



جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



القسم: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع :

أثر التمويل الرقمي على الاستقرار و الشمول المالي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت

مذكرة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

إشراف الاستاذة :
غرزي سليمة

من إعداد الطالب:
*كرادم شره وليد

أعضاء اللجنة

الاسم واللقب	الرتبة	جامعة الانتساب	الصفة
د- غرزي سليمة	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة عين تموشنت	مشرفة
د-بن وسعد زينة	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة عين تموشنت	ممتحنة
د-مهداوي هند	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة عين تموشنت	رئيسة

السنة الجامعية 2022-2023



جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم اقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي



الموضوع :

أثر التمويل الرقمي على الاستقرار و الشمول المالي دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت

مذكرة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

إشراف الاستاذة :

غرزي سليمة

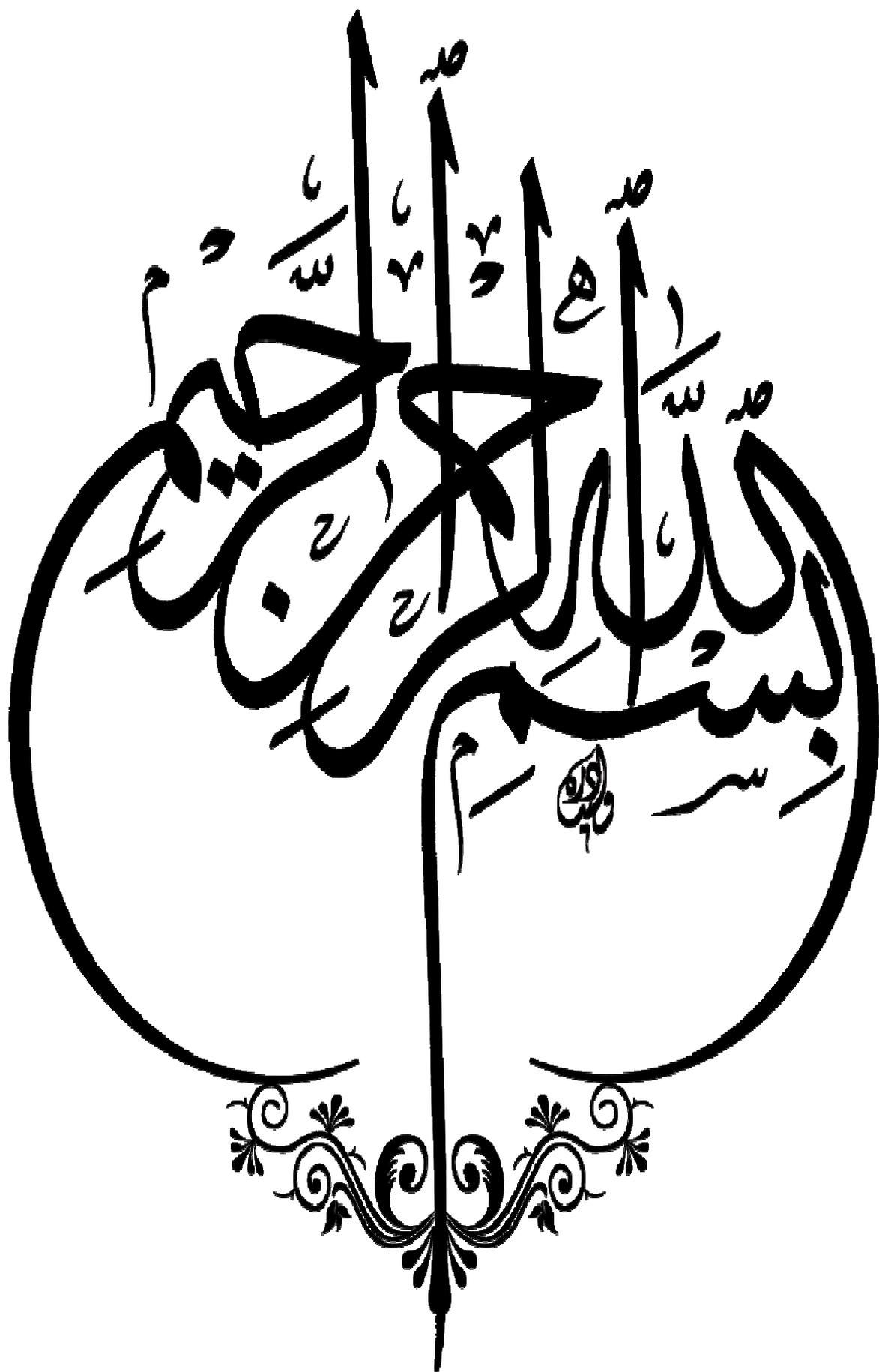
من إعداد الطالب:

*كرادم شره وليد

أعضاء اللجنة

الاسم واللقب	الرتبة	جامعة الانتساب	الصفة
د- غرزي سليمة	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة عين تموشنت	مشرفة
د-بن وسعد زينة	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة عين تموشنت	ممتحنة
د-مهداوي هند	أستاذة محاضرة -أ-	جامعة عين تموشنت	رئيسة

السنة الجامعية 2022-2023



شكرتكم يا رب

الحمد لله رب العالمين و الصلاة والسلام على اشرف المرسلين محمد صلى
الله عليه وسلم وعلى آله وصحبه أجمعين اما بعد: لا يسعنا في هذا المقام
الى ان ننسب الفضل لأصحابه فنخص بالذكر للاستاذة المشرفة
"غرزي سليمة" التي منحتنا الوقت وقدمت لنا العديد من النصائح
والتوجيهات و لم تبخلهم علينا فلها جزيل الشكر.
ونتقدم ايضا بالشكر الى كل عمال البنك لمنحنا كل المعلومات و لم يخلوا
علينا بهم و لتعاونهم معنا فألف شكر.

إهداء

الحمد لله و كفى و الصلاة على ال حبيب المصطفى

واهله و من وفى اما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لنتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه
ثمرة الجهد و النجاح بفضلته تعالى مهداة الى عائلتي الكريمة
الى كل من كان له اثر على حياتي و من تقاسم معي افراحي و احزاني
والى كل من يعرفني.

اهديهم جميعا آخر كلماتي و دعواتي الى العالي ليصلح بالي و بالهم انشاء
الله.

والشكر الى كل أساتذتي طول مشواري الدراسي.

ملخص :

لقد إنصبت إهتمامات البنوك بشكل كبير على المعاملات والإستخدامات المالية، نتيجة للتطورات التي لحقت بالأوضاع الإقتصادية والمالية العالمية، هذا وبما تشكله المعاملات المالية من إرتباط وثيق بأداء الإقتصاد وما تؤديه من دور محوري في تحسين الناتج القومي وخلق الفرص، ففي ضل تنامي الخدمات المالية حجما وأهمية، أصبحت تعذر الإستفاعة منها أو الوصول إليها عقبة حقيقية أمام تحقيق فرص توليد الدخل وتحقيق الرفاه الإقتصادي لاسيما بين أواسط الفقراء والنساء والشباب، حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية للتطوير الخدمات المالية وأبرزها تطور التكنولوجيا المالية بدءا من تطوير نظم الدفع والإقراض، وصولا إلى الحماية المالية للمستهلك وتطوير الخدمات والمنتجات المالية، بهدف توفير حلول ذكية ومنخفضة التكلفة لتسهيل المعاملات المالية والمصرفية وتحسين وصول الخدمات المالية إلى عدد أكبر من الأفراد والمنشآت من خلال تعزيز وتعميق درجة الشمول المالي وتذليل الصعوبات التي تقف أمام إمكانية إنتشاره وتعميمه في المجتمع .

الكلمات المفتاحية : التمويل الرقمي ، الاستقرار و الشمول الرقمي .

Summary:

Banks' interests have focused heavily on transactions and financial uses. as a result of developments in the world's economic and financial conditions, as well as the close association of financial transactions with the performance of the economy and its central role in improving national output and creating opportunities s economic well-being, especially among the middle poor, women and young people, has become a real obstacle to income generation and economic well-being. The latest technology has been directed to the development of financial services, most notably the development of Financial technology from the development of payment and lending systems to consumer financial protection and the development of financial services and products, with the aim of providing smart and low-cost solutions to facilitate financial and banking transactions and improve the access of financial services to a greater number of individuals and enterprises by promoting and deepening the degree of financial inclusion and overcoming the difficulties of its spread and dissemination in society.

Keywords: digital finance, stability and digital inclusion.



فهرس المحتويات



فهرس المحتويات

بسملة

شكر

اهداء

قائمة المحتويات

مقدمة ب

الفصل الأول : الاطار لنظري للتمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي

تمهيد 2

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للدراسة 3

المطلب الأول : ماهية التمويل الرقمي 3

الفرع الاول : تعريف التمويل الرقمي 3

الفرع الثاني : خدمات التمويل الرقمي 4

الفرع الثالث : فوائد التمويل الرقمي و ايجابياته و سلبياته 5

المطلب الثاني : الشمول و الاستقرار المالي 7

الفرع الأول : تعريف الشمول المالي و ظهوره 7

الفرع الثاني : ابعاد الشمول المالي و مؤشراتہ 13

الفرع الثالث : تحديات تطبيق الشمول المالي و اساسيات تعزيزه 19

25	المبحث الثاني : الدراسات السابقة:
25	المطلب الأول : الدراسات العربية
28	المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية
30	المطلب الثالث : مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة
32	خلاصة الفصل
الفصل الثاني : دراسة تطبيقية بالبنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت	
34	تمهيد
35	المبحث الأول: البنك الوطني الجزائري نشأته وتطوره
35	المطلب الأول : تطور النظام البنكي الجزائري
36	المطلب الثاني: تعريف البنك الوطني الجزائري وأهم وظائفه
39	المطلب الثالث: وكالة عين تموشنت (728) نشأتها وهيكلها التنظيمي ومهام أهم مصالحها
43	المبحث الثاني :الإجراءات المنهجية للدراسة
43	المطلب الاول: منهج وحدود الدراسة
43	المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة
46	المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبانة
53	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
53	المطلب الأول: دراسة وتحليل الاستبيان
59	المطلب الثاني: اختبار و مناقشة الفرضيات لمحاور الدراسة

67 خلاصة الفصل
69 خاتمة
71 قائمة المراجع
76 قائمة الملاحق



فهرس الجداول، الأشكال



قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
44	يوضح مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة	01
45	يوضح إحصائيات خاصة باستمارة الاستبيان.	02
47	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول "الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن"	03
48	معامل الارتباط بين عبارات البعد الثاني "رضا المتعامل"	04
49	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول "الوصول للخدمة المالية"	05
50	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني "استخدام الخدمات المالية"	06
50	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث "جودة الخدمات المالية"	07
51	معامل الارتباط بين المحورين "التمويل الرقمي" و " الشمول و الاستقرار المالي"	08
52	درجات alpha Cronbach للمحور الأول والمحور الثاني	09
53	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	10
54	توزيع العينة حسب العمر	11

55	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	12
55	توزيع العينة حسب الخبرة	13
56	توزيع أفراد العينة حسب عدد المسمى الوظيفي	14
57	معايير تفسير النتائج (الاهمية النسبية للمتوسط الحسابي)	15
58	اختبار T test للمحور الأول	16
60	اختبار T test للمحور الثاني	17
63	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر التمويل الرقمي على الشمول و الاستقرار المالي	18

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري	38
02	الهيكل التنظيمي للوكالة عين تموشنت	39
03	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	54
04	توزيع أفراد العينة حسب العمر	55
05	توزيع العينة حسب المستوى العلمي	56
06	توزيع العينة حسب الخبرة	58

59	توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي	07
----	---------------------------------	----



مقدمة :

في ظل التحولات التي يعرفها الاقتصاد العالمي المتسمة بتنامي الثورة الصناعية الرابعة بأبعادها و يأتها المرتبطة بالذكاء الاصطناعي و انتزعت الاشياء و الحوسبة السحابية والطباعة ثلاثية الابعاد حدثت تطورات جد مهمة في مجال تمويل التجارة الدولية و سلاسل القيمة العالمية، حيث تم الانتقال من انماط التمويل التقليدية الى انماط التمويل الرقمية التي تعد شركات التكنولوجيا المالية Fintechs من اهم الفاعلين فيها. الأمر الذي شكل نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات اللوجيستية، وساهم في إعادة تشكيل مشهد التجارة والاستثمار العالمي. حيث عملت التقنيات التي تقدمها هذه الشركات ولعل أبرزها التمويل الرقمي على توفير حزمة من الخدمات الهادفة لتعزيز الكفاءة وتخفيض التكلفة وتحسين نمط الإنتاج المتعدد الأطراف. وكذلك دعم نفاذ المؤسسات الصغيرة والمتوسطة إلى التمويل اللازم للاندماج في سلاسل القيمة العالمية. وهذا في ظل التحديات التي يفرضها التحول نحو الرقمنة، بالإضافة للتأثيرات التي خلفتها جائحة فيروس كورونا.

وقدم الوباء دفعة كبيرة لهذه التطورات، اذ تمكن تحويلات الاموال الرقمية الحكومات من تقديم دعم مالي فوري للمواطنين، ويعمل التمويل الرقمي على تقديم و تسهيل الخدمات للشركات الصغيرة، كذلك تمكن منصات التجارة الالكترونية الناس من الشراء الان والاستهلاك لاحقا من اجل دعم الشركات المحلية والحماية والتوظيف. تقوم الحكومات في جميع انحاء العالم باعتماد استراتيجيات للشمول المالي لاتاحة ادوات وخدمات مالية، مثل الخدمات المالية الرقمية المبتكرة التي يتم تقديمها عبر البنوك او مشغلي شبكات الهاتف المحمول او مؤسسات التمويل الاصغر او شركات التكنولوجيا المالية، التي من شأنها اتاحة الفرص من اجل الوصول الى الفئات الضعيفة. و من خلال هذا المنطلق نطرح الاشكال الآتي :

كيف يؤثر التمويل الرقمي على الاستقرار و الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري ؟

و للاجابة على الاشكالية الرئيسية نطرح التساؤلات الفرعية التالية :

- ما هو التمويل الرقمي ؟ وفيما تتمثل خدماته ؟
- فيما تتمثل ابعاد الشمول المالي و مؤشرات ؟
- هل يؤثر التمويل الرقمي على الاستقرار و الشمول المالي في المؤسسات المالية ؟

❖ **فرضيات الدراسة :** للإجابة على مختلف التساؤلات المتعلقة بموضوع البحث نعتمد على الفرضيات التالية:

***الفرضية الاولى :** هل توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي في بنك الجزائر الوطني وكالات عين تموشنت ؟

***الفرضية الثانية :** هل هناك تأثير ذو دلالة احصائية للتمويل الرقمي على الشمول و الاستقرار المالي في بنك الجزائر الوطني وكالات عين تموشنت؟

❖ **مبررات اختيار الموضوع :**

● **المبررات الذاتية:**

- أهمية هذا الموضوع بالنسبة للباحث و إلى مجال التخصص؛
- لزيادة فهم هذا موضوع البحث والتعمق والتحكم أكثر فيه.

● **المبررات الموضوعية:**

- الأهمية التي يحظى بها موضوعي التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي ؛
- محاولة تشخيص واقع اهتمام المؤسسات المالية بالتمويل الرقمي .

❖ **أهداف الدراسة :**

- من خلال الفرضيات التي طرحت سابقاً سعينا إلى تحقيق جملة من الأهداف و هي :
- ابراز دور التمويل الرقمي في تسيير الخدمات المالية في المؤسسات المالية .
- تسليط الضوء على الأهمية البالغة يتميز بها التمويل الرقمي
- محاولة اثبات ان التمويل الرقمي يؤثر على الشمول و الاستقرار المالي داخل المؤسسات المالية .

❖ **أهمية الدراسة :**

- تتمثل الأهمية العلمية للدراسة في التعرف على التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي في المؤسسات المالية من خلال إبراز جوانبهما المختلفة والعلاقة بينهما، وتتمثل أهمية موضوع الدراسة في:
- تعزيز مفهوم التمويل الرقمي اعتباره مصطلح يتميز بالحدثة .
- التعرف على مدى استخدام بنك الوطني الجزائري للتمويل الرقمي في عملياته.

❖ **حدود الدراسة :**

تتمثل حدود الدراسة في:

- الحدود المكانية: البنك الوطني الجزائري بولاية عين تموشنت .
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء التريص في المؤسسة محل الدراسة خلال الفترة الممتدة من 28 جانفي إلى 12 فيفري 2023.

❖ **منهج الدراسة:**

من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة واختبار صحة الفرضيات، اعتمدنا في الفصل الأول على المنهج الوصفي لدراسة الموضوع، أما الفصل الثاني فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي لدراسة الحالة من خلال استخدام الاستبيان ومعالجته احصائيا عن طريق برنامج SPSS نسخة 28 .

❖ **صعوبات الدراسة :**

من بين الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة نذكر ما يلي:

- عدم توفر الوقت الكافي لإجراء الدراسة؛
- امتناع بعض أفراد العينة من الإجابة عن الاستبيان بحجة عدم توفر الوقت اللازم لهم؛
- صعوبة استعادة كل استمارات الاستبيان الموزعة.

❖ **هيكل الدراسة**

تم تقسيم البحث وفق منهجية IMRAD إلى فصلين :

■ **الفصل الأول :** التمويل الرقمي و اثره على الشمول و الاستقرار المالي ، حاولنا في هذا الفصل التعرف على مفهوم التمويل الرقمي والشمول و الاستقرار المالي و ذلك من خلال تقسيم الفصل الى مبحثين اساسيين نظريين حيث تضمن المبحث الأول مدخل نظري حول التمويل الرقمي ، والمبحث الثاني الشمول و الاستقرار المالي كما تضمن المبحث الثالث الدراسات السابقة وإجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة للدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة " التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي " .

■ **الفصل الثاني :** تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية البنك الوطني الجزائري بولاية عين تموشنت ، قمنا بعرض وتحليل البيانات الشخصية و البيانات الخاصة بمحاور الدراسة التمويل الرقمي و الشمول المالي ، وتم تقسيم الفصل

إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة. و المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة.



الفصل الأول

الاطار النظري للتمويل الرقمي والشمول



والاستقرار المالي

تمهيد:

يشهد القرن الحالي تغيرا جوهريا عميقا في تطور تكنولوجيا المعلومات ضمن مؤسسات الأعمال بشكل عام و يتواصل زخم هذه الأخيرة بوتيرة متصاعدة في إعادة تشكيل بيئة الأعمال ضمن الصناعات التي تتسم بكثافة المعلومات .

بعد التطور الواسع الذي شهده القرن الحالي في مجال الخدمات المالية حيث بدأ القيام باستخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات المالية و التي اصبحت تعرف بالتمويل الرقمي مدى السهولة الكبيرة التي يقدمها في الوصول للأعمال بأقل التكاليف و أقل الأوقات ، و من أهداف التمويل الرقمي تحقيق الشمول المالي الذي اصبح اولوية لمعظم اقتصاديات العالم و المنظمات الدولية في اتاحة طرق التغلب على بعض التحديات التي تعيق الوصول الى الخدمات المالية و استخدامها، و ان هذا التحول الكبير الذي شهده العالم بفضل انتشار التكنولوجيا و خاصة في القطاع المالي الآن باعتباره حلقة الوصل بين جميع القطاعات المختلفة و لقد انصب البنوك بشكل كبير على المعاملات و الاستخدامات المالية ، بفضل تلك التطورات الحاصلة و الهدف من ذلك هو تسهيل الخدمة و الحصول على رضا العميل و هذا ما يعزز مفهوم الشمول المالي ، و هذا ما سنتطرق إليه في هذا الفصل من خلال تقسيمه إلى بحثين و هي :

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للدراسة

المبحث الثاني : الدراسات السابقة

المبحث الأول : الأدبيات النظرية للدراسة

ان الرقمنة تحول كل جانب من جوانب التمويل اذ يستخدم أكثر من مليار شخص في جميع أنحاء العالم الان،منصات الاداء عبر الهاتف المحمول التي حولت الهواتف المحمولة الى ادوات مالية ويستفيد التمويل الرقمي من البيانات الضخمة والذكاء الاصطناعي لدعم التقدم في العملات والاصول المشفرة و اقراض الند للند والتمويل الجماعي والاسواق عبر الانترنت،وتعمل الخوارزميات على اسكات ردهات البورصات الصاخبة،حيث يتم الان تنفيذ العديد من عمليات تداول الاسهم في الولايات المتحدة في غياب اي مدخلات بشرية و في هذ المبحث سنتطرق الى ماهية التمويل الرقمي من خلال تقسيمه مطلبين الاول مخصص للتمويل الرقمي و الثاني للشمول و الاستقرار المالي.

المطلب الأول : ماهية التمويل الرقمي :

سنتطرق في هذا المطلب ابراز مفهوم التمويل الرقمي و كذا ابراز مختلف الاساسيات المتعلقة به من خدمات و فوائد ويجابيات و هي كالاتي :

الفرع الاول : تعريف التمويل الرقمي

اهتم العديد من الباحثين و العلماء بهذا المصطلح اهتماما بالغاً نظراً لحدائته ، و من هذه التعاريف ما يلي :

يعرف التمويل الرقمي على أنه "خدمات مالية يتم تقديمها من خلال الهواتف المحمولة أو أجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الإنترنت أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق." و يشمل التمويل الرقمي قدراً كبيراً من المنتجات المالية الجديدة ، والأعمال المالية ، والبرامج المتعلقة بالتمويل ، والأشكال الجديدة للتواصل مع العملاء والتفاعل معهم - التي تقدمها شركات FinTech ومقدمي الخدمات المالية المبتكرة".¹

" وهو الخدمات المقدمة من خلال الهواتف المحمولة و اجهزة الكمبيوتر الشخصية الانترنت او البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق،ويشمل حجماً كبيراً من المنتجات المالية الجديدة والاعمال المالية والبرامج المتعلقة بالتمويل، وإشكالات جديدة من التواصل والتفاعل مع العملاء مقدمة من شركات ومقدمي الخدمات المالية المبتكرة. ويقصد به

¹حراق سمية ، لطرش ذهبية ، التمويل الرقمي كآلية لتعزيز التجارة و سلاسل القيمة العالمية -دراسة حالة منصة JD Gigits ، مجلة بحاث اقتصادية و ادارية ، المجلد 15 ، العدد 03 ، مغلبر الشراكة و الاستثمار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفضاء ، جامعة سطيف 01 ، الجزائر ، 2021، ص 316.

تمكين كل مواطن من الحصول على الخدمات المالية عن طريق التكنولوجيا الحديثة، وهو أداة مهمة من أدوات برامج الشمول المالي، اذ يوفر فرصا هائلة لزيادة الاحتواء المالي والتوسع في الخدمات الاساسية في ظل انتشار استخدام الهواتف النقالة.¹

الفرع الثاني : خدمات التمويل الرقمي :

هناك العديد من الأنواع المختلفة من خدمات التمويل الرقمي نذكر أهمها:

أنظمة التسوية الإلكترونية "الدفع-التحويل": هي عبارة عن دفاتر المحاسبة حيث يتم تسجيل ملكية الأصول ، والتسوية هي عملية تحديث سجل ملكية الأصول التي يتم نقلها . يتم تسوية " الدفع أو تحويل الأموال من المرسل إلى المستلم من خلال تحديث دفتر الأستاذ وخفض أرصدة المرسل وزيادة أرصدة المستلم ، حيث يتم تقليل أي التزامات بالدفع بين المرسل والمستلم.

الإقراض :ربط الممولين بالعملاء الذين يحتاجون للتمويل (شركات التجزئة أو المؤسسات الصغيرة والمتوسطة). مثل منصات الإقراض المباشر والتمويل الجماعي.

التمويل الجماعي : يمكن تعريف التمويل الجماعي على أنه "جهود من قبل رواد الأعمال الأفراد أو مجموعات لتمويل مشاريعهم من خلال سحب مساهمات صغيرة من مجموعات كبيرة من الأفراد عبر الإنترنت دون استخدام وسطاء ماليين .

التأمين الرقمي: التأمين الرقمي هو التحويل الرقمي، أي تحويل كل خدمات التأمين التي تقدمها شركات التأمين لجميع العملاء إلى خدمات رقمية، أي أتمتة العمليات بهدف تعزيز الكفاءة استخدام سلسلة الكتل "البلوكشين": يعبر blockchain عن نوع جديد من قواعد البيانات يتيح للأطراف المتعددة مشاركة قاعدة البيانات والقدرة على تغيير ذلك بطريقة آمنة ومأمونة حتى لو لم يثقوا في بعضهم البعض. وتعتبر البلوكشين فريدة من نوعها من حيث أنه لا يمكن التحكم فيها من قبل كيان واحد علاوة على ذلك ، يمكن برمجة سلاسل الكتل لتخزين أكثر من مجرد

¹ هند ريم ، بوجاني عبد الحكيم ، التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام، مجلة البصائر للدراسات القانونية ، المجلد 03، العدد 01 ، جامعة قسنطينة و جاكعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، 2023، ص 122.

معلومات مالية بما في ذلك الشركات المشاركة في تطوير تطبيقات blockchain المتعلقة بالعقود الذكية والتمويل الجماعي وتدقيق سلسلة التوريد والعملات المشفرة وإدارة الهوية والملكية الفكرية وتخزين الملفات.¹

العملات المشفرة: العملات المشفرة: العملات المشفرة عبارة عن عملات رقمية يتم التحكم بها سرا وتطبق التشفير لضمان أمنها. ولا تدعم أي سلطة مركزية العملات المشفرة وليس لديها أي علاقة ثابتة بالعملات الموجودة حاليا .

الفرع الثالث : فوائد التمويل الرقمي و ايجابياته و سلبياته :

أولا : فوائد التمويل الرقمي²

-المزيد من الادمج المالي وتوسيع الخدمات المالية للقطاعات غير المالية،وتوسيع الخدمات الاساسية للأفراد لان مايقرب 50 بالمئة من الناس في العالم النامي لديهم هواتف محمول.

-القدرة على توفير خدمة مصرفية ميسورة التكلفة وامنة للأفراد الفقراء في البلدان النامية.

-يساعد في امكانية الوصول الى الخدمات المالية الرقمية والقدرة على تحمل تكلفتها في جميع انحاء العالم،على انتقال الفقراء من المعاملات القائمة على النقد الى المعاملات الرقمية الرسمية على المنصات الرقمية المضمونة.

-زيادة الناتج المحلي الاجمالي للاقتصاديات الرقمية من خلال توفير وصول سهل الى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية للأفراد والشركات الصغيرة والكبيرة والمتوسطة،والتي يمكن ان تعزز اجمالي الانفاقوبالتالي تحسين مستويات الناتج المحلي الاجمالي،كما يمكن ان يؤدي الى المزيد من الاستقرار الاقتصادي والوساطة المالية.

-يمكن ان يكون للابتكار في التمويل الرقمي اثار ايجابية طويلة الاجل على الاداء المصرفي.

-يفيد الحكومات من خلال توفير منصة لضبط الزيادة في اجمالي النفقات المتولدة عن التوسع في التعاملات المالية.

-يسمح بفوائد لمراقبي النظام المالي والنقدي نظرا لان اعتماده على نطاق واسع يمكن ان يقلل بشكل كبير من تداول الاموال المزيفة،واتخاذ القرارات المالية بسعة والقدرة على اجراء واستلام المدفوعات في غضون ثواني.

¹حراق سمية ، لطرش ذهبية ، المرجع السابق ، ص 317.

²زهير غراية، تأثير التمويل الرقمي على الإدماج المالي والإستقرار المالي، مجلة الحقيقة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 19، العدد الأول، كلية الأعمال، جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية، 2020، ص 212

ثانيا : ايجابيات و سلبيات التمويل الرقمي :

■ ايجابيات التمويل الرقمي:

-توسيع نطاق الخدمات المالية للقطاعات غير المالية.

-خدمات مصرفية مريحة وآمنة للأفراد الفقراء.

-زيادة الناتج المالي.

-خفض التداول السيئ/السوق السوداء.

-اتخاذ القرارات السريعة.

-القدرة على تقديم وتلقي المدفوعات في غضون ثوان.

■ سلبيات التمويل الرقمي :

-لايخدم التمويل الرقمي الافراد الذين ليس لديهم الهاتف المحمول او الاجهزة الرقمية.¹

-يعتمد بشكل كبير على الاتصال بالانترنت،والذي يستثني الافراد غير المتصلين بالانترنت.

-يمكن ان تؤدي الطريقة التي يتم بها تقديم التمويل الرقمي في بلد ما الى استبعاد مالي طوعي اذا كان السكان غير مستعدين له.

-الخروقات الامنية للبيانات الرقمية الشائعة ويمكن ان تخفض ثقة العملاء في منصة التمويل الرقمي.

-تستفيد منصات التمويل الرقمي القائمة على الرسوم للأفراد ذوي الدخل المرتفع والمتوسط على حساب الافراد الفقراء ومنخفضي الدخل الذين لا يستطيعون تحمل تكاليف المعاملات المرتبطة.²

-لاتسمح العديد من البيئات السياسية والتنظيمية بالتمويل الرقمي المتكامل.

¹ يوسف بوخلخال، اثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الامريكي على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة لنيل

شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، د ت ، ص 222

² زهير غراية، المرجع السابق ، ص 212

المطلب الثاني : الشمول و الاستقرار المالي

حظي مفهوم الشمول المالي بانتشار كبير و اهتمام متزايد على الصعيد الإقليمي و العالمي و خاصة بعد الأزمة العالمية 2008 ، حيث تأثير كبير و يعمل على تعميم الخدمات المالية و البنكية على كافة شرائح المجتمع يجعلها أكثر اتاحة و استدامة و بتكلفة اقل و هذا ما يساعد في التقليل من نمو التمويل غير الرسمي و يجعل القطاع المالي أكثر شمولاً ، و عليه تم تقسيم هذا المبحث الى المطلب الأول المعنون بتعريف الشمول المالي و ظهوره المطلب الثاني ابعاد الشمول المالي و مؤثراته و المطلب الثالث تحديات تطبيق الشمول المالي و اساسيات تعزيزه.

الفرع الأول : تعريف الشمول المالي و ظهوره

و يتضمن هذا المطلب المعنون بتعريف الشمول المالي و ظهوره

أولاً : ظهور الشمول المالي و نشأته

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة ليشون و ثرفت عن الخدمات المالية في جنوب إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية.¹

و ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى خدمات مالية مصرفية والغير مصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محدودات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة. وتجدد الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، أو لأسباب ثقافية أو عقدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد سبل الكفيلة بالتخلي على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بنت اختاروا الإقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

¹ طرفية خديجة ، كرم يسرى ، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة مقارنة (الجزائر - تونس - المغرب) ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، المكز الجامعي عبد الحميد بالصوف ، ميله ، الجزائر ، 2020-2021، ص09.

وإزداد الاهتمام بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، وذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة والرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبار البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع ، فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من اجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع تركيز إضافي على انضمت الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية (مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C.GAP) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) برنامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.

وعملت 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، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم (في العام 2003، وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي.

يذكر أن هناك العديد من الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم، ومن أوائل هذه الدول المملكة المتحدة وماليزيا، وتسعى حاليا العديد من الدول العالم الثالث والمتقدمة لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي حيث برزت أهميتها بعد انتهاء الأزمة المالية العالمية.¹

فعلى الصعيد العالمي أوضحت دراسات قياس الشمول العالمي أن 59% من البالغين لا يملكون حساب مصرفي بسبب الفقر ، أو شبهة الربا، أو بعد مزودي الخدمات المالية، أو انعدام الثقة في مقدمي الخدمات المالية، وهو ما ينطبق على الواقع الجزائري، حيث يشير بنك الجزائر على موقعه الرسمي أن تحقيق الشمول المالي يتطلب امتصاص

¹ سمير عبد الله و آخرون ، الشمول المالي في فلسطين ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ، 2016، ص15.

السيولة المتداولة خارج القنوات المصرفية والتي ما فتت تتزايد منذ الاستقلال تحسين التغطية المصرفية استعمال التكنولوجيا الحديثة في المجال المصرفي، تنوع باقة المنتجات توفير البيئة التشريعية الملائمة، توفير الحماية الأزمة للعملاء وتحقيق حد ادني من الثقافة المالية والمصرفية.¹

ثانيا : تعريف الشمول المالي

عرفت منظمة (OECD) و الشبكة الدولية لتثقيف INFE ان الشمول المالي هو : "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات و المنتجات الرسمية الخاضعة للرقابة بالسعر المعقول و الشكل الكافي و توسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة التي تضم التوعية و التثقيف المالي و ذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية و الاندماج الاجتماعي و الاقتصادي".²

و في تعريف آخر : "الدخول والاستعمال للخدمات المالية من طرف كل شرائح المجتمع".³

و كذلك الشمول المالي : " هو عملية لضمان الوصول الى منتجات و الخدمات المالية المناسبة لجميع قطاعات المجتمع ، بما في ذلك فئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض ، بأسعار معقولة و عادلة من قبل الجهات الفاعلة".⁴

عرفه Ozili, peterson k بأنه : يشير الى جميع المبادرات التي تجعل الخدمات المالية الرسمية متاحة و يسهل الوصول اليها و تكون في متناول شرائح السكان".⁵

و بناء على التعاريف السابقة نجتمع على تعريف شامل للشمول المالي و نقول بأنه " سهولة وصول الأفراد و الشركات الى منتجات أو خدمات مالية تمكنهم من قضاء حوائجهم بأسعار ميسورة و بطريقة تتميز بالمسؤولية و الاستدامة".

¹ طرفية خديجة ، كرم يسرى ، المرجع السابق ، ص10.

² بوطلاعة محمود ، ساعد بخوش حسينة ، بوقرة كريمة ، واقع الشمول المالي و تحدياته -الاردن و الجزائر نموذجاً-، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 04، العدد 02، جوان 2020، ص 146.

³ فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 55، العدد 29، جامعة الجلفة، جوان 2020، الجزائر، ص 474.

⁴ ياسين بن الضب ، اثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائري ، مذكرة ماستر في علوم المالية و المحاسبة تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة ، الجزائر ظن 2019، ص 07.

⁵ Ozili, peterson k, optimal Financial inclusion, Munich personal Repec archive, 2020, p 4.

ثالثا : اهمية الشمول المالي

تجلى أهمية الشمول المالي في جملة من المحاور كما يلي:

- المحور الاجتماعي: وهو ما بتيسير التعامل مع العملاء وخاصة الفقراء منهم؛

- المحور الاقتصادي:

إذ يساهم الشمول المالي في تحسين مستوى أداء النشاط الاقتصادي وذلك بسبب زيادة كفاءة وفعالية الخدمة المالية، زيادة القدرة على تعبئة المدخرات الوطنية، مساعدة الأعوان الاقتصاديين على التحكم في العمليات الإدارية، عقلنة وترشيد اتخاذ القرارات.

- محور الاستراتيجي:

و عملت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهداف الإستراتيجية القوية بسبب التحديات الكبيرة من الجهات الرقابية التي نجمت جراء التطورات ، إذ تمثلت بالنظر في كيفية الموائمة بين الشمول المالي لهدف استراتيجي جديد وبين الأهداف الثلاثة الأخرى المتعارف عليها "الاستقرار المالي، النزاهة المالية، الحماية المالية للمستهلك".

كما ان أهمية تعزيز الشمول المالي والوصول إلى الخدمات المالية سينعكس إيجابا على البنية الاقتصادية والسياسية على حد سواء، إذ يمكن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي بالمحاور الرئيسية التالية:¹

- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية :

أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، فعلى سبيل المثال إن الوصول للتمويل الماكروي "تمويل المشاريع المتناهية الصغر" يزيد فرصة

¹ مكيد علي ، وليد فرجاني ، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر دراسة قياسية للفترة 2004-2017، مداخلة بالملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية ، يوم 28 سبتمبر 2019 بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة يحيى فارس ، المدية ، الجزائر ، ص06.

توظيف أشخاص من خارج عائلة صاحب المشروع بنسبة 50% كما يسهم استخدام القنوات الالكترونية في دفع المعونات الاجتماعية إلى تخفيض تكلفتها على الحكومة بمستويات تقارب 80% كما يسهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول لها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي؛¹

- تعزيز استقرار النظام المالي:

إن زيادة استخدام الخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، "أظهرت إحدى الدراسات أن زيادة نسبة السكان الذين لديهم وصول لخدمات الودائع المصرفية بنسبة 10% سيققل من مستويات سحب الودائع في الأزمات المالية بنسبة 8%"، أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية؛

- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم :

أظهرت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية؛

- أتمتة النظام المالي :

يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة لهذه الخدمات، إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي.

¹ مكيد علي ، وليد فرجاني ، المرجع السابق ، ص06.

رابعاً : أهداف الشمول المالي :

في الآونة الأخيرة ظهر اهتمام عالمي بالشمول المالي، ولقد إنشاء مؤتمرات وتحالفات ومؤسسات علمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وأهداف واضحة للوصول إليه، ومن الناحية العربية هناك اهتمام كبير من عدد من المنظمات والمؤسسات واتحادات للمصارف، ويرى البنك الدولي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام شامل هو الطريقة الوحيدة للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل وفيما يلي نعرض أهداف الشمول المالي كالتالي:¹

- تعزيز وصول كافة فئات وشرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وتعريف الزبائن بأهمية تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها وميزاتها وتكاليفها وكيفية تحسين ظروفهم وواقعهم الاجتماعي والاقتصادي.

- تشجيع المواطنين على الادخار واستثمار الأموال بالطرق المثلى وذلك من خلال إعداد برنامج موجه لفئات المجتمع لتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار لديهم، وكذلك تحفيز التنافس بين مزودي الخدمات المالية لتقديم منتجات ادخارية واستثمارية تتناسب مع فئات المجتمع المختلفة على سبيل المثال برنامج الحساب لكل مواطن.

-تقليل الفجوة في الوعي والتثقيف المالي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالإستراتيجية من خلال تغيير المناهج التعليمية بمواد أو مواضيع نوعية مالية، أو من خلال برامج ثقافية توعية مختلفة تعالج تدني المستويات الثقافية، حيث يجب أن تضمن برامج التوعية المالية شمول جيل المستقبل من الأطفال والشباب بحملات التوعية والتثقيف المالي.

إن حفاظ البنك على قاعدة عملائه الحالية واستقطاب عملاء جدد مرتبط بمدى قدرته على توفير تشكيلة متنوعة من الخدمات المالية المصرفية ذات جودة عالية تتناسب مع طبيعة الاحتياجات والقدرة المالية لهؤلاء العملاء، مما يدل على اهتمام البنك بتجسيد سياسة تسويقية فعالة وناجعة ومؤثرة ومنتجة تساهم في ظروف السوق المتغير باستمرار، القائمة على دراسة العلاقة بين الخدمات المقدمة ومتطلبات العملاء.

¹ طرفية خديجة ، كرم بسرى ، المرجع السابق ، ص15.

- الحد من مخاطر مزودي الخدمات والمنتجات المالية الذين يعملون خارج إطار النظام المالي الرسمي، وبالتالي تعزيز قدرات وإمكانيات النظام الرسمي وضبط عرض الخدمات والمنتجات المالية وفق الأسس والتشريعات النافذة والمعايير الدولية.

الفرع الثاني : ابعاد الشمول المالي و مؤشرات

خلال العقد الماضي توصلت جهود المنظمات الدولية المهتمة بالشمول المالي في البحث والتطوير إلى التوافق على مؤشرات وابعاد رئيسية مقبولة، في هذا السياق اقترحت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشروط الأساسية التالية عند بناء مؤشرات الشمول المالي .

- الفائدة الملائمة: لوضع السياسات الوطنية للشمول المالي.
- التوازن: في تناول جانبي العرض (الوصول إلى خدمات) والطلب (استفادة منها).
- البراغمانية: الاعتماد على المتاح من البيانات تقليصا للتكلفة والجهد.
- المرونة: احترام خصوصيات وظروف كل بلد عند اختيار المؤشرات.
- الطموح: إعتقاد مؤشرات بديلة.¹

اولا: أبعاد الشمول المالي حسب مجموعة العشرين (G20)

وفي قمة لوكاس (LOS Capos) مدينة بولاية باجا كاليفورنيا سور في المكسيك ، المعقّدة في 2012 ثبّتت مجموعة العشرين (G20) توصية منظمة الشراكة العالمية من اجل الشمول المالي (GPII) لدعم جهود بيانات موثوقة حول الشمول لمالي دوليا ومحليا ، وأقرب مجموعة أساسية من المؤشرات تنصب على قياس ثلاثة ابعاد رئيسية ، ويشتمل كل بعد من هذه الأبعاد مجموعة مؤشرات تتمثل في :²

¹ إيمان بوزانة ، وفاء حمدوش ، واقع تأثير سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، المجلد 12 ، العدد 01 ، جامعة عنابة ، الجزائر ، 2021 ، ص 76

² بن حليلة خولة ، جدي سهام ، دور البنوك الاسلامية في تعزيز الشمول المالي بنك السلام -الجزائر-، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021-2022، ص 14.

• سهولة الحصول على الخدمات المالية:

تشير الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية.

وتتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، الفروع واجهزة الصداقة، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول الى الخدمات المالية:

- عدد اجهزة الصداق الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.

- حسابات النقود الالكترونية

- مدى الترابط بين نقاط التقديم

- النسبة المئوية للإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية

• استخدام الخدمات المالية:

تشير الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، ومن مؤشرات قياسها:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب وديعة ومنتظم.

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب إئتمان منتظم.

عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.

- عدد معاملات الدفع غير الهاتف.

- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.

- نسبة الشركات المتوسطة او الصغيرة التي لديها قروض قائمة.¹

¹ بن حليلة خولة ، جدي سهام ، المرجع السابق ، ص 15.

• جودة الخدمات المالية:

- المعرفة المالية
- السلوك المالي
- متطلبات الشفافية
- حل النزاعات

ثانيا: ابعاد الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي (WB):

نذكر فيما يلي أهم أبعاد الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي:¹

• استخدام الحسابات المصرفية:

- الغرض من الحسابات شخصية أو تجارية.
- عدد المعاملات الايداع والسحب.
- طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية مثل أجهزة الآلي فروع البنك.

• الادخار:

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالي الرسمية مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها.
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي او اي شخص خارج الاسر.
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك على سبيل المثال في المنزل خلال 12 شهر الماضية.

¹ بن حليلة خولة ، جدي سهام ، المرجع السابق ، ص 16.

• الاقتراض:

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.

- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات او صيد الاسماك ويقومون بتأمين انشطتهم محاصيلهم ومواشيهم ضد الكوارث الطبيعية.

ثالثا: أبعاد الشمول حسب صندوق النقد العربي (AMF):

تمثل ابعاد الشمول المالي وفق منهجية صندوق النقد العربي (AMF) في:¹

• حساب الاقتراض:

تمثل في نسبة عدد المقترضين من لبنوك التجارية أو أي مؤسسة مالية للإنشاء مشاريع تجارية أو توسيع مشاريع قائمة إلى إجمالي عدد السكان البالغين، وتبلغ هذه النسبة 26.6 بالمئة في الدول المتقدمة وعلى مستوى العالم 11.2 بالمئة وعلى المستوى العربي سجلت البحرين أكبر نسمة 25.2 بالمئة.

• حسابات الإيداع:

تمثل نسبة عدد الحائزين على حسابات ادخار بالنسبة للإجمالي السكان البالغين ويسجل على المستوى العالمي 14 بالمئة في حين سجلت ليبيا (على المستوى العربي) أكبر نسبة 29 بالمئة وحوالي 13 بالمئة بالجزائر.²

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي :

1-المؤشر العالمي للشمول المالي: تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف إلى الحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية، تساعد في تعميم الخدمات المالية وتعد قاعدة الشمول المالي والمسماة (قاعدة بيانات) المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات

¹ بن حليلة خولة ، جدي سهام ، المرجع السابق ، ص 17.

² أسماء دردور ، سعيدة حركات ، قياس اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادية في الجزائر خلال الفترة 1980-2017 باستعمال نموذج ARDL مجلة الاستراتيجية والتنمية ، المجلد 10 ، العدد 04، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، الجزائر جويلية 2020، ص 76.

هذه مؤشرات محدثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية والغير رسمية وإستخدامها، وتحتوي أيضا على بيانات إضافية عن إستخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك إستخدام الهواتف المحمولة والإنترنت لإجراء المعاملات المالية، وسنفضل في هذا المؤشر كما يلي¹:

أ- **تاريخ المؤشر العالمي للشمول المالي**: صدرت النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي العالمي عام 2011 وتم إصدار النسخة الثانية في عام 2014، وتتضمن بيانات عام 2015 وفي حين صدرت النسخة الأخيرة وهذا العام 2012 ويتضمن البيانات المتعلقة بعام 2012 حيث أضحت مستعملة على نطاق واسع، كما أصبحت مقبولة كأداة مرجعية، يمكن تطبيقها على البلدان والمناطق.

ب- **حدود بيانات البنك الدولي للمؤشر العالمي للشمول المالي**: تجدر الإشارة إلى أن البيانات التي يوفرها البنك الدولي يمكن أن تكون ممثلة على مستوى الدول، وبالتالي يمكن إستغلالها للحصول على مؤشر عام للشمول المالي حسب الفئات الإجتماعية والإقتصادية، وذلك بسبب الضعف العددي للعينة، إضافة إلى أن البيانات المتوفرة لا تمكن الباحث من الوقوف على معوقات النفاذ إلى الخدمات التالية (جانبا الطلب)، كما أن هناك نقص بصفة عامة في البيانات بالنسبة لبعض الدول.²

وعليه فإن هدف الدراسة هو التعرف على واقع الشمول المالي على المستوى العالمي فإن نتائج الدراسة ستكون واقعية ومعبرة إلى حد كبير وتعكس الواقع المتعلق بالنسبة للأشخاص والشركات التي تستخدم الخدمات المالية في دول ومناطق العالم، ومنها المنطقة التي تضم الدول العربية.

2- مؤشر المعرفة العالمي: أطلق مشروع المعرفة العربية "مؤشر المعرفة العربي" من قبل مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وهو يعكس إلى حد أقصى يمكن "المعرفة من منظور التنمية" في المنطقة العربية، بما يراعي خصوصيات المنطقة العربية وسياقاتها الثقافية وإحتياجاتها وتحدياتها التنموية

¹ مایسة طهیر، أثر تبنى تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي CNEP ;BNA ;BEA ;Badr، مذكرة تدخل ضمن متطلبات ماستير أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021، ص 23

² طرفاوي شیخ، رابة أمينة، دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA، مذكرة ماستر في العلوم المالية و المحاسبة تخصص مالية و بنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2021-2022، ص20.

كما يؤخذ في الاعتبار دور الشباب العربي كأحد أهم العناصر اللازمة لبناء مجتمعات المعرفة، وسع المؤشر الآن نطاق تغطيته ليشمل 131 دولة من جميع أنحاء العالم، وتجدر الإشارة إلى أنه تم نشر مؤشر المعرفة العربي في عامي 2014 و 2012 وفي عام 2012 تم إطلاق مؤشر المعرفة العالمي، وهو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على المستوى العالمي، حيث يبين الدور الإستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير الأدوات المنهجية لقياسها وحسن إدارتها، هذه الأدوات هي (التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي والبحث العلمي والتطوير والإبتكار، التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات، الإقتصاد، البيئات¹.

3-مؤشر محو الأمية المالي: المواطن بحاجة إلى الحد الأدنى من الثقافة لإدارة الأمور المالية وهو في ذلك

شبيه بالحد الأدنى من الثقافة الطبية، ولقد أدركت الدول المتقدمة أهمية نشر الثقافة المالية بين مواطنيها وجعلتها مسؤولية الجميع ففي أمريكا أسس الكونجرس عام 2003 لجنة عرفة بإسم "لجنة التعليم والثقافة المالية". الإستراتيجية القومية للثقافة المالية، كما يقوم المصرف المركزي بالمساهمة مع المصارف التجارية والوزارات المتخصصة ومؤسسات المجتمع المدني بتقديم برامج عدة متخصصة لنشر الثقافة المالية محو الأمية مصطلح واسع يشمل مفاهيم تتراوح بين الوعي المالي والمعرفة بما في ذلك المنتجات المالية، المؤسسات، المفاهيم والمهارات مثل القدرة على حساب مدفوعات الفائدة المركبة والقدرة المالية بشكل عام من حيث إدارة الأموال والتخطيط المالي بالنسبة لمنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية يشكل محو الأمية المالية المزيد من الوعي والمعرفة، المهارات، المواقف والسلوكيات اللازمة لإتخاذ قرارات مالية سليمة، وفي نهاية المطاف تحقق ما يعرف بالرفاهية المالية الفردية.²

¹ رجب جلال الدين، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص 12.

² طرفاوي شيخ، رابة أمينة، المرجع السابق، ص 21-22.

الفرع الثالث : تحديات تطبيق الشمول المالي و اساسيات تعزيزه

أولاً : تحديات تطبيق الشمول المالي

يواجه تطبيق الشمول المالي تحديات عديدة أهمها الآتي:¹

- النظام الاقتصادي الحالي، الذي يعمل على أن تنتهي القوة الاقتصادية في أيدي اقلية تعيش حياة فوق

الرفاهية، بينما يعاني البقية من أجل البقاء على قيد الحياة.

- الحروب والصراعات، حيث يعاني العالم اليوم من الصراعات العديدة وفي اغلب مناطق العالم، حيث يرى

أن منطقة الشرق الأوسط قد تعدت الحروب والصراعات فيه مخلفة بذلك الفقر والمجاعة، فمن الحرب في سوريا واليمن، الى الصراعات في العراق، إلى الأوضاع السياسية الغير مستقرة في مصر وتونس وليبيا، حيث في الحرب لا يمكن التفكير في الشمول المالي بل يكون كل التركيز على توفير الأسلحة للقوات أو المجموعات المتحاربة ومحاولة البقاء حيا.

- من أحد أهم أسباب عدم الشمول المالي هو أن معظم الأسر الفقيرة لا تتعامل بشكل كامل مع الاقتصاد النقدي، أي انهم يستخدمون النقود والأصول المادية كالمجوهرات أو الأسهم او تقديم القروض النقدية بشكل منة ومكلفة غير رسمي أو أخذ القروض النقدية بشكل غير رسمي من مقربي الأموال هذه الطريقة غير امنة ومعقدة الاستخدام.

- الأزمة المالية العالمية التي ساهمت بشكل كبير في تراجع المعونات والمساعدات المقدمة إلى البلدان الفقيرة ومن بينها المساعدة في الوصول إلى التمويل وأدت إلى حذر المؤسسات المالية والمستثمرين في ما يخص قدرة العملاء على رد القروض مما زاد من صعوبة حصول الفقراء على سيولة عن طريق البنك.

¹ تقي الدين بن عرفة ، مرثم بربرش ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ، دراسة حالة جامعة العربي التبسي ، مذكرة ماستر في المالية و المحاسبة تخصص مالية المؤسسة ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، 2018-2019، ص 20.

- أسباب من جانب الطلب، حيث أصبح هناك تدني في مستوى الوعي الاستهلاكي، وكذلك انخفاض مستويات محو الأمية، وانخفاض مستوى ثقة المستهلك.

- عدم توفر محددات الشمول المالي من القراءة والكتابة والعمل فالأمية تؤدي إلى الجهل بالحقوق والتسهيلات المتاحة للمواطن، وبالتالي تؤدي إلى الاستبعاد المالي، والبطالة هي عدم قدرة الحكومة على تقديم فرص عمل بالنسبة للقادرين على العمل، وعدم توفر عمل يعني عدم توفر دخل وبالتالي عدم توفر إمكانية الوصول إلى التمويل.

- تفشي الفساد والمحسوبية حتى في مؤسسات القطاع الخيري حيث وصل الفساد والمحسوبية إلى القطاع الخيري في بعض الدول الفقيرة وبالتالي لا يستفيد أشد الفقراء بأسا من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.¹

ثانيا : الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي :

1-دعم البنية التحتية المالية:

يعد توفير بنية مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له، ويتعين تحديد أولويات تجهيز هذه البنية التحتية لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين للخدمات المالية، وتتضمن تلك الأولويات ما يلي:²

أ- بيئة تشريعية:

توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلف من أولويات.

¹ تقي الدين بن عرفة ، مريم بربرش المرجع السابق ، ص 21.

² عمار حميد ، نوح بوعروج ، دور بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر و الدول العربية خلال الفترة 2008-2017 ، مذكرة ماستر في العلوم المالية و المحاسبة ، تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مبراح ، ورقلة ، الجزائر ، 2019-2020، ص22.

ب- الانتشار:

تعزير الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات بالأخص للتمويل متناهي الصغر. ذلك بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية، مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقا لتشريعات الدولة.

ت- تطوير نظم الدفع والتسوية:

تطوير نظم الدفع والتسوية القومية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.

ث- الاستفادة من التطورات التكنولوجية:¹

العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Services Financial Digital) وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفاعلية عالية.

ج- توفير قواعد بيانات شاملة:

العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية كل منهم.

¹ تقي الدين بن عرفة ، مريم بربرش المرجع السابق ، ص 22.

2- الحماية المالية للمستهلك:

نظرا لنمو وتطور القطاع المالي وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية والتوسع في تلك الخدمات، فقد حظي مفهوم حماية المستهلك ماليا باهتمام كبير في الآونة الأخيرة.

وتهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي وذلك من خلال الآتي:¹

- التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

- توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال

الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.

- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

- حماية البيانات المالية للعملاء ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.

- توفير آليات فعالة للتعامل مع شكاوي العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقا لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.

- توعية وتثقيف العملاء خاصة الفئات المهمشة ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسئولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.

¹ أعمار حميد ، نوح بوعروج ، المرجع السابق ، ص23.

3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع:

يعتبر ذلك أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وبالتالي يقع على عاتق مقدمي الخدمات مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، أخذاً في الاعتبار ما يلي:¹

- مراعات احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل.

- التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وبما يمكن العملاء من الاختيار ما بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة وبشفافية.

- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.

- مراعاة ظروف العملاء لدي التعامل معهم وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض.

- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل.

- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.

¹عمار حميد، نوح بوعروج، المرجع السابق، ص23.

4-التثقيف المالي:

- يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص، والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدي المواطنين، وخاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.

- يهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل والوصول إلى مجتمع مثقف ماليا يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، و يملك مهارات تمكنه من فهم واستيعاب المنتجات والخدمات المالية، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.¹

- كما ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، وبالأخص المستهلكين الجدد، حيث يتعين مراعاة قلة خياراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم، وفي أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلاءم احتياجاتهم.

¹عمار حميد ، نوح بوعروج ، المرجع السابق ، ص24.

المبحث الثاني : الدراسات السابقة :

من اجل إضافة قيمة لهذا البحث و جعله أكثر مصداقية و وضوح، لجأنا في دراسة إلى الاعتماد على بعض الدراسات السابقة منها عربية و اجنبية لتبيان أهمية هذا المبحث و أجه الاختلاف بينهم و بين دراستنا الحالية .

المطلب الأول : الدراسات العربية

1-دراسة داقو يمينة و حياذ ليلي المعنونة بـ" واقع الشمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد 19(عرض لتجارب بعض الدول الناجحة) ، مجلة الاقتصاد و ادارة الاعمال المجلد 06 العدد 02 ، جامعة احمد درايعية ، ولاية ادرار، 2023:¹

و كان هدف الباحثين من هذه الدراسة هو انها تستمد اهميتها من مكانة موضوع الشمول المالي الرقمي و مدى ارتباطه الوثيق مع الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي و الهدف منها هو ابراز الحقائق الجديدة و تحليل التطورات التي شهدها العالم في الخدمات الرقمية المالية في ظل جائحة كورونا بالاضافة الى معرفة مستوى الفجوة بين الجنسين في امتلاك الحسابات المالية و ابراز ما هو ضروري لتعزيز الشمول المالي الرقمي و تم الاعتماد على المنهج التحليلي لتحليل البيانات المالية الخاصة بمؤشرات الشمول المالي الرقمي حول العالم و بعض الدول الناجحة.

و اهم ما توصلت له الباحثتان من خلال هذه الدراسة هو ان الشمول المالي الرقمي يهدف الى ازالة الحواجز عن الطلب و العررض الخدمات المالية و تكمن اهميته في علاقته الوثيقة و الوطيدة مع الاستقرار المالي و كذا النمو الاقتصادي و من النتائج التي خلصت اليها الدراسة هو ان الشمول المالي الرقمي هو القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية من قبل السكان المستبعدين ماليا باقل تكلفة و أكثر تكلفة ، باستخدام احدث التقنيات التكنولوجية و له عدة مبادئ يقوم عليها كتحسين البنية التحتية للخدمات الرقمية و تعزيز الوعي المالي.

¹ داقو يمينة و حياذ ليلي المعنونة بـ" واقع الشمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد 19(عرض لتجارب بعض الدول الناجحة) ، مجلة الاقتصاد و ادارة الاعمال المجلد 06 العدد 02 ، جامعة احمد درايعية ، ولاية ادارة ، 2023

2-دراسة عمار الصغير و علال بن ثابت تحت عنوان " أهمية الشمول المالي كآلية لدعم الاستقرار المالي دراسة قياسية للفترة (2000-2018) ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت (المجلد 03-العدد01) ، جامعة الأغواط ، الجزائر ، نشرت ادراسة و قبلت بـ 2022/07/14:¹

هدفت هذه الدراسة الى توضيح مفهوم الشمول المالي و ايضا التعرف على واقع و مؤشرات اداء الشمول المالي في الجزائر و دراسة أثر الضمول المالي عى الاستقرار المالي في الجزائر و تم الاعتماد على المنهج الاستنباطي باستخدام الأسلوب الوصفي التحليلي بغرض وصف و تحليل جوانب الموضوع و توضيح واقع الشمول المالي و متطلبات تنميته و تفعيله باعتباره استراتيجية فعالة تساهم في الرفع من أداء القطاع المالي و تحقيق استقراره .

و توصلت الدراسة الى ان مؤشر الشمول المالي بلغ 0.516 و هي تعتبر قيمة معنوية عند مستوى 5% و يرتبط بعلاقة ايجابية مع الاستقرار المالي و مطابق لمضمون النظرية الاقتصادية ، أي كلما زادت معدل مؤشر الشمول المالي بوحدة واحدة سيؤدي الى زيادة مؤشر الاستقرار المالي بمقدر 0.516 وحدة .

3- حراق سمية ، لطرش ذهبية ، التمويل الرقمي كآلية لتعزيز التجارة و سلاسل القيمة العالمية -دراسة حالة منصة JD Digits-، مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية ، المجلد 15 ، العدد 03 ، مخبر الشراكة و الاستثمار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفضاء الاورومغاربي ، جامعة سطيف 01، الجزائر ، 2021 :²

يهدف البحث إلى دراسة وتحليل أهم المزايا التي يقدمها التمويل الرقمي لدعم سلاسل القيمة العالمية والتي تعد الوجه الجديد للتجارة الدولية، حيث ساهم ظهور تقنيات جديدة للإنتاج والتوزيع والتمويل في خلق فرص ومخاطر على حد سواء. وقد خلص إلى أنه بالرغم من التحديات المحتملة التي تخلقها هذه التقنيات إلا أنها لحد الآن تشير إلى مساهمتها عموما في تعزيز التجارة وسلاسل القيمة العالمية.

¹ عمار الصغير ،علال بن ثابت تحت عنوان " أهمية الشمول المالي كآلية لدعم الاستقرار المالي دراسة قياسية للفترة (2000-2018) ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت (المجلد 03-العدد01) ، جامعة الأغواط ، الجزائر ، نشرت ادراسة و قبلت بـ 2022/07/14

² حراق سمية ، لطرش ذهبية ، التمويل الرقمي كآلية لتعزيز التجارة و سلاسل القيمة العالمية -دراسة حالة منصة JD Digits-، مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية ، المجلد 15 ، العدد 03 ، مخبر الشراكة و الاستثمار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفضاء الاورومغاربي ، جامعة سطيف 01، الجزائر ، 2021

4- دراسة حسين نعمة نغم وحسا أحمد نوري بعنوان مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، كلية اقتصاديات الأعمال ، جامعة النهدين ، بغداد ، 2018:¹

تهدف هذه الدراسة إلى بيان مفهوم الشمول المالي أهدافه، وأهميته الاقتصادية والاجتماعية، تحليل لبعض مؤشرات الشمول المالي في العراق والبلدان العربية، تحديد المتطلبات الأساسية لتطبيق الشمول المالي حيث تم إستعمال المنهج الإستقرائي والأسلوب الوصفي التحليلي للبيانات .

بالنسبة لنتائج الدراسة فقد توصلت إلى ضعف مستويات الشمول المالي في العراق نتيجة ضعف مؤشر وصول وإستخدام الخدمات المالية المصرفية حيث تمثل نسبة الذين يمتلكون حساب مالي أو مصرفي لعدد السكان 11% ونسبة عدد حسابات الإقتراض 4.2% والمتوسط العالمي للذين يمتلكون حساب مالي ومصرفي هو 70% وأيضاً ضعف مؤشر الكثافة المصرفي حيث يشير لكل 35000 نسمة فرع مصرف واحد في العراق، في حين معيار العالمي هو لكل ألف نسمة فرع مصرف واحد، ما يثبت ضعف مستوى الشمول المالي.

5- هند ريم ، بوجاني عبد الحكيم ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام ، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 03 ، العدد 01، جامعة قسنطينة و جامعة عين تموشنت ، 2023:²

هدف الباحثان من خلال هذا المقال ابراز مدى اهمية التمويل المال في تعزيز الشمول المالي بغرض تحقيق التنمية المستدامة حيث ان التحديات الانمائية الضخمة التي تواجه البلاد تتطلب الاجتهاد على مستوى مختلفة،ومن بين اهم هذه المستويات هو التمويل المالي الرقمي،الذي يتطلب البحث عن تطبيقات جديدة ومختلفة التمويل الرقمي في ظل الموروث الاداري القائم على الروتين والبيروقراطية في الائتمان الزراعي تحديداً،ما سيجعل تلقي نتائج الدراسة التي قام بها خبراء مؤسسة التمويل الدولية ليست ذات معنى،من دون التحرر من الموروث البيروقراطي في العمل المصرفي،ويقصد بالتمويل الرقمي تمكين كل مواطن من الحصول على الخدمات المالية عن طريق التكنولوجيا الحديثة،والتمويل الرقمي اداة مهمة من ادوات برامج الشمول.

¹ حسين نعمة نغم وحسا أحمد نوري ، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، كلية اقتصاديات الأعمال ، جامعة النهدين ، بغداد ، 2018
² هند ريم ، بوجاني عبد الحكيم ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام ، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 03 ، العدد 01، جامعة قسنطينة و جامعة عين تموشنت ، 2023

المطلب الثاني : الدراسات الأجنبية

و في هذا المطلب سنبرز بعض الدراسات الأجنبية التي تناولت كل من الشمول المالي و التسويق الالكتروني و منها ما يلي :

1-دراسة رخرور يوسف و بنيلس بلال و تحت عنوان

L'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique
1:V°17 / N° 1/ Mars 2021 ، Les Cahiers du MECA ، inclusive en Algérie

تهدف الدراسة الى ابراز تأثير الشمول المالي على النمو الشامل وعرض حالة الشمول المالي في وتتخذ الجزائر والحكومة تدابير لتحسينه. إذا كان يشير النمو الشامل إلى النمو المقترن بتكافؤ الفرص، فقد كان أن الشمول المالي يدفع النمو الاقتصادي، ويحد من التفاوت في الدخل ويساعد الأسر المعيشية على الخروج من دائرة الفقر. بواسطة وفي أماكن أخرى، أبرز استعراض حالة الشمول المالي في الجزائر تراكم ملحوظ في هذا المجال. لهذا السبب ولتشجيع في الجزائر، اقترحت عدة تدابير و حول التكنولوجيات الجديدة، وتطوير ونظام الدفع والهياكل الأساسية المالية والأنظمة والحماية المستهلك.

و خلصت الدراسة الى ان نتائج معظم الأعمال النظرية والتجريبية المتعلقة بالأثر للإدماج المالي على النمو الشامل للجميع لصالح التأثير الإيجابي للإدماج المالي المجدي في النمو الشامل. الإدماج لا يسهم فقط في الوصول إلى تكوين رأس المال، بل يساهم أيضاً في الوصول إلى تكوين رأس المال يشجع الابتكار والكفاءة والاستثمار الذي بدوره، زيادة الإنتاج والنمو الاقتصادي.

وفيما يتعلق بالسياق الجزائري، عرضت مؤشرات الشمول المالي في هذه الدراسة يظهر تأخر الجزائر الملحوظ في ذلك المجال. المؤشرات المتعلقة بفتح حساب جاري، الوفورات، لا يزال الوصول إلى الائتمان وإدارة المخاطر المالية أقل من المتوسط العالمية أو الإقليمية. وتتطلب هذه الحالة وزع القوات لتحسين وتعزيز الإدماج المالي في الجزائر.

ولدى القيام بذلك، قد يختار بلد ما اتباع نهج قائم على التركيز وتدور هذه المحاور حول النقاط التالية:

¹ RAKHROUR YUCEF , BENILLES Bille, L'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie ،Les Cahiers du MECA ، V°17 / N° 1/ Mars 2021

- تنفيذ استراتيجيات وطنية للإدماج المالي ؛
- تحديث نظم الدفع الجماعي والنظم الحكومية ؛
- إصلاح نظم الدفع الوطنية، بما في ذلك شراء وتحويلات الأموال ؛
- تطوير وتنويع الخدمات المالية ؛
- تعزيز المنافسة وتطوير نقاط الوصول ؛

2- دراسة صايم حسين بعنوان :

Analyse du niveau d'inclusion financière en Algérie étude empirique sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou : état des lieux et perspectives

اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية ، جامعة مولود معمري ، ولاية تيزي وزو ، الجزائر ، د س : ¹

كان الهدف من الدراسة هو ان الدراسات العالمية تشير إلى أن العديد من البلدان لا تزال دون المستويات المقبولة الإدماج المالي الناجم عن جملة أمور منها الصعوبات الاجتماعية - الاقتصادية والثقافية، ونفس السياسات التي يلتقي بها سكانها.

وفي الجزائر، أحرز بعض التقدم في المجالات الاقتصادية والمالية والهياكل الأساسية والمستويات الاجتماعية والثقافية لم تسهم بعد في زيادة معدل السكان. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن الاختلالات التي لوحظت بين العرض والطلب على الخدمات تتجاوز الاختلالات ويرجع ذلك إلى الافتقار إلى الشبكة المحلية، والتكاليف الباهظة التنظيمات - لدى السكان شعور بعدم الثقة بالإضافة إلى الاعتبارات وانعدام الثقافة المالية التي تؤدي إلى الاستبعاد. تكشف الدراسة التجريبية التي أجريت على مستوى البلديات في ولاية تيزي وزو أن الإدماج المالية - تركز أساسا على

¹ SAiM Hocine, Analyse du niveau d'inclusion financière en Algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou : état des lieux et perspectives, THESE DE DOCTORAT Es Sciences Economiques , UNIVERSITE MOULOU MAMMERI DE TIZI OUZOU , sans date .

العلاقة بين المصارف والتأمين والخدمات البريدية والفئات السكانية المعالجة - تتميز باختلافات شديدة في الأعمال المصرفية (فتح الحساب، واستخدام الائتمان، ووسائل الدفع...). وتجدر الإشارة أيضا إلى أن يتطور استخدام خدمات التأمين المالي بسبب إبرام العقود للخدمات البريدية، رغم أنها كثيفة نسبيا ومتنامية غير أنها تظل قاصرة على المعاملات المالية البسيطة. لذلك، هذا هي أيضا مقترح لاستراتيجيات وطنية تعمل على إعادة بناء قطاع ما يمكن الوصول إليها وشاملة. من المهم أن نتذكر أن الجزائر المالية ولا تزال الفرص التي يتعين اغتنامها مفتوحة من أجل تحقيق التنمية الحواجز التي تعترض إمكانية الوصول عن طريق الحد من الاستبعادات والتفاوتات وتيسير عملية الشمول المالي على الصعيدين الوطني و الاقليمي .

Mushtaq Ahmad shah (2018) المعنونة كالتالي:

Financial Inclusion: A Structural Equation Modeling Approach Empirical Study On

تهدف الدراسة إلى تحديد مؤشرات الشمول المالي وتقييم تأثير الشمول المالي على التنمية الاقتصادية، خلصت الدراسة بأن توفر الخدمات المصرفية وإستخدامها من العوامل الرئيسية للتنبؤ بالشمول المالي ويمكن لمعايير الشمول المالي هذه أن تعزز بالفعل الوضع المالي ومعايير حياة الفقراء والمحرومين في البلاد، تؤيد الدراسة أن للشمول المالي تأثير إيجابي وهام على التنمية الاقتصادية.

المطلب الثالث : مقارنة الدراسة مع الدراسات السابقة :

لقد تم التطرق في البحث هذا إلى ثمانية دراسات سابقة ومشابهة منها العربية والأجنبية والتي تناولت بعضا من متغيرات هذه الدراسة، وعلى الرغم من قلتها لم تتناول كلها نفس المتغيرات مثل نوع العينة: زبائن وعملاء، العمال بالقطاع البنكي، البلد، متغيرات أخرى كالنمو الإقتصادي، محو الأمية المالية، نوع البنوك، وغيرها ولم تكن في مجملها في نفس القطاع البنكي.

¹ Mushtaq Ahmad shah , Empirical Study On Financial Inclusion: A Structural Equation Modeling Approach , International Journal for Research in Engineering Application & Management (IJREAM), ISSN : 2454-9150 Vol-04, Issue-02, May 2018

و ما يميز دراستنا المتواضعة عن الدراسات السابقة يمكن أن نلمه في تسليط الضوء على اثر التمويل الرقمي على الشمول و الاستقرار المالي و مدى تأثير كل واحد منهما على الآخر حيث الجديد في دراستنا يتمثل في التعرض على كل متغيرات الدراسة بشكل ادق و مفصل و اهمية كل واحد منهما و جمعناهما في دراسة واحدة لابرز الأثر و العلاقة بينهما كما ذكر سابقا عكس الدراسات الاخرى حيث ان نلاحظ بعض الدراسات العربية التي ذكرناها سابقا التي تعرضت الى الشمول المالي منها " دراسة عمار الصغير و لال بن و ثابت " و حسين نعمة نغم و حسن احمد نوري " و الدراسات الاجنبية منها " رخرور يوسف و بنيلس بلال " و " صائم حسين " علما انهما لم تدرس ميدانيا البنوك فكل منها تختلف في دراستها الميدانية و لكن لم يتطرقوا الى البنوك كدراسة حالة .

خلاصة الفصل :

و في الأخير و مما ذكر سابقا نقول ان التمويل الرقمي عبارة عن مفهوم جديد انتشر في الآونة الاخيرة و خاصة مع التقدم التكنولوجي الذي نشهده الآن كونه طريقة فعالة تسهل و تساعد على تقديم احسن و افضل الخدمات للزبائن من شأنها الحصول على رضاه و توفير احسن الخدمات المقدمة التي تجعل تكلفتها تساعد الزبائن على كل القطاعات و المستويات من شأنها تعزز مفهوم الشمول المالي على كل الأصعدة .



الفصل الثاني

دراسة تطبيقية بالبنك الوطني الجزائري



وكالات عين تموشنت

تمهيد :

يعتبر البنك الوطني الجزائري أحد أهم البنوك التجارية في الجزائر التي ظهرت بعد التأميم، لهذا سنحاول توضيح اهم المراحل التي مر بها خلال نشأة هذا البنك ويمكن تقديمه كأى بنك تجاري ولا يمكن أن ندرك نشأة هذا البنك إلا باستعراض تطور النظام البنكي الجزائري خلال المرحلتين الأساسيتين قبل وبعد الإصلاحات الاقتصادية باعتباره وليد التأميم البنكي في سنة 1966، و لاثبات صحة الفرضيات المطروحة في مقدمة الدراسة سنتعرض في هذا الفصل الى دراسة ميدانية تمت على مستوى البنك الوطني الجزائري BNA و الذي قسم الى ثلاث مباحث و هي الآتي :

- المبحث الاول البنك الوطني الجزائري نشأته و تطوره
- المبحث الثاني : اجراءات المنهجية للدراسة
- المبحث الثالث : عرض و تحليل النتائج

المبحث الأول: البنك الوطني الجزائري نشأته وتطوره

سنوجز المرحلتين اللتين مر بهما النظام البنكي الجزائري ومن تم نشأة البنك الوطني الجزائري وهيكله التنظيمي ونبين أهم الوظائف التي يقوم بها .

ثم نقوم بعدها بدراسة الوكالة عين تموشنت ، تعريفها ونشأتها هيكلها التنظيمي ، مهام أهم المصالح الموجودة بها .

المطلب الأول : تطور النظام البنكي الجزائري

أولا : مرحلة ما قبل الإصلاحات الاقتصادية (1962-1988)

بعد الاستقلال لم يكن هناك أكثر من 20 بنكا على المستوى الوطني وقد كانت معظمها مسيرة فرنسية فقد كان النظام المصرفي قبل التأميمات يصم :

1- البنك المركزي الجزائري BCA : أنشأ في 13 / 12 / 1962

. 2- الصندوق الجزائري للتنمية CAD : أنشأ في 07 / 05 / 1963

. 3- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP : أنشأ في 08 / 10 / 1964

. وعملت الدولة الجزائرية بعد استقلالها على أن يكون الدينار الجزائري هو عملة الدولة الجزائرية المستقلة وكان لها ذلك في أبريل 1964 واتجهت إلى تأميم جميع البنوك التجارية و الأجنبية وشرائها في سنة 1966 لإقامة نظام مالي ناجح فكان أول البنوك التجارية المؤممة هو البنك الوطني الجزائري BNA وانشأ في 13 / 06 / 1966

ويليه إنشاء القرض الشعبي الجزائري APC وأنشأ في 19 / 12 / 1966 والبنك الخارجي الجزائري AEB وأنشأ في 19 / 10 / 1967 وتوسعت الدائرة البنكية بإنشاء بنك التنمية الريفية BADR في 13 / 03 / 1982 وبنك التنمية المحلية BDL في 30 / 04 / 1985.

ثانيا : مرحلة ما بعد الإصلاحات الاقتصادية إلى يومنا هذا

تميزت بظهور قانون النقد والقرض 90-10 المؤرخ في 14 / 04 / 1990 الذي أعاد تعريف هيكل النظام البنكي وجعل القانون المصرفي في سياق التشريع البنكي المعمول به في البلدان المعاصرة ويعتبر هذا القانون من

أهم القوانين الناتجة عن الإصلاحات الاقتصادية في الجزائر سنة 1988 حيث أصبحت البنوك كباقي المؤسسات التجارية تتمتع باستقلالية في التسيير وأصبحت تمارس نشاطا تجاريا واسعا بدل أن كانت بنوك إيداع فقط حيث بدأت في التعامل بصرف العملات وإعطاء القروض بفوائد كما أنها أصبحت خاضعة للضرائب كغيرها من المؤسسات التجارية.

وقد فتح قانون النقد القرض 90-10 المجال لتوسيع النظام المصرفي بواسطة القطاع الخاص والمختلط والذي يشمل مجموعة من البنوك الخاصة والمختلطة وشركات تأمين خاصة منها بنك أعمال خاص تأسس في 07 / 05 / 1995 UNION BANK . BANK BAGIC و بنك جزائري ليبي أنشئ في 19 / 06 / 1988

المطلب الثاني: تعريف البنك الوطني الجزائري وأهم وظائفه

سنتطرق فيما يلي إلى تعريف البنك الوطني الجزائري وهيكله التنظيمي وأهم الوظائف التي يقوم بها .

أولا : تعريف البنك الوطني الجزائري و وظائفه

هو بنك تجاري تأسس في 13 جوان 1966 بموجب القرار رقم 66-155 وهو عبارة عن شركة مساهمة برأسمال اجتماعي 1000000000 دج وتطور إلى أن صار يقدر بحوالي 8000000000 دج وهو بنك ودائع واستثمارات المنشآت المالية والوطنية وهو متخصص في تمويل مؤسسات القطاع الصناعي والتجاري ومن أهم وظائفه:

1- تنفيذ خطة الدولة في موضوع الائتمان القصير والمتوسط الأجل وضمان القروض كتسهيلات الصندوق والسحب على المكشوف والتسليف على البضائع الخصم والاعتمادات المستندية .

2- قبل ظهور بنك التنمية الريفية كان يقوم بمنح الائتمان الزراعي للقطاع السير ذاتيا مع المساهمة في مراقبة وحدات الإنتاج الزراعي.

3- تقديم قروض إلى المنشآت الصناعية العامة والخاصة.

4- إضافة إلى تلقي الودائع من الجمهور ومختلف ادخاراته وتوفير وسائل الدفع اللازمة ووضعها تحت تصرف الزبائن والسهر على إدارتها وتعتبر هذه الوظيفة عادية ورئيسية لأي بنك تجاري .

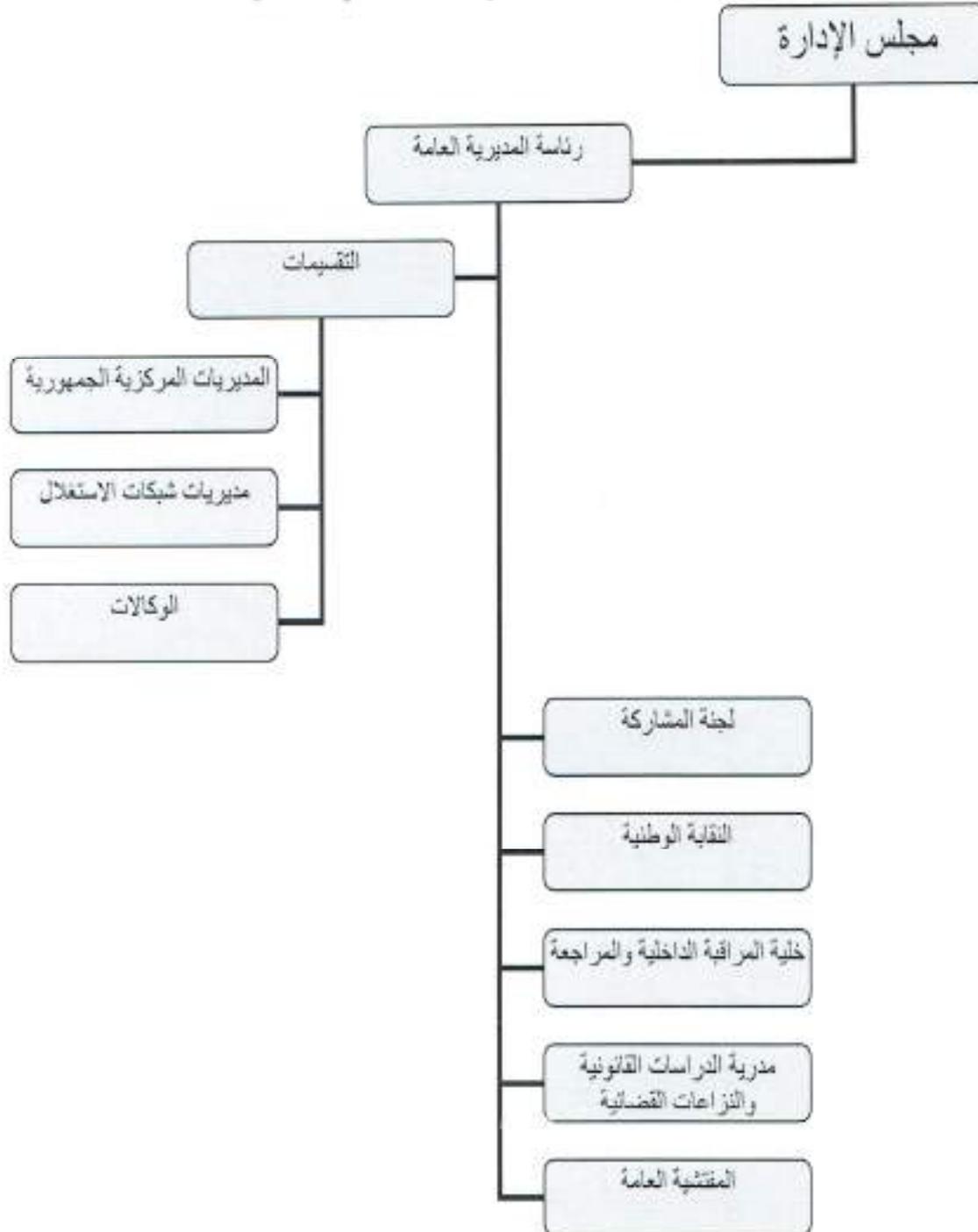
ثانيا : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري

يعتبر التنظيم من السياسات المتبعة لتحقيق أهداف البنك وهذا لأنه يحدد مسؤولية كل هيئة داخل هذا النظام ويبين دورها .

ونجد على رئاسة النظام الهيكلي للبنك الوطني الجزائري مجلس الإدارة بقيادة رئيس المديرية العامة وأمانة عامة تقوم بالتنسيق بين مختلف هيئات هذا التنظيم كما يكون هذا المجلس على صلة دائمة بلجنة المساهمين في البنك والنقابة الوطنية لعمال المؤسسة. كما يضم هذا التنظيم الهيكلي خلية للمراقبة والتدقيق الداخلية تتولى مراقبة جميع أعمال وحسابات البنك.

والمفتشية العامة ومديرية الدراسات القانونية والمنازعات القضائية التي تختص بالشؤون القانونية والقضائية للبنك هذا من جهة، ومن جهة أخرى نجد مختلف التقسيمات الإدارية للبنك فنجد المديرية المركزية الجهوية التي تضم مديريات شبكات الاستغلا. D R E حيث تضم الأخيرة مجموع الوكالات الرئيسية ، وتعد الوكالة اللبنة الأساسية في نظام البنك ويكون هيكل التنظيمي كالاتي :

الشكل (01-01): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري



المصدر: تقرير البنك الوطني الجزائري BNA .

المطلب الثالث: وكالة عين تموشنت (728) نشأتها وهيكلها التنظيمي ومهام أهم مصالحها

تعد الوكالة اللبنة الأساسية في نظام البنك الوطني لأنه يمكن اعتبارها هيكلًا مصغرًا لهذا الجهاز البنكي وتسعى جاهدة لتجسيد وتحقيق الأهداف العامة للبنك وباعتبار هذا البنك يسعى للتوسع الأفقي لشبكاته فقد قام بإنشاء 10 مديريات عامة و13 مديرية جهوية للاستغلال و31 وكالة رئيسية و122 وكالة عادية، وهذا التقسيم في قيد التوسع ليعم جميع أنحاء الوطن ، وتعتبر وكالة عين تموشنت محل الدراسة وكالة تابعة لمديرية شبكة الاستغلال الجهوية بتلمسان.

أولاً: تعريف ونشأة وكالة عين تموشنت

نشأت وكالة عين تموشنت سنة 1985 وتضم حالياً 21 عاملاً ورقمها في التقسيم البنكي هو 728 وتسعى هذه الوكالة كغيرها من باقي الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري، باعتبارها جزءاً منه والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك لتحقيقها.

ثانياً : الهيكل التنظيمي

الشكل (01-02):الهيكل التنظيمي للوكالة عين تموشنت



المصدر: البنك الوطني الجزائري لوكالة عين تموشنت

التعليق :

يرأس وكالة عين تموشنت كأبي مؤسسة أخرى مدير ، يعد المسؤول الأول عن الوكالة فهو يتخذ القرارات الصائبة ويسهر على تنفيذها ، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف مصالح الوكالة. ويساعده في ذلك نائب له مكلف بالإشراف والتنسيق في حالة غياب المدير، ويتولى أيضا مراقبة الحسابات والإشراف على إدارة الموظفين وعمليات الاستغلال.

كما تضم هذه الوكالة خمسة مصالح أساسية، وهي:

1- مصلحة أمانة التعهدات.

2- مصلحة الصندوق.

3- مصلحة التجارة الخارجية.

4- مصلحة ترقية التجارة.

5- مصلحة دراسة وتحليل لأخطار.

ثالثا : مهام مصالح الوكالة:

مصلحة الصندوق: تعتبر أنشط مصلحة لأنها تجسد التعامل اليومي بين الوكالة، البنك ، العملاء وتضم 5 أقسام:

- قسم الشبايبك: يتكفل هذا القسم باستقبال طلبات العملاء وتقديم المعلومات والنصائح بخصوص العمليات التي يقومون بها وتتم على مستوى هذا القسم:

1- إيداع وسحب النقود

2- استخراج شيك بنكي.

3- استلام وتحصيل الشيكات الخاصة بالوكالة أو بغير الوكالة.

قسم التحويل : يتكلف بتنفيذ أوامر التحويلات وأوامر التحويلات المقدمة من الطرف العملاء لفائدة حسابات أخرى وتنقسم التحويلات حسب الجهة لها التحويل إلى ثلاث أنواع :

1- تحويل داخل الوكالة : اذا كانت عملية التحويل داخل نفس الوكالة من حساب عميل إلى عميل آخر فالبنك يقرض هنا عمولة .

2- تحويل خارج الوكالة :أي وكالة BNA أخرى :بفرض البنك عمولة اذا كان التحويل تلغرافي والمقدرة ب 46800 دج .

3- تحويل خارج البنك : أي أن المحول ليس عميل لدى ABN وهنا يفرض البنك عمولة سواء كان التحويل عادي أو تلغرافي ، وتتم عملية التحويل من خلال وثيقة اتبات ضرورية بحدوث التحويل "أمر التحويل " يحتوي على جميع المعلومات الخاصة بالمحول له والمحول .

قسم عمليات الاستقبال :

يقوم هذا القسم باستقبال كافة الأوراق التجارية الخاصة بالوكالة والقيم الموضوعة بصندوقها .

قسم التغطية والمقاصة :

هذا القسم مكلف بتغطية الأوراق المالية المقدمة من طرف العملاء عن طريق غرفة المقاصة أو عن طريق خدمات البنوك الأخرى. ويقوم هذا القسم بمعالجة ومتابعة الأوراق التجارية الغير المدفوعة

قسم اليومية والمحاسبة الإحصائية ووضع الحسابات :

يتكفل هذا القسم بالتسجيل اليومي لجميع العمليات التي تتم في باقي الأقسام والتأكد من دقة البيانات المسجلة وإصلاح الأخطاء إن وجدت.

مصلحة دراسة وتحليل الأخطار :

تعد هذه المصلحة من المصالح المهمة في البنك ، حيث أنها تقوم على دراسة طلبات القروض بعد الدراسة الكاملة والشاملة والدقيقة للمشروع تمنح القروض بمختلف أنواعها وأشكالها ، سواء كانت موجهة لتمويل الخزينة أو التعهدات . وتأخذ مقابل ذلك ضمانات يتم تحديدها من طرف المكلف بالدراسات على أساس الثقة والمركز المالي للزبون بضمان استرداد القرض كاملا مع قيمة نسبة الفائدة إضافة إلى مراجعة التكاليف والحسابات اليومية للوكالة .

مصلحة أمانة التعهدات :

تقوم هذه المصلحة بتنفيذ جميع العمليات المتعلقة بسير الحسابات (فتح ، تغير ، غلق ، اعتراضات ، مصادرة موقوفةالخ) كما تجمع ضمانات القروض وترسلها إلى مديرية شبكة الاستغلال ويسهر على متابعة القروض الممنوحة وأنجاز العملية المتعلقة بها وتقوم بمعالجة عملية المحفظة التجارية والمالية .

مصلحة الترقية التجارية :

تقوم بدراسة السوق ومحيط البنك والاطلاع على الجديد فيه ومحاولة جلب أكبر عدد من الزبائن ويبرز نشاط هذه المصلحة كلما تعددت نشاطاتها واتسعت دائرة اختصاصها .

مصلحة التجارة الخارجية :

تقوم هذه المصلحة بتنفيذ عمليات الاستيراد والتصدير من الناحية المالية (الاعتماد المستندي) كما يتجلى دورها في التعامل بالعملة الصعبة سواء في صورتها النقدية أي بيع وشراء العملة أو في شكل تحويلات إضافة إلى إعداد العمليات الحاسبية المتعلقة بالعملة الأجنبية والعمل على عدم تسرب العملة الصعبة أو تهريبها.

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة

يتناول هذا المبحث منهجية الدراسة التي تم اتباعها، من حيث المنهج، وحدود الدراسة ومجتمع الدراسة وعينة الدراسة وإدارة الدراسة، وصدق أداة الدراسة (الاستبانة) وثبات أداة الدراسة، وأساليب الإحصائية المستخدمة.

المطلب الأول: منهج وحدود الدراسة

أولا : منهج الدراسة

من أجل تحقيق أهداف الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي والذي يعرف بأنه "أسلوب من أساليب التحليل المرتكز على معلومات كافية و دقيقة عن ظاهرة أو موضوع محدد من خلال فترة أو فترات زمنية معلومة وذلك من أجل الحصول على نتائج عملية تم تفسيرها بطريقة موضوعية وبما ينسجم مع المعطيات الفعلية للظاهرة.

ثانيا: حدود الدراسة

لقد تمت هذه الدراسة الميدانية أخذا بعين الاعتبار حدودها المتمثلة فيمايلي:

- الحدود الزمانية: تم هذه الدراسة خلال الفترة الممتدة من 28 جانفي إلى 12 فيري 2023.

- الحدود المكانية: يتكون المجتمع الإحصائي من مجموعة الأفراد العاملين لدى المؤسسات المالية الجزائرية ويتمثل هذه المؤسسة البنك الوطني الجزائري وكالة عين تموشنت .

المطلب الثاني: الأدوات المستعملة في الدراسة

-لتسهيل عملية جمع البيانات يمكن استخدام بعض الأدوات والتي يختلف استعمالها حسب طبيعة البحث، حيث تتمثل هذه الأدوات فيما يلي:

1- الملاحظة: تعتبر الملاحظة من الأدوات التي ساعدتنا على التقصي وجمع المعلومات وهذا من خلال تواجدها في الشركة وذلك أثناء تنقلها بين مختلف أقسامها مما مكنا من جمع العديد من الملاحظات التي ساعدنا على معرفة واقع التخطيط في المؤسسة محل الدراسة و مدى تأثيره على أداء العاملين فيها.

2- المقابلة: وهي من خلال المحادثة التي قمنا بها مع بعض العمال ورؤساء المصالح للتعرف على انطباعات وراء العمال في مواقف معينة وردة فعلهم اتجاهها والوصول إلى بعض الحقائق التي تخص موضوع البحث.

3- الاستبانة: ولقد كانت الوسيلة الأساسية في جمع البيانات ومعلومات الدراسة بهدف التأكد من فرضيات البحث، فبعد مجموعة من المقابلات التي أجريتها تم استخدام أسلوب الاستبيان الذي وزع على أفراد عينة الدراسة لاستكمال الدراسة الميدانية التي تمت على مستوى مؤسسة سونلغاز، حيث ينقسم الاستبيان إلى جزئين:

الجزء الأول: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، الخبرة، المسمى الوظيفي .

الجزء الثاني: يتكون من محورين :

المحور الأول: بعنوان التمويل الرقمي والذي يحتوي على بعدين .

المحور الثاني: الاستقرار و الشمول المالي و الذي يحتوي على 3 ابعاد .

اعتمادا فيها على مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة لتكون مجالات الإجابة على عبارات الاستبانة على النحو التالي:

الجدول رقم (01): يوضح مقياس ليكارت الخماسي لقياس إجابات أفراد العينة

الدرجة	01	02	03	04	05
الإجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالب

ولقد تم تحديد طول فئات مقياس ليكارت الخماسي كما يلي:

- تم حساب المدى من خلال العلاقة (أكبر قيمة في المقياس - أقل قيمة في المقياس)

المدى: 1-5 ومنه المدى = 4

إذن طول الفئة 4/5 ومنه طول الفئة = 0.8

المعالجة الإحصائية:

- لقد استخدمت الاختبارات الأساليب الإحصائية لتفريغ وتحليل الاستبانة من خلال الحزمة الاقتصادية spss لمعالجة البيانات وكانت على النحو التالي:

- معامل ألفا كرونباخ: استخدم للتأكد من درجة ثبات المقياس.

معامل الارتباط سبيرمان: استخدم لقياس قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة و المعدل الكلي المحور الذي تنتمي إليه، أي صدق الاتساق الداخلي.

المتوسطات و الانحرافات المعيارية: استخدمت المتوسطات الحسابية للتعرف على اتجاهات عينة الدراسة نحو الفقرات التي تقيس المتغيرات كما استخدمت الانحرافات المعيارية لبيان مدى تشتت أو تقارب إجابات عينة الدراسة.

اختبار one sample t.test استخدم هذا الاختبار للمقارنة الثنائية وكذا اختبار الفرضيات.

5- مجتمع الدراسة: يمثل مجتمع الدراسة في جميع عناصر المشكلة أو الظاهرة، ومن خلال دراستنا فإن المجتمع الدراسة المتمثلة في البنك الوطني الجزائري ، الكائن مقره بولاية عين تموشنت.

6- عينة الدراسة:

تم تلخيص المعطيات المتعلقة بالعينة الخاصة بهذه الدراسة في الجدول كما يلي:

الجدول رقم (02) : يوضح إحصائيات خاصة باستمارة الاستبيان.

مكان الدراسة	عدد الإستمابانات الموزعة	عدد الإستمابانات الملغاة	عدد الإستمابانات الضائعة	عدد الإستمابانات الصالحة
بنك الوطني الجزائري	34	00	00	00

المصدر: من إعداد الطالب

نستنتج من الجدول أعلاه أنه تم استرجاع كل الاستبيانات المتمثلة في 34 استبانة .

المطلب الثالث: صدق وثبات الإستبانة

1- صدق أداة الدراسة : و الذي يعني مدى مصداقية اداة الدراسة و فقرات الاستبيان .

2- ثبات أداة الدراسة : يقصد بثبات أداة الدراسة دقته في ما يقيسه من معلومات و سلوك و إتجاهات المتقضي ، و لقياس ثبات الأداة تم الإعتماد على معامل الثبات ألفا كرومباخ الذي يحدد مستوى قبول أداة القياس بمستوى 0.6 فأكثر ، فإذا كانت أقل ترفض أداة القياس .

1/1 اختبار الاتساق الداخلي :

يقصد بصدق الاتساق الداخلي قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبانة مع المجال الذي تنتمي إليه، أي يقيس مدى صدق هذه الفقرات، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة وبالباغة حجمها (34) فقرة وذلك من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة والمعدل الكلي لكل محور كمايلي :

1/1/1 اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول (التمويل الرقمي) :

يوضح الجدول رقم معاملات الارتباط بيرسون بين كل فقرة من فقرات المحور الأول والمعدل الكلي للمحور كمايلي :

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05%.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "التمويل الرقمي"

الجدول رقم (03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الأول "الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
01	يساعد الموقع الالكتروني للبنك على إيصال الخدمة بشكل سريع	**0.868	0,01
02	يؤدي تصميم موقع الويب إلى جعل الموقع الالكتروني للبنك جذابا	**0.868	0,01
03	إن الخدمات المقدمة الكترونيا ذات فاعلية جيدة	**0.722	0,01
04	إن أسعار خدمات البنك المقدمة الكترونيا اقل تكلفة، مقارنة مع غيرها من البنوك. .	**0.732	0,01
05	تساعد بطاقات الحسم الفوري على تسهيل الخدمة للزبائن	**0.691	0,01
06	تؤدي سياسية الخصوصية على الموقع الالكتروني للبنك إلى وجود سرية تامة لمعلوماتي على الموقع.	**0.609	0,01
07	يسهل الوصول الى وموقع البنك من طريق تحديده الكترونيا	**0.430	0,01
08	الصراف الآلي يغني الزبائن عن الذهاب البنك	*0.586	0,01
09	يوفر البنك الخدمة عن طريق بطاقات الائتمان	**0.528	0,01

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS. **0,01: مستوى دلالة / **0.05: مستوى دلالة

✓ يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل فقرة مع بعدها و الذي يبين أن معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين (.5280 و.8680) دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 و0,05 وهذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات البعد الأول (الخدمات الالكترونية للزبائن المقدمة) مما يعكس درجة الاتساق لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (04): معامل الارتباط بين عبارات البعد الثاني "رضا المتعامل "

الرقم	العبارة	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
01	يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على متابعة أحر التحديثات لخدماته.	**0.698	0,01
02	يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على الحصول على جميع الخدمات التي احتاجها	**0.698	0,01
03	يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على وضع مقترحات لتحسين خدماته.	**0.694	0,01
04	يساعدني الموقع الالكتروني على الوصول إلى الخدمة المطلوبة بسهولة.	**0.421	0,01
05	ان طريقة الدفع لقاء الحصول على خدمة الكترونيا مناسبة	**0.655	0,01
06	يساعدني خدمة الزبون على الموقع الالكتروني للبنك على الحصول على تجاوب سريع عند سؤالي عن أي استفسار	**0.426	0,01
08	يؤدي وجود وسائل تواصل اجتماعي متعددة للبنك إلى سهولة التواصل معها	**0.670	0,01

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS. **0,01: مستوى دلالة/ 0.05: مستوى

دلالة

✓ يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل فقرة مع بعدها و الذي يبين أن معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين (0.59 و 0.698) دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 و هذا بعد حذف الفقرة السابقة لأنها غير دالة احصائيا و هذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات البعد الثاني (رضا المتعامل) مما يعكس درجة الاتساق لما وضع لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني " الشمول و الاستقرار المالي "

الجدول رقم (05): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الاول "الوصول للخدمة المالية "

الرقم	العبارة	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
01	يسهل البنك فتح و استخدام حساب دون أي عائق	**0.448	0,01
02	يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية	**0.688	0,01
03	يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية	**0.586	0,01

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS. **0,01: مستوى دلالة / 0.05: مستوى دلالة

✓ يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل فقرة مع محورها و الذي يبين أن معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين (0.448 و 6.880) دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 و هذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات البعد الاول (الوصول للخدمة المالية) مما يعكس درجة الاتساق لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (06): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثاني "استخدام الخدمات المالية"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
01	يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها	0.825**	0,01
02	يوفر البنك دليل استخدام للخدمات البنكية للعملاء الجدد و باستمرار	0.423	0,01
03	تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة	0.360**	0,01
04	يسهل البنك و يبسط الإجراءات المتعلقة بالخدمة	0.490	0,01

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS.

✓ يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل فقرة مع محورها و الذي يبين أن معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين (0.360 و 0.825) دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 و هذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات البعد الثاني (استخدام الخدمات المالية) مما يعكس درجة الاتساق لما وضع لقياسه.

الجدول رقم (07): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات البعد الثالث "جودة الخدمات المالية"

الرقم	العبارة	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
01	تقدم الخدمات البنكية للعمل في الوقت المناسب	0.238	0,01
02	الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	0.200	0,01

03	يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة	0.862**	0,01
05	يقدم البنك خدمة في الوقت الذي يعد به العميل	0.383*	0,01
06	يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الأولى	0.664**	0,01
07	تميز معاملات النمط بالسرية	0.455**	0,01
08	سرعة الرد على شكاوي العملاء	0.406*	0,01

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

✓ يوضح الجدول معاملات الارتباط بين كل فقرة مع محورها و الذي يبين أن معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين (0.200 و 0.862) دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 مع العلم انه تم حذف الفقرة الرابعة و التي تضمن " يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة" لانها غير دالة احصائيا بعدل ارتباط مقدر ب 0.280 عند مستوى معنوية 0.01 و هذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات البعد الثالث (جودة الخدمات المالية) مما يعكس درجة الاتساق لما وضع لقياسه.

الجدول رقم 08 : يوضح معامل الارتباط بين المحورين "التمويل الرقمي" و " الشمول و الاستقرار المالي"

الرقم	العبرة	معامل الارتباط Pearson	القيمة الاحتمالية Sig
01	المحور الاول "التمويل الرقمي"	**0.427	0,01
02	"المحور الثاني " الشمول و الاستقرار المالي"	**0.798	0,01

✓ يوضح الجدول معاملات الارتباط محاور الدراسة و الذي يبين أن معاملات الارتباط محصورة بين القيمتين (0.427 و 0.798) دالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,01 و 0,05 و هذا يعد مؤشرا على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات الاستبيان مما يعكس درجة الاتساق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

من خلال تطبيق برنامج SPSS تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على النتائج

التالية:

الجدول رقم (09): يوضح درجات **alpha Cronbach** للمحور الأول والمحور الثاني

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha Cronbach
جميع محاور الاستبيان	40	0.730

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS.

✓ من خلال الجدول أعلاه يظهر لنا مستوى الثبات **Alpha Cronbach** لمجموع العبارات المكونة

للاستبيان كان حوالي 0.93% وهو أكبر من الحد الأدنى المقبول في مثل هذا النوع من الدراسات والمقدرة

ب 0.73%

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يستفيد منها بنك الجزائر الخارجي وكالة بني صاف.

المطلب الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

في هذا الجزء سنحاول تحليل عدد من المتغيرات الديمغرافية المتعلقة بالبيانات الشخصية لأفراد عينة لبنك الوطني الجزائري المتمثلة في: الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المستوى الوظيفي، وعدد سنوات الخبرة.

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والاشكال التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

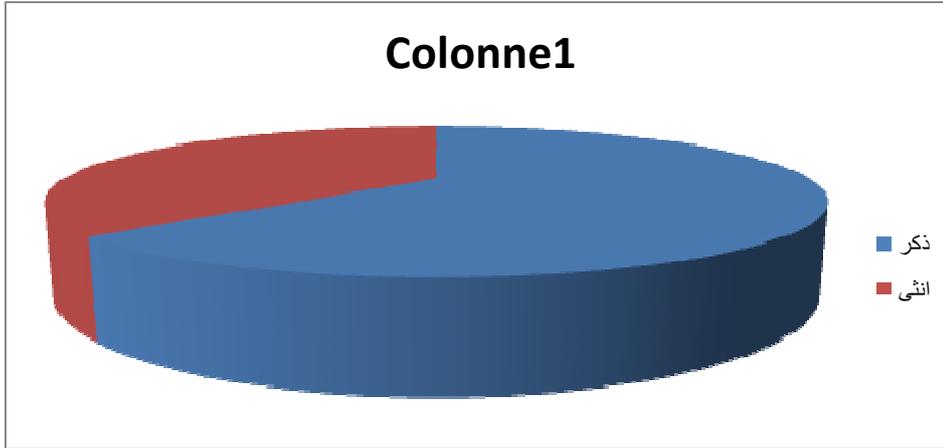
الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
59.5%	22	ذكر
40.5%	12	أنثى
100%	37	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS.

الشكل رقم (03): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول التالي.

الجدول رقم (11): توزيع العينة حسب العمر

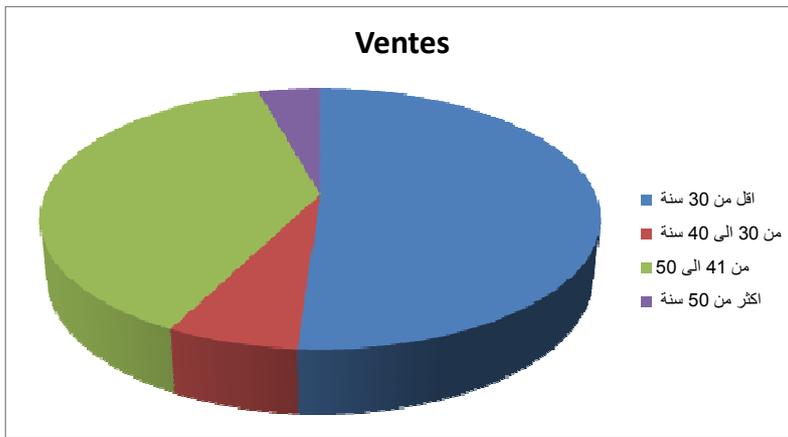
النسبة المئوية	التكرار	العمر
32.4%	12	أقل من 30 سنة
40.5%	15	من 30 الى 40 سنة
24.3%	3	من 41 الى 50 سنة
%2.7	1	أكثر من 50 سنة
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

نلاحظ أن أعمار الأفراد التي تتراوح ما بين 30 حتى 40 سنة حصلت على أعلى نسبة من مجموع أعمار الأفراد و التي تقدر ب 40.5% ، ثم تليها النسبة 32.4% و التي مثلت فئة الافراد اقل من 30 سنة و 24.3% للافراد الذي يتراوح عمرهم من 41 الى 50 سنة ثم اضعف نسبة كانت لفئة اكثر من 50 سنة بنسبة تقدر ب 2.7%.

الشكل رقم (04): توزيع أفراد العينة حسب العمر



ثالثاً: توزيع العينة حسب "المستوى العلمي":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (12): توزيع العينة حسب المستوى العلمي

النسبة المئوية	التكرار	المستوى التعليمي
16.2 %	2	متوسط
18.9%	7	ثانوي

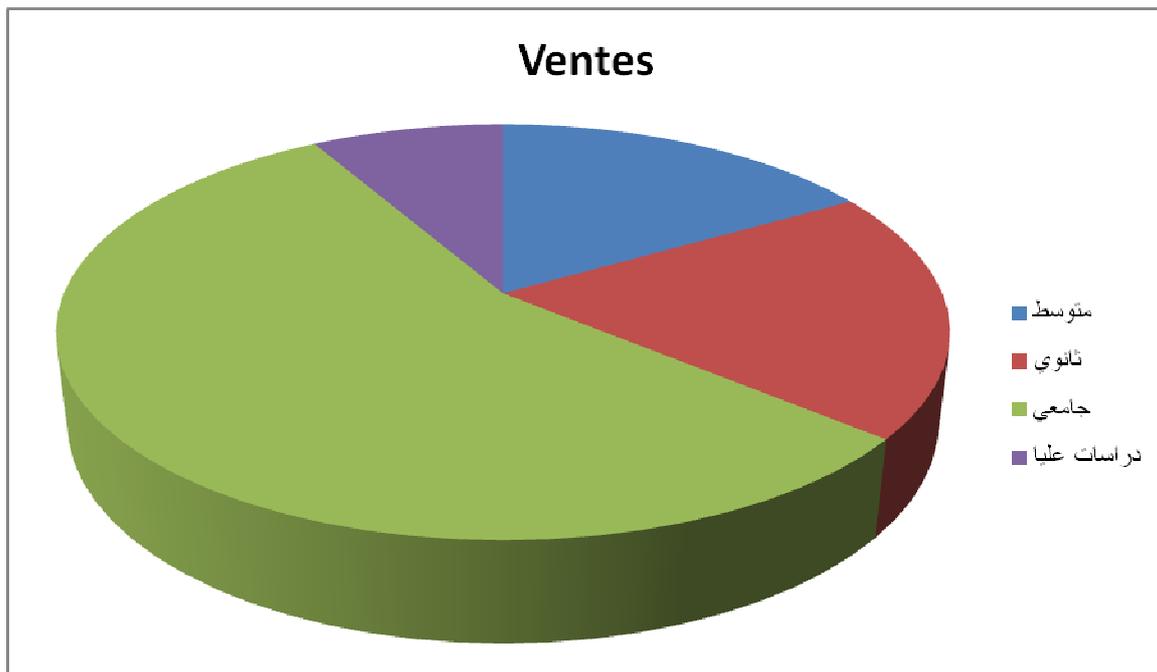
54.1%	18	جامعي
8.1	7	دراسات عليا
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS. $0,01^{**}$: مستوى

دلالة / 0.05^{**} : مستوى دلالة

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن من كان لهم مستوى تعليمي جامعي بلغوا 54.1% و هي تعتبر اعلى فئة ثم تليها الثانوي التي تحصلت على نسبة تقدر بـ 18.9% ثم المتوسط الذين تحصلوا على نسبة 16.2% تليها اصحاب الدراسات العليا بـ 8.1% .

الجدول رقم (05) : توزيع العينة حسب المستوى العلمي



رابعاً: توزيع أفراد العينة حسب "الخبرة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

الجدول رقم (13): توزيع العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	المستوى الوظيفي
37.8%	14	اقل من 05 سنوات
16.2%	6	من 05 الى 10 سنوات
29.7%	11	من 11 الى 20 سنة
16.2%	4	اكثر من 20 سنة
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

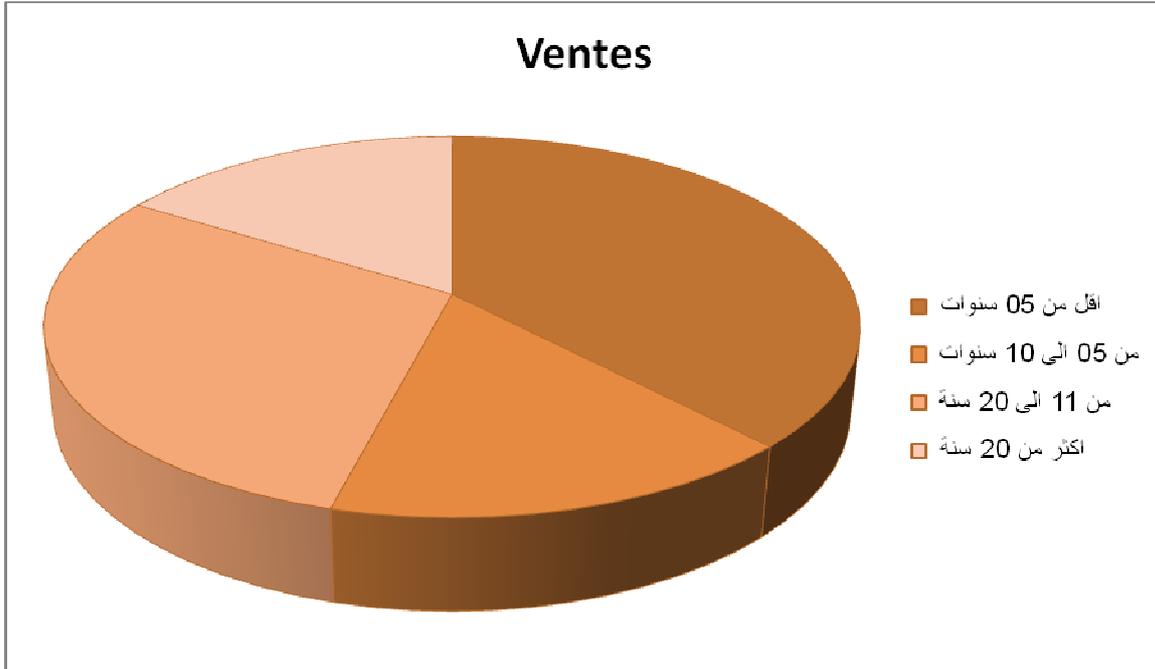
يبين الجدول رقم(13) توزيع افراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية ،حيث تمثل فئة الافراد التي يتراوح خبرتهم اقل

من 05 سنوات اعلى نسبة قدرت ب37.8%، و تليها فئة من 11 الى 20 سنة بنسبة قدرت ب

29.7%، اما النسبة 16.2% فقد مثلت نسبة الافراد الذين تتراوح اقدميتهم من 05 الى 10 سنة، و اكثر من

20 سنة .

الشكل رقم (06): توزيع العينة حسب الخبرة



خامسا: توزيع العينة حسب "المسمى الوظيفي":

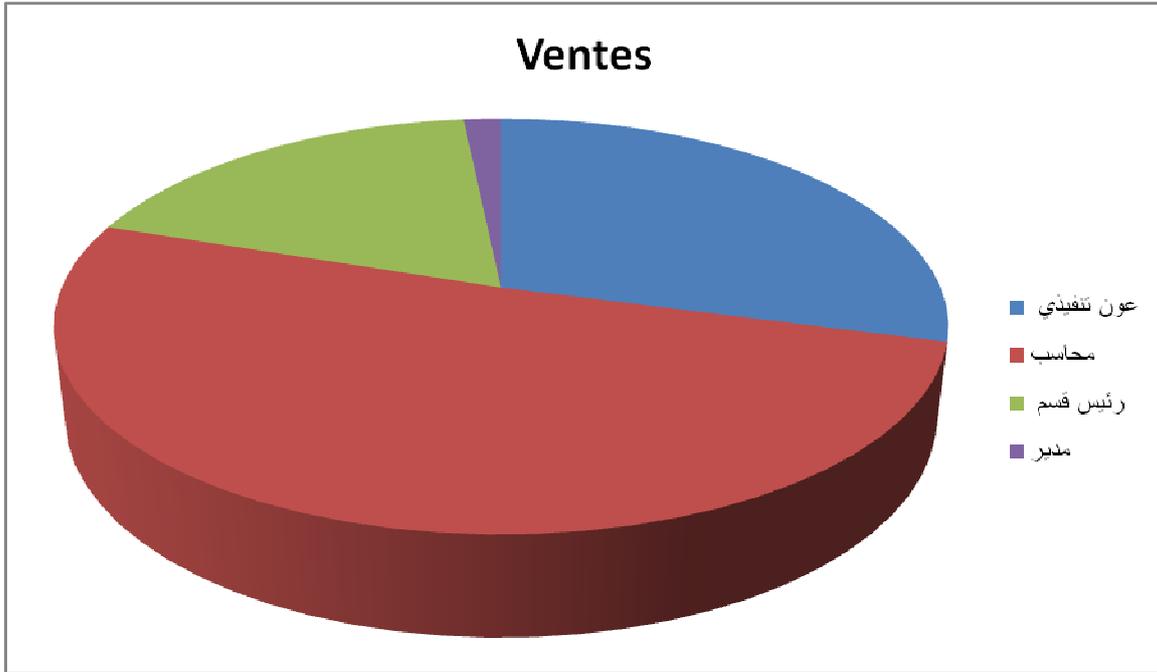
الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب عدد المسمى الوظيفي

النسبة المئوية	التكرار	المسمى الوظيفي
21.6 %	8	عون تنفيذي
37.8%	14	محاسب
13.5%	5	رئيس قسم
2.7%	1	مدير
100%	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على مخرجات SPSS.

من خلال الشكل اعلاه نلاحظ ان اعلى نسبة فكانت لرتبة محاسب بنسبة قدرت بـ 37.8% ، ثم تليها نسبة 21% فكانت لرتبة عون تنفيذي ، عليه تليها رتبة ملحق رئيس قسم بنسبة 13.5% و أخيرا مدير بنسبة 21.6%.

الشكل رقم (07): توزيع العينة حسب المسمى الوظيفي



المطلب الثاني: اختبار و مناقشة الفرضيات لمحاو الدراسة

لاختبار الفرضيات نقوم بتحديد الفئات لذا نقوم بالخطوات التالية:

-تعيين الفئات

عدد الفئات هو خمس فئات حيث إجابة موافق تماما تمثل الفئة رقم (5)، وإجابة موافق تمثل رقم(4)، وتمثل إجابة محايد رقم (3)، وإجابة غير موافق تمثل(2)، أما إجابة غير موافق تماما تمثل رقم (1).

- المدى

المدى يساوي الحد الأعلى مطروح منه الحد الأدنى، كما تم وضع معيار لتفسير هذه الأرقام بإعطاء المتوسط الحسابي النظري مدلولاً باستخدام المقياس الترتيبي للأهمية، وقد تم حساب المدى، حيث يساوي (5-1=4) ويتم - حساب طول الفئة

من خلال تقسيم المدى على عدد الفئات (الخيارات)، إذن $(0.8=5/4)$ فتكون الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي من 1 إلى 1.8 وهكذا بالنسبة لبقية قيم المتوسطات الحسابية، وتم توضيح ذلك من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(15): معايير تفسير النتائج (الاهمية النسبية للمتوسط الحسابي)

الاهمية	الوسط الحسابي
غير موافق بشدة]1.8-1]
غير موافق]2.6-1.8]
محايد]3.4-2.6]
موافق]4.2-3.4]
موافق بشدة	[5-4.2]

المصدر: تم إعداد الجدول بالاعتماد على مقياس ليكارت الخماسي

أولاً: المحور الأول

بعدها قمنا بحساب المدى وتحديد الفئات، سنقوم باختبار الفرضيات من خلال حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان وذلك باستخدام اختبار t (one sample t test) وهذا لتحليل فقرات الاستبانة .

تكون الفقرة إيجابية أي أن أفراد عينة موافقون على مضمونها إذا كانت قيمة t المحسوبة أكبر من قيمة t الجدولية، أو مستوى المعنوية أقل من 0.05 والوزن النسبي أكبر من 60٪، تكون الفقرة سلبية بمعنى أن أفراد عينة الدراسة غير موافقون على محتواها، وهذا إذا كانت t المحسوبة أصغر من t الجدولية أو مستوى المعنوية أكبر من 0.05، والوزن النسبي أقل من 60٪.

و تنص الفرضية المتعلقة بالمحور الاول على " هل توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الاستقرار والشمول المالي في البنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت؟" .

الجدول التالي يوضح اختبار T test للمحور الأول كما يلي:

الجدول رقم(16): اختبار T test للمحور الأول

رقم العبارة	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة (SIG)	درجة الموافقة
01	يساعد الموقع الالكتروني للبنك على إيصال الخدمة بشكل سريع	3.76	0.84	31.532	0.000	محايد
02	يؤدي تصميم موقع الويب إلى جعل الموقع الالكتروني للبنك جذابا	3.85	0.71	24.678	0.000	موافق
03	إن الخدمات المقدمة الكترونيا ذات فاعلية جيدة	3.91	0.78	21.687	0.000	محايد
04	إن أسعار خدمات البنك المقدمة الكترونيا اقل تكلفة، مقارنة مع غيرها من البنوك. .	4.04	0.59	31.532	0.000	موافق
05	تساعد بطاقات الحسم الفوري على تسهيل الخدمة للزبائن	3.94	0.74	24.678	0.000	موافق
06	تؤدي سياسية الخصوصية على الموقع الالكتروني للبنك إلى وجود سرية تامة لمعلوماتي على الموقع.	3.67	0.97	21.687	0.000	محايد
07	يسهل الوصول الى وموقع البنك من طريق تحديده الكترونيا	3.91	0.79	31.532	0.000	موافق
08	الصراف الآلي يغني الزبائن عن الذهاب البنك	3.89	0.80	24.678	0.000	موافق
09	يوفر البنك الخدمة عن طريق بطاقات الائتمان	3.86	0.88	21.687	0.000	محايد
10	يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على متابعة آخر التحديثات لخدماته.	4.00	0.78	31.532	0.000	موافق

11	يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على الحصول على جميع الخدمات التي احتاجها	3.97	0.86	24.678	0.000	موافق
12	يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على وضع مقترحات لتحسين خدماته.	3.81	1.07	21.687	0.000	محايد
13	يساعدني الموقع الالكتروني على الوصول إلى الخدمة المطلوبة بسهولة.	4.08	0.75	31.232	0.000	موافق
14	ان طريقة الدفع لقاء الحصول على خدمة الكترونيا مناسبة	3.91	0.75	22.333	0.000	موافق
15	يساعدني خدمة الزبون على الموقع الالكتروني للبنك على الحصول على تجاوب سريع عند سؤالي عن أي استفسار	4.21	58.	25.996	0.000	محايد
16	يساعدني خدمة الزبون على الموقع الالكتروني للبنك عند تقديمي بشكوى على الاهتمام بها وحلها بسرعة	3.94	0.84	22.555	0.000	موافق
17	يؤدي وجود وسائط تواصل اجتماعي متعددة للبنك إلى سهولة التواصل معها	4.08	0.75	31.232	0.000	موافق

المصدر: إعداد الطلبة اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ الفقرة رقم (01) قدر مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 قدرت t المحسوبة 31.532 وهي أكبر من t الجدولية وبلغ المتوسط الحسابي 4 مما يدل على إيجابية الفقرة أي أن درجة الموافقة تكون "موافقون" على مضمون هذه الفقرة، الفقرة رقم (02) مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 وبلغت t المحسوبة 24.678 وهي أكبر من t الجدولية، وبلغ المتوسط الحسابي 3.50 مما يدل على إيجابية الفقرة وهو يوافق درجة "موافقون" على محتوى الفقرة، الفقرة رقم (03) مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.005، وبلغت t المحسوبة 21.687 وهي أكبر من t الجدولية، وبلغ المتوسط الحسابي 3.37 وهو يوافق درجة "محايد" أما بالنسبة لباقي الفقرات بأنها أكبر من t الجدولية .

في الأخير نحكم على المحور من خلال جميع الفقرات مستوى الدلالة 0.000 أصغر من 0.05 و t المحسوبة 34.670 وهي أكبر من t الجدولية، والمتوسط الحسابي 3.62 وهو ما يقابل درجة موافق هذا ما يجعلنا الفرضية المنصوص عليها حيث تقضي أنه توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الاستقرار والشمول المالي في البنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت " .

ثانيا: المحور الثاني

تم تحديد الفئات سابقا، وعلى هذا النحو نقوم باختبار الفرضيات للمحور الثاني وذلك باستخدام اختبار t (one sample t test).

فرضية المحور الثاني و التي تنص على ان " هل هناك تأثير ذو دلالة احصائية للتمويل الرقمي على الشمول و الاستقرار المالي في البنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت؟ " .

الجدول رقم(17): اختبار T test للمحور الثاني:

رقم الفقرة	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة T	مستوى الدلالة (SIG)	درجة الموافقة
01	يسهل البنك فتح و استخدام حساب دون أي عائق	4.04	0.53	6,987	0.000	موافق
02	يوفر البنك ضمانات و كفالات للوصول للخدمات البنكية	3.97	0.65	6,938	0.000	موافق
03	يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية	4.34	1.31	6,242	0.000	موافق
04	يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها	4.08	0.64	5,504	0.000	موافق

05	يوفر البنك دليل استخدام للخدمات البنكية للعملاء الجدد و باستمرار	4.13	0.63	13,438	0.000	موافق
06	تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة	4.08	0.72	8,629	0.000	موافق
07	يسهل البنك و يبسط الإجراءات المتعلقة بالخدمة	4.00	0.84	5,087	0.000	موافق
08	تقدم الخدمات البنكية للعمل في الوقت المناسب	4.18	0.56	5,096	0.000	موافق
09	الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	5.24	6.40	3,977	0.000	موافق
10	يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة	4.08	0.64	5,087	0.000	موافق
11	يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة	4.02	0.79	5,122	0.000	موافق
12	يقدم البنك خدمة في الوقت الذي يعد به العميل	4.08	0.75	5,380	0.000	موافق
13	يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الأولى	5.43	8.41	8,624	0.000	موافق
14	تتميز معاملات النمط بالسرية	4.05	4.98	12,129	0.000	موافق
15	سرعة الرد على شكاوي العملاء	5.24	6.40	3,977	0.000	موافق

المصدر: إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ الفقرة رقم (01) قدر مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 قدرت t المحسوبة 31.532 وهي أكبر من t الجدولية وبلغ المتوسط الحسابي 4 مما يدل على إيجابية الفقرة أي أن درجة الموافقة تكون "موافقون" على مضمون هذه الفقرة، الفقرة رقم (02) مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.05 وبلغت t المحسوبة 24.678 وهي أكبر من t الجدولية، وبلغ المتوسط الحسابي 3.50 مما يدل على إيجابية الفقرة وهو يوافق درجة "موافقون" على محتوى الفقرة ، الفقرة رقم (03) مستوى الدلالة 0.000 أقل من 0.005، وبلغت t المحسوبة 21.687 وهي أكبر من t الجدولية، وبلغ المتوسط الحسابي 3.37 وهو يوافق درجة "محايد" أما بالنسبة لباقي الفقرات بأنها أكبر من t الجدولية مما يدل على إيجابية الفقرات و هو يوافق درجة "موافق" .

في الأخير نحكم على المحور الثاني من خلال جميع الفقرات مستوى الدلالة 0.000 و t المحسوبة 6.987 وهي أكبر من t الجدولية، وبلغ المتوسط الحسابي 4.04 أي اتجاه الإجابة "موافق" هذا ما يجعلنا نؤيد الفرضية المطروحة أي ان هناك تأثير للتمويل الرقمي على الاستقرار و الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت .

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاثر التمويل الرقمي على الشمول و الاستقرار المالي

الرقم	البعد	F المحسوبة	معامل التحديد R ²	اختبار التأثير T	معنوية العلاقة Sig	نوع العلاقة
01	التمويل الرقمي	23.798	0.4280,	5.360	0,01	تأثير ذو دلالة معنوية
02	الاستقرار و الشمول المالي	1.131	0.326	8.425	0,01	تأثير ذو دلالة معنوية

المصدر: من إعداد الطالب اعتماداً على مخرجات SPSS. **0,01: مستوى دلالة/ 0.05: مستوى دلالة

أولاً-اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الاستقرار و الشمول المالي

نلاحظ من الجدول أن قيمة T = 5.360 عند مستوى دلالة 0,01 مما يشير الى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي بالبنك الوطني الجزائري وكالات عين تموشنت كما يظهر من الجدول أن قيمة F =

23.798 وهي أكبر من قيمتها الجدولية، أما قيمة معامل التحديد $R^2=0,327$ وهذا يعني أن 32,7% من التغير الحاصل في المتغير التابع "التمويل الرقمي" راجع الى التغير في المتغير المستقل "الشمول و الاستقرار المالي".

- من خلال الدراسة التطبيقية تبين ان لنا الإجابة على الفرضيات تبين لنا هناك علاقة بين التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي في البنك الوطني الجزائري و لهذا الاخير اثر و اهمية كبيرة في المؤسسات المالية من اجل العمل على تطويرها و النهوض بها .

خلاصة الفصل :

في هذا الفصل تمت دراسة ميدانية لعينة العملاء بالبنك الوطني الجزائري وكالة عين تموشنت اثر التمويل الرقمي على الشمول و الاستقرار المالي ، و من خلال الاستبانة الموزعة والنتائج المحصل عليها نستطيع القول بأن استخدام التمويل الرقمي في المؤسسات المالية سهل على العملاء و الزبائن الخدمة و عزز مكانة البنك في البلد و عليه و من خلال النتائج التطبيقية التي تمت باستخدام برنامج الزمر الاحصائية SPSS اتضح ان هناك علاقة ذو دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي في بنك الجزائر الوطني .



خاتمة عامة

خاتمة

من خلال ما سبق نستنتج ان يساهم الشمول المالي اسهاما رئيسيا في الحد من الفقر، وفي تحقيق التنمية الشاملة المستدامة، وهناك عدة عوامل مادية واقتصادية وتنظيمية وثقافية تساهم في نقص فرص الحصول على الخدمات المالية، وهي عوامل تؤثر بوجه خاص على الفقراء والنساء والشباب وسكان الارياف والعاملين في قطاع الاقتصاد غير الحكومي، ويمكن لاستخدام التكنولوجيات الجديدة والنماذج المبتكرة في مجال المال والاعمال ان تؤدي دورا كبيرا في تفادي الحواجز التي تمنع الوصول الى الخدمات المالية وتغطي هذه الحواجز، وللحكومات دور هام تضطلع به في وضع الاطر التنظيمية السليمة، وخلق الظروف التي تتيح تقديم الحوافز لتوسيع نطاق عرض الخدمات وتوفيرها بتكلفة ميسورة وتوليد مزيد من الطلب على الخدمات المالية بوسائل من قبيل التثقيف المالي وتمكين المستهلكين من الحصول على المنتجات المالية.

ويسهم التمويل الرقمي في تحقيق الادمج المالي وتحقيق اثار ايجابية في الاقتصادات الناشئة والمتقدمة وغالبا ما تكون الراحة التي يوفرها التمويل الرقمي للأفراد ذوي الدخل المنخفض والمتغير اكثر قيمة لهم من التكلفة الاعلى التي سيدفعونها للحصول على هذه الخدمات من البنوك الرسمية.

ان الادمج المالي يساعد الفقراء على تحسين ظروفهم المالية ورفع مستوياتهم المعيشية كما يولد قوة نسبية اكبر من خلال احداث تنمية مالية تدعم الاستقرار الاجتماعي الذي ينعكس بدوره على زيادة الاستقرار المالي. فتمويل الرقمي يؤدي الى تحقيق الاستقرار المالي من خلال النهوض بالقطاع العائلي والمؤسسات الصغيرة وزيادة كفاءة الوساطة المالية ومكافحة غسل الاموال وزيادة فاعلية تطبيق السياسة النقدية.

و تم التوصل الى النتائج التالية :

1- النتائج النظرية :

- يعد الشمول المالي بعداً أساسياً في تحقيق المساواة بين مختلف فئات المجتمع، من خلال تمكينهم من الخدمات المالية والمصرفية الضرورية لتسوية معاملاتهم المالية وإقامة مشاريعهم، وادخار فوائضهم المالية وذلك دون التمييز، مما يساعد على مكافحة الفقر والجوع، وتوفير مناصب الشغل، وتعميم الرعاية الصحية والتعليم، وتحقيق العدالة الاجتماعية، وتمكنهم اقتصاديا واجتماعيا، وبالتالي مساهمتهم الفعالة في تحقيق النمو الاقتصادي الشامل والمستدام؛

- تُساهم الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي من جوانب عدة، بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، وكذلك مُساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول إلى خطوط الائتمان؛

- الشمول المالي يحسن المستوى المعيشي للأفراد من خلال توفير فرص التمويل الميسرة للعملاء.

-يساعد التمويل الرقمي في بنك الوطني الجزائري في التسيير الحسن لكافة الخدمات المالية المتعلقة بعملائها .

-محاولة تطوير البنك الوطني الجزائري بولاية عين تموشنت الخدمات المالية المقدمة .

2- النتائج التطبيقية : من خلال الحليلات النظرية و العملية الواردة في الدراسة ، نوضح النتائج التي اسفرت عنها :

-اثبات الفرضية الأولى ، توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي في البنك الوطني الجزائري .

-نفي الفرضية الثانية ، لا توجد علاقة ذو دلالة احصائية بين التمويل الرقمي و الشمول و الاستقرار المالي في البنك الوطني الجزائري .

و كاستنتاج اخير نقول بان البنك الوطني الجزائري واحد من البنوك التي تساهم في تعزيز الشمول و الاستقرار المالي في البلد .

التوصيات و الاقتراحات :

-العمل على تطوير الخدمات الرقمية المقدمة .

-تشجيع العمل بالهويات الرقمية و التي تسهل من مسألة فتح الحسابات .

- ضرورة الرقمنة في الخدمات المالية والمصرفية بانتهاج مبدأ العمليات المصرفية المفتوحة ذات البعد الاجتماعي للتمكين الاقتصادي للفئات المستبعدة مالياً، في بيئاتها المحلية



قائمة المراجع



أولا : الكتب

- سمير عبد الله و آخرون ، الشمول المالي في فلسطين ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية ، 2016.
- ثانيا : المذكرات و الاطروحات الجامعية
- بن حليلة خولة ، جدي سهام ، دور البنوك الاسلامية في تعزيز الشمول المالي بنك السلام -الجزائر-، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، جامعة محمد بوضياف ، المسيلة ، الجزائر ، 2021-2022.
 - تقي الدين بن عرفة ، مريم بربرش ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ، دراسة حالة جامعة العربي التبسي ، مذكرة ماستر في المالية و المحاسبة تخصص مالية المؤسسة ، جامعة العربي التبسي ، تبسة ، 2018-2019.
 - طرفاوي شيخ ، رابة أمينة ، دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ، مذكرة ماستر في العلوم المالية و المحاسبة تخصص مالية و بنوك ، جامعة ابن خلدون ، تيارت ، الجزائر ، 2021-2022.
 - عمار حميد ، نوح بوعروج ، دور بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر و الدول العربية خلال الفترة 2008-2017 ، مذكرة ماستر في العلوم المالية و المحاسبة ، تخصص مالية مؤسسة ، جامعة قاصدي مرباح ، ورقلة ، الجزائر ، 2019-2020.
 - مايسة طهير ، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي Badr ;BEA ;BNA ; CNEP ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021.

ثالثا : المقالات العلمية :

- أسماء دردور ، سعيدة حركات ، قياس اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادية في الجزائر خلال الفترة 1980-2017 باستعمال نموذج ARDL مجلة الاستراتيجية و التنمية ، المجلد 10 ، العدد 04 ، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي ، الجزائر جويلية 2020.
- ايمن بوزانة ، وفاء حمدوش ، واقع تأثير سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية ، مجلة دراسات العدد الاقتصادي ، المجلد 12 ، العدد 01 ، جامعة عنابة ، الجزائر ، 2021 .
- يوسف بوخلخال، اثر تطبيق نظام التقييم المصرفي الامريكى على فعالية نظام الرقابة على البنوك التجارية دراسة حالة بعض المؤسسات، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة فرحات عباس، سطيف، د ت .

- بوطلاعة محمود ، ساعد بخوش حسينة ، بوقرة كريمة ، واقع الشمول المالي و تحدياته -الاردن و الجزائر نموذجاً-، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 04، العدد 02، جوان 2020.
- حراق سمية ، لطرش ذهبية ، التمويل الرقمي كآلية لتعزيز التجارة و سلاسل القيمة العالمية -دراسة حالة منصة JD Gigits ، مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية ، المجلد 15 ، العدد 03 ، مخبر الشراكة و الاستثمار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفضاء ، جامعة سطيف 01 ، الجزائر ، 2021.
- حراق سمية ، لطرش ذهبية ، التمويل الرقمي كآلية لتعزيز التجارة و سلاسل القيمة العالمية -دراسة حالة منصة JD Digits -، مجلة ابحاث اقتصادية و ادارية ، المجلد 15 ، العدد 03 ، مخبر الشراكة و الاستثمار في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة في الفضاء الاورومغاربي ، جامعة سطيف 01، الجزائر ، 2021
- حسين نعمة نغم وحسا أحمد نوري ، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، كلية اقتصاديات الأعمال ، جامعة النهريين ، بغداد ، 2018
- دافو يمينة و حياذ ليلي ، واقع الشمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد 19(عرض لتجارب بعض الدول الناجحة) ، مجلة الاقتصاد و ادارة الاعمال المجلد 06 العدد 02 ، جامعة احمد درايعية ، ولاية ادارة ، 2023 ،
- رجب جلال الدين، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي الإمارات العربية المتحدة، 2018.
- زهير غراية، تأثير التمويل الرقمي على الإدماج المالي والإستقرار المالي، مجلة الحقيقة للعلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 19، العدد الأول، كلية الأعمال، جامعة الجوف، المملكة العربية السعودية، 2020.
- طرقيه خديجة ، كرم يسرى ، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة مقارنة (الجزائر - تونس - المغرب) ، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، المكنز الجامعي عبد الحميد بالصوف ، ميلة ، الجزائر ، 2020-2021.
- عمار الصغير ،علال بن ثابت تحت عنوان " أهمية الشمول المالي كآلية لدعم الاستقرار المالي دراسة قياسية للفترة (2000-2018) ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت (المجلد 03-العدد 01) ، جامعة الأغواط ، الجزائر ، نشرت ادراسة و قبلت بـ 2022/07/14
- فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 55، العدد 55، جامعة الجلفة، 29 جوان 2020، الجزائر .

- هند ريم ، بوجاني عبد الحكيم ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام ، ، مجلة البصائر للدراسات القانونية و الاقتصادية ، المجلد 03 ، العدد 01، جامعة قسنطينة و جامعة عين تموشنت ، 2023
- هند ريم ، بوجاني عبد الحكيم ،التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام.،مجلة البصائر للدراسات القانونية ، المجلد 03، العدد 01 ،جامعة قسنطينة و جامعة بلحاج بوشعيب ، عين تموشنت ، 2023.
- ياسين بن الضب ، اثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائري ، مذكرة ماستر في علوم المالية و المحاسبة تخصص مالية مؤسسية ، جامعة قاصدي مرباح،ورقلة ، الجزائر ظن 2019.

رابعا : المداخلات:

- مكيد علي ، وليد فرجاني ، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة بالجزائر دراسة قياسية للفترة 2004-2017، مداخلة بالملتقى الوطني حول صناعة التكنولوجيا المالية و دورها في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية ، يوم 28 سبتمبر 2019 بكلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة يحيى فارس ، المدية ، الجزائر

خامسا : المراجع الاجنبية :

- Mushtaq Ahmad shah , Empirical Study On Financial Inclusion: A Structural Equation Modeling Approach , International Journal for Research in Engineering Application & Management (IJREAM), ISSN : 2454-9150 Vol-04, Issue-02, May 20

- Ozili, Peterson K, Optimal Financial Inclusion, Munich Personal Repec Archive, 2020, p 4.
- RAKHROUR YOUCEF, BENILLES Bille, L'inclusion financière : un levier au service d'une croissance économique inclusive en Algérie «Les Cahiers du MECA », V°17 / N° 1/ Mars 2021
- SAiM Hocine, Analyse du niveau d'inclusion financière en Algérie, étude empirique sur les communes de la wilaya de Tizi-Ouzou : état des lieux et perspectives, THESE DE DOCTORAT Es Sciences Economiques , UNIVERSITE MOULOUD MAMMERI DE TIZI OUZOU , sans date .



قائمة الملاحق





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت



كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص اقتصاد نقدي و بنكي

استبيان

السادة والسيدات إدارات، موظفو المؤسسة:

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمّم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في المالية والمحاسبة تخصص مالية المؤسسة بعنوان: "التمويل الرقمي وتأثيره على الشمول والاستقرار المالي"، ونحيطكم علماً أن الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط ، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الحادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

البريد الإلكتروني:

ولكم منا فائق الشكر والتقدير

الرجاء وضع الإشارة (X) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم.

الجزء الأول : المعلومات الشخصية

		أنثى	ذكر	الجنس
أقل من 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكثر من 50 سنة	الفئة العمرية
متوسط	ثانوي	جامعي	دراسات عليا	المستوى التعليمي
أقل من 05 سنوات	من 05 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 20 سنة	أكثر من 20 سنة	الخبرة
عون تنفيذي	محاسب	رئيس قسم	مدير مالي	المسمى الوظيفي

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: التمويل الرقمي

الرقم	العبارة	سلم القياس				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
	الخدمات الالكترونية المقدمة للزبائن					
01	يساعد الموقع الالكتروني للبنك على إيصال الخدمة بشكل سريع					
02	يؤدي تصميم موقع الويب إلى جعل الموقع الالكتروني للبنك جذابا					
03	إن الخدمات المقدمة الكترونيا ذات فاعلية جيدة					
04	إن أسعار خدمات البنك المقدمة الكترونيا اقل تكلفة، مقارنة مع غيرها من البنوك. .					
05	تساعد بطاقات الحسم الفوري على تسهيل الخدمة للزبائن					
06	تؤدي سياسة الخصوصية على الموقع الالكتروني للبنك إلى وجود سرية تامة لمعلوماتي على الموقع.					

قائمة الملاحق

					يسهل الوصول الى وموقع البنك من طريق تحديده الكترونيا	07
					الصراف الآلي يغني الزبائن عن الذهاب البنك	08
					يوفر البنك الخدمة عن طريق بطاقات الائتمان	09
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	رضا المتعامل	
					يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على متابعة آخر التحديثات لخدماته.	07
					يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على الحصول على جميع الخدمات التي احتاجها	08
					يساعدني الموقع الالكتروني للبنك على وضع مقترحات لتحسين خدماته.	09
					يساعدني الموقع الالكتروني على الوصول إلى الخدمة المطلوبة بسهولة.	10
					ان طريقة الدفع لقاء الحصول على خدمة الكترونيا مناسبة	11
					يساعدني خدمة الزبون على الموقع الالكتروني للبنك على الحصول على تجاوب سريع عند سؤالي عن أي استفسار	12
					يساعدني خدمة الزبون على الموقع الالكتروني للبنك عند تقديمي بشكوى على الاهتمام بها وحلها بسرعة	13
					يؤدي وجود وسائط تواصل اجتماعي متعددة للبنك إلى سهولة التواصل معها	14

المحور الثاني: الاستقرار و الشمول المالي

سلم القياس					الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الأول: الوصول للخدمة المالية
					يسهل البنك فتح و استخدام حساب دون أي عائق

15

قائمة الملاحق

					يوفر البنك ضمانات و كفالات للوصول للخدمات البنكية	16
					يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية	17
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية	
					يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها	18
					يوفر البنك دليل استخدام للخدمات البنكية للعملاء الجدد و باستمرار	19
					تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة	20
					يسهل البنك و يبسط الإجراءات المتعلقة بالخدمة	21
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الثالث: جودة الخدمات المالية	
					تقدم الخدمات البنكية للعمل في الوقت المناسب	22
					الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	23
					يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة	24
					يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة	25
					يقدم البنك خدمة في الوقت الذي يعد به العميل	26
					يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الأولى	27
					تتميز معاملات النمط بالسرية	28
					سرعة الرد على شكاوي العملاء	29

نشكركم على حسن تعاونكم