



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية و المحاسبية

دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف -

عين تموشنت

تخصص: مالية المؤسسة

تحت اشراف الأستاذة:

لواتي خاتمة

من إعداد الطالب:

زناسني المهدي

- دايري محمد نور الاسلام

لجنة المناقشة :

الصفة	مؤسسة الانتماء	الرتبة	الاسم واللقب
رئيسة	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذ محاضر "أ"	عمير فضيلة
مشرفا، مقررا	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذ محاضر "ب"	لواتي خاتمة
مناقشة	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذ محاضر "ب"	منقوري منال

السنة الجامعية: 2024/ 2023

إهداء

أهدي مذكرة التخرج هذه إلى أسرتي وأصدقائي الأعزاء الذين دعموني
وشجعوني طوال فترة دراستي.

تلك المذكرة تمثل العمل الشاق والجهد المستمر والتفاني الذي قمت به
لتحقيق هذا الإنجاز.

أشكركم على كل الدعم والتشجيع، وأتمنى أن يكون هذا الإنجاز هو
بداية لمستقبل مشرق وناجح



مهدي

إهداء

أهدي مذكرة التخرج هذه إلى أسرتي وأصدقائي الأعزاء الذين دعموني
وشجعوني طوال فترة دراستي.

تلك المذكرة تمثل العمل الشاق والجهد المستمر والتفاني الذي قمت به
لتحقيق هذا الإنجاز.

أشكركم على كل الدعم والتشجيع، وأتمنى أن يكون هذا الإنجاز هو
بداية لمستقبل مشرق وناجح



اسلام



الشكر والتقدير

قال تعالى "ولئن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله الذي أنار لنا درب العلم و المعرفة و أعاننا على أداء هذا الواجب و وفقنا إلى انجاز هذا العمل، نهدي ثمرة جهدنا هذا إلى الوالدين الكريمين و جميع الإخوة و الأخوات الذين كانوا لنا العون و السند،

نتوجه بجزيل الشكر إلى الأستاذة المشرفة

"لواتي خاتمة" لمساعدتها لنا و إشرافها على انجاز هذا العمل .

و إلى جميع الأساتذة الذين لم يبخلوا علينا بمساعدتهم و نصائحهم و توجيهاتهم و إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على انجاز هذا العمل و في تذليل ما واجهنا من صعوبات.

المخلص:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، بأبعاده (الخدمة و الوصول ، التنقيف المالي، حماية الزبون) في بنك الجزائر الخارجي وكالة بني صاف عين تموشنت، و من أجل الوصول إلى الهدف تم استخدام المنهجين الوصفي و التحليلي، و الاعتماد على الاستبيان كأداة لجمع المعلومات، بحيث بلغ عدد أفراد العينة المدروسة 32 مفردة موزعين على المتعاملين مع البنك ،وتم تحليل البيانات الواردة في الاستبيان عن طريق البرنامج الإحصائي (SPSS v26) ، وتم التوصل إلى جملة من النتائج أهمها وجود علاقة ارتباطية طردية بين وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي في المؤسسة المدروسة، كما يوجد أثر لوسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية : وسائل دفع الكتروني،شمول مالي، بنك ،وصول،استخدام.

Abstract:

This study aimed to identify the role of electronic payment methods in enhancing financial inclusion, with its dimensions (service and access, financial education, customer protection) at the External Bank of Algeria, Beni Saf Branch, Ain Temouchent. To achieve this goal, both descriptive and analytical methods were used, and the questionnaire was employed as a tool for data collection. The sample studied included 32 individuals, all of whom were bank clients. The data from the questionnaire were analyzed using the statistical program (SPSS v26). The study reached several conclusions, the most important of which is the existence of a positive correlation between electronic payment methods and financial inclusion in the studied institution. Additionally, there is an impact of electronic payment methods on enhancing financial inclusion.

Keywords: Electronic payment methods, financial inclusion, bank, access, usage.

قائمة المحتويات	
VII	الإهداء.....
VII	الشكروالتقدير.....
VII	الملخص.....
VII	قائمة المحتويات.....
VII	قائمة الجداول.....
VII	قائمة الأشكال.....
VII	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي	
2	تمهيد.....
3	المبحث الأول الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي
3	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الالكترونية
10	المطلب الثاني : المرتكزات الأساسية للشمول المالي
12	المطلب الثالث:العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي
14	المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي
14	المطلب الأول : الدراسات السابقة
17	المطلب الثاني :مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
18	المطلب الثالث:مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل الأول.....
الفصل الثاني الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك بعين تموشنت	
12	تمهيد.....
22	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
22	المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة
23	المطلب الثاني : منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات
24	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
25	المطلب الأول : صدق و ثبات أداة الدراسة
28	المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة
33	المطلب الثالث: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
39	خلاصة الفصل الثاني.....
40	الخاتمة.....
43	المراجع.....
47	الملاحق.....

قائمة الجداول		
الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
17	مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية	الجدول رقم (01-01)
22	متغيرات الدراسة	الجدول رقم (01-02)
23	الإحصائيات للاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة	الجدول رقم (02-02)
23	سلم ليكرت الخماسي	الجدول رقم (03-02)
23	فئات مقياس ليكرت Likert الخماسي ودلالاتها	الجدول رقم (04-02)
24	نتائج اختبار ألفا كرونباخ	الجدول رقم (05-02)
24	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول وسائل الدفع الالكتروني	الجدول رقم (06-02)
25	الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني الشمول المالي	الجدول رقم (07-02)
26	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (08-02)
26	توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية	الجدول رقم (09-02)
26	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (10-02)
27	وزيع العينة حسب متغير المهنة	الجدول رقم (11-02)
27	توزيع العينة حسب الراتب الشهري	الجدول رقم (12-02)
28	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول	الجدول رقم (13-02)
30	قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الشمول المالي	الجدول رقم (14-02)
15	نتائج معامل الارتباط بيرسون بين وسائل الدفع الالكترونية والشمول المالي	الجدول رقم (15-02)
32	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع	الجدول رقم (16-02)
33	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	الجدول رقم (17-02)
33	قيم معاملات خط الانحدار للشمول المالي المعاملات a	الجدول رقم (18-02)
34	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع الوصول و الخدمة	الجدول رقم (19-02)
35	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	الجدول رقم (20-02)
35	قيم معاملات خط الانحدار لبعد الوصول و الخدمة المعاملات	الجدول رقم (21-02)
36	الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و التثقيف المالي	الجدول رقم (22-02)
36	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	الجدول رقم (23-02)
37	قيم معاملات خط الانحدار للتثقيف المالي المعاملات	الجدول رقم (24-02)
38	الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع حماية	الجدول رقم (25-02)

	الزبون	
39	تحليل تباين خط الانحدار ANOVA	الجدول رقم (26-02)
39	قيم معاملات خط الانحدار لبعء حماية الزبون المعاملات	الجدول رقم (27-02)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال		
الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
ج	نموذج الدراسة	الشكل رقم 01
26	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (01-01)
26	توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية	الشكل رقم (02-01)
27	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل رقم (03-01)
27	توزيع العينة حسب متغير المهنة	الشكل رقم (04-02)
27	توزيع العينة حسب متغير الراتب الشهري	الشكل رقم (05-02)
33	منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي	الشكل رقم (06-02)
35	منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و بعد الخدمة و الوصول	الشكل رقم (07-02)
38	منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و بعد التثقيف المالي	الشكل رقم (08-02)
39	منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و بعد حماية الزبون	الشكل رقم (09-02)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق		
الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
64	أداة الدراسة (الاستبيان)	ملحق رقم 01
65	قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان	ملحق رقم 02
68	مخرجات نظام SPSS	ملحق رقم 04

مقدمة

توطئة :

تعد النقود أداة اقتصادية واجتماعية مهمة وحيوية ويصعب الاستغناء عنها للقيام بالمعاملات اليومية اذ تعد عامل مهم في عمليات التبادل المحلي والدولي وعنصر فعال في الاقتصاد، وقد مرت النقود بعدة مراحل فلو تصفحنا تاريخ ظهورها وحتى وقتنا الحاضر لم تتخذ شكلا محددًا ان ظهرت لأول مرة بعد ان اثبت نظام المقايضة فشله في عمليات التبادل التجاري نظرا للصعوبات التي رافقت هذا النظام ومنها عدم التقاء رغبات البائعين والمشتريين وصعوبة تجزئة السلعة موضع التبادل فضلا عن صعوبة التخزين ما أدى الى ظهور النقود المعدنية ثم تطورت بعد ذلك الى النقود الورقية وكان لكل نوع من أنواع النقود عدة مزايا وعيوب الا ان التقدم التقني الذي شهده القرن العشرين كان له الأثر الكبير في ظهور نوع جديد من النقود عرفت بوسائل الدفع الالكترونية فقد كان للتقدم السريع الذي شهده العالم في مجال تقنية المعلومات اثراً بالغاً في جميع جوانب الحياة ومنها الحياة الاقتصادية ، حيث لها الميزات نفسها التي تتمتع بها النقود القانونية واعتبرت وسيلة دفع ووسيط في عملية التبادل وكان متوقعا لهذا الشكل من النقود أن يحتل مركز الصدارة و يحل محل النقود القانونية في المدى الطويل.

كما أصبح الشمول المالي الهدف الرئيس والاساس للعديد من دول العالم النامية والذي يعد استراتيجية مهمة الى تطوير اقتصاديات الدول النامية والانظمة المالية فضلاً عن ذلك هناك الكثير من الموارد الاقتصادية التي تنتمي الشمول المالي في الدول النامية ولقد وجد العلماء إن الفقر السائد في اقتصادات الدول كافة التي يكون سببها نقص في بعض الموارد التي يحتاجها الفرد وتكون بأقل نمو والتي ترتبط ارتباط مباشر بالاستبعاد المالي ويجب ان يكون هناك نظام مالي شامل بحيث يعمل على توفير الخدمات المالية الاساسية للمجتمع والشرائح التي تعمل على الاستقرار الاقتصادي كافة. إن القطاع المصرفي الذي يعد من القطاعات المهمة التي تلعب دوراً مهماً في النشاط الاقتصادي لذا هذه القطاعات فإنه تكون سريعة الاستجابة للتغيرات التي تحدث في بيئة المؤسسات والمصارف سواء كانت دولية أو محلية ويظهر هنا دور المصارف الذي يعد شريكا في إدارة الاقتصاد الذي يعمل على تنمية الخطط الاقتصادية التي ينبغي استغلالها بشكل واسع ومتاح لهذه القطاعات من الموارد وامكانياتها كافة بشكل أمثل وتغطية مواطن النقص والقصور في الأسواق التي تقوم برفع تكاليف هذه الخدمات الى مستوى يصعب الحصول عليه من قبل الأفراد.

- الإشكالية الرئيسية:

أضحت البنوك تعتمد على قنوات ووسائل إلكترونية لتحويل الأموال وتسوية الالتزامات، تغني عن وجود الإنسان، ومتاحة في كل وقت، تجلت في أجهزة الصراف الآلي والدفع عبر شبكة الأنترنت، مما جعلها محل اهتمام وجذب لفئات عديدة، وبالتالي استقطاب المزيد من المتعاملين بها، مما عزز ذلك الشمول المالي، الذي أصبح بدوره محل اهتمام الهيئات الدولية، ومختلف دول العالم التي تبنت استراتيجيات لتعزيزه، من خلال إشراك الجميع في الاستفادة من التمويل وغيرها من الخدمات المالية، ومن أجل الإحاطة بالموضوع أكثر و إزالة الغموض عنه، نطرح الإشكالية الرئيسية التالية:

ما مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف
بعين تموشنت؟

- الأسئلة الفرعية:

للإجابة على الإشكالية الرئيسية بشيء من الدقة والموضوعية استعنا بالأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؟
- ماهو واقع الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؟
- هل توجد علاقة ارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية والشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؟
- هل تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على الشمول المالي بأبعاده (الوصول و الخدمة، التثقيف المالي، حماية الزبون) في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؟

- فرضيات الدراسة:

للإجابة على مختلف التساؤلات المتعلقة بموضوع البحث نعتد على الفرضيات التالية:

- **الفرضية الأولى:** يستخدم بنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف بعين تموشنت وسائل الدفع الالكترونية في معاملاته اليومية؛
- **الفرضية الثانية:** يوجد مستوى مرتفع للشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؛
- **الفرضية الثالثة:** توجد علاقة ارتباطية طردية بين وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؛
- **الفرضية الرابعة:** تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على الشمول المالي بأبعاده(الوصول والخدمة ، التثقيف المالي، حماية الزبون) في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت.

- مبررات اختيار الموضوع :

1- المبررات الذاتية:

- الميل الشخصي والاهتمام بالمواضيع الحديثة والرغبة في البحث والاطلاع على هكذا مواضيع نظرا لأهميتها مع التطورات العلمية والتوجهات الحديثة التي يشهدها عصرنا الحالي؛
- الرغبة في تزويد المكتبة الجامعية بمرجع إضافي، لأن الملاحظ هناك بعض النقص من حيث المصادر ذات الصلة بالموضوع في مجال البنوك؛
- لزيادة فهم هذا موضوع البحث والتعمق والتحكم أكثر فيه.

2- المبررات الموضوعية:

- الأهمية التي يحظى بها موضوعي وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي ؛
- محاولة تشخيص مدى اهتمام البنوك الجزائرية بدور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي .

- **أهداف الدراسة :**
- نسعى إلى بحث العلاقة بين وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي بأبعاده(الوصول و الخدمة ،التثقيف المالي، حماية الزبون) في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت-.
- التعرف على مدى اعتماد وسائل الدفع الالكترونية في المؤسسة المبحوثة؛
- بناء اطار مفاهيمي يتناول الدفع الالكتروني وما هي انظمتها؛
- بيان مفهوم الشمول المالي وماهي العوامل المؤثرة فيه؛
- محاولة تقديم مجموعة من المقترحات التي من شأنها تعزيز مستوى المعرفة والتطبيق لدى العينة المبحوثة.
- **أهمية الدراسة :**

يستمد البحث اهميته من خلال تحديد تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في الشمول المالي في البنوك الجزائرية ومن خلال الاتي :

- معرفة واقع أنظمة الدفع الالكتروني للبنك محل الدراسة؛
- تحديد مدى تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني في وصول واستخدام العملاء للخدمات المالية؛
- الوصول إلى فهم جيد للشمول المالي وإظهار أهميته وأبعاده في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت.

- **حدود الدراسة :**

تتمثل حدود الدراسة في

- **الحدود الموضوعية:** لقد تم التركيز في دراستنا على وسائل الدفع الالكترونية كمتغير مستقل بأبعاده(، أما المتغير التابع هو الشمول المالي بأبعاده(الوصول،الاستخدام،التثقيف المالي، حماية الزبون) ؛
- **الحدود المكانية:** بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت؛
- **الحدود الزمانية:** تم إجراء التريص في المؤسسة محل الدراسة خلال الفترة الزمنية من 05-16 مارس 2024، أما الدراسة ككل كانت خلال السداسي الثاني من سنة 2024؛
- **الحدود البشرية:** المتعاملين مع بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت.

- **منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:**

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 من خلال استخدام دراسة الحالة و الاعتماد على الاستبيان كأداة للدراسة ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS نسخة 28 .

- **مرجعية الدراسة:**

لجمع المعلومات حول موضوع الدراسة تم الاعتماد على مجموعة من الكتب والمجلات العلمية المحكمة وكذا المقالات والملتقيات ، ومذكرات الدكتوراه والماجستير، هذا في الفصل النظري أما في الفصل التطبيقي فقد تم

الاعتماد على جمع البيانات من خلال الاستبيان كأداة رئيسية للدراسة في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف بعين تموشنت.

- **صعوبات الدراسة :** من بين الصعوبات التي واجهتنا في الدراسة نذكر ما يلي:

- عدم توفر الوقت الكافي لإجراء الدراسة؛
 - صعوبة الوصول إلى أفراد عينة 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 : الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الإلكترونية و الشمول المالي ،حاولنا في هذا الفصل التعرف على مفهوم وسائل الدفع الإلكترونية و الشمول المالي وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين أساسيين نظريين حيث تضمن المبحث الأول الإطار النظري للدراسة والذي تكون من الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكترونية، و مرتكزات للشمول المالي، و العلاقة بينهما ، كما تضمن المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية وإجراء مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة. لدراسة والذي تم فيه عرض الدراسات السابقة التي تناولت متغيرات الدراسة.

الفصل الثاني : تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف عين تموشنت ، وتم تقسيم الفصل إلى مبحثين، حيث تضمن المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.و المبحث الثاني فكان لعرض نتائج الدراسة والمناقشة.

- **نموذج الدراسة :**

من أجل تحقيق غرض الدراسة والوصول إلى أهدافها المحددة، سوف نعتمد على نموذج خاص بنا، للتعرف فيما إذا كان هناك تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع وذلك وفق الشكل الموالي:

- المتغير المستقل: وسائل الدفع الإلكترونية؛

- المتغير التابع: الشمول المالي بأبعاده(الوصول و الخدمة ،التثقيف المالي، حماية الزبون).

الشكل(01): نموذج الدراسة الارتباط



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة.

الفصل الأول
الأدبيات النظرية
والتطبيقية
لوسائل الدفع الإلكتروني و
الشمول المالي

تمهيد:

لقد عرف القرن العشرين منذ مطلع الخمسينات تقدما ملحوظا في ميدان الاتصالات السلكية واللاسلكية و الذي صاحبه تقدما هائلا في تكنولوجيا المعلومات في مطلع الستينات والسبعينات من القرن العشرين، وانجر عن هذا التقدم الهائل والمتسارع ما يعرف بشبكة الانترنت والتي تم العمل من خلالها على ربط مجموعة غير متناهية من الحواسيب مع بعضها البعض، وبدأ تعميم هذه التكنولوجيات على مختلف المؤسسات وبدأ استخدامها على المستوى الفردي أو العائلي في مختلف أنحاء العالم.

هذا التقدم الهائل والامتدادي في استخدام وسائل الإتصالات بصفة عامة وشبكة الإنترنت بصفة خاصة من قبل الأفراد والمؤسسات فتح الباب على عالم جديد من الممارسات التجارية، فأصبح بإمكان أي مؤسسة إنشاء موقع لها على هذه الشبكة و عرض مختلف منتجاتها و الترويج لها و بيعها عبر موقعها الافتراضي، و أصبح بإمكان أي مستهلك أيضا التسوق عبر هذه الشبكة و اقتناء ما يرغب فيه من منتجات متوفرة أو معروضة عبر هذه الشبكة، و هذا ما أصبح يعرف بالتجارة الإلكترونية.

ومع ظهور هذا النمط من أشكال التجارة كان لزاما مواكبته بشكل اخر او غير تقليدي من وسائل الدفع، ففي القديم كانت المبادلات التجارية تتم عن طريق المقايضة أي مبادلة سلعة بسلعة ثم ظهرت النقود و التي كانت في بدايتها من المعادن النفيسة من الذهب والفضة، لكن زيادة الطلب على هذه الأخيرة والتي أصبحت بدورها محل تنافس أدى الى ظهور العملة الورقية والتي أصبحت وسيلة الدفع الأكثر قبولا، ولكن هذه الأخيرة أصبحت غير كافية لتلبية حاجات التجارة الإلكترونية مما أدى الى ظهور أشكال جديدة و متقدمة من وسائل الدفع تتواءم و الوضع الراهن. و للاحاطة بكل جوانب هذا الفصل تم تقسيمه الى مبحثين كما يلي:

- المبحث الأول: الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي؛
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الإلكترونية و الشمول المالي

نتيجة للتطور الهائل في العصر الراهن ونتيجة للثورات التكنولوجية والمعلوماتية والإلكترونية، والتي أفرزت العديد من المصطلحات التي تدل على عدد من العمليات المتداولة التي لم تكن موجودة مسبقاً، حيث تعمل وفق تقنيات متطورة وتهدف إلى تقليص الوقت والجهد والسرعة في أداء المهمات، ومن تلك التقنيات الحديثة هي معاملات الدفع الإلكتروني ووسائله وأنظمتها التي تعمل على تسهيل المعاملات المالية إلكترونياً دون وجود وسيط مادي للعمليات في التداول.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الإلكتروني

إن وسائل الدفع التقليدية بأنواعها من أهم الأدوات التي يتعامل بها الأفراد في المجتمع، وبانتشارها الواسع أدى إلى ظهور العديد من المشاكل كالتزوير مثلاً، ولكن مع التطور التكنولوجي الحاصل أجبر الاقتصاديين إلى خلق وسائل جديدة تتلاءم والتطور التكنولوجي وتقوم بنفس الدور والوظائف للوسائل التقليدية وتدعى وسائل الدفع الإلكتروني.

الفرع الأول: تعريف وأسباب اللجوء لوسائل الدفع الإلكتروني

أولاً: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

عرف البنك المركزي الأوروبي وسائل الدفع الإلكترونية بأنها مخزون إلكتروني لقيمه نقديه على وسيله تقنيه تستخدم بصورة شائعة للقيام بمدفوعات للمتعهدين غير من اصدرها دون الحاجة الى وجود حساب بنكي عند اجراء المعاملة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدما. (حسين، 2022، صفحة 176)

عرفتها المفوضية الأوروبية على أنها : قيمة نقدية مخزونة بطريقة إلكترونية على وسيلة إلكترونية مثل بطاقة أو ذاكرة حاسبة ومقبولة بوصفها وسيلة للدفع من متعهدين غير المؤسسة التي أصدرتها، لاستعمالها بوصفها بديلاً للعمليات الورقية، من أجل إحداث تحويلات إلكترونية ذات قيمة محددة. (الجويجاتي، 2023، صفحة 198)

و عرفت بأنها مجموعة الأدوات والتحويلات الإلكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية، النقود الإلكترونية الشيكات الإلكترونية والبطاقات الذكية. (زينب، 2011، صفحة 02)

الدفع الإلكتروني هو المال أو العملة التي تتبادل بصفة إلكترونية ، يتضمن ذلك حوالات الأموال الإلكترونية والدفع المباشر ويسمى أيضاً النقود الإلكترونية . (آمنة، 2016، صفحة 43)

كما عرفت بانها الوسائل التي تقوم المؤسسات المالية بإصدارها للعملاء، تكون قابلة لتخزين قيم وحدات نقدية إلكترونية، مقابل دفع قيمتها للمصدر بصورة معجلة أو مؤجلة، لكي يستخدمها العملاء في تنفيذ ودفع عملياتهم

المالية من خلال مجموعة من الوسائل التقنية المعدة من قبل المصدر. (خلف، 2019)

من التعاريف السابقة يمكن تعريف الدفع الإلكتروني على انه العملية التقنية التي تضمن تحويل الأموال عن طريق الوسائط الإلكترونية.

ثانيا: أسباب اللجوء إلى الدفع الالكتروني

هناك العديد من العوامل التي أدت إلى تطور وسائل الدفع وتحولها من الشكل التقليدي إلى أشكال أخرى تؤدي نفس الوظيفة لكن بطرق مختلفة أكثر تطورا ومن أهم هذه العوامل: (إلياس، 2011، صفحة 9)

1. تراجع فعالية وسائل الدفع التقليدية: نظرا لمشاكل كثيرة منها : انعدام الملائمة بين الطرفين؛عدم إجراء المدفوعات في الوقت الحقيقي انعدام الأمان؛ والشيكات بدون رصيد؛
2. استخدام شبكة الإنترنت في المجال المصرفي : لقد كان للتطور التكنولوجي في مجال الاتصالات الفضل في حدوث ثورة في المعاملات المصرفية من خلال شبكة الإنترنت كما ظهرت أيضا شركات توفر خدمة الإنترنت حيث تزود الأشخاص بخدمة الإنترنت عبر شبكة الاتصال الهاتفي، وهو ما يساعد البنوك لعرض خدماتها، حيث يمكن للعميل القيام بأعمالها دون حاجة لتعامل الموظفين وضياح الوقت في الانتظار، فأصبح بإمكانه أن يراجع حساباته ويفحصها ويسدد الفواتير الخاصة به في أي وقت ودون قيود؛
3. التوجه نحو التجارة الإلكترونية تقوم التجارة الإلكترونية على أربعة عناصر : بائعون، مشتررون، شبكة الإنترنت ورسائل الدفع الإلكترونية الأمر الذي استدعى إلى استحداث وسائل دفع تكون ملائمة لطبيعة ومتطلبات التجارة الإلكترونية.

الفرع الثاني:خصائص وسائل الدفع الالكتروني و القنوات المصرفية الإلكترونية

أولاً:خصائص وسائل الدفع الالكتروني

ما زاد من أهمية وسائل الدفع الالكتروني الخصائص التي تميزها عن وسائل الدفع التقليدية والتي يمكن تلخيصها فيما يلي: (بوعكة، 2022، الصفحات 9-10)

1. يتسم الدفع الالكتروني بالطبيعة الدولية: أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول، حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم؛
2. يتم الدفع باستخدام النقود الالكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل؛
3. يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد: حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدين في المكان، ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل الوسائل اللاسلكية. يتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد؛
4. يلزم تواجد نظام مصرفي معد لإتمام ذلك: أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم؛
5. يتم الدفع الالكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

▪ النوع الأول: شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم؛

▪ النوع الثاني: شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة.

كما تتميز بما يلي: (باطلي، 2018، الصفحات 356-357)

- تعتبر قيمة نقدية مخزنة بطريقة الكترونية فهي عبارة عن بيانات مشفرة يتم وضعها على بطاقات الكترونية حيث يتم اصدار وسائل الدفع الالكترونية على شكل سلسلة من الأرقام العشوائية والتي تدعى الرقم التسلسلي للعملة يتم حفظها اما على البطاقة او على القرص الصلب لكمبيوتر العميل ولاستخدام هذه النقود يتم ارسال الرقم التسلسلي مشفرا الى من يتعامل معه اذ يقوم الأخير بالاتصال بالمصرف حتى يستصدر عملة جديدة باسمه او لتحويل العملة النقدية لحسابه ويقوم البنك من خلال هذه الأرقام الموجودة لديه بالتحقق من كون هذه النقود صادرة من عنده ولم تصرف بعد الا ان هذا الأمر لا يخلو من المخاطر كونها لا تحافظ على السرية

والخصوصية؛

- تعد وسائل الدفع الالكترونية ثنائية الابعاد اذ يتم التداول بها من قبل طرفين هما المنتج والمستهلك دون الحاجة الى طرف ثالث بينهما وذلك لان وسائل الدفع الالكترونية صالحة لإبراء الذمة ووسيلة دفع ائمان السلع والخدمات اذ يتأكد البائع من مدى كفاية الرصيد الموجود في حساب المشتري؛

- وسائل الدفع الالكترونية غير متجانسة حيث ان كل مصدر يقوم بإصدار نقود الكترونية مختلفة فهي قد تختلف من حيث القيمة التي تحملها او من حيث عدد السلع والخدمات التي يمكن ان يشتريها الشخص بهذه النقود؛

- سهولة الحمل فهي تعفي الشخص من حمل وحدات نقدية كثيرة لشراء سلعة معينة او الحصول على خدمة ما؛

- تحمل مخاطر الكترونية نظرا لكونها وسيلة دفع الكترونية فهي معرضة للأعطال مما تسبب مشاكل كبيرة لذا فلا بد من وجود كادر متخصص لمعالجة مثل هذه الحالات ويقصد الأعطال الإلكترونية تلك التي تحدث بسبب فشل الأدوات الإلكترونية عن إتمام عمليات التداول للوحدات النقدية بصورة صحيحة، كالتحويلات الناقصة أو الخاطئة، أو عدم القدرة على تحويل الوحدات مع وجودها، وفي كل الأحوال يجب إبلاغ جهة الإصدار لإصلاح تلك الاعطال التقنية والبرمجية الإلكترونية؛

- نقود خاصة على عكس النقود القانونية التي يصدرها البنك المركزي والتي تكون متاحة للجميع فغالبية هذه النقود تصدر من مؤسسات مالية خاصة لذا أطلق عليها النقود الخاصة Private Money.

ثانيا: القنوات المصرفية الإلكترونية

هناك العديد من القنوات والوسائط التي تستخدم في عملية الدفع الالكتروني، وهي كالتالي:

1- الصراف الآلي :

بدأت خدمات الصرافات الآلية في الظهور في السبعينات من القرن العشرين، وسط إقبال متواضع من المصرفيين في بادئ الأمر، ولكن تطور عمل هذه الصرافات مكنها من تقديم خدمات متطورة ومتقدمة إضافة إلى خدماتها الأصلية، فهو "ماكينة" مبرمجة تحتفظ فيها النقود بطريقة معينة، وتستطيع التعرف على البطاقة الخاصة بها، والسماح بإدخال مبلغ نقدي مغطى في رصيد حساب صاحب البطاقة، و تحقق خدمة الصراف الآلي مجموعة من المنافع التي تعود على كل من العميل والمصرف وفق الترتيب التالي: (سفر، 2008، الصفحات 149-151)

■ بالنسبة إلى العميل:

- ✓ تعزيز شعور الأمان والراحة؛
- ✓ تكلفة أداء الخدمة عن طريق جهاز الصراف الآلي؛
- ✓ تعزيز شعور الزبائن بارتباطهم بالبنك؛
- ✓ تقديم الخدمات المصرفية المتنوعة على مدى 24 ساعة في اليوم، حيث توجد الماكينة في كل المناطق والمدن و الطرق الرئيسية والفنادق والمطارات وحتى في المناطق النائية.

■ بالنسبة إلى المصرف:

- ✓ تحقيق نسبة من الربحية مناسبة للمساهمين في المصارف؛
- ✓ الحفاظ على تقديم الخدمات المتميزة ؛
- ✓ تقصير صفوف الانتظار؛
- ✓ تحويل الزبائن لقنوات خدمة أكثر كفاءة وتحويل الخدمات الهامشية للصراف الآلي مثل الاستعلام عن الرصيد؛
- ✓ تخفيض اليد العاملة في الفرع الواحد بما يساعد البنك على تحقيق سياسته المصرفية.

2- نقاط البيع: تعتبر خدمة نقاط البيع من وسائل الدفع الالكترونية التي تعتمد أساسا على نظام التحويل

الالكتروني للأموال، إن جهاز نقاط البيع هو كناية عن نظام التحويل الالكتروني للأموال يمكن صاحب بطاقة الصراف الآلي أو بطاقة الائتمان، من أن يسدد قيمة مشترياته من المتجر أو المؤسسة، وهو ينظم خدمة قيمة المشتريات الخاصة بالعميل من حسابه وإجراء التحويل إلى حساب البائع، حيث يقوم المصرف آليا من خلال هذه الخدمة بخصم قيمة المشتريات من حساب العميل ويضعها فورا في حساب البائع في مقابل عمولة معينة لحساب البنك. لذا يطلق عليه نظام الوفاء المباشر، و توفر خدمة نقاط البيع جملة من المنافع التي تعود على كل من المصرف المصدر للبطاقة، والعميل صاحب البطاقة، والتاجر صاحب نقطة البيع: (سفر، 2008، الصفحات

(153-152)

✓ **منافع العميل:** تؤمن خدمة نقاط البيع للعميل ماله، فبدلاً من أن يحمل معه مبلغاً كبيراً من المال يكون عرضةً للسرقة أو الفقدان أو للتهديد والسطو يمكنه بكل يسر وسهولة حمل هذه البطاقة التي تمكنه من شراء احتياجاته في ظروف طارئة لم يكن يتوقعها؛

✓ **منافع البنك:** يحصل البنك على نسبة من ثمن البضاعة يستوفيه من التاجر تبعاً لاتفاقه معه عند تسديد قيمة فاتورة البيع أو الخدمة، كما يحصل على نسبة من الثمن عند تسديد العميل ما عليه كأجر على تسديد البنك دينه للتاجر، كما يحصل أيضاً على نسبة من الثمن المقبل استخدام جهازه الآلي أو نظام تحويله الإلكتروني؛

✓ **منافع التاجر صاحب نقطة البيع:**

أنه يستقطب عملاء جدد ذوي نوعية معينة و ثقافية عالية، كما يقلل من مخاطر الاحتفاظ بمبالغ نقدية كبيرة في متجره، فيأمن من السرقة أو من السطو. وكذلك هناك بعض المكاسب التي تعود على الفعاليات التجارية و تتمثل في الأرباح جراء زيادة المبيعات، وسهولة التداول وتقادي تكديس الأموال بالمحل، وقبول الجهاز لأنواع متعددة من البطاقات.

3- البنوك المنزلية (الانترنت المصرفي):

إن انتشار الحواسيب الشخصية في المنازل يعزز ثورة أخرى تتيح نظم الصيرفة المنزلية، مثل الدخول على حساب العميل والقدرة على تحويل الأموال ودفع الفواتير، حيث يتم تداول البيانات بين حاسب البنك وحاسب العميل عن طريق تحويلها من شكلها الرقمي إلى إشارات يمكن نقلها إلكترونياً إلى حاسب العميل وتستخدم في ذلك شبكة الانترنت في تقديم خدمات البنوك المنزلية والتي تقوم أيضاً بالعملية العكسية، إذ توفر الانترنت المصرفي الخدمات المصرفية لكل عملائها، حتى في المناطق النائية والتي لا تتوفر لهذه البنوك فروع فيها. (فضيلة، 2010، صفحة 23)

4- الهاتف المصرفي:

مع تطور الخدمات المصرفية على المستوى العالمي، أنشئت البنوك خدمة الهاتف المصرفي " حيث تستمر هذه الخدمة 24 ساعة يومياً طوال العام، كما مكنت هذه الخدمة من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل: دفع فواتير الهاتف والكهرباء، فضلاً عن تقديم جميع العمليات المصرفية.

الفرع الثالث: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

تتعدد أنواع وسائل الدفع الإلكتروني ويمكن إدراجها في ما يلي:

أولاً: النقود الإلكترونية: تعتبر النقود الإلكترونية من بين أهم وسائل الدفع الإلكتروني و تعرف بأنها قيمة نقدية مخزنة على وسيلة إلكترونية مدفوعة مقدماً وغير مرتبطة بحساب بنكي وتحظى بقبول واسع من غير من قام بإصدارها وتستعمل كأداة للدفع لتحقيق أغراض مختلفة، (أبو فروة، 2009، صفحة 63)

ويوجد عدة أنواع من النقود الإلكترونية وهي :

• من حيث الرقابة: وهي على نوعين : (شورى، 2009، صفحة 59)

- النقود الإلكترونية المحددة: ويتميز هذا النوع من النقود إمكانية التعرف على الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف شأنها في ذلك شأن بطاقة الائتمان في عملية متابعة السحب وحركته من خلال نظام الكتروني من البداية حتى النهاية؛
- النقود الإلكترونية غير اسمية (مغفلة الهوية: هذا النوع من النقود يتم التعامل به دون معرفة هوية المتعامل فهي كالأوراق النقدية في التعامل وليس لها علاقة بمن يتعامل بها ولا يمكن التعرف على هوية مستخدميها سواء انتقلت منهم أو إليهم.

• من حيث التعامل: تنقسم إلى: (خليل، 2012، صفحة 92)

- نقود إلكترونية عن طريق الشبكة وتسمى نقودا رقمية حيث يتم دفع مقابلها للمصرف واستلام قطع ممغنطة. يشترط المستخدم هذا الأسلوب الاتصال الكترونيا بالمصدر للتأكد؛
- نقود الكترونية خارج الشبكة: لا يتم الرجوع فيها للمصدر بل تعتمد على البطاقة التي تتضمن مؤشرا القيمة المتبقية بعد كل تعامل نقدي وتعتبر قليلة الأمان.

ثانيا: محفظة النقود الإلكترونية:

هي وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر أي أنها عبارة عن وحدات رقمية الكترونية يتم انتقالها بطريقة معينة من حساب شخص الى شخص آخر، ويتم الوفاء بها بطريقتين الأولى تخزن فيها الوحدات الإلكترونية على القرص الصلب بالكمبيوتر الشخصي للتعامل من خلال برنامج تسلمه اليه الشركة مصدرة هذه اللوحات بواسطة البنك، وثانيهما ان تخزن النقود الإلكترونية في ذاكرة كمبيوتر صغير مثبت على بطاقة يحملها المستهلك بحيث يستخدمها في الوفاء عن طريق هذه البطاقة (آمنة، 2016، صفحة 74)، و لها أهمية بالغة من حيث : (فاروق، 2012، صفحة 579)

- توفير مكان تخزين آمن بالنسبة إلى بيانات بطاقة الائتمان والنقد الإلكتروني؛
- إن مهمة المحافظ الإلكترونية الأساسية هي جعل السوق أكثر كفاءة؛
- إن المحافظ الإلكترونية يمكنها أن تخدم أصحابها من حيث تتبع المشتريات ومسك دفاتر العادات الشراء للمستهلك واقتراح ما قد يجده المستهلك منخفض السعر بالنسبة إلى صنف يشتريه بانتظام؛
- حل مشكلة الدخول المتكرر على معلومات الشحن والسداد ومسك النماذج في كل مرة يقوم فيها المستهلك بالشراء.

ثالثا: الشيك الإلكتروني:

يعرف الشيك الإلكتروني على أنه " وثيقة إلكترونية تتضمن العديد من البيانات تتمثل في رقم الشيك، إسم الدافع، رقم حساب الدافع وإسم البنك، إسم المستفيد (Payee)، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستعملة، تاريخ

الصلاحية، التوقيع الإلكتروني للدافع والتظهير الإلكتروني للشيك، (أمنة، 2016، صفحة 47) و تتمثل إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني فيما يلي : (الوادي، 2011، صفحة 88)

عندما يقوم المشتري بدفع قيمة مشترياته فإنه يقوم بتحرير شيك إلكتروني بقيمة ما تم شراؤه لصالح البائع ويوقعه بنموذج توقيعه الإلكتروني ويرسله عبر البريد الإلكتروني إلى البائع الذي يقوم بدوره بالتوقيع على نفس الشيك بنموذج توقيعه الإلكتروني ثم يعيد البائع إرساله إلى البنك المشترك عن طريق البريد الإلكتروني والذي يقوم بدوره بالتحقق من التوقيعات الإلكترونية وبصماتها بما هو مخزن لديه من توقيعات إلكترونية لكل من البائع والمشتري، وفي حالة تأكده من صحة التوقيعات يقوم البنك بتحويل المبلغ من الحساب الجاري للمشتري إلى الحساب الجاري للبائع.

رابعاً: نظام التحويلات المالية الإلكترونية :

ويعرف نظام التحويلات المالية الإلكترونية على أنه عملية يتم بموجبها نقل مبلغ معين من حساب إلى آخر عن طريق تقييده في الجانب المدين للأمر والجانب الدائن للمستفيد سواء تم التحويل بين حسابين مختلفين في نفس البنك أم في بنكين مختلفين". (أبو فروة، 2009، صفحة 56)

إن عملية التحويل تنفذ بتوقيع العميل نموذجاً معتمداً لصالح الجهة المستفيدة، ويمكن هذا النموذج من اقتطاع القيمة المحددة من حساب العميل وفق ترتيب زمني (يومياً، أسبوعياً شهرياً ويختلف نموذج التحويل الإلكتروني عن الشيك في صلاحية تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، وعادة ما يتعامل البنك والعميل مع وسطاء وظيفتهم بتوفير البرمجيات اللازمة للتحويلات، ولإتمام عملية التحويل المالي الإلكتروني نميز حالتين : (بن عمارة، 2004، الصفحات 12-13)

- وجود وسيط يقوم العميل ببناء وإرسال التحويل المالي عن طريق المودم إلى الوسيط ويدون هذا الأخير ويجمع التحويلات المالية ويرسلها إلى المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل، ويقارن بنك العميل التحويل المالي برصيد العميل وفي حال عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم إرسال إشعار بعدم كفاية الرصيد إلى الوسيط ليقيم بدوره بإعادة إرسال الإشعار إلى العميل، أما إذا كان الرصيد كافياً لتغطية قيمة التحويل المالي فعندها يتم اقتطاع قيمة التحويل منه وتحويلها إلى حساب المستفيد (البنك أو التاجر) في وقت السداد المحدد بالنموذج؛

- عدم وجود وسيط وفي حالة تنفيذ التحويلات المالية الإلكترونية دون المرور بوسيط، يستلزم على التاجر أن يملك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء هذه العملية، حيث تكون هذه البرمجيات مؤمنة بكلمة مرور خاصة بالتاجر، وعندها يقوم العميل باعتماد نموذج الدفع مرفقاً بشيك مصدق لصالح التاجر، ثم يقوم التاجر بإرسال الاعتماد إلى دار المقاصة الآلية التي بدورها ترسل الاعتماد إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل في الوقت المحدد، وتحويله إلى حساب التاجر، وعندها لا حاجة للتحقق من كفاية رصيد العميل لأن الشيك المصدق يضمن ذلك.

خامسا: البطاقات البنكية:

ظهرت النقود البلاستيكية مع بداية القرن العشرين في الولايات المتحدة الأمريكية، وقد كانت المتاجر الكبرى والفنادق وشركات البترول هي أول من أصدر هذه البطاقات، وقد كان هدفها ضمان إخلاص عملائها باستمرار تعاملهم معها عن طريق منحهم تسهيلات في السداد من خلال تلك البطاقات التي تصدرها، ويمكن تعريف البطاقات البنكية بأنها "البطاقات البلاستيكية والمغناطيسية التي تصدرها البنوك لعملائها للتعامل بها كالكارت الشخصي أو الفيزا (VISA)، والماستر كارد بدلا من حمل النقود التي تتعرض للسرقه والتلف". (حرمة، 2012، صفحة 3)، كما جاء في تعريفها بأنها عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغناطيسية تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية والتي تسمح لحاملها بتسديد ثمن المشتريات أو سحب الأموال من الماكينات الإلكترونية (حمد، 2018، صفحة 103)

هناك عدة أنواع من البطاقات البنكية منها:

البطاقات غير الائتمانية:

وهي بطاقات لا تمنح لصاحبها بعملية الدفع أو التسوية لمستحقاته إلا إذا توفر فعليا على الأموال المقابلة لعملية التسوية وبالتالي فهي لا تمنح لصاحبها أي ائتمان أو قرض وتنقسم إلى قسمين: (الطيبي، 2008، الصفحات 141-142)

- **بطاقات الدفع المسبق:** حيث يقوم صاحب البطاقة الإلكترونية بشحنها بمبلغ مالي معين وعند إتمام أي معاملة تجارية يتم سحب المقابل المالي من هذه البطاقة حتى ينتهي المبلغ المشحون أو المعبأ في البطاقة، ولإعادة استخدامها يجب إعادة شحنها و هكذا. و قد عممت هذه الطريقة على مجالات عدة أهمها قطاع الاتصالات الهاتفية الثابتة أو النقالة ؛

- **البطاقات المدينة:** ويتطلب هذا النوع من البطاقات وجود حساب بنكي جاري لصاحب البطاقة حيث يتيح استخدام البطاقة عملية التسوية أو الدفع من خلال تمكين المستفيد (البائع) من سحب الأموال من حساب صاحب البطاقة الذي يفترض فيه أن يكون حسابه مدينا وفي حالة العكس(دائنا) لا تتم عملية التسوية ، فعلمية التسوية تتطلب رصيذا كافيا ومغطيا للنفقات المجرات بواسطة البطاقة.

أ. البطاقات الائتمانية credit card :

لا تختلف فكرة البطاقة الائتمانية كثيرا عن البطاقة غير الائتمانية في طريقة الاستخدام والاعتماد من قبل المشتري إلا أنها تمنح مرونة أكثر لصاحبها في تسوية تعاملاته التجارية، ويمكن تعريفها على أنها بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية، تصدرها المصارف أو منشآت التمويل الدولية تمنح للأشخاص لهم حسابات مصرفية و هي من أشهر الخدمات المصرفية الحديثة، و بموجب هذه البطاقة يستطيع المتعامل الحاملين لهذه البطاقة على ائتماننا مجانا متفق عليها مع المصرف على منح هؤلاء المتعاملين الحاملين لهذه البطاقة ائتماننا مجانا يقومون سداده بعد

مدة، ويطلق لفظ بطاقة الائتمان، و التي تعبر عن لفظ ائتمان و اعتماد. وتنقسم بطاقات الائتمان إلى: (حكيم، 2011، الصفحات 206-207)

- **البطاقات الائتمانية المتجددة:** وظهرت هذه البطاقات إلى حيز الوجود في أواخر الستينات في الولايات المتحدة الأمريكية من خلال بطاقتين شهريتين فيزا و ماستر كارد وهذا النوع تصدره البنوك حدود مبالغ معينة ، وفي هذا النوع يكون حامل البطاقة، (card Master) و (VISA) مخييرا بين تسديد كلي لقيمة فاتورة البطاقة خلال فترة الاستفادة او تسديد جزء منها فقط، ويسدد البطاقة خلال فترة أو فترات لاحقة وفي كلتا الحالتين السابقتين يتم تجديد القرض الأول لحامل البطاقة لذلك سميت بطاقة الائتمان المتجددة ، وتتميز بانها توفر كلا من الوقت والجهد لحاملها، وتزيد من إيرادات البنك المصدر لها، لما يحصل عليه من رسوم مقابل الخدمات أو فوائد التأخير .

- **البطاقات الائتمانية غير المتجددة:** مثل البطاقة السابقة يتيح هذا النوع من البطاقات منح اعتمادات مالية لحاملها ، الا أنها تختلف عن سابقتها في أن السداد يتم بالكامل من قبيل عميل البنك خلال الشهر الذي يتم فيه السحب أي أن الفترة الائتمانية في هذه الحالة لا تتجاوز الشهر .

سادسا: البطاقات الذكية Smart card

هناك تقنية أخرى تسمى بالبطاقات الذكية، وهي عبارة عن بطاقة تحوي معالج دقيق يسمح بتخزين أكبر قدر من المعلومات من خلال البرمجة الأمنية ، ومن ضمن المعلومات التي يتم تخزينها في المعالجات: اسم العميل العنوان المصرف المصدر لها، أسلوب الصرف المبلغ المصروف وتاريخه.... الخ. وهذه البطاقة تستطيع التعامل مع بقية الكمبيوترات ولا تتطلب تفويض أو تأكيد صلاحية البطاقة من أجل نقل الأموال من المشتري إلى البائع، لأن القدرة الاتصالية للبطاقة الذكية تمنحها أفضلية على البطاقات الكلاسيكية المزودة بالشريط المغناطيسي، والمعالجات الموجودة في البطاقة الذكية تستطيع أن تتأكد من سلامة كل معاملة من الخداع عندما يقدم صاحب البطاقة بطاقته إلى البائع فإن المعالج الموجود في سجل النقد الالكتروني للبائع يتأكد من جودة البطاقة الذكية من خلال قراءة التوقيع الرقمي المخزون في معالج البطاقة . (العراف، 2020، الصفحات 112-113)

سابعا: الأوراق التجارية الإلكترونية :

لا تختلف عن مثيلتها التقليدية سوى أنها تتم معالجتها إلكترونيا ، و على هذا تعرف بأنها محركات معالجة إلكترونية بصورة كلية أو جزئية، تمثل حق موضوعية مبلغ من النقود ، و قابلة للتداول بالطرق التجارية، ومستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير ، وتقوم مقام النقود في الوفاء ومن أمثلة الأوراق التجارية نذكر : بطاقة AMEX : هي بطاقة دفع تستخدم في الخارج لتسوية جميع المشتريات و تصدر هذه البطاقة البنكية مجموعة من المنظمات العالمية و المؤسسات المالية و التجارية مثل : فيزا VISA و أمريكا إكسبريس ASER CARD INTERNATIONAL و ماستر كارد AMERICAN EXPERESS INTERNATIONAL . (حفيفي، 2022، صفحة 6)

الفرع الرابع: عوامل نجاح الدفع الالكتروني

إن طرق الدفع الالكترونية متعددة ولكن لكل طريقة دفع مستخدمون قلة من المستهلكين ومن التجار، لذلك لابد من وسائل لجذب المستهلكين والتجار لاستخدام تقنية معينة في عملية الدفع الالكتروني عبر الشبكات وخاصة الإنترنت، ومن العوامل التي تؤدي إلى انتشار طريقة الدفع الكترونيا بشكل واسع:

أ- **الاستقلالية:** حيث هناك العديد من الطرق التي تتطلب إعداد برامج خاصة من أجل استخدام وتنفيذ عملية الدفع الكترونيا من قبل التاجر و المستهلك وتعتبر هذه الطرق التي تحتاج إلى إعداد برامج خاصة غير منتشرة بشكل واسع؛

ب- **التطابقية:** إن من المهم في عملية الدفع الالكتروني أن يتم تنفيذها من مختلف أنظمة التشغيل ومختلف أنواع الحاسبات تلك التي تتطلب أنظمة تشغيل معينة أو أجهزة معينة لتنفيذ عملية الدفع الالكتروني تعتبر غير واسعة الانتشار بين التجار والمستهلكين؛

ج- **الأمن والحماية:** مدى الأمن في عملية نقل البيانات وتنفيذ عملية الدفع مهمة جدا لقياس مدى فعالية عملية الدفع الالكتروني، حيث انه إذا كانت المخاطر للمشتري او البائع عالية في عملية الدفع الالكتروني فان هذا يؤدي إلى عدم انتشار هذه الطريقة بشكل واسع؛

د- **الرسوم والتكلفة:** حيث أنه كلما زادت العمولة المستخدمة لطريقة الدفع فان ذلك يؤدي إلى عدم انتشارها بشكل واسع، وأيضا الرسوم والعمولة التي يتم تحصيلها عند استخدام طرق الدفع الالكتروني تؤدي إلى عدم استخدامها وخاصة في المشتريات البسيطة قليلة التكلفة؛

هـ- **سهولة الاستخدام:** إن طريقة بطاقة الاعتماد مستخدمة بشكل واسع وذلك لسهولة استخدامها من قبل كل الأطراف؛

و- **مدى انتشارها:** حتى تكون طريقة الدفع الالكترونية ناجحة لابد من استخدامها من قبل أعداد كبيرة من التجار والمستهلكين على حد سواء.

الفرع الخامس: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكترونية

يترتب على استخدام وسائل الدفع الالكترونية مجموعة من المزايا تقابلها مجموعة من العيوب، وهناك عدة عوامل تؤدي إلى نجاح و انتشار وسائل الدفع الالكترونية:

أولاً: **المزايا:** تتمثل في ما يلي: (محمد، 2010، صفحة 185)

• بالنسبة لحاملها:

- سهولة ويسر الاستخدام ؛
- الأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي السرقة والضياع؛
- توفير فرصة الحصول على الائتمان المجاني لفترة محددة؛
- إتمام الصفقات فوراً بمجرد ذكر رقم البطاقة.

• بالنسبة للتاجر:

- تعد أقوى ضمان لحقوق البائع؛
- تساهم في زيادة المبيعات؛
- نقل عبء متابعة ديون الزبائن إلى عاتق البنك والشركات المصدرة.

• بالنسبة لمصدرها:

- تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات؛

ثانياً: العيوب: وبما أن لوسائل الدفع مزايا و إيجابيات فهي أيضا لها بعض السلبيات وهي: (محمد، 2010، صفحة 186)

• بالنسبة لحاملها:

- زيادة الاقتراض و الإنفاق بما يتجاوز القدرة المالية؛
- عدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عنه وضع اسمه في القائمة السوداء.

• بالنسبة للتاجر:

- قد تؤدي مخالفته أو عدم التزامه بالشروط إلى إلغاء البنك التعامل معه ووضع اسمه في القائمة السوداء وما يترتب على ذلك من صعوبات في ممارسة نشاطه التجاري.

• بالنسبة لمصدرها:

- خطر تعثر سداد حاملي البطاقات الديون المستحقة عليهم؛
- تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

عرف صندوق النقد الدولي (IMF) بأنه الحالة التي تعكس قدرة الافراد والشركات بما فيهم ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن في الوصول الى الاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية المدفوعات التحويلات المدخرات الائتمان، التأمين). (احمد، 2018، صفحة 105)

يعرف الشمول المالي على انه عملية تمكين المنشآت والافراد في الحصول على المجموعة الكاملة من الخدمات المالية وبأسعار مناسبة وبطريقة مقبولة، وذلك من خلال اتباع الأساليب القائمة والمبتكرة والمحددة خصيصاً لذلك، ومدعومة بعملية التنقيف والتعليم المالي لتعزيز الرفاهية المالية والشمول الاقتصادي والاجتماعي . (عياش و خلف الله، 2021، صفحة 364)

و عرف الشمول المالي على انه تسهيل وصول الخدمات المالية من قبل المؤسسات المالية للأفراد من حيث عنصرى السعر والوقت مهما يكون حجم الأموال المستثمرة ليعود ذلك في الاخير بالفائدة على الافراد المستثمرين والمؤسسة المالية ذات العلاقة مما ينعكس على المجتمع بشكل عام. (الياس، 2020، صفحة 20)

وعرف على أنه دراسة ضمان قدرة الوصول إلى الخدمات المالية والائتمان في الوقت المناسب عند الحاجة من قبل الافراد ذوات الدخل المنخفض وبتكلفة معقولة. (Tanmoyee, 2021, p. 21)

نستنتج مما سبق: أن الشمول المالي هو الحالة التي ينتج من خلالها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الملائم للخدمات والمنتجات المالية المختلفة من عمليات الدفع، التوفير، الإئتمان، التحويل المالي، التأمين بتكلفة معقولة وبشكل يلبي إحتياجاتهم بطريقة آمنة ومستدامة.

الفرع الثاني: أهمية و أهداف الشمول المالي

أولاً: أهمية الشمول المالي

حظي الشمول المالي باهتمام متزايد من الباحثين وصانعي السياسات المالية في العقدين الماضيين كمصدر محتمل لفوائد الاقتصاد على الجانب البحثي تعد دراسة الشمول المالي خطوة منطقية تالية من الأدبيات المالية التي نشأت في أوائل التسعينيات، والتي كشفت عن الآثار الإيجابية للاقتصاد الجزئي والكلي من تقديم خدمات مالية أكثر كفاءة (Barajas a. a., 2020, p. 13). يمكن تلخيص أهمية الشمول المالي بما يلي : (ياس، 2023، صفحة 201)

1 - يؤدي الشمول المالي الى جذب المستثمرين من الأسواق العالمية الى بلدنا مما يؤدي إلى زيادة فرص العمل والتوظيف، وتقليل الاعتماد على النقد وخفض تكاليف المعاملات من خلال التحويل الى المدفوعات الالكترونية؛

2 - يسهل النظام المالي الشامل تخصيص الفعال للموارد الإنتاجية وبالتالي يمكن ان يقلل من تكلفة من تكلفة راس المال؛

3- يمكن للخدمات المالية الوصول الى تحسين الإدارة المالية للدولة والافراد بشكل كبير، فضلا عن توفير الفرص للقطاع المصرفي ليشمل مختلف شرائح المجتمع.

ثانياً: أهداف الشمول المالي

من اهم اهداف الشمول المالي ما يلي : (أبو العز، 2021، صفحة 248)

- يعمل على مساعدة الأشخاص على تأمين الخدمات والمنتجات المالية بأسعار اقتصادية مثل الودائع، تحويل الأموال، القروض والتأمين؛
- العمل على انشاء مؤسسات مالية لتلبية احتياجات الفقراء؛
- بناء عملية الاستدامة المالية ليكون لدى الافراد الأقل حظاً الثقة في الحفاظ على الأموال التي يكافحون من اجلها؛
- وجود حلول مالية رقمية للأفراد المحرومين اقتصاديا في البلاد؛
- توافر حلول مالية مصممة ومخصصة للفقراء تبعاً للظروف المالية الفردية واحتياجاتهم الأسرية ودخلهم؛
- تحسين الوعي المالي والمعرفة المالية في البلد؛
- زيادة نسبة الوعي بفائدة الخدمات المالية بين الفئات المحرومة في المجتمع؛

- يمكن انشاء منتجات مالية مناسبة للأفراد الأقل حظاً في المجتمع؛
- توسع القاعدة التابعة للمؤسسات التي تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة، اذ يكون هناك منافسة كافية وخيارات كثيرة لدى العملاء للاختيار بينها.

الفرع الثالث: خصائص و ركائز الشمول المالي

أولاً: خصائص الشمول المالي

تتمثل خصائصه في مايلي: (محمود، 2023، صفحة 8)

- الوقت: توفير الخدمات والمنتجات في كافة الأوقات على مدار السنة؛
- السعر : تقديم الخدمات والمنتجات المالية بأقل تكلفة ممكنة؛
- العموم: أي استهداف كافة شرائح ومستويات المجتمع ومن ضمنها ذوي الدخل المحدود؛
- التنوع: تقديم الخدمات والمنتجات البنكية المختلفة والمتنوعة؛
- الجودة تقديم الخدمات والمنتجات البنكية مع مراعاة عامل الجودة في طبيعة هذه الخدمات والمنتجات المقدمة؛
- التوسع : تسهيل عملية التنقل وذلك من خلال العمل على الوصول إلى مختلف مواقع الأفراد والشركات.

ثانياً: ركائز الشمول المالي

حدد البنك الدولي خمس ركائز أساسية للشمول المالي وهي : (صوالحي، 2023، صفحة 9)

1. **الركيزة الأولى: السياسة والإستراتيجية الوطنية للشمول المالي والتكنولوجيا المالية:** وتعتبر هذه الركيزة الأهم من حيث الربط بين الشمول المالي والتكنولوجيا المالية التي تمثل الدقة، والشفافية والفعالية، والأمان في تقديم الخدمات المالية لكل فئات المجتمع، ويتطلب ذلك أن تعمل الحكومات على تطوير جوانب العرض والطلب في الشمول المالي ومؤشرات لقياس الأداء؛
2. **الركيزة الثانية: المنتجات المالية ومقدمو الخدمات للقطاعات التي لا تحصل على خدمات كافية:** وتعد هذه الركيزة عصب الشمول المالي لتلبية الحاجات المالية بشكل مسؤول ومستدام، ويشمل ذلك تطوير منتجات ربحية وغير ربحية ذات أثر اقتصادي واجتماعي وبيئي؛
3. **الركيزة الثالثة: حماية المستهلك المالي:** ويتمثل ذلك في حماية المستهلك من مخاطر السوق، ومخاطر عدم الشفافية والإفصاح من طرف مزودي الخدمات المالية، وعدم التعامل القانوني مع سرية البيانات الخاصة التي يقدمها المستهلك للمؤسسة المالية، واستغلال جهله بطبيعة السوق، ورفع الأسعار دون رقابة، وغيرها من المخاطر؛
4. **الركيزة الرابعة: القدرات المالية والرؤى السلوكية:** الشمول المالي يراعي القدرات المالية للمستهلك من حيث طبيعة المنتجات وأسعارها. ويتطلب ذلك وجود سياسة تمويلية تحت رقابة الجهات الإشرافية تعنى بتوفير التمويل محدودي الدخل والشركات الصغيرة والمتوسطة ضمن ما يعرف بالتمويل الاجتماعي؛

5. الركيزة الخامسة: تمويل المشروعات الصغرى والصغيرة والمتوسطة: تشغل الشركات الصغيرة والمتوسطة معظم القوى العاملة في كثير من الدول النامية، والاهتمام بها هو من صميم الشمول المالي، وحسب البنك الدولي، تلعب الشركات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) دوراً رئيساً في معظم الاقتصادات، ولا سيما في البلدان النامية تمثل الشركات الصغيرة والمتوسطة غالبية الأعمال التجارية في جميع أنحاء العالم حيث إنهم يسهمون في خلق فرص العمل والتنمية الاقتصادية العالمية حسب البنك الدولي، تمثل الشركات الصغيرة والمتوسطة حوالي 90% من الشركات، وأكثر من 50% من العمالة حول العالم. تسهم الشركات الصغيرة والمتوسطة الرسمية بنسبة تصل إلى 40% من الدخل القومي في الاقتصادات الناشئة، وفقاً لتقديرات البنك الدولي، ستكون هناك حاجة إلى 600 مليون وظيفة بحلول عام 2030 لاستيعاب القوى العاملة العالمية المتنامية، مما يجعل تنمية الشركات الصغيرة والمتوسطة أولوية عالية للعديد من الحكومات في جميع أنحاء العالم .

الفرع الرابع: قياس الشمول المالي

لقد تعددت مقاييس الشمول المالي حسب المنظور الذي تبنته كل دراسة، وذلك للتعرف على كيفية تقديم الخدمات المصرفية بأنواعها المختلفة للعملاء في كافة البنوك على اختلاف أنواعها، ففي مؤتمر كابوس عام 2012م تم مناقشه مقاييس الشمول المالي، حيث قام تحالف الشمول المالي Alliance of Financial Inclusion AFI بعمل رابطة عمل لبيانات الشمول المالي، وتم التوصل الى ان الشمول المالي له ثلاثة ابعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول الى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وتعزيز جودة الخدمات المالية. وفيما يلي سنعرض وصفا لكل بعد من ابعاد الشمول المالي الثلاثة: (ياس، 2023، صفحة 202)

1- الوصول الى الخدمات المالية Access dimension :

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. ويتطلب تحديد مستويات الوصول تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية الفروع وأجهزة الصراف الآلي... ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

2- استخدام الخدمات المالية :

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. ويقاس بعد استخدام الخدمات المالية بالعديد من المؤشرات.

3- جودة الخدمات المالية:

ان ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، حيث يتطلب من المتخصصين دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، كما أن بعد الجودة للشمول

المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، الخ، بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق وأيضا ثقافة المستهلك.

كما يتم قياس الشمول المالي من خلال الابعاد التالية : (علوان، 2023، صفحة 46)

- الوصول: هو مدى القدرة على استخدام الخدمات المالية المقدمة من خلال المؤسسات الرسمية.
- الاستخدام: هو مدى استخدام الزبائن للخدمات المالية التي تقدم من المؤسسات العاملة في القطاع المصرفي.
- التثقيف المالي: هو الطريقة التي تهدف إلى جعل الأفراد أكثر استعدادا لإدارة أموالهم ، والوصول إلى تحقيق أهدافهم المالية وكذلك تجنب الإجهاد المرتبط بالمشاكل المالية، وبالنتيجة تحسين رفاههم المالي.
- حماية الزبون : ويقصد به الجهود التي تبذلها المنظمات المعنية بهدف تعريف الزبون بحقوقه عن طريق إصدار تشريعات تحمي الزبون فردا كان أو جماعة ، وبمعنى آخر هي اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي إلى منع خطر قادم أو التقليل من حدوثه أو إنذار من تسول له نفسه الإقدام عليه.

الفرع الخامس: التحديات التي تواجه الشمول المالي

يواجه الشمول المالي العديد من التحديات التي تواجه تطبيقه سواء على المستوى الدولي او على المستوى الدول العربية ومنها الجزائر، لما له من نظرة مستقبلية فعالة لتحسين مستوى معيشة المواطنين، إضافة إلى تحقيق التنمية المستدامة للدولة، وتتمثل أهم التحديات التي تواجه الشمول المالي فيما يلي : (البنك الدولي، 2017، صفحة 406)

- ارتفاع مستويات الأمية المالية والتي يترتب عليها جهل بعض المواطنين بالخدمات المصرفية المقدمة
- انخفاض مستوى الوعي المصرفي لبعض العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية ؛
- سوء التوزيع الجغرافي للبنوك وماكينات الصرف الآلي وخاصة في القرى والمناطق النائية.

المطلب الثالث: دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

الفرع الأول: دور وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في تعزيز الشمول المالي

حسب ما جاء في تقرير قاعدة البيانات للمؤشر العالمي للشمول المالي الصادرة عن البنك الدولي لسنة 2017 ، أن التقدم الملحوظ في مؤشرات الشمول المالي تعود إلى التطور والتحديث في أنظمة الدفع الإلكترونية التي نتج عنها إصدار جيل جديد من الخدمات المالية تعتمد على الانترنت والهواتف المحمولة. مما خلق فرص غير مسبوقة لتقليل عدد البالغين الذين لا يملكون حسابات بنكية و مساعدة مالكي الحسابات على إستخدامها بصورة أكبر. (براهمية، 2022، صفحة 992)

كما أن تطوير وسائل الدفع الإلكترونية يعمل على تسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها في الوقت المناسب، مما يضمن الإستمرارية و الإستدامة في تقديم الخدمات المالية. (حسيني، 2019، صفحة 100)

بالإضافة إلى ذلك تعتمد وسائل الدفع الإلكترونية على الهوية الرقمية للعملاء مما يتطلب وضع حماية بالغة لخصوصية بيانات الأفراد من خلال الضوابط والإجراءات المفروضة التي تحكم العمل المالي الإلكتروني بهدف حماية العملاء وهذا ما يتوافق ومتطلبات تحقيق الشمول المالي.

الفرع الثاني: الإستراتيجيات الوطنية المحفزة للدفع الإلكتروني من أجل تحقيق الشمول المالي:

أشار المسح الذي أجراه خبراء صندوق النقد العربي على الدول التي تتوفر على بياناتها ، أن الجزائر تسجل أكبر عدد معاملات في مجال الدفع الإلكتروني عام 2019 بما يقارب 63.4 مليون معاملة بإجمالي 141 مليون معاملة. وتمثلت الإجراءات المتخذة من طرف الهيئات النقدية والمالية الجزائرية لدعم وتعزيز الشمول المالي: (براهمية، 2022، صفحة 993)

- حث البنوك و بريد الجزائر على توفير بطاقات الدفع الإلكتروني لفائدة العملاء دون تكاليف إستجابة لطلبات المرسله عبر الأنترنت بسهولة ودون قيود؛
- تشجيع البنوك على زيادة عدد الحسابات وربط إستخدام بطاقات الدفع بوجود حسابات للعملاء لديها؛
- إلغاء الرسوم ومصاريف استخدام بطاقات الائتمان وتخفيض تسعيرة الخدمات التي إلغاء الرسوم ومصاريف استخدام بطاقات الائتمان وتخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار بواقع 10 دنانير على كل عملية تصل إلى 5000 دج تدفع إلكترونيا؛
- تخفيض الضرائب والرسوم على المدفوعات الإلكترونية حيث تطبق نسبة 9% عوضا عن 19% المطبقة على باقي المعاملات المالية؛
- وضع إستراتيجية رقمية تهدف إلى تطوير وسائل الدفع الإلكتروني للحد من الدفع والتسديد عن طريق الأوراق النقدية ، مع وضع تسهيلات أقرها بنك الجزائر تخص عملية فتح الحسابات للأشخاص والمؤسسات سواء على مستوى البنوك أو بريد الجزائر؛
- تعزيز الإستراتيجية المنتهجة لتفعيل العمل بوسائل الدفع الإلكترونية من خلال إصدار القوانين واللوائح المنظمة للعمل بها ، ومنها :

- قانون المالية 2020: ، الذي نص على ضرورة توفير التاجر لوسائل الدفع الإلكتروني ووضعها تحت تصرف المستهلكين في مدة أقصاها 31 ديسمبر 2020 كآخر أجل ، و هذا في إطار التأكيد على ما ورد في قانون التجارة الإلكترونية لعام 2018 ، الذي نص من خلال المادة 27 على إمكانية القيام بعمليات الدفع للمعاملات التجارية من خلال المنصات الرقمية المخصصة للدفع حصريا للبنوك المعتمدة من طرف بنك الجزائر ، والمادة 28 على وجوب تأمين موقع الأنترنت الخاص بالمورد الإلكتروني بمنصة الدفع بواسطة نظام التصديق الإلكتروني ، أما المادة 29 فتتص على خضوع منصات الدفع الإلكتروني لرقابة بنك الجزائر لضمان إستجابتها لمتطلبات التشغيل البيئي وسرية البيانات وسلامتها و ضمان أمن تبادل المعلومات ؛

• وضع الأطر القانونية لحماية وأمن العملاء : حيث تولت هيئة الضبط والنقد الآلي وضع آليات ناجعة وكفيلة بضمان سرية البيانات ومتابعتها بشكل دوري و تعززت بصدور القانون رقم : 18-07 المؤرخ في جويلية 2018 الذي يحدد كيفية الحفاظ على أمن المعلومات الشخصية و طرق استعمالها وقد أدرج هذا القانون الأحكام الجزائية المخالفية و المتمثلة في الحبس لمدة من 02 إلى 05 سنوات بالإضافة إلى غرامات مالية في حالة الاستعمال غير القانوني للبيانات الشخصية.

الفرع الثالث: العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي

يمكن تمييز نوعان من العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي: (أبحري، 2020، الصفحات 210-211) - العلاقة الإيجابية:

ترتكز العوامل الإيجابية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي بأن توفير الخدمات المالية للهواتف المحمولة والألواح الذكية والأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن الوصول إلى التمويل للسكان في المناطق الريفية، فإذا توفرت الأجهزة مع توفر الإنترنت فإنه يتوقع الإمداد التمويل الرقمي تأثيرات إيجابية على الشمول المالي. كما أنه يتطلب وجود منصة سهلة الاستخدام وتكون ملائمة للفرد من أجل إجراء المعاملات المالية وهذا ما يوفره التمويل الرقمي حيث أن مستخدمي الخدمات المالية الرقمية يمكن أن تساعد على تكثيف عملية التوعية والإعلام للاستفادة من الخدمات الرقمية ومنه زيادة عدد الأفراد الذين يستخدمون التمويل الرقمي ومنه زيادة وتعزيز الشمول المالي.

- العلاقة السلبية:

ترتكز العوامل السلبية والتي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي على أن مقدمي خدمات التمويل الرقمي تستخدم بشكل تمييزي وتكتيكي وتسويقي أكثر قوة لتوجيه العملاء ذوي الدخل المرتفع والمتوسط لاستخدام منصة أو بنية تحتية للتمويل الرقمي واستخدام تكتيك تسويقي قوي الإقناع أذوي الدخل المنخفض والفقراء باستخدام الرقمية لكن إذا ما كانت الرسوم المرتبطة بالخدمات المالية فهذا يؤدي الى انخفاض الشمول المالي للعملاء الفقراء.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي

يستهدف هذا المبحث استعراض أهم الدراسات السابقة المجراة باللغات العربية والأجنبية في مجال وسائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي ، وبيان الإختلافات بين هذه الدراسات والدراسة التي نحن بصدد إعدادها، إضافة إلى إبراز مجالات الإستفادة من الدراسات السابقة.

المطلب الأول : الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير المستقل

1. دراسة فاضل عباس داود، سندس علي خليفة، محمد حسن عبد الامير (2020)، بعنوان: وسائل الدفع الإلكتروني

المستخدمة بتوطين الرواتب وأثرها في تحسين الصورة الذهنية للزبائن -دراسة تطبيقية لآراء عينة من زبائن

المصارف التجارية الخاصة (المتعاقد مع وزارة التعليم العالي والبحث العلمي لتوطين رواتب الموظفين)، مجلة دراسات محاسبية و مالية، المجلد 15، العدد 53.

هدف البحث الى التعرف على أبرز المعوقات التي تواجه استخدام وسائل الدفع الالكتروني في توطين رواتب موظفي الدولة وأثرها في تعزيز الصورة الذهنية للزبائن ، ولتحقيق هذا الغرض فقد تم تصميم استمارة استبانة وزعت على عينة عشوائية بلغت (31) فرداً من الزبائن الموظفين المتعاملين مع المصارف الخاصة المبحوثة ، وقد تم تحليلها والتوصل الى عدد من الاستنتاجات والتوصيات من ابرزها عدم حداثة وسائل الدفع الالكتروني المستخدمة من قبل المصارف مما ينعكس على الصورة الذهنية للزبائن وتحقيق رضاهم ، أن مشروع التوطين للرواتب يحتاج الى ملاك قيادي متطور كون هذا المشروع يختلف جذريا عن اعمال المصارف الحالية التقليدية.

2. دراسة عبد العزيز صحراوي، د. فائزة العراف (2020)، بعنوان: فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا Covid-19 بطاقة الدفع الإلكتروني (الذهبية) لبريد الجزائر نموذجاً ، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المجلد 13 العدد 03

هدفت الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة كورونا، وبعد معالجة الإشكالية واختبار فرضيات الدراسة التطبيقية على بطاقة الدفع الإلكتروني الذهبية التي تطرحها مؤسسة بريد الجزائر، توصلت الدراسة إلى أن استخدام خدمات الدفع الإلكتروني التي تقدمها البطاقة الذهبية، يساهم في تجنب الاحتكاك والطوابير داخل مكاتب البريد، ويشجع الناس على المكوث في المنازل بإجراء المعاملات عن بعد كدفع الفواتير، تحويل الأموال... إلخ، ويقلل من خطر تداول العملات النقدية التي قد تكون موبوءة.

3. دراسة حسين نمارق قاسم (2022) بعنوان: تأثير وسائل الدفع الالكترونية على ادوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي، مجلة الوريث العلمي، المجلد 4، العدد 11.

هدفت الدراسة على توضيح تأثير وسائل الدفع الالكترونية على ادوات السياسة النقدية في العراق ، حيث تبين من خلال الاطار العملي ان هناك فروقات في التعامل بين الاعوام 2016 2017 2018 في تحويل المبالغ وباستخدام انظمة مختلفة ، وقد توصلت الباحثة الى مجموعة من الاستنتاجات والتي من اهمها ان التقدم التكنولوجي يمارس العديد من الآثار سواء على المستوى الاقتصادي او النقدي، ومن بين القضايا التي أفرزها التقدم التقني في مجال الخدمات المصرفية ظهور وسائل الدفع الالكترونية والتي أثرت على السياسة النقدية بشكل عام وعلى ادوات السياسة النقدية بشكل خاص كما ان نظام المدفوعات والتسوية في اي بلد يرتبط بشكل وثيق بوظيفة البنك المركزي الرئيسية وهي تحقيق الاستقرار النقدي والمحافظة عليه ويتحقق ذلك من خلال تشغيل هذه الانظمة من قبل السلطة النقدية والاشراف عليها وقد توصلت الدراسة الى ضرورة تعزيز ثقة الافراد باستخدام وسائل الدفع الالكترونية فانعدام الثقة من شأنه ان يحد من انتشار هذه النقود أو قد يؤدي الى اضمحلالها اضافة الى ضرورة قيام الجهات الحكومية المعنية بتعديل انظمتها المالية والنقدية كي تتلائم مع التطورات الحاصلة في الوقت الحاضر وذلك لضمان امن وسلامة النظام المصرف.

4. دراسة أوس فخر الدين الجويجاتي ،خالد عزيز الكوافي (2023) بعنوان تطور استخدام وسائل الدفع الالكتروني وأثرها على الناتج المحلي الإجمالي لدول الخليج العربي للفترة (2011-2020) .مجلة تنمية الرافدين،المجلد (42)، العدد (138)

هدفت الدراسة إلى قياس أثر تطور وسائل الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي لدول الخليج العربي الأربع (السعودية، الكويت، عمان، البحرين) للمدة (2011-2020)، اعتمد الباحثين على المنهج الكمي القياسي و نموذج الانحدار الخطي المتعدد البيانات، السلاسل الزمنية المقطعية للدول المختارة. وقد استعملت البرمجية الجاهزة في مجال تحليل السلاسل الزمنية والتحليل الاقتصادي القياسي 12 - Eviews لتقدير كافة الأنموذجات وإيجاد قيم المقاييس الإحصائية المرتبطة به، كما استعملت البرمجية الإحصائية المنتج الإحصائي وحلول الخدمة SPSS- لإيجاد معادلات الاتجاه العام لمتغيرات الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة نتائج من أبرزها: إن المقاصة الإلكترونية هي أكثر وسائل الدفع الإلكتروني تأثيراً على الناتج المحلي الإجمالي، و بحسب طبيعة تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي، تحتل السعودية المرتبة الأولى من حيث تأثيرها الموجب في الناتج المحلي الإجمالي، ثم تليها الكويت، ومن ثم آخرها البحرين.

5. دراسة Andreu, Isamade Burabari (2022). **Effect of e-payment systems on gross domestic product of Nigeria** - تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي في نيجيريا.

يهدف البحث إلى بيان تأثير أنظمة الدفع الإلكتروني على الناتج المحلي الإجمالي لدولة نيجيريا، مستخدماً المتغيرات المستقلة الآتية الصراف الآلي، نقاط البيع والموبايل) من خلال الأنموذج الآتي : $(GDPB0+B1ATM+B2POS+B3MAP+UL)$ ، وتوصلت الدراسة : إلى أن نظام الدفع عبر بوابات الدفع الثلاث الصراف الآلي، نقاط البيع، والموبايل لها تأثير كبير على زيادة الناتج المحلي الإجمالي النيجيري.

الفرع الثاني : الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغير التابع:

1. دراسة Peterson K, Ozili (2020)، بعنوان **Optimal Financial Inclusion, International Finance Review**,

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الشروط الأساسية لتحقيق الشمول المالي الأمثل، والمتمثل في توفير الخدمات الأساسية للأفراد بسعر مناسب ومشجع لمقدمي الخدمات المالية لمواصلة توفيرها بشكل مستمر، توصي الدراسة إلى العمل والتنسيق بين البنوك والمؤسسات المالية الناشطة في مجال تقديم الخدمات والمنتجات المالية لتوحيد الجهود لترقية الشمول المالي والوصول إلى مستوى أمثل، توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: يوفر الخدمات المالية الأساسية سعر في متناول السكان المستبعدين. العمل مع مؤسسات مالية بتقديم خدمات مالية بتكلفة منخفضة.

2. دراسة فؤاد محمد عبد الله الخزرجي، احمد محمد خلف (2022)، بعنوان: دور الشمول المالي في تحويل القطاع

المصرفي الى نظام الادارة الالكترونية، مجلة اقتصاديات الأعمال، المجلد 3، العدد 4.

هدفت الدراسة الى معرفة الدور الذي يتبناه الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي إلى نظام الإدارة الالكترونية، وفي سبيل تحقيق الهدف الرئيسي اعلاه بييت الدراسة على ما جاء بالفرضية الآتية: أنه لا توجد علاقة

بدلالة إحصائية فيما بين متطلبات تطبيق الشمول المالي والتحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية بالقطاع المصرفي، وتم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي في الدراسة وعملية تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال قائمة استبيان أعدت خصيصاً لذلك ثم تم تحليلها بالبرنامج الإحصائي SPSS 24، وتوصلت الدراسة الى وجود علاقة بدلالة إحصائية بين متطلبات تطبيق الشمول المالي والتحول الى نظام الإدارة الإلكترونية بالقطاع المصرفي، وأوصت الدراسة الى ضرورة اعتماد نظام الادارة الالكترونية والتحول الرقمي لما له دور في انعكاسات ايجابية على اداء المصارف وتوسع خدماتها في القطاع المصرفي.

3. دراسة مصطفى محمد إبراهيم، ابراهيم سكران عبدالله، حسين علي صدام (2022)، بعنوان: أثر تقديم المنتجات المصرفية الالكترونية على مؤشرات الشمول المالي في ظل جائحة (Covid-19) للمدة 2010-2020، مجلة كلية التراث الجامعة، العدد الرابع والثلاثون

تبلورت مشكلة البحث بان ضعف المصارف العراقية في تقديم المنتجات بسبب اجراءاتها البيروقراطية، أما فرضية البحث فكانت هل يحقق القطاع المصرفي الخاص العراقي الشمول المالي من حيث المؤشرات والادارة والتوجيهات من قبل البنك المركزي العراقي ام يستمر بالبقاء في الاعتماد على نافذه بيع العملة الاجنبية، توصل الباحث الى عدة استنتاجات أهمها أنه يوجد الكثير من المنتجات المصرفية الالكترونية لم تفعل في القطاع المصرفي العراقي، إما أهم التوصيات فكانت ينبغي الاهتمام بشكل كبير من قبل المصارف العراقية ببرنامج الشمول المالي لما له من دور كبير في تحقيق الاستقرار المالي والمصرفي.

4. دراسة ياس مصطفى نزار، عروبة رشيد علي (2023)، بعنوان: الشمول المالي وتأثيره على الأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي للسنوات (2015-2020)، مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15، العدد 3.

هدفت الدراسة الى اختبار العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي، ولتحقيق اهداف الدراسة تمت صياغة نموذج يتكون من متغيرين رئيسيين وتم استنباط فرضية رئيسة تتفرع منها مجموعة من الفرضيات الفرعية وباعتماد أسلوب المنهج التحليلي الوصفي فقد استهدف القطاع المصرفي كعينة للدراسة وجمع البيانات اللازمة من النشرات الإحصائية والتقارير السنوية الصادرة من البنك المركزي العراقي فضلا عن قيام الباحث بعدد من المقابلات الشخصية لبعض موظفي البنك المركزي. وقد استخدمه الدراسة مختلف الوسائل الإحصائية بواسطة برنامج (SPSS.V.23) (AMOS. V.23). وخرجت بنتائج حول عدم وجود علاقة إثر معنوية بين الشمول المالي والأداء المالي .

5. دراسة يونس صوالحي (2023) بعنوان: تعزيز الشمول المالي من خلال التمويل الرقمي الإسلامي الأسس والمبادئ في ضوء التجربة الماليزية، مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية. المجلد (14) العدد (1)

هدف هذا البحث إلى بيان أسس ومبادئ الشمول المالي الرقمي عموماً وفق جهود المؤسسات العالمية كالبنك الدولي، والمنظمات العالمية كمجموعة العشرين، وغيرها. كما تهدف الدراسة إلى الاستفادة من هذه الجهود لتأسيس المبادئ الحاكمة للشمول المالي الرقمي الإسلامي، وبما أن جهوداً معتبرة بذلت من أجل التأسيس التجاري الحقيقية

في الشمول المالي الرقمي الإسلامي، فقد اختار الباحث التجربة الماليزية أنموذجا لما تمتاز به من مزايا ثم توضيحها في ثنايا البحث. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في عرض جهود الشمول المالي الرقمي التقليدي والإسلامي، وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات، أهمها توافق أهداف الشمول المالي التقليدي عموما مع مقاصد الشريعة الإسلامية مع ضرورة المراجعة الشرعية البيئية التكنولوجية المالية. كما خلصت الدراسة إلى ضرورة تطوير بيئة الشمول المالي الرقمي الإسلامي من حيث الأطر القانونية، والتشريعية والفنية والاستفادة من التجربة الماليزية في هذا المجال.

الفرع الثالث: الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين:

1. دراسة العلاوي نوري ، حماني عبد الرؤوف (2020) بعنوان: مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر البطاقة الذهبية لبريد الجزائر أنموذجا، مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، المجلد : 05 العدد : 12

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية الدفع الإلكتروني، في مؤسسة بريد الجزائر، من خلال البطاقة الذهبية و مساهمته في تعزيز الشمول المالي، والوقاية من تفشي جائحة كورونا، من حيث الحفاظ على البروتوكول الصحي الذي يجسد التباعد الجسدي، عن طريق إجراء العمليات المالية عن بعد، وعدم الاضطرار إلى التنقل إلى مقرات المؤسسات التسديد مختلف الالتزامات، وتوصلت الدراسة إلى أن البطاقة الذهبية البريد الجزائر، تساهم في تعزيز الشمول المالي، من خلال جلب زبائن جدد، نظرا لمزاياها المتعددة، وسرعة الحصول عليها، بالإضافة إلى ربط الشبكتين البريدية والبنكية، كما تساهم في الوقاية من جائحة كورونا، من خلال الحفاظ على التباعد الجسدي، عن طريق إجراء العديد من العمليات من مقر السكن دون الحاجة للتنقل والاختلاط.

2. دراسة مريم كردوسي، أمال براهيمية(2022) بعنوان: وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز

الشمول المالي في البنوك الجزائرية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 11 العدد 02

هدفت هذه الورقة البحثية إلى التعرف على وسائل الدفع الإلكترونية وعرض مراحل تطورها في البنوك الجزائرية وإبراز دورها في دعم ورفع مستويات الشمول المالي على مستواها ، من خلال الوقوف على واقعه و أهم متطلبات تعزيزه، وتوصلت الدراسة إلى أن مستوى الشمول المالي متدني بالنسبة للبنوك الجزائرية مقارنة بنظيراتها من دول الشرق المتوسط وشمال إفريقيا والعالم ككل ، لذا بادرت الهيئات المالية والنقدية الجزائرية إلى وضع الإستراتيجيات الفعالة والآليات الكفيلة بتحقيق الشمول المالي في مؤسساتها المالية والبنكية.

3. دراسة العلاوي نوري، خليل عبد القادر(2022)، بعنوان: دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول

المالي في الجزائر دراسة تحليلية خلال الفترة (2016-2020)، المجلة المتوسطة للقانون والاقتصاد، المجلد :

07 ،العدد: 01

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور وسائل وقنوات الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، وقد اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي، من خلال مبحثين اثنين استخدم في الأول المنهج الوصفي واعتمد الباحثين على المنهج التحليلي في المبحث الثاني، وتوصلا من خلال تحليل للبيانات المتوفرة لديهم إلى أن قنوات ووسائل الدفع الإلكتروني تساهم في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

4. دراسة يزن سعد كامل (2023) بعنوان فاعلية انظمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي (دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية) مجلة الدراسات المستدامة ، المجلد الخامس العدد الرابع .

سعى البحث الى التعرف على أثر انظمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي ، ولتحقيق اهداف البحث تم اختيار عينة من المصارف العراقية الخاصة والمدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، والتعرف على واقع انظمة الدفع الالكتروني، ومؤشرات قياسها الرئيسية لعينة للمصارف عينة البحث للمدة (2017-2021)، وانبثق البحث من فرضية مفادها لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين انظمة الدفع الالكتروني وتعزيز الشمول المالي للمصارف العراقية التجارية الخاصة، ولتحقيق اغراض البحث اعتمد الباحث على المنهج الوصفي، والاسلوب الاحصائي الكمي لأثبات فرضية البحث، باستخدام البرنامج الاحصائي (SPSS)، لتحليل واختبار متغيرات البحث، ولقد اختتمت الدراسة بمجموعة من الاستنتاجات كان أهمها ان الشمول المالي يتحقق عن طريق سعي المصارف التجارية العراقية الخاصة على توفير الخدمات المالية المختلفة لكافة فئات المجتمع وبتكلفة منخفضة ووقت اقل.

5. دراسة راقي دراجي (2023) بعنوان: دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا - كوفيد 19 ، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد: 11 العدد : 02

تسعى هذه الورقة البحثية إلى التعرف على دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في الجزائر في ظل أزمة كورونا. كوفيد 19، ومن أجل ذلك قمنا بإتباع المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال استعراض الإطار المفاهيمي للشمول المالي الرقمي حيث تعرضت هذه الدراسة إلى الاطار المفاهيمي للشمول المالي الرقمي، كما تطرقت هذه الدراسة إلى دور وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا كوفيد 19، وخلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: أدت جائحة كورونا - كوفيد 19 إلى توسع نطاق الشمول المالي الرقمي في الجزائر، و تتجلى ضرورة رقمنة الخدمات المالية والشمول المالي في حاجة الحكومة إلى تقديم الإعانات إلى الفئات المتضررة من الأزمة .

المطلب الثاني : مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة

حاولنا في هذا المطلب تلخيص أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة سواء باللغة العربية أو الأجنبية حيث سنوضح نقاط التشابه ونقاط الاختلاف، كما سنتطرق لأهم النقاط التي استقدنا منها خلال اطلاعنا عليها.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي

الجدول رقم(01-01): مقارنة بين الدراسات السابقة و الدراسة الحالية

الدراسات السابقة	الدراسات الحالية	
من حيث الزمان والمكان	أنجزت الدراسات في بيئة عربية وأجنبية وكانت من (2020، 2023) بالنسبة للاطار المكاني الجزائر: الشلف، تبسة، أدرار، برج بوعريريج، بسكرة، أم البواقي، نيجيريا، عمان، ماليزيا، العراق.	أنجزت دراستنا خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2024/2023. بالنسبة للحدود المكانية تمت في بنك الجزائر الخارجي- وكالة بني صاف بعين تموشنت.
عينة الدراسة	ركزت بعض الدراسات السابقة على عينات عشوائية و البعض الاخر على عينة قصدية من مستخدمي المؤسسات المالية في القطاع الخاص والعام	ركزت دراستنا على عينة عشوائية من المتعاملين مع بنك الجزائر الخارجي-وكالة بني صاف بعين تموشنت.
من حيث نوع القطاع	تنوعت الدراسات السابقة بين القطاع الخاص والعام (مراكز البريد و البنوك)	استهدفت الدراسة القطاع الاقتصادي العام، حيث كانت في بنك الجزائر الخارجي-وكالة بني صاف بعين تموشنت.
متغيرات الدراسة	تناولت الدراسات السابقة متغيرات مختلفة منها: ✓ وسائل الدفع الالكتروني؛ ✓ البطاقة الذهبية؛ ✓ الشمول المالي الرقمي؛ ✓ التمويل الرقمي الاسلامي؛ ✓ الأداء المالي؛ ✓ المنتجات المالية الالكترونية؛ ✓ نظام الإدارة الالكترونية؛	اعتمدت دراستنا على متغيرين هما :وسائل الدفع الالكتروني كمتغير ، و المتغير التابع الشمول المالي بأبعاده (الوصول و الخدمة، التثقيف المالي، حماية الزبون)
منهج الدراسة	استخدمت بعض الدراسات الدراسة القياسية،و بعضها الاستبيان ،و بعض الدراسات أضافت المقابلة لتدعيم دراستهم.	استخدمنا في دراستنا الاستبيان كأداة للدراسة وتدعيمها.
أداة تحليل المعلومات	استخدمت الدراسات البرنامج الإحصائي spss ،و برنامج AMOS و برنامج Eviews كأدوات لتحليل البيانات،	استخدمنا البرنامج الإحصائي spss 26 كأداة لتحليل البيانات

المصدر : من اعداد الطالبين اعتمادا على الدراسات السابقة

المطلب الثالث : مجال الاستفادة من الدراسات السابقة

أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة :

- ساهمت الدراسات السابقة في ضبط و اختيار المتغيرات التي كان من اللازم أن تتبناها الدراسة الحالية ،و بالتالي تعد المنطلق والمدخل الأولي لدراستنا.
- تعتبر الدراسات السابقة قاعدة أساسية في البحث وانطلاقة جيدة لإعداد الدراسة الحالية حيث مكنت الباحثين من إعطاء فكرة أولية وكاملة لموضوع الدراسة مما سهل الانطلاق في الدراسة الحالية.
- تحديد أبعاد الدراسة لإعداد الجانب التطبيقي.
- تساعد في تصميم الاستبيان لمتغيري مستقل
- ساهمت في التعمق في موضوع الدراسة من خلال فتح مجال الاطلاع عليه من عدة اتجاهات وجوانب مختلفة.
- تساهم في تحديد المنهجية الدراسة.
- ساعدت في صياغة فرضيات الدراسة وتحديد الأداة المناسبة لاختبار صحة هذه الفرضيات.

خلاصة الفصل الأول:

بالرغم من تعدد أنظمة الدفع إلا أنها لها دائما الهدف نفسه وهو إتاحة الفرصة لتحويل الأموال من حساب في بنك إلى حساب في بنك آخر لأغراض متعددة، ومع تطور التكنولوجيا ظهرت أنظمة دفع جديدة فضلها معظم الأفراد على أنظمة الدفع التقليدية لمزاياها التي تمنحها لهم من اختصار للوقت وتوفير للجهد وهي أنظمة الدفع الالكترونية التي ظهرت مع ظهور التجارة الالكترونية وشبكة الانترنت، إذ أصبحت أنظمة الدفع التقليدية غير مجدية في هذا النوع من التجارة الذي يتطلب إلى وسائل أكثر تطور وحادثة المتمثلة في وسائل الدفع الالكترونية التي اتخذت عدة أشكال وهي: البطاقات البنكية، البطاقات الذكية، الشيكات الالكترونية، التحويلات الالكترونية، النقد الالكترونية والمحافظ الالكترونية وكل من هذه الوسائل يؤدي دورا مهما في تسريع وتأدية الخدمة للأفراد بكل أمن وسلامة.

**الفصل الثاني :الدراسة
الميدانية لأثر وسائل الدفع
الالكترونية في تعزيز الشمول
المالي في بنك الجزائر**

تمهيد:

بعد أن تطرقنا في الفصل السابق إلى المفاهيم المتعلقة بذكاء الأعمال و أداء الموارد البشرية والدراسات السابقة لتجسيد هذه المفاهيم ،نكتملة الجانب النظري قمنا بإسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي نسعى من خلال هذا الفصل إلى تحقيق الهدف من الدراسة وهو التعرف على أثر ذكاء الأعمال بأبعاده على أداء الموارد البشرية ،وسنتطرق إلى وصف أفراد مجتمع وعينة الدراسة ،نموذج وأداة الدراسة بالإضافة إلى طرق تصميم وإعداد الاستبيان ،كما قمنا بدراسة حالة بنك الجزائر الخارجي-وكالة بني صاف بعين تموشنت وذلك من خلال تقسيم الفصل إلى مبحثين بالشكل الآتي:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة (وسنتطرق فيه إلى منهج الدراسة، متغيرات الدراسة، وكذا الأدوات المستعملة).

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سنتطرق في هذا المبحث إلى توضيح طريقة إنجاز الدراسة الميدانية، و تقديم كيفية اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وعرض منهج الدراسة، بالإضافة إلى طريقة جمع المعطيات والأدوات المستخدمة في الجمع ،ووصف كيفية تلخيص المعطيات والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات و اختبار الفرضيات.

المطلب الأول : الطريقة المعتمدة في الدراسة

بغية التعرف على أثر وسائل الدفع الالكترونية على تعزيز الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي في بني صاف بعين تموشنت ، سيتم التعرف على مجتمع وعينة الدراسة والأدوات المستخدمة وتحليل البيانات بواسطة برنامج الإحصائي SPSSالنسخة26.

الفرع الأول: منهج الدراسة

لتحقيق الأهداف المرجوة في بحثنا سوف نستخدم المناهج التالية:

- المنهج الوصفي و التحليلي: يمكننا المنهجين الوصفي و التحليلي من جمع البيانات عن الظاهرة المدروسة ووصف النتائج التي تم التوصل إليها وتحليلها وتفسيرها.
- المنهج الاستقصائي: ومن أجل جمع البيانات الميدانية تم تصميم استمارة تتضمن مجموعة من الأسئلة المتعلقة بالموضوع ومحاولة البرهنة على الفرضيات المطروحة.
- المنهج الإحصائي: والذي تتم بواسطته اختبار صحة الفرضيات باستعمال الأساليب والأدوات الإحصائية في تحليل البيانات، لإيجاد أثر وسائل الدفع الالكترونية على تعزيز الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي في بني صاف بعين تموشنت، وذلك باختيارنا لعينة عشوائية من المتعاملين مع البنك محل الدراسة.

الفرع الثاني: متغيرات الدراسة

الجدول رقم (01-02): متغيرات الدراسة

وسائل الدفع الالكتروني	المتغير المستقل
الشمول المالي	المتغير التابع

المصدر: من إعداد الطالبين

الفرع الثالث: مجتمع وعينة الدراسة.

➤ تعريف المؤسسة محل الدراسة:

بنك الجزائر الخارجي (BEA) هو واحد من البنوك الرائدة في الجزائر. تأسس البنك في عام 1967، ويهدف إلى دعم التنمية الاقتصادية للبلاد من خلال توفير مجموعة واسعة من الخدمات المصرفية. وكالة بنبي صاف، الواقعة في ولاية عين تموشنت، تقدم خدماتها منذ إنشائها وتشمل: الحسابات الجارية والتوفير، التمويل والقروض، الخدمات الإلكترونية، الاستشارات المالية، خدمات الصرف الأجنبي.

➤ مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من المتعاملين مع بنك الجزائر الخارجي في بنبي صاف بعين تموشنت.

➤ عينة الدراسة:

قد تم أخذ عينة عشوائية لإجراء هذه الدراسة من المجموع الكلي للمتعاملين مع البنك حيث قدر حجم هذه العينة ب 35 مفردة، مأخوذة من المتعاملين مع البنك محل الدراسة، والجدول التالي يبين عينة الدراسة.

جدول رقم (02-02) : الإحصائيات للاستبيانات الموزعة والمسترجعة على العينة

البيان	العدد
الاستبيانات الموزعة	35
الاستبيانات المسترجعة	32
الاستبيانات المرفوضة	00
الاستبيانات المعتمدة(الصالحة للتحليل)	32

المصدر: من إعداد الطالبين

المطلب الثاني: الأدوات المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول: الأدوات المستخدمة في جمع البيانات

- الاستبيان: بناء على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وصعوبة الحصول على المعلومات الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة عن طريق المقابلات الشخصية أو الزيارات الميدانية أو الملاحظات الشخصية، تم اللجوء إلى أداة أكثر دقة في تحقيق أهداف هذه الدراسة وهي الاستبيان(الملحق رقم01) ،وقد تمت الاستعانة في إعداد

الاستبيان بمجموعة من البحوث والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع بالإضافة إلى توجيهات الأستاذة المشرفة و التعديلات قصد ملامسة العلاقة للموضوع محل الدراسة بالإضافة للأستاذة المحكمين.

حيث تم تصميم هذا الاستبيان وتقسيمه إلى جزئين كما يلي:

الجزء الأول : يتعلق بالمعلومات الشخصية لعينة الدراسة المتعاملين مع بنك الجزائر الخارجي في بني صاف بعين تموشنت (الجنس ،الفئة العمرية ،المستوى التعليمي ،المهنة ،الراتب الشهري) .

الجزء الثاني : يتعلق بوسائل الدفع الالكتروني في بنك الجزائر الخارجي في بني صاف بعين تموشنت يحتوي على 11 عبارة .

الجزء الثالث : يتعلق بأبعاد الشمول المالي (الوصول و الخدمة، التثقيف المالي، حماية الزبون) في بنك الجزائر الخارجي في بني صاف بعين تموشنت يحتوي على 15 عبارة.

وقد تم استخدام مقياس "Likert" ذو الخمس درجات لتقييم إجابات أفراد عينة الدراسة، وقد تم إعطاء رقم موافق لكل درجة من المقياس بغرض تسهيل عملية المعالجة كالاتي:

الجدول(02-03): سلم ليكرت الخماسي

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

المصدر: من إعداد الطالبين

أما بالنسبة لكيفية إيجاد اتجاه العبارات فبناءً على المقياس المستعمل والمتدرج من "موافق بشدة(5)" إلى "غير موافق بشدة (1)" أي أن طول المقياس = 5-1=4، نقوم بقسمة 4 على 5 لنتحصل على 0.8 أي أن طول كل فئة يساوي 0.8 كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-04) : فئات مقياس ليكرت الخماسي ودلالاتها

الاتجاه	الفئة
غير موافق بشدة	1.....1.8
غير موافق	1.8.....2.6
محايد	2.6.....3.4
موافق	3.4.....4.2
موافق بشدة	4.2.....5

المصدر: (عز عبد الفتاح، 2008، صفحة 538)

- **الوثائق:** تم الاعتماد في دراستنا على الوثائق الخاصة بالمؤسسة والتي وفرت بعض المعطيات الضرورية للبحث، حيث تمثلت في بيانات حول عدد الموظفين بمختلف الرتب موزعين على المؤسسة، الهيكل التنظيمي.

الفرع الثاني: الأدوات الإحصائية المستخدمة

تمت الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS v26 من خلال التفرغ والتحليل الإحصائي للبيانات واختبار فرضيات الدراسة، وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- معامل ألفا كرونباخ α Cronbach ، من أجل اختبار ثبات أداة الدراسة.
 - معامل بيرسون لدراسة الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة.
 - المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة اتجاهات إجابات العينة وترتيب عبارات المتغيرات تنازليا.
 - اختبار معامل الارتباط بيرسون للتعرف على العلاقة بين متغيرات الدراسة.
 - تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA لاختبار تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع و أبعاده.
- كما تمت الاستعانة في معالجة بيانات الدراسة ب Excel 2007 من خلال الرسومات البيانية المختلفة.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة

لقد تم إجراء العديد من الاختبارات على الاستبيان للتأكد من صحته وثباته، مستخدمين في ذلك تحكيم الاستبيان.

أولاً: صدق أداة الدراسة

ولغرض معرفة مدى وضوح أسئلة الاستبيان فقد تم عرضها على الأستاذة المشرفة للتعرف على توجيهاتها وكذلك أساتذة متخصصين في هذا المجال، وقد تم أخذ مقترحاتهم بعين الاعتبار للحصول على الشكل النهائي الاستبيان والذي وزع على أفراد العينة محل الدراسة.

ثانياً: ثبات أداة الدراسة

سيتم من خلال هذه النقطة التأكد من مدى موثوقية أداة القياس المستخدمة والمتمثلة في الاستبيان، حيث تعكس الموثوقية هنا درجة ثبات أداة الدراسة والتي يقصد بها مدى استقرارها وعدم تناقصها مع نفسها، أي أنها تعطي نفس النتائج إذا أعيد تطبيقها على نفس العينة وتحت نفس الظروف، وقد تم استخدام في ذلك احد معاملات الثبات و هو معامل ألفا كرونباخ وذلك باستخدام برنامج SPSS v26 وقد تم التوصل للنتائج التالية

الجدول رقم (02-05): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

البيان	العبارات عدد	alpha Cronbach معامل قيمة
المحور الأول: وسائل الدفع الالكتروني	11	0,750
المحور الثاني: الشمول المالي	15	0,863
البعد الأول: الخدمة و الوصول	05	0,675
البعد الثاني: التثقيف المالي	05	0,670
البعد الثالث: حماية الزبون	05	0,676

0,891	26	الاستبيان عبارات جميع
-------	----	-----------------------

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على معطيات SPSS

من خلال الجدول نلاحظ أن معامل ألفا كرونباخ يقدر بـ 0,891 وهي قيمة اكبر من (0.6) مما يدل على أن أداة القياس تمتاز بثبات عال فيما يخص عينة الدراسة وهي قيمة جيدة ويمكن قبولها لأغراض التحليل إذ أنها تجاوزت الحد الأدنى المعتمد في مثل هذه الدراسات، و هذا يعني في حالة إعادة توزيع الاستبيان لنفس العينة في نفس الظروف فإن 80% منهم سيعيدون نفس الإجابة وهي تعرب عن نسبة ثبات عالية من شأنها أن تعطي مصداقية للنتائج التي يمكن استخراجها.

ثالثا: الاتساق الداخلي لأداة الدراسة:

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط بيرسون (Pearson) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 5%.
عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 5%.

الجدول(02-06):الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول وسائل الدفع الالكتروني

العبارة	Pearsonمعامل	القيمة الاحتمالية sig
01	,666**	0,000
02	,526**	0,002
03	,598**	0,000
04	,593**	0,000
05	,556**	0,001
06	,792**	0,002
07	,702**	0,000
08	,726**	0,000
09	,545**	0,002
10	,586**	0,000
11	,539**	0,002

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن معامل الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الأول دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig مستوى المعنوية للقيم

الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى الدلالة 0.05 ومنه عبارات المحور الأول وسائل الدفع الالكتروني صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

الجدول(02-07):الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني الشمول المالي

العبارة	Pearson معامل	Sig القيمة الاحتمالية
12	,642**	0,000
13	,565**	0,001
14	,612**	0,000
15	,835**	0,000
16	,596**	0,000
17	,632**	0,000
18	,576**	0,000
19	,669**	0,000
20	,561**	0,001
21	,602**	0,000
22	,702**	0,000
23	,835**	0,000
24	,499**	0,004
25	,530**	0,002
26	,532**	0,002

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن معامل الارتباط لكل عبارة من عبارات المحور الثاني دالة إحصائياً، إذ أن قيمة Sig مستوى المعنوية للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل بعد هي أقل من مستوى الدلالة 0.05، ومنه عبارات المحور الثاني استراتيجيات الشمول المالي صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

المبحث الثاني: عرض ومناقشة نتائج الدراسة

تم في هذا المبحث الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة من خلال عرض وتحليل البيانات العامة، بالإضافة إلى عرض وتحليل محاور الدراسة، و مناقشة النتائج بعد اختبار الفرضيات.

المطلب الأول : عرض و تحليل خصائص عينة الدراسة

سنحاول من خلال هذا المطلب التطرق لعرض وتحليل الخصائص العامة لعينة الدراسة كما يلي:
تتمثل هذه الخصائص في الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، المهنة، والراتب الشهري حيث تم التوصل إلى النتائج التالية:

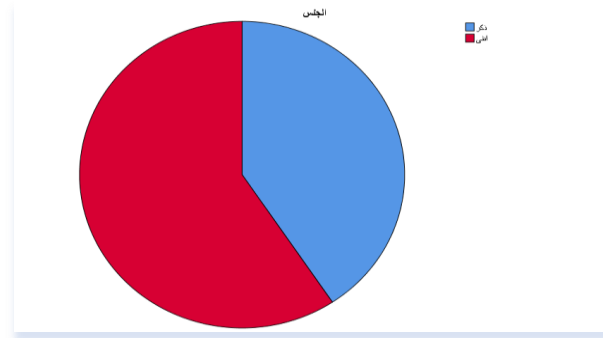
أ- **الجنس:** يبين الجدول رقم (02-08) توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس، حيث أظهرت النتائج أن أغلبية أفراد العينة كانوا من فئة إناث حيث بلغت نسبتهم 54,1 %، في حين بلغت نسبة فئة الذكور 45,9 % . وهذا يعكس تمثيلا جيدا لكلا الجنسين في عينة الدراسة.

الجدول رقم (02-08): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	13	40,6
أنثى	19	59,4
المجموع	32	%100

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

الشكل رقم(02-01): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



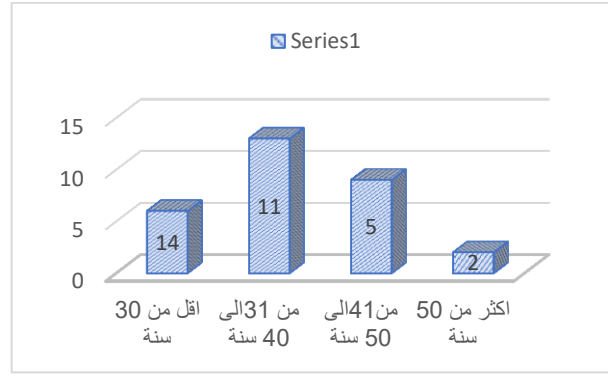
المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

ب- **الفئة العمرية :** نلاحظ من نتائج الجدول رقم(02-09) أن أغلبية الفئات العمرية التي تتعامل مع البنك محل الدراسة هي الفئة العمرية أقل من 30 سنة بنسبة 43,8 % ، و تليها الفئة من 31 إلى 40 سنة ، بنسبة 34,4 % ، أما فئة أكثر من 50 سنة فهي تمثل أقل نسبة ب 6,3 %، و بالتالي جميع الفئات العمرية الموضوعة كانت محققة وهو ما يمكن أن يقدم الإضافة المناسبة للدراسة، كما يمكن تفسير هذا بميل الفئة الشابة أكثر إلى استخدام وسائل الدفع الالكتروني للبنك محل الدراسة.

الجدول رقم (02-09): توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية الشكل رقم(02-02): توزيع العينة حسب متغير الفئة العمرية

الفئة العمرية	التكرار	النسبة %
اقل من 30	14	43,8

34,4	11	31-40 سنة
15,6	5	41-50 سنة
6,3	2	أكثر من 50 سنة
100%	32	المجموع

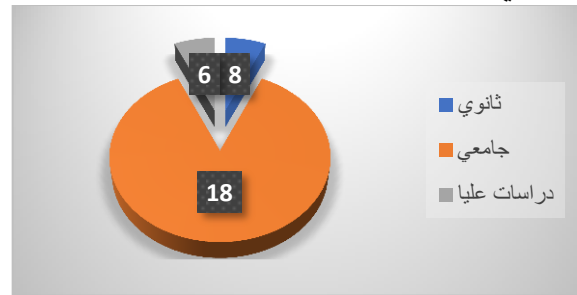


المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS V26

ج- المستوى التعليمي : تشير معطيات الجدول (02-10) إلى أن أغلبية عينة الدراسة بمستوى تعليمي جامعي بعدد 18 ونسبة 56,3%، ثم تليها كل من فئة الثانوي بنسبة 25,0%، بعدها الدراسات العليا بنسبة 18,8%، ويمكن تفسير هذه النتائج أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع متوازن للمستويات التعليمية المختلفة، حيث تشير النسب المتقاربة للأشخاص الذين حصلوا على المؤهلات الثلاثة المختلفة (الثانوي والجامعي والدراسات العليا) إلى توزيع متوازن بين هذه الفئات التعليمية، مما يشير إلى وجود اهتمام بالتعليم العالي في هذه العينة.

الجدول (02-10) توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي الشكل (02-03) توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

النسبة%	التكرار	المستوى التعليمي
25,0	8	ثانوي
56,3	18	جامعي
18,8	6	دراسات عليا
100%	32	المجموع

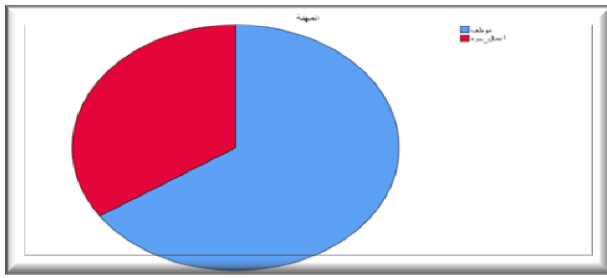


المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS V26

د- المهنة : يتضح من الجدول (02-11) أن الأشخاص الذين يعملون كموظفين يشكلون النسبة الأكبر من عينة الدراسة بنسبة 65,5% وبعدهم الأشخاص الذين يعملون في أعمال حرة بنسبة 34,4%، ويمكن تفسير هذه النتائج كون العينة المدروسة تتميز بتوجه نحو العمل الوظيفي، حيث يشكل الموظفون نسبة كبيرة من العينة، وبعدها الأشخاص الذين يعملون في أعمال حرة، ويمكن استنتاج أن هذا التوزيع ربما يعكس طبيعة العينة أو البيئة المدروسة، وليس بالضرورة تمثيلا للتوزيع العام للمهن في المجتمع.

الجدول (02-11): توزيع العينة حسب متغير المهنة الشكل (02-04): توزيع العينة حسب متغير المهنة

النسبة%	التكرار	المهنة
65,6	21	موظف



34,4	11	أعمال حرة
100%	37	المجموع

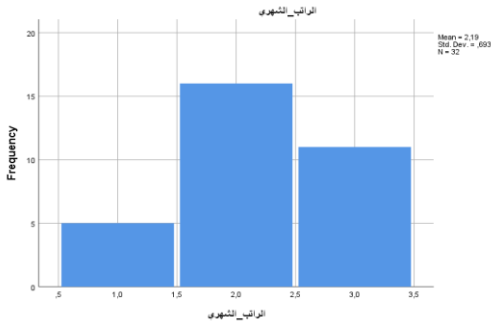
المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS V26

هـ - الراتب الشهري:

نلاحظ من الجدول (02-12) أن أغلبية عينة الدراسة راتبهم الشهري يتراوح من 30000 إلى 50000، و هذا بنسبة 50% ، بعدها جاءت الفئة التي راتبها الشهري أكثر من 50000، بنسبة 34,4% ، أخيرا الفئة التي تتقاضى أجرا أقل من 30000 بنسبة 5% ، و هذا يعكس وجود فئة من العينة تتمتع بدخل جيد، يمكن تفسير من الجدول أن العينة المدروسة تتميز بتوزيع غير متوازن للراتب الشهري.

الشكل (02-05):توزيع العينة حسب متغير الراتب الشهري

الجدول (02-12):توزيع العينة حسب الراتب الشهري



النسبة%	التكرار	الراتب الشهري
15,6	5	أقل_من_30000
50,0	16	من_30000_إلى_50000
34,4	11	أكثر_من_50000
100%	32	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج SPSS V26

المطلب الثاني: تحليل النتائج

نقدم من خلال هذا الجزء تقدير الاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة وذلك من خلال معرفة مدى تأثير وسائل الدفع الالكترونية على تعزيز الشمول المالي بأبعاده ، وذلك بحساب كل من المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات عينة الدراسة ، و اختبار الفرضيات بمعامل الارتباط و معال الإنحدار.

أولاً: النتائج المتعلقة بالفرضية الأولى : التي تنص على :

- يستخدم بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف وسائل الدفع الالكترونية في معاملاته اليومية.

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس محور وسائل الدفع الالكترونية ثم تحليلها.

جدول رقم (02-13): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للمحور الأول

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
1	%0.0	%0.0	%9.4	%78.1	%12.5	4,03	0,474	8	مرتفعة
2	%0.0	%3.1	%12.5	%59.4	%25.0	4,06	0,716	6	مرتفعة
3	%0.0	%3.1	%6.3	%65.6	%25.0	4,13	0,660	4	مرتفعة
4	%0.0	%6.3	%9.	%62.5	%21.9	4,00	0,762	9	مرتفعة
5	%0.0	%3.1	%6.3	%50.0	%40.6	4,28	0,729	2	مرتفعة جدا
6	%3.1	%6.3	%6.3	%46.9	%37.5	4,09	0,995	5	مرتفعة
7	%0.0	%3.1	%12.5	%46.9	%37.5	4,19	0,780	3	مرتفعة
8	%3.1	%3.1	%6.3	%75.0	%12.5	3,91	0,777	10	مرتفعة
9	%0.0	%6.3	%6.3	%65.6	%21.9	4,03	0,740	7	مرتفعة
10	%3.1	%12.5	%12.5	%62.5	%9.4	3,63	0,942	11	مرتفعة
11	%0.0	%0.0	%3.1	%56.3	%40.6	4,38	0,554	1	مرتفعة جدا
مجموع عبارات المحور الأول						4,06	0,402	/	مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

يظهر الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بمحور وسائل الدفع الالكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,06 والذي يقع بين (4.20) وأقل من (5.00)، كما أن هذا المتوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق جدا والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام 0,402. حتى تؤدي النتائج الغرض البحثي والهدف الذي يراد الوصول إليه قمنا بتحليلها حسب الأهمية وحسب توجه أغلبية أفراد العينة والاستجابات التي تعكسها لنا المتوسطات الحسابية، وهي كالتالي:

- المرتبة الأولى بلغ فيها المتوسط الحسابي أعلى قيمة له و هي 4,38، بانحراف معياري بلغ 0,554 للعبارة رقم (11) مما يدل على أن وسائل الدفع الالكتروني المستعملة من طرف البنك تتميز بالحدثة؛
- المرتبة الثانية بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,28، بانحراف معياري بلغ 0,729 للعبارة رقم (5) مما يدل على أن بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف يوفر السرية التامة للعميل؛
- المرتبة الثالثة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,19، بانحراف معياري بلغ 0,780 للعبارة رقم (7) مما يدل على أن وسائل الدفع الإلكتروني تقلل من طوابير الانتظار؛
- المرتبة الرابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,13، بانحراف معياري بلغ 0,660 للعبارة رقم (3) مما يدل على أن وسائل الدفع الإلكتروني مكنت متعاملي البنك من سحب و تحويل الأموال بسهولة؛
- المرتبة الخامسة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,09، بانحراف معياري بلغ 0,995 للعبارة رقم (6) مما يدل على أنه وسائل الدفع الإلكتروني ساعدت متعاملي البنك في القيام بعملية السحب والدفع في أي وقت وفي أي مكان؛
- المرتبة السادسة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,06، بانحراف معياري بلغ 0,716 للعبارة رقم (2) مما يدل على أن متعاملي البنك وجدوا أن وسائل الدفع الإلكتروني مؤمنة من طرف البنك، وتخلو من المخاطر؛
- المرتبة السابعة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,03، بانحراف معياري بلغ 0,740 للعبارة رقم (9) مما يدل على أن وسائل الدفع الإلكتروني سهلة التعامل بها في الخارج؛
- المرتبة الثامنة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,03، بانحراف معياري بلغ 0,474 للعبارة رقم (1) مما يدل على أن وسائل الدفع الإلكتروني سهلت على المتعاملين مع البنك القيام بالخدمات المالية التي أريدها؛
- المرتبة التاسعة بلغ فيها المتوسط الحسابي 4,00، بانحراف معياري بلغ 0,762 للعبارة رقم (4) مما يدل على أن خدمات وسائل الدفع الإلكتروني ملائمة لاحتياجات المتعاملين مع البنك ؛
- المرتبة العاشرة بلغ فيها المتوسط الحسابي 3,91، بانحراف معياري بلغ 0,777 للعبارة رقم (8) مما يدل على اعتماد متعاملي البنك على البطاقات الالكترونية أكثر من العملات الورقية؛
- المرتبة الحادية عشر بلغ فيها المتوسط الحسابي أقل قيمة له و هي 3,63، بانحراف معياري بلغ 0,942 للعبارة رقم (10) مما يدل على أن المتعاملين مع البنك وجدوا سهولة في إجراء الخدمات المالية من خلال الهاتف و عبر الإنترنت.

ثانيا: النتائج المتعلقة بالفرضية الثانية : التي تنص على :

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد التثقيف المالي في وكالة بني صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد التثقيف المالي في وكالة بني صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

- يوجد مستوى مقبول للشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف - عين تموشنت.

سوف يتم عرض نتائج العبارات التي تقيس بعد عبارات محور جودة المعلومة المحاسبية ثم تحليلها

الجدول رقم (02-14): قيم المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الشمول المالي

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة
12	%0.0	%6.3	%25.0	%65.6	%3.1	3,66	0,653	4	مرتفعة
13	%0.0	%3.1	%12.5	%71.9	%12.5	3,94	0,619	1	متوسطة
14	%6.3	%9.4	%25.0	%43.8	%15.6	3,53	1,077	5	مرتفعة
15	%0.0	%18.8	%0.0	%78.1	%3.1	3,66	0,827	3	مرتفعة
16	%0.0	%12.5	%9.4	%53.1	%25.0	3,91	0,928	2	مرتفعة
مرتفعة	البعد الأول: الوصول و الخدمة					3,73	0,552		
17	%3.1	%6.3	%6.3	%59.4	%25.0	3,97	0,933	2	مرتفعة
18	%0.0	%0.0	%9.4	%71.9	%18.8	4,09	0,530	1	مرتفعة
19	%3.1	%6.3	%25.0	%53.1	%12.5	3,66	0,902	4	مرتفعة
20	%0.0	%6.3	%15.6	%75.0	%3.1	3,75	0,622	3	مرتفعة
21	%6.3	%9.4	%21.9	%56.3	%6.3	3,47	0,983	5	مرتفعة
مرتفعة	البعد الثاني: التثقيف المالي					3,78	0,535	5	
22	%6.3	%15.6	%12.5	%62.5	%3.1	3,41	1,012	5	مرتفعة
23	%0.0	%18.8	%0.0	%78.1	%3.1	3,66	0,827	4	مرتفعة
24	%0.0	%0.0	%9.4	%78.1	%12.5	4,03	0,747	3	مرتفعة

مرتفعة	2	0,716	4,06	%25.0	%59.4	%12.5	%3.1	%0.0	25
مرتفعة	1	0,660	4,13	%25.0	%65.6	%6.3	%3.1	%0.0	26
مرتفعة		0,493	3,85	البعد الثالث: حماية الزبون					
مرتفعة		0,417	3,83	مجموع عبارات المحور الثاني					

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS v26

1. الوصول و الخدمة: يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعد الوصول و الخدمة بلغ 3,73 وهو مرتفع، مما يدل على سهولة الحصول على بطاقة الدفع الالكتروني من البنك من خلال امتلاك المتعامل لحساب بنكي، و استخدام وسائل الدفع الالكتروني سهل، كما تمكن المتعامل من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,558 والذي يدل على عدم وجود تباين او تشتت في اراء العينة.
 2. التثقيف المالي : يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعد التثقيف المالي بلغ 3,78 وهو مرتفع، مما يدل على أن المتعاملين مع البنك علموا بوجود وسائل الدفع الالكترونية من خلال الموقع الالكتروني للبنك، كما أكد أفراد العينة أن المستوى التعليمي لديهم يؤثر على استخدام وسائل الدفع الالكترونية للبنك ، كما تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية للبنك.، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,535 والذي يدل على عدم وجود تباين او تشتت في اراء العينة.
 3. حماية الزبون: يتضح من خلال الجدول ان المتوسط الحسابي لبعد حماية الزبون 3,85 وهو بدرجة أهمية مرتفعة، مما يدل على انه يتم إعلام العملاء برسالة قصيرة sms عند قيامهم بأية حركة (سحب / إيداع) على حساباتهم، كما يضمن البنك من خلال وسائل الدفع الالكتروني وضع إجراءات حصول عملائها على حقوقهم في حالة الظلم وتفعيل آليات الشكاوي، كما أنه يمكن استرجاعها في حالة ضياعها أو سرقتها.، في حين بلغت قيمة الانحراف المعياري للبعد 0,493 والذي يدل على عدم وجود تباين او تشتت في اراء العينة.
- نستنتج من الجدول أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بمحور الشمول المالي، حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني 3,83 والذي يقع بين (3.40) وأقل من (4.19)، كما أن هذا المتوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول وجود مستوى مرتفع للشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف ، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام 0,417، مما يدل على تأكيد أفراد العينة على توافر كل أبعاد الشمول المالي في البنك محل الدراسة.

ثالثا: النتائج المتعلقة بالفرضية الثالثة : التي تنص على :

- توجد علاقة ارتباطيه طردية بين وسائل الدفع الالكترونية والشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي - وكالة بنبي صاف بعين تموشنت.

ومن أجل التحقق من الفرضية سيتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجات محور وسائل الدفع الالكترونية ومحور الشمول المالي لأفراد عينة الدراسة، والنتائج المتحصل عليها مدونة في الجدول التالي:

الجدول (2-15): نتائج معامل الارتباط بيرسون بين وسائل الدفع الالكترونية والشمول المالي

Correlations						
		وسائل_الدفع_الالكتروني	الشمول_المالي	الوصول_و_الخدمة	التتقيف_المالي	حماية_الزبون
وسائل_الدفع_الالكتروني	Pearson Correlation	1	,772**	,607**	,451**	,753**
	Sig. (2-tailed)		,000	,000	,010	,000
	N	32	32	32	32	32
الشمول_المالي	Pearson Correlation	,772**	1	,868**	,849**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
الوصول_و_الخدمة	Pearson Correlation	,607**	,868**	1	,700**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32
التتقيف_المالي	Pearson Correlation	,451**	,849**	,700**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32
حماية_الزبون	Pearson Correlation	,753**	,894**	,719**	,668**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS v26

يتضح من خلال جدول الارتباط بين المتغير المستقل وسائل الدفع الالكتروني و المتغير التابع الشمول المالي في البنك، وجود علاقة ارتباط طردية مرتفعة بين المتغيرين لأن مستوى الدلالة (sig) $0.000 < 0.01$ ، حيث لدينا

ارتباط بيرسون 0,772 وهو قريب من 1 يمكننا القول أن المتغيرين مرتبطين بدرجة مرتفعة و بنسبة 77,2% وهي قيمة ايجابية مرتفعة تؤكد أهمية وفعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول في البنك محل الدراسة .

كما يبين الجدول وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد الوصول و الخدمة لأن مستوى الدلالة $0.000 < 0.01$ (sig) ، حيث لدينا ارتباط بيرسون 0,607، و وجود علاقة ارتباطية طردية مرتفعة بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد حماية الزبون لأن مستوى الدلالة $0.000 < 0.01$ (sig) ، حيث لدينا ارتباط بيرسون 0,753، و وجود وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد التثقيف المالي لأن مستوى الدلالة $0.10 < 0.01$ (sig) ، حيث لدينا ارتباط بيرسون 0,451.

رابعا: النتائج المتعلقة بالفرضية الرابعة: التي تنص على:

- تؤثر وسائل الدفع الالكترونية على الشمول المالي بأبعاده (الوصول والخدمة ، التثقيف المالي، حماية الزبون) في بنك الجزائر الخارجي –وكالة بنبي صاف بعين تموشنت.

➤ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على الشمول المالي في وكالة بنبي صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على الشمول المالي في وكالة بنبي صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع الشمول المالي:

- تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث المتغير المستقل وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع الشمول المالي ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين محور وسائل الدفع الالكترونية و محور الشمول المالي:

جدول رقم (02- 16) : الارتباط الخطي بين المتغير المستقل والمتغير التابع

نموذج	R معامل الارتباط	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
1	,772 ^a	,596	,583	,26962

a. Predictors: (Constant) وسائل_الدفع_الالكتروني_

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (02-16) أن معامل الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0,01% ب (77,2%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لوسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ،وبلغت نسبة اختبار R-deux (59.6 %) والتي تبين مدى دقة وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ، أي أن (59,6%) من الشمول المالي يعود لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية ، والنسبة المتبقية(4,4%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

▪ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

الجدول رقم (02-17) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار تحليل التباين F	Sig مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	3,223	1	3,223	44,342	,000 ^b
البواقي	2,181	30	,073	/	/
المجموع	5,404	31	/	/	/

a. Variable dépendante المتغير التابع الشمول المالي

b. Prédicteurs : (Constante), المتغير المستقل وسائل الدفع الالكترونية

المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

✓ مجموع مربعات الانحدار يساوي 3,223 ومجموع مربعات البواقي هو 2,181 ، ومجموع المربعات الكلي يساوي 5,404؛

✓ درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 30 ؛

✓ معدل مربعات الانحدار هو 3,223 ومعدل مربعات البواقي 0,073 ؛

✓ قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 44,342؛

✓ مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0.01، فنرفض الفرضية

الصفرية ونقبل الفرضية البديلة ، وبالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

▪ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (02-18): قيم معاملات خط الانحدار للشمول المالي

المعاملات^a

نموذج	معامل الانحدار B	خطأ معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثابت	,571	,492		1,161	,255
وسائل الدفع الالكترونية	,802	,120	,772	6,659	,000

a. Variable dépendante : المتغير التابع الشمول المالي :

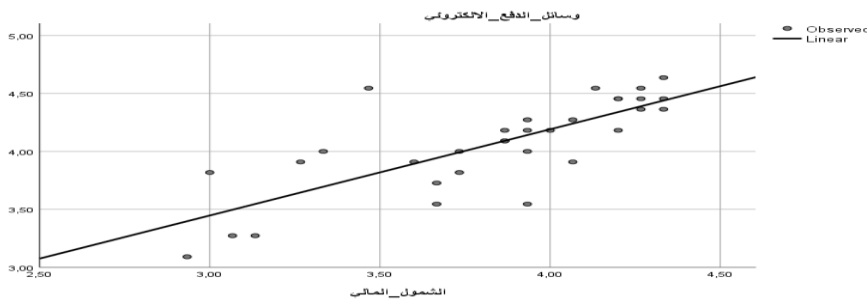
المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

- ✓ مقطع خط الانحدار يساوي 0.571 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+ Bx$ ، أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 0.802 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛
 - ✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 6,659، ومقطع خط الانحدار 1,161 ؛
- كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي ، وهي تعني أنه كلما زادت الإجراءات المحققة لوسائل الدفع الالكترونية كلما زاد الشمول المالي في المؤسسة المدروسة، فتصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y = 0,571 + 0,802(\text{وسائل الدفع الالكترونية})$$

الشكل (02-06): منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS v26

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

1. اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

- H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الخدمة و الوصول في وكالة بني صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.
- H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الخدمة و الوصول وكالة بني صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع بعد الخدمة و الوصول:
- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع بعد الوصول و الخدمة:
- تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0.01)، حيث المتغير المستقل هو وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع بعد الوصول و الخدمة ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد الوصول و الخدمة:

الجدول رقم (02- 19) : الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع الوصول و الخدمة

نموذج	R معامل الارتباط	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
1	,607 ^a	,369	,348	,44648

a. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (19-02) أن معامل الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد الوصول و الخدمة ذو مستويات ايجابية ،حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.01% ب (7,60%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الوصول و الخدمة ،وبلغت نسبة اختبار (R-deux (36,9%) والتي تبين دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الوصول و الخدمة ، أي أن (36,9%) من بعد الوصول و الخدمة يعود لوسائل الدفع الالكترونية ،والنسبة المتبقية(63,1%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

▪ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

الجدول رقم (02- 20) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار F تحليل التباين	Sig مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	3,495	1	3,495	17,531	,000 ^b
البواقي	5,980	30	,199		
المجموع	9,475				

a. Dependent Variable: الوصول_و_الخدمة

b. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

a. مجموع مربعات الانحدار يساوي 3,495 ومجموع مربعات البواقي هو 5,980 ومجموع المربعات الكلي يساوي 9,475؛

b. درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 30؛

c. معدل مربعات الانحدار هو 3,495 ومعدل مربعات البواقي 199, 0؛

d. قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 17,531؛

e. مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,01 ، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

▪ دراسة معاملات خط الانحدار :

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار :

جدول رقم (02-21) : قيم معاملات خط الانحدار لبعد الوصول و الخدمة

^a المعاملات

نموذج	معامل B الانحدار	خطأ معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثوابت	,343	,815		,421	,677
وسائل الدفع الالكترونية	,835	,199	,607	4,187	,000

a. Dependent Variable: الوصول_و_الخدمة

b. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

✓ مقطع خط الانحدار يساوي 0,343 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+ Bx$ ، أما ميل خط الانحدار

لفي الجدول هو 0,835 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛

✓ كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد الوصول و الخدمة ؛

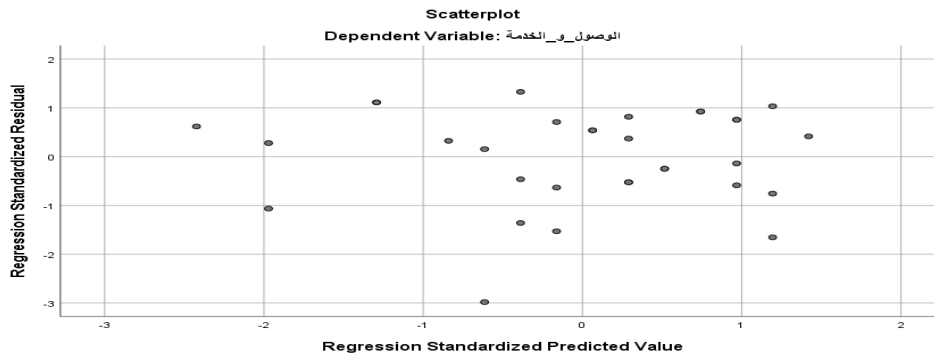
✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 4,187، ومقطع خط الانحدار 0،

421 أما مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,01 وعليه نرفض الفرضية

العدمية ونقبل الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد الوصول و الخدمة في بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف ، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار:

$$Y = 0.343 + 0.835 (\text{وسائل الدفع الالكترونية})$$

الشكل(02-07): منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و بعد الخدمة و الوصول



المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات SPSS v26

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

➤ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد التثقيف المالي في وكالة بني صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد التثقيف المالي في وكالة بني صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

▪ تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع بعد التثقيف المالي:

3. تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0,01)، حيث المتغير المستقل هو وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع هو التثقيف المالي ، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية و التثقيف المالي.

الجدول رقم (02- 22) : الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و التثقيف المالي

نموذج	R معامل الارتباط	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	,451 ^a	,203	,177	,48545

a. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني, (Constant)

b. Dependent Variable: التثقيف_المالي

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

نلاحظ من الجدول (02-22) أن معامل الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و التثقيف المالي ذو مستويات ضعيفة ،حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.01% بـ (1,45%) وهي قيمة ضعيفة ،وبلغت نسبة اختبار (3,20%) R-deux والتي تبين عدم دقة وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز التثقيف المالي ، أي أن (3,20%) من التثقيف المالي فقط يعود لوسائل الدفع الالكترونية ،والنسبة المتبقية ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

▪ **تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:**

يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس "مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات"

الجدول رقم (02- 23) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار F تحليل التباين	Sig مستوى دلالة الاختبار
الانحدار	1,805	1	1,805	7,660	,010 ^b
البواقي	7,070	30	,236		
المجموع	8,875	31			

a. Dependent Variable: التثقيف_المالي

b. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

المصدر :من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 1,805 ومجموع مربعات البواقي هو 7,070 ومجموع المربعات الكلي يساوي 8,875 ؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 30؛
- معدل مربعات الانحدار هو 236, ومعدل مربعات البواقي 1,805؛
- قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 0,236؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,10 اكبر من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,01 ، و بالتالي خط الانحدار لا يلائم المعطيات.

▪ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

جدول رقم (02-24): قيم معاملات خط الانحدار للتثقيف المالي

^a المعاملات

نموذج	معامل B الانحدار	خطاً معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثابت	1,348	,886		1,522	,139
وسائل الدفع الالكترونية	,600	,217	,451	2,768	,010

a. Dependent Variable: التثقيف_المالي

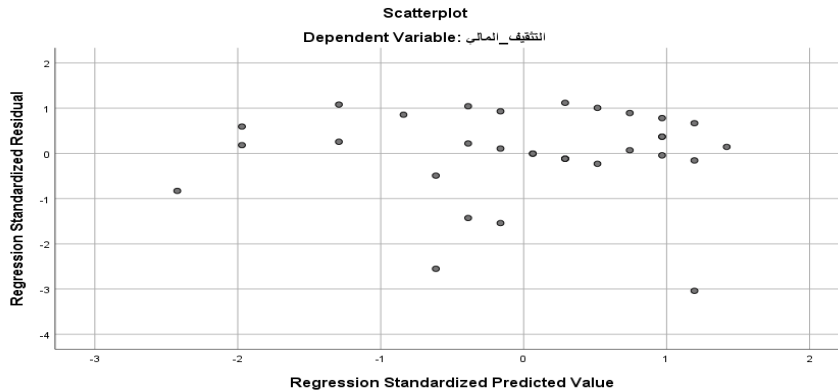
المصدر: من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

✓ مقطع خط الانحدار يساوي 1,348 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+ Bx$ ، أما ميل خط الانحدار b في الجدول هو 600, بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛

✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 2,768، ومقطع خط الانحدار 1,522 أما مستوى الدلالة بلغ 0,10 وهو أكبر من مستوى المعنوية 0,01 وعليه نقبل الفرضية العدمية ونرفض الفرضية البديلة، أي أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على التثقيف المالي في بنك الجزائر الخارجي ببني صاف .

الشكل(02-08): منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و بعد التثقيف المالي



المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

➤ H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد حماية الزبون في وكالة بنبي صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

➤ H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد حماية الزبون في وكالة بنبي صاف بعين تموشنت عند مستوى معنوية 1%.

- تحليل الانحدار لاختبار العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع بعد حماية الزبون
- تم استخدام تحليل الانحدار الخطي من أجل اختبار العلاقة الارتباطية واستخدام المربعات الصغرى (Entry) عند مستوى الدلالة (0,05)، حيث المتغير المستقل هو وسائل الدفع الالكترونية والمتغير التابع بعد حماية الزبون، والجدول الموالي يبين نوع العلاقة الارتباطية بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد حماية الزبون:

جدول رقم (02- 25) : الارتباط الخطي بين المتغير المستقل و المتغير التابع حماية الزبون

نموذج	R معامل الارتباط	R-deux معامل التحديد	R-deux معدلة	الخطأ المعياري للتقدير
	,753 ^a	,567	,552	,32994

a. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

b. Dependent Variable: حماية_الزبون

SPSS v26: من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات المصدر

نلاحظ من الجدول (02-25) أن معامل الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد حماية الزبون ذو مستويات ايجابية، حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0.01% ب (75,3%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لوسائل الدفع الالكترونية على بعد حماية الزبون، وبلغت نسبة اختبار (R-deux (% 56,7) والتي تبين مدى دقة وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز حماية الزبون، أي أن (56,7%) من بعد حماية الزبون يعود لوسائل الدفع الالكترونية، والنسبة المتبقية (43,3%) ترجع لعوامل أخرى أو عوامل عشوائية.

▪ تحليل تباين خط الانحدار ANOVA:

"يوضح الجدول الموالي تحليل تباين خط الانحدار والذي يدرس مدى ملائمة خط الانحدار للمعطيات

الجدول رقم (02- 26) تحليل تباين خط الانحدار ANOVA

نموذج	مجموع مربعات	درجة حرية Ddl	معدل مربعات	قيمة اختبار تحليل F التباين	مستوى دلالة الاختبار Sig
الانحدار	4,273	1	4,273	39,253	,000 ^b
البواقي	3,266	30	,109		

			31	7,539	المجموع
--	--	--	----	-------	---------

- a. Dependent Variable: حماية_الزبون
b. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

من الجدول السابق نجد ما يلي :

- مجموع مربعات الانحدار يساوي 4,273 ومجموع مربعات البواقي هو 3,266 ومجموع المربعات الكلي يساوي 7,539؛
- درجة حرية الانحدار هي 1 ودرجة حرية البواقي 30؛
- معدل مربعات الانحدار هو 4,273 ومعدل مربعات البواقي 109, 0؛
- قيمة اختبار تحليل التباين F لخط الانحدار هو 39,253؛
- مستوى دلالة الاختبار 0,000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة 0,01 ، و بالتالي خط الانحدار يلائم المعطيات.

▪ دراسة معاملات خط الانحدار:

الجدول الموالي يوضح قيم معاملات خط الانحدار:

الجدول رقم (02-27): قيم معاملات خط الانحدار لبعء حماية الزبون

^a المعاملات

نموذج	معامل B الانحدار	خطأ معياري	معامل Bêta	قيمة T	Sig قيمة الدلالة
الثابت	,103	,602		,170	,866
وسائل الدفع الالكترونية	,923	,147	,753	6,265	,000

a. Dependent Variable: حماية_الزبون

المصدر : من اعداد الطالبين بناء على نتائج معطيات SPSS v26

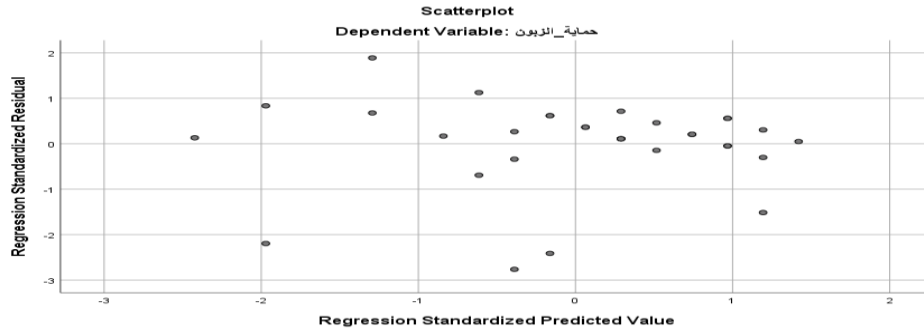
من خلال الجدول السابق نلاحظ أن :

- ✓ مقطع خط الانحدار يساوي 0,103 الذي يمثل a من معادلة المستقيم $Y=a+ Bx$ ، أما ميل خط الانحدار ففي الجدول هو 0,923 بحيث Y متغير تابع و X متغير مستقل؛
- ✓ كما نلاحظ أن إشارة معامل Bêta هي موجبة للدلالة على العلاقة الطردية بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد حماية الزبون ؛
- ✓ نتيجة اختبار t على فرضيات ميل خط الانحدار للمتغير المستقل 6,265، ومقطع خط الانحدار 0,170 أما مستوى الدلالة بلغ 0,000 وهو أصغر من مستوى المعنوية 0,01 وعليه نرفض الفرضية العدمية ونقبل

الفرضية البديلة، أي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الالكترونية على بعد حماية الزبون في بنك الجزائر الخارجي ببني صاف ، وبذلك تصبح معادلة خط الانحدار:

$$0.923x + 0,103 = y$$

الشكل (02-08): منحنى الانحدار الخطي لوسائل الدفع الالكتروني و بعد حماية الزبون



SPSS v26 المصدر: من اعداد الطالبين بناء على مخرجات

خلاصة الفصل الثاني:

تم في هذا الفصل عرض نتائج الدراسة الميدانية المتعلقة دور المسؤولية الاجتماعية في التوتة دور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك - عين تموشنت - و تمت هذه الدراسة من خلال وضع فرضيات تم مناقشتها وتحليلها باستخدام برنامج SPSS ، حيث هدفت هذه الدراسة إسقاط الجزء النظري لمتغيري الدراسة، وسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي على نظام SPSS من أجل الكشف على مدى صدق و ثبات الأداة المستخدمة في هذه الدراسة، وتم أيضا الإشارة إلى الأدوات المستخدمة لجمع بيانات هذه الدراسة. و بعد القيام بعملية التحليل باستعمال البرنامج SPSS من خلال استخراج و تحليل النتائج الخاصة بالبيانات العامة للبنك التي كانت محل الدراسة. تم بعدها التوصل إلى وجود ارتباط بدرجة قوية لوسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي على مستوى بنك الجزائر الخارجي - فرع بني صاف - عين تموشنت، وفي الأخير تم اختبار صحة الفرضيات الموضوعية، كما تم صياغة معادلة الانحدار الخاصة بالدراسة التي جاءت بعد تحليل كل بعد من أبعاد الشمول المالي من بعد الخدمة والوصول، بعد التثقيف المالي وبعد حماية الزبون ودور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز هذه الأبعاد.

خاتمة

سعيًا من خلال هذه الدراسة للتعرف على دور وسائل الدفع الالكترونية في تحقيق الشمول المالي وذلك عبر الإجابة عن التساؤلات التي تمثل إشكالية البحث و الأسئلة الفرعية ، و منه قمنا بتقسيم بحثنا إلى فصلين رئيسيين يتمثل القسم الأول في الجانب النظري الذي تطرقنا فيه إلى الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي ، وبعض الدراسات السابقة التي تتدرج تحت سياق هذا الموضوع، أما القسم الثاني فخصص للدراسة التطبيقية فقد أردنا دعم مضمون هذا البحث والتعمق في الإشكالية وذلك من خلال الدراسة الميدانية لبنك الجزائر الخارجي - فرع بني صاف- عين تموشنت، ومن خلال إجرائنا للدراسة توصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات المتمثلة فيما يلي:

• نتائج الدراسة :

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين وسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي حيث لاحظنا أن معامل الارتباط الخطي بين وسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي ذو مستويات ايجابية حيث بلغت القيمة الإجمالية لمعامل الارتباط بين المتغيرين باستخدام طريقة المربعات الصغرى عند مستوى معنوية 0,01% ب (77,2%) وهي قيمة ايجابية تثبت وتؤكد على الدور المهم لوسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ،وبلغت نسبة اختبار (R-deux) (48,5%) والتي تبين مدى دقة وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي ، أي أن (59,6%) من الشمول المالي يعود لاستخدام وسائل الدفع الالكترونية.
- يوجد علاقة ارتباطية قوية بين وسائل الدفع الالكتروني والشمول المالي لأن مستوى الدلالة (sig) $0.000 < 0.01$ ،حيث كان ارتباط بيرسون 0,772 وهو قريب من 1 يمكننا القول أن المتغيرين مرتبطين بدرجة مرتفعة و بنسبة 77,2% وهي قيمة ايجابية مرتفعة تؤكد أهمية وفعالية استخدام وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول في البنك محل الدراسة .كما اكتشفنا وجود علاقة ارتباطية طردية متوسطة بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد الوصول و الخدمة لأن مستوى الدلالة (sig) $0.000 < 0.01$ ،حيث كان ارتباط بيرسون 0,607، و وجود علاقة ارتباطية طردية مرتفعة بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد حماية الزبون لأن مستوى الدلالة (sig) $0.000 < 0.01$ ،حيث كانا ارتباط بيرسون 0,753، و وجود وجود علاقة ارتباطية ضعيفة بين وسائل الدفع الالكترونية و بعد التثقيف المالي لأن مستوى الدلالة (sig) $0.10 < 0.01$ ،حيث كان ارتباط بيرسون 0,451.
- يوجد مستوى مقبول للشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف- عين تموشنت حيث بلغ المتوسط الحسابي للمحور الثاني 3,83 والذي يقع بين (3.40) وأقل من (4.19)، كما أن هذا المتوسط يقع في الفئة الرابعة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق والتي

الخاتمة العامة

تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول وجود مستوى مرتفع للشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف ، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الانحراف المعياري العام 0,417، مما يدل على تأكيد أفراد العينة على توافر كل أبعاد الشمول المالي في البنك محل الدراسة.

- يستخدم بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف وسائل الدفع الالكترونية في تعاملاته اليومية حيث بلغ المتوسط الحسابي 4,06 والذي يقع بين (4.20) وأقل من (5.00)، كما أن هذا المتوسط يقع في الفئة الخامسة من فئات ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة موافق جدا والتي تؤكد رضا وموافقة أغلبية أفراد العينة حول استخدام وسائل الدفع الالكترونية في بنك الجزائر الخارجي بنبي صاف، وهذا ما يؤكد الانحراف المعياري الذي يظهر درجة ونسبة التقارب في الأجوبة من أفراد العينة حيث بلغ الإنحراف المعياري العام 0,402.

• **توصيات الدراسة :** من خلال النتائج الدراسة الميدانية فإن التوصيات التي يمكن الخروج بها من هذه الدراسة تتلخص فيما يلي:

- تعزيز البنية التحتية التقنية من خلال تطوير وتحسين شبكات الإنترنت والاتصالات في المناطق النائية والريفية توسيع نطاق الوصول إلى الأجهزة الإلكترونية والتقنيات المالية.
- تبسيط الإجراءات وتسهيل الوصول وذلك بتبسيط عملية فتح الحسابات الإلكترونية وتسهيل الإجراءات المرتبطة بها.
- تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من خلال تخفيض الرسوم والمعاملات المال.
- تقديم حلول دفع إلكترونية مخصصة للشركات الصغيرة والمتوسطة ودعم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لتعزيز الابتكار.

المراجع

1. قائمة المراجع

Bibliographie

1. Barajas, A. B. (2020). Financial inclusion: What have we learned so far? What do we have to learn. (Vol. 157). IMF Working Paper WP/20 .
2. Tanmoyee, C. (2021). . An analysis of financial inclusion Malabika Roy", Journal of Rural Development.
3. أبحري، م. م. (2020). دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدير عند خاص، المجلد 09، جامعة أمجد بوقرة بومرداس الجزائر .
4. أبو العز، بن. (2021). اثر تطبيق الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي في الدول الافريقية. مجلة كلية السياسة والاقتصاد العدد (10).
5. احمد، ا. ب. (2018). العراقي، بشار احمد النعيمي، زهراء احمد ، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني الجامعة جيهان -اربيل في العلوم الادارية والمالية، مجلة اربيل في العلوم الادارية والمالية عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان .
6. البنك الدولي. (2017). قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية. قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي .
7. الجويجاتي، خ. ع. (2023). تطور استخدام وسائل الدفع الالكتروني وأثرها على الناتج المحلي الإجمالي لدول الخليج العربي للفتوة (2011- 2020). (مجلة تنمية الرافدين ، المجلد (42)، العدد . (138)
8. الطيبي، خ. م. (2008). التجارة الالكترونية. عمان: دار حامد للنشر والتوزيع.
9. العراف، ع. ا. (2020). فعالية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة في الوقاية من جائحة فيروس كورونا 19-Covid. مجلة العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المجلد (13 العدد . 03)
10. الوادي، م. ح. (2011). المعرفة والإدارة الإلكترونية وتطبيقها المعاصرة. عمان: دار صفاء للنشر و التوزيع.

11. إلياس، ص. (2011). مستقبل وسائل الدفع التقليدية في ظل وجود الوسائل الحديثة. *الملتقى العلمي الدولي الرابع عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر، عرض تجارب دولية. الجزائر.*
12. إلياس، ع. (2020). أثر الشمول المالي في تحقيق النمو الاقتصادي دراسة مقطعية لعينة من الدول سنة ٢٠١٧، *مذكرة ماجستير منشورة، جامعة أم البواقي، الجزائر.*
13. آمنة، أ. ب. (2016). قراءة في الأهمية الاقتصادية لوسائل الدفع الإلكتروني - التجربة الماليزية نموذجا -. *مجلة التنمية والإشراف للبحوث والدراسات، المجلد 01. العدد: 01.*
14. باطلي، غ. (2018). خصائص وأشكال وسائل الدفع الإلكترونية دراسة نظرية تحليلية. *مجلة العلوم السياسية والقانون، العدد السابع، المركز الديمقراطي العربي (العدد السابع).*
15. براهيمية، م. ك. (2022). وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية. *مجلة الإجهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المجلد 11 :العدد. 02 :*
16. بوعكة، ك. (2022). النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر. *مجلة الأستاذ الباحث للدراسات القانونية والسياسية، (المجلد 07 العدد 01).*
17. حرمة، ع. ا. (2012). أهمية تطوير أساليب الدفع الإلكتروني في ترقية ودفع الاقتصاد الافتراضي في الدول النامية. *الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، الجزائر: المركز الجامعي خميس مليانة.*
18. حسين، ن. ق. (2022). دراسة تأثير وسائل الدفع الإلكترونية على أدوات السياسة النقدية في الاقتصاد العراقي. *مجلة الوريث العلمي، العراق، لمجلد 4 العدد 11.*
19. حسيني، ج. (2019). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية. *مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23 :*
20. حفيفي، ص. (2022). وسائل الدفع الإلكتروني كآلية لعصنة شركات التأمين بالجزائر ومنحها التميز دراسة ميدانية تحليلية على مستوى شركة أليانس ALLIANCE للتأمينات بخميس مليانة خلال الفترة 2020-2013 *مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المجلد 05، العدد 01.*
21. حكيم، ح. ف. (2011). واقع وسائل الدفع الإلكترونية في الجزائر. *مجلة الاقتصاد الجديد.*
22. حمد، ح. ح. (2018). الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي. *مجلة دار الإفتاء المصرية، عدد 34، .*

23. خلف ز. غ. (2019). الالتزام بسرية بيانات ومعلومات مستخدمى وسائل الدفع الإلكتروني -دراسة مقارنة. مجلة كلية الحقوق ، العدد. 11
24. خليل ,ع. ا. (2012). ، مبادئ الاقتصاد النقدي والمصرفي مفاهيم أولية وتطبيقات حول النقود والنظريات النقدية، بن عكنون، الجزائر: الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية.
25. زينب ,م. (2011). وسائل وأنظمة الدفع والسداد الإلكتروني عوامل الانتشار وشروط النجاح .(الملتقى العلمي الدولي الرابع حول عصرنه نظام الدفع في البنوك الجزائرية وإشكالية اعتماد التجارة الإلكترونية في الجزائر. (p. 02). المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر.
26. سفر ,ا. (2008). أنظمة الدفع الإلكترونية. الطبعة الأولى، بيروت، منشورات الحلبي الحقوقية.
27. شورى ,ج. ع. (2009). وسائل الدفع الإلكترونية. عمان، الأردن: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
28. صوالحي ,ي. (2023). تعزيز الشمول المالي من خلال التمويل الرقمي الإسلامي: الأسس والمبادئ في ضوء التجربة الماليزية. مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية، المجلد 14، العدد 01
29. علوان ,ص. م. (2023). الشمول المالي وتأثيره في جودة الخدمات المصرفية بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من القيادات الادارية العاملة في المصارف الاهلية في بغداد. مجلة الدراسات الاقتصادية و الإدارية، العدد 29، .
30. عياش و خلف الله ز. ي. (2021). مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية -دراسة ميدانية على عينة من متعلمي بنك البركة الجزائري. مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد (8) العدد (2) جامعة ام البواقي .
31. فاروق ,غ. (2012). طرائق السداد الإلكتروني وأهميتها في تسوية المدفوعات بين الأطراف المتبادلة. مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية ، المجلد 28 العدد. 01
32. فضيلة ,ش. (2010). أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية. منكرة ماجستير. جامعة منتوري قسنطينة.
33. محمد ,ا. (2010). التجارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، عمان: دار الثقافة للنشر والتوزيع.
34. محمود محمد أبو فروة. (2009). الخدمات البنكية الإلكترونية عبر الأنترنت. عمان الأردن،: دار الثقافة، الطبعة الأولى.
35. محمود ,ي. س. (2023). فاعلية أنظمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي (دراسة تحليلية لعينة من المصارف العراقية . (مجلة الدراسات المستدامة ، السنة الخامسة /المجلد الخامس العدد الرابع .

36. نوال بن عمارة. (2004). وسائل الدفع الآفاق والتحديات. مداخلة ضمن الملتقى الدولي للتجارة الإلكترونية. ورقلة، الجزائر: جامعة ورقلة.
37. وسائل الدفع الإلكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية. (n.d.).
38. ياس، ع. ر. (2023). الشمول المالي وتأثيره على الأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي للسنوات (2015-2020) مجلة جامعة الانبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، المجلد 15 العدد 3.

الملاحق

الملحق رقم (01) : أداة الدراسة (الاستبيان)



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب-عين تموشنت

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم المالية و المحاسبة

تخصص مالية المؤسسة

استبيان

السادة الأفاضل والسيدات الفضليات

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في المالية و المحاسبة تخصص مالية المؤسسة بعنوان: " دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي- دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي- وكالة عين تموشنت "، ونحيطكم علماً ان الإجابات المقدمة من طرفكم ستحظى بالسرية التامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي و فقط ، نشكركم جزيل الشكر على مساهمتكم الجادة في الإجابة على العبارات المرفقة ، فمشاركتمكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها.

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

الملاحق

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
موظف	أعمال حرة	متقاعد	أخرى	المهنة
أقل من 30000	من 30000 إلى 50000	أكثر من 50000		الراتب الشهري

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: استخدام وسائل الدفع الإلكتروني

الرقم	العبرة	سلم القياس				
		غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	سهلت علي وسائل الدفع الإلكتروني القيام بالخدمات المالية التي أريدها.					
02	أجد وسائل الدفع الإلكتروني مؤمنة من طرف البنك، وتخلو من المخاطر.					
03	تمكنني وسائل الدفع الإلكتروني من سحب و تحويل الأموال بسهولة.					
04	خدمات وسائل الدفع الإلكتروني أكثر ملائمة لاحتياجاتي.					
05	يوفر بنك الجزائر الخارجي السرية التامة للعميل.					
06	ساعدتني وسائل الدفع الإلكتروني في القيام بعملية السحب والدفع في أي وقت وفي أي مكان.					

					07	تقلل وسائل الدفع الإلكتروني من طوابير الانتظار.
					08	أعتمد على البطاقات الالكترونية أكثر من العملات الورقية.
					09	تسهل لي وسائل الدفع الإلكتروني التعامل بما في الخارج.
					10	أجد السهولة في إجراء الخدمات من خلال الهاتف وعبر الإنترنت
					11	تتميز وسائل الدفع الإلكتروني المستعملة من طرف البنك بالحدائثة.

المحور الثاني: أبعاد الشمول المالي

سلم القياس					العبارة	الرقم
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الأول: الوصول و الخدمة	
					12	يمكنني الحصول على بطاقة الدفع الالكتروني من البنك بكل سهولة من خلال امتلاكي لحساب بنكي.
					13	يمكنني استخدام وسائل الدفع الالكتروني بكل سهولة
					14	تساعد وسائل الدفع الالكتروني للبنك على تنفيذ العمليات المالية وتسويقها بين مختلف المتعاملين الاقتصاديين بتكلفة منخفضة وفعالية مرتفعة.
					15	تمكنني وسائل الدفع الالكتروني من الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة.
					16	يهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من الأفراد.
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما	البعد الثاني: التثقيف المالي	
					17	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدام وسائل الدفع الالكتروني للبنك
					18	أعلم بوجود وسائل الدفع الالكتروني من خلال الموقع الالكتروني للبنك .
					19	تؤدي وسائل الدفع الالكتروني إلى زرع الثقافة المالية لدى أفراد المجتمع.

					20	تساهم وسائل الدفع الالكترونية في تشجيع الأفراد وزيادة إقبالهم على استخدام الخدمات المالية للبنك.
					21	تساهم وسائل الدفع الالكترونية في توعية وتثقيف العملاء وبخاصة غير المستفيدين من الخدمات المالية.
موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما		البعد الثالث: حماية الزبون
					22	تساهم وسائل الدفع الالكتروني في خلق الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز الشمول المالي والاستقرار المالي.
					23	تساهم وسائل الدفع الالكتروني في تحسين نوعية وجودة الخدمات المالية لحماية المستهلك.
					24	يمكنني استرجاع وسائل الدفع الالكتروني في حالة ضياعها أو سرقتها.
					25	تضمن وسائل الدفع الالكتروني وضع إجراءات حصول عملائها على حقوقهم في حالة الظلم وتفعيل آليات الشكاوي.
					26	يتم إعلام العملاء برسالة قصيرة SMS عند قيامهم بأية حركة (سحب / إيداع) على حساباتهم.

نشكركم على حسن تعاونكم

الملحق رقم (02) قائمة الأساتذة الأعضاء المحكمين للاستبيان

الرقم	الأستاذ	الرتبة	القسم / الكلية / الجامعة
01	رجم خالد	أستاذ التعليم العالي	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف 1
02	منقوري منال	محاضرة أ	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت
03	عمير فضيلة	محاضرة أ	كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير / قسم علوم التسيير جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت

الملحق رقم (03) : مخرجات spss

الراتب_ الشهري المهنة_ المستوى_ التعليمي العمر_الجنس

/PIECHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Statistics

		الجنس	العمر	المستوى_ التعليمي	المهنة	الراتب_ الشهري
N	Valid	32	32	32	32	32
	Missing	0	0	0	0	0

Frequency Table

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	13	40,6	40,6	40,6
	انثى	19	59,4	59,4	100,0
Total		32	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	14	43,8	43,8	43,8
	من 31 الى 40 سنة	11	34,4	34,4	78,1
	من 41 الى 50 سنة	5	15,6	15,6	93,8
	اكبر من 50 سنة	2	6,3	6,3	100,0

Total	32	100,0	100,0
-------	----	-------	-------

المستوى_التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ثانوي	8	25,0	25,0	25,0
جامعي	18	56,3	56,3	81,3
دراسات_عليا	6	18,8	18,8	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المهنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موظف	21	65,6	65,6	65,6
أعمال_حرة	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الراتب_الشهري

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid أقل_من_30000	5	15,6	15,6	15,6
من_30000_إلى_50000	16	50,0	50,0	65,6
أكثر_من_50000	11	34,4	34,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Statistics

الدفع وسائل تمكيني و سحب من الإلكتروني بسهولة الأموال تحوي	الدفع وسائل خدمات ملائمة أكثر الإلكتروني لاحتياجاتي	الخارجي الجزائر بنك يوفر للعميل التامة السرية	الدفع وسائل ساعدتني بعملية القيام في الإلكتروني وقت أي في والدفع السحب مكان أي وفي	الدفع وسائل تقلل طوابير من الإلكتروني الانتظار	البطاقات على أعتمد من أكثر الإلكتروني الورقية العملات	الدفع وسائل لي تسهل في بها التعامل الإلكتروني الخارج	د
32	32	32	32	32	32	32	د
0	0	0	0	0	0	0	ات
4,13	4,00	4,28	4,09	4,19	3,91	4,03	
,660	,762	,729	,995	,780	,777	,740	

Statistics

	الدفع وسائل تساعد على للبنك الالكتروني المالية العمليات تنفيذ مختلف بين وتسويقها الاقتصاديين المتعاملين وفعالية منخفضة بتكلفة مرتفعة	الدفع وسائل يمكن الوصول من الالكتروني خدمات منتجات إلى وأسعار مفيدة مالية معقولة	المالي الشمول يهدف فرص تحسين إلى المالية الخدمات وصول من أكبر شريحة إلى الأفراد	الخدمة_و_الوصول
N	Valid 32	Valid 32	Valid 32	Valid 32
	Missing 0	Missing 0	Missing 0	Missing 0
Mean	3,66	3,94	3,53	3,91
Std. Error of Mean	,115	,109	,190	,164
Std. Deviation	,653	,619	1,077	,928
Range	3	3	4	3

Statistics

	الدفع وسائل تساهم توعية في الالكترونية العملاء وتنقيف غير وبخاصة الخدمات من المستخدمين المالية	الدفع وسائل تؤدي زرع إلى الالكترونية أفراد لدى المالية الثقافة للمجتمع	الدفع وسائل تساهم تشجيع في الالكترونية إقبالهم وزيادة الأفراد الخدمات استخدام على للبنك المالية	المالي_التنقيف
N	Valid 32	Valid 32	Valid 32	Valid 32
	Missing 0	Missing 0	Missing 0	Missing 0
Mean	3,97	4,09	3,66	3,47
Std. Deviation	,933	,530	,902	,983

Statistics

	الدفع وسائل تساهم الثقة خلق في الالكتروني المصرفي القطاع في تعزيز بهدف والمالي الشمول المالي والاستقرار	الدفع وسائل تساهم تحسين في الالكتروني الخدمات وجوده نوعية المستهلك لحماية المالية	وسائل استرجاع يمكن في الالكتروني الدفع أو ضبايعها حالة سرقتها	الدفع وسائل تضمن وضع الالكتروني حصول إجراءات حقوقهم على عملاتها وتفعيل الظلم حالة في الشكاوي آليات	العملاء إعلام يتم sms قصيرة برسالة حركة بأية قيامهم عند على (إيداع / سحب) حساباتهم	الزبون_حماية
N	Valid 32	Valid 32	Valid 32	Valid 32	Valid 32	Valid 32
	Missing 0	Missing 0	Missing 0	Missing 0	Missing 0	Missing 0
Mean	3,41	3,66	4,03	4,06	4,13	3,8563
Std. Deviation	1,012	,827	,474	,716	,660	,49314

Correlations

	الدفع وسائل الالكتروني	المالي_الشمول	الخدمة_و_الوصول	المالي_التنقيف	الزبون_حماية
الالكتروني_الدفع وسائل	Pearson Correlation 1	,772**	,607**	,451**	,753**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,010	,000
	N	32	32	32	32
المالي_الشمول	Pearson Correlation ,772**	1	,868**	,849**	,894**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32
الخدمة_و_الوصول	Pearson Correlation ,607**	,868**	1	,700**	,719**
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32
المالي_التنقيف	Pearson Correlation ,451**	,849**	,700**	1	,668**
	Sig. (2-tailed)	,010	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32
الزبون_حماية	Pearson Correlation ,753**	,894**	,719**	,668**	1

	Sig. (2-tailed)				
		,000	,000	,000	,000
N		32	32	32	32

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الالكتروني_الدفع_وسائل ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: المالي_الشمول

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,772 ^a	,596	,583	,26962

a. Predictors: (Constant), الالكتروني_الدفع_وسائل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,223	1	3,223	44,342	,000 ^b
	Residual	2,181	30	,073		
	Total	5,404	31			

a. Dependent Variable: المالي_الشمول

b. Predictors: (Constant), الالكتروني_الدفع_وسائل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,571	,492		1,161	,255
	الالكتروني_الدفع_وسائل	,802	,120	,772	6,659	,000

a. Dependent Variable: المالي_الشمول

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT الخدمة_و_الوصول

/METHOD=ENTER . الالكتروني_الدفع_وسائل

Regression

Notes

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الالكتروني_الدفع_وسائل ^b	.	Enter

- a. Dependent Variable: الخدمة_و_الوصول
 b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,607 ^a	,369	,348	,44648

- a. Predictors: (Constant), الالكتروني_الدفع_وسائل

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3,495	1	3,495	17,531	,000 ^b
	Residual	5,980	30	,199		
	Total	9,475	31			

- a. Dependent Variable: الخدمة_و_الوصول
 b. Predictors: (Constant), الالكتروني_الدفع_وسائل

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,343	,815		,421	,677
	الالكتروني_الدفع_وسائل	,835	,199	,607	4,187	,000

- a. Dependent Variable: الخدمة_و_الوصول

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT المالي_التثقيف
/METHOD=ENTER .الالكتروني_الدفع_وسائل
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	. وسائل_الدفع_الالكتروني ^b		Enter

a. Dependent Variable: التتقيف_المالي
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,451 ^a	,203	,177	,48545

a. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.	
1	Regression	1,805	1	1,805	7,660	,010 ^b
	Residual	7,070	30	,236		
	Total	8,875	31			

a. Dependent Variable: التتقيف_المالي
b. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	1,348	,886		1,522	,139
	وسائل_الدفع_الالكتروني	,600	,217	,451	2,768	,010

a. Dependent Variable: التتقيف_المالي

```
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT الزبون_حمایة
/METHOD=ENTER وسائل_الدفع_الالكتروني .
```

Regression

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	. وسائل_الدفع_الالكتروني ^b		Enter

a. Dependent Variable: حمایة_الزبون
b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,753 ^a	,567	,552	,32994

a. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,273	1	4,273	39,253	,000 ^b
	Residual	3,266	30	,109		
	Total	7,539	31			

a. Dependent Variable: حماية_الزبون
b. Predictors: (Constant), وسائل_الدفع_الالكتروني

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients Beta	T	Sig.
		B	Std. Error			
1	(Constant)	,103	,602		,170	,866
	وسائل_الدفع_الالكتروني	,923	,147	,753	6,265	,000

a. Dependent Variable: حماية_الزبون

الفهرس

خطة البحث	
77	الإهداء.....
77	الشكر.....
77	الملخص.....
77	قائمة المحتويات.....
77	قائمة الجداول.....
77	قائمة الأشكال.....
77	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....
أ	
	تمهيد.....
	المبحث الأول الأدبيات النظرية ل
	المطلب الأول
	الفرع الأول
	الفرع الثاني
	الفرع الثالث
	الفرع الرابع
	المطلب الثاني
	الفرع الأول
	الفرع الثاني
	الفرع الثالث
	الفرع الرابع
	المطلب الثالث
	المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية ل
	المطلب الأول الدراسات السابقة
	الفرع الأول الدراسات باللغة العربية
	الفرع الثاني الدراسات باللغة الأجنبية
	المطلب الثاني مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
	المطلب الثالث مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
	خلاصة الفصل الأول.....

قائمة المحتويات	
78	الإهداء.....
78	الشكروالتقدير
78	الملخص.....
78	قائمة المحتويات.....
78	قائمة الجداول.....
78	قائمة الأشكال.....
78	قائمة الملاحق.....
أ	مقدمة.....
الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي	
2	تمهيد
3	المبحث الأول الأدبيات النظرية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي
3	المطلب الأول : الإطار المفاهيمي لوسائل الدفع الالكترونية
10	المطلب الثاني : المرتكزات الأساسية للشمول المالي
12	المطلب الثالث:العلاقة بين وسائل الدفع الالكتروني و الشمول المالي
14	المبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لوسائل الدفع الالكترونية و الشمول المالي
14	المطلب الأول : الدراسات السابقة
17	المطلب الثاني :مقارنة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة
18	المطلب الثالث:مجال الاستفادة من الدراسات السابقة
19	خلاصة الفصل الأول.....
الفصل الثاني الدراسة الميدانية لدور وسائل الدفع الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك بعين تموشنت	
12	تمهيد
22	المبحث الأول : الطريقة والأدوات المستعملة في الدراسة
22	المطلب الأول : مجتمع وعينة الدراسة
23	المطلب الثاني : منهج الدراسة و أدوات جمع البيانات
24	المطلب الثالث: الأدوات المستخدمة في الدراسة
25	المبحث الثاني : عرض ومناقشة نتائج الدراسة
25	المطلب الأول : صدق و ثبات أداة الدراسة
28	المطلب الثاني : عرض نتائج الدراسة
33	المطلب الثالث: تحليل و مناقشة نتائج الدراسة
39	خلاصة الفصل الثاني.....
40	الخاتمة.....
43	المراجع.....



47الملاحق
62الفهرس

