



جامعة بلحاج بوشعيب – عين تموشنت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
قسم العلوم المالية



تخصص: مالية مؤسسة

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر –الطورالثاني ل. م. د

الشمول المالي في ضوء التحول الرقمي للقطاع البنكي  
دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية BADR(عين تموشنت)

تحت اشراف الأستاذ :

- بوطوبة محمد

من إعداد وتقديم الطالبتين:

- جلولي نورة
- قوراري حنان

الصفة	جامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسة	عين تموشنت	إدريس اميرة
مشرفا	عين تموشنت	محمد بوطوبة
مناقشة	عين تموشنت	زناخي فوزية

السنة الجامعية: 2025/2026



## فهرس المحتويات

شكر وتقدير .....	
الإهداء.....	
الملخص .....	
المقدمة .....	أ
<b>الفصل الأول: التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي</b> .....	<b>1</b>
المبحث الأول: دور وأهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي.....	3
المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي .....	3
المطلب الثاني: متطلبات ووسائل التحول الرقمي.....	5
المبحث الثاني: التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي .....	7
المطلب الأول: الشمول المالي من حيث الإطار المفاهيمي ومؤشرات قياسه .....	7
المطلب الثاني: آليات تعزيز الشمول المالي.....	12
المبحث الثالث: الدراسات السابقة .....	13
المطلب الأول الدراسات باللغة العربية .....	13
المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية.....	20
المطلب الثالث: الفجوة البحثية .....	26
خلاصة الفصل .....	28
<b>الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية</b> .....	<b>29</b>
المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والتنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية .....	31
المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية .....	31

34	المطلب الثاني: هيكل الوكالة وخدماتها التقليدية والرقمية
36	المطلب الثالث: الغطاء الاجتماعي والاقتصادي للمناطق المستهدفة
36	المبحث الثاني: تحليل التحول الرقمي في الوكالة
36	المطلب الأول: مستوى تبني التقنيات الرقمية
37	المطلب الثاني: آليات اعتماد التكنولوجيا الرقمية داخل الوكالة BADR
38	المطلب الثالث: الخدمات البنكية الرقمية المقدمة من طرف الوكالة BADR
40	الفرع الثاني: الشرائح التي مستها الخدمات البنكية
41	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها
42	المطلب الأول: خطوات الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة
43	المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية بالنسبة للموظفين والزبائن
76	خاتمة الفصل :
77	الخاتمة
81	قائمة المراجع
85	قائمة الملاحق

## قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
35	مخطط تنظيمي نموذجي لوكالة التشغيل المحلية التي تتطور الى «OCA»	1
40	الشرائح التي مستها الخدمات البنكية	2
41	عدد الحسابات المفتوحة لدى البنك للسنوات الثلاث 2023،2024،2025	3
44	الدائرة النسبية لفئة الجنس للموظفين	04
45	الدائرة النسبية للفئة العمرية للموظفين	05
45	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي للموظفين	06
61	الدائرة النسبية لفئة الجنس للزبائن	07
62	الدائرة النسبية للفئة العمرية للزبائن	08
62	الدائرة النسبية للمستوى التعليمي للزبائن	09

## قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	يوضح معاملات ألفا كرونباخ للموظفين	43
02	الأعمدة البيانية لتحليل التباث عند حذف كل فقرة	44
03	الاتجاهات العامة لدى الموظفين	46
04	التوزيع الطبيعي للموظفين	47
05	مصفوفة الارتباط - سيرمان -	49
06	معاملات الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل والمتغيرات التابعة	50
07	اختبار الفروقات	51
08	متوسطات تقييم متغير الجنس للأبعاد الخمسة	52
09	متوسطات تقييم متغير للفئة العمرية للأبعاد الخمسة	52
10	متوسطات تقييم متغير المستوى التعليمي للأبعاد الخمسة	53
11	الصناديق البيانية للأبعاد لمتغير الجنس	53
12	صناديق بيانية للأبعاد المتغير للفئة العمرية	56
13	الصناديق البيانية للأبعاد لمتغير المستوى التعليمي	58
14	معاملات ألفا كرونباخ للزبائن	60
15	الأعمدة البيانية لتحليل التباث عند حذف كل فقرة	61
16	مدى تأثير الشمول المالي	63
17	التوزيع الطبيعي للزبائن	63
18	مصفوفة الارتباط - بيرسون -	65
19	معاملات الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل والمتغيرات التابعة	65
20	توزيع متغير الجنس بواسطة اختبار الفروقات	66
21	توزيع البعد الأول حسب طبيعة العلاقة بالبنك	67
22	توزيع متغير الجنس للأبعاد الخمسة	68
23	توزيع متغير الفئة العمرية للأبعاد الخمسة	68
24	توزيع متغير المستوى التعليمي للأبعاد الخمسة	69

70	متوسطات متغير الجنس	25
72	متوسطات متغير فئة العمرية	26
74	متوسطات متغير مستوى التعليمي	27



## شكر وتقدير

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين. نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى كل من ساهم من قريب أو من بعيد في إنجاز هذه المذكرة، ونخص بالذكر الأستاذ المشرف الذي لم يبخل علينا بتوجيهاته القيمة ونصائحه السديدة طيلة فترة إعداد هذا العمل.

كما نتوجه بجزيل الشكر إلى أساتذتنا الكرام الذين رافقونا خلال مسارنا الدراسي، وإلى كل عمال المؤسسة محل الدراسة على تعاونهم وتقديمهم يد المساعدة.

ولا يفوتنا أن نعبر عن امتناننا العميق لعائلاتنا على دعمهم المتواصل وتشجيعهم لنا، فكانوا السند الحقيقي في كل مراحل إنجاز هذه المذكرة.

وفي الأخير، نسأل الله أن يجعل هذا العمل خالصاً لوجهه الكريم، وأن يكون فيه نفع وفائدة.

## الإهداء



من قال أنا لها "نالها"  
وأنا لها إنَّ ابَّتَ رغماً عنها أتيتُ بها.  
لم تكن الرحلة قصيرة ولا ينبغي لها أن تكون، لم يكن الحلم قريباً ولا الطريق كان مليء  
بالتسهيلات لكي فعلتها ونلتها.  
إلى الذي زين اسمي بأجمل الألقاب، من دعمني بلا حدود وأعطاني بلى مقابل، من علمني  
أن الدنيا كفاح وسلاحه العلم والمعرفة داعمي الأول في مسيرتي و سندي وقوتي وملاذي  
بعد الله،

إلى فخري واعتزازي

أبي

إلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها واحتضنتني قلبها قبل يدها وسهلت لي الشدائد  
بدعائها إلى القلب الحنون والشمعة التي كانت لي في الليالي المظلمات سر قوتي ونجاحي

أمي

إلى ضلعي الثابت وأمان أيامي  
إلى من شددت عضدي بهم فكانوا لي ينبوع ارتوي منها إلى خيرة أيامي وصوفتها إلى قرّة  
عيني

إخوتي وأخواتي الأعزاء.

إلى صديقتي الغالية حنان إليك أهدى كلماتي البسيطة، عرفاناً بوجودك الجميل في حياتي،  
وامتناناً لكل لحظة ضحك تقاسمناها مع بعض. ربي يديم صداقتنا  
ها أنا اليوم أكملت وأتممت أول ثمراته بفضلته سبحانه وتعالى فالحمد لله على ما وهبني.

الطالبة نورة



## الاهداء

إلى من كانا نوري في دربي، وسندي في كل لحظة ضعف،  
إلى من سهر الليالي من أجلي، وتحملًا عناء الحياة ليمنحاني فرصة الحلم والنجاح،  
إلى أبي العزيز، رمز العطاء والتضحية، الذي علّمني معنى الصبر والإصرار، وغرس في داخلي  
حب العمل والاجتهاد، فكنّت دائمًا قدوتي وفخري وسرّ قوتي.  
إلى أمي الغالية، نبع الحنان ودفء القلب، التي كانت دعواتها تسبق خطواتي، واحتواؤها  
يخفف عني كل تعب، منحني حبًا لا ينضب، وصبرًا لا يُقاس، فكنّت لي الحضن الآمن  
والنور الذي ينير طريقي.  
إليكما أهدي هذا العمل المتواضع، عربون وفاء وامتنان لكل ما قدمتماه من تضحيات لا  
تُحصى، أسأل الله أن يحفظكما ويديمكما تاجًا فوق رأسي، وأن يجزيكما عني خير الجزاء.  
إلى إخوتي الأحبة، إحسان، هشام، جمال سندي وقوتي في هذه الحياة،  
شكرًا لوقوفكم إلى جانبي ودعمكم المتواصل.  
إلى صديقتي العزيزة نورة، رفيقة الدرب التي شاركتني لحظات التعب قبل الفرح، شكرًا  
لصدقك ودعمك الذي لا يُقدّر بثمن. راجيةً من الله التوفيق والنجاح.  
الطالبة حنان

# المخلص

## المخلص

تناولت هذه المذكرة موضوع التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي، مع دراسة تطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بهدف إبراز أهمية الرقمنة في تطوير الخدمات المصرفية وتسهيل وصول الأفراد إليها. تضمن الفصل الأول الجانب النظري، حيث تم التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي والشمول المالي والعلاقة بينهما، مع توضيح دور التكنولوجيا الحديثة في تحسين الخدمات البنكية وزيادة كفاءتها. أما الفصل الثاني فقد حُصص للدراسة التطبيقية للبنك، من خلال عرض أهم الخدمات الرقمية التي يعتمد عليها ودورها في تسهيل المعاملات البنكية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للزبائن. وخلصت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي وتطوير الأداء المصرفي، رغم وجود بعض التحديات المرتبطة بالبنية التحتية والوعي الرقمي. كما أوصت بضرورة دعم الرقمنة وتوسيع استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية لتحقيق تنمية اقتصادية أفضل.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفية التحليلي وتم استخدام أداة استبيان لجميع البيانات من عينة مكونة من 14 فرد من موظفي البنك و 31 فرد من الزبائن و تم تحليل البيانات باستخدام تطبيق التحليل الإحصائي المتقدم الاستبيانات.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا الرقمية، الشمول المالي، التحول الرقمي، الأداء المالي، بنك البدر.

## Summary

This thesis examined digital transformation and its role in enhancing financial inclusion, with an applied study on Bank of Agriculture and Rural Development, aiming to highlight the importance of digitalization in developing banking services and facilitating access to them. The first chapter focused on the theoretical framework by explaining the concepts of digital transformation and financial inclusion, as well as the relationship between them, while emphasizing the role of modern technology in improving banking services and increasing their efficiency. The second chapter was devoted to the applied study of the bank, presenting the main digital services it adopts and their role in facilitating banking transactions and improving the quality of services provided to customers. The study concluded that digital transformation plays a major role in strengthening financial inclusion and improving banking performance, despite some challenges related to infrastructure and digital awareness. It also recommended supporting digitalization and expanding the use of electronic banking services to achieve better economic development.

I conducted the study using the descriptive analytical method and the questionnaire as the study tool. It was distributed to a sample consisting of 14 bank employees and 31 customers. All of them were processed using digital content, statistical transformation, frequency distribution, and percentages.

### **Keywords:**

Digital technology, Financial inclusion, Digital transformation, Financial performance, BADR Bank

# المقدمة

## المقدمة

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية، الأمر الذي انعكس بشكل مباشر على مختلف القطاعات الاقتصادية والمالية، وعلى رأسها القطاع البنكي. فقد أصبح التحول الرقمي ضرورة حتمية تفرضها متطلبات العصر الحديث، لما يوفره من سرعة في تقديم الخدمات، تحسين الجودة، تسهيل المعاملات، وتعزيز القدرة التنافسية للمؤسسات البنكية.

وفي ظل هذه التحولات، برز مفهوم الشمول المالي كأحد أهم الأهداف الاقتصادية التي تسعى الدول إلى تحقيقها، وذلك من خلال تمكين مختلف فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية الرسمية بسهولة وأمان وبتكاليف مناسبة، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف الخدمات البنكية التقليدية. كما يساهم الشمول المالي في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية، محاربة الإقصاء المالي، وتشجيع استخدام الوسائل الرقمية الحديثة في المعاملات المالية.

وقد أولت الجزائر اهتمامًا متزايدًا بموضوع الرقمنة البنكية والشمول المالي، من خلال اعتماد إصلاحات وإجراءات تهدف إلى تحديث النظام المصرفي وتوسيع نطاق الخدمات الرقمية، بما يتماشى مع التطورات العالمية والتحديات الاقتصادية الراهنة. وفي هذا السياق، تسعى البنوك الجزائرية إلى تطوير خدماتها الإلكترونية وتحسين علاقتها بالزبائن عبر تبني الوسائل الرقمية الحديثة.

ومن بين هذه المؤسسات البنكية، يبرز بنك الفلاحة والتنمية الريفية باعتباره من البنوك المهمة في الجزائر، حيث يعمل على مواكبة التحول الرقمي وتوسيع خدماته المالية لفائدة مختلف فئات المجتمع، خاصة في المناطق الريفية والفلاحية. وعليه جاءت هذه الدراسة الموسومة بـ:

"الشمول المالي في ضوء التحول الرقمي للقطاع البنكي - دراسة حالة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
"المالح" ولاية عين تموشنت".

## المقدمة

### إشكالية الدراسة:

في ظل التطور الرقمي الذي يشهده القطاع البنكي، أصبح تحقيق الشمول المالي مرتبطاً بمدى قدرة البنوك على توظيف التكنولوجيا الحديثة لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين جودتها. ومن هذا المنطلق يمكن طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

الى أي مدى ساهم التحول الرقمي في القطاع البنكي في تعزيز الشمول المالي على مستوى المؤسسات المصرفية . ويتفرع عن هذه الإشكالية عدة تساؤلات فرعية:

- ما المقصود بالشمول المالي والتحول الرقمي في القطاع البنكي؟
- ما أهم الوسائل الرقمية المعتمدة في البنوك الجزائرية؟
- ما مدى مساهمة الخدمات البنكية الرقمية في تسهيل وصول الزبائن إلى الخدمات المالية؟
- ما هي أهم التحديات التي تواجه تطبيق التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي؟

### فرضيات الدراسة

- يساهم التحول الرقمي في تحسين مستوى الشمول المالي داخل القطاع البنكي.
- تؤدي الخدمات البنكية الرقمية إلى تسهيل وصول الزبائن إلى الخدمات المالية.
- توجد عدة عراقيل تقنية وتنظيمية تؤثر على فعالية التحول الرقمي داخل البنوك الجزائرية.

### أسباب اختيار الموضوع:

#### الأسباب الذاتية:

- الرغبة الشخصية في دراسة المواضيع الحديثة المتعلقة بالقطاع البنكي والرقمنة.
- الاهتمام المتزايد بمجال التكنولوجيا المالية والتحول الرقمي.
- أهمية الشمول المالي ودوره في
- التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

## المقدمة

### الأسباب الموضوعية:

- حداثة الموضوع وأهميته في ظل التطورات الاقتصادية الحالية.
- توجه الدولة الجزائرية نحو رقمنة القطاع البنكي.
- قلة الدراسات التطبيقية التي تربط بين الشمول المالي والتحول الرقمي على مستوى البنوك الجزائرية.
- إبراز دور بنك الفلاحة والتنمية الريفية في دعم الخدمات البنكية الرقمية.

### أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في:

- تسليط الضوء على موضوع حديث يتمثل في الشمول المالي والتحول الرقمي.
- إبراز أهمية الرقمنة في تحسين الخدمات البنكية.
- المساهمة في إثراء الدراسات الأكاديمية المتعلقة بالقطاع البنكي.
- تقديم نتائج قد تساعد المؤسسات البنكية على تطوير خدماتها الرقمية وتحقيق شمول مالي أكبر.

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على مفهوم الشمول المالي والتحول الرقمي.
- إبراز أهمية التحول الرقمي في تطوير القطاع البنكي.
- دراسة دور الخدمات البنكية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
- معرفة مدى مساهمة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "المالح" في تحقيق الشمول المالي.
- تحديد أهم الصعوبات والتحديات التي تواجه التحول الرقمي في البنوك الجزائرية.

### منهج الدراسة:

اعتمدت هذه الدراسة على:

## المقدمة

المنهج الوصفي التحليلي: لدراسة المفاهيم النظرية المتعلقة بالشمول المالي والتحول الرقمي.

المنهج دراسة الحالة: من خلال إسقاط الجانب النظري على وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "المالح" بولاية

عين تموشنت.

### أدوات الدراسة:

تم الاعتماد في جمع المعلومات على:

- المراجع العلمية والكتب والدراسات السابقة.
- التقارير والإحصائيات المتعلقة بالقطاع البنكي.
- الملاحظة والاستبيان

### حدود الدراسة:

#### الحدود المكانية:

وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية "المالح" بولاية عين تموشنت.

#### الحدود الزمنية

تم اجراء الدراسة خلال السنة الجامعية 2025-2026 ,امتدت فترة التربص من 2025/12/21 الى

2025/12/27

#### الحدود الموضوعية

تركز الدراسة على العلاقة بين التحول الرقمي والشمول المالي داخل القطاع البنكي.

#### صعوبات الدراسة:

صعوبة الحصول على المعلومات الإحصائية البنكية بسبب تحفظ الإدارة البنكية و السرية المهنية.

ضعف تجاوب الموظفين وعملاء بنك البدر في تعبئة الاستبيانات.

## المقدمة

نقص المراجع الحديثة المتعلقة بالدراسة التطبيقية.

### هيكل الدراسة:

تنقسم هذه الدراسة إلى فصلين رئيسيين، حيث يُشكّل الفصل الأول الإطار النظري الذي يستعرض من خلال ثلاثة مباحث مفهوم التحول الرقمي ودوره في القطاع البنكي عبر التطرق إلى مفهومه ومتطلباته ووسائله، ثم ينتقل إلى علاقة التحول الرقمي بتعزيز الشمول المالي من خلال استعراض إطاره المفاهيم ومؤشرات قياسه وآليات تعزيزه، ليختتم بمبحث يوظّف أبرز ما أسهمت به الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية في إثراء هذا الموضوع. أما الفصل الثاني فيتضمن ثلاثة مباحث حيث تنتقل الدراسة إلى الجانب التطبيقي على بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR، إذ يُقدّم المبحث الأول الإطار التعريفي بالبنك من حيث نشأته وتطوره وهيكل وخدماته التقليدية والرقمية والفئات الاجتماعية والاقتصادية المستهدفة، فيما يُحلّل المبحث الثاني واقع التحول الرقمي داخل الوكالة من خلال تقييم مستوى تبني التقنيات الرقمية وآليات اعتماد التكنولوجيا والخدمات البنكية الرقمية المقدمة للزبائن، في حين يُخصّص المبحث الثالث لمناقشة نتائج الدراسة الميدانية الموجهة للموظفين والزبائن بالاعتماد على أساليب إحصائية دقيقة، لتنتهي الدراسة بخاتمة عامة تستخلص أبرز النتائج والتوصيات.

## الفصل الأول

التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي

## مقدمة الفصل:

في ظل التحولات العميقة التي يشهدها القطاع البنكي عالميًا، برز التحول الرقمي كخيار استراتيجي لا غنى عنه من أجل تعميم الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، خاصة بالنسبة للفئات الهشة وشرائح المجتمع غير المتعاملة تقليديًا مع البنوك. فقد أدى التطور التكنولوجي، ولا سيما انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول، إلى إعادة تشكيل أنماط تقديم الخدمات المالية، من خلال تقليص القيود الزمنية والمكانية وتخفيض تكاليف المعاملات، وهو ما يفتح آفاقًا جديدة أمام البنوك لتوسيع قاعدة زبائنها وتحسين جودة منتجاتها. وفي هذا السياق، لم يكن القطاع البنكي في الدول النامية، ومن بينها الجزائر، بمنأى عن هذه التحولات، حيث تسعى السلطات النقدية والبنوك التجارية إلى تحديث البنية التحتية الرقمية وتهيئة البيئة التنظيمية بما يسمح بالاستفادة من الفرص التي توفرها الثورة الرقمية في سبيل تحقيق الشمول المالي وتقليص الفجوة المالية بين الأفراد والمؤسسات. وانطلاقًا من أهمية هذه المتغيرات، يتناول هذا الفصل الإطار المفاهيمي للنظام البنكي والشمول المالي والتحول الرقمي في القطاع البنكي، من خلال التمييز بين ماهية الشمول المالي وخصائصه وأبعاده ومؤشراته، وبيان علاقة هذا المفهوم بالتحول الرقمي الذي أصبح اليوم من أبرز المحركات لتوسيع نطاق الخدمات المالية وابتكار صيغ تمويل أكثر مرونة وملائمة لاحتياجات العملاء. كما يخصص الفصل مبحثًا للدراسات السابقة ذات الصلة بالشمول المالي والتحول الرقمي في القطاع البنكي، قصد استجلاء ما وصلت إليه الكتابات النظرية والتجارب التطبيقية في هذا المجال.

وفي هذا الصدد سيتناول هذا الفصل مفهوم التحول الرقمي وأهميته، وكذا خصائصه، ومتطلباته ووسائله، وكذلك مفهوم الشمول المالي، وأهدافه، وأيضًا الأبعاد ومؤشرات قياسه، وآليات تعزيزه، كما سيعالج في هذا الفصل الدراسات السابقة. لذا قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث هي:

المبحث الأول: دور وأهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي.

المبحث الثاني: التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

### المبحث الأول: دور وأهمية التحول الرقمي في القطاع البنكي

يعتبر التحول الرقمي من أهم التحولات التي يشهدها القطاع البنكي في العصر الحالي نظرا لدوره في تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات، ومن هذا المنطلق، يتناول هذا المبحث مفهوم التحول الرقمي وبيان أهم نقاطه كونه الأساسي في تطوير القطاع البنكي.

#### المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

يهدف هذا المطلب الى توضيح مفهوم التحول الرقمي من خلال استعراض أهم تعريفاته وبيان أهميته وخصائصه.

#### الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

- يعرف التحول الرقمي بأنه عملية إدماج شاملة للتكنولوجيا الرقمية في مختلف أنشطة المؤسسة، مما يؤدي الى خلف القيمة وتقديمها للزبائن، ولا يتوقف هذا التحول على استعمال الأدوات التقنية فحسب بل كذلك تحول ثقافي وتنظيمي يجعل المؤسسة تعيد النظر في نماذج أعمالها التقليدية، مع الاستعداد لتجربة أساليب جديدة وتحمل المخاطر<sup>1</sup>

- تعريف "جورجويسترمان" وزملاؤه في كتابهم الشهير "Leading Digital": التحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المؤسسات أو توسيع نطاق وصولها بشكل جذري<sup>2</sup>.

- تعريف "جيرالد كين": التحول الرقمي يتعلق بقدرة المؤسسة على التكيف الثقافي والتنظيمي مع بيئة تتغير باستمرار بسبب التكنولوجيا الرقمية، وليس مجرد تطبيق أدوات تكنولوجية محددة". وشددوا على أن "الثقافة التنظيمية"، وليس التكنولوجيا، هي المحرك الأساسي للتحول الرقمي<sup>3</sup>.

<sup>1</sup> خيرة شاوشي، زهرة خلوف، التحول الرقمي في الجزائر، مجلة المحاسبة، التدقيق والمالية، جامعة جيلالي بونعام، مجلة 05 العدد 01، سنة 2023، ص 18.

<sup>2</sup>Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014): Leading Digital Turning Technology into Business Transformation. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, p.15.

طبيب جيرالد، (Géraldkelel) آخرون. (2015). Digital sollar ,billion for Aroadmap transformation Organisations.

<sup>3</sup>ناشيونال، Review Business Harvard. و: information for mitecenter Research systèmes

-**تعريف توماس سيبيل:** يرى أن التحول الرقمي هو تضافر واندماج أربع تقنيات أساسية في القرن الحادي والعشرين تعمل معاً لتغيير شكل الحكومات والشركات وهي: (الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة، الذكاء الاصطناعي، وإنترنت الأشياء)<sup>1</sup>

### تعريف عام:

من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف التحول الرقمي بأنه عملية إدماج التكنولوجيا الرقمية في جميع جوانب عمل المؤسسة، بغرض تحسين الأداء وجودة الخدمات المقدمة للزبائن، ويشمل ذلك العمليات أكثر سرعة ودقة.

### الفرع الثاني: أهمية التحول الرقمي

يشهد العالم توسعا في استخدام التكنولوجيا الرقمية، الأمر الذي سهل تسريع وتيرة الشمول المالي، كما تبين الدراسات الى أن الرقمنة المالية مكنت نسبة معتبرة من الأفراد الغير متعاملين مع البنك من الاندماج فيه، بحيث قدرت هذه النسبة ب 57% تقريبا، تتمثل في أصحاب المؤسسات الصغيرة و المتوسطة الذين ينشطون في القطاع الغير رسمي، كما تظهر البيانات أن ما يقارب 2.5 مليار شخص حول العالم لا يزالون خارج نطاق الخدمات المالية الرسمية و ذلك لعدم امتلاكهم لحسابات مصرفية، ومن هنا تتضح الحاجة الى تطوير و العمل لبناء بنية .... رقمية قوية ومتكاملة على المستوى الدولي، لاستفادة الفئات الهشة من الخدمات المالية الإلكترونية بسهولة، وتتجسد أهمية التحول الرقمي فيما يلي :

تمكين واستطاعة الأفراد والمؤسسات من إجراء عمليات الدفع الرقمي بسهولة والحصول على الائتمان بسرعة.

يساهم في إشراك الفئات المهمشة ضمن النظام المالي من خلال تمكين النساء والشباب ذوي الدخل المحدود وسكان الأرياف من الوصول الى الخدمات المالية، مع توفير بدائل غير تقليدية عن البنوك من المحافظ الرقمية والتطبيقات الالكترونية.....

<sup>1</sup> Siebel, Thomas M. (2019). Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction. Rosetta Books . نوبل كالفورنيا

يساعد في خفض تكاليف تقديم الخدمات المالية، مما يقوي كفاءة في فتح حساب، تحويل أموال يدعم الشفافية، والحد من الفساد<sup>1</sup>

### الفرع الثالث: خصائص التحول الرقمي

- 1- الشمولية والتكامل: يشمل جميع وظائف المؤسسة من العمليات الأمامية إلى البنية الخلفية<sup>2</sup>
- 2- القيادة بالبيانات: الاعتماد على التحليلات المتقدمة لاتخاذ القرارات<sup>3</sup>
- 3- الاستمرارية والديناميكية: عملية تطوّر متواصلة غير محدودة بمشروع مؤقت<sup>4</sup>
- 4- التركيز على العميل: إعادة تصميم الخدمات حول تجربة العميل الرقمية<sup>5</sup>

### المطلب الثاني: متطلبات ووسائل التحول الرقمي

يهدف هذا المطلب الى تسليط الضوء على أهم متطلبات التحول الرقمي من حيث البنية التحتية والموارد البشرية والتقنيات، اضافة الى استعراض أبرز الوسائل المعتمدة التطبيقية فعلياً.

### الفرع الأول: متطلبات التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي مسارا متكاملًا يشمل توقيف التقنيات الحديثة وادارة البيانات والموارد البشرية، ويتحقق ذلك عبر مجموعة من المرتكزات الأساسية يمكن عرضها كما يلي :

**أولاً- التقنيات:** يتطلب التحول الرقمي استعمال منظومة متكاملة من الأجهزة وأنظمة التخزين والبرمجيات، ومراكز البيانات ضمن بيئة تقنية منسجمة تضمن استمرارية الإدارة ورفع الكفاءة التشغيلية مع تقديم خدمات

<sup>1</sup>تاريخية ايمان، ، التحول الرقمي المصرفي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، شهادة الماستر تخصص مالية و نقدي، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، السنة الجامعية 2025/2024 ص 32-33

<sup>2</sup> Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). Embracing Digital Technology. MIT Sloan Management Review.

<sup>3</sup> Bharadwaj, A., El Sawy, O., Pavlou, P., & Venkatraman, N. (2013). Digital Business Strategy. MIS Quarterly.

<sup>4</sup> Wedel, M., & Kannan, P. (2016). Marketing Analytics for Data-Rich Environments. Journal of Marketing.

<sup>5</sup>تاريخية ايمان، ، التحول الرقمي المصرفي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مرجع سابق ص 37

ذات جودة لفائدة العاملين والعملاء والموردين دون الاعتماد على التدخل اليدوي للإدارة الهيكل التقني والشبكي<sup>1</sup>.

**ثانيا: البيانات:** تمثل البيانات ركيزة أساسية في نجاح التحول الرقمي، لذا يجب على المؤسسات تبني آليات فعالة لتنظيمها وذلك باستخدام أدوات تحليل احصائية متقدمة لإعطاء معلومات دقيقة وموثوقة تساعد في التنبؤ بالمستقبل، كما يتعين ضمان تدفق البيانات بصورة آمنة لتحقيق أهداف المؤسسة.

**ثالثا: الموارد البشرية:** تعد الموارد البشرية عاملا رئيسيا في مسار التحول الرقمي لدورها في تبني التقنيات وتفعيلها، كما يلتزم توفير كفاءات مؤهلة قادرة على توظيف البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات صحيحة.

**رابعا: العمليات:** يتطلب التحول الرقمي إعادة تصميم العمليات والاجراءات بما يتلاءم مع البيئة الرقمية، من خلال إنشاء بنية تنظيمية وتقنية متكاملة على المستوى الداخلي والخارجي وذلك من خلال وضع إجراءات مرنة مع ضمان تكاملها مع الأنظمة والتطبيقات الرقمية المعتمدة.<sup>2</sup>

### الفرع الثاني: وسائل التحول الرقمي

تعدد الوسائل والتقنيات المستخدمة في تحقيق التحول الرقمي حيث تشهد مجالات الاتصال وتبادل المعلومات تطورا متسارعا، وقد أصبح لهذه الوسائل أثر في إعادة تشكيل أنماط التفاعل داخل المجتمع والتأثير في ثقافتهم، ومن أبرز وسائل التحول الرقمي ما يلي:

**الإنترنت:** باتت شبكة الأنترنت أساس التحول الرقمي، إذ وفرت فضاء مفتوحا للاتصال وتبادل المعلومات في أي زمان ومكان.

**المواقع والصفحات الالكترونية:** تشمل مختلف المنصات الرقمية التي تستعمل لأغراض اخبارية كمواقع الصحف أو التجارية أو الاقتصادية لتمكين المؤسسات من عرض خدماتها والتواصل مع عملائها.

<sup>1</sup> Solis, B. (2016). What's the Future: Your Guide to the New Era of Digital

<sup>2</sup> فهدور أمين ولي الدين، مساهمة التحول الرقمي في تعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية، شهادة الماستر تخصص اقتصاد نقدي ومالي، جامعة 8 ماي 1945 قلعة سنة 2025 /2024 ص 17

البريد الإلكتروني: يعتبر وسيلة اتصال إلكترونية تستعمل لغرض إرسال واستقبال الرسائل والملفات عبر شبكات رقمية، لتقليل من الاعتماد على الوسائل التقليدية.

المنصات الإلكترونية: تستخدم لتقديم الخدمات الرقمية للأفراد مثل دفع الفواتير، إنجاز المعاملات وتقديم الشكاوى، فهي تعد من أهم مظاهر التحول الإداري الرقمي بجميع أنواعه:

أتمت العمليات بواسطة الروبوتية: تساعد في تقليل التدخل البشري في الأعمال المتكررة مما يرفع من كفاءة الأداء والتقليل من الأخطاء وتوفير الجهد، وذلك يكون باستخدام روبوتات ذكية

أجهزة الاستشعار الذكية: تستخدم بواسطة أنظمة الذكاء الاصطناعي، لغرض التنبؤ بالحوادث والكوارث الطبيعية مما يساعد في إدارة الموارد بكفاءة

الحوسبة الحسابة: تسمح بتوفير المعلوماتية عبر الإنترنت وفق مبدأ الطلب مع تقديم سعر التكلفة فهي تمكن المؤسسات من الاستفادة من خدمات التخزين وقواعد البيانات.

شبكات التواصل الاجتماعي: أصبحت وسيلة لنشر المعلومات والتواصل مع الأفراد ومعرفة احتياجاتهم ومتطلباته.<sup>1</sup>

### المبحث الثاني: التحول الرقمي كآلية لتعزيز الشمول المالي

يؤحي الشمول المالي إلى إمكانية الأفراد والمؤسسات الولوج إلى الخدمات المالية والانتفاع منها لتعزيز الانخراط الاقتصادي.

#### المطلب الأول: الشمول المالي من حيث الإطار المفاهيمي ومؤشرات قياسه

يركز هذا المطلب على مفهوم وأبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه لرصد مدى الانتفاع والاستغلال الفعال للخدمات المالية.

<sup>1</sup> أيمن براهمي وسعيد الرقيب سماعلي، دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة، شهادة الماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد الشيخ التبي سنة 2025/2024 ص 19-20-21.

### الفرع الأول: تعريف الشمول المالي

الشمول المالي هو استطاعت جميع أفراد المجتمع، خاصة أصحاب الدخل الضعيف والمناطق النائية من الانتفاع من مختلف المنتجات المالية الرسمية مثل فتح حسابات بنكية، الادخار القروض، التحويلات والتأمين بتكلفة ملائمة وبشكل آمن، بما يضمن لهم تلبية احتياجاتهم المالية اليومية وتعزيز قدرتهم على التخطيط المالي على المدى المتوسط والطويل وكذا تحسين قدرتهم على مواجهة الظروف الطارئة والأزمات المالية غير المتوقعة.<sup>1</sup>

ديميرغوتش-كونت: "الشمول المالي يعني أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلي احتياجاتهم وتطلعاتهم مثل المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان، والتأمين على أن يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة"<sup>2</sup>

- تصفه الشبكة الدولية للثقيف المالي ومنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنه الإجراءات المتخذة لتقريب الأدوات المالية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة ملائمة مع توفير الحماية لرفع مستوى الانتفاع مما يحقق الاندماج المالي والاجتماعي لهذه الفئات وضمان احترام حقوق مستعملي الخدمات المالية<sup>3</sup>

-تعريف "تورستينبيك: عرّف الشمول المالي من منظور معاكس (وهو الإقصاء المالي)، حيث أشار إلى أن الشمول المالي هو "تجاوز غياب أو نقص استخدام الخدمات المالية الرسمية، والتغلب على العوائق السعرية (التكاليف المرتفعة) وغير السعرية (مثل المسافة، والوثائق المطلوبة، وانعدام الثقة) التي تمنع شرائح واسعة من المجتمع من الوصول إلى النظام المالي النظامي"<sup>4</sup>

<sup>1</sup> وسام بوزيان، ميلود وافي، إيمان سعيد، واقع وتحديات الشمول المالي مجلة بحوث الإقتصاد والمناجنت مجلد 4 العدد 1 -المركز الجامعة مغنية جانفي 2023 ص 684

<sup>2</sup> ديميرغوتش كونت، آشلي، ولمرت كونت (Demirgüç – Kunt Asil) Klapper leora

Measuring Financial inclusion : the Global Findex Database (2015) واشنطن: البنك الدولي (World Bank)

<sup>3</sup> نادية لوزي، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة بحوث الإقتصاد والمناجنت، مجلد 02 - العدد 02 - جامعة الجزائر ديسمبر 2021 ص 17

<sup>4</sup> (Thorsten Bleck)، (2013)، Financial inclusion: Relevance, Measurement, and Prospects (World Bank Policy Paper 6715 Research Working)

استناداً إلى التعاريف المذكورة أعلاه فإن الشمول المالي هو العمل على تسهيل وتمكين جميع شرائح المجتمع بالتمتع بالمنتجات المالية والاستغلال الفعال لمنافعها عبر قنوات رسمية. بما يساهم في دمج جميع الفئات في النشاط الاقتصادي وتعزيز التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ودعم مسار النمو الشامل والمتوازن داخل الدولة.

### الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي.

يسعى الشمول المالي إلى تسهيل وتبسيط الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية لكافة فئات المجتمع خاصة الفئات ذات الدخل المحدود مما يؤدي إلى رفع النمو الاقتصادي والاجتماعي ومن أبرز أهدافه<sup>1</sup>:

- مساعدة محدودي الدخل على الإذخار، التمويل، التأمين.
- دمج فئات غير مدمجة ماليا ضمن الهيكل المالي البنكي.
- تطوير مشاريع صغيرة ومتوسطة، توفير سبل التمويل المناسبة لها.
- مساعدة الأفراد على مواجهة الأخطار المالية وتخفيض الأنشطة المالية الغير منظمة مع رفع الكفاءة على مواجهة الأزمات المالية.
- تحفيز الأفراد على استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية وتقليل التعامل بالنقد.
- توعية الأفراد ونشر المعرفة مالية حول كيفية استخدام الخدمات المصرفية. وذلك لتوسيع نطاق المستفيدين منها.

- تسهيل الوصول إلى الخدمات والمنتجات الرسمية.

- تقليل معدلات الفقر والبطالة<sup>16</sup>.

### الفرع الثالث: أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي

أولاً: الأبعاد الأساسية للشمول المالي:

<sup>1</sup> صورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة سنة 2019، العدد 04 - العدد 01 (2019) ص 107-

يُعد الشمول المالي من المفاهيم الاقتصادية الحديثة التي تهدف إلى تمكين مختلف فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بطريقة فعالة وآمنة، لذلك أصبح قياسه يعتمد على مجموعة من الأبعاد والمؤشرات التي تسمح بتقييم مدى انتشار الخدمات المالية داخل المجتمع ومدى استفادة الأفراد والمؤسسات منها.

ويتمثل البعد الأول في إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية، ويقصد به مدى توفر المؤسسات والخدمات المالية للأفراد في مختلف المناطق، خاصة المناطق الريفية والنائية. ويُقاس هذا البعد بعدة مؤشرات أهمها عدد الوكالات البنكية لكل عدد معين من السكان، وعدد أجهزة الصراف الآلي، ومدى انتشار نقاط الدفع الإلكتروني، إضافة إلى سهولة فتح الحسابات البنكية. ويُعتبر هذا البعد أساسياً لأنه يعكس قدرة الأفراد على الوصول الفعلي إلى الخدمات المالية الرسمية بدل اللجوء إلى الوسائل التقليدية أو غير الرسمية. وقد أكدت العديد من الدراسات أن تحسين البنية التحتية المالية يساهم بشكل مباشر في تعزيز الإدماج المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.<sup>1</sup>

أما البعد الثاني فهو استخدام الخدمات المالية، ويشير إلى مدى استعمال الأفراد والمؤسسات للخدمات والمنتجات المالية المتوفرة، وليس مجرد توفرها فقط. ويتم قياس هذا البعد من خلال عدد الحسابات البنكية النشطة، وحجم المعاملات الإلكترونية، واستعمال البطاقات البنكية، إضافة إلى استخدام خدمات الادخار والتحويلات والقروض والتأمين. ويُظهر هذا البعد درجة اندماج الأفراد في النظام المالي الرسمي ومدى اعتمادهم على الوسائل البنكية الحديثة في معاملاتهم اليومية<sup>2</sup>

في حين يتمثل البعد الثالث في جودة الخدمات المالية، والذي يهتم بمدى ملاءمة الخدمات المالية لاحتياجات الزبائن، من حيث السرعة والأمان والتكلفة والشفافية. ويقاس هذا البعد بدرجة رضا العملاء، ومستوى الحماية المالية المقدمة لهم، ووضوح المعلومات المتعلقة بالخدمات البنكية، إضافة إلى مدى توفر الخدمات الرقمية الحديثة.

<sup>1</sup> بن خدة عبد القادر، الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية، دار الجامعة الجديدة، الجزائر، 2021

<sup>2</sup> مرابط ياسين، دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية، مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021

وتساهم جودة الخدمات في تعزيز الثقة بين المؤسسات المالية والعملاء وتشجيعهم على الاستمرار في استخدام الخدمات البنكية.<sup>1</sup>

أما البعد الرابع فهو الوعي والثقافة المالية، ويقصد به مستوى معرفة الأفراد بالمفاهيم والخدمات المالية وكيفية استخدامها بطريقة سليمة. ويُعتبر هذا البعد من أهم عوامل نجاح الشمول المالي، لأن ضعف الثقافة المالية يؤدي إلى عزوف الأفراد عن التعامل مع المؤسسات البنكية. ومن أهم مؤشرات قياسه مستوى المعرفة بالخدمات البنكية، والقدرة على استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، ومدى فهم الأفراد لمفاهيم الادخار والاستثمار وإدارة الأموال. وتعتمد المؤسسات الدولية مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي على مجموعة من المؤشرات الإحصائية لقياس الشمول المالي، من بينها نسبة امتلاك الحسابات البنكية، وعدد البطاقات البنكية المتداولة، ونسبة استخدام الخدمات المالية الرقمية التنموية الاقتصادية.<sup>2</sup>

### ثانياً: مؤشرات قياس الشمول المالي

يقيس الشمول المالي ثلاثة أبعاد رئيسية، لكل بعد مجموعة من المؤشرات التي تساعد على تقييم فعاليته. أولاً، بعد الوصول إلى الخدمات المالية، والذي يعكس مدى توفر الخدمات وسهولة الحصول عليها، ويقاس بعدد نقاط الخدمات المالية، انتشار حسابات النقود أو المحافظ الإلكترونية، ومستوى الترابط والتكامل بين نقاط تقديم الخدمة. ثانياً، بعد استخدام الخدمات المالية، الذي يعكس مدى تفاعل الأفراد والشركات مع الخدمات المتاحة، ويشمل مؤشرات مثل نسبة البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي، نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات ائتمان منتظمة، نسبة المستفيدين من خدمات التأمين، عدد معاملات الدفع غير النقدي، عدد المعاملات عبر الهاتف المحمول، وتيرة استخدام الحسابات المصرفية، نسبة الأفراد المحتفظين بحسابات بنكية، حجم التحويلات المالية، ونسبة الشركات التي تمتلك حسابات رسمية أو لديها قروض قائمة وخطوط ائتمان. ثالثاً، بعد جودة الخدمات المالية، الذي يركز على كفاءة الخدمات وقدرتها على تلبية احتياجات المستفيدين، ويقاس بمستوى المعرفة المالية،

<sup>1</sup>البنك الدولي، تقرير التنمية المالية العالمية، 2022

<sup>2</sup>صندوق النقد الدولي، تقرير الاستقرار المالي والشمول المالي، 2021

السلوك المالي للأفراد، متطلبات الشفافية، فعالية آليات حل النزاعات، تكلفة استخدام الخدمات المالية، والعوائق المتعلقة بالحصول على الائتمان<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: آليات تعزيز الشمول المالي

اعتمدنا في هذا المطلب على مجموعة من الآليات التي تهدف إلى توسيع نطاق الوصول للخدمات المالية إلى جميع شرائح المجتمع<sup>2</sup>

### الفرع الأول: حماية مستهلكي الخدمات المالية

لبناء ثقة متبادلة داخل المنظومة المصرفية المالية يتعين على المؤسسات المالية حماية مستهلكي الخدمات المالية إذ يعتبر هذا العنصر من العناصر الجوهرية لما له من دور فعال في ترسيخ الاستقرار المالي وتوسيع قاعدة الشمول المالي ويتحقق ذلك من خلال إرساء مجموعة من الممارسات والمعاملات أبرزها ضمان سهولة حصول الأفراد على المنتجات والخدمات المالية بجودة مناسبة وبسعر معقول مع مراعاة تلبية احتياجاتهم المختلفة وتقديم خدمات تتسم بالشفافية والوضوح.

كما يتطلب حماية المستهلك المالي إتاحة معلومات موثوقة وواضحة كما يسهل عملية اتخاذ القرارات المالية كما تساعدهم على فهم التزاماتهم المالية التعاقدية مما يعزز قدرتهم على إدارة مواردهم المالية بكفاءة ويقلل من المخاطر المحتملة. لحماية بنائهم المالية وضمان سريتها. ولا يقل ذلك عن أهمية وجود نظم مستقلة وشفافة لمعالجة شكاوى العملاء تضمن سرعة الاستجابة ورفع مستوى رضا المستفيدين وتعزيز ثقتهم بالمؤسسات المالية.<sup>18</sup>

### الفرع الثاني: تطوير الخدمات والمنتجات المالية التي تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع

يعتبر تطوير الخدمات والمنتجات المالية أحد المرتكزات الأساسية لتوسيع نطاق الشمول المالي، إذا يشمل ذلك تقديم منتجات متطورة تلبى الاحتياجات الفعلية لمختلف فئات المجتمع، مع الأخذ بعين الاعتبار اختلاف

<sup>1</sup> عمار حميد، نوح بوعرواح، دور البنك في تعزيز الشمول المالي - دراسة مقارنة بين البنك الجزائر و الدول العربية - خلال فترة 2008 - 2017م أطروحة لنيل شهادة الماستر، تخصص مالية مؤسسة جامعة قاصدي مرباح - ورقلة - سنة الجامعية 2019-2020

<sup>2</sup> سلامية طرفة، طبائبية سليمة - تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء ما دراست التجربة الهندية في الشمول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة المجلد 06 - العدد 01 (2023) ص 199

مستويات الدخل والقدرة على الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية والرقمية. إلى جانب ذلك تحسين آليات التمويل والادخار، والتأمين والإقراض كما يساعد في تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات المالية، وتخفيض التكاليف، الأمر الذي ينعكس إيجاباً على تجربة العميل ويتيح هذا التطوير توفير حلول مالية مبتكرة تتكيف مع تطور الاحتياجات الاقتصادية والاجتماعية، كما يعزز مرونة النظام المالي في الاستجابة للتغيرات السوقية، ويزيد من قدرة الأفراد على التخطيط المالي طويل المدى، مما يدعم استقرارهم المالي ويشجع على إدماج أوسع للفئات غير المدججة ضمن الاقتصاد الرسمي.<sup>18</sup>

### الفرع الثالث: الثقافة المالية

يعد التثقيف المالي عنصر محوري لتحقيق الشمول المالي، لما له من أثر مباشرة في رفع مستوى الوعي المالي لدى الأفراد، واتخاذ قرارات سليمة، وتقليل من المخاطر والأزمات المالية وتطوير قدرتهم على إدارة مواردهم المالية لبلوغ ذلك يستوجب اعتماد برامج شاملة للتثقيف المالي تعتمد على تنوع قنوات توعية ووضع استراتيجيات وخطط على الصيد الوطني تساعد الفئات الأكثر حاجة، إلى جانب توظيف وسائل الإعلام الرقمية لتوسيع نطاق الاستفادة من مبادرات التثقيف المالي والتأكد من وصول المعلومات إلى أكبر عدد ممكن من المستفيدين كما يعزز التثقيف المالي قدرة الأفراد على التخطيط المالي، واستغلال الفرص الاستثمارية المتاحة، ويشجع على الاستخدام الأمثل للمنتجات المالية الرسمية، بما يسهم في الإدماج المالي ودعم الاستقرار الاقتصادي للمجتمع.<sup>18</sup>

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

يستعرض هذا المبحث دراسات سابقة متعلقة بموضوع البحث بهدف تحديد نقاط الاتفاق والاختلاف مع الدراسة الحالية، مما يساعد بناء اطار نظري ويساهم في الكشف عن الفجوات البحثية

### المطلب الأول الدراسات باللغة العربية

(1) دراسة عماد حميد، نوح بوعروج (2020)، بعنوان: دور البنوك في تعزيز الشمول المالي - دراسة مقارنة بين الجزائر والدول العربية، مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

تمثلت مشكلة الدراسة في ضعف مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة ببعض الدول العربية، خاصة في ظل محدودية انتشار الخدمات المصرفية الرقمية وضعف إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك ضمن النظام المالي

الرسمي، وهو ما يعيق تحقيق التنمية الاقتصادية. وهدفت الدراسة إلى إبراز دور البنوك في تعزيز الشمول المالي من خلال تطوير خدماتها المصرفية وتوسيع نطاق الوصول إلى المنتجات المالية، مع إجراء مقارنة بين الجزائر وبعض الدول العربية. ولتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل بيانات وتقارير صادرة عن البنك الدولي وصندوق النقد الدولي خلال الفترة (2007-2018)، إضافة إلى دراسة مؤشرات الشمول المالي في الدول محل المقارنة. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن مستوى الشمول المالي في الجزائر لا يزال ضعيفاً مقارنة ببعض الدول العربية، ويرجع ذلك إلى ضعف استخدام التكنولوجيا المالية وقلة انتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية، إضافة إلى انخفاض مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد. كما أظهرت الدراسة أن تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز استخدام الوسائل الإلكترونية يمكن أن يسهم بشكل كبير في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة دعم التحول الرقمي في القطاع المصرفي، وتكثيف الجهود لنشر الثقافة المالية بين مختلف فئات المجتمع، إلى جانب تحسين جودة الخدمات المصرفية وتبسيط إجراءات الوصول إليها من أجل تحقيق شمول مالي أوسع.

(2) دراسة محمد عبده عليم صابر (2023)، بعنوان: التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول

المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة *Alexandria Journal of*

*Managerial Research and Information Systems*، المجلد 1، العدد 1

تمثلت مشكلة الدراسة في استمرار وجود فجوة ملحوظة في مستوى الشمول المالي بين الدول العربية، وذلك رغم الانتشار المتزايد للتكنولوجيا الرقمية، مما دفع إلى التساؤل حول دور التكنولوجيا المالية في التغلب على تلك العقبات وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. وهدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في عدد من الدول العربية، من خلال فهم كيف تسهم الأدوات الرقمية الحديثة في تحسين توفير الخدمات المالية وتقليل الفوارق في الوصول إليها. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض المؤشرات الاقتصادية وتحليل البيانات المتعلقة بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية في مجموعة من الدول العربية. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن التكنولوجيا المالية تعد رافداً مهماً في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات أكثر مرونة وسهولة، كما أنها تساعد في تخفيض التكاليف المصرفية

وتحسين فرص الوصول للخدمات المالية لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك التقليدية، خاصة في المناطق ذات البنية التحتية المالية الضعيفة. وأشارت النتائج كذلك إلى أن ضعف الثقافة المالية واستمرار وجود معوقات تنظيمية يحدان من الاستفادة المثلى من التكنولوجيا المالية في بعض الدول العربية، مما يتطلب جهوداً عملية لتعزيز الوعي وتطوير الأطر التنظيمية الداعمة. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز التعاون بين الحكومات والمؤسسات المالية لتطوير البنية التحتية الرقمية، إلى جانب إطلاق برامج تدريب و تثقيف مالي تستهدف الفئات الأكثر حاجة لتحقيق شمول مالي أوسع وأكثر فاعلية.

(3) دراسة محمد عبده عليم صابر (2023)، بعنوان: التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة

تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة **Alexandria Journal of Managerial**

**Research and Information Systems**، المجلد 1، العدد 1

تمثلت مشكلة الدراسة في استمرار وجود فجوة في مستوى الشمول المالي في الدول العربية بالرغم من التطور في الأدوات الرقمية، إذ تبقى نسبة كبيرة من الأفراد غير متعاملين مع الخدمات المالية التقليدية، مما يحد من إكسابهم في الوصول إلى خدمات قروض، ادخار، وتأمين معقول، فضلاً عن محدودية مشاركة المؤسسات المالية التقليدية في المناطق الريفية والنائية. وهدفت الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية كأداة حديثة في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل التكاليف المرتبطة بها، مع التركيز على دور أدوات مثل الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، والبنوك الإلكترونية. ولتحقيق ذلك، اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي من خلال استعراض وتحليل مؤشرات الشمول المالي ومؤشرات التكنولوجيا المالية في مجموعة من الدول العربية، وكذلك استعراض التحديات التي تواجه تطبيق هذه الأدوات. وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً مهماً في تحسين وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، وتقليل الفوارق في الاستخدام بين مختلف الفئات الاجتماعية، كما تسهم في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة. وأبرزت النتائج أن ارتفاع مستوى التعليم المالي وانتشار البنية التحتية التقنية له أثر إيجابي في تعزيز الشمول المالي، بينما تبقى بعض العوائق التنظيمية والثقافية تحد من الاستفادة الكاملة من هذه الأدوات. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت

الدراسة بضرورة تطوير السياسات التنظيمية، تعزيز البنية التحتية الرقمية، والعمل على نشر الثقافة المالية بين أفراد المجتمع لتحقيق شمول مالي أوسع وأكثر فاعلية.

4) دراسة رشا محمد حمدي الحداد (2022)، بعنوان: أثر تطبيق التحول الرقمي على المراجعة

الداخلية وتحقيق الشمول المالي: دراسة ميدانية في البنوك المصرية، مجلة الإسكندرية للبحوث

تمثلت مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجه البنوك التجارية في مصر في ظل التغيرات التكنولوجية المتسارعة، وخاصة فيما يتعلق بإدماج التقنيات الرقمية في العمليات المصرفية الأساسية، وهو ما أثر على فعالية أداء المراجعة الداخلية وقدرة البنوك على تحقيق الشمول المالي بين مختلف فئات المجتمع. وهدفت الدراسة إلى استكشاف أثر تطبيق تكنولوجيا التحول الرقمي في البنوك على نشاط المراجعة الداخلية وتحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال تحليل بيانات ميدانية تم جمعها عبر استبيانات وزعت على عينة من العاملين في المراجعة الداخلية وبنوك مصرية. وقد استخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي والتحليل الإحصائي لاختبار الفرضيات المتعلقة بمدى تأثير التحول الرقمي على الإجراءات الداخلية والبنى التنظيمية والتقنية التي تمكن البنوك من تحسين وصول خدماتها المالية. وتوصلت الدراسة إلى أن تطبيق آليات التحول الرقمي للبنوك له تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على أنشطة المراجعة الداخلية، مما انعكس بدوره على تحسين أداء الخدمات المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي داخل البنوك المصرية. وأظهرت النتائج أيضًا أن التحول الرقمي يساهم في تعزيز كفاءة العمليات البنكية وتقليل العقبات التي كانت تحد من وصول الفئات غير المتعاملة مع البنوك إلى الخدمات المالية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير المهارات التقنية للعاملين في القطاع المصرفي، وتحديث السياسات التنظيمية لدعم التحول الرقمي بهدف تحقيق شمول مالي أوسع وأكثر فاعلية.

5) دراسة سناء محمد عبد الغني (2022)، بعنوان: دور الشمول المالي في الحد من الفقر، مجلة الدراسات

التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 2، الصفحات 35 68.

تمثلت مشكلة الدراسة في استمرار ظاهرة الفقر كأحد أبرز المعوقات التي تواجه التنمية الاقتصادية والاجتماعية في المجتمع المصري، وذلك بالرغم من الجهود المبذولة على مستويات متعددة، الأمر الذي يثير التساؤل حول

مدى قدرة الشمول المالي على تقليل معدلات الفقر من خلال تمكين الفئات الضعيفة اقتصاديًا واجتماعيًا من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وهدفت الدراسة إلى تحليل دور الشمول المالي في الحد من الفقر من خلال دراسة العلاقة بين مؤشرات الشمول المالي ورفع مستوى المعيشة لدى الأفراد، وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي عبر تحليل بيانات مؤشرات الشمول المالي مثل عدد الحسابات البنكية، نسب الادخار والاقتراض، وعدد ماكينات الصراف الآلي، مقارنة ببيانات مستوى الفقر في المجتمع. وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن الشمول المالي يلعب دورًا مهمًا في تقليل الفقر بتحسين الظروف المعيشية للأسر من خلال زيادة فرص الحصول على القروض والتمويل، مما يساهم في تحسين سبل الكسب وتقليل التكاليف غير الضرورية، كما يشجع على الادخار واستخدام الخدمات المالية بطرق أكثر فعالية. وأظهرت النتائج أيضًا أن الشمول المالي يساهم في تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية بين الفئات المختلفة، إضافة إلى دعم قدرات المرأة في المشاركة الاقتصادية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز السياسات المالية والمصرفية التي تعمل على توسيع نطاق الخدمات المالية إلى الفئات المحرومة، إلى جانب نشر الوعي المالي وتبسيط الإجراءات البنكية لضمان تحقيق شمول مالي أوسع يساهم في تقليل نسب الفقر

(6) دراسة عبد الرحمن علي محمد وحنان فتحي عبد الرحيم (2022)، بعنوان: تأثير التكنولوجيا

المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث

والدراسات المصرفية، المجلد 15، العدد 2

تمثلت مشكلة الدراسة في التحديات التي تواجه البنوك في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في ظل التطورات المتسارعة في التكنولوجيا المالية، حيث لا تزال بعض الخدمات المصرفية التقليدية غير قادرة على تلبية احتياجات العملاء الحديثة، مما يستدعي البحث في دور التكنولوجيا المالية في تحسين هذه الخدمات. وهدفت الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية داخل البنوك العاملة في مصر، وذلك من خلال قياس العلاقة بين تطبيق حلول التكنولوجيا المالية ومستوى جودة الأداء المصرفي. ولتحقيق أهداف الدراسة، اعتمد الباحثان على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيانات وزعت على عينة من عملاء البنوك، إضافة إلى تحليل بيانات مؤشرات جودة الخدمات المصرفية.

وتوصّلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أن استخدام التكنولوجيا المالية يسهم بشكل كبير في تحسين جودة الخدمات المصرفية، من حيث سرعة تنفيذ المعاملات وتقليل الأخطاء وتوفير خدمات أكثر ملاءمة لاحتياجات العملاء، كما لوحظ أن تطوير الخدمات الرقمية يساهم في زيادة رضا العملاء وتقليل الازدحام في الفروع التقليدية. وأشارت النتائج إلى أن تفعيل التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تقديم منتجات مصرفية أكثر تنوعاً ومرونة، مما يعزز من قدرة البنوك على المنافسة في الأسواق المالية. وفي ضوء هذه النتائج، أكدت الدراسة على أهمية الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتطوير البنية التحتية الرقمية داخل البنوك، إضافة إلى تدريب العاملين على استخدام الأدوات التقنية الحديثة لتحقيق أداء مصرفي أكثر فعالية وكفاءة.

#### 7. دراسة مسقم، عبد النور . (2023) بعنوان: أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، مع التركيز على دور الخدمات المالية الرقمية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحسين الإدماج المالي للفئات غير المتعاملة مع البنوك. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال عرض المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول المالي وتحليل واقع الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، وذلك بهدف إبراز مدى مساهمة الرقمنة في تطوير القطاع المالي والمصرفي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التحول الرقمي يساهم في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتسهيل الوصول إليها، كما يساعد على توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية وتقليل الإقصاء المالي. وأكدت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي يتطلب تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الثقافة المالية والرقمية لدى الأفراد، إلى جانب تحديث الأنظمة المصرفية بما يواكب التطورات التكنولوجية الحديثة .

#### 8. دراسة تكيالين، فوزية . (2025) بعنوان: مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي في الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، مع دراسة واقع الخدمات المالية الرقمية في كل من الجزائر وماليزيا والسعودية، وذلك من خلال إبراز دور التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحقيق الإدماج المالي لمختلف فئات المجتمع. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والأسلوب الاستنباطي من خلال تحليل التقارير الدولية والمصادر الرسمية المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول المالي، وذلك لتقييم مستوى تطور الخدمات المالية الرقمية في الدول محل الدراسة. وتوصلت الدراسة إلى

النتائج التالية: أن التحول الرقمي يسهم بشكل كبير في توسيع نطاق الشمول المالي وتحسين الخدمات المالية، إلا أن درجة الاستفادة تختلف من دولة إلى أخرى حسب مستوى تطور البنية التحتية الرقمية والسياسات الداعمة للرقمنة. كما أظهرت الدراسة أن الجزائر ما تزال تواجه تحديات تتعلق بضعف البنية التحتية الرقمية والثقافة المالية مقارنة بالتجارب الدولية الرائدة. وأوصت الدراسة بضرورة تسريع رقمنة القطاع المالي والمصرفي وتعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية بما يساهم في تحقيق شمول مالي أكثر فعالية واستدامة.

#### 9. دراسة بوزيان، أحمد . (2024) بعنوان: أثر التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي على مستوى الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري، مع التركيز على دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية للفئات غير المتعاملة مع البنوك. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية وتحليل مؤشرات الشمول المالي، وذلك بهدف إبراز العلاقة بين تطور الخدمات الرقمية ومستوى الإدماج المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التحول الرقمي يسهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتوسيع قاعدة الزبائن، كما يساعد على تقليل الإقصاء المالي خاصة في المناطق ذات الوصول المحدود للخدمات البنكية. وأكدت الدراسة أن نجاح الشمول المالي في الجزائر يرتبط بمدى تطور البنية التحتية الرقمية ورفع مستوى الثقافة المالية لدى الأفراد.

#### 10. دراسة خليل، أكرم خليل وعبد الفتاح، تركي وشعباني، محمد (2025) بعنوان: الخدمات المالية

#### الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة مدى مساهمة التحول الرقمي في توسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية وتحسين إدماج الفئات غير المتعاملة مع البنوك داخل النظام المالي الرسمي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال الجمع بين الإطار النظري والدراسة الميدانية لعينة من المؤسسات المالية الجزائرية، وذلك بهدف تقييم أثر الخدمات الرقمية على تطوير الأداء البنكي وزيادة الشمول المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن هناك علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات المالية الرقمية وتوسيع قاعدة الشمول المالي، كما أن التحول الرقمي ساهم في تحسين جودة

الخدمات المصرفية وتقليل الإقصاء المالي، غير أن الدراسة أشارت إلى وجود تحديات أهمها ضعف البنية التحتية الرقمية ونقص الثقافة المالية لدى بعض الفئات. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الاستثمار في الرقمنة المالية وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يضمن تحسين مستوى الشمول المالي في الجزائر.

### المطلب الثاني الدراسات باللغة الأجنبية

-1 دراسة Sihotang, D. J. ., Kamaludi, E. ., &Indriani, F. (2025)

### بعنوان: **The Role of Digital Banking and Fintech in Advancing Financial Inclusion**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ودعم النمو الاقتصادي في الدول النامية، مع التركيز على كيفية مساهمة الأدوات الرقمية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي من خلال تحليل بيانات وتجارب عدد من الدول التي قامت بتطبيق التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي، وذلك من أجل تقييم أثر هذه التقنيات على توسيع نطاق الخدمات المالية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التكنولوجيا المالية تسهم بشكل كبير في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية خاصة لدى الفئات غير المتعاملة مع البنوك، كما تساعد في تحسين كفاءة الخدمات المصرفية من خلال تقليل التكاليف وتسريع العمليات المالية، بالإضافة إلى دورها في تعزيز الشمول المالي في الاقتصادات النامية. كما أكدت الدراسة أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي يمثل أداة فعالة لتحقيق التنمية الاقتصادية ودعم الإدماج المالي لمختلف فئات المجتمع.

-2 دراسة Benamardjamaledine , Sid Ahmed Mokhtari et

### بعنوان: **Assessing the Impact of Fintech on Financial Inclusion in Algeria**.Lazhar Chine (2025)

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2016-2022، مع التركيز على مدى تأثير الحلول المالية الرقمية على تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة اندماج

الفئات غير المتعاملة مع البنوك ضمن النظام المالي الرسمي. وقد اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل بيانات البنك الدولي وإحصاءات القطاع المصرفي، وذلك لتقييم مستوى تبني التكنولوجيا المالية وقياس أثرها على الشمول المالي في الجزائر. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن تبني التكنولوجيا المالية في الجزائر ما يزال بطيئاً بسبب ضعف الثقافة المالية لدى الأفراد ونقص البنية التحتية الرقمية الداعمة، مما أدى إلى بطء عملية الإدماج المالي للفئات المهمشة. كما أوضحت الدراسة أن تطوير البنية التحتية الرقمية وزيادة وعي المجتمع بأهمية التكنولوجيا المالية يمثلان عاملين رئيسيين لتعزيز الشمول المالي. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تسريع رقمنة الخدمات المالية وتحديث البنية التحتية الرقمية داخل البنوك والمؤسسات المالية، إلى جانب تعزيز برامج التثقيف المالي والتكنولوجي لضمان استفادة أكبر عدد من الأفراد من الخدمات المالية الرقمية.

### 3- دراسة 2022 MohemedRidwaneAB.Aziz بعنوان: Digital

## Transformation Through Islamic Digital Banking For Financial Inclusion

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور البنوك الرقمية الإسلامية في تحقيق الشمول المالي داخل المجتمعات المسلمة، مع التركيز على كيفية مساهمة الحلول الرقمية المتوافقة مع الشريعة في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الإدماج المالي للفئات غير المتعاملة مع البنوك التقليدية. وقد اعتمد الباحث على المنهج التحليلي من خلال دراسة تجربة البنوك الإسلامية الرقمية وتحليل أثر استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية، وذلك لتقييم مدى فعاليتها في توسيع نطاق الشمول المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن الخدمات المصرفية الرقمية تسهم بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، كما تعزز فرص الإدماج المالي خاصة في المجتمعات التي تعتمد على الصيرفة الإسلامية، وتقلل من العقبات المرتبطة بالمعاملات المالية التقليدية. وأكدت الدراسة أن دمج الحلول الرقمية المتوافقة مع أحكام الشريعة يمكن أن يزيد من اعتماد الأفراد على الخدمات المصرفية الرقمية ويعزز الثقة بها. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير الحلول الرقمية بما يتوافق مع الشريعة

الإسلامية، إلى جانب تحسين البنية التحتية الرقمية وتوفير التوعية المالية للمستخدمين لضمان تحقيق شمول مالي أوسع وأكثر فعالية.

4- دراسة Nida GarnidaFitrianti , AnggunYolistina, 2025

RadenRoroFatmasari. بعنوان: **Assessing the Role of Digital**

**Banking in Promoting Financial Inclusion**

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم دور الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الأسواق الناشئة، مع التركيز على مدى قدرة الأدوات الرقمية على توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المتعاملة مع البنوك التقليدية. وقد استخدمت الدراسة منهجًا مختلطًا يجمع بين التحليل الكمي والمقابلات مع المستخدمين والمؤسسات المالية، وذلك لتحديد أثر التحول الرقمي على الإدماج المالي وقياس نسبة المستفيدين من الخدمات الرقمية في الأسواق الناشئة. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت في زيادة الوصول إلى الخدمات المالية بنسبة 23٪، خاصة بين الفئات التي تواجه صعوبات في التعامل مع البنوك التقليدية، كما أسهمت هذه الخدمات في تحسين الكفاءة التشغيلية وتسهيل المعاملات المالية. وأكدت الدراسة أن التحول الرقمي يمثل أحد أهم الأدوات لتحقيق الشمول المالي في الاقتصادات النامية، وأن الاستثمار في البنية التحتية الرقمية وتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية ضروري لضمان استفادة أكبر عدد من الأفراد والمؤسسات من هذه الخدمات.

5- . دراسة Krizia Jane L. Tebelin; Kyla Krylle P. Asuncion; Ma

Christina C. Santarin; Lorena Halili., 2025 بعنوان: **Digital**

**Transformation in the Financial Secutor: Implications for**

**Financial Inclusion and Consumer Behavior**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التحول الرقمي في القطاع المالي على توسيع الشمول المالي وتغيير سلوك المستهلكين في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية، مع التركيز على مدى اعتماد الأفراد على الخدمات المصرفية

الإلكترونية والتطبيقات المالية. وقد اعتمد الباحثون على المنهج الكمي الوصفي، حيث تم جمع البيانات من خلال استبيان شمل 142 فردًا من مستخدمي الخدمات المصرفية الرقمية، كما تم تحليل البيانات باستخدام الأساليب الإحصائية لتحديد مستوى اعتماد الأفراد على الخدمات الرقمية وقياس أثرها على الشمول المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التحول الرقمي ساهم بشكل كبير في زيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، كما أظهرت النتائج أن استخدام هذه الخدمات أدى إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة لدى الفئات الشابة التي تمثل شريحة مهمة في اعتماد التقنيات الحديثة. وأكدت الدراسة أن التحول الرقمي يمثل عاملاً مهمًا لتعزيز الشمول المالي، حيث يساعد على توسيع قاعدة المستخدمين للخدمات المالية وتحسين تجربة العملاء في القطاع المصرفي، كما يساهم في رفع كفاءة العمليات المالية وتسهيل المعاملات الرقمية

#### 6- دراسة Alaa Dine Zeroual (2024) بعنوان: Using Big Data to

#### Achieve Digital Transformation of Banking Services and Financial Inclusion

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور تقنيات البيانات الضخمة في دعم التحول الرقمي داخل البنوك وتعزيز الشمول المالي من خلال تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، مع التركيز على مدى تأثير استخدام البيانات الضخمة في تطوير الأداء المصرفي وتسهيل وصول الفئات غير المتعاملة مع البنوك إلى الخدمات المالية. وقد اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي، حيث قام بتحليل البيانات المالية لبنك الريان في قطر باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS لاختبار فرضيات الدراسة وقياس أثر البيانات الضخمة على كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: وجود علاقة إيجابية بين استخدام البيانات الضخمة وتحسين كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية، كما ساهمت هذه التقنيات في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة عدد المستفيدين، إضافة إلى تحسين سرعة ودقة العمليات المالية. وأوصت الدراسة بضرورة الاستثمار في البنية التحتية الرقمية داخل البنوك، وتطوير أنظمة تحليل البيانات المتقدمة، إلى

جانب تعزيز التدريب على استخدام هذه التقنيات، بما يضمن تعزيز التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي بشكل فعال ومستدام.

7. 2025 .، بعنوان: **Digital Financial Inclusion and Financial**

**Yang Risk Banking Evolution in the Digital Age**

**Junming**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الشمول المالي الرقمي والمخاطر المالية في البنوك، مع التركيز على تأثير التحول الرقمي في النظام المصرفي ومدى تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على قاعدة العملاء وكفاءة الأداء المالي. وقد اعتمد الباحثون على تحليل بيانات 16 بنكًا تجاريًا خلال الفترة 2011 - 2022 باستخدام نماذج الاقتصاد القياسي لتحليل العلاقة بين التحول الرقمي والمخاطر المالية، وذلك لتقييم تأثير الرقمنة على جودة الخدمات المالية وتحديد المخاطر المرتبطة بها. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التحول الرقمي يسهم في توسيع قاعدة العملاء وتحسين الخدمات المالية المقدمة، إلا أنه قد يؤدي في بعض الحالات إلى زيادة بعض المخاطر المالية إذا لم يتم تنظيمه بشكل مناسب ووضع ضوابط فعالة. وأكدت الدراسة أن الاستفادة من مزايا التحول الرقمي تتطلب وضع سياسات تنظيمية متوازنة وإطار رقابي يضمن الحد من المخاطر المحتملة، إلى جانب تطوير البنية التحتية الرقمية وتعزيز الكفاءة التشغيلية للبنوك بما يحقق شمولًا ماليًا أوسع وأكثر أمانًا.

8. دراسة (2025) . **Vera Nurkhalimah** بعنوان **The Role of Digital**

**Technology in Financial Inclusion: A Literature Review**

**and SWOT Analysis** في إندونيسيا

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا الرقمية في تعزيز الشمول المالي داخل القطاع المصرفي، مع التركيز على تأثير الابتكارات الرقمية مثل التكنولوجيا المالية والمحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير المتعاملة مع البنوك. وقد اعتمدت الدراسة على منهج مراجعة الأدبيات وتحليل SWOT من خلال تحليل مجموعة من الدراسات المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول

المالي، وذلك بهدف تحديد أهم الفرص والتحديات المرتبطة بتبني التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التحول الرقمي ساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل تكاليف المعاملات وزيادة كفاءة الخدمات المصرفية، كما ساعدت الابتكارات الرقمية في توسيع نطاق الشمول المالي خاصة لدى الفئات المهمشة. وأكدت الدراسة أن ضعف البنية التحتية الرقمية وانخفاض الثقافة الرقمية والمخاطر السيبرانية تمثل من أبرز التحديات التي تعيق الاستفادة الكاملة من الخدمات المالية الرقمية. وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تعزيز الثقافة المالية الرقمية وتطوير الأطر التنظيمية ودعم الاستثمار في البنية التحتية الرقمية بما يضمن تحقيق شمول مالي أكثر فعالية واستدامة.

## 9. دراسة . Dao Ha ,Phuong Le & Duc Khuong Nguyen

: **Financial Inclusion and Fintech: A State-of-the-Art Systematic Literature Review** (2025) بعنوان-

### في الدول النامية

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة منهجية شاملة للأدبيات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي، مع التركيز على كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق الإدماج المالي للفئات غير المخدومة مصرفياً. وقد اعتمد الباحثون على منهج المراجعة المنهجية للأدبيات من خلال تحليل مجموعة من الدراسات العلمية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي، وذلك باستخدام التحليل البليومتري وتحليل المحتوى لتحديد الاتجاهات البحثية الحديثة المرتبطة بالتحول الرقمي المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التكنولوجيا المالية تلعب دوراً مهماً في توسيع نطاق الخدمات المالية وتحسين كفاءتها، كما تساعد في تقليل الإقصاء المالي من خلال الخدمات الرقمية الحديثة مثل المحافظ الإلكترونية والدفع الرقمي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. كما أبرزت الدراسة وجود تحديات مرتبطة بالتنظيم القانوني والأمن السيبراني وضعف الثقافة المالية الرقمية في بعض الدول النامية. وأكدت الدراسة أن نجاح التحول الرقمي المالي يتطلب تطوير السياسات التنظيمية وتعزيز الابتكار الرقمي بما يساهم في تحقيق شمول مالي مستدام.

10. دراسة Ozili, Peterson K. (2024) بعنوان **Digital Financial Inclusion: Opportunities and Challenges for Developing Economies**

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل فرص وتحديات الشمول المالي الرقمي في الدول النامية، مع التركيز على دور التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية الرقمية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية للفئات المهمشة. وقد اعتمد الباحث على منهج المراجعة التحليلية للأدبيات من خلال تحليل مجموعة واسعة من الدراسات الدولية حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وذلك بهدف تحديد العوامل التي تعزز أو تعيق تحقيق الإدماج المالي الرقمي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية: أن التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل الفقر المالي، إلا أن هناك تحديات تتمثل في ضعف البنية التحتية الرقمية، والمخاطر السيبرانية، وضعف التنظيم المالي في بعض الدول. وأكدت الدراسة أن تحقيق شمول مالي رقمي مستدام يتطلب تطوير السياسات المالية وتعزيز الابتكار الرقمي وتحسين الثقافة المالية لدى الأفراد.

### المطلب الثالث: الفجوة البحثية

أهم مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

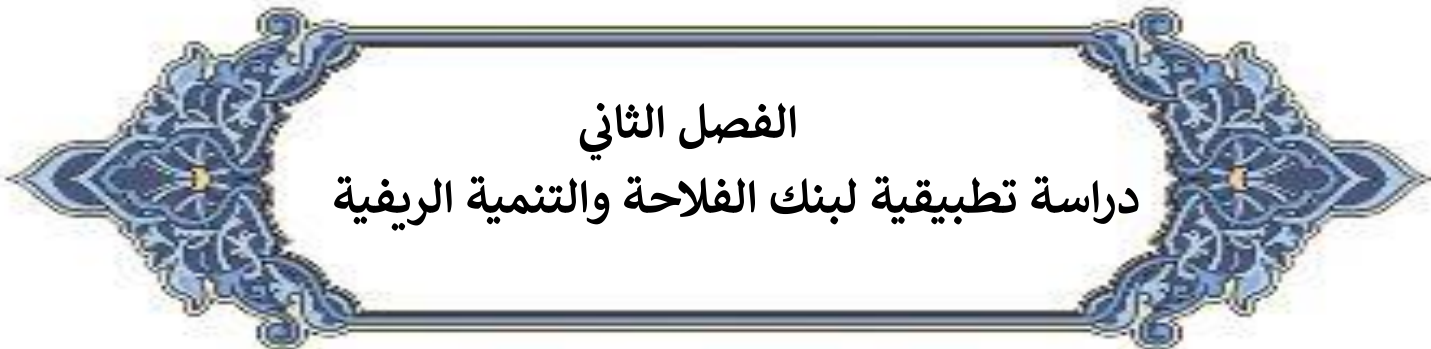
من خلال استعراض الدراسات السابقة، يتضح أنها ركزت بشكل كبير على العلاقة العامة بين التحول الرقمي والشمول المالي على المستوى الكلي أو في إطار دراسات مقارنة بين الدول، كما أن أغلبها اعتمد على المنهج التحليلي أو مراجعة الأدبيات دون التعمق في دراسة ميدانية تطبيقية داخل مؤسسة بنكية محددة. إضافة إلى ذلك، تناولت بعض الدراسات التكنولوجيا المالية والخدمات الرقمية بشكل عام، دون التركيز الكافي على واقع تطبيق التحول الرقمي داخل البنوك الجزائرية العمومية، أو قياس أثره المباشر على الشمول المالي في سياق محلي دقيق.

وفي هذا الإطار، تتمثل الفجوة التي تحاول هذه الدراسة معالجتها في الانتقال من الطرح النظري العام إلى الدراسة الميدانية التطبيقية، من خلال تحليل واقع التحول الرقمي داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بولاية عين تموشنت، وقياس مدى مساهمته الفعلية في تعزيز الشمول المالي لدى الزبائن.

وعليه، فإن هذه الدراسة تسعى إلى تدارك القصور الموجود في الدراسات السابقة من خلال تقديم تحليل تطبيقي واقعي على مستوى مؤسسة بنكية جزائرية، مما يسمح بفهم أدق لكيفية ترجمة التحول الرقمي إلى نتائج ملموسة في مجال الشمول المالي، وهو ما لم تتطرق إليه أغلب الدراسات السابقة بشكل مباشر.

### خلاصة الفصل

تناول هذا الفصل دور التحول الرقمي كعنصر أساسي في تطوير الخدمات المالية، فقد أدى هذا التطور إلى تمكين الوصول للخدمات بشكل أسرع مع تقليل التكاليف، ودعم فرص التمويل والاقتراض، وبفضل ذلك أصبحت الخدمات المالية أكثر كفاءة، مما ساهم في توسيع الشمول المالي، إذا بلا بإمكان الجميع من الاستفادة من الخدمات المالية للفعالية، ودعم مسار الاستثمار والتنمية بشكل شامل كما ساهم التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المالية وتوفير أدوات مبتكرة لتلبية احتياجات الأفراد والمؤسسات، وتعزيز قدرة المستفيدين على إدارة مواردهم المالية بفعالية، مما يرفع من مستوى الاستقرار المالي ويعزز الإدماج والاجتماعي لجميع فئات المجتمع.



الفصل الثاني  
دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

### مقدمة الفصل

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من أهم مؤسسات المالية المتخصصة في دعم القطاع الزراعي والمناطق الريفية، حيث يهدف إلى تمويل المشاريع الفلاحية، تعزيز الإنتاجية الزراعية، وتحقيق الأمن الغذائي، بالإضافة إلى تحسين المستوى المعيشي للفلاحين، والمجتمع ان الريفية ويساهم البنك أيضا في تطوير البنية التحتية الزراعية من خلال تمويل المشاريع مثل بناء السدود، حفر الآبار، استصلاح الأراضي، توسيع المساحات الزراعية، إلى جانب تقديم الدعم المالي، والتقني للفلاحين لضمان نجاح مشاريعهم وتحقيق التنمية المستدامة. كما يلعب دورا محوريا في تعزيز الاقتصاد المحلية وخلق فرص عمل جديدة، ويواصل تطوير خدماته الرقمية لتسهيل الوصول إلى التمويل، وتحسين إدارة المشاريع الزراعية، وتقديم حلول مالية مبتكرة، مما يعزز كفاءة البنك وقدرته على دعم الفلاحين والمجتمع ان الريفية بشكل فعال ومستدام، ويجعل منه نموذجا للمؤسسات المالية المتخصصة، التي تجمع بين الدعم الاقتصادي والاجتماعي والابتكار في الخدمات المالية. وبناء على ذلك فإن هذا الفصل سيخصص بدراسة شاملة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث قمنا هذا الفصل إلى 3 مباحث.

في المبحث الاول نبدأ بتحليل الإطار المفاهيمي والتنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، ثم سنستعرض في

المبحث الثاني تحليل التحول الرقمي في البنك، ثم سنسلط الضوء في المبحث الثالث على الخدمات البنكية

الوجهة للزبائن في إطار التحول الرقمي.

### المبحث الأول: الإطار المفاهيمي والتنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

يبرز هذا المبحث الإطار المفاهيمي والتنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال نشأة الوكالة وهيكلها، بالإضافة إلى دورها الاجتماعي والاقتصادي.

### المطلب الأول: نشأة وتطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تم إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية بموجب المرسوم التنفيذي رقم 105/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، ويُعد مؤسسة مالية عمومية تابعة للقطاع العمومي. وقد جاء تأسيس هذا البنك في إطار توجه الدولة إلى دعم القطاع الفلاحي وترقية التنمية الريفية، من خلال توفير التمويل اللازم لمختلف الأنشطة المرتبطة بمهدين المجالين.

ويحتل البنك مكانة هامة ضمن المنظومة البنكية الوطنية، حيث يتصدر من حيث عدد الوكالات بحوالي 688 وكالة،

وقد مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعدة مراحل تاريخية يمكن عرضها كما يلي:

### أولاً: الفترة الممتدة من 1982 إلى 1999:

#### 1. من 1982 إلى 1990:

تميزت هذه المرحلة بتركيز البنك على تعزيز تواجده في المناطق الريفية، من خلال فتح عدد معتبر من الوكالات، خاصة في المناطق ذات الطابع الفلاحي. كما اكتسب البنك خلال هذه الفترة خبرة معتبرة في مجال تمويل القطاع الزراعي، لاسيما الصناعات الغذائية والصناعات المرتبطة بالميكنة الفلاحية، وذلك في ظل الاقتصاد المخطط.

#### 2. فترة 1990 و1991:

شهدت هذه المرحلة صدور القانون 10/90، الذي سمح بتوسيع نطاق نشاط البنك ليشمل مجالات أخرى من النشاط الاقتصادي، خاصة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مع الحفاظ على دوره الأساسي في تمويل القطاع الفلاحي.

#### 3. في سنة 1992:

تم إدخال برامج معلوماتية (Progiciel SYBU) على مستوى مختلف الفروع، بهدف تحسين تسيير العمليات البنكية، بما في ذلك تسيير القروض، عمليات الصندوق، متابعة الودائع، والفحص عن بعد لحسابات الزبائن، بالإضافة إلى إدخال الإعلام الآلي في عمليات التجارة الخارجية وتحديث مخطط الحسابات على مستوى الوكالات.

### 4. في سنة 1992:

تم تعميم استخدام الإعلام الآلي على مختلف العمليات البنكية.

### 5. في سنة 1994:

تم الشروع في استعمال بطاقة السحب والتسديد، في إطار تحديث وسائل الدفع.

### 6. في سنة 1996:

تم إدخال نظام المعالجة عن بعد (Télétraitement)، بهدف تسهيل وتسريع إنجاز العمليات البنكية.

### 7. في سنة 1999:

تم تفعيل استخدام بطاقة السحب ما بين البنوك ضمن نظام CIB.

### ثانياً: مرحلة ما بعد سنة 2000 إلى الوقت الراهن

تميزت هذه المرحلة بتعزيز دور البنك العمومي في تمويل الاستثمار، خاصة في القطاع الفلاحي، إلى جانب تحسين الأداء ومواكبة التحول نحو اقتصاد السوق. كما تم التركيز على عصنة البنك وتطوير خدماته. وقد شملت أهم الإصلاحات إعادة تقييم وضعية البنك سنة 2000 وإعداد مخطط لإعادة هيكلته وفق المعايير الدولية، ثم تحديث النظام المعلوماتي (Sybu) سنة 2002، مع تحسين إجراءات دراسة القروض لتقليص آجال معالجتها. كما تم اعتماد النظام المحاسبي المالي (SCF) وتطوير وسائل الدفع الإلكترونية.

### 1. الفترة من 2017 إلى 2021

عرفت هذه المرحلة تسريع عملية الرقمنة من خلال اعتماد نظام (Oracle Flexcube)، الذي ساهم في تحديث البنية المعلوماتية للبنك. كما تم إطلاق التمويل الإسلامي سنة 2017، قبل أن يتم تعميم النوافذ الإسلامية تدريجياً ابتداءً من سنة 2020 على المستوى الوطني.

## 2. الفترة من 2021 إلى 2025

عرفت هذه المرحلة مواصلة إصلاح وتحديث القطاع البنكي، مع تسريع وتيرة الرقمنة وتحسين جودة الخدمات. فقد تم تعميم استعمال وسائل الدفع الإلكتروني وتوسيع خدمات الصيرفة عن بعد، بما يهدف إلى تقليل التعامل النقدي، كما تم تعزيز سياسة الشمول المالي من خلال تسهيل فتح الحسابات البنكية وتوسيع شبكة الخدمات لتشمل فئات أكبر من الزبائن، خاصة في المناطق الداخلية والريفية. في نفس الفترة تم التركيز على تحسين البنية التحتية المعلوماتية والأمن المعلوماتية للتحويل الرقمي.<sup>1</sup>

### ثانياً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة "المالح" ولاية عين تموشنت

تعود نشأة وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بعين تموشنت إلى المرسوم رقم 82/106 المنشئ للبنك بتاريخ 13 مارس 1982، وتعد هذه الوكالة واحدة من فروع البنك الوطني الجزائري التي تم التنازل عنها وفقاً لأحكام المادة 61 من نفس المرسوم، وهي تابعة للمجمع الجهوي للاستغلال رقم 051، الذي يضم

- وكالة المالح (768)
- وكالة بني صاف (561)
- وكالة حمام بوحجر (769)

انطلقت الوكالة في نشاطها عبر تقديم خدماتها لزبائنها بإمكانيات محدودة، ثم عملت مع مرور الوقت على تطوير نشاطها من خلال تحسين الكفاءات البشرية وتحديث وسائل العمل، خاصة ما يتعلق بالإعلام الآلي. وتتكون الوكالة من حوالي 14 موظفاً تحت إشراف مدير الوكالة، بالإضافة إلى عوني حراسة وعاملة نظافة. كما تُعتبر وكالة عين تموشنت (772) من الوكالات ذات الأهمية على المستوى المحلي، حيث تقع بمحاذاة طريق وهران وتؤدي دوراً مهماً في تقديم الخدمات البنكية بالمنطقة.

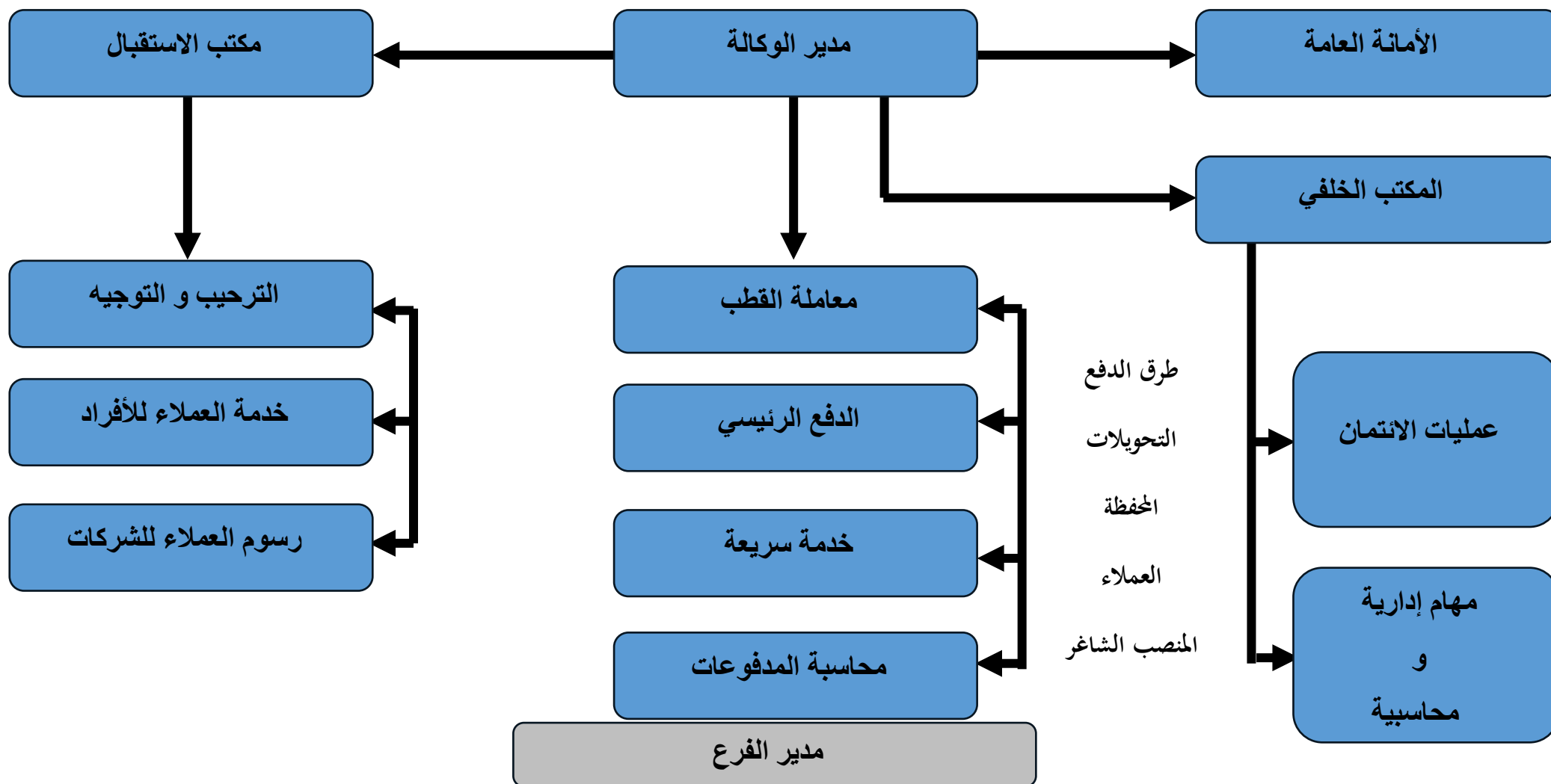
<sup>1</sup>. كشير رجاء، دحمان وفاء، دور البنوك في تمويل المشاريع الاستثمارية، بنك البدر مذكرة لإستكمال شهادة الماستر، تخصص محاسبة وجباية.

المطلب الثاني: هيكل الوكالة وخدماتها التقليدية والرقمية

يهدف هذا المطلب الى التعرف على الهيكل التنظيمي لوكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية من خلال استعراض مختلف مستوياتها الإدارية وتوزيع المهام بين أقسامها

(1) الهيكل التنظيمي لوكالة "المالح"

شكل رقم 01 : مخطط تنظيمي نموذجي لوكالة التشغيل المحلية التي تتطور الى «OCA»



### المطلب الثالث: الغطاء الاجتماعي والاقتصادي للمناطق المستهدفة

شهد بنك الفلاحة والتنمية الريفية خلال السنوات الأخيرة تحولاً نوعياً في طبيعة تدخله داخل النسيج الاجتماعي والاقتصادي، حيث انتقل من مؤسسة ذات توجه تقليدي يركز أساساً على تمويل الأنشطة الفلاحية في البلديات ذات الطابع الريفي، إلى فاعل تنموي شامل يساهم في تحقيق الشمول المالي وتعزيز الإدماج الاقتصادي لمختلف شرائح المجتمع. ففي مراحل الأولى، اقتصر نشاط البنك على مناطق محددة ذات نشاط فلاحي مكثف، مثل بلديات تارقة، أولاد بوجمعة، وحاسي الغلة، باعتبارها مناطق ذات أولوية في دعم القطاع الزراعي.

غير أن التحولات الاقتصادية والاجتماعية التي عرفتها الجزائر، إضافة إلى متطلبات التنمية المستدامة، دفعت البنك إلى إعادة توجيه استراتيجيته نحو توسيع نطاق تدخله ليشمل مختلف البلديات، بما في ذلك المناطق شبه الحضرية والحضرية. وقد تجسد ذلك من خلال تبني برامج تمويل مرنة وخدمات مالية مبتكرة تستهدف الفلاحين، التجار، الحرفيين، وكذا فئة الشباب حاملي المشاريع، مما يعزز من فرص خلق الثروة وتحقيق التنمية المحلية.

وفي هذا الإطار، تكتسي مدينة المالح أهمية خاصة باعتبارها إحدى المناطق التي يشملها نشاط البنك. تقع مدينة المالح في الجهة الغربية من ولاية عين تموشنت، وتتميز بموقع جغرافي استراتيجي قريب من المناطق الفلاحية الخصبة، ما يجعلها نقطة وصل بين النشاط الزراعي والمبادلات التجارية. كما يساهم هذا الموقع في تعزيز دور البنك في تمويل المشاريع الفلاحية ودعم المبادرات الاقتصادية المحلية، خاصة في مجالات الإنتاج الزراعي وتربية المواشي.

### المبحث الثاني: تحليل التحول الرقمي في الوكالة

تناول هذا المبحث تحليل واقع التحول الرقمي داخل الوكالة من خلال دراسة مستوى تبني التقنيات الرقمية وآليات اعتمادها.

#### المطلب الأول: مستوى تبني التقنيات الرقمية

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي، أصبحت التقنيات الرقمية من أهم الأدوات التي تعتمد عليها البنوك لتحسين جودة خدماتها، ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية من بين المؤسسات المصرفية التي تسعى إلى مواكبة هذا التحول من خلال تبني مجموعة من التقنيات الرقمية في مختلف عملياته، وعليه يهدف هذا المطلب إلى التعرف على مستوى تبني التقنيات الرقمية داخل البنك.

تشير الدراسات التطبيقية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى أن مستوى تبني التقنيات الرقمية يسير وفق مسار تطوري متدرج، يمر بموجات متتالية، تحمل كل منها خصائصها ومحدداتها التي تنعكس على طبيعة الخدمات المقدمة ومدى استجابة المتعاملين لها.

فعلى مستوى الموجة الأولى (2008-2014)، تجلّت بدايات التحديث في بنك البدر من خلال إدخال الأدوات الإلكترونية الأساسية كأجهزة الصراف الآلي ATM وبطاقات الائتمان Carte Crédit و MasterCard، إلى جانب نشر أجهزة نقاط البيع الإلكترونية TPE والموزعات الآلية Distribuban عبر فروعها المنتشرة. وقد مثّلت هذه المرحلة نقطة انطلاق نحو تقليص الاعتماد على النقد الورقي، وإن ظلّت محدودة الانتشار بسبب ضعف الوعي المالي الرقمي لدى عملاء البنك وغياب البنية التحتية الكافية.

أما الموجة الثانية (2015-2020)، فقد شهد فيها بنك البدر توسعاً في خدماته الإلكترونية من خلال ربط شبكاته بأنظمة التحويل الإلكتروني للأموال وتفعيل آليات الدفع عن بُعد، مما أتاح للعميل إجراء معاملاته دون التنقل الجسدي نحو الفروع.

وفي الموجة الثالثة (2021-2026)، التي لا يزال بنك البدر في طور الدخول إليها، تتجه استراتيجيته نحو تبني تقنيات متقدمة كالذكاء الاصطناعي وتحليل البيانات الضخمة، غير أن مستوى التبني الفعلي لا يزال دون المستوى المأمول بسبب العوائق الهيكلية والثقافية لدى شريحة واسعة من متعاملين.

بعد التطرق إلى مستوى تبني التقنيات الرقمية داخل الوكالة، يأتي هذا المطلب يعرض مختلف الآليات التي تعتمد عليها الوكالة في دمج التكنولوجيا الرقمية ضمن نشاطها اليومي.

### المطلب الثاني: آليات اعتماد التكنولوجيا الرقمية داخل الوكالة BADR

في إطار التحول الرقمي يعتمد البنك على مجموعة من الآليات لتعزيز الشمول المالي خاصة لفائدة سكان المناطق الريفية.

- 1- نشر الخدمات المالية الرقمية: من خلال الاعتماد على التكنولوجيا مثل التطبيقات البنكية، الدفع الإلكتروني، والمحافظ الرقمية، مما يسهل الوصول للخدمات المالية خاصة في المناطق الريفية دون الحاجة للتنقل.
- 2- تعزيز الثقافة المالية: يكون ذلك عن طريق التوعية بكيفية استخدام الخدمات البنكية من خلال الأيام المفتوحة والتحسيسية.

- 3-توسيع شبكة المؤسسات المالية: فتح فروع بنكية في المناطق النائية، بالإضافة إلى استخدام الوكلاء البنكيين لتقريب الخدمات من المواطنين (مكاتب، تجار) مجهزة بأنظمة رقمية لتمكين السحب.
- 4-تطوير منتجات مالية ملائمة: تقديم خدمات تناسب مع احتياجات القطاعات المختلفة، حسابات بدون رسوم، بطاقات دفع مجانية.
- 5-دعم التمويل الأصغر: تشجيع وفتح مؤسسات تمويل أصغر التي تستهدف الفئات الغير قادرة على الوصول للبنوك التقليدية. (يتم فتحها في المناطق النائية البعيدة).
- 6-الوكالات البنكية المتنقلة: توفير وحدات متنقلة مجهزة بالخدمات البنكية، تصل مباشرة إلى القرى والمداشر لتقديم خدمات السحب والإيداع وفتح الحسابات .

### المطلب الثالث: الخدمات البنكية الرقمية المقدمة من طرف الوكالة BADR

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة من الخدمات البنكية الرقمية التي تهدف إلى تسهيل المعاملات المالية، نتطرق لها في هذا المطلب، إضافة إلى الشرائح التي تتعامل معها.

#### الفرع الأول: الخدمات البنكية الرقمية

- 1-حسابات إيداع لأجل: هو حساب غير مقيد بسندات بنكية موجودة للأشخاص الطبيعيين والمعنويين. حساب الأموال بالعملة الصعبة توضع تحت تصرف العميل في كل وقت بنسبة فائدة حسب الشروط العاملة للبنك
- حساب العملة بالعملة المحلية: يقدر المبلغ بـ 10000 دج على الأقل، بمعدل فائدة ثابتة تدفع في آخر المدة الزمنية المحددة من طرف البنك
- 2-سند الصندوق: إيداع بأجل موجه للأشخاص الطبيعيين والمعنويين بصفة رسمية أو للحامل والمبلغ الأدنى يقدر بـ 10000 دج بفائدة متغيرة
- 3-بطاقة البدر: تسمح هذه البطاقة بالسحب نقدا عن طريق موزعات أوتوماتيكية متواجدة عبر الوكالات الجزائرية وتتمثل محاسن هذه البطاقات في:
- تسهيل عمليات لسحب

تسمح لصاحبها السحب 24 ساعة وحتى في الأعياد وأيام العطل تجنب الانتظار الطويل في شبك البنك.

4-البطاقة البنكية **CIB** هي وسيلة الدفع أو السحب والتي يمكن تجسيدها عن طريق الأوراق البنكية " صك أو بطاقة " هذه الأخيرة تسمح لحاملها إمكانية إجراء السحب أو الدفع أو الاطلاع على المعلومات الخاصة به.

### 5- جهاز الدفع الإلكتروني (TPE) دوره يكمن في:

استقبال المدفوعات الإلكترونية وتسهيل عمليات الشراء دون استعمال النقود.

تسريع المعاملات المالية وتقليل مخاطر حمل الأموال النقدية ودعم الشمول المالي والرقمنة البنك لدى وكالة الفلاحة والتنمية الريفية المالح 18 جهاز دفع إلكتروني.

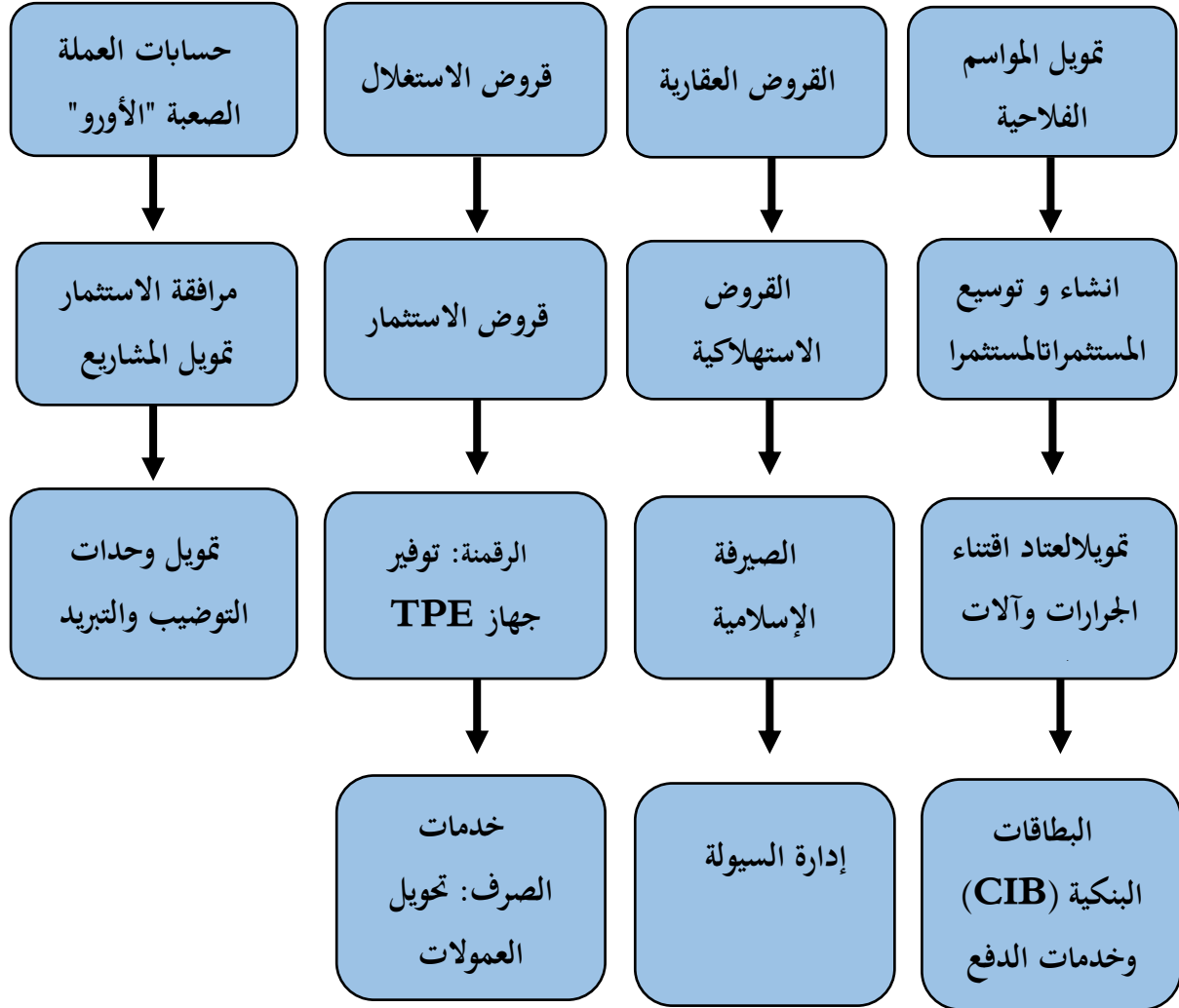
### 6- الصراف الآلي (ATM) يقوم بمجموعة من الوظائف نذكر منها:

- سحب الأموال النقدية.
- الاستعلام عن الرصيد.
- تحويل الأموال بين الحسابات.
- طباعة كشف الحساب المصغر.
- تغيير الرقم السري.
- أحياناً دفع الفواتير أو تعبئة الرصيد.

الفرع الثاني: الشرائح التي مستها الخدمات البنكية

نقوم في هذا الفرع بعرض الشرائح التي مستها الخدمات البنكية

شكل رقم 02: الشرائح التي مستها الخدمات البنكية



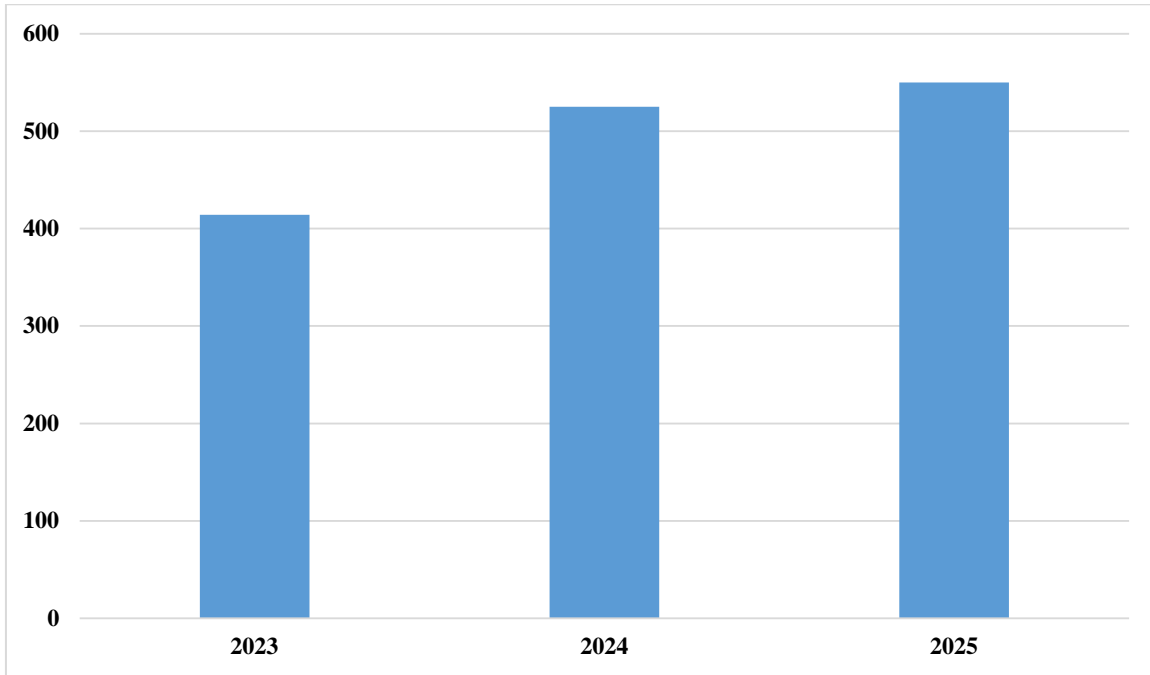
المصدر: من إعداد الطالبتين بناء على المعلومات المستمدة من طرف البنك – "وكالة الفلاحة والتنمية الريفية" "المالح".

المطلب الرابع: مستوى اقبال الزبائن على فتح حسابات البنكية خلال السنوات الثلاث الأخيرة

يشير هذا المطلب إلى دراسة وتحليل عدد الحسابات المفتوحة لدى البنك للسنوات الثلاث 2023،

2024، 2025.

شكل رقم 03: عدد الحسابات المفتوحة لدى البنك للسنوات الثلاث 2023، 2024، 2025



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على معلومات من بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال المعطيات السابقة نستنتج أن هناك تسجيل نمو معتبر خلال الفترة 2023 إلى 2025، حيث عرفت القيمة ارتفاعاً قوياً بنسبة 26.8% بين سنتين 2023 و 2024، مما يعكس مرحلة التوسع، ويمكن وتفسير ذلك بعدة عوامل من بينها تحسن جودة الخدمات المقدمة، توسيع قاعدة الزبائن، تزايد الطلب على الخدمات البنكية مع اعتماد استراتيجيات تسويق فعالة، غير أن وتيرة النمو شهدت تباطؤاً واضحاً خلال الفترة 2021 إلى 2025، حيث لم تتجاوز نسبة الزيادة 4.8%، وهو ما يدل على دخول نشاط في مرحلة استقرار نسبي وقد يرجع ذلك إلى وجود منافسة أو محدودية السوق، وعلى العموم بلغ معدل النمو السنوي المتوسط حوالي 15.2%، وهو مؤشر إيجابي يعكس أداء جيد رغم التراجع في ديناميكيات النمو مما يستدعي تنويع الخدمات أو توسيع النشاط للحفاظ على نفس وتيرة التطور.

#### المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة ومناقشتها

يتضمن هذا المبحث عرضاً وتحليلاً لنتائج استبيان التي وزعت على عينة من موظفي والزبائن في المؤسسة بالهدف الوقوف على آرائهم وتصوراتهم حول موضوع الدراسة واجابة عن تساؤلاتهم من خلال أساليب الإحصائية المناسبة.

المطلب الأول: خطوات الدراسة والأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

الفرع الأول: خطوات الدراسة

تضمنت هذه الدراسة على مجموع من الإجراءات، نذكرها كالتالي:

### 1- مجتمع وعينة الدراسة

مجتمع الدراسة شمل مجتمع دراستنا موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يبلغ عددهم حوالي (14) موظف و (30) زبون وبعض من متعاملي هذا البنك.

عينة الدراسة تم اختيار العينة المقصود من موظفين وعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية. BADR

### 2- الطرق المعتمدة من أجل الحصول على المعلومات والبيانات تم الاعتماد على:

الاستبيان: تم الاعتماد على الاستبيان لجمع البيانات كأداة أساسية للدراسة، شملت 21 سؤال وقد شملت على ست أقسام القسم الأول المعلومات الشخصية تضمن أربعة أسئلة، القسم الثاني (الوعي بالشمول المالي ومعرفة مفهومه) يتضمن أربعة أسئلة، القسم الثالث (مدى استخدام الخدمات البنكية الرقمية) يتضمن أربعة أسئلة، ، القسم الرابع (اتجاهات العملاء نحو التحول الرقمي) يتضمن أربعة أسئلة، ، القسم الخامس (الثقة في أمن وسلامة معاملات الرقمية) يتضمن أربعة أسئلة، ، القسم السادس (دور الرقمنة في تعزيز الشمول المالي) يتضمن خمسة أسئلة.

لتحليل البيانات قمنا باستخدام تطبيق للتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيانات المعد من برنامج python باستعمال المكتبات

streamlit – pandas – numpy- scipy- plotly- matplotlib- seaborn- scikit-learn- Statsmodels- openpyxl- xlsxwriter- python-docx – networkx – Pillow

### الفرع الثاني: الأساليب الإحصائية المعتمدة في الدراسة

لضمان دقة وموثوقية نتائج البحث، تبدأ خطة تحليل البيانات بإجراء تحليل الثبات لأداة القياس للتأكد من اتساقها، يليه تنفيذ اختبار التوزيع الطبيعي للتحقق من اعتدالية البيانات وتحديد مسار المعالجات الإحصائية (معلمية أو لامعلمية). بعد ذلك، يتم التركيز على الدراسة الوصفية التي تهدف إلى استكشاف الاتجاهات العامة لعينة الدراسة وفهم خصائصها الديموغرافية والأساسية. وللتعمق في فهم الروابط بين المتغيرات، يُستخدم تحليل

الارتباط لقياس قوة واتجاه العلاقات، مدعوماً ب تحليل الانحدار لتقييم التأثير والقدرة التنبؤية للمتغيرات المستقلة على المتغير التابع. وأخيراً، يتم تطبيق اختبار الفروقات إلى جانب تحليل تباين للوقوف على دلالة الاختلافات الإحصائية بين المجموعات المختلفة داخل العينة وتفسير أسباب تباين استجاباتهم.

### المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة الميدانية بالنسبة للموظفين والزبائن

قمنا في هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان بالنسبة للموظفين والزبائن من خلال أساليب إحصائية تحليلية.

#### الفرع الأول: تحليل نتائج الاستبيان بنسبة للموظفين

- تحليل الثبات:

تعدّ اختبارات الثبات من أهم الخطوات المنهجية في البحث العلمي، إذ تهدف إلى التحقق من مدى اتساق أداة القياس وموثوقية نتائجها، ومن أبرز هذه الاختبارات معامل ألفا كرونباخ الذي يقيس مدى تماسك فقرات الاستبيان وانسجامها فيما بينها.

#### الجدول 1: يوضح معاملات ألفا كرونباخ

الأبعاد	البعد 1	البعد 2	البعد 3	البعد 4	البعد 5
ألفا كرونباخ	0,8624	0,8879	0,7926	- 0,2222	0,9369

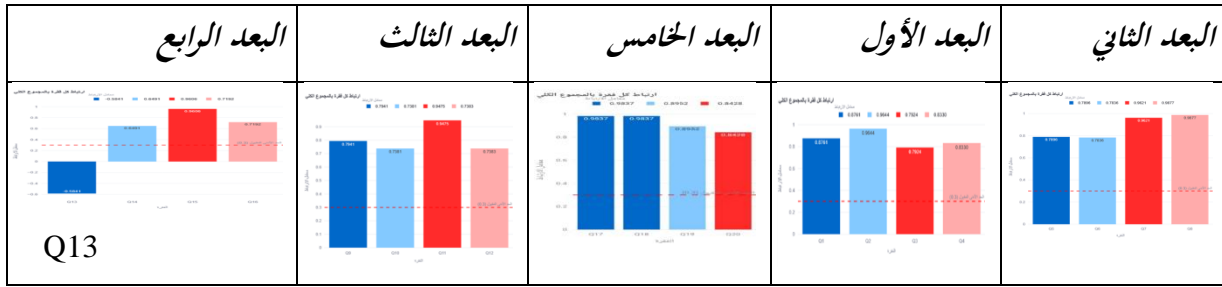
المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

نلاحظ من خلال الجدول ارتفاع قيم معامل الثبات في معظم الأبعاد، حيث سجل البعد الأول والثاني والخامس قيمة مرتفعة (0,8624، 0,8879، 0,9369)، ويفسر ذلك وجود اتساق وتوافق كبير بين بنود كل فقرة، مما يشير إلى قوة الانسجام الداخلي وموثوقية الأداة، كما سجل البعد الثالث قيمة مقبولة (0,7926) مما يعكس تجانسا نسبيا بين عباراته، في المقابل انخفضت قيمة البعد الرابع بشكل ملحوظ إلى قيمة سالبة (-0,2222) ويفسر ذلك إلى وجود خلل في صياغة البنود أو ضعف انسجامها.

دراسة الثبات عند حذف الفقرات:

تشير النتائج إلى أن جميع فقرات البعد الأول والثاني والثالث والخامس تجاوزت الحد الأدنى المقبول 0.3 مما يعني الإبقاء عليها جميعا وحافظ ألفاكرونباخ على ثباته. أما البعد الرابع فقد كشف عن خلل في الفقرة Q13 التي بلغت -0.5841 وهي أقل من الحد الأدنى 0.3 فتم حذفها ليرتفع من -0.222 إلى 0.7276

الجدول 02: الأعمدة البيانية لتحليل الثبات عند حذف كل فقرة



المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

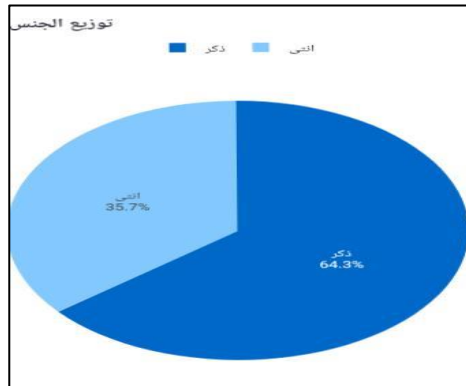
يتضح من الرسوم البيانية أن جميع أعمدة البعد الأول والثاني والثالث والخامس تجاوزت الحد الأدنى المقبول 0.3 وبفارق كبير

بينما البعد الرابع فقد كشف عن خلل واضح إذا انفردت فقرة Q13 بقيمة سالبي (-0.5841) لتقع تحت خط الصفر بعيدا عن الحد الأدنى المقبول مما يستوجب حذفها لإعادة تجانس البعد.

الدراسة الوصفية:

تسعى هذه الدراسة إلى الكشف في طبيعة استجابات أفراد العينة من خلال تحليل بيانات إحصائية وصفية، وذلك باختبار المتغير الفئوي.

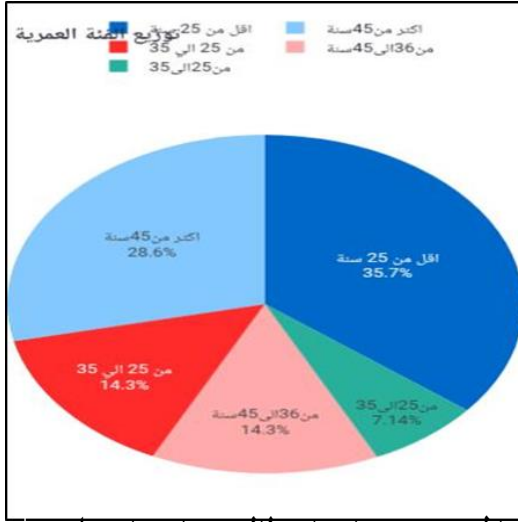
### توزيع الجنس شكل رقم 04: الدائرة النسبة لفئة الجنس



المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

يتبين من الرسم الدائري أن فئة الذكور تستحوذ على النصيب الأوفر من العينة بنسبة 64.3% وهو ما يجعلها الفئة المهيمنة في حين جاءت نسبة الإناث أقل إذ لم تتجاوز 35,7% ويمكن تفسير ذلك بأن طبيعة الميدان الذي طبق فيه الاستبيان فيه الذكور أكثر من الإناث.

شكل رقم 05: الدائرة النسبية بالنسبة للفئة العمرية

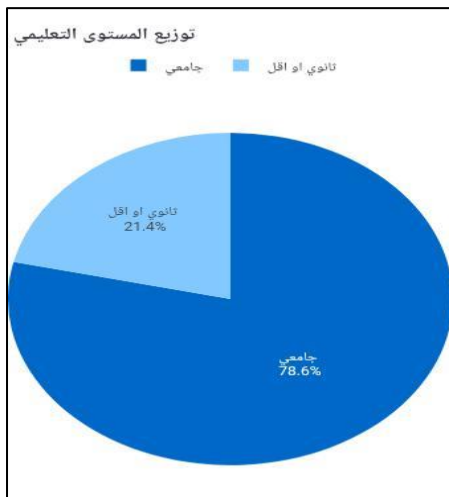


المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

يوضح الرسم البياني توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية، حيث تمثل الفئة الأقل من 25 سنة النسبة الأكبر بـ 35.71% تليها الفئة الأكثر من 41 سنة بـ 28.6% بينما سجلت الفئات من 25 الى 35 سنة، و36 إلى 45 سنة نسبيا متساوية بلغت 14,3% لكل منها، في حين جاءت إحدى الفئات بنسبة ضعيفة تقدر بـ 7.1%، وبصفة عامة يتضح أن العينة يغلب عليها الطابع الشبابي مع وجود تمثيل لباقي الفئات العمرية، مما يعكس تنوعا نسبيا في خصائص الباحثين، وقد يكون لذلك تأثير لباقي نتائج الدراسة خاصة فيما يتعلق باستخدام الخدمات الرقمية

### 3- توزيع المستوى التعليمي

شكل رقم 06: دائرة نسبية المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

يتضح من المخطط لدائري أن المستوى التعليمي للمجموعة المدروسة يتوزع بشكل غير متكافئ بين فئتين رئيسيتين، إذا هيمن فئة الحاملين المرسلين الجامعي بنسبة بلغت 78.6% زهر نسبة مرتفع جدا تعطي أن أغلبية الباحثين يتمتعون بمستوى تعليمي عالي، في المقابل جاءت فئة أصحاب المستوى الثانوي أو أقل بنسبة ضئيلة لم تتجاوز 21.14% أي ما يعادل الخمس العينة تقريبا ويُسنتج من هذا التوزيع أن العينة المدروسة تغلب عليها الكفاءات ذات التأهيل الأكاديمي.

الاتجاهات العامة:

في هذا الجزء سيتم تحليل المتوسطات الحسابية لعبارات ومحاور الاستبيان بهدف تحديد الاتجاه العام لآراء الأفراد العينة ومعرفة درجة الموافقة أو الحياد أو عدم الموافقة تجاه موضوع الدراسة.

الجدول 03: يمثل الاتجاهات العامة لدى الموظفين

المستوى	الاتجاه	المتوسط	المحور	الفقرة
متوسط	محايد	3,43	البعد 1	Q1
متوسط	محايد	3,29	البعد 1	Q2
متوسط	محايد	3,64	البعد 1	Q3
مرتفع	موافق	3,71	البعد 1	Q4
مرتفع	موافق	3,57	البعد 2	Q5
متوسط	موافق	3,86	البعد 2	Q6
مرتفع	محايد	3,57	البعد 2	Q7
مرتفع	موافق	3,64	البعد 2	Q8
مرتفع	موافق	3,71	البعد 3	Q9
مرتفع	موافق	3,79	البعد 3	Q10
مرتفع	موافق	3,57	البعد 3	Q11
متوسط	موافق	3,07	البعد 3	Q12
مرتفع	موافق	3,79	البعد 4	Q13
منخفض	غير موافق	3,43	البعد 4	Q14
مرتفع	موافق	4,00	البعد 4	Q15
مرتفع	موافق	3,64	البعد 4	Q16
مرتفع	موافق	3,79	البعد 5	Q17
مرتفع	موافق	3,79	البعد 5	Q18
مرتفع	موافق	3,86	البعد 5	Q19
مرتفع	موافق	3,57	البعد 5	Q20
منخفض	غير موافق	1,93	البعد 5	Q21

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

**المحور الأول:** بلغ المتوسط العام للمحور الأول حوالي 3.27، وقد جاء اتجاهه العام محايد، وهذا يدل على أن أفراد العينة لم يظهروا اتفاق واضحاً حول عبارات هذا المحور، حيث تراوحت آرائهم بين القبول وعدم القبول.

**المحور الثاني:** بلغ المتوسط العام للمحور الثاني حوالي 3.41، وجاء اتجاهه العام موافق، مما يعكس وجود نظرة إيجابية لدى أفراد العينة اتجاه مضمون هذا المحور.

**المحور الثالث:** بلغ المتوسط العام للمحور الثالث حوالي 3.54، وكان اتجاهه العام موافقة وهو ما يدل على اتفاق أغلب أفراد العينة مع عبارات هذا المحور وتقييمهم الإيجابي له.

**المحور الرابع:** بلغ المتوسط العام للمحور الرابع حوالي 3.74، وقد جاء اتجاهه العام موافق، رغم وجود عبارة واحدة سجلت اتجاهها غير موافقاً إلا أن باقي العبارات رفعت من متوسط المحور بشكل عام.

**المحور الخامس:** بلغ المتوسط العام للمحور الخامس حوالي 3.42 وقد جاء الاتجاه العام موافق، ما يدل على اقتناع أفراد العينة بمضمون هذا المحور بشكل عام.

وفي الأخير بلغ المتوسط الحسابي لجميع محاور الدراسة حوالي 3.42 وقد جاء الاتجاه العام للدراسة موافق، مما يدل على أن أفراد العينة لديهم اتجاه إيجابي نحو موضوع الدراسة ويعكس ذلك وجود مستوى جيد من القبول والرضا تجاه مختلف أبعاد ومحاور الاستبيان.

اختبار التوزيع الطبيعي

لتحقق من طبيعة توزيع الطبيعي لبيانات الدراسة، تم الاعتماد على اختياري - Shapiro

، WilkKolmogorovesmirnou، Jarque-Bera، D'Agostino، بتحديد نوع الاختبارات

الإحصائية المناسبة، وفيما يلي النتائج التالية:

الجدول 04: يوضح توزيع الطبيعي للموظفين

المحور	حجم العينة	Shapiro -wilk	Kolmogorovesmirnou	Jarque-Bera	D'Agostino	النتيجة	الاختبار المناسب
بعد 1	14	0,0003	0,0171	0,3223	0,2024	غير طبيعي	اختبارات اللامعلمية

## الفصل الثاني

## دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	0,0151	0,0822	0,0312	0,0002	14	بعد2
اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	0,1587	0,4774	0,0559	0,0016	14	بعد3
اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	<0,0001	<0,00001	0,0032	<0,0001	14	بعد4
اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	0,0029	0,0245	0,0079	0,0003	14	بعد5

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

من خلال الجدول نستنتج أن جميع الأبعاد الخمسة جاءت قيم مستوى الدلالة (p-value) فيها أقل من 0,05، مما يدل على رفض فرضية العدمية الفائلة بأن نتبع التوزيع الطبيعي. وبالتالي فإن بيانات جميع أبعاد الدراسة لا تخضع للتوزيع الطبيعي، وعليه ينصح باستخدام الاختبارات اللامعلمية بدلا من الاختبارات المعلمية، وذلك باستخدام اختبار Mann-whitney U ومعامل الارتباط سبيرمان بدلا من بيرسون وذلك لضمان دقة النتائج و موثوقيتها.

تحليل الارتباط:

تبين مصفوفة ارتباط سبيرمان طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد الدراسة، مما يساعد على فهم مدى الترابط

والتجانس بينها. مصفوفة سبيرمان:

الجدول 05: مصفوفة الارتباط - سيرمان

المتغيرات	البعد_1	البعد_2	البعد_3	البعد_4	البعد_5
البعد_1	1	0.9085467	0.4902554	0.1612065-	0.3427114
البعد_2	0.9085467	1	0.7035928	0.2879484-	0.5574774
البعد_3	0.4902554	0.7035928	1	0.7672663-	0.9189541
البعد_4	0.1612065-	0.2879484-	0.7672663-	1	0.798466-
البعد_5	0.3427114	0.5574774	0.9189541	0.798466-	1

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

من خلال مصفوفة ارتباط سيرمان وجود علاقات ارتباطية موجبة وقيمة ضعيفة الاتجاه، ويمكن تفسيرها كالتالي:

نجد أن البعد الأول مع البعد الثاني أظهر ارتباطاً موجباً قوياً يقدر بـ (0,908) وهذا يدل على وجود علاقة طردية قوية بينهما، أي كلما ارتفع مستوى أحدهما ارتفع الآخر في نفس الاتجاه، ويرجع ذلك إلى درجة التجانس والتكامل بين عناصر القياس المستخدمة في الدراسة.

كما أن البعد الثاني مع البعد الأول سجل نفس قيمة الارتباط (0,908) وهذا يؤكد قوة العلاقة المتبادلة بينهما ويعكس انسجاماً كبيراً في القياس، وكون وجود تأثير جوهري في الاتجاهين متقاربين.

أما البعد الثالث مع البعد الخامس فقد سجل ارتباطاً موجباً قوياً بقيمة (0,918) وهو ما يدل على أن تحسن أحد البعدين يرتبط مباشرة بتحسن البعد الآخر، وقد يكون ذلك ناجماً عن وجود تقارب بالمفهوم أو أن العناصر التي تقيس ذينك البعدين متقاربة.

وكذلك البعد الخامس مع البعد الثالث بنفس القيمة (0,918) مما يؤكد استقرار وقوة العلاقة بينهما ويعكس وجود ترابط قوي بين الأبعاد المدروسة وعدم استقلاليتها التامة.

تحليل الانحدار:

هو أداة إحصائية تقيس العلاقة بين متغيرين أو أكثر لفهم تأثير المتغيرات المستقلة على المتغير الثابت

الجدول (06): يوضح معاملات الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل و المتغيرات التابعة.

المتغير	B المعامل	P-value	الدلالة
ثابت	5,1150-	0,0301	دال
البعد 2	0,8812	0,0528	غير دال
البعد 3	1,4301	0,0251	دال
البعد 4	1,2143	0,0166	دال
البعد 5	1,1477-	0,0521	غير دال

المصدر من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تطبيق التحليل الإحصائي المتقدم الاستبيانات

نموذج الانحدار المتعدد المقدر يكشف عن علاقة إحصائية قوية وذات دلالة معنوية بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة، فقيمة  $R^2$  المعدل البالغة 0.7370 تدل على أن النموذج يفسر ما يقارب 73.70% من إجمالي التباين في البعد\_1، وهي نسبة مرتفعة تعكس قدرة تفسيرية جيدة جداً، فيما تبقى النسبة المتبقية (26.30%) راجعة لعوامل خارج نطاق النموذج. وعلى مستوى الدلالة الكلية، جاءت إحصائية  $F = 10.1096$  مصحوبةً بـ  $P\text{-value} = 0.0022$ ، وهي أقل بكثير من 0.05، مما يؤكد أن النموذج ككل صالح وذو دلالة إحصائية عالية. أما عن معادلة الانحدار المقدرة ب: (البعد\_1 =  $0.8812 + 0.8812 \times$  البعد\_2 +  $1.4301 \times$  البعد\_3 +  $1.2143 \times$  البعد\_4 -  $1.1477 \times$  البعد\_5)، حيث يمثل الثابت القيمة الأساسية للمتغير المستقل وهو دال إحصائياً ( $P = 0.0301 < 0.05$ ). وتأتي البعد\_4 كأقوى متغير دال في النموذج، تليها البعد\_3 وكلاهما يؤثران تأثيراً إيجابياً معنوياً وحقيقياً في رفع قيمة البعد\_1. في المقابل، يُعدّ البعد\_2 والبعد\_5 غير دالين إحصائياً لأن قيمة P لكل منهما تتجاوز عتبة 0.05، وبالتالي لا يمكن الاعتماد على تأثيرهما في تفسير البعد\_1 بشكل موثوق، رغم أن الفارق بسيط جداً.

تبين مصفوفة ارتباط سبيرمان طبيعة وقوة العلاقة بين أبعاد الدراسة، مما يساعد على فهم مدى الترابط

والتجانس بينها. مصفوفة سبيرمان:

اختبار الفروقات:

يهدف هذا الجدول إلى إبراز الفروقات بين متوسطات إجابات أفراد العينة وفق معلم الجنس (ذكور وإناث) وذلك من خلال المقارنة بين المتوسطات الحسابية ومدى اختلافهما إحصائياً وبعد اختبار الفروقات على الأساليب الإحصائية المهمة التي تستخدم للكشف عن وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين فئات العينة، وقد اعتمد مستوى الدلالة الإحصائية ألفا تساوي 0.05 للحكم على دلالة الفروق:

الجدول 07 : يوضح اختبار الفروقات

البعد	المتغير	المتوسط ذكر	المتوسط الأنثى	فرق المتوسطات	P-value	الدلالة
البعد 1	الجنس	3,111	3,550	-0,439	0,3110	غير دالة
البعد 2	الجنس	3,333	3,550	-0,217	0,4837	غير دالة
البعد 3	الجنس	3,500	3,600	-0,100	0,8763	غير دالة
البعد 4	الجنس	3,389	3,600	-0,211	0,5152	غير دالو
البعد 5	الجنس	3,378	3,400	-0,022	0,8674	غير دالة

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

من خلال نتائج الجدول يتضح وجود تقارب نشري بين المتوسط الحسابي للذكور والمتوسط الحسابي للإناث وهو ما يعكس تشبهها في اتجاهات والآراء أفراد العينة وقد بلغت دلالة الفروق بين المتوسطين مستوى يشير إلى أن الاختلاف المسجل بين للذكور والإناث ليس اختلاف جوهرياً، مما يدل على عدم وجود تأثير قوي المتغير الجنس على إجابات أفراد العينة. فمن خلال مقارنة الدلالة الإحصائية p-value بمستوى دلالة المعتمدة 0,05، تبين أن قيمة  $P\text{-value} > 0,05$  وهو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين متوسطات أفراد العينة، وبالتالي يعكس تقاربا في الآراء.

اختبار kruskal-wallai

يقوم هذا الأسلوب الإحصائي على مبدأ تحليل مصادر التباين الكلي في البيانات وتوجيهها بين التباين داخل المجموعات وخارج المجموعات والتباين بين المجموعات، الحكم على ما إذا كانت الفروق المتحدة بين متوسطات المجموعات ذات دلالة إحصائية أم أنها لا تعد كونها نتائج الصدقة العشوائية.

الجدول 08: يوضح متوسطات تقييم متغير الجنس للأبعاد الخمسة

## الفصل الثاني

## دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الابعاد	الفئة	المتوسط	العدد	الوسيط
البعد الاول	انثى	3,550	5	3,750
	ذكر	3,111	9	3,750
البعد الثاني	انثى	3,550	5	3,750
	ذكر	3,333	9	3,750
البعد الثالث	انثى	3,600	5	3,500
	ذكر	3,500	9	3,500
البعد لرابع	انثى	3,600	5	3,500
	ذكر	3,389	9	3,500
البعد الخامس	انثى	3,400	5	3,600
	ذكر	3,378	9	3,600

الجدول 09: يوضح متوسطات تقييم متغير الفئة العمرية للأبعاد الخمسة

البعد الاول	أقل من 25 سنة	3,300	5	3,750
	أكثر من 45 سنة	2,875	4	2,875
	من 25 الى 35 سنة	3,250	2	3,250
	من 36 الى 45 سنة	3,750	2	3,750
البعد الثاني	أقل من 25 سنة	3,200	5	3,750
	أكثر من 45 سنة	3,500	4	3,625
	من 25 الى 35 سنة	3,250	2	3,250
	من 36 الى 45 سنة	3,750	2	3,750
البعد الثالث	أقل من 25 سنة	3,400	5	3,750
	أكثر من 45 سنة	3,625	4	3,750
	من 25 الى 35 سنة	3,750	2	3,750
	من 35 الى 35 سنة	3,750	1	3,750
	من 36 الى 45 سنة	3,750	2	3,750
البعد الرابع	أقل من 25 سنة	3,500	5	0,000
	أكثر من 45 سنة	3,250	4	0,866
	من 25 الى 35 سنة	3,750	2	0,354
	من 35 الى 35 سنة	3,750	1	0
	من 36 الى 45 سنة	3,500	2	0,000
البعد الخامس	أقل من 25 سنة	3,240	5	3,600
	أكثر من 45 سنة	3,550	4	3,600

## الفصل الثاني

## دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

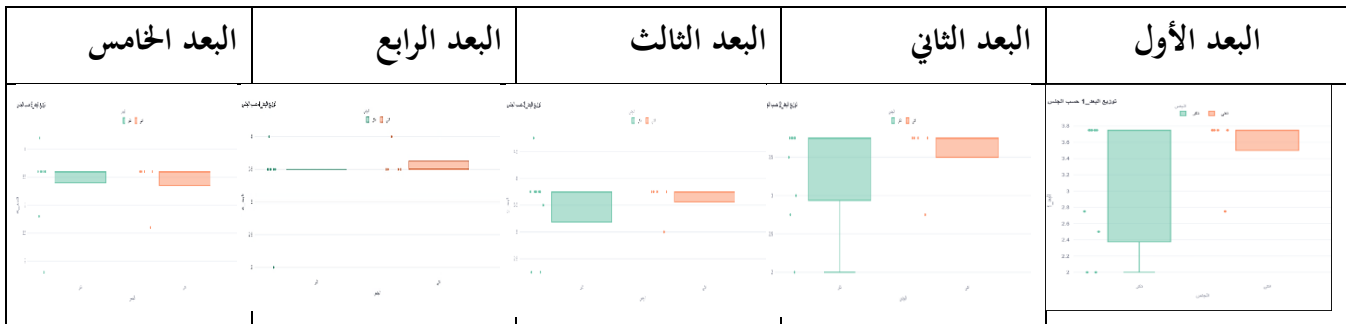
3,100	2	3,100	من 25 إلى 35 سنة
3,600	1	3,600	من 25 إلى 35 سنة
3,600	2	3,600	من 36 إلى 45 سنة

الجدول 10: يوضح متوسطات تقييم متغير المستوى التعليمي للأبعاد الخمسة

الابعد	الفئة	المتوسط	العدد	الوسيط
البعد الاول	ثانوي او اقل	3,333	3	3,750
	جامعي	3,150	11	3,750
البعد الثاني	ثانوي أو اقل	3,167	3	3,750
	جامعي	3,477	11	3,750
البعد الثالث	ثانوي او اقل	3,500	3	3500
	جامعي	3,455	11	3500
البعد الرابع	ثانوي او اقل	3,500	3	3,500
	جامعي	3,455	11	3,500
البعد الخامس	ثانوي او اقل	3,000	3	3,600
	جامعي	3,491	11	3,600

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

الجدول 11: يوضح صناديق بيانية للأبعاد لمتغير الجنس



المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

البعد الأول:

تشير نتائج الجدول إلى أن متوسط تقييم الإناث البعد الأول بلغ 3,550 مقابل 3,111 للذكور، بفارق قدره 0,439 مما يدل على أن الإناث أبدين مستوى الموافقة أعلى نسبيا من الذكور، غير أن تساوي الوسيط بين المجموعات عند 3,750 يكشف هذا الفارق يعود جزئيا إلى وجود قيمة منخفضة لدى بعض للذكور تسجل متوسطهم نحو الأسفل.

وتعزز هذه القراءة ما يكشفه الرسم البياني، إذ يتطلب بوضوح أن صندوق للذكور (الأخضر) يمتد على مدى واسع يتراوح بين (2,5) و (3,5) تقريبا، مع وجود نقاط شاذة في أطراف الدنيا، وهو ما يعكس نسبة كبيرة في استجابات للذكور وتباينا واضحا في آرائهم أي أن أفراد هذه المجموعة لم يتفقوا فيما بينهم على مستوى موحد من التقييم، في المقابل صندوق الإناث (الوردي) ضيقا ومتمركزا في المنطقة العليا فوق (3,5)، مما يدل على تشتت منخفض وتجانس واضح في استجابتهن، وهو ما يعني اتفاق أفراد هذه المجموعة على مستوى مرتفع نسبيا من الموافقة.

$$P\text{-value} = 0,2753$$

$$0,2753 > 0,05$$

هذا ما يؤكد عدم وجود فروق إحصائية بين متغيرين.

#### البعد الثاني:

بلغ متوسط الاناث (3.550) مقابل (3.333) للذكور بفارق (0.217)، مع شاوي الوسيطين عند (3.750)، وأظهر الرسم البياني تشتتا مرتفعا لدى الذكور، امتد من (02) إلى (+0.5) مقابل تشتت منخفض وتجانس واضح لدى الإناث، وقد بلغت قيمة (p=0.4837) هي أكبر من (a=0.05)، مما يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين.

#### البعد الثالث:

اشارت النتائج إلى أن متوسط الإناث بلغ (3,600) مقابل (3,500) للذكور بفارق (0,100)، مع تساوي الوسيطين عند (3,7500)، وكشف الرسم البياني عن تشتت مرتفع لدى للذكور إذ تمتد صندوقهم بين (2,5) و (3,75+)، مع وجود قيمة شاذة فالأطراف الدنيا والعليا مقارنة بتشتت منخفض جدا لدى الإناث تمركزت استجاباتهم في نطاق ضيق فوق (3,5) مما يعكس تجانسا واضحا في آرائهن نحو الموافقة على فقرات

هذا البعد، وقد بلغت قيمة  $P=0,8763$  مما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين للذكور والاناث.

#### البعد الرابع:

بينت النتائج أن متوسط الإناث بلغ (3.500) مقابل (3.389) للذكور بفارق (0.211) مع تساوي الوسيطين عند (3.00) حيث أظهر الرسم البياني عن تشتت مرتفع جدا للإناث اذا تمتد صندوقهم على مدى واسع من (2.5) و (3.5) مع وجود قيم شاذة في الأطراف العليا تصل إلى مستوى 4 موجب، في استجابا تنها وعدم اتفاقهم اتفاقاً على كنداً (3.5) مع قيمة شاذة كلياً تصل (4)، مما يعكس تباينا منخفضاً في استجابا تم وعدم اتفاقهم على مستوى موحد في المقابل تظهر فئة الذكور أفقي ضيق متمركزة عند (3,5) مع قيمة شاذة عليا عند (4)، وقد بلغت قيمة ، مما يعكس تشتتاً منخفض واطحاً في استجاباتهم نحو الموافقة وقد بلغت قيمة  $p=0,5152 > 0,05$  مما يؤدي عدم فروق ذات دلالة احصائية بين للذكور والاناث.

#### البعد الخامس:

أشارت النتائج الى أن متوسط الاناث بلغ (3.400) مقابل (3.378) للذكور بفارق طفيف جدا (0.022) مع تساوي الوسيطين عند (3.600) للفتتين معا، وكشف الرسم البياني عن أن صندوق الذكور يمتد أفقيا بين (03) و (+03.5) في نطاق ضيق نسبيا مع وجود قيم شاده في الأطراف الدنيا عند (2) والعليا عند (04) ، مما يعلى تشتتاً معتدلاً مع تمركز أغلب الاستجابات في المنطقة المتوسطة ، في المقابل يبدو صندوق الاناث ضيقاً جداً ومتمركزاً عند (3.5) مع قيم شاذة عليا عند (03.5) مما يعكس تشتتاً منخفضاً وتجانساً واضحاً في استجابات، و قد بلغت قيمة ( $p = 0.8674$ ) بما يؤكد على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الذكور والاناث.

الجدول 12: يوضح صناديق بيانية للأبعاد متغير فئة العمرية

البعد الخامس	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

### البعد الأول:

تكشف نتائج الجدول والرسم البياني عن تباين واضح في متوسطات إذ تصدرت فئة (من 25 إلى 35 سنة) و(من 35 إلى 45 سنة) القائمة بأعلى متوسط بلغ 3,750، تليها فئة (أقل من 25 سنة) بمتوسط 3,300، ثم فئة (من 25 إلى 35 سنة)، بمتوسط (3.250)، في حين جاءت فئة (أكثر من 45 سنة) في المرتبة الأخيرة بأن متوسط بلغ (2.875)، مما يوحي بوجود علاقة غير خطية بن العمر والتقييم، حيث تميل الفئات العمرية الوسطى نحو تقييمات أعلى مقارنة بالفئتين الأصغر والأكبر سنا.

ويؤكد الرسم البياني هذه الفروق من خلال ثلاثة أنماط واضحة ، فصندوق فئة (أقل من 25) يمتد بين (2.5) و(3.5+)، مع وجود قم شاذة في الأطراف الدنيا مما يعكس تشتتاً مرتفعاً وتبايناً في الآراء داخل هذه الفئة ، أما صندوق فئة بين (25 إلى 35) قيمة بين (3) و (3.5+) مع خط وسيط في منتصفه، مما يدل على تشتت معتدل واستجابات متوازنة في حين يتسم صندوق فئة (أكثر من 45 سنة ) بامتداد واسع بين (02) و(3.5+) مع قيم شاذة في الأطراف الدنيا ، وهو ما يعطي أعلى مستويات التشتت وعدم التجانس بين جميع الفئات ، فيما تظهر فئة من (36 إلى 45 سنة ) خط أفقي ثابت نظراً لصغر عدد أفرادها، مما يجعل تفسيرها احصائياً محدوداً.

### البعد الثاني:

أظهرت النتائج تبايناً وصفيًا بين الفئات العمرية، إذ تصدرت فئة من (36 إلى 45 سنة) سائر الفئات بمتوسط (3.500)، وفئة (من 25 إلى 35 سنة) بمتوسط بلغ (3.259) فيما جاءت فئة (أقل من 25 سنة) بأدنى متوسط بلغ (3,200)، وكشف الرسم البياني عن تشتت مرتفع لدى فئة (أقل من 25 سنة) وتجانس أكبر لدى فئة أكثر من 45 سنة التي تركزت استجاباتها في المنطقة العليا من السلم.

البعد الثالث:

أظهرت النتائج تباينا وصفيا بين الفئات العمرية، إذ تصدرت فئة (من 36 إلى 45 سنة) بأعلى متوسط بلغ (3,750) تليها فئة (أكثر من 45 سنة) بمتوسط بلغ (3.625) وفئة أقل من 25 إلى 35 سنة بمتوسط (3.395) فيما جاءت فئة لا أقل من 25 سنة بأدنى متوسط بلغ (3.400) وكشف الرسم البياني عن تشتتاً معتدل لدى فئة أقل من 25 سنة وتجانس أكبر لدى فئة (أكثر من 45 سنة) إلى تمركزت انشغالها في المنطقة العليا من السلم فوق (3.5) في حين تظهر فئة من (36 إلى 45 سنة) بتشتت محدود نظرا لصغر حجمها.

البعد الرابع:

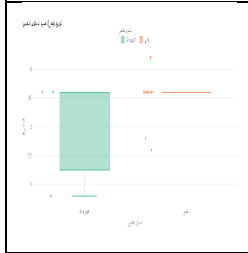
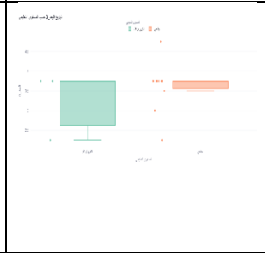
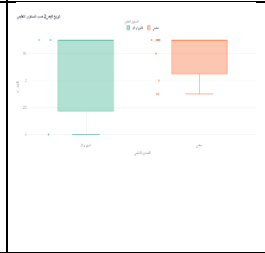
أظهرت نتائج تحليل تباين أحادي للفئة العمرية إذ تصدرت فئة من 25 إلى 35 سنة سائر الفئات بأعلى متوسط بلغة 3.750 تليها فئة أقل من 25 سنة ومن 36 إلى 45 سنة بمتوسط متساوي بلغة 3.500 فيما تليها فئة أكثر من 45 سنة بأدنى متوسط بلغة 3.250 وكشف الرسم البياني عن تشتت معدوم لدى فئة أقل من 25 سنة إذ تطابقت استجابات جميع أفرادها عند 3.5 في حين أبدت فئة من 25 إلى 35 سنة تشتتاً معتدلاً مع ميل نحو تقييمات مرتفعة في المقابل سجلت فئة أكثر من 45 سنة أعلى مستويات تشتت إذ امتدت تجانس في آراء أفرادها.

البعد الخامس:

بينت النتائج تباينا واضحا بين الفئات ، إذ تصدرت فئة (من 36 الى 45 سنة ) سائر الفئات بأعلى متوسط بلغ (3.600) تليها فئة (أكثر من 45 ) بمتوسط بلغ (3.550) فيما جاءت فئة (أقل من 25 سنة ) بمتوسط بلغ (3.240)، مما يوحي بأن الفئات العمرية الأكبر سنا والأكثر خبرة تميل نحو تقييمات أعلى مقارنة بالفئات الأصغر ، حيث وضح الرسم البياني عن تباين واضح في أنماط التشتت بين الفئات إذ تظهر فئة (أقل من 25 سنة ) بصندوق ممتد بين (03) و (03.5) مع قيمة شاذة دنيا عند (1.8) مما يعكس تشتتاً معتدلاً مع وجود استجابة متدنية جدا لدى أحد أفرادها أما فئة من (25 الى 35 سنة ) فتظهر أعلى مستويات التشتت إذ يمتد صندوقها بين (2.5) و (03.5) مع وجود قيم شاذة في الأطراف الدنيا عند (02.6) والعليا عند (03.6) مما يعكس تباينا كبيرا وعدم تجانس في استجاباتهم ، في المقابل تظهر فئة (أكثر من 45 سنة) صندوقاً متمركزاً بين (05) و (04) مع ذيل سفلي يصل الى (2.8) وقيمة شاذة العليا عند (+4) مما يعكس تشتتاً

معتدلا وميلا واضحا نحو التقييمات المرتفعة ، فيما تظهر فئة (من 36 الى 45 سنة ) كخط أفقي ثابت عند (3.6) نظرا لصغر أفرادها .

الجدول 13: يوضح صناديق بيانية للأبعاد متغير المستوى التعليمي

البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	البعد الرابع	البعد الخامس
				

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

#### البعد الأول:

تكشف نتائج الجدول أن متوسط تقييم فئة (ثانوي أو أقل) بلغ (3.333) مقابل (3.250) لفئة الجامعيين بفارق طفيف قدره (0.083) لصالح أصحاب المستوى التعليمي الأدنى، في حين تساوى الوسيطان بين المجموعتين عند (3.750)، مما يدل على النزعة المركزية الحقيقية للمجموعتين متقاربة جدا وأن الفارق في المتوسط يدل وجود قيم منخفضة لدى بعض الجامعيين تسحب متوسطهم نحو الأسفل.

ويجلى الرسم البياني بشكل أوضح، إذ يمتد صندوق فئة (ثانوي أو أقل) بين (3) و (3.5+) مع وجود قيم شاذة في الطرف الأدنى عند حدود (2.5)، وهو ما يعكس تشتتا معتدلا مع ميل عام نحو التقييمات المرتفعة، في المقابل، يمتد صندوق فئة (الجامعيين) على مدى أوسع بين (2.5) و (3.75+)، مع وجود قيم شاذة في الأطراف الدنيا عند حدود (2)، مما يعكس تشتتا أكبر وتباينا أوضح في استجاباتهم أي أن الجامعيين لم يتفوقوا على مستوى موحد من التقييم بقدر ما اتفق عليه أصحاب المستوى الثاني.

#### البعد الثاني:

تكشف نتائج الجدول أن متوسط تقييم فئة (ثانوي أو أقل) بلغ (3,333) مقابل (3,250) لفئة الجامعيين بفارق طفيف قدره (0,083) لصالح اصحاب المستوى التعليمي الأدنى في حين نشاور الوسيطان بين المجموعات عند (3,750).

البعد الثالث:

أظهرت النتائج إلى أن متوسط فئة الجامعيين بلغ (3.614) مقابل (3.950) لفئة (ثانوي أو أقل) إذ يفرق (0.364) مع تساوي الوسيطين عند (3.750) وكشف الرسم البياني عن تشتتاً مرتفعاً لدى فئة (ثانوي أو أقل) إذ امتد صندوقها بين (2.5) و (3.5) مما يعكس تبايناً فاستجاباتهم في المقابل أبدت فئة الجامعيين تشتتاً منخفضاً جداً مع تركز واضحاً في المنطقة العليا فوق (3.5) مع وجود قيمة شاذة عليا تصل الى (4.5)، مما يعكس تجانساً في استجابتهنحو الموافقة وقد بلغت  $p=0.6496$  مما يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين المستويين التعليميين.

البعد الرابع:

تظهر النتائج أن في فئة المستوى الجامعي لديهم تشتت أكبر في إجاباتهم على البعد 4، حيث تتراوح قيمهم بين 2 و 4 أما المستوى الثانوي أو أقل لديهم قيم متقاربة ومتمركزة حول 3.5، مما يدل على اتساق أكبر في آرائهم. في حين المستوى الجامعي يُظهر قيمة منخفضة (2) مقارنة بالثانوي، مما قد يشير إلى أن بعض ذوي التعليم الجامعي لديهم تقييم أقل لهذا البعد.

البعد الخامس:

أشارت النتائج الى أن متوسط فئة الجامعيين بلغ (3.491) مقابل (3.000) لفئة (ثانوي أو أقل) بفارق (0.491)، مع تساوي الوسيطين عند (3.600) للمجموعتين، وبين الرسم البياني عن تباين واضح بين المجموعتين ، إذ امتد صندوق فئة ثانوي أو أقل على مدى واسع جداً بين (2.3) و (3.5) مع ذيب سفلي يصل الى (2) وقم شاذة دنيا عند (1.8) ، مما يعلى تشتتاً مرتفعاً جداً وتبايناً واضحاً في استجاباتهم وعدم اتفاقهم على مستوى موحدة من التقييم ، في المقابل تظهر فئة (جامعيين ) كخط أفقي ضيق مستمر عند (03.6) مع قيم شاذة عليا عند (+4) ودنيا عند (+02.8) ، مما يعكس تشتتاً منخفضاً وتجانساً واضحاً في استجاباتهم نحو الموافقة على فقرات هذا البعد ، وقد بلغت قيمة  $p=0.4353$  مما يؤكد عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين مستويين.

الفرع الثاني: تحليل نتائج الاستبيان بنسبة للزبائن

تحليل الثبات:

يعدّ الثبات من أهم شروط صدق آداه القياس، وذلك تم التحقق منه باستخدام معامل ألفا كرونباخ، للتأكد من اتساق فقرات الاستبيان الداخلي.

الجدول 14: يوضح معاملات ألفا كرونباخ

الأبعاد	البعد 1	البعد 2	البعد 3	البعد 4	البعد 5
ألفا كرونباخ	57870.	77670.	0.8285	70.561	0.7333

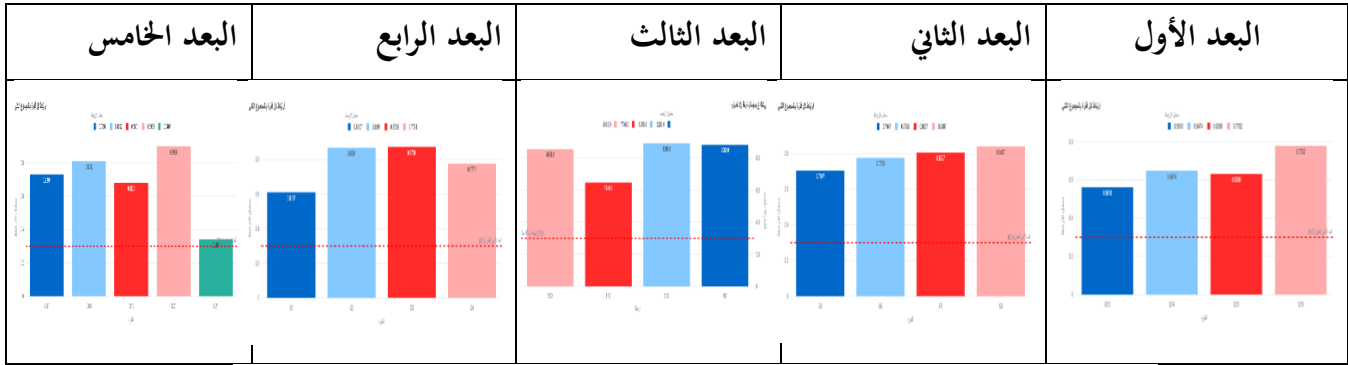
المصدر: من إعداد طالبين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

تشير نتائج ألفا كرونباخ إلى أن جميع أبعاد الاستبيان تتمتع بمستوى مقبول فأكثر، حيث تراوح قيمة 0.5617 للبعد الرابع و0.9776 للبعد الثاني، وهو ما يعكس اتساقاً داخلياً جداً في فقرات الأداة مما يؤكد صلاحيتها لتطبيق والاعتماد على نتائجها في التحليل

تحليل ثبات عند حذف الفقرات:

توضح مخرجات ألفا كرونباخ عند حذف كل فقرة ان جميع فقرات الابعاد الخمس تجاوزت الحد الأدنى المقبول البالغ 0.3، ومما يدل على أن كل فقرة ترتبط ارتباطاً معنوياً بالبعد الذي تنتمي اليه ويستوجب الإبقاء عليها جميعاً دون حذف أي منها كما يحافظ الفكرونباخ على ثباته.

الجدول 15: الأعمدة البيانية لتحليل الثبات عند حذف كل فقرة



المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

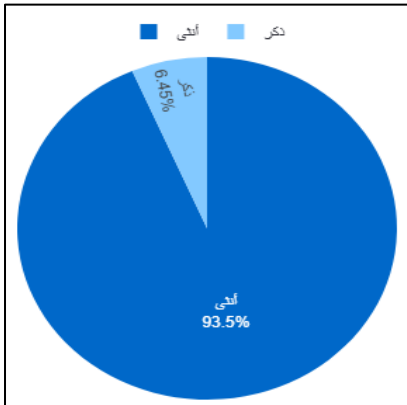
ظهر الأعمدة البيانية أن جميع الأعمدة في الأبعاد الخمسة جاءت مرتفعة فوق الخط الأحمر المتقطع الذي يمثل الحد الأدنى المقبول 0.3، وهو ما يعني بصريا أن كل عمود يعكس ارتباطاً معنوياً موجباً كما يلاحظ أن معظم الأعمدة جاءت بارتفاعات متقاربة ومتوازنة ما يدل على تجانس الفقرات داخل كل بعد باستثناء البعد الخامس الذي شهد تفاوتاً ملحوظاً في ارتفاع أعمدته مما يعكس تبايناً في مساهمة فقراته مع بقاها جميعاً ضمن النطاق المقبول

#### الدراسة الوصفية:

بعد التحليل الوصفي للمجموعة الأساسية في معالجة البيانات، إذ تهدف إلى تقديم وصف شامل ولخصائص أفراد العينة من خلال التكرارات والنسب المئوية التي تعكس توزيع الاستجابات.

شكل رقم 07: دائرة نسبية لتوزيع الجنس

توزيع الجنس:

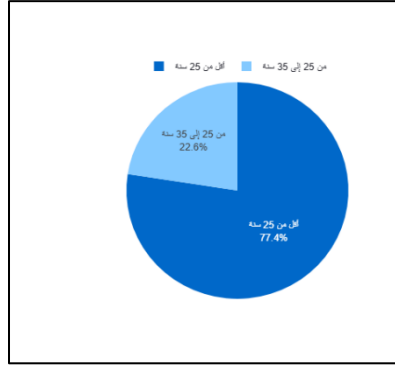


المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

تظهر نتائج توزيع عينة الدراسة حسب الجنس هيمنة واضحة للإناث اللواتي مثلن الغالبية العظمى بتكرار 21 أي ما يعادل 93.33% من إجمالي العينة، في حين جاءت نسبة الذكور ضعيفة جداً بتكرار 2 أي ما يعادل 6.45% فقط، وهو ما يعكسه الرسم الدائري بوضوح من خلال هيمنة اللون الأزرق الداكن الممثل للإناث على معظم مساحة الدائرة.

توزيع الفئة العمرية:

شكل رقم 08: دائرة النسبية لتوزيع الفئة العمرية

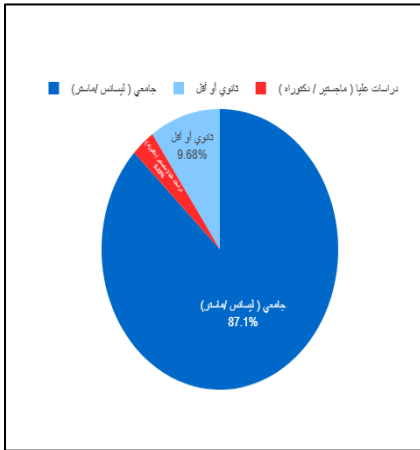


تبين نتائج توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية أن فئة أقل من 25 سنة استحوذت على الغالبية الكبرى بتكرار 24 أي ما يعادل 77.42% في حين جاءت فئة من 25 إلى 35 سنة بتكرار 7 أي ما يعادل 22.58%، وهو ما يعكس أن عينة الدراسة تتمركز أساساً في الفئة الشبابية الأصغر سناً.

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

توزيع المستوى التعليمي

شكل رقم 09: دائرة نسبية لتوزيع المستوى التعليمي



توضح معطيات توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي أن حاملي المستوى الجامعي (ليسانس/ماستر) هيمنوا بشكل واضح بتكرار 27 أي ما يعادل 87.1%، تليها فئة ثانوي أو أقل بتكرار 3 أي ما يعادل 9.68%، في حين جاءت فئة الدراسات العليا (ماجستير/دكتوراه) بأدنى تكرار 1 أي ما يعادل 3.23%، مما يدل على أن عينة الدراسة تتميز بمستوى تعليمي جامعي مرتفع.

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

اتجاهات العامة:

يهدف تحليل الاتجاهات العامة إلى الكشف عن مستوى موافقة أفراد العينة على فقرات الاستبيان من خلال المتوسطات الحسابية التي تحدد اتجاه استجاباتهم ودرجة موافقتهم على كل محور.

الجدول 16: يوضح مدى تأثير الشمول المالي

المحور	المتوسط	الاتجاه	المحور	المتوسط	الاتجاه	المحور	المتوسط	الاتجاه
البعد 1	3.65	موافق	البعد 2	3.19	محايد	البعد 3	4.16	موافق
البعد 1	3.87	موافق	البعد 2	3.48	محايد	البعد 3	4.26	موافق
البعد 1	4.00	موافق	البعد 2	3.52	موافق	البعد 3	3.39	محايد
البعد 1	3.97	موافق	البعد 2	3.03	محايد	البعد 3	4.03	موافق
المحور	المتوسط	الاتجاه	المحور	المتوسط	الاتجاه			
البعد 4	3.74	موافق	البعد 5	3.81	موافق			
البعد 4	3.29	محايد	البعد 5	3.74	موافق			
البعد 4	3.26	محايد	البعد 5	4.00	موافق			
البعد 4	3.65	موافق	البعد 5	4.03	موافق			
			البعد 5	4.00	موافق			

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

نستنتج من خلال نتائج تحليل الاتجاهات العامة لفقرات الاستبيان أن الغالبية العظمى من الفقرات جاءت باتجاه إيجابي موافق بلغ 15 فقرة، في حين جاءت 6 فقرات باتجاه محايد، ولم تسجل أي فقرة اتجاهها سلبياً وهو ما يعكس وعياً إيجابياً لدى أفراد العينة بأهمية التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي، وتؤكد غالبية المستجوبين يدركون الأثر الإيجابي للخدمات الرقمية البنكية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

#### اختبار التوزيع الطبيعي:

يعد اختبار التوزيع الطبيعي من الخطوات الإحصائية الضرورية قبل الشروع في تحليل البيانات، إذ يهدف إلى التحقق من مدى اتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي، وذلك لتحديد نوع الاختبارات الإحصائية المناسبة للتحليل سواء كانت معلمية أو لا معلمية.

الجدول 17: يوضح التوزيعات الطبيعية

المحور	حجم العينة	Shapiro-wilk(p)	Kolmogorove-smirnov(p)	Jarque-bera(p)	D'agostion	النتيجة	التوصية
البعد 1	31	<0.0001	0.0173	<0.0001	<0.0001	غير طبيعي	اختبارات اللامعلمية

اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	0.1097	0.1848	0.4011	0.0384	31	البعد 2
اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	<0.0001	<0.0001	0.0594	<0.0001	31	البعد 3
اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	0.0002	<0.0001	0.2645	0.002	31	البعد 4
اختبارات اللامعلمية	غير طبيعي	<0.0001	<0.0001	0.0888	<0.0001	31	البعد 5

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

نستنتج من خلال نتائج اختبارات التوزيع الطبيعي المطبقة على أبعاد الدراسة الخمسة أن جميع الأبعاد جاءت غير خاضعة للتوزيع الطبيعي، إذ كانت قيمة احتمال (Sig) أقل من مستوى الدلالة 0.05 في معظم الاختبارات، وهو ما يعني أن البيانات تتسم بعدم الانتظام في توزيعها، وبناءً على ذلك فإن التوصية الإحصائية تقضي بالاعتماد على الاختبارات اللامعلمية فتحليل الفرضيات بدلاً من الاختبارات المعلمية التي تشترط التوزيع الطبيعي كشرط أساسي لتطبيقها.

#### تحليل الارتباط:

أداة إحصائية تقيس درجة العلاقة الخطية بين متغيرين كميّين اتجاههما وتراوح قيمته بين (+1، -1) حيث تشير القيم الموجبة إلى علاقة طردية والسالبة إلى علاقة عكسية .

الجدول 18 : مصفوفة الارتباط – بيرسون –

المتغيرات	البعد_1	البعد_2	البعد_3	البعد_4	البعد_5
البعد_1	1	0.3840587	0.579433	0.2495725	0.6137943
البعد_2	0.3840587	1	0.6139451	0.59060851	0.4837662
البعد_3	0.679433	0.6139451	1	0.5761107	0.8143577
البعد_4	0.2495725	0.5950851	0.5761127	1	0.05204366
البعد_5	0.6137943	0.4837662	0.8143577	0.52204366	1

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

وتظهر مصفوفة ارتباط بيرسون وجود ارتباطات موجبة بين جميع الأبعاد الخمسية، مما يدل على اتساق داخلي جيد بين متغيرات الدراسة. و أقوى ارتباط سجل كان بين البعد الثالث و البعد الخامس بقيمة 0.814 يليه ارتباط البعد الأول مع البعد الثالث 0.0679 ، و هما ارتباطان قويان يستوجبان التحقق من احتمالية التداخل بين هذه الأبعاد ، في المقابل كان أضعف ارتباط بين لبعد الأول و البعد الرابع بقيمة 0.249 ، مما يشير إلى استقلالية نسبية بينهما ، و تتمركز بقية القيم في النطاق المتوسط إلى القوي بين 0.48 و 0.61 ، و بما أن جميع المعاملات موجهة فلا يوجد أي تعارف أو علاقة عكسية بين الأبعاد.

### تحليل الانحدار:

يهدف تحليل الانحدار إلى قياس طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع وتحديد مدى تأثير كل متغير على حدة في تفسير التباين الحاصل في الشمول المالي في ظل التحول الرقمي

جدول 19 يوضح معاملات الانحدار بالنسبة للمتغير المستقل والمتغيرات التابعة

المتغير	B المعامل	P-value	الدلالة
ثابت	0,7527	0,3272	غير دال
البعد2	0,0498	0,7985	غير دال
البعد3	0,7294	0,0290	دال
البعد4	-0,3001	0,1893	غير دال
البعد5	0,2836	0,3671	غير دال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تطبيق التحليل الإحصائي المتقدم للاستبيانات،

أظهرت نتائج نموذج الانحدار المتعدد ان المتغيرات التابعة (البعد2والبعد 3 والبعد 4 والبعد 5 ) جميعا تفسر ما نسبته 43.27 بالمئة من التباين الكلي في المتغير المستقل (البعد 1) وفق معامل المعدل البالغ 0.4327 وهي نسبة تفسيرية متوسطة تعكس قدرة تنبؤية معقولة للنموذج أما النسبة المتبقية البالغة 56.73 بالمئة فتمثل تباينا غير مفسر للمتغيرات أخرى لم تدرج في النموذج، على صعيد الدلالة الإحصائية الكلية جاءت قيمة (ف) تساوي 6.7198 بمستوى قيمة إحصائية تساوي 0.0007 وهو أقل بكثير من العتبة المعيارية 0.05 مما يؤكد أن نموذج ككل دال احصائيا ومن خلال الجدول يتضح أن البعد الثالث المتغير الوحيد الدال احصائيا ، في حين جاءت المتغيرات الإحصائية أخرى لان القيمة الإحصائية تجاوزت 0.05 ، وتجسد هذه النتائج معادلة الانحدار على النحو التالي :

$$\text{البعد } 1 = 0.7527 + 0.0498 * \text{البعد } 2 - 0.7294 * \text{البعد } 3 - 0.3001 * \text{البعد } 4 + 0.2836 * \text{البعد } 5$$

التي تكشف المعادلة أن البعد3 هو المحرك الحقيقي والفعال في هذا النموذج

اختبار الفروقات:

اختبار الفروقات أسلوب إحصائي يعدف إلى الكشف عما إذا كانت الفروق الملاحظة بين مجموعتين أو أكثر في متغير معين فروقا حقيقية ذات دلالة إحصائية ، أم أنهما مجرد للشابين العشوائي. مستوى الدلالة (C=0.05)

متغير الجنس:

الجدول 20: يوضح توزيع البعد الأول حسب الجنس

البعد	متوسط أنثى	متوسط ذكر	فوق المتوسط	P VALUE	دلالة
البعد 1	3.957	2.625	1.332	0.5580	غير دالة
البعد 2	3.345	2.750	0.595	1.0000	غير دالة
البعد 3	4.043	2.750	1.293	0.7117	غير دالة
البعد 4	3.543	2.625	0.918	0.8380	غير دالة
البعد 5	3.979	3.0000	0.979	1.0000	غير دالة

المصدر: من إعداد طالبين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

بناءً على نتائج اختبار الفروقات الموضحة في الجدول ، و التي تهدف إلى المقارنة بين متوسطات إجابات أفراد العينة وفق متغير الجنس ، يتضح وجود تقارب واضح بين متوسطات الذكور و الإناث في جميع الأبعاد الخمسة ، إذ تراوحت متوسطات الذكور بين 3.14 و 3.60 ، في حين تراوحت متوسطات الإناث بين 3.88 و 3.33 و هي فروق طفيفة في قيمتها العددية ، و قد جاءت قيم PVALUE لجميع الأبعاد أكبر من مستوى الدلالة  $C= 0.05$  ، مما يؤكد إحصائياً أن هذا التقارب حقيقي و ليس مجرد صدفة ، و أن إن الذكور و الإناث يتشاركون نفس التوجهات و الآراء تجاه موضوع الدراسة.

#### متغير الفئة العمرية :

تشير قيم pvalue لجميع الأبعاد الخمسة إلى أنها جاءت أكبر من 0.05 ، إذ بلغت على التوالي 0.8441 ، 0.7752 ، 0.2670 ، 0.6480 ، 0.6305 ، و هو ما يدل على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين الفئات العمرية المختلفة في أي بعد من الأبعاد ، و يتعزز هذا من خلال تقارب المتوسطات الحسابية بين الفئات العمرية في جميع الأبعاد.

#### متغير طبيعة العلاقة بالبنك:

#### الجدول 21: يوضح توزيع البعد الأول حسب طبيعة العلاقة بالبنك

دلالة	P.value	فرق المتوسطات	متوسط لا تعامل مع البنك	متوسط زبون	البعد
غير دالة	0.1168	0.517	3.688	4.205	البعد 01
دالة	0.0141	0.688	3.062	3.750	البعد 02
دالة	0.0240	0.556	3.763	4.318	البعد 03
غير دالة	0.5996	0.272	3.388	3.659	البعد 04
غير دالة	0.0507	0.440	3.760	4.200	البعد 05

المصدر: من إعداد طالبتين باعتماد على تطبيق لتحليل الإحصائي المتقدم للاستبيان

تشير نتائج اختبار الفروقات حسب متغير لا طبيعة العلاقة مع البنك إلى أنه لا توجد ظروف ذات دلالة إحصائية في معظم الأبعاد، إذا جاءت قيم p-value للبعد الأول و الرابع و الخامس أكبر من مستوى الدلالة  $C=0.05$  . يقيم 0.1168 و 0.5996 و 0.0507 ، مما يدل على تقارب استجابات أفراد العينة باختلاف طبيعة علاقتهم مع البنك في هذه الأبعاد ، في المقابل سجل البعد 67 الثاني فروقا دالة إحصائية

## الفصل الثاني

### دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

بقيمة p-value بلغت 0.0141 و هي أقل من 0.05 إذ بلغ متوسط الفئة الأولى 3.750 مقابل 3.062 للفئة الثانية مما يدل على أن هذا المتغير يحدث أثرا حقيقيا ، أما البعد الثالث فقد سجل فروقا دالة إحصائية أيضا بقيمة p-value بلغت 0.0240 و هي أصغر من 0.05 ، حيث بلغ متوسط الفئة الأولى 4.318 مقابل 3.763 للفئة الثانية مما يدل على أن هذا المتغير يحدث جوهريا في هذا البعد.

اختبار **kruskal-wallis**:

يهدف اختبار **KRUSKAL-WALLIS** باعتباره بديلا لامعلمية لاختبار ANOVA إلى الكشف عن مدى تثبيت استجابات أفراد العينة و ذلك في ظل عدم استئناف البيانات لشرط التوزيع الطبيعي

جدول 22 يمثل توزيع متغير الجنس للأبعاد الخمسة

الابعد	الفئة	المتوسط	العدد	الوسيط
البعد الاول	أنثى	3,957	29	4,000
	ذكر	2,626	2	2,625
البعد لثاني	انثى	3,345	29	3,500
	ذكر	2,750	2	2,270
البعد الثالث	انثى	4,043	29	4,000
	ذكر	2,750	2	2,750
البعد الرابع	أنثى	3,543	29	3,500
	ذكر	2,625	2	2,625
البعد الخامس	انثى	3,397	29	4,00
	ذكر	3,00	2	3,00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تطبيق التحليل الإحصائي المتقدم للاستبيانات

جدول 23: يوضح توزيع متغير الفئة العمرية للأبعاد الخمسة

الابعد	الفئة	المتوسط	العدد	الوسيط
البعد الاول	أقل من 25 سنة	3,957	24	4,000
	من 25 الى 35 سنة	2,626	7	4,000
البعد	أقل من 25 سنة	3,650	24	3,375

## الفصل الثاني

## دراسة تطبيقية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

3,500	7	3,107	من 25 إلى 35 سنة	الثاني
4,000	24	4,083	أقل من 25 سنة	البعـد الثالث
4,000	7	3,536	من 25 إلى 35 سنة	
3,500	24	3,521	أقل من 25 سنة	البعـد الرابع
3,500	7	3,357	من 25 إلى 35 سنة	
3,500	24	4,017	أقل من 25 سنة	البعـد الخامس
3,500	7	3,571	من 25 إلى 35 سنة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تطبيق التحليل الإحصائي المتقدم للاستبيانات.

### جدول 24 يوضح توزيع المستوى التعليمي للأبعاد الخمسة

الوسيط	العدد	المتوسط	الفئة	الأبعاد
3,500	3	3,833	ثانوي أو أقل	البعـد الأول
4,000	27	3,981	جامعي	
4,000	1	4,000	دراسات عليا	
3,500	3	2,833	ثانوي أو أقل	البعـد الثاني
3,500	27	3,389	جامعي	
2,500	1	2,500	دراسات عليا	
3,750	3	2,917	ثانوي أو أقل	البعـد الثالث
4,000	27	4,065	جامعي	
4,250	1	4,250	دراسات عليا	
3,250	3	2,583	ثانوي أو أقل	البعـد الرابع
3,500	27	2,583	جامعي	
3,500	1	3500	دراسات عليا	
3,600	3	2,933	ثانوي أو أقل	البعـد الخامس
4,000	27	4,022	جامعي	
4,000	1	4,000	دراسات عليا	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على تطبيق تحليل الإحصائي المتقدم للاستبيانات.

الجدول 25 يوضح متوسطات متغير الجنس

البعد الخامس	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول

البعد الأول:

تتضح من البيانات فجوة واضحة بين الفئتين، إذ بلغ متوسط الإناث 3.957 بوسيط 4.000 وعدد من 29 فرداً في حين بلغ متوسط الذكور 2.625 بوسيط 2.625 و عددهم 2 فقط. ويكشف المخطط الصندوقي أن إجابات الإناث تتركز في النطاق المرتفع بين 3.5 و 4.5 مع تشتت معتدل، بينما تتسع رقعة تصدر الإشارة إلى أن عدد الذكور لا يتجاوز فردين.

البعد الثاني:

تبين النتائج أن الإناث سجلت متوسط بلغ 3.345 ووسيط عند 3.500 في حين سجل الذكور متوسطاً بلغ 2.750 ووسيط عند 2.850، مما يدل على أن الإناث أكثر موافقة على فقرات الشعب الثاني مقارنة بالذكور ويكشف الرسم الصندوقي أن استجابات الإناث تركزت بين 3 و 4 مع تشتت يمتد من 2 على 4.5 مما يعكس ثباتاً معتدلاً في استجابتهن، في حين جاء صندوق الذكور أوسع امتداداً بين 1 و 4.5 مع وسيط عند 2.750 وقيمة شاذة عليا عند 4.5، وقيم شاذة دنيا عند 1، مما يعكس تشتت كبيراً نظراً لصغر حجمهم في العينة.

البعد الثالث:

أظهرت النتائج أن الإناث سجلت متوسطاً بلغ 4.043 ووسيطاً عند 4.000، في حين سجل الذكور متوسطاً عند 2.750، مما يدل على أن الإناث أكثر موافقة على فقرات البعد الثالث مقارنة بالذكور.

ويعرض المخطط الصندوقي في فئة الإناث أن تتركز إجاباتهم في النطاق بين 3.1 إلى 5، مع وسيط عند 4 وتشنت تمتد من 3.5 إلى 5 مما يدل على مستوى مرتفع واتساق جيد في الاستجابات. غير أنه نلاحظ قيم شاذة منخفضة عند 3.5 وقيم شاذة مرتفعة عند 5 أما فئة الذكور فتتميز بصندوق واسع في نطاق بين 1 إلى 4.5 وقيم شاذة عليا عند 4.5 وأخرى دنيا عند 1.5 مما يعكس تشتتاً كبيراً في استجاباتهم نظراً لصغر حجمهم في العينة.

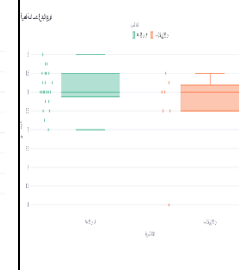
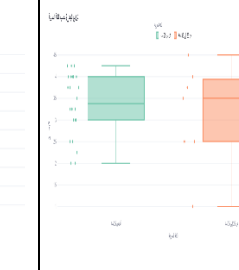
#### البعد الرابع:

أظهرت النتائج أن فئة الإناث سجلت متوسطاً بلغ 3.543 ووسيطاً هو 3.500. يكشف المخطط الصندوقي توزيعاً متمركزاً بين 2.5 و4.17 مع وسيط يقترب من 3.5. مما يدل على استجابات متوسطة إلى مرتفعة نسبياً واتساق معقول بين أفراد هذه الفئة. أما بالنسبة لفئة الذكور، فقد سجلت متوسطاً بلغ 2.625 ووسيطاً قدره 2.625. يتميز مخططها بصندوق واسع جداً يمتد من حدود 1 إلى 4.3، مما يعكس تبايناً كبيراً في إجاباتهم. لما نلاحظ قيمة شاذة في الطرف الأعلى تصل إلى 4، وأخرى في الطرف الأدنى تقترب من 1.

#### البعد الخامس:

أظهرت النتائج أن فئة الإناث سجلت متوسطاً بلغ 3.979 ووسيطاً هو 4.000، و يكشف مخططها الصندوقي عن توزيعاً متمركزاً بين 3 و4.5 مع تشتت معتدل و اتساق جيد في الاستجابات، مما يدل على مستوى مرتفع من الموافقة في هذا البعد، كما نلاحظ نقطة شاذة منخفضة تصل إلى 3 تعكس حالة استثنائية بعيدة عن باقي الإجابات، في حين فئة الذكور سجلت متوسطاً بلغ 3.00 ووسيطاً هو 3.000 و يتميز مخططها بصندوق واسع جداً يمتد من حدود 1.5 إلى 4.8، مما يعكس ثباتاً كبيراً جداً بين إجاباتهم، كما نلاحظ قيمة شاذة في الطرف الأدنى تقترب من 1.

الجدول 26 يوضح متوسطات متغير الفئة العمرية:

البعد الخامس	البعد الرابع	البعد الثالث	البعد الثاني	البعد الأول
				

البعد الأول:

تبين النتائج أن فئة أقل من 25 سنة تتمركز اجاباتها في النطاق بين 3.5 و 4.5 مع وسيط يقترب من 4، مما يدل على مستوى مرتفع نسبياً و اتساق معقول في الاستجابات من أنه نلاحظ وجود قيم شاذة في الطرف الأدنى، إذ سجل بعض الافراد قيما منخفضة جدا تصل إلى 1.5 و حتى، و هي قيم بعيدة عن باقي الاستجابات و تستوجب التمحيص إذ تعكس حالات استثنائية أو أخطاء في الإجابة أما فئة من 25 إلى 35 سنة فتميز بصندوق أوسع يتمدد تقريبا بين 3.5 و 4.5، مما يدل على تشتت أكبر في الإجابات مقارنة بالفئة الأولى، مع وجود قيم شاذة في الطرفين الأعلى و الأدنى تصل على 1 و 5، 4، و هما ما يعكس تباينا أوضح في جهات نظر هذه الفئة.

البعد الثاني:

كشفت النتائج أن فئة أقل من 25 سنة سجلت متوسطا بلغ 3.365 ووسيطاً عند 3.375. في حين سجلت فئة من 25 إلى 35 سنة متوسطاً بلغ 3.107 ووسيطاً عند 3.500. مما يدل على تقارب نسبي في مستوى المواقف بين الفئتين. فقد أظهر المخطط الصندوقي أن الفئة الأقل من 25 سنة تتمركز إجاباتها في النطاق بين 2 و 4.3 مع وسيط يقترب من 3.5، مما يدل على مستوى مرتفع نسبياً و اتساق معقول في الاستجابات.

غير أنه نلاحظ وجود قيم شاذة في الطرف الأدنى، إذ سجل بعضهم قيماً منخفضة تصل إلى 2 وهي قيم بعيدة عن باقي الاستجابات وقيم عليا تصل إلى 4.5. أما فئة من 25 إلى 35 سنة فتميز بصندوق أوسع يتمدد تقريباً

بين 1.5 و 4.5، مما يدل على تشتت أكبر في الإجابات مقارنة بالفئة الأولى، مع وجود قيم شاذة في الطرفين الأعلى 4.5 والطرف الأدنى 1

### البعد الثالث:

تفسر النتائج أن الفئة العمرية الأقل من 25 سنة سجلت متوسطاً بلغ 4.083 ووسيطاً عند 4.000، في حين سجلت فئة من 25 إلى 35 سنة متوسطاً بلغ 3.536 ووسيطاً عند 4.000. مما يدل على تقارب في الوسيط مع فارق ملحوظ في المتوسط لصالح الفئة الأصغر سناً. يعرض المخطط الصندوقي فئة أقل من 25 سنة تتمركز في نطاق بين 3.5 إلى 4.5 مع وسيط عند 4 وتشتت يمتد من 3.5 إلى 4.5.

مما يدل على مستوى مرتفع واتساق جيد في الاستجابات.

غير أنه نلاحظ قيم شاذة منخفضة عند 3.5 وهي قيم بعيدة عن باقي الاستجابات.

أما فئة من 25 إلى 35 سنة فتتمركز إجاباتهم بين 3 إلى 5 مع وسيط عند 4 وتشتت يمتد من 3 إلى 5. مع وجود قيم شاذة منخفضة عند 3 مما يستوجب انعكس تبايناً أكبر في استجابات هذه الفئة رغم تقارب وسيطيهما.

### البعد الرابع:

بينت النتائج أن فئة "أقل من 25 سنة" سجلت متوسطاً بلغ 3,21 ووسيطاً 3,521.

ويكشف مخططها الصندوقي عن توزيع متمركز بين 2,5 و 4,5 مع تشتت معتدل.

مما يدل على استجابات متوسطة إلى مرتفعة واتساق نسبي جيد بين أفراد هذه الفئة.

في حين أن فئة "من 25 إلى 35 سنة" سجلت متوسطاً بلغ 3,357 ووسيطاً 3,500.

غير أن مخططها يتميز بصندوق واسع جداً يمتد من حدود 1 إلى 4,5.

مما يعكس تبايناً كبيراً في استجابات هذه الفئة.

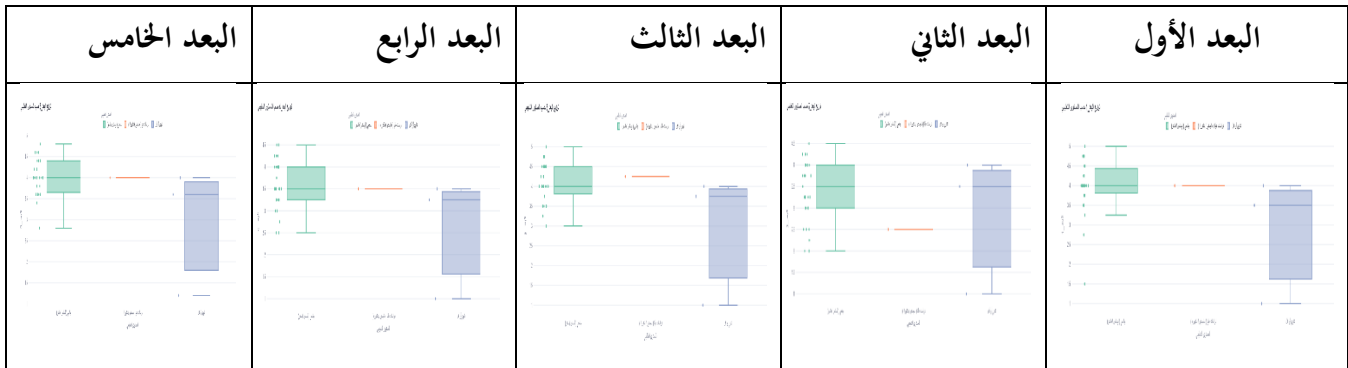
كما نلاحظ قيم شاذة في الطرفين الأعلى والأدنى.

وهو ما يدل على عدم تجانس آراء أفرادها اتجاه هذا البعد

**البعد الخامس:**

سجلت فئة أقل من 25 سنة متوسط 4.017 في حين سجلت فئة من 25 إلى 35 سنة متوسط بلغ 3.571 مع تساوي الوسيطان، ويكشف المخطط للفئة الأولى عن توزيع متمركز بين 3.5 و 4.5 متشتت معتدل، مما يدل على استجابات متوسط الى مرتفعة، في حين فئة من 25 على 35 سنة أظهر مخططها الصندوقي أنه يتميز بصندوق واسع جدا يمتد من حدود 1 إلى 4.8 مما يعكس ثبات كبيرا في استجابات هذه الفئة، كما نلاحظ قيم شاذة في الطرف الأعلى عند 5 والطرف الأدنى يقارب 3 وهو ما يدل على عدم تجانس آراء أفرادها اتجاه هذا البعد.

الجدول 27 يوضح متوسطات متغير المستوى التعليمي



**البعد الأول:**

أوضحت النتائج أن فئة ثانوي او اقل بلغ متوسطها 3.833 بوسط 3.500 و عددها 3 أفراد فقط ، و هو أدنى متوسط بين الفئات الثلاث و يلاحظ في مخططها الصندوقي تشتت واسع مع وجود قيم شاذة في الطرف الأدنى تصل إلى 1 مما يعكس تباثا كبيرا في إجابات هذه الفئة رغم صغر حجمها ، في حين سجلت فئة جامعي (ليسانس/ماستر) اعلى تمثيل ب 27 فردا و متوسط 3.981 بوسيط 4.000 و يكشف مخططها عن توزيع متمركز بين 3.3 و 4.5 مع تشتت معتدل، مما يدل على اتساق جيد في استجابات هذه الفئة ، أما فئة الدراسات العليا (ماجستير/دكتورا) بلغ متوسطها 4.000 بوسيط 4.000 و عددها فردا واحدا فقط، مما يجعل أي مقارنة إحصائية معها غير موثوقة.

البعد الثاني:

تشير النتائج أن فئة الجامعي (ليسانس/ماستر) سجلت أعلى متوسط بلغ 3.389 و وسيط عند 3.500 تليها فئة ثانوي أو اقل بمتوسط 2.833 و وسيط 3.500 في حين جاءت فئة الدراسات العليا (ماجستير/دكتوراه) بأدنى متوسط بلغ 2.500 وسيط 2.500 يعرض المخطط الصندوقي أن فئة الجامعي (ليسانس/ماستر) تتمركز اجاباتها في النطاق 2 إلى 4.5 مع وسيط عند 3.5 و تشتت يمتد من 2 إلى 3.4 مما يدل على اتساق معقول و الاستجابات مع وجود قيم شاذة منخفضة عند 2 و أخرى مرتفعة عند 4.5 اما فئة الثانوي أو أقل فتظهر اجاباتهم في نطاق 1 إلى 4 و تشتت يمتد الى 1 الى 4 مع وسيط عند 3.5 مع قيم شاذة عند 1 الى 4 نظرا لصغر حجمها البالغ 3 أفراد فقط مما يجعل نتائجها غير موثوقة احصائيا ، أما فئة الدراسات العليا فتتمثل في فرد واحد فقط في نطاق و تشتت و قيم شاذة عند 2.5 و هو ما يستدعي الحذر الشديد عند التفسير نظرا لعدم تمثيلها الكافي في العينة. و الطرف الأدنى يقارب 3 ، و هو ما يدل على عدم تجانس آراء أفرادها اتجاه هذا البعد .

البعد الثالث:

تبين نتائج المستوى التعليمي لفئة الثانوي أو أقل جاءت بأدنى متوسط بلغ 2.917 و وسيط 3.750. في حين جاءت فئة الجامعي بمتوسط 4.065 و وسيط 4.000 مما فئة الدراسات العليا سجله اعلى متوسط 4.250 و وسيط 4.250 مباشرة تليها فئة الدراسات العليا سجلت أعلى متوسط 4.250 و وسيط 4.250. مما يعرض المخطط الصندوقي لفئة الثانوي أو أقل يتمركز إجاباتهم بين 1 إلى 4، مع وسيط عند 3.8 و تشتت يمتد من 1 إلى 4. مع وجود قيم شاذة منخفضة عند 1 مما يعكس تشتتاً كبيراً في استجاباتهم رغم صغر حجمها. أم افئة الجامعي فتتمركز إجاباتها في النطاق بين 3 إلى 5 مع وسيط عند 5، و تشتت يمتد من 3 إلى 5. مما يدل على مستوى مرتفع واتساق جيد، مع وجود قيم شاذة منخفضة عند 3 تليها فئة الدراسات العليا فتظهر بخط أفقي عند 4.8 مع قيم شاذة عند 1.8. نظر لوجود فرد واحد فقط مما يجعل نتائجها غير موثوقة إحصائياً

البعد 4:

أظهرت النتائج أن فئة "ثانوي أو أقل" سجلت أدنى متوسط بـ 2,583 و وسيط 3,250.

ويكشف مخططها عن توزيع يمتد من 1 و 3,5 مع تشتت ملحوظ نظرا لصغر حجم العينة.

مما يجعل تمثيلها غير كافٍ للمقارنة، في حين فئة الجامعي سجلت متوسطاً بلغ 3,583 بوسيط 3,500 وهي الفئة الأكثر تمثيلاً. ويكشف مخططها عن توزيع متركز بين 2.5 و 4.5 مع تشتت معتدل و اتساق نسبي جيد ، مما يدل على استجابات متوسطة إلى مرتفعة ، بالنسبة لفئة الدراسات العليا سجلت متوسطا بلغ 3.500 بوسيط بلغ 3.500 تركزت قيمتها الشاذة و هو ما يعكس في الحقيقة غياب أي قدرة إحصائية عند 3.5 .

### البعد الخامس:

أظهرت النتائج أن فئة ثانوي أو أقل سجلت أدنى متوسط 2.933 بوسيط 3.600 ، و يكشف مخططها عن توزيع يمتد من 1 و 4 مع تشتت ملحوظ نظرا لصغر حجمهم ، في حين فئة الجامعي سجلت متوسطا بلغ 4.022 بوسيط 4.000 ، و هي الفئة أكثر تمثيلا و يكشف مخططها عن توزيع متركز بين 2.8 و 4.8 مع تشتت معتدل و اتساق نسبي جيد مما يدل على استجابات متوسطة إلى مرتفعة أما بالنسبة لفئة الدراسات العليا ظهرت بخطط أفقي تركزت قيمتها الشاذة عند 4 ، و هو ما يعكس غياب أي قدرة إحصائية.

### خاتمة الفصل :

في نهاية هذا الفصل نستطيع القول بان الدراسة حققت هدفها في التعرف على واقع بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR من خلال دراسة هيكله و تاريخه و دوره كبنك متخصص في دعم الفلاحة و الريف و قد اتضح جليا ان البنك يلعب دورا مهما في تمويل المشاريع الفلاحية و الصناعية الصغيرة و المتوسطة و يساهم في التنمية الاقتصادية و الاجتماعية للمناطق الريفية

كما اتاحت لنا الدراسة الميدانية التعرف على مستوى تبني تكنولوجيا الدفع الالكتروني داخل البنك ، سواء من طرف الموظفين او العملاء وقد كشفت نتائج التحليل الاحصائي ان هذا التبني لا يزال في مراحله الاولى ، يغلب على السلوك المصرفي الاعتماد على الوسائل التقليدية كالدفع النقدي والشيكات الورقية ، في حين لم ترق نسبة استخدام البطاقات الائتمانية وتطبيقات الهاتف المحمول على المستوى المأمول

في الاخير يمكن القول بان بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمتلك الامكانيات اللازمة ليكون فاعلا حقيقيا في تحقيق الشمول المالي، لكن هذا يستلزم منه الاستثمار الجاد في تطوير بنيته التحتية الرقمية، وتكثيف برامج التوعية و التكوين، وتوسيع نطاق خدمات الدفع الالكتروني، لمواكبة التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي على المستوى العالمي

خاتمة عامة

## خاتمة عامة

في ختام هذه الدراسة التي تناولت موضوع الشمول المالي والتحول الرقمي، يتبين بوضوح أن العلاقة بين هذين المفهومين لم تعد مجرد ترابط وظيفي، بل أضحت شراكةً استراتيجيةً لا غنى عنها في مسيرة التنمية الاقتصادية والاجتماعية المعاصرة. فقد أثبتت التجارب الدولية والمحلية على حدٍ سواء أن التحول الرقمي يمثل الرافعة الأكثر فاعليةً لتحقيق شمول مالي حقيقي وشامل.

وقد كشفت الدراسة أن الفجوة المالية التي كانت تعاني منها شرائح واسعة من المجتمع، لا سيما في المناطق الريفية والنائية، باتت تتقلص تدريجيًا بفضل الثورة الرقمية التي أفرزت أدوات مبتكرةً مثل تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية الرقمية. هذه الأدوات أتاحت لملايين الأفراد الولوج إلى المنظومة المالية الرسمية لأول مرة، مما أسهم في تمكينهم اقتصاديًا وفتح آفاق جديدة أمامهم للمشاركة الفعالة في دورة الاقتصاد الوطني.

علاوةً على ذلك، أسهم التحول الرقمي في إعادة تشكيل بنية القطاع المالي برمته، إذ لم تعد المؤسسات المالية مقيدةً بالحوجز الجغرافية أو القيود التشغيلية التقليدية، بل أصبحت قادرةً على تقديم خدماتها في أي وقت ومن أي مكان، بتكلفة أقل وكفاءة أعلى. وهو ما انعكس إيجابًا على مستوى ثقة العملاء وولائهم، وعزز في الوقت ذاته القدرة التنافسية للمؤسسات المالية على الصعيدين المحلي والدولي.

غير أن تحقيق الشمول المالي الرقمي الفعلي يظل رهينًا بجملة من الشروط الموضوعية، في مقدمتها توفير بنية تحتية رقمية متطورة وموثوقة تحفز الابتكار، فضلًا عن الاستثمار في رفع مستوى الثقافة المالية والرقمية لدى مختلف شرائح المجتمع. ذلك أن التكنولوجيا وحدها لا تكفي ما لم تُصاحبها خطط تنموية مدروسة

وخلاصة القول، إن الشمول المالي والتحول الرقمي وجهان لعملة واحدة، لا يمكن تحقيق أحدهما بمعزل عن الآخر. فبقدر ما يوفر التحول الرقمي فقد ثبتت صحة الفرضية الأولى القائلة بأن التحول الرقمي يساهم في تحسين مستوى الشمول المالي داخل القطاع البنكي، إذ كشفت البيانات أن توظيف التكنولوجيا الحديثة في الخدمات المصرفية أسهم فعلاً في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية وتيسير الوصول إليها. كما تأكدت صحة الفرضية الثانية التي مفادها أن الخدمات البنكية الرقمية تؤدي إلى تسهيل وصول الزبائن إلى الخدمات المالية، حيث أثبتت النتائج أن الرقمنة قلّصت الحواجز الجغرافية والإجرائية التي كانت تحول دون استفادة شرائح واسعة من المجتمع من هذه الخدمات. في المقابل، ترفض الفرضية الثالثة المتعلقة بوجود عراقيل تقنية وتنظيمية تؤثر على

## خاتمة عامة

فعالية التحول الرقمي داخل البنوك الجزائرية، مما يُشير إلى أن البيئة التقنية والتنظيمية السائدة لا تُشكّل عائقاً جوهرياً أمام مسيرة الرقمنة المصرفية.

### نتائج الدراسة:

- الرقمنة أداة فعالة لتحقيق الشمول المالي: أثبتت الدراسة أن التكنولوجيا المالية الرقمية أسهمت بشكل ملموس في إدماج الفئات المهمشة ضمن المنظومة المالية الرسمية، مما أتاح لها فرصاً اقتصادية لم تكن متاحة في السابق.
- تراجع الفجوة المالية بين الفئات الاجتماعية: كشفت النتائج أن انتشار الخدمات المالية الرقمية أسهم في تضيق الهوة بين الفئات المشمولة وغير المشمولة ماليًا، لا سيما في الأوساط الريفية والشباب وأصحاب الدخل المحدود.
- تحسن جودة الخدمات المالية وكفاءتها: أوضحت الدراسة أن تبني التحول الرقمي أفضى إلى تقديم خدمات مالية أسرع وأكثر أماناً وبتكاليف أقل، مما عزز رضا العملاء وثقتهم في المنظومة المالية.
- تعزيز التنافسية بين المؤسسات: تبين أن التحول الرقمي في القطاع المالي أسهم في رفع القدرة التنافسية للمؤسسات، وتوسيع نطاق النشاط الاقتصادي من خلال الابتكار وتحقيق كفاءة.

### التوصيات :

- تطوير البنية التحتية الرقمية: ضرورة الاستثمار المكثف في شبكات الاتصال والأنظمة الرقمية الآمنة، لضمان وصول الخدمات المالية إلى جميع المناطق الجغرافية دون استثناء.
- تعزيز الثقافة المالية والرقمية: إطلاق برامج وطنية شاملة لتثقيف المواطنين حول مزايا الخدمات المالية الرقمية وكيفية الاستفادة منها بأمان وفاعلية.
- دعم الابتكار في التكنولوجيا المالية: تشجيع الشركات الناشئة والمؤسسات البحثية على تطوير حلول مالية رقمية مبتكرة تُعالج الإشكاليات التنموية المحلية وتستجيب للاحتياجات الفعلية للمجتمع.

### آفاق البحث:

دراسة أثر السياسات الحكومية الداعمة للشمول المالي الرقمي على معدلات الفقر والتنمية الاقتصادية.

## خاتمة عامة

---

تحليل العوائق الثقافية والاجتماعية التي تُعيق تبني الخدمات المالية الرقمية لدى بعض الفئات السكانية.

اجراء دراسات لتعزيز انظمة الحماية بهدف ضمان سرية معلومات الزبائن

إجراء دراسات مقارنة بين التجارب الدولية الناجحة في مجال الشمول المالي الرقمي واستخلاص الدروس القابلة للتطبيق في الجزائر.

# قائمة المراجع

## قائمة المراجع

### المراجع العربية

- أيمن براهيم، وسعيد الرقيب سماعلي. دور التحول الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة. مذكرة ماستر، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشهيد الشيخ التبسي، السنة الجامعية 2025/2024.
- البنك الدولي. تقرير التنمية المالية العالمية. 2022.
- بن خدة، عبد القادر. الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية. الجزائر: دار الجامعة الجديدة، 2021.
- بوزيان، وسام، ووافي ميلود، وسعيد إيمان. "واقع وتحديات الشمول المالي". المجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، المجلد 4، العدد 1، المركز الجامعي مغنية، جانفي 2023.
- ترايعية، إيمان. التحول الرقمي المصرفي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. مذكرة ماستر، تخصص مالية ونقدي، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي، السنة الجامعية 2025/2024.
- ترايعية، إيمان. التحول الرقمي المصرفي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. مرجع سابق.
- خيرة شاوشي، وزهرة خلوف. "التحول الرقمي في الجزائر". مجلة المحاسبة والتدقيق والمالية، جامعة جيلالي بونعام، المجلد 5، العدد 1، 2023.
- سلامية، طريفة، وطبايبي سليمة. "تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء دراسة التجربة الهندية في الشمول المالي". مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 6، العدد 1، 2023.
- صندوق النقد الدولي. تقرير الاستقرار المالي والشمول المالي. 2021.
- صورية شني، والسعيد بن لخضر. "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية". مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 4، العدد 1، 2019.
- عمار حميد، ونوح بوعروح. دور البنك في تعزيز الشمول المالي: دراسة مقارنة بين بنك الجزائر والدول العربية خلال الفترة 2008-2017. مذكرة ماستر، تخصص مالية مؤسسة، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، السنة الجامعية 2020-2019.

## قائمة المراجع

- قهدور، أمين ولي الدين .مساهمة التحول الرقمي في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية .مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، السنة الجامعية 2025/2024، ص 17.
- لوزي، نادية. "واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه .المجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 2، العدد 2، جامعة الجزائر، ديسمبر 2021، ص 17.
- مرابط، ياسين .دور الرقمنة في تحسين الخدمة العمومية .مذكرة ماستر، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021.
- كشير رجاء ،دحمان وفاء ، دور البنوك في تمويل المشاريع الاستثمارية ، بنك البدر مذكرة لإستكمال شهادة الماستر ، تخصص محاسبة وجباية.

### المراجع الأجنبية

- Bharadwaj, A., El Sawy, O., Pavlou, P., & Venkatraman, N. (2013). "Digital Business Strategy." *MIS Quarterly*.
- Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2015). *Measuring Financial Inclusion: The Global FindexDatabase*. Washington: World Bank.
- Fitzgerald, M., Kruschwitz, N., Bonnet, D., & Welch, M. (2013). *Embracing Digital Technology*. MIT Sloan Management Review.
- Gérald Kelel et al. (2015). *Digital Dollar: Building a Roadmap for Transformation Organizations*. National Information Center ResearchSystems, Harvard Business Review.
- Siebel, Thomas M. (2019). *Digital Transformation: Survive and Thrive in an Era of Mass Extinction*. California: Rosetta Books.
- Solis, B. (2016). *What's the Future: Your Guide to the New Era of Digital Transformation*.
- Thorsten Beck. (2013). *Financial Inclusion: Relevance, Measurement, and Prospects*. Washington: World Bank Policy Research WorkingPaper 6715.
- Wedel, M., & Kannan, P. (2016). "Marketing Analytics for Data-RichEnvironments." *Journal of Marketing*.

## قائمة المراجع

---

- Westerman, G., Bonnet, D., & McAfee, A. (2014). *Leading Digital: Turning Technology into Business Transformation*. Boston, Massachusetts: Harvard Business Review Press, p. 15

# قائمة الملاحق

## قائمة الملاحق

الملحق (01) : استمارة الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب ولاية عين تموشنت

معهد العلوم الاقتصادية، تسيير، والعلوم المحاسبية

فرع: علوم مالية ومحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة



### استبيان

الشمول المالي في ظل التحول الرقمي للقطاع البنكي

أتشرف بدعوتكم للمشاركة في هذه الدراسة العلمية التي تهدف إلى قياس أثر التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي في الخدمات البنكية. علماً أن جميع البيانات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي. شاكرًا لكم حسن تعاونكم.

أولاً: الجانب الوصفي:

الجنس:

ذكر

أنثى

الفئة العمرية:

أقل من 25 سنة

من 25 إلى 35 سنة

## قائمة الملاحق

من 36 إلى 45 سنة

أكثر من 45 سنة

المستوى التعليمي:

ثانوي أو أقل

جامعي (ليسانس/ماستر)

دراسات عليا (ماجستير/دكتوراه)

طبيعة العلاقة بالبنك (يمكن اختيار أكثر من إجابة):

زبون (لدي حساب بنكي)

لا أتعامل مع البنك  (إذا تم اختيار هذا الخيار، يرجى الانتقال مباشرة إلى أسئلة الوعي بالشمول المالي)

عدد سنوات التعامل مع البنوك (إذا كنت زبوناً):

أقل من سنة

من 1 إلى 5 سنوات

أكثر من 5 سنوات

## قائمة الملاحق

ثانيا: جانب المحاوير

المحور الأول: الوعي بالشمول المالي ومعرفة مفهومه						
الرقم	عبارات المحور	غير موافق بشدة(1)	غير موافق (2)	محايد (3)	موافق (4)	موافق بشدة(5)
1.أ	لدي معرفة كافية بمفهوم الشمول المالي.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.أ	أعتقد أن الشمول المالي يعني تمكين جميع فئات المجتمع (شباب، نساء، فقراء) من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
3.أ	أعتقد أن الشمول المالي يساهم في تحسين الوضع الاقتصادي للأفراد والمجتمع.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
4.أ	أرى أن الشمول المالي يعد ضرورة لتحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
المحور الثاني: مدى استخدام الخدمات البنكية الرقمية						
1.ب	أستخدم بطاقات الدفع الإلكترونية (البطاقة البنكية) بشكل متكرر.	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
2.ب	أستخدم تطبيقات الهاتف المصرفية أو الموقع الإلكتروني للبنك لإنجاز معاملاتي (مثل الاستعلام عن الرصيد، وتحويل الأموال).	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

## قائمة الملاحق

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أستخدم الخدمات البنكية الرقمية لدفع الفواتير (الهاتف، الكهرباء، الماء...إلخ).	3.ب
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	بشكل عام، معدل استخدامي للخدمات البنكية الرقمية مرتفع.	4.ب
المحور الثالث: اتجاهات العملاء نحو التحول الرقمي						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أعتقد أن التحول الرقمي ساهم في تسهيل وسرعة إنجاز المعاملات البنكية.	1.ج
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أعتقد أن التحول الرقمي ساهم في توفير الوقت والجهد المبذولين في زيارة الفرع البنكي.	2.ج
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	بشكل عام، أنا راضٍ عن مستوى الخدمات الرقمية التي يقدمها البنك الذي أتعامل معه.	3.ج
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أنصح الآخرين باستخدام الخدمات البنكية الرقمية.	4.ج
المحور الرابع: الثقة في أمن وسلامة المعاملات الرقمية						
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أثق في أمان وسرية معلوماتي المالية عند استخدامي للخدمات البنكية الرقمية.	1.د
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أخشى من التعرض للاحتيال الإلكتروني أو الاختراق عند استخدام الخدمات الرقمية.	2.د
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	أعتقد أن البنك الذي أتعامل	3.د

## قائمة الملاحق

					معه يوفر وسائل حماية كافية للمعاملات الرقمية.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	د.4 يؤثر عامل الثقة (أو الخوف من الاحتيال) بشكل كبير على قراري باستخدام الخدمات الرقمية.
الخور الخامس: دور الرقمنة في تعزيز الشمول المالي					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ.1 أعتقد أن الخدمات الرقمية ساهمت في زيادة عدد الحسابات البنكية المفتوحة.
هـ.2 أعتقد أن الرقمنة شجعت فئات جديدة (مثل الشباب وأصحاب الدخل المحدود) على التعامل مع البنوك.					
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ.3 أعتقد أن الخدمات الرقمية ساهمت في تقليل الاعتماد على التعامل النقدي (الكاش).
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ.4 أعتقد أن التحول الرقمي هو وسيلة فعالة وأساسية لتحقيق الشمول المالي.
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	هـ.5 أرى أن الرقمنة وحدها غير كافية لتحقيق الشمول المالي دون تطوير البنية التحتية والثقيف المالي.

### ثالثاً: التحديات والمقترحات

1- من وجهة نظرك، ما هي أبرز التحديات التي تعيق الشمول المالي في الجزائر؟ (يمكن اختيار أكثر

من إجابة)

## قائمة الملاحق

ضعف الثقافة المالية لدى المواطنين (الأمية المالية)

ضعف البنية التحتية للاتصالات والإنترنت

نقص الفروع البنكية ومكاتب البريد في بعض المناطق

ضعف الثقة في الخدمات الرقمية والمخاوف الأمنية

تعقيد الإجراءات البنكية لفتح الحسابات

أسباب أخرى.....

2- ما تقيّمك مستوى التحول الرقمي في البنوك الجزائرية بشكل عام؟

ضعيف

متوسط

جيد

جيد جداً

3- ما هي أهم المقترحات التي تراها ضرورية لتطوير الخدمات الرقمية وتعزيز الشمول المالي؟ (اختياري)

أ.....

ب.....

## قائمة الملاحق

الملحق (02) : نسخة من التجزئة النقدي

BANQUE DE L'AGRICULTURE  
ET DU  
DEVELOPPEMENT RURAL

DETAIL DE MONNAIE

تجزئة نقدي

Siège : ..... وكالة :

Le : ..... في :

Nombre Espèces versées

Monnaie : ..... نقد :

Billets													
	1000											إسم المودع Nom du remettant : .....	
	500											(في حالة إيداع من طرف جهة غير صاحب الحساب En cas de remise par un tiers)	
	200											إسم الزبون Nom du client : .....	
	100											.....	
	50											عنوان Adresse : .....	
	20											.....	
	10											رقم الحساب Compte N° : .....	
	5											إمضاء ودمغة القايض Signature et cachet du Caissier	
	5											توقيع الجهة المودعة Signature de la Partie Versante	
	2												
	1												
	0,50												
	0,25												
	0,20												
	0,10												
	0,05												
	0,02												
	0,01												
TOTAL.....													
MONTANT EN LETTRES : ..... مبلغ بالأحرف : .....													
.....													

ARCH - 15 ans

C.A. 30

NB : Ce document ne peut en aucun cas être considéré comme un reçu de versement. للإشارة : إن هذه الوثيقة لا يمكن اعتبارها بأي حال من الأحوال كوصول الدفع

## قائمة الملاحق

الملحق (03) : نسخة من طلب السحب من دفتر التوفير

DEMANDE DE RETRAIT SUR LIVRET EPARGNE	
Agence :	Code <input type="text"/>
Nom et Prénom du Titulaire :	
Nom et Prénom du mandataire :	
N° de compte :	<input type="text"/>
Ancien avoir (DA) :	<input type="text"/>
Montant en chiffres (DA) :	<input type="text"/>
En lettres : .....	
Pièce d'identité (CNI.PC.CMI ) N° .....	
Délivré(e) le     /     /	
Signature du client	Le     /     /
Signature du guichetier	
Signature du chargé de validation	
Signature du caissier	

## قائمة الملاحق

الملحق (04): المعاملات المالية الالكترونية الغيرمعملية

Décision Réglementaire		Réf. : DR/DG N° ٤٤
		Date : 15/06/2023
Opérations monétaires internationales (Suite)		
INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>10. COMMISSIONS SUR LES OPERATIONS DE PAIEMENT PAR CARTE MASTERCARD</b>		
10.1. Paiement par Carte Mastercard		
10.1.1. Carte Mastercard Titanium	Paiement sur TPE ou par Internet : 2,5% du montant de la transaction converti en Dinars ;	J-1
10.1.2. Carte Mastercard Classique	P plafonds de retraits hebdomadaires : - Titanium /5 000 Euros - Classique /2 500 Euros	
<b>11. COMMISSIONS SUR LES OPERATIONS DE RETRAIT CASH ADVANCE PAR CARTE MASTERCARD</b>		
11.1.1. Retrait Cash Advance par Carte Mastercard		
11.1.2. Retrait Cash Advance par Carte Mastercard Titanium	2,5% du montant de la transaction converti en Dinars	J-1
11.1.3. Retrait Cash Advance par Carte Mastercard Classique	+ 2 Euros par transaction	
<b>XV. Opérations de change manuel</b>		
INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. CHANGE MANUEL VENTE</b>		
1.1. Vente de billets (devises) par caisse	500 DA pour les adultes 250 DA pour les enfants moins de 15 ans	
1.2. Vente de billets (devises) par compte	500 DA pour les adultes 250 DA pour les enfants moins de 15 ans	Veille calendrier
1.3. Vente devises (Frais de mission BADR)	Gratuit	
1.4. Remboursement (Frais de Missions BADR)	Gratuit	
1.5. Vente devises sur droit de change	3 000 DA/An à la constitution du dossier 2%, Minimum 2 000 DA/opération	Veille calendrier
<b>2. CHANGE MANUEL ACHAT</b>		
2.1. Achat de billets (devises) par caisse	Gratuit	
2.2. Achat de billets (devises) par compte	Gratuit	Lendemain calendrier


## قائمة الملاحق

الملحق (05) : ملحق الشروط العامة للبنك

Décision Réglementaire		Réf. : DR/DG N° ٤٤
		Date : 15/06/2023
<b>Annexe : Conditions Générale de Banque.</b>		
<b>I. Retraits et versements</b>		
INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. RETRAIT ESPÈCES</b>		
1.1. Retrait espèces par chèque auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	J-1
1.2. Retrait déplacé espèces par chèques auprès d'une autre agence de la banque.	0,50 ‰ (Pour Mille), Minimum 100 DA. Retrait déplacé plafonné à 500 000 DA.	J-1
1.3. Retrait espèces sur livret d'épargne auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine au cours de laquelle est effectué le retrait. (*)
1.4. Retrait déplacé espèces sur livret épargne auprès d'une autre agence.	0,50 ‰ (Pour Mille), Minimum 100 DA. Retrait déplacé plafonné à 500 000 DA.	
<b>2. VERSEMENTS ESPÈCES</b>		
2.1. Versement espèces du client ou du tiers pour le compte d'un client auprès de l'agence de domiciliation.	Gratuit	J+1
2.2. Versement déplacé espèces auprès d'une autre agence	Gratuit	J+1
2.3. Versement espèces sur livret d'épargne auprès de l'agence de domiciliation	Gratuit	A partir du 1 <sup>er</sup> jour de la quinzaine qui suit le versement. (*)
2.4. Versement déplacé espèces sur livret d'épargne auprès d'une autre agence	Gratuit	
(*) Concerne le livret épargne avec intérêts		
<b>II. Paiements chèques</b>		
INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. PAIEMENT CHEQUES EN INTRA-BANCAIRE</b>		
1.1. Paiement de chèques reçus même agence.	Gratuit	J-1
1.2. Paiement de chèques reçus d'une autre agence que celle de tenue de compte		
1.2.1. Montant inférieur à 50 000 DA	50 DA/par chèque	
1.2.2. Montant Plus de 50 000 DA	0,25 ‰ (Pour Mille), Minimum 200 DA	J-1
1.3. Emission rejet chèque imputable au client	1.000 DA	
<b>2. PAIEMENT DE CHEQUES EN INTER-BANCAIRE (PAR TELE-COMPENSATION)</b>		
2.1. Montant inférieur à 50 000 DA (sans réception d'image du chèque)	10 DA/par chèque	
2.2. Montant de 50 000 DA � 5 000 000 DA	200 DA/chèque	
2.3. Montant de plus de 5 000 000 DA	0,1 ‰ (Pour Mille) Maximum 5.000 DA	J-1
2.4. Emission rejet chèque imputable au client	1 000 DA	

## قائمة الملاحق

### الملحق (06) توفير و بيع الشيكات المصرفية

	<b>Décision Réglementaire</b>	Réf. : DR/DG N° <u>06</u>
		Date : 15/06/2023

#### XI. Mise à disposition et vente de chèque de banque

INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. MISE A DISPOSITION EN FAVEUR D'UN TIERS (L'émetteur doit être obligatoirement domicilié à la BADR)</b>		
1.1. De 1 000 000 DA à 5 000 000 DA	2 000 DA	
1.2. De 5 000 001 DA à 10 000 000 DA	3 000 DA	J-1
1.3. Plus de 10 000 000 DA	10 000 DA	
<b>2. VENTE CHEQUE DE BANQUE</b>		
2.1. Client de la banque	1 000 DA	
2.2. Client de passage	2 000 DA	J-1
2.3. Restitution (Annulation) chèques de banque	500 DA	

#### XII. Services à distance

INTITULE DES OPERATIONS	TARIFICATION	DATE DE VALEUR
<b>1. SERVICES BANQUE A DISTANCE</b>		
<b>1.1. Service E-BANKING (BADRNET)</b>		
1.1.1. Consultation en ligne du compte	En illimité sur le site Web :	
En illimité sur le site Web :	Particuliers : Gratuit	
- RIB	Entreprises : Gratuit	
- Consultation de solde		
- Consultation des mouvements		
	En illimité sur le site Web :	
	Particuliers :	
1.1.2. Consultation en ligne du compte	Compte principal/100 DA	
En illimité sur le site Web :	Mois/Compte	
- RIB	Compte secondaire/50	
- Consultation de solde	DA/Mois/Compte	Jour d'exécution de l'opération
- Consultation des mouvements		
- Recherche d'opérations	Entreprises :	
- Historique des soldes	Compte principal/800	
- Téléchargement du relevé de compte	DA/Mois/Compte	
- Transmission des fichiers de virement de salaires multiples	Compte secondaire/400	
	DA/Mois/Compte	
	Voir tarification applicable aux virements ordonnés multiple bénéficiaires.	
<b>2. SERVICES SMS BANKING</b>		
2.1. BADRSMS	Particuliers : 150 DA/Mois	
2.2. BADRSMS PRO	Entreprises : 500 DA/Mois	
2.3. BADRSMS Tawfir	Gratuit	