



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم

العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

الموضوع

دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي

مذكرة التخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي – الطور الثاني ل.م.د.

إعداد الطالبين:

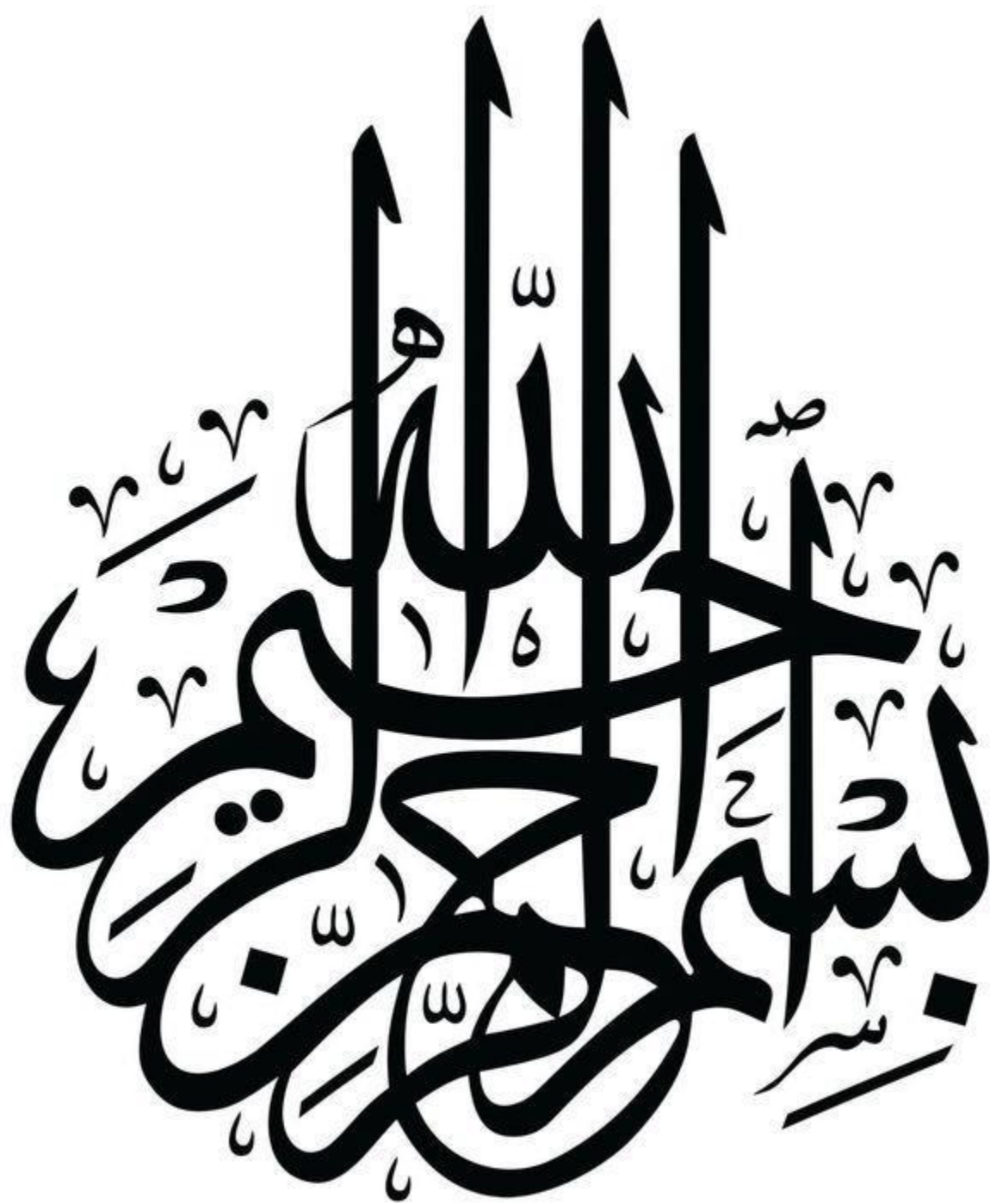
هامل محمد

عبد الرحمان غنية

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من:

رئيسا		الأستاذ: مطهري كمال
ممتحنا		الأستاذ: مناد امحمد
مشرفا		الأستاذ: بن ياني مراد

السنة الجامعية: 2025-2026



كلمة شكر

الحمدُ لله الذي علَّمنا ما ينفعنا، ونفعنا بما علَّمنا، وزادنا علماً وصبراً، والصلاة والسلامُ على الحبيب المصطفى سيدنا محمد، عليه أفضلُ الصلاة وأزكى التسليم.

نشكُر الله عزَّ وجلَّ الذي وهبَ لنا الإرادة والرغبة في إنجاز هذا العمل

فلا يسعُنَا إلا أن نتوجَّه بجزيل الشكر والامتنان إلى كلِّ من مدَّ لنا يدَ العون في إعداد هذا البحث، ونخصُّ بالشكر أستاذنا الفاضل المشرف "بن ياني مراد" على قبوله الإشراف على هذا العمل ومتابعته له.

كما نتقدَّم بالشكر لكلِّ من ساعدنا من قريبٍ أو بعيد، ولكلِّ من بثَّ في أنفسنا حافزاً على الصبر والمثابرة، بدعاءٍ أو كلمةٍ طيبة.

ونسألُ اللهَ العليَّ القدير، الموفقَ لكلِّ خير، أن يجزيهم خيرَ الجزاء.

والحمدُ لله ربِّ العالمين، والصلاة والسلامُ على أشرف المرسلين.

إهداء

الحمد لله الذي مهما حمدناه فلن نستوفي حمده، والصلاة والسلام

على الصادق الأمين محمد عليه أفضل الصلوات وأزكى التسليم،

نهدي ثمرة عملنا الى من علمونا الصمود

مهما تبدلت الظروف الى الوالدين الغاليين حفظهما الله

الى كل من أحسن بمصدر اهتمام وساعدنا في اتمام هذا العمل

المتواضع نرجو من المولى عز وجل القبول والنجاح وان يوفقنا

في حياتنا العملية والشخصية

هامل محمد

إهداء

الحمد لله وكفى والصلاة على الحبيب المصطفى وآله ومن وفى أما بعد:

الحمد لله الذي وفقنا لتتمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح

بفضله تعالى أهدي هذا العمل إلى:

صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي هذه المسيرة

(والدي الحبيب) وجعله من رحمه الله أهل الجنة إلى من وضعتني على طريق الحياة

ولم تدخر نفسا في تربيتي (امي الحنونة) أطال الله في عمرها الى سندي في الحياة

زوجي وإخوتي.

غنية عبد الرحمن

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
	كلمة شكر
	اهداء
II- II	فهرس المحتويات
II- II	قائمة الجداول
II- II	قائمة الاشكال
II- II	قائمة المختصرات
II- II	قائمة الملاحق
II	الملخص
أ-ب-ج-د	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الالكترونية و الشمول المالي	
2	تمهيد
65-3	المبحث الأول : الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي
22-3	المطلب الأول : الصيرفة الالكترونية
39-23	المطلب الثاني : الشمول المالي
65-40	المطلب الثالث: العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والشمول المالي و دورها في تعزيزه
78-66	المبحث الثاني : الدراسات السابقة
75-66	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
75	المطلب الثاني: دراسات باللغة الاجنبية
77-76	المطلب الثالث: أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
78	خلاصة الفصل الاول
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي – وكالة عين تموشنت	
80	تمهيد
91-81	المبحث الأول : منهجية الدراسة
84-81	المطلب الأول : التعريف بالبنك

91-85	المطلب الثاني : منهجية الدراسة الميدانية والإجراءات التطبيقية المستخدمة
116-91	المبحث الثاني : عرض و تحليل أقسام الاستثمار و اختبار صحة الفرضيات
94-91	المطلب الأول: عرض و تحليل النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية
100-94	المطلب الثاني : عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور الخدمات المصرفية الإلكترونية
107-100	المطلب الثالث : عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور الشمول المالي
112-108	المطلب الرابع: اختبار صحة الفرضيات
113	خلاصة الفصل الثاني
116-114	الخاتمة
126-117	قائمة المراجع
148-127	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
35-34	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه	الجدول رقم (01)
42	النشاط السنوي لخدمة الدفع عبر الانترنت في الفترة بين 2016 و 2024	الجدول رقم (02)
44	التطور القطاعي لخدمة الدفع عبر الانترنت للفترة بين 2020 و 2024	الجدول رقم (03)
45	عدد البطاقات المتداولة خلال السنوات 2023-2024-2025	الجدول رقم (04)
46	العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة خلال الفترة بين 2016 و 2025	الجدول رقم (05)
47	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة خلال الفترة بين 2016-2025	الجدول رقم (06)
48	العدد الإجمالي لتجار الويب خلال الفترة 2017 - 2025	الجدول رقم (07)
50	التطور السنوي لقيمة المعاملات وحجم المعاملات خلال الفترة 2016 - 2024	الجدول رقم (08)
51	التطور الشهري لقيمة المعاملات وحجم المعاملات خلال سنة 2025	الجدول رقم (09)
52	التطور السنوي لقيمة المعاملات وحجم المعاملات الخاصة بالسحب على جهاز الصراف الآلي خلال الفترة 2016 - 2024	الجدول رقم (10)
53	التطور الشهري لقيمة المعاملات وحجم المعاملات خلال سنة 2025	الجدول رقم (11)
55	: قيمة المعاملات وحجم المعاملات للنشاط الداخلي للدفع عبر الهاتف خلال السنوات 2022-2023-2024	الجدول رقم (12)
56	التطور الشهري لقيمة المعاملات وحجم المعاملات للفح عبر الهاتف خلال سنة 2025	الجدول رقم (13)
57	قيمة وحجم المعاملات للنشاط الداخلي للتحويلات من شخص الى شخص في الفترة نهاية سنة 2022 و 2023 و 2024	الجدول رقم (14)
59	قيمة وحجم المعاملات خلال السنة 2025	الجدول رقم (15)
61	عدد حسابات الدفع عبر الهاتف الخاصة بالتجار والخاصة بالخواص خلال سنة 2025	الجدول رقم (16)
62	التطور الشهري لعدد معاملات الدفع - رمز الاستجابة السريعة خلال سنة 2025	الجدول رقم (17)

63	عدد معاملات التحويلات البنكية من شخص الى شخص خلال سنة 2025	الجدول رقم (18)
86	توزيع الاستثمارات	الجدول رقم (19)
87	فقرات محاور الاستبيان	الجدول رقم (20)
88	سلم ليكارت الخماسي	الجدول رقم (21)
89	المتوسطات الحسابية وفقا لدرجات سلم ليكارت الخماسي	الجدول رقم (22)
90	قيم الفا للمحاور المستخدمة في الاستبيان	الجدول رقم (23)
91	عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الجدول رقم (24)
92	عينة الدراسة حسب متغير السن	الجدول رقم (25)
93	عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	الجدول رقم (26)
93	عينة الدراسة حسب متغير المهن	الجدول رقم (27)
96-94	الوسط الحسابي الترتيب حسب الاهمية والاتجاه العام لإجابات لعينة الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل "الخدمات المصرفية الالكترونية"	الجدول رقم (28)
102-100	الوسط الحسابي الترتيب حسب الاهمية والاتجاه العام لإجابات لعينة الدراسة بالنسبة للمتغير التابع «الشمول المالي»	الجدول رقم (29)
109	نتائج معامل الارتباط بيرسون "الخدمات المصرفية الالكترونية" و"الشمول المالي"	الجدول رقم (30)
110	نتائج الانحدار الخطي البسيط الخاص بالخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي	الجدول رقم (31)

قائمة الأشكال

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
43	التطور السنوي لمعاملات الدفع عبر الانترنت	الشكل رقم (01)
44	التطور القطاعي لمعاملات الدفع الالكتروني خلال الفترة 2016-2024	الشكل رقم (02)
45	رسم بياني يمثل توزيع البطاقات البنكية لشهر ديسمبر 2025	الشكل رقم (03)
46	عدد أجهزة الصرف الالي البنكية في الفترة 2021 الى غاية نهاية شهر ديسمبر 2025	الشكل رقم (04)
48	رسم بياني لتطور عدد محطات الدفع الالكتروني البنكية العاملة خلال الفترة 2017 و 2025	الشكل رقم (05)
49	رسم بياني لتطور عدد تجار الويب خلال الفترة 2017-2025	الشكل رقم (06)
50	رسم بياني للتطور السنوي لمعاملات الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني خلال الفترة 2016-2024	الشكل رقم (07)
51	رسم بياني للتطور الشهري لعمليات الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني خلال سنة 2025	الشكل رقم (08)
53	رسم بياني للتطور السنوي لمعاملات السحب خلال الفترة 2016-2024	الشكل رقم (09)
54	رسم بياني للتطور الشهري لمعاملات السحب على جهاز الصراف الالي خلال سنة 2025	الشكل رقم (10)
55	رسم بياني للتطور السنوي لمعاملات الدفع عبر الهاتف خلال الفترة 2022-2024	الشكل رقم (11)
56	رسم بياني للتطور الشهري لمعاملات الدفع عبر الهاتف	الشكل رقم (12)
58	التطور السنوي لمعاملات التحويل عبر الهاتف من شخص الى شخص	الشكل رقم (13)
59	رسم بياني للتطور الشهري لمعاملات التحويل عبر الهاتف خلال سنة 2025	الشكل رقم (14)
61	رسم بياني للتطور الشهري لحسابات الدفع الخاصة بالتجار والخواص	الشكل رقم (15)

62	رسم بياني للتطور الشهري لعدد معاملات الدفع - رمز الاستجابة السريعة -	الشكل رقم (16)
63	التطور الشهري لعدد معاملات التحويلات البنكية من شخص الى شخص	الشكل رقم (18)
64	تطور عدد الشبايك الالية و أجهزة الصراف الآلي لمكاتب البريد فرع البنوك الجزائرية خلال الفترة بين 2014-2022	الشكل رقم (19)
65	نسبة استخدام الخدمات المالية في الجزائر (+15 سنة) لسنة 2021	الشكل رقم (20)
84	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت	الشكل رقم (20)
91	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (20)
92	توزيع السن حسب أفراد العينة	الشكل رقم (20)
93	توزيع المستوى التعليمي حسب أفراد العينة	الشكل رقم (20)
93	توزيع المهن حسب أفراد العينة	الشكل رقم (20)

قائمة المختصرات

قائمة المختصرات

المختصر	المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الاجنبية
G-20	المجموعة العشرين	Groupe 20
ATM	آلة الصراف الآلي	Automated Teller Machine
H.S.B.C	بنك هونغ كونغ وشنغهاي المصرفي	Hongkong and Shanghai Banking Corporation
AFI	التحالف العالمي للشمول المالي	Alliance for financial Inclusion
O E C D	منظمة التعاون الاقتصادي و التنمية	Organisation for Economic Co-operation and Development
CGAP	المجموعة الاستشارية المساعدة للفقراء	The consultative Groupe to Assit the Poor
CNEP	الصندوق الوطني للتوفير و الاحتياط	Caisse National d'Epargne et de Prevoyance banque
	معامل الارتباط	PERSON
	اختبار التباين الاحادي	ANOVA
SPSS	برنامج الحزمة الاحصائية	

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
131-127	استمارة الاستبيان	الملحق رقم (01)
132	مقياس الثبات ألفا كروماخ	الملحق رقم (02)
153-146	التحليل الوصفي للبيانات الشخصية	الملحق رقم (03)
148-146	المتوسطات المرجحة و الانحرافات المعيارية	الملحق رقم (04)
148-146	معامل الارتباط بيرسن	الملحق رقم (05)

الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي و ذلك من خلال مراجعة مفاهيم الصيرفة الإلكترونية و الشمول المالي اضافة الى دراسة أبعاده ، وتم إجراء الدراسة الميدانية على مستوى بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت و ذلك بالاعتماد على الاستبيان لجمع المعلومات، واقتصرت عملية التوزيع على أسلوب العينة العشوائية البسيطة حيث بلغ تعداد عينة الدراسة 41 عميل، و تم تحليل البيانات الواردة في الاستبيانات عن طريق استخدام الحزمة الإحصائية (SPSS) و معالج البيانات Excel 2007 و هذا بالاعتماد على المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية ، معاملات الارتباط، ، وتوصلت الدراسة لعدد من النتائج أهمها:

يتطلب تعزيز الشمول المالي وجود بنية تحتية لازمة والتي تلعب دورا مهما في تمكين الأفراد إلى الوصول الى كافة الخدمات المالية وأيضا وجود علاقة طردية وارتباط مطلق بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي.

الكلمات مفتاحية: الصيرفة الإلكترونية، الشمول المالي، خدمات مالية، وكالات بنكية.

The ABSTRACT

This study aims to examine the role of electronic banking in promoting financial inclusion, through reviewing the concepts of electronic banking and financial inclusion, as well as analyzing their dimensions. A field study was conducted at the Foreign Bank of Algeria – Ain Temouchent Agency, using a questionnaire as a data collection tool.

The questionnaire was distributed using a simple random sampling method, with a sample size of 41 customers. The collected data were analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS) and Microsoft Excel 2007, based on descriptive and inferential statistical methods, including means, standard deviations, and correlation coefficients.

The study reached several findings, the most important of which is that enhancing financial inclusion requires the availability of an appropriate infrastructure that plays a crucial role in enabling individuals to access various financial services. The results also revealed a strong positive relationship between electronic banking services and financial inclusion.

Keywords: Electronic banking, financial inclusion, financial services, bank branches.

للمصارف إسهاما مهماً و حيوي في تسريع وتيرة التنمية الاقتصادية للدولة، إذ تعد إحدى الدعائم الأساسية في إمداد الاقتصاد الوطني بمختلف الخدمات المالية والمصرفية اللازمة لتنميته وتقدمه. غير أنه في السنوات الأخيرة أصبحت المصارف تعتمد، إلى حد كبير، على مواكبة متغيرات العصر الإلكتروني من أجل أداء وظائفها على أكمل وجه، وذلك في ظل التحول من النظام التقليدي إلى الأنظمة المصرفية الحديثة، وهو ما بات يشكل تحدياً حقيقياً للعاملين في القطاعين المصرفي والمالي على حد سواء.

إذ يتعين على هذه المؤسسات تبني مفاهيم ورؤى جديدة، والاعتماد على أحدث التقنيات والأدوات، مثل: أجهزة الصراف الآلي، وبطاقات الدفع البنكية، وخدمات الصيرفة عبر الهاتف المحمول.

ونظراً لهذه التحولات في تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن أجل مواكبة التطور والازدهار، سعت الجزائر في الآونة الأخيرة إلى إصلاح منظومتها المصرفية والمالية، من خلال وضع قوانين وبرامج حكومية تهدف إلى تبني الصيرفة الإلكترونية كاتجاه حديث لتطوير وعصرنة البنوك الجزائرية. وقد اعتمدت في ذلك على ركائز وقواعد جديدة في تسيير عمل المصارف، بما يسهم في تعظيم أرباحها وبلوغ الريادة في استقطاب عملاء جدد و رؤوس الأموال، والحفاظ على قدرة تنافسية عالية في الساحة المصرفية.

كما تهدف هذه الإصلاحات إلى تعميم الخدمات المالية لتشمل مختلف فئات المجتمع، بحيث تتسم بالسرعة والجودة العالية والتكلفة المنخفضة، مع ضمان تطبيقها بصورة دقيقة وسليمة لتحقيق الأهداف المرجوة، بما يتوافق مع متطلبات واحتياجات العملاء. ويأتي ذلك في إطار تعزيز الشمول المالي، الذي حظي باهتمام العديد من الجهات الرقابية ووكالات التنمية الدولية، مثل مجموعة العشرين والبنك الدولي، باعتباره من القضايا البارزة في الأجندة الاقتصادية العالمية لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

١ - إشكالية البحث:

توجهت المصارف إلى اعتماد الصيرفة الإلكترونية للاستفادة من مختلف مزاياها، وتوظيفها بكفاءة وفعالية بما يضمن وصول خدماتها إلى جميع شرائح المجتمع، خاصة الفئات المهمشة، مثل الفقراء، وصغار المزارعين، والنساء، إضافة إلى ذوي الدخل المحدود، وكذلك الأفراد الذين ليست لهم علاقة سابقة بالمصارف أو الذين لا يحصلون على هذه الخدمات بشكل كاف، مع العمل على تكثيف نشر الوعي المالي.

وعلى ضوء ما سبق، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية على النحو التالي:

إلى أي مدى تساهم الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي على مستوى البنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت؟

ب- التساؤلات الفرعية:

وللإجابة على التساؤل السابق كان لا بد من طرح بعض التساؤلات الفرعية المساعدة والمتمثلة في:

1. ما هو الإطار المعرفي للخدمات المصرفية الإلكترونية و الشمول المالي؟
2. هل يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي على مستوى بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت ؟

ج -فرضيات الدراسة:

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضية الرئيسية على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الإلكترونية

على الشمول المالي على مستوى بنك الجزائر الخارجي - وكالة عين تموشنت؟

وتتدرج ضمن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية التالية:

✓ يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدام الخدمات

المالية على مستوى بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت؟

- ✓ يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول الى الخدمات المالية على مستوى بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت؟
- ✓ يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية على مستوى البنك الخارجي الجزائري -وكالة عين تموشنت؟

د-مبررات اختيار الموضوع:

- قد تم اختيار موضوع الدراسة وفقا لأسباب موضوعية وذاتية، تتمثل في:
- تناسب الموضوع مع اختصاص مسارنا الدراسي كطلبة ماستر (مالية و بنوك) .
 - الرغبة الشخصية في اختيار الموضوع.
 - باعتبار الموضوع من ضمن البرامج الحكومية والرئاسية للسنوات القادمة في عصرنة البنوك الجزائرية.
 - تحديد مدى مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي.

ر-أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من الأهداف والمتمثلة في النقاط التالية:

- إبراز مفهوم وأهمية الصيرفة الإلكترونية وكذا الشمول المالي.
- إبراز العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي.
- إبراز الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الإلكترونية في توسيع قاعدة المتعاملين مع البنك.
- إسقاط الدراسة النظرية ونقلها إلى الواقع من خلال الدراسة الميدانية.

ز-أهمية الدراسة:

- تكمن أهمية الدراسة في أهمية موضوعها الذي يبرز دور تطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، بينما نال هذا الأخير اهتمام العالم ككل. ويمكن أن نستعرض أهمية ذلك كالآتي:
- أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية والدور الذي تلعبه في الوصول إلى الفئات المهمشة من العملاء.

- المساهمة في تكثيف نشر الوعي المالي في الجزائر.
- دور الشمول المالي في خدمة أهداف التنمية المستدامة.
- التفاف الحكومات و الهيئات المالية العالمية نحو الصيرفة الإلكترونية و الشمول المالي.

س- حدود الدراسة:

الحدود المكانية: حاولنا من خلال الدراسة استقصاء آراء عملاء البنك، وبالتالي تتمثل الحدود المكانية، في الجزائر وبالضبط البنك الخارجي الجزائري/ وكالة عين تموشنت.

الحدود الزمانية، تمت هذه الحدود في دراسة الموضوع سنة 2026.

ش- منهج الدراسة و الأدوات المستعمل:

من أجل معالجة جوانب هذه الدراسة وتوضيح ما تضمنته من أفكار تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم إسقاط الجانب النظري على الدراسة التطبيقية وهذا من خلال التطرق إلى ماهية الصيرفة الإلكترونية وماهية الشمول المالي وأبعاده، أما في الجانب التطبيقي فقد تم الاعتماد على المنهج الإحصائي انطلاقا من تجميع استطلاعات الآراء لعينة من عملاء بنك الخارجي الجزائري بولاية عين تموشنت عن طريق توزيع استبيان ومعالجته احصائيا، ومن أجل اختبار فرضيات الدراسة قمنا باستخدام البرنامج الإحصائي Spss و Excel 2007.

ذ- صعوبات البحث:

- ندرة المراجع و المصادر المتوفرة لموضوع البحث كونه يمتاز بالحدثة.
- مواجهة صعوبة في توزيع الاستبيان لأفراد عينة الدراسة.
- سرية المعلومات داخل البنك

و- تقسيمات الدراسة:

تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، حيث استعرضنا في الفصل الأول الأدبيات النظرية للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، ويتضمن هذا الفصل بحثين رئيسيين، ففي البحث الأول يتناول المفاهيم الأساسية للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، أما البحث الثاني فهو تحت عنوان الدراسات السابقة والذي من خلاله إلى الدراسات المحلية والأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع

دراستنا، وأجراء المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، واختتم هذا الفصل بخلاصة للفصل.

أما الفصل الثاني فتناول دراسة ميدانية لدور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في دراسة حالة للبنك الخارجي الجزائري ويتكون هذا الفصل من مبحثين وجاء فيهما: المبحث الأول يتناول منهجية الدراسة، أما المبحث الثاني فيشمل عرض وتحليل نتائج الدراسة، اختتم هذا الفصل بخلاصة للفصل.

وفي الأخير، نختم موضوعنا بخاتمة تتضمن تلخيصا عاما، واختبارا للفرضيات التي طرحت في مقدمة البحث، ثم عرضا للنتائج المتوصل إليها، وأخيرا تقديم اقتراحات بناء على هذه النتائج، إضافة إلى آفاق البحث المستقبلية.

الفصل الأول:
الأدبيات النظرية
للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

تمهيد:

سعت جل الحكومات وأهم المختصين وأيضا أصحاب القرار في العالم لتطوير وتعزيز الشمولية لأغلب فئات المجتمع من أجل تسهيل استخدام الخدمات المالية المصرفية بشكل كاف مع تعزيز الوعي المالي. حيث لعب القطاع المالي دورا هاما في نمو الاقتصاديات المعاصرة في ظل التطورات الهائلة التي شهدتها الخدمات المالية خلال الآونة الأخيرة نتيجة استخدام التكنولوجيا والرقمنة، وقد اعتمدتها المصارف في توسيع قاعدة عملائها من حيث تقديم خدمات متنوعة وحديثة كقنوات التوزيع الالكتروني التي خلقت تجربة ايجابية للعملاء في توفير الوقت وتقليل التكاليف وكذلك الوصول السهل والفعال إلى الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع، وعليه خصصنا هذا الفصل لمعالجة مختلف أبعاد هذه الدراسة، من خلال تقسيمه إلى:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي**المبحث الثاني: الدراسات السابقة**

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة، ظهرت الصيرفة الإلكترونية لتصبح أحد المحاور الأساسية التي تعيد تشكيل القطاع المالي والمصرفي، حيث توفر للأفراد والشركات إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بطرق أكثر سهولة ومرونة مقارنة بالأساليب التقليدية. ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا المالية، برزت الصيرفة الإلكترونية كأداة فعالة لتعزيز الشمول المالي، من خلال توفير حلول مصرفية مبتكرة تقلل من العوائق الجغرافية والاقتصادية التي تحول دون استفادة الفئات غير المشمولة مصرفيا من الخدمات المالية.¹

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية

مع التطور السريع في التكنولوجيا وازدياد الاعتماد على الخدمات الرقمية، أصبحت الصيرفة الإلكترونية عنصرا أساسيا في الأنظمة الحديثة. فقد ساهمت في تغيير طبيعة التعاملات المصرفية، من خلال توفير خدمات سريعة و آمنة تمكن الشركات من إجراءات العمليات المالية بكل سهولة، دون الحاجة إلى زيادة الفروع التقليدية للبنوك.²

1- مفهوم الصيرفة الإلكترونية

1-1 نشأة الصيرفة الإلكترونية:

ظهرت الصيرفة الإلكترونية بظهور النقد الإلكتروني مع بداية الثمانينيات حيث برز مفهوم (monétique) الذي يعني تزاوج النقد بالكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد التقليدي يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقة الكترونية تستخدم في الهاتف العمومي) وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقة معدنية تستعمل في تعريف الزبون

¹ عبد الرحمن قروي، الصيرفة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء المصارف الجزائرية - دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عنابة، عنابة، الجزائر، 2018، ص ص: 30-31.

² لسعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطويرها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011، ص ص: 20-21.

على مستوى البريد) ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات حتى أصدر (express American) سنة 1958 بطاقات بلاستيكية والتي إنتشرت على نطاق دولي في الستينات.¹

وفي 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية بنوك بطاقة (Bank Americard) والتي تطورت لتتحول فيما بعد الى شبكة عالمية، كما تم في نفس العام اصدار البطاقة الزرقاء (Cart Blue) من قبل ستة بنوك.

وفي نهاية التسعينات وبفضل ثورة الالكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية (Pistes magnetique) في عدد من البلدان الصناعية حيث اصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لإجراء عمليات الدفع.

ومنذ 1986 شرعت اتصالات فرنسا (France Télécom) لتزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئ لبطاقة الذاكرة، ومع بداية التسعينات أصبحت كل البطاقات المصرفية (دفع أو سحب) تسمح بالتعريف على سلامة وهوية صاحبها وهو ما يعد دعم كبير لأمن العمليات التي تجري بها.²

¹وسالم فاطمة الزهراء، تطور الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، وهران، الجزائر، 2021/2020، ص ص: 25-30.

²مورادي سعيدة، الصيرفة الالكترونية في الجزائر بين الواقع المأمول، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دارية-أدرار، الجزائر، 2019، ص: 6-7.

1-2 تعريف الصيرفة الالكترونية:

تعرف الصيرفة الإلكترونية بأنها منظومة متكاملة من الخدمات المصرفية التي تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، حيث تقوم المؤسسات البنكية بتقديم خدماتها للزبائن عن بعد باستخدام وسائل إلكترونية مثل الحاسوب، الإنترنت، والهواتف الذكية. ويهدف هذا النمط من الصيرفة إلى تحسين جودة الخدمة المصرفية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتوفير السرعة والمرونة في إنجاز العمليات المالية، دون الحاجة إلى التواجد الفعلي داخل الوكالات البنكية، مما يعكس تحولاً جذرياً في طبيعة النشاط المصرفي التقليدي.¹

كما تعرف الصيرفة الالكترونية على أنها عملية تقديم الخدمات للعملاء من خلال أدوات إلكترونية تعمل على توفير الجهد للعميل والبنك في آن واحد مثل خدمات الصراف الآلي و البطاقات الالكترونية و تحويل الاموال وغيرها.²

الصيرفة الإلكترونية هي نظام مصرفي حديث يقوم على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم خدمات مالية ومصرفية متنوعة بشكل إلكتروني، بما في ذلك إدارة الحسابات، تحويل الأموال، ودفع المستحقات، دون الحاجة إلى التفاعل المباشر مع موظفي البنك. ويعتبر هذا النظام نتيجة للتطور التكنولوجي المتسارع، حيث ساهم في إعادة هيكلة العمل المصرفي، وتحسين كفاءته، وزيادة تنافسيته على المستوى المحلي والدولي.³

¹مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية، عمان، الاردن، 2016، ص:11.

²عبد الكريم محمد يحي فاضل، مدى تأثير استخدام الصيرفة الالكترونية على فاعلية الرقابية التطبيقية لنظم المعلومات المحاسبية، دراسة ميدانية لدى البنوك التجارية اليمنية، مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية، الاصدار 01، العدد 32، جامعة دمشق، سوريا، 2017، ص: 208.

³عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2000، ص: 21.

المقصود بالصيرفة الالكترونية" هو إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، اي باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديد سواء تعلق الأمر بالدفع أو الائتمان أو التعامل في الاوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف".¹

1-3 خصائص وأهمية الصيرفة الالكترونية:

1-3-1 خصائص الصيرفة الإلكترونية:

تتميز الصيرفة الإلكترونية عن الادارة البنكية التقليدية بمجموعة من الخصائص، والتي يمكن تلخيصها في العناصر الآتية:

-اعتماد الإدارة الإلكترونية: ويتحقق ذلك بأداء كل المعاملات المنجزة من الادارة البنكية من تخطيط وتفيد ومتابعة وتقييم وتحفيز بإحلال المكتب الالكتروني محل المعاملات الورقية من خلال توظيف تكنولوجيا المعلومات واعتماد البنية التحتية للإدارة الإلكترونية التي تتشكل من أجهزة تكنولوجية حديثة وبرمجيات ونظم معلومات وكوادر متخصصة ووعي معلوماتي لدى الموظفين.

-إزالة القيد المكاني للخدمة البنكية: لقد كانت سياسة التوزيع قبل العقدين الاخيرين من القرن الماضي تركز على شبكة الفروع، ولكن مع تطبيق المتنامي للتكنولوجيات الحديثة في توزيع الخدمات البنكية ظهرت للوجود طرق جديدة في التوزيع المصرفي حيث لاحظنا في السنوات القليلة الماضية ظهور قنوات توزيع جديدة الى جانب الفروع التقليدية.²

وتتمثل هذه القنوات في آلات الصراف الآلي ونقاط البيع الإلكترونية والصيرفة المنزلية والصيرفة المحمولة والصيرفة الهاتفية وبنوك الأنترنت، اذ تجنب هذه القنوات مشقة التنقل الى

¹ مصطفى بن شلاطة، واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، 2022، ص:94.

² نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات -جامعة الشلف، الجزائر، 2024، ص: 01.

مقر إدارة البنك للحصول على الخدمة باعتبارها تتيح إمكانية الالتقاء إلكترونياً.

-إزالة القيد الزمني للخدمة البنكية: حيث يسهل للعملاء من خلال الصيرفة الإلكترونية

الحصول على الأموال أو تحويلها في أي لحظة زمنية.¹

فعند ممارسة الصيرفة الإلكترونية فإن حصول العملاء على الخدمات البنكية متاح في أي

لحظة زمنية ولا ينحصر في المجال الزمني المخصص لأداء موظفي البنك لمهام الإدارية،

باعتبار أن اعتماد الإدارة الإلكترونية في البنوك من خلال وصلات الشبكات الداخلية ووصلات

شبكات الأنترنت تضمن استمرارية ودوام أداء الخدمة.

-الإستقلالية عن الهيكل التنظيمي: لا تقوم الإدارة الإلكترونية على الهياكل التنظيمية ولا

تعرف التسلسل الوظيفي المعمول به في دوائر الإدارة الإلكترونية، فهي إدارة لا تقوم على

ممارسات الأفراد من موظفيهم وجهدهم اليدوي في إدارة معاملاتهم بقدر ما تقوم على إدارة

المعلومات التي تحتفظ بها في دوائرها حسب برامج معينة.²

-سهولة التعامل والتواصل: بمجرد اعتماد البنك للصيرفة الإلكترونية فإنه سيصبح قادراً على

توفير المعلومات اللازمة بسرعة وبدقة متناهية، هذا الأمر سيؤدي إلى تبسيط الإجراءات

الإدارية واختصار وقت وجهد أداء الخدمات البنكية وهو ما ينعكس إيجابياً على جودة تلك

الخدمات وتسهيل إجراءات التعامل وعمليات التواصل مع مختلف العملاء وكذلك بين أقسام

البنك.

-المرونة الإدارية: يستطيع البنك عند ممارسته للصيرفة الإلكترونية توسيع الخيارات المتاحة

في عرض الخدمة من طرف البنك وطلبها من طرف العميل، ويرجع ذلك إلى أن الإدارة

¹ Shradha Nigudge and Mohsin Khan Pathan, E-banking: services, Importance in Business, Advantage, Challenges and Adoption in india, *Asian Journal of Management Siences*, vol. 2-issue 3, March 2014, P: 191.

² حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص - المتطلبات، دار الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن،

2011، ص ص: 76-77.

الإلكترونية إدارة مرنة يمكنها بفعل التقنية وبفعل امكاناتها الاستجابة السريعة للأحداث و التجارب معها متعددة بذلك حدود الزمان و المكان و صعوبة الاتصال، مما يعين الادارة على تقديم كثير من الخدمات التي لم تكن متاحة أبدا بفعل تلك العوائق في ظل الإدارات التقليدية.¹

1-3-2 أهمية الصيرفة الإلكترونية:

تتضح أهمية الصيرفة الإلكترونية في النقاط التالية:²

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات: إذ لا يحتاج العميل للانتقال إلى البنك، مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للبنك، خاصة في المناطق المعزولة جغرافيا بل يكفي أن يتم ذلك من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية الخاصة، مثل: الإنترنت أو عبر الهاتف المحمول والرسائل النصية القصيرة.
- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى: أي الحفاظ على الحصة السوقية وزيادتها من خلال أساليب التسويق المتنوعة للخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تساعد على مواكبة تطور تلك الخدمات من خلال تكنولوجيا الاتصالات.
- زيادة ارتباط العملاء بالبنك: عن طريق تقديم البنك لمعاملاته بواسطة الخدمات المصرفية الإلكترونية مما يتيح له الحصول على ميزة تنافسية وتعزيز علاقاته مع عملائه وبالتالي زيادة ارتباطهم بالبنك وولائهم له وحده.
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: توسيع قاعدة المتعاملين حول العالم دون التقيد بمكان أو زمان محدد.
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: حداثه بعض الخدمات المصرفية إذ لا تسمح للبنك من ممارستها لعملائه إلا إلكترونيا وهذا لما تتميز تلك العمليات المصرفية بالسرعة في الأداء

¹ حسين محمد الحسن، مرجع سبق ذكره، 2011، ص: 78.

² ليت محمود احمد الحاج، الصيرفة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة 1، 2012، ص ص:

والدقة.

2- عناصر ووسائل الصيرفة الإلكترونية

2-1 العناصر الأساسية في الصيرفة الإلكترونية:

حتى يؤدي نظام الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت خدماته الى العملاء بصورة جيدة وجب توافر مجموعة من العناصر الأساسية لتشغيل هذا النظام ونذكرها كما يلي:¹

➤ **الأجهزة:** ممثلة في الشركات التي توفر خدمة الاشتراكات في الإنترنت، وأجهزة التخزين المصرفية الإلكترونية وتطبيقات برامج الأمان.

➤ **البيانات:** تتضمن قواعد البيانات التي تحتوي على معلومات العملاء وحساباتهم.

➤ **الموظفين:** الكوادر البشرية المؤهلة للعمل المصرفي الإلكتروني، موظفي الادارة والكتاب وموظفي عمليات الكمبيوتر.

➤ **المتابعة والتطوير:** يعتبر التطوير أمرا مهما في مجال العمل المصرفي الإلكتروني القادر على اقتحام الاسلوب الجديد في نظم المعلومات الالكترونية، الذي يركز على التخطيط، التنظيم، التوجيه، التنسيق، والملائمة.

➤ **وسائل الحماية والأمان:** يعد مفهوم الحماية والأمان أحد المكونات التقنية لتكنولوجيا المعلومات والتي تستند عليها العمليات المصرفية الالكترونية بشكل اساسي لتوفير اجراءات الأمن ولحماية الأجهزة والمعدات والشبكات وقواعد البيانات التي تشكل الاساس لبناء العملاء في البنك.

2-2 وسائل تقديم الصيرفة الالكترونية:

إن للصيرفة الإلكترونية وسائل عديدة تواكب التطور التكنولوجي والتي تساعد على تقديم الخدمات المصرفية بصورة كاملة وجيدة، ونذكر منها:

¹ عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، أهمية استخدام وسائل الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية والبنك الوطني الجزائري بولاية سطيف" مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة المسيلة جامعة قسنطينة2، الجزائر، 2020، ص:6.

-**الصراف الآلي (ATM):** يمكن تعريفه على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل واجازات وعلى مدار 24 ساعة.¹

-**الإنترنت المصرفي:** إن نظام الإنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الأنترنت، كما تتعدد أشكاله فيما الآتي:²

-إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.

-شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية الإعلانية عن الخدمات المصرفية.

-كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم وسندات) للعملاء

ولا شك أن هذا النوع من الخدمات ينطوي على مخاطر عالية حيث يسمح بنوع من الاتصال المحدود بأنظمة المعلومات الداخلية للمصرف، بما يمكن من تقديم الخدمة المطلوبة، كما تقدم هذه الخدمة إلى الحد من الاستعمال الورقي للمعاملات، والحد من فتح فروع للبنوك.

-**نقاط البيع:** هي نقاط تتوفر عبر آلات موزعة لدى أنواع مختلفة من الشركات التجارية

والخدمية، حيث يستطيع العميل تنفيذ عمليات الدفع باستعمال البطاقات البلاستيكية أو

البطاقات الذكية من خلال الخصم من حسابه الإلكتروني.³

-**الصيرفة عبر التلفزيون:** ظل التلفزيون منذ أكثر من عقد من بين الوسائل الناجحة للإعلام

¹رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2017، ص: 26.

²توري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018، ص 236.

³ نصر حمود مزان فهد، امكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العراق، العدد 03، 2011، ص: 5.

الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح التراسل من المشترك لمقدمي خدمة الارسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخاطبي.

بدأ التلفزيون التخاطبي في احتلال موقعه في الدول المتقدمة وبدأت العديد من الشركات في التحول لتقديم هذه الخدمة بالمشاركة مع مؤسسات مالية لتوصيل الخدمة للمشتركين، وأصبح جذابا حيث ان السعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي ينقلها عبر ارسال البيانات بطريقة التقليدية بحوالي أضعاف.

وأصبحت خدمة الأنترنت يتم تقديمها عبر شركة التلفزيون التخاطبي خاصة وأن التلفزيون احتل مكانته في المنازل ، في بريطانيا احتل المصرف (H.S.B.C) الريادة في استخدام التقنيات المصرفية، باستثمار لمبلغ 600 مليون دولار في شركة او بين التلفزيونية خلال عام 2001.¹

-الصيرفة عبر الهاتف النقل Mobile Banking: هي خدمة تقدم من قبل الشركات

المالية، وتسمح للعملاء بالاستفادة من استخدام أجهزة الهواتف المحمولة لإجراء معاملات بنكية مثل تحويل الأموال وتوفير الأموال ودفع الفواتير.²

- بنوك الإنترنت: تعد بنوك الإنترنت هي الأهم والأشمل، والأيسر والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية الإلكترونية، وذلك للاتساع المتنامي لشبكة الأنترنت على مستوى العالم، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، فضلا عن الزيادة المذهلة لعدد مرات الاستخدام اليومي لها، كل ذلك يرشح هذه القناة أو الوسيلة لتكون الأهم، حيث توفر بنوك الإنترنت أدوات تسمح بالتفاعل مع العملاء الذين يدخلون على مواقع البنوك في شبكة الإنترنت، وتتيح لهم خططهم الاستثمارية، واختيار القروض، أو فتح حسابات جارية، وتساهم

¹رشيدة بوعافية، محمد صالح زويته، الصيرفة الالكترونية-الواقع والتحديات-، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، جامعة بومرداس، العدد 03، 2011، ص: 148.

² Ali Nazaritehrani , Behzad Mashali, "Development of E-banking channels and market share in developing countries", Financial innovation, Vol 06, No 01, 2020 ,P6.

زيادة استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تخفيض تكلفة تحويل الأموال وإتاحة الخدمات المالية الرسمية لملايين الأشخاص لأول مرة، هذا بالإضافة إلى إزالة العوائق الجغرافية والوصول إلى المناطق النائية وخلق فرص عمل جديدة.¹

2-3 وسائل الدفع الإلكترونية:

تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية في الآتي :

➤ **البطاقة البنكية أو البطاقة البلاستيكية:** وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة.² ونجد عدة أنواع نذكر منها:

- **بطاقات السحب:** يوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

أ. **البطاقة العادية أو الفضية:** هي بطاقة ذات حدود ائتمانية منخفضة نسبياً وتوفر هذه البطاقة جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من المتاجر والسحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلي.

ب. **البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود ائتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل VIS أو ائتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض وبجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية.

- **البطاقات حسب الاستخدام:** ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

أ. **بطاقة الائتمان العادية:** وهي النوع الأغلب وتستخدم لشراء من التجار والحصول على

¹ وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، مصر الطبعة 1، 2012، ص: 63.

² عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 02، 2013 ص: 147.

الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.
ب. بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصراف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في المصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشارا فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.¹

-بطاقة ضمان الشيك: بمقتضاها يتعهد البنك المصدر لهذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يتضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك، وذلك وفقا لشروط إصدار البطاقة وتحتوي هذه البطاقة عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يحرره العميل.²

➤ **النقود الإلكترونية:** معالجة رقمية للمدفوعات عبر الأنترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية وتتم باستخدام الحوسبة والرقمية بأشكاله المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيريه.³
 وهناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها يتم التفريق بين ما يلي:

أ. نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز باحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الاستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقة

¹ ربح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة أكاديمية للدارسات الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، العدد 08، 2012، ص: 16.

² مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 09، 2016، ص: 97.

³ بسام أححد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد 16، العدد 01، 2019، ص: 547.

الائتمانية في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.

ب. **نقود إلكترونية غير إسمية:** وهي تستخدم تماما كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من انتقلت منه أو إليه.¹

ج. **نقود إلكترونية عن طريق الشبكة:** وهي نقود رقمية يتم في البداية سحبها من مصرف أو مؤسسة مالية أخرى، وتخزينها في أداة معدنية داخلية توضع في جهاز الحاسوب الشخصي وبالضغط على الفأرة الشخصية لهذا الجهاز ترسل النقود الرقمية عبر الإنترنت إلى المستفيد في ظل اجراءات تضمن لهذا التعامل قدرا كبير من الأمان والسرية، فهي نقود حقيقية ولكنها رقمية وليست مادية وتتطلب معظم الأنظمة المطروحة حاليا والتي تستخدم في هذا الأسلوب اتصال طرفي التعاقد إلكترونيا بالمصدر للتأكد من سلامة النقود المتداول وهو ما يقلل من احتمالات الغش والتزوير.

د. **نقود إلكترونية خارج الشبكة:** وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للاتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشرا يظهر له التغيرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد اجراء كل تعامل نقدي وهي تثير قدرا أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.²

➤ **الشيكات الإلكترونية:** عبارة عن وثيقة إلكترونية تحمل التزاما قانونيا هو نفسه الالتزام في الشيكات الورقية، ويحمل نفس البيانات الأساسية ولكن يكتب بطريقة إلكترونية كما يكون فيه التوقيع إلكترونيا، وتتميز هذه الشيكات بالعديد من المميزات نذكر منها:

- لا يتم تحميل الشيكات الإلكترونية بالرسوم التي يتم تحميلها للشيكات العادية.

¹ سماح ميهوب، **الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، البنوك والتأمينات، جامعة منتوري، قسنطينة الجزائر، 2009، ص: 128.

² عمار لوصيف، **استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة للتجربة الجزائرية**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، الجزائر، 2013، ص: 50-51.

-يتم تسوية المدفوعات من خلال الشيكات الإلكترونية في 48 ساعة مقارنة بالشيكات العادية التي تتم تسويتها في وقت أطول.

-تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرسالها بالبريد كالضياع، التأخر...الخ.¹

➤ **التحويلات المالية الإلكترونية:** هي عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهواتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من استخدام الأوراق، وبذلك تؤدي الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء.²

3- مزايا وعيوب الصيرفة الالكترونية

3-1 مزايا الصيرفة الإلكترونية:

إن للصيرفة الإلكترونية عدة مزايا تمتاز عن الصيرفة التقليدية والتي يمكن حصرها في الآتي:
أولا: بالنسبة للعميل³

-منح العملاء قدرة أكبر لاختيار الخدمة البنكية الأكثر ملائمة لهما حيث أن هذه الميزة تعد نقلة نوعية في العلاقة التي تربط بين العميل والمصرف.

-استفادة العملاء من الخدمة المصرفية في أي وقت وعلى مدار 24 ساعة طيلة أيام السنة.

¹نوال بن عمارة، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أيام 15-17 مارس 2014، ص:12.

²معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، اقتصاد وتنمية، جامعة عين الدفلى الجزائر، 2014، ص:34.

³العياطي جهيدة، بن عزة محمد، تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديث والتقليدية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 15، العدد 02، 2014، ص ص:44-25.

-توفر عنصرى الثقة والأمان مما يجعل العميل فى أريحية تامة عند تعامله مع المصرف.

ثانيا: بالنسبة للمصرف¹

- خفض التكاليف الخاصة بالمصرف مثال ذلك تكاليف إنشاء أو فتح فروع جديدة للمصرف.
- التوفير الدائم والمستمر للمعلومات أمام العملاء الذين يستخدمون الإنترنت على مدار اليوم.
- تدنى التكاليف الخاصة بأداء الخدمات المصرفية نظرا لكونها تقدم بالاعتماد على وسائل تكنولوجيا الإعلام والاتصال.

ثالثا: بالنسبة للاقتصاد²

- الرقى بالمجتمعات واتجاههم نحو الأفضل أى التحول من الاستخدام النقدي فى المعاملات إلى استخدام وسائل الدفع الحديثة.
 - تقليل التكاليف المرتبطة بطباعة الأوراق النقدية وكذا انخفاض تداولها.
 - زيادة الدخل المالى للبنوك الوطنية ومساهمتها فى الدخل الوطنى من خلال قيمة رمزية لبعض الرسوم التى تفرض على مستخدمى الإنترنت فى التعامل المصرفى.
- ### 3-2 عيوب الصيرفة الإلكترونية.

بغض النظر عن المزايا التى تم ذكرها سابقا فهناك أيضا عيوب نذكر منها:

أولا: بالنسبة للعميل³

- التعرض المفاجئ لأعطال فنية للآلات والوسائل التى يستخدمها المصرف مما يجعل العميل يتأخر فى إنجاز عملياته وقت الحاجة.

¹عياش زبير، عبابسة سمية، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة العربى بن مهيدى ام البواقي، المجلد 08، العدد 01، 2016، ص ص: 60-78.

²عزالى ظريف، لعلال العمرية، دور الصيرفة الالكترونية فى تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة جامعة المسيلة للدراسات الاقتصادية جامعة بوضياف، المسيلة المجلد 05، العدد 01، 2021، ص ص: 1-18.

³نصر حمود مزان فهد، امكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية فى البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العراق، العدد 03، 2011، ص 5.

-مواجهة العديد من الصعوبات كصعوبة اللغة مثلا والذي يصاحبه غياب المنشرات الإرشادية المساعدة.

ثانيا: بالنسبة للمصرف¹

- عدم قناعة الإدارة بالجدوى الاقتصادية لتطبيق التكنولوجيا وبالذات الصيرفة الإلكترونية.
 - عدم وجود معرفة بالميزات والفوائد.
 - عدم التوافق والانسجام بينها وبين أنظمة العمل الموجودة بالبنك.
 - عدم امتلاك بنية تكنولوجية تحتية.
 - ارتفاع تكاليف الاستثمار المالي مثل: ارتفاع شراء الأجهزة والصيانة والتدريب وغيرها.
 - عدم وجود قوانين تشجع البنوك على الصيرفة الإلكترونية.
 - انخفاض الوعي المصرفي لدى العملاء وقلة الثقة.
- بالإضافة الى:

-قلة انتشار الصيرفة الإلكترونية على مستوى العالم تؤدي إلى محدودية استخدامها، حيث يقتصر تطبيقها على بعض الدول التي تعتمد هذا النظام، لا سيما الدول المتقدمة.

3-3 أشكال الصيرفة الإلكترونية:

وفقا لجهات الاشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الإلكترونية على الإنترنت وسنذكرها فيما يلي:

الشكل الأول: الموقع المعلوماتي²

وهو المستوى الأساسي للصيرفة الإلكترونية أو ما يمكن تسميته بالحد الأدنى من النشاط

¹بودشيشة نادية، الصيرفة الإلكترونية بين المزايا والمخاطر، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، المجلد 14، العدد 01، 2022، ص ص: 20-38.

²سمير مسعي، الصيرفة الإلكترونية المزايا وشروط النجاح، ابحاث الملتقى الوطني حول الخدمات في ظل التحول الرقمي والإدارة الإلكترونية في المؤسسات الجزائرية ورهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة عباس بغرور، خنشلة، الجزائر، 2011، ص:7.

الإلكتروني المصرفي، ومن خلاله فإن المصرف يقدم معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية وفي هذه الحالة فالغرض من البنك الإلكتروني هو غرض دعائي وتعريفي أكثر منه خدماتي.

الشكل الثاني: الموقع التفاعلي أو الاتصالي¹

هو الموقع الذي يسمح للعميل بالتفاعل والتواصل مع مصرفه، كإرسال بريد الكتروني للحصول على بعض المعلومات المصرفية والاطلاع على حسابه وإتمام بعض المعاملات أو النماذج على الخط كطلب دفتر شيكات أو تبديل بطاقة مصرفية، أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

الشكل الثالث: الموقع التعاقدية

وهذا الموقع هو المستوى الذي يمكن القول إن المصرف يمارس فيه خدماته وأنشطته في بيئة إلكترونية، وإجراءات الاستعلامية، وإجراءات التحويلات بين حساباته الداخلية مع الجهات الخارجية.

4- متطلبات نجاح الصيرفة الإلكترونية

إن البنية التحتية اللازمة لتفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية تتطلب ما يلي: ²

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة وترتبط بالشبكة العالمية انترنت وفقاً لأسس معيارية مؤمنة.
- وضع خطة متدرجة للبدء في إدخال خدمات صيرفة إلكترونية وفقاً لأولويات تحددها خطة استراتيجية على مستوى البنك المركزي وعلى مستوى البلاد ككل.
- وجود كادر بشري مؤهل ومدرب وقادر على إدارة هذه الخدمات، بالإضافة إلى إنشاء

¹ ابن حمزة يسرى، تأثير الصيرفة الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية، اطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قالمة، الجزائر، 2022، ص ص: 110-135.

² حبيب محمود، الحارث اسعد، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجله جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 37، العدد 06، 2015/11/05، ص ص: 236-242.

الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كافة المستويات

- البدء في وضع النظم القياسية (المعيارية) التي تتيح الربط وتبادل البيانات بين الجهات المشتركة.

- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوحيدها للاستفادة من الخبرات المتراكمة بين المصرفيين والفنيين في المصارف.

5- معيقات ومخاطر الصيرفة الإلكترونية

5-1 المعيقات: يمكن حصر المعيقات فيما يلي:

➤ معيقات إدارية:¹

- عدم وجود تعاون وتنسيق بين فروع و وحدات المنظومة المصرفية في مجال الصناعة

الإلكترونية المتطورة واستثمار المعلومات مع صعوبة الوصول إلى صيغة توافقية لإدارة

إلكترونية متكاملة داخل البنوك الجزائرية وذلك نظرا لاختلاف النظم الإدارية بين الوكالات التابعة لنفس البنك.

- سيطرة الأساليب التقليدية على أجواء العمل الإدارية في الجهاز البنكي وعدم التمكن من

تجاوزها مع غياب استراتيجية تسويقية لدى البنوك الجزائرية لتثقيف العملاء بخدمات الصيرفة الإلكترونية المتاحة.

- غياب الحوافز القوية والمجهودات اللازمة من تخطيط وتنسيق من الإدارة لتهيئة المحيط

البنكي للتحويل إلى الإدارة الإلكترونية الأمر الذي تسبب في تكرار عمليات التأجيل لتوسيع عمليات الصيرفة الإلكترونية.

- غياب البنية التحتية والمتمثلة في الأجهزة والمعدات والبرمجيات وخدمات الإنترنت والتي من

شأنها تحقيق التواصل الأمثل بين العميل والمصرف وكذا تبادل المعلومات بين المصارف بحد

¹ ابن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، صندوق النقد العربي ابوظبي، العدد 80، يونيو 2019، ص ص: 16-17.

ذراتها.

➤ معوقات أمنية/قانونية:¹

- غياب القوانين التشريعية للمعاملات الإلكترونية جعل العملاء في دائرة الخوف من التعرض لعمليات النصب والاحتيال والناجم من عدم توفر الأمن عند استخدام شبكة الإنترنت.
- عدم توافر الأمن عند استخدام شبكة الإنترنت في مختلف المعاملات المصرفية.

➤ معوقات بشرية:²

- غياب ثقافة التعامل عن بعد وثقافة التسوق الإلكتروني في المجتمع الجزائري إضافة إلى مجموعة من العيّنات الغير مقتنعة والرافضة لفكرة التغيير نحو عالم متطور هذا ما يحول دون التوسع في مجال الصيرفة الإلكترونية.
- غياب الكوادر البشرية المؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية بكفاءة عالية بسبب عزوفهم نحو الدول المتقدمة بحجة الأجر الضئيل المقدم لهم في المصارف الجزائرية.

5-2 المخاطر: بالرغم من مميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن تعرضها للخطر الكبير سواء على المستوى الحافظ على تلك النوعية من أموال البنوك أو الاقتصاد القومي ككل وتتمثل هذه المخاطر في الآتي:

- **مخاطر تشغيلية:** تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات القرصنة، وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية اتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه،

¹ عياش زبير، عصنة النظام المصرفي الجزائري في ظل الصيرفة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2017، ص: 120-150.

² بن حمزة يسرى، تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2022، ص: 130-160.

وعدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل معها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو الآتي:

- **عدم التأمين الكافي للنظم:** تنشأ عن إمكان الاختراق غير المرخص له لنظم وبرمجيات

البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وسرقة أرقام بطاقتهم الائتمانية سواء تم ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توفير إجراءات من خلال نظم إلكترونية مثل أنظمة الجدران النارية التي تعوق عمل أي شخص يحاول الدخول إلى البرامج الخاصة بالبنك.¹

- **عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة:** فهي تنشأ من إخفاق النظم أو

عدم الاعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة. وهنا لابد من أن يقوم البنك بالاعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني له دون الاعتماد على مصادر خارجية عنه وذلك العمل على استمرار تقديم الدعم الفني وتحديث النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك دون أي انقطاع أو ببطء وذلك سواء بالنسبة إلى البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الإلكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجية.²

- **إساءة الاستخدام من قبل العملاء:** ويرد ذلك نتيجة إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية أو القيام بعمليات غسيل الأموال باستخدام معلوماتهم الشخصية أو عدم التزامهم باتباع إجراءات التأمين الواجبة.

➤ **مخاطر السمعة:** تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه البنك والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكد للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة

¹ مصطفى إبراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، دراسات وأبحاث مجلة المصرفي، جامعة الجلفة، العدد 33، يوليو 2019، ص: 17.

² محمد الصالح قشي، رملي عمار، حمزة قرفي، البنوك الإلكترونية: مخاطرها وطرق الحماية منها، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، الجزائر، الطبعة 1، 2018، ص: 30.

بعملائه أو وقوع بعض عمليات اختراق لنظم البنك الإلكترونية وإقحامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية مما يؤثر على نشاطه وعدد العملاء، ويخفض نشاط البنك إلى أقصى حد مما يقلل من الأرباح.¹

➤ **المخاطر القانونية:** تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.²

➤ **المخاطر الأخرى:** يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الائتمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع احتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن استخدام قنوات غير تقليدية للاتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الائتمان إلى العملاء عبر الحدود قد يزيد من احتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد التزاماتهم.

¹ Kondabagil, Jayaram, *Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices*, John Wiley & Sons, Singapore & Hoboken (USA), 2007, P 145.

² إلاف فاخر كاظم علي، *مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية: دراسة مقارنة*، دار العربية للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة 1، 2019، ص: 110.

المطلب الثاني: الشمول المالي

يشهد العالم تطورات عديدة ومتسارعة نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية وزيادة المنافسة في الخدمات المالية نتيجة استخدام التكنولوجيا من ناحية الاتصال والرقمنة، بينما لازالت الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من المواطنين لأن القصور في البنية التحتية المالية رفعت من تكاليف هذه الخدمات إلى مستويات تجعل من الصعب الحصول عليها لكل فئات المجتمع، ولعل من أبرز التغيرات ظهور العديد من المصطلحات والمواضيع من بينها مصطلح الشمول المالي الذي بات محل اهتمام العالم وخاصة المؤسسات المالية والدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية، وبهذا الصدد ومن خلال هذا المبحث سنتعرف أكثر على هذا الموضوع في الآتي:¹

1- مفهوم الشمول المالي

1-1 نشأة الشمول المالي:

قبل التطرق إلى مفهوم الشمول المالي، كان لا بد لنا الوقوف على أهم النقاط المتعلقة بالتطور التاريخي له:

في عام 1993 ولأول مرة ظهر مصطلح الشمول المالي (عكس الإقصاء المالي) في دراسة "ليشون وتارفات" للخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها إثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية.² وخلال التسعينيات ظهرت دراسات كثيرة مرتبطة بالعراقيل التي تواجهها بعض شرائح المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. وفي عام 1999 تم استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة

¹نادية عباس النجار، الأنظمة المصرفية الحديثة، دار الفكر، دمشق، سوريا، الطبعة 1، 2016، ص 55.

²بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة

الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة بلحاج شعيب عين تموشنت، الجزائر، المجلد 04 العدد 01، جانفي

2023، ص ص: 646-647.

على نطاق أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتاحة، وهو لا يهتم بأولئك الذين اختاروا استبعاد أنفسهم من استخدام المنتجات والخدمات المالية لدوافع ثقافية أو عقائدية، بل يستهدف فقط من تم استبعادهم لفترة قصيرة من الشمول المالي وإيجاد طرق التغلب على أسباب وعوامل الاستبعاد. تزايد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وصول جميع الفئات السكانية إلى خدمات مالية حديثة ومتنوعة وبتكلفة منخفضة مع مساعدتهم في استخدامها.¹

حيث اعتمدت مجموعة العشرين G20 هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إليها دعامة أساسية من أجل مكافحة الفقر. وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار عن طريق إدراج الخدمات المالية، مع التركيز الإضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة.²

1-2 مفهوم الشمول المالي:

تختلف تعريف الشمول المالي باختلاف المنهج العلمي المتبع، ونجد من أهمهم:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي بأنه الحالة التي يكون فيها الأفراد والشركات قادرين على الوصول إلى خدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة، تلبي احتياجاتهم، وتشمل المعاملات، والمدفوعات، والمدخرات، والائتمان، والتأمين على أن تقدم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.³

¹ طارق عبد العال حماد، الشمول المالي والتنمية الاقتصادية، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2018، ص: 15-40.

² محمد حسين الكساسبة، المصارف الإلكترونية والشمول المالي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2017، ص: 33-50.

³ ناصر صلاح الدين غربي، "دراسة أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في دول المغرب العربي (الجزائر، تونس، المغرب) باستعمال نموذج ARDL خلال الفترة (1990-2019)، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة أبي بكر بالقائد تلمسان، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022، ص 28.

كما عرفته المجموعة العشري G20 والتحالف العالمي للشمول المالي AFI على أنه :

"الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع ، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".¹

كما عرفت كل من منظمة OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي AFI الشمول المالي بأنه: " تعزيز وصول و استخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، و توزيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية و التثقيف المالي و ذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي و الاقتصادي".²

كما يمكن تعريف الشمول المالي في ضوء تقرير منظمة الأمم المتحدة على أنه " إتاحة الخدمات المصرفية للطبقات الفقيرة بشكل دائم وبتكلفة معقولة تشبع احتياجاتهم من: ادخار - ائتمان - مدفوعات وتحويلات مالية- تأمين، بهدف دمج هذه الشريحة من المجتمع في الاقتصاد الرسمي".³

وتعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP الشمول المالي "على أنه وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك

¹ أحمد خروبي لقواس، " الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي- تجربة المملكة العربية السعودية "، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر المجلد 04، العدد 01، جانفي 2023، ص: 241-242.

² معمري نارجس، أوكيل حميدة، "Financial inclusion in Algeria – reality and challenges"، القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، المجلد الأول، العدد 01، ديسمبر 2019، ص 33.

³ آية عادل محمود، أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثالث، 2021، ص 351.

الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا".¹

من خلال التعاريف السابقة يمكن ملاحظة المحاور الأساسية التي يركز عليها الشمول المالي وهي:²

- الحصول على المنتجات والخدمات المالية من خلال توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة، والقدرة على تحمل التكاليف.
- القدرة المالية من خلال إدارة الأموال بشكل فعال، والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال الانتظام والتكرار ومدة الاستخدام.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية حيث أنها مصممة لاحتياجات العمال، وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع.

¹ عبد المجيد قدي، الاقتصاد النقدي والبنكي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزائر العاصمة، الطبعة 3، 2011، ص: 120-140.

² خميلي رشيد، واقع وآفاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، المجلد 11، العدد 2، 2022، ص: 1-20.

1-3 خصائص الشمول المالي

ان للشمول المالي عدة خصائص نذكرها:¹

- استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل؛
- التنوع في تقديم الخدمات والمنتجات البنكية والمصرفية؛
- تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات؛
- الوصول الى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

بالإضافة الى بعض الخصائص التالية:²

- عبارة عن مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة (مدفوعات حسابات توفير حسابات جارية تحويلات، مدخرات، ائتمان، اقتراض..... الخ)؛
- مواصفات الخدمة المقدمة والتي تتسم بالعدل والشفافية وتقدم في الوقت المناسب وبتكاليف منخفضة؛

- التنفيذ والرقابة إذ أن هذه الخدمات تقدم من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي الرسمي وتخضع للرقابة والمتابعة من الهيئات الرقابية.

¹ اسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طينة للدراسات العلمية والاكاديمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة شلف، الجزائر، 2021، ص: 648.

² احمد سعيد البكل، ايمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة بني سويف، مصر، 2022، ص ص: 160-161.

2- أهمية واهداف الشمول المالي

2-1 أهمية الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية وتتجلى أهمية الشمول المالي فيما يلي:¹

- يساعد الشمول المالي العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ الغير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة.

- يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي حيث أن اعتماد الأسر في تعاملاتهم مع البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط غير أنه في المقابل توسع البنك في القروض يجب أن يقترن برقابة مصرفية فعالة من أجل تدعيم الاستقرار في القطاع.²
- الشمول المالي يعزز التمكين الاقتصادي والذي بدوره يحسن الرفاهية الشاملة مع توفير اللبنة الأساسية لمزيد من النمو.

- الشمول المالي يؤدي إلى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، ويزيد من فعالية السياسات الحكومية وتحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة أسواق السلع والخدمات.

- يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير رسمي مما يؤدي إلى شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة و الاشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي.³

¹ محمد طرشي، أنساع رضوان، عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 1، العدد 01، 2019، ص: 124-122.

² عبد القادر بسبع، دومة علي طهراوي، أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، المجلد 18، العدد 2، 2022، ص: 75-76.

³ خميلي رشيد، أهمية الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، المجلد 10، العدد 1، 2021، ص: 45-46.

-يساعد الشمول المالي وامتلاك الحسابات على تقليل الفساد، والحد من التهرب الضريبي، وتسهيل صرف الإعانات بشكل أكثر فعالية.

-يتيح الوصول للخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة والصغيرة الحجم الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأس مالها وتنمية أعمالها.¹
-يمكن نفاذ شرائح أكبر من المواطنين للخدمات المالية والتمويل سواء كانوا أفراد أو شركات وخاصة فيما يتعلق بالشركات متناهية الصغر والصغيرة يساهم في زيادة النشاط الاقتصادي وتوفير المزيد من فرص العمل وضمان عدالة توزيع الفرص الاقتصادية بين مختلف فئات المجتمع وهي بدورها تساعد على تحسين المستويات المعيشية والرفاهية للمجتمع.²

2-2 أهداف الشمول المالي:

نظرا للاهتمام العالمي يتوسع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتتمثل في ما يلي:³

-تعزيز فرص وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع سواء كانت أفراد أو منشآت وجذب المحرومين والمستبعدين ماليا إلى النظام المالي من أجل تعريفهم عن أهمية الخدمات؛
-حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف

¹ سيماء محسن علاوي العبيدي، منتج عبيدة، أهمية الشمول المالي في تقليص الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية، مجلة

Tasnim الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مؤسسة Tasnim، المجلد 4، العدد 1، 2022، ص ص: 1-20.

² زيانى أسماء، شبابكي حورية، دور الشمول المالي في دعم النمو الاقتصادي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، المجلد 7، العدد 2، 2021، ص: 110-130.

³ بن يحي عبد القادر، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول النامية، أطروحة دكتوراه في العلوم

الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020/2019، ص: 85-120.

- المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم و واجباتهم بما يضمن حد أدنى من التثقيف المالي؛¹
- العمل على سهولة الوصول إلى مصادر التمويل والاستفادة منها بغرض تحسين الظروف المعيشية للمواطنين؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستثمار والتوسع؛
- محاربة الفقر والبطالة وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية، ودعم القطاع المصرفي من خلال تنويع الأصول المصرفية؛²
- نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية؛
- الاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل حرص، وتوفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل لها؛
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع وخفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية.³

¹بوسالم فاطمة الزهراء، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران 2، وهران، الجزائر، 2021/2020، ص: 70.

²غودود محمد الأمين، دور الشمول المالي في الحد من الفقر وتحقيق التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر، 2022/2021، ص: 90 .

³بوعلام سمير، تطوير الخدمات المالية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، تلمسان، الجزائر، 2019/2018، ص: 45-50.

3- مبادئ الشمول المالي:

إن للشمول المالي مبادئ تعتبر الركيزة التي يعتمد عليها كمرجع لتعزيز مستوياته في دول العالم.

3-1 المبادئ حسب مجموعة العشرين (G20):¹

بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة ازداد اهتمام عدد من المؤسسات الدولية أهمية الشمول المالي وذلك من أجل ايجاد معايير دولية يمكن اتباعها لتعزيزه، فعلى سبيل الذكر قامت المجموعة العشرين بإصدار ما يسمى بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي وذلك عام 2010 والذي شمل ما يلي:

-**القيادة:** وجود الالتزام الحكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة من حدة الفقر.

- **التنوع:** تبني السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المنافسة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة مثل: خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.

- **التطوير:** استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لنفاذ النظام المالي، مع الإشارة الى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.

-**الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة للمستهلكين.²

- **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية الافراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق

¹السن، عادل عبد العزيز علي، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة مدينة السادات - كلية الحقوق، المجلد 5، العدد 2، مصر، 2019، ص ص 18-19 .

²بن زيد أحمد، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الشلف، الجزائر، 2021/2022، ص 80.

واسع.

-**التعاون**: خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية والعمل على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.

- **المعرفة**: للاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة، وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات.

-**التناسب**: بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس استيعاب التعثرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية القائمة ومحاولة تجاوزها.¹

- **إطار العمل**: إن هذه المبادئ هي بمثابة مبادئ مبتكرة تساعد على حماية الاستقرار المالي والعملاء الماليين في آن واحد حيث أسهمت الشراكة العالمية للشمول المالي الناتجة عن مجموعة العشرين G20 اصدار مبادئ عليا جديدة والتي تهدف إلى تعزيز الإدماج المالي الرقمي فهي مكملة للمبادئ المبتكرة وهي كالاتي:²

- * تعزيز المنهجية الرقمية للشمول المالي .
- * التوازن بين الابتكار والمخاطر من أجل تحقيق الشمول المالي الرقمي .
- * توفير البيئة المواتية للإطار القانوني والتنظيم من أجل الشمول المالي الرقمي .
- * توسيع البنية التحتية والنظام البيئي من أجل الشمول المالي الرقمي .
- * ترسيخ الممارسات المسؤولة للمالية الرقمية من أجل حماية المستهلك .
- * تعزيز الوعي والتثقيف المالي والرقمي .

¹مرابط سمير، دور الابتكار المالي في تحقيق الشمول المالي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، تلمسان، الجزائر، 2020/2019، ص: 50.

²لعقاب محمد الأمين، متطلبات تطبيق الشمول المالي في النظام المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر، 2022/2021، ص: 55-80.

* تسهيل وسائل التعريف بالعمل للخدمات المالية الرقمية .

* رصد ومتابعة تقدم الشمول المالي الرقمي.

4- أبعاد ومؤشرات الشمول المالي:

4-1 أبعاد الشمول المالي:

لقد تطور الشمول المالي ليشمل الأبعاد الرئيسية التالية:

-**الوصول للخدمات المالية:** يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.¹

-**استخدام الخدمات المالية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.²

-**جودة الخدمات المالية:** جودة الخدمات المالية يعتبر مقياسا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء، وتشمل الجودة آراء ومواقف العملاء اتجاه طلب الخدمة المالية وتعتبر الخدمة المالية تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة، واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.³

¹ افلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07. العدد 04، السنة 1029، ص:04.

² شيماء عادل محمد المهدي، تقييم واقع الشمول المالي باستخدام مؤشر مركب لأبعاد الشمول المالي، المؤتمر العلمي الدولي للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2023، ص: 283.

³ طهراوي دومة علي، بسبع عبد القادر، قياس أبعاد الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، المجلد 19، العدد 33، 2023، ص:87.

ومع تطور مفهوم الشمول المالي ظهرت مجموعة من المؤشرات لقياس كل بعد من الأبعاد السابقة ويمكن تلخيصها في الجدول الآتي:

الجدول رقم (1): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

الأبعاد	مؤشرات قياس كل بعد
الوصول إلى الخدمات المالية	- عدد نقاط الوصول لكل 20000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية. - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 2000 كيلومتر مربع. - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. - حسابات النقود الإلكترونية. - النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. - عدد حملة بوليصة (سياسة) التأمين لكل 2000 من البالغين. - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. - نسبة الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية. - نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع. - نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة
جودة الخدمات المالية	القدرة على تحمل التكاليف: مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة ذوي الدخل المنخفض. الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ القرار المناسب

بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة وصحة هذه المعلومات. الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية. حماية المستهلك: ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها. التثقيف المالي: يقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم. المديونية والسلوك المالي: وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، زمن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.	
--	--

المصدر: سورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2018، ص-ص: 109-111.

4-2 مؤشرات الشمول المالي:

أ- **حسب البنك الدولي:** يتكون الشمول المالي حسب البنك الدولي من 5 مؤشرات أساسية والمتمثلة في الآتي:¹

(1) **مؤشر استخدام الحسابات المصرفية:** يمثل نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، مكاتب البريد، مؤسسات التمويل الصغرى.

(2) **مؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية:** يمثل النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 21 شهرا الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (البنوك ومكاتب البريد وغيرها) وغير رسمية أو شخص خارج الأسرة.

(3) **مؤشر الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية:** يمثل النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأجور أو المدفوعات الحكومية خلال 12 شهر الماضية.

(4) **مؤشر التأمين:** يمثل النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بالتأمين على أنفسهم وممتلكاتهم.

ب- **حسب صندوق النقد العربي:** تتمثل مؤشرات الشمول المالي في الآتي:²

(1) **حسابات الاقتراض:** ويتمثل هذا المؤشر في نسبة عدد المقترضين من البنوك التجارية أو أي مؤسسة مالية بهدف إنشاء مشاريع تجارية أو توسيع مشاريع قائمة إلى إجمالي عدد السكان البالغين.

¹ أسماء دردور، سعيد حركات، قياس أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1980-2017 نموذج ARDL، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 04، ص ص: 75-76.

² نورة زبيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي: Findex دراسة مجموعة من الدول العربية، المؤتمر الدولي للاقتصاد والمالية، جامعة ميله، ميله، الجزائر، 2022، ص ص: 1-24.

(2)-حسابات الإيداع: يمثل نسبة عدد الحائزين على حسابات الادخار بالنسبة لإجمالي السكان البالغين.

5- ركائز وتحديات الشمول المالي:

5-1 ركائز الشمول المالي

تتمثل أهم الركائز التي يستند عليها الشمول المالي:

-دعم البنية التحتية المالية: إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي: ¹

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.
- الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتسيير الحصول على الخدمات المالية بأقل تكلفة وبجودة عالية وفي الوقت المناسب وتزودهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الاستثمار المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة والمهمشة.²

-تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع: تيسير وصول الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي وهنا نشير إلى

¹ أحمد حسين الكساسبة، المصارف الإلكترونية والشمول المالي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2017، ص ص: 33-34.

² خميلي رشيد، ركائز الشمول المالي الرقمي في تعزيز كفاءة النظام المصرفي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، المجلد 12، العدد 1، 2023، ص ص: 40-42.

دور الجهات الإشرافي في تحقيق هذه الركيزة من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة و تعزيز المنافسة.

5-2 التحديات التي تعيق توسيع الشمول المالي:

يترتب على الاستبعاد المالي العديد من الآثار السلبية المتمثلة في مخاطر عدم الاستقرار المالي ومخاطر المعاملات النقدية وغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، بالإضافة إلى استمرار معضلة صعوبة حصول المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر على التمويل وعدم اندماج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي، بالإضافة إلى صعوبة وصول البنوك لشرائح جديدة من العملاء واستهدافها، مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية.¹

وقد تنتج حالة الاستبعاد المالي لوجود عدة عوامل تعيق عملية الشمول المالي والتي نذكر منها:²

- عدم توافر البنية التحتية اللازمة للتوسع نحو الشمول المالي؛
- عدم تهيئة البيئة التنظيمية والقانونية والرقابية الملائمة؛
- هناك عوامل خاصة بالبنوك تتمثل في احتمالية اختلاف "العملاء المستبعدين" من الخدمات المالية عن العملاء الحاليين، وكذلك إمكانية تخلي البعض منها على بعض معايير منح الائتمان وما يترتب عليه من زيادة المخاطر الائتمانية.

¹ بوجلوش سعاد، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، الملتقى الدولي حول الاقتصاد الرقمي والتنمية المستدامة، الجهة المنظمة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة بومرداس، بومرداس، الجزائر، 2023، ص ص: 579-580.

² قطاف خرخاشي مراد، تقدير أثر الشمول المالي على التنافسية المصرفية في مجموعة من البنوك في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، الوادي، الجزائر، 2025، ص: 60.

- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات؛
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية، حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو جهة مالية إشرافيه مستقلة، وقد أدت هذه العقوبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض؛¹
- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات.²

¹ أمينة بن صافي، شيماء حاجي، أسامة زايدي، العوامل المؤثرة على الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عين تموشنت، عين تموشنت، الجزائر، 2025، ص ص: 10-11.

² لعلاوي نوري، خليل عبد القادر، الشمول المالي في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق دراسة تحليلية لأهم مؤشرات خلال الفترة (2017-2011)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2024، ص ص: 128-130.

المطلب الثالث: العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي ودورها في تعزيزه

إن الصيرفة الإلكترونية لها دورا هاما في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال استغلال التقنيات والخدمات التي تقدمها الصيرفة الإلكترونية في جذب واستقطاب العديد من العملاء المهمشين أو المستبعدين ماليا بسبب أوضاعهم الاجتماعية.

1- علاقة الصيرفة الإلكترونية بالشمول المالي:

تعد الخدمات المالية الإلكترونية أداة أساسية في مكافحة الفقر، حيث يساهم الشمول المالي في تمكين المزيد من الأفراد في إنشاء مشاريعهم الخاصة وتحقيق دخل مستدام، ولا تقتصر المؤسسات العاملة في هذا المجال على تقديم الفرص المالية فحسب، بل تعمل أيضا على توعية الأفراد بكيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم.¹

وتستند العلاقة بين الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي الفرضية التي تفيد بأن شريحة كبيرة من الأفراد و أصحاب المشاريع الصغيرة غير المشمولين ماليا يمتلكون هواتف محمولة، وبالتالي فإن توفير الخدمات المالية عبر هذه الأجهزة يمكن أن يعزز إمكانية الوصول الى التمويل لجميع فئات المجتمع.²

كما أن التوسع في استخدام الهواتف المحمولة عبر مختلف مستويات الدخل مكن المؤسسات المالية من تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة أكبر، مع تقليل التكاليف مما يساهم في تحسين وصول المصارف الى الفئات التي تعاني من نقص التمويل.

¹قرين صبيحة، خليل عبد القادر، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة قياسية للفترة (2011-2020)، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة المدية، الجزائر، المجلد 12، العدد 2، 2023، ص ص: 216-217.

²صالحى هالة، قاسمي سندس، عون لينة، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية وعلاقتها بالشمول المالي، مجلة اقتصادية (جامعة ورقلة)، الجزائر، المجلد 11، العدد 1، 2024، ص ص: 1-20.

2- مساهمة الخدمات المالية المصرفية في تعزيز الشمول المالي:

من خلال الدراسات السابقة وأدبيات البحث توصلنا الى:

- إن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية سيلعب دورا متزايدا في تسريع وتيرة الشمول المالي، حيث وفق التقديرات فإن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57 % من الأفراد المستبعدين ماليا في النظام المصرفي.¹
- يساهم تطور وكفاءة القطاع المالي والمصرفي في تحسين النمو الاقتصادي من خلال قدرته على تعبئة المدخرات وحشدها نحو المحتاجين إليها من مستثمرين ومستهلكين، لذا كلما كان هذا القطاع أكثر شمولية حقق قدرة أكبر على جذب المدخرات وتمويل الاحتياجات الاستثمارية والاستهلاكية. كما ساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها المصارف وشركات الاتصالات ومقدمي الخدمات للأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من ربطهم بخدمات المدفوعات (الغاز والكهرباء مثلا) وخدمات الادخار والتأمين والتسهيلات الائتمانية.²
- توجه فئات المجتمع من ذوي الدخل الضعيف نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق وسائل الدفع الالكتروني مثل البطاقات القابلة لإعادة التعبئة والهواتف النقالة وقد ساهم ذلك في انتشار التجارة الالكترونية والتعلم الالكتروني، الوصول إلى الخدمات الأساسية كالدفع (الغاز والكهرباء مثلا)

¹ سلوى حسين رشدي إسماعيل حسين، فاطمة شعيب مصطفى محمد، مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالتطبيق على المملكة العربية السعودية)، المؤتمر العلمي الدولي للعلوم الاقتصادية والمحاسبية، كلية التجارة - جامعة الأزهر وجامعة قناة السويس (بالتعاون)، القاهرة، مصر، 2022، ص ص: 6-40 .

² بوعلام سمير، مساهمة الخدمات المالية المصرفية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، تلمسان، الجزائر، 2021/2020، ص ص: 60-70.

- تهدف الصناعة المالية الإلكترونية من خلال تبني التكنولوجيا الحديثة إلى تقديم خدمات تتماشى والاحتياجات المتزايدة لجيل الألفية، وهذا بابتكار خدمات جديدة تمتاز بسهولة الوصول، انخفاض التكلفة والجودة العالية عبر التطبيقات بالهواتف المحمولة، الإنترنت ووسائل الدفع الحديثة التي اختصرت المسافات وقلصت الزمن مما يعني دون شك التقليل من تكاليف إنشاء فروع جديدة في مناطق نائية وقد شملت شريحة واسعة من الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

تسعى الجزائر الى توسيع نطاق جهودها لتنفيذ وتطوير قطاعها المصرفي، ليتماشى مع هذا التحول الرقمي والارتقاء بمستوى تقديم خدماتها وتعاملاتها مع الأفراد والشركات، وقد عملت كغيرها من الدول في أجنحة التنمية المستدامة على وضع استراتيجيات تشمل عصرنة وتطوير كافة قطاعاتها الحيوية لتعزيز الشمول المالي من خلال الاعتماد بشكل أساسي على تبني الصيرفة الالكترونية بهدف بلوغ الشمول المالي، لذا ارتأينا التطرق لتحليل بعض التطورات الأخيرة والتي شهدتها مختلف قنوات الخدمات المصرفية الالكترونية ونظام المدفوعات حسب آخر الاحصائيات في الجزائر.

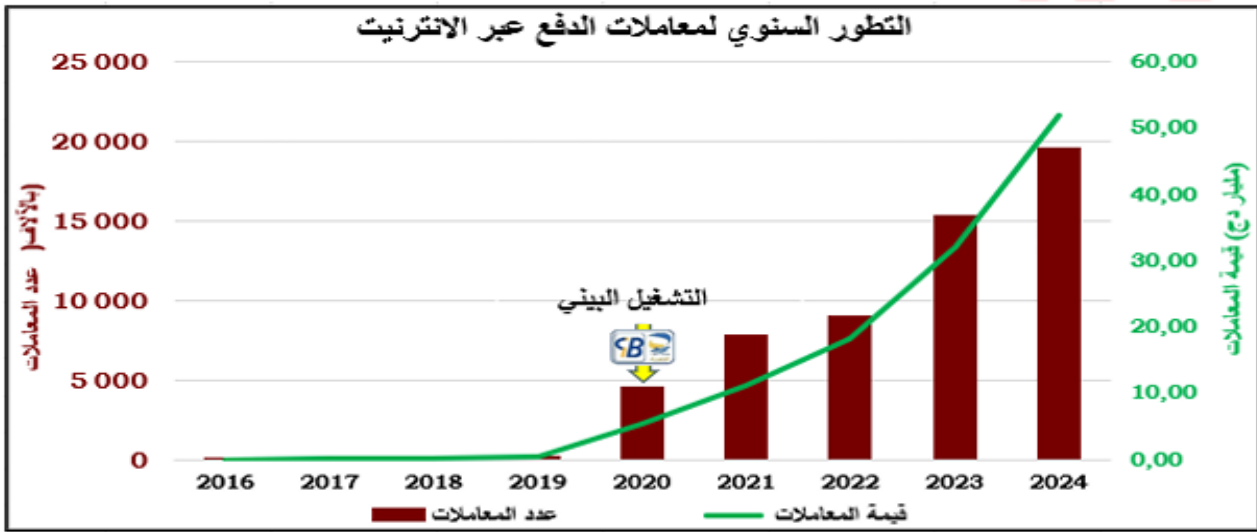
2-1 خدمة الدفع عبر الانترنت في الجزائر:

جدول رقم 02: النشاط السنوي لخدمة الدفع عبر الانترنت في الفترة بين 2016 و 2024

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فواتير	خدمة ادارية	خدمات	بيع ممتلكات	رياضة وترفيه	العدد الاجمالي للمعاملات	المبلغ الاجمالي (دج)
2016	6 536	388	51	391	-	-	-	-	7 366	15 009 842,02
2017	87 286	5 677	2 467	12 414	-	-	-	-	107 844	267 993 423,40
2018	138 495	871	6 439	29 722	1 455	-	-	-	176 982	332 592 583,28
2019	141 552	6 292	8 342	38 806	2 432	5 056	-	-	202 480	503 870 361,61
2020	4 210 284	11 350	4 845	85 676	68 395	213 175	235	-	4 593 960	5 423 727 074,80
2021	6 993 135	72 164	8 372	120 841	155 640	457 726	13 468	-	7 821 346	11 176 475 535,68
2022	7 490 626	195 490	23 571	302 273	153 957	705 114	24 169	152 925	9 048 125	18 151 104 423,96
2023	8 400 869	371 317	36 996	640 485	4 086 659	1 055 672	51 154	708 212	15 351 354	32 196 672 024,03
2024	9 838 682	758 764	61 739	1 447 168	5 248 922	1 386 790	106 219	746 198	19 594 482	51 945 560 351,45

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

الشكل رقم 01: التطور السنوي لمعاملات الدفع عبر الانترنت



المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

منذ سنة 2020، عرف نشاط الدفع عبر الانترنت تزايدا سواءا من حيث عدد المعاملات أو قيمتها. وقد أسهمت الأزمة الصحية لجائحة كورونا - كوفيد 19- في دفع هذا التطور من خلال الحد من التنقلات وتشجيع الطلبات الإلكترونية، حيث سجل في هذه السنة عدد المعاملات في حدود 4 960 593 ومبلغ اجمالي المعاملات قدر ب: 5 423 727 074.80 دج. ليستمر العدد في الارتفاع في السنوات التالية.

وابتداء من سنة 2022، أصبحت عملية بيع تذاكر الملاعب تتم حصريا عبر الإنترنت باستعمال البطاقات البنكية الأمر الذي ساهم في رفع عدد المعاملات. كما تميز ارتفاع حجم المعاملات خلال السنتين الأخيرتين بإدماج عدة خدمات إدارية أخرى، على غرار تسديد حقوق التسجيل لامتحانات شهادتي التعليم المتوسط وشهادة البكالوريا، رسوم التسجيل الجامعي، تسديد إيجار سكنات عدل، إضافة الى دفع الضرائب.

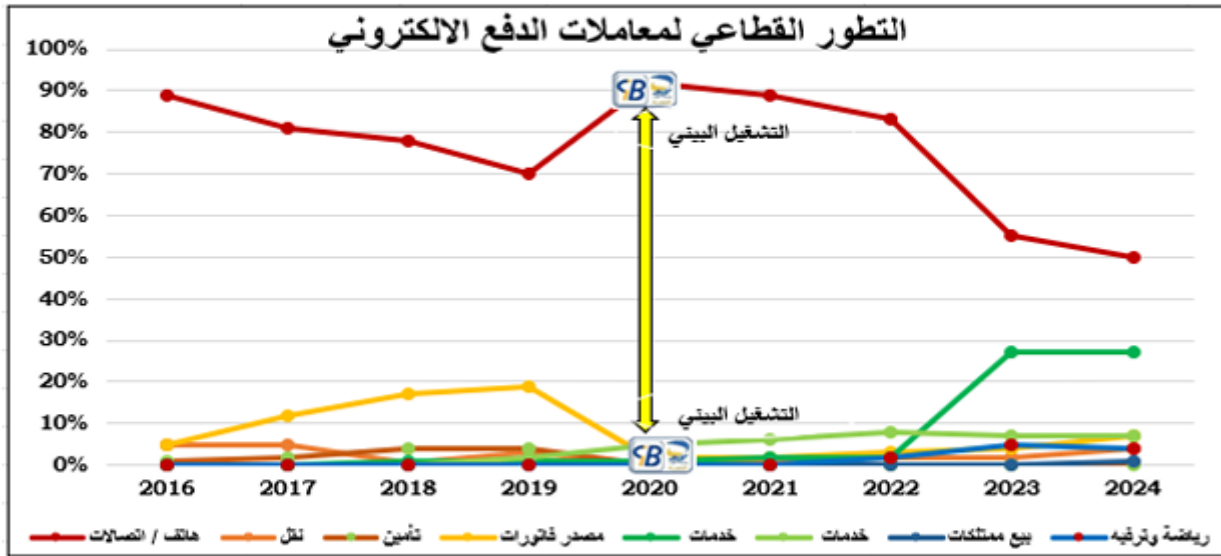
التطور القطاعي:

جدول رقم 03: التطور القطاعي لخدمة الدفع عبر الانترنت للفترة بين 2020 و 2024

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فواتير	خدمة ادارية	خدمات	بيع ممتلكات	رياضة وترفيه	المبلغ المتوسط للمعاملات (دج)
2020	92%	0,2%	0,1%	2%	1%	5%	0,01%	-	1 180,62
2021	89%	1%	0,1%	2%	2%	6%	0,2%	-	1 428,97
2022	83%	2%	0,3%	3%	2%	8%	0,3%	2%	2 006,06
2023	55%	2%	0,2%	4%	27%	7%	0,3%	5%	2 097,32
2024	50%	4%	0,3%	7%	27%	7%	1%	4%	2 651,03

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 02: التطور القطاعي لمعاملات الدفع الالكتروني خلال الفترة 2016- 2024



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

منذ سنة 2020، شهدت نسبة قطاع الاتصالات انخفاضاً تدريجياً سنة بعد أخرى من

معاملات الدفع عبر الإنترنت، حيث تراجعت من مستوى مهم جداً 92% لتصل إلى حوالي

50% سنة 2024 وهذا التراجع النسبي لا يعكس انخفاضاً في نشاط القطاع بحد ذاته، وإنما

يعبر عن ارتفاع مستوى القطاعات الأخرى، لاسيما الخدمات الإدارية، الفوترة، مقدمو الخدمات،

بيع السلع، التذاكر الرياضية وغيرها. يفسر هذا الاختلاف والتطور بزيادة ثقة المستخدمين الذين

أصبحوا يعتمدون بشكل أكبر على بطاقتهم لإجراء مدفوعات متنوعة إضافة إلى ارتفاع عدد

التجار الإلكترونيين وتوسيع مجال أعمالهم. كما لا يجدر التنويه بارتفاع متوسط مبلغ المعاملة

من 1.180.00 دج سنة 2020 إلى ما يقارب 2700.00 دج سنة 2024.

2-2 وسائل وأجهزة الدفع الالكتروني:

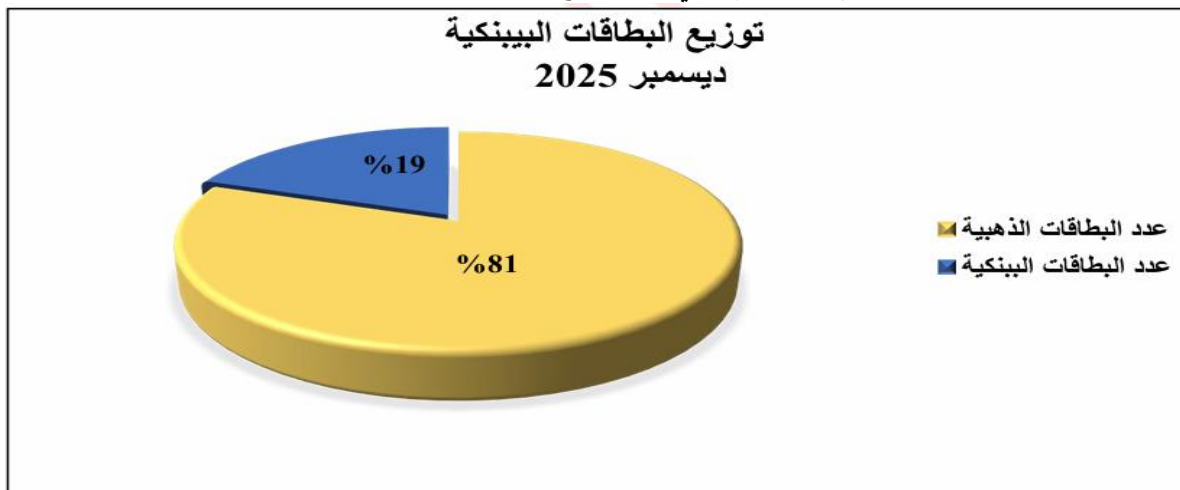
البطاقات المتداولة:

الجدول رقم 04: عدد البطاقات المتداولة خلال السنوات 2023-2024-2025

السنة	عدد البطاقات			
	البطاقات للخواص"	"البطاقات للأعمال"	"البطاقات الذهبية"	المجموع
2023	3 834 219	187 984	12 487 304	16 509 507
2024	4 021 237	217 784	15 605 882	19 844 903
السنة 2025	"البطاقات للخواص"	"البطاقات للأعمال"	"البطاقات الذهبية"	المجموع
جانفي	3 809 730	206 459	15 756 333	19 772 522
فيفري	3 822 805	211 058	15 893 552	19 927 415
مارس	3 844 515	217 412	16 034 753	20 096 680
أفريل	3 823 714	220 407	16 189 017	20 233 138
ماي	3 795 867	222 905	16 331 445	20 350 217
جوان	3 844 227	226 440	16 467 230	20 537 897
جويلية	3 853 034	227 780	16 597 043	20 677 857
أوت	3 896 864	229 632	16 773 189	20 899 685
سبتمبر	3 924 246	234 511	17 012 899	21 171 656
أكتوبر	3 922 758	235 305	17 207 001	21 365 064
نوفمبر	3 949 884	250 237	17 384 942	21 585 063
ديسمبر	3 990 698	253 844	17 655 039	21 899 581

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 03: رسم بياني يمثل توزيع البطاقات البنكية لشهر ديسمبر 2025



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الى غاية شهر ديسمبر 2025، بلغ العدد الإجمالي للبطاقات البنكية المتداولة CIB

21899581 بطاقة، منها 81% بطاقات ذهبية و 19% بطاقات بنكية، مسجلا بذلك زيادة 1% مقارنة بشهر نوفمبر 2025 و 10% مقارنة بشهر ديسمبر 2024.

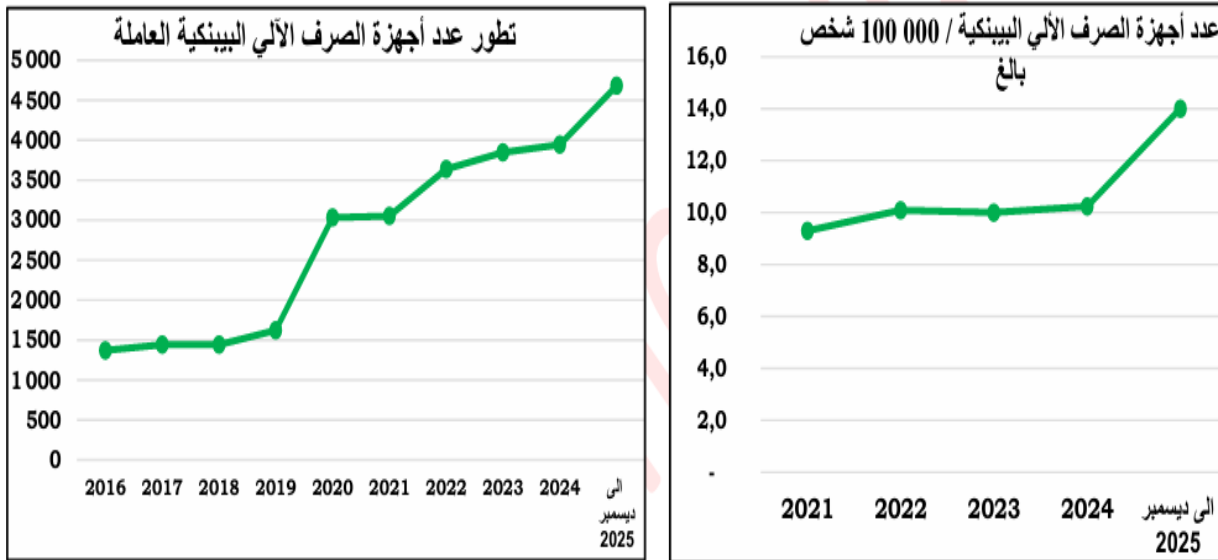
أجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة:

الجدول رقم 05 : العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة خلال الفترة بين 2016 و 2025

السنة	العدد الاجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة
2016	1 370
2017	1 443
2018	1 441
2019	1 621
2020	3 030
2021	3 053
2022	3 640
2023	3 848
2024	3 942
ديسمبر 2025	4 679

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 04 : عدد أجهزة الصرف الآلي البنكية في الفترة 2021 الى غاية نهاية شهر ديسمبر 2025



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

بلغ العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة 4679 موزعا، أي بمعدل 14.01 جهاز لكل 100000 شخص بالغ، بينما بلغ المعدل الدولي سنة 2023 حوالي 40.42 جهاز لكل 10000 شخص بالغ يسجل تطور حظيرة أجهزة الصرف الآلي البنكية تطورا بنسبة 18.70 % مقارنة بشهر ديسمبر 2024، وهو ما يعكس الجهود المتواصلة لأعضاء تجمع النقد الآلي في توسيع شبكاتهم، وتحسين جودة الخدمة ومواكبة نمو النشاط البنكي. غير أن استمرار التباين الجهوي يبرز الحاجة الى مواصلة عمليات التوسيع، خصوصا في المناطق الريفية والمناطق ضعيفة التغطية، بهدف ضمان وصول عادل ومتوازن الى هذه الخدمات عبر كامل التراب الوطني.

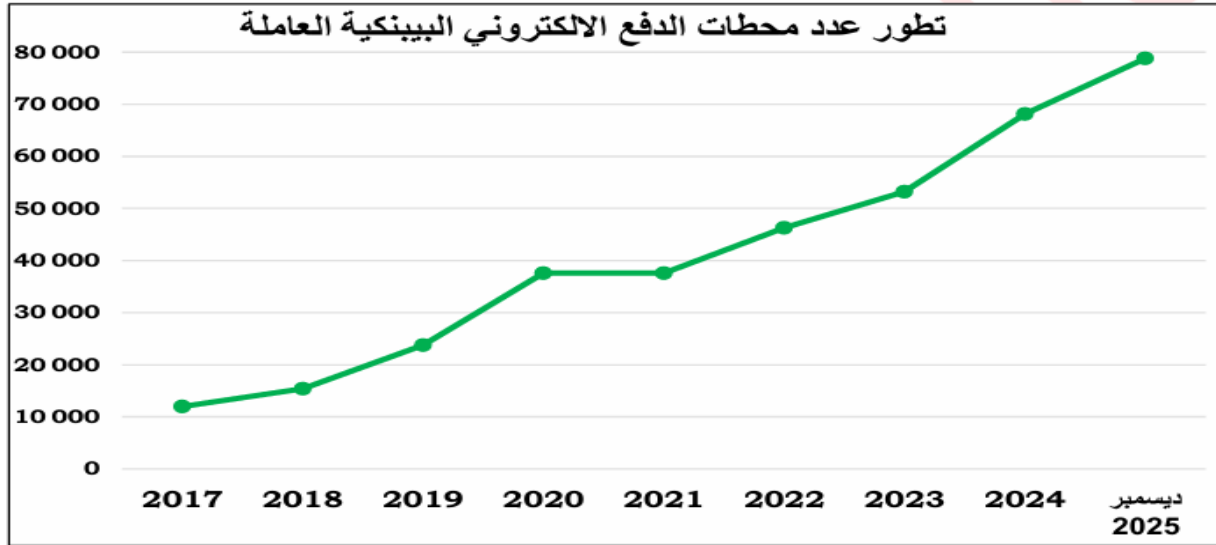
محطات الدفع الالكتروني العاملة:

الجدول رقم 06: العدد الإجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة خلال الفترة بين 2016-2025

السنة	العدد الاجمالي لمحطات الدفع الالكتروني العاملة
2016	5 049
2017	11 985
2018	15 397
2019	23 762
2020	37 561
2021	37 561
2022	46 263
2023	53 191
2024	68 140
ديسمبر 2025	78 774

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

الشكل رقم 05: رسم بياني لتطور عدد محطات الدفع الالكتروني البنكية العاملة خلال الفترة 2017 و 2025



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

تسجل حظيرة محطات الدفع الالكتروني العاملة ارتفاع متواصل، مما يعكس الجهود المستمرة لأعضاء تجمع النقد الآلي من أجل توسيع شبكة القبول عبر تجهيز مختلف القطاعات العمومية والخاصة. ولكن بالمقارنة مع أكثر من 1.65 مليون مؤسسة انتاج وخدمات مسجلة في السجل التجاري (حسب تصريحات وزير التجارة في شهر نوفمبر 2024)، يبقى عدد أجهزة محطات الدفع الالكتروني في الخدمة محدودا بنسبة تجهيز مقدرة بحوالي 5%. ويظهر تطور عدد الأجهزة من 68140 جهاز في شهر ديسمبر 2024 الى 78774 جهاز في شهر ديسمبر 2025، أي بزيادة قدرها 15.60%.

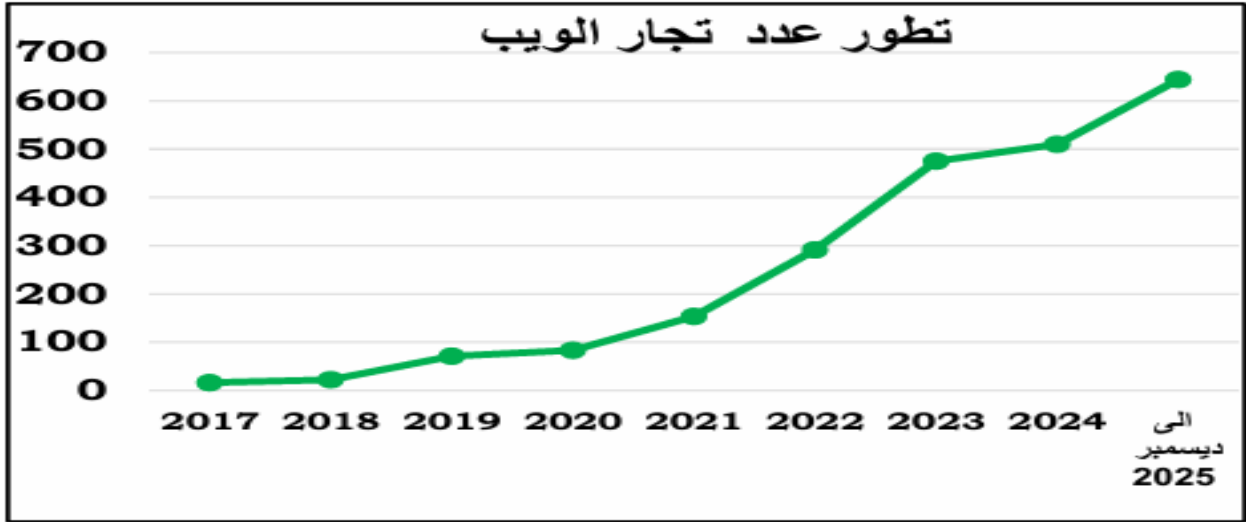
تجار الويب المندمجون في نظام الدفع عبر الانترنت:

الجدول رقم 07: العدد الإجمالي لتجار الويب خلال الفترة 2017 - 2025

العدد الاجمالي تجار الويب	السنة
16	2017
22	2018
71	2019
83	2020
153	2021
291	2022
475	2023
510	2024
644	ديسمبر 2025

المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

الشكل رقم 06: رسم بياني لتطور عدد تجار الويب خلال الفترة 2017-2025



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

ساهم تبسيط إجراءات الاندماج في منصة الدفع عبر الإنترنت، الذي تجسد من خلال إطلاق بوابة CIB Web حيز الخدمة سنة 2022 بشكل كبير في تسريع وتيرة الانضمام. وتعكس هذه التطورات أيضا الإرادة في تعميم وسائل الدفع الالكتروني ومواكبة عملية تحديث الخدمات العمومية.

لقد شكلت سنة 2023 محطة مفصلية مع ادماج عدة مؤسسات وإدارات عمومية في نظام الدفع عبر الإنترنت، على غرار المديرية العامة للأموال الوطنية، المديرية العامة للضرائب، المديرية العامة للجمارك، وزارة العدل، دواوين الترقية والتسيير العقاري، الوكالة الوطنية لتحسين السكن وتطويره، بالإضافة الى منصات التجارة الالكترونية (market place) ، حيث يعكس هذا التطور، الإرادة في تعميم وسائل الدفع الالكتروني ليشمل كل الخدمات العمومية وضمان وصولها لكافة فئات المجتمع.

والى غاية شهر ديسمبر 2025، تم دمج 134 تاجرا إلكترونيا جديدا مقارنة بشهر ديسمبر 2024، أي بنسبة تطور بلغت 26.27%.

3-2 نشاط الدفع على محطة الدفع الالكتروني:

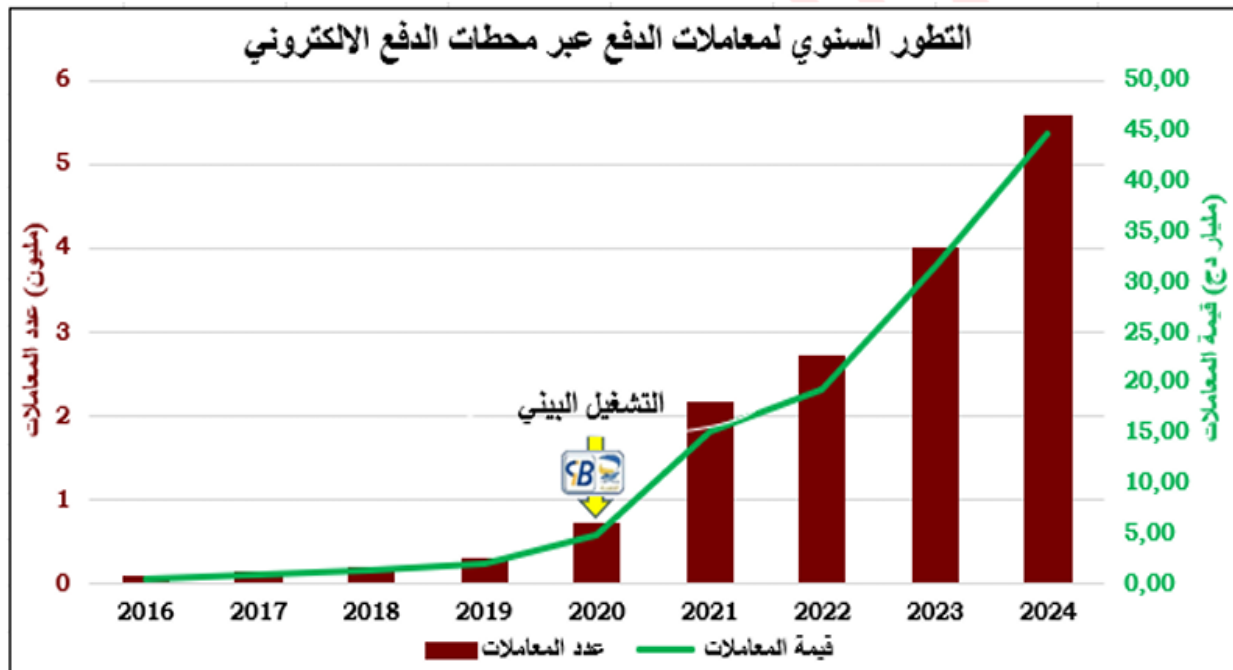
التطور السنوي:

الجدول رقم 08: التطور السنوي لقيمة المعاملات وحجم المعاملات خلال الفترة 2016-2024

السنة	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
2016	444 508 902,40	65 501
2017	861 775 368,90	122 694
2018	1 335 334 130,76	190 898
2019	1 916 994 721,11	274 624
2020	4 733 820 043,01	711 777
2021	15 113 249 499,92	2 150 529
2022	19 343 056 538,17	2 712 848
2023	31 518 739 249,37	3 997 165
2024	44 563 958 073,88	5 579 708

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 07: رسم بياني للتطور السنوي لمعاملات الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني خلال الفترة 2016-2024



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

يبرز تحليل التطور السنوي لنشاط الدفع الإلكتروني، تسجيل نمو متواصل من سنة الى أخرى، حيث ارتفع معدل حجم معاملات الدفع 711770 معاملة سنة 2020 الى 5579708 معاملة سنة 2024. وفي سنة 2020 مكنت قابلية التشغيل البيني للبطاقات الذهبية من إجراء المزيد من عمليات الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني الخاصة بالبنوك، مما يعكس زيادة في عدد المعاملات.

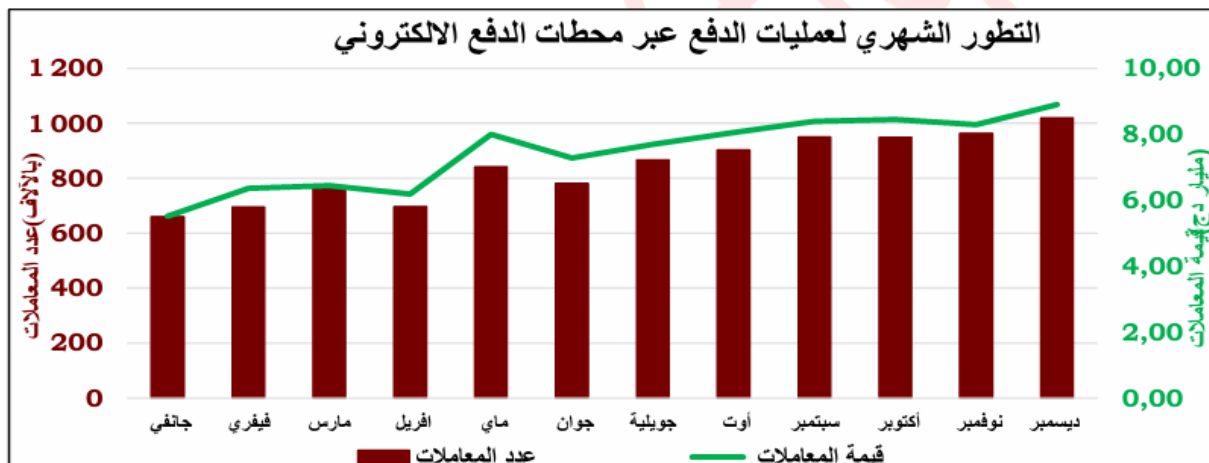
التطور الشهري لسنة 2025:

الجدول رقم 09: التطور الشهري لقيمة المعاملات وحجم المعاملات خلال سنة 2025

السنة 2025	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
جانفي	5 513 635 718,94	659 336
فيفري	6 355 612 812,96	695 079
مارس	6 442 067 378,05	770 554
افريل	6 181 945 907,91	697 220
ماي	7 996 704 803,02	841 308
جوان	7 278 788 130,18	780 461
جويلية	7 691 546 327,30	867 205
أوت	8 051 973 320,92	903 301
سبتمبر	8 388 664 303,08	949 940
أكتوبر	8 449 654 545,53	947 910
نوفمبر	8 291 956 025,28	962 377
ديسمبر	8 898 850 614,48	1 019 156

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 08: رسم بياني للتطور الشهري لعمليات الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني خلال سنة 2025



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

يسجل نشاط الدفع عبر محطات الدفع الالكتروني تطورا منتظما ومتواصلا، فمن خلال السداسي الأول تم تسجيل ذروة في حجم العمليات خلال شهر ماي، وذلك نتيجة عملية بيع كباش عيد الأضحى المبارك. أما النصف الثاني من السنة، فقد سجل النشاط اتجاها تصاعديا، سواء من حيث الحجم أو القيمة.

في شهر ديسمبر اختتمت السنة بتسجيل ذروة ملحوظة بلغت 1.019.156 عملية، بقيمة اجمالية قاربت 8.90 مليار دينار جزائري. وعلاوة على ذلك، ارتفع متوسط عدد المعاملات لكل جهاز دفع الكتروني من ثمانية 08 في شهر جانفي الى ثلاثة عشر 13 معاملة في شهر ديسمبر، أي بنسبة تطور سنوي بلغت 50 % ورغم هذه الزيادة الملحوظة يبقى مستوى النشاط منخفضا نسبيا.

2-4 نشاط السحب على جهاز الصراف الآلي:

التطور السنوي:

الجدول رقم 10: التطور السنوي لقيمة المعاملات وحجم المعاملات الخاصة بالسحب على جهاز الصراف الآلي خلال الفترة

2024- 2016

السنة	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
2016	98 822 524 500,00	6 868 031
2017	126 398 291 000,00	8 310 170
2018	136 233 452 000,00	8 833 913
2019	164 116 233 000,00	9 929 652
2020	1 073 004 953 000,00	58 428 933
2021	1 728 937 064 000,00	87 722 789
2022	2 182 896 695 000,00	128 035 361
2023	3 262 245 367 500,00	174 415 895
2024	3 691 600 492 000,00	197 323 075

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

الشكل رقم 09: رسم بياني للتطور السنوي لمعاملات السحب خلال الفترة 2016-2024



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

سجل نشاط السحب تقدما متواصلا منذ سنة 2020، سواءا من حيث حجم المعاملات أو القيمة نتيجة لتكثيف شبكة أجهزة الصراف الآلي البنكية وزيادة عدد البطاقات البنكية كذلك. فمنذ سنة 2020 بقي معدل قيمة عملية السحب مستقرا عند حوالي 18500 دينار جزائري.

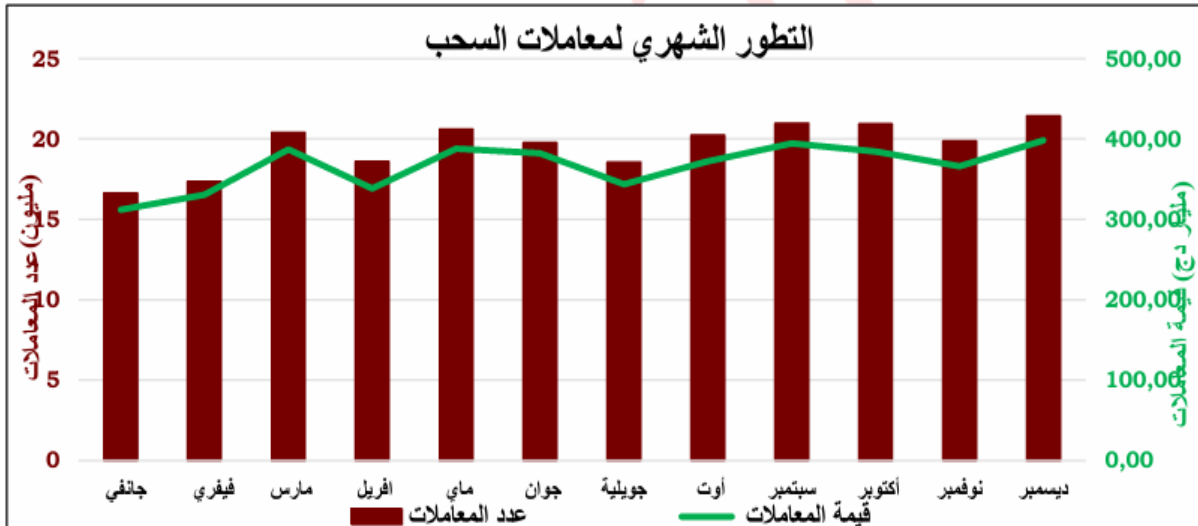
التطور الشهري:

الجدول رقم 11: التطور الشهري لقيمة المعاملات وحجم المعاملات خلال سنة 2025

عدد المعاملات	قيمة المعاملات	السنة 2025
16 631 024	311 929 133 000,00	جانفي
17 364 708	330 597 585 500,00	فيفري
20 399 588	386 844 778 500,00	مارس
18 611 260	338 526 745 000,00	أفريل
20 600 316	387 924 347 500,00	ماي
19 764 988	382 246 206 500,00	جوان
18 571 241	343 567 672 500,00	جويلية
20 225 732	372 066 112 500,00	أوت
20 961 866	394 598 766 500,00	سبتمبر
20 921 138	384 576 890 500,00	أكتوبر
19 872 098	366 114 627 500,00	نوفمبر
21 427 388	398 234 639 500,00	ديسمبر
235 351 347	4 397 227 505 000,00	المجموع

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 10: رسم بياني للتطور الشهري لمعاملات السحب على جهاز الصراف الآلي خلال سنة 2025



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

تحليل نشاط السحب خلال سنة 2025 يظهر تذبذبا دوريا سواء من حيث الحجم أو القيمة، فتتزامن الذروات الهامة مسجلة خلال شهري مارس وماي مع المناسبات الدينية على غرار شهر رمضان المبارك وعيدي الفطر والأضحى التي تتميز بزيادة المصاريف. وتمت ملاحظة نفس الاتجاه في النصف الثاني من السنة لاسيما شهري أوت وسبتمبر، ويرجع ذلك جزئيا مع العطل التي تشهد زيادة نفقات الأسر (السفر، الترفيه... الخ) ثم تليه الإستعدادات للدخول الاجتماعي الدراسي. أحصت سنة 2025 ما يقارب 235.4 مليون عملية سحب، بقيمة اجمالية بلغت 4379.2 مليار دينار جزائري، الأمر الذي يؤكد الإستخدام المكثف للنقد.

2-5 نشاط الدفع عبر الهاتف:

النشاط الداخلي للدفع عبر الهاتف:

التقرير السنوي:

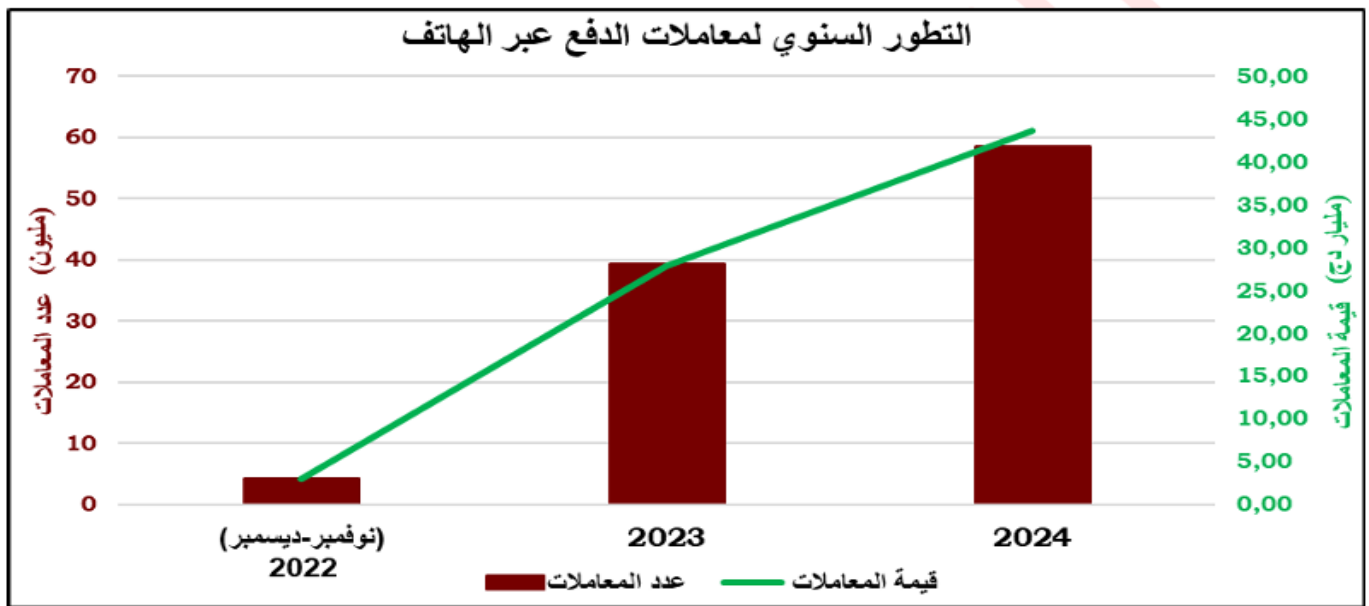
الجدول رقم 12: قيمة المعاملات وحجم المعاملات للنشاط الداخلي للدفع عبر الهاتف خلال السنوات 2022-2023-

2024

السنة 2022	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
نوفمبر	1 462 237 873,38	2 019 180
ديسمبر	1 491 356 478,36	2 165 941
السنة	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
2023	27 855 521 037,78	39 283 478
2024	43 590 424 114,00	58 465 858

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 11: رسم بياني للتطور السنوي لمعاملات الدفع عبر الهاتف خلال الفترة 2022-2024



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

سجل نشاط الدفع عبر الهاتف منذ انطلاقه حجما معتبرا من العمليات، كما شهد نموا متواصلا خلال سنتي 2023 و2024 مما يعكس تزايد اقبال المستخدمين عليه بفضل بساطة هذه الوسيلة في الدفع.

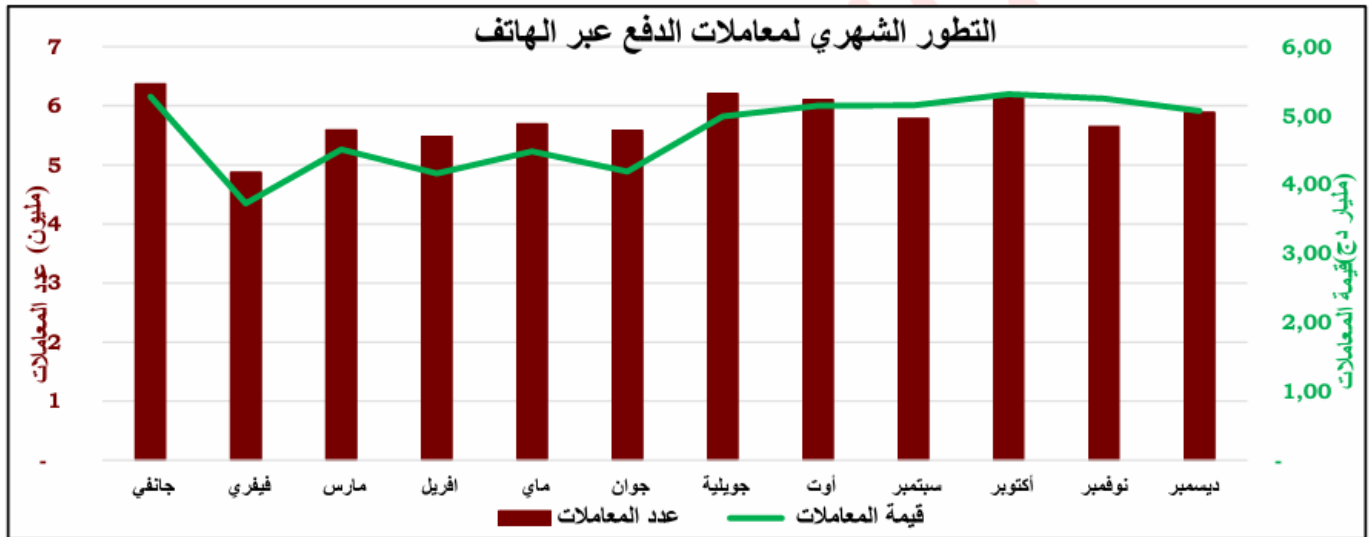
التطور الشهري:

الجدول رقم 13: التطور الشهري لقيمة المعاملات وحجم المعاملات للفتح عبر الهاتف خلال سنة 2025

السنة 2025	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
جانفي	5 276 273 518,35	6 369 702
فيفري	3 725 956 918,73	4 870 175
مارس	4 510 264 753,45	5 592 044
أفريل	4 161 577 396,57	5 481 458
ماي	4 480 593 192,58	5 694 994
جوان	4 188 931 998,36	5 584 566
جويلية	4 991 019 196,28	6 206 817
أوت	5 146 161 710,91	6 103 874
سبتمبر	5 150 860 861,60	5 781 201
أكتوبر	5 312 352 145,38	6 143 558
نوفمبر	5 247 680 804,58	5 642 702
ديسمبر	5 069 579 383,16	5 888 413

المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 12: رسم بياني للتطور الشهري لمعاملات الدفع عبر الهاتف



المصدر : من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

حافظ نشاط الدفع عبر الهاتف خلال سنة 2025 على حجم مرتفع من العمليات

ومستقرا نسبيا خلال النصف الأول من السنة، اما المعدل الشهري لقيمة العمليات فتراوح بين

750 و 890 دينار جزائري مما يدل أن الدفع عبر الهاتف يستعمل أساسا في المعاملات

اليومية. يفسر النمو المسجل خلال شهري جويلية وأوت، مقارنة مع الأشهر السابقة بالاعتماد المتزايد على الدفع عبر الهاتف المحمول من قبل الأفراد والتجار على حد سواء الذين يبدون ثقة متزايدة في هذه الوسيلة.

شهدت المعاملات في شهر سبتمبر 2025 تراجعاً طفيفاً على عكس عمليات السحب التي سجلت ارتفاعاً، ويرجح أنه راجع لفترة الدخول المدرسي التي تتميز بارتفاع حجم النفقات، أما السداسي الثاني فيتسم بنشاط أكثر ديناميكية مقارنة بالسداسي الأول مع تسجيل أعلى من حيث الحجم والقيمة، ويعزز المعدل المتوسط هذا الاتجاه التصاعدي حيث يتطور بشكل منتظم ضمن نطاق يتراوح بين 804 و930 دج، وهو أعلى من المستوى المسجل خلال السداسي الأول.

النشاط الداخلي للتحويلات من شخص الى شخص P2P:

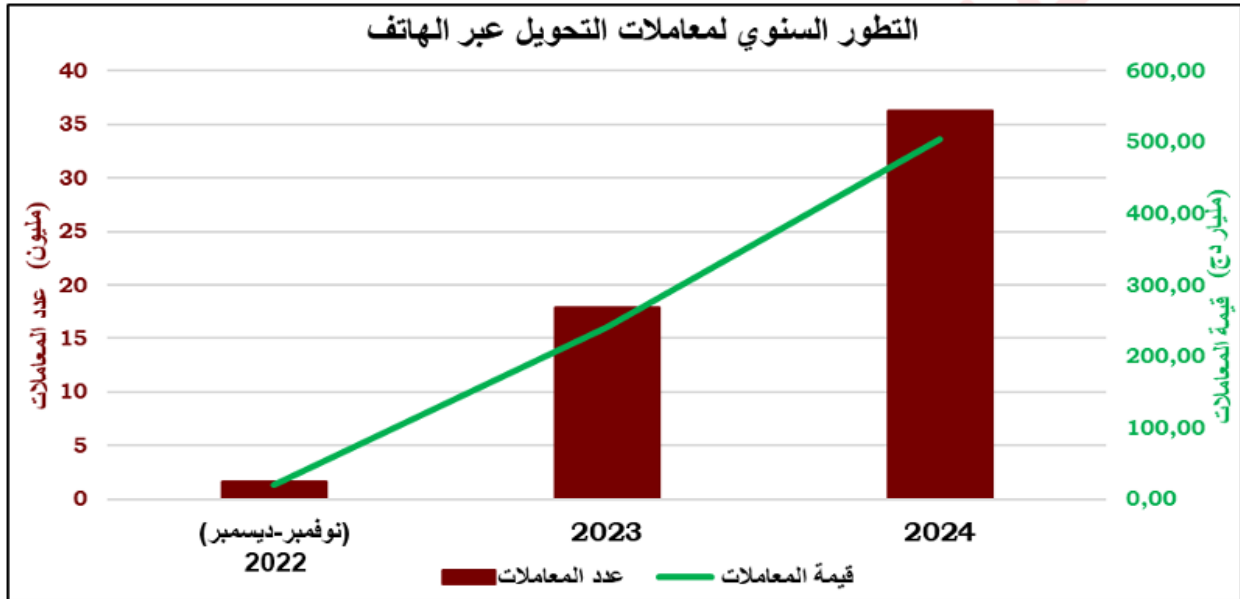
التطور السنوي:

جدول رقم 14: قيمة وحجم المعاملات للنشاط الداخلي للتحويلات من شخص الى شخص في الفترة نهاية سنة 2022 و2023 و2024

السنة 2022	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
نوفمبر	9 388 682 740,95	765 550
ديسمبر	10 381 124 624,28	813 291
السنة	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
2023	241 073 627 614,25	17 841 108
2024	503 679 854 885,90	36 236 137

المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

الشكل رقم 13: التطور السنوي لمعاملات التحويل عبر الهاتف من شخص الى شخص



المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

في سنة 2024 تعززت وتيرة التحويلات من شخص الى شخص بشكل ملحوظ، حيث سجل أكثر من ضعف حجم العمليات مقارنة بالسنة السابقة، هذه الأرقام عكست تحولا تدريجيا نحو ممارسات رقمية أكثر ترسحا وتنوعا مما ساهم في تحديث أنماط الاستخدامات المالية في الجزائر. ويبرز هذا التطور الأساسي للتحويلات من شخص الى شخص كعامل رئيسي في تداول الأموال بين الأفراد مدعوما ببساطة الخدمة وسرعتها وموثوقيتها.

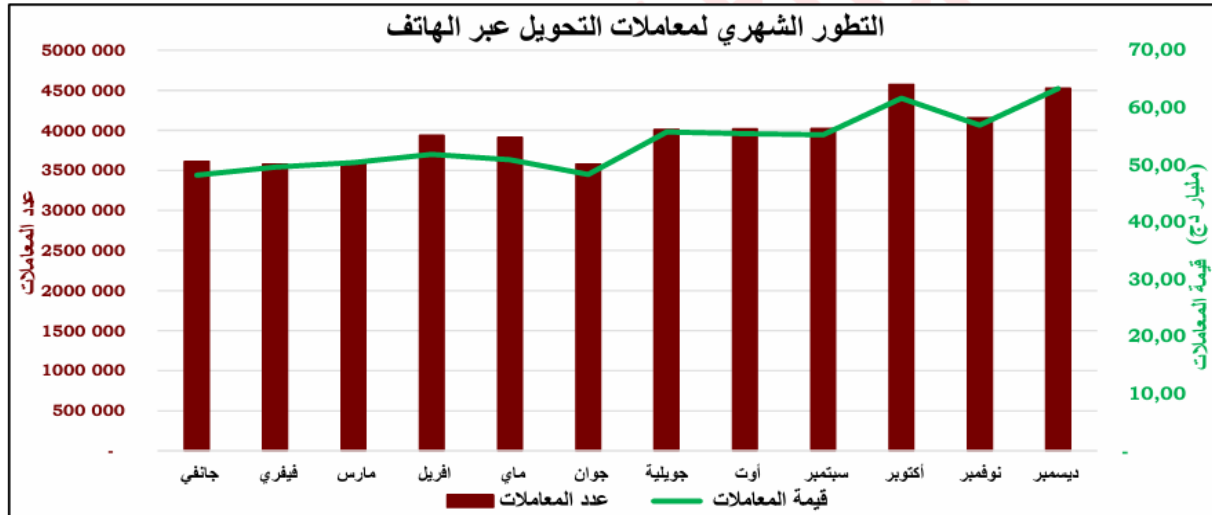
التطور الشهري:

الجدول رقم 15: قيمة وحجم المعاملات خلال السنة 2025

السنة 2025	قيمة المعاملات	حجم المعاملات
جانفي	48 176 893 347,56	3 611 466
فيفري	49 601 476 544,81	3 577 113
مارس	50 356 626 040,92	3 585 389
افريل	51 837 533 070,01	3 939 573
ماي	50 876 792 048,15	3 911 671
جوان	48 301 158 707,99	3 579 686
جويلية	55 714 678 360,55	4 011 732
أوت	55 427 375 687,65	4 019 070
سبتمبر	55 234 970 331,09	4 022 624
أكتوبر	61 652 235 493,50	4 577 043
نوفمبر	56 933 462 609,93	4 157 878
ديسمبر	63 311 826 870,63	4 530 090

المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

الشكل رقم 14: رسم بياني للتطور الشهري لمعاملات التحويل عبر الهاتف خلال سنة 2025



المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz> GIE Monétique;

تظهر تطورات حجم وقيمة المعاملات خلال سنة 2025 اتجاها تصاعديا بشكل عام مصحوبا بموسمية معتدلة وتعزيز للنشاط ابتداء من النصف الثاني من السنة وعلى مدار السنة، تسجل العمليات مستوى مرتفعا من حيث القيمة، اذ يتراوح المعدل المتوسط للتحويل بين 13000 و 14000 دج، مما يعكس معاملات ذات مبالغ معتبرة وثابتة نسبيا طوال هذه الفترة. ويتميز السداسي الأول من السنة بنمو معتدل باتجاه ايجابي اجمالا، حيث بقيت الأحجام متجانسة والقيم متقاربة تبين أن النشاط منتظم ومستقر. أما السداسي الثاني، فيظهر ديناميكية أقوى، اذ يتجاوز الأحجام بشكل مستمر عتبة أربعة 04 ملايين عملية، لتبلغ 4.58 مليون عملية في شهر أكتوبر 2025 وهو أعلى مستوى خلال السنة.

النشاط البنكي للدفع عبر الهاتف DZMOBPAY:

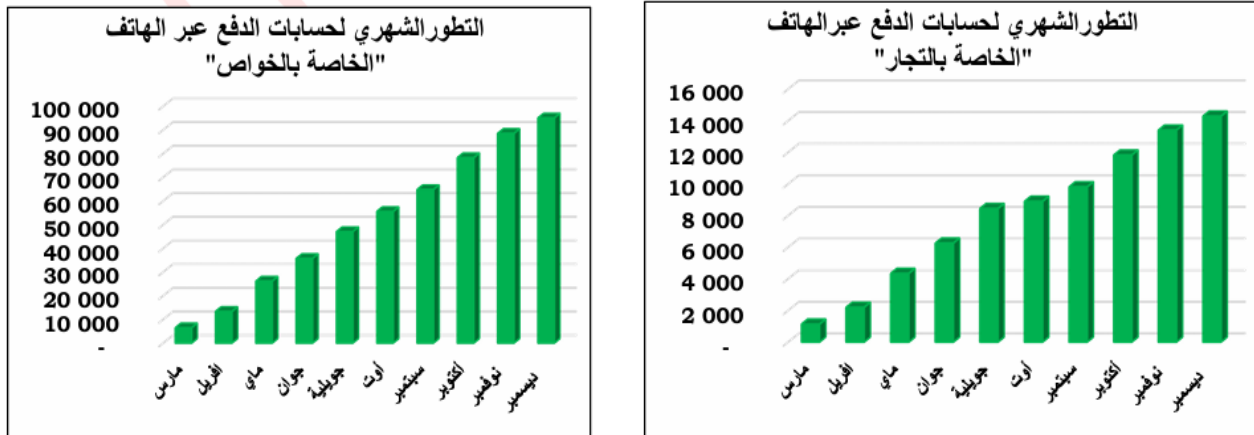
كان الدفع عبر الهاتف متاحا بالجزائر بصفة محدودة، لاسيما من خلال خدمة بريدي باي التابعة لبريد الجزائر. وكذلك عبر تطبيقات البنك الوطني الجزائري ومصرف السلام - الجزائر - هذه البنوك كانت من الاوائل التي قدمت الخدمة بشكل حصري لعملائها فقط، لكن ظل هذا النشاط محدودا نسبيا. في هذا الإطار، تم إطلاق الدفع عبر الهاتف بين البنوك رسميا في جانفي 2025 تحت اسم دي زاد موب باي بمشاركة سبعة بنوك رائدة، وتعد هذه المرحلة الأولى المنظمة والتدرجية، محطة تأسيسية تمهد لتعميم الخدمة على كافة زبائن البنوك وبريد الجزائر.

الجدول رقم 16 : عدد حسابات الدفع عبر الهاتف الخاصة بالتجار والخاصة بالخواص خلال سنة 2025

السنة 2025	عدد حسابات الدفع عبر الهاتف "الخاصة بالتجار"	عدد حسابات الدفع عبر الهاتف "الخاصة بالخواص"
مارس	1 129	6 429
أفريل	2 193	13 321
ماي	4 337	26 136
جوان	6 254	35 674
جويلية	8 440	47 016
أوت	8 896	55 508
سبتمبر	9 812	64 752
أكتوبر	11 828	78 212
نوفمبر	13 401	88 479
ديسمبر	14 283	95 014

المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

الشكل رقم 15: رسم بياني للتطور الشهري لحسابات الدفع الخاصة بالتجار والخواص



المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الألي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique;

تظهر تطورات حسابات الدفع عبر الهاتف الخاص الخاصة بالتجار كذا الخواص خلال سنة 2025 اتجاها تصاعديا بشكل منتظم وعلى مدار بقية السنة، لتبلغ ذروتها خلال شهر ديسمبر وهو أعلى مستوى خلال السنة. حيث سجل أكثر من ضعف حجم الحسابات مقارنة ببداية السنة، هذه الأرقام عكست تحولا تدريجيا نحو ممارسات رقمية أكثر ترسخا وتنوعا مما ساهم في تحديث أنماط الاستخدامات المالية في الجزائر.

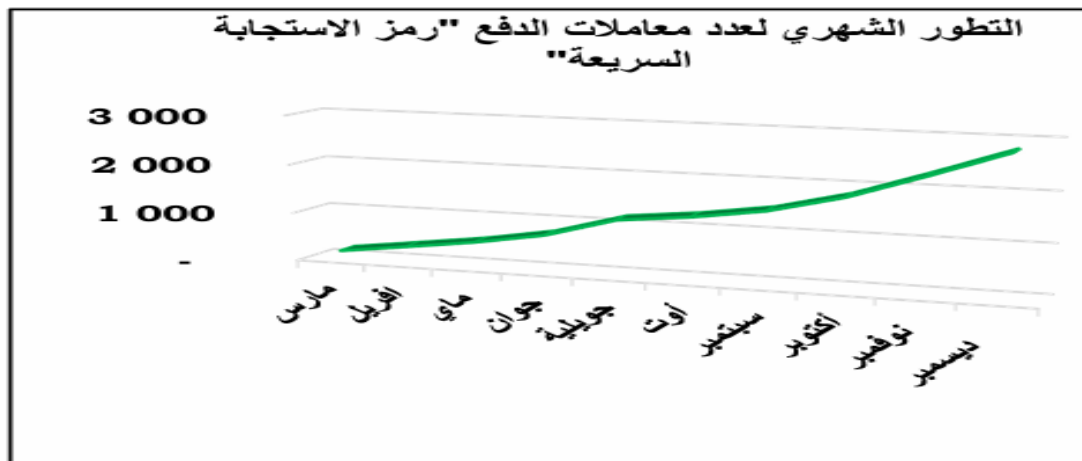
نشاط الدفع البنكي عبر الهاتف - الدفع عبر رمز الاستجابة السريعة QR-CODE:

الجدول رقم 17: التطور الشهري لعدد معاملات الدفع - رمز الاستجابة السريعة خلال سنة 2025

السنة 2025	عدد معاملات الدفع "رمز الاستجابة السريعة"
مارس	174
أفريل	349
ماي	529
جوان	761
جويلية	1 151
أوت	1 291
سبتمبر	1 491
أكتوبر	1 831
نوفمبر	2 304
ديسمبر	2 801

المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique

الشكل رقم 16: رسم بياني للتطور الشهري لعدد معاملات الدفع - رمز الاستجابة السريعة -



المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique

تظهر تطورات حجم المعاملات لنشاط الدفع البنكي عبر الهاتف الخاص بالاستجابة

السريعة خلال سنة 2025 اتجاها تصاعديا بشكل عام تقريبا ضعف عدد المعاملات ابتداء

من شهر جويلية وعلى مدار بقية السنة، لتبلغ ذروتها خلال شهر ديسمبر وهو أعلى مستوى خلال السنة.

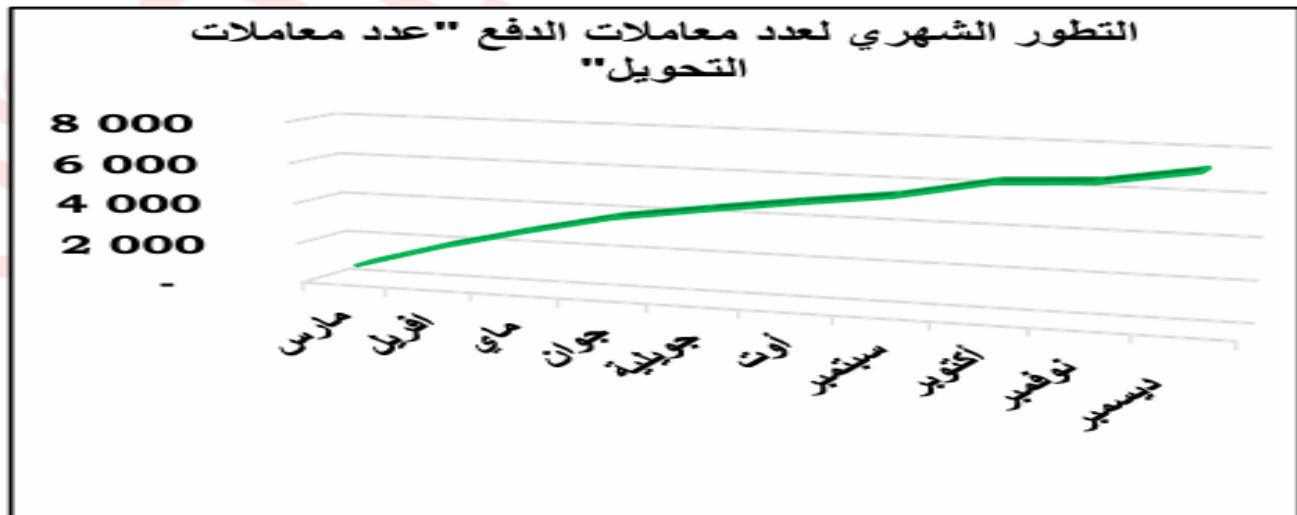
نشاط التحويلات البنكية من شخص الى شخص:

جدول رقم 18: عدد معاملات التحويلات البنكية من شخص الى شخص خلال سنة 2025

السنة 2025	عدد معاملات التحويل
مارس	780
أفريل	1 940
ماي	2 930
جوان	3 832
جويلية	4 422
أوت	4 977
سبتمبر	5 483
أكتوبر	6 309
نوفمبر	6 509
ديسمبر	7 187

المصدر: من اعداد الطالبين حسب بيانات تجمع النقد الآلي <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique

الشكل رقم 17: التطور الشهري لعدد معاملات التحويلات البنكية من شخص الى شخص

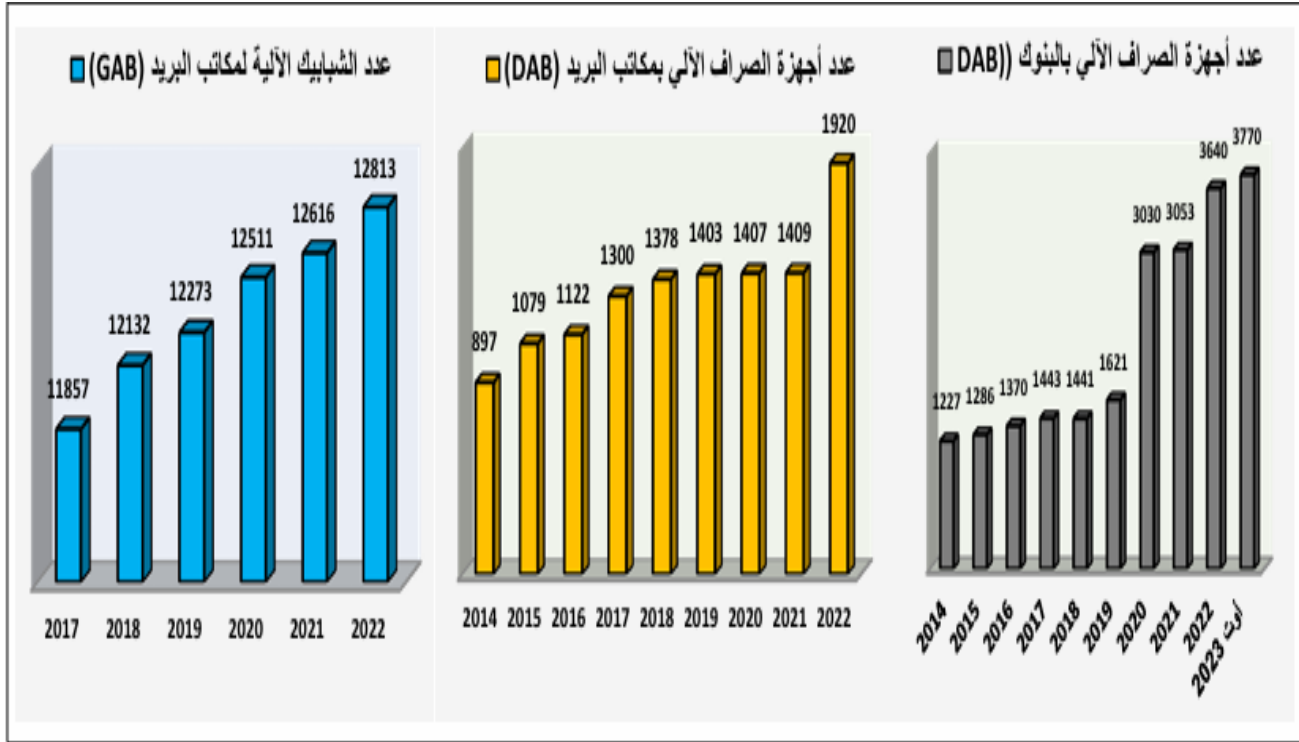


المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على بيانات تجمع النقد الآلي: <http://giomonetique.dz>; GIE Monétique

يسجل نشاط التحويلات البنكية من شخص الى شخص تطورا تصاعديا ابتداء من شهر أفريل لتبلغ عدد معاملات الدفع البنكية والتحويلات ضعف ما سجلته بشهر مارس، فقد سجل النشاط اتجاها تصاعديا، ليصل عدد المعاملات الذروة نهاية السنة.

تطور الشبائيك الآلية، أجهزة الصراف الآلي، لمكاتب البريد وفروع البنوك:

الشكل 18: تطور عدد الشبائيك الآلية وأجهزة الصراف الآلي لمكاتب البريد وفروع البنوك بالجزائر خلال الفترة بين 2014 و2022



المصدر من اعداد الطالبين بالاعتماد على تقارير:

<https://www.bank-of-algeria.dz/number-dab-gab> :BANK OF ALGERIA (2022) nombre de DAB et GAB-- :Ofalgeria.dz/

وزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية (2022): تقرير عن تطور المؤشرات البريدية في الجزائر

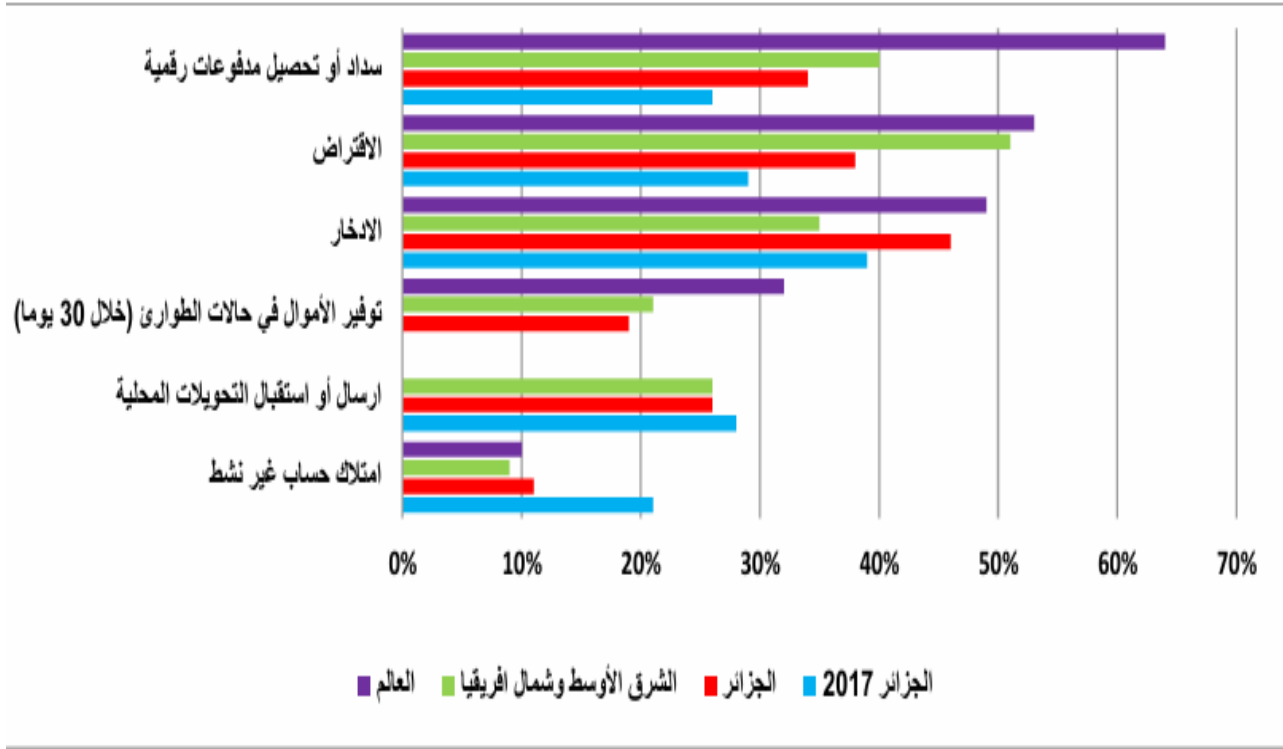
https://www.mpt.gov.dz/wp_2022

-GIE Monétique ; Activité Retrait sur ATM ; <https://giemonetique.dz/activite-retrait-sur-atm>

في إطار تحسين نوعية الخدمات المقدمة من طرف بريد الجزائر والبنوك الوطنية، فإن عدد الشبائيك الآلية وأجهزة الصراف الآلي في تزايد مستمر خلال الفترة الممتدة بين 2014 و2022. كما هو مبين في الشكل فقد تضاعف عدد كل من أجهزة الصراف الآلي على مستوى البنوك ومكاتب البريد بنهاية شهر ديسمبر 2022 مقارنة بسنة 2014 أما بالنسبة لعدد الشبائيك الآلية لمكاتب البريد فقد شهدت تزايداً باتجاه تصاعدي بوتيرة منتظمة خلال هذه الفترة. في إطار مساعدة الفئات من ذوي الاحتياجات الخاصة، تجدر الإشارة أنه تم انشاء 1073 شباك آلي مخصص لهذه الفئة.

استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر:

الشكل رقم 19: نسبة استخدام الخدمات المالية في الجزائر (15+ سنة) لسنة 2021.



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على:

- <https://www.findevgateway.org/country/financial-inclusion-in-algeria>

شهدت الجزائر تطورا ملحوظا في آدا المدفوعات الرقمية، حيث قام أكثر من 30% من البالغين الجزائريين بسداد أو تحصيل مدفوعات رقمية سنة 2021 مقارنة بسنة 2017 التي سجلت نسبة 25% بزيادة 5%، وهذا يرجع لتأثير جائحة كورونا، على سلوك المواطنين جراء الحجر الصحي. وعلى الرغم من أن الجزائر تسجل نسب أحسن من بعض الدول المجاورة من حيث مؤشرات: الادخار، الاقتراض، امتلاك حساب غير نشط... الخ، الا أنها لازالت لا ترقى الى المستوى المطلوب مقارنة مع باقي دول العالم وهذا راجع لضعف ثقة الجمهور في المنظومة البنكية.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

تسهم الدراسات السابقة في دعم المسار العلمي الذي يستند عليه الباحث في دراسته والاستعانة بها للتعلم في فهم موضوع البحث، وتحديد الإشكالية المطروحة على نحو دقيق. تناولت بعض الدراسات البحثية من مقالات وأطروحات لنيل شهادات الدكتوراه ذات الصلة بموضوع دراستنا، والمقارنة بينها مع توضيح أوجه التشابه والاختلاف.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تتمثل أهم الدراسات السابقة فيما يلي:

1- واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر ودورها المرتقب في تعزيز الشمول

المالي. مقال من مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت. المجلد 04 - العدد (01) جانفي

2023 من اعداد عمومن بلخير وعيشوش محمد الحافظ.

تطرقت هذه الدراسة الى واقع الخدمات المالية الإلكترونية ودورها المرتقب في تعزيز الشمول المالي، ومن خلال طرح هذه الإشكالية تم عرض مفهوم وتحليل مؤشرات وخصائص الشمول المالي والشروط الأساسية لتطبيقه ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي. وكون الجزائر تسعى الى تطوير وعصرنة قطاعها المصرفي في مجال التكنولوجيا فقد تبنت عدة مشاريع وسياسات دخلت البعض منها حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني وعصرنتها وبذلك تحقيق أولى خطواتها نحو تطبيق الصيرفة الإلكترونية وبالتالي تحقيق أهداف الشمول المالي.

اهم اهداف الدراسة:

- التعرف على المفهوم العام للشمول المالي والشروط الأساسية لتطبيقه.
- واقع الخدمات المالية والمصرفية المقدمة في الجزائر.
- مدى مساهمة الخدمات المالية في تحقيق الشمول المالي.

نتائج الدراسة:

توصلت هذه الدراسة أنه رغم المجهودات المبذولة في مجال تطوير الخدمات المالية الإلكترونية في القطاع المصرفي الجزائري، إلا أنها لا تزال بعيدة عن تحقيق الأهداف المرجوة من الشمول المالي مقارنة مع مستوى التطور الحاصل في مجال الصيرفة الإلكترونية بباقي الدول العربية، خاصة منها دول الخليج العربي والدول الغربية التي تمكنت من تحقيق الشمول المالي من خلال إتاحة مختلف الخدمات المالية الإلكترونية. وقد تجلت أهمية هذه الدراسة في ضرورة مواكبة التطور الرقمي الحاصل في العالم. هذا الأمر يحتم على الجزائر دعم البنية التحتية للتكنولوجيا المالية ورقمنة النظام المالي والمصرفي لدوره الفعال في تعزيز الشمول المالي.

2-الصيرفة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة قياسية للفترة

2020-2011. مقال من مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات المجلد 12 العدد 02

ديسمبر 2023. من اعداد: أ. د قرين صبيحة و أ. د خليل عبد القادر.

تناولت هذه الدراسة أثر الصيرفة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة قياسية للفترة 2020-2011 حيث أدى ظهور الإنترنت وتطور التكنولوجيا الى اشتداد المنافسة في البيئة المصرفية وأصبح تبني المصارف للصيرفة الإلكترونية ضرورة حتمية لتحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع للاستفادة من الخدمات المالية. و قد هدفت هذه الدراسة لمعالجة الإشكالية المطروحة : قياس أثر الصيرفة الإلكترونية على تعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2020-2011 مع تبيان المفهوم العام للصيرفة الإلكترونية و الشمول المالي ومدى توافق العلاقة بينهما و لقياس مدى مساهمة و أثر الصيرفة الإلكترونية بكل قنواتها على تعزيز الشمول المالي خلال الفترة 2020-2011 ، اعتمدت الدراسة على منهجية الانحدار الذاتي للإبطاء الزمني الموزع (ARDL) ، بالإضافة الى المنهجين الوصفي و الاستنباطي ، بالاستناد على بيانات الشمول المالي في الجزائر خلال

هذه الفترة و التي تم احتسابها وفقا لطريقة سارما من طرف الباحثين ، و كذا الاعتماد على بيانات البنك الدولي فيما يخص نسبة البالغين الذين يملكون بطاقة ائتمان ، عدد ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ)، عدد مستخدمي الإنترنت (لكل مليون شخص).

نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة الى وجود علاقة توازنه طويلة الأجل بين مؤشرات الشمول المالي ومؤشرات الصيرفة الإلكترونية خلال الفترة 2011-2020، ولذلك يمكن القول إنه بناء على إشارات المتغيرات المفسرة في إطار النظرية الاقتصادية وعلى تقدير معلمات الأجل الطويلة وحسب هذه الدراسة فان الصيرفة الإلكترونية تساهم بشكل واضح ومميز في تعزيز الشمول المالي.

3- دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المال بالبنوك

الجزائرية. مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية بجامعة ابي بكر بالقائد

تلمسان. المجلد 15 العدد 01 الرقم التسلسلي 29-2022 ص 94- 104 غربي

ناصر صلاح الدين.

سعت هذه الدراسة الى تحديد أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الجزائرية على توسيع دائرة الشمول المالي بها من خلال طرح بعض الفرضيات:

- مدى استعمال التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية للإسهام في تخفيض التكاليف.
- استعمال التكنولوجيا في تقديم خدمات مالية تتناسب مع للاحتياجات المالية للزبائن.
- تأثير درجة التثقيف المالي على إقبال الزبائن على استخدام الخدمات المالية المعروضة في إطار تبني هذه البنوك لخدمات التكنولوجيا المالية.

وتجلى هدف هذه الدراسة في_عرض الإطار النظري الخاص بالمفهوم العام للتكنولوجيا المالية ومجالات استخدامها وأثرها الايجابي على الزبائن ومفهوم الشمول المالي وإلقاء الضوء على العلاقة التي تربطه بالتكنولوجيا المالية. وقد تشابهت هذه الدراسة مع دراستنا كونها

اعتمدت على المنهج الوصفي في شقها النظري، والمنهج الاستقرائي المعتمد على الأدوات الإحصائية وآلية الاستبيان، وتحليل مخرجاته عن طريق برنامج SPSS.

نتائج الدراسة:

خلص تحليل الدراسة الى أن التحول نحو تعميم التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات بالبنوك الجزائرية، له أثر ايجابي على إقبال العملاء على استخدام التكنولوجيا المعروضة من طرف هذه البنوك، وبالتالي تحقيق هدف توسيع دائرة الشمول المالي والنتيجة أنه هناك ارتباط بين استخدام منتجات التكنولوجيا المالية ودرجة التثقيف عند الزبائن.

4- دور الصناعة المصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية

بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، من إعداد امنة خلج -

كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية جامعة حسيبة بن بوعلى الشلف.

استعرضت هذه الدراسة مكانة الصناعة المصرفية الإسلامية لاسيما الخدمات الرقمية

ودورها في تعزيز الشمول المالي، خاصة وأن هناك فئات واسعة من المجتمع تحجم عن التعامل مع البنوك التجارية التقليدية، بسبب التحفظ الديني. في هذا الإطار اتجهت الكثير من الدول إلى الصناعة المصرفية الإسلامية من أجل استقطاب أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات التي تفضل التعامل وفق أسس الشريعة الإسلامية بأقل تكلفة وذات جودة، وأشارت هذه الدراسة لحالة الجزائر من خلال تحليل تجارب بعض البنوك مثل: بنك السلام الجزائري، بنك البركة والنوافذ الإسلامية عبر البنوك التجارية مثل: البنك الوطني الجزائري، صندوق التوفير والاحتياط (CNEP). أحد أهم أهداف هذه الدراسة هو عرض واقع الصناعة المصرفية الإسلامية في الدول العربية بما فيه الجزائر وإبراز أهم التحديات التي تقف عائقا أمام تحقيق الشمول المالي بالاعتماد على منهج دراسة حالة من خلال التطرق لتجارب دول عربية رائدة في مجال الصناعة المصرفية الإسلامية مثل: السعودية وسلطنة عمان.

نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة، الى أن الصناعة المصرفية الإسلامية تعد من أبرز آليات المساهمة في تحقيق الشمول المالي للعملاء الذين أحجموا عن التعامل مع النظام المصرفي التقليدي نظرا لغياب الخدمات المتوافقة مع تعاليم الشريعة الإسلامية.

5 - دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة مجموعة من

البنوك الجزائرية، من اعداد كردوسي مروة - كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم

التجارية، جامعة 08 ماي 1945 قالمة.

تناولت هذه الدراسة إبراز مكانة ودور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث استعرضت تقييم تطور توجهات الدول التي تتبنى الحلول التي توفرها التكنولوجيا المالية بمختلف أدواتها وقنواتها. بالإضافة الى تحليل تطور مؤشرات الشمول المالي من خلال طرح إشكاليتين أساسيتين:

- ما هو واقع التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر؟
- كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي باقتصاديات دول العالم بشكل عام والجزائر بشكل خاص.

وقد اعتمدت هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للمتغيرات المرتبطة بواقع عمل الدراسة.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة أن استخدام التكنولوجيا المالية تساهم بشكل كبير في تحسين أداء الشول المالي، بمختلف دول العالم حيث يزيد الثقة بالنظام المالي، كما يقلل من فجوة الوصول للخدمات المالية بين مختلف الفئات الاجتماعية. أما على الصعيد المحلي ففي الجزائر وعلى الرغم من المجهودات المبذولة من طرف الحكومة من أجل تحسين البنية التحتية لتطوير التكنولوجيا المالية، فإنها لا تزال تشهد تقدما محتشما في هذا المجال.

6- رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الإسلامية كأداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي،

بالإشارة الى تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل

**المصغر اليميني، دراسة من اعداد خلع أمنة وعبو بن عمر من مجلة دراسات وأبحاث
المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، مجلد 13 العدد 5 أكتوبر 2021 السنة
الثالثة عشر.**

سعت الدراسة الى تسليط الضوء على دور التقنية والتكنولوجيا لرقمنة خدمات الصناعة المالية المصرفية الإسلامية، من خلال عرض تجربة استخدام التقنيات المالية الحديثة من طرف مصرف الراجحي السعودي، بنك البركة الجزائري وبنك الأمل اليمني للتمويل المصغر ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي الرقمي. حيث استندت هذه الدراسة للإلمام بكل جوانب الموضوع على المنهج الاستنباطي باستخدام أداة الوصف والتحليل، وتوضيح اسهامات خدمات الصيرفة الالكترونية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي الرقمي من خلال عرض تجربة البنوك المذكورة أنفا.

نتائج الدراسة:

توصلت الدراسة الى أن تبني المصارف الإسلامية التكنولوجيا المالية ورقمنة خدماتها المصرفية وتحسين مستويات أدائها، ساهمت بشكل ملحوظ في تعزيز إمكانية حصول الأفراد والعملاء من مختلف الفئات، على مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والمصرفية المتاحة، والاستفادة منها من خلال تلبية حاجاتهم بشكل مسؤول ومستدام وبتكلفة منخفضة.

7- أثر التمويل الإسلامي على الشمول المالي في المنطقة العربية، صندوق النقد العربي

يونيو 2021 من اعدا الباحثين عبد الكريم قندوز جمال الحويني.

تهدف الدراسة الى قياس استجابة الشمول المالي للتطورات في التمويل الإسلامي في 16 دولة عربية خلال الفترة 2011-2019.

وقد اعتمد الباحثان على نماذج بيانات السلاسل الزمنية المقطعية لتحليل العلاقة بين التمويل الإسلامي والشمول المالي في ستة عشر دولة عربية إستناداً لمؤشرين للشمول المالي، وهما أجهزة الصراف الآلي والفروع البنكية، وأخذاً في الاعتبار متغيرين مساعدين، وهما

الائتمان المحلي المقدم إلى القطاع الخاص ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي.

نتائج الدراسة:

خلصت هذه الدراسة الى أن النتائج تتوافق مع التوقعات وأظهرت أن مؤشر الشمول المالي المقاس بأجهزة الصراف الآلي يستجيب للتغيرات في مؤشر التطور المالي الإسلامي، والائتمان المحلي المقدم إلى القطاع الخاص، ونصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي في الدول العربية قيد الدراسة، وأن مؤشر التطور المالي الإسلامي على الائتمان المحلي المقدم إلى القطاع الخاص يؤثران بشكل مماثل تقريبا على الشمول المالي في المنطقة العربية بالنسبة لمؤشر الشمول المالي المقاس بأجهزة الصراف الآلي. كما بينت النتائج أن مؤشر التطور المالي الإسلامي والائتمان المحلي المقدم إلى القطاع الخاص لا يؤثران على مؤشر الشمول المالي المقاس بالفروع البنكية في الدول العربية قيد الدراسة. في المقابل، يستجيب مؤشر الشمول المالي للتغيرات في نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي.

8- التحول الرقمي في القطاع المصرفي و دوره في تحقيق الشمول المالي، أطروحة

لنيل شهادة دكتوراة 2024 كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و التسيير جامعة

الجزائر 3 من اعداد الطالبة القصير لطيفة.

تهدف الدراسة الى توضيح العلاقة بين إتاحة الوسائط الرقمية للأفراد والشمول المالي بالاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 وبيانات البنك المركزي الجزائري. ومن أجل تبين مدى تأثير الإتاحة والوصول الى الوسائط الرقمية على مستويات الشمول المالي ثم الاعتماد على استمارات الاستبيان الموزعة على عينة مكونة من 246 استمارة على أفراد من فئات المجتمع الجزائري خلال شهر ديسمبر 2023.

نتائج الدراسة :

كشفت الدراسة على أنه كلما ازدادت إتاحة الوصول الى التكنولوجيا المالية ، انعكس ذلك إيجابا على مؤشرات الشمول المالي ، و حتى يتحقق هذا الهدف يجب توفر بيئة ملائمة

تتميز ببنية تحتية رقمية محكمة ، تحديث الإطار القانوني و التشريعي الذي يضمن الحماية والأمان لجميع أطراف المعاملات الرقمية ، التركيز على نشر الوعي و التثقيف الالمالي الرقمي لدى الأفراد.

9- تطوير الخدمات المالية الرقمية و دوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، دراسة

حالة عينة من المؤسسات المنخرطة في تجمع النقد الآلي ، أطروحة لنيل شهادة

الدكتوراة 2026 كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قالمة من

اعداد الطالب نور الدين مرطاني .

تطرقت هذه الدراسة الى التعرف على الكيفية التي تمكن توجهات البنوك الجزائرية الناشطة و بريد الجزائر لتطوير الخدمات المالية الرقمية ودوره في تعزيز الشمول المالي، ولتحقيق هدف الدراسة تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي من خلال توزيع استمارات الاستبيان على عينة بلغت 224 إطار تابع لـ 16 مؤسسة منخرطة ضمن تجمع النقد الآلي، وبغية تحليل النتائج تم استخدام برنامج SPSS.

نتائج الدراسة :

من أهم النتائج المتحصل عليها خلال الدراسة الميدانية ، أن مؤسسات تجمع النقد الآلي تسعى جاهدة لتحقيق أبعاد الشمول المالي من خلال تطوير خدماتها الرقمية . وجود تأثير إيجابي قوي ذو دلالة إحصائية بين تطوير الخدمات المالية الرقمية المقدمة من طرف مؤسسات تجمع النقد الآلي و زيادة مستويات الشمول المالي .

10- الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها على سلوك العميل ، دراسة عينة من عملاء

البنوك العاملة في الشرق الجزائري ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه 2026 كلية العلوم

الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير جامعة قالمة ، طبائية رمزي.

تطرقت هذه الدراسة لتوضيح أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على سلوك العميل في البنوك الجزائرية ، و قد اعتمدت على الدراسات السابقة قصد اقتراح نموذج يميز أبعاد الخدمات

المصرفية الإلكترونية باعتبارها متغيرات تؤثر على سلوك العميل و من ضمنها : سهولة الاستخدام ، الخصوصية و الأمان ، المنفعة المدركة ، تصميم الخدمة ، التفاعل و التكلفة . ولتحقيق أهداف الدراسة، تم اعتماد المنهج الوصفي والتحليلي من خلال تصميم 296 استبيان موزعة على عينة من عملاء البنوك الجزائرية في الشرق الجزائري باستخدام برنامج SPSS لعرض وتحليل نتائج الدراسة.

نتائج الدراسة :

خلصت الدراسة الى مجموعة من النتائج، أهمها أن جميع العوامل المدروسة لها تأثير معنوي و إيجابي على سلوك العميل و تعزيز ثقته اتجاه استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

11-العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الالكترونية ، دراسة حالة

البنوك الجزائرية ، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه 2021 كلية العلوم الاقتصادية و

التجارية و علوم التسيير جامعة قالمة ، بن صالح ماجدة .

تناولت الدراسة تسليط الضوء على العوامل التي تؤثر على ثقة العملاء في استخدامهم للخدمات المصرفية الالكترونية في عدد من البنوك الجزائرية، حيث استندت على توجهات الدراسات السابقة من أجل اقتراح العوامل المؤثرة في ثقة العملاء الجزائريين في الخدمات المصرفية الالكترونية باعتبارها متغير محل الدراسة بالإضافة الى تصميم الاستبيان الذي تم توزيعه على عينة من عملاء البنوك في حدود 154 عميلا، وجاء تحليل البيانات والاحصائيات باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS.

نتائج الدراسة :

-مساهمة أداء الخدمة الجيدة و المتميزة بالخصائص المفضلة لدى العميل في دعم الثقة بالبنك
-صعوبة فهم إجراءات استخدام أجهزة الدفع و السحب الآلية و الخدمة الذاتية من طرف العملاء ، تزعزع من ثقتهم في استعمالها بالشكل الصحيح و الأمن .

-أثر سمعة البنك (النزاهة و الشفافية) و كبر حجمه في جذب العملاء و دعم ثقتهم في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية .

-وعي العميل و علمه باستخدام التقنيات الحديثة في تعاملاته مع البنك يزيد من ثقته في استعمال الخدمات المصرفية الالكترونية .

و بصفة عامة فإن كل من خصائص الخدمة المقدمة من طرف البنك و خصائص المستهلك تؤثر على ثقة العملاء في الاستفادة من الخدمات المصرفية الالكترونية

المطلب الثاني : دراسات باللغة الأجنبية

1-Astudy of consumer behavior toward E-Banking services in Faridabad city. Rajini Aggarwal,Shallu Aggarwal 2021.

سعت هذه الدراسة الى معرفة مستوى وعي العملاء، ومدى استخدامهم للخدمات المصرفية الإلكترونية في مدينة فريد آباد، وتوضيح العلاقة بين مستوى الوعي ومعدل استخدام وسائل الصيرفة الإلكترونية معتمدة بذلك على المنهج الوصفي التحليلي من خلال أداة الاستبيان من أجل الوصول الى هدف الدراسة وجمع البيانات التي وزعت في شكل استمارات الكترونية على عينة بلغت 251 عميل مصرفي في المدينة، وتمت معالجتها احصائيا عن طريق البرنامج الاحصائي SPSS.

نتائج الدراسة:

من أهم ما توصلت إليه هذه الدراسة أن الوعي المصرفي له تأثير إيجابي كبير على العملاء حيث أن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يفوق استخدام الخدمات المالية التقليدية. وقد أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية و قوية تربط الوعي و الاستخدام الفعلي للتطبيقات المتاحة في مجال الصيرفة الإلكترونية ، الأمر الذي يرفع من مستوى الكفاءة و الفعالية التي تتميز الخدمات المصرفية المقدمة .

المطلب الثالث: أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تطرق هذا المطلب الى مقارنة الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة سالفة الذكر، من خلال ابراز أوجه التشابه والاختلاف بينهما.

1- المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة :

يمكن ابراز أبرز أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1-1 أوجه التشابه:

➤ **من حيث أهداف الدراسة:** تقاربت الأهداف والاهتمامات البحثية للدراسات السابقة والدراسة الحالية من حيث تحقيق غاية البحث الأساسية التي تتمثل في مدى ودور فعالية الصيرفة الالكترونية أو التكنولوجيا المالية الحديثة المقدمة في المصارف بشكل عام في تحقيق الشمول المالي، وتوضيح العلاقة بينهما.

➤ **من حيث المنهج المعتمد:** اعتمدت الدراسة الحالية كبقية الدراسات السابقة المنهج الوصفي لتحليل مضمون الدراسة ليلائم طبيعة الموضوع في تحديد مفهوم شامل ودقيق لكل من الصيرفة الالكترونية والإطار العام للشمول المالي كونه موضوع حديث النشأة.

➤ **من حيث الأسلوب التطبيقي:** اعتمدت الدراسة الحالية ومعظم الدراسات السابقة أسلوب دراسة الحالة بالنسبة للجانب التطبيقي سواء لبنك معين أو عدة بنوك لدول عربية.

1-2 أوجه الاختلاف:

➤ **من حيث إشكالية الدراسة:** تناولت إشكالية الدراسة الحالية دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت -، أما الدراسات السابقة فتطرقت لإشكاليات مختلفة باختلاف مجال الدراسة أو طبيعة العينة المراد دراستها.

➤ **من حيث أدوات جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة الحالية على العمل الميداني لجمع المعلومات من خلال الاعتماد على أداة الاستبيان، أما بالنسبة للدراسات السابقة فقد اختلفت كل

على حدى، فالبعض منها اعتمدت على أداة الاستبيان والبعض الآخر استندت على تحليل البيانات والاحصائيات والدراسات النظرية محل موضوع معالجة الإشكاليات المطروحة.

2- مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة:

- كما أشرنا سابقا، فإن التطرق الى الدراسات السابقة تساعد الباحث في الاستفادة منها بغية:
- المساعدة في صياغة دقيقة وواضحة تكون ملائمة لموضوع الدراسة الحالية.
- إلقاء نظرة على المناهج المستخدمة في الدراسات السابقة في والاستعانة بها من أجل اختيار أمثل للمنهج الذي يتماشى مع طبيعة وموضوع الدراسة الحالية.
- تحديد الإطار النظري والأدوات الملائمة المعتمدة في الجانب التطبيقي للدراسة الحالية وذلك بالاستعانة لما تطرقت اليه الدراسات السابقة في الجانب النظري والتطبيقي.
- تحديد أهداف المسار البحثي وصياغتها بطريقة مناسبة من خلال الاستفادة من مراجعة أهداف ونتائج الدراسات السابقة.

خلاصة الفصل الأول:

يشهد القطاع المصرفي تقدماً بالموازاة مع التطورات في مجال التكنولوجيا المالية التي أصبحت ضرورة حتمية على كل دول العالم وإن هذا التحول الجذري في أنماط العمل المصرفي يؤول نحو الاستفادة أكثر من إرث تقنيات المعلومات والاتصال واستخدامها بكفاءة وفعالية بما يكفل انسياب الخدمات المصرفية إلى العميل بدقة وسهولة.

وقد ساهم هذا التطور السريع في تعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المصرفية الإلكترونية المبتكرة التي تتميز بتكاليف منخفضة وزيادة السرعة، الأمان، الشفافية مع توفر القدرة على التكيف مع الأزمات، مما يسهل وصولها إلى الفئات المستبعدة مالياً. والجزائر شأنها شأن الدول الأخرى، تسعى إلى تطوير وعصرنة نظامها المصرفي من خلال إدخال التكنولوجيا المالية والاتصالات.

وقد تبنت عدة مشاريع وسياسيات دخل بعضها حيز التنفيذ في إطار تحديث وسائل الدفع الإلكتروني كأولى الخطوات لتطبيق الصيرفة الإلكترونية. وقد أظهرت أدبيات الدراسة الحالية أنه هناك علاقة تكاملية بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، حيث تساهم هذه الوسائل الرقمية من خلال القنوات المعتمدة على الوسائط الإلكترونية من خدمات مقدمة سواء على مواقع الويب، الهاتف المحمول، الصراف الآلي، بطاقات الائتمان أو تبادل المعلومات عبر البريد الإلكتروني.. الخ، في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية خاصة في المناطق النائية أو ذات الكثافة البنكية المنخفضة. وتم التطرق إلى مجموعة من الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث ومقارنتها مع الدراسة الحالية وتبيان مجال الاستفادة منها لإعداد هذه الدراسة.

الفصل الثاني:
دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري
-وكالة عين تموشنت-

تمهيد:

يعتبر الجانب التطبيقي تجسيدا لما تطرقنا إليه في الجزء النظري للدراسة من خلال معرفة مختلف المفاهيم المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، مع تناول أهم الدراسات السابقة التي كانت لها صلة بموضوع الدراسة. وبهدف الإجابة عن الإشكالية المطروحة في البحث ولكي تكون دراستنا كاملة وموضوعية تم تدعيمها بدراسة ميدانية تمت على مستوى بنك الخارجي الجزائري - وكالة عين تموشنت - حيث حاولنا دراسة دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة بحث لجمع المعلومات والبيانات وتفريغه وتحليله عن طريق **SPSS** كأسلوب إحصائي. ومن أجل إسقاط ما جاء في الجزء النظري على الجانب الميداني تم تقسيم هذا الفصل الى ما يلي:

المبحث الاول: منهجية الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل أقسام الاستثمار واختبار صحة الفرضيات

المبحث الاول: منهجية الدراسة

تشكل منهجية الدراسة الإطار العام الذي يحدد من خلاله النهج المعتمد والأدوات المستخدمة للإجابة على اشكالية البحث وتحقيق أهدافه، بما يضمن التوصل الى نتائج دقيقة قابلة للتعميم. وتتضمن هذه المنهجية عدة جوانب أساسية، من بينها تحديد وتوصيف عينة الدراسة واختيار الادوات الملائمة لجمع البيانات، اضافة الى تحديد اجراءات جمع المعلومات واعتماد الاساليب الاحصائية المناسبة لتحليلها ومعالجة نتائجها.

المطلب الاول: التعريف بالبنك

من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة في العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية ولذلك وكلت له الدولة كلّ الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه، فهو يعتبر بنك من الدرجة الأولى وذو سمعة عالمية كبيرة.

1-تعريف بنك الجزائر الخارجي BEA:

- بنك الجزائر الخارجي هو بنك تجاري جزائري تأسس في 1967/10/01، في شكل شركة جزائرية ، حدد رأسماله مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري مقره الجزائر العاصمة وله وكالات و فروع داخل ولايات الجزائر بموافقة وزير المالية ،كما يمكنه تأسيس وكالات خارج الجزائر ، ولقد تم إنشاؤه على أنقاض المؤسسات البنكية التالية:

القرض الليوني 1967/10/01 (le crédit lyonnais) .

-الشركة العامة في 1967/12/31، (société générale) .

-المقر الرئيسي للبنك الخارجي:

بير مراد ريس، الجزائر 16005، الجزائر.

-المدير العام: الهواري رحلي

-الموقع الإلكتروني: <http://www.bea.dz> :

-يعتمد البنك على إعادة توزيع رؤوس الأموال بصفته وسيطا في دوران رأس المال سواء على

المستوى الوطني او الدولي، فالبنوك لديها زبائن يملكون فائض من رؤوس الأموال وآخرين لديهم عجز في رؤوس الأموال.

-كان دور البنك يختصر سابقا في القيام بعمليات مالية انطلاقا من قرارات إدارية لا رجعة فيها، أما حاليا فأصبحت تتميز باستقلالية ومسؤولية أكثر باعتباره عضوا ضروريا للنشاط الاقتصادي وتتجسد هذه الضرورة من عمليات القرض التي تستجيب لها.

2- مهام و وظائف بنك الجزائر الخارجي BEA:

-تسهيل و تطوير العلاقات بين الجزائر و الدول الأخرى.
-ترخيص جميع أشكال الإقراض ، قروض أو تسبيقات مع أو بدون ضمان.
- تمويل جميع أشكال عمليات التجارة الخارجية.
-بالإضافة الى تمويلاتها الخاصة فإنها تتدخل بضمانها الاحتياطي وضمان الوفاء او حتى باتفاقات القرض مع مرسلين أجانب لترقية الصفقات التجارية مع الدول الأخرى.
-المشاركة في كل نظام أو مؤسسة تأمين القروض، ويمكن لها أن تكلف لتسيير أو المراقبة مع الخارج.

-معالجة جميع عمليات الصرف العاجلة أو الآجلة المبرمة المستعارة و المقرضة.
-يمكنها إعادة تسيير المخازن العمومية و القيام بعمليات الشراء أو لعمليات العقارية أو الغير عقارية المتصلة بنشاط الشركة.

3- تقديم عام حول بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت:

3-1 نشأة الوكالة:

وكالة عين تموشنت هي وكالة تابعة للمديرية الجهوية لولاية تلمسان تم إفتتاحه بصفة رسمية في 22 ديسمبر 1993 ، وتمثل مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تسعى للمساهمة في سير الاقتصاد الوطني غرضها جمع الأموال من خلال فتح الحسابات الفردية و الجماعية عن طريق جمع الفوائد من القروض المقدمة للزبائن.

2-3 مهام مختلف مصالح بنك الخارجي لوكالة عين تموشنت:

- **المدير العام (التنفيذي):** يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة، ويرأس اللجنة، ويتأكد من ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.

- **نائب المدير:** يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة نيابة عن المدير العام ويقوم بالمراقبة.

- **أمانة المدير:** تعتبر همزة وصل بين المدير العام والمصالح الأخرى، مهمتها استلام البريد الوارد والصادر بالإضافة إلى الفاكس.

- **مركز المحاسبة:** تمثل الركيزة الأساسية والقلب النابض للتسيير المالي للمؤسسة حيث تتولى القيام بالجرد المحاسبي كل سنة ومراقبة حركة دخول وخروج الأموال والتصريح عن رقم الأعمال.

- **مصلحة الصندوق والمحفظة:** تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية، تتولى هذه الأخيرة مهمة قيام بعمليات السحب والدفع، عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزبائن المقاصة والمحفظة.

- **مصلحة التجارة الخارجية:** تقوم بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج والتي تتنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة تقديم الاعتماد المستندي في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير) التحصيلات بالعملة الصعبة.

- **مصلحة الزبائن:** تقوم بدراسة وتحليل القروض وفتح مختلف الحسابات والاهتمام بتوجيه الزبائن وتمويلهم.

- **مصلحة الأمانة والالتزامات:** لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث تهتم بخلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية والقانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة أو العمل فيما بينهم واتخاذ الإجراءات اللازمة والمناسبة.

-المصلحة الإدارية : تهتم بتسيير كل ما يتعلق بالوسائل والعمال والإعلام الآلي.

3-3 الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت:

```
graph TD; MD[مدير الوكالة] --> NMD[نائب المدير]; MD --> MK[مركز المحاسبة]; MD --> MV[المصلحة الادارية]; MD --> X[خلية تسيير الوسائل خلية تسيير العمال]; MD --> MV2[مصلحة التجارة الخارجية]; MD --> MS[مصلحة الصناديق]; MD --> MS2[مصلحة الأمانة والالتزامات]; MD --> MS3[منح القروض الضمانات]; MD --> MS4[خلية المنازعات]; MD --> MS5[شباك الصريفة الاسلامية]; MD --> MS6[امانة المديرية]; MD --> MS7[مصلحة الزبائن]; MD --> MS8[دراسة وتحليل القروض]; MD --> MS9[فتح مختلف الحسابات]; MD --> MS10[خلية العلاقات مع الزبائن]; MD --> MS11[قسم المكاتب الخلفية]; MD --> MS12[Front office]; MD --> MS13[قسم المكاتب الامامية]; MD --> MS14[قسم حسابات العملة الصعبة]; MD --> MS15[قسم التوطين]; MD --> MS16[Credoc قسم];
```

مدير الوكالة

نائب المدير

مركز المحاسبة

المصلحة الادارية

خلية تسيير الوسائل خلية تسيير العمال

مصلحة التجارة الخارجية

مصلحة الصناديق

مصلحة الأمانة والالتزامات

منح القروض الضمانات

خلية المنازعات

شباك الصريفة الاسلامية

امانة المديرية

مصلحة الزبائن

دراسة وتحليل القروض

فتح مختلف الحسابات

خلية العلاقات مع الزبائن

قسم المكاتب الخلفية

Front office

قسم المكاتب الامامية

قسم حسابات العملة الصعبة

قسم التوطين

Credoc قسم

84

المطلب الثاني: منهجية الدراسة الميدانية والإجراءات التطبيقية المستخدمة

سوف نتطرق خلال هذا المبحث عرض المنهجية المعتمدة في هذه الدراسة وخصائص مجتمع البحث وعينة الدراسة بالإضافة الى التعرف على الأدوات وطرق المعالجة والأساليب الإحصائية، وفي الأخير نتناول قياس متغيرات الدراسة والتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة.

1- منهجية الدراسة:

لإعداد دراستنا التطبيقية على مستوى البنك الخارجي الجزائري وكالة عين تموشنت، والتي تعالج متغيرين أساسيين "الصيرفة الالكترونية والشمول المالي" وحتى يرقى الوصف والتحليل للنتائج المرجوة، اعتمدنا في الجانب النظري المنهج الوصفي التحليلي. أما في الجانب التطبيقي فاستخدمنا المنهج الاحصائي الذي يعتمد على التحليل الاحصائي وقياس متغيرات الدراسة بالاستعانة بالاستبيان، قصد جمع البيانات الأولية لعينة الدراسة ثم تحليلها باستخدام برنامج SPSS نسخة 25 والاختبارات الإحصائية المناسبة.

2- مجتمع وعينة الدراسة:

➤ مجتمع الدراسة:

يضم مجتمع دراستنا عملاء بنك الخارجي الجزائري- وكالة عين تموشنت -وذلك راجع إلى تلاؤمها مع موضوع الدراسة، وبما انه يصعب القيام بدراسة لكافة أفراد المجتمع قمنا بسحب عينة ممثلة للمجتمع.

➤ عينة الدراسة:

لقد تم أخذ عينة عشوائية وقدرت ب 41 عميل لدى الوكالة وذلك بهدف تحديد آراءهم حول أسئلة الاستبيان، فقد وزعت الاستمارات وتم استرجاع 41 استبيان صالح للتحليل بنسبة 100% كما يلي:

جدول رقم (19): توزيع الاستثمارات

النسبة	التكرار	البيان
100%	41	الاستثمارات الكلية
00%	00	الاستثمارات المفقودة
00%	00	الاستثمارات الملغاة
100%	41	الاستثمارات القابلة للدراسة

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على فرز استثمارات الاستبيان

3- أدوات الدراسة وقياس متغيراتها:

3-1 أدوات الدراسة:

➤ أدوات جمع المعلومات:

يستخدم الباحث أدوات جمع البيانات كمجموعة من التقنيات لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث، حيث لم يتم وضع الأدوات المستخدمة بشكل عشوائي، بل كانت خاضعة لطبيعة الموضوع ذاته، وهي تشكل نقطة الإتصال بين الباحث والمبحوث وتتمثل أساسا في:

أ- الاستبيان:

يعد الاستبيان من أكثر الأدوات المستخدمة في البحث العلمي بشكل عام وفي مجال المالية والبنوك بشكل خاص. فالاستبيان هو أداة لجمع المعلومات المتعلقة بموضوع البحث من خلال استمارة محددة تحتوي على عدد من الأسئلة مرتبة بأسلوب منطقي ومناسب، يتم توزيعها على أشخاص محددين للإجابة عليها، ويسمى الشخص الذي يقوم بملء الاستمارة المستجيب. تضمنت الاستبيان مقدمة لموضوع الدراسة والتعريف به، مع ذكر ان جميع المعلومات التي سنتحصل عليها من طرف المستجوبين ستستخدم لهدف علمي فقط مع ضمان سريتها، وعليه فقد قسمت الاستمارة إلى 36 سؤال حيث شملت في صورتها النهائية المحاور التالية:

الجزء الأول: تضمن البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة) .

الجزء الثاني: فتضمن محورين وهما كالاتي:

المحور الأول: تضمن فقرات تتعلق بالمتغير المستقل وهو الخدمات المصرفية الالكترونية، وتغطيه الفقرات من 1 الى 14.

المحور الثاني: تضمن فقرات حول المتغير التابع وهو الشمول المالي وتغطيه الفقرات من إلى موزعة على ثلاث أبعاد رئيسية:

- استخدام الخدمات المالية.
- الوصول إلى الخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية.

جدول رقم (20): فقرات محاور الاستبيان

عدد الفقرات	المحاور
14 فقرة	المحور الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية
22 فقرة	المحور الثاني: الشمول المالي
6 فقرات	استخدام الخدمات المالية
5 فقرات	الوصول الى الخدمات المالية
11 فقرة	جودة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على فرز استمارات الاستبيان

ب - الأساليب الإحصائية:

تتعدد الأساليب والطرق الإحصائية التي يستخدمها الباحثون في دراساتهم، ومن أجل تحقيق أهداف الدراسة واختبار صحة الفرضيات استخدمنا برنامج التحليل الإحصائي SPSS في نسخته ال 25، حيث استخدم أو تم إنشاء هذا البرنامج خصيصًا للعلوم الاجتماعية ولكن مع مرور الوقت وتطور الدراسات في مختلف المجالات اجتاحت الاقتصاد الكمي والقياسي، العلوم الإدارية، والتجارة. وأصبح من الضروري على الباحثين التأكد من مصداقية أبحاثهم من خلال استخدام هذه الأساليب. تم استخدام أسلوب الإحصاء الوصفي التحليلي باستخدام برنامج SPSS والذي تضمن:

أ) الإحصاء الوصفي:

1- التكرارات و النسب المئوية:

و ذلك لوصف الإجابات المتعلقة بالبيانات العامة لأفراد عينة الدراسة عن طريق معرفة تكرار و نسبة كل بديل من بدائل أسئلة الاستبيان.

2- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:

- المتوسط الحسابي: لمعرفة مدى ارتفاع وانخفاض استجابات الأفراد على كل عبارة من العبارات.
- الانحراف المعياري: في الاحصاء ونظرية الاحتمالات، يعتبر الانحراف المعياري هو الخطأ المعياري الرياضي الأكثر استعمالاً من بين مقاييس التشتت الاحصائي لقياس مدى التبعر الاحصائي، أي انه يشير الى مدى امتداد مجالات القيم ضمن مجموعة بيانات احصائية.

ب) الإحصاء الاستدلالي:

- 1- معامل ألفا كرو نباخ: و ذلك باستخدام معامل الثبات " ألفا كرو نباخ " للحكم على دقة الثبات حيث تتراوح قيمة ألفا الثابتة و الدقيقة بين 0.60 و 0.70 أو أكثر، فان كانت أقل من ذلك وجب اعادة النظر في أسئلة الاستبيان و الإجابات.
 - 2- معامل الارتباط بيرسون: لتحديد و لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة
 - 3- الانحدار الخطي البسيط: لقياس التأثير بين المتغير التابع مع المتغير المستقل.
 - 4- مقياس ليكرت: spss 25 يعتبر المتغير الذي يعبر عن مثل هذه الاختبارات متغير له مقياس ترتيبي، و أن الأرقام التي تدخل للحاسب تعبر عن الأوزان، و من ثم يتم عرض جدول تكراري يعكس توزيع الآراء، أو المقياس الذي يعبر عن الاتجاه في مثل هذه الحالات يعرف بمقياس ليكرت Likert Scale في الحالة الثلاثية يعرف باسم مقياس ليكرت الثلاثي و في الحالة الرباعية يعرف باسم مقياس ليكرت الرباعي، وهكذا...
- وقمنا بالاعتماد على مقياس ليكرت الخماسي الذي يقيس خمسة إجابات وذلك للتمكن من تحديد آراء أفراد العينة حول المحاور التي يتناولها وكما هو موضح في الجدول الآتي:

الجدول رقم (21): سلم ليكرت الخماسي

التصنيف	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق اطلاقاً
الدرجة	01	02	03	04	05

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على فرز استمارات الاستبيان

يكون مجال المتوسط الحسابي المرجح كما يلي:

بداية منطقة كل خلية من خلايا مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في استبيان الدراسة، حيث
أولا تم حساب المدى والتي تكون معادلته كالآتي:

$$\text{المدى} = \text{أكبر قيمة} - \text{أصغر قيمة أي } 5-1 \text{ ومنه فإن المدى} = 4$$

ثانيا نقوم بحساب طول الفئة والذي يعبر عنها بالمعادلة التالية:

$$\text{طول الفئة} = \text{المدى} / \text{أكبر قيمة ومنه فإن طول الفئة} = 5/4 = 0.8$$

ويفيد حساب مجالات الموافقة في تحديد الموقف العام المشترك لأفراد العينة على كل عبارة
وعلى كل محور ولكي نتحصل على المجال نقوم بإضافة القيمة المتحصل عليها لطول الفئة
في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة ونحصل على الحد الأعلى لكل مجال فمثلا:

$$1 + 0.8 = 1.8, \text{ و بالتالي فإن موافق بشدة موجودة في المجال } [1 - 1.80], \text{ و هكذا مع}$$

باقي المجالات. والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (22): المتوسطات الحسابية وفقا لدرجات سلم ليكارت الخماسي

الخلايا	درجة السلم	مجالات المتوسط الحسابي
موافق بشدة	01	[1 - 1.80]
موافق	02	[2.60 - 1.81]
محايد	03	[3.40 - 2.61]
غير موافق	04	[4.20 - 3.41]
غير موافق اطلاقا	05	[5 - 4.21]

المصدر: من إعداد الطالبين بناءً على فرز استمارات الاستبيان

3-2 قياس متغيرات الدراسة:

قبل القيام بدراسة الإشكالية المطروحة والفرضيات المقترحة لا بد من القيام بعملية اختبار صدق وثبات أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وهو يعتبر من أهم أساسيات أي بحث إحصائي وذلك لأنه يبرز مدى ثبات الأسئلة.

-اختبار أداة صدق الدراسة:

وللقيام بعملية اختبار الصدق المتعلقة باستمارة دراستنا ومدى صحتها لقياس ما نهدف لقياسه، وهل العبارات المدونة هادفة للحصول على البيانات والمعلومات المراد الوصول إليها، قمنا باختبار الصدق بشقيه الظاهري والاستطلاعي كما يلي:

- **الصدق الظاهري:** وفيه تم عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف، حيث وجهنا بتقديم بعض الملاحظات على مستوى الشكل والمضمون، وأيضاً فيما يتعلق مدى ترابط محاور الاستبيان فقد استحسن مجمل الاستبيان لمدى ترابط محاوره وعبارات الاستمارة وتتناسق أبعادها.
- **الصدق الاستطلاعي:** بعد عملية التعديل والصياغة الجديدة للاستبيان، قمنا بتوزيعه على عينة استطلاعية على مستوى الوكالة من أجل الحصول على آراء الأفراد وعما إذا كان المستجوب يواجه صعوبة.

-اختبار ثبات أداة الدراسة:

القصد من ثبات أداة الدراسة (الاستبيان) هو إذا تم تطبيقها بشكل تكراري على نفس الأفراد وفي نفس الظروف المتشابهة، فإنه حتماً سنتحصل على نفس الإجابة، حيث تم التوصل إلى تقدير كمي لمعامل الثبات باستخدام معادلة " ألفا كرونباخ " Alpha de cronbach والتي تم توضيحها في الجدول التالي:

الجدول رقم (23): قيم ألفا للمحاور المستخدمة في الاستبيان

المحاور	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
المحور الأول: الخدمات المصرفية الالكترونية	14	0.670
المحور الثاني: الشمول المالي	22	0.739

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات (SPSS V25)

نلاحظ من خلال الجدول أن معاملات الثبات " ألفا كرونباخ لمتغيرات الدراسة جيدة وقد تراوحت ما بين 0.670 الى 0.739، وهذا يدل على أن لكافة متغيرات الدراسة درجة مقبولة من الثبات مما يؤكد صلاحية أداة القياس (الاستبيان) في التحليل والوثوق في النتائج التي سيتم التوصل إليها لاحقا في هذه الدراسة الميدانية.

المبحث الثاني: عرض وتحليل أقسام الاستثمار واختبار صحة الفرضيات

المطلب الأول: عرض وتحليل النتائج الخاصة بالبيانات الشخصية:

سوف نتطرق في هذا المبحث للمعالجة الإحصائية للبيانات واختبار فرضيات الدراسة وعرض النتائج المتحصل عليها وهذا بعد الحصول على الاستثمارات الخاصة بهذه الدراسة، حيث قمنا بعملية التحليل وهذا باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS في نسخته ال 25 وتحصلنا على النتائج التالية والتي سيتم عرضها في المطالب الآتية:

1-توزيع الجنس حسب أفراد العينة:

جدول رقم (24): عينة الدراسة حسب متغير

الشكل رقم (21): توزيع افراد العينة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية
ذكر	19	46.3%
أنثى	22	53.7%
المجموع	41	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج اكسل

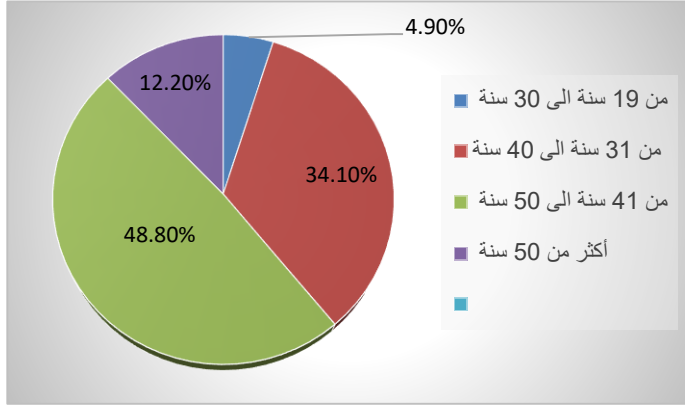
المصدر: مخرجات برنامج Excel

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة حيث بلغت نسبة الذكور المجيبين على فقرات الاستبيان ب 46.3 % والذي كان عددهم 19 عميل، اما بالنسبة للإناث فقد قدرت النسبة ب 53.7% أي ما يعادل 22 عميل.

2-توزيع السن حسب أفراد العينة:

جدول رقم (25): عينة الدراسة حسب متغير السن

الشكل رقم (22): توزيع السن حسب أفراد العينة



السن	التكرار	النسبة المئوية
من 19 سنة الى 30 سنة	2	4.9%
من 31 سنة الى 40 سنة	14	34.1%
من 41 سنة الى 50 سنة	20	48.8%
أكثر من 50 سنة	5	12.2%
المجموع	41	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج

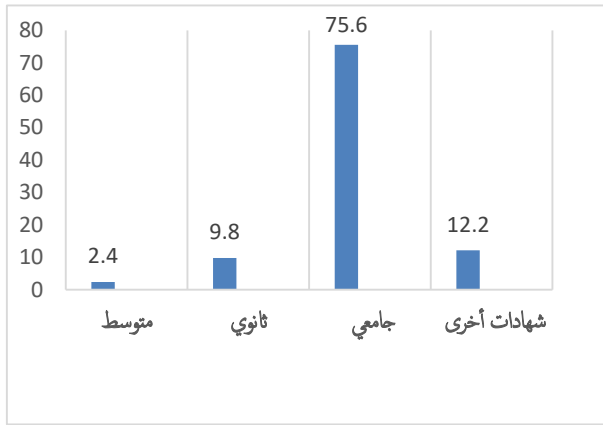
SPSS V 25

المصدر: مخرجات برنامج Excel

يتبين من خلال الجدول أعلاه أن أعلى نسبة للعملاء على مستوى الوكالة تنتمي إلى الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، وقدرت ب 48.8%، هذه النسبة تعتبر مرتفعة جداً مقارنة بباقي الفئات العمرية. تليها الفئة العمرية من 50 سنة وأكثر بنسبة 12.2 % ثم تأتي الفئة العمرية من 31 إلى 40 سنة بنسبة 34.1 % وأخيراً، أقل نسبة للفئة العمرية هي من 19 سنة الى 30 سنة، والتي قدرت بنسبة 4.9 % الفئة العمرية من 41 إلى 50 سنة، تشكل أعلى نسبة بين العملاء، مما يشير إلى أن هذه الفئة العمرية هي الأكثر تفاعلاً واستخداماً لخدمات الوكالة وبالتالي فهي تساهم في تلبية مختلف احتياجاتهم المالية.

3-توزيع المستوى التعليمي حسب أفراد العينة:

الجدول رقم (26) :عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي الشكل رقم (23): توزيع المستوى التعليمي حسب أفراد العينة



المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية
مستوى متوسط	1	2.4%
مستوى ثانوي	4	9.8%
مستوى جامعي	31	75.6%
شهادات أخرى	5	12.2%
المجموع	41	100%

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج

SPSS V 25

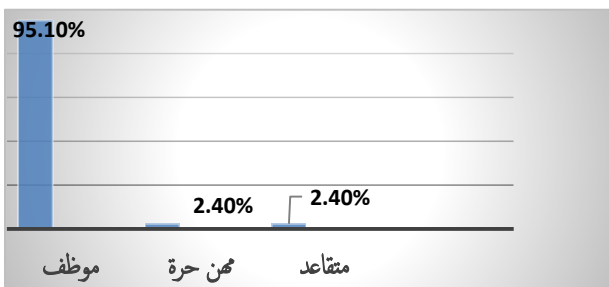
المصدر: مخرجات برنامج Excel

حسب التقسيم الذي اعتمدنا عليه حيث يضم 4 مستويات تعليمية وهي متمثلة في المتوسط، الثانوي، الجامعي بالإضافة إلى شهادات أخرى، وجدنا أن أغلبية أفراد هذه العينة هم بمستوى التعليم العالي وبنسبة تقدر ب 75,6 %، أما نسبة المستجيبين بمستوى الثانوي والمتوسط والشهادات الأخرى فقد بلغت نسبتهم 9,8%، 2,4% و 12,2% على التوالي، أي أن معظم أفراد العينة مستواهم جامعي مما يدل على أن البنك يقدم خدمات مصرفية تتطلب مهارات عالية.

4-توزيع المهن حسب أفراد العينة:

الجدول رقم(27): عينة الدراسة حسب متغير المهن الشكل رقم(24): توزيع المهن حسب أفراد العينة

الجدول رقم(27): عينة الدراسة حسب متغير المهن



المهن	التكرار	النسبة المئوية
موظف	39	95.1%
مهن حرة	1	2.4%
متقاعد	1	2.4%
المجموع	41	100%

المصدر: مخرجات برنامج Excel

المصدر: من اعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS V 25

يتضح من خلال الجدول أعلاه فيما يخص عينة الدراسة من حيث المهنة، أن أكبر نسبة تعود إلى الموظفين حيث بلغت 95.1%، أما المهن الحرة والمتقاعدين فقد كانت نسبهم متساوية

حيث بلغت 2.4 % أي أنهم في المرتبة الثانية اذن فالنسبة العالية للموظفين تشير إلى أن الوكالة تلبي احتياجاتهم بشكل فعال ويمكن تعزيز هذه العلاقة من خلال تقديم خدمات مخصصة ودعم إضافي لهذه الفئة مع دراسة احتياجات المهن الحرة، التجار، الحرفيين، والمتقاعدين لتطوير خدمات تناسبهم.

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور الخدمات المصرفية الإلكترونية:

من خلال هذا المطلب سنقوم بتحليل وتفسير اتجاه استجابات أفراد العينة للمتغير المستقل الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تتوضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (28): الوسط الحسابي، الترتيب حسب الأهمية، و الاتجاه العام لإجابات لعينة الدراسة بالنسبة للمتغير المستقل

الخدمات المصرفية الإلكترونية

العبارة	درجة التأثير وفقا لمقياس ليكارت الخماسي					الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	الاتجاه العام
	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا			
1- يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية حديثة ومتنوعة	8	25	2	5	0	2.1	0.87	موافق
	19.5 %	61 %	4.9 %	12.2 %	0 %			
2- يملك البنك صفحة على شبكة الانترنت	8	24	1	5	0	2.07	0.88	موافق
	19.5 %	58.5 %	2.4 %	12.2 %	0 %			
3- يحتوي الموقع الإلكتروني للبنك على نشرات إرشادية	7	22	2	06	0	2.18	0.93	موافق
	117 %	53.7 %	4.9 %	14.6 %	0 %			
4- توفر التطبيقات الخاصة بالبنك الراحة في إدارة الحسابات أثناء التنقل	9	20	07	05	0	2.19	0.92	موافق
	22 %	48.8 %	17.1 %	12.2 %	0 %			
5 يجتهد البنك بكثافة في ضمان مصداقية منصاته المحمولة	8	25	7	1	0	2.02	0.68	موافق
	19.5 %	61 %	17.1 %	2.4 %	0 %			

موافق بشدة	1	0.57	1.78	0	0	1	29	11	التكرار	6- يوفر البنك خدمات الدفع الإلكتروني
				0 %	0 %	2.4 %	70.7 %	26.8 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.66	1.85	0	1	3	25	11	التكرار	7- يقدم البنك خدمة الصراف الآلي لعملائه
				0 %	2.4 %	7.3 %	61 %	26.8 %	النسبة المئوية	
موافق بشدة	1	0.64	1.72	0	0	4	21	15	التكرار	8- تمنح وسائل الدفع الإلكتروني الراحة للعملاء
				0 %	0 %	9.8 %	51.2 %	36.6 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.98	2.14	1	3	8	18	11	التكرار	9- تساهم الشيكات الإلكترونية في تقليل التزوير المالي
				2.4 %	7.3 %	19.5 %	43.9 %	26.6 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.91	2.36	1	4	9	22	5	التكرار	10- غالبا ما تواجه مشاكل فنية أثناء استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية
				2.4 %	9.8 %	22 %	53.7 %	12.2 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.33	2.58	1	4	5	21	10	التكرار	11- تسمح لك قنوات التوزيع الإلكتروني بإجراء عمليات مالية مختلفة مثل: التحويل والدفع الاستعلامات
				2.4 %	9.8 %	12.2 %	51.2 %	24.4 %	النسبة المئوية	
موافق بشدة	1	0.60	1.68	0	0	1	25	15	التكرار	12- تفضل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عوضا عن الخدمات التقليدية
				0 %	0 %	2.4 %	61 %	36.6 %	النسبة المئوية	

موافق بشدة	1	0.86	1.77	0	3	2	18	17	التكرار	13- عمليات السحب و الإيداع عن طريق الخدمات المصرفية الالكترونية أفضل من الذهاب إلى فروع البنك
				0 %	7.3 %	4.9 %	43.9 %	41.5 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.47	1.92	0	0	3	31	6	التكرار	14- يفي البنك بالالتزامات المترتبة عليه
				0 %	0 %	7.3 %	75.6 %	14.6 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.536	2.025	المجموع						

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss V25

المؤشر رقم (01): يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية حديثة ومتنوعة.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,1) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وبالتالي نستطيع القول بأن البنك يقدم لعملائه خدمات مصرفية إلكترونية عديدة متنوعة ومتطورة.

المؤشر رقم (02): يملك البنك صفحة على شبكة الانترنت.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,07) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه يمكن القول إن البنك يمتلك صفحة على شبكة الانترنت حيث تسمح للعملاء معرفة مختلف المعلومات والنشرات الجديدة التي ينشرها البنك على شبكة الانترنت.

المؤشر رقم (03): يحتوي الموقع الإلكتروني للبنك على نشرات إرشادية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,18) الذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا

المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه نستطيع القول إن الموقع الإلكتروني للبنك يحتوي على نشرات إرشادية والتي تقوم بتزويد العملاء بمعلومات موثوقة حول مختلف الخدمات التي يقدمها البنك وكذلك كيفية التعامل بها.

المؤشر رقم (04): توفر التطبيقات الخاصة بالبنك الراحة في إدارة الحسابات أثناء التنقل.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,19) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة مما يدل على أن تطبيقات البنك توفر الراحة للعملاء في إدارة حساباتهم أثناء التنقل.

المؤشر رقم (05): يجتهد البنك بكثافة في ضمان مصداقية منصاته المحمولة.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,02) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة مما يدل على أن البنك يعزز من ضمان منصاته المحمولة لحماية البيانات الخاصة بالعملاء ومختلف تعاملاتهم المالية الأمر الذي يعزز الثقة بين البنك وعملائه

المؤشر رقم (06): يوفر البنك خدمات الدفع الإلكتروني.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,78) الذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة جدا وعليه يمكننا القول إن البنك يوفر بالفعل خدمات الدفع الإلكتروني وأن العميل راض عن هذه الخدمة.

المؤشر رقم (07): يقدم البنك خدمة الصراف الآلي لعملائه.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,85) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة إذن فالبنك يوفر لعملائه العديد من الوسائل الحديثة في تقديم خدماته كخدمة الصراف الآلي.

المؤشر رقم (08): تمنح وسائل الدفع الالكتروني الراحة للعملاء .

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,72) الذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة جدا وعليه نستطيع القول إن البنك يساهم في تمكين العملاء من أداء معاملاتهم المالية عن طريق وسائل الدفع الالكترونية والتي توفر لهم الراحة والسرعة في الأداء .

المؤشر رقم (09): تساهم الشيكات الالكترونية في تقليل التزوير المالي.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,14) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي و هي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و هو ما يدل على ان الشيكات الالكترونية تعزز الامان في القيام بالعمليات الالكترونية من خلال مساهمتها في تقليل الاحتيال المالي فهي تكون مشفرة بتقنيات الأمان الحديثة مما يتم التعامل بها من طرف عملاء البنك بكل اريحية و أمان.

المؤشر رقم (10): غالبا ما تواجه مشاكل فنية اثناء استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,36) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي و هي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تايد جيدة وعليه يمكن القول أن البنك يقوم بتطوير الخدمات المصرفية الالكترونية و تحديثها ، و تأطير الكادر البشري في مجال التكنولوجيا حتى يضمن التقليل من المشاكل الفنية أثناء استخدام العميل للخدمات الالكترونية المقدمة له .

المؤشر رقم (11): تسمح لك قنوات التوزيع الالكتروني باجراء عمليات مالية مختلفة مثل:التحويل، الدفع و الاستعلامات.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,58) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي و هي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن

هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه فانه فعلا قنوات التوزيع الالكتروني تسمح بإجراء معاملات مالية متنوعة و مختلفة: كالدفع و التحويل و الاستعلامات.

المؤشر رقم (12): تفضل استخدام خدمات مصرفية الكترونية عوضا عن الخدمات التقليدية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,68) و الذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي و هي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة الأمر الذي يدل على ان العملاء يفضلون استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عوضا عن الخدمات التقليدية للتقليل من التكاليف، ضمان سرعة أداء الخدمة و توفير الراحة .

المؤشر رقم (13): عمليات السحب و الإيداع عن طريق الخدمات المصرفية الالكترونية أفضل من الذهاب إلى فروع البنك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,77) و الذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي و هي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة جدا و هو دلالة على ان العملاء يبحثون عن تجربة مصرفية جديدة و متكاملة كالقيام بعمليات السحب و الإيداع بالطرق الالكترونية لأنها تقدم مزايا عديدة أفضل من الذهاب إلى فروع البنك.

المؤشر رقم (14): يفي البنك بالالتزامات المترتبة عليه.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,92) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي و هي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة إذن يمكن القول أن العملاء راضون بشكل عام عن أداء البنك بكامل التزاماته اتجاههم .

الاستنتاج:

من خلال تحليل وعرض بيانات المتغير المستقل: "الخدمات المصرفية الالكترونية" تبين لنا أن البنك يقدم خدمات مالية متنوعة ومتطورة تتماشى مع تطورات التكنولوجيا والتي تلبي مختلف

الاحتياجات المالية للعملاء وتوفر لهم تجربة مصرفية ايجابية عند استعمالها تكبد عناء الذهاب الى البنك شخصيا وهي تتمثل في: استخدام قنوات التوزيع الالكتروني كالصراف الالي، شبكة تطبيقات البنك. كما انه يوفر قاعدة أمنية لمنصاته المحمولة تجنباً لمخاطر الاختراق والاحتيال حتى يضمن البنك الأمان وثقة العملاء وعدم تعرضهم لخسائر مالية وهكذا فان البنك يحافظ على سمعته الجيدة وثقة العملاء من خلال الوفاء بالالتزامات المترتبة عليه.

المطلب الثالث: عرض وتحليل النتائج الخاصة بمحور الشمول المالي

من خلال هذا المطلب سنقوم بتحليل وتفسير اتجاه استجابات أفراد العينة للمتغير التابع الشمول المالي

الجدول رقم(29): الوسط الحسابي، الترتيب حسب الأهمية، و الاتجاه العام لإجابات لعينة الدراسة بالنسبة للمتغير التابع

"الشمول المالي"

العبارة		درجة التأثير وفقا لمقياس ليكارت الخماسي					الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	الاتجاه العام
		موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق إطلاقا				
➤ استخدام الخدمات المالية										
1- تستخدم حسابك البنكي لتسوية كافة المعاملات المالية	التكرار	4	25	3	7	0	2.33	0.89	2	موافق
	النسبة المئوية	9.8%	61%	7.3%	17.1%	0%				
2- تستخدم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول	التكرار	2	27	3	9	0	2.46	0.89	2	موافق
	النسبة المئوية	4.9%	65.9%	7.3%	22%	0%				
3- قمت بالاقتراض من البنك	التكرار	3	19	6	10	2	2.72	1.08	3	محايد
	النسبة المئوية	7.3%	46.3%	14.6%	24.4%	4.9%				
4- الشروط التي يقدمها البنك للحصول على قرض عادلة و مناسبة	التكرار	2	24	6	3	3	2.5	1.00	2	موافق
	النسبة المئوية	4.9%	58.5%	14.6%	7.3%	7.3%				
5- تمتلك حسابا بنكيًا للادخار	التكرار	6	23	6	5	1	2.31	0.96	2	موافق
	النسبة المئوية	14.6%	56.1%	14.6%	12.2%	2.4%				
6- تملك مهارات تعليمية كافية عند استخدام التكنولوجيا المالية	التكرار	4	34	3	0	0	1.97	0.41	2	موافق
	النسبة المئوية	9.8%	82.9%	7.3%	0%	0%				
		المجموع					2.38	0.52	2	موافق

➤ الوصول إلى الخدمات المالية										
موافق	2	0.88	2.51	0	6	12	17	04	التكرار	7- تعتقد أنه هناك عقبات تقف في طريقك للوصول إلى خدمات مالية معينة
				0 %	14.6 %	29.3 %	41.5 %	9.8 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.95	2.55	0	8	11	16	5	التكرار	8- يشكل راتبك الشهري عائقا للاستفادة من بعض الخدمات المالية
				0 %	19.5 %	26.8 %	39 %	12.2 %	النسبة المئوية	
موافق	3	1.09	2.97	1	17	5	14	3	التكرار	9- يملك البنك فروع عديدة في منطقتك
				2.4 %	41.5 %	12.2 %	34.1 %	7.3 %	النسبة المئوية	
محايد	3	1.08	3.07	1	18	9	9	4	التكرار	10 تعاني من صعوبة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي في محيطك
				2.4 %	43.9 %	22 %	22 %	9.8 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.93	2.07	1	2	7	20	11	التكرار	11 تسهل قنوات التوزيع الالكتروني عملية الوصول إلى الخدمات المالية
				2.4 %	4.9 %	17.1 %	48.8 %	26.8 %	النسبة المئوية	
محايد	3	0.63	2.61	المجموع						

➤ جودة الخدمات المالية										
موافق	2	0.83	2.10	0	3	8	21	8	التكرار	12- يقدم البنك خدمات مالية ذات كفاءة عالية
				0 %	7.3 %	19.5 %	52.5 %	19.5 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.66	1.90	0	1	04	26	10	التكرار	13- هناك سرية مطلقة أثناء تعاملاتك المالية مع البنك
				0 %	2.4 %	9.8 %	63.4 %	24.4 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.74	2.00	0	3	2	28	8	التكرار	14- فترة الانتظار لتلقي الخدمة المالية مقبولة بالنسبة لك
				0 %	7.3 %	4.9 %	68.3 %	19.5 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.80	2.00	0	3	5	24	9	التكرار	15- عمليات التحويل و المعاملات المالية تتم بشكل سريع و فعال -الإجراءات و السياسات
				0 %	7.3 %	12.2 %	58.5 %	22 %	النسبة المئوية	
موافق	2	0.73	2.1	0 %	2	9	24	6	التكرار	16- الإجراءات و السياسات المالية التي يتبعها البنك عادلة و

شفافة	النسبة المئوية	14.6 %	58.5 %	22 %	4.9 %	0 %			
17- يوفر البنك تسهيلات مادية وأجهزة اتصال متطورة عند تقديم خدماته المالية	التكرار	6	22	9	4	0	2.20	0.83	2 موافق
	النسبة المئوية	14.6 %	53.7 %	22 %	9.8 %	0 %			
18- الخدمات المالية التي تستخدمها تلبى احتياجاتك بشكل جيد	التكرار	4	24	11	2	0	2.20	0.70	2 موافق
	النسبة المئوية	9.8 %	58.5 %	26.8 %	4.9 %	0 %			
19- تشعر أنك راض عن الخدمات التي تتلقاها من البنك	التكرار	10	25	1	3	1	2.60	4.8	2 موافق
	النسبة المئوية	24.4 %	61 %	2.4 %	7.3 %	2.4 %			

20- الخدمات المالية الممنوحة من طرف البنك توفر لك مستوى عال من الأمان والحماية	التكرار	10	24	6	1	0	1.90	0.70	2 موافق
	النسبة المئوية	24.4 %	58.5 %	14.6 %	2.4 %	0 %			
21- الرسوم والتكاليف المرتبطة بالخدمات المالية التي تستخدمها معقولة بالنسبة للخدمة التي تتلقاها	التكرار	8	30	1	1	1	1.90	0.73	2 موافق
	النسبة المئوية	9.5 %	73.2 %	2.4 %	2.4 %	2.4 %			
22- موظفي البنك يولون أهمية لاستفساراتك وانشغالاتك	التكرار	14	24	2	1	0	1.7	0.66	1 موافق بشدة
	النسبة المئوية	34.1 %	58.5 %	4.9 %	2.4 %	0 %			
المجموع							2.10	0.70	2 موافق

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss V25

المؤشر رقم (01) : تستخدم حسابك البنكي لتسوية كافة المعاملات المالية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,33) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس

الخامسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن

هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه نستطيع القول أن العميل يستخدم حسابه البنكي من اجل انجاز معاملاته المالية.

المؤشر رقم (02): تستخدم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,66) و الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد متوسطة و عليه فان العملاء في البنك يختلفون في استعمال خدمات الدفع بواسطة الهاتف المحمول.

المؤشر رقم (3): قمت بالاقتراض من البنك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,72) و الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول ان هذا المؤشر له درجة تأييد متوسطة و عليه نستطيع القول بان العملاء يختلفون فيما بينهم في إن هناك من يقترض و من لا يقترض كل حسب توجهاتهم (منها دينية) أو حسب وضعيتهم المالية.

المؤشر رقم (04): الشروط التي يقدمها البنك للحصول على قرض عادلة ومناسبة.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,5) والذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه فان العملاء في البنك يؤيدون بشكل عام الشروط التي يقدمها البنك للحصول على قرض على أنها عادلة ومناسبة.

المؤشر رقم (05): تمتلك حساب بنكي للادخار.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,31) والذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه فان توجه معظم عملاء البنك لامتلاك حسابات ادخار.

المؤشر رقم (06): تمتلك مهارات تعليمية كافية عند استخدام التكنولوجيا المالية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,97) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه فإن أغلب عملاء البنك يمتلكون مهارات عند استعمالهم للتكنولوجيا المالية، لاسيما وأن غالبية عملاء البنك من حاملي الشهادات.

المؤشر رقم (07): تعتقد أن هناك عقبات تقف في طريقك للوصول إلى خدمات مالية معينة.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,51) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه فإن عملاء البنك يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية بأريحية في حين هناك من تواجهه عقبات عند الوصول إليها.

المؤشر رقم (08): يشكل راتبك الشهري عائقا للاستفادة من بعض الخدمات المالية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,55) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وعليه فإن عملاء البنك يؤيدون أن راتبهم الشهري قد يشكل عائقا عند الحصول على بعض الخدمات المالي، خاصة وأن معظمهم من فئة الموظفين.

المؤشر رقم (09): يملك البنك فروع عديدة في منطقتك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,97) والذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد متوسطة و عليه فإنه يوجد اختلاف بين العملاء حول تركز فروع البنك على مستوى مناطق إقامتهم .

المؤشر رقم (10): تعاني من صعوبة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي في محيطك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (3,07) و الذي يقع في الفئة الثالثة من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار محايد لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول أن

هذا المؤشر له درجة تأييد متوسطة و عليه فان عملاء البنك يختلفون في موضوع المعاناة التي يواجهونها في الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي .

المؤشر رقم (11): تسهل قنوات التوزيع الالكتروني عملية الوصول الى الخدمات المالية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,07) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير الى الخيار موافق لإجابات الافراد، و بالتالي يمكن القول ان هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه فان قنوات التوزيع تسهل للعملاء عملية الوصول الى مختلف الخدمات المالية التي يقدمها البنك .

المؤشر رقم (12): يقدم البنك خدمات مالية ذات كفاءة عالية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,10) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و هذا دلالة على أن الخدمات المقدمة من البنك تمتاز بكفاءة عالية فهي تسهل عملية الوصول الى الخدمات المالية من خلال توفير الوقت ، الجهد ، الجودة و السرعة في الأداء للعميل.

المؤشر رقم (13): هناك سرية مطلقة أثناء تعاملاتك المالية مع البنك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,90) والذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير الى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول ان هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة جدا وعليه نستطيع القول أن البنك يوفر السرية عند تعاملاته مع العملاء لضمان ثقتهم .

المؤشر رقم (15): عمليات التحويل و التعاملات المالية تتم بشكل سريع و فعال.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,00) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه نستطيع القول ان مختلف العمليات و الخدمات المالية التي يقدمها البنك تتم بشكل سريع و فعال.

المؤشر رقم (16): الإجراءات و السياسات المالية التي يتبعها البنك عادلة و شفافة.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,1) و الذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، و بالتالي يمكن القول أن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه نستطيع القول أن البنك يتبع سياسيات مالية تتميز بالعدل و الشفافية.

المؤشر رقم (17): يوفر البنك تسهيلات مادية و أجهزة اتصال متطورة عند تقديم خدماته المالية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,20) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه نستطيع القول إن البنك يقدم خدمات مالية عبر أجهزة اتصال حديثة متطورة مع توفير تسهيلات مادية للعملاء.

المؤشر رقم (18): الخدمات المالية التي تستخدمها تلبى احتياجاتك بشكل جيد.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,20) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه فان الخدمات المالية التي يقدمها البنك تلبى احتياجات العميل بشكل جيد.

المؤشر رقم (19): تشعر أنك راض عن الخدمات التي تتلقاها من البنك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (2,60) والذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة و عليه فان العميل يشعر بالرضا حول عامة الخدمات التي يتلقاها من البنك.

المؤشر رقم (20): الخدمات المالية الممنوحة من طرف البنك توفر لك مستوى عال من الأمان والحماية.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,90) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وهو يدل على أن لبنك يوفر خدمات مالية تتسم بمستوى عالي من الأمان والحماية.

والمؤشر رقم (21): الرسوم والتكاليف المرتبطة بالخدمات المالية التي تستخدمها معقولة بالنسبة للخدمة التي تتلقاها.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,90) والذي يقع في الفئة الثانية من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول ان هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة وهو دلالة على أن العميل يتلقى خدمات مالية مقابل رسوم وتكاليف مقبولة في حدود المعقول.

المؤشر رقم (22): موظفي البنك يولون أهمية لاستفساراتك وانشغالاتك.

حقق هذا المؤشر وسط حسابي قدره (1,70) والذي يقع في الفئة الأولى من فئات المقياس الخماسي وهي الفئة التي تشير إلى الخيار موافق بشدة لإجابات الأفراد، وبالتالي يمكن القول إن هذا المؤشر له درجة تأييد جيدة جدا وعليه فان موظفي البنك يهتمون باحتياجات العملاء من خلال الإجابة الصحيحة لاستفسارات العملاء والاهتمام بانشغالاتهم.

الاستنتاج:

من خلال تحليل وعرض بيانات المتغير التابع "الشمول المالي" تبين لنا أن العملاء على مستوى وكالة البنك الخارجي الجزائري التي هي محل الدراسة، راضين بشكل جيد عن الخدمات المالية التي يقدمها البنك والتي سهلت لهم فرصة الوصول اليها والاستخدام الفعال لها مع ضمان كفاءة جودتها، السرية والأمان والتي لبت احتياجاتهم المالية بشكل متطور وحديث بغية تعزيز ثقة العملاء.

المطلب الرابع: اختبار صحة الفرضيات

من خلال هذا المطلب سنحاول الإجابة على الفرضيات الفرعية التي تم طرحها في إشكالية الدراسة هذا بناء على اختبار معامل الارتباط بيرسون عند مستوى دلالة أقل من 0.05 سنقوم بدراسة علاقة الارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية ومحاور الدراسة.

1 -تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى: توضيح مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على استخدام الخدمات المالية.

✓ فروض الاختبار:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

- الفرض البديلة H_1 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

2- تهدف الفرضية الفرعية الثانية إلى: توضيح مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الوصول الى الخدمات المالية.

✓ فروض الاختبار:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

- الفرضية البديلة H_1 : توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول الى الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

3- تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى: توضيح مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على جودة الخدمات المالية.

✓ فروض الاختبار:

- الفرضية الصفرية H_0 : لا توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

- الفرضية البديلة H1: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية عند مستوى دلالة 0.05 .

ويوضح الجدول التالي ذلك:

الجدول رقم (30) : نتائج معامل الارتباط بيرسون "الخدمات المصرفية الالكترونية" و"الشمول المالي"

المتغير			ابعاد الشمول المالي	
الخدمات المصرفية الالكترونية	الشمول المالي	استخدام الخدمات المالية	الوصول الى الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية
	معامل الارتباط "بيرسون"	*0.320	*0.308	**0.494
	المعنوية	0.041	0.050	0.01
	الدلالة	معنوية		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج spss v25

يظهر من خلال الجدول دلالة الخدمات المصرفية الالكترونية محصورة بين 0.01 و 0.05 مع أبعاد الشمول المالي) استخدام الخدمات المالية، الوصول الى الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) مما يدل على وجود ارتباط معنوي جيد بين أبعاد الشمول المالي والصيرفة الالكترونية على مستوى البنك الجزائري الخارجي على النحو التالي:

- يوجد علاقة طردية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية بمعامل الارتباط 0.320 أي كلما تغيرت وحدة واحدة من الخدمات المصرفية يتغير بعد استخدام الخدمات المالية بنسبة 32 %.

- يوجد علاقة طردية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول الى الخدمات المالية بمعامل الارتباط 0.308 أي كلما تغيرت وحدة واحدة من الخدمات المصرفية يتغير بعد الوصول الى الخدمات المالية بنسبة 30%.

- يوجد بين علاقة طردية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية بمعامل الارتباط 0.49 أي كلما تغيرت وحدة واحدة من الخدمات المصرفية يتغير بعد جودة الخدمات المالية بنسبة 49 %.

و بالتالي نستنتج أنه هناك علاقة ارتباط وعلاقة طردية موجبة بين الخدمات المصرفية

والشمول بأبعاده : استخدام الخدمات المالية ، وصول الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية.

4-اختبار صحة الفرضيات:

ولغرض معرفة تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي فقد تم استخدام نموذج الانحدار الخطي البسيط، و ذلك بتفسير المتغيرات الإحصائية التالية:

R: معامل الارتباط بين المتغير المستقل (الخدمات المصرفية الالكترونية) و المتغير التابع (الشمول المالي)

R²: معامل التفسير (التغير) أو التحديد في المتغير التابع (الشمول المالي) الناتج عن المتغير المستقل (الخدمات المصرفية الالكترونية).

F : جودة نموذج العلاقة بين المتغير المستقل (الخدمات المصرفية الالكترونية دالة احصائية عندما تكون الدلالة اقل من 0.05.

T : اختبار التأثير و يكون دالة احصائية عندما تكون دلالاته اقل من 0.05.

و قد حصلنا من خلال برنامج SPSS على نتائج الاختبار الموضحة في الجدول التالي:
الجدول رقم (31): نتائج الانحدار الخطي البسيط الخاص بالخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي

جودة الخدمات المالية				وصول الخدمات المالية				استخدامات الخدمات المالية				
T	R ²	F	R	T	R ²	F	R	T	R ²	F	R	
3.550	0.244	12.599	0.494	2.018	0.095	4.074	0.308	2.110	0.102	4.454	0.320	الخدمات المصرفية الالكترونية
0.01	0.01	0.01	0.01	0.050	0.050	0.050	0.050	0.041	0.041	0.041	0.041	الدلالة

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج Spss V25

5-تفسير نتائج نموذج الانحدار الخطي البسيط:

• الصيرفة الالكترونية و استخدام الخدمات المالية

R: معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية يقدر ب 0.320 معناه كلما تغيرت وحدة واحدة من الخدمات المصرفية الالكترونية يتغير استخدام الخدمات المالية بنسبة 32% .

R² : معامل التفسير أو التغير يقدر ب 0.102 معناه أن استخدام الصيرفة الالكترونية يفسر حوالي 10.2% من التغيرات الحاصلة في مستوى الشمول المالي بالوكالة والباقي تفسره

المتغيرات التي لم تدرج في النموذج.

F: بما أن جودة النموذج هي دالة إحصائية فهناك علاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية وفق قيمة مطلقة تقدر ب 4.454 .

T : تعبر عن اختبار التأثير وبما انها دالة إحصائية فهي تبرهن لنا انه هناك تأثير بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية يقدر ب 2.110 أي هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية و هذا ما يبرهن صحة فرضية الدراسة .

• الصيرفة الالكترونية و الوصول الى الخدمات المالية

R: معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول الى الخدمات المالية يقدر ب 0.308 معناه كلما تغيرت وحدة واحدة من الخدمات المصرفية الالكترونية يتغير الوصول الى الخدمات المالية بنسبة 30.8 %.

R2: معامل التفسير أو التغير يقدر ب 0.095 أي معناه ان استخدام الصيرفة الالكترونية يفسر حوالي 9.50 % من التغيرات الحاصلة في مستوى الشمول المالي بالوكالة والباقي تفسره المتغيرات التي لم تدرج في النموذج .

F: بما أن جودة النموذج هي دالة إحصائية فهناك علاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول إلى الخدمات المالية وفق قيمة مطلقة تقدر ب: 4.074.

T : تعبر عن اختبار التأثير وبما أنها دالة إحصائية فهي تبرهن لنا انه هناك تأثير بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول إلى الخدمات المالية يقدر ب 2.018 أي هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول الى الخدمات المالية و هذا ما يبرهن صحة فرضية الدراسة .

• الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات المالية :

R: معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية يقدر

ب 0.494 معناه كلما تغيرت وحدة واحدة من الخدمات المصرفية الالكترونية تتغير جودة الخدمات المالية بنسبة 49.4 %.

R2 : معامل التفسير أو التغير يقدر ب 0.244 معناه ان استخدام الصيرفة الالكترونية يفسر حوالي 24.4 % من التغيرات الحاصلة في مستوى الشمول المالي بالوكالة والباقي تفسره

متغيرات التي لم تدرس في النموذج .

F : بما أن جودة النموذج هي دالة إحصائية فهناك علاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية وفق قيمة مطلقة تقدر ب: 12.59 .

T : تعبر عن اختبار التأثير و بما أنها دالة إحصائية فهي تبرهن لنا انه هناك تاثير بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية يقدر ب 3.550 أي هناك اثر ذو دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية و هذا ما يبرهن صحة فرضية الدراسة.

يتضح من الجدول ان دلالة مخرجات النموذج (R^2, R, F, T) بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي بصفة عامة محصورة بين 0.01 و 0.05 في كل من استخدام الخدمات المالية و الوصول الخدمات المالية و جودة الخدمات المالية أي أنها دالة احصائية و ذا ما يفسر أن هناك علاقة طردية موجبة بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي عامة و استخدام الخدمات المالية و وصول الخدمات المالية و جودة الخدمات المالية.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل تطرقنا للدراسة التطبيقية المتعلقة بالصيرفة الالكترونية، لمعرفة مدى تأثيرها ودورها في تعزيز الشمول المالي على مستوى وكالة البنك الخارجي الجزائري بولاية عين تموشنت، من خلال اعتمادنا على أداة الاستبيان. تم تحليل البيانات المتحصل عليها باستخدام الاساليب الإحصائية في برنامج SPSS الإصدار 2025 قصد الإجابة على الإشكاليات المطروحة، وقد تبين من خلال تحليل البيانات مجموعة من النتائج وأهمها:

أن الوكالة تمتلك خدمات مصرفية مختلفة ومتنوعة تسهل للعملاء القيام بالعمليات المالية بشكل آمن ومريح، بطريقة تحافظ على ثقة العملاء ما ينعكس بالإيجاب على الشمول المالي خاصة فيما يخص: الوصول، استخدام وجودة الخدمات المالية بهدف تحقيق رغبة العميل الى اقصى حد وتلبية كل احتياجات ورغبات كافة الفئات العمرية والاجتماعية.

الخاتمة :

أصبح قطاع التكنولوجيا المالية ركيزة أساسية في النظام المالي العالمي و لم يقتصر على تحسين و تطوير الخدمات المالية بل أدى أيضا الى توسيع نطاق الوصول اليها و توفيرها بشكل أكثر كفاءة و جودة و بالتالي تحقيق شمول مالي أوسع للأفراد و الشركات ، فقد أصبح الشمول المالي عنصرا حاسما في التنمية الاقتصادية ، فهو أكثر من مجرد وصول الى الخدمات المالية ، بل هو عامل مهم للحد من الفقر و تحقيق الاستقرار الاقتصادي .

و من خلال دراستنا حاولنا التعرف على دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال دراسة حالة وكالة البنك الخارجي الجزائري بعين تموشنت ، بالاعتماد على أداة الاستبيان لجمع البيانات مع توظيف الأساليب الاحصائية عبر برنامج spss الإصدار 25 و ذلك لربط الجانب النظري بالتطبيقي ، و الإجابة على الاشكالية المطروحة.

• نتائج اختبار الفرضيات :

- توصلت الدراسة الى وجود ارتباط بين الخدمات المصرفية و الشمول المالي بأبعاده الثلاث: استخدام الخدمات المالية ، الوصول الى الخدمات المالية ، جودة الخدمات المالية .
- وجود ارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و استخدام الخدمات المالية بمعامل الارتباط 0.320 أي بنسبة 32 %.
- وجود ارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الوصول الى الخدمات المالية بمعامل الارتباط 0.308 أي بنسبة 30 %.
- وجود ارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و جودة الخدمات المالية بمعامل الارتباط 0.49 أي بنسبة 49 %.

• الإجابة على الفرضيات:

- تؤكد النتائج المتحصل عليها وجود علاقة طردية و ارتباط بين الخدمات المصرفية و أبعاد الشمول المالي على مستوى البنك الخارجي الجزائري وكالة عين تموشنت و ذلك من خلال :

- تؤكد النتائج المتحصل عليها وجود علاقة طردية و ارتباط بين الخدمات المصرفية و استخدام الخدمات المالية على مستوى البنك الخارجي الجزائري وكالة عين تموشنت بقيمة 0.32 أي بنسبة 32% و يبرهن ذلك أنه يوجد علاقة ذات دلالة إيجابية بين المتغيرين لان مستوى الدلالة يعادل 0.041 مما يبرهن صحة الفرضية الأولى.
- تؤكد النتائج المتحصل عليها وجود علاقة طردية و ارتباط بين الخدمات المصرفية والوصول الى الخدمات المالية على مستوى البنك الخارجي الجزائري وكالة عين تموشنت بقيمة 0.308 أي بنسبة 30% و يبرهن ذلك أنه يوجد علاقة ذات دلالة إيجابية بين المتغيرين لان مستوى الدلالة يعادل 0.05 مما يبرهن صحة الفرضية الأولى.
- تؤكد النتائج المتحصل عليها وجود علاقة طردية و ارتباط بين الخدمات المصرفية و جودة الخدمات المالية على مستوى البنك الخارجي الجزائري وكالة عين تموشنت بقيمة 0.49 أي بنسبة 49% و يبرهن ذلك أنه يوجد علاقة ذات دلالة إيجابية بين المتغيرين لان مستوى الدلالة يعادل 0.01 مما يبرهن صحة الفرضية الأولى .

● التوصيات :

- من خلال نتائج دراستنا الحالية يمكن تقديم مجموعة من الاقتراحات او التوصيات المتمثلة في:
- تطوير برامج تثقيفية و تعليمية تركز على التكنولوجيا المالية و أثرها على الشمول المالي .
- تطوير منتجات و خدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات الفئات المهمشة ، حيث يمكن توسيع دائرة الوصول الى الخدمات المالية سواء على مستوى البنك الخارجي الجزائري أو البنوك الوطنية الأخرى.
- وضع استراتيجيات و سياسات لضمان الأمان و حماية البيانات الشخصية و المالية للعملاء ، حيث ينبغي تعزيز إجراءات التحقق من الهوية لضمان الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية .

- ينبغي على الحكومة الجزائرية زيادة الاستثمار في توفير المزيد من أجهزة الصراف الآلي و تقنيات الدفع الإلكتروني في مناطق مختلفة من البلاد .
- ضرورة استخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي لتحليل البيانات المالية و فهم سلوك المستهلكين و العملاء و توجيه القرارات الإستراتيجية لتعزيز الشمول المالي .
- تطوير السياسات و التشريعات التي تشجع على التكنولوجيا المالية و تعزز الشمول

المالي

- توقيع اتفاقيات الشراكة مع الهيئات المالية الدولية في اطار قانوني بهدف تحديث و تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية .
- تنويع البرامج التقنية المصممة الخاصة بالصيرفة الإلكترونية لتمكين العملاء اجراء مختلف المعاملات المالية بكل أريحية .
- تطوير الاطار التنظيمي الذي يؤطر الاستخدام الأوسع للخدمات المصرفية الإلكترونية و الذي يضمن الأمان للدفع الإلكتروني مما يقلل الاعتماد على الدفع نقدا .

• افاق البحث:

- يعتبر موضوع الصيرفة الإلكترونية و الشمول المالي من المواضيع التي تجذب العديد من الباحثين نظرا لتأثيرها المحتم على تطور الاقتصاد و تحقيق التنمية المستدامة في خضم التطور المستمر و توجه كل دول العالم لتبني التكنولوجيا المالية و التخلي عن الأساليب التقليدية خاصة في القطاع المصرفي . و من خلال دراستنا لموضوع البحث ، استنتجنا إشكاليات أخرى متعددة في ذات السياق و يمكن حصرها في المقترحات التالية :
- افاق استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها المرتقب على الشمول المالي في الجزائر
 - اثر استخدام الصيرفة الإلكترونية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي
 - تأثير الشمول المالي الرقمي على التنمية المستدامة في الجزائر.

قائمة المراجع:

أولاً: الكتب

1. مسعودي عبد الهادي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار اليازوري العلمية، عمان، الاردن، الطبعة 01، 2016.
2. عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة عملياتها وإدارتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، الطبعة 01، 2000.
3. حسين محمد الحسن، الإدارة الإلكترونية، المفاهيم الخصائص - المتطلبات، دار الورق للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة 01، 2011.
4. ليت محمود احمد الحاج، الصيرفة الإلكترونية، دار الثقافة للنشر والتوزيع، عمان، الاردن، الطبعة 01، 2012.
5. نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، الطبعة 01، 2018.
6. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، مصر الطبعة 01، 2012.
7. عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، مصر، الطبعة 02، 2013.
8. محمد الصالح قشي، رملي عمار، حمزة قرفي، البنوك الإلكترونية: مخاطرها وطرق الحماية منها، دار هومة للنشر والتوزيع، الجزائر العاصمة، الجزائر، الطبعة 1، 2018.
9. إلاف فاخر كاظم علي، مخاطر العمليات المصرفية الإلكترونية: دراسة مقارنة، دار العربية للنشر، القاهرة، مصر، الطبعة 1، 2019.
10. نادية عباس النجار، الأنظمة المصرفية الحديثة، دار الفكر، دمشق، سوريا، الطبعة 1، 2016.
11. طارق عبد العال حماد، الشمول المالي والتنمية الاقتصادية، دار الفكر الجامعي،

الإسكندرية، مصر، الطبعة 1، 2018.

12. محمد حسين الكساسبة، المصارف الإلكترونية والشمول المالي، دار وائل للنشر، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2017.

13. عبد المجيد قدي، الاقتصاد النقدي والبنكي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، الجزائر العاصمة، الطبعة 3، 2011.

14. حمد حسين الكساسبة، المصارف الإلكترونية والشمول المالي، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، الطبعة 1، 2017.

ثانيا: المذكرات والاطروحات

1. عبد الرحمن قروي، الصيرفة الإلكترونية كآلية لتعزيز أداء المصارف الجزائرية - دراسة ميدانية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عنابة، عنابة، الجزائر، 2018.

2. لسعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الإلكترونية وآفاق تطويرها في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2011.

3. وسالم فاطمة الزهراء، تطور الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحسين أداء البنوك التجارية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، وهران، الجزائر، 2020/2021.

4. مورادي سعيدة، الصيرفة الإلكترونية في الجزائر بين الواقع المأمول، رسالة ماجستير، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة أحمد دارية-أدرار، الجزائر، 2019.

5. رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو اقتصاد السوق في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص حوكمة الشركات، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، تلمسان، الجزائر، 2017.

6. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل

- شهادة ماجستير، البنوك والتأمينات، جامعة منتوري، قسنطينة الجزائر، 2009.
7. عمار لوصيف، استراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة للتجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة الجزائر، 2013.
8. معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، اقتصاد وتنمية، جامعة عين الدفلى، الجزائر، 2014.
9. بن حمزة يسرى، تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، الجزائر، 2022.
10. عياش زبير، عصنة النظام المصرفي الجزائري في ظل الصيرفة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي أم البواقي، الجزائر، 2017.
11. بن حمزة يسرى، تأثير الصيرفة الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قلمة، الجزائر، 2022.
12. بن يحي عبد القادر، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الدول النامية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2020/2019.
13. بوسالم فاطمة الزهراء، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة وهران 2، وهران، الجزائر، 2021/2020.
14. غودود محمد الأمين، دور الشمول المالي في الحد من الفقر وتحقيق التنمية المستدامة، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر،

2022/2021.

15. بوعلام سمير، تطوير الخدمات المالية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، أطروحة

دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، تلمسان، الجزائر،

2019/2018.

16. بن زيد أحمد، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أطروحة دكتوراه في

العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشلف، الشلف، الجزائر، 2022/2021.

17. مرابط سمير، دور الابتكار المالي في تحقيق الشمول المالي، أطروحة دكتوراه في العلوم

الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، تلمسان، الجزائر، 2020/2019.

18. لعقاب محمد الأمين، متطلبات تطبيق الشمول المالي في النظام المصرفي الجزائري،

أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة بسكرة، بسكرة، الجزائر،

2022/2021.

19. قطاف خرخاشي مراد، تقدير أثر الشمول المالي على التنافسية المصرفية في مجموعة

من البنوك في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية

والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الوادي، الوادي، الجزائر، 2025.

20. أمينة بن صافي، شيماء حاجي، أسامة زايدي، العوامل المؤثرة على الشمول المالي في

الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة عين تموشنت،

عين تموشنت، الجزائر، 2025.

21. لعلاوي نواري، خليل عبد القادر، الشمول المالي في الجزائر: واقع، تحديات وآفاق

دراسة تحليلية لأهم مؤشرات خلال الفترة (2011-2017) ، أطروحة دكتوراه في العلوم

الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية،

الجزائر، 2024.

22. بوعلام سمير، مساهمة الخدمات المالية المصرفية في تعزيز الشمول المالي دراسة

حالة البنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة

تلمسان، تلمسان، الجزائر، 2021/2020.

ثالثا:المجلات

1. عبد الكريم محمد يحي فاضل، مدى تأثير استخدام الصيرفة الالكترونية على فاعلية الرقابية التطبيقية لنظم المعلومات المحاسبية، دراسة ميدانية لدى البنوك التجارية اليمنية 'مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية، الاصدار 01، العدد 32، جامعة دمشق، سوريا، 2017.
2. مصطفى بن شلاطة، واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 8، العدد 01، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، 2022.
3. عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الإلكترونية في تطوير الخدمات المصرفية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية والبنك الوطني الجزائري بولاية سطيف" مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة المسيلة جامعة قسطينة2، الجزائر، 2020.
4. نصر حمود مزنان فهد، إمكانيات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العراق، العدد 03، 2011.
5. رشيدة بوعافية، محمد صالح زويته، الصيرفة الإلكترونية-الواقع والتحديات-، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة، جامعة بومرداس، العدد 03، 2011.
6. ربح عرابة، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة أكاديمية للدارسات الاجتماعية، جامعة حسيبة بن بوعلي بالشلف، المجلد 04، العدد 08، 2012.
7. مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 09، 2016.
8. بسام أحدد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد 16، العدد 1، 2019.

9. العياطي جهيدة، بن عزة محمد، تطور الخدمات المصرفية الالكترونية بين وسائل الدفع الحديث والتقليدية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة المسيلة، المجلد 15، العدد 02، 2014.
10. عياش زبير، عابسة سمية، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة وتطوير البنوك الجزائرية، مجلة العلوم الانسانية، جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي، المجلد 08، العدد 01، 2016.
11. غزالي ظريفة، لعجال العمري، دور الصيرفة الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية، مجلة جامعة المسيلة للدراسات الاقتصادية جامعة بوضياف، المسيلة، المجلد 05، العدد 01، 2021.
12. نصر حمود مزنان فهد، امكانات التحول نحو الصيرفة الالكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الادارة والاقتصاد، جامعة بابل، العراق، العدد 03، 2011.
13. بودشيشة نادية، الصيرفة الالكترونية بين المزايا والمخاطر، مجلة الاكاديمية للدراسات الاجتماعية والانسانية، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، المجلد 14، العدد 01، 2022.
14. حبيب محمود، الحارث اسعد، دراسة واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجله جامعة تشرين للبحوث والدراسات العلمية، المجلد 37، العدد 06، 2015/11/05.
15. بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الإلكترونية بالجزائر، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، صندوق النقد العربي ابوظبي، العدد 80، يونيو 2019.
16. مصطفى إبراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، دراسات وابحات مجلة المصرفي، جامعة الجلفة، العدد 33، يوليو 2019.
17. بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة بلحاج شعيب عين تموشنت، الجزائر، المجلد 04 العدد 01، جانفي 2023.

18. ناصر صلاح الدين غربي، " دراسة أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في دول المغرب العربي (الجزائر، تونس، المغرب) باستعمال نموذج ARDL خلال الفترة (1990-2019)، مجلة اقتصاديات الأعمال والتجارة، جامعة ابي بك بالقلايد تلمسان، الجزائر، المجلد 07، العدد 01، 2022.
19. حمد خروبي لقواس، " الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي- تجربة المملكة العربية السعودية "، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر المجلد 04، العدد 01، جانفي 2023.
20. معمري نارجس، أوكيل حميدة، " **Financial inclusion in Algeria – reality and challenges**، القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، المجلد الأول، العدد 01، ديسمبر 2019.
21. آية عادل محمود، أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك، مجلة الدراسات المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة القاهرة، مصر، العدد الثالث، 2021.
22. خميلي رشيد، واقع وآفاق الشمول المالي الرقمي في البلدان العربية، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، المجلد 11، العدد 2، 2022.
23. اسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طينة للدراسات العلمية والاكاديمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة شلف، الجزائر، 2021.
24. احمد سعيد البكل، ايمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة بني السويف، مصر، 2022.
25. محمد طرشي، أنساعد رضوان، عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 1، العدد 1، 2019.
26. عبد القادر بسبع، دومة علي طهراوي، أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي

- في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، المجلد 18، العدد 2، 2022.
27. خميلي رشيد، أهمية الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، المجلد 10، العدد 1، 2021.
28. سيماء محسن علاوي العبيدي، منتج عبيدة، أهمية الشمول المالي في تقليص الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية، مجلة Tasnim الدولية للعلوم الإنسانية والاجتماعية، مؤسسة Tasnim، المجلد 4، العدد 1، 2022.
29. زياني أسماء، شبايكي حورية، دور الشمول المالي في دعم النمو الاقتصادي، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة المسيلة، المجلد 7، العدد 2، 2021.
30. السن، عادل عبد العزيز علي، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة مدينة السادات – كلية الحقوق، المجلد 5، العدد 2، مصر، 2019.
31. فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07. العدد 04، السنة 2019.
32. طهراوي دومة علي، بسبع عبد القادر، قياس أبعاد الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، المجلد 19، العدد 33، 2023.
33. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2018.
34. أسماء دردور، سعيد حركات، قياس أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1980-2017 نموذج ARDL، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 04، 2020.
35. خميلي رشيد، ركائز الشمول المالي الرقمي في تعزيز كفاءة النظام المصرفي، مجلة أداء المؤسسات الجزائرية، جامعة ورقلة، المجلد 12، العدد 1، 2023.

36. قرين صبيحة، خليل عبد القادر، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر: دراسة قياسية للفترة (2011-2020)، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة المدية، الجزائر، المجلد 12، العدد 2، 2023.

37. صالحى هالة، قاسمي سندس، عون لينة، دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك التجارية وعلاقتها بالشمول المالي، مجلة اقتصادية (جامعة ورقلة)، الجزائر، المجلد 11، العدد 1، 2024.

رابعاً: المؤتمرات

1. نعمون وهاب، النظم المعاصرة لتوزيع المنتجات المصرفية واستراتيجية البنوك، ملتقى المنظومة المصرفية الجزائرية والتحول الاقتصادي-واقع وتحديات -جامعة الشلف، 2024.

2. نوال بن عمارة، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أيام 15-17 مارس 2014.

3. سمير مسعي، الصيرفة الإلكترونية المزايا وشروط النجاح، ابحاث الملتقى الوطني حول الخدمات في ظل التحول الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية ورهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة عباس بغرور، خنشلة، الجزائر، 2011.

4. شيماء عادل محمد المهدي، تقييم واقع الشمول المالي باستخدام مؤشر مركب لأبعاد الشمول المالي، المؤتمر العلمي الدولي للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2023.

5. نورة زبيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي: Findex دراسة مجموعة من الدول العربية، المؤتمر الدولي للاقتصاد والمالية، جامعة ميله، ميله، الجزائر، 2022.

6. بوخلوش سعاد، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، الملتقى الدولي حول الاقتصاد الرقمي والتنمية المستدامة، الجهة المنظمة: كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير - جامعة بومرداس، بومرداس، الجزائر، 2023.

7. سلوى حسين رشدي إسماعيل حسين، فاطمة شعيب مصطفى محمد، مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالتطبيق على المملكة العربية السعودية)، المؤتمر العلمي الدولي للعلوم الاقتصادية والمحاسبية، كلية التجارة - جامعة

الأزهر وجامعة قناة السويس (بالتعاون)، القاهرة، مصر، 2022.

المراجع باللغة الأجنبية:

1. Shradha Nigudge and Mohsin Khan Pathan, E-banking: services, Importance in Business, Advantage, Challenges and Adoption in india, *Asian Journal of Management Siences*, vol. 2- issue 3, March 2014.
2. Ali Nazaritehrani , Behzad Mashali, "Development of E-banking channels and market share in developing countries", *Financial innovation*, Vol 06, No 01, 2020.
3. Kondabagil, Jayaram, *Risk Management in Electronic Banking: Concepts and Best Practices*, John Wiley & Sons, Singapore & Hoboken (USA), 2007.

المواقع الالكترونية:

1. <http://giomonetique.dz>
2. <https://www.bank>
3. <https://www.mpt.gov.dz/wp>
4. [https : www.findevgateway.org/country/finanncial-inclusion-in-algeria](https://www.findevgateway.org/country/finanncial-inclusion-in-algeria)

الملحق رقم (01): استمارة الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي جامعة بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية
تخصص اقتصاد نقدي وبنكي



السلام عليكم ورحمة الله وبركاته وبعد

... السيد الفاضل/السيدة الفاضلة

يطيب لنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع البيانات الخاصة بالإطار
التطبيقي المتعلق بدراستنا لاستكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر بتخصص اقتصاد
نقدي وبنكي، والتي
تتدرج تحت عنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي

نأمل منكم التكرم بتعبئة البيانات الواردة والإجابة على جميع الفقرات أدناه بكل دقة وموضوعية،
ونعلمكم أن الإجابات المقدمة تحظى بالأهمية البالغة لدينا لأنها ستثري موضوع دراستنا، مع
الحرص

على السرية التامة للمعلومات المقدمة وأنها سوف تستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين ومقدرين لكم حسن تعاونكم وتجاوبكم معنا

من اعداد الطالبين:

- هامل محمد
- عبد الرحمن غنية

ملاحظة:

الرجاء وضع العلامة (X) في الخانة المناسبة

الجزء الاول: البيانات الشخصية

الجنس:

☐

أنثى

☐

ذكر

السن:

☐

من 41 إلى 50 سنة

☐

من 19 إلى 30 سنة

☐

51 سنة فأكثر

☐

من 31 إلى 40 سنة

المستوى التعليمي:

☐

جامعي

☐

متوسط

☐

شهادات أخرى

☐

ثانوي

المهنة:

☐

تاجر

☐

موظف

☐

حرفي

☐

مهن حرة

☐

متقاعد

الجزء الثاني: الأسئلة المتعلقة بالاستبيان

أولاً: الخدمات المصرفية الالكترونية

غير موافق اطلاقاً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	
					يوفر البنك خدمات مصرفية إلكترونية حديثة و متنوعة	1
					يملك البنك صفحة على شبكة الانترنت	2
					يحتوي الموقع الإلكتروني للبنك على نشرات إرشادية	3
					توفر التطبيقات الخاصة بالبنك الراحة في إدارة الحسابات أثناء التنقل	4
					يجتهد البنك بكثافة في ضمان مصداقية منصاته المحمولة	5
					يوفر البنك خدمات الدفع الإلكتروني	6
					يقدم البنك خدمة الصراف الآلي لعملائه	7
					تمنح وسائل الدفع الإلكتروني الراحة للعملاء	8
					تساهم الشيكات الإلكترونية في تقليل التزوير المالي	9
					غالباً ما تواجه مشاكل فنية أثناء استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	10
					تسمح لك قنوات التوزيع الإلكتروني بإجراء عمليات مالية مختلفة مثل: التحويل و الدفع و الاستعلامات	11
					تفضل استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية عوضاً عن الخدمات الكلاسيكية	12
					عمليات السحب والإيداع عن طريق الخدمات المصرفية الإلكترونية أفضل من الذهاب إلى فروع البنك	13
					يفي البنك بالالتزامات المترتبة عليه	14

ثانيا: الشمول المالي

غير موافق إطلاقا	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الفقرات	
➤ استخدام الخدمات المالية						
					1 تستخدم حسابك البنكي لتسوية كافة المعاملات المالية	
					2 تستخدم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول	
					3 قمت بالاقتراض من البنك	
					4 الشروط التي يقدمها البنك للحصول على قرض عادلة و مناسبة	
					5 تمتلك حسابا بنكيا للادخار	
					6 تملك مهارات تعليمية كافية عند استخدام التكنولوجيا المالية	
➤ الوصول إلى الخدمات المالية						
					7 تعتقد أنه هناك عقبات تقف في طريقك للوصول إلى خدمات مالية معينة	
					8 يشكل راتبك الشهري عائقا للاستفادة من بعض الخدمات المالية	
					9 يملك البنك فروع عديدة في منطقتك	
					10 تعاني من صعوبة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي في محيطك	
					11 تسهل قنوات التوزيع الالكتروني عملية الوصول إلى الخدمات المالية	
➤ جودة الخدمات المالية						
					12 يقدم البنك خدمات مالية ذات كفاءة عالية	
					13 هناك سرية مطلقة أثناء تعاملاتك المالية مع البنك	
					14 فترة الانتظار لتلقي الخدمة المالية مقبولة بالنسبة لك	

15	عمليات التحويل و المعاملات المالية تتم بشكل سريع و فعال				
16	الإجراءات و السياسات المالية التي يتبعها البنك عادلة و شفافة				
17	يوفر البنك تسهيلات مادية وأجهزة اتصال متطورة عند تقديم خدماته المالية				
18	الخدمات المالية التي تستخدمها تلبي احتياجاتك بشكل جيد				
19	تشعر أنك راض عن الخدمات التي تتلقاها من البنك				
20	الخدمات المالية الممنوحة من طرف البنك توفر لك مستوى عال من الأمان و الحماية				
21	الرسوم والتكاليف المرتبطة بالخدمات المالية التي تستخدمها معقولة بالنسبة للخدمة التي تتلقاها				
22	موظفي البنك يولون أهمية لاستفساراتك و انشغالاتك				

نتائج اختبار كرونباخ

ملحق رقم (02): مقياس الثبات الفا كرومباخ

أولاً: مقياس الثبات والمصداقية (الفا كرومباخ) الخاص بمتغير خدمات الصيرفة الالكترونية:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,670	14

ثانياً: مقياس الثبات والمصداقية (الفا كرومباخ) الخاص بمتغير الشمول المالي:

Statistiques de fiabilité	
Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,739	22

ملحق رقم (03): التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

جنس المستبين			
		Fréquence	Pourcentage
Valide	ذكر	19	46,3
	انثى	22	53,7
	Total	41	100
Manquant	Systeme	0	0
Total		41	100,0

سن المستبين					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	19 - 30	2	4,9	4,9	4,9
	31 - 40	14	34,1	34,1	39,0
	41 - 50	20	48,8	48,8	87,8
	أكثر من 51	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

المستوى التعليمي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	متوسط	1	2,4	2,4	2,4
	ثانوي	4	9,8	9,8	12,2
	جامعي	31	75,6	75,6	87,8
	شهادات اخرى	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

مهنة المستبين					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف	39	95,1	95,1	95,1
	مهن حرة	1	2,4	2,4	97,6
	متقاعد	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الملحق رقم (04): المتوسطات المرجحة والانحرافات المعيارية

أولاً: متغير الصيرفة الالكترونية

Statistiques																
		س1	س2	س3	س4	س5	س6	س7	س8	س9	س10	س11	س12	س13	س14	س خ
N	V	40	38	37	41	41	41	40	40	41	41	41	41	40	40	41
	M	1	3	4	0	0	0	1	1	0	0	0	0	1	1	0
Moyenne		2,1000	2,0789	2,1892	2,1951	2,0244	1,7805	1,8500	1,7250	2,1463	2,3659	2,5854	1,6829	1,7750	1,9250	2,0255
Médiane		2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000
Ecart type		,87119	,88169	,93802	,92789	,68876	,57062	,66216	,64001	,98896	,91532	3,38360	,60988	,86194	,47434	,53689

يوفر البنك خدمات مصرفية حديثة ومتنوعة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	8	19,5	20,0	20,0
	موافق	25	61,0	62,5	82,5
	محايد	2	4,9	5,0	87,5
	غير موافق	5	12,2	12,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

يملك البنك صفحة على شبكة الانترنت					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	8	19,5	21,1	21,1
	موافق	24	58,5	63,2	84,2
	محايد	1	2,4	2,6	86,8
	غير موافق	5	12,2	13,2	100,0
	Total	38	92,7	100,0	
Manquant	Système	3	7,3		
Total		41	100,0		

يحتوي الموقع الالكتروني للبنك على نشرات ارشادية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	7	17,1	18,9	18,9
	موافق	22	53,7	59,5	78,4
	محايد	2	4,9	5,4	83,8
	غير موافق	6	14,6	16,2	100,0
	Total	37	90,2	100,0	
Manquant	Système	4	9,8		
Total		41	100,0		

توفر التطبيقات الخاصة بالبنك الراحة في ادارة الحسابات أثناء التنقل

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	22,0	22,0	22,0
	موافق	20	48,8	48,8	70,7
	محايد	7	17,1	17,1	87,8
	غير موافق	5	12,2	12,2	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

يجتهد البنك بكثافة في ضمان مصداقية منصاته المحمولة

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	19,5	19,5	19,5
	موافق	25	61,0	61,0	80,5
	محايد	7	17,1	17,1	97,6
	غير موافق	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

يوفر البنك خدمات الدفع الالكتروني

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	26,8	26,8	26,8
	موافق	29	70,7	70,7	97,6
	غير موافق	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

يقدم البنك خدمات الصراف الآلي لعملائه

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	26,8	27,5	27,5
	موافق	25	61,0	62,5	90,0
	محايد	3	7,3	7,5	97,5
	غير موافق	1	2,4	2,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

تمنح وسائل الدفع الالكتروني الراحة للعملاء					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	36,6	37,5	37,5
	موافق	21	51,2	52,5	90,0
	محايد	4	9,8	10,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	2,4		
Total		41	100,0		

تساهم الشبكات الالكترونية في تقليل التزوير المالي					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	26,8	26,8	26,8
	موافق	18	43,9	43,9	70,7
	محايد	8	19,5	19,5	90,2
	غير موافق	3	7,3	7,3	97,6
	غير موافق اطلاقا	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

غالبا ما تواجه مشاكل فنية أثناء استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	5	12,2	12,2	12,2
	موافق	22	53,7	53,7	65,9
	محايد	9	22,0	22,0	87,8
	موافق غير	4	9,8	9,8	97,6
	غير موافق اطلاقا	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

تسمح لك قنوات التوزيع الالكتروني باجراء عمليات مالية مختلفة مثل: تحويل والدفع و الاستعلامات					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	10	24,4	24,4	24,4
	موافق	21	51,2	51,2	75,6
	محايد	5	12,2	12,2	87,8
	غير موافق	4	9,8	9,8	97,6
	23,00	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

تفضل استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عوضا عن خدمات الكلاسيكية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	15	36,6	36,6	36,6
	موافق	25	61,0	61,0	97,6
	غير موافق	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

عمليات السحب والايداع عن طريق الخدمات المصرفية الالكترونية أفضل من الذهاب الى فروع البنك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	17	41,5	42,5	42,5
	موافق	18	43,9	45,0	87,5
	محايد	2	4,9	5,0	92,5
	غير موافق	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

يفي البنك بالالتزامات المترتبة عليه					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	14,6	15,0	15,0
	موافق	31	75,6	77,5	92,5
	محايد	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

ثانيا: متغير الشمول المالي

1- استخدام الخدمات المالية

Statistiques								
		تستخدم حسابك البنكي لتسوية كافة المعاملات المالية	تستخدم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول	قمت بالاقتراض من قبل	الشروط التي يقدمها البنك للحصول على قرض عادلة و مناسبة	تمتلك حسابا بنكيا للادخار	تمتلك مهارات تعليمية كافية عند استخدام التكنولوجيا المالية	استخدام الخدمات المالية
N	Va	39	41	40	38	41	41	41
	M	2	0	1	3	0	0	0
Moyenne		2,3333	2,4634	2,7250	2,5000	2,3171	1,9756	2,3870
Médiane		2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,0000	2,1667
Ecart type		,89834	,89715	1,08575	1,00673	,96018	,41760	,52804

1-

تستخدم حسابك البنكي لتسوية كافة المعاملات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9,8	10,3	10,3
	موافق	25	61,0	64,1	74,4
	محايد	3	7,3	7,7	82,1
	غير موافق	7	17,1	17,9	100,0
	Total	39	95,1	100,0	
Manquant	Système	2	4,9		
Total		41	100,0		

تستخدم خدمات الدفع عبر الهاتف المحمول					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4,9	4,9	4,9
	موافق	27	65,9	65,9	70,7
	محايد	3	7,3	7,3	78,0
	غير موافق	9	22,0	22,0	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

قمت بالاقتراض من قبل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	7,3	7,5	7,5
	موافق	19	46,3	47,5	55,0
	محايد	6	14,6	15,0	70,0
	غير موافق	10	24,4	25,0	95,0
	غير موافق اطلاقا	2	4,9	5,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

الشروط التي يقدمها البنك للحصول على قرض عادلة و مناسبة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	2	4,9	5,3	5,3
	موافق	24	58,5	63,2	68,4
	محايد	6	14,6	15,8	84,2
	غير موافق	3	7,3	7,9	92,1
	غير موافق اطلاقا	3	7,3	7,9	100,0
	Total	38	92,7	100,0	
Manquant	Système	3	7,3		
Total		41	100,0		

تمتلك حسابا بنكيا للادخار					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	14,6	14,6	14,6
	موافق	23	56,1	56,1	70,7
	محايد	6	14,6	14,6	85,4
	غير موافق	5	12,2	12,2	97,6
	غير موافق اطلاقا	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

تمتلك مهارات تعليمية كافية عند استخدام التكنولوجيا المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9,8	9,8	9,8
	موافق	34	82,9	82,9	92,7
	محايد	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

2- الوصول الى الخدمات المالية

Statistiques							
		تعتقد أنه هناك عقبات تقف في طريقك للوصول إلى خدمات مالية معينة	يشكل راتبك الشهري عائقا للاستفادة من بعض الخدمات المالية	يملك البنك فروع عديدة في منطقتك	تعاني من صعوبة الوصول إلى أجهزة الصراف الآلي في محيطك	تسهل قنوات التوزيع الالكتروني عملية الوصول إلى الخدمات المالية	الوصول الى الخدمات المالية
N	V	39	40	40	41	41	41
	M	2	1	1	0	0	0
Moyenne		2,5128	2,5500	2,9750	3,0732	2,0732	2,6171
Médiane		2,0000	2,0000	3,0000	3,0000	2,0000	2,8000
Ecart type		,88472	,95943	1,09749	1,08144	,93248	,63636

معينة مالية خدمات إلى للوصول طريقك في تقف عقبات هناك أنه تعتقد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9,8	10,3	10,3
	موافق	17	41,5	43,6	53,8
	محايد	12	29,3	30,8	84,6
	غير موافق	6	14,6	15,4	100,0
	Total	39	95,1	100,0	
Manquant	Système	2	4,9		
Total		41	100,0		

المالية الخدمات بعض من للاستفادة عائقا الشهري راتبك بشكل					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	5	12,2	12,5	12,5
	موافق	16	39,0	40,0	52,5
	محايد	11	26,8	27,5	80,0
	غير موافق	8	19,5	20,0	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

يملك البنك فروع عديدة في منطقتك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	3	7,3	7,5	7,5
	موافق	14	34,1	35,0	42,5
	محايد	5	12,2	12,5	55,0
	غير موافق	17	41,5	42,5	97,5
	غير موافق اطلاقا	1	2,4	2,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

محيطك في الآلي الصراف أجهزة إلى الوصول صعوبة من تعاني					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9,8	9,8	9,8
	موافق	9	22,0	22,0	31,7
	محايد	9	22,0	22,0	53,7
	غير موافق	18	43,9	43,9	97,6
	غير موافق إطلاقاً	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

تسهيل قنوات التوزيع الالكتروني عملية الوصول إلى الخدمات المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	11	26,8	26,8	26,8
	موافق	20	48,8	48,8	75,6
	محايد	7	17,1	17,1	92,7
	غير موافق	2	4,9	4,9	97,6
	غير موافق إطلاقاً	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

3- جودة الخدمات المالية

Statistiques													
		26س	27س	28س	29س	30س	31س	32س	33س	34س	35س	36س	المالية الخدمات جودة
N	V	40	41	41	41	41	41	41	40	41	41	41	41
	M	1	0	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0
Moyenne		2,15 00	1,90 24	2,00 00	2,04 88	2,17 07	2,26 83	2,26 83	2,67 50	1,95 12	1,95 12	1,75 61	2,1029
Médiane		2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,00 00	2,0000
Ecart type		,833 59	,663 51	,741 62	,804 71	,738 32	,837 39	,707 97	4,81 657	,705 38	,739 97	,662 59	,70903

عالية كفاءة ذات مالية خدمات البنك يقدم					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	19,5	20,0	20,0
	موافق	21	51,2	52,5	72,5
	محايد	8	19,5	20,0	92,5
	غير موافق	3	7,3	7,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Système	1	2,4		
Total		41	100,0		

البنك مع المالية تعاملاتك أثناء مطلقة سرية هناك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	10	24,4	24,4	24,4
	موافق	26	63,4	63,4	87,8
	محايد	4	9,8	9,8	97,6
	غير موافق	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

فترة الانتظار لتلقي الخدمة المالية مقبولة بالنسبة لك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	8	19,5	19,5	19,5
	موافق	28	68,3	68,3	87,8
	محايد	2	4,9	4,9	92,7
	غير موافق	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

عمليات التحويل و المعاملات المالية تتم بشكل سريع و فعال					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	9	22,0	22,0	22,0
	موافق	24	58,5	58,5	80,5
	محايد	5	12,2	12,2	92,7
	غير موافق	3	7,3	7,3	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الإجراءات و السياسات المالية التي يتبعها البنك عادلة و شفافة					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	14,6	14,6	14,6
	موافق	24	58,5	58,5	73,2
	محايد	9	22,0	22,0	95,1
	غير موافق	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

يوفر البنك تسهيلات مادية و أجهزة اتصال متطورة عند تقديم خدماته المالية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	6	14,6	14,6	14,6
	موافق	22	53,7	53,7	68,3
	محايد	9	22,0	22,0	90,2
	غير موافق	4	9,8	9,8	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الخدمات المالية التي تستخدمها تلبي احتياجاتك بشكل جيد					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	4	9,8	9,8	9,8
	موافق	24	58,5	58,5	68,3
	محايد	11	26,8	26,8	95,1
	غير موافق	2	4,9	4,9	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

تشعر أنك راض عن الخدمات التي تتلقاها من البنك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	10	24,4	25,0	25,0
	موافق	25	61,0	62,5	87,5
	محايد	1	2,4	2,5	90,0
	غير موافق	3	7,3	7,5	97,5
	32,00	1	2,4	2,5	100,0
	Total	40	97,6	100,0	
Manquant	Systeme	1	2,4		
Total		41	100,0		

الخدمات المالية الممنوحة من طرف البنك توفر لك مستوى عال من الأمان و الحماية					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موافق بشدة	10	24,4	24,4	24,4
	موافق	24	58,5	58,5	82,9
	محايد	6	14,6	14,6	97,6
	غير موافق	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

الرسوم و التكاليف المرتبطة بالخدمات المالية التي تستخدمها معقولة بالنسبة للخدمة التي تتلقاها					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	8	19,5	19,5	19,5
	موافق	30	73,2	73,2	92,7
	محايد	1	2,4	2,4	95,1
	موافق غير	1	2,4	2,4	97,6
	اطلاقا غير موافق	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

موظفي البنك يولون أهمية لاستفساراتك و انشغالاتك					
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	بشدة موافق	14	34,1	34,1	34,1
	موافق	24	58,5	58,5	92,7
	محايد	2	4,9	4,9	97,6
	موافق غير	1	2,4	2,4	100,0
	Total	41	100,0	100,0	

ملحق رقم (05):معامل الارتباط (بيرسن)

Corrélations					
		خدمات الصيرفة الالكترونية	استخدام الخدمات المالية	الوصول الى الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية
خدمات الصيرفة الالكترونية	Corrélation de Pearson	1	,320*	,308	,494**
	Sig. (bilatérale)		,041	,050	,001
	N	41	41	41	41
*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).					
**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).					

5-الانحدار الخطي البسيط:

- بين الصيرفة الالكترونية واستخدام الخدمات المالية :

Récapitulatif des modèles										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin- Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,320 ^a	,102	,079	,50662	,102	4,454	1	39	,041	1,639
a. Prédicteurs : (Constante), خدمات الصيرفة الالكترونية										
b. Variable dépendante: استخدام الخدمات المالية										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,143	1	1,143	4,454	,041 ^b
	de Student	10,010	39	,257		
	Total	11,153	40			
a. Variable dépendante : استخدام الخدمات المالية						
b. Prédictors : (Constante), خدمات الصيرفة الالكترونية						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,749	,312		5,599	,000
	خدمات الصيرفة الالكترونية	,315	,149	,320	2,110	,041
a. Variable dépendante : استخدام الخدمات المالية						

• بين الصيرفة و الوصول الى الخدمات :

Récapitulatif des modèles ^b										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				Sig. Variat ion de F	Durbin - Watson
					Variation de R-deux	Variati on de F	ddl1	ddl2		
1	,308a	,095	,071	,61323	,095	4,074	1	39	,050	2,090
a. Prédictors : (Constante), خدمات الصيرفة الالكترونية										
b. Variable dépendante : الوصول الى الخدمات المالية										

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,532	1	1,532	4,074	,050b
	de Student	14,666	39	,376		
	Total	16,198	40			
a. Variable dépendante : الوصول الى الخدمات المالية						
b. Prédictors : (Constante), خدمات الصيرفة الالكترونية						

Coefficientsa						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,879	,378		4,968	,000
	خدمات الصيرفة الالكترونية	,365	,181	,308	2,018	,050

a. Variable dépendante : الوصول الى الخدمات المالية

• بين الصيرفة الالكترونية و جودة الخدمات:

Récapitulatif des modèlesb										
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques					Durbin-Watson
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F	
1	,494a	,244	,225	,62427	,244	12,599	1	39	,001	1,237

a. Prédicteurs : (Constante), خدمات الصيرفة الالكترونية

b. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية

ANOVAa						
Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	4,910	1	4,910	12,599	,001b
	de Student	15,199	39	,390		
	Total	20,109	40			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية

b. Prédicteurs : (Constante), خدمات الصيرفة الالكترونية

Coefficientsa						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,781	,385		2,029	,049
	خدمات الصيرفة الالكترونية	,653	,184	,494	3,550	,001

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية