

جامعة غرداية - الجزائر -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية

بغنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي
دراسة ميدانية لعينة من الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

تحت اشراف الأستاذة:

من اعداد الطالب:

- مرسلي نزيهة

✕ حمامي الحاج الطيب

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/11

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. الشيخ بن قايد		جامعة غرداية	رئيس اللجنة
د. نزيهة مرسلي		جامعة غرداية	مشرفا
د. طربي عائشة		جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024.

جامعة غرداية - الجزائر -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات الماستر أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

فرع العلوم المالية والمحاسبة، تخصص مالية

بغنوان:

دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي
دراسة ميدانية لعينة من الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

تحت اشراف الأستاذة:

من اعداد الطالب:

- مرسلي نزيهة

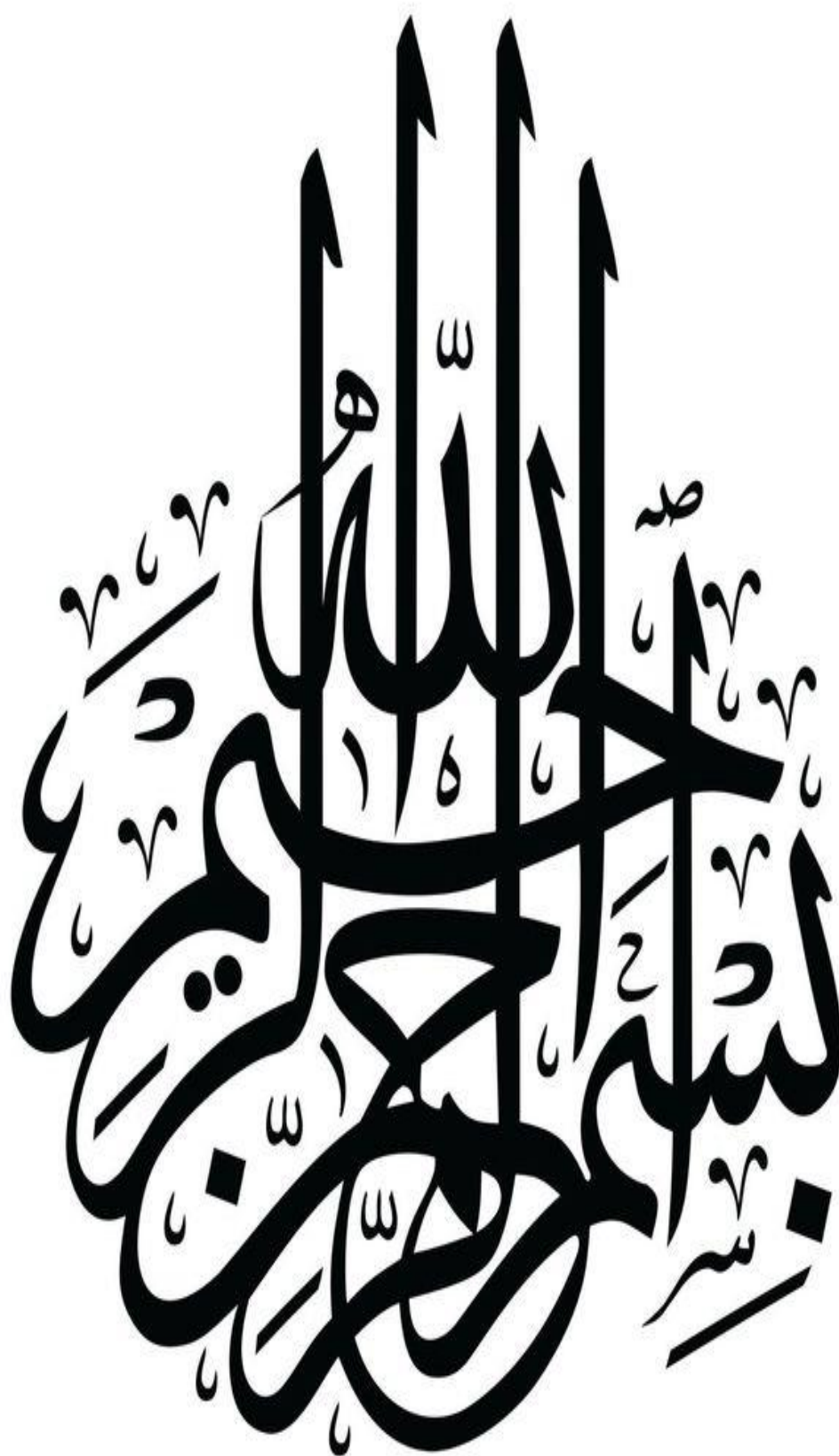
✕ حمامي الحاج الطيب

نوقشت واجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/11

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة	الصفة
د. الشيخ بن قايد		جامعة غرداية	رئيس اللجنة
د. نزيهة مرسلي		جامعة غرداية	مشرفا
د. طربي عائشة		جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024.



إِهْدَاء

إلى من غمروني بدعائهم، وبذلوا لأجلي الكثير،
إلى من كان وجودهم سندًا ودعمًا في كل خطوة،
إلى من علّموني معنى الصبر والمثابرة...

إلى والديّ العزيزين حفظهم الله واطال في أعمارهم،
إلى منارات دربي، وإلى كل من آمن بقدرتي ووثق بي،
إلى إخوتي وأصدقائي الأوفياء وزملائي في الدراسة...
أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع، راجيًا من الله أن ينفع به،
وأن يكون خطوة نحو مستقبل أفضل.

- حمامي الطيب -

شكر وقدر

الحمد لله الذي وفقني في إنجاز هذا العمل المتواضع
الصلاة والسلام على محمد خاتم الأنبياء والمرسلين.

أما بعد

نتقدم بالشكر الجزيل إلى الأساتذة المحترمين بالأخص

الأستاذة القديرة المشرفة "مرسلي نزيهة"

التي أنارت لي الطريق بتوجيهاتها القيمة وإرشاداتها وإلى كافة اساتذة
كلية العلوم الاقتصادية، وكل من أشرف علي خلال مشواري الدراسي من
الابتدائي إلى آخر يوم لي في الجامعة.

و في الأخير لا ننسى كل من ساعدني من قريب أو بعيد

و شجعتني على إنجاز هذا العمل المتواضع.

و آخر دعوانا أن الحمد لله رب العالمين.

-حمامي الطيب -

الملخص:

تهدف هذه الدراسة الى تسليط الضوء على دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال دراسة ميدانية على مستوى الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، وللإجابة على اشكالية الدراسة تم اعتماد المنهج الوصفي لتحليل الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، وقد تم استخدام أداة الاستبيان لجمع البيانات، وتم تحليل هذه البيانات بواسطة برنامج SPSS وتطبيق كامل الأساليب الاحصائية، وقد توصلنا الى مجموعة من النتائج أهمها:

- ✓ يتم تطبيق الصيرفة الالكترونية وادواتها في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية؛
 - ✓ الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي ؛
 - ✓ للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية؛
- الكلمات المفتاحية: صيرفة إلكترونية، شمول مالي ، خدمات مالية . وكالات بنكية .

ABSTRACT:

This study aims to shed light on the role of e-banking in promoting financial inclusion in Algeria, through a field study at the level of banking agencies operating in the state of Ghardaia, and to answer the question of the study, the analytical descriptive method was adopted to analyze the different aspects of the study topic, and the questionnaire tool was used to collect data, and this data was analyzed by SPSS software and applying all statistical methods.

We came up with a set of results, the most important of which are:

- ✓ E-banking and its tools are applied in banking agencies operating in Ghardaia;
- ✓ Banking agencies operating in Ghardaia have a high level of financial inclusion;
- ✓ E-banking has a significant role in promoting financial inclusion in banking agencies operating in Ghardaia.

Keywords: E-banking, financial inclusion, bank, financial services.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العناوين
	اهداء
	شكر وتقدير
VII- VIII	الملخص
X- XII	قائمة المحتويات
XIV-XV	قائمة الجداول
XVII	قائمة الأشكال البيانية
XIX	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
	الفصل الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي
7	تمهيد
47-8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي
26-8	المطلب الأول: الصيرفة الالكترونية
11-9	الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الالكترونية
18-12	الفرع الثاني: عناصر ووسائل تقديم الصيرفة الالكترونية
21-19	الفرع الثالث: مزايا وعيوب وأشكال الصيرفة الالكترونية
24-22	الفرع الرابع: متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية

قائمة المحتويات

26-24	الفرع الخامس: معيقات ومخاطر الصيرفة الالكترونية
43-26	المطلب الثاني: الشمول المالي
29-27	الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي
32-30	الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه
35-32	الفرع الثالث: مبادئ الشمول المالي
40-35	الفرع الرابع: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
43-40	الفرع الخامس: ركائز وتحديات الشمول المالي
44-43	المطلب الثالث: العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والشمول المالي ودورها في تعزيزه
44	الفرع الأول: العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والشمول المالي
54-45	المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية
52-45	المطلب الأول: الدراسات السابقة
54-53	المطلب الثاني: اوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
54-53	الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
54	الفرع الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة
55	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية	

قائمة المحتويات

57	تمهيد
69-58	المبحث الأول: منهجية الدراسة
61-58	المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة (الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية).
65-61	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها.
69-65	المطلب الثالث: اختبار ثبات الاستبيان
90-69	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
75-70	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة
80-76	المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة باتجاهات آراء عينة الدراسة
90-80	المطلب الثالث: عرض ومناقشة النتائج
91	خلاصة الفصل الثاني
96-93	الخاتمة
105-98	المراجع
124-107	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
الجدول رقم (01)	عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر آخر 10 سنوات.	14
الجدول رقم (02)	أهداف الشمول المالي	32
الجدول رقم (03)	ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياس كل بعد	37-38
الجدول رقم (04)	الاستثمارات الموزعة والمستوردة	63
الجدول رقم (05)	اختبار ثبات صدق الاستبيان	66
الجدول رقم (06)	تحليل معامل الارتباط بيرسون لمحاوَر الاستبيان	67
الجدول رقم (07)	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .	69
الجدول رقم (08)	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	70
الجدول رقم (09)	توزيع العينة حسب متغير العمر	71
الجدول رقم (10)	توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي	73
الجدول رقم (11)	توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة	74
الجدول رقم (12)	اتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثاني الخاص بالصيرفة الالكترونية.	76-77
الجدول رقم (13)	اتجاهات آراء عينة الدراسة المتعلقة بتعزيز مستويات الشمول المالي في البنك	78-80
الجدول رقم (14)	الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية	81
الجدول رقم (15)	تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية.	83
الجدول رقم (16)	تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.	85
الجدول رقم (17)	تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية.	87

قائمة الجداول

89	معنوية نموذج الانحدار و الدرجة التفسيرية	الجدول رقم (18)
----	--	-----------------

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
31	أهمية الشمول المالي	الشكل رقم (01)
35	مبادئ الشمول المالي حسب مجموعة العشرين G20	الشكل رقم (02)
36	ابعاد الشمول المالي	الشكل رقم (03)
71	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم (04)
72	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عمر المستجيب	الشكل رقم (05)
74	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي	الشكل رقم (06)
75	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	الشكل رقم (07)

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
109-105	استمارة الاستبيان.	الملحق (01)
110	قائمة المحكمين.	الملحق (02)
111	معامل الثبات ألفا كرونباخ.	الملحق (03)
112	معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان.	الملحق (04)
113	اختبار التوزيع الطبيعي.	الملحق (05)
115-114	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة.	الملحق (06)
118-116	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان.	الملحق (07)
119	اختبار الفرضية الأولى.	الملحق (08)
120-119	اختبار الفرضية الثانية.	الملحق (09)
120	اختبار الفرضية الثالثة.	الملحق (10)
121	اختبار الفرضية الرابعة.	الملحق (11)
122	اختبار الفرضية العامة.	الملحق (12)

مقدمة

أ- توطئة:

عرف العالم في العقود الاخيرة تطورا تكنولوجيا متسارعا شمل مختلف المجالات، ومن ابرزها القطاع المالي والمصرفي، حيث ادى ادماج تكنولوجيا المعلومات والاتصال الى ظهور نمط جديد من الخدمات المصرفية يعرف بالصيرفة الالكترونية، التي مكنت الزبائن من اجراء معاملاتهم البنكية عن بعد عبر قنوات متعددة كأجهزة الصراف الآلي، الانترنت البنكي، الهاتف المحمول، وغيرها من الوسائط الرقمية.

تعتبر الصيرفة الالكترونية احدى الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي، وهو المفهوم الذي يشير الى تمكين كافة شرائح المجتمع، خاصة الفئات ذات الدخل المنخفض والمناطق النائية، من الوصول الى خدمات مالية مناسبة وميسرة، تساهم في تحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية، وتدفع بعجلة التنمية الشاملة ومن هذا المنطلق اصبحت الصيرفة الالكترونية أداة فعالة لتقليص الفجوة وتقريب المؤسسات البنكية من المواطنين، خاصة في ظل التحول العالمي نحو الاقتصاد الرقمي.

وفي الجزائر تسعى السلطات الى تطوير نظام مصرفي عصري يتماشى مع المعايير الدولية، حيث تم اتخاذ عدة خطوات لتحدي القطاع البنكي، عبر تعزيز الدفع الالكتروني توسيع استخدام الوسائل الرقمية في المعاملات البنكية، غير ان فعالية هذه التحولات تبقى رهينة بمدى استجابة المواطنين لها، ومدى جاهزية المؤسسات البنكية لاعتمادها فعليا.

ب- اشكالية الدراسة:

في هذا السياق وبالنظر الى الاهمية الكبيرة التي تلعبها الصيرفة الالكترونية في الاقتصاد الحالي، وذلك من اجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المالية من اجل ضمان وصول هذه الخدمات الى كافة شرائح المجتمع والمساهمة في تعزيز الشمول المالي.

من هذا المنطلق يمكننا طرح الاشكالية التالية:

ما الدور الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية لتعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة على مستوى ولاية غرداية؟

ج- التساؤلات الفرعية:

للإجابة على هذه الاشكالية يمكننا طرح التساؤلات التالية:

- ما مستوى استخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية ؟
- هل تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية ؟
- هل تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية ؟
- هل تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية ؟

د- فرضيات الدراسة:

من اجل الاجابة على اشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

- يوجد مستوى استخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.
- تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية
- تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

- تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية

ذ - أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة الى تلخيص جملة من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ ابراز مفهوم واهمية الصيرفة الالكترونية وكذا الشمول المالي؛
- ✓ ابراز العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والشمول المالي؛
- ✓ محاولة التعرف على مستوى استخدام لصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية،
- ✓ تحديد مستوى ابعاد الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية؛
- ✓ تقديم توصيات عملية من شأنها دعم الشمول المالي عبر تفعيل الصيرفة الالكترونية؛

ر -أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة فيما يلي:

تتناول هذه الدراسة موضوعا راهنا يتماشى مع التوجهات الحديثة في القطاع البنكي، كما أنها تركز على منطقة الجنوب الجزائري التي لا تحظى دائما بالاهتمام الكافي في الدراسات الأكاديمية. وتكمن الأهمية كذلك في محاولة تقديم رؤية تحليلية حول العلاقة بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، بما يساعد في وضع سياسات أكثر فعالية لتوسيع الوصول المالي الى العديد من الفئات المحرومة والمهمشة.

ز -اسباب اختيار الموضوع: يمكن تلخيص اهم اسباب اختيار هذا الموضوع في النقاط التالية:

- الميول والرغبة الشخصية للاهتمام بهذا الموضوع والالمام بمختلف جوانبه؛
- توافق موضوع الدراسة مع التخصص الدراسي الخاص بي؛

○ الاسهام في اثراء الرصيد المعرفي للمكتبة الجامعية من خلال دراسة حديثة تتناول العلاقة بين الصيرفة الالكترونية وتعزيز الشمول المالي؛

○ حداثة الموضوع اذ يعتبر موضوع هذه الدراسة من بين المواضيع الحديثة التي تلقى اهتمام الباحثين؛

○ توسيع المعارف حول المواضيع التي تدخل في مجال المالية والمحاسبة .

س - حدود الدراسة: تشمل حدود الدراسة ما يلي:

الحدود المكانية: تمثلت هذه الحدود في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

الحدود الزمانية: تمثلت هذه الحدود في دراسة الموضوع سنة 2025.

ش - منهج الدراسة والادوات المستعملة

من اجل تحقيق أهداف الدراسة تم اتباع المنهج الوصفي في الدراسة النظرية حيث تم اجراء مسح نظري في الأدبيات المتعلقة بالصيرفة الإلكترونية والشمول المالي وعرض أهم الدراسات السابقة ومن أجل تحقيق تنوع من الربط بين التراكم المعرفي(النظري) والعملية(التطبيقي)، وفي الدراسة التطبيقية تم اعتماد المنهج الكمي وكذلك استعمال اسلوب دراسة حالة لكونه أسلوب علمي تطبيقي يوافق طبيعة البحث وهذا بهدف اثراء الجانب التطبيقي

ولقد قمنا في دراستنا هذه بالاعتماد على أداة التحليل الاحصائي برنامج SPSS من اجل تحليل المعلومات وتفسيرها للوصول الى النتائج النهائية .

ذ - تقسيمات البحث

من أجل معالجة هذا الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة على النحو الآتي:

خصصنا الفصل الأول والذي جاء بعنوان: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والشمول

المالي، ويتضمن هذا الفصل مبحثين رئيسيين، ففي المبحث الأول يتناول المفاهيم الأساسية للصيرفة

الإلكترونية والشمول المالي، أما المبحث الثاني فهو تحت عنوان الدراسات السابقة والذي تطرقنا من خلاله إلى الدراسات المحلية والأجنبية السابقة المرتبطة بموضوع دراستنا، وإجراء 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 الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، ويتكون هذا الفصل من مبحثين وجاء فيهما:

المبحث الأول يتناول منهجية الدراسة، أما المبحث الثاني فيشمل عرض وتحليل نتائج الدراسة، واختتم هذا الفصل بخلاصة للفصل.

وفي الأخير نختم موضوعنا بخاتمة والتي تضمنت تلخيص عام واختبار للفرضيات التي طرحت في مقدمة البحث، ثم عرض النتائج المتوصل إليها، وأخيراً قمنا بتقديم اقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها، إضافة إلى أفاق البحث.

و- متغيرات الدراسة:

المتغير المستقل: والذي تمثل في الصيرفة الإلكترونية

المتغير التابع: والذي تمثل في الشمول المالي

ي- صعوبات الدراسة:

من خلال انجازنا لهذا البحث الأكاديمي اعترضتنا بعض الصعوبات من أهمها ما يلي:

- ندرة المراجع والمصادر المتوفرة لموضوع البحث كونه يمتاز بالحدثية.
- صعوبة الوصول إلى عدد كبير من أفراد عينة الدراسة لعدة أسباب من بينها عدم تجاوب البعض مع الاستبيان.

الفصل الأول: الأدبيات
النظرية والتطبيقية
للصيرفة الالكترونية
والشمول المالي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

تمهيد:

شهدت السنوات الاخيرة تطورا هائلا في مجال التكنولوجيا المالية، هذا ما أدى الى احداث نقلة نوعية في قطاع الخدمات المصرفية حيث أصبحت الصيرفة الالكترونية من الوسائل التي تساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي، من خلال تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول الى الخدمات البنكية الرقمية بسهولة، بغض النظر عن موقعهم الجغرافي أو أوضاعهم.

يركز هذا الفصل على استعراض الأدبيات النظرية المرتبطة بالصيرفة الالكترونية والشمول المالي، وذلك من خلال تحليل المفاهيم الأساسية، وتناول أبرز النظريات المرتبطة بالموضوع الى جانب مراجعة الدراسات السابقة التي بحثت في تأثير التحول الرقمي في الخدمات المصرفية على رفع مستويات الشمول المالي، كما سيتم تسليط الضوء على الفوائد والتحديات التي تواجه الصيرفة الإلكترونية، ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

من خلال هذا التحليل، يسعى الفصل إلى تقديم إطار نظري متكامل يساعد في فهم العلاقة بين الابتكارات المصرفية الحديثة وإمكانية تحسين معدلات الإدماج المالي، مع التركيز على التجارب العالمية والإقليمية في هذا المجال.

وبناء على ما سبق تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية 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.

المطلب الأول: الصيرفة الإلكترونية

مع التطور السريع في التكنولوجيا وازدياد الاعتماد على الخدمات الرقمية، أصبحت الصيرفة الإلكترونية عنصرا أساسيا في الأنظمة المالية الحديثة. فقد ساهمت في تغيير طبيعة التعاملات المصرفية، من خلال توفير خدمات سريعة وآمنة تمكن الأفراد والشركات من إجراء العمليات المالية بكل سهولة، دون الحاجة إلى زيارة الفروع التقليدية للبنوك.

الفرع الأول: مفهوم الصيرفة الإلكترونية.

1- تعريف الصيرفة الإلكترونية:

يمكن تلخيص أهم هذه التعاريف فيما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

- ✓ تعرف الصيرفة الالكترونية على انها " عملية تقديم الخدمات للعملاء من خلال أدوات الكترونية تعمل على توفير الوقت والجهد للعميل والبنك في ان واحد، مثل خدمات الصراف الآلي والبطاقات الالكترونية وتحويل الأموال وغيرها " ¹
- ✓ " هي انجاز البنوك والمؤسسات المالية أعمالها مستتدة على الركائز الالكترونية من خلال توظيف التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتقديم كافة الخدمات المصرفية بأمان، وبأقل كلفة، وأسرع وقت، وأقل جهد للزبائن. " ²
- ✓ " هي بنوك تقدم خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة والتي يحتاجها العميل من خلال شبكة الأنترنت على مدار 24 ساعة، من خلال جهاز الحاسب الآلي دون عوائق ومن أي مكان في العالم. " ³
- ✓ المقصود بالصيرفة الإلكترونية " هو اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، أي باستخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الامر بالدفع أو الائتمان أو التعامل في الأوراق المالية أو غير ذلك من أعمال المصارف. " ⁴

¹ عبد الكريم محمد يحي فاضل، مدى تأثير استخدام الصيرفة الإلكترونية على فاعلية الرقابية التطبيقية لنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة "دراسة ميدانية لدى البنوك التجارية اليمنية"، مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية، الاصدار 01، العدد 32، جامعة دمشق، سوريا، 2017، ص208.

² محمد مجيد جواد الحمداني، قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف " دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (200-2011)، مذكرة ماستر، مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013، ص 32.

³ بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية (مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر)، مجلة الدراسات الاقتصادية المالية، الاصدار 2، العدد 3، جامعة بشار، الجزائر، 2013، ص212.

⁴ مصطفى بن شلاطة، واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد الثامن، العدد 01، جامعة طاهري محمد، بشار، الجزائر، 2022، ص94

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

✓ تعرف الصيرفة الإلكترونية على أنها " توجه البنوك في تقديم خدماتها بالاعتماد على سائل الاعلام والاتصال الحديثة مثل الحاسوب وشبكة الانترنت وغيرها، يستطيع العميل من خلالها إدارة وإنجاز اعماله المتصلة بالبنك عن بعد وفي الوقت والمكان الذي يريده".¹

يستنتج مما سبق أن الصيرفة الالكترونية هي منظومة حديثة للخدمات المصرفية تعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير عمليات مالية ومصرفية آمنة وسريعة عبر الإنترنت أو التطبيقات الذكية، دون الحاجة إلى التعاملات الورقية أو الحضور الشخصي للبنوك. تهدف هذه المنظومة إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، تحسين كفاءة العمليات المصرفية، وتقليل التكاليف والجهد.

2- خصائص واهمية الصيرفة الالكترونية:

2-1- خصائص الصيرفة الالكترونية:

- تتميز الصيرفة الالكترونية بعدة خصائص نذكر اهمها: ²
- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس في تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية خاصة في ظل تزايد حجم ونوعية تلك الخدمات.
 - المساهمة في التطور المتسارع في تكنولوجيا الاتصال المتطورة واجهزة الحاسوب والبرامج المعلوماتية.
 - سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية في انجاز الصفقات المصرفية والمالية بشكل عام.

¹ أمهنة بن جدو، سمية دقيش، ممارسة خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA" مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، جامعة برج بوعرييج، جامعة سطيف، الجزائر، 2020، ص 89.

² صارة مزهود، الأمين لكحل، دور الصيرفة الالكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة 547"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022، ص 16.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

- تحقيق زيادة فرص العمل من خلال وفرة فرص الاستثمار.
- توفير الراحة للعميل عند قيامه بجميع العمليات المصرفية الخاصة به.
- بالإضافة الى خصائص اخرى:¹
- **التنوع:** تتميز الخدمات البنكية بتنوعها وعدم تجانسها مما يجعلها خدمات غير معيارية ومن الصعب اخضاعها للقياس ما دامت تستند في ادائها على اعتبارات الخبرة
- **تقليل من التكلفة:** من اهم خصائصها انها توفر في النفقات فهي تعد بديلا عن تخفيض جزء كبير من راس المال للإقامة لعلاقات بين البنك والعميل.
- **التلازم:** ونقصد بها ان الخدمة تنتج وتستهلك في نفس الوقت.

2-2- أهمية الصيرفة الالكترونية:

تكمن أهمية الصيرفة الالكترونية فيما يلي:²

- توفير معلومات بشكل يحقق الشفافية والمعرفة ويقضي على الغش والسرقة؛
- حصول العملاء على خدمات متنوعة كالتعرف علو معاملاتهم، وارصدتهم وحساباتهم؛
- تحدد أنواع قنوات التوصيل البديلة لكل خدمة ولكل نوع من المتعاملين؛
- هي مكان للحل المبني على المعرفة الصحيحة، مؤسسة للمشورة ولفتح آفاق العمل، مكان لعرض الاستثمار، مكان للخدمة المالية السريعة، بأقل تكلفة وللإدارة المتميزة ولاحتياجات الزبون.

¹ فطيمة الزهراء بوعبدالله، دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الخدمات البنكية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020، ص10.

² بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، مرجع سابق ذكره، ص212-213.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الفرع الثاني: عناصر ووسائط تقديم الصيرفة الالكترونية

1- العناصر الأساسية في الصيرفة الالكترونية:

حتى يؤدي نظام الصيرفة الالكترونية عبر الانترنت 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 الانترنت، وأجهزة التخزين المصرفية الالكترونية وتطبيقات برامج الأمان.

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

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

➤ **المتابعة والتطوير:** يعتبر التطوير امرا مهما في مجال العمل المصرفي الالكتروني القادر على اقتحام الأسلوب 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 الأساس لبناء ثقة العملاء في البنك.

¹ عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، منصف شرقي، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بولاية سطيف"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، جامعة المسيلة، جامعة المسيلة، جامعة قسنطينة 2، الجزائر، 2020، ص 6.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

2- وسائط تقديم الصيرفة الالكترونية:

ان للصيرفة الالكترونية وسائط عديدة تواكب التطور التكنولوجي والتي تساعد على تقديم الخدمات المصرفية بصورة كاملة وجيدة، ونذكر منها:

أولاً: الصراف الآلي (ATM) ¹

تعتمد خدمات أجهزة الصراف الآلي على وجود شبكة اتصالات متكاملة تربط جميع فروع المصرف الواحد، مما يسمح لأي عميل تابع لأي بنك مشترك في هذه الشبكة باستخدام أجهزة الصراف الآلي للحصول على الخدمات البنكية بشكل فوري، من خلال الوصول المباشر إلى بيانات حسابه، يستخدم العميل بطاقات بلاستيكية أو ذكية صادرة عن البنك للاستفادة من خدمات الصراف الآلي، والتي تتيح له إدارة حساباته المصرفية في أي وقت، سواء خلال ساعات العمل الرسمية أو خارجها، وعلى مدار الأسبوع بما في ذلك أيام العطل.

أبرز مزايا أجهزة الصراف الآلي:

- سرعة تنفيذ المعاملات وسهولة استخدامها.
- تقليل الازدحام وطوابير الانتظار في الفروع.
- إمكانية تحويل الأموال بين حسابات العميل المختلفة.
- سداد الفواتير والالتزامات الدورية، سواء شهرية أو نصف سنوية.

ومن أشهر الصرافات الآلية: الموزع الآلي للأوراق (D.A.B) ويسمى آلات الصرف الداخلية، الشباك الآلي

للأوراق (G.A.B)، ونهائي نقطة البيع الالكترونية (T.P.V) .

¹ كريمة بركات، الصيرفة الالكترونية في الجزائر (المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط)، مجلة المعارف، المجلد 16، العدد 2، جامعة البويرة، الجزائر، 2021، ص 187.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الجدول رقم 01: يوضح عدد أجهزة الصراف الآلي في الجزائر اخر 10 سنوات.

السنة	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	2023	جويلية 2024
عدد أجهزة الصراف الآلي	1500	1600	1700	1800	2000	2200	2400	2600	2800	3000	3881

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على <https://www.elkhabar.com> اطلع عليه يوم

2025/03/03 الساعة 18:13.

يلاحظ من الجدول أعلاه زيادة تدريجية في عدد أجهزة الصراف الآلي من عام 2011 حتى عام

2023، مع تسارع ملحوظ في عام 2024، حيث بلغ العدد الإجمالي 3,881 جهازا بحلول نهاية جويلية

2024. هذه الزيادة تشير إلى جهود مستمرة لتعزيز البنية التحتية المصرفية الإلكترونية في الجزائر، مما

يسهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتلبية احتياجات العملاء بشكل أكثر فعالية.

ثانيا: الصيرفة عبر الهاتف النقال Mobile Banking

ساهمت الهواتف النقالة في تقديم الخدمات المصرفية بسرعة فائقة، فقد ظهر ما يسمى البنوك الخلوية

التي تقوم على فكرة تزويد الزبائن بالخدمات المصرفية في أي مكان وأي وقت، وتشمل هذه الخدمات

الاستعلام عن الأرصدة والاطلاع على عروض المصارف وأسعار العملات، كما تشمل خدمات تحويل

الأموال والدفع النقدي وفتح الحسابات، كما تعد البنوك الخلوية مكانا لتوظيف البطاقات الذكية، حي اتاحت

هذه البطاقات فرصة تخزين وإدارة التوقيعات الرقمية والالكترونية ومختلف وسائل التعرف والتنشيط والموثوقية

المرتبطة بالأعمال المصرفية.¹

¹ كريمة بركات، مرجع سابق ذكره، ص 188

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ثالثا: الصيرفة عبر الانترنت (بنوك الانترنت (Internet Banking):

يندرج في هذه القناة مجموعة الخدمات التي يطلق عليها الخدمة المصرفية الفورية (Banking Online) أو الخدمات المصرفية من المنزل (Banking Home)، ولقد ساهم انتشار الانترنت أو استخدامه في العمل المصرفي إمكانية تقديم هذه الخدمة ومن ثم اتجهت المصارف نحو التوسع في انشاء مواقع لها على شبكة الانترنت بدلا من انشاء مقرات جديدة لها، حتى يستطيع العميل أن يتصل بالفرع الالكتروني بطريقة أسهل، ويوفر المصرف على الانترنت الخدمات أهمها ما يلي:

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإعلامية عن الخدمات المصرفية؛

- الاطلاع على وضعية الحساب وارصدها؛

- مساعدة العميل على إدارة المحفظة المالية له؛

- اجراء مختلف التحاويل للأموال بين حسابات العملاء المختلفة؛

وتتميز الخدمة المصرفية عبر الانترنت بأهم عاملين يعملان على نشر الخدمة، أما الأول فيمثل أن هذه الخدمات في متناول اليد ومريحة ومتوفرة طول اليوم وجميع أيام الأسبوع، والعامل الثاني هو تكلفتها المنخفضة بالنسبة للمصرف، كما يمكن للمصارف من خلال نظم الانترنت توفير الخدمات لكافة المستخدمين بتقديم خدمات متنوعة والتسويق الجيد لخدماته المالية للعملاء حتى في المناطق التي لا توجد بها مقرات هذه المصارف.¹

رابعا: الصيرفة الالكترونية عبر الهاتف المصرفي:

مع تطور الخدمات المصرفية على مستوى العالم، أنشئت المصارف خدمة الهاتف المصرفي لتتحدى طوابير العملاء للاستفسار عن حساباتهم، وتستمر هذه الخدمة 24 ساعة يوميا (وكل يوم في العالم بما في

¹ رشيد بوعافية، محمد صالح زويطة، الصيرفة الالكترونية-الواقع والتحديات-، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، جامعة خميس مليانة، جامعة بومرداس، الجزائر، 2011، ص 146-147.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ذلك الاجازات والعطل)، وهناك العديد من الخدمات التي يقدمها الهاتف المصرفي للعملاء على مستوى العالم، الا اننا نجد أن بعض العملاء يفضلون استخدام الهاتف المصرفي في العمليات المصرفية البسيطة، أما علميات الحصول على القروض أو فتح اعتمادات فيفضلون أن يتم اجرائها وجها لوجه مع موظف المصرف، نظرا لتعقيدها، ولتخاشي أي أخطاء وللرد على استفساراتهم بخصوص بعض الأمور المعقدة فيها.¹

خامسا: الصيرفة عبر التلفزيون:

ظل التلفزيون منذ اكر من عقد من الوسائل الناجحة للإعلام الجماهيري وقد تم تطوير نظام التلفزيون ليتيح التراسل من المشترك لمقدمي خدمة الارسال وأصبح ما يطلق عليه بالتلفزيون التخابلي (Interactive TV) أو (I.T.V)

بدأ التلفزيون التخابلي 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 أن سعة التي يتيحها التلفزيون لنقل المعلومات عبر الصورة تفوق تلك التي نقلها عبلا تراسل البيانات التقليدي بحوالي اضعاف

وأصبحت خدمة الأنترنت يتم تقديمها عبر شبكة التلفزيون التخابلي خاصة وأن التلفزيون احتل مكانته في المنازل زمن أمثلة ذلك، في بريطانيا احتل المصرف (H.S.B.C) الريادة في استخدام التقنيات المصرفية، باستثماره لمبلغ 600 مليون دولار في شركة اوبين التلفزيونية خلال عام 2001.²

¹ عائشة بوتلجة، مجموعة محاضرات في مقياس الصيرفة الالكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021، ص37.

² رشيد بوعافية، محمد صالح زويطة، مرجع سابق ذكره، ص148.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

سادسا: الصيرفة عبر الحاسوب الشخصي PC:

تتم هذه العملية عن طريق الحاسوب الشخصي من خلال اللجوء إلى بعض البرامج المحاسبية الخاصة المصممة من طرف البنك من أجل ضمان اجراء مختلف العمليات المصرفية الخاصة بالعميل بكل اريحية وأمان، فهذه العملية تعد شكلا من أشكال الخدمات المصرفية عبر الأنترنت.¹

3- وسائل الدفع الالكتروني:

تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، ويقصد بالدفع الالكتروني على أنه مجموعة الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدره المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع، وتتمثل في البطاقات البنكية والنقود البنكية والشيكات الالكترونية والبطاقات الذكية، سنتناول الوسائل لاعتبارها المكمل الرئيسي الذي من خلاله يستطيع العميل استخدام الوسائط الالكترونية²

3-1- البطاقات البنكية:

هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم احتياجاته أو أداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة، قد تتعرض لمخاطر السرقة أو الضياع أو الاتلاف وتنقسم إلى ثلاث أنواع بطاقات الدفع، بطاقات الائتمان، بطاقات الصرف الشهرية.³

3-2- البطاقات الذكية:

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية Smart Cardes والتي هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل الاسم،

¹ صارة مزهود، لكحل أمين، مرجع سابق ذكره، ص18.

² عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، منصف شرقي، مرجع سابق ذكره، ص7

³ عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، منصف شرقي، مرجع سابق ذكره، ص 8

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

العنوان، المصرف المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المطروح وتاريخه، وتاريخ حياة العميل المصرفية، أن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري.¹

3-3- الشيكات الالكترونية:

يعرف الشيك على انه محور ثلاثي الأطراف معالج الكترونيا بشكل كلي أو جزئي، يتضمن امرا من شخص يسمى الساحب إلى البنك المسحوب عليه بأن يدفع مبلغا من النقود لاذن شخص ثالث يسمى المستفيد ولعل الشيك الالكتروني هو أكثر الأوراق التجارية التي يمكن الاستفادة منها في مجال التقنيات الالكترونية.²

3-4- النقود الالكترونية:

وهي وسيلة جديدة ظهرت إلى جانب بطاقات الائتمان، ويعني أن المستهلك أو العميل لدى البنك يكون لديه حسابان أحدهما بالعملة الحقيقية والآخر بالعملة الالكترونية، اذ يبق له أن يحول أية قيمة من حسابه بالنقود العادية إلى حسابه بالنقود الالكترونية، فاذا أراد الوفاء بمقابل سلعة أو خدمة جاز له ذلك عن طريق تحويل هذه القيمة من حساب التاجر البائع، ليقوم هذا الأخير بمراجعة البنك المصدر للتأكد من صلاحية النقود المستخدمة في الدفع وبعدها يودع قيمتها في مصرفه.³

¹ عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، منصف شرقي، مرجع سابق ذكره، ص 8

² عماد الدين بركات، ط/د. طبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1، العدد 02، جامعة الشاذلي بن جديد، جامعة الجزائر-1، الطارف، الجزائر، 2019، ص 128.

³ عماد الدين بركات، ط/د. طبي حورية، مرجع سابق ذكره، ص 129.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الفرع الثالث: مزايا وعيوب وأشكال الصيرفة الالكترونية

1- مزايا الصيرفة الالكترونية:

لدى الصيرفة الالكترونية عدة مزايا تمتاز بها عن الصيرفة التقليدية ويمكن حصرها فيما يلي:

أ- بالنسبة للمصرف

- تخفيف أعباء البنك: كتخفيف أعباء فتح فروع في أماكن مختلفة داخل وخارج الدولة.
- حرية الاختيار: حيث تزود البنوك الزبائن بالمعلومات الكاملة عن المنتجات والخدمات التي تقدمها، وكذلك بالأسعار والخيارات.
- تلقائية التعامل: فلا حاجة لوجود علاقة عمل بين البنك والعميل عند اعتماد أساليب الصيرفة الالكترونية.
- التكامل مع العميل في الانترنت: بتوفير خدمة التوصيل إلى المنازل كونه سوق متكامل.
- انخفاض تكلفة أداء الخدمة المصرفية: باستخدام الوسائل الالكترونية.
- تعدد وسائل الدخول إلى حسابات المصرفية: كاستخدام الهاتف أو الموبايل.¹

ب- بالنسبة للعميل:

- يفضل الكثير من العملاء إتمام عملياتهم المصرفية عن طريق أساليب الصيرفة الالكترونية من المنزل أو من المكتب بدلا من عناء التنقل والانتظار في الطابور.
- تحقيق سرية الحسابات التي يرغب فيها عدد كبير من العملاء لتسوية انشطتهم المالية والمصرفية.
- السهولة وسرعة الاستخدام والأمان بدل حمل النقود الورقية وتقادي خطر السرقة والضياع.
- توفير باقات من الخدمات المتميزة لرجال الأعمال والعملاء ذوي المستوى المرموق.²

¹ عائشة بوتلجة، مرجع سابق ذكره، ص21-22.

² عائشة بوتلجة، مرجع سابق ذكره، ص22.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ت- بالنسبة للاقتصاد:

- الرقي بالمجتمعات واتجاههم نحو الأفضل أي التحول من الاستخدام النقدي في المعاملات إلى استخدام وسائل الدفع الحديثة.
- تقليل التكاليف المرتبطة بطباعة الأوراق النقدية وكذا انخفاض تداولها.
- زيادة الدخل المالي للبنوك الوطنية ومساهمتها في الدخل الوطني، من خلال قيمة رمزية لبعض الرسوم التي تفرض على مستخدمي الانترنت في التعامل المصرفي.¹

2- عيوب الصيرفة الالكترونية:

- عدم توفير الأمان والسرية على استخدام القنوات الالكترونية.
- قلة الثقة في استخدام الصيرفة الالكترونية والقناعة بالتعامل مع الفروع المباشرة.
- عدم المعرفة بهذه الخدمات الالكترونية.
- وجود اعطال فنية تحول دون استخدام الصيرفة الالكترونية وقت الحاجة.
- زيادة التكلفة المترتبة عن استخدام القنوات الالكترونية بما فيها الأعباء المالية الإضافية (مثل الاشتراك في الانترنت، اجراء مكالمات هاتفية).
- وجود قيود على الخدمة مثل تحديد سقف اعلى للسحب النقدي.
- ضعف تسويق الخدمات المصرفية من قبل البنك.
- وجود خدمات مصرفية لا يمكن تقديمها من خلال القنوات الالكترونية مثل الاعتماد المستندي، الكفالة.²

¹ صارة مزهود، لكل أمين، مرجع سابق ذكره، ص 19-20.

² اديب قاسم شندي، الصيرفة الالكترونية وانماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 27، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، بغداد، العراق، 2011، ص 15

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

3- أشكال الصيرفة الالكترونية:

وفقا لجهات الاشراف والرقابة الأمريكية والأوروبية، فان هناك ثلاثة صور أساسية للبنوك الالكترونية على الانترنت¹ وسنذكرها فيما يلي:

الشكل الأول: الموقع المعلوماتي Informational Website وهو المستوى الأساسي للصيرفة الالكترونية أو ما يمكن تسميته بالحد الأدنى من النشاط الالكتروني المصرفي، ومن خلاله فان المصرف يقد معلومات حول برامجه ومنتجاته وخدماته المصرفية، وفي هذه الحالة فالغرض من البنك الالكتروني هو غرض دعائي وتعريفي اكثر منه خدماتي.

الشكل الثاني: الموقع التفاعلي أو الاتصالي Communicative 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 الشيكات أو تبديل بطاقة مصرفية، أو تعديل معلومات القيود والحسابات.

الشكل الثالث: الموقع التعاقدي Transactional website وهذا هو المستوى الذي يمكن القول أن المصرف يمارس فيه خدماته وأنشطته في بيئة الكترونية، وإجراء كافة الخدمات الاستعلامية، وإجراء التحويلات بين حساباته الداخلية مع الجهات الخارجية.

¹ سمير مسعي، الصيرفة الالكترونية المزايا وشروط النجاح، أبحاث الملتقى الوطني حول الخدمات في ظل التحول الرقمي والادارة الالكترونية في المؤسسات الجزائرية ورهانات وتحديات تقييم الواقع واستشراف الواقع، جامعة عباس بغرور، خنشلة، الجزائر، ص 7.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الفرع الرابع: متطلبات نجاح الصيرفة الالكترونية

هناك عدة متطلبات أساسية يجب توفرها لعمل الصيرفة الالكترونية والتي تتمثل فيما يلي:

أ- البنية التحتية التقنية:

أن البنوك الالكترونية تزاوّل نشاطها في بيئة الأعمال الالكترونية والتجارة الالكترونية، فالمتطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في ادماج شبكات الاتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة في أداء الاعمال الالكترونية، أما العنصر الثاني للبناء التحتي فيتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة، وفيما يتعلق بعنصر استراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فانه يتم تحديد أولويات واغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة¹

ب- رأس المال البشري المؤهل:

للمورد البشري المؤهل دورا هاما في النجاح والتحول إلى الصيرفة الالكترونية، حيث تتنافس الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا الحديثة في استقطاب أحسن العمالة الماهرة في مجال التقنيات الحديثة في الميدان المالي والمصرفي، إضافة إلى ثقافة ريادة الاعمال، والخبراء في مجال الخدمات المالية.²

ت- أمن المعلومات البنكية:

من اجل ضمان بقاء المعلومات البنكية الالكترونية بالجهاز المصرفي الجزائري في مأمن من الوصول اليها والتلاعب بها فإنه من الضروري أن تبنى عملية أمن المعلومات البنكية على ثلاث ركائز:¹

¹ اعمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، جامعة الجلفة، الجزائر، 2020، ص449-450

² مروان بن قدة، مطبوعة محاضرات في الصيرفة الالكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2023، ص26

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

1- **السرية:** أي أن المعلومات المتواجدة على مستور البنك الالكتروني لا يمكن لأي شخص الاطلاع عليها أو نسخها الا في حالة ما إذا كان ذو صفة رسمية تتيح له ذلك.

2- **التكاملية:** أي عدم التلاعب بالبيانات البنكية وتعديلها حتى تغيرها من لحظة الارسال إلى غاية لحظة الاستقبال.

3- **التوثيق:** أي يجب على البنك ابات العمليات الالكترونية منسوبة من طرف معين وان هذا الطرف ليس لديه أي فرصة لإنكارها اذ انه من الضروري وضع اليات وتقنيات الاثبات التجاري الالكتروني وتحديد الهيئات القضائية وإجراءات التقاضي.

4- **التصديق الالكتروني:** وذلك بتصميم البرامج المحمية الكترونيا التي لا تسمح بالوصول إلى المعلومات المحفوظة على شبكات الإدارة للأشخاص المخول لهم الوصول اليها.

ث- **اصدار القوانين والتشريعات تنظيمية:**

أن اعتماد الصيرفة الالكترونية أصبح حتميا بسبب التغيرات التي تطرأ على العالم بأسره، كما أنها احدى أهم محددات النجاح لأي مصرف من المصارف، لكن لا يمكن ممارستها دون أن يتم ضبط نصوص قانونية خاصة بها، فمن اجل تنظيم الصيرفة الالكترونية بالجهاز المصرفي الجزائري يجب أن تكون الاهتمامات القانونية والتشريعية الخاصة بها تدور حول اثبات الشخصية، التوقيعات الالكترونية، سرية المعلومات...الخ²

¹ بن عمر خالد، بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر - بين معيقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، العدد 80، 2019، ص111.

² مزهود صارة، لكل الامين، مرجع سابق ذكره، ص24

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ج- الرقابة التقييمية الحيادية:

تقوم البنوك الالكترونية بتقييم عملها المصرفي الالكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في تخصصات التقنية، التسويق، القانون والنشر الالكتروني من أجل الاستفادة من توجيهات هذه الخبرات وتقييم ما من شأنه أن يكون مؤشرا سلبيا على تواجد البنك في واجهة تقديم الخدمات الالكترونية.¹

الفرع الخامس: معيقات ومخاطر الصيرفة الالكترونية

مع التوسع الكبير في استخدام الصيرفة الإلكترونية، برزت العديد من التحديات التي تعيق تطبيقها الفعّال، إلى جانب المخاطر التي قد تؤثر على أمن المعاملات المالية واستقرار الأنظمة المصرفية، وسنذكر ابرز هذه المعيقات والمخاطر فيما يلي:

1- المعيقات²

يمكن حصر أبرز المعيقات فيما يلي:

ا. معيقات ادارية:

- عدم وجود بنية تحتية تستند الى قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
- عدم توفير كافة الأجهزة والمعدات والبرمجيات وخدمات الانترنت القادرة على تأمين التواصل ونقل المعلومات بين المصارف والزيائن
- عدم توفير الكوادر البشرية المؤهلة علميا وعمليا بحيث تكون قادرة عل تقديم الخدمة المصرفية بكفاءة وفعالية

¹ اعمر بن موسى، أحمد علماوي، مرجع سابق ذكره، ص450.

² وفاء جثير مزعل، المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16، العدد58، العراق، 2024، ص79.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

II. معوقات امنية وقانونية:

- مشاكل انعدام الاستقرار الأمني والسياسي
- عدم توفير الامان عند استخدام الانترنت في التعاملات المصرفية
- كثرة عمليات الاحتيال مما يسبب مخاوف لدى الزبائن اتجاه المعاملات المصرفية عبر الانترنت
- ضعف البنية التشريعية والقانونية السائدة والتي تحد من التجاوز على الشبكة والمحافظة على حقوق الزبائن

III. معوقات اجتماعية:

- انخفاض الوعي لدى الزبائن بأهمية التكنولوجيا الحديثة؛
- انعدام الخبرة وصعوبة استخدام الخدمات المصرفية عبر الأنترنت؛
- تفضيل بعض الزبائن التواصل مع موظفي المصرف مباشرة للحصول على الخدمة المصرفية؛
- عدم قيام المصارف بنشر وتسويق ثقافة الخدمات المصرفية الالكترونية؛
- نقص الوعي المصرفي لدى الزبائن.

2- المخاطر

2-1 مخاطر السمعة: ينشأ هذا النوع من المخاطر نتيجة تعرض سمعة البنك لأضرار فادحة في حال عدم توفير الخدمات المصرفية عبر الانترنت وفق معايير الأمان والسرية والدقة والتوقيت والاستمرارية والاستجابة الفورية لحاجات ومتطلبات عملاقة من اجل حماية البنك من أوضاع سلبية تسبب الإضرار بالسمعة، وبالتالي يتعين عليه تطوير الرقابة ومتابعة الأداء بالنسبة لنشاطات الصيرفة الالكترونية¹

¹ سارة بن غيدة، سعيدة حركات، إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وأثرها على الخدمات البنكية الالكترونية " دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بام البواقي"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، العدد التاسع، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018، ص669.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

2-2 مخاطر قانونية: تنشأ هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد والضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال أو نتيجة عدم تحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية، وكذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.¹

3-2 المخاطر التشغيلية: تنشأ مخاطر التشغيل عن عدم التأمين الكافي لنظم الناتج عن إمكانية اختراق غير المرخص لهم لنظم حسابات المصرف بهدف التعرف على المقومات الخاصة بالعملاء، أو عدم ملائمة تصميم النظم أو انجاز العمل، وكذلك إساءة استخدام من قبل العملاء.²

4-2 مخاطر الاستراتيجية: هي مخاطر ترتبط بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارة العليا للمصرف، وتنشأ في العمليات المصرفية الالكترونية من الأخطاء أ الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات.³

المطلب الثاني: الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد ظهور الازمة المالية العالمية لسنة 2008، حيث أصبح واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية بموضوع الشمول المالي، حيث تزايدت الدراسات والابحاث التي تتمحور حول الشمول المالي باعتباره أحد المحاور الأساسية في تحقيق التنمية الاقتصادية.

¹ قاشي خالد، العثماني مصطفى، استراتيجيات إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، جامعة البليدة، جامعة المدية، الجزائر، 2010، ص246.

² قاشي خالد، العثماني مصطفى، مرجع سابق ذكره، ص246

³ قاشي خالد، العثماني مصطفى، مرجع سابق ذكره

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

الشمول المالي مصطلح جديد فرض نفسه على الساحة الاقتصادية والمصرفية خلال السنوات الاخيرة

وستتطرق الى مفهوم الشمول المالي

1- تعريف الشمول المالي

هناك مجموعة من التعريفات للشمول المالي نذكر منها:

✓ الشمول المالي " يدل على نسبة الاشخاص الذين لديهم القدرة على الوصول الى الخدمات المالية ويقومون باستخدامها في حياتهم، سواء كانوا افراد أو مؤسسات، مع التركيز أكثر على الفئات ذات الدخل الضعيف والمحرومة والمؤسسات الصغيرة التي تكون عادة محرومة من الخدمات المالية ويشترط في هذه الخدمات ان تقدم من جهات رسمية أو تتصف بالاستمرارية والتكلفة المعقولة وان تكون مناسبة لاحتياجاتهم ومتوافقة مع قدراتهم".¹

✓ " يعرف مركز الشمول المالي في واشنطن بأن الشمول المالي الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول لمجموعة كاملة من الخدمات ذات الجودة وبأسعار مناسبة وأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء"²

✓ " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة في الوقت المعقول والسعر الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات

¹ محمد بدر خلافة، بلال بلوطة، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 07،

العدد 01، مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، جامعة جيجل، الجزائر، 2023، ص 16

² اسيا هيري، مقومات الشمول المالية وسبل نجاحه بالجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 02، جامعة احمد درايعة، ادرار، الجزائر، 2023، ص 293.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.¹

✓ عرفت مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه " تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وما يشمل الفئات الهشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث اقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"²

✓ أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) فتعرف الشمول المالي أنه " وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة استخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا"³

✓ عرفه البنك الدولي على أنه " إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة، تلبي احتياجاتهم، المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان، والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة"⁴

ومما سبق يمكننا القول بأن الشمول المالي هو عملية تكاملية تهدف إلى توفير وإتاحة الخدمات والمنتجات المالية لكافة فئات المجتمع، وخاصة الفئات الأقل حظا اقتصاديا، بطريقة عادلة وآمنة وبأسعار

¹ دومة علي طهراوي، عبد القادر بسبع، خيرة بوخاري، أثر الشمول المالي الرقمي على النمو الاقتصادي دراسة قياسية لعينة الدول الآسيوية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 19، العدد 33، جامعة غليزان، الجزائر، 2023، ص 90.

² العباس بهناس، حميد رسول، عزالدين بسيصة، اثر ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 2، جامعة الجلفة، جامعة البويرة، المركز الجامعي بتيبازة، الجزائر، 2019، ص 214.

³ فاطمة قادم، الشمول المالي ودوره في تعزيز الاستقرار المالي "دراسة حالة الدول العربية"، مجلة المدير، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي مرسللي عبد الله، تيبازة، الجزائر، 2023، ص 145.

⁴ احمد لخروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي - تجربة المملكة العربية السعودية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2023، ص 241.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

معقولة، وذلك في اطار تلبية احتياجاتهم، من اجل تحقيق المساواة بين افراد المجتمع وتعزيز الاستقرار المالي وكذا تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة وتقليل الفجوات الاجتماعية والاقتصادية.

2- خصائص الشمول المالي

ان للشمول المالي عدة خصائص نذكرها:

- 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 إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.¹

بالإضافة إلى بعض الخصائص التالية:

- 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 اذ أن هذه الخدمات تقدم من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي الرسمي وتخضع للرقابة والمتابعة من الهيئات الرقابية.²

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

² أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الإقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والإقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة بني سويف، مصر، 2022، ص 160-161.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

يمكن أن نبزر كل من أهمية الشمول المالي وأهدافه فيما يلي:

1- أهمية الشمول المالي: تظهر أهمية الشمول المالي في النقاط التالية:

- النهوض بالقطاع العائلي والمؤسسات الصغيرة ومن ثم زيادة كفاءة الوساطة المالية
- العمل على القضاء على القطاع غير الرسمي في المعاملات الاقتصادية والمالية وتشجيع ذلك القطاع على الاندماج في النظام المالي والاقتصادي الرسمي لتعظيم الأثر الاقتصادي على مستور الناتج القومي الإجمالي؛

- دعم النمو الاقتصادي من خلال الاهتمام بالمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر؛
- له آثار إيجابية على الاستقرار المالي من خلال الحد من مخاطر التقلبات الدورية.¹
- يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات؛
- توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول؛
- تم تحديده كعامل تمكيني لسبعة من أهداف التنمية المستدامة.²

وتتجلى أيضا أهمية الشمول المالي في جملة من المحاور والمتمثلة في ثلاث محاور (المحور الاجتماعي،

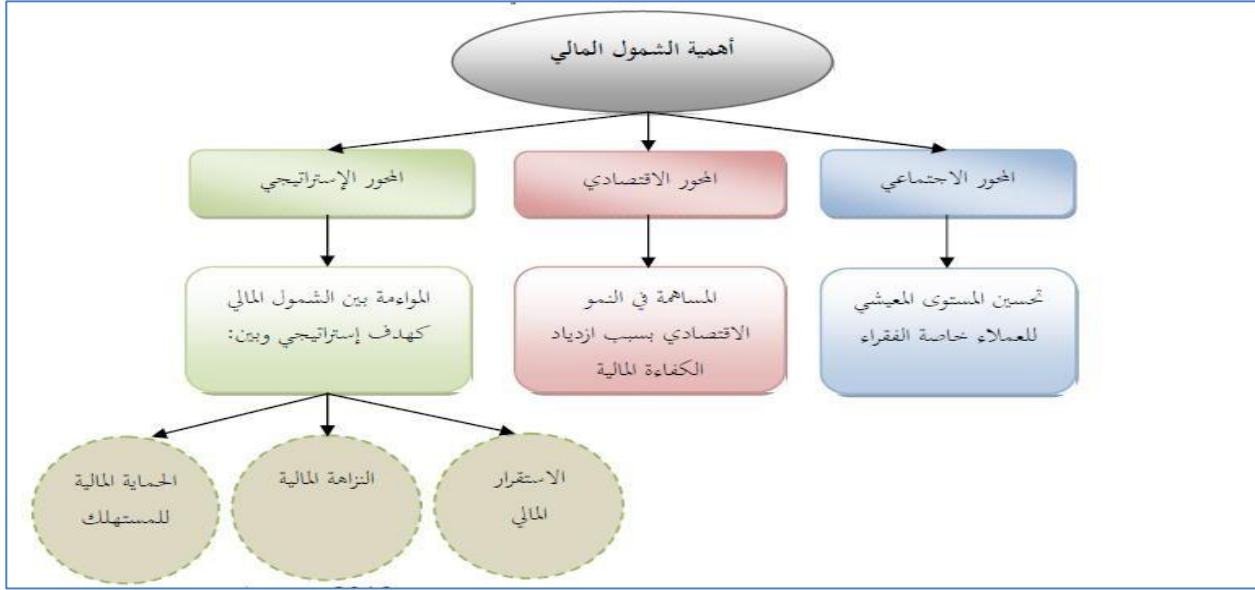
المحور الاقتصادي، المحور الاستراتيجي)، ويمكن توضيح ذلك في الشكل التالي: ¹

¹ نزيهة مرسللي، أثر الاستثمار في راس المال البشري على تعزيز الشمول المالي في بعض الدول العربية لفترة (2004-2019)، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 06، العدد 02، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2022، ص 152-153.

² قاسي يسمينة، مزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي والتنمية المستدامة (دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية)، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022، ص 600.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الشكل رقم (01): أهمية الشمول المالي



المصدر: د.فاطمة الزهراء مغدور، عماد معوشي، مرجع سابق ذكره ص170.

2- أهداف الشمول المالي:

ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى

الفقراء ومحدودي الدخل وذلك لتحقيق الأهداف التالية للشمول المالي:

✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية

الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية؛

✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء

منهم؛

✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛

¹ فاطمة الزهراء مغدور، عماد معوشي، الشمول المالي كآلية إستراتيجية لتعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، مخبر الاقتصاد التطبيقي في التنمية، جامعة المدية، الجزائر، 2022، ص

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

✓ تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع؛

✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.¹

كما يمكن تبين أهداف أخرى للشمول المالي في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
الاستقرار المالي	2. النزاهة والسلامة:	الحماية المالية للعملاء
من خلال:	من خلال:	من خلال:
-قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة؛	- مكافحة غسيل الأموال؛	التثقيف المالي للعملاء الأكثر
-الحد من مخاطر عدم	- مكافحة تمويل الإرهاب؛	فقرا؛
الاستقرار السياسي والاجتماعي؛	- السيطرة على إساءة استخدام	تنظيم صياغة العقود والبنود
تعزيز الاستقرار الاجتماعي؛	النظام المالي.	والشروط ومعدلات الفائدة السنوية
-تحقيق الصدمات والاختلالات		والغرامات؛
المالية.		حصول العميل على معاملة عادلة
		وشفافة وبسهولة.

المصدر: أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، مرجع سابق ذكره، ص650.

الفرع الثالث: مبادئ الشمول المالي

أصدرت مجموعة العشرين G20 عام 2010 ما يعرف بمبادئ الشمول المالي المبتكر والتي تستمد من التجارب والدروس المستفادة من واضعي السياسات في جميع انحاء العالم، وفيما يلي سيتم توضيح المبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي:

¹ فاطمة قادم، مرجع سابق ذكره، ص147.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

القيادة: تهدف إلى إيجاد التزام واسع وصريح لدى حكومات الدول والأطراف المشاركة بتوسيع قاعدة الشمول المالي للمساعدة في تخفيف من حدة الفقر، وإن عمق التزامهم يمكن أن يتجلى في مجموعة متنوعة من الطرق منها:

- اخذ أسلوب استباقي لمواجهة السياسات والقضايا التنظيمية؛
- الانفتاح الاقتصادي والتركيز على تشجيع الابتكار؛
- تعزيز التحالفات على أوسع نطاق لجذب اهتمام القطاع الخاص؛
- دعم تقديم الخدمات مثل التعليم المالي والبنى التحتية لنظام الدفع المالي الالكتروني.¹

التنوع: تهدف إلى تنفيذ منهج السياسات التي تشجع المنافسة وتوفير الحوافز المستندة إلى السوق لتوفير الوصول واستخدام مجموعة واسعة من الخدمات المالية المستدامة وبأسعار معقولة، أن التنوع في تقديم الخدمات المالية امر أساسي يؤدي إلى زيادة فرص الوصول.

الابتكار: وذلك عن طريق تشجيع الابتكارات التكنولوجية كوسيلة لتوسيع نطاق الوصول للمؤسسات المالية والنظام المالي ومن اجل معالجة الضعف في البنية التحتية، وتسخير قدرة التكنولوجيا على تخفيض التكاليف بالشكل الذي يجعلها مجدية اقتصاديا لمقدمي الخدمات المالية.²

الحماية: ويعني بها وضع قواعد حكومية من اجل حماية المستهلك ومقدمي الخدمة للمستهلكين من المخاطر العديدة مثل الاحتيال وسوء المعاملة، أو الأخطاء التقنية والبشرية

التمكين: يقصد به تمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية ومن اجل الحصول على ذلك لابد من تطوير قدراتهم وثقافتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال ما يلي:

¹ نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع،

عمان، الأردن، 2019، ص41-42.

² نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سابق ذكره، ص42.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

أ- **الثقافة المالية:** ويقصد بها القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية والمصرفية.

ب- **القدرات المالية:** وهي تمكين العملاء من تطبيق الفهم من اجل اتخاذ القرار المالي بشكل يتناسب مع احتياجاتهم.

ت- **آلية معالجة الشكوى:** وهي القدرة على حل النزاعات ومعالجة شكاوى العملاء.¹

التعاون: والهدف منه تهيئة بيئة مؤسسية مزودة بخطط واضحة للمساءلة والتنسيق وتكون مشجعة للمشاركة والمشاورات المباشرة بين الحكومة ورجال الأعمال وغيرهم من أصحاب المصلحة.

المعرفة: ويقصد بها توفير بيانات كافية ودقيقة واستخدامها لوضع سياسة عامة تستند على ادلة وأدوات لقياس التقدم المحرز في الشمول المالي، وتظهر أهميتها في تحقيق التوازن المناسب بين السلامة المالية والتنمية المالية.²

التناسب: يقصد بيه تحقيق التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر، وبناء سياسة عامة واطار تنظيمي واعتماد تشريعات بشكل الذي تكون فيه التناسبية مع المخاطر التي تنطوي عليها المنتجات والخدمات المالية المبتكرة.³

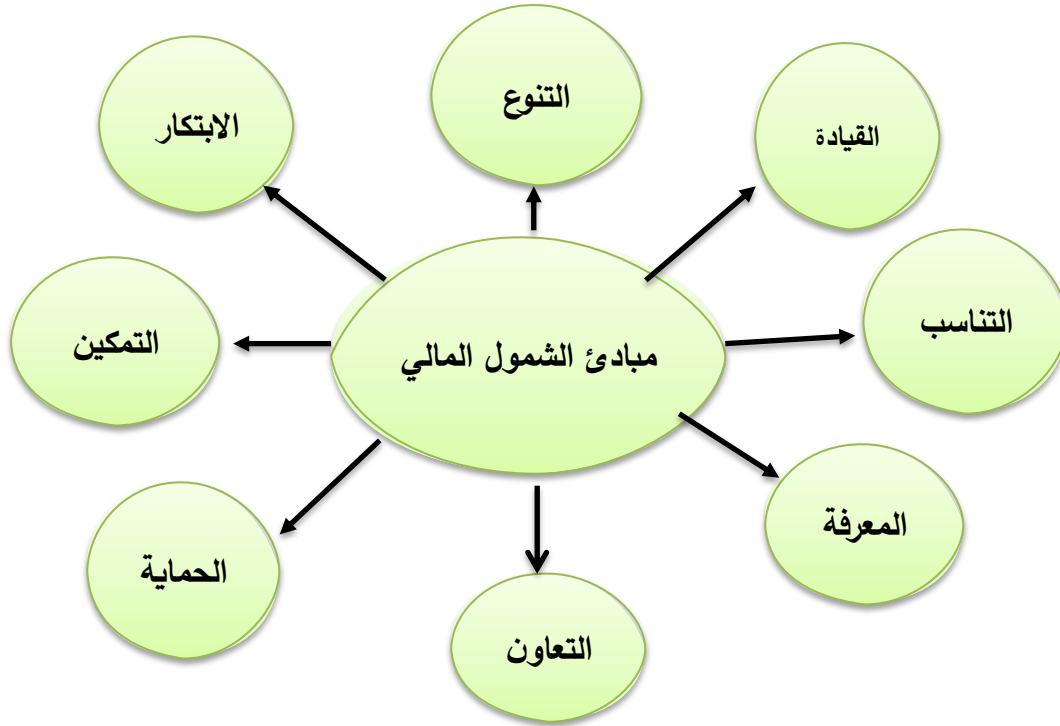
¹ نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سابق ذكره، ص43

² نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سابق ذكره، ص44

³ نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سابق ذكره، ص45

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الشكل (رقم 02): مبادئ الشمول المالي حسب مجموعة العشرين G20



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على ما سبق

الفرع الرابع: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

1- أبعاد الشمول المالي:

هناك ثلاث ابعاد رئيسة للشمول المالي وهي:

- أ- الوصول للخدمات المالية: يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية فروع وأجهزة الصراف الآلي...الخ، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.¹

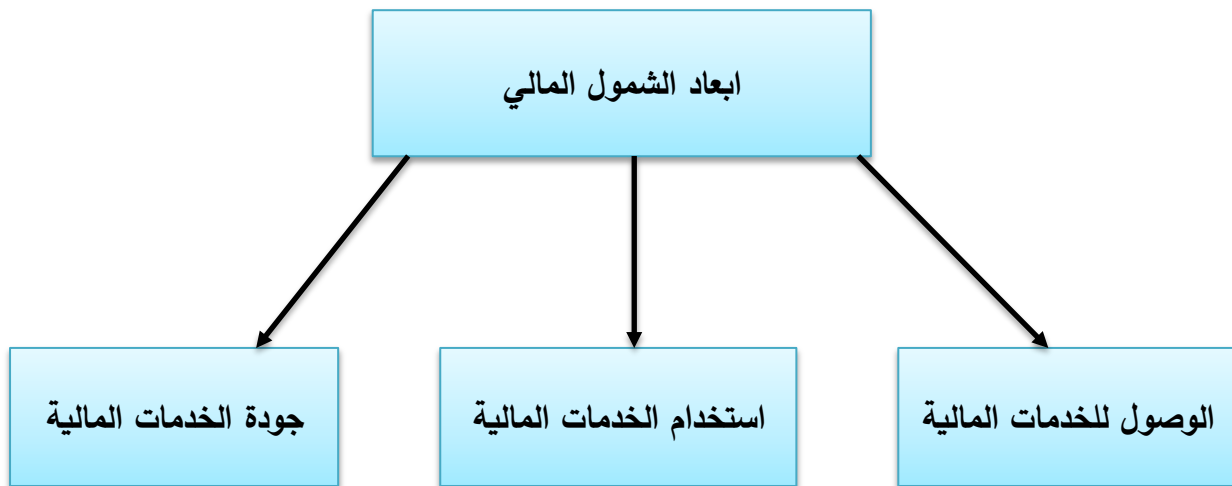
¹ العباس بهناس، حميد رسول، عزالدين بسيمة، مرجع سابق ذكره، ص 215-216.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ب- استخدام الخدمات المالية: يشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، ولتحديد مدى الاستخدام يجب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.¹

ت- جودة الخدمات المالية: هي بعد يقيم كيفية تلبية الخدمات المالية لاحتياجات مستخدميها من زوايا مختلفة، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف، الراحة، المعاملة العادلة، الاختيار والجوانب الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك، الثقافة والوعي المالي ومجالات أخرى.²

الشكل (رقم 03): ابعاد الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على ماسبق

ومع تطور مفهوم الشمول المالي ظهرت مجموعة من المؤشرات لقياس كل بعد من الأبعاد السابقة والتي يمكن تلخيصها في الجدول التالي:

¹ أسماء سفاري، اسيا بن دابة، تأثير تطبيق الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي: دراسة حالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 11، العدد 01، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2021، ص 75.

² ميلود جوهر، دور خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق ابعاد الشمول المالي في الجزائر للفترة 2004-2021، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2024، ص 39.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

الجدول رقم (03): ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياس كل بعد

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمة المالية	- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على مستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛ - حسابات النفوذ الالكترونية؛ - مدى ترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛ - النسبة السنوية 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 سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛ - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛ - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛ - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل متواتر؛ - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛ - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛ - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛ - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
	- القدرة على تحمل التكاليف: مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض. - الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة. - 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 ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة. - التثقيف المالي: وقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم. - المديونية أو السلوك المالي: وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة. - العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.	جودة الخدمات المالية
--	------------------------------------

المصدر: صورية شبنبي، السعيد لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم الاقتصادية والمحاسبية، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018، ص 109-

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

2- مؤشرات الشمول المالي:¹

أ- **حسب البنك الدولي:** يتكون الشمول المالي حسب البنك الدولي من 5 مكونات أساسية وهي:

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

(2) **الادخار:** النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهرا الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (البنوك ومكاتب البريد وغيرها) وغير رسمية أو شخص خارج الاسرة.

(3) **الاقتراض:** النسبة المئوية للبالغين الذين اقتترضوا في 12 شهرا الماضية من مؤسسة مالية رسمية ومن مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الاقتراض من الاسرة والأصدقاء).

(4) **المدفوعات:** النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو ارسال الأجور أو المدفوعات الحكومية خلال 12 شهرا الماضية

(5) **التأمين:** النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بالتأمين على أنفسهم أو ممتلكاتهم.

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

1- **حسابات الاقتراض:** وتتمثل في نسبة عدد المقترضين من البنوك التجارية أو أي مؤسسة مالية بهدف انشاء مشاريع تجارية أو توسيع مشاريع قائمة إلى اجمالي عدد السكان البالغين. وبلغت هذه النسبة في الدول المتقدمة 26.6% وعلى مستوى العالم كانت النسبة تقدر بـ 11.2% وعلى المستوى سجلت البحرين اكبر نسبة بـ 25.2%.

¹ أسماء دردور، سعيد حركات، قياس اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1980-2017، باستعمال نموذج ARDL، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 04، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2020، ص 75-76.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

2- حسابات الإيداع: يمثل نسبة عدد الحائزين على حسابات ادخار بالنسبة لإجمالي السكان البالغين ويسجل على المستوى العالمي 14% وفي حين سجلت ليبيا أكبر نسبة بـ 29% وحوالي 13% بالجزائر.

الفرع الخامس: ركائز وتحديات الشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ولتحقيق شمول مالي فعال لابد من توافر مجموعة من الركائز الأساسية، وفي الجهة المقابلة هناك العديد من التحديات التي تعيق تطبيقه على الواقع الفعلي

1- ركائز الشمول المالي: هناك عدة ركائز أساسية يستند عليها لتحقيق الشمول المالي وتتمثل فيما يلي:

(1) حماية المستهلك ماليا: يتطلب هذا الأمر استخراج تعليمات خاصة بحماية حقوق المستهلك ماليا، حيث تعمل هذه التعليمات على حماية العملاء من بعض التعاملات غير الدقيقة من صغار الموظفين في الفروع سواء عند فتح حساب جديد أو إصدار بطاقة ائتمانية، وغيرها من الخدمات المالية والمصرفية، لاسيما أن المستهلك يقوم بالتوقيع على عدد من المستندات بدون قراءة كاملة وشاملة لما تتضمنه من تعليمات، ومن هنا جاءت ضرورة إصدار تعليمات رقابية لكل من العملاء، وكذا العاملين بكافة البنوك العاملة بالقطاع المصرفي بشأن الحماية المالية للمستهلك.

(2) التثقيف المالي: والذي يمثل أهمية كبرى، خاصة وأنه لا يمكن بأي حال من الأحوال تحقيق الشمول المالي بركائزه المختلفة داخل مجتمع يغيب فيه الوعي والتثقيف المالي، وهذا لا يتحقق الا من خلال إعادة استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقديم قياس مدى نجاحه، مع التأكد من اشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.¹

¹ لزهاري زواويد، دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الريحان للنشر العلمي، العدد6، جامعة غرداية، الجزائر، 2021، ص11-12.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

(3) **دعم البنية التحتية المالية:** اذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين

اهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي:

✓ بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.

✓ الانتشار الجغرافي لشبكة مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها، من فروع البنوك، خدمات الهاتف

البنكي، خدمات التأمين وغيرها.

✓ توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

(4) **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء:** لتسيير الحصول على الخدمات المالية

والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى مراعاة احتياجات

ومتطلبات العملاء المستهدفين عن تصميم المنتجات والخدمات.¹

(5) **جودة العملية المالية والحصول على الخدمات المالية بسعر مناسب:** تتمثل جودة العملية المالية في

مدى القدرة على انجاز الخدمة بشكل فعال، وسرعة الاستجابة لطلب العميل ومدى استعداد موظفي البنوك

إلى تقديم الخدمات المصرفية، وسهولة الحصول على الخدمة.

(6) **الاستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة:** ويقصد بها استخدام وسائل الدفع الالكتروني بشكل

يناسب ويسهل الحصول على الخدمات المالية.²

¹ الاميرة نزيهة بايس، لطيفة كلاخي، استراتيجيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19- تجارب دولية ناجحة" الفلبين، الهند"، مجلة الاقتصاد وإدارة الأعمال، المجلد 7، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2023، ص 22.

² الاميرة نزيهة بايس، لطيفة كلاخي، مرجع سابق ذكره، ص 23.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

2- تحديات الشمول المالي:

على الرغم من الجهود الضخمة التي تبذلها الدول ممثلة بشكل أساسي في قطاعها المصرفي لتعزيز الشمول المالي، إلا أن القطاع المصرفي مازال يعاني الكثير من المعوقات والتحديات، والتي يمكن ذكر أهمها فيما يلي:

✓ ضعف مؤشر الكثافة المصرفية، وعادة يقاس هذا المؤشر بعدد الفروع والوحدات لكل 10000 نسمة من السكان، وهناك علاقة طردية بين مؤشر الكثافة المصرفية والشمول المالي، حيث كلما انتشرت وحدات البنوك وفروعها زاد مستوى الشمول المالي والعكس صحيح؛

✓ ضعف الوعي والثقافة المصرفية والمرتبطة في كثير من الحالات بوجود معدلات مرتفعة من البطالة، وبالتالي ضعف الدخول المحققة لكثير من افراد المجتمع، ومن ثم عدم تحقق وتوفير محددات ومقومات الشمول المالي؛

✓ ارتفاع حجم الاقتصاد غير الرسمي، بالنظر إلى انه اقتصاد خفي فهو عادة ما يسعى دوما للعمل في الظل والخفاء، اذ انه يمثل حجر عثرة امام كافة استراتيجيات الشمول المالي؛

✓ محدودية تحقيق الشمول المالي للمرأة، لأن المرأة مازالت تواجه العديد من المعوقات التي تحول دون وصولها للقطاع المالي الرسمي، وخاصة في البلدان النامية، بسبب غياب أو ضعف الوعي والثقافة المالية للكثير من السيدات لارتفاع نسبة الامية بينهن مقارنة بالرجال؛

✓ ارتفاع معدلات الفقر والمرض، اذ يعتبر الفقر من أبرز العوامل التي تعتبر عائق وتحدّي لتحقيق الشمول المالي؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

✓ ارتفاع تكاليف الخدمات وزيادة المخاطر.¹

بالإضافة لبعض التحديات الأخرى والمتمثلة فيما يلي:

✓ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الكافي الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل؛

✓ ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء

على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات؛

✓ غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر حيث تسجل كمنظمات غير

حكومية؛

✓ بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق

الاستثمار²

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

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

الفرع الأول: العلاقة بين الصيرفة الالكترونية والشمول المالي

تعد الخدمات المالية الإلكترونية أداة أساسية في مكافحة الفقر، حيث يسهم الشمول المالي في تمكين المزيد من الأفراد من إنشاء مشاريعهم الخاصة وتحقيق دخل مستدام. ولا تقتصر المؤسسات العاملة في هذا

¹ اشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات" عرض لتجربة الشمول المالي في مصر"، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 02، العدد 02، اكااديمية الشرطة، مصر، 2021، ص 379.

² بختة بطاهر، عبدالله عقون، مداخلته بعنوان "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول - تجارب بعض البلدان العربية -"، الملتقى الوطني الاول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لتدعم التنمية المستدامة، المركز الجامعي لخميس مليانة، يومي 27 و28 نوفمبر 2018، دون صفحة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

المجال على تقديم الفرص المالية فحسب، بل تعمل أيضا على توعية الأفراد بكيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم.

وتستند العلاقة بين الخدمات المالية الإلكترونية والشمول المالي إلى الفرضية التي تفيد بأن شريحة كبيرة من الأفراد وأصحاب المشاريع الصغيرة غير المشمولين ماليًا يمتلكون هواتف محمولة. وبالتالي، فإن توفير الخدمات المالية عبر هذه الأجهزة يمكن أن يعزز إمكانية الوصول إلى التمويل لجميع فئات المجتمع. كما أن التوسع في استخدام الهواتف المحمولة عبر مختلف مستويات الدخل مكن المؤسسات المالية من تقديم خدماتها بفعالية وكفاءة أكبر، مع تقليل التكاليف، مما يسهم في تحسين وصول المصارف إلى الفئات التي تعاني من نقص التمويل¹.

¹ خلادي انيسة، استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر - دراسة عينة من المصارف الجزائرية -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2023، ص44.

المبحث الثاني: الادبيات التطبيقية

تعد الدراسات السابقة مكونا جوهريا في مسار البحث العلمي، اذ تشكل أساسا ينطلق منه الباحث وتوفر له دعامة منهجية تسهم في بناء دراسته بطريقة علمة متكاملة. كما تساعده على التعمق في فهم موضوع البحث وتحديد الاشكاليات المرتبطة به بدقة، وفي هذا المبحث سيتم عرض أبرز الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة سواء المكتوبة باللغة العربية أو الأجنبية. مع اجراء مقارنة تحليلية بينها وبين الدراسة الحالية لتوضيح اوجه التشابه والاختلاف.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

تتمثل أهم الدراسات السابقة في ما يلي:

1. Syudy Morsli Naziha, Ben oudina Bouhafs, The electronic payment system and its role in strengthening the financial inchusion un Algeria: an analytical study, Journal of Economics and Sustainble Development, Volume 07, No 02, University of Ghardaia, Algeria, 2024

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح كيفية تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال استخدام أنظمة الدفع الالكتروني

وتمثلت إشكالية هذه الدراسة في: إلى أي مدى يعزز نظام الدفع الالكتروني الشمول المالي في

الجزائر؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم اختيار المنهج الوصفي لأنه مناسب لتلخيص الحالة الحالية لنظام الدفع

الالكتروني وكيفية دعمه للشمول المالي

ومن بين النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

✓ يحتل قطاع المدفوعات وتحديدًا نظام الدفع الالكتروني مكانة مهيمنة في الجزائر مقارنة بمجالات أخرى ؛

✓ شهدت الجزائر نموًا ملحوظًا في توافر أجهزة الصراف الآلي والفروع مما حسن الوصول إلى الخدمات المالية ؛

✓ تهدف الجزائر في قطاع الخدمات المالية إلى حماية مصالح المستهلكين وضمان وصولهم إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة؛

✓ لعب نظام الدفع الالكتروني دورًا هامًا في تعزيز الشمول المالي في السنوات الأخيرة ويعود ذلك لجهود الحكومة في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية.

2. دراسة خلادي انيسة، بعنوان: استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر - دراسة عينة من المصارف الجزائرية-، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2023/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي، بالإضافة توضيح العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي، والتعرف على أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في الجزائر.

وتمثلت إشكالية الدراسة في: ما الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز وإرساء الشمول المالي في الجزائر؟

تماشياً مع طبيعة البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب النظرية للموضوع، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة حالة حيث تم اختيار مجموعة من المصارف العمومية العاملة بولاية المدية وتمثلت في: البنك الوطني الجزائري - وكالة البرواقية-، بنك التنمية المحلية-وكالة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

البروافية- وبعض المصارف الأخرى الموجودة هناك، وهذا بغية التعرف على دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، وقد تم استخدام البرنامج الاحصائي للعلوم الاجتماعية (spss) لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج البحث.

وتوصلت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من النتائج أهمها:

✓ توفر الخدمة المصرفية الالكترونية مزايا عديدة سواء للزبائن أو المصارف أو الاقتصاد ككل، حي تمكن من الوصول إلى المزيد من العملاء خارج الفروع المصرفية مما يعزز من الشمول المالي؛

✓ تساهم الخدمات المصرفية الالكترونية في إيصال الخدمات المالية إلى المناطق النائية والمعزولة وبالتالي المساهمة في تعزيز الشمول المالي؛

✓ يتيح الشمول المالي الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة؛

✓ تساهم أتمتة الخدمات المصرفية والمالية في انجاز العمليات بأفضل شروط ممكنة مما يعزز رضا الزبون والحفاظ عليهم وجلب المزيد من مستخدمي هذه الخدمات وبالتالي تعزيز الشمول المالي.

3. دراسة بشرى بوعيطه، دور عمليات الصيرفة الالكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي- دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميلة-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد اللطيف بوالصوف، ميلة، 2023/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور العمليات المصرفية الالكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي وذلك من خلال استعراض المفاهيم العامة حول الصيرفة الالكترونية والشمول المالي.

وتمثلت إشكالية الدراسة في: هل لعمليات الصيرفة الالكترونية دور في تعزيز الشمول المالي؟

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ولتحقيق أهداف الدراسة تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، كما تم استخدام الدراسة الاستبائية كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها احصائيا وعرض النتائج باستخدام البرنامج الاحصائي spss بشكل أساسي لتطبيق كافة الأساليب الإحصائية. ومن بين النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:

✓ أن تحقيق الأهداف النهائية للبنك لا يكون الا باتباع أساليب تكثر نجاعة تعمل على تحسين الخدمات المالية المصرفية وغيرها؛

✓ أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعتمد على طرق حديثة لتوصل خدماته ومنتجاته للزبائن (بطاقات البنك الالكتروني CIB، CBR)، وذلك من اجل توفير الجهد والوقت على الزبائن.

4. Study Abdikarin Ahmed Abid, Fatima Mohamed Hussein, Dr.Hanita Binti Kadir, Efeect of Electronic Banking on financial inchusion among commercial banks in Somalia, International Journal of Finance and Accounting, Volume 07,No 03, Graduate Faculty of Management Science, Banking& Finance, Simad University, Mogardishu Somalia,2022.

هدفت هذه الدراسة هو التحقيق في تأثير اجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الشمول المالي بين البنوك التجارية في الصومال. وتمثلت إشكالية الدراسة في: ما تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في البنوك التجارية في الصومال؟

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

وللإجابة على هذه الإشكالية تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي لوصف المصارف الالكترونية والشمول المالي وكذلك منهج دراسة حالة حيث استهدفت الدراسة 6 بنوك تجارية في الصومال لجمع البيانات وتحليلها.

ومن بين النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة:

✓ تعد كل من أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال من المؤشرات المهمة للشمول المالي في البنوك التجارية في الصومال؛

✓ الخدمات المصرفية تعد عاملا هاما للشمول المالي في البنوك التجارية.

5. دراسة ريغي ام الخير، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري-تقرت-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021.

هدفت هذه الدراسة إلى محاولة تقييم البنوك الالكترونية لإمكانية مقارنتها بالبنوك التقليدية، وكذلك محاولة رصد مدى التطور الذي حققته البنوك التجارية من خلال التعامل مع التكنولوجيا، وأيضا ابراز أن تطور جودة الخدمات المصرفية في العميل البنكي يرفع من كفاءة وأداء الخدمات.

وتملت إشكالية الدراسة في: ما هو دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في

الجزائر خلال 2020/2015؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي وذلك لوصف نظام الصيرفة الالكترونية وكذلك المنهج التاريخي لدراسة التطور التاريخي للبنوك الالكترونية وتحليل مدى تحسين جودة الخدمات المصرفية من قبل هذه البنوك.

ومن بين النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

✓ تبني الصيرفة الالكترونية من قبل البنوك تعد وسيلة حديثة من وسائل المعاملات المصرفية بين البنك وعملاءه كنتيجة حتمية للازدهار في مجال الاقتصاد الرقمي؛

✓ ادراج الصيرفة الالكترونية في العمل المصرفي تعد إضافة جديدة للجهاز البنكي ونمط جديد لاقى اقبال كبير من طرف الافراد والمؤسسات؛

✓ من وجهة نظر العميل جودة الخدمة البنكية هي توفير البنك للخدمة المصرفية حسب التوقعات؛

✓ لازالت الصيرفة الالكترونية تحتاج بذل جهد أكبر من كل أطراف البنك.

6. دراسة مزهود صارة، لكحل الأمين، بعنوان: دور الصيرفة الالكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة 547 ولاية تيارت-، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2021/2022.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية الصيرفة الالكترونية ومراحل تطورها، وكذا الاطلاع على مفهوم الشمول المالي واهم مؤثراته، بالإضافة إلى محاولة ابراز الاستراتيجيات المتخذة من قبل البنوك الجزائرية في كيفية تعزيز الصيرفة الالكترونية للشمول المالي بالجهاز المصرفي.

وتمثلت إشكالية الدراسة في: ما الدور الذي تلعبه الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري؟

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق أهداف هذا البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي وذلك من اجل ضبط وتحديد المفاهيم والمصطلحات المرتبطة بكل من الصيرفة الالكترونية والشمول المالي وتحليل مؤثراته، وهذا بهدف اثراء الجانب النظري، وكما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة لكونه أسلوب علمي تطبيقي يوافق طبيعة البحث وهذا بهدف اثراء الجانب التطبيقي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

ومن بين النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة ما يلي:

- ✓ للصيرفة الالكترونية دور في تفعيل الشمول المالي وذلك بالاعتماد على الخدمات المالية المتطورة المقدمة من طرف البنوك الجزائرية لفئات المجتمع الواحد دون استثناء؛
- ✓ أن تحقيق الأهداف النهائية للبنك لا يكون الا باتباع أساليب أكثر نجاعة وتعمل على تحسين الخدمات المالية المصرفية وتطورها.

7. Study Emeka E.Ene, Gabriel O.Abba, Gidon F.Fatokun, The Impact of Electronic Banking on Financial Inclusion in Nigeria, American Journal of Industrial and Business Management, Volume 09, No 06, Department of Accounting& Finance, Baze University, Abuja, Nigeria, 2019.

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في دولة

نيجيريا

وتمثلت إشكالية الدراسة في: هل يؤثر استخدام أجهزة الصراف الآلي على الشمول المالي في القطاع

المصرفي النيجيري؟ إلى أي مدى أثر اعتماد خدمات نقاط البيع على الشمول المالي في نيجيريا؟

وللإجابة على الإشكالية المطروحة تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي لوصف نظام الصيرفة

الالكترونية في دولة نيجيريا وكذلك مدى اسهاماتها في تعزيز الشمول المالي لهذه الدولة.

ومن النتائج التي توصلت اليها هذه الدراسة:

- ✓ الشمول المالي أحد اهم محركات النمو الاقتصادي والتنمية؛
- ✓ الخدمات المصرفية الالكترونية ترتبط ارتباطا إيجابيا بالشمول المالي؛
- ✓ نقاط البيع هي المحركات الرئيسية للشمول المالي؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

✓ التحديات المرتبطة باستخدام أجهزة الصراف الآلي تعيق مساهمتها في الشمول المالي في نيجيريا.

8. Study Henok Arega Asfaw, Financial Inclusion theroygh Mobile Banking: Cgallenges and Prospects, Journal IJSRST, Volume 01, No 04, Science and Techonology, Ethiopia, 2015.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد التحديات والفرص الرئيسة لتطوير الخدمات المصرفية عبر الهاتف

المحمول في اثيوبيا

وتمثلت إشكالية الدراسة في: كيف تأثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الشمول

المالي في اثيوبيا؟

وللإجابة على هذه الإشكالية تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحديد المفاهيم الرئيسة المرتبطة بكل من

الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وكذا الشمول المالي ولتحليل النتائج المتوصل اليها

ومن بين النتائج التي توصلت اليها الدراسة ما يلي:

✓ الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تعتبر من بين اهم الوسائل التي تساهم في تعزيز الشمول

المالي في اثيوبيا.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

المطلب الثاني: أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يركز هذا المطلب على المقارنة بين الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من خلال ذكر أهم أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين دراستنا ودراسات سابقة التي تم ذكرها سابقا

الفرع الأول: المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

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

1. أوجه التشابه:

تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

➤ **من حيث أهداف الدراسة:** توافقت أهداف الدراسة الحالية مع أهداف الدراسات السابقة، حيث سعت جميعها الى تحقيق غايات مرتبطة بمضمون موضوع البحث مما يعكس وجود تقارب في الاهتمامات البحثية.

➤ **من حيث المنهج المعتمد:** استخدمت غالبية الدراسات السابقة كما هو الحال في الدراسة الحالية المنهج الوصفي، نظرا لملائمته لطبيعة الموضوع وقدرته على تحليل الظاهرة قيد الدراسة بدقة

➤ **من حيث الأسلوب التطبيقي:** تبنت معظم الدراسات السابقة الى جانب الدراسة الحالية أسلوب دراسة الحالة في الجانب التطبيقي

2. أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة في عدة جوانب، أبرزها:

➤ **من حيث اشكالية الدراسة:** تميزت الدراسة الحالية خاصة والتي جاءت على النحو التالي ما مدى مساهمة الذي تلعبه الصيرفة الإلكترونية لتعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة على مستوى ولاية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الالكترونية والشمول المالي

غرداية، في حين تناولت الدراسات السابقة اشكاليات مختلفة سواء من حيث المجال أو طبيعة العينة المدروسة.

➤ **من حيث النتائج:** توصلت كل دراسة من الدراسات السابقة الى نتائج مختلفة باختلاف منهجيتها وأهدافها، مما جعل نتائج الدراسة الحالية مغايرة لنتائج الدراسات السابقة.

➤ **من حيث أداة جمع البيانات:** اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبيان لجمع البيانات ميدانيا من الوكالات البنكية، بينما استندت معظم الدراسات السابقة الى تحليل بيانات ثانوية ودراسات نظرية احصائية المتعلقة بموضوع الدراسة.

الفرع الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

تتضح مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة من خلال ما يلي:

- الاستفادة من اشكاليات وتساؤلات الدراسات السابقة وذلك بهدف توجيه صياغة اشكالية ملائمة لدراستنا وتساؤلاتها بشكل منظم ودقيق؛
- اخذ نظرة على المناهج المستعملة في الدراسات السابقة، مما يسهل علينا اختيار المنهج المناسب الذي يتماشى مع طبيعة دراستنا الحالية؛
- الرجوع الى الجوانب النظرية والتطبيقية في الدراسات السابقة لبناء اطار نظري جيد وتحديد الادوات والأساليب الملائمة للجانب التطبيقي في الدراسة الحالية؛
- الاعتماد على أهداف ونتائج الدراسات السابقة كنقطة انطلاق تساعد في صياغة اهداف الدراسة الحالية وتوجيه مسارها البحثي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للصيرفة الإلكترونية والشمول المالي

خلاصة الفصل الأول:

تناول هذا الفصل الإطار النظري لمفهوم الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية، الأبعاد، والأهمية التي يكتسبها كل منهما في النظام المالي الحديث. تعد الصيرفة الإلكترونية تطورا جوهريا في القطاع البنكي، حيث ساهمت في تحسين جودة الخدمات، تقليل التكاليف، وتوسيع نطاق الوصول إلى الفئات غير المتعاملة مع البنوك التقليدية.

من جهة أخرى، يمثل الشمول المالي أحد الأهداف الاستراتيجية للأنظمة المالية، إذ يهدف إلى دمج كافة شرائح المجتمع في المنظومة المالية الرسمية من خلال توفير خدمات مالية متنوعة بطريقة عادلة، ميسرة وآمنة.

وقد أظهرت الأدبيات أن هناك علاقة تكاملية بين الصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، حيث تساهم الوسائل الرقمية كالصيرفة عبر الإنترنت، الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية أو ذات الكثافة البنكية المنخفضة.

وتم تقديم مجموعة من الدراسات السابقة المكتوبة باللغتين العربية والاجنبية ذات الصلة بموضوع البحث، مع اجراء مقارنة بينها وبين الدراسة الحالية من حيث أوجه التشابه وأوجه الاختلاف، وكذا توضيح سبل الاستفادة منها في بناء واعداد هذه الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة
ميدانية حول دور الصيرفة
الإلكترونية في تعزيز
الشمول المالي بالوكالات
البنكية العاملة بولاية
غرداية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الجانب النظري للدراسة، من خلال استعراض الأدبيات النظرية والتطبيقية المرتبطة بالصيرفة الإلكترونية والشمول المالي، انتقلنا في هذا الفصل إلى الدراسة الميدانية التي تهدف إلى تحليل دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي على مستوى الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، وذلك بغرض الربط بين الإطار النظري والواقع العملي. وقد تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، من أجل الإجابة على التساؤلات البحثية والتحقق من مدى صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة.

وبناء على سبق تم تقسيم الفصل الأول مبحثين:

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

المبحث الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

المبحث الأول: منهجية الدراسة

تشكل منهجية الدراسة الإطار العام الذي يحدد من خلاله النهج المعتمد والأدوات المستخدمة للإجابة على إشكالية البحث وتحقيق أهدافه، بما يضمن التوصل إلى نتائج دقيقة قابلة للتعميم. وتتضمن هذه المنهجية عدة جوانب أساسية، من بينها تحديد وتوصيف عينة الدراسة، واختيار الأدوات الملائمة لجمع البيانات، إضافة إلى تحديد إجراءات جمع المعلومات واعتماد الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليلها ومعالجة نتائجها.

المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة (الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية).

يتمثل مجتمع الدراسة في مجموعة من الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، والتي يمكن تعريفها فيما يلي:

1- بنك البركة Albaraka: بنك البركة الجزائري هو أول بنك إسلامي في الجزائر برأس مال مختلط (عام و خاص)، تم إنشائه في 20 ماي 1991 برأس مال 500.000.000 دج، وبدأ بمزاولة نشاطاته بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر 1991، أما فيما يخص المساهمين، فهما: مجموعة البركة المصرفية (البحرين)، بنك الفلاحة و التنمية الريفية (الجزائر)، يقدم بنك البركة الجزائري مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية المتوافقة مع الشريعة الإسلامية، بما في ذلك التمويل والاستثمار والخدمات المصرفية الإلكترونية، ويهدف إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مصرفية عادلة وميسرة لكافة شرائح المجتمع¹.

2- بنك التنمية المحلية Banque de Development Locale: بنك التنمية المحلية (BDL) هو مؤسسة مالية عمومية جزائرية تأسست في 30 أبريل 1985، ويقع مقرها الرئيسي في سطاولي، الجزائر

¹ Banque Al Baraka، التعريف بالبنك، تاريخ الاطلاع 2025/04/10، <https://www.albaraka-bank.com>

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

العاصمة .تم إنشاؤه بموجب المرسوم التنفيذي رقم 85-85، بهدف دعم وتمويل التنمية المحلية والإقليمية، خاصة من خلال مرافقة المؤسسات العمومية المحلية في مشاريعها الاستثمارية. ويهدف أيضا للمشاركة بنشاط في تنمية الاقتصاد الوطني ولاسيما في انعاش الاستثمارات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات بما في ذلك الزراعة¹

يبلغ رأس مال البنك 36.8 مليار دينار جزائري، وهو مملوك بالكامل للدولة الجزائرية .يُعتبر BDL من البنوك الرائدة في الجزائر، حيث يقدم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية التقليدية والإسلامية، بالإضافة إلى حلول رقمية متطورة .يمتلك البنك شبكة واسعة من الوكالات المنتشرة عبر مختلف ولايات الوطن، مما يعزز من قدرته على تلبية احتياجات زبائنه من أفراد ومؤسسات.

3- بنك الفلاحة والتنمية الريفية Badr: هو مؤسسة مالية عمومية جزائرية تأسست في 13 مارس 1982، ويقع مقرها الرئيسي في الجزائر العاصمة .يُعتبر البنك أحد أبرز البنوك الوطنية المتخصصة في تمويل وتطوير القطاع الفلاحي والريفي في الجزائر، يهدف BADR إلى دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال تمويل المشاريع الفلاحية، الصناعات الغذائية، الصيد البحري، وتربية المائيات، بالإضافة إلى تقديم مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية والرقمية الموجهة للأفراد والمؤسسات، يُعد البنك من بين المؤسسات المالية الرائدة في الجزائر، حيث يمتلك شبكة واسعة من الوكالات المنتشرة عبر مختلف ولايات الوطن، مما يعزز من قدرته على تلبية احتياجات زبائنه من أفراد ومؤسسات، كما يسعى البنك إلى

¹ Banque de Développement Local، التعريف بالبنك، تاريخ الاطلاع 2025/04/10، <https://www.bdl.dz/ar>

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مصرفية عادلة وميسرة لكافة شرائح المجتمع، بما في ذلك تقديم منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية¹.

4- البنك الوطني الجزائري Banque National d'Algerie: تأسس البنك الوطني الجزائري في 13 يونيو 1966 بعد تأميم بعض البنوك الأجنبية التي كانت قائمة في ذلك الوقت ، وكان مسؤولاً عن تمويل القطاع العام والاقتصادي والصناعي والتجاري وكذلك القطاعات الاستراتيجية ، ولا سيما الزراعة. اهتمام خاص بالقطاع الخاص من خلال دعم الشركات الخاصة الوطنية ، اليوم ، من خلال الجمع بين خبرتها القوية ورغبتها في التطوير والتحديث ، يتواجد البنك الوطني الأفغاني في جميع أنحاء التراب الوطني ويقدم مجموعة متنوعة وحديثة من المنتجات والخدمات المصرفية والتأمينية التي تلبي احتياجات السوق الحالية. تضمن BNA رفاهية ورضا عملائها وتستمر في التحديث لضمان جودة الخدمة².

5- بنك الخليج العربي Arab Gulf BanK: هو مؤسسة مصرفية خاصة تأسست في مارس 2004، ويُعد ثالث أكبر بنك خاص في الجزائر. يُعتبر فرعاً لمجموعة "برقان بنك" الكويتية، التابعة لشركة مشاريع الكويت القابضة (KIPCO) ، وهي من أبرز المجموعات الاستثمارية في منطقة الشرق الأوسط. يقدم البنك مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، تشمل التمويل، القروض، الادخار، والخدمات الرقمية، بالإضافة إلى منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية. يمتلك شبكة واسعة تضم أكثر من 60 وكالة

¹ Banque de l'Agriculture et du Développement Rural ، التعريف بالبنك، تاريخ الاطلاع 2025/04/10،

<https://badrbanque.dz/>من-نحن/.

² Banque Nationale d'Algérie ، التعريف بالبنك، تاريخ الاطلاع 2025/04/11، <https://www.bna.dz/>.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

موزعة عبر 39 ولاية جزائرية، مدعومة بأكثر من 100 جهاز صراف آلي، مما يعزز من قدرته على تلبية احتياجات زبائنه من أفراد ومؤسسات.¹

المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها.

من أجل الإجابة على الإشكالية المطروحة تم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات، حيث وزعت على أفراد العينة المستهدفة ثم قمنا بادخال البيانات وتحليلها باستخدام الأساليب الاحصائية المناسبة عبر برنامج

SPSS الإصدار 26.

أولاً: أداة الدراسة

تم اعتماد أداة الاستبيان للإجابة على إشكالية الدراسة والتوصل الى نتائج دقيقة وموثوقة (الملحق 01)، وذلك من خلال توزيع الاستبيان على العينة المستهدفة، حيث يتضمن الاستبيان مجموعة من العبارات التي قمنا بصياغتها، ليقوم المستجوبون بالإجابة عليها وفقاً لرؤيتهم وموافقتهم

وقد تم صياغة عدد من الأسئلة التي تتمحور حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي داخل البنوك التجارية مع التركيز على حالات الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، حيث تم تقسيم الاستبيان الى ثلاثة (03) محاور رئيسية وهي:

1. المحور الأول: تضمن مجموعة من المعلومات الشخصية حول أفراد العينة المستهدفة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة).

2. المحور الثاني: تضمن مجموعة من العبارات حول الصيرفة الالكترونية في البنك، حيث يتكون هذا المحور من (12) عبارة، وينقسم الى قسمين وهما:

¹ بنك الخليج الجزائر، التعريف بالبنك، تاريخ الاطلاع 2025/04/11، <https://www.agb.dz/>

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

✓ القسم الأول: يضم (05) عبارات حول مدى توفر متطلبات الصيرفة الالكترونية؛

✓ القسم الثاني: يضم (07) عبارات حول أدوات الصيرفة الالكترونية.

3. المحور الثالث: تضمن مجموعة من العبارات حول تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك،

حيث يتكون من (11) عبارة، وينقسم الى ثلاث (03) أقسام وهي:

✓ القسم الأول: يضم (04) عبارات حول بعد الوصول الى الخدمات المالية؛

✓ القسم الثاني: يضم (03) عبارات حول بعد استخدام الخدمات المالية؛

✓ القسم الثالث: يضم (04) عبارات حول بعد جودة الخدمات المالية.

ثانيا: مجتمع الدراسة

مجتمع الدراسة يمثل المجموع الكلي للأفراد الذين وجهت اليهم هذه الدراسة، وتعمم نتائجها عليها،

وتمثل مجتمع الدراسة في الموظفين العاملين بالوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

ثالثا: عينة الدراسة

تم توزيع الاستبانة على ثماني (08) وكالات بنكية تنشط على مستوى ولاية غرداية، حيث بلغ عدد

الاستمارات الموزعة 60 استمارة، وبعد جمع البيانات تم استرجاع 53 استمارة قابلة للتحليل الاحصائي، أي

بنسبة استجابة قدرها 88.33% وهي نسبة مرتفعة تعد مقبولة ومناسبة لأغراض البحث العلمي، ما يمنح

النتائج درجة جيدة من المصداقية والامكانية في تعميمها على المجتمع المدروس.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الجدول رقم (04): الاستثمارات الموزعة والمستوردة

اسم الوكالة	المكان	عدد الاستثمارات الموزعة	نسبة التوزيع	عدد الاستثمارات المستوردة	نسبة الاسترداد
البنك الوطني الجزائري BNA	غرداية	07	%100	07	%100
بنك التنمية المحلية BDL	غرداية	08	%100	08	%100
بنك البركة ALBARAKA	غرداية	10	%100	08	%80
بنك الخليج AGB	غرداية	06	%100	06	%100
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	غرداية	06	%100	05	%83.33
البنك الوطني الجزائري BNA	القرارة	06	%100	06	%100
بنك التنمية المحلية BDL	القرارة	10	%100	08	%80
بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR	القرارة	07	%100	05	%71.4
المجموع		60	%100	53	%88.33

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على نتائج الاستبيان

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

رابعاً: جمع استمارات الاستبيان

من خلال الدراسة الميدانية تم اعتماد أداة الاستبيان باتباع مجموعة من الخطوات المنهجية لضمان جودته وفعاليته في جمع البيانات، وقد تمثلت هذه الخطوات فيما يلي:

- ✓ اعداد نسخة اولية من الاستبيان لاستخدامها كأداة أولية لجمع المعلومات؛
- ✓ عرض النسخة الأولية على الأستاذة المشرفة من أجل مراجعتها وتصحيحها؛
- ✓ بعد اجراء التصحيح اللازم، تم تقديم الاستبيان للتحكيم العلمي من قبل مجموعة من الأساتذة المحكمين؛

- ✓ اجراء التعديلات بناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين لضمان وضوح وصحة محتوى الاستبيان؛
- ✓ توزيع النسخة النهائية من الاستبيان على أفراد العينة المدروسة بغرض جمع البيانات المطلوبة للدراسة؛

- ✓ استرجاع الاستبيان الموزع من خلال الاستلام المباشر لضمان سلامة المعطيات ودقتها.

خامساً: الأساليب الاحصائية المستخدمة لمعالجة الاستبيان

بعد استرجاع الاستبيان وفرزه وترميز البيانات، تم تفريغها وتحليلها واختبار الفرضيات باستخدام برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V26

وقد تم اعتماد مقياس ليكارت الخماسي لقياس توجهات وآراء أفراد العينة المستهدفة، حيث يتيح هذا المقياس تقييم مدى الاتفاق أو الاختلاف مع العبارات المدرجة في الاستبيان.

- معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة وصدق وثبات الاستبيان وتناسق عباراته؛
- معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق وتناسق محاور الدراسة، وصلاحياتها لقياس ما وضعت لقياسه؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

- التوزيع الطبيعي (K-S) للتأكد من مدى اتباع بيانات الاستبيان للتوزيع الطبيعي؛
- التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، والأشكال البيانية للتعرف على خصائص أفراد العينة المدروسة (المعلومات العامة للأفراد عينة الدراسة)؛
- المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الاجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة اتجاهات وآراء عينة الدراسة؛
- اختبار **one sample t test** للتأكد من صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة؛
- الانحدار الخطي واختبار **ANOVA** و **COEFFICIENTS** للتأكد من صحة الفرضية العامة في الدراسة؛

المطلب الثالث: اختبار ثبات الاستبيان

لضمان ان يكون الاستبيان في شكله العلمي من حيث البساطة والمضمون وقياس مدى ثباته، سنقوم باختبار مدى صدقه الظاهري ثم الاتساق الداخلي له للتأكد من القدرة على توزيعه.

أولاً: الصدق الظاهري (Face Validity)

حيث تم عرض الاستبيان على عدد من الأساتذة المحكمين وعددهم (03) من كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة غرداية (الملحق رقم 02) ومختصين في المجال وذلك للتأكد من وضوح العبارات ومدى ملائمتها لأهداف الدراسة و تقديم الملاحظات التي من خلالها يتم تعديل صياغة الاستبيان ووضعه في صورته النهائية.

ثانياً: الاتساق الداخلي (Internal Consistency)

وقد اشتمل الاتساق الداخلي على الاختبارات التالية:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

أ- اختبار معامل الثبات:

يقصد به مدى ثبات أسئلة الاستبيان وتناسقها، ويتم حساب ذلك باستخدام مقياس ألفا كرونباخ، حيث كلما كانت قيمة ألفا كرونباخ مرتفعة اكبر من 0.6 كلما دل ذلك على ثبات الاستبيان وامكانية الاعتماد عليه، ويمكن تلخيص معامل الثبات ألفا كرونباخ في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): اختبار ثبات صدق الاستبيان

محاو الدراسة	عدد العبارات	قيمة معامل ألفا كرونباخ
	Nombre d'éléments	Alpha Cronbach de
المحور الثاني: الصيرفة الالكترونية	12	0.788
المحور الثالث: ابعاد الشمول المالي	11	0.806
المحور الكلي: دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي على مستوى البنك	23	0.877

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول اعلاه اختبار ثبات صدق الاستبيان حيث نلاحظ ان قيمة معامل ألفا كرونباخ لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.877 أي ما يعادل 87%، في حين بلغ معامل الثبات للمحور الثاني 0.788 (78.8%)، وللمحور الثالث 0.806 (80.6%)، وتعتبر هذه القيم مرتفعة وتفق الحد الأدنى المقبول علميا والمحدد ب0.6، مما يدل على تمتع الاستبيان بدرجة عالية من الثبات والصدق، فضلا عن اتساق

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

عباراته وبناءا على ذلك يمكن اعتبار نتائج الدراسة موثوقة مما يعزز من صلاحية أداة الاستبيان في تحليل البيانات واختبار الفرضيات .

ب- معامل الارتباط (بيرسون):

يعالج معامل الارتباط بيرسون العلاقة بين كل محور من محاور الاستبيان والمحور الكلي، حيث يحدد مدى صدق وتناسق محاور الدراسة وصلاحيتها لقياس ما وضعت من أجله، ويمكن تلخيص نتائج معامل الارتباط بيرسون لمحاور هذه الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم (06): تحليل معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان

محاور الاستبيان	عدد العبارات	قيمة معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
المحور الثاني: الصيرفة الالكترونية	12	0.921	0.00	0.01
المحور الثالث: ابعاد الشمول المالي	11	0.920	0.00	0.01

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

يمثل الجدول تحليل لمعامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الاستبيان حيث نلاحظ:

- 1- قوة العلاقة: معامل الارتباط بين محور الصيرفة الإلكترونية والمحور الكلي بلغ 0.921، وبين محور أبعاد الشمول المالي والمحور الكلي 0.920. كلا القيمتين تدلان على وجود علاقة ارتباط قوية جدًا وموجبة، نظرًا لأن القيم تقترب من الواحد الصحيح

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

2- الدلالة الإحصائية:

مستوى الدلالة (Sig.) لكلا المحورين $\text{sig} = 0.00$ ، وهي أقل من مستوى المعنوية المعتمد ($\alpha = 0.01$) هذا يدل على أن العلاقة بين كل محور والمحور الكلي ذات دلالة إحصائية قوية.

الاستنتاج :

بناءً على هذه النتائج، يمكن القول أن عبارات كل محور من محاور الدراسة مرتبطة بشكل قوي ومتناسك مع المحور الكلي، وهو ما يعكس صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، هذا يعزز من موثوقية الأداة المستخدمة (الاستبيان)، ويؤكد إمكانية الاعتماد عليها في قياس المفاهيم محل الدراسة.

ت- اختبار التوزيع الطبيعي:

يستخدم هذا الاختبار من أجل معرفة ما إذا كانت بيانات الاستبيان تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، انطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

○ الفرضية الصفرية (H_0) : لا توجد فروقات ذات دلالة احصائية لدور الصيرفة الالكترونية في تعزيز

الشمول على مستوى البنك عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

○ الفرضية البديلة (H_1): توجد فروقات ذات دلالة احصائية لدور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول

المالي على مستوى البنك عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

بعد القيام باختبار التوزيع الطبيعي كانت النتائج كالتالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الجدول رقم (07): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات .

Tests de normalité	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	ddl	Sig
المحور الكلي (دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي على مستوى البنك)	0.110	53	0.156*

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات حيث نلاحظ:

يتضح من خلال اختبار " Kolmogorov-Smirnov (K-S) " أن بيانات الاستبيان تتبع التوزيع

الطبيعي، حيث بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (Sig) 0.156، وهي أكبر من مستوى المعنوية $\alpha =$

0.05، مما يؤدي الى قبول الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص على عدم وجود فروقات ذات دلالة

احصائية في دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي على مستوى البنك، ورفض الفرضية البديلة

(H1).

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

يتناول هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية، وذلك بالاعتماد على المعالجة الإحصائية

باستخدام برنامج SPSS إصدار 26، بهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة في إطار هذه الدراسة.

ويتضمن ذلك عرض نتائج البيانات العامة لأفراد عينة الدراسة، إلى جانب تحليل النتائج المرتبطة بمحاور

الدراسة، واختبار الفرضيات للتحقق من مدى صحتها.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

المطلب الاول: عرض وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة

يوفر عرض وتحليل نتائج البيانات العامة لأفراد الدراسة نظرة شاملة حول خصائص العينة المدروسة، وفي اطار هذه الدراسة تم تحليل المعلومات العامة المتعلقة بأفراد العينة في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، وقد أسفرت النتائج مجموعة من المؤشرات التي تعكس خصائص هذه العينة والتي سيتم توضيحها في مايلي:

1. **الجنس:** بعد جمع استمارات الاستبيان وتصنيفها على أساس جنس المستجوب ذكر أم أنثى، تم الحصول على النتائج التالية:

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

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
ذكر	34	64.2%
أنثى	19	35.8%
المجموع	53	100%

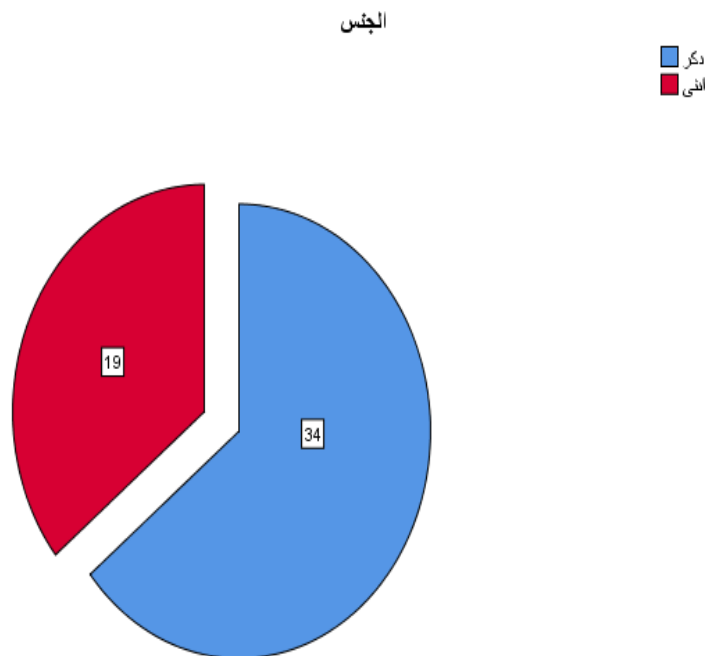
المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يمثل الجدول أعلاه نتائج توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس حيث نلاحظ:

عينة الدراسة حسب متغير الجنس تتكون من 34 ذكر اي ما يمثل نسبة 64.2% من اجمالي العينة، أما عدد الجنس الآخر أنثى فكان 19 اي ما يعادل نسبة 35.8% من اجمالي العينة ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

2. العمر: من خلال الاجابة على استمارات الاستبيان، تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم(09): توزيع العينة حسب متغير العمر

السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 30 سنة	03	5.7%
من 30 إلى 40 سنة	28	52.8%
أكثر من 40 سنة	22	41.5%
المجموع	53	100 %

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

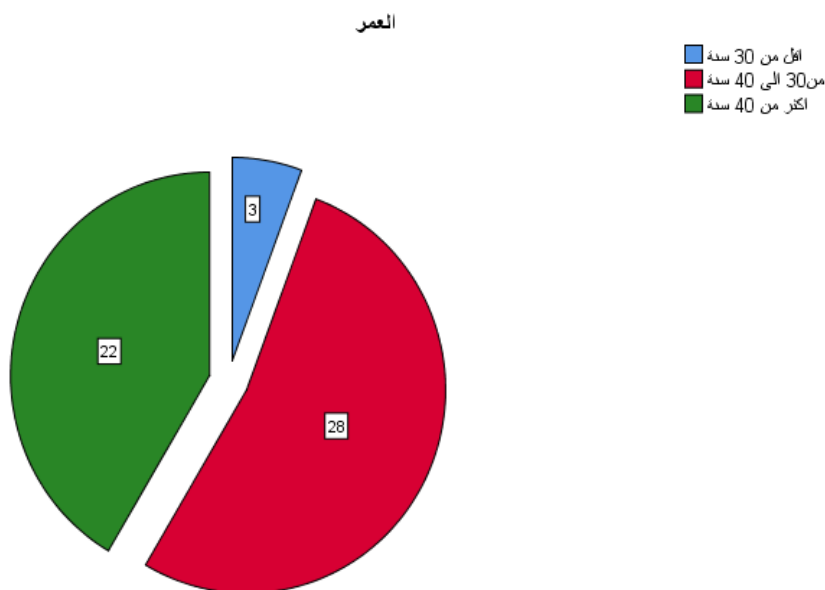
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

يمثل الجدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر حيث نلاحظ:

أن الفئة العمرية الأكثر تمثيلاً ضمن عينة الدراسة هي فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة، حيث بلغ عددهم 28 موظفاً مشكلين بذلك نسبة 52.8% من إجمالي العينة. تليها فئة الموظفين الذين تزيد أعمارهم عن 40 سنة بعدد قدره 22 موظفاً، أي بنسبة 41.5%، في حين كانت الفئة الأقل تمثيلاً هي فئة الموظفين الذين تقل أعمارهم عن 30 سنة والذين بلغ عددهم 03 موظفين فقط بنسبة 5.7%.

ويمكن تمثيل هذه البيانات بشكل أكثر وضوحاً من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (05): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عمر المستجيب



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

3. المستوى التعليمي: من خلال الاجابة على استمارة الاستبيان تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم(10): توزيع العينة حسب متغير المستوى التعليمي

المستوى	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
ليسانس	31	58.5
ماستر	10	18.9
ماجستير او دكتوراه	02	3.8
اخرى	10	18.9
المجموع	53	%100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي حيث نلاحظ:

يتضح من خلال نتائج جدول المستوى التعليمي أن الفئة الغالبة ضمن العينة هم الحاصلون على

شهادة الليسانس، حيث بلغ عددهم 31موظفا، أي ما يمثل نسبة 58.5% من إجمالي العينة.تليها

بالتساوي فئتا الحاصلين على شهادة الماستر وفئة أخرى، حيث سجلت كل فئة 10موظفين بنسبة تقدر بـ

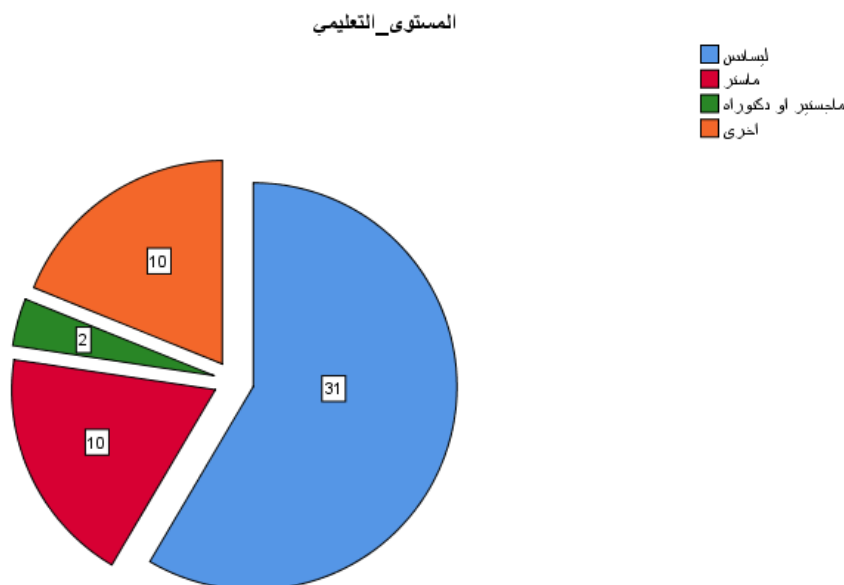
18.9% لكل منهما. أما فئة الحاصلين على شهادة الماجستير أو الدكتوراه فقد كانت الأقل تمثيلا، إذ بلغ

عددهم 02موظفين فقط، مشكلين بذلك نسبة 3.8% من العينة الكلية.

ويمكن تمثيل هذه البيانات بشكل اكثر وضوحا من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الشكل رقم (06): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS
4. سنوات الخبرة: من خلال الاجابة على استمارة الاستبيان تم الحصول على النتائج التالية:

الجدول رقم(11): توزيع العينة حسب متغير سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 5 سنوات	04	%7.5
من 5 إلى 10 سنوات	23	%43.4
أكثر من 10 سنوات	26	%49.1
المجموع	53	%100

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

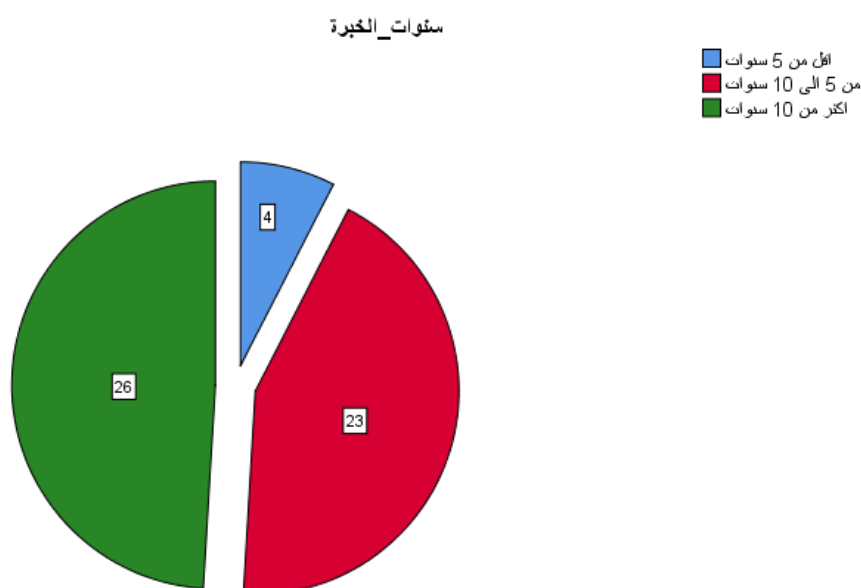
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

يمثل الجدول توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة حيث نلاحظ:

أن الفئة الأكثر تمثيلاً ضمن عينة الدراسة هي فئة الموظفين الذين تتجاوز خبرتهم 10 سنوات، حيث بلغ عددهم 26 موظفاً، أي بنسبة 49.1% من إجمالي العينة. تليها فئة الموظفين الذين تتراوح خبرتهم بين 5 إلى 10 سنوات، بعدد قدره 23 موظفاً، مشكلين نسبة 43.4%. أما الفئة الأقل تمثيلاً فهي فئة الموظفين الذين تقل خبرتهم عن 5 سنوات، حيث بلغ عددهم 4 موظفين فقط، بنسبة قدرت بـ 7.5%.

ويمكن توضيح هذه النتائج بشكل أكثر دقة من خلال الشكل البياني التالي:

الشكل رقم (07): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة



المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

المطلب الثاني: عرض وتحليل النتائج المتعلقة باتجاهات آراء عينة الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض وتحليل النتائج المتعلقة باتجاهات آراء عينة الدراسة حول كل من المحور

الثاني الخاص بالصيرفة الالكترونية، والمحور الثالث الخاص بتعزيز مستويات الشمول المالي في البنك

أولاً: عرض وتحليل النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة المتعلقة بالمحور الثاني الخاص بالصيرفة الالكترونية :

يمكن عرض نتائج اتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثاني المتعلق بالصيرفة الالكترونية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (12): اتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثاني الخاص بالصيرفة الالكترونية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
1	يتوفر البنك على بنية تحتية تقنية مرتبطة ببنى الاتصالات وتقنية المعلومات.	4.22	0.50	موافق بشدة
2	يتوفر البنك كواحد بشري ذات كفاءة عالية قادرة على أداء الانماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة.	4.32	0.54	موافق بشدة
3	يعمل البنك على مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات.	4.30	0.54	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

4	يقوم البنك بتقييم الموضوعي و المستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية .	4.11	0.64	موافق
5	يتفاعل البنك مع الأفكار و النظريات الحديثة في مجال الأداء الفني والتسويقي و المالي و الخدماتي.	4.15	0.60	موافق
6	يوفر البنك أجهزة الصراف الآلي وتعمل باستمرار .	3.96	0.91	موافق
7	يستخدم البنك الهاتف النقال من خلال إرسال رسائل قصيرة للعملاء تبين الحركات التي تمت على الحساب.	4.09	0.98	موافق
8	يستخدم البنك الهاتف النقال لتعريف بخدماته البنكية وتسويقها	3.96	0.87	موافق
9	للبنك موقع إلكتروني يقدم معلومات عن البنك و خدماته.	4.49	0.57	موافق بشدة
10	يتيح الموقع الالكتروني للعميل الولوج لحساباته وإدارتها عن بعد.	4.49	0.57	موافق بشدة
11	يسمح الموقع الالكتروني للعميل بتقديم إقتراحات أو تعبئة الطلبات .	3.88	0.91	موافق
12	يتيح البنك للعملاء خدمة تسديد مشترياتهم إلكترونيا كبديل للنقد الورقية أو الشيكات .	4.50	0.57	موافق بشدة
	المتوسط الحسابي العام	4.05	1.07	موافق

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول اتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثاني الخاص بالصيرفة الالكترونية ، حيث نلاحظ: ان المتوسط الحسابي العام يقدر بـ 4.05 أي في المجال الرابع (من 3.40 إلى 4.20)، وقد بلغ الانحراف المعياري العام 1.07 وهذا ما يفسر بأن أغلب إجابات هذا المحور كانت ضمن المجال الجيد وهو: موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي.

كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الثاني تتراوح ما بين (3.88 و 4.50)

إذ أن هناك (06) عبارات وهي (1، 2، 3، 9، 10، 12) التي تنتمي إلى المجال الخامس (4.21 - 5) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق بشدة، بينما باقي العبارات والتي عددها (06) وهي (4، 5، 6، 7، 8، 11) التي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41 - 4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق.

ثانيا: عرض وتحليل النتائج المتعلقة باتجاهات آراء عينة الدراسة المتعلقة بالمحور الثالث الخاص بتعزيز مستويات الشمول المالي في البنك:

يمكن عرض نتائج اتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثاني المتعلق بالصيرفة الالكترونية كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم(13): اتجاهات آراء عينة الدراسة المتعلقة بتعزيز مستويات الشمول المالي في البنك

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	اتجاه العينة
13	يوفر البنك عدد كافي من أجهزة الصرافات الآلية عبر	3.75	0.70	موافق

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

			إقليم الولاية .	
14	يوفر البنك عدد كافي من الفروع في إقليم الولاية .	3.30	0,84	محايد
15	يسهل الموقع الالكتروني للبنك الوصول إلى الخدمات المالية .	3.90	0.83	موافق
16	تسهل خدمات الهواتف النقالة المتوفرة في الوصول إلى الخدمات المالية .	4.00	0.78	موافق
17	يشهد البنك إرتفاع متزايد في ملكية الحسابات المصرفية .	4.26	0.48	موافق بشدة
18	إرتفاع كبير في إستخدام الهواتف المقالة في المعاملات المالية .	3.83	0.91	موافق
19	تزايد في إستخدام البطاقات الائتمان و الشيكات.	4.35	0.58	موافق بشدة
20	توجد قوانين وتشريعات وأنظمة تمنع الاحتيال لحماية العملاء.	3.96	0.85	موافق
21	يسعى البنك البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.	4.33	0.51	موافق بشدة
22	توجد قوانين وأنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير سليمة لحماية العملاء.	4.13	0.68	موافق

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

23	يعمل البنك على تثقيف العملاء و زيادة الوعي المالي .	4.18	0.62	موافق
	المتوسط الحسابي العام	3.85	1.21	موافق

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول اتجاهات آراء عينة الدراسة المتعلقة بتعزيز مستويات الشمول المالي في البنك، حيث

نلاحظ:

المتوسط الحسابي العام يقدر بـ 3.85 أي في المجال الرابع (من 3.41 إلى 4.20)، وقد بلغ الانحراف المعياري العام 1.21 وهذا ما يفسر بأن أغلب إجابات هذا المحور كانت ضمن المجال الجيد وهو: موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي.

كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الثالث تتراوح ما بين (3.30 و 4.35)

إذ أن هناك (03) عبارات وهي (17، 19، 21) التي تنتمي إلى المجال الخامس (4.21 - 5) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق بشدة، بينما هناك (07) عبارات وهي (13، 15، 16، 18، 20، 22، 23) التي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، وعبرة واحدة وهي (14) التي تنتمي الى المجال (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو محايد.

المطلب الثالث: عرض ومناقشة النتائج

بغية إثبات أو نفي الفرضيات المتعلقة بالدراسة، ارتأينا ومن أجل تبسيط الدراسة تجزئة الفرضيات الى

فرضيات فرعية، واختبارها، وذلك من خلال مجموعة من الاختبارات الإحصائية بواسطة برنامج SPSS.V

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

أولاً: عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

1- عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه: يوجد مستوى عالي لاستخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات العاملة بولاية غرداية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (one sample t test) عند مستوى المعنوية

0.05، وذلك بهدف ما اذا كان يمكننا قبول هذه الفرضية أو رفضها، انطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد مستوى عالي لاستخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد مستوى عالي لاستخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (14): الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

البيان	عدد	العينة	المتوسط	مستوى	مستوى
	العبارات		الحسابي العام	المعنوية	الدلالة Sig
الصيرفة الالكترونية في البنك	12	53	4.05	0.05	0.00

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات الصيرفة الالكترونية في البنك

بلغت 4.05، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على وجود مستوى عالي من استخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، وقد بينت نتائج الجدول السابق أن المتوسط الحسابي العام لعبارات هذا المحور بلغ **4.05**، وهو يقع ضمن المجال الرابع (**3.41 - 4.20**) حسب مقياس ليكارت الخماسي، مما يشير الى وجود درجة موافقة من قبل أفراد العينة على أغلب عبارات الصيرفة الالكترونية، هذا ما يعكس الاستخدام المرتفع لهذه الخدمات من قبل الوكالات البنكية محل الدراسة

أما من حي الدلالة الاحصائية فقد بلغت قيمة **Sig= 0.00**، وهي أقل من مستوى المعنوية **$\alpha = 0.05$** ، مما يدفعنا الى رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1) والتي تفيد بوجود مستوى عالي لاستخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

الاستنتاج:

من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن للوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي لاستخدام الصيرفة الالكترونية في البنك، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه: "هناك مستوى عالي من لاستخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05".

ثانيا: عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

1- عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (one sample t test) عند مستوى المعنوية 0.05،

وذلك بهدف ما اذا كان يمكننا قبول هذه الفرضية أو رفضها، انطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي

من خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من

خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (15): تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد الوصول الى الخدمات المالية.

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي العام	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
بعد الوصول الى الخدمات المالية	04	53	3.47	0.05	0.00

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول اعلاه أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بالوصول إلى

الخدمات المالية بلغت 3.47، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي

وهو موافق.

2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول

المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية بلغت 3.47، والتي تنتمي إلى المجال الرابع من مقياس ليكارت الخماسي (3.41-4.20) وهو موافق، مما يعكس موافقة أفراد العينة على أغلب العبارات المرتبطة بهذا الجانب، وهذا يشير إلى اعتماد الوكالات البنكية محل الدراسة على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي، أما من ناحية الدلالة الإحصائية، فكانت قيمة الدلالة $\text{Sig} = 0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على أنه "تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية"

الاستنتاج:

من خلال النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن الوكالات العاملة بولاية غرداية تعتمد بشكل فعال على بعد الوصول إلى الخدمات المالية من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الثانية التي تقول أنه: "تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05".

ثالثا: عرض نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

1- عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (one sample t test) عند مستوى المعنوية

0.05، وذلك بهدف ما إذا كان يمكننا قبول هذه الفرضية أو رفضها، انطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الفرضية الصفرية (H_0): لا تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم (16): تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي العام	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
بعد استخدام الخدمات المالية	03	53	4.15	0.05	0.00

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية بلغت 4.15، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق.

2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تتص الفرضية الثالثة على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية الوكالات البنكية العاملة مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية، وقد أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية بلغت 3.44، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، مما يعكس موافقة أفراد العينة على معظم العبارات المرتبطة بهذا الجانب، وهذا يبين أن اعتماد الوكالات البنكية محل الدراسة على تسهيل

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

استخدام الخدمات المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، أما من ناحية الدلالة الإحصائية، فكانت قيمة الدلالة $\text{Sig} = 0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على أنه "تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية"

الاستنتاج:

من خلال النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية تعتمد على استخدام الخدمات المالية كوسيلة لتعزيز مستويات الشمول المالي داخل البنك. وتؤكد هذه النتائج صحة صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن: "تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاليًا من الشمول المالي من خلال استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05".

رابعاً: عرض نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها:

1- عرض نتائج الفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية.

للتحقق من صحة هذه الفرضية، تم استخدام اختبار (one sample t test) عند مستوى المعنوية 0.05، وذلك بهدف ما إذا كان يمكننا قبول هذه الفرضية أو رفضها، انطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الجدول رقم (17): تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية.

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي العام	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
بعد جودة الخدمات المالية	04	53	4.15	0.05	0.00

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المالية بلغت 4.15، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق.

2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المالية بلغت 4.15، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، مما يعكس موافقة أفراد العينة على معظم العبارات المرتبطة بهذا الجانب، وهذا يبين أن اعتماد الوكالات البنكية محل الدراسة على بعد جودة الخدمات المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، أما من ناحية الدلالة الإحصائية، فكانت قيمة الدلالة $\text{Sig} = 0.00$ وهي أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديلة (H_1) والتي تنص على أنه "تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية".

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الاستنتاج:

من خلال النتائج المتحصل عليها، نستنتج أن الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية تعتمد على بعد جودة الخدمات المالية كوسيلة لتعزيز مستويات الشمول المالي داخل البنك. وتؤكد هذه النتائج صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أن: " تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عاليا من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05".

خامسا: عرض نتائج الفرضية العامة ومناقشتها:

1- عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص هذه الفرضية على أنه : للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

ومن أجل التحقق من صحة هذه الفرضية قمنا باستخدام الانحدار الخطي واختبار **ANOVA** و **Coefficients** عند مستوى المعنوية 0.05 وذلك بهدف قبول أو رفض تلك الفرضية، انطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): الصيرفة الالكترونية ليس لها دور في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

الفرضية البديلة (H_1): للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الجدول رقم (18): معنوية نموذج الانحدار و الدرجة التفسيرية

الدرجة التفسيرية			معنوية نموذج الانحدار	
معامل الارتباط R	β	معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
0.75	0.69	0.48	0.00	0.05

المصدر: من اعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يمثل الجدول معنوية نموذج الانحدار والدرجة التفسيرية حيث نلاحظ:

أن قيمة معامل الارتباط الخطي بين المحور الثاني المتعلق بالصيرفة الالكترونية والمحور الثالث المتعلق بتعزيز مستويات الشمول المالي قد بلغت $R=0.75$ ، وهي قيمة مرتفعة وتقترب من الواحد الصحيح، مما يشير الى وجود علاقة قوية وإيجابية بين المتغيرين، كما أن معامل التحديد $R^2=0.48$ ويوضح أن 48% من المتغيرات في الشمول المالي يمكن تفسيرها من خلال الصيرفة الالكترونية، مما يدل على ملائمة جيدة لنموذج الانحدار الخطي بين هذين المتغيرين.

أما من ناحية الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.00$ أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، وهذا ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

2- تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة لهذه الدراسة على أن:

" للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز مستويات الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية."

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

بناء على النتائج المستخلصة من الجدول السابق، يتبين وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين متغيري الدراسة (الصيرفة الإلكترونية وتعزيز الشمول المالي)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ($R = 0.75$)، وهي نسبة مرتفعة تشير إلى قوة العلاقة بين المتغيرين.

كما أن قيمة مستوى الدلالة ($Sig = 0.00$) جاءت أقل من مستوى المعنوية المعتمد في الدراسة ($\alpha = 0.05$)، مما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0)، ونقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تفيد بأن للصيرفة الإلكترونية دور كبير في تعزيز مستويات الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية. إضافة إلى ذلك، أظهرت النتائج أن نموذج الانحدار الخطي بين المتغير المستقل (استخدام الصيرفة الإلكترونية) والمتغير التابع (تعزيز الشمول المالي) دال إحصائياً، إذ بلغت قيمة معامل الانحدار $\beta = 0.69$ ، مما يعني أن كل زيادة بوحدة واحدة في الصيرفة الإلكترونية تؤدي إلى زيادة بمقدار 0.69 في مستوى الشمول المالي.

أما بالنسبة لقيمة معامل التحديد ($R^2 = 0.48$)، فإنها تدل على أن استخدام الصيرفة الإلكترونية يفسر حوالي 48% من التغيرات الحاصلة في مستوى الشمول المالي بالوكالات البنكية محل الدراسة.

بناءً على ذلك، يمكن كتابة معادلة نموذج الانحدار الخطي البسيط بين متغيرات الدراسة (الصيرفة

$$Y = 0.84 + 0.75X \text{ كما يلي:}$$

الاستنتاج:

من خلال النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن الوكالات العاملة بولاية غرداية تستخدم الصيرفة الإلكترونية وادواتها في المساهمة بشكل كبير في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، وهذا يؤكد صحة الفرضية العامة التي تنص على أنه: "لصيرفة الإلكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية."

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

خلاصة الفصل الثاني:

في هذا الفصل، قمنا بدراسة الجانب التطبيقي المتعلق بالصيرفة الالكترونية لمحاولة معرفة أي يكمن دورها في تعزيز الشمول المالي على مستوى الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية. وقد اعتمدنا في ذلك على أداة الاستبيان، حيث تم تحليل البيانات المتحصّل عليها باستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية عبر برنامج **SPSS الإصدار 26**، بهدف الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة. وقد أسفر هذا التحليل عن مجموعة من النتائج الهامة، نذكر من أبرزها ما يلي:

✓ الجنس الغالب في عينة الدراسة هم الذكور، والفئة العمرية الأكثر تمثيلاً فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة.

✓ الفئة الغالبة على المستوى التعليمي هم الحاصلين على شهادة ليسانس، وكذا الفئة العمرية الغالبة ضمن عينة الدراسة هم الفئة الذين تتجاوز خبرتهم 10 سنوات .

✓ يوجد مستوى عالي من استخدام الصيرفة الالكترونية وادواتها في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

✓ تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

✓ تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية الوكالات البنكية العاملة مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

✓ تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

✓ للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

الخاتمة

الخاتمة

أتاحت لنا هذه الدراسة فرصة التعرف على دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة حالة الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، وقد تم اعتماد أداة الاستبيان لجمع البيانات، مع توظيف الأساليب الاحصائية عبر برنامج SPSS الاصدار 26، وذلك لربط الجانب النظري بالتطبيقي والاجابة على التساؤلات المطروحة في اطار الدراسة.

1- نتائج اختبار فرضيات الدراسة:

بعد معالجتنا وتحليلنا لموضوع هذه الدراسة تمكنا من التوصل الى مجموعة من النتائج المتعلقة

بفرضيات الدراسة والتي تتمثل فيما يلي:

❖ **اختبار الفرضية الاولى:** بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها حصلنا على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي مفادها: يوجد مستوى عالي من استخدام الصيرفة الالكترونية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

❖ **اختبار الفرضية الثانية:** بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها حصلنا على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي مفادها: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال استخدام بعد الوصول الى الخدمات المالية.

❖ **اختبار الفرضية الثالثة:** بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها حصلنا على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي مفادها: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

❖ اختبار الفرضية الرابعة: بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها تحصلنا على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي مفادها: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية.

❖ اختبار الفرضية العامة: بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها تحصلنا على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي مفادها: للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

2- النتائج العامة للدراسة:

من خلال هذه الدراسة الميدانية توصلنا الى النتائج التالية:

- ✓ تساهم الخدمات المالية الالكترونية على جذب عملاء جدد للمصرف وذلك من خلال تقديم خدمات مصرفية بطريقة سهلة وبتكاليف منخفضة وفي فترة زمنية وجيزة؛
- ✓ تقدم الخدمات المالية الالكترونية مزايا وإيجابيات كثيرة ومختلفة وذلك بهدف تحسين جودة الخدمات المقدمة من طرف المصرف للزبون بغية كسب رضاه وولائه؛
- ✓ يعتبر الشمول المالي من بين الاسباب الرئيسية التي تساهم في تحقيق المساواة بين مختلف شرائح المجتمع؛
- ✓ الجنس الغالب في عينة الدراسة هم الذكور، والفئة العمرية الأكثر تمثيلا فئة الموظفين الذين تتراوح أعمارهم بين 30 و40 سنة؛
- ✓ الفئة الغالبة على المستوى التعليمي هم الحاصلين على شهادة ليسانس، وكذا الفئة العمرية الغالبة ضمن عينة الدراسة هم الفئة الذين تتجاوز خبرتهم 10 سنوات ؛
- ✓ يوجد مستوى عالي من استخدام الصيرفة الالكترونية وادواتها في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية؛

تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05؛

✓ تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية الوكالات البنكية العاملة مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05؛

✓ تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05؛

✓ للصيرفة الالكترونية دور كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

3- الاقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل اليها يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

✓ تعزيز البنية التحتية الرقمية للقطاع البنكي خصوصا في المناطق النائية لضمان توفير خدمات مصرفية الكترونية بشكل فعال وآمن لجميع فئات المجتمع؛

✓ تطوير وتوسيع القنوات الالكترونية التي تقدمها البنوك، مثل التطبيقات البنكية والمواقع الالكترونية مع الحرص على تبسيط واجهات الاستخدام وتحسين تجربة الزبون؛

✓ توعية العملاء من خلال حملات اعلامية تحسيسية بأهمية الخدمات المالية الالكترونية وأمانها مقارنة بالخدمات التقليدية؛

✓ يجب على الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مواكبة التطورات التكنولوجية الجديدة والاستفادة منها من اجل زيادة وتحسين خدماتها الالكترونية التي تقدمها للعملاء.

4- آفاق الدراسة:

- حاولنا من خلال هذه الدراسة الالمام بمختلف جوانب الموضوع النظرية والميدانية قدر الامكان، ومن اجل مواصلة البحث في هذا الموضوع نقترح بعض المواضيع كآفاق مستقبلية للدراسة وأهمها:
- الصيرفة الاسلامية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؛
 - دور تطبيق الذكاء الاصطناعي في تعزيز الشمول المالي؛
 - واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر ودورها في توسيع قاعدة الشمول المالي.

المراجع

أولاً: باللغة العربية

أ- الكتب:

1. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.

ب- الرسائل الجامعية:

2. بشرى بوعيطة، دور عمليات الصيرفة الالكترونية في تعزيز مستويات الشمول المالي - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد اللطيف بوالصوف، ميله، 2023/2022.

3. خلادي انيسة، استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر - دراسة عينة من المصارف الجزائرية -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2023.

4. ريغي ام الخير، دور الصيرفة الالكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية -دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري- تقرت -، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2022/2021.

5. صارة مزهود، الأمين لكل، دور الصيرفة الالكترونية في تفعيل الشمول المالي بالجهاز المصرفي الجزائري " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة قصر الشلالة547"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2022.

6. عائشة بوثلجة، مجموعة محاضرات في مقياس الصيرفة الالكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021.

7. فطيمة الزهراء بوعبدالله، دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الخدمات البنكية " دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية"، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر، 2020.
 8. محمد مجيد جواد الحمداني، قياس أثر الصيرفة الالكترونية في مؤشرات الأداء المالي للمصارف " دراسة تطبيقية في عينة من المصارف الأردنية للمدة (200-2011)، مذكرة ماستر، مجلس كلية الادارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013.
 9. مروان بن قدة، مطبوعة محاضرات في الصيرفة الالكترونية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2023.
 10. ميلود جوهري، دور خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق ابعاد الشمول المالي في الجزائر للفترة 2004-2021، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر، 2024.
- ت - المقالات:
11. اديب قاسم شندي، الصيرفة الالكترونية وانماطها وخيارات القبول والرفض، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، المجلد 27، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة واسط، بغداد، العراق، 2012.
 12. أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الإقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة بني السويف، مصر، 2022.
 13. احمد لخروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي -تجربة المملكة العربية السعودية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2023.

14. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طينة للدراسات العلمية والأكاديمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة الشلف، الجزائر، 2021.
15. أسماء سفاري، اسيا بن دابة، تأثير تطبيق الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي: دراسة حالة الجزائر، مجلة الاقتصاد الصناعي، المجلد 11، العدد 01، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2021.
16. أسماء دردور، سعيد حركات، قياس اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1980-2017، باستعمال نموذج ARDL، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 04، جامعة ام البواقي، الجزائر، 2020.
17. اسيا هيري، مقومات الشمول المالية وسبل نجاحه بالجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 02، الجزائر، 2023.
18. اشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات" عرض لتجربة الشمول المالي في مصر"، المجلة الدولية للفقہ والقضاء والتشريع، المجلد 02، العدد 02، اكااديمية الشرطة، مصر، 2021.
19. اعمر بن موسى، أحمد علماوي، الخدمات المصرفية الالكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2020.
20. الاميرة نزيهة بايس، لطيفة كلاخي، استراتيجيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19 - تجارب دولية ناجحة" الفلبين، الهند"، مجلة الاقتصاد وإدارة الاعمال، المجلد 7، العدد 1، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2023.
21. العباس بهناس، حميد رسول، عزالدين بسيصة، اثر ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 2، المركز الجامعي بتيبازة، الجزائر، 2019.

22. أمهنة بن جدو، سمية دقيش، ممارسة خدمات الصيرفة الالكترونية في البنوك الجزائرية " دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA" مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، 2020.
23. بحوصي مجدوب، سفيان بن عبد العزيز، واقع وآفاق البنوك الإلكترونية (مع الإشارة إلى مستقبلها في الجزائر)، مجلة الدراسات الاقتصادية المالية، الاصدار 2، العدد 3، جامعة بشار، الجزائر، 2013.
24. بن عمر خالد، د. بورزامة جيلالي، واقع الصيرفة الالكترونية في الجزائر - بين معوقات التوسع ومتطلبات النجاح، مجلة البحوث الاقتصادية العربية، العدد 80، 2019.
25. دومة علي طهراوي، عبد القادر بسبع، خيرة بوخاري، أثر الشمول المالي الرقمي على النمو الاقتصادي دراسة قياسية لعينة الدول الآسيوية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 19، العدد 33، جامعة غليزان، الجزائر، 2023.
26. رشيد بوعافية، د. محمد صالح زويطة، الصيرفة الالكترونية-الواقع والتحديات-، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، الجزائر، 2011.
27. سارة بن غيدة، سعيدة حركات، إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية وأثرها على الخدمات البنكية الالكترونية " دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية بام البواقي"، مجلة العلوم الإنسانية لجامعة ام البواقي، العدد التاسع، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2018.
28. صورية شبنو، السعيد لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم الاقتصادية والمحاسبية، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018.

29. عبد الرزاق براهيم، عبد المالك هبال، منصف شرقي، أهمية استخدام وسائط الصيرفة الالكترونية في تطوير الخدمات المصرفية "دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية والبنك الوطني الجزائري بولاية سطيف"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2020.
30. عبد الكريم محمد يحي فاضل، مدى تأثير استخدام الصيرفة الإلكترونية على فاعلية الرقابة التطبيقية لنظم المعلومات المحاسبية المحوسبة "دراسة ميدانية لدى البنوك التجارية اليمنية"، مجلة الباحث الجامعي للعلوم الانسانية، الاصدار 01، العدد 32، جامعة دمشق، سوريا، 2017.
31. عماد الدين بركات، طبي حورية، وسائل الدفع الالكترونية ودورها في تفعيل التجارة الالكترونية، مجلة القانون والتنمية المحلية، المجلد 1، العدد 02، الجزائر، 2019.
32. فاطمة الزهراء مغدور، عماد معوشي، الشمول المالي كآلية استراتيجية لتعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية، مجلة الشعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، مخبر الاقتصاد التطبيقي في التنمية، جامعة المدية، الجزائر، 2022.
33. فاطمة قادم، الشمول المالي ودوره في تعزيز الاستقرار المالي "دراسة حالة الدول العربية"، مجلة المدبر، المجلد 10، العدد 1، الجزائر، 2023.
34. قاسي يسمينة، مزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي والتنمية المستدامة (دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية)، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 5، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022.
35. قاشي خالد العثماني مصطفى، استراتيجيات إدارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 02، الجزائر، 2010.

36. كريمة بركات، الصيرفة الالكترونية في الجزائر (المفهوم، الواقع، ومتطلبات التنشيط)، مجلة المعارف، المجلد 16، العدد 2، الجزائر، 2021.

37. لزهاري زاوويد، دور تكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الريحان للنشر العلمي، العدد 6، جامعة غرداية، الجزائر، 2021.

38. محمد بدر خلافة، بلال بلوطة، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مجلة نماء للاقتصاد والتجارة، المجلد 07، العدد 01، مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، جامعة جيجل، الجزائر، 2023.

39. مصطفى بن شلاطة، واقع الصيرفة الالكترونية ووسائل الدفع في الجزائر، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد الثامن، العدد 01، جامعة طاهري محمد، الجزائر، 2022.

40. نزيهة مرسل، أثر الاستثمار في راس المال البشري على تعزيز الشمول المالي في بعض الدول العربية لفترة (2004-2019)، مجلة إضافات اقتصادية، المجلد 06، العدد 02، مخبر التنمية الإدارية للارتقاء بالمؤسسات الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2022.

41. وفاء جثير مزعل، المعوقات التي تواجه تطبيق الصيرفة الالكترونية دراسة استطلاعية لآراء عينة من موظفي المصارف العاملة في مدينة الناصرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، المجلد 16، العدد 58، العراق، 2024.

ث - المداخلات:

42. بختة بطاهر، عبدالله عقون، مداخلات بعنوان "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول - تجارب بعض البلدان العربية -"، الملتقى الوطني الاول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لتدعم التنمية المستدامة، المركز الجامعي لخميس مليانة، يومي 27 و28 نوفمبر 2018.

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

ج- المواقع الالكترونية:

44. <https://www.elkhabar.com>
45. <https://www.albaraka-bank.com>.
46. <https://www.bdl.dz/ar>
47. <https://badrbanque.dz/من-نحن/>
48. <https://www.bna.dz/>.
49. <https://www.agb.dz/>

ثانيا: اللغة الأجنبية

50. Abdikarin Ahmed Abid, Fatima Mohamed Hussein, Dr.Hanita Binti Kadir, Efeect of Electronic Banking on financial inclusion among commercial banks in Somalia, International Journal of Finance and Accounting, Volume 07,No 03, Graduate Faculty of Management Science, Banking& Finance, Simad University, Mogardishu Somalia,2022.

51. Emeka E.Ene, Gabriel O.Abba, Gidon F.Fatokun, The Impact of Electronic Banking on Financial Inclusion in Nigeria, American Journal of

Industrial and Business Management, Volume 09, No 06, Department of Accounting& Finance, Baze University, Abuja, Nigeria, 2019.

52. Henok Arega Asfaw, Financial Inclusion theroyggh Mobile Banking Cgallenges and Prospects, Journal IJSRST, Volume 01, No 04, Science and Techonology, Ethiopia, 2015.

53. Morsli Naziha, Ben oudina Bouhafs, The electronic payment system and its role in strengthening the financial inchusion un Algeria: an analytical study, Journal of Economics and Sustainable Development, Volume 07, No 02, University of Ghardaia, Algeria, 2024.

الملاحق

الملحق (01): استمارة الاستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

قسم العلوم المالية والمحاسبية

إستمارة الإستبيان

الطالب : حمامي الحاج الطيب

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان دور الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة وكالات البنوك التجارية بولاية غرداية .

نرجو من سيادتكم المشاركة والمساهمة في إثراء هذا الموضوع من خلال تفضلكم بالإجابة على الاسئلة الواردة في هذه الاستمارة بوضع علامة (x) امام الإجابة التي تختاروها مؤكدين لكم بأن المعلومات التي سيتم التحصل عليها ستعامل بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

في الأخير نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتم في هذا البحث.

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

العمر: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

المستوى التعليمي: ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير أو دكتوراه ☐ أخرى ☐

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐

المحور الثاني: الصيرفة الالكترونية					
أولاً: مدى توفر متطلبات الصيرفة الالكترونية					
الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق بشدة
1	يتوفر البنك على بنية تحتية تقنية مرتبطة ببنى الاتصالات و تقنية المعلومات.				
2	يتوفر البنك كواذر بشرية ذات كفاءة عالية قادرة على أداء الانماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة .				
3	يعمل البنك على مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات.				
4	يقوم البنك بتقييم الموضوعي و المستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية .				
5	يتفاعل البنك مع الأفكار و النظريات الحديثة في مجال الأداء الفني والتسويقي و المالي و الخدماتي.				

ثانياً: أدوات الصيرفة الالكترونية					
الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق بشدة
6	يوفر البنك أجهزة الصراف الآلي وتعمل باستمرار				
7	يستخدم البنك الهاتف النقال من خلال إرسال رسائل قصيرة للعملاء تبين الحركات التي تمت على الحساب.				
8	يستخدم البنك الهاتف النقال لتعريف بخدماته البنكية وتسويقها				
9	للبنك موقع إلكتروني يقدم معلومات عن البنك وخدماته.				
10	يتيح الموقع الإلكتروني للعميل الولوج لحساباته وإدارتها عن بعد.				
11	يسمح الموقع الإلكتروني للعميل بتقديم إقتراحات أو تعبئة الطلبات .				
12	يتيح البنك للعملاء خدمة تسديد مشترياتهم إلكترونياً كبديل للنقود الورقية أو الشيكات .				

المحور الثالث: أبعاد الشمول المالي

أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
13	يوفر البنك عدد كافي من أجهزة الصرافات الآلية عبر إقليم الولاية .					
14	يوفر البنك عدد كافي من الفروع في إقليم الولاية					
15	يسهل الموقع الالكتروني للبنك الوصول إلى الخدمات المالية .					
16	تسهل خدمات الهواتف النقالة المتوفرة في الوصول إلى الخدمات المالية					

ثانياً: إستخدام الخدمات المالية

الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
17	يشهد البنك إرتفاع متزايد في ملكية الحسابات المصرفية					
18	إرتفاع كبير في إستخدام الهواتف المقالة في المعاملات المالية .					

					تزايد في استخدام البطاقات الائتمانية و الشيكات	19
ثالثا: جودة الخدمات المالية						
الرقم	العبارة					
	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة	
20	توجد قوانين وتشريعات وأنظمة تمنع الاحتيال لحماية العملاء.					
21	يسعى البنك البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.					
22	توجد قوانين وأنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير سليمة لحماية العملاء.					
23	يعمل البنك على تثقيف العملاء و زيادة الوعي المالي					

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الجامعة	رتبة	أسماء المحكمين
جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	لزهاري زواويد
جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	أولاد إبراهيم ليلي
جامعة غرداية	أستاذ محاضر أ	بن اوزينة بوحفص

الملحق رقم (03) : معامل الثبات ألفا كرونباخ

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.788	12

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.806	11

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	23

الملحق رقم (04): معامل الارتباط بيرسون لمحاور الاستبيان

Correlations

		_الصيرفة الالكترونية	_الشمول_ابعاد المالي	_المحور الكلي
_الصيرفة الالكترونية	Pearson	1	.693**	.921**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)		.000	.000
	N	53	53	53
_الشمول_ابعاد المالي	Pearson	.693**	1	.920**
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000		.000
	N	53	53	53
_الكلي_المحور	Pearson	.921**	.920**	1
	Correlation			
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	
	N	53	53	53

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

الملحق رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي

Case Processing Summary

	Cases					
	Valid		Missing		Total	
	N	Percent	N	Percent	N	Percent
_المحور الكلي	53	100.0%	0	0.0%	53	100.0%

Descriptives

			Statistic	Std. Error
_المحور الكلي	Mean		3.9268	.13888
	95% Confidence Interval for Mean	Lower Bound	3.6481	
		Upper Bound	4.2054	
	5% Trimmed Mean		3.9707	
	Median		4.1331	
	Variance		1.022	
	Std. Deviation		1.01106	
	Minimum		.94	
	Maximum		5.71	
	Range		4.78	
	Interquartile Range		1.18	
	Skewness		-.733	.327
	Kurtosis		.713	.644

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
المحور_الكلي	.110	53	.156	.963	53	.100

a. Lilliefors Significance Correction

الملحق رقم (06): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد عينة الدراسة.

Statistics

		الجنس	العمر	المستوى_التعليمي	سنوات_الخبرة
N	Valid	53	53	53	53
	Missing	0	0	0	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	34	64.2	64.2	64.2
	انثى	19	35.8	35.8	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 30 سنة	3	5.7	5.7	5.7
	من 30 الى 40 سنة	28	52.8	52.8	58.5
	اكثر من 40 سنة	22	41.5	41.5	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

المستوى_التعليمي

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	31	58.5	58.5	58.5
	ماستر	10	18.9	18.9	77.4
	ماجستير او دكتوراه	2	3.8	3.8	81.1
	اخرى	10	18.9	18.9	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

سنوات_الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	اقل من 5 سنوات	4	7.5	7.5	7.5
	من 5 الى 10 سنوات	23	43.4	43.4	50.9
	اكثر من 10 سنوات	26	49.1	49.1	100.0
	Total	53	100.0	100.0	

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان.

Descriptive Statistics					
	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يتوفر البنك على بنية تحتية تقنية مرتبطة ببنى الاتصالات و تقنية المعلومات.	53	3.00	5.00	4.2264	.50541
يتوفر البنك كواذر بشرية ذات كفاءة عالية قادرة على أداء الانماط الجديدة من العمل القائم على التقنية الحديثة.	53	3.00	5.00	4.3208	.54679
يعمل البنك على مواكبة التطورات العالمية الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصال و الاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات.	53	3.00	5.00	4.3019	.54012
يقوم البنك بتقييم الموضوعي و المستمر لفاعلية أداء أدواتها الالكترونية.	53	2.00	5.00	4.1132	.64032
يتفاعل البنك مع الأفكار و النظريات الحديثة في مجال الأداء الفني والتسويقي و المالي و الخدماتي.	53	3.00	5.00	4.1509	.60116
يوفر البنك أجهزة الصراف الآلي وتعمل باستمرار.	53	1.00	5.00	3.9623	.91908
يستخدم البنك الهاتف النقال من خلال إرسال رسائل قصيرة للعملاء تبين الحركات التي تمت على الحساب.	53	1.00	5.00	4.0943	.98575

يستخدم البنك الهاتف النقال لتعريف بخدماته البنكية وتسويقها	53	2.00	5.00	3.9623	.87623
للبنك موقع إلكتروني يقدم معلومات عن البنك و خدماته.	53	3.00	5.00	4.4906	.57588
يتيح الموقع الالكتروني للعميل الولوج لحساباته وإدارتها عن بعد.	53	3.00	5.00	4.4906	.57588
يسمح الموقع الالكتروني للعميل بتقديم إقتراحات أو تعبئة الطلبات.	53	1.00	5.00	3.8868	.91274
يتيح البنك للعملاء خدمة تسديد مشترياتهم إلكترونيا كبديل للنقود الورقية أو الشيكات.	53	3.00	5.00	4.5094	.57588
Valid N (listwise)	53				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الصيرفة_الالكترونية	53	1.52	6.20	4.0518	1.07408
Valid N (listwise)	53				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يوفر البنك عدد كافي من أجهزة الصرافات الآلية عبر إقليم الولاية.	53	3.00	5.00	3.7547	.70454
يوفر البنك عدد كافي من الفروع في إقليم الولاية.	53	2.00	5.00	3.3019	.84546
يسهل الموقع الالكتروني للبنك الوصول إلى الخدمات المالية .	53	2.00	5.00	3.9057	.83813

تسهيل خدمات الهواتف النقالة المتوفرة في الوصول إلى الخدمات المالية	53	1.00	5.00	4.0000	.78446
يشهد البنك إرتفاع متزايد في ملكية الحسابات المصرفية	53	3.00	5.00	4.2642	.48639
إرتفاع كبير في إستخدام الهواتف المقالة في المعاملات المالية.	53	1.00	5.00	3.8302	.91433
تزايد في إستخدام البطاقات الائتمان و الشيكات	53	3.00	5.00	4.3585	.52236
توجد قوانين وتشريعات وأنظمة تمنع الاحتيال لحماية العملاء.	53	1.00	5.00	3.9623	.85400
يسعى البنك البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.	53	3.00	5.00	4.3396	.51677
توجد قوانين وأنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير سليمة لحماية العملاء.	53	3.00	5.00	4.1321	.68043
يعمل البنك على تثقيف العملاء و زيادة الوعي المالي.	53	3.00	5.00	4.1887	.62193
Valid N (listwise)	53				

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
الشمول_المالي	53	1.51	6.62	3.8538	1.21169
Valid N (listwise)	53				

الملحق رقم (08): اختبار الفرضية الأولى.

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
الصيرفة_الالكترونية	53	4.0518	1.07408	.14754

One-Sample Test

Test Value = 5

				95% Confidence Interval of the Difference	
t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	Lower	Upper
-6.427-	52	.000	-.94816-	-1.2442-	-.6521-

الملحق رقم (09): اختبار الفرضية الثانية

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بعد_الوصول_للخدمات_ال مالية	53	3.7406	.58004	.07967

One-Sample Test

Test Value = 5

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
بعد_الوصول_للخدمات_ال مالية	-15.807-	52	.000	-1.25943-	-1.4193-	-1.0996-

الملحق رقم (10): اختبار الفرضية الثالثة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بعد_استخدام_الخدمات_المالية	53	4.1509	.49167	.06754

One-Sample Test

Test Value = 5

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
بعد_استخدام_الخدمات_المالية	-12.572	52	.000	-.84906	-.9846	-.7135

الملحق رقم (11): اختبار الفرضية الرابعة

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
بعد_جودة_للخدمات_الـ مالية	53	4.1557	.47845	.06572

One-Sample Test

Test Value = 5

	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
بعد_جودة_للخدمات_المالية	-12.848-	52	.000	-.84434-	-.9762-	-.7125-

الملحق رقم (12): اختبار الفرضية العامة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.693 ^a	.481	.471	.30587

a. Predictors: (Constant), الصيرفة_الالكترونية

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4.418	1	4.418	47.227	.000 ^b
	Residual	4.771	51	.094		
	Total	9.189	52			

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. Predictors: (Constant), الصيرفة_الالكترونية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients B	Std. Error	Standardized Coefficients Beta	t	Sig.
1	(Constant)	.844	.462		1.828	.073
	الصيرفة_الالكترونية	.751	.109	.693	6.872	.000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي