



# جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

الرقم التسلسلي: 2021/.....

قسم : مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د.)

دفعة: 2021

الميدان: علوم إقتصادية، علوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: مالية ومحاسبة

التخصص: مالية مؤسسة

## دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

### دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر

تحت إشراف الأستاذة:

- د. حنان دريد

من إعداد الطالبتين:

- صفاء دبوبة

- مروى مريان

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة

الصفة	الرتبة العلمية	الإسم واللقب
رئيسا	أستاذ محاضر. أ	د. سارة عزليزية
مشرفا ومقررا	أستاذ محاضر. أ	د. دريد حنان
عضوا مناقشا	أستاذ مساعد. أ	د. بن عبود شادية

السنة الجامعية: 2021/2020





# شكر وتقدير

قال الله تعالى " ومن يشكر فإنما يشكر لنفسه " (لقمان: 12)

نحمد الله عز وجل حمدا كثيرا طيبا مباركا على توفيقه لنا في إتمام هذا البحث العلمي.

وبسرنا أن نتقدم بالشكر والإمتنان إلى الأستاذة الدكتورة "حنان دريد" لتفضلها الكريم بالإشراف على هذه الدراسة، ومساعدتنا بالمراجع والنصح والتوجيه لإتمام هذه الدراسة، حفظها الله وأطال في عمرها.

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى:

- الأستاذة د. سارة عزايزة

- الأستاذة د. بن عبود شادية

أعضاء لجنة المناقشة حفظهم الله على قبولهم لمناقشة هذه الدراسة وما بذلاه من جهد في قراءة هذه المذكرة وتقييمها.

كما نتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لنا يد العون في مسيرتنا العلمية.



# الإهداء

إلهي لا يطيب الليل إلا بشكرك ولا يطيب النهار إلا بطاعتك ولا تطيب اللحظات إلا بذكرك... ولا تطيب الآخرة إلا بعفوك ولا تطيب الجنة إلا برويتك.

إلى من كلله الله الهيبة والوقار... إلى من علمني العطاء بدون إنتظار... إلى من أحمل إسمه بكل إفتخار "أبي الغالي" حفظه الله.

إلى ملاكي في الحياة إلى معنى الحب والحنان..... إلى أمي حبيتي... فرحتي نور حياتي حفظها الله إلى إخوتي إلى سندي بعد والدي "وفاء" "انيس" "هيثم" حفظكم الله.

إلى عمتي حبيتي "مليكة"

إلى صديقاتي في العمل و الدراسة.

إلى أستاذتي الدكتورة "حنان دريد"

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساندي و لو بكلمة.

إلى كل من نسيه القلم وحفظه القلب.

إلى كل من يفكر ويبحث للإرتقاء بالعلم في كل مكان.

أهدي لكم عملي هذا سائلا من الله العلي القدير أن يمدنا يتوفيقه

## صفاء



# الإهداء

الحمد لله فالق الأنوار وجاعل الليل والنهار ، ثم الصلاة والسلام على سيد الآنام

محمد صلى الله عليه وسلم

أهدي هذا العمل

إلى الذي كان سببا في حياتي وفيما وصلت إليه أبي العزيز حفظه الله

إلى سر النجاح والفلاح....إليالتي حملتني وهنا على وهن ووفرت لي شروط الراحة التامة

أمي العزيزة حفظها الله

إلى من ترعرعت معهم ونما غصني بينهم أخوأي: أيمن وصهيب

وأختاي: أميرة وخلود

إلى من جمعتني بهم الحياة هم في ذاكرتي ولم تسعهم مذكرتي وغرسوا في قلبي ولم ينسهم قلبي

إلى كل هؤلاء وبأسم معني الوفاء أهدي هذا العمل.

مروى

## المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور ومدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى عينة من الجمهور العام في الجزائر، وذلك من خلال إستعراض المفاهيم العامة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي بالإضافة إلى معرفة واقع مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي العالم وخاصة الدول العربية بالتركيز على الجزائر.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، كما إستخدمت الدراسة الإستبانة كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها إحصائيا وعرض النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي spss بشكل أساسي لتطبيق كافة الأساليب الإحصائية، حيث إستهدفت الدراسة عينة من الجمهور العام في الجزائر، ولقد خلصت إلى مجموعة من النتائج لعل من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي بمختلف أبعاده.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات لعل من أبرزها ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى تكثيف الجهود في مجال التثقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي والتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات المصرفية الإلكترونية، الشمول المالي

## Abstract

The study aimed to know the role and extent of the contribution of electronic banking services in enhancing financial inclusion among a sample of the general public in Algeria, by reviewing general concepts about electronic banking services and financial inclusion in addition to knowing the reality of the contribution of electronic banking services in the world, especially the Arab countries, with a focus on Algeria.

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive and analytical approach was used to analyze the various aspects of the subject of the study, and the study also used the questionnaire as a tool to collect data and then analyze it statistically and present the results using the statistical program spss mainly to apply all statistical methods, as the study targeted a sample of the general public in Algeria,, and it concluded a set of results, perhaps the most important of which is the existence of a statistically significant relationship at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) between electronic banking services and financial inclusion in its various dimensions.

The study came out with a number of recommendations, perhaps the most prominent of which are is the need to follow up on recent developments in the field of electronic banking services and reaching customers through the latest electronic means. In addition to Intensifying efforts in the field of financial education in support of the financial inclusion system and introducing electronic banking services.

**Key words:** electronic banking services, financial inclusion

# الفهارس

## قائمة المحتويات

الصفحة	المحتوى
	شكر وتقدير
	الإهداء
	الملخص
I	فهرس المحتويات
III	فهرس الجداول
I	فهرس الأشكال
I	فهرس الملاحق
أ-ج	المقدمة العامة
<b>الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية
03	المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية
09	المطلب الثاني: أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلباتها
11	المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية
12	المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي
13	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
17	المطلب الثاني: الركائز الأساسية للشمول المالي وتحدياته
18	المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
21	المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
21	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
27	المطلب الثاني : الدراسات باللغة الأجنبية
30	المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية
33	خلاصة الفصل الأول
<b>الفصل الثاني: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى عينة كمن الجمهور العام في الجزائر</b>	
35	تمهيد
36	المبحث الأول: واقع مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي



36	المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية
45	المطلب الثاني: واقع الشمول المالي
50	المطلب الثالث: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي
52	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة
53	المطلب الأول: التحضير للدراسة الميدانية
56	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة
57	المطلب الثالث: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة
62	المبحث الثالث: إختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها
63	المطلب الأول: نموذج وفرضيات الدراسة
64	المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة
67	المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة
70	خلاصة الفصل الثاني
73	خاتمة عامة
75	قائمة المراجع
82	الملاحق

## قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
19	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه	01
37	توزيع إستعمال البطاقات الذكية والمعالجة على المناطق الجغرافية عبر العالم سنة 2015	02
38	عدد مستخدمي الأنترنت المصرفي وعدد السكان في الجزائر	03
39	تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال	04
39	التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر	05
40	عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015	06
40	تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال فترة 2010-2015	07
40	تطور بطاقات الدفع في الجزائر خلال فترة 1998-2015	08
42	أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية	09
48	نسبة ملكية الأفراد البالغين لحسابات في مؤسسات مالية رسمية في الجزائر وبعض الدول العربية	10
50	ملكية الحسابات في مؤسسات مالية كنسبة من البالغين فوق 15 عاما بالجزائر	11
50	نسبة البالغين الذين إقترضوا من مؤسسات مالية	12
50	نسبة الإدخار من المؤسسات المالية الرسمية كنسبة من البالغين فوق 15 عاما بالجزائر	13
55	مقياس الإستبيان	14
55	نتائج إختبار معمل ألفا كرونياخ (معامل الثبات)	15
55	نتائج إختبار معامل صدق الإتساق الداخلي	16
56	خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس	17
56	خصائص عينة الدراسة من حيث العمر	18
56	خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي	19
57	خصائص عينة الدراسة من حيث نوع المهنة	20
57	خصائص عينة الدراسة من حيث المنطقة	21
58	مقياس ليكارت الخماسي والتوسط المرجح	22
58	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الخدمات المصرفية الإلكترونية	23

60	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الوصول إلى الخدمات المالية	24
61	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات استخدام الخدمات المالية	25
62	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات جودة الخدمات المالية	26
62	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الشمول المالي	27
64	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	28
65	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الأولى	29
65	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثانية	30
66	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثالثة	31
67	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الرئيسية	32

## قائمة الأشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
36	نسبة استخدام الصراف الآلي لكل 100 راشد حول العالم	01
37	يوضح درجة استخدام مختلف أنماط المنصات البنكية ومدى التقارب الحاصل في مختلف مناطق العالم	02
46	نسبة البالغين الذين لديهم حساب لدى مؤسسة مالية رسمية حسب النطاق الجغرافي	03
46	الفجوة بين الجنسين في ملكية حساب مصرفي	04
47	نسبة الأفراد المدخرين حول العالم	05
47	نسبة إقتراض الأفراد البالغين لأموالهم حول العالم	06
47	نسبة الأفراد المدخرين في الدول العربية خلال السنوات 2011 و 2014 و 2017	07
49	نسبة البالغين الذين إقترضوا من مؤسسة مالية رسمية	08
51	نسبة استخدام الهاتف المحمول للولوج إلى حساب مصرفي واستخدام الأنترنت حول العالم	09
51	نسبة استخدام الهاتف المحمول للولوج إلى حساب مصرفي واستخدام الأنترنت في الدول العربية	10
52	نسبة البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان حول العالم	11
52	نسبة البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان في الدول العربية	12

## قائمة الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
83	قائمة المحكمين	01
84	إستمارة الإستبيان	02
89	نتائج إختبار معامل ألفا كرونباخ	03
89	التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة	04
91	التحليل الوصفي للجزء الخاص بتحليل الخدمات المصرفية الإلكترونية	05
93	التحليل الوصفي للجزء الخاص بالشمول المالي	06
95	نتائج إختبار إعتدالية البيانات (التوزيع الطبيعي)	07
96	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الأولى	08
97	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثانية	09
98	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثالثة	10
99	تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الرئيسية	11

# المقدمة العامة

## مقدمة عامة

يشهد العالم الآن العديد من التغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ولعل أهم هذه التغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث، والتي أثرت على جميع القطاعات سواء الاقتصادية منها أو الاجتماعية، ومن بينها القطاع المصرفي الذي إمتد إليه التطور مما أدى إلى تزايد عمليات التجارة الإلكترونية وغيرها من المعاملات المصرفية وفي ظل ذلك كله أصبح على البنوك التحول من النظام التقليدي نحو الأنظمة المصرفية الحديثة من أجل تقديم خدمات تتوافق مع رغبات الأفراد في الوقت والمكان المناسب وذلك بالإعتماد على أساليب الكترونية حديثة تتماشى مع عصر المعرفة كالهاتف النقال وقنوات توزيع الخدمة المصرفية.

ونظرا لهذه التحولات الاقتصادية، فإن الجزائر سعت في السنوات الأخيرة إلى تطوير خدمات وآلية عمل المصارف من أجل مواكبة التطورات الحاصلة والوصول إلى أرقى النظم المصرفية، فأصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية ذات شهرة كبيرة ومحور إهتمام القطاع المصرفي الجزائري الذي بات يهتم بكيفية تحسين نوعية الخدمة وتوسيع نطاق وصول الأفراد إليها بصورة مستمرة وبتكلفة أقل وهذا من أجل تعزيز الشمول المالي الذي ظهر في الآونة الأخيرة والذي حظي بأهمية متزايدة على الساحة الدولية والعالمية، ومن البنود المهمة المدرجة على جدول أعمال السياسات الدولية.

## أولاً: إشكالية البحث

يعتبر ديمومة وإستمرارية العمل المصرفي الجزائري مرهون بمدى تحكم المصرف بمواكبة التطورات الحاصلة في المعاملات المصرفية وإبتكار خدمات مصرفية تعود بالنفع على الفقراء والنساء والشباب وغيرهم من الجماعات المحرومة ونشر الوعي المالي وتعزيزه.

وإستنادا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الآتية:

إلى أي مدى يمكن أن تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي الجزائري؟

## ثانياً: التساؤلات الفرعية

على ضوء إشكالية الدراسة تتدرج الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر؟
- هل يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وإستخدام الخدمات المالية في الجزائر؟
- هل يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر؟

## ثالثا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في الجزائر.

وتتدرج ضمن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول الى الخدمات المالية في الجزائر.

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية في الجزائر.

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر.

## رابعا: أهمية الدراسة

تتبقى أهمية الدراسة من أهمية موضوعها الذي يظهر دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، هذا الموضوع الذي ظهر حديثا وأصبح محور إهتمام العالم والمجتمع ككل، ويمكن إبراز هذه الأهمية في النقاط الآتية:

- تكمن أهمية هذه الدراسة في كون الموضوع حديث وأنه من المهم أن يساهم كافة المعنيين في نشر الوعي الوعي وهذا ما قامت به عدة بنوك في الجزائر حديثا كبنك الفلاحة والتنمية الريفية بعمل مبادرات تحسيسية حول موضوع الشمول المالي وذلك إلتزاما بتعليمات رئيس الجمهورية.

- مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي والوصول إلى العديد من الفئات المحرومة والمهمشة.

## خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الآتي:

- التعرف على ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية بصورة عامة من حيث المفهوم، الخصائص والتحديات وغيرها.

- إبراز أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- بيان الشمول المالي بصورة عامة من حيث المفهوم والخصائص والتحديات وغيرها.

- إبراز كيفية مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

- تحليل إحصائيات الخدمات المصرفية الإلكترونية ومؤشرات الشمول المالي حول العالم وفي الدول العربية.



**سادسا: إطار الدراسة**

تحدد الدراسة بالمجالات الآتية:

**الإطار المكاني:** تضمنت الدراسة عينة من الجمهور العام في الجزائر.

**الإطار الزمني:** شملت فترة توزيع الإستمارة وجمعها من أفراد عينة الدراسة للمدة ما بين 17 ماي 2021 إلى 20 ماي 2021.

**سابعا: منهج البحث**

تم إعداد هذه الدراسة بالإعتماد على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة من خلال مراجعة البيانات والمعلومات في الأدبيات المتوفرة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، كما تم إنتهاج أسلوب المنهج التحليلي وهذا إنطلاقا من القيام بتجميع إستطلاعات الآراء لعينة من جمهور عام في الجزائر ومعالجتها بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

**ثامنا: صعوبات الدراسة**

هناك مجموعة من العقبات التي إعتضت البحث يتم ذكرها في الآتي:

- عدم توفر الإحصائيات والأرقام الدقيقة والكافية عن الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي.
- صعوبة الوصول إلى عدد كبير من أفراد عينة الدراسة لعدة أسباب من بينها عدم تجاوب البعض مع الإستبيان.

**تاسعا: تقسيم البحث**

لقد تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي، ويتم توضيح ذلك في الآتي: تم التطرق في الفصل الأول للأدبيات النظرية للدراسة والذي تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، سيتم التطرق في المبحث الأول إلى الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية من ماهية وأنواع... الخ ثم المبحث الثاني والذي تم التطرق فيه إلى ماهية الشمول المالي مؤشرات وأبعاده، في حين جاء المبحث الثالث لعرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

أما فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجانب التطبيقي للدراسة، فقد تم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، تم تخصيص المبحث الأول لتوضيح واقع مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي حول العالم وفي الدول العربية وخاصة الجزائر، أما المبحثين الثاني والثالث فتم تخصيصهما لدراسة الموضوع في الجزائر حيث تم الإعتماد على إستمارة الإستبيان بتوزيعها على عينة من الجمهور العام وهذا بغرض إستخلاص بعض النتائج والتوصيات التي تخدم أغراض البحث بالاضافة إلى الإجابة عن التساؤلات المطروحة سابقا.

وفي الختام جاءت خاتمة عامة للموضوع، ملحقة بمجموعة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول  
الخدمات المصرفية الإلكترونية  
والشمول المالي

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي

تمهيد:

في ظل التطورات السريعة التي عرفها العالم في مجال التكنولوجيا خاصة ما يتعلق بأنظمة الإتصال عن بعد بالإضافة إلى الثورة المعلوماتية وانعكاسها على الأنشطة الاقتصادية عامة والعمل المصرفي خاصة قد سهل بشكل كبير عمليات إنجاز المعاملات المصرفية والإتصال السريع بالعملاء عبر قنوات توزيع الخدمة المصرفية الإلكترونية كالصراف الآلي وغيره، إلا أنه رغم إنتشار هذه الخدمات هناك العديد من المناطق المحرومة منها كالقرى والأرياف، إذ كان من أولويات المختصين وأصحاب القرار كالبنك الدولي هو حل هذه الإشكالية، فقاموا بعمل مؤشر عالمي وهو ما يعرف بالشمول المالي والذي مثل أهمية كبيرة ومكانة عالية في جدول أعمال الحكومات من أجل تعزيز هذا المؤشر عن طريق تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وتسهيلها لجميع المناطق وعليه تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع والتي تم تقسيمه كالآتي:

- الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- الإطار النظري للشمول المالي؛
- الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

## المبحث الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الإلكترونية

أصبحت الخدمات المصرفية الإلكترونية مجال متميز في يومنا هذا، وقد إكتسبت زخما كبيرا نتيجة للاستثمارات العالمية فيها، وبالرغم من بدايتها المتأخرة إستطاعت الخدمات المصرفية الإلكترونية في السنوات الأخيرة أن تحقق روجا كبيرا في كثير من بلدان العالم، هذه الأخيرة تسعى جاهدة لتعزيز الإدماج المالي وتنويع النشاط الإقتصادي من خلال الإبتكارات الباهرة والتطبيقات التكنولوجية المختلفة والتي تساعد على توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية لأكبر شريحة من السكان، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق للمطالب الآتية:

- ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلباتها؛
- مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية.

### المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الإلكترونية

#### أولا: مفهوم الخدمة المصرفية الإلكترونية

قبل التطرق لأهم التعاريف الخاصة بالخدمة المصرفية الإلكترونية يجب التمييز بين نوعين من المصارف التي تمارس هذه الخدمة فهناك المصارف التي ليس لها بيانات تأوي هيكلها وتسمى بالبنوك الإلكترونية أو الافتراضية، وهناك مصارف عادية وهي تقدم خدمات تقليدية بالإضافة إلى ممارسة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وبصفة عامة فإن أغلب الخدمات المصرفية الإلكترونية تقدم عبر الإنترنت إضافة إلى وسائل أخرى كالهاتف والحاسوب ... الخ.

- الخدمة المصرفية الإلكترونية هي: "مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية الحديثة التي وفرتها الثورة التكنولوجية في العالم المتقدم، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الإقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، وتشمل كل المعلومات المالية بين المنظمات والأفراد والشركات ومن أجل تحسين الربحية وتخفيض التكاليف"<sup>1</sup>.
- وتعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها: "تتطوي على تقديم الخدمات المصرفية عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل: الهاتف الجوال، الرسائل القصيرة ... الخ، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي إعتادت مؤسسات الخدمات التقليدية على تقديمها، فإنها أيضا تلك الخدمة المقدمة من قبل الصناعيين، وعليه فإن مفهوم الخدمة الإلكترونية واسع ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعمل أساسا"<sup>2</sup>.

<sup>1</sup>- مرزوق عاشور، معمورية صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، 11 جامعة ورقلة، 2018، ص: 03.

<sup>2</sup>- عامر بشي، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه، العلوم الإقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012، ص: 230.

- توصف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها: "تقديم خدمات مالية خارج الإطار التقليدي للفروع البنكية باستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال كإستخدام البطاقات، الهواتف الجواله والأنترنيت.<sup>1</sup>
- كما تعرف أيضا على أنها تلك المصارف أو المؤسسات المالية التي تقوم على الركائز الإلكترونية، وتوظيف كافة التطورات الحديثة في مجال تكنولوجيا الإتصال والمعلومات لتقدم كافة الخدمات المصرفية بأمان.<sup>2</sup>

ومن خلال التعريفات السابقة يمكن تقديم تعريف للخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها: الخدمات أو النظم التي تمكن زبائن المصرف من الوصول للحسابات المصرفية أو الحصول على معلومات عن المنتجات المالية والخدمات من خلال شبكة خاصة أو عامة بما في ذلك شبكة الأنترنيت بهدف تحقيق الآتي:

- إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها المصرف دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.
- حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض.

- طلب العملاء تنفيذ عمليات مصرفية مثل تحويل الأموال.

#### ثانيا: خصائص الخدمات المصرفية الإلكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الإلكترونية بعدة خصائص أهمها الآتي:<sup>3</sup>

- تتم الخدمات المصرفية الإلكترونية عن بعد ودون إتصال مباشر بين أطراف الخدمة، وهو ما يطرح مشكل عدم إمكانية تحديد الهوية، بالرغم من أنه أمر تعالجه التكنولوجيا بالعديد من وسائل التأمين للتعرف على الهوية إلكترونيا.

- أنها خدمات عبر الحدود ولا تعرف قيودا جغرافية.

- أنها خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية حيث أن كافة الإجراءات والمراسلات بين طرفي الخدمة تتم إلكترونيا وهذا ما يطرح عددا من المسائل القانونية المتعلقة بأدلة الإثبات.

- إمكانية تسليم بعض الخدمات إلكترونيا مثل الخدمات الرقمية ككشوف الحسابات والرصيد وغيرها.

- سرعة تغيير القواعد الحاكمة، وذلك لمواكبة التطور السريع في مجال المعاملات البنكية الإلكترونية مما يحتاج إلى السرعة في صياغة التشريعات اللازمة لمواكبة هذا التطور السريع

#### ثالثا: أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية

تكمن أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية فيما يلي:<sup>1</sup>

<sup>1</sup>- أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11، 2017، ص: 197.

<sup>2</sup>- علي كريم الخفاجي، توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء العراق، المجلد 8، العدد 32، 2012، ص: 51.

<sup>3</sup>- محمود أحمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، المجلد 03، 2018، ص: 17.

- تخفيض النفقات التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات: إذ لا يحتاج العميل إلى الانتقال للمصرف مما يؤدي إلى عدم الحاجة إلى إنشاء فروع جديدة للمصارف، خاصة في المناطق المعزولة جغرافيا بل يكفي إجراؤها عن طريق الخدمات الإلكترونية للمصرف، وذلك على سبيل المثال عن طريق الأترنبت الهاتف النقال، الرسائل القصيرة.

- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى: إن تسويق الخدمات المصرفية الإلكترونية يمكن من الحفاظ على الحصة السوقية والقيام أيضا بزيادتها، وذلك من خلال الأساليب التسويقية المختلفة التي تساعد في مواكبة تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية المختلفة عن طريق تكنولوجيا الاتصالات.

- زيادة ارتباط العملاء بالمصرف: إن تقديم البنك معاملاته البنكية عن طريق الخدمات الإلكترونية تساعده بإمتلاك ميزة تنافسية وتدعيم علاقته مع عملائه مما يؤدي إلى زيادة ارتباطهم بهذا المصرف والولاء له دون غيره.

- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء: من أهم مميزات الخدمات الإلكترونية ميزة الوصول إلى قاعدة عريضة من العملاء عبر العالم دون التقيد بمكان أو زمان معين.

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة: إذ أصبحت هناك عمليات مصرفية جديدة لا يمكن لأي مصرف من آدائها إلى عملائه إلا إذا كان يملك خدمات إلكترونية معينة لما تتميز به تلك العمليات المصرفية بالسرعة في الأداء والدقة.

#### رابعاً: أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية

يرى الباحثون أن من أهم أهداف الخدمات المصرفية الإلكترونية هي سهولة استخدام الخدمة وبساطتها بالشكل الذي يمكن جميع العملاء من الوصول إليها واستخدامها بدون أي معيقات، ويتم ذلك من خلال التعليمات الموجودة داخل الموقع الإلكتروني، بالإضافة إلى وجود دعم فني متوال على مدار الساعة بحيث يجد العميل إجابات سريعة عن الخدمة، وهناك أهداف أخرى للخدمات المصرفية الإلكترونية أهمها الآتي: <sup>2</sup>

- فتح أسواق جديدة أمام المنتجات وخدمات المصرف، ذلك أن التحول إلى الخدمات الإلكترونية يجب أن يصاحبه الحصول على عملاء جدد، وفتح آفاق جديدة، وبما يعطي تكلفة إستثماراته التكنولوجية ومخاطر تشغيله.

- تحسين طرق إدارة العلاقات مع العملاء، وذلك كون الخدمة الإلكترونية يميزها الدقة في الأداء والأمن، وفي أي وقت وأي مكان، فبالتالي من المفروض أن تؤدي إلى تحسين العلاقات مع عملاء المصرف.

<sup>1</sup> طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأترنبت، دار الفكر الجامعي، مصر، 2017، ص: 210.

<sup>2</sup> لمزودة عمار، كليات محمد أنيس، الصيرفة الإلكترونية المزاي: الواقع والتحديات، الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 05 ماي 2019، ص: 6.

- تخفيض كلفة أداء الخدمة: يعد إنخفاض تكلفة أداء الخدمة سمة من سمات الخدمات المصرفية الإلكترونية، وذلك بالرغم مما تتطلبه من بنية تحتية وبرامج وحاسبات وتدريب، إلا أن ذلك أقل تكلفة من الخدمة المصرفية التقليدية خلال الفروع.

- القدرة على مخاطبة كل عميل على حدى وتقديم الخدمة المناسبة له، أي المحافظة على رضا العملاء عن طريق إدارة العلاقات معهم، وذلك نتيجة ما تتيحه الخدمات الإلكترونية من البرامج التي تمكنها من تحقيق شعور لدى العميل بأن الخدمة مقدمة له دون غيره.

#### خامسا: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

إن أبرز ما تقدمه الخدمات المصرفية الإلكترونية لمختلف الأعوان الإقتصاديين هو إتاحة وسائل الدفع الإلكترونية من خلال نظام الدفع الإلكتروني، الذي يشير عموما إلى شبكات الإتصال بمختلف أنواعها والتي تتضمن تبادل مختلف وسائل الدفع الإلكترونية لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية، وعليه تتمثل أهم أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الآتي:

1. وسائل الدفع الإلكترونية: تتمثل أهم وسائل الدفع الإلكترونية في الآتي:

1. البطاقة البنكية أو البطاقة البلاستيكية: وهي عبارة عن بطاقة مغناطيسية يستطيع حاملها إستخدامها في شراء معظم إحتياجاته وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة.<sup>1</sup> ونجد عدة أنواع نذكر منها:

1.1 بطاقات السحب: يوجد نوعان من بطاقات السحب هما:

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

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

2.1 البطاقات حسب الإستخدام: ويوجد نوعان من هذه البطاقة هما:

أ. بطاقة الإئتمان العادية: وهي النوع الأغلب ويستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

ب. بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: وتستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصراف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر إستخدامها داخل حدود الوطن في المصرف المصدر

<sup>1</sup> - عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، الطبعة 02، 2013، ص:

للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر إنتشاراً فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.<sup>1</sup>

3.1 بطاقة ضمان الشيك: بمقتضاها يتعهد البنك المصدر هذه البطاقة لعميله حامل البطاقة بأن يتضمن سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك، وذلك وفقاً لشروط إصدار البطاقة وتحتوي هذه البطاقة عادة على إسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يحرره العميل.<sup>2</sup>

4.1 النقود الإلكترونية: معالجة رقمية للمدفوعات عبر الأنترنت حيث تحل قيمة النقد محل السيولة النقدية ويتم بإستخدام الحوسبة والرقمية بأشكاله المختلفة، من حواسيب وهواتف نقالة وبطاقات ذكية أو أية وسيلة أخرى تحتوي على ذاكرة حاسوبية وقدرات تشفيرية.<sup>3</sup>

وهناك تقسيمات عديدة مقترحة للنقود الإلكترونية من حيث متابعتها والرقابة عليها يتم التفريق بين مايلي:  
أ. نقود إلكترونية قابلة للتعرف عليها: وتتميز بإحتوائها على معلومات عن الشخص الذي قام بسحب النقود من المصرف في بداية التعامل ثم الإستمرار كما هو الشأن بالنسبة للبطاقة الإئتمانية في متابعة حركة النقود داخل النظام الإلكتروني وحتى يتم تمييزها في نهاية المطاف.

ب. نقود إلكترونية غير إسمية: وهي تستخدم تماماً كالأوراق النقدية من حيث كونها وثيقة الصلة بمن يتعامل بها، فلا تترك وراءها أثر يدل على هوية من إنتقلت منه أو إليه.<sup>4</sup>

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

د. نقود إلكترونية خارج الشبكة: وهنا تتم التعاملات دون الحاجة للإتصال مباشرة بالمصدر فهي تتخذ عادة صورة بطاقة يحوزها المستهلك وتتضمن مؤشراً يظهر له التغييرات التي تطرأ على قيمتها المخزنة بعد إجراء كل تعامل نقدي وهي تثير قدراً أكبر من المشاكل خاصة فيما يتعلق بالأمان من مخاطر الصرف المزدوج.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> - رايح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري، مجلة أكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، 2012، ص: 16.

<sup>2</sup> - مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 09، 2016، ص: 97.

<sup>3</sup> - بسام أعدد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في غسل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد 26، العدد الأول، 2019، ص: 547.

<sup>4</sup> - سماح ميهوب، الإتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2009، ص: 128.



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

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

- تتيح الشيكات الإلكترونية القضاء على المشاكل التي تواجهها الشيكات العادية التي يتم إرساله بالبريد كالضياع، التأخر... الخ.<sup>2</sup>

6.1 التحويلات المالية الإلكترونية: هي عملية منح ترخيص لبنك ما للقيام بحركات التحويلات المالية الدائنة والمدينة إلكترونيا من حساب بنكي إلى حساب آخر، أي أن عملية التحويل تتم إلكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر عوضا من إستخدام الأوراق، وبذلك تؤدي الخدمة الدور التقليدي لغرض المقاصة ولكن بشكل أسرع وبدرجة عالية من الكفاءة ويهدف نظام التحويل الإلكتروني للأموال إلى تسهيل وتعجيل المدفوعات والتسويات بين المصارف بما يكفل تقديم خدمات أفضل للعملاء.<sup>3</sup>

II. قنوات التوزيع الإلكترونية: تتمثل هذه القنوات فيما يلي:

1. خدمة الصراف الآلي ATM: يمكن تعريفه على أنه نظام يتيح للعملاء حملة البطاقات التعامل مع حساباتهم البنكية في أي وقت سواء في مواعيد العمل الرسمية أو غيرها من عطل وإجازات وعلى مدار 24 ساعة.<sup>4</sup>

2. الأنترنت المصرفي: إن نظام الأنترنت القائم على البنك المنزلي، نظام له أهمية كبيرة سواء على مستوى البنوك أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الأنترنت، كما تتعدد أشكاله فيما الآتي:<sup>5</sup>  
- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بأرصدتهم.

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

- كيفية إدارة المحافظ المالية (أسهم وسندات) للعملاء.

<sup>1</sup> - عمار لوصيف، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة للتجربة الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013، ص: 50-51.

<sup>2</sup> - نوال بن عمارة، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أيام 15-17 مارس 2014، ص: 12.

<sup>3</sup> - معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الاقتصادية، إقتصاد وتنمية، جامعة عين الدفلى، 2014، ص: 34.

<sup>4</sup> - رحال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة اختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو إقتصاد السوق في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2017، ص: 26.

<sup>5</sup> - نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018، ص: 236.

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

**3. نقاط البيع الإلكتروني POS:** وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، ويمكن للزبون إستخدام البطاقات البنكية بأنواعها للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم من حسابه إلكترونياً بتمرير البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونياً بحواسيب المصرف.

**4. الخدمات المصرفية الهاتفية:** أو ما تسمى مركز خدمة العملاء إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الإتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفياً بإستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة، ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع.

**5. التلفزيون الرقمي:** وهو عبارة عن الربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل أو بالعمل وبين حاسبات البنك، وبإدخال رقم سري يمكن من الدخول إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنت وتنفيذ العمليات المصرفية للعميل وبعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم إبتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في منازلهم، وما يعنيه ذلك من إتساع إمكانية جذب المزيد من العملاء، وتوفير نطاق عريض من الخدمات تشمل على تقديم المشورة وتوفير المعلومات، وقد وجدت هذه التقنية رواجاً كبيراً من البنوك والعملاء.

**6. بنوك الأنترنت:** تعد بنوك الأنترنت هي الأهم والأشمل، والأيسر والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية الإلكترونية، وذلك للإتساع المتنامي لشبكة الأنترنت على مستوى العالم، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، فضلاً عن الزيادة المذهلة لعدد مرات الإستخدام اليومي لها، كل ذلك يرشح هذه القناة أو الوسيلة لتكون الأهم، حيث توفر بنوك الأنترنت أدوات تسمح بالتفاعل مع العملاء الذين يدخلون على مواقع البنوك في شبكة الأنترنت، وتتيح لهم خططهم الإستثمارية، وإختيار القروض، أو فتح حسابات جارية، وتساهم زيادة إستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تخفيض تكلفة تحويل الأموال وإتاحة الخدمات المالية الرسمية لملايين الأشخاص لأول مرة، هذا بالإضافة إلى إزالة العوائق الجغرافية والوصول إلى المناطق النائية وخلق فرص عمل جديدة.<sup>1</sup>

**المطلب الثاني: أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية ومتطلباتها**

**أولاً: أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية**

تتمثل أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية في الآتي:<sup>2</sup>

- سهولة الدخول إلى الموقع.

<sup>1</sup> - وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، مصر، 2012، ص: 63.

<sup>2</sup> - سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العميل: دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة 2015، ص: 25.

- سرعة التعامل مع آلية الذاكرة.
- التصميم الفني للموقع أي عوامل الجذب للدخول إلى هذا الموقع دون غيره.
- معدل الإستجابة للتفاعل الحاصل حتى لا يصاب المستخدم بالملل وينصرف إلى موقع آخر.
- ويمكن تقسيم أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية إلى أربعة وهي كالاتي:
- الكفاءة: وتشير إلى سهولة الدخول والإستخدام للموقع بما في ذلك سرعة الدخول وتصميم الدليل
- وتوفير المعلومات عن عمليات الموقع بسهولة ويسر.
- تلبية الإحتياجات: تشير إلى ما إذا كان التعامل مع الموقع وتوصيل البضائع يتمتع بالإعتمادية.
- سهولة الدخول إلى النظام: تشير إلى كون الموقع معتمدا على التكنولوجيا وعرضه للجمهور بسهولة.
- الخصوصية: وتعرف بالأمن وتشير إلى كون الموقع قادرا على الإحتفاظ بسرية معلومات العملاء وسلامة المدفوعات.

## ثانيا: متطلبات الخدمات المصرفية الإلكترونية

### 1. متطلبات البنية الأساسية للعمل المصرفي الإلكتروني

#### 1. البنية التحتية اللازمة لبناء وإرساء الخدمات المصرفية الإلكترونية<sup>1</sup>

- وجود شبكة إلكترونية عريضة تضم كل الهيئات ذات الصلة ومربوطة بالشبكة العالمية للإنترنت وفقا لأسس قياسية مؤمنة عبر كل مراحل التعاملات المالية والمصرفية.
- وضع خطة مرحلية للبدء في إدخال خدمات مصرفية إلكترونية وفق الأولويات التي تحددها خطة إستراتيجية على مستوى المصرف المركزي وأن يتم إشترك جميع الأطراف ذات الإختصاص في وضع هذه الخطة.
- وضع النظم القياسية (المعيارية) التي تتيح ربط وتبادل البيانات بين مختلف الهيئات حيث أن هناك العديد من النظم التي تحدد الوسائل المالية ونظم التأمين القياسية المقترحة للقطاع المالي التي يمكن تبنيها وبالتالي إتاحة إمكانية الربط والتبادل.
- وجود كادر بشري مؤهل ومدرب وقادر على إدارة هذه الخدمات، بالإضافة إلى إنشاء الهيكل الإداري الذي يتولى التنسيق بين الأطراف المعنية على كافة المستويات.
- تطوير التطبيقات المصرفية في المصارف وتوجيه هذا الجهد للإستفادة من الخبرات المتراكمة بين المضيفين والفنيين في المصارف ويتم هذا التوحيد على مستويات مختلفة وفق الخطة لتبني طرق قياسية للتطوير والمشاركة في توحيد التدريب وأهدافه.
- إنشاء الهيئة الإدارية التي تقوم بالتنسيق بين مختلف الهيئات المعنية، سواء على مستوى المصرف الواحد أو على مستوى المصرف المركزي أو على المستوى الإقليمي التي تنتج الربط والتعاون والتكامل بين مختلف الدول ذات المصالح والأهداف المشتركة.

<sup>1</sup> - رايح عرابية، مرجع سابق، ص: 15.

## II. مستلزمات العمل المصرفي الإلكتروني

- إن على المصرف الذي يسعى إلى دخول عالم الخدمات المصرفية الإلكترونية أن ينطلق مما يلي:<sup>1</sup>
- إيجاد كافة التشريعات والقوانين والأنظمة اللازمة والضابطة للعمل المصرفي الإلكتروني ضمن البلد أو خارجها.
  - اعتماد نظام إثبات قانوني يوثق مخرجات كل من الحاسوب والبريد الإلكتروني والعقود والتواقيع الإلكترونية كأدلة مقبولة في النزاعات القضائية.
  - تنظيم أسواق التقنيات وخدماتها على أساس معايير الجودة ونظام المعلومات وأمنها وأصول السلوكيات المهنية في حقل خدمات الإنترنت والخدمات على الخط.
  - توفير حماية قانونية كافية للمعلومات والبيانات الخاصة من شأنها ضبط عملية جمعها ومعالجتها وتدولها ونقلها داخليا وخارجيا، بالإضافة إلى تجريم الأفعال التي تستهدف المعلومات والبيانات الإلكترونية بطريقة غير نظامية.
  - عصنة التشريعات التجارية على أساس مراعاة المستجدات في أنظمة الدفع النقدي ونقل الأموال بالطرق الإلكترونية وأوراق الدفع ونقل التكنولوجيا.

### المطلب الثالث: مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية

بالرغم من مميزات الخدمات المصرفية الإلكترونية إلا أن تعرضها للخطر كبير سواء على مستوى الحفاظ على تلك النوعية من أموال البنوك أو الإقتصاد القومي ككل، وتتمثل هذه المخاطر في الآتي:<sup>2</sup>

**أولاً: مخاطر تشغيلية:** تنشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم مما يجعلها عرضة لعمليات القرصنة، وما قد يقومون به من زرع الفيروسات وما إلى ذلك مما قد يهدد بوقف تلك البرمجيات الأساسية في إمكانية إتصال العملاء بالبنك الإلكتروني المتعاملين معه، وعدم ملائمة تصميم النظم والبرمجيات التي يتعامل معها البنك وذلك من خلال عدم تحديثها، وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء وذلك على النحو الآتي:

**1. عدم التأمين الكافي للنظم:** تنشأ عن إمكان الإختراق غير المرخص له لنظم وبرمجيات البنك، بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء وسرقة أرقام بطاقتهم الإئتمانية سواء تملك ذلك من خارج البنك أو من العاملين به مما يستلزم توفير إجراءات من خلال نظم إلكترونية (نظم الحوائط النارية) التي تعوق عمل أي شخص يحاول الدخول إلى البرامج الخاصة بالبنك.

<sup>1</sup> - رباح عرابية، مرجع سابق، ص: 17.

<sup>2</sup> - مصطفى إبراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، دراسات وأبحاث، مجلة المصرفي، جامعة الجلفة، العدد 33، يوليو 2019، ص: 17.

II. عدم ملائمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة: فهي تنشأ من إخفاق النظم أو عدم كفاءتها لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشاكل وصيانة النظم وخاصة إذا زاد الإعتماد على مصادر خارج البنوك لتقديم الدعم الفني بشأن البنية الأساسية اللازمة. وهنا لا بد من أن يقوم البنك بالإعتماد على مصادره الخاصة لتقديم الدعم الفني له دون الإعتماد على مصادر خارجية عنه وذلك العمل على إستمرار تقديم الدعم الفني وتحديث النظم الإلكترونية الخاصة بالبنك دون أي إنقطاع أو بطء وذلك سواء بالنسبة إلى البرمجيات التي يعمل بها البنك أو تلك النظم الإلكترونية التي تقوم على حماية النظم البرمجية.

III. إساءة الإستخدام من قبل العملاء: ويرد ذلك نتيجة إحاطة العملاء بإجراءات التأمين والوقاية أو القيام بعمليات غسل الأموال بإستخدام معلوماتهم الشخصية أو قيامهم بعدم إتباع إجراءات التأمين الواجبة.

#### ثانيا: مخاطر السمعة

تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي إتجاه البنك والذي قد ينشأ في عدم توفر وسائل الحماية الكافية والمؤكدة للبيانات التي يحتفظ بها البنك والخاصة بعملائه أو وقوع بعض عمليات إختراق لنظم البنك الإلكترونية وإقامها من قبل بعض الغرباء أو العاملين في البنك ذاته وهذا ينشأ عنه وجود سمعة سيئة للبنك من تلك الناحية مما يؤثر على نشاطه وعدد العملاء، ويخفض نشاط البنك إلى أقصى حد مما يقلل من الأرباح.

#### ثالثا: المخاطر القانونية

تقع هذه المخاطر في حالة إنتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والإلتزامات القانونية الناتجة عن العمليات المصرفية الإلكترونية.

#### رابعا: المخاطر الأخرى

يرتبط أداء العمليات المصرفية الإلكترونية بالمخاطر الخاصة بالعمليات المصرفية التقليدية، ومن ذلك مخاطر الإلتئمان والسيولة وسعر العائد ومخاطر السوق مع إحتمال زيادة حدتها فعلى سبيل المثال فإن إستخدام قنوات غير تقليدية للإتصال بالعملاء وامتداد نشاط منح الإلتئمان إلى العملاء عبر الحدود قد يزيد من إحتمالات إخفاق بعض العملاء في سداد إلتزاماتهم.

#### المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

يشهد العالم تطورات عديدة ومتسارعة نحو مزيد من القوة والسيطرة والهيمنة المصرفية وزيادة المنافسة في الخدمات المالية نتيجة إستخدام التكنولوجيا من ناحية الإتصال والرقمنة، بينما لا تزال الخدمات المالية بعيدة عن متناول الكثير من المواطنين لأن القصور في البنية التحتية المالية رفعت من تكاليف هذه الخدمات إلى مستويات تجعل من الصعب الحصول عليها لكل فئات المجتمع، ولعل من أبرز التغيرات ظهور العديد من المصطلحات والمواضيع من بينها مصطلح الشمول المالي الذي بات محل إهتمام العالم وخاصة

المؤسسات المالية والدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية وبهذا الصدد ومن خلال هذا المبحث سنتعرف أكثر على هذا الموضوع في الآتي:

- ماهية الشمول المالي؛
- الركائز الأساسية للشمول المالي وتحدياته؛
- أبعاد مؤشرات الشمول المالي.

### المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

قبل التعرف على مصطلح الشمول المالي، أهميته وأهدافه، يجب تسليط الضوء على الجانب التاريخي له وكيفية ظهوره وانتشاره عبر العالم.

#### أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في سنة 1993 في دراسة "ليشون وثرفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية. وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية، وفي سنة 1999 أستخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة، وتجدر الإشارة هنا إنعدام الحاجة له، أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على إمتلاكها وينحصر إهتمام المعنيين بالشمول المالي في إستهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء ولا يهتم بمن إختاروا إقصاء أنفسهم عن إستخدام المنتجات والخدمات المالية.<sup>1</sup>

وإزداد الإهتمام الدولي بالشمول المالي بعد الأزمة المالية 2008 وتمثل ذلك بإلتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من إستخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، وتبنت مجموعة العشرين (G20) هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الإقتصادية والمالية وإعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد 16، العدد 21، 2020، ص: 99.

<sup>2</sup> - بوطلاعة محمد، ساعد بخوش حسينة، بوقرة كريمة، واقع الشمول المالي وتحدياته - الأردن والجزائر نموذجاً. مجلة إقتصاد المال والأعمال، المركز الجامعي: عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص: 145-146.

وفي سنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلد بتحقيق الشمول المالي، وقام أكثر من 30 بلد بإضافة وإعداد إستراتيجية وطنية بهذا الشأن وفي سنة 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للإستفادة من روح الإبتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المشتركة وعملت العديد من الحكومات على إصدار بيانات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية، ويذكر أن هناك عدد من الدول قامت بتطوير وتنفيذ إستراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم ومن أوائل هذه دولة المملكة المتحدة وماليزيا وتسعى حاليا العديد من دول العالم الثالث والمتقدمة لتطوير إستراتيجيات الشمول المالي، حيث برزت أهميتها بعد إنتهاء الأزمة المالية العالمية.<sup>1</sup>

### ثانيا: تعريف الشمول المالي وخصائصه

هناك العديد من التعريفات للشمول المالي التي وضعت من قبل المؤسسات المالية الدولية ولكنها في المجمل تنصب في نفس الإتجاه ومن هذه التعريفات ما يلي:

• يعرف البنك الدولي الشمول المالي بأنه: إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة بأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم (المعاملات المدفوعة والمدخرات، الإئتمان، التأمين، التوسيع) ويتم تقديمها بطريقة تتسم بالمسؤولية والإستدامة.<sup>2</sup>

• كما عرفته منظمة OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE على أنه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق إستخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والإندماج الإجتماعي والإقتصادي.<sup>3</sup>

• كما عرفته مجموعة العشرين G20 والتحالف العالمي للشمول المالي AFI على أنه: الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول إستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع إحتياجاتهم وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.<sup>4</sup>

• ويعرف الشمول المالي أيضا على أنه تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى أقسام واسعة من فئات الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه

<sup>1</sup> - رفيقة صباغ، سليمة غرزي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وأفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، 2020، ص: 515.

<sup>2</sup> - البنك الدولي، عرض عام حول الشمول المالي، على الرابط الإلكتروني:

[https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview\\_28/02/2021](https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview_28/02/2021).

<sup>3</sup> - بولحبال سميرة، جاكمي نجيب، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة إقتصاديات التنمية، مجلد 06، العدد 01، 2019، ص: 26.

<sup>4</sup> - حسيني جازية، مرجع سابق، ص: 100.



لمجتمع متفتح وكفؤ، كما أن الخدمات المصرفية في طبيعته هي لصالح العامة، فالخدمات المصرفية تقدم لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هو هدف رئيسي للسياسة العامة.<sup>1</sup>

• كما يعني الشمول المالي توسيع قاعدة المتعاملين مع القطاع المالي بمكوناته من مصارف ومؤسسات مالية وتأمين صناديق الضمان الإجتماعي وغيرها بضمان وصول الخدمات المالية لأكثر شريحة من السكان بصورة مستمرة وبتكلفة أقل ويتم تطبيق بيانات الشمول المالي عبر تطبيق إستراتيجية شاملة له وذلك من خلال وضع أهداف واضحة وسهلة القياس.<sup>2</sup>

ومن التعاريف يمكن القول أن الشمول المالي يعني أن تتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على المنتجات والخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم بطريقة مستمرة وبتكلفة معقولة دون اللجوء إلى الإدخار والإقتراض وغيرها من الخدمات المالية غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف وذلك من أجل الحد من الفقر.

ومن خلال ما سبق تتضح خصائص الشمول المالي والتمثلة في الآتي:<sup>3</sup>

- أن تكون بأسعار ميسورة.
- جودة المنتجات والخدمات المالية.
- الإستجابة للأذواق وتفضيلات الجمهور المستهدف من العملية التمويلية.

### ثالثاً: أهمية الشمول المالي

أصبح الشمول المالي محور إهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الإجتماعية والإقتصادية وتتجلى أهمية الشمول المالي فيما يلي:<sup>4</sup>

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

- يلعب الشمول المالي دوراً هاماً في تدعيم الإستقرار المالي حيث أن إعتداد الأسر في تعاملاتهم مع البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على إمتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط غير أنه في المقابل توسع البنك في القروض يجب أن يقترن برقابة مصرفية فعالة من أجل تدعيم الإستقرار في القطاع.

<sup>1</sup> - نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية، بغداد، المجلد 02، رقم الإيداع 642، 2018، ص: 31.

<sup>2</sup> - رواء نافذ اسماعيل عليوة، أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014 - 2018)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، برنامج المحاسبة والتمويل، 2019، ص: 09.

<sup>3</sup> - بولجبال سميرة، حاكمي نجيب، مرجع سابق، ص: 26.

<sup>4</sup> - محمد طرشي، أنساعاد رضولن، عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 1، العدد 1، 2019، ص: 122 - 124.



- الشمول المالي يعزز التمكين الإقتصادي والذي بدوره يحسن الرفاهية الشاملة مع توفير اللبنة الأساسية لمزيد من النمو.
- الشمول المالي يؤدي إلى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، ويزيد من فعالية السياسات الحكومية وتحسين بيئة العمل وزيادة كفاءة أسواق السلع والخدمات.
- يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الإقتصاد غير رسمي مما يؤدي إلى شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف وتفعيل دور هيئات الإستعلام المالي.
- يساعد الشمول المالي وملكية الحساب على تقليل الفساد وتثبيت التهرب الضريبي والسماح بدفعات إعانات أكثر فعالية.
- يتيح الوصول للخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة والصغيرة الحجم الإستفادة من الخدمات الإستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في إستثمار رأس مالها وتنمية أعمالها.
- يمكن نفاذ شرائح أكبر من المواطنين للخدمات المالية والتمويل سواء كانوا أفراد أو شركات وخاصة فيما يتعلق بالشركات متناهية الصغر والصغيرة يساهم في زيادة النشاط الإقتصادي وتوفير المزيد من فرص العمل وضمان عدالة توزيع الفرص الاقتصادية بين مختلف فئات المجتمع وهي بدورها تساعد على تحسين المستويات المعيشية والرفاهية للمجتمع.

#### رابعاً: أهداف الشمول المالي

- يهدف الشمول المالي إلى ضم أكبر قدر ممكن من الأفراد الغير المتعاملين ماليا ودمجهم في التعامل مع المؤسسات المالية، والإستفادة منها خصوصا الفقراء والمحرومين والمناطق النائية، وذلك لتعزيز الإستقرار الإقتصادي ويمكن تلخيص أهداف الإشتمال المالي في النقاط الآتية:<sup>1</sup>
- تسهيل الحصول على المنتجات والخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع بما فيهم الفقراء والمهمشين وتوصيلها للمناطق النائية.
  - المساهمة في معالجة وتقليل نسبة الفقر والبطالة.
  - خفض التكاليف وإزالة العقبات أمام الحصول على الخدمات المالية.
  - الحد من نسبة التفاوت في الدخل والثروات وتكافؤ الفرص.
  - سلامة النظام المالي وتحقيق الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي.
  - المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.
  - توسيع إستخدام التكنولوجيا الجديدة في التعاملات المالية.
  - نشر الوعي والثقافة المالية.
  - تحقيق الجودة والنزاهة المالية وحقوق المستهلك.

<sup>1</sup> - شاعر محمود عبد الغفور السامرائي، دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الإشتمال المالي في الأردن، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإقتصاد والمصارف الإسلامية، جامعة آل البيت، 2018، ص: 14-15.

- ايجاد بديل للمستبعدين ماليا فيما يتعلق بسبب البعد الديني كالتحويل الإسلامي.

**المطلب الثاني: الركائز الأساسية للشمول المالي وتحدياته**

**أولاً: الركائز الأساسية للشمول المالي**

تتمثل الركائز الأساسية التي يقوم عليها الشمول المالي في:

أ. **دعم البنية التحتية المالية:** تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له الآتي:

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

- الإنتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها، فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية...إلخ.

- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.

- الإسفاداة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة.

- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة البيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.<sup>1</sup>

أ. **حماية المستهلك:** يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية، من سياسات وإجراءات التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون إنقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، ومسألة من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية، وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها:

- المعاملة بعدل ومساواة.

- الإفصاح والشفافية.

- التوعية والتثقيف المالي.

- حماية العملاء ضد الإحتيال المالي.

- حماية الخصوصية وسرية المعلومات.

- معالجة الشكاوي وتظلمات العملاء.

أ. **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي إحتياجات كافة العملاء:** لتيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى مراعاة إحتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم المنتجات والخدمات وتخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء إلى جانب تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتوسيع الخيارات أمامهم.

<sup>1</sup> - مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، مجلد 03، العدد 01، 2020، ص: 49.

14. **التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الإهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الإستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية الى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين وخاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك.<sup>1</sup>

### ثانياً: تحديات الشمول المالي

يواجه الشمول المالي العديد من التحديات التي تواجه تطبيقه سواء على المستوى الدولي أو على مستوى الدول العربية ومنها مصر لما له من نظرة مستقبلية في تحسين مستوى معيشة المواطنين، إضافة إلى تحقيق التنمية المستدامة للدولة، وتتمثل أهم التحديات التي تواجه الشمول المالي فيما يلي:<sup>2</sup>

- ارتفاع مستويات الأمية المالية، والتي يترتب عليها جهل بعض المواطنين بالخدمات المصرفية المقدمة.
- انخفاض مستوى الوعي المصرفي لبعض العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.
- سوء التوزيع الجغرافي للبنوك وماكينات الصراف الآلي وخاصة في القرى والمناطق النائية.
- ارتفاع سعر الفائدة الذي يتراوح ما بين 17% و 20% مما يؤدي إلى عزوف البعض عن الإقتراض.
- ارتفاع تكلفة إجراء المعاملات المالية سواء في فتح حساب مصرفي أو التعامل مع الصراف الآلي ATM.
- تدني مستوى الدخل لبعض المواطنين بشكل لا يسمح بالتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.
- إنتشار ما يعرف بالإقتصاد غير رسمي في العديد من الدول.
- ارتفاع نسبة البطالة وهو ما يمثل عبء على الدولة في توظيف هؤلاء الشباب.
- ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي من أجل التعريف بالفوائد التي ستعود على المواطن والدولة في حالة تطبيقه.
- انخفاض مستوى ثقة العميل أو المواطن في الخدمات المصرفية وبالتالي دور الشمول المالي في تحسينها وتعزيزها.

### المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

#### أولاً: أبعاد الشمول المالي

لقد تطور الشمول المالي ليشمل الأبعاد الرئيسية التالية:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> - آسيا سعدان، نصيرة محاببية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي: دراسة مقارنة الجزائر، تونس، المغرب، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 10، العدد 3، 2018، ص ص: 749-750.

<sup>2</sup> - أحمد محمود محمد النقيرة، أحمد محمد عبد الحي نور الدين، دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، 2019، ص: 434.

<sup>3</sup> - فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الإستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الإقتصادي، المجلد 07، العدد 04، السنة 2019، ص: 04.

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

II. إستخدام الخدمات المالية: يشير بعد إستخدام الخدمات المالية إلى مدى إستخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى إستخدام الخدمات المالية والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى إنتظام وتواتر الإستخدام عبر فترة زمنية معينة.

III. جودة الخدمات المالية: جودة الخدمات المالية يعتبر مقياسا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء، وتشمل الجودة آراء ومواقف العملاء إتجاه طلب الخدمة المالية وتعتبر الخدمة المالية تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنته، وإتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة.

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

الجدول رقم(01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

الأبعاد	مؤشرات قياس كل بعد
الوصول إلى الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.</li> <li>- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.</li> <li>- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.</li> <li>- حسابات النقود الإلكترونية.</li> <li>- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.</li> </ul>
إستخدام الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> <li>- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.</li> <li>- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.</li> <li>- عدد حملة بوليصة(سياسة) التأمين لكل 1000 من البالغين.</li> <li>- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.</li> <li>- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.</li> <li>- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.</li> <li>- نسبة الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية.</li> <li>- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.</li> <li>- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.</li> </ul>

<p>القدرة على تحمل التكاليف: مدى تكلفة الإحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة ذوي الدخل المنخفض.</p> <p>الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في للشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من إتخاذ القرار المناسب بشأن إستخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة وصحة هذه المعلومات.</p> <p>الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في إستخدام الخدمات المالية.</p> <p>حماية المستهلك: ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها.</p> <p>التثقيف المالي: و يقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.</p> <p>المدىونية والسلوك المالي: وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، زمن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.</p>	<p>جودة الخدمات المالية</p>
---	-----------------------------

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

## ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

1. حسب البنك الدولي: يتكون الشمول المالي حسب البنك الدولي من 5 مؤشرات أساسية والمتمثلة في الآتي:<sup>1</sup>

1. مؤشر إستخدام الحسابات المصرفية: يمثل نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسة الرسمية مثل البنوك، مكاتب البريد، مؤسسات التمويل الصغرى.
  2. مؤشر الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية: يمثل النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالإدخار خلال 12 شهرا الماضية بإستخدام المؤسسات المالية الرسمية (البنوك ومكاتب البريد وغيرها) وغير رسمية أو شخص خارج الأسرة.
  3. مؤشر الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية: يمثل النسبة المئوية للبالغين الذين إستخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأجور أو المدفوعات الحكومية خلال 12 شهر الماضية.
  4. مؤشر التأمين: يمثل النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بالتأمين على أنفسهم أو ممتلكاتهم.
- II. حسب صندوق النقد العربي: تتمثل مؤشرات الشمول المالي في الآتي:

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

<sup>1</sup> - أسماء درور، سعيد حركات، قياس أثر الشمول المالي على النمو الإقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1980-2017 بإستعمال نموذج ABDL، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 04، ص ص: 75-76.

2. حسابات الإيداع: يمثل نسبة عدد الحائزين على حسابات الإيداع بالنسبة لإجمالي السكان البالغين.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

تعد الدراسات السابقة أحد الأجزاء المهمة في البحث العلمي، فهي تمثل أرضية غنية بالمعلومات المتعلقة بموضوع البحث لأنها تساعد في توضيح الأسس النظرية للدراسة المراد تنفيذها من قبل الباحث ولها دور كبير في عملية المقارنة فيما بين البحث الذي يقدمه والدراسات والمصادر وبهذا الصدد ومن خلال هذا المبحث سيتم عرض أهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات المصرفية وموضوع الشمول المالي والذي تم تقسيمه في الآتي:

- الدراسات باللغة العربية؛

- الدراسات باللغة الأجنبية؛

- مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية.

### المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تعددت الدراسات باللغة العربية التي تناولت متغيرات الدراسة في مختلف الجوانب منها الآتي:

أولاً: دراسة سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة، بعنوان:

#### "واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين"<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في فلسطين من خلال إستعراض مفهوم الشمول المالي، أهميته وأهدافه، وأبعاده، بالإضافة إلى معرفة نطاق الحصول على الخدمات المالية الإسلامية وفق معايير الجودة للخدمة، ومن ثم تحديد مدى إستخدام التكنولوجيا في المصارف الإسلامية. حيث توصلت الدراسة إلى النتائج المتمثلة في الآتي:

- يشير واقع الشمول المالي في فلسطين إلى تدني نسبة الوصول وإستخدام المواطنين للخدمات والمنتجات المالية الإسلامية والتي بلغت تقريبا 36%.

- أظهرت الدراسة ونتائج مسح الشمول المالي في فلسطين أن 59% من الأفراد البالغين لديهم مستوى ضعيف إلى ضعيف جدا في الثقافة الإسلامية بشكل عام والشمول المالي بشكل خاص وبالتالي هناك حاجة إلى تظافر كل الجهود وتعزيز الوعي من المؤسسات المالية والمصارف الإسلامية والجامعات والمدارس.

- إن إستخدام التكنولوجيا في المصارف الإسلامية لا يزال متواضعا في جوانب معينة والتي تحتاج إلى تطوير أفقي وعمودي، والعمل على الإستفادة من الدول الإسلامية والعالمية في هذا المجال.

- إنتشار وتوسع المصارف الإسلامية من خلال زيادة عدد الفروع والصرافات وعدد البطاقات الآلية وغيرها من المؤشرات المختلفة مما أدى إلى نمو كبير في المؤشرات المالية المصرفية.

<sup>1</sup> - سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، غزة، 2020، (دراسة سابقة).

- التركيز على الفئات الغنية بشكل أكبر وتهميش الفئات والمناطق الفقيرة والمهمشة، وأيضا تركيز المصارف الإسلامية الفلسطينية على بعض صيغ التمويل دون غيرها من أنواع التمويل الإسلامية الأخرى.

ثانيا: دراسة بن موسى عمر، علماوي أحمد، بعنوان:

### "جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية"<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على أبعاد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تمكن البنوك العمومية الجزائرية من بناء مزايا تنافسية تجعلها قادرة على مواجهة التحديات الكبرى العالمية في قطاع البنوك الإلكترونية، وهذا نظرا للتطور الكبير في الخدمات المصرفية الإلكترونية وتزايد حدة المنافسة وإدراك البنوك لأهمية هذه الخدمات.

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج المتمثلة في الآتي:

- تستطيع البنوك الجزائرية في توفير الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي يتطلع إليها المجتمع الرقمي، وتكون بالجودة العالية والتي تتوافق مع الأبعاد الدولية لجودة الخدمات المصرفية الإلكترونية (الملموسية، الإستجابة، الإعتمادية، الأمان ...)

- تتركز جهود البنوك الجزائرية في توفير الوسائل والبرامج الإلكترونية الحديثة، ومعظمها لتوصيل الخدمات المصرفية إلى الزبون في الوقت والمكان الذي يرغبه.

- توفر الخدمات المصرفية الإلكترونية الجهد والوقت مما يجذب عدد كبير من العملاء فيعزز المركز التنافسي للبنوك الجزائرية.

ثالثا: دراسة رواء نافذة عليوة، بعنوان:

### "أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة

فلسطين خلال الفترة (2014-2018)"<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى قياس تطور الشمول المالي وأثره على مستوى الميزة التنافسية للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة ما بين 2014 و 2018 وذلك من خلال التعرف على أساسيات الشمول المالي مفهومه، أهميته، أهدافه، أبعاده، ثم قياس مستوى الشمول المالي ومستوى الميزة التنافسية في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين.

حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة النتائج المتمثلة في الآتي:

- أظهر الإحصاء الوصفي للمتغيرات وجود إختلافات جوهرية بين البنوك فيما يتعلق بمؤشرات الشمول المالي ومؤشرات الميزة التنافسية، وقد يرجع ذلك الإختلاف إلى حجم وطبيعة رأس مال وفترة عمل كل بنك.

<sup>1</sup> - بن موسى عمر، علماوي أحمد، جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات إقتصادية، جامعة غرداية، العدد 38، 2019، (دراسة سابقة).

<sup>2</sup> - رواء نافذ إسماعيل عليوة، أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014 . 2018)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، برنامج المحاسبة والتمويل، 2019، (دراسة سابقة).

- إن مؤشرات الشمول المالي (أجهزة الصراف الآلي حجم الودائع) لنسبة من إجمالي الناتج المحلي، حجم التسهيلات لنسبة من إجمالي الناتج المحلي، تفسر 52% من التغير الذي يحدث في مؤشرات الميزة التنافسية على مستوى البنوك التابعة لبورصة فلسطين.

- أظهرت أيضا النتائج أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة 0,05 لمؤشرات الشمول المالي (الوصول الى الخدمات المالية) على مستوى الميزة التنافسية المصرفية العائد الى حقوق الملكية (الحصة السوقية من الودائع).

رابعا: دراسة سايجي سميحة، طويل حدة، بعنوان:

أثر وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي-وكالة تبسة<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني على جودة الخدمة المصرفية، من وجهة نظر عملاء بنك الجزائر الخارجي - وكالة تبسة-

وقد توصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها الآتي:

- وجود علاقة إرتباط ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني في الوكالة.

- وجود تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 0.05 بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية ووسائل الدفع الإلكتروني.

- إتضح من نتائج البحث النظرية والتطبيقية أن وسائل الدفع الإلكترونية تساهم في تعزيز جودة الخدمة المصرفية من خلال أبعادها ( الملموسية، الإعتمادية، الإستجابة، الأمان، التعاطف).

رابعا: دراسة حسيني جازية، بعنوان:

"تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"<sup>2</sup>

تهدف الدراسة إلى معرفة الشمول المالي، أبعاده والأهداف المرجوة منه وأنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة وكيفية مساهمتها في تحقيق الشمول المالي بالإضافة إلى تحديد متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية ومن أهم النتائج المتوصل إليها:

- أن الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على عدد أكبر من الأفراد والمؤسسات خصوصا فئات المجتمع المهمشة.

<sup>1</sup> - سايجي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الإلكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي -وكالة تبسة-، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، 2019، (دراسة سابقة).

<sup>2</sup> - حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد 16، العدد 21، 2020، (دراسة سابقة).



- يعتبر الشمول المالي عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحسين المعيشة وتوفير فرص العمل والحد من الفقر بالإضافة إلى تمويل المشروعات الصغيرة.
  - غياب التنقيف المالي حيث أظهرت الدراسة أن الثقافة المالية للبالغين متواضعة في معظم الدول حيث كانت في الجزائر 33% فقط وهي تمثل أدنى النسب.
  - غياب المنافسة بين المؤسسات المالية ما جعلها تدخل في جانب التقليد للخدمات المالية الرقمية خاصة في الجزائر لسيطرة البنوك العمومية على الساحة المصرفية .
  - ضعف مستوى التمويل الرسمي وعدم التكافؤ بين الجنسين ومحدودية الإهتمام بأنظمة وأساليب الدفع المالي الإلكتروني مما يعكس ضعف مستوى الشمول المالي في الدول العربية.
- خامساً: دراسة جلال الدين بن رجب، بعنوان:

### "إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في

#### الدول العربية"<sup>1</sup>

- تهدف هذه الدراسة إلى المساهمة من الناحية المنهجية في تعزيز المعرفة بكيفية إحتساب مؤشر مركب الشمول المالي في الدول العربية، إضافة إلى دراسة علاقة الشمول المالي بنصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في الإتجاهين وبلوغ هذه الاهداف إعتمدت الدراسة على منهجيات وطرق إحصائية متقدمة على الدول العربية في مجال الشمول المالي من بينها طريقة تحليل المكونات الرئيسية، والتحليل العنقودي الهرمي، ونموذج المعادلات الهيكلية والآنية.
- ومن أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة الأتي:
- لا يمكن الوقوف على وضع الشمول المالي بالإعتماد على المؤشرات الجزئية فقط بل يجب إحتساب مؤشر مركب يمكن من خلالها الحصول على صورة شاملة ومتسقة للشمول المالي.
  - الملاحظة من خلال المؤشر المركب بأن الإقتراض من القنوات غير رسمية يمثل عائقاً أمام الشمول المالي.
  - يعتبر نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي من أهم محددات الشمول المالي، لكنه في المقابل يتأثر بالشمول المالي.
  - تعتمد بعض الدول العربية على البيانات التي يوفرها البنك الدولي لقياس الشمول المالي، والبعض الآخر يعتمد على منهجيات مختلفة لجمع البيانات الخاصة بالشمول المالي.

<sup>1</sup> - جلال الدين بن رجب، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018، (دراسة سابقة).

سادسا: دراسة نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن، بعنوان:

"مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق"<sup>1</sup>

- هدفت الدراسة إلى معرفة أساسيات الشمول المالي من خلال بيان مفهومه وأهدافه وأهميته الاقتصادية والإجتماعية ثم تحليل لبعض مؤشرات الشمول المالي في العراق والبلدان العربية والتي تبين واقع الشمول المالي. ومن ثم تحديد المتطلبات الأساسية للشمول المالي.
- حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها الآتي:
- ضعف مستويات الشمول المالي في العراق نتيجة ضعف مؤشر وصول وإستخدام الخدمات المالية والمصرفية والتي تمثل المتطلبات الشمول المالي.
  - ضعف متطلبات تطبيق الشمول المالي الذي يعبر عنها بمؤشر عدد الحسابات المالية ومؤشر عدد فروع المصارف وعدد الصرافات الآلية ونقاط البيع وعدد البطاقات الإلكترونية.
  - وجود فرق كبير في إمتلاك حساب مصرفي بين الجنسين ذكور وإناث وهذا يتعارض مع أهداف الشمول المالي والتنمية المستدامة التي تهدف إلى المساواة بينهما.
  - تبين مؤشرات الشمول المالي أن أكثر شرائح المجتمع تعتمد على التمويل غير رسمي لإنجاز أعمالها التجارية. فإن ذلك يعبر عن ضعف مستوى الشمول المالي.
  - ضعف الوعي المصرفي لدى الجمهور خاصة المناطق الريفية والمهمشة منها فضلا عن ضعف دور المصارف في توعية موظفيها وشرائح المجتمع بمفهوم الشمول المالي.
- سابعا: دراسة بشرير عمران، تهان مراد، بعنوان:

"أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف"<sup>2</sup>

- تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف وتوصلت الدراسة إلى النتائج المتمثلة في الآتي:
- تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، لما تقدمه من مزايا وإيجابيات مختلفة.
  - تحاول المصارف العاملة بالجزائر جاهدة سواء منها العمومية أو الخاصة مواكبة التطورات الهائلة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية.
  - تعتبر المصارف الخاصة أكثر تطورا من المصارف العمومية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية، لما تحمله من خبرة من بلدانها الأصلية، مثل بنك الخليج الجزائر... الخ.

<sup>1</sup> - نغم حسين، أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي للكلية التقنية الإدارية بغداد، 2018، (دراسة سابقة).

<sup>2</sup> - بشرير عمران، تهان مراد، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، مجلة معارف، جامعة البويرة، العدد 20، 2016، (دراسة سابقة).

- يرى عملاء وكالات المصارف أن جودة الخدمة تتأثر بمستوى الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة وهذا حسب مختلف أبعاد الجودة.

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لتطبيق الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

ثامنا: دراسة حبيب محمود، الحارث أسعد، بعنوان:

"واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر

العاملين فيها<sup>1</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مستوى واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية ومعرفة مستوى رضا العاملين في المصارف الخاصة على الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة تم تصميم وتوزيع إستبانة على العاملين في المصارف الخاصة بغية قياس درجة جودة الخدمات ونوعها والصعوبات التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني وتوصلت الدراسة إلى الآتي:

- عدم وجود عمل مصرفي إلكتروني حقيقي في المصارف الخاصة موضوع الدراسة مما يؤثر على إمكانية تلبية هذه المصارف للخدمات الأساسية لزيائنها ويزيد من الهوية بينها وبين المصارف العالمية.

- محدودية الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة.

- واقع نظم الحماية والأمان والضمانات المقدمة لمستخدمي المنتجات المصرفية الإلكترونية.

تاسعا: دراسة سعيد محمد سعيد البردويل، بعنوان:

"الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء"<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج المتمثلة في الآتي:

- وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية (سهولة إستخدام الموقع الإلكتروني، سرية البيانات، كفاءة وفعالية الخدمة الإلكترونية) وبين رضا العملاء.

- وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين إجابات الباحثين حول رضا العملاء عن الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين رضا العملاء وبين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

<sup>1</sup> - حبيب محمود الحارث أسعد، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة تشرين للبحوث والدراسات، جامعة تشرين، سوريا، المجلد 37، العدد 06، 2015، (دراسة سابقة).

<sup>2</sup> - سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العملاء، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2015، (دراسة سابقة).

- أن الموقع الإلكتروني يقدم خدمات مصرفية إلكترونية في أي وقت مما يسهل وصول العملاء إليها واستخدامها بسهولة.

- الموقع الإلكتروني يحافظ على سرية وخصوصية بيانات عملائه من خلال توجيههم إلى استخدام كلمات مرور قوية.

### المطلب الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية

تعددت الدراسات باللغة الأجنبية وأهمها الآتي:

أولاً: دراسة (francisco G villarreal)، بعنوان:

### "Financial inclusion of small rural producers"

#### "الشمول المالي للمناطق الريفية الصغيرة"<sup>1</sup>

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة إستراتيجية قياس الشمول المالي ومدى مساهمة هذا الأخير في التنمية المستدامة في المناطق الريفية ولدى صغار المنتجين الريفيين.

حيث توصلت الدراسة إلى النتائج المتمثلة في الآتي:

- إبراز تقدم كبير في الشمول المالي على مدى خمسة سنوات الأخيرة إلا أن الجهود لن تكون كافية.
- عدم توحيد الشمول المالي في جميع المناطق بشكل عام والمناطق الريفية بشكل خاص مما أدى إلى تراجع في استخدام والوصول إلى الخدمات المالية في السنوات الأخيرة.
- أن مبرر التخلف الريفي هو الإفتقار إلى البنية التحتية والتكنولوجيا وغياب التنقيف في هذه المناطق.
- لا يوجد نموذج واضح لنوع العلاقة التي ينبغي إقامتها بين مختلف بنوك التنمية والمؤسسات المالية الخاصة والمستخدمين ووكالات التنمية الأخرى لتعزيز الشمول المالي الريفي.
- يوجد العديد من الركائز التي حددها صندوق الاستثمار الوطني والمتمثلة في تطوير المعرفة من أجل الاستخدام الفعال والمسؤول للنظام المالي من قبل جميع السكان، استخدام الابتكارات التكنولوجية للشمول المالي وتطوير البنية التحتية المالية في المناطق المهمشة، زيادة العرض والاستخدام للخدمات المالية الرسمية للسكان المحرومين.

<sup>1</sup> - فرانسيسكو جي فيارال، الشمول المالي للمناطق الريفية الصغيرة، اللجنة الإقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي (ECLAC)، سانتياغو، نوفمبر 2017، (دراسة سابقة).

ثانيا:دراسة (karambir singh)، بعنوان:

### "Financial inclusion–progress so far and road ahead"

" الشمول المالي: التقدم والطريق نحو الامام"<sup>1</sup>

هدفت الدراسة إلى معرفة وتقييم الوضع الحالي للشمول المالي في الهند والنظر إلى المبادرات التي إتخذتها الحكومة الهندية (البنك الإحتياطي الهندي) فيما يتعلق بالشمول المالي وأهم الإقتراحات لتعزيزه، حيث توصلت الدراسة إلى النتائج المتمثلة في الآتي:

- أن الشمول المالي يهدف إلى توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل العديد من السكان.
- أن الشمول المالي ليس مجرد خيار سياسي بل هو من الضروريات التي من شأنها أن تحدد الإستقرار المالي على المدى الطويل وإستدامة الإقتصاد والنظام الإجتماعي.
- لا يزال قسم كبير من المجتمع الهندي محروما من التسهيلات المالية الأساسية وبالتالي فالنظام المصرفي الهندي بقيادة البنك الإحتياطي يبذل جهودا كبيرا من أجل القضاء على الإبتعاد المالي من المجتمع الهندي وتتمثل هذه المبادرات في فتح فروع للبنوك في المناطق غير المصرفية، وفتح حسابات مصرفية على الأقل لكل أسرة.
- قيام الحكومة الهندية بالعديد من الجهود وتقديم الإقتراحات من أجل تعزيز قضية الشمول المالي.

ثالثا:دراسة ( sundas saeed,maliha azim,and other )، بعنوان:

### "Service Quality Factors Affecting Adopting Of Internet Banking Pakistan"

"تأثير جودة الخدمة على الخدمات البنكية عبر الأنترنت في بنك باكستان"<sup>2</sup>

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير جودة الخدمة في الخدمات البنكية عبر الأنترنت وتفسير العلاقة بين خدمة العملاء ورضا العملاء، وكان الغرض منها على وجه التحديد هو فهم العوامل المؤثرة في جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي يمكن أن تعطي أعلى مستوى من رضا العملاء، وتبرير سلامة هذه العلاقة من خلال مواجهة الدراسات السابقة، يمكن للإدارة أن تعطي الأولوية لمتابعة وتحسين جودة خدمة العملاء عبر الأنترنت، وأن الأبعاد الخمسة لجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية (الإعتمادية، الخصوصية، التقييم، التعاطف، تصميم الموقع) تلعب دورا حيويا في سد الفجوة بين توقعات العملاء وإدراكهم فيما يتعلق بالخدمة البنكية عبر الأنترنت وأن للأبعاد الخمسة المذكورة أعلاه أهمية بالغة في جودة الخدمة الإلكترونية البنكية وتوصلت الدراسة إلى على أن البنك يركز على هذه الأبعاد كونها تمثل عوامل مهمة لتفحص جودة الخدمة البنكية الإلكترونية وإجراء دراسات ميدانية خاصة مع تذبذب السوق والتكنولوجيا.

<sup>1</sup> - كرامبير سينغ، الشمول المالي-التقدم والطريق نحو الامام-، المجلة الدولية للفنون والعلوم الانسانية، المجلد2، العدد1، 2015، (دراسة سابقة).

<sup>2</sup> - سندس سعيد، مليحة عظيم وآخرون، تأثير جودة الخدمة على الخدمات البنكية عبر الأنترنت في بنك باكستان، المجلة الدولية للاقتصاد والتجارة والإدارة، المملكة العربية المتحدة، المجلد 03، العدد 02، 2015، (دراسة سابقة).

رابعاً: دراسة ( mahendra mishra )، بعنوان:

### "Urban financial inclusion (concept. nature and determinants)"

#### الشمول المالي الحضاري (المفهوم، الطبيعة والمحددات)<sup>1</sup>

الشمول المالي ليس جديداً في الهند بل كان سائداً من الماضي وبالتالي هدفت هذه الدراسة إلى معرفة الشمول المالي وطبيعته وواقعه في الهند وخاصة في المناطق الريفية ومن ثم دراسة محددات الشمول المالي الحضري والتدابير اللازمة لزيادته في الهند حيث توصلت الدراسة إلى الآتي:

- أن هناك حاجة لخلق وعي أكبر حول الخدمات المالية المصرفية وتوفير كل الوسائل والتدابير اللازمة من أجل إخضاع السكان المهمشين وذوي الدخل الضعيف للشبكة المصرفية ومواكبة عصر التكنولوجيا.
- أن الإدارة السليمة للمال من طرف الفقراء أمر بالغ الأهمية لتلبية دورة حياتهم.
- أن هناك حاجة إلى طريق جديد للشمول المالي يبنى على دراسات الماضي وأيضاً التغيير واكتشاف طرق فعالة لتوفير الخدمات المالية وجلب الخدمات المصرفية للمناطق الريفية، من أهم التدابير اللازمة للقيام بهذه الإجراءات هو نشر الوعي حول طرق الوصول واستخدام الخدمات المالية، الترويج للمنتج أو المخطط المالي وعقد الندوات وورشات عمل لتعزيز الشمول المالي في المناطق الريفية.

أولاً: دراسة (AnduaLem et sambasiva Rao)، بعنوان:

### Financial Inclusion in Ethiopia

#### الشمول المالي في أثيوبيا<sup>2</sup>

هدفت الدراسة إلى تحليل وضع الإشتغال المالي في أثيوبيا وتحديد هيكل القطاع المالي وأدائه، وكذلك التدابير التنظيمية لدعم الإستقرار المالي وتعزيز النمو الشامل، وكذلك تحديد المخاطر الوطنية الرئيسية على الإستقرار المالي، والبحث عن الفجوات في القطاع المالي للتمويل النمو الشامل وكذلك هدفت إلى تجديد ومعالجة الحواجز التي تعرض الإندماج المالي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- على الرغم من أن أثيوبيا حققت نمواً سريعاً في القطاع المالي في السنتين الماضيتين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصول على الخدمات المالية.
- أن أثيوبيا مختلفة عن إفريقيا ومنخفضة في جانب الشمول المالي، وهناك نسبة 33.86% من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، ويستخدمون حساباتهم للحفاظ على المال بصورة آمنة.

<sup>1</sup> - ماهندرا ميشرا، الشمول المالي الحضاري (المفهوم، الطبيعة والمحددات)، مجلة أبحاث التيار الهندي، المجلد 03، العدد 10، نوفمبر 2013 (دراسة سابقة).

<sup>2</sup> - أندولام، سامبا فيسا راو، الشمول المالي في أثيوبيا، المجلة العالمية للاقتصاد والمالية، 2017، (دراسة سابقة).

سادسا: دراسة (Ali yakhlef)، بعنوان:

## Dease the internet compte with are complement bricks and martar banc branches

### هل تتنافس الأنترنت مع فروع البنوك أو تكملها؟<sup>1</sup>

إنطلق الباحث في دراسته من خلال عدة تساؤلات من قبيل ماذا تعني الخدمة الإلكترونية بالنسبة للأعمال البنكية وكيف ستؤثر عليها وما هو مصير الفروع في تطور إستخدام الأنترنت لتسهيل الخدمات البنكية حيث هدفت الدراسة إلى:

- إبراز الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي أصبحت ضرورة حتمية في العمل المصرفي في تحسين جودة المصرف.

- تقديم مجموعة من التوصيات والمقترحات التي تهتم في تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية. وتوصل الباحث إلى أن عدد الفروع التقليدية آخذة بالإنخفاض مع إزدياد إستخدام الخدمات البنكية الإلكترونية والتي أصبحت وسيلة لتحويل قنوات أعمالها وإيصالها للعملاء، وأن بعض البنوك تعتبر الأنترنت عنصرا مكمل وبنوك أخرى تعتبره بديل للخدمات البنكية التقليدية من خلال تفاعل أفضل مع العملاء وتخفيض الإجراءات.

### المطلب الثالث: مقارنة الدراسات السابقة بالدراسة الحالية

يتضح من الدراسات السابقة تنوع وإختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي إستخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات العربية والمحلية والأجنبية في تناول موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، حيث إستفاد منها الباحث في بناء الإطار النظري والتعرف على أبعاد ومتغيرات الدراسة، وكيفية الحصول على النتائج، وتبين أيضا ندرة الدراسات المحلية التي تناولت الخدمات المصرفية الإلكترونية وتحديدا مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، حيث جاءت هذه الدراسة لمعالجة فجوة بحثية جديدة ربطت بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي.

وبعد رصد وعرض الدراسات السابقة الأقرب من الدراسة الحالية في موضوعها العلمي والعملية تم من خلال هذا المطلب تحليل العلاقة بينها من خلال التطرق لأوجه التشابه والإختلاف وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

<sup>1</sup>- يخلف علي، هل تتنافس الأنترنت مع فروع البنوك أو تكملها، المجلة الدولية للإدارة، جامعة ستوكهولم، المجلد 29، العدد 06، 2001، دراسة سابقة).

### أولاً: الإرتباط بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

تنوعت الدراسات السابقة في تناول موضوع الدراسة من حيث الأهداف والمنهج المتبع، وحتى تتضح الصورة بشكل مختصر سيتم توضيح ذلك من خلال ربطها بالدراسة الحالية، حيث تقسم الدراسات السابقة حسب موضوعاتها إلى:

**القسم الأول:** والذي تم فيه الربط بين الخدمات المصرفية الإلكترونية مع جوانب أخرى كجودة الخدمة المصرفية والميزة التنافسية ورضا العملاء يتمثل في دراسة: بن موسى عمر وعلماي أحمد (2019)، بشرابر عمران وتهنان مراد(2016)، حبيب محمود والحارث لسعد (2015)، sundes saeed a maliha azim، (2015) and other، (2001) ali yakhlef، سعيد محمد سعيد بردويل(2015).

**القسم الثاني:** تعرضت فيه الدراسات إلى المتغير الثاني من موضوع الدراسة وهو الشمول المالي وتتمثل في دراسة: سيف الدين الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة (2020)، رواء نافذ عليوة (2019)، حسيني جازية(2020)، جلال الدين بن رجب (2018)، نغم حسين وأحمد نوري حسن (2018)، francisco g، (2017) villarreal، (2013) mahendra mishra، (2017) andualet sambasiva rao، وجل هذه الأخيرة ركزت على واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية وبعض الدول العربية والأجنبية بالإضافة إلى ربطه مع الخدمات المالية الرقمية وأيضاً الناتج المحلي الإجمالي.

كما أن معظم الدراسات السابقة استخدمت مناهج مختلفة، ولكن المنهج الوصفي التحليلي هو المنهج المشترك بين أغلب الدراسات السابقة.

أما فيما يتعلق بأداة جمع البيانات التي اعتمد عليها الباحثون في معظم الدراسات السابقة هي الإستبانة سواء الأجنبية منها أو العربية.

ومن خلال الدراسات السابقة استطاع الباحث أن يأخذ فكرة مبدئية عن الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي.

### ثانياً: ما يميز هذه الدراسة عن الدراسات السابقة

تتميز هذه الدراسة عن غيرها من الدراسات السابقة بما يلي:

- في حدود علم الطالب، لم تربط أي من الدراسات السابقة والتي تم تناولها والاطلاع عليها بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي.
- جاءت هذه الدراسة من أجل بناء فكرة جديدة في أرض الواقع وخاصة في الوقت الراهن الذي عرف بعصر العولمة والتكنولوجيا.
- تناولت هذه الدراسة قطاعاً مهماً من القطاعات الاقتصادية، وهو القطاع المصرفي عامة والخدمة المصرفية الإلكترونية خاصة والتي أصبحت محور إهتمام المجتمع.
- كما أن الدراسات السابقة تختلف تبعاً لعدة عوامل كالموضوع، الحدود المكانية والزمانية التي تمت فيها الدراسة، حجم المجتمع وعينة الدراسة المدروسة، بالإضافة إلى خصوصية كل دراسة.



- إتمدت الدراسة على الإستبانة كأداة رئيسة لجمع البيانات لدى عينة من الجمهور العام في الجزائر والجدير بالذكر هنا، أنه قد يؤخذ على هذه الدراسات أنها لم تتعرض إلى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

### خلاصة الفصل الأول:

شهد قطاع المصرفي تغيرات عديدة نظرا للتقدم التكنولوجي، إذ أصبح تطور الخدمات المصرفية يعد واحد من الإتجاهات المهمة والحديثة التي شهدت توسعا كبيرا في السنوات الأخيرة في مختلف المجتمعات وهذا من أجل تسهيل العمليات المصرفية والإتصال السريع بالنسبة للعملاء وأيضا تقليل الوقت وهذا بالإعتماد على الوسائل الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية وأيضا تعميم الصرافات الآلية. فالخدمات المصرفية الإلكترونية تتطوي على تقديم الخدمات عبر وسائل وشبكات إلكترونية مثل: الهاتف الجوال، الرسائل القصيرة... الخ.

حيث يشغل دور الشمول المالي الكبير في إدماج كافة فئات المجتمع وشرائه، وتقديم الخدمات المصرفية لهم بتكلفة أقل وجودة أكبر بالإضافة إلى تحقيق الإستقرار المالي للأفراد والنمو الاقتصادي للدول.

الفصل الثاني: مساهمة الخدمات  
المصرفية الإلكترونية في تعزيز  
الشمول المالي لدى عينة من  
الجمهور العام في الجزائر

## الفصل الثاني: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى عينة من الجمهور العام في الجزائر

### تمهيد

بعد الإنتهاء من الجزء النظري للدراسة والذي تم فيه الإلمام بمختلف الجوانب المتعلقة بالخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، وأهم الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، ولمعرفة مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي تم إختيار عينة من الجمهور العام في الجزائر وهذا لمعرفة إمكانية وصول الأفراد في العديد من المناطق للخدمات المصرفية الإلكترونية.

وعليه تم الإعتماد في تقديم هذا الفصل على المباحث الآتية:

- واقع مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي؛
- الإطار المنهجي للدراسة؛
- إختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها.

### المبحث الأول: واقع مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي

تواجه معظم إقتصاديات الدول في العالم العديد من التحديات التي تؤثر على نموها من أهمها ضعف البنية التحتية، إرتفاع مستوى المديونية... الخ، فهناك العديد من الدول وخاصة العربية منها يعيشون تحت خط الفقر، وبالتالي تضافرت الجهود من أجل النهوض بالإقتصاد من خلال العديد من الجوانب أهمها القطاع المصرفي وخدماته الإلكترونية ومساهمة هذه الأخيرة في تعزيز الشمول المالي وفي هذا الصدد تم تقسيم هذا المبحث إلى المطالب الآتية:

- واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- واقع الشمول المالي؛
- مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي.

#### المطلب الأول: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية

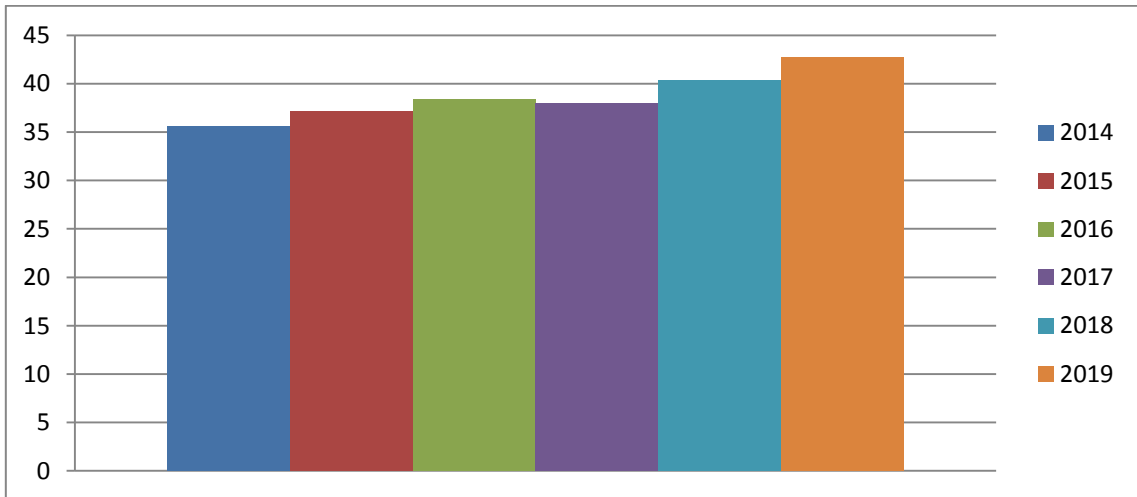
كغيرها من الإبتكارات التقنية كانت الدول العربية والدول المتقدمة الأسبقية في تبني تقنيات وسائل الإتصال والإعلام وبإعتبار أن الخدمات المصرفية الإلكترونية وليدة، هذا المجال وفي هذا الصدد سيتم عرض كيفية إنتهاج الخدمات المصرفية الإلكترونية في العالم.

#### أولاً: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في دول العالم

##### 1. توزيع إستخدام الصراف الآلي حول العالم:

ويتم توضيح ذلك في الشكل الآتي:

الشكل رقم (01): نسبة استخدام الصراف الآلي لكل 100 راشد حول العالم



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الموقع الإلكتروني:

<http://data.albankaldawli.org/indicator/fb.atm.totl.ps>, le2021/05/03

يوضح الشكل رقم(01) أن نسبة إستخدام الصرافات آلية حول العالم في تتطور مستمر، ماعدا سنة 2017 لوحظ أن هناك تراجعاً طفيفاً بنسبة 0.36%، وهذا راجع لتبني المصارف لقنوات أخرى كالهاتف

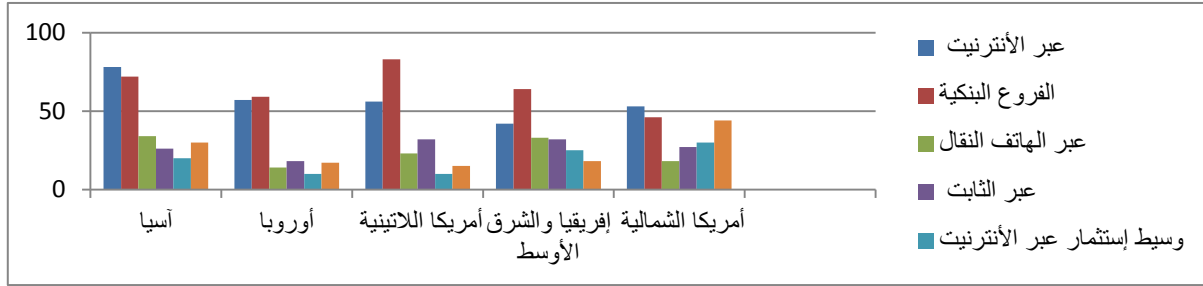
النقل وغيره، إلا أن إرتفاع نسبة استخدام الصراف الآلي في السنوات الأخيرة يوضح توفر هذه الأخيرة بشكل كبير وتقريبها من العميل.

## II. درجة استخدام مختلف أنماط المنصات البنكية حول العالم:

ويتم توضيح ذلك في الشكل الآتي:

الشكل رقم (02): يوضح درجة استخدام مختلف أنماط المنصات البنكية ومدى التقارب الحاصل في

### مختلف مناطق



المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على الموقع الإلكتروني:

Mathias Brandt, Online Banking Rivals Physical Branch Banking, The Statistics Portal.

<http://www.statista.com/chart/467/channels-used-for-investment-transaction>, le 06/03/2021

يوضح الشكل رقم (02) أن 79% من المشاركين استخدموا الخدمات البنكية عبر الأنترنت في منطقة آسيا، مقارنة مع 73% الذين استخدموا الأساليب التقليدية، أما في أمريكا الشمالية فنجد 55% يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الأنترنت مقارنة مع 48% الذين استخدموا الأسلوب التقليدي، وبالتالي يتضح أن هناك تقارب للإعتماد على الخدمات البنكية بالوسائل الحديثة في كل من آسيا وأمريكا الشمالية، بينما الأمر مختلف بالنسبة للشرق الأوسط وإفريقيا وأمريكا اللاتينية، فنجد أن الإعتماد على الأساليب التقليدية أكبر من الإعتماد على الأساليب الحديثة، حيث كان الفارق صغير بالنسبة للشرق الأوسط وإفريقيا، بينما أوروبا تتساوى فيها المعادلتين.

## III. توزيع استخدام البطاقات الذكية والمعالجة حول العالم

ويتم عرض ذلك من خلال الجدول الآتي:

جدول رقم (02): توزيع استعمال البطاقات الذكية والمعالجة على المناطق الجغرافية عبر العالم

### سنة 2015

المنطقة	بطاقة ذكية	النسبة %	بطاقة معالجة	النسبة %	المجموع
أوروبا الشرقية والغربية، إفريقيا	391	24%	414	59%	805
آسيا، جنوب الباسيفيك، الصين	369	34%	231	33%	600
أمريكا	325	30%	56	8%	381
المجموع	1085	100%	701	100%	1786

المصدر: رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-الواقعية والتحديات، الشلف، يوم 14-15 ديسمبر 2015، ص: 316.

يوضح الجدول رقم (02) البطاقات المصرفية وهي الأكثر تداولاً من الشيكات في البلدان المتقدمة، حيث بلغ حجم البطاقات الذكية المتداولة عبر العالم 1.1 مليار بطاقة في سنة 2015 بارتفاع قدره 5.8% مقارنة بالنسبة لعام 2014، كما تجدر الإشارة أن أوروبا تتقدم على باقي مناطق العالم في هذا المجال، حيث تحتل نحو 70% من السوق العالمي للبطاقات البرغوثية، في حين لا تستحوذ القارة الأمريكية سوى على 11% من السوق العالمي من هذا النوع من البطاقات، وعلى 8% فقط من البطاقات المعالجة عالمياً.

### ثانياً: واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر ومتطلبات تفعيلها

شهدت الجزائر دخولا متأخراً للخدمات المصرفية الإلكترونية وانتهاجها ليس مقارناً بدول أمريكا الشمالية وآسيا وأوروبا فحسب، وإنما أيضاً مقارنة بالدول النامية ودول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا التي تتساوى معها في العديد من مؤشرات النمو والتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

#### 1. إستعمال الأنترنت في المصارف الجزائرية

شهدت المصارف الجزائرية إصلاحات عميقة في السنوات الأخيرة كان الغرض منها تحديث القطاع المصرفي وتأهيله كجزء من جهد الحكومة لتنمية البنية القاعدية للإقتصاد الوطني، وكذا من أجل تطوير وتحديث الخدمات المصرفية الإلكترونية.

سعت الجزائر للإستفادة من خدمات شبكة الأنترنت والتقنية المرتبطة بها، والجدول التالي يبين عدد مستخدمي الأنترنت المصرفي مقارنة عدد السكان في الجزائر.

#### الجدول رقم (03): عدد مستخدمي الأنترنت المصرفي وعدد السكان في الجزائر

السنة	المستخدمين	تعداد السكان	النسبة %
2000	5.000	31.795.500	0.2
2005	1.920.000	33.033.546	5.8
2007	2.460.000	33.506.567	7.3
2008	3.500.000	33.769.669	10.4
2009	4.100.000	34.178.188	12.0
2010	4.700.000	34.586.184	13.6
2012	5.230.000	37.367.226	14.0
2013	6.404.264	38.813.722	16.5
2014	6.669.927	38.813.722	17.5
2015	11.000.000	39.542.166	27.8
2016	15.000.000	40.263.711	37.3
2017	18.580.000	41.063.753	45.2 %

المصدر: على الموقع الإلكتروني:

<https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>. le09/05/2021

بلغ عدد مستخدمي الأنترنت المصرفي سنة 2017 حوالي 41.063.753 بما يعادل 45.2% من عدد السكان لذات الفترة، ويكرس ذلك النمو المعتبر لجهود الدولة في سبيل تحديث الحياة الاقتصادية، إذا ما قورنت بعدد المستخدمين عام 2002 والذي لم يتجاوز 0.2% من عدد السكان.

### II. مدى إستعمال الهاتف في الخدمات المصرفية الإلكترونية الجزائرية

شددت الجزائر للإنتقال مباشرة نحو خدمات الدفع بالنقال من خلال تبني كل ما هو حديث ومتطور في مجال الخدمات المصرفية، ومع ذلك لا زالت هذه الأخيرة لا ترقى للمستوى المطلوب، ويرجع ذلك أساسا لهيمنة القطاع العام على حجم النشاط المالي والمصرفي في الجزائر.

أما عن إستخدام الهاتف المحمول في توزيع وتقديم الخدمات المصرفية على مستوى البنوك الجزائرية، فقد تم تسجيل إستغلال بسيط لهذه الوسيلة من طرف البنوك الأجنبية الخاصة، كبنك الخليج AGB وبنك Bnp وparibas، اللذان يعتمدان على تقنية الرسائل النصية لإعلام العملاء عن أية حركة تطراً على مختلف حساباتهم المصرفية، وكذا تأكيد عمليات خصم العمولات الناتجة عن المعاملات التجارية، أما من طرف البنوك العمومية، فقد وقع البنك الوطني الجزائري BNA والمتعامل MOBILIS من الإطلاع على أرصدة حساباتهم البنكية، وتحويل الأموال، ودفع فواتيرهم عن طريق هاتفهم المحمول.

#### الجدول رقم (04): تطور عدد المشتركين في شبكة الهاتف النقال

متعاملي النقال	2012	2013	2014	2015
ATM	10.622.884	12.538.475	13.022.295	14.318.169
OTA	17.845.669	17.585.327	18.612.148	16.611.115
WTA	9.059.150	9.506.545	11.663.731	12.298.360
عدد المشتركين	37.527.703	39.630.347	43.298.174	43.227.643
الدخول في شبكة المحمول	99.28	10.24	109.62	101.00

المصدر: على الموقع الإلكتروني :

Autorite de Regulation de la poste et des telecommunications ARPTC , Rapport annuel de l'autorite de Regulation 2015, P40, 09/05/2021

### III. مدى إستعمال أجهزة الدفع الإلكتروني والصرافات الآلية في الجزائر

#### الجدول رقم (05): التعامل بالصرافات الآلية وأجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر

السنوات	2010	2011	2012	2013	2014	2015
عدد أجهزة الدفع الإلكتروني	2997	3047	2965	2986	2737	3035

المصدر: على الموقع الإلكتروني: [www.satim.dz](http://www.satim.dz)

تتوزع هذه الأجهزة على عدد من البنوك يمكن توضيحها فيما يلي:



**الجدول رقم (06): عدد أجهزة الدفع الإلكتروني TPE حسب البنوك خلال الفترة 2010-2015**

السنوات						
2015	2014	2013	2012	2011	2010	البنوك
1686	1654	1647	1622	1554	1491	CPA
188	188	188	338	575	575	BDL
373	319	317	317	317	317	BADR
65	57	57	57	57	52	BNA
/	/	332	332	329	329	BEA
243	126	101	71	60	51	سوسبيتي جنرال
47	47	47	47	47	47	بريد الجزائر
9	9	9	9	9	9	بنك البركة
111	80	89	76	24	15	BNP باريباس
73	41	40	5	5	3	Natixis
232	208	155	89	66	6	AGB
8	8	4	2	4	2	بنك السلام
3035	2737	2986	2965	3047	2897	المجموع

المصدر: سمية عباسية، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري - الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية - مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016/07/22، ص: 352.

من خلال الجدولين رقم (05) و(06) يتضح لنا التطور الملحوظ الذي عرفه عدد أجهزة الدفع الإلكتروني في الجزائر وذلك على مستوى مجموعة من البنوك الرائدة في المجال حيث إرتفع عددها من 2897 جهاز إلى 3035 جهاز سنة 2015، ويحتل القرض الشعبي الجزائري الصدارة في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني ب 1686 جهاز سنة 2015، كما عرف عدد الصرافات الآلية في الجزائر تطورا كبيرا خلال السنوات الأخيرة وهو ما نحاول توضيحه من خلال الجدول الآتي:

**الجدول رقم (07): تطور عدد الصرافات الآلية في الجزائر خلال فترة 2010-2015**

2015	2014	2013	2012	2011	2010	السنوات
570	539	475	543	647	636	عدد الصرافات الآلية

المصدر: سمية عباسية، مرجع سابق، ص: 353.

**IV. البطاقات المصرفية الإلكترونية في الجزائر**

والتي مرت بعدة مراحل وهي كالآتي:

**جدول رقم (08): تطور بطاقات الدفع في الجزائر خلال فترة 1998-2015**

السنوات	التطور
1997	بداية فكرة الإنطلاق لنظام السحب ما بين البنوك.

2002	الإطلاق الرسمي لمشروع التسديد الإلكتروني، حيث أعطى دور الإشراف والريادة والتنسيق ما بين البنوك الشركة SATIM، التي تجمع مختلف البنوك الوطنية والخاصة لتبادل المعلومات والتنسيق في عمليات السحب والدفع للمزع الآلي.
2004	تم إختيار نظام الدفع بالبطاقة المطابقة لمواصفات ENV.
2005	بداية عمليات الدفع
2009	ظهرت فكرة الدفع عبر الأنترنت والتي ظلت مجرد فكرة إلى غاية سنة 2010
2013	تم تنفيذ أول عملية دفع عبر الأنترنت. ظهور فكرة تسديد فاتورة من خلال الموزعات الآلية.
2014	ظهور بطاقات الدفع CIB
2015	أطلق بنك سوسيتي جنرال الجزائر بطاقة فيزا لإجراء جميع المعاملات المصرفية والتجارية، في إطار التقرب من العملاء من خلال الإعتماد على الأنشطة ذات الطابع الجوّاري للعملاء.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على: سمية عباسية، مرجع سابق، ص: 353.

وفي ما يلي يمكن التعرف على أهم أنواع البطاقات المختلفة في الجزائر:

### 1. بطاقة الدفع الإلكتروني CIB

هي بطاقة دفع وسحب ما بين البنوك داخل التراب الوطني، يتم التعرف عليها بين المصارف بالشعار CIB وبإسم المصرف المصدر، تتضمن قرص إلكتروني يضمن أمن عملية الدفع وعملية التسديد لدى مختلف التجار أو الفنادق والمحلات التجارية، ونجد في هذه البطاقة:

أ. **بطاقة CIB الكلاسيكية:** هي بطاقة توفر خدمات الدفع والسحب المصرفي، وهي تقدم لعملاء المصارف وفق شروط يحددها المصرف كمداخل العملاء أو أهميتهم أو مواصفات أخرى، وللحصول على هذه البطاقة يتم إبرام عقد بين المصرف والعميل.



المصدر: على الموقع الإلكتروني:

<https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nos-produits/menetique> , le 09/05/2021,

ب. **البطاقة CIB الذهبية:** مقترحة أيضا من قبل المصارف للعملاء يتم إختيارها وفق شروط محددة، لكن بالإضافة إلى خدمات الدفع والسحب فإن هذه البطاقات توفر خدمات إضافية، مع سقف سحب ودفع مرتفعا نسبيا، وتمنح للأشخاص المهمين ورجال الأعمال أصحاب الدخول المرتفعة وسقف هذه البطاقة يفوق 50 ألف دينار جزائري، ومدة صلاحيتها عامين.



المصدر: نفس المرجع السابق.

2. بطاقة فيزا: وهي بطاقة دولية للسحب والدفع، موجه لزيائن ذوي الحسابات المفتوحة بالعملية الصعبة أو لموكلهم وهي نوعان:

- أ. بطاقة الفيزا الكلاسيكية: رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 1500 أورو ويقدر سقف السحب لهذه البطاقة 500 أورو في اليوم على أربع عمليات في اليوم، أما الإشتراك السنوي فيقدر ب 40 أورو.
- ب. بطاقة الفيزا الذهبية: رصيد من العملة الصعبة أكبر أو يساوي 5000 أورو حيث يقدر سقف السحب ب 550 أورو في اليوم على 7 عمليات في نفس اليوم أما سقف الدفع 5460 أورو في اليوم على 15 عملية في اليوم، ويقدر إشتراكها السنوي ب 60 أورو.



المصدر: نفس المرجع السابق.

### ثالثا: الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية

تقدم البنوك الجزائرية مختلف الخدمات الإلكترونية، أهمها موضح في الجدول التالي:

#### الجدول رقم(09): أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تقدمها البنوك الجزائرية

البنك	الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها
بنك الجزائر	- موقع البنك <a href="https://www.bank-of-algeria.dz">https://www.bank-of-algeria.dz</a> - المقاصة الإلكترونية
البنك الخارجي الجزائري	- المقاصة الإلكترونية - بطاقة CIB تمنح لعملاء البنك والذين لهم متوسط الدخل الشهري لا يتجاوز 39.999 دج - بطاقة نفضال (بطاقة الوقود نفضال تسمح لك بدفع ثمن المشترياتك بكل سهولة مما يضمن الحصول على الوقود بالبطاقة) - بطاقة AMEX (أمريكان إكسبريس) محفوضة لعملاء حساب البنك فيمكن من خلالها حيازة عملة قابلة للتحويل مقابل قيمة وهو ما يعادل وما لا يقل عن 5000 دولار - موقع البنك <a href="http://www.bea.dz">www.bea.dz</a> - Le E Banking خدمات مصرفية متنوعة عن طريق الأنترنت

<p>- بطاقة CIB</p> <p>- موقع البنك <a href="https://www.bna.dz/ar">https://www.bna.dz/ar</a></p> <p>- الصراف الآلي</p>	<p>البنك الوطني الجزائري</p>
<p>- بطاقة CBR بطاقة وطنية خاصة صالحة فقط بالسحب داخل شبكة الجزائر فيما بين البنوك، وهي تتيح لحاملها جعل السحوبات النقدية من ماكينات الصراف الآلي للبنوك</p> <p>- بطاقة CBI</p> <p>- بطاقة BADR</p> <p>- بطاقة CBR، وهي خاصة بالسحب داخل الوطن فقط</p> <p>- E-Banking الصيرفة الإلكترونية عن طريق الأنترنت (تحميل بيان الحساب، الكشف عن الرصيد والتحويلات المالية الخاصة بالمؤسسات)</p> <p>- المقاصة الإلكترونية</p> <p>- موقع البنك <a href="https://badrbanque.dz">https://badrbanque.dz</a></p> <p>- الصراف الآلي</p>	<p>بنك الفلاحة والتنمية الريفية</p>
<p>- بطاقة الفيزا الدولية</p> <p>- بطاقة CIB</p> <p>- دفتر حساب التوفير المجهز بمسار ممغنط والذي يسمح المسار ممغنط في دفتر التوفير بالقيام بعمليات السحب والدفع بصفة فورية</p> <p>- تحويل مبالغ كبيرة عبر نظام ARTS وهو يقوم بتنفيذ التحويلات في فترة لا تتجاوز ثلاثة أيام، بالإضافة إلى تأمين العمليات</p> <p>- الموزع الآلي للأموال: يحتوي بنك التنمية المحلية على عدد مهم من الموزعات الآلية للأموال والذي يبلغ 134 جهاز حسب آخر الإحصائيات التي تمت في 25/09/2010، وقائمة وكالات بنك التنمية المحلية التي بحوزتها موزع آلي للأموال</p> <p>- المونيغرام ( التحويل السريع للأموال من الخارج إلى الجزائر) فهي الشركة الأرصدة عالميا في خدمة تحويل الأموال الدولية، والبنك الذي يعمل مع شركاء ذو جودة في أطر من 150000 نقطة بيع بالتجزئة في 170 بلدا وإقليما من أجل توفير وسيلة آمنة وسريعة لإستقبال الأموال من جميع أنحاء العالم</p> <p>- موقع البنك <a href="https://www.bdl.dz">https://www.bdl.dz</a></p> <p>- خدمات عن طريق الأنترنت</p> <p>- الصراف الآلي</p>	<p>بنك التنمية المحلية</p>
<p>- CIB Classic</p> <p>- بطاقة GOLD، والتي تسمح بقدرة أكبر على الدفع، في مأمّن من العديد من المتاجر ومعاملة سريعة؛</p> <p>- بطاقة VISA Gold والتي تسمح بإجراء جميع العمليات المصرفية عبر العالم،</p> <p>- VISA Classic</p>	<p>القرض الشعبي الجزائري</p>

<p>Master-Card - فبالنسبة للمعاملات السلفية النقدية الخاصة بالعمل تقبل ماستر كارد CPA - الصراف الآلي - موقع البنك <a href="https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar">https://www.cpa-bank.dz/index.php/ar</a> - خدمات عن طريق الأنترنت</p>	
<p>- بطاقة CIB - خدمات عن طريق الأنترنت الصراف الآلي موقع الصندوق <a href="http://cnepanque.dz">cnepanque.dz</a></p>	<p>الصندوق الوطني للتوفير والإحتياط</p>
<p>الموقع <a href="https://lafirst.com">https://lafirst.com</a></p>	<p>الصندوق الوطني للتعاون الفلاحي</p>
<p>-موقع البنك <a href="https://www.albaraka-bank.com">https://www.albaraka-bank.com</a> - بطاقة سحب/ دفع البركة TPE - الصراف الآلي - بطاقة CBI بطاقة السحب AL BARAKA</p>	<p>بنك البركة الجزائري</p>
<p>- بطاقة السحب: وهي متواجدة بشكليين أزرق وفضي حيث يمكن GAB إستخدامها على أي شبكة ATM في الجزائر - ABC Online والمتاحة 24/24 ساعة والتي تسمح بعرض وتحرير الأرصدة، عرض وتحرير البيانات المصرفية مع تاريخ المعاملات، إبداء رأي العميل وطلب دفتر شيكات الموقع <a href="https://www.bank-abc.com/Ar/Pages/default.aspx">https://www.bank-abc.com/Ar/Pages/default.aspx</a></p>	<p>المؤسسة المصرفية العربية ABC</p>
<p>- خدمات مصرفية متعددة عن طريق الأنترنت - موقع البنك</p>	<p>بنك ناتكسيس</p>
<p>- موقع البنك <a href="https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/algeria.html">https://www.citigroup.com/citi/about/countries-and-jurisdictions/algeria.html</a></p>	<p>سيتي بنك الجزائر</p>
<p>- موقع البنك <a href="https://arabbank.dz">https://arabbank.dz</a> - بطاقة فياز الدولية - الصراف الآلي - عربي أونلاين: خدمات مصرفية عبر الأنترنت في أي زمان ومن أي مكان - بطاقة CIB والتي تمكن العميل من السحب النقدي من أي صراف آلي يحمل شعار CIB والقيام بعمليات الشراء دون قيد فوائد مدينة</p>	<p>البنك العربي الجزائري</p>
<p>- موقع البنك <a href="https://www.hbtf.com/ar/network-the-housing-bank-for-trade-and-finance-algeria">https://www.hbtf.com/ar/network-the-housing-bank-for-trade-and-finance-algeria</a> BANQUE ONLINE-</p>	<p>بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر</p>
<p>- موقع البنك <a href="https://www.fransabank.com/English/pages/CorporateHomepage.aspx">https://www.fransabank.com/English/pages/CorporateHomepage.aspx</a></p>	<p>فانرس بنك الجزائر</p>

- خدمات مصرفية عن طريق الأنترنت	
- موقع البنك <a href="https://www.alsalamalgeria.com">https://www.alsalamalgeria.com</a>	بنك السلام الجزائر
- بطاقة السلام للدفع والسحب	
- أجهزة الدفع الآلي TPE	
- أجهزة السحب الآلي GAP	
موقع البنك <a href="https://www.business.algeria.hsbc.com/ar-dz">https://www.business.algeria.hsbc.com/ar-dz</a>	إتش إس بي سي الجزائر
- خدمات مصرفية عن طريق الموقع	

المصدر: بالعيش ميادة، بن إسماعيل حياة، مشروع الصرافة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث إقتصادية وإدارية، مجلة علمية حكمة السادسة، العدد 16، جامعة بسكرة، الجزائر، 01 ديسمبر 2014، ص: 85-88.

#### رابعاً: تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر

من أجل تفعيل الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر هناك مجموعة من العناصر التي ينبغي العمل عليها متمثلة في الآتي: <sup>55</sup>

- تنويع الصادرات الجزائرية وخصوصا الصادرات القطاع السياحي الأمر الذي سيسمح بوجود طلب للعملة الصعبة يساوي تقريبا عرض العملة الصعبة وبالتالي زوال التخوف الحاصل جراء محدودية الغطاء النقدي.
- تحسين جودة الإتصالات وتقنيات الإعلام والتركيز على خاصية الثبات في الجودة لضمان ثقة المتعاملين والقطاع المصرفي المحلي والخارجي.
- نشر ثقافة التقنيات الحديثة للدفع الإلكتروني والخدمات البنكية سواء للمؤسسات لأجل توفير منصات تقبل العمل بهذه الآليات أو للأفراد من أجل دعم الزيادة في الطلب على هذه الخدمة.

#### المطلب الثاني: واقع الشمول المالي

منذ سنة 2010 تعهد أكثر من 55 بلدا بتحقيق الشمول المالي، وأكثر من 30 بلدا بإطلاق أو إعداد إستراتيجية وطنية بهذا الشأن، وتشير أبحاث البنك الدولي إلى أنه عندما تضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي، فإنها تزيد من سرعة الإصلاحات وتأثيرها.

#### أولاً: واقع الشمول المالي في العالم

حسب التقرير الصادر عن البنك الدولي في سنة 2017 عن قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ في مختلف أنحاء العالم قد فتحو حسابات إما في مؤسسات مالية أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في الفترة بين سنتي 2014 و2017 ويتم توضيح ذلك في الآتي:

<sup>55</sup> - عبد الرحيم بلبالي، واقع الصرافة الإلكترونية في الجزائر، المجلة المتوسطة للقانون والإقتصاد، المجلد 03، العدد 01، ص: 205.

الشكل رقم(03): نسبة البالغين الذين لديهم حساب لدى مؤسسة مالية رسمية حسب النطاق الجغرافي

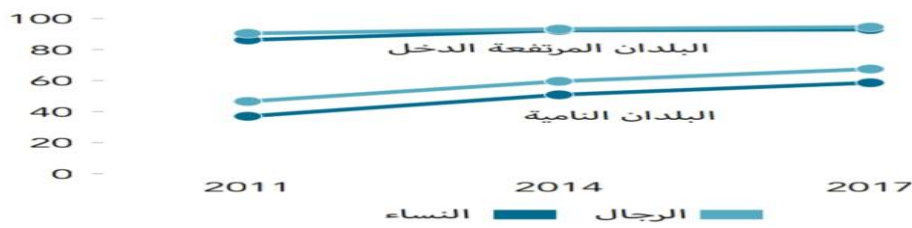


المصدر: يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، الشمول المالي في الدول العربية والجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، 2019، ص: 12.

إتضح من خلال الشكل رقم (03) الذي يمثل نسبة البالغين الذين يملكون حساب في مؤسسة مالية رسمية ووفقا لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 69% من البالغين يملكون حسابات سنة 2017 مقابل 62% في سنة 2014 و 51% في سنة 2011، وفي البلدان مرتفعة الدخل يمتلك 95% من البالغين حسابات، مقابل 63% في الدول النامية، إلا أنه رغم إرتفاع ملكية الحسابات في مثل هذه البلدان كان أبطأ في بلدان أخرى كالمناطق المنخفضة الدخل ويعني ذلك أنه هناك تفاوت واسع النطاق في ملكية الحسابات من بلد لآخر وهذا راجع إلى أسباب عديدة منها الأفراد لا يملكون أموالا كافية تستدعي فتح حسابات مصرفية، والبعض الآخر أن تكلفة فتح الحساب مرتفعة.

أما بالنسبة لإمتلاك الأفراد (رجال، نساء) لحساب مالي في مؤسسة مالية رسمية وحسب تقرير البنك الدولي هناك تفاوت كبير بين الجنسين فهناك 72% من الرجال يملكون حسابات مقابل 65% من النساء ونوضح الفجوة بين الجنسين في الآتي:

الشكل رقم(04): الفجوة بين الجنسين في ملكية حساب مصرفي



المصدر: قاعدة بيانات المؤشر العالمي على الموقع الإلكتروني:

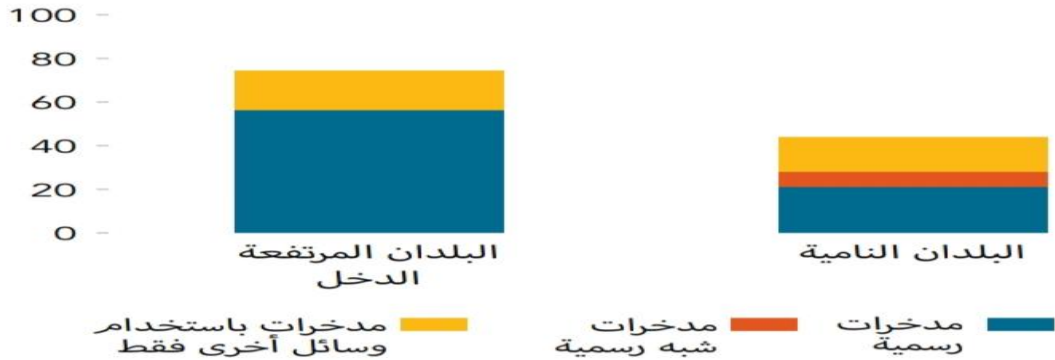
<https://www.worldbank.org/globalindex> ، 2017، P4

لوحظ من خلال الشكل رقم(04) أن الفجوة بين الجنسين بواقع 1 نقاط مئوية كانت موجودة عامي 2011 و 2014، وفي الدول النامية لم يطرأ أي تغيير على هذه الفجوة حيث لاتزال بواقع 9 نقاط مئوية بعد المسح الإحصائي.

كما أفاد تقرير البنك الدولي أن حوالي نصف البالغين حول العالم يدخرون بعض الأموال في مؤسسات مالية رسمية وهو ما يعبر عن مؤشر إدخار الأفراد لأموالهم في مؤسسات مالية رسمية حول العالم ويتم توضيح ذلك في الشكل الآتي:



### الشكل رقم (05): نسبة الأفراد المدخريين حول العالم



المصدر: قاعدة بيانات المؤشر العالمي، مرجع سابق، ص: 9.

حيث تشمل المدخرات الرسمية في جميع البالغين ممن إيدخروا مبلغا ماليا رسميا. بينما تشمل المدخرات غير رسمية جميع البالغين ممن إيدخروا مبلغا ماليا بشكل شبه رسمي لكنه ليس رسميا. ويوضح الشكل رقم (05) أن 71% قاموا بالادخار في البلدان مرتفعة الدخل مقابل 43% في البلدان النامية.

أما من حيث مؤشر الإقتراض فقد أفاد نحو نصف البالغين في مختلف انحاء العالم بأنهم إقترضوا أموالا سنة 2017 ويتم توضيح ذلك من خلال الآتي:

### الشكل رقم (06): نسبة إقتراض الأفراد البالغين لأموالهم حول العالم



المصدر: قاعدة بيانات المؤشر العالمي، مرجع سابق، ص: 9.

لوحظ من خلال الشكل رقم (06) أن النسبة الأكبر كانت في البلدان مرتفعة الدخل، حيث يعتمد معظم المقترضين على الإقتراض الرسمي المقدم من مؤسسة مالية أو من خلال بطاقة الإئتمان وعلى عكس ذلك يلجأ المقترضون في البلدان النامية على الأرجح إلى الأسرة أو الأصدقاء.

### ثانيا: واقع الشمول المالي في الجزائر وبعض الدول العربية

رغم المجهودات التي تبذلها الدول العربية لتعزيز الشمول المالي إلا أنها تبقى أقل مستوى مقارنة بدول العالم وبغرض التعرف على واقع الشمول المالي في الدول العربية.

سيتم تناول أهم المؤشرات الجزئية للشمول المالي من خلال الآتي:

1. مؤشر إمتلاك الأفراد البالغين لحسابات في مؤسسات مالية رسمية:



من خلال الجدول التالي سيتم عرض نسبة الأفراد البالغين الذين يملكون حساب في مؤسسة مالية رسمية خلال السنوات 2011 و 2014 و 2017.

**الجدول رقم(10): نسبة ملكية الافراد البالغين لحسابات في مؤسسات مالية رسمية في بعض الدول العربية**

الدول	السنوات	2011	2014	2017
الامارات العربية المتحدة		59.7	83.7	18.2
البحرين		64.5	81.9	82.6
الكويت		86.8	72.9	79.8
السعودية		46.4	69.4	71.7
لبنان		37	46.9	44.8
الجزائر		33.3	50.5	42.8
الأردن		25.5	24.6	42.5
تونس	غ.م		27.4	36.9
مصر		9.7	14.1	32.8
فلسطين		19.4	24.4	25
العراق		10.6	11	22.7
موريطانيا		17.5	22.9	20.9

المصدر: فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد06، عدد 01، 2020، ص: 481.

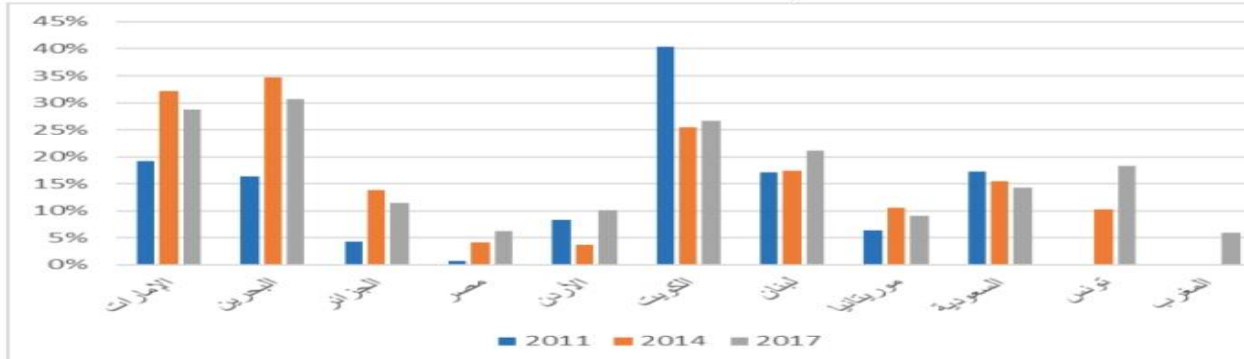
يتضح خلال الجدول رقم(10) أن معظم الدول العربية قد سجلت إرتفاعا ملحوظا بين سنتي 2011 و 2017 حيث نجد تباينا كبيرا بين الدول ففي سنة 2017 إحتلت الإمارات العربية المتحدة المركز الأول في نسبة إمتلاك حساب رسمي بنسبة 88.2% تليها البحرين والكويت بنسبة 82.6% و 79.8% على التوالي في حين لم يتجاوز هذا المؤشر 25% في كل من اليمن موريطانيا العراق...إلخ.

أما بالنسبة لملكية الحسابات بين الجنسين قد سجلت الدول العربية تحسنا ملحوظا في نسب الشمول المالي لدى النساء خصوصا في السعودية حيث إرتفعت ملكية الحسابات بين النساء بشكل كبير من 15.2 % سنة 2011 إلى 58.2 % سنة 2017، أما بالنسبة لباقي الدول العربية عرفت تطورا ملحوظا في نسبة إمتلاك الحسابات بين النساء، وأيضا بالنسبة للرجال إلا أنه تستمر الفجوة بين الجنسين بسبب إمتلاك الذكور حسابات ضعف ما تمتلكه النساء تقريبا في معظم الدول العربية(الكويت، لبنان، الجزائر) وهذا راجع إلى صعوبة الوصول إلى القنوات المالية الرسمية ونتيجة للحواجز الهيكلية والعقبات التنظيمية.

**II. مؤشر الإدخار في العالم العربي لنسبة الأفراد البالغين:**

من خلال الشكل التالي سيتم عرض نسبة الأفراد البالغين المدخرين في الدول العربية خلال سنة 2011 و 2014 و 2017.

### الشكل رقم(07): نسبة الأفراد المدخرين في الدول العربية خلال السنوات 2011 و 2014 و 2017



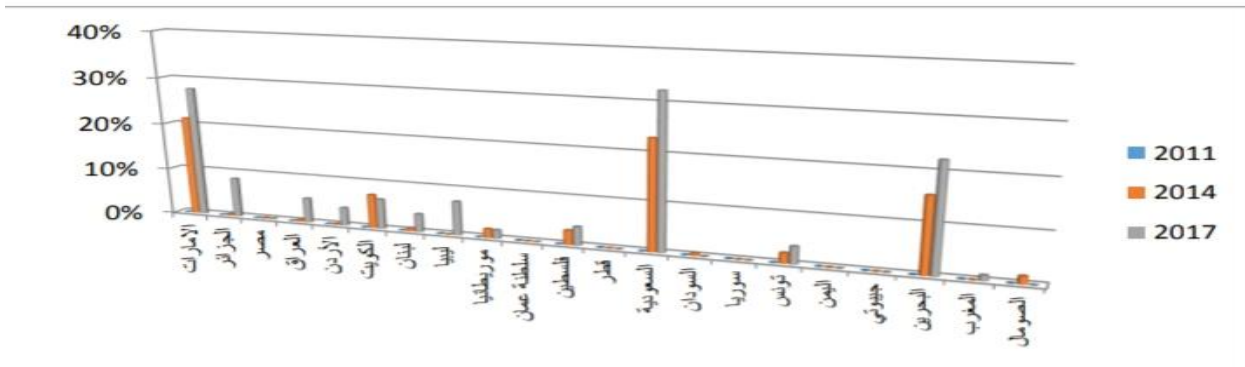
المصدر: يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، مرجع سابق، 18.

لوحظ من خلال الشكل رقم(07) أن هناك تفاوتاً بين نسب الأفراد البالغين المدخرين لدى مؤسسة مالية حيث كانت النسبة الأكبر لدى الإمارات سنة 2017 في حين سجلت أقل نسبة في مصر، المغرب حيث بلغت 6%.

### III. مؤشر نسبة الأفراد البالغين المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية في الدول العربية:

يبين هذا المؤشر مدى إقتراض الأفراد الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة من المؤسسات المالية الرسمية ويتم توضيح ذلك من خلال الشكل الآتي:

### الشكل رقم(08): نسبة البالغين الذين إقترضوا من مؤسسة مالية رسمية



المصدر: بن موسى محمد، قمان عمر، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي خلال الفترة 2011 و2017 مع التركيز على الجزائر، مجلة التكامل الإقتصادي، مجلد 13، العدد 03، 2019 ص: 08.

لوحظ من خلال الشكل رقم(08) أن الإقتراض من مؤسسة مالية رسمية في الدول العربية للسنوات 2011 و2014 و2017 منخفض بشكل عام، خاصة في (الجزائر، مصر، الأردن، لبنان، فلسطين، تونس، المغرب) وفي الدول العربية الأقل نمواً مثل (موريتانيا، السودان، اليمن، جيبوتي) فيما هو مرتفع في دول مجلس التعاون الخليجي مثل الإمارات، الكويت، البحرين.

### ثالثاً: واقع الشمول المالي في الجزائر

تتنمي الجزائر إلى المجموعة الثانية عالمياً والتي تشمل كل من دول المغرب العربي ودول التعاون الخليجي وهي من الدول ذات معدل شمول مالي متوسط تتراوح بين 24% و 62% ولمعرفة واقع الشمول المالي في الجزائر سيتم عرض أهم المؤشرات في الجداول التالية:

**الجدول رقم(11): ملكية الحسابات في مؤسسات مالية كنسبة من البالغين فوق 15 عاما بالجزائر**

السنوات	المجموع			ذكور			اناث		
	2011	2014	2017	2011	2014	2017	2011	2014	2017
النسبة	33.3	50.5	42.8	46.1	60.9	59	20.4	40.3	29

المصدر: كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، 2019، ص: 368.

من خلال الجدول رقم(11) لوحظ أن هناك تذبذب في معدل ملكية الأفراد لحسابات مالية خلال سنوات الدراسة الثلاث، حيث سجل ارتفاعا طفيفا سنة 2014 والتي بلغت 50.5% وسرعان ما انخفضت في سنة 2017 إلى 48.9% وهذا راجع إلى وجود خلل في الخطة المتبعة والتي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي. كما إتضح أيضا من خلال الجدول أن هناك تفاوت كبير بين الجنسين والتي سجلت نسبة الذكور الذين يملكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية أكثر من الإناث.

**الجدول (12): نسبة البالغين الذين إقترضوا من مؤسسات مالية**

السنوات	2011	2014	2017
النسبة	1.5	2.2	3.3

المصدر: كركار مليكة، مرجع سابق، ص: 369.

ينضح من خلال الجدول رقم (12) أنه لا تزال نسبة الإقتراض من مؤسسة مالية رسمية في الجزائر منخفضة جدا، حيث لم تتجاوز 3% سنة 2017، حيث كانت تعتمد بشكل أكبر على الإقتراض من العائلة أو الأصدقاء حيث سجلت سنة 2017 نسبة 19%.

**الجدول رقم (13): نسبة الإدخار من المؤسسات المالية الرسمية كنسبة من البالغين فوق 15 عاما**

**بالجزائر**

السنوات	2011	2014	2017
النسبة	4.3	13.8	11.4

المصدر: كركار مليكة، مرجع سابق، ص: 370.

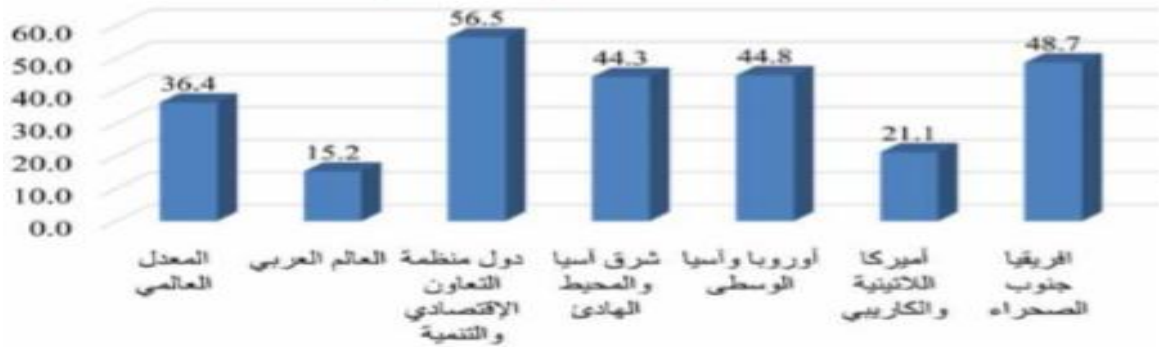
من خلال الجدول أعلاه إتضح أن قيمة المؤشر قد سجلت إرتفاعا من سنة 2011 إلى سنة 2014، وهذا راجع إلى محاولة المؤسسات المالية إلى جذب عدد أكبر من الزبائن من خلال تحسين خدماتها، إلا أن هذه النسبة عرفت تراجعاً سنة 2017 حيث بلغت 11.4% مقارنة بسنة 2014.

**المطلب الثالث: مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي**

تتجه البنوك إلى تقديم خدمات إلكترونية حديثة من أجل إيصالها لكافة الأفراد وفي جميع المناطق وهذا ما يساهم في تعزيز الشمول المالي ويتم توضيح ذلك من خلال الآتي:

أولاً: نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الأنترنت للولوج إلى الحسابات المصرفية واستخدام الأنترنت للدفع الفواتير والتسوق

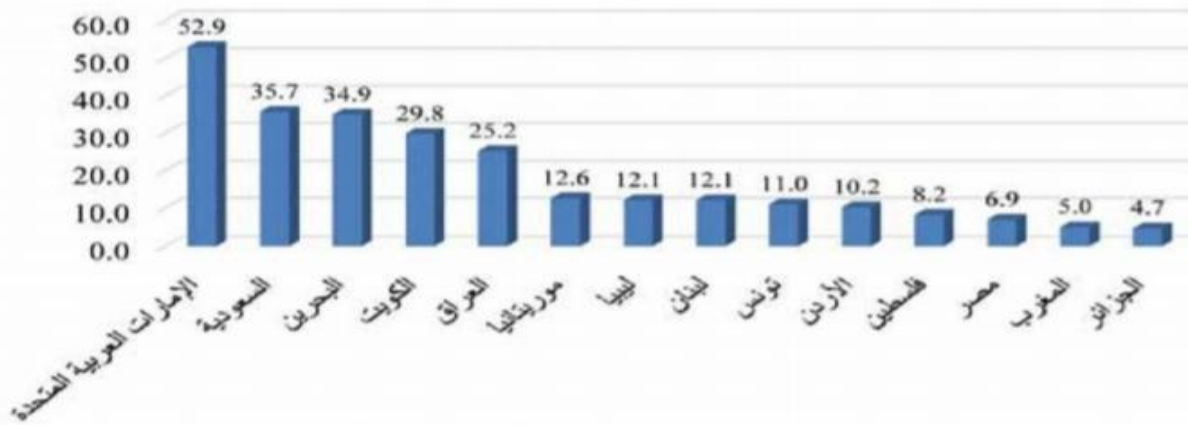
الشكل (09): نسبة استخدام الهاتف المحمول للولوج إلى حساب مصرفي واستخدام الإنترنت حول العالم



المصدر: مجلة اتحاد المصارف العربية، بيروت، العدد 458، 2019، ص: 19.

تظهر بيانات الشكل رقم (09) أن نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الإنترنت للولوج إلى حساب مصرفي في العالم كانت بنسب متفاوتة حيث حققت دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية المرتبة الأولى بنسبة 56.5% تليها أفريقيا جنوب الصحراء بنسبة 48.7% في حين سجلت أدنى نسبة في الدول العربية بنسبة 15.2%.

الشكل رقم (10): نسبة استخدام الهاتف أو الإنترنت للولوج إلى الحساب المصرفي في الدول العربية



المصدر: فلاق صليحة وآخرون، مرجع سابق، ص: 09.

من خلال الشكل رقم (10) لوحظ أن هناك تفاوت كبير بين الدول العربية فيما يخص استخدام الهاتف أو الإنترنت للولوج إلى الحساب المصرفي حيث احتلت دول الخليج المراتب الأولى كالإمارات العربية المتحدة، السعودية، البحرين بنسب 52%، 35.7%، 34.9% على التوالي في حين دول المغرب العربي حققت أدنى النسب كالجزائر بنسبة 4.7%.

ثانيا: نسب البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان

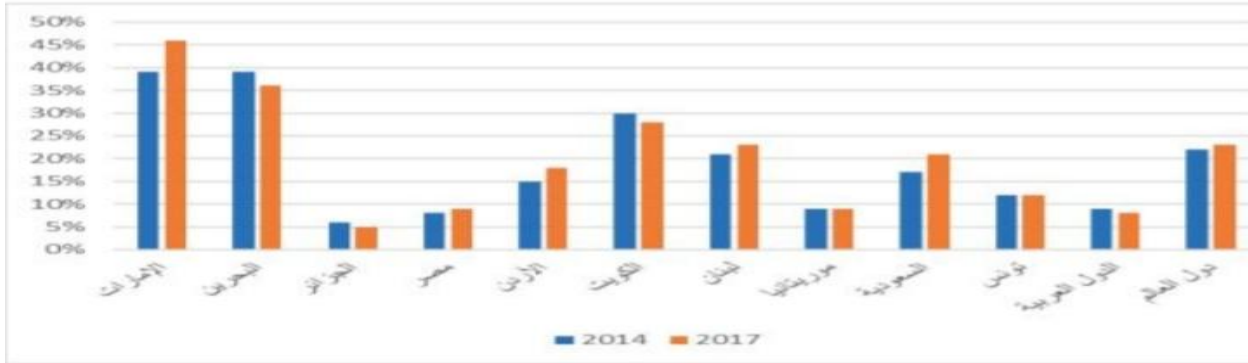
الشكل رقم(11): نسب البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان حول العالم



المصدر: فلاق صليحة، وآخرون، مرجع سابق، ص: 14.

تظهر هذه البيانات أن نسبة المقرضين من مؤسسة مالية رسمية أو عبر بطاقة إئتمان في العالم متفاوتة حيث سجلت دول منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية أعلى نسبة خلال سنتي 2014 و 2017 بنسبة 35.5% و 56.8% على التوالي في حين سجلت أوروبا وآسيا الوسطى المرتبة الثانية بنسبة 36.8% سنة 2017، وسجلت الدول العربية أدنى نسبة خلال سنتي 2014 و 2017 بنسبة 9.4% و 8.1% على التوالي.

الشكل(12): نسبة المقرضين من المؤسسات المالية الرسمية أو بواسطة بطاقة الائتمان في الدول العربية



المصدر: يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، مرجع سابق، ص: 19.

توضح البيانات في الشكل أن نسبة المقرضين من المؤسسات المالية الرسمية أو بواسطة بطاقة الائتمان في العالم العربي سجلت إرتفاعا طفيفا حيث بلغت خلال سنة 2014 و 14% سنة 2017، فقد سجلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى بنسبة 46% تليها البحرين بنسبة 36%، في حين سجلت الجزائر أدنى نسبة ب 5% خلال سنة 2017.

### المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة

يركز الإطار المنهجي للدراسة الميدانية على وصف الإجراءات التي يمكن إعتقادها لتحديد مجتمع وعينة الدراسة بهدف التحري عن الموضوع المراد دراسته، وتحديد الأدوات المناسبة لذلك وطرق إعدادها

لجمع البيانات، ومن ثم تحليلها بإعتماد المعالجة الإحصائية للإجابة على الإشكالية والتحقق من الفرضيات، وقد إستهدفت الدراسة عينة من الجمهور العام في الجزائر، وهو ما سيتم تناوله في المطالب الآتية:

- التحضير للدراسة الميدانية؛

- التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة؛

- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

#### المطلب الأول: التحضير للدراسة الميدانية

لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي من خلاله يقوم الباحث بحصر جوانب البحث في مجموعة من المراحل لتسهيل تتبع هذه الدراسة ولعرض النتائج والتحليلات اللازمة والإجابة على مختلف التساؤلات في هذا البحث والتحقق من الفرضيات المقدمة

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الجمهور العام في الجزائر، ونظرا للظروف التي تمر بها البلاد فقد تم توزيع إستمارات الإستبيان إلكترونيا في حين كانت إستجابة أفراد عينة الدراسة من 19 ولاية.

#### ثانياً: مصادر جمع البيانات

يمكن تقسيم مصادر جمع البيانات إلى المصادر الثانوية والمصادر الأولية، فمن المصادر الثانوية التي تم الإعتماد عليها الكتب، المجالات والتقارير، بالإضافة إلى مجموعة من المواقع الإلكترونية. أما فيما يتعلق بالمصادر الأولية فقد تم الإعتماد على الإستبيان كأداة رئيسية في جمع البيانات الخاصة بمتغيرات الدراسة.

#### ثالثاً: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

أستخدم البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية Spss في نسخته العشرون وذلك لمعالجة البيانات التي تم جمعها من إستمارات الإستبيان وإستخراج النتائج، وقد تم توظيف الأساليب الإحصائية التي تتناسب فرضيات الدراسة ومتغيراتها والمتمثلة في الآتي:

- تحليل معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان إضافة لمعامل الصدق.

- التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

- المتوسط الحسابي وذلك لمعرفة إتجاهات إجابات أفراد عينة الدراسة ودرجة موافقتهم على كل عبارة من عبارات الاستبيان ومحاوره، بالإضافة إلى تحديد الأهمية النسبية لكل عبارة ومحور.

- الانحراف المعياري لقياس درجة تشتت قيم إجابات أفراد العينة عن المتوسط الحسابي.

- معامل الاختلاف وذلك لحساب قيمة التشتت وللمقارنة بين التغير أو الاختلاف.

- معاملات الالتواء والتفلطح للتأكد من إعتدالية توزيع البيانات وإتباعها للتوزيع الطبيعي للتمكن من إختبار الفرضيات.

- معامل الارتباط وذلك للتعرف على درجة الارتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

- تحليل التباين لمعيار واحد للمقارنة بين المتوسطات والتوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروقات بين المتوسطات.

- أسلوب الإنحدار البسيط لدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، كما يساعد في تحديد مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في التغير الحاصل في المتغير التابع، وتحديد أكثرها تأثيرا وبالتالي التنبؤ بقيمة المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل.

#### رابعاً: أداة الدراسة واختبار صدقها وثباتها

يعتبر الاستبيان الأداة الأساسية والمستعملة في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية (أنظر الملحق رقم 02)، لذا فقد تضمن قائمة من الأسئلة المحددة مسبقاً إستناداً إلى التأطير النظري الذي تم وضعه وإعتماده في الدراسة وذلك من أجل إختبار الفرضيات وتحقيق الهدف من الموضوع.

#### 1. أداة الدراسة

#### 1.1 محتويات الإستمارة

تم تصميم الإستمارة كأداة أساسية تساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، وتحتوي هذه الإستمارة على محاور تتضمن متغيرات الدراسة وعليه فقد تنقسم إستمارة الإستبيان إلى 42 سؤالاً متسلسلاً صيغت بما يتلاءم مع خصائص العينة المستهدفة للإجابة عليها، وبهدف الإحاطة بمعلومات عامة حول أفراد العينة، فقد تم طرح أسئلة تمهيدية لإستمارة الإستبيان وذلك للتعريف بالعينة وتكوين قاعدة معطيات عنها.

وقد تم تقسيم إستمارة الإستبيان إلى جزئين تتمثل في الآتي:

• **الجزء الأول:** خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية وتتمثل في الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، المنطقة.

• **الجزء الثاني:** إشتمل هذا الجزء على محورين أساسيين هما:

**المحور الأول:** تضمن العبارات الخاصة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وتضمن 22 عبارة.

**المحور الثاني:** تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بالشمول المالي وقد تضمن 20 عبارة موزعة على ثلاثة أبعاد رئيسية:

- الوصول إلى الخدمات المالية.

- إستخدام الخدمات المالية

- جودة الخدمات المالية.

#### 2. مقياس الإستمارة

لتحويل إجابات عينة الدراسة إلى بيانات كمية تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي لكونه أكثر تعبيراً وتنوعاً وبإعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول الآتي:



**الجدول رقم (14): مقياس الاستبيان**

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

المصدر: من إعداد الطالبتين.

**II. إختبار ثبات الإستبيان**

لتطبيق الأساليب الإحصائية وإختبار الفرضيات كان لابد من إختبار صدق وثبات الإستبيان وقبل ذلك فقد قام الطالبتين بعرض إستمارة الإستبيان على الأستاذة المشرفة أولاً، وعلى مجموعة من المحكمين لإبداء الرأي وتقديم الملاحظات بالتعديل، ليتم أخذها بعين الإعتبار لوضع الاستبيان في صيغته النهائية وهو ما يعرف بالصدق الظاهري للإستبيان (صدق المحكمين)، وذلك بهدف معرفة مدى صلاحية إستمارة الإستبيان كأداة للقياس قبل إستخدامها في الدراسة وذلك للوصول إلى مستوى عال من تعميم النتائج(الملحق رقم 01). ويمكن التحقق من ثبات الإستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha وتتراوح قيمة هذا المعامل ما بين 0-1، لتكون أصغر قيمة مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي 0.6. فكانت النتائج مبينة في الجدول الآتي:

**الجدول رقم (15): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات)**

أجزاء الإستبيان	معامل الثبات
الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.934
الشمول المالي	0.478
جميع المحاور	<b>0.944</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من الجدول رقم (15) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية كانت 94.4% وهي أكبر من أدنى قيمة مقبولة لمعامل الثبات 0,6، مما يؤكد ثبات الاستبيان وصلاحيته للتحليل والوثوق في النتائج التي سيتم التوصل إليها.

أما صدق الإتساق الداخلي فيقصد به مدى إتساق كل عبارة من العبارات المتعلقة بموضوع الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور ككل، والذي يحسب من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات المتمثل في معامل ألفا كرونباخ لكل محور، فكانت النتائج كالآتي:

**الجدول رقم (16): نتائج إختبار معامل صدق الإتساق الداخلي**

أجزاء الإستبيان	معامل الصدق
الخدمات المصرفية الإلكترونية	0.966
الشمول المالي	0.691
جميع المحاور	<b>0.972</b>

المصدر: من إعداد الباحثتين بالإعتماد وفقا لنتائج البرنامج الإحصائي spss .



يتضح من نتائج إختبار صدق الاتساق الداخلي أن درجة الإتساق بين عبارات كل جزء من الأجزاء عالية، ما يدل على أن المحاور صادقة لما وضعت لقياسه وذلك بنسبة 97.2%.

#### المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

أستهلت إستمارة الإستبيان بمجموعة من الأسئلة التي تتعلق بالجنس، العمر، المستوى التعليمي، المهنة، المنطقة، وسيتم إجراء التحليل الوصفي لهذه الخصائص.

#### أولاً: الجنس

##### الجدول رقم (17): خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
ذكر	42	57.5
أنثى	30	42.5
المجموع	72	100

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة فقد كانت نسبة الذكور المجيبين على فقرات الإستبيان 57.5 % وفي المقابل نسبة 42.5% للإناث أي أن نسبة الذكور أكثر من نسبة الإناث.

#### ثانياً: العمر

##### الجدول رقم (18) : خصائص عينة الدراسة من حيث العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 29	39	53.4
من 30 إلى أقل من 49	33	46.6
أكبر من 50 سنة	0	0
المجموع	72	100

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن ما نسبته 53.4% من أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية من الأقل من 29 سنة وهي أكبر نسبة مما يدل على أن الفئة محل الدراسة يملكون المعرفة الكافية لاستيعاب وفهم فقرات الاستبيان والإجابة عليها، بينما بلغت الفئة العمرية من 30 إلى أقل من 49 نسبة 46.6%، أما باقي الفئات العمرية فلم يتم إستجواب أي فرد منها.

#### ثالثاً: المستوى التعليمي

##### الجدول رقم (19): خصائص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
إبتدائي	0	0
جامعي	46	63

دكتوراه او شهادة عليا	24	32.9
أخرى	2	4.1
المجموع	72	100

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث المستوى التعليمي أن أكبر نسبة تعود إلى الجامعيين حيث بلغت نسبة 63%، أما بالنسبة للدكتوراه وحاملي الشهادات العليا كانت في المرتبة الثانية بنسبة بلغت 32.9%. أما النسبة الأدنى كانت لحاملي الشهادات الاخرى وذلك ب 2.7%.

#### رابعاً: المهنة

##### الجدول رقم (20): خصائص عينة الدراسة من حيث نوع المهنة

المهنة	التكرار	النسبة المئوية (%)
طالب جامعي	24	32.9
موظف	40	54.8
عامل يومي أو يطال	3	4.1
أعمال حرة	5	6.8
المجموع	72	100

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث المهنة أن أكبر نسبة تعود إلى الموظفين حيث بلغت نسبة 54.8%، أما الطلبة الجامعيين بلغت نسبتهم 32.9%، في حين كانت أدنى النسب للعمال اليوميين والبطالين وذوي الأعمال الحرة بنسب بلغت 4.1% و 6.8% على التوالي.

#### خامساً: المنطقة

##### الجدول رقم (21): خصائص عينة الدراسة من حيث المنطقة

المنطقة	التكرار	النسبة المئوية (%)
المدينة	49	67.1
المدينة من دائرة أو بلدية	23	31.5
المجموع	72	100

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث المنطقة أن أكبر نسبة تعود إلى سكان المدن حيث بلغت نسبة 67.1%، أما سكان المدن من دائرة أو بلدية (الريف) بلغت نسبتهم 31.5%.

#### المطلب الثالث: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

يهتم التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة بتحديد درجة موافقة أفراد العينة على كل عبارة من عبارات الإستبيان لمعرفة أهميتها ودورها ووزنها النسبي وفقا لكل مؤشر من مؤشرات استخدامه الأساليب الإحصائية المناسبة، وبالتالي فهو تحليل إحصائي لنتائج إجابات أفراد عينة الدراسة حول عبارات، محاور وأجزاء

الإستبيان، بالإضافة إلى التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة. وللقيام بالتحليل الوصفي لإجابات العينة لابد من تحديد أوزان فقرات محاور الدراسة (الأهمية النسبية) المعبر عنها في محاور الإستبيان ومن ثم تحديد قيمة الوسط المرجح ودرجة الموافقة المقابلة له مع العلم أنه تم إستخدام مقياس ليكارت الخماسي المذكور سابقا.

#### الجدول رقم (22): مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح

الوزن	الإجابة	المتوسط المرجح	درجة التحقق
1	غير موافق بشدة	من 1,00 إلى 1,79	ضعيفة جدا
2	غير موافق	من 1,80 إلى 2,59	ضعيفة
3	محايد	من 2,60 إلى 3,39	متوسطة
4	موافق	من 3,40 إلى 4,19	عالية
5	موافق بشدة	من 4,20 إلى 5,00	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss، دار وائل، عمان، 2008، ص: 23.

#### أولاً: الخدمات المصرفية الالكترونية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الخدمات المصرفية الالكترونية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته ( أنظر الملحق رقم 05)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

#### الجدول رقم (23): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الخدمات المصرفية الالكترونية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة	3.5833	0.97504	عالية
2	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الالكترونية.	3.7917	0.83813	عالية
3	يتمتع البنك بقدرة كافية على توفير المعلومات حول الخدمات المصرفية الالكترونية.	3.4722	1.02025	عالية
4	يسهل الموقع الالكتروني للبنك الحصول على معلومات حول الخدمات المصرفية الالكترونية.	3.6250	1.10616	عالية
5	يهتم البنك برأي العميل حول الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة.	3.2361	1.08112	متوسطة
6	اقوم بإتمام معاملاتي المصرفية بسهولة ويسر من خلال قنوات التوزيع الالكتروني	3.3472	1.06361	متوسطة
7	يساهم التوزيع الالكتروني للخدمات المصرفية بتقليل تكاليف الاستفاداة منها.	3.5417	1.11251	عالية
8	يوفر البنك الصرافات الآلية.	4.0000	0.87210	عالية
9	يمكنني القيام بالعديد من المعاملات المصرفية	3.3333	1.11330	متوسطة

			من خلال هاتفي	
10	عالية	1.03310	3.5556	يمكنني القيام بالعديد من المعاملات المصرفية من خلال الانترنت.
11	متوسطة	1.05669	3.1944	يوفر البنك الشيكات الالكترونية في معاملته البنكية.
12	متوسطة	1.12579	2.7361	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع (كمحلات السوبر ماركت).
13	عالية	1.01620	3.5972	يمتلك البنك موقعا الكترونيا سهل التصفح والوضوح.
14	عالية	1.00078	3.6111	الموقع الالكتروني الخاص بالبنك متاح باللغات الثلاث (فرنسية، عربية، انجليزية)
15	عالية	1.09978	3.7917	إستخدام الموقع الالكتروني للبنك يوفر الكثير من الجهد والوقت
16	متوسطة	1.19859	3.1667	تلبي الخدمات الالكترونية كافة متطلباتي واحتياجاتي المصرفية.
17	متوسطة	1.15462	2.8194	يجيب البنك بشكل سريع على طلباتي عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف
18	عالية	0.85168	3.5833	أشعر بالأمان عند اجرائي لمعاملتي المصرفية.
19	عالية	0.93437	3.4861	لدي ثقة كبيرة في البنك للوفاء بوعوده والتزاماته.
20	عالية	0.84984	3.8056	يتمتع البنك بسمعة جيدة دفعتني لأثق به
21	عالية	1.01745	3.9167	تعزز الخدمات الالكترونية من سمعة البنك
22	عالية	1.01620	3.5872	دفعتني تجارب المتعاملين مع الخدمات الالكترونية وآراؤهم الايجابية للتعامل بها.
	عالية	1.02442	3.4901	<b>الخدمات المصرفية الالكترونية</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالخدمات المصرفية الإلكترونية قد قدر بـ 3.4901 وبانحراف معياري قدره 1.02442 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية. لنتجه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على أغلب العبارات بدرجة عالية على أن البنوك توفر الصرافات الألية سعيا منها إلى تحسين وتطوير خدماتها وأيضا توفير المواقع الإلكترونية من أجل تقليل الجهد والوقت، وهذه الخدمات تعزز من سمعة البنك.

في حين يرى أفراد عينة الدراسة أن البنوك لا تهتم برأي عملائها حول الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة، بالإضافة الى عدم نتميلية متطلباتهم واحتياجاتهم المصرفية وهذا ما تؤكدته درجة الموافقة المتوسطة.

### ثانيا: الشمول المالي

#### 1. الوصول الى الخدمات المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الوصول الى الخدمات المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (أنظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (24) المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الوصول الى الخدمات المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	"يوجد عدد كاف من الفروع البنكية في منطقتك	3.6528	1.11532	عالية
2	يوجد عدد كاف من اجهزة الصراف الالي في منطقتك	3.3611	1.16650	متوسطة
3	يوجد لديك حساب الكتروني للتعامل مع الخدمات المالية	3.3056	1.24061	متوسطة
4	يمكن الوصول للفرع او اجهزة الصراف الالي بكل سهولة	3.7083	1.16809	عالية
5	يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات المالية	3.7778	0.96739	عالية
6	تؤثر طبيعة عملك على مدى حصولك على الخدمات (من ناحية الوقت والمكان)	3.7639	1.05474	عالية
7	توجد مشاكل وعراقيل تعيق وصولك الى الخدمات البنكية	3.2500	1.19565	متوسطة
	الوصول الى الخدمات المالية	3.5456	1.12975	عالية

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالوصول الى الخدمات المالية قد قدر ب 3.5456 وبانحراف معياري قدره 1.12975 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية.

وتوضح نتائج الجدول أيضا أن العبارة التي حازت على موافقة عالية هي يوجد عدد كاف من الفروع البنكية في منطقتك، وكذلك إمكانية الوصول للفرع أو أجهزة الصراف الآلي بسهولة، بالإضافة إلى تأثير الدخل الشهري وطبيعة العمل على مدى حصول الأفراد على الخدمات المالية (من ناحية الوقت والمكان).

### II. إستخدام الخدمات المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور إستخدام الخدمات المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته ( أنظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم(25): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات استخدام الخدمات المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم	3.5417	1.04730	عالية
2	يؤثر مستوى تعليمك على استخدامك الخدمات البنكية	3.6111	1.13281	عالية
3	تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات المالية المتاحة	3.4306	1.05918	عالية
4	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف	3.0972	1.12788	متوسطة
5	قمت بالاقتراض من كمؤسسة مالية بنكية	2.4306	1.23136	ضعيفة
6	تدخر اموالك في مؤسسة مالية رسمية	3.3889	1.31680	متوسطة
7	قمت بارسال أو تلقيت تحويلات مالية من خلال حسابك البنكي	3.4028	1.33912	عالية
	<b>إستخدام الخدمات المالية</b>	<b>3.2718</b>	<b>1.17920</b>	<b>متوسطة</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي spss.

يوضح الجدول رقم (25) أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بإستخدام الخدمات المالية قد قدر ب 3.2718 وبانحراف معياري قدره 1.17920، مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة.

كما يوضح الجدول أيضا أن العبارات التي حازت على درجة موافقة عالية فيما يتعلق باستخدام الحساب المالي بشكل دائم وكذلك أن المستوى التعليمي للفرد والرسوم البنكية يؤثر على إستخدام الخدمات المالية، بالإضافة إلى ارسال أو تلقي تحويلات من خلال الحساب البنكي.

لنتجه باقي العبارات نحو الموافقة بدرجة متوسطة فيما يتعلق بإدخار الأموال في مؤسسة مالية وإستخدام معاملات الدفع عبر الهاتف، وأخرى بدرجة موافقة ضعيفة فيما يتعلق بالاقتراض من مؤسسة مالية رسمية.

### III. جودة الخدمات المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور جودة الخدمات المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (أنظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

**الجدول رقم(26): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات جودة الخدمات المالية**

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يتعامل البنك مع العملاء بكل شفافية	3.6667	0.94943	عالية
2	يهتم تقديم الخدمة المالية في الوقت المناسب	3.5972	0.98809	عالية
3	يهتم البنك بتوضيح الخدمات المالية التي يقدمها	3.6944	0.98780	عالية
4	انكالف لاستفادة من الخدمات مناسبة لك	3.5684	1.01851	عالية
5	تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمة المالية	3.9861	0.84742	عالية
6	تستطيع تقديم شكوى للبنك بطريقة سهلة وآمنة	3.4722	1.13798	عالية
	<b>جودة الخدمات المالية</b>	<b>3.6641</b>	<b>0.98820</b>	<b>عالية</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج البرنامج الإحصائي spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالوصول إلى الخدمات المالية قد قدر ب 3.6641 وبانحراف معياري قدره 0.98820، مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية.

وتوضح نتائج الجدول أيضا أن جل العبارات تتجه نحو درجة موافقة عالية.

**الجدول رقم(27): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الشمول المالي**

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	الوصول الى الخدمات المالية	3.5456	1.12975	عالية
2	إستخدام الخدمات المالية	3.2718	1.17920	متوسطة
3	جودة الخدمات المالية	3.6641	0.98820	عالية
	<b>الشمول المالي</b>	<b>3.6426</b>	<b>1.09905</b>	<b>عالية</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج البرنامج الإحصائي spss.

يوضح الجدول رقم(27) أن درجة موافقة عينة الدراسة على محور الشمول المالي عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي 3.6426، والانحراف المعياري ب 1.09905 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي.

**المبحث الثالث: إختبار فرضيات الدراسة ومناقشة نتائجها**

سيتم في هذا المبحث إختبار فرضيات الدراسة لتحديد العلاقة بين متغيراتها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، ولأجل ذلك تم وضع نموذج مقترح استنادا إلى الإطار النظري المعتمد في الدراسة لتوضيح مختلف المتغيرات المستقلة والتابعة، إلا أن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعيا مما يستدعي إختبار إعتدالية توزيعها للوصول إلى النتائج التي سيتم مناقشتها وتفسيرها. وهو ما سيسلط عليه الضوء في المطالب الآتية:

- نموذج وفرضيات الدراسة؛

- إختبار فرضيات الدراسة؛

- مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

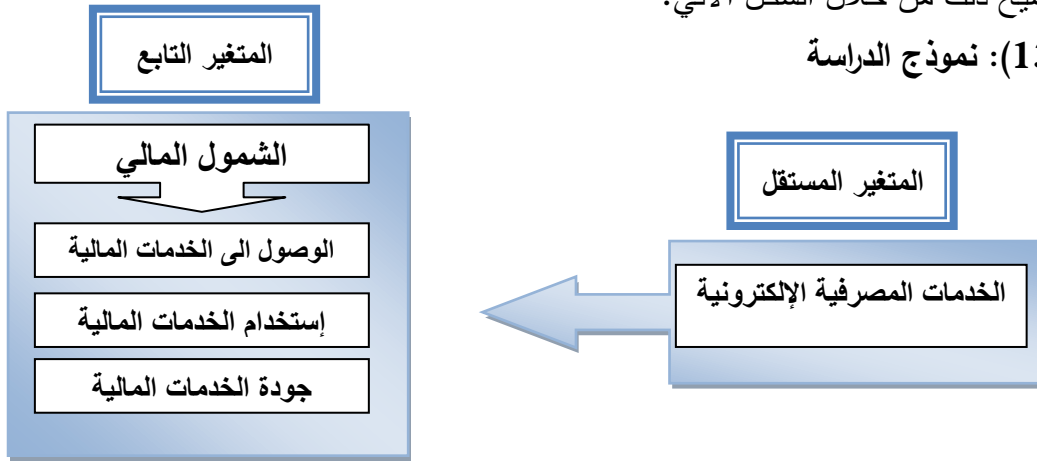
**المطلب الأول: نموذج وفرضيات الدراسة**

يعتبر الإطار النظري الأساس لوضع نموذج مقترح للدراسة يوضح متغيراتها والعلاقة بينها

أولاً: نموذج الدراسة

يتم توضيح ذلك من خلال الشكل الآتي:

الشكل رقم(13): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبتين

**ثانياً: نموذج الدراسة**

يتضح من خلال نموذج الدراسة الفرضيات الآتية:

**الفرضية الرئيسية:** يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في الجزائر.

وتتدرج ضمن الفرضية الرئيسية الفرضيات الفرعية الآتية:

**الفرضية الفرعية الأولى:** يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول الى الخدمات المالية في الجزائر.

**الفرضية الفرعية الثانية:** يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وإستخدام الخدمات المالية في الجزائر.

**الفرضية الفرعية الثالثة:** يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر.

**ثالثاً: إعتدالية توزيع البيانات**

يستخدم في إختبار الفرضيات الأساليب الإحصائية التي تشترط إختباراتها المعلمية أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، ويقصد بالبيانات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الإستبيان وذلك من أجل تحديد



مدى ملائمتها للدراسة، ومن أجل ذلك تم الإعتماد على معاملات التحليل الإحصائي للتوزيع الطبيعي (أنظر الملحق رقم 07) والجدول الآتي يوضح التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

الجدول رقم(28): التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

معامل التقلطح	معامل الالتواء	العبرة
0.065	-0.141	الخدمات المصرفية الإلكترونية
- 0.674	-0.068	الوصول للخدمات المالية
- 0.165	- 0.395	استخدام الخدمات المالية
0.316	- 0.625	جودة الخدمات المالية
<b>0.095</b>	<b>- 0.020</b>	<b>الشمول المالي</b>

المصدر: من إعداد الطالبتين وفقا لنتائج البرنامج الإحصائي spss.

يعبر معامل الإلتواء والتقلطح عن التوزيع الطبيعي، حيث تكون بيانات الدراسة موزعة طبيعيا وفق معامل الإلتواء إذا كانت قيمها بين قيم الأساس ( -1) و1، في حين تكون قيمها مقبولة إذا كانت محصورة بين (-3) و3، ويوضح الجدول أن مختلف محاور وأجزاء الدراسة المعبرة عن متغيراتها تتبع التوزيع الطبيعي بأحد المعاملات أو كليهما، أما فيما يتعلق الخدمات المصرفية الإلكترونية فقدّر معامل الإلتواء لها (-0.141) وكذلك بالنسبة إلى الشمول المالي الذي قدر معامل الالتواء له ( -0.020) وهي قيم مقبولة تعبر عن توزيع طبيعي.

وعليه فكل من معامل الإلتواء والتقلطح أثبتا اعتدالية التوزيع وبالتالي اختبار الفرضيات وتحديد النتائج وتفسيرها ومناقشتها.

#### المطلب الثاني: إختبار فرضيات الدراسة

بعد التأكد من صلاحية إستعمال أداة الدراسة (الإستبيان) وصدقها وثباتها وإعتدالية توزيع البيانات يمكن إختبار فرضيات الدراسة بإستخدام اختبار تحليل التباين (ANOVA)، وأسلوب الانحدار البسيط Simple Regression، وذلك لتحديد العلاقة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع من خلال الآتي:

#### أولا: تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الوصول الى الخدمات المالية

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى معرفة مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على الوصول الى الخدمات المالية أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الأولى على الآتي:

**الفرضية العدمية:** لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر.

**الفرضية البديلة:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول الى الخدمات المالية في الجزائر.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى (أنظر الملحق رقم 08):

الجدول رقم(29): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الخدمات المصرفية الإلكترونية	الوصول الى الخدمات المالية	1.271	0.652	0.571	0.326	5.815	33.813	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

يستخدم الإنحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) حيث بلغ معامل الارتباط 57.1% وهو ارتباط جيد، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 3.26 %، وقد أظهر اختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ  $\text{sig} = 0.000$  وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية"

ثانيا: تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى معرفة مدى تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على استخدام الخدمات المالية أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الثانية على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية في الجزائر.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية في الجزائر.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثانية (أنظر الملحق رقم 09):

الجدول رقم(30): تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الخدمات المصرفية الإلكترونية	إستخدام الخدمات المالية	1.654	0.521	0.471	0.222	4.467	19.950	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

يستخدم الإنحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية وإستخدام الخدمات المالية، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  حيث بلغ معامل الارتباط 47.1% وهو إرتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 22.2 %، وقد أظهر اختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ  $\text{sig} = 0.000$  وهو أقل من مستوى المعنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الخدمات المصرفية الالكترونية وإستخدام الخدمات المالية"

### ثالثا: تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على جودة الخدمات المالية

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى معرفة مدى تأثير الخدمات المصرفية الالكترونية على جودة الخدمات المالية في الجزائر أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الثالثة على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الخدمات المصرفية الالكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة ( أنظر الملحق رقم 10):

الجدول رقم(31): تحليل تباين خط الإنحدار للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الخدمات المصرفية الالكترونية	جودة الخدمات المالية	0.956	0.776	0.646	0.418	7.087	50.231	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

يستخدم الإنحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $(\alpha \leq 0.05)$  حيث بلغ معامل الارتباط 64.6% وهو إرتباط جيد، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 4.18 %، وقد أظهر إختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ  $\text{sig} = 0.000$  وهو أقل من مستوى المعنوية  $(\alpha \leq 0.05)$ .

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية جودة الخدمات المالية في الجزائر.

وبناء على ما سبق يمكن إختبار الفرضية الرئيسية التي تنص على الآتي:

الفرضية العدمية: لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في الجزائر.

الفرضية البديلة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في الجزائر.

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية (أنظر الملحق رقم 11):

الجدول رقم(32): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الإنحدار b	معامل الإنحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R <sup>2</sup>	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
الخدمات المصرفية الإلكترونية	الشمول المالي	1.227	0.649	0.721	0.520	8.709	75.851	0.000

المصدر: من إعداد الباحثين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي SPSS.

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط 72.1% وهو ارتباط جيد، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 52 %، وقد أظهر إختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ sig= 0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية الشمول المالي في الجزائر"

المطلب الثالث: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تم استخدام عدة أساليب إحصائية وإستدلالية لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وإختبار الفرضيات لذا وجب تفسيرها ومناقشتها للتوصل إلى نتائج الدراسة الميدانية التي أجريت على جمهور عام في الجزائر.

أولا: النتائج المستمدة من تحليل ومناقشة إجابات عينة الدراسة

تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال تحليل إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور وأجزاء إستمارة الاستبيان والمتمثلة في الآتي:

1. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنوك تقوم بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة وأنها تسعى دائماً نحو تطويرها وتحسينها وذلك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة.
2. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنوك تتمتع بقدرة كافية على توفير المعلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية، لذا يجب إعطاء فرصة للعملاء من أجل التعرف على الخدمات المقدمة.
3. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن استخدام المواقع الإلكترونية للبنوك يسهل من الحصول على المعلومات حول الخدمات المصرفية المقدمة.
4. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على مدى مساهمة التوزيعات الإلكترونية للخدمات المصرفية من تقليل تكاليف الإستفادة منها.
5. موافقة أفراد الدراسة بدرجة عالية على أن القيام بعدد من المعاملات المصرفية من خلال الأنترنت أكبر إذا يجب على البنوك توفير المعاملات المصرفية عبر المواقع الإلكترونية الخاصة بها.
6. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على إهتمام البنوك بأراء عملائها حول الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة وهذا من أجل معرفة حاجياتهم وتوفيرها.
7. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أن البنك لا يوفر لعملائه خدمة نقاط البيع لذا يلجأ الأفراد إلى إستعمال خدمات الدفع التقليدية.
8. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أن البنوك لا تجيب بشكل سريع على طلباتهم عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف وهذا لكثرة الطلبات عليها، وهذا راجع إلى إستخدام البنوك لأساليب أخرى.
9. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على وجود عدد كافي من الفروع البنكية في المناطق الذين يعيشون فيها لأن وجودها ضروري ومهم في حياة الفرد والمجتمع، وبالتالي سهولة الوصول إليها.
10. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية أن الدخل الشهري للفرد يؤثر على مدى حصولهم على الخدمات المالية وهذا لإرتباطه بالقدرة الشرائية وإمكانية وجود فائض من الأموال لإدخاره.
11. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية أن طبيعة عملهم تؤثر على مدى حصولهم على الخدمات المالية بسبب بعد مكان العمل عن أجهزة الصراف الآلي أو أحد الفروع أو لقصر وقت الفراغ من العمل، وهذا يدل على عدم إمكانية إجراء المعاملات المصرفية من المكتب لعدم توفرها.
12. يؤثر المستوى التعليمي للفرد على استخدامه للخدمات البنكية وهذا لأن الخدمات البنكية حديثة ومتطورة، لذا يجب نشر الوعي وتنقيفهم حول الخدمات المالية، وهذا ما تؤكد درجة موافقة أفراد عينة الدراسة العالية.
13. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن الرسوم البنكية تعيق استخدام الخدمات البنكية لذلك يجب إعادة النظر في هذه الرسوم.
14. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة في إدخارهم للأموال في مؤسسة رسمية وهذا بسبب إعتمادهم على الطرق التقليدية وإدخار أموالهم بأنفسهم.

15. عدم إقتراض الأفراد من مؤسسة مالية رسمية وهذا ما تؤكدته درجة الموافقة الضعيفة، لأن نسب الفوائد مقابل القروض المقدمة كبيرة.

### ثانياً: النتائج المستمدة من تحليل ومناقشة اختبار الفرضيات

تم صياغة مجموعة من الفرضيات انطلاقاً من الدراسة النظرية وما يستدعيه البحث في موضوع الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، وكانت تهدف في مجملها إلى إيجاد العلاقة والتأثير بين المتغيرات محل الدراسة وذلك باستخدام الأساليب الإحصائية والإستدلالية المناسبة وقد تم التوصل إلى مجموعة النتائج الآتية:

1. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول الى الخدمات المالية
2. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وإستخدام الخدمات المالية في الجزائر
3. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية.
4. توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي لدى عينة كمن الجمهور العام في الجزائر.

## خلاصة الفصل الثاني

لقد خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من الدراسة، وكان الهدف منه تطبيق ما تم تناوله في الجانب النظري واختبار مدى تطبيقه في المجتمع، وكذلك اختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها. فأولا تم القيام بوضع الجوانب الأساسية للدراسة والمتمثلة في كل من طريقة، أدوات وجمع البيانات التي يمكن من خلالها التوصل للمعطيات وتلخيصها ومعالجتها وبعد هذه الخطوة تم القيام بعرض وتحليل هذه البيانات عن طريق البرنامج الاحصائي SPSS، ومن ثم تفسير النتائج المتحصل عليها وإثبات صحة الفرضيات، وكذلك التطرق الى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية حيث إتضح وجود علاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي بمختلف أبعاده.

الخاتمة العامة



## الخاتمة العامة

تعتبر الخدمات المصرفية الإلكترونية من الوسائل المميزة والمتطورة والأمنة التي تمكن من إدارة العمليات المصرفية بأسهل الطرق في أي وقت ومن أي مكان، كما أنها تعتبر أحد الموارد الأساسية في التعامل مع الظروف والمستجدات العالمية التي تتميز بالتغير السريع والمنافسة الحادة، لكن الانتقال من الخدمة المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يعتبر بالأمر الهين، خاصة مع ظهور التكنولوجيا المالية والتي تجاوزت النمط الإعتيادي في أداء الخدمة من جهة وفي خفض التكلفة وإختصار الوقت من جهة أخرى.

ونظرا لأهمية تعزيز وتعميم وصول وإستخدام خدمات ومنتجات مالية متطورة لكافة الفئات المستهدفة من المجتمع بما يتلائم مع إحتياجاتهم وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والإئتمان وغيرها، فإن توسع إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تشمل أي إبتكارات جديدة في القطاع المصرفي بإمكانها التغيير وبوتيرة سريعة من كيفية حصول الأفراد على الخدمات المالية والتعامل مع مقدميها لتتيح للأفراد إجراء الكثير من المعاملات المالية الأساسية دون الدخول إلى فرع بنكي. فضلا عن ذلك فإن بإمكان الخدمات المصرفية الإلكترونية أن تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات المالية في جميع أنحاء العالم لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل والشرائح المهمشة من خلال ما يعرف بالشمول المالي الذي يعد بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين مختلف فئات المجتمع، من خلال تمكينهم من الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية الضرورية لتسوية معاملاتهم المالية وإقامة مشاريعهم، وإدخار فوائضهم المالية وذلك دون التمييز، ويساهم في تحقيق منافع إقتصادية كبيرة للمجتمع ولإقتصاد الدولة من خلال إدماج الفئات التي لا تستطيع الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية.

ضمن هذا السياق لا تزال العديد من بلدان العالم تسجل أدنى المستويات في ما يخص الشمول المالي وقد يعود هذا إلى عدة أسباب أبرزها الفقر، الجهل المالي أو ما يعرف بغياب الثقافة المالية، صعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى إنتشار الإقتصاد غير رسمي، ومن شأن الخدمات المصرفية الإلكترونية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة وجديدة فمن خلال العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجرائها عبر الهاتف المحمول أو الأنترنيت التي تضمن السرعة وتكلفة منخفضة تمكن من التصدي للتحديات الحرجة التي تقف أمام تحقيقه وتنويع النشاط الإقتصادي وتحقيق الإستقرار المالي.

## 1. إختبار الفرضيات

من خلال هذه الدراسة يمكن الإجابة عن بعض التساؤلات السابقة وذلك بإختبار الفرضيات المذكورة سابقا:

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في الجزائر.
  - يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر.
  - يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدام الخدمات المالية في الجزائر.
  - يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وجودة الخدمات المالية في الجزائر.
- 2. نتائج الدراسة:**

- مما سبق وعلى ضوء ما تم عرضه توصلنا إلى مجموعة من النتائج يمكن تلخيصها فيما يلي:
- تعمل الخدمات المصرفية الإلكترونية على جذب عملاء جدد للمصرف وذلك بتقديم خدمات مصرفية بطريقة سهلة وبتكاليف منخفضة وفي زمن وجيز ودون الحاجة إلى الوقوف في الصفوف الطويلة في الفروع كما في الخدمات التقليدية.
  - تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للزبون، لما تقدمه من مزايا وإيجابيات مختلفة.
  - تؤدي الابتكارات في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى زيادة كفاءة المصارف.
  - يعد الشمول المالي بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين مختلف فئات المجتمع.
  - تؤثر التقنيات المالية الحديثة إيجابا على معدلات الشمول المالي وخصوصا في المناطق الريفية والناحية.
  - هناك تفاوت واضح بين الدول في إهتمامها بتعميم الخدمات المالية على كافة فئات المجتمع.
  - تقوم البنوك الجزائرية بتقديم خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة وتسعى دائما نحو تطويرها وتحسينها وذلك من أجل مواكبة التطورات الحاصلة.
  - تتمتع البنوك الجزائرية بقدرة كافية على توفير المعلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذا توفير مواقع الكترونية لتسهيل للعملاء من الحصول على المعلومات حول الخدمات المقدمة.
  - تساهم التوزيعات الإلكترونية للخدمات المصرفية في الجزائر من تقليل تكاليف الاستفادة منها.
  - تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي من خلال الوصول إلى كافة أفراد المجتمع.

**3. التوصيات:**

- إنطلاقاً من النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات والإقتراحات ملخصة في الآتي:
- ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية .
  - ضرورة التوجه نحو منظومة قانونية وتشريعية شاملة لتسيير العمليات المصرفية الإلكترونية في الجزائر الأخذ بعين الاعتبار تجارب ونماذج الدول المتقدمة في هذا المجال.
  - العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع تقديم الخدمات المالية البتكرة، بما يشمل إتباع منهج شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية وحماية حقوق مستهلكيها.
  - تشجيع الجهود التنقيفية بمجال الخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال تنقيف الأفراد ومنشآت العمل الصغيرة والكبيرة.
  - تكثيف الجهود في مجال التنقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي والتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية.
  - توعية العملاء عبر حملات إعلامية تحسيسية بأهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية وأمانها مقارنة بالتقليدية بغية زيادة مستوى ثقته وقبوله لهذه الوسائل.

**4. آفاق البحث**

- من أجل إثراء هذا البحث تم إقتراح المواضيع التالية:
- سبل تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر.
  - أثر إستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على تنافسية البنوك والمؤسسات المالية.
  - دور الشمول المالي في تعزيز التنمية الإجتماعية.
  - تعزيز الشمول المالي في الجزائر كآلية لدعم التنمية المستدامة.
  - دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر.
  - دور القطاع المصرفي في تعزيز درجة الشمول المالي.

# قائمة المراجع

## I. الكتب

1. طارق طه، إدارة البنوك في بيئة العولمة والأنترنت، دار الفكر الجامعي، مصر، 2017، ص: 210.
2. عصام عمر أحمد مندور، البنوك الوضعية والشرعية، دار التعليم الجامعي للطباعة والنشر والتوزيع، الإسكندرية، الطبعة 02، 2013.
3. نوري منير، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الأولى، الجزائر، 2018.
4. وسيم محمد الحداد وآخرون، الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار السلام للطباعة والنشر والتوزيع والترجمة، مصر، 2012.
5. محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss، دار وائل، عمان، 2008، ص: 23.

## II. الأطروحات والمذكرات

1. عامر بشي، دور الإقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، فرع نقود مالية وبنوك، جامعة الجزائر، 2012.
2. رجال عادل، تحديث الخدمة المصرفية لمواجهة إختلالات المنظومة المصرفية في ظل التوجه نحو إقتصاد السوق في الجزائر، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، تخصص حوكمة الشركات، جامعة تلمسان، 2017.
3. سماح ميهوب، الاتجاهات الحديثة للخدمات المصرفية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في البنوك والتأمينات، جامعة منتوري قسنطينة، 2009.
4. عمار لوصيف، إستراتيجيات نظام المدفوعات للقرن الحادي والعشرين مع الإشارة للتجربة الجزائرية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، جامعة قسنطينة، 2013.
5. معطى سيد أحمد، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، رسالة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاد وتنمية، جامعة عين الدفلى، 2014.
6. سعيد محمد سعيد البردويل، الخدمات المصرفية الإلكترونية المطبقة في البنوك الإسلامية وعلاقتها برضا العميل: دراسة حالة البنوك الإسلامية في محافظات غزة، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، جامعة الأزهر، غزة، 2015.
7. رواء نافذ اسماعيل عليوة، أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية (دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014 - 2018)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، برنامج المحاسبة والتمويل، 2019.

8. شاكر محمود عبد الغفور السامرائي، دور المصارف الاسلامية في تحقيق أبعاد الاشتغال المالي في الاردن، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في الإقتصاد والمصارف الاسلامية في جامعة آل البيت، 2018.
9. سيف الإسلام خميس عبد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، كلية الدراسات العليا، جامعة الخليل، غزة، 2020.
- III. المجلات
1. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الإلكترونية، مجلة العلوم الإنسانية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد 11، 2017.
- علي كريم الخفاجي، توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، جامعة كربلاء العراق، المجلد 8، العدد 32، 2012.
2. مصطفى طويطي، وسائل الدفع الإلكتروني دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الوطني، مجلة العلوم الإقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة البويرة، العدد 09، 2016.
3. بسام أهدد الزلمي، دور النقود الإلكترونية في غسيل الأموال، مجلة جامعة دمشق للعلوم الإقتصادية والقانونية، جامعة دمشق، مجلد 26، العدد الأول، 2019.
4. رابح عرابية، دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، المجلة الأكاديمية للدراسات الإجتماعية والإنسانية، الجزائر، العدد 8، 2012.
5. مصطفى إبراهيم عبد النبي، دور السلطات النقدية في مواجهة مخاطر الخدمات المصرفية الإلكترونية وأهم تطبيقاتها، دراسات وأبحاث، مجلة المصرفي، جامعة الجلفة، العدد 33، يوليو 2019.
6. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة الشلف، الجزائر، المجلد 16، العدد 21، 2020.
7. بوطلاعة محمد، ساعد بخوش حسينة، بوقرة كريمة، واقع الشمول المالي وتحدياته - الاردن والجزائر نموذجا. مجلة اقتصاد المال والاعمال، المركز الجامعي: عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، المجلد 04، العدد 02، 2020.
8. رفيقة صباغ، سليمة غرزلي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وأفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 02، 2020.
9. بولحبال سميرة، جاكمي نجيب، أثر الختمات المصوئية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة إقتصاديات التنمية، مجلد 06، العدد 01، 2019.
10. محمد طرشي، انساع رضولن، عبو عمر، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 1، العدد 1، 2019.

11. مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية كالية اساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، مجلد 03، العدد 01، 2020.
12. آسيا سعدان، نصيرة محاببية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي: دراسة مقارنة الجزائر، تونس، المغرب، مجلة دراسات وأبحاث، مجلد 10، العدد 3، 2018.
13. أحمد محمود محمد النفيرة، أحمد محمد عبد الحي نور الدين، دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، 2019.
14. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ( تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، المجلد 03، العدد 02، 2018.
15. فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الإقتصادي، المجلد 07، العدد 04، السنة 2019.
16. أسماء دردور، سعيد حركات، قياس اثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في الجزائر خلال الفترة 1980-2017 باستعمال نموذج ABDL، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 10، العدد 17. بن موسى عمر، علماوي احمد، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة غرداية، العدد 38، 2019.
18. سايجي الخامسة، طويل حدة، أثر وسائل الدفع الالكترونية على جودة الخدمات المصرفية: دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي -وكالة تبسة-، مجلة ابحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 13، العدد 02، 2019.
19. بشرابر عمران، تهنان مراد، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف، مجلة معارف، جامعة البويرة، العدد 20، 2016.
20. جبيب محمود الحارث أسعد، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة في المصارف الخاصة في محافظة اللاذقية من وجهة نظر العاملين فيها، مجلة تشرين للبحوث والدراسات، جامعة تشرين، سوريا، المجلد 37، العدد 06، 2015.
21. فرانسيسكو جي فياريل، الشمول المالي للمناطق الريفية الصغيرة، اللجنة الاقتصادية لأمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي (ECLAC)، سانتياغو، نوفمبر 2017.
22. كارامبير سينغ، الشمول المالي-التقدم والطريق نحو الأمام، المجلة الدولية للفنون والعلوم الانسانية، المجلد 2، العدد 1، 2015.

23. سندس سعيد، مليحة عظيم وآخرون، تأثير جودة الخدمة على الخدمة البنكية عبر الانترنت في بنك باكستان، المجلة الدولية للاقتصاد والتجارة والادارة، المملكة العربية المتحدة، المجلد 03، العدد 02، 2015.
24. ماهندرا ميشرا، الشمول المالي الحضاري (المفهوم، الطبيعة والمحددات)، مجلة أبحاث التيار الهندي، المجلد 03، العدد 10، نوفمبر 2013.
25. أنديولام، سامبا فيسا راو، الشمول المالي في أثيوبيا، المجلة العالمية للاقتصاد والمالية، 2017.
26. يخلف علي، هل تتنافس الأنترنت مع فروع البنوك أو تكملها، المجلة الدولية للادارة، جامعة ستوكهولم، المجلد 29، العدد 06، 2001.
27. سمية عباس، وسائل الدفع الإلكتروني في النظام البنكي الجزائري -الواقع والمعوقات والآفاق المستقبلية-، مجلة العلوم الإنسانية، العدد 06، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2016/07/22.
28. بالعيش ميادة، بن إسماعيل حياة، مشروع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، أبحاث إقتصادية وإدارية، مجلة علمية حكمة السادسة، العدد 16، جامعة بسكرة، الجزائر، 01 ديسمبر 2014.
29. فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة ادارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، مجلد 06، عدد 01، 2020.
30. بن موسى محمد، قمان عمر، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي خلال الفترة 2011 و2017 مع التركيز على الجزائر، مجلة التكامل الإقتصادي، مجلد 13، العدد 03، 2019.
31. كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، 2019.
32. عبد الرحيم بلبالي، واقع الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، المجلة المتوسطة للقانون والإقتصاد، المجلد 03، العدد 01.

#### IV. الملتقيات

1. مرزوق عاشور، معمورية صورية، عصرنة القطاع المالي والمصرفي وواقع الخدمات البنكية الإلكترونية بالجزائر، المؤتمر الدولي العلمي حول إصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، 11 جامعة ورقلة، 2018.
2. محمود أحمد إبراهيم الشراوي، مفهوم الأعمال المصرفية وأهم تطبيقاتها، مؤتمر الأعمال المصرفية بين الشريعة والقانون، المجلد 03، 2018.
3. نوال بن عمارة، واقع وتأثير التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية، الملتقى الدولي حول التجارة الإلكترونية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، أيام 15-17 مارس 2014،



4. لمزودة عمار، كليات محمد أنيس، الصيرفة الإلكترونية المزايا: الواقع والتحديات، الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري، جامعة باجي مختار، عنابة، الجزائر، 05 ماي 2019.

5. نعم حسين نعمة، احمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الادارية، بغداد، المجلد 02، رقم الايداع 642، 2018.

6. رحيم حسين، هواري معراج، الصيرفة الإلكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، مداخلة في الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحويلات الاقتصادية-الواقع والتحديات، الشلف، يوم 14-15 ديسمبر 2015.

#### V. التقارير

1. جلال الدين بن رجب، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الاجمالي في الدول العربية، تقرير صندوق النقد العربي، 2018.
2. يسر برنيه، رامي عبيد، حبيب أعطيه، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، تقرير صندوق النقد العربي، 2019.

#### VI. المواقع الإلكترونية

1. البنك الدولي، عرض عام حول الشمول المالي، على الرابط الالكتروني:

<https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview>

[28/02/2021](#)

2. على الموقع الإلكتروني:

<http://data.albankaldawli.org/indicator/fb.atm.totl.ps2021/05/03>

3. على الموقع الإلكتروني:

**Mathias Brandt, Online Banking Rivals Physical Branch Banking, The Statistics Portal.**

<http://www.statista.com/chart/467/channels-used-for-investment-transaction>, le 06/03/2021

4. على الموقع الإلكتروني:

<https://www.internetworldstats.com/af/dz.htm>. le 09/05/2021

5. على الموقع الإلكتروني:

Autorite de Regulation de la poste et des telecommunications ARPTC , Rapport annuel de l'autorite de Regulation 2015, P40, 09/05/2021

6. على الموقع الإلكتروني:

[www.satim.dz](http://www.satim.dz)

7. على الموقع الإلكتروني:

<http://www.forum.univbiskra.net>, le 09/05/2021

8. على الموقع الإلكتروني:

<https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr/nos-produits/menetique> , le 09/05/2021

9. قاعدة بيانات المؤشر العالمي على الموقع الإلكتروني:

<https://www.worldbank.org/globalindex>، 2017.P 4

# الملاحق

قائمة المحكمين

الاسم و اللقب	الدرجة العلمية	الامضاء
زيد الاحم	استاذ نظام	
يوسف ربيع	استاذ محاضر	
عبد السلام تبي	استاذ محاضر	

## الملحق رقم (02)

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة -

كلية العلوم الإقتصادية، العزيم التجارية وعلوم التسيير

قسم : العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية مؤسسة

### إستمارة الإستمابان

في إطار تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص مالية مؤسسة بعنوان " دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي " لذا نرجو منكم أن تمد لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الإستمابان بكل عناية وصراحة وموضوعية، وذلك خدمة ومساهمة منكم في البحث العلمي.

نتعهد بإحتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات المقدمة واستخدامها لأغراض البحث العلمي لا غير وأن الأجوبة سنؤخذ بعين الاعتبار دون تحريف أو تغيير مضمونها.

نشكركم على إثراء بحثنا بمشاركاتكم، تقبلوا منا مع فائق الإحترام والتقدير.

تحت إشراف الأستاذة:

د. دريد حنان

من إعداد الطلبة :

دبوبة صفاء

مريان مروى

2021/2020

أولاً: البيانات الشخصية

يجب وضع علامة x في الخانة المناسبة

1.1 الجنس

أنثى  ذكر

2.1 العمر

من 30 إلى 49 سنة  29 سنة فأقل   
50 فأكثر

3.1 المستوى التعليمي

ابتدائي  دكتوراه أو شهادات عليا   
جامعي  شهادات أخرى

4.1 المهنة

موظف  طالب جامعي   
بطل أو عامل يومي  أعمال حرة

5.1 المنطقة

الريف  المدينة

يجب وضع علامة x في الخانة المناسبة

ثانيا: الخدمات المصرفية الإلكترونية

الرقم	العبارة	الإجابة			
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق
01	يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة وحديثة				
02	يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الإلكترونية				
03	يتمتع البنك بقدرة كافية على توفير المعلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية لعملائه				
04	يسهل الموقع الإلكتروني للبنك الحصول على معلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية				
05	يهتم البنك برأي العميل حول الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة				
06	أقوم بإتمام معاملاتي المصرفية بسهولة ويسر من خلال قنوات التوزيع الإلكتروني				
07	يساهم التوزيع الإلكتروني للخدمات المصرفية بتقليل تكاليف الاستفادة منها				
08	يوفر البنك الصرافات الآلية				
09	يمكنني القيام بالعديد من المعاملات المصرفية من خلال هاتفي				
10	يمكنني القيام بالعديد من المعاملات المصرفية من خلال الانترنت				
11	يوفر البنك الشيكات الإلكترونية في معاملاته البنكية				
12	يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع (كمحلات السوبر ماركت...)				
13	يمتلك البنك موقعا إلكترونيا سهل التصفح والوضوح				

					الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك متاح باللغات الثلاث (فرنسية، عربية، إنجليزية)	14
					استخدام الموقع الإلكتروني للبنك يوفر الكثير من الجهد والوقت	15
					تتبع الخدمات الإلكترونية كافة متطلباتي واحتياجاتي المصرفية	16
					يجيب البنك بشكل سريع على طلباتي عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف	17
					أشعر بالأمان عند إجرائي لمعاملاتي المصرفية	18
					لدي ثقة كبيرة في البنك للوفاء بوعوده والتزاماته	19
					يتمتع البنك بسمعة جيدة دفعنتي لأثق به	20
					تعزز الخدمات الإلكترونية من سمعة البنك	21
					دفعنتي تجارب المتعاملين مع الخدمات الإلكترونية وآراؤهم الإيجابية للتعامل بها	22

### ثالثاً: الشمول المالي

الإجابة					العبارة	الرقم
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً		
<b>الوصول إلى الخدمات المالية</b>						
					يوجد عدد كاف من الفروع البنكية في منطقتك	23
					يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي في منطقتك	24
					يوجد لديك حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات المالية	25
					يمكن الوصول للفرع أو أجهزة الصراف الآلي بكل سهولة	26
					يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات المالية	27
					تؤثر طبيعة عملك على مدى حصولك على الخدمات (من ناحية الوقت و المكان )	28
					توجد مشاكل و عراقيل تعيق وصولك إلى الخدمات البنكية	29
<b>استخدام الخدمات المالية</b>						
					تستخدم حسابك المالي بشكل دائم	30



					يؤثر مستوى تعليمك على استخدامك للخدمات البنكية	31
					تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات المالية المتاحة	32
					تستخدم معاملات الدفع غير الهاتف	33
					قمت بالاقتراض من مؤسسة مالية بنكية	34
					تدخر أموالك في مؤسسة مالية رسمية	35
					قمت بإرسال أو تلقيت تحويلات مالية من خلال حسابك البنكي	36
<b>جودة الخدمات المالية</b>						
					يتعامل البنك مع العملاء بكل شفافية	37
					يتم تقديم الخدمة المالية في الوقت المناسب	38
					يهتم البنك بتوضيح الخدمات المالية التي يقدمها	39
					تكاليف الاستفادة من الخدمات مناسبة لك	40
					تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمة المالية	41
					تستطيع تقديم شكوى للبنك بطريقة سهلة وآمنة	42

الملحق رقم (03): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ

نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ الجزء الأول:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,934	22

نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ الجزء الثاني:

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,874	20

نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لكل أجزاء الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,944	42

الملحق رقم (04): التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

ملاحظة: هناك فوارق أخطاء في البرنامج الإحصائي spss

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	30	41,1	41,7	41,7
Valid أنثى	42	57,5	58,3	100,0
Total	72	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		

Total	73	100,0		
-------	----	-------	--	--

العمر

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 29 سنة فأقل	39	53,4	54,2	54,2
Valid من 30 إلى 49 سنة	33	45,2	45,8	100,0
Total	72	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	73	100,0		

المستوى التعليمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid جامعي	46	63,0	63,9	63,9
Valid دكتوراه أو شهادات عليا	24	32,9	33,3	97,2
Valid شهادات أخرى	2	2,7	2,8	100,0
Total	72	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	73	100,0		

المهنة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موظف	40	54,8	55,6	55,6

طالب جامعي	24	32,9	33,3	88,9
بطل أو عامل يومي	3	4,1	4,2	93,1
أعمال حرة	5	6,8	6,9	100,0
Total	72	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	73	100,0		

المنطقة

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
المدينة	49	67,1	68,1	68,1
بلدية أو دائرة من المدينة	23	31,5	31,9	100,0
Total	72	98,6	100,0	
Missing System	1	1,4		
Total	73	100,0		

الملحق رقم(05): التحليل الوصفي للجزء الخاص بتحليل الخدمات المصرفية الإلكترونية

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
يقدم البنك خدمات مصرفية إلكترونية متنوعة وحديثة	72	1,00	5,00	3,5833	,97504

يسعى البنك دائما إلى تحسين وتطوير خدماته الإلكترونية	72	1,00	5,00	3,7917	,83813
يتمتع البنك بقدرة كافية على توفير المعلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية لعملائه	72	1,00	5,00	3,4722	1,02052
يسهل الموقع الإلكتروني للبنك الحصول على معلومات حول الخدمات المصرفية الإلكترونية	72	1,00	5,00	3,6250	1,10616
يهتم البنك برأي العميل حول الخدمة المصرفية الإلكترونية المقدمة	72	1,00	5,00	3,2361	1,08112
أقوم بإتمام معاملتي المصرفية بسهولة ويسر من خلال قنوات التوزيع الإلكتروني	72	1,00	5,00	3,3472	1,06361
يساهم التوزيع الإلكتروني للخدمات المصرفية بتقليل تكاليف الاستفادة منها	72	1,00	5,00	3,5417	1,11251
يوفر البنك الصرافات الآلية	72	2,00	5,00	4,0000	,87210
يمكنني القيام بالعديد من المعاملات المصرفية من خلال هاتفي	72	1,00	5,00	3,3333	1,11330
يمكنني القيام بالعديد من المعاملات المصرفية من خلال الانترنت	72	1,00	5,00	3,5556	1,03310
يوفر البنك الشيكات الإلكترونية في معاملته البنكية	72	1,00	5,00	3,1944	1,05669
يوفر البنك لعملائه خدمة نقاط البيع (كمحلات السوبر ماركت)...	72	1,00	5,00	2,7361	1,12579
يملك البنك موقعا إلكترونيا سهل التصفح والوضوح	72	1,00	5,00	3,5972	1,01620

الموقع الإلكتروني الخاص بالبنك متاح باللغات الثلاث ( فرنسية، عربية، إنجليزية)	72	1,00	5,00	3,6111	1,00078
استخدام الموقع الإلكتروني للبنك يوفر الكثير من الجهد والوقت	72	1,00	5,00	3,7917	1,09978
تلبية الخدمات الإلكترونية كافة متطلباتي واحتياجاتي المصرفية	72	1,00	5,00	3,1667	1,19859
يجيب البنك بشكل سريع على طلباتي عن طريق البريد الإلكتروني أو الهاتف	72	1,00	5,00	2,8194	1,15462
أشعر بالأمان عند إجرائي لمعاملاتي المصرفية	72	1,00	5,00	3,5833	,85168
لدي ثقة كبيرة في البنك للوفاء بوعوده والتزاماته	72	1,00	5,00	3,4861	,93437
يتمتع البنك بسمعة جيدة دفعتني لأثق به	72	2,00	5,00	3,8056	,84984
تعزز الخدمات الإلكترونية من سمعة البنك	72	1,00	5,00	3,9167	1,01745
دفعتني تجارب المتعاملين مع الخدمات الإلكترونية وآراؤهم الإيجابية للتعامل بها	72	1,00	5,00	3,5972	1,01620
Valid N (listwise)	72				

### الملحق رقم (06): التحليل الوصفي للجزء الخاص بالشمول المالي

أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية

#### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
--	---	---------	---------	------	----------------

يوجد عدد كاف من الفروع البنكية في منطقتك	72	1,00	5,00	3,6528	1,11532
يوجد عدد كاف من أجهزة الصراف الآلي في منطقتك	72	1,00	5,00	3,3611	1,16650
يوجد لديك حساب إلكتروني للتعامل مع الخدمات المالية	72	1,00	5,00	3,3056	1,24061
يمكن الوصول للفرع أو أجهزة الصراف الآلي بكل سهولة	72	1,00	5,00	3,7083	1,16809
يؤثر دخلك الشهري على مدى حصولك على الخدمات المالية	72	2,00	5,00	3,7778	,96739
تؤثر طبيعة عملك على مدى حصولك على الخدمات (من ناحية الوقت و المكان)	72	1,00	5,00	3,7639	1,05474
توجد مشاكل و عراقيل تعيق وصولك إلى الخدمات البنكية	72	1,00	5,00	3,2500	1,19565
Valid N (listwise)	72				

ثانياً: استخدام الخدمات المالية

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
تستخدم حسابك المالي بشكل دائم	72	1,00	5,00	3,5417	1,04730
يؤثر مستوى تعليمك على استخدامك للخدمات البنكية	72	1,00	5,00	3,6111	1,13281
تعيق الرسوم البنكية استخدامك للخدمات المالية المتاحة	72	1,00	5,00	3,4306	1,05918
تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف	72	1,00	5,00	3,0972	1,12788
قمت بالاقتراض من مؤسسة مالية بنكية	72	1,00	5,00	2,4306	1,23136

تدخر أموالك في مؤسسة مالية رسمية	72	1,00	5,00	3,3889	1,31680
قمت بإرسال أو تلقيت تحويلات مالية من خلال حسابك	72	1,00	5,00	3,4028	1,33912
Valid N (listwise)	72				

ثالثاً: جودة الخدمات المالية

### Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
بكل العملاء مع البنك يتعامل شفافية	72	1,00	5,00	3,6667	,94943
الوقت في المالية الخدمة تقديم يتم المناسب	72	1,00	5,00	3,5972	,98809
المالية الخدمات بتوضيح البنك يهتم يقدمها التي	72	1,00	5,00	3,6944	,98780
الخدمات من الاستفادة تكاليف لك مناسبة	72	1,00	5,00	3,5694	1,01851
على الحصول عند الراحة تشعر المالية الخدمة	72	1,00	5,00	3,9861	,84742
بطريقة للبنك شكوى تقديم تستطيع وأمنة سهلة	72	1,00	5,00	3,4722	1,13798
Valid N (listwise)	72				

ملحق رقم (07): نتائج اختبار اعتدالية البيانات ( التوزيع الطبيعي)

يعبر معامل الالتواء والتفلطح عن التوزيع الطبيعي، حيث تكون بيانات الدراسة موزعة طبيعياً وفق معامل الالتواء إذا كانت قيمها بين قيم الأساس ( -1) و 1، في حين تكون قيمها مقبولة وفق معامل التفرطح إذا كانت محصورة بين (-3) و 3. kurtosis



## Descriptive Statistics

	N	Skewness		Kurtosis	
		Statistic	Statistic	Std. Error	Statistic
الخدمات	72	-,141	,283	,065	,559
الوصول	72	-,068	,283	-,674	,559
استخدام	72	,395	,283	-,168	,559
جودة	72	-,625	,283	,316	,559
شمول	72	,020	,283	,095	,559
Valid N (listwise)	72				

الملحق رقم (08): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

## Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,571 <sup>a</sup>	,326	,316	,63026

a. Predictors: (Constant), الخدمات

## ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,432	1	13,432	33,813	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	27,806	70	,397		
Total	41,238	71			

a. Dependent Variable: الوصول

b. Predictors: (Constant), الخدمات

## Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	1,271	,398		3,193	,002
1 الخدمات	,652	,112	,571	5,815	,000

a. Dependent Variable: الوصول

### الملحق رقم (09): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,471 <sup>a</sup>	,222	,211	,65593

a. Predictors: (Constant), الخدمات

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	8,583	1	8,583	19,950	,000 <sup>b</sup>
1 Residual	30,117	70	,430		
Total	38,700	71			

a. Dependent Variable: استخدام

b. Predictors: (Constant), الخدمات

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,454	,414		3,508	,001
الخدمات	,521	,117	,471	4,467	,000

a. Dependent Variable: استخدام

### الملحق رقم (10): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,646 <sup>a</sup>	,418	,409	,61573

a. Predictors: (Constant), الخدمات

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	Df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	19,044	1	19,044	50,231	,000 <sup>b</sup>
Residual	26,539	70	,379		
Total	45,583	71			

a. Dependent Variable: جودة

b. Predictors: (Constant), الخدمات

### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	,956	,389		2,458	,016
الخدمات	,776	,109	,646	7,087	,000

a. Dependent Variable: جودة

### الملحق رقم (11): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,721 <sup>a</sup>	,520	,513	,41943

a. Predictors: (Constant), الخدمات

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	13,343	1	13,343	75,851	,000 <sup>b</sup>
Residual	12,314	70	,176		
Total	25,658	71			

a. Dependent Variable: شمول

b. Predictors: (Constant), الخدمات

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model	Unstandardized Coefficients	Standardized Coefficients	t	Sig.
-------	-----------------------------	---------------------------	---	------

	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	1,227	,265		4,630	,000
الخدمات	,649	,075	,721	8,709	,000

a. Dependent Variable: شمول

## المخلص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور ومدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى عينة من الجمهور العام في الجزائر، وذلك من خلال إستعراض المفاهيم العامة حول الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي بالإضافة إلى معرفة واقع مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي العالم وخاصة الدول العربية بالتركيز على الجزائر.

ولتحقيق أهداف الدراسة تم إستخدام المنهج الوصفي التحليلي لتحليل الجوانب المختلفة لموضوع الدراسة، كما إستخدمت الدراسة الإستبانة كأداة لجمع البيانات ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض النتائج باستخدام البرنامج الإحصائي spss بشكل أساسي لتطبيق كافة الأساليب الإحصائية، حيث إستهدفت الدراسة عينة من الجمهور العام في الجزائر، ولقد خلصت إلى مجموعة من النتائج لعل من أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ( $\alpha \leq 0.05$ ) بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي بمختلف أبعاده.

وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات لعل من أبرزها ضرورة متابعة التطورات الحديثة في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية والوصول إلى العملاء عبر أحدث الوسائل الإلكترونية، بالإضافة إلى تكثيف الجهود في مجال التثقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول المالي والتعريف بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

**الكلمات المفتاحية:** الخدمات المصرفية الإلكترونية، الشمول المالي

## Abstract

The study aimed to know the role and extent of the contribution of electronic banking services in enhancing financial inclusion among a sample of the general public in Algeria, by reviewing general concepts about electronic banking services and financial inclusion in addition to knowing the reality of the contribution of electronic banking services in the world, especially the Arab countries, with a focus on Algeria.

In order to achieve the objectives of the study, the descriptive and analytical approach was used to analyze the various aspects of the subject of the study, and the study also used the questionnaire as a tool to collect data and then analyze it statistically and present the results using the statistical program spss mainly to apply all statistical methods, as the study targeted a sample of the general public in Algeria,, and it concluded a set of results, perhaps the most important of which is the existence of a statistically significant relationship at the level of significance ( $\alpha \leq 0.05$ ) between electronic banking services and financial inclusion in its various dimensions.

The study came out with a number of recommendations, perhaps the most prominent of which are is the need to follow up on recent developments in the field of electronic banking services and reaching customers through the latest electronic means. In addition to Intensifying efforts in the field of financial education in support of the financial inclusion system and introducing electronic banking services.

**Key words:** electronic banking services, financial inclusion