



كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (L.M.D)

دفعه: 2023

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة -488-

إشراف الأستاذ:

محرز صالح

إعداد الطالبتين:

• بوشيحة مروى

• عبيد مروى

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - Tebessa

| الإسم واللقب | الرتبة العلمية  | الصفة       |
|--------------|-----------------|-------------|
| بورحلة منجية | أستاذ محاضر "أ" | رئيسا       |
| محرز صالح    | أستاذ محاضر "أ" | مشرفا وقررا |
| بوطرفة صورية | أستاذ محاضر "أ" | مناقشا      |

السنة الدراسية:

2023/2022





كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية

قسم علوم التسيير

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي (L.M.D)

دفعه: 2023

تخصص: إدارة أعمال

مذكرة تحت عنوان:

دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي  
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة -488-

إشراف الأستاذ:

محرز صالح

إعداد الطالبتين:

• بوشيحة مروى

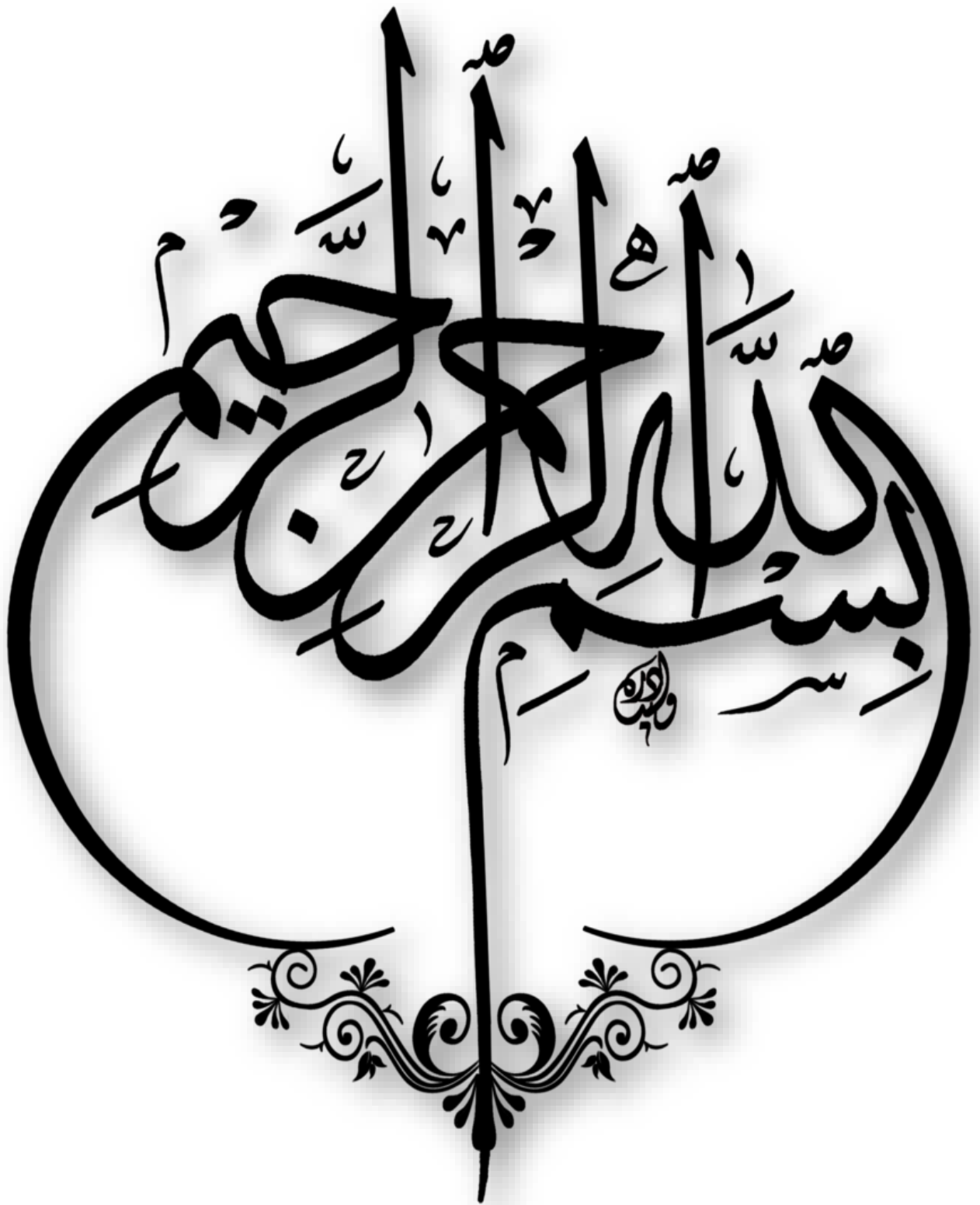
• عبيد مروى

جامعة العربي التبسي - تبسة  
Universite Larbi Tebessi - Tebessa

| الإسم واللقب | الرتبة العلمية  | الصفة       |
|--------------|-----------------|-------------|
| بورحلة منجية | أستاذ محاضر "أ" | رئيسا       |
| محرز صالح    | أستاذ محاضر "أ" | مشرفا وقررا |
| بوطرفة صورية | أستاذ محاضر "أ" | مناقشا      |

السنة الدراسية:

2023/2022



## شكر وتقدير

نحمد الله سبحانه وتعالى الذي سير لنا الظروف وأنعم علينا بالقوة والصبر حتى وصلنا إلى ما نحن عليه، ونشكره على كريم فضله وحسن توفيقه على إنجاز هذا العمل.

يشرفنا أن نتقدم بخالص شكرنا وتقديرنا واحترامنا إلى الأستاذ "محرز صالح" الذي أشرف على إنجازنا لهذا العمل وعلى توجيهاته العلمية لنا والذي ساهم بشكل كبير في إتمام عملنا.

كما نتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إتمام هذا العمل.

شكرا

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

|     |   |
|-----|---|
|     | شكر وتقدير  |
| I   | فهرس المحتويات  |
| III | فهرس الجداول  |
| IV  | فهرس الأشكال  |
| V   | فهرس الملاحق  |
| أ-د | مقدمة عامة  |
| 01  | الفصل الاول: الإطار النظري للدراسة  |
| 01  | تمهيد   |
| 02  | المبحث الاول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال                  |
| 02  | المطلب الاول: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال                       |
| 04  | المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال                           |
| 07  | المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال                         |
| 13  | المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك               |
| 19  | خلاصة المبحث الأول  |
| 20  | المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي                                    |
| 20  | المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي   |
| 23  | المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي                                  |
| 26  | المطلب الثالث: مبادئ وسياسات الشمول المالي                                  |
| 29  | المطلب الرابع: ركائز وتحديات الشمول المالي                                  |
| 32  | خلاصة المبحث الثاني   |
| 33  | المبحث الثالث: الدراسات السابقة   |
| 33  | المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية                               |
| 38  | المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية                             |
| 42  | المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية |
| 47  | خلاصة الفصل الأول   |
| 48  | الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية                       |
| 48  | تمهيد   |
| 49  | المبحث الأول: نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية                         |

## فهرس المحتويات

|     |  |
|-----|--|
| 49  | المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم  |
| 53  | المطلب الثاني: التعريف بوكالة بدر تبسة -488-   |
| 56  | المطلب الثالث: التكنولوجيا المستخدمة في وكالة تبسة -488-   |
| 60  | المطلب الرابع: الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة -488-  |
| 69  | المبحث الثاني: دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- |
| 69  | المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها   |
| 73  | المطلب الثاني: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات   |
| 76  | المطلب الثالث: تحليل نتائج الدراسة   |
| 85  | المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة   |
| 92  | خلاصة الفصل الثاني   |
| 93  | خاتمة عامة   |
| 97  | قائمة المراجع  |
| 101 | الملاحق  |



# فهرس الجداول

فهرس الجداول

| الصفحة | عنوان الجدول  | رقم الجدول |
|--------|---|------------|
| 04-03  | أهم مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال   | 01         |
| 60     | عدد البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى البنك   | 02         |
| 61     | عدد حسابات القوى العاملة لدى البنك  | 03         |
| 62     | عدد حسابات خارج القوى العاملة   | 04         |
| 63     | عدد حسابات الريف لدى البنك  | 05         |
| 65     | عدد ملكية بطاقات الدفع وبطاقات الائتمان   | 06         |
| 66     | عدد حسابات الادخار في البنك   | 07         |
| 67     | عدد الصرافات الآلية في البنك  | 08         |
| 68     | عدد أجهزة الدفع الإلكتروني لدى البنك  | 09         |
| 69     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس  | 10         |
| 70     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية  | 11         |
| 71     | توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية   | 12         |
| 72     | توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي   | 13         |
| 74     | درجات سلم ليكارت  | 14         |
| 75     | تحديد طول الفئات في مقياس ليكارت الخماسي  | 15         |
| 75     | تحديد صدق وثبات أداة الدراسة  | 16         |
| 76     | التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات بعد الوصول للخدمة المالية   | 17         |
| 78     | التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات بعد استخدام الخدمات المالية | 18         |
| 80     | التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات بعد جودة الخدمات المالية    | 19         |
| 82     | التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات المحور الثاني               | 20         |
| 86     | نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى   | 21         |
| 87     | نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية  | 22         |
| 88     | نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة  | 23         |
| 89     | نتائج إختبار الفرضية الرئيسية   | 24         |

# فهرس الأشكال

فهرس الأشكال

| الصفحة | عنوان الشكل  | رقم الشكل |
|--------|--|-----------|
| 22     | خصائص الشمول المالي  | 01        |
| 24     | أبعاد الشمول المالي  | 02        |
| 27     | مبادئ الشمول المالي  | 03        |
| 29     | سياسات الشمول المالي   | 04        |
| 31     | الركائز الأساسية للشمول المالي                               | 05        |
| 61     | منحنى بياني يمثل عدد البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى البنك | 06        |
| 62     | منحنى بياني يمثل تغيرات عدد حسابات القوى العاملة لدى البنك   | 07        |
| 63     | منحنى بياني يمثل عدد حسابات خارج القوى العاملة لدى البنك     | 08        |
| 64     | منحنى بياني يمثل تغيرات عدد حسابات الريف                     | 09        |
| 65     | منحنى بياني يمثل عدد ملكية بطاقات الدفع وبطاقات الائتمان     | 10        |
| 66     | منحنى بياني يمثل تغيرات عدد حسابات الادخار في البنك          | 11        |
| 67     | منحنى بياني يمثل عدد الصرافات الآلية لدى البنك               | 12        |
| 68     | منحنى بياني يمثل عدد أجهزة الدفع الالكتروني لدى البنك        | 13        |
| 70     | توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس                           | 14        |
| 71     | توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية                         | 15        |
| 72     | توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية                        | 16        |
| 73     | توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي                      | 17        |

# فهرس الملاحق

فهرس الملاحق

| الصفحة | عنوان الملحق   | رقم الملحق |
|--------|--|------------|
| 101    | خدمات E-BANKING  | 09-01      |
| 110    | النظام الإلكتروني CNIS                                   | 12-10      |
| 113    | تغيير نظام المعلومات من SYBU إلى FLEXCUBE                | 14-13      |
| 115    | إتفاقية للحصول على الماستر كارد MasterCard               | 15         |
| 116    | دعوة للحصول على جهاز نهائي الدفع الإلكتروني إجباريا      | 16         |
| 117    | الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة | 17         |
| 118    | الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية          | 18         |
| 121    | أسئلة حول الشمول المالي مقدمة للبنك                      | 19         |
| 122    | أجوبة الأسئلة المقدمة على شكل بيانات                     | 20         |
| 123    | استمارة الاستبيان  | 21         |

# المقدمة العامة

### تمهيد:

شهد القرن العشرون تطورات كبيرة في العديد من المجالات، ومن بين أهمها تكنولوجيا المعلومات والإتصال التي تعتبر الأساس في تعزيز فرص البقاء والنمو والإستمرار في ظل المنافسة الشديدة بين المؤسسات نتيجة للتطور السريع، فهي تساعد على ابتكار وتطوير الوسائل والأساليب الجديدة في تقديم الخدمات بصفة عامة، كما أحدثت تكنولوجيا المعلومات والإتصال تطورات هائلة في البنوك، حيث تؤدي التكنولوجيا المصرفية دورا مهما في تسهيل وتسريع عمليات الدفع والتحويل، وتحسين الأمن المصرفي وتوفير الوقت والجهد للعملاء والبنوك على حد سواء، كما تعمل البنوك حاليا على تعزيز قدرتها على تقديم خدمات مالية رقمية مبتكرة لتلبية متطلبات العملاء وتعزيز التنافسية في السوق، ومن الجوانب المهمة للتكنولوجيا المصرفية أيضا، هي القدرة على جمع البيانات المالية وتحليلها بسرعة ودقة، وتوفير نظرة شاملة حول الأنشطة المالية والعمليات، وذلك يمكن أن يساعد البنوك على اتخاذ القرارات الاستراتيجية والتخطيط للمستقبل.

يعتبر الشمول المالي أيضا من الأساليب المستحدثة التي تسعى البنوك إلى تطبيقها، كما تعتبر البنوك من أهم المؤسسات التي تساهم في تحقيقه حيث تعمل البنوك على توفير الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، وتتيح لهم الوصول إلى الائتمان والحسابات الجارية والحسابات التوفيرية وغيرها من الخدمات المالية الأخرى، ويشير مصطلح الشمول المالي إلى توفير الخدمات المالية لجميع الفئات في المجتمع، بما في ذلك الأفراد ذوي الدخل المنخفض، إذ يمثل الشمول المالي في توفير الخدمات المصرفية والتأمينية وغيرها من الخدمات المالية التي يحتاجها الناس لإدارة حياتهم الاقتصادية، وللشمول المالي دور هادف في تحسين الحياة المالية للأفراد وتحفيز وتحسين النمو الاقتصادي، تحقيق العدالة المالية، وتحسين الاستقرار المالي.

ترتبط تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالشمول المالي بشكل وثيق وتلعب دورا حاسما في تعزيزه، حيث أنه بفضل التقدم التكنولوجي أصبح من الممكن توفير الخدمات المالية عبر وسائل تكنولوجيا، من الممكن أن تساهم بشكل كبير في إيصالها إلى أبعد الحدود، ويعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- من المؤسسات المالية التي تسعى إلى تقديم خدمات كل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي، كما أنه يسعى إلى تقديم خدمات متطورة من الممكن أن تسمح بتحقيق الشمول المالي.

### 1. إشكالية الدراسة: من خلال ما سبق يمكن طرح السؤال الرئيسي التالي:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال من الأساليب المهمة التي تستخدمها البنوك لتعزيز طرق تقديم خدماتها، ولمعرفة مدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-؟



التساؤلات الفرعية: من خلال الإشكالية السابقة يمكن طرح جملة من التساؤلات الفرعية نوجز أهمها:

- فيما تتمثل تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية؟ وما مدى أهميتها في تطوير الخدمات البنكية؟
- كيف يتم قياس الشمول المالي؟
- فيما تتمثل أهم وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة؟
- ما مدى استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- للشمول المالي؟
- هل يوجد أثر بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-؟
- هل يوجد بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز استخدام الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-؟
- هل يوجد بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز جودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-؟

2. فرضيات الدراسة: من خلال إشكالية الدراسة يمكن طرح الفرضيات التالية:

1.3 الفرضية الرئيسية: يمكن طرح الإشكالية الرئيسية للدراسة التالية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

2.3 الفرضيات الفرعية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز استخدام الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-؛
- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز جودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

3. أهمية الدراسة:

تتجلى أهمية هذه الدراسة في الأهمية البالغة لدراسة المفاهيم الأساسية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتعرف على الشمول المالي ومؤشرات قياسه، وتوضيح أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية، والتعرف على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- والخدمات التي يقدمها وتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يستخدمها، ومدى استخدامه للشمول المالي، ودراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي في البنك.

4. أهداف الدراسة: تتمحور أهداف هذه الدراسة في العديد من النقاط يتمثل أهمها في مايلي:

- الإحاطة بمفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأهم المفاهيم المتعلقة بها؛
- محاولة إبراز تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المجال البنكي؛
- التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهم أساليب قياسه؛
- تسليط الضوء على مجموعة من الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية؛
- محاولة التعرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأم وأهم الخدمات التي يقدمها؛
- الإحاطة بأهم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يستخدمها البنك لتقديم خدماته؛
- إبراز مدى استخدام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- للشمول المالي؛
- التوصل إلى العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

5. منهج الدراسة:

تم الإعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التعرف على أهم المفاهيم المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والتعرف على الشمول المالي وأساليب قياسه، وإبراز مجموعة من الدراسات السابقة مع ذكر أهم أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، بالإضافة إلى منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي بالاسقاط على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز أهم أبعاد الشمول المالي والمتمثلة في الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.


وتم الإعتماد في سرد الموضوع على مختلف المراجع من كتب ومجلات ومذكرات ومراجع أجنبية، وتم الإعتماد على التحليل بواسطة السلاسل الزمنية، وبرنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية SPSS للتعرف على طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

6. هيكل البحث:

لمعالجة الإشكالية المطروحة تم تقسيم البحث إلى فصلين يتمثل الفصل الأول في جانب نظري يحتوي على ثلاث مباحث، تم التطرق في المبحث الأول مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال تم تقسيمه إلى أربعة مطالب تضمن المطلب الأول مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والمطلب الثاني مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والثالث تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، والرابع تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك، وفي المبحث الثاني تم تناول أساسيات حول الشمول المالي من خلال أربعة مطالب، تضمن المطلب الأول مفهوم الشمول المالي، والمطلب الثاني أبعاد ومؤشرات الشمول المالي، والمطلب الثالث مبادئ وسياسات الشمول المالي، والمطلب الرابع ركائز وتحديات الشمول المالي، والمبحث الثالث والذي تضمن الدراسات السابقة فقد تضمن ثلاث مطالب تضمن المطلب الأول

أهداف ونتائج الدراسات باللغة العربية، والمطلب الثاني أهداف ونتائج الدراسات باللغة الأجنبية، والمطلب الثالث أوجه التشابه والإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية.

أما الجانب التطبيقي في الفصل الثاني تحت عنوان دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، ويتضمن مبحثين يحتوي المبحث الأول على نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية، يتكون من ثلاث مطالب تضمن المطلب الأول نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأم، المطلب الثاني التعريف بوكالة تبسة -488-، المطلب الثالث التكنولوجيا المستخدمة في وكالة تبسة -488-، والمطلب الرابع الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وتضمن المبحث الثاني دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، في أربعة مطالب تضمن المطلب الأول تحديد عينة الدراسة وتحليل خصائصها، وتضمن المطلب الثاني أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات، وتناول المطلب الثالث، تحليل نتائج الدراسة وتناول المطلب الرابع إختبار فرضيات الدراسة.



# الفصل الأول

## الإطار النظري للدراسة

## الفصل الأول: الجزء النظري للدراسة

تمهيد:

تعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال من أهم المجالات المتطورة التي أصبحت جميع المؤسسات تسعى جادة لإدخالها في أعمالهم، وخاصة البنوك فقد أصبحت تعتبر التكنولوجيا أساسية لآداء جميع خدماتها فهي تسهل الخدمة وتكسبها ثقة عملائها، ومما لا شك فيه أن الشمول المالي أيضا من المجالات التي تعد مهمة جدا وتسعى البنوك إلى العمل بها، والوصول إلى تحقيقها، وفي هذا الفصل سيتم التطرق إلى المفاهيم العامة لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، تعريفها، خصائصها، أهميتها، أهدافها، وأهم تطبيقاتها، والتكنولوجيا البنكية، وسيتم التطرق أيضا للشمول المالي، مفهومه، أبعاده، مبادئه، وأهم ركائزه وتحدياته، كما سيتم التطرق أيضا إلى الدراسات السابقة المتعلقة بكل من تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي، وأهم أهدافها ونتائجها، وأوجه التشابه والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة.

ولهذا تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛

المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي؛

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

## المبحث الأول: مفاهيم عامة حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال

شهدت السنوات الاخيرة تطورات هائلة في القطاع المصرفي ساعدت في ظهور عدة مجالات تهتم بمختلف الخدمات المالية بطرق حديثة ومختلفة؛ وتعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمجالاتها المتعددة من أحدث التطورات التي مست القطاع المالي، حيث أنها وفرت العديد من التقنيات التي تعمل على تسهيل الخدمات المصرفية وتقديمها بطريقة جديدة تتميز بالمرونة والسرعة وقلة التكلفة.

### المطلب الأول: مراحل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصال

مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعديد من المراحل منذ ظهور الكتابة وصولاً إلى شبكات المعلومات، وهذا ما سيتم التطرق له في هذا المطلب.

تتمثل أهم المراحل التي مرت بها تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مايلي:<sup>1</sup>

- المرحلة الأولى: تتمثل هذه المرحلة في ظهور الكتابة ومعرفة الإنسان لها، مثل الكتابة السومرية، ثم الكتابة التصويرية وحتى ظهور الحروف، والتي عملت على إنهاء المعلومات الشفهية التي تنتهي بوفاة الإنسان أو ضعف قدراته الذهنية، ثم ظهرت بعدها الطباعة بأنواعها المختلفة، وتطورها والتي ساعدت على نشر المعلومات عن طريق كثرة المطبوعات وزيادة نشرها عبر مواقع جغرافية أكثر إتساعاً؛
  - المرحلة الثانية: في هذه المرحلة ظهر مختلف أنواع وأشكال مصادر المعلومات المسموعة والمرئية، الهاتف، المذياع، التلفاز، الأقراص، الأشرطة الصوتية، واللاسلكي، إلى جانب المصادر المطبوعة الورقية، الأمر الذي زاد في نقل المعلومات وزيادة حركة الاتصالات؛
  - المرحلة الثالثة: تتمثل هذه المرحلة بإختراع الحاسوب وتطور مراحل وأجياله المختلفة، مع كافة مميزاته وفوائده وآثاره الإيجابية، على حركة تنقل المعلومات عبر وسائل اتصال المرتبطة بالحواسيب، ثم ظهر التزاوج والترابط ما بين تكنولوجيا الحواسيب المتطورة وتكنولوجيا الاتصالات المختلفة، والتي حققت إمكانية تناقل كميات هائلة من البيانات والمعلومات، وعبر مسافات جغرافية هائلة بسرعة فائقة، وبغض النظر عن الزمان والمكان، وصولاً إلى شبكات المعلومات وفي قمته الانترنت.
- كما يمكن إيجاز هذه المراحل في الجدول التالي:

<sup>1</sup> عبد الرحمان القري، التكنولوجيا الجديدة للإعلام والاتصال وأثرها على الإدارة الإستراتيجية للموارد البشرية (دراسة حالة مؤسسة إقتصادية)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تخصص علوم إقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، ، 2016)، ص ص 61-62.

الجدول رقم(01): أهم مراحل التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال

|         |  |
|---------|--|
| التاريخ | التطور التاريخي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال  |
| 1824    | اكتشاف العالم الانجليزي William Sturgeon الموجات الكهرومغناطيسية.  |
| 1833    | اكتشاف آلة حاسبة أوتوماتيكية، وكانت بإسم Babbage.  |
| 1837    | اكتشاف التلغراف من قبل Samuel F.B.Morse وهو أول نظام اتصال رقمي بعيد المدى.  |
| 1866    | نصب كيبيل للتلغراف عبر المحيط الأطلسي.   |
| 1876    | اكتشاف الهاتف من قبل Alexander Graham Bell في الولايات المتحدة الأمريكية.  |
| 1895    | اكتشاف اللاسلكي أو الموجات الراديوية من قبل العالم الإيطالي Gelilmoni Marconi حيث تم انتقال الصوت إلى مسافات بعيدة دون أسلاك.            |
| 1915    | خدمات الاتصالات البعيدة المدى وصلت من الساحل الشرقي للولايات المتحدة الأمريكية إلى سان فرانسيسكو، عن طريق شركة AT&T.                     |
| 1921    | استخدام تكنولوجيا الفاكس (الفاكسلي / Facsimile) في الولايات المتحدة الأمريكية.   |
| 1926    | إرسال أول صورة بالذبذبات الراديوية عبر المحيط الأطلسي.   |
| 1927    | بداية الخدمات الهاتفية بين لندن ونيويورك.  |
| 1929    | أول عرض عام للجمهور عبر التلفزيون الأسود والأبيض.  |
| 1944    | اكتشاف أول حاسوب الكتروني ميكانيكي (Electro-mechanical) بإسم Mark1.  |
| 1946    | اكتشاف أول حاسوب الكتروني قابل للبرمجة في الولايات المتحدة الأمريكية بإسم ENIAC.   |
| 1950    | ظهور نظام تلفاز الكيبيل Cable TV.  |
| 1952    | ظهور أول عرض للراديو وترانزستور، وأول إتصال هاتفي مباشر للمسافات البعيدة.  |
| 1954    | بداية تشغيل التلفزيون الملون، وابتكار لغة فورتران Formula Translation للحاسوب.   |
| 1956    | اختراع المودم modem في الولايات المتحدة الأمريكية واكتشاف الفيديو فون vidéophone كتسجيلات تلفونية.                                       |
| 1957    | إطلاق أول قمر صناعي SPUTNIK والذي أطلقه الاتحاد السوفياتي سابقا.   |
| 1960    | اكتشاف الليزر فس الولايات المتحدة الأمريكية وعرض أول حاسوب مصغر بإسم PDP-1.  |
| 1961    | تطوير حواسيب جديدة باسم BASIC، إطلاق أول قمر صناعي أمريكي Tel star، وأول نقل تلفزيوني عبر الأقمار الصناعية بين الولايات المتحدة وأوروبا. |
| 1964    | عرض معالج الكلمات Word Processor.  |
| 1969    | تم استخدام شبكة المعلومات المحوسبة المعروفة بإسم Arpanet والتي كانت نواة الانترنت فيما بعد   |
| 1970    | تم استخدام رقائق السيليكون كمعالج مصغر microprocessus في الحاسوب.  |

|      |   |
|------|---|
| 1973 | بداية خدمة videotext في الولايات المتحدة الأمريكية.   |
| 1977 | ظهور أول حاسوب شخصي، تم تسويقه بشكل مجمع.   |
| 1979 | أول عرض لتقنية الأبعاد الثلاثة المتلفزة 3D-TV.  |
| 1982 | أول عرض للحاسوب النقال، وأول ظهور للأقراص المضغوطة CD.                                      |
| 1985 | إطلاق القمر الصناعي الأوروبي للاتصالات وللأغراض المتعددة multiple satellite communications. |
| 1988 | أعلنت شركة Microsoft عن نظام التشغيل Windows.   |
| 1990 | ظهور فيروس Worm على شبكة Arpanet حيث أصيب ستة آلاف حاسوب من أصل ستين ألف موصول إلى الشبكة.  |
| 1993 | تم تطوير أول محركي بحث Archie & Veronica على شبكة الانترنت.                                 |
| 1997 | ظهور خدمة الاتصالات الهاتفية عبر الإنترنت.  |
| 1998 | بداية بث التلفزيون الرقمي (Digital HD TV).  |

المصدر: الباحث الحسين العلمي، دور الإستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة (دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر)، (مذكرة مقدمة لنيل الماجستير، تخصص الإقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، مدرسة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف، 2013)، ص ص 27-28.

#### المطلب الثاني: مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتعددت التعاريف حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أنه أصبح لها أهمية بالغة خاصة في الوقت الراهن، وسيتم إيجاز في هذا المطلب أهم التعاريف حولها وأهم خصائصها، وأهميتها.

#### أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

لتكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من التعريفات نذكر أهمها:

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "مزج بين نوعين من التكنولوجيات تكنولوجيا المعلومات التي أصبحت بفضل التحسينات التي زودتها بها الأنظمة الرقمية أكثر قدرة على النفاذ لأعداد متزايدة من الجمهور، على معالجة كم أضخم من البيانات وبشكل سريع، وتكنولوجيا الاتصال التي سمحت للبيانات المكتوبة والمسموعة، والمسموعة المرئية أن يتم توصيلها إلى أي مكان في العالم بتكلفة يمكن تحملها"؛
- وتعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال بأنها: "كل ما يترتب على الإندماج بين تكنولوجيا الحاسب الإلكتروني والتكنولوجيا السلكية واللاسلكية والالكترونيات الدقيقة والوسائط المتعددة من أشكال جديدة لتكنولوجيا ذات قدرات فائقة على إنتاج المعلومات وجمعها وتخزينها ومعالجتها ونشرها واسترجاعها



بأسلوب غير مسبوق يعتمد على النص والصوت والصورة والحركة واللون وغيرها من مؤثرات الإتصال التفاعلي الجماهيري والشخصي معا"<sup>1</sup>؛

- تعرف تكنولوجيا المعلومات والإتصال أيضا على أنها: "عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الإتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين ولأجل استخدامها في عملية إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة"<sup>2</sup>؛

مما سبق يمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال مصطلح يجمع بين كل من تكنولوجيا المعلومات التي تتمثل في أجهزة الحاسوب ووسائل الإعلام، وتكنولوجيا الإتصال التي تتمثل في الشبكات السلكية واللاسلكية، كما لا يمكن الفصل بينهما وذلك بسبب ترابطهما الرقمي، فأصبحت تكنولوجيا الإتصال لا تطبق إلا عندما تكون هناك تكنولوجيا معلومات.

### ثانيا: خصائص تكنولوجيا المعلومات والإتصال

تتميز تكنولوجيا المعلومات والإتصال بالعديد من الخصائص نذكر أهمها:<sup>3</sup>

- **تكلفة منخفضة:** وتعتبر من أهم الخصائص التي ساعدت في انتشار تكنولوجيا المعلومات والإتصال وذلك بسبب تداولها الأمر الذي ساهم في بروز شركات متنافسة عملت على جذب أكبر عدد من الزبائن وأيضا على تطوير منتجاتها من برامج ومضامين ومنتجات مختلفة؛
- **قابلية للتوصيل والتحويل:** أي أبعادها غير محدودة وتعني إمكانية توصيل الأجهزة بتنوع كبير من أجهزة أخرى بغض النظر عن المؤسسة الصانعة لها أو البلد الذي تم فيه الصنع؛ أما بالنسبة للتحويل فهي قدرة وسائل الإتصال على نقل المعلومات من وسيط إلى آخر، كالتقنيات التي يمكنها تحويل الرسائل المسموعة إلى رسائل مطبوعة والعكس، كما هو الحال في أنظمة التليتكست التي تقدم خدمات ورسائل مطبوعة على شاشات التلفزيون تلبية لرغبات زبائنها التي أضحت تتميز بالعديد من التنوع ويبرز هذا أيضا في أنظمة الدبلجة والترجمة للمواد المرئية كما هو الحال في بعض المحطات التلفزيونية؛
- **التفاعلية:** وهي القدرة على تبادل الأدوار بين مرسل الرسالة الإتصالية ومستقبلها إذ يتحول من متعامل مع وسائل الإتصال الحديثة من مجرد متلقي سلبي إلى مشارك متفاعل يرسل ويستقبل المعلومات في الوقت ذاته؛

<sup>1</sup> سايجي الخامسة، أمال حفاوي، التسويق الإلكتروني للخدمات، (دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2022)، ص ص 54-55.

<sup>2</sup> جهاد خلوط، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق المنتج السياحي (دراسة عينة من الوكالات السياحية بالشرق الجزائري)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تسويق سياحي، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020)، ص 77.

<sup>3</sup> سحانين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة (دراسة حالة الجزائر)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الإقتصادية، جامعة الجبالي اليابس - سيدي بلعباس، الجزائر، 2017)، ص ص 35-36.

- **التنوع:** وذلك لأنها تتنوع في أشكال الإتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة وهي الحاسوب والذي أصبح يستخدم بجانب أجهزة ترميز الإتصالات التليفونية مودم modem في توفير الإتصال الشخصي بالإتصال الصوتي والكتابي أو البريد الإلكتروني، أو الإتصال بالجماعات الصغيرة من خلال المؤتمرات؛
- **اللاتزامنية:** وتعني إمكانية استقبال الرسالة في أي وقت يناسب المستخدم، فالمشاركين غير مطالبين باستخدام النظام في نفس الوقت؛
- **اللامركزية:** وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، فالإنترنت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم؛
- **اللاجماهيرية:** وتعني إمكانية توجيه الرسالة الاتصالية إلى فرد واحد أو جماعة معينة بدل توجيهها بالضرورة إلى جماهير ضخمة، وهذا يعني إمكانية التحكم فيها حيث تصل مباشرة من المنتج إلى المستهلك، كما أنها تسمح بالجمع بين الأنواع المختلفة للإتصالات، سواء من شخص واحد إلى شخص واحد، أو من جهة واحدة إلى مجموعات، أو من مجموعة إلى مجموعة؛
- **الشيوع والانتشار العالمية:** بالنسبة للشيوع والانتشار ويعني قابلية هذه الشبكة للتوسع لتشمل أكثر فأكثر مساحات غير محدودة من العالم بحيث تكتسب قوتها من هذا الانتشار المنهجي لنمطها المرن، أما بالنسبة للعالمية فهو المحيط الذي تنشط فيه هذه التكنولوجيات حيث تأخذ المعلومات مسارات مختلفة ومعقدة تنتشر عبر مختلف مناطق العالم.

### ثالثا: أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال

- لتكنولوجيا المعلومات والإتصال أهمية بالغة سيتم إيجازها في النقاط التالية:<sup>1</sup>
- تبرز أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مساهمتها الجادة لتعزيز عناصر الميزة التنافسية للمؤسسات بشكل يوسع أعمالها بشكل سريع كما أنها تخفض التكاليف؛
- إختصار الوقت والجهد ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة ما يؤدي الى جذب الزبائن؛
- تساعد المؤسسات في إيجاد فرص جديدة للعمل؛
- تساعد في تطوير الأداء وبالتالي تحقيق أرباح وعوائد عالية؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في التنمية الاقتصادية، إذ تسمح للمجتمعات والافراد بالوصول الى المعلومات والمعرفة الموجودة في أي مكان بالعالم في نفس اللحظة تقريبا؛
- المساعدة في كشف الانحرافات في وقت مبكر بهدف وضع المعالجة الدقيقة لها؛
- تساهم في تقديم الخدمة الأمنية من خلال دخول التكنولوجيا الحديثة في أجهزة الشرطة والامن الداخلي، والتي تحفظ الامن القومي للدولة وذلك بمراقبة الأشخاص المشبوهين وضبط السرقات والقبض على مرتكبيها.

<sup>1</sup> سايجي الخامسة، أمال حفاوي، مرجع سابق، ص ص 56-57.

رابعاً: أهداف تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تهدف تكنولوجيا المعلومات والاتصال للعديد من الأهداف والتي تمثل الأسباب الرئيسية وراء الانتشار الهائل لها، ونذكر أهمها:<sup>1</sup>

- زيادة الإنتاجية: وتتمثل في زيادة إنتاجية المورد البشري كما وكيفا، وزيادة إنتاجية عمال المكاتب نظراً لأتمتتها، وذلك بهدف زيادة فاعلية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع، وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها؛
- تحسين الخدمات: حيث لعبت تكنولوجيا المعلومات والاتصال دوراً أساسياً في تحسين الخدمات القائمة واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل، وفي ذلك مجالات عديدة من أبرزها خدمات المصارف، المواصلات، الاتصالات؛
- السيطرة على التعقيد: لقد أثبتت كل المعطيات أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات هي أفضل سلاح تشهد البشرية في وجهة نظر التعقيد الشديد الذي بات يعترى جميع المظاهر الحديثة للحياة، ولقد وفرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال وسائل عملية لمحاصرة ظاهرة التعقيد منها نماذج المحاكاة ووسائل تحليل النظم، والبيانات، وباتت عاملاً مساعداً وفعالاً في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية؛
- المرونة: فهي تواجه التغيرات المحتملة؛
- تسريع الاتصال وجعله أكثر كفاءة وأقل تكلفة؛
- توفير معلومات دقيقة وحديثة للمساعدة في اتخاذ القرارات؛
- الحد من ضياع الجهد والوقت والموارد؛
- تعزيز المساءلة الشفوية مما يؤدي إلى التقليل من وقوع الأخطاء والتزوير؛
- خفض تكاليف تعقيد الإنتاج؛
- تساهم في تقديم أفضل الخدمات للموظفين والمراجعين مما ينعكس إيجاباً على التنظيم؛
- التحكم في الالتزام والحد منها؛
- التزويد بالمعلومات المساندة للعمل اليومي الروتيني.

المطلب الثالث: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال

تتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العديد من المكونات والتي تتضمن تطبيقات تكنولوجيا المعلومات وتطبيقات تكنولوجيا الاتصال، وسيتم في هذا المطلب التطرق إلى تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في جميع المجالات.

- **تكنولوجيا المعلومات:** وهي الأجهزة والبرمجيات والأدوات والوسائل والطرق ونظم البرمجة التي تحتاجها المؤسسة لتحقيق أهدافها وتساعدتها في تدوين، تسجيل، تخزين، معالجة، استخدام، واسترجاع المعلومات

<sup>1</sup> عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، (الطبعة الأولى، دار المعز للنشر والتوزيع، الأردن، 2015)، ص ص 127-128.

التي تستخدم من قبل نظم المعلومات، سواء كانت مرئية أو سمعية أو مكتوبة، والتي تعمل على تسهيل العمليات للمستفيد سواء كان أفراد أو مؤسسات؛<sup>1</sup>

- **تكنولوجيا الاتصال:** تلك الأجهزة والمعدات والوسائل والأدوات التي تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن على معلومات أو أخبار من مكان إلى آخر بغض النظر عن نوعية المعلومات المنقولة شفوية كانت أو مكتوبة؛<sup>2</sup>

وتتكون تكنولوجيا المعلومات والاتصال من العديد من المكونات كما يلي:

#### أولاً: الحواسيب

تشكل تكنولوجيا أجهزة الحاسوب الأساس المادي للبنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات فالحاسوب هو أي جهاز إلكتروني يوجه لقبول البيانات والمعلومات ومعالجتها وتخزينها وعرضها، فوجود الحاسوب اليوم في الحياة أصبح ضرورة لا بديل عنها، ويكون من الصعب أن نجد نشاط أو عمل معين لا مكان للحاسوب فيه.<sup>3</sup>

#### 1. أنواع الحواسيب:

نتيجة للتطورات والاختلاف في طبيعة الأعمال فقد كان هناك تنوع في الحواسيب المستخدمة، كالتالي:<sup>4</sup>

**1.1 الحواسيب الكبيرة (Mainframe Computer):** يتميز هذا النوع من الحواسيب بأنه ذا ذاكرة كبيرة وسرعة معالجة عالية إضافة إلى أن كلفتها عالية وتستخدم للأعمال الكبيرة التي تحتاج إلى معالجة كميات كبيرة من البيانات؛

**2.1 الحواسيب المتوسطة (Midrange Computer):** يعتبر هذا الحاسوب أصغر من النوع الأول ويمتاز بقدرات أقل منه وتكلفة أقل، ويستخدم لإدارة المؤسسات والشبكات الصغيرة، هذه الحواسيب ممكن أن تكون صغيرة حيث تستخدم لإدارة أنظمة الجامعات والمصانع والمختبرات وكذلك تستخدم كخادم للشبكات والأنظمة لنقل وتبادل المعلومات عند ربط مجموعة من الخوادم مع بعض لتشكيل حقل الخادم لدعم كافة النشاطات التجارية عبر الإنترنت؛

<sup>1</sup> أمينة سلايمية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين (دراسة حالة شركة التأمين أم البواقي)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تقنيات التحليل الاقتصادي والمالي، العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بالمهدي أم البواقي، 2022)، ص 18.

<sup>2</sup> أمينة سلايمية، المرجع نفسه، ص 21.

<sup>3</sup> ضيف الله نسيمية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية (دراسة عينة من الجامعات الجزائرية)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2017)، ص 99.

<sup>4</sup> جهاد خلوط، مرجع سابق، ص ص 88-89.

**3.1 حاسوب شخصي (Personal Computer PC):** وهو عبارة عن حاسوب مكتبي صغير محمول وكذلك يوجد نوع آخر من الحواسيب أصغر حجما وهو المحمول الصغير Laptop حيث يمكن حمله بسهولة واستخدامه في أي مكان؛

**4.1 حاسوب محطة عمل (Work Station Computer):** وهو حاسوب مكتبي له قدرة عالية للرسومات والحسابات الرياضية وتستخدم للأعمال العلمية والهندسية ذات القابليات الكبيرة؛

**5.1 حاسوب فائق (Super Computer):** هو حاسوب ذو قدرة فائقة جدا على معالجة البيانات ويمتاز بسرعته العالية ويستخدم لتنفيذ الأعمال الكبيرة والمعقدة التي تحتاج إلى عمليات كثيرة.

**2. المكونات المادية للحاسوب:** وتتمثل في مايلي:<sup>1</sup>

**1.2 وسائل الإدخال:** وهي حلقة وصل بين الحاسوب وبين المستخدم، وتقوم بتلقي البيانات من الوسط الخارجي إلى المعالجة المركزية، وتتكون من وسائل الإدخال المباشرة مثل لوحة المفاتيح، والفأرة، ولاقطة الصوت، والكاميرا وغيرها من الأدوات؛

**2.2 وحدة المعالجة المركزية:** والتي تمثل الجزء الرئيسي من منظومة الحاسوب التي تعالج البيانات وتسيطر على نظام الحاسوب؛

**3.2 وسائل التخزين:** مثل التخزين الأولي الداخلي، والتخزين الثانوي كالأقراص والاشربة الممغنطة، والأقراص الضوئية؛

**4.2 وسائل الإخراج:** تؤدي مهمة إيصال الحاسب إلى الوسط الخارجي، لنقل النتائج المتولدة عن العمليات المعالجة المركزية إلى الجهات المستفيدة ومن أهم هذه الوسائل الطابعات والشاشات، ووسائل الإخراج الصوتي؛

**5.2 وحدات الاتصال:** وهي عبارة عن الوحدة التي تقوم بالربط بين الحاسوب وشبكات الاتصال المختلفة، حيث تساعد هذه الوسائل مستخدم الحاسوب على الاتصال مع بعضهم إلكترونيا، ونقل النصوص المكتوبة والصور والرسوم البيانية والصوت والفيديو، وهي النهايات الطرفية قنوات البريد الإلكتروني.

<sup>1</sup> خلوط جهاد، مرجع سابق، ص ص 90-92.

ثانيا: البرمجيات

تتألف برمجيات الحاسوب من تعليمات مبرمجة ومفصلة بهدف السيطرة والتنسيق على مكونات الأجهزة المادية في نظام المعلومات، والبرمجيات هي التي تحكم عمل المكونات المادية وتتولى مهام تطبيقات مختلفة، وقد أصبحت من التكنولوجيا المهمة، إذ تصمم البرمجيات كي توجه الحواسيب في قراءة المدخلات و تخزين البيانات واسترجاعها وتحديثها وتحويلها الى اشكال مفهومة ومفيدة<sup>1</sup>، كما أن لها نوعان رئيسيان<sup>2</sup>:

1. **برمجيات النظام (System Software):** وهي برامج عامة تدير موارد الحاسوب مثل برمجيات نظام التشغيل والذي يدير ويساند عمليات نظام الحاسوب مثل **Windows**؛
2. **برمجيات التطبيق (Application Software):** وهي عبارة عن البرامج التي تقوم بالمعالجة المباشرة لأجل الاستخدام الشخصي بواسطة المستخدم النهائي مثل برنامج الرواتب، وبرنامج معالجة الكلمات وبرنامج التصنيع بواسطة الحاسوب، وبرنامج أخرى مثل برنامج التصميم بواسطة الحاسوب.

ثالثا: وسائل وشبكات الاتصالات

يقصد بها ذلك الجزء من التقنية الذي يعنى بوسائل الاتصالات السلكية واللاسلكية بين نقطة وأخرى، حيث تعتبر تقنيات الاتصالات بمثابة حلقة الوصل بين نقطتين أو أكثر بينهما مسافة معينة وذلك باستخدام ما يسمى تقنيات المعلومات والتي تتم عبر التسهيلات التي تقدمها مؤسسات الهاتف باستعمال الدوائر المركزية ومحولات الإشارة (modem)، تتمثل هذه التقنيات في:<sup>3</sup>

1. **الوسائل السلكية للاتصالات:** كانت الوسائل السلكية وستبقى خاصة باتجاهها المتطور من أهم وسائل تناقل المعلومات بمختلف أنواع المعلومات، النصية، المسموعة، المرئية، وهي على أنواع يمكن إيجازها بحسب تطورها كما يلي:

الأسلاك النحاسية الاعتيادية، خطوط الكيبل (Les câbles)، الكيبل المحوري، الألياف الضوئية التي تعتبر أحد الوسائط الحديثة التي تساعد على تقديم مجال واسع من الاتصالات، والألياف الضوئية عبارة عن قوائم زجاجية دقيقة للغاية تشبه خيوط العنكبوت وتسمح بمرور أشعة الليزر من خلالها، وتتمتع هذه الشعيرات الزجاجية بكفاءة عالية في الاتصالات؛

<sup>2</sup> هيبية مزعاش، أثر تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعريبيج)، (مجلة التكامل الإقتصادي، المجلد 09، العدد: 03، مخبر التكامل الإقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2021)، ص 166.

<sup>3</sup> بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والإتصال على جودة الخدمات البنكية (دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية عمومية وخاصة)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، بنوك مالية وتأمينات، العلوم الإقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2018)، ص 25.

<sup>3</sup> كيبيري فتيحة، فعالية تكنولوجيا المعلومات والإتصال في رفع تنافسية المؤسسات (دراسة حالة القطاع البنكي الجزائري)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، إقتصاد التنمية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، 2018)، ص ص 92-93.

2. الوسائل اللاسلكية للاتصالات: تتمثل أبرزها فيما يلي:

1.2 أنظمة الموجات الدقيقة: يستخدم نظام الموجات الدقيقة ترددات عالية ولمسافات بعيدة وهناك أنواع عديدة منها، ويعتمد نظام الموجات الدقيقة في عمله على نقل المعلومات من نقطة إلى نقطة أخرى مباشرة وعلى شكل خط مستقيم؛

2.2 الأقمار الصناعية: تستخدم أنظمة الأقمار الصناعية لبث الإشارات لمسافات بعيدة، حيث الأقمار الصناعية لعكس وإرسال الإشارات المستلمة من قبل المحطات الأرضية، حيث يتم إعادة إرسالها إلى أماكن متباعدة في العالم وهناك أنواع مختلفة من الأقمار الصناعية تعتمد على بعدها عن سطح الأرض، فمنها القريب من سطح الأرض ومنها البعيد ومنها متوسط البعد، ومن الأنواع التي تستخدم بشكل واسع هو النوع الثابت من الأقمار الصناعية، حيث يدور بنفس سرعة دوران الأرض وبنفس الاتجاه؛

3.2 أنظمة الهواتف الخلوية: ظهرت أنظمة الهواتف الخلوية في نهاية الثمانينات، حيث أن ظهورها مرحلة مهمة في عالم الاتصالات؛

3. شبكات الاتصالات: تعرف الشبكات بأنها مجموعة من الحاسبات تنتظم معا وترتبط بخطوط اتصال، بحيث يمكن لمستخدميها المشاركة في الموارد المتاحة ونقل وتبادل المعلومات فيما بينهم، فهي تشكل نظاما قد يكون محليا، كما يتسع ليغطي منطقة أو أكثر،<sup>1</sup> ولها العديد من الأنواع كما يلي:

1.3 شبكات حسب الشكل:<sup>2</sup>

1.1.3 الشبكة النجمية: وهي من أوائل الشبكات التي ظهرت في هذا المجال، وقد سميت بهذا الاسم لأن شكلها يشبه النجمة، حيث يكون الحاسوب الرئيس في الوسط والحاسوب حوله ومرتبطة به فقط، وهي من أبسط الشبكات؛

2.1.3 الشبكة الخطية: في هذا النوع من الشبكات ترتبط الأجهزة ومحطاتها بواسطة كابل خطي مفتوح الطرف ومزدوج الاتجاه وتستخدم الشبكة الخطية عادة بروتوكول الخاص يسمى (CSMA) Carrier-sensed Multiple Access، وذلك للتحكم في دور المعلومات خلالها؛

3.1.3 الشبكة الدائرية: هي شبيهة بالشبكة الخطية، عدا أن الربط بالأسلاك أو الكابلات أو الألياف الضوئية تكون على شكل دائرة، فالبيانات تمر عبر الدائرة من حاسوب إلى حاسوب آخر، باتجاه واحد، وإن الشبكة لا تعتمد على حاسوب مضيف مركزي؛

4.1.3 الشبكة الهرمية: وتأخذ شكل شجرية أحيانا، وقد تمثل عدة شبكات خطية مرتبطة مع بعضها البعض في شكل شبكة شجرية أو هرمية واحدة، وفي هذا الشكل من شبكات الحواسيب المتوفرة في

<sup>1</sup> هيبية مزعاش، مرجع سابق، ص 166.

<sup>2</sup> لحسيني فاطمة الزهراء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية لشركتي جازي وموبيليس)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تسيير المنظمات، جامعة باتنة 01، 2018)، ص ص 86-91.

مراكز ومؤسسات المعلومات المشاركة، يكون ارتباط حاسوب مركزي عبر نقاط اتصال متعددة بحواسيب أخرى تكون هي أو عدد منها مرتبطة بحواسيب وطرفيات ثالثة موزعة.

#### 1.4 أنواع أخرى لشبكات الإتصال: كما يوجد أنواع أخرى لشبكات الإتصال كما يلي:<sup>1</sup>

**1.1.4 شبكة المنطقة المحلية (LAN):** وتتكون من مجموعة حاسبات صغيرة موصلة في غرفة واحدة أو مبنى واحد والمسافات بينها ليست كبيرة، متصلة مباشرة بكوابل وغالبا لا يزيد الطول الكلي لهذه الشبكة على 72 متر؛

**2.1.4 الشبكة الواسعة (WAN):** هي شبكة تغطي بقعة جغرافية واسعة وقد تسمى الشبكات البعيدة، وتستخدم هذه الشبكات أيضا لتغطية مدينة واسعة الأجزاء أو المدينة وضواحيها، وقد أصبحت مثل هذه الشبكات ضرورية لأداء النشاطات الخاصة بالأعمال اليومية الاعتيادية، وتستخدم من قبل البنوك والمؤسسات الصناعية الكبيرة وشركات النقل والمؤسسات، التي تنقل وتسلم المعلومات عبر البلدان أو عبر العالم؛

**3.1.4 شبكة المناطق المدنية (Metropolitan Area Network):** وينطبق هذا النوع على الشبكات المحلية، ولكنها على مستوى منطقة مدنية، تكون مساحتها بحدود 40 كلم كمسافة بين أبعد نقاط الربط فيها، ويكون أساس الربط هذا عن طريق تكنولوجيا الألياف الضوئية بين المواقع المختلفة، مزودة بسرعة نقل تقدر بحوالي مائة مليون بايت في الثانية، ويكون عمل شبكات المناطق المدنية أشبه ما يكون بالشبكة المحلية للتلفزيون؛

**4.1.4 شبكة الانترنت:** هي شبكة الشبكات، وسط لتبادل كل اشكال البيانات الرقمية، النصوص، الرسوم، الصوت، الصور، البرامج والفاكسات؛

**5.1.4 شبكة الأنترنت:** الأنترنت عبارة عن شبكة حاسوب خاصة بمؤسسة ما، تستعمل البروتوكولات والقواعد التي بنيت عليها الأنترنت، وذلك كي يمكن الأفراد والعاملين من الاتصال ببعضهم البعض والوصول إلى المعلومات بطريقة أسرع وأفضل، وأكثر كفاءة وأقل تكلفة من الأساليب التقليدية المعتادة، فهي تقوم بتسهيل الأعمال العديدة التي يتطلبها المكتب، والتي يمكن أن تأخذ وقتا وجهدا ومالا كبيرا لإنجازها؛

**6.1.4 شبكة الإكسترنات:** وهي شبكة انترنت خاصة يسمح لمجموعات خارجية بدخولها، إذ تسمح لأفراد ومؤسسات من خارج الشركة بدخول محدد لشبكة الانترنت الخاصة بها مثل بعض المشتركين للحصول على معلومات تخص التكلفة ومزايا منتجاتها.

<sup>1</sup> بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والإتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007)، ص ص 16-23.



رابعاً: قواعد البيانات

قواعد البيانات هي مجموعة بيانات مرتبطة ببعضها البعض، أو هي المعلومات المخزنة في أجهزة وسائل خزن البيانات، فقد تكون قواعد البيانات متعلقة بسجلات تكاليف معلومات تخص إحتياجات الزبائن وغيرها، فالبيانات تعتبر المادة الخام التي سيقوم الحاسب بتنفيذ تعليمات البرامج التطبيقية عليها للحصول على معلومات.<sup>1</sup>

المطلب الرابع: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك

تعتبر البنوك من المؤسسات الإقتصادية التي ازدهرت بدخول التطورات التكنولوجية عليها، فقد أصبحت هذه التكنولوجيات الوسيلة التي تسهل أعمالها وتتمثل هذه التكنولوجيات في مجموعة من التطبيقات والتي تسمى أيضا بتطبيقات التكنولوجيا المالية أو التكنولوجيات المالية، كما أصبحت البنوك تسعى جاهدة إلى تطوير خدماتها من خلال إدخالها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي تضمن لها تقديم خدماتها بجودة عالية ودقة وسرعة، كما أنها تحقق رضا العملاء وتحول رضاهم إلى ولاء دائم، وذلك باستخدام مجموعة من الأعمال التي تتمثل في مايلي:<sup>2</sup>

- **تطوير الإدارة:** وذلك من خلال توظيف الأيدي العاملة المؤهلة وتطوير مهارات الموظفين الموجودين بتدريبهم على التقنيات الحديثة مع دراسة الهياكل التنظيمية وإعادة التنظيم بالتشكيلات الإدارية المتخصصة بنظم المعلومات واستخدام التكنولوجيا
- **إدارة العمليات:** وذلك من خلال تحسين إجراءات العمل التي يجب أن يمر عليها الزبون للحصول على الخدمة وتبسيطها قدر الإمكان لتصبح أكثر سهولة
- **تحديث الخدمات:** وذلك من خلال دراسة حاجات ورغبات الزبائن والعمل على إشباعها وكذلك زيادة تشكيلة الخدمات المقدمة لكسب زبائن جدد
- **تحقيق التكامل:** وذلك من خلال العمل على التكامل بين الوظائف التسويقية المختلفة والوظائف البنكية الأخرى، حيث يعتبر التسويق البنكي الحديث أداة تحليلية هامة في فهم النشاط المصرفي ومساعدة العاملين بالبنوك في رسم السياسات ومراقبة ومتابعة العمل البنكي
- **بحوث السوق:** وذلك من خلال إجراء بحوث السوق وجمع وفحص وتحليل تطورات السوق واتجاهاته
- **مواكبة المعايير الدولية:** فالبنوك مطالبة بمراعاة القواعد والمعايير الدولية وذلك من خلال سعيها إلى تطوير وتنويع خدماتها، وذلك بتدعيم القواعد الرأسمالية، تطوير السياسات الإئتمانية للبنوك، الاهتمام بإدارة المخاطر، تحديث نظم الإدارة والسياسات البنكية

<sup>1</sup> بن بوريش نشاط الدين، مرجع سابق، ص 25.

<sup>2</sup> سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية و البنوك الفرنسية)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، بنوك ومالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016)، ص96.

- استخدام التكنولوجيا: العمل على تطوير الأجهزة والبرمجيات المستخدمة في العمل وتحديثها باستمرار لمواكبة التطور المتسارع في الأجهزة التقنية والبرمجيات للوصول إلى إمكانية تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية.

#### أولاً: تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية:

تعرف تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية على أنها: "مجموعة من المكونات المترابطة وظيفتها تجميع وتخزين ومعالجة المعلومات لدعم عملية صنع القرار والسيطرة داخل البنك ومساعدة الإدارة والموظفين على حل المشاكل وتبسيط الأمور المعقدة وتقديم خدمات متطورة وتبسيط عمليات تناقل الأموال"<sup>1</sup>؛ كما تعرف أيضا بانها: "هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأقل تكلفة وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها"<sup>2</sup>؛

#### ثانياً: أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية:

- تكمن أهمية تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية فيما يلي:<sup>3</sup>
- تستطيع البنوك من خلال استخدام التكنولوجيا تطوير خدمات جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية؛
  - تستطيع البنوك أن تقوم بتطوير تطبيقات جديدة للخدمات الحالية التي تقدمها لعملائه؛
  - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تحسين نوعية الخدمات البنكية؛
  - تساعد التكنولوجيا الحديثة على تخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة؛
  - تعمل التكنولوجيا الحديثة على تذليل الصعوبات المرتبطة بعملية تقديم خدمات بنكية إضافية؛
  - تعمل التكنولوجيا على تحسين علاقات العميل مع البنك؛
  - التزويد ببرامج المعاونة الآلية المرتبطة بنظم المعلومات لمساعدة العملاء في الحصول على خدمات جديدة مثل البنك المحمول؛
  - المساعدة في تحقيق التكامل والاندماج بين أجزاء العمل ومراحله لتكوين نظم عمليات فعالة وذات كفاءة عالية؛
  - تسهيل العلاقات المتشابكة مع عملاء المصرف والبنك المركزي والبنوك المراسلة؛
  - التحديث المستمر للمعلومات عن طريق البريد الإلكتروني وقواعد البيانات العامة؛
  - التخلص من الأنماط الإدارية الجامدة والتقليدية.

<sup>1</sup> سحنون خالد، مرجع سابق، ص 99.

<sup>2</sup> وفاء حمدوش، وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، (مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، مجلة تصدر عن مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2021)، ص 543.

<sup>3</sup> سحنون خالد، مرجع سابق، ص 99-101.

### ثالثا: تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية

تتمثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية في التكنولوجيا المالية وكل ما يخص البنوك الإلكترونية وهذا ما سيتم التعرف عليه في هذا العنصر.

#### 1. البنوك الإلكترونية:

##### 1.1 تعريف البنوك الإلكترونية:

تعرف البنوك الإلكترونية على أنها: "جميع المعاملات المالية التي تتم تسويتها بين كل من المؤسسات البنكية والمالية والأفراد والشركات التجارية الحكومية، حيث انه يتم الاعتماد على عنصر التكنولوجيا والابتكار كسبيل وأداة لتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة للعمل المصرفي، وهي تقديم البنوك للمعاملات البنكية من خلال شبكات اتصال إلكترونية تقتصر صلاحية الدخول إليها إلى المشتركين فيها وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف وذلك من خلال أحد المنافذ على شبكة كوسيلة لاتصال العملاء بها بهدف إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة، حصول العملاء على خدمات مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض".<sup>1</sup>

##### 2.1 خصائص البنوك الإلكترونية:

تتميز البنوك الإلكترونية بالعديد من الخصائص كما يلي:<sup>2</sup>

- المساهمة في ارتفاع حدة التنافس بين البنوك من خلال تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- المساهمة في نجاح التطور المتصارع في تكنولوجيا الاتصالات وأجهزة الكمبيوتر والبرامج المعلوماتية؛
- تميز هذه العمليات بالمرونة والسهولة والسرعة، مما يتيح توسيع دائرة التعامل بها داخل المؤسسات البنكية والمالية وغيرها، ومما يؤمن الحماية والتكامل بين المعلومات والخدمات البنكية الإلكترونية؛
- سهولة التواصل بين الداخل والخارج من خلال شبكة الاتصالات التكنولوجية المتطورة، مما يسمح بتخطي العقبات الجغرافية والزمنية في إنجاز الصفقات البنكية والتجارية والمالية بشكل عام.

##### 3.1 خدمات البنوك الإلكترونية:

للبنوك الإلكترونية مجموعة من الخدمات التي تقوم بها إلكترونيا وهي كما يلي:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> حجيلة مليكاوي، إسماعيل طويل، مساهمة التعاملات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، (المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، مجلة تصدر عن مخبر الإقتصاد الكلي والمالية الدولية، جامعة يحيى فارس المدية، الجزائر، 2022)، ص 10.

<sup>2</sup> حجيلة مليكاوي، إسماعيل طويل، مرجع سابق، ص 11.

<sup>3</sup> سلاوتي حنان، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية، (الاقتصاد والتنمية، المجلد 01، العدد 01، مجلة تصدر عن مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المدية، الجزائر، 2013)، ص ص 83-84.

**1.1.3 نهائي نقطة البيع الإلكترونية (TPV Terminal Pointe de Vente):** تعتمد هذه التقنية على وجود اتصال عن بعد بين الحاسوب الإلكتروني الرئيسي للبنك وبين شاشات طرفية موجودة في محلات الشراء وتعمل كأجهزة إدخال من وإلى الحاسوب المركزي للبنك من خلال شبكة الهاتف كخطوط ربط بين الحاسوب الإلكتروني والشاشات الطرفية، حيث يمكن هذا النظام العملاء من شراء احتياجاتهم من المحلات المشتركة في النظام، وذلك من خلال استخدام بطاقة دفع يتم إدخالها في جهاز إلكتروني معد لهذه الغاية ومن خلاله يتم تحويل المبلغ المطلوب إلكترونياً من حساب الزبون إلى حساب البائع؛

**2.1.3 خدمات البنوك الإلكترونية عبر الهاتف (Phone Banking):** تشكل هذه الخدمة جسراً للتفاعل الشخصي عالي المستوى بين البنك وعملائه، حيث تتيح هذه التقنية إتصال سريع بين العميل وعمال البنك كما تسمح للعميل بالاستفادة من العديد من الخدمات مثل: طلب كشف الحساب ودفع الشيكات، الاستفسار عن الرصيد، تحويل الأموال بين الحسابات، دفع الفواتير، كما تمكن البنك من الوقوف على بعض احتياجات ومتطلبات العملاء بصورة أكثر دقة؛

**3.1.3 البنوك المنزلية (Home Banking):** تعتبر من أحدث الخدمات البنكية التي تم تطبيقها مؤخراً، وتعتمد هذه التقنية على الاتصال بين الحاسوب المركزي الموجود بمبنى البنك من ناحية والحاسوب الإلكتروني الشخصي للزبون المتصل بمودم وخط اتصال هاتفي، حيث تمكن العميل من الاستفسار عن رصيده وطلب كشوف الحسابات، بالإضافة إلى بعض الخدمات المالية كدفع الفواتير وعمليات التحويل بين الحسابات، وتساهم هذه التقنية في تحرير العميل من ضغوط الوقت، والمسافة؛

**4.1.3 أجهزة الصراف الآلي (Automated Transfer mode):** تتمثل في نوعين أساسيين كالتالي:<sup>1</sup>

- **الموزع الآلي للأوراق (DAB Distributeur Automatique Billes):** هو آلة أوتوماتيكية، تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية يسمح بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى البنك، وهو جهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تعمل على قراءة المدارات المغناطيسية للبطاقة، والتي تسجل كما يعمل دون انقطاع، ويساهم بدوره في تخفيض نشاط السحب داخل البنك؛
- **الشباك الأوتوماتيكي للأوراق (GAB Guichet Automatique Bancaire):** يقدم هذا الجهاز خدمات أكثر تعقيداً وتنوعاً بالنسبة للموزع الآلي للأوراق، فهو موصول بالكمبيوتر الرئيسي للبنك يقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رقم سري، كما يسمح للزبائن بإجراء العديد من العمليات كمعرفة الرصيد، والقيام بتحويلات، وطلب شيكات؛
- **البنوك الإلكترونية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking):** وهو النظام الذي يتيح استخدام الانترنت من خلال الهاتف المحمول، حيث تساهم هذه التقنية في عرض البنك لمجموعة من الخدمات

<sup>1</sup> حجيبة مليكاوي، إسماعيل طويل، مرجع سابق، ص ص 12-13.

البنكية المعلوماتية على عملاءه مثل إيداع الأموال والاستفسار عن رصيد الحساب أو تحويل مبالغ نقدية من حساب العميل إلى حساب آخر من العمليات المصرفية؛<sup>1</sup>

**5.1.3 البنوك الإلكترونية عبر الانترنت (Internet Banking):** أو ما يطلق عليها الخدمة المصرفية عن بعد، أو الخدمات المصرفية الفورية (Online Banking) وأسماء أخرى متعددة، حيث بدأت البنوك تدريجياً في تبني تقديم خدماتها عبر الانترنت، بسبب قلة تكلفتها، والهدف من إدخال هذه التقنية هو الوصول إلى إقامة بنك كامل يقدم خدماته للعملاء عبر الشبكة، حيث تقوم على ربط الحاسبات الإلكترونية للبنوك بشبكة الانترنت، لتمكين العميل من الدخول إلى موقع البنك بالشبكة والحصول على العديد من المنتجات والخدمات، كخدمة إدارة النقدية للشركات، والتحويل النقدي، وطلب دفع الفواتير طلب كشف الحساب، والتقدم بطلب الحصول على تسهيلات إئتمانية وفقاً للشروط المتفق عليها.<sup>2</sup>

**6.1.3 النقود الإلكترونية:** لا يتطلب الدفع الإلكتروني وجود نقد ملموس، وإنما يتم بنقود غير ملموسة، والمتمثلة في النقود الإلكترونية، ويشمل مصطلح النقود الإلكترونية، "مجموعة متنوعة من المنتجات المصممة لتزويد الأشخاص ببدائل لطرق الدفع التقليدية، وقد تنوعت وتطورت بشكل متلاحق"، وعرفها المجلس الاقتصادي والاجتماع الفرنسي سنة 1982، بأنها: "مجموعة من التقنيات المعلوماتية الممغنطة إلكترونياً، والتي تسمح بتبادل الأموال دون الحاجة لتحرير أوراق، والتي تتضمن علاقة ثلاثية بين المصدر والمستفيد والحائز"<sup>3</sup>؛

**7.1.3 الصيرفة عبر التلفزة الرقمية (Banking digital television):** تعد تكنولوجيا التلفزة الرقمية أو التلفزيون التفاعلي أحد أشكال التكنولوجيا التحكمية التي تستخدم في تقديم خدمات للمتعاملين من المنزل أو المكتب حيث تعتمد على استخدام الأجهزة الإلكترونية المشفرة المتصلة بأجهزة التلفزيون للقيام بتبادل المعلومات مع البنك.<sup>4</sup>

**8.1.3 البطاقات الإلكترونية:** هي عبارة عن بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم شخصية تصدرها البنوك أو المؤسسات المالية تمنح لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، وهي من أشهر الخدمات

<sup>1</sup> خلدون، عبو عمر، رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الإسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي (بالإشارة إلى تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل الأصغر اليمن)، المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 05، مجلة تصدر عن نخبة من الطلبة الجزائريين بالتنسيق مع مركز ابن خلدون للدراسات والأبحاث الأردن، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021)، ص 119.

<sup>2</sup> خلدون، عبو عمر، المرجع نفسه، ص 119.

<sup>3</sup> لعلاوي نواري، خليل عبد القادر، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي تجربة مملكة السويد وإمكانية استفادة الجزائر منها، (مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، معهد الحقوق والعلوم الاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس بركة، الجزائر، 2022)، ص 194.

<sup>4</sup> ميهوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014)، ص 76.

- المصرفية الحديثة، وبموجبها يستطيع حاملوها سحب المبالغ النقدية من أجهزة السحب أون يقدمها كأداة وفاء للسلع والخدمات<sup>1</sup>، وتنقسم إلى أربعة أنواع كالتالي<sup>2</sup>:
- **بطاقات الدفع:** تأخذ بطاقات الدفع أشكالاً مختلفة، وهي بطاقات تسمح لحاملها بسداد ثمن السلع والخدمات التي يحصل عليها من بعض المحلات التجارية، والتي تقبل التعامل بهذا الأسلوب من الوفاء بموجب إتفاق مع الجهة مصدرة البطاقة، وذلك بتحويل ثمن السلع والخدمات من حساب العميل إلى حساب التاجر؛
  - **بطاقات السحب:** هذا النوع من البطاقات تسمح لحاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابها بحد يومي أقصى متفق عليها بين البنك والعميل، وذلك من خلال أجهزة خاصة، وهي الموزعات الأوتوماتيكية، والشبابيك الآلية؛
  - **بطاقة الإئتمان:** وتعني إتفاق أموال من البنك ثم التسديد بعد ذلك، وتعتبر هذه البطاقة حلاً جيداً لمن يمتلكون دخلاً شهرياً ثابتاً كالموظفين العاملين في مؤسسات حكومية وخاصة، ويعتبر الحصول عليها صعباً بعض الشيء وتحتاج ل ضمانات من البنك كإثبات الدخل الشهري والإقامة إذا كنت في بلد أجنبي، عند الشراء بهذه البطاقة يسحب الرصيد من البنك كدين، حيث يمكن الشراء ولو الرصيد غير كافي، على أن يتم تسديد المبلغ نهاية كل شهر؛
  - **الشيك الإلكتروني:** هو رسالة إلكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الشيك إلى حامل الشيك ويقوم بوظيفته كوثيقة تعهد بالدفع يحمل توقيعاً يمكن التأكد من صحته إلكترونياً، ويتضمن ملفاً إلكترونياً آمناً يحتوي على المعلومات خاصة بمحرر الشيك ووجهة صرف هذا الشيك، وكذا تاريخ صرف الشيك، رقم حساب المحول إليه، التوقيع والرقم، وهو يشبه الشيك التقليدي غير أنه يختلف عنه في أنه يرسل إلكترونياً.

<sup>1</sup> محرز نور الدين، تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الإلكترونية، (شهادة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم إقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015)، ص 68.

<sup>2</sup> محرز نور الدين، المرجع نفسه، ص 72-76.

خلاصة المبحث:

أصبحت تكنولوجيا المعلومات والاتصال ذات أهمية بالغة لتسهيل العمليات البنكية، وهي عبارة عن وسائل الإعلام والحواسيب وشبكات الإتصال السلكية واللاسلكية، وهي عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الإتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين ولأجل استخدامها في عملية إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة، مرت تكنولوجيا المعلومات والاتصال بالعديد من المراحل التي أدت إلى تطورها وزيادة أهميتها، والتي تكمن في اختصار الجهد والوقت وإعطاء ميزة تنافسية لمستخدميها تساعد في تطوير الأداء وبالتالي تحقيق أرباح وعوائد عالية، كما أن لها العديد من الخصائص أهمها قلة التكلفة، وسرعة التبادل، وتتكون من شبكات الإتصال، البرمجيات، الأجهزة المادية، قواعد البيانات، كما تم التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية وهي المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك بطرق مبتكرة وحديثة تسهل على العميل الخدمات المقدمة له، والتي تتمثل في البنوك الإلكترونية والتي تتكون من أجهزة الدفع الإلكترونية، وبطاقات الدفع الإلكترونية، وكل وسائل الإتصال البنكية.

## المبحث الثاني: أساسيات حول الشمول المالي

يمثل الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة الأمر الذي يجعلنا نسلط الضوء على هذا المصطلح، حيث سيتم التطرق في هذا المبحث لأهم المفاهيم حول الشمول المالي.

### المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي

يهدف الشمول المالي الى إيصال الخدمات المالية الى كافة المجتمع وشرائحه وحصوله عليها عبر القنوات المالية الرسمية، لذا فهو يعتبر أداة ذات فعالية اقتصاديا واجتماعيا، ويتضمن هذا المطلب مفهوم الشمول المالي بشكل أدق.

### أولاً: تعريف الشمول المالي

تعددت التعاريف المقدمة للشمول المالي والتي نذكر منها:

- يعرفه البنك الدولي: "بأن الأفراد والمؤسسات لديهم إمكانية الوصول الى منتجات وخدمات المالية مفيدة وتتناسب مع احتياجاتهم من المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة".<sup>1</sup>
- يعرفه صندوق النقد العربي: "بأنه إمكانية وصول الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض والشركات الى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، تأمين... ) والتي يتم توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة من مقدمي الخدمات المالية في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة وبتكلفة معقولة"<sup>2</sup>؛
- وتعرفه كل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتحقيق المالي: "الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقول وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"<sup>3</sup>؛

<sup>1</sup> مغدور فاطمة الزهراء، معوشي عماد، الشمول المالي كألية استراتيجية لتعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية، (مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحيى الونشريسي، الجزائر، 2022)، ص 169.

<sup>2</sup> غماري سهيلة، وآخرون، الشمول المالي وتحدياته في الدول العربية ما واقع الاقتصاد الجزائري، (مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر، 2022)، ص 85.

<sup>3</sup> عثمانية أمينة، بو لقمح كاميليا، الشمول المالي وتأثيره على تعزيز الاستقرار المالي-دراسة حالة الدول العربية للفترة 2010-2016، (مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدينة، الجزائر، 2020)، ص 6-7.



- ويعرفه البنك الاحتياطي الهندي: "بأنه تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة واسعة من فئات الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد الى السلع والخدمات العامة"<sup>1</sup>؛
  - عرفه البنك المركزي الجزائري: "بأنه إتاحة إستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين وخدمات التمويل والأئتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة"<sup>2</sup>؛
- مما سبق يمكن القول أن الشمول المالي هو توسيع نفاذ الخدمات المالية لتشمل كافة شرائح المجتمع، بما فيهم الفئات المهمشة وذوي الدخل المحدود بتكلفة منخفضة دون تمييز تساعدهم على استمرار مشاريعهم ونموها ليصبحوا جزء من النشاط الاقتصادي الرسمي.

### ثانيا: خصائص الشمول المالي

وتتمثل خصائص الشمول المالي فيما يلي:<sup>3</sup>

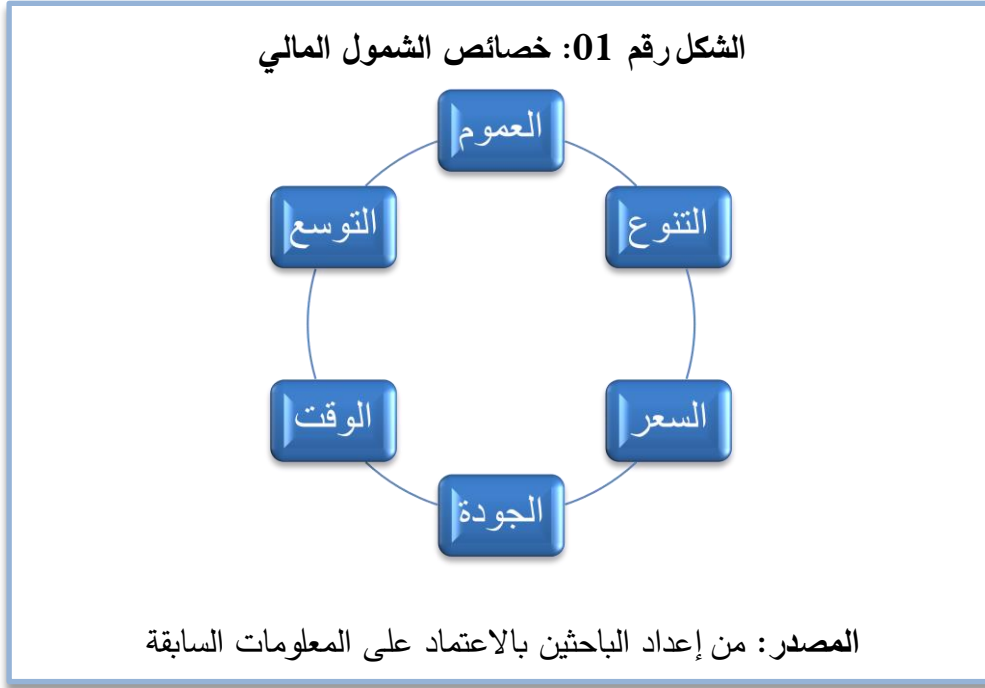
- العموم: من خلال استهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل؛
- التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة؛
- السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع؛
- الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم؛
- الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة في جميع الأوقات؛
- التوسع: الوصول الى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

<sup>1</sup> بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، (مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023)، ص 645.

<sup>2</sup> عمومن بلخير، عيشوش محمد الحافظ، واقع الخدمات المالية الالكترونية في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي، (مجلة البحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023)، ص ص 590-591.

<sup>3</sup> أسامة فارح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، (مجلة طينة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي سي الحواس ببيركة، الجزائر، 2021)، ص 648.

ويوضح الشكل الموالي خصائص الشمول المالي:



### ثالثا: أهمية الشمول المالي

تتمثل أهمية الشمول المالي فيما يلي:<sup>1</sup>

- المحور الاجتماعي: وهو يتعلق بتحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم؛
- المحور الاقتصادي: إذا يساهم في النمو الاقتصادي بسبب ازدياد الكفاءة المالية؛
- المحور الاستراتيجي: حيث عمدت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهدافها الاستراتيجية القوية بسبب التحديات الكبيرة للجهات الرقابية التي نجمت جراء التطورات اذ تمثلت في النظر في كيفية المواءمة بين الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد وبين الأهداف الثلاثة الأخرى المتعارف عليها (الاستقرار المالي، النزاهة المالية، الحماية المالية للمستهلك).<sup>2</sup>

<sup>1</sup> فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، (مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2019)، ص 04.

<sup>2</sup> زبيبي نورة، تحليل مؤشرات الشمول المالي FINDEX - دراسة مجموعة من الدول العربية - (مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 02، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر، 2022)، ص 45.

رابعاً: أهداف الشمول المالي

نظراً للاهتمام العالمي بتوسع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن أليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء على بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول الى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي فيما يلي:<sup>1</sup>

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛
- تسهيل الوصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية وخاصة الفقراء؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي؛
- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع؛
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهة الاقتصادية.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

تطور مفهوم الشمول المالي خلال السنوات الماضية الى ثلاثة أبعاد رئيسية له وأهم مؤشرات قياسه، وهي سهولة الوصول الى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وتعزيز جودة الخدمات المالية، ويمكن توضيحها كما يلي:

أولاً: أبعاد الشمول المالي

1. الوصول إلى الخدمات المالية: يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة، والقرب من نقاط الخدمات المالية المصرفية، ويمكن الحصول على البيانات التي تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية؛<sup>2</sup>

2. استخدام الخدمات المالية: تشير الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة؛<sup>3</sup>

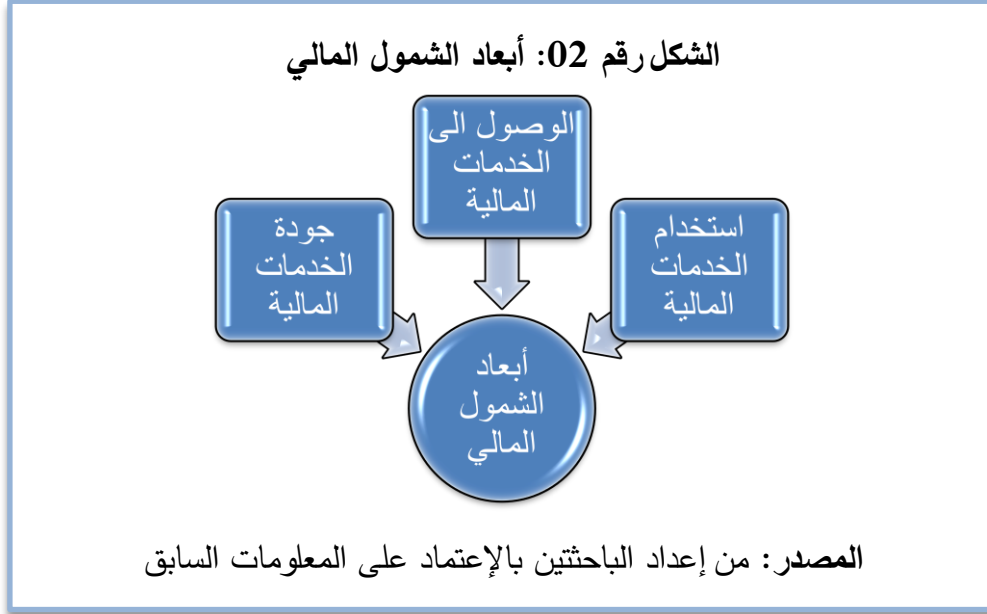
<sup>1</sup> كركار مليكة، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، (مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة على لونيبي البلدية، الجزائر، 2019)، ص ص 364-365.

<sup>2</sup> علالي سارة، تتيو كنزة، دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، (مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، قسم علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2022)، ص 510.

<sup>3</sup> قطاف عبد القادر، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج خلال الفترة (2019-2022)، (مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2022)، ص 216.

3. جودة الخدمات المالية: يعتبر هذا المؤشر مقياسا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء، وتشمل الجودة آراء ومواقف العملاء اتجاه الخدمة المالية حيث تعتبر جودة الخدمة المالية تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند الى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية.<sup>1</sup>

ويوضح الشكل الموالي أبعاد الشمول المالي:



<sup>1</sup> بوطرفة رشيد، صغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية أفاق تطويره، (مجلة دراسات مقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2020)، ص 28.

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

من أهم المؤشرات الرئيسية لقياس الشمول المالي نجد ما يلي:

1. مؤشرات قياس بعد الوصول الى الخدمات المالية:<sup>1</sup>

- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛
- حسابات النقود الالكترونية؛
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2. مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية:<sup>2</sup>

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- عدد حملة وثائق التأمين لكل 1000 بالغ؛
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
- عدد معاملات الدفع الرقمية (الهاتف، الأنترنت، البطاقة المصرفية، الحسابات المصرفية)؛
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حسابا بنكي بشكل دائم ومتواتر؛
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة ماضية؛
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية ودولية؛
- نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات بنكية؛
- نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات ودائع؛
- نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها قروض قائمة؛
- نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي تتلقى أو ترسل المدفوعات الرقمية عبر الحسابات المصرفية.

3. مؤشرات قياس بعد جودة الخدمات المالية:<sup>3</sup>

- القدرة على تحمل التكاليف: معرفة متوسط التكاليف الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور، متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان؛

<sup>1</sup> بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة الى التجربة الأردنية، (مجلة معارف، المجلد 16، العدد 02، جامعة أكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2019) ص 216.

<sup>2</sup> شادي إبراهيم حسن شحادة، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر، (مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 03، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز جامعة مغنية، الجزائر، 2022)، ص 38 - 39.

<sup>3</sup> حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصاريف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين، السنة 2017)، ص 14 - 15.

- الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة حول الخدمات المالية في بداية القرض؛
- حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وإمكانية اللجوء للعدالة لحل المشاكل المالية؛
- الراحة وسهولة: يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء حول سهولة الوصول / أو عدم الراحة وسهولة استخدام الخدمات المالية؛
- التثقيف المالي: يقيس نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط، والنسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون اعداد ميزانية لهم؛
- المديونية (السلوك المالي): وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة؛
- العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

#### المطلب الثالث: مبادئ وسياسات الشمول المالي

تهدف هذه المبادئ الى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل النفاذ الشامل للخدمات المالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع.

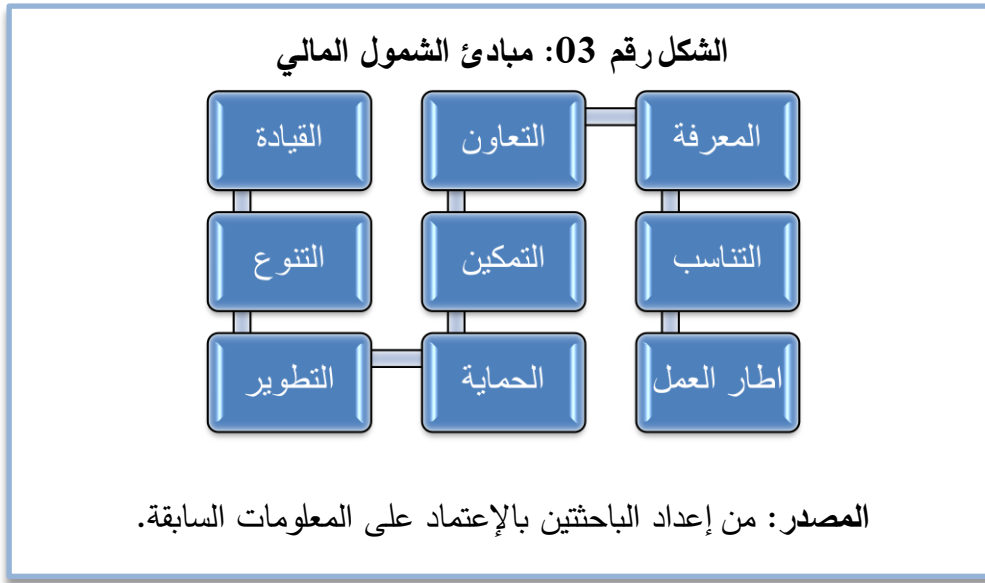
#### أولا: مبادئ الشمول المالي

وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:<sup>1</sup>

- القيادة: غرس التزام حكومي واسع النطاق تجاه الشمول المالي للمساعدة على تخفيف من حدة الفقر؛
- التنوع: تطبيق السياسات التي تشجع المنافسة وتتيح حوافز مستندة الى أوضاع السوق لتوفير الوصول المستدام للخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة؛
- التطوير: استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية؛
- الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين؛
- التمكين: العمل على تطوير التثقيف المالي والقدرات المالية؛
- التعاون: تهيئة وخلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية؛

<sup>1</sup> بلاغ سامية، أثر التكنولوجيا المالية الرقمية على الشمول المالي في الدول العربية (دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل للفترة 2016-2020)، (مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 03، يادان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي على كافي تندوف، الجزائر، 2022)، ص 157.

- المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة وتقييم مدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات الأخرى؛
  - التناسب: وضع إطار للسياسات الخاصة بالنواحي التنظيمية بما يتناسب مع المخاطر والمنافع المتأتية من هذه المنتجات والخدمات المبتكرة ويستند الى فهم الفجوات والمعوقات الموجودة في التنظيم الحالي؛
  - إطار العمل: الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفوذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل<sup>1</sup>.
- والشكل الموالي يوضح مبادئ الشمول المالي:



<sup>1</sup> فيصل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، (مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر)، (2020)، ص 478.

ثانياً: سياسات الشمول المالي

ونشير الى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي:<sup>1</sup>

- **الوكيل البنكي:** لقد أثبتت السياسات التي تمكن البنوك من التعاقد مع وكلاء التجزئة غير البنكيين كمنافذ للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تعزيز الشمول المالي، حيث لا تكون فروع البنوك مجدية اقتصادياً، وتستفيد هذه السياسات من البنية التحتية الحالية للبيع بالتجزئة كقنوات توصيل وتحويل الصيديات ومكاتب البريد ومحلات السوبرماركت ليس فقط الى وكلاء للبنوك ولكن الى وكلاء للشمول المالي؛
- **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف المحمولة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة الى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية؛
- **تنوع مقدمي الخدمات:** اعتمد على صانعو السياسات استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية؛
- **إصلاح البنوك الحكومية:** تلعب البنوك المملوكة للحكومة في الكثير من البلدان دوراً هاماً في القطاع المصرفي وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية؛
- **حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيداً؛
- **سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض، ونتيجة ذلك بتحويل هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية الى

<sup>1</sup> شني صورية، السعيد بن لخصر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، (2019)، ص ص 111-112.



الأصول المالية التي يمكن استخدامها الاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى الخاصة بالتمويل.

ويمثل الشكل الموالي سياسات الشمول المالي:



#### المطلب الرابع: ركائز وتحديات الشمول المالي

تحقيق الشمول المالي يستوجب إحترام مجموعة من الركائز الأساسية وتوافر جملة من التحديات التي تعمل على تسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية، وهذا ما سيتم التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

#### أولاً: الركائز الأساسية للشمول المالي

يتطلب تعزيز الشمول المالي توفير جملة من الركائز وتتمثل فيما يلي:

##### 1. دعم البنية التحتية المالية:

إذا تعتبر الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن مايلي:<sup>1</sup>

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال اصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلف من أولويات؛

<sup>1</sup> أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي (تجربة المملكة العربية السعودية)، (مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز جامعة مغنية، الجزائر، 2023)، ص 244-245.

- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات؛
- تطوير نظم والتسوية القومية، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية؛
- العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية وأيضاً الدفع عبر الهاتف المحمول.

## 2. الحماية المالية للمستهلك:

وهذا يتم من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتسيير للحصول على الخدمات المالية وتكون بأقل التكاليف وأيضاً تكون بجودة عالية وتزويده بالمعلومات الكافية والضرورية والخدمات المالية الاستشارية وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة.<sup>1</sup>

## 3. تطوير الخدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع:

- يعتبر ذلك أحد أهم ركائز لتحقيق الشمول المالي، من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والحصول اليها وتقديمها للأفراد والمؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة وتتضمن مايلي:<sup>2</sup>
- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، بالإضافة الى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض، الادخار والتأمين ووسائل الدفع؛
  - التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية وأيضاً يمكن للعملاء الاختيار بين المنتجات وبأقل تكلفة؛
  - تخفيض الرسوم والعمولات الغير مبررة والتي تفرض على العملاء وكذا الخدمات المالية الغير مناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع العمولات.

## 4. التثقيف المالي:

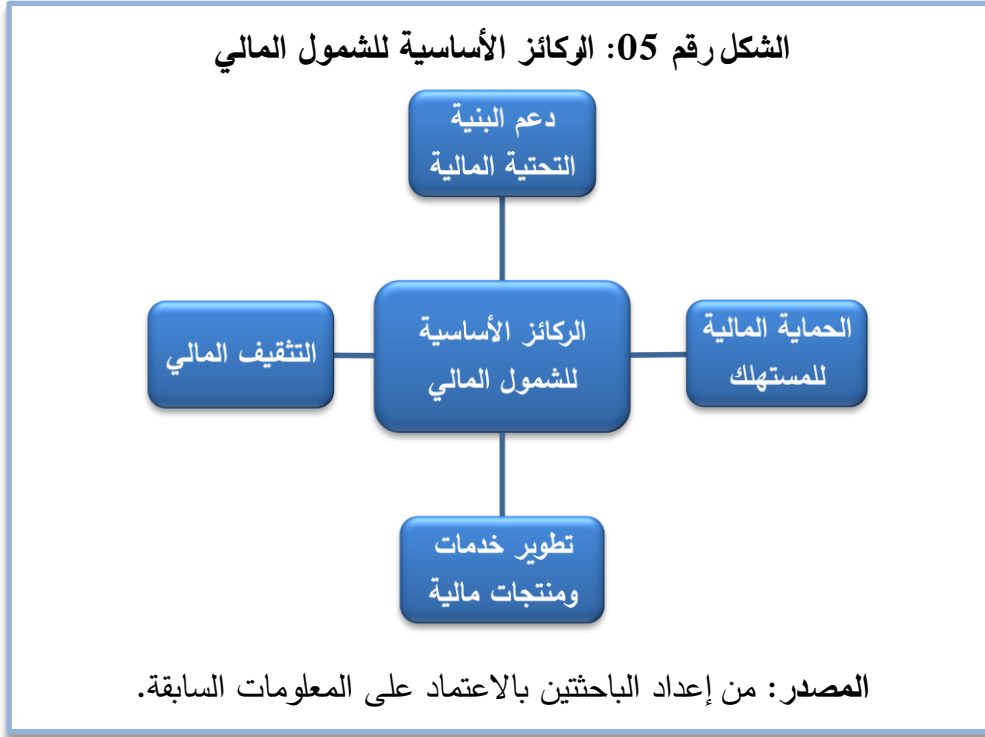
يعتبر التثقيف المالي من الأمور المهمة التي يتعين على كل دولة الاهتمام بهذا الموضوع بها، وذلك بإعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، بمشاركة عدة جهات حكومية الى جانب القطاع الخاص وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين، بما يساعدهم على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية بأدنى درجات مخاطر.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مفتاح غزال، بركات مراد، الثقافة المالية كألية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، (مجلة أبحاث اقتصادية المعاصرة، المجلد 03، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر، 2020)، ص 49.

<sup>2</sup> حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، (مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، كلية العلوم الاقتصادي والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2020)، ص 101.

<sup>3</sup> حسيني جازية، مرجع سابق، ص 101.

يوضح الشكل الموالي الركائز الأساسية للشمول المالي:



#### ثانيا: تحديات الشمول المالي

هناك عدة تحديات للشمول المالي أهمها:<sup>1</sup>

- ضمان توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية وتوصيلها الى السكان الذين يصعب الوصول اليها، بما في ذلك النساء وقرءاء الريف؛
- زيادة ثقافة المواطنين وقدراتهم المالية وفهم مختلف الخدمات والمنتجات المالية؛
- التأكد من أن كل شخص لديه وثائق هوية سليمة وأن تكون وسائل التحقق منها منخفضة التكلفة وسهلة؛
- ابتكار المنتجات مالية مفيدة وذات صلة ومصممة حسب احتياجات المستهلك؛
- وضع أطر عمل قوية لحماية المالية للمستهلك وتكليف وتهيئة السلطات التنظيمية والرقابية ذات صلة بما في ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا لتحسين الاشراف؛
- على الصعيد العالمي يصعب عدم وجود بطاقات الهوية فتح حساب مصرفي والوصول الى رأس المال والائتمان.

<sup>1</sup> صباغ رفيقة، غزري سليمة، الشمول المالي في الدول العربية. واقع وأفاق، (مجلة أبعاد الاقتصادية، المجلد 10، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2020)، ص 517.

**خلاصة المبحث:**

الشمول المالي هو عبارة عن مدى إمكانية الأفراد والمؤسسات على إختلاف مستوياتهم الاجتماعية والمناطق الجغرافية للحصول على ما يحتاجونه من خدمات ومنتجات مالية في الوقت المناسب وبالتكلفة المعقولة التي تتماشى مع قدراتهم، مما يؤدي إلى دمجهم في القطاع المالي الرسمي والاستفادة من مواردهم المالية والاستفادة منها في نفس وقت، وله أهمية بالغة في تحسين المستوى المعيشي للأفراد وتحقيق النزاهة المالية، الحماية المالية، والاستقرار المالي، كما للشمول المالي ثلاث أبعاد أساسية وهي التي تمكن من قياسه بواسطة مؤشرات، وتتمثل هذه الأبعاد في الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، كما للشمول المالي مجموعة من الركائز والتي من اللازم تواجدها لتعزيزه وهي التثقيف المالي، دعم البنية التحتية المالية، تطوير الخدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع، والحماية المالية للمستهلك، ولحدثة الشمول المالي كمصطلح للتطبيق فقد يتعرض تطبيقه للعديد من التحديات، ومن أهمها زيادة الوعي المالي للأفراد، وابتكار منتجات مالية تتماشى ووعي المستهلكين.

### المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة خطوة أساسية لبداية أي دراسة فهي من أهم الدراسات الأساسية والأولية، حيث يعطى فكرة عامة للباحث عن مراحل وتطور الموضوع وأيضا تساعد في اثناء البحث العلمي وتجعل مصادره متنوعة، كما تعتبر الدراسات السابقة أرضية غنية بالمعلومات تساعد الباحث على التعرف على كافة جوانب المشكلة والفرضية للموضوع وكيفية علاجه، لذا فمن الأساسي استعراض أهم الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي في المؤسسة الاقتصادية.

#### المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية

حظي كل من مفهوم تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي باهتمام العديد من الباحثين، وبغرض تقديم مفهوم واسع واضح لها وإزالة الغموض عليها والتعرف على أبعادها ومكوناتها سيتم من خلال هذا المطلب محاولة عرض أهداف ونتائج الدراسات السابقة المرتبطة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي.

#### أولاً: الدراسات المتعلقة بالشمول المالي

**الدراسة الأولى:** دراسة فاتح ميرود، بعنوان "تعزيز الشمول المالي الرقمي كألية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد 19"، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، جامعة غرداية الجزائر، السنة 2022.

هدفت هذه الدراسة الى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي الرقمي، وواقع الشمول المالي الرقمي في الدول العربية بالإضافة الى دور نظم الدفع الالكتروني في زيادة مستويات الشمول المالي فيها، وأبرز تجارب بعض الدول العربية في مجال تعزيز الشمول المالي الرقمي في ظل انتشار جائحة كوفيد 19؛ توصلت هذه الدراسة إلى أن الدول العربية تركز على الاستفادة مما تتيحه التقنيات الحديثة من فرص لزيادة الشمول المالي من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية والمالية عبر الشبكة الالكترونية والهاتف النقال، في ضوء التنامي العالمي لأهمية التقنيات الحديثة ودورها في زيادة الشمول المالي، وتزايد الاهتمام بالشمول المالي الرقمي في الدول العربية في ظل انتشار جائحة كوفيد 19 لضمان نفذ أمن ومستدام لكافة شرائح السكان.

**الدراسة الثانية:** دراسة عزاوي أسامة، رفاع توفيق، بعنوان "تعزيز الشمول المالي كألية في تحقيق الاستقرار المالي دراسة حالة دول العالم العربي"، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 01، جامعة الجزائر 3، 2021.

هدفت هذه الدراسة الى لقاء الضوء وتحليل الشمول المالي وتحديد مفاهيمه، متطلباته ومؤشرات قياسه، إضافة الى أهميته في تحقيق الاستقرار المالي وسبل تعزيزه مع ابراز مدى تقدم الدول العالم العربي في الشمول المالي؛

توصلت هذه الدراسة إلى أن الشمول المالي محور استراتيجي يساعد على الاندماج في الاقتصاد العالمي، والذي يؤدي إلى النمو الاقتصادي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتعزيز من الاستقرار المالي، المنطقة العربية لاتزال تسجل أدنى المستويات في العالم، من هذا المنطق يجب أن يكون الشمول المالي في قلب وصلب هيئات المالية في الدول العربية، يعد الشمول المالي هدفا رئيسيا لدى العديد من الدول والذي يؤدي إلى تعزيز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

**الدراسة الثالثة:** دراسة إلياس حفيظ، عبد الرحمان نعجة، بعنوان: **دور التكنولوجيات المالية في**

**تعزيز الشمول المالي: قراءة في المؤشرات الجزئية لدول شمال إفريقيا**، مقال نشر في مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، 2021؛

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور أهمية التكنولوجيا المالية بأنواعها المتعددة في تعزيز الشمول المالي من خلال تعزيز أبعاده الثلاثة وجعله ركيزة أساسية للتنمية الاقتصادية وتحسين جودة الحياة لكافة أفراد المجتمع، كما أظهرت العلاقة بين كل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي بالنمو الاقتصادي، حيث شملت عينة الدراسة دول شمال إفريقيا باستعراض المؤشرات الخاصة بالشمول المالي، من خلال تحليل أبعاد الشمول المالي الثلاثة ومدى تأثير التكنولوجيا المالية عليها، وذلك من خلال تحليل مجموعة من الإحصائيات حول ملكية الحسابات المالية للبالغين، آليات إرسال وتلقي التحويلات المحلية باستخدام الخدمات المالية، واستخدامات تكنولوجيات الاتصال ضمن الخدمات المالية الرقمية؛

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج التي تبين من خلالها أن الشمول المالي يساهم في دعم المؤشرات المالية التي تحسن من معدلات النمو الاقتصادي، كما تتدرج استراتيجية الشمول المالي دائما ضمن الأدوات الإنمائية الرئيسية لتعزيز نوعية حياة المجتمعات الضعيفة والمهمشة، حيث تشمل هذه المبادرات تشجيع وصول كافة شرائح هذه المجتمعات إلى الخدمات المالية ضمن الصيغ المختلفة للتثقيف المالي قصد تعزيز الثروة، كما يعتبر تطوير البنية التحتية المالية الركيزة الأساسية لتعزيز فرص النفاذ إلى الخدمات المالية وتقريب المسافات بين الأجهزة البنكية وفئة المستبعدين والمهمشين ماليا، وهذا يؤكد منطق الفرضية الأولى على أن دمج التكنولوجيا في القطاع المالي يسرع في الانتشار الجغرافي للخدمات المالية، كما تم التوصل إلى أن تدني مستويات الدخل وانخفاض مستوى الوعي المالي حال دون الوصول إلى تعميم الخدمات المالية الرقمية لكافة شرائح المجتمع في الدول محل الدراسة، وذلك وفق ما أكدته الإحصائيات من حيث نسب ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية، حيث أن رقمنة الخدمات المالية ستساهم في دمج الأفراد المستبعدين ماليا ضمن النظام المالي الرسمي.

**الدراسة الرابعة:** دراسة كردوسي، أمال براهيمية، بعنوان: **"وسائل الدفع الإلكتروني الحديثة وأهميتها**

**في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية"**، مقال نشر في مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11 العدد 02، 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وسائل الدفع الإلكتروني وعرض مراحل تطورها في البنوك الجزائرية وإبراز دورها في دعم ورفع مستويات الشمول المالي من خلال الوقوف على واقعه وأهم متطلبات

تعزيزه، وتم دراسة مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، مؤشر إمتلاك حسابات لدى المؤسسات المالية، مؤشر حسابات النقود المحمولة، مؤشر الادخار وغيرها، كما هدفت الدراسة إلى مساهمة وسائل الدفع الحديثة في تعزيز الشمول المالي في البنوك الجزائرية واستراتيجيات الوطنية المحفزة للدفع الإلكتروني من أجل تحقيق الشمول المالي.

توصلت الدراسة إلى أن مستوى الشمول المالي متدني بالنسبة للبنوك الجزائرية مقارنة بنظيراتها من دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا والعالم ككل وذلك بسبب التأخر في تحديث القطاع البنكي في الجزائر الناتج عن عدم توفر البنية التحتية الرقمية والمالية اللازمة، تدني مستوى الثقافة والمعرفة المالية للمجتمع الجزائري إنعدام الثقة في المؤسسات المالية الرسمية الجزائرية نتيجة الهزات المالية التي عانت منها، عدم توفر البيئة التشريعية والقانونية الداعمة لتحقيق الشمول المالي.

**الدراسة الخامسة:** دراسة زبير عياش، خلف الله بن يوسف، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية، دراسة ميدانية على عينة من متعملي بنك البركة الجزائري، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 08، العدد 02، 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف إلى التكنولوجيا المالية كإحدى القنوات المحتملة التي يمكن من خلالها توسيع نطاق الشمول المالي، وذلك باستقطاب أكبر عدد من شرائح المجتمع ومؤسساته، كما هدفت إلى التعرف على العلاقة بين الشمول المالي والتحويلات المالية، كما تم التطرق إلى التعليم المالي والتثقيف المالي كأداتين أساسيتين لتعزيز الشمول المالي الرقمي، واعتمدت الدراسة على تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي وتحليل العلاقة بينهما وذلك باستخدام إستبيان لجمع المعلومات من أفراد العينة المتمثلين في متعملي بنك البركة الجزائري.

توصلت الدراسة إلى أن مستويات التثقيف المالي في الجزائر لا تزال ضعيفة نسبياً، لا تزال الجزائر تسجل أدنى المستويات في العالم في ما يخص الشمول المالي الرقمي، حيث تشكل فئة الشباب نسبة كبيرة من المجتمع الجزائري، لكنها تواجه عوائق الاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية، كما أن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تقتقد إلى ثقة العملاء كونها حديثة النشأة لذلك تتخذ من النقطة ركيزة تعمل على معالجتها، أما بالاعتماد على عامل الوقت واستخدام تقنيات التسويق عالية الجودة لتظفر بثقة شريحة جديدة من العملاء محبي التقنيات التكنولوجية، يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر صعوبات أهمها ضعف الأعمال، ندرة رؤوس الأموال المغامرة، بالإضافة إلى المشاكل القانونية والتنظيمية وكذلك جودة خدمات الانترنت والاتصال مما يعيق توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية ما يحد من تحقيق الشمول المالي الرقمي.

**الدراسة السادسة:** دراسة عبد الله البحري، علي صاري، مسؤولية بنك الجزائر في تعزيز وإرساء الشمول المالي في الإقتصاد الوطني، مقال نشر في مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 02، العدد 01، 2021.

هدفت الدراسة إلى التعرف على البنوك المركزية كسلطة نقدية، ودور هذه البنوك في تعزيز الشمول المالي من خلال تنفيذ السياسة النقدية، كما أن تبني الجزائر لسياسة إصلاحات بنكية تهدف إلى تنظيم وتطوير وتكييف العمل المصرفي بما يلبي حاجيات التنمية ويحافظ على الاستقرار الاقتصادي من خلال تحقيق الاستقرار النقدي، استقرار المستوى العام للأسعار، واستقرار سعر صرف العملة المحلية، وتوفير هيكل أسعار فائدة ملائم، بهدف ضم أكبر عدد من فئات المجتمع إلى النظام المالي، وتقديم الخدمات المالية المناسبة باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، هذا ما يساهم في محصلة العملية على دعم وإرساء مفهوم الشمول المالي في الاقتصاد الوطني لما يمثله.

توصلت الدراسة إلى صعوبة تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، في حين أن من الصعب استمرار تحقيق استقرار مالي لنظام يتضمن شرائح من السكان مستبعدة ماليا واجتماعيا و اقتصاديا، رغم أن التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات الذي ساهم في ظهور العديد من الخدمات المالية، وفي تحسين فرص وصولها للأفراد، حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات المبتكرة، إلا إن الإحصائيات الدولية لعام 2014 تشير إلى أنه مازال هناك نحو مليار نسمة من سكان العالم البالغين لا يحصلون على الخدمات المالية، على الرغم من زيادة المتوسط العالمي لنسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية إلى 62 % مقابل 51 % عام 2011 وذلك وفقا للمؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية.

**الدراسة السابعة: دراسة شيلي وسام، بعنوان "الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية الواقع**

**والمتطلبات، مقال نشر في مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد: 24، العدد: 02، 2021.**

هدفت هذه الدراسة إلى تبيان واقع الشمول المالي الرقمي في الدول العربية وأهم متطلبات تعزيزه، من خلال اعتماد منهج وصفي تحليلي تعرض فيه الإطار المفاهيمي للشمول المالي الرقمي ومبادئ مجموعة العشرين لتحقيقه، والدور الذي يؤديه الشمول المالي الرقمي في تحقيق التنمية الاقتصادية والمستدامة، وجذب المستبدين من النظام المالي وتقريب المسافات وإدارة الوقت، خاصة في ظل الأزمة النظامية العالمية لكوفيد 19، كما تهدف هذه الدراسة إلى تقييم مستويات الشمول المالي الرقمي في بعض الدول العربية، من خلال رصد تطور مؤشراتته والمجهودات الدولية المبذولة في هذا المجال، والبحث في متطلبات تعزيزه بما يخدم الأهداف التنموية للمنطقة.

توصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يعتبر إحدى ركائز النمو الاقتصادي، لقدرته على دمج الاقتصاد غير الرسمي للأفراد والمؤسسات داخل الهيكل الاقتصادي الرسمي للدولة، بالإضافة لضمان تطور الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية المدرجة في نطاقه لتوافر عنصر التنافسية بين المؤسسات، كما يساعد التطور الكبير للتقنيات الحديثة في إطار الثورة الصناعية الرابعة كالذكاء الصناعي، والبيانات الضخمة، والحوسبة السحابية على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول بخدماتها المالية إلى فئات غير مشمولة ماليا، سواء من أفراد أو مؤسسات متناهية الصغر أو الصغيرة والمتوسطة، ويخفض تكلفة الخدمات المالية ويحسن من كفاءتها؛ كما توصلت إلى أن الجانب الأكبر من التحسن في الشمول



المالي في الدول العربية يعود إلى تطور الحلول الرقمية والتوسع في الدفع عبر الهاتف المحمول وشبكة الإنترنت، وتبني الحكومات نظم دفع الرواتب والمعاشات ومستحقات الضمان الاجتماعي من خلال التحويلات المصرفية، وقنوات الخدمات المالية الرقمية الأكثر استعمالاً في الدول العربية هي الصراف الآلي، والهاتف النقال والجوال، والأنترنت.

**الدراسة الثامنة: دراسة نهلة أبو العز، بعنوان "أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية"، مجلة السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة القاهرة، مصر، 2021.**

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية والمتمثلة في ماكينات الصراف الآلي، وبطاقات الائتمان، والديون الالكترونية، والنقود المحمولة على الشمول المالي في عدد من الدول الإفريقية خلال الفترة (2018/2014)، وبالتطبيق على عينة من 15 دولة افريقية بالاعتماد على نماذج بانل. توصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي موجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المحمولة على الشمول المالي، وعدم وجود أثر معنوي للديون الالكترونية وبطاقات الائتمان على الشمول المالي، كذلك قامت الباحثة بإدخال عدد من المتغيرات الاقتصادية الكلية في النموذج كمعدل التضخم، ومعدل النمو السكاني، وتحويلات العاملين، وقد اشارت النتائج الى وجود نفس الأثر المعنوي الموجب لإستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المتحركة على الشمول المالي، وكان لمعدل التضخم أثر معنوي موجب على الشمول المالي، في حين اتضح أن هناك أثر معنوي سالب لتحويلات العاملين على الشمول المالي.

**الدراسة التاسعة: دراسة بولحبال سميرة، حاكمي نجيب الله، بعنوان "أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية"، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، المجلد: 06، العدد: 01، 2019.**

هدفت الدراسة إلى التطرق إلى الآليات المسخرة من طرف الهيئات الوطنية الممثلة للسلطات النقدية (بنك الجزائر) التي لها سلطة الإشراف المصرفي، وهيئات دولية (الصندوق الدولي للتنمية الزراعية) في سبيل تعميم وتقريب وصول الخدمات المالية لمستهلكي الخدمات المالية باستخدام ادوات وابتكارات مصرفية الالكترونية خاصة في المناطق المعزولة والبعيدة عن الوكالات المصرفية والبريدية في المناطق النائية، ومدى نجاحها في تحقيق أهدافها بإدخال الأموال المتداولة في السوق الموازية الى السوق الرسمية عبر الاجهزة الحديثة مثل الصراف الآلي والهاتف المحمول، وأثرها على فك العزلة المالية على مستهلكي الخدمات المصرفية وتوسيع دائرة الشمول المالي وبالمقابل تخفيض الاقصاء المالي.

توصلت الدراسة إلى أن هناك بوادر من طرف هيئات وسلطات وطنية منها بنك الجزائر لتطوير البنية التحتية لتعميم استخدام بعض التكنولوجيات الحديثة من أجل تمكين شريحة أكبر من المواطنين من الحصول على منتجات مالية بسهولة وسلاسة وديمومة من خلال الوكالات المصرفية والبريدية وتعميم الصرافات الآلية، إلا أن هذه المبادرات كانت ضعيفة مقارنة بنظيراتها المغرب وتونس، إذ تبين أن هناك ضغط مالي على الصرافات الآلية. كما أن الخدمات الإلكترونية لها دور كبير في تقريب الخدمات المالية

خاصة من تلك الفئات البعيدة عن المناطق الجغرافية لتموقع الوكالات وهي في الغالبية العظمى الفئات الساكنة في المناطق الريفية والتي تعتبر أكبر الفئات المهمشة والمقصاة من الخدمات المالية، وعليه تم دراسة حالة الصندوق الدولي للتنمية الزراعية في نواحي تشجيع التحول الريفي والتجديد الريفي مع ضرورة الإدارة الفعالة للمخاطر المحدقة بالنشاط.

### ثانيا: الدراسات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصال

**الدراسة العاشرة: الطاهر بن عمارة، نوال بن عمارة، بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ابداع العملية"، دراسة ميدانية في المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار، مجلة إيليزا للبحوث والدراسات، المجلد 06، العدد 02، السنة 2021 جامعة ورقلة.**

هدفت هذه الدراسة لمعرفة تأثير أبعاد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على ابداع العملية، وأيضا على واقع المؤسسة الوطنية للأشغال في الأبار من حيث استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على مستوى ابداع العملية، واختبار علاقة الارتباط والتأثير بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وابداع العملية على مستوى المؤسسة، ولتحقيق تم تصميم استبيان وتوزيعه على العينة التي تضم (58) فرد باستعمال الأساليب الإحصائية التي يوفرها برنامج (Spss).

توصلت هذه الدراسة الى أن المؤسسة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بمستوى مرتفع حيث تهتم بالدرجة الأولى بالأجهزة المادية ثم البرامج ثم القواعد والبيانات والأفراد وأخيرا الاتصالات والشبكات، وابداع العملية في المؤسسة يتميز بمستوى مرتفع.

**الدراسة الحادية عشر: دراسة بن بوريش نشاط الدين، بعنوان: "أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية: دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، 2018.**

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمة البنكية المقدمة من قبل البنوك التجارية الجزائرية بالنسبة لعينة من العملاء الذين لديهم اشتراك في الموقع الإلكتروني، حيث تم الاعتماد على المعاينة كأسلوب إحصائي للدراسة واستخدام الاستبيان كأداة لجمع البيانات، وذلك بهدف معرفة العناصر المهمة والأقل أهمية بالنسبة للعملاء حتى تتمكن البنوك من تحسين جودة خدماتها في ظل تبني هذه التكنولوجيات، وقد أظهرت النتائج وجود اختلاف في الأهمية النسبية للمؤشرات التقييمية التي يستخدمها العملاء للحكم على مستوى الخدمة الإلكترونية المقدمة لهم.

توصلت هذه الدراسة إلى أن وجود تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك أصبح ضرورة تتطلبها التغيرات الاقتصادية وتطور سوق الخدمات البنكية الذي سمح بدخول الكثير من المؤسسات الخدمية الخاصة بمجال الصيرفة مما خلق جوا من المنافسة في البنوك الجزائرية لجلب عدد أكبر من المتعاملين، لذلك تم تسليط الضوء على تكنولوجيا الإعلام والاتصال وسبل تطوير جودة الخدمات البنكية لزيادة الحصة السوقية للبنوك وضمان بقائها واستمراريتها بالحفاظ على العملاء الحاليين وجلب عملاء جدد، وتوصلت الدراسة من خلال الدراسة الميدانية لمجموعة من البنوك العمومية والخاصة في بعض ولايات الوطن واعتمادا على

إستمارة الأسئلة الموزعة على العملاء تبين أن مستوى الخدمات لا ترقى بشكل كبير إلى مستوى توقعات العملاء، ومن ثم فهي تحتاج إلى تحسين وتطوير كبير من جميع النواحي وهذا راجع إلى تأخر وضعف تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال في البنوك الجزائرية، حيث أن العملاء قيموا جودة الخدمات البنكية تقييما حسنا جدا في أغلب مظاهرها، إلى جانب ارتباط رضا العملاء بجودة الخدمة البنكية فكلما ارتفع تطبيق تكنولوجيا الإعلام والاتصال ارتفعت جودة الخدمة البنكية ومن ثم زيادة رضا العملاء حول مستوى الأداء في البنك والعكس صحيح.

**الدراسة الثانية عشر: دراسة كبرى فتيحة، بعنوان: "فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع تنافسية المؤسسات (دراسة حالة القطاع البنكي في الجزائر)"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2018.**

هدفت الدراسة إلى إبراز أهمية قطاع التقنيات الحديثة والاتصال كقطاع إقتصادي رائد وفعال، وبالخصوص إمتلاكه لقدرة فائقة في الاندماج في كافة العمليات والإجراءات التي تقوم بها المؤسسة على طول السلسلة الانتاجية، كما تناولت الدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال خاصة في رفع تنافسية القطاع البنكي، حيث أصبح يعد عامل فعال بحيث استطاع نقل البنوك من الوضعية التقليدية إلى الوضعية الحديثة الأكثر استجابة لمتطلبات الاقتصاد الرقمي، ويعد القطاع البنكي في الجزائر من القطاعات التي استجابت لهذه التغيرات ولو بوتيرة متباطئة، ولهذا هدفت هذه الدراسة إلى تقصي أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تنافسية القطاع البنكي في الجزائر بداية من تشخيص واقع كل من تنافسية القطاع ضمن هذا السوق وكذا واقع حيازته واستغلاله لتكنولوجيا المعلومات والاتصال من أجل ذلك.

توصلت الدراسة أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال دور فعال وواضح على جميع القطاعات كما أن لها تأثير كبير وإيجابي علة تنافسية المؤسسات في الدول التي تتعامل بالأنماط الحديثة المتطلبة لمستوى راق من تكنولوجيا المعلومات والاتصال على غرار إبرام معاملاتها التجارية بالطرق الإلكترونية، كما تم تأكيد المؤسسات البنكية على التوافق الكبير بين طبيعة نشاطها الخدمي والمزايا والفرص التي تم تحقيقها بفضل تطورات قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما توصلت الدراسة إلى ضعف تنافسية البنوك الجزائرية في مجال تقديم الخدمات البنكية الإلكترونية التي بإمكانها تلبية حاجات ورغبات الزبائن وبالتالي إرضائهم على المستوى العالمي.

**الدراسة الثالثة عشر: دراسة هناء عبداوي، بعنوان: "مساهمة في تحديد دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اكتساب المؤسسة ميزة تنافسية (دراسة حالة شركة موبيليس)"، رسالة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، جامعة محمد خضير بسكرة، 2016.**

هدفت هذه الدراسة الى تقديم إطار نظري علمي منظم من خلال دراسة الأهمية البالغة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بالنسبة للمؤسسة وتحقيق المؤسسة ميزة تنافسية مرتبطة بشكل وثيق بالاستخدام الجيد لتكنولوجيا ولتحقيق أهداف الدراسة تم تطوير استبيان لغرض جمع البيانات من أفراد العينة، وبلغ عددها (84) مفردة واستخدام الرزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.

توصلت هذه الدراسة الى أن تكنولوجيا المعلومات والاتصالات أحد الموارد الأكثر أهمية في بيئة الأعمال المعاصرة، إذا أن المؤسسات التي تحقق نجاحا ملحوظا في مجال الأعمال هي التي تعتمد بدرجة كبيرة على تلك التكنولوجيات، كما تؤثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على سلسلة القيمة من خلال أحداث تغيير في أسلوب نشاطات القيمة مما يسمح للمؤسسة بتحقيق التفرد والتميز مما يخولها للحصول على ميزة تنافسية.

**الدراسة الرابعة عشر: دراسة طويهري فاطمة، بعنوان: "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية"، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، دراسة حالة شركة انتاج الكهرباء بتيارت، جامعة وهران، 2015.**

هدفت هذه الدراسة الى تحديد الأثر الذي تصنعه تكنولوجيا المعلومات والاتصال، على أداء الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية شركة انتاج الكهرباء بتيارت، خاصة أن تبني تكنولوجيا المعلومات والاتصال يعكس الصورة الحقيقية لها، بعد الدليل الحي على قدرات هذه الأخيرة وإمكانياتها على المنافسة بتوافر المعلومات الضرورية لاتخاذ القرارات المناسبة وبناء السياسات المستقبلية الى جانب بيان العلاقة الحاصلة بين التدريب على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال مع الأداء، ركزت الدراسة على 189 عاملا من أصل 230 عاملا في الشركة باستجابتهم على الاستبيان كأداة أولى في جمع البيانات، وتدعيما لذلك اعتمدنا على بطاقة فنية للشركة لتحديد مدى اعتمادها على تكنولوجيا الجديدة.

توصلت هذه الدراسة الى أن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال في شركة انتاج الكهرباء بتيارت العامل المحفز في تنمية قدرات الموارد البشرية وتحسين أدائها، كما توجد علاقة وطيدة بيت التدريب على استخدام التكنولوجيا وأداء المورد البشري.

**الدراسة الخامسة عشر: دراسة محرز نور الدين، بعنوان: "تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالمعاملات النقدية الإلكترونية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة أم البواقي، 2015.**

هدفت الأطروحة إلى التركيز على كيفية تفعيل ورفع كفاءة وأداء الجهاز المصرفي، عن طريق المعاملات النقدية الإلكترونية. وهذا من خلال التركيز على التطورات الحاصلة في طبيعة وسائل الدفع، وأهم وأنواع المعاملات النقدية الإلكترونية المتداولة، ومتطلبات التحول نحو تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثاره على الجهاز المصرفي. إضافة إلى كيفية تمكين الجهاز المصرفي من تطوير الصيرفة الإلكترونية؛ باعتبارها من الأدوات التي تساهم في تخفيض تكاليف التعاملات للعملاء والمتعاملين بل وللبنوك نفسها. كما أن التطورات الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال ساهمت في تحول العمل المصرفي الذي كان يعتمد على الأدوات التقليدية إلى العمل المصرفي الإلكتروني؛ الذي يعتمد على النقود ووسائل الدفع الإلكترونية. وتمت الدراسة الميدانية في البنوك العمومية العاملة في الجزائر من خلال الاستبيان الموجه لموظفي هذه البنوك والذي ارتكز على توضيح أهم الخدمات المصرفية الحديثة المقدمة من قبل البنوك وأهم الصعوبات والعراقيل التي تواجه العمل المصرفي الإلكتروني، بالإضافة إلى دراسة

عوامل نجاح المعاملات الإلكترونية، وكيفية ترقية العمل المصرفي الإلكتروني مستقبلا في الجزائر، مما يساهم في تطوير أعمال التجارة الإلكترونية.

توصلت الدراسة إلى هناك العديد من العوامل المساعدة في تطوير المعاملات المصرفية الإلكترونية في المصارف الجزائرية ومنها زيادة المنافسة ورغبة البنوك في زيادة قاعدة عملاءها والمزايا التي تحققها استخدام أدوات الدفع الإلكترونية، كما أن تطوير الجهاز المصرفي والانتقال من الاعتماد على الخدمات التقليدية إلى وسائل الدفع الإلكترونية يساهم في رفع أداء و كفاءة الجهاز المصرفي والمساهمة في تحقيق تطوير اقتصاد الدولة ككل، ورغم الإصلاحات المصرفية التي عرفها الجهاز المصرفي إلا أن تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يزال في مراحله الأولية، ولم تؤثر تلك الإصلاحات على تنوع وتحديث وسائل الدفع وهو ما يؤثر على فعالية وأداء الجهاز المصرفي الجزائري ويعود ذلك إلى مجموعة من العراقيل منها ما يرتبط بثقافة الزبائن، وأخرى متعلقة بتطور البنية التحتية للمصارف وتطور شبكة الاتصال والإنترنت، إضافة إلى التكاليف المرتبطة باستخدام وسائل الدفع وضعف القوانين والتشريعات المنظمة للمعاملات المصرفية الإلكترونية.

**الدراسة السادسة عشر: دراسة ميهوب سماح، بعنوان: "أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية (حالة نشاط البنك عن بعد)"، مذكرة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة قسنطينة 2، 2014.**

هدفت الدراسة إلى التعرف على مقومات النشاط البنكي عن بعد وخاصة النشاطات الإلكترونية، السبب وراء تبني التكنولوجيات الحديثة من طرف البنوك التجارية، العوامل التي تساعد على دمج النشاط البنكي عن بعد وأثر ذلك على الأداء المالي والتجاري، كما تناولت الدراسة مدى مساهمة وجود التقنيات الحديثة في تطوير الأداء التجاري للبنوك من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية والتحكم في التكاليف وجعل الخدمات منافسة

توصلت الدراسة إلى أن هذه البنوك تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال التحسين في جودة الخدمات البنكية، التحكم في التكاليف كما أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال تساهم في تحقيق عامل التنوع في طرق عرض الخدمة من خلال القنوات البنكية المتعددة التي تتبناها المصارف منها: القنوات التقليدية، الصراف الآلي، الهاتف النقال، التلفزة الرقمية والإنترنت، كما دفعت تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنوك لتطوير أدوات ووسائل الدفع لتصبح ملائمة لطبيعة المعاملات الحديثة وتتماشى مع بيئة الأعمال الإلكترونية؛ على الرغم من النتائج المذهلة التي تحققت البنوك في الارتقاء بالأداء التجاري نتيجة لتبنيها لتكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا أنه عليها الحذر من المخاطر الناتجة عن هذا النشاط والتي يمكن حصرها في المخاطر المتعلقة بالتقنية المصرفية المطبقة في حد ذاتها كمخاطر الأمان فيما يخص أدوات الدفع الإلكترونية، وكذا المخاطر المتعلقة بالمصرف كدخول في سباق على تطبيق التكنولوجيا الحديثة فور ظهورها دون دراسة تفصيلية على الواقع فالكثير من المصارف تفقد جزء من أعمالها إما بسبب التأخر في

دمج تكنولوجيا المعلومات والاتصال في النشاط المصرفي أو بسبب تطبيق تكنولوجيا لا تتناسب مع البيئة التي تعمل بها، كما توصلت الدراسة إلى أن البنوك تسعى إلى زيادة الربحية من خلال تبنيها للتكنولوجيا.

### المطلب الثاني: أهداف ونتائج الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى الدراسات السابقة باللغة الأجنبية والتي تدور أغلبها حول دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الشمول المالي.

#### الدراسة الأولى:

Zheng hui Li, Bin Chen, **the impact of information and communication technology on financial inclusion, based on a global perspective**, AIMS Mathematics, Volume 7, Issue 12, 2022.

هدفت الدراسة إلى اختبار تأثير مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشمول المالي، بناء على بيانات عينة من البلدان حول العالم في السنوات 2011، 2014، 2017، من خلال دراسة مؤشر مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومؤشر الشمول المالي، ثم إجراء تحليل تجريبي من خلال نموذج، كما تهدف الدراسة إلى توضيح مدى تأثير مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الشمول المالي؛ توصلت هذه الدراسة إلى أنه يمكن لمستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تحسين الشمول المالي بشكل فعال، كما يعمل مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على تحسين الشمول المالي للبلد من خلال تعزيز تحسين وتطوير نظام الدفع الرقمي، كما توصلت إلى أن تأثير مستوى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الشمول المالي يظهر تبايناً كبيراً بين مختلف البلدان أو المناطق مع وجود اختلافات في الهيكل المصرفي ومستوى التنمية الاقتصادية والمالية الدولية.

#### الدراسة الثانية:

Leila Abdulrahim, Fatiha beldgilali, **The reality of financial inclusion in the arable countries and the role of financial technology in promoting it (country experiences)**, Journal of Research in Finance and Accounting, volume 07, Issue 01, 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي، وتحفيز النمو الاقتصادي وتقديم مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزها من خلال تحليل الشمول المالي، وإبراز دور الشركات في تقديم العديد من الخدمات المالية التي تؤدي إلى تحسين دور هذه المؤسسات في دعم جهود وسياسات التوزيع الاقتصادي، والاعتماد على المنهج الوصفي لفهم الجوانب المتعلقة بالشمول المالي و المنهج التحليلي لتحليل مؤشرات الشمول المالي و تحليل واقع التكنولوجيا المالية، وتحديد مستوى الشمول المالي في الدول العربية وأسباب تراجعها مقارنة ببقية العالم. توصلت هذه الدراسة إلى عدة نتائج أهمها نشر ثقافة التكنولوجيا الرقمية على مستوى الأفراد والشركات على جميع المستويات، ودعم التحول الرقمي للتوسع ليشمل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، تطوير منصات رقمية لخدمة الأفراد والشركات والحكومة ووكالات في جميع القطاعات بما في ذلك الرعاية الصحية والتعليم والتجارة والمواصلات.

الدراسة الثالثة:

Mohammed Ayoub Lethem, **Role of Islamic finance on enhancing financial inclusion: Recommended lessons for Algeria from the Malaysian experiment**, Journal of Management and Economic Sciences Prospects, volume 06, issue 01, 2022.

هدفت هذه الدراسة إلى استخلاص طرح التجربة الماليزية حول مساهمة التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي ومعالجة لاستفادة الجزائر منها لتفعيل دور التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي، استخدمت هذه الدراسة البيانات والإحصاءات من المؤسسات المالية الرسمية المدروسة مثل البنك الدولي ومجلس الخدمات المالية الإسلامية؛

توصلت الدراسة إلى أن الجزائر تعاني من نقص في الشمول المالي على الرغم من الإمكانيات التي تملكها وعدم وجود حواجز معيقة لتعزيز الشمول المالي بين السكان، كذلك تشير النتائج إلى أن للتمويل الإسلامي دور في تعزيز الشمول المالي لم يتم تفعيله بعد بسبب انخفاض حصة الصيرفة الإسلامية في إجمالي القطاع المصرفي الجزائري.

الدراسة الرابعة:

Ch. Sahyaja, K.S. Sekhara Rao, **The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Financial Inclusion**, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), volume 04, issue 03, 2020.

هدفت الدراسة إلى توضيح مصطلح التمويل على أنه هو أحد الأدوات الفعالة في نشر الفرص الاقتصادية، كما يساعد الوصول الواسع النطاق إلى التمويل الكافي وفي الوقت المناسب المنتجين والجمهور على حد سواء في رفع وضع الرفاهية لديهم، كما وضحت الدراسة أن البنوك تلعب دورا حيويا في تسريع الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المبتكرة، نظرا لأن الخدمات المصرفية تخدم الصالح العام، فمن الضروري توفير الخدمات المصرفية وخدمات الدفع لجميع السكان دون تمييز وبسرعة، كما يمكن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) للترويج لخدمات مثل: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والنقود الإلكترونية، والبطاقات مسبقة الدفع، والتي تقدمها البنوك التجارية لتعزيز الشمول المالي، غالبية الدراسات حول هذا هي فقط على المستوى الكلي ولكن ليس على المستوى الجزئي مع الدراسات التجريبية، ركزت تلك الدراسات على استراتيجيات الأعمال والجوانب التكنولوجية. لكن الدراسة الحالية ركزت على تعداد الحاجة إلى حالة الشمول المالي في الأسر الريفية، غطت الدراسة المنطقة الجغرافية لمقاطعة كريشنا في ولاية اندرا براديش، ويتمثل الدافع الرئيسي للدراسة في فحص حالة الشمول المالي لدى الجمهور والحاجة إلى تحقيق الوضع الاقتصادي الجيد في المجتمع، كما سلطت الدراسة الضوء على العوامل التي يمكن أن تساعد في تحقيق الشمول المالي للنمو الشامل في منطقة كريشنا.

توصلت الدراسة إلى أنه في منطقة كريشنا أن هناك وعي كبير بخدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل (الخدمات المصرفية بدون فروع، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وأجهزة الصراف الآلي، والوكيل/ البنك المراسل، وبطاقات الإئتمان)، كما يستخدم سكان المنطقة العديد من الخدمات المالية مثل التكييف البنكي، وبطاقات الخصم، وبطاقات الإئتمان، حيث يمكنهم الاستفادة من الإعانات

الحكومية للإدارة والحماية من مخاطر الاستغلال من قبل مقرضي الأموال، وسرقة الأموال، ومن أجل ادخار أموالهم في مكان آمن، لأنهم يتقنون في مقدمي الخدمات المالية، كما توصلت الدراسة إلى أن مجموعة من السكان لا يستخدمون الخدمات المالية لأن معلومات الخدمات المالية غير متوفرة، وباهظة الثمن، ولأنهم يفتقرون إلى الوثائق المناسبة المطلوبة لاستخدام خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

### الدراسة الخامسة:

Chuk Nwude, Nobis Donatus Igweoji, **THE ROLE OF ELECTRONIC BANKING AS A TOOL TO FINANCIAL INCLUSION IN NIGERIA**, Noble Academic Publisher, volume 04, issue 01, 2020.

هدفت الدراسة إلى إبراز دور استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية لتوفير الوصول إلى الخدمات المالية دون تكاليف إضافية كبيرة على مجموعات البنوك في البلدان النامية، كما حاولت إبراز البلدان التي اتجهت نحو استخدام مثل هذه القنوات لجذب السكان غير المتعاملين مع البنوك إلى تلقي هذه الخدمات، وهذا بناء على تصور أنه يزيد من أداء البنوك ويحسن الشمول المالي، كما تناولت الدراسة البحث في تأثير الخدمات المصرفية الإلكترونية على أداء البنوك والشمول المالي في نيجيريا، حيث تم جمع مجموعة البيانات من النشرة الإحصائية للبنك المركزي النيجيري ونشرة الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي والبنك الدولي المؤشرات الاقتصادية للخدمات المصرفية الإلكترونية ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في نيجيريا للسنوات 2007-2017.

توصلت الدراسة إلى أن الخدمات المصرفية الإلكترونية قد ساهمت بشكل إيجابي وكبير في تعزيز الشمول المالي في نيجيريا 2007-2017، كما توصلت إلى وجود علاقة إيجابية وذات دلالة بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي، كما أشارت إلى أنه فقط الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي لها علاقة سلبية وغير مهمة مع الودائع التجارية للبنوك، بينما كانت الأدوات الأخرى ذات صلة بتعبئة واستخدام الودائع المصرفية التجارية، وهذا يدل على أن الأدوات المصرفية الإلكترونية لعبت دورا بارزا في تحقيق الشمول المالي للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة في نيجيريا، حيث تم تحقيق ذلك بسبب مختلف برامج وسياسات البنك المركزي النيجيري والحكومة، كما أثبتت الدراسة أن أجهزة الصراف الآلي كانت كذلك الحافز الرئيسي للشمول المالي بالنسبة للأدوات الأخرى على الرغم من التحديات التي تتمثل في الأمية وتكلفة المسافة والمخاطر والريف التركيز والجنس ونقص البنية التحتية المالية، وفي الأخير يمكن القول أن الأدوات الرئيسية للخدمات المصرفية الإلكترونية في نيجيريا هي آلة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ونقاط البيع والخدمات المصرفية عبر الأنترنت.

### الدراسة السادسة:

Ida Rumondang, Inka Yusgiantoro, Jelita Sarah Rofifa, **Effects of Information and Communication Technology on Financial Inclusion: Evidence Across Emerging and Developing Countries**, otoritas Jasa Keagan (OJK), volume 20, issue 08, 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تقييم تأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (ICT) على الشمول المالي عبر البلدان، حيث تتكون بيانات العينة المدروسة من 35 دولة ناشئة ونامية من خلال جمع وتحليل البيانات



من عام 2009 إلى عام 2018 باستخدام مقدر GMM، كما هدفت إلى تسليط الضوء على أهمية تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لا سيما الهواتف المحمولة ومستخدمي الإنترنت، وأجهزة الصراف الآلي، ودورها لتعزيز الشمول المالي عبر البلدان، مع انضمام المزيد من الأفراد إلى النظام المالي مما يؤدي إلى زيادة الحسابات المصرفية والودائع لدعم أنشطتها الاقتصادية، في حين أن الصناعة المصرفية تستخدم بشكل عام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لخدمة العملاء الميسورين، بالرغم من أنها تستطيع توسيعها لتصل إلى السكان الذين لا يتعاملون مع البنوك، كما تقوم الدراسة باختبار تأثيرات التغييرات الاقتصادية الكلية والاجتماعية الاقتصادية.

توصلت الدراسة إلى أن الهاتف الثابت ليس له تأثير كبير على الوصول المالي عبر البلدان، كما له تأثير سلبي على الاستخدام المالي، مما يجعل استخدام المنتجات والخدمات المالية محدود في البلدان الناشئة والنامية وبالتالي الشمول المالي أقل، كما يمكن للسكان الذين يتمتعون بتغلغل أعلى للهاتف المحمول أن يجرؤوا عمليات مالية أكثر من مواقع مختلفة في الوقت المناسب لهم، كما تشير الدراسة إلى أن انتشار الهاتف المحمول له علاقة إيجابية قوية على كل من الوصول المالي والاستخدام المالي، كما أن تحول المعاملات النقدية في المجتمع من المدفوعات النقدية إلى غير النقدية من خلال الخدمات المصرفية يمثل فرصة للبلدان الناشئة والنامية لزيادة استخدام الحسابات المصرفية عبر الإنترنت والمدفوعات لعملائهم، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مثل الهواتف المحمولة أو نقاط البيع يمكن أن تزيد المحطات من كفاءة المدفوعات على كلا الجانبين.

### المطلب الثالث: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

نظرا لتشابه المواضيع بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أوجه التشابه وأوجه الاختلاف بينهما، حيث أن هناك مجموعة من الإضافات التي ستقدمها الدراسة الحالية.

#### أولا: أوجه التشابه بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- كل من الدراسة الحالية دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي، والدراسات السابقة تبين دور وتأثير وما تقدمه تكنولوجيا المعلومات والاتصال من إيجابيات وسلبيات؛
- كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية تبرز أهمية الشمول المالي والتي تتمثل في تحسين الحالة المعيشية للعملاء، وزيادة الكفاءة المالية الأمر الذي يجعله يساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي كما يؤدي إلى ثلاث أشياء أساسية الاستقرار المالي، النزاهة المالية، الحماية المالية للمستهلك؛
- كل من الدراسات السابقة والدراسة الحالية تبرز أهمية رقمنة الشمول المالي وخاصة في الدراسات الأجنبية، والتي برزت في تسهيل عمليات تقديم خدمات الشمول المالي بكفاءة وفعالية؛
- إبراز تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك، والتي تتمثل في كل من التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا الاتصالات البنكية، كالهاتف البنكي وأجهزة الصراف الآلي والبطاقات الإلكترونية والشبكات الإلكترونية، وأهميتها والتي تطوير خدمات جديدة لأسواقها الحالية والمستقبلية، وتطوير تطبيقات جديدة للخدمات

الحالية التي تقدمها لعملائه، وتحسين نوعية الخدمات البنكية، وتخفيض تكلفة الخدمات البنكية الموجودة.

#### ثانياً: أوجه الإختلاف بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية

- بالنسبة للدراسات السابقة التي تتعلق بتكنولوجيا المعلومات والاتصال ودورها في شتى المجالات، فإنها بالنسبة للدراسة الحالية تدرس دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز قطاعات اخرى كالقطاع المصرفي، أما بالنسبة للدراسة الحالية فتدرس دورها في تعزيز الشمول المالي؛
- بالنسبة للدراسات السابقة التي تتعلق بالشمول المالي الرقمي فهي تدرس كفاءات وسبل تعزيزه بشكل عام، أما بالنسبة للدراسة الحالية فهي متخصصة في دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي؛
- بالنسبة للدراسات التي تتعلق بدور أو تأثير الخدمات المالية الرقمية على تعزيز الشمول المالي، فهي تدرس دور التكنولوجيا المالية مثل أجهزة الصراف الآلي ونظم المعلومات والمدفوعات الالكترونية غير النقدية في تعزيز الشمول المالي أما الدراسة الحالية فتدرس تكنولوجيا المعلومات والاتصال في البنوك والتي تحوي كل من التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا الإتصالات في تعزيز الشمول المالي؛
- كما يوجد بعض الدراسات السابقة التي بينت دور البنوك في زيادة الشمول المالي وتعزيزه والتي تعتبر غير متخصصة في مجال محدد مثل الدراسة الحالية؛
- إختلاف المقاييس الإحصائية للتحليل حيث سيتم في الدراسة الحالية استخدام السلاسل الزمنية لدراسة وتحليل بيانات أبعاد ومؤشرات الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة، وإستبيان لتحليل العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي بواسطة الـ SPSS؛

خلاصة الفصل:

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الوقت الراهن أداة أساسية لتسهيل العمليات البنكية، وعمليات الشمول المالي، ولهذا تم في هذا الفصل دراسة كل من مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المبحث الأول والتي تتمثل في وسائل الإعلام والحوسيب وشبكات الإتصال السلكية واللاسلكية، كما تم التطرق إلى مراحل تطورها، وأهميتها والتي تكمن في اختصار الجهد والوقت وإعطاء ميزة تنافسية لمستخدميها، وأهم خصائصها والمتمثلة في قلة التكلفة، سرعة التبادل، وتطبيقاتها والتي تتكون من شبكات الإتصال، البرمجيات، الأجهزة المادية، قواعد البيانات، كما تم التطرق إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية وهي المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك بطرق مبتكرة وحديثة تسهل على العميل الخدمات المقدمة له، والتي تتمثل في البنوك الإلكترونية والتي تتكون من أجهزة الدفع الإلكترونية، وبطاقات الدفع الإلكترونية، وكل وسائل الإتصال البنكية، كما تم دراسة الشمول المالي وكل ما يتعلق به في المبحث الثاني، حيث تم التطرق إلى أن الشمول المالي يعكس مدى قدرة الأفراد الذين لا يملكون مؤسسات والأفراد من جميع المستويات الاجتماعية والمناطق الجغرافية، وهو تقديم الخدمات والمنتجات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفضة في المجتمع بتكلفة معقولة التي تتماشى مع قدراتهم والاستفادة منها في نفس الوقت، وتكمن أهمية الشمول المالي في الإستقرار المالي، النزاهة المالية، والحماية المالية، تحسين المستوى المعيشي للسكان، كما تم التطرق إلى أبعاد الشمول المالي، وأهم المؤشرات المستخدمة لقياسه والتي تجلت في الوصول الى الخدمات المالية، إستخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، وتم في المبحث الثالث إدراج الدراسات السابقة لكل من المصطلحين الشمول المالي وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وأوجه التشابه والإختلاف بينها وبين الدراسة الحالية.

## الفصل الثاني

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

وكالة تبسة -488-

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تمهيد:

تم التطرق في الفصل السابق إلى الجانب النظري لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، والشمول المالي وخصص هذا الفصل للوقوف أكثر على مدى استخدامهما في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، ولمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، لذلك سيتم التعرف على البنك ومهامه وتكنولوجيا المعلومات والاتصال التي يستخدمها من أجهزة متطورة وبرامج حديثة، وكذا التطور في الخدمات والأنظمة الإلكترونية والخدمات المستحدثة فيها؛ كما سيتم التطرق إلى مدى استيعاب البنك للشمول المالي من خلال تحليل مختلف أبعاده في البنك باستخدام السلاسل الزمنية، وسيتم التطرق أيضا إلى دراسة تحليلية للأثار الناتجة عن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الشمول المالي في الوكالة وذلك باستخدام استمارة استبيان يتم تحليلها إلى بيانات بواسطة برنامج الـ SPSS.

ولهذا قسم هذا الفصل إلى مبحثين كالتالي:

- المبحث الأول: نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية؛
- المبحث الثاني: دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

## المبحث الأول: نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة من المؤسسات الحكومية التي تهدف إلى تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، كما يعد من البنوك الأكثر انتشارا على المستوى الوطني، وسيتم التعرف على البنك من خلال المطالب التالية:

- نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم؛
- التعريف بوكالة تبسة -488-؛
- التكنولوجيا المستخدمة في وكالة تبسة؛
- الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

### المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم

شهد النظام البنكي الجزائري عدة تطورات عبر العديد من المراحل، نتج عنها قيام بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يعتبر أحد أكبر البنوك التجارية المعتمدة في الجزائر.

#### أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم

بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- مؤسسة تنتمي إلى القطاع العمومي، أنشأ بتاريخ 13 مارس 1983 وفقا للمرسوم رقم 106/82، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تكون في بداية مشواره 140 وكالة متنازل عنها من طرف البنك الوطني الجزائري وأصبح اليوم يتضمن 321 وكالة و39 مديرية جهوية، وفي ماي 1986 تحول إلى مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ 2.200.000.000 دج، مقسم إلى 22000 سهم بقيمة 100.000 دج للسهم، وقسم رأس مالها إلى أربعة أجزاء:<sup>1</sup>

- 35 % صناعة وزراعة غذائية؛
- 35 % سلع تجهيزية؛
- 20 % صناعة متنوعة؛
- 10 % خدمات متنوعة.

#### ثانياً: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

إن تطور البنك يمر بعدة مراحل وكل مرحلة مميزة عن الأخرى كما هو مبين فيمايلي:<sup>2</sup>

**1. المرحلة الأولى (1982-1990):** خلال السنوات الثماني الأولى كان هدف البنك فرض وجوده ضمن العالم الريفي بفتح العديد من الوكالات في المناطق الفلاحية، وبمرور الوقت إكتسب البنك سمعة وكفاءة في ميدان تمويل القطاع الزراعي، قطاع الصناعة الغذائية والصناعة الميكانيكية والفلاحية حيث كان بنك عمومي يختص بتمويل القطاعات الحيوية العامة.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

<sup>2</sup> - معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

2. المرحلة الثانية (1990-1999): بموجب قانون النقد والقرض الذي نص على نهاية فترة تخصص البنك وسع بنك BADR آفاقه إلى مجالات أخرى من النشاطات الإقتصادية خاصة قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دون الإستغناء عن القطاع الفلاحي الذي تربطه معه علاقات مميزة خاصة في المجال التقني؛

- سنة 1991: تطبيق نظام SWIFT لتسهيل معالجة وتنفيذ عمليات التجارة الدولية؛
- سنة 1992: وضع برمجيات LOGICIEL SYBU مع فروعها المختلفة للقيام بالعمليات البنكية (تسيير القروض، تسيير عمليات الصندوق، تسيير المودعات، الفحص عن بعد لحسابات الزبائن) إلى جانب تعميم إستخدام الإعلام الآلي في كل عمليات التجارة الخارجية، خاصة في مجال فتح الإعتمادات المستندية والتي أصبحت معالجتها في يومنا هذا لا تتجاوز أكثر من 24 ساعة كما تم إدخال مخطط الحسابات الجديد على مستوى كل الوكالات؛
- سنة 1993: إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي في جميع العمليات البنكية على مستوى شبكات البنك؛
- سنة 1994: بدء العمل بمنتج جديد يتمثل في بطاقة التسديد والسحب؛
- سنة 1996: الفحص السلكي (TELE-TRAITEMENT) في فحص إنجاز العمليات البنكية عن بعد في الوقت الحقيقي؛
- سنة 1998: تشغيل بطاقات السحب ما بين البنوك (CIB)؛

### 3. المرحلة الثالثة (2000-2002):

- شهدت هذه الفترة عدة إنجازات من طرف البنك من أجل بعث نفس جديدة في مجال الإستثمارات المنتجة حتى يساير نشاطها ومستوى مردود قواعد السوق، حيث رفع بنك بدر في إطار تدخله في تمويل الإقتصاد حجم القروض لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- كما رفع من مستوى معاوناته للقطاع الفلاحي، وقام في إطار مساهمته للتحويلات الإقتصادية والإجتماعية العميقة بوضع برنامج خماسي فعلي، يركز على عصرنة البنك وتحسين الخدمات؛
- سنة 2000: القيام بإحصاء دقيق لنقاط ضعف وقوة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ووضع مخطط لمسايرة المعايير الدولية؛
  - سنة 2001: تم إحداث تطهير في الميدان المحاسبي والمالي، بالإضافة إلى إعادة النظر وتقليل الوقت، وتخفيف الإجراءات الإدارية والنقدية المتعلقة بملفات القروض لمدة تتراوح من 20 إلى 90 يوما سواء بالنسبة لقروض الإستغلال أو بالنسبة لمكان التسليم لغرض الدراسة، كما قام بإدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى الحسابات المركزية، بالإضافة إلى تعميم شبكة (MEGA-PAE) على الوكالات والمنشآت المركزية؛
  - سنة 2002: دراسة مشروع البنك الجالس، وتدعيم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج SYBU كزبون مقدم للخدمة CLIENT SERVEUR.

4. المرحلة الرابعة (2003-2008): تحسين مشروع بنك جالس بخدمات مشخصة عبر جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني؛
5. المرحلة الخامسة (2009-2012): في هذه المرحلة تم تغيير تنظيم الوكالة من البنك الجالس إلى التنظيم التجاري للوكالة (Organisation Commercial Agence OCA) ويعتمد هذا التنظيم على تقسيم الزبائن حسب الخصائص المشتركة بينهم، وكل مكلف بالزبائن له حافظة زبائن خاصة به يقوم بمتابعتها ورغابات وإنشغلات الزبائن وتقييم عمل الوكالة وعمالها.
6. المرحلة السادسة (2013-2019): مرت هذه المرحلة بالتطورات التالية:
  - سنة 2013: تقديم خدمة E-BANKING والتي تم من خلالها تمكين الزبون من الإطلاع على حسابه وحركته وتحميل كشف الحساب، وإجراء تحويلات، وطلب الشبكات عن طرق الانترنت. (أنظر الملحق 01-09)
  - سنة 2015: CNIS يعتبر نظام إلكتروني متطور للمراسلات التي تخص التجارة الإلكترونية والذي تم إدراجه لدى مصلحة التجارة الخارجية سنة 2015 ويقوم هذا النظام على مبدأ التوطين للعميل فاتح الإعتماد لدى الوكالة، حيث يتم الربط بين ثلاثة أطراف هم: وكالة 488، ومديرية الضرائب والجمارك وذلك إلغاء للنظام القديم الذي يعتمد على نقل الملفات بين هاته الأطراف يدويا، ويهدف إلى إختصار الوقت والتكاليف على العملاء وسرعة أداء العمليات ومواكبة تطورات التجارة الإلكترونية حيث يندرج هذا النوع من التجارة تحت منشآت العمال مع منشآت الأعمال. (أنظر الملحق 10-12)
  - سنة 2016: نظام التوطين الإلكتروني المسبق (PRE DOMICILIATION) أقر بنك الجزائر في 15 مارس 2016 من إجبارية عملية التوطين الإلكتروني المسبق للمتعاملين الاقتصاديين في التجارة الخارجية، لتسجيل المتعامل في الموقع الإلكتروني للتوطين المسبق وللتسجيل يطلب منه رقم السجل التجاري، رقم التعريف الجبائي، وبيانات أخرى قبل الحصول على رقم سري يسمح له بالدخول من حسابه والقيام بعملية التوطين الإلكتروني المسبق، حيث يهدف هذا النظام لتحسين جهاز المراقبة وتعميم التسهيلات الادارية، كما يسمح لادارة الجمارك بتتبع عمليات التوطين وتقاسم المعلومات بين المصارف وبنك الجزائر والحد من عمليات تهريب وتبييض الأموال.
  - سنة 2017: تغيير نظام المعلومات من (SYBU) إلى (FLEXCUBE) وهو نظام معلومات جديد إعتمده بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نوفمبر 2017 بهدف تطوير الخدمات البنكية من حيث السرعة والتكلفة، فهذا النظام يرتكز على شبكة موحدة على مستوى 48 ولاية من تحويلات بنكية: دفع، سحب ... إلخ. (أنظر الملحق 13-14)
  - جوان 2019: تميز هذا الشهر بإدخال خدمة جديدة إلى البنك وهي الماستر كارد MasterCard والتي تمكن الزبون من إجراء معاملات تجارية خارجية أي خارج الوطن، كما تمكنه من السحب من أي بلد آخر، وهناك نوعان لهاته البطاقة:



- كلاسك: وهي للأفراد ويمكن حاملها من سحب 500 أورو كأقصى حد في الأسبوع ومن مشتريات بقيمة 2500 أورو في الأسبوع.
  - بلاتينيوم: وهي للتجار وتمكن حاملها من سحب 800 أورو كأقصى حد في الأسبوع ومن مشتريات بقيمة 5000 أورو في الأسبوع.
- أما عن العمولات وسعر الخدمة فيتم فتح حسابين للزبون، الأول بالعملة الصعبة لعمليات السحب والمشتريات، والثاني للعملة الوطنية لإقتطاع العمولات والمصاريف التي تقدر ب: 2.5% من مبلغ أي عملية سواء كانت سحب أو مشتريات، وسيبدأ هذا المنتج قيد التنفيذ من 30 جوان 2019، وقد تم تكوين الموظفين لمدة يومين لهذا الغرض. (أنظر الملحق 15)
7. المرحلة السابعة (2020-2023):

- سنة 2020: في قانون المالية 2020 تم إلزام كافة التجار بالتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني التي تدخل في إطار رقمنة الاقتصاد الوطني، كما يجب على كل تاجر الامتثال لأحكام هذا القانون في أجل أقصاه 31 ديسمبر 2020، ويعاقب بغرامة قدرها 50000 دج من يخالف هذا، وفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بتزويد التجار بجهاز نهائي الدفع الإلكتروني مجانا. (أنظر الملحق رقم 16)
- مارس 2021: إضافة تقنية إرسال الرسالة النصية BADR SMS إذ يتلقى الزبائن رسالة نصية فور إجراء أي عملية على حساباتهم.
- أبريل 2021: بطاقة الأعمال وهي بطاقة مغناطيسية تمكن الزبائن من إجراء عملية الدفع والشراء بمبالغ مالية معتبرة.

### ثالثا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- تتمثل أهم المهام التي يقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في مايلي:
- تلقي الودائع الفورية والمؤجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين؛
  - قيام البنك بعمليات مصرفية خاصة بالقرض والصرف والخزينة التي تخص أعماله قصد تسيير أموره؛
  - القيام بمنح الأشخاص الطبيعيين والمعنويين القروض والتسيقات على السندات العمومية والقروض القصيرة الأجل أو الطويلة الأجل؛
  - تقديم مساعدة مالية للمهن الفلاحية والمهن المرتبطة أعمالها بأعمال الهياكل الصناعية والتجارية؛ تمويل عمليات التجارة في حدود الإمكانيات؛
  - الاكتتاب وإستئجار وشراء جميع السندات والسفنتجات الخاصة بالعمليات الفلاحية والحرفية والتقليدية والزراعية.

### رابعا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق مجموعة من الاهداف أهمها:
- إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير وتعميم إستعمال الإعلام الآلي؛

- إشراك الزراعة في التراكم الوطني وتنمية نصيبها في مجال الإنتاج الوطني؛
- توسيع الأراضي الزراعية وتحسين جودة الخدمات؛
- سعي البنك إلى تكوين مواطنيه والعمل على رفع قدراتهم و كفاءاتهم؛
- جلب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم؛
- فتح المزيد من الوكالات على المستوى الوطني، سعياً لكسب مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري.

#### المطلب الثاني: التعريف بوكالة تبسة -488-

##### أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

أنشئت وكالة بدر -488- بواسطة المرسوم الرئاسي الصادر بتاريخ 13 مارس 1982، وهي الممثلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية تبسة، كونها وكالة رئيسية للفرع الجهوي 012 أو ما يسمى بالمجموعة الجهوية للاستغلال وهي تقع في حي - نهج العقيد محمد الشريف- وهو مكان إستراتيجي، إذ يتوسط معظم المرافق العمومية في المدينة ووكالة بدر -488- يتفرع منها 6 وكالات أخرى وهي:

- الوكالة الواقعة وسط المدينة رقم 494 ؛
- وكالة العوينات رقم 491؛
- وكالة الماء الأبيض رقم 492؛
- وكالة بئر العاتر 490؛
- وكالة الشريعة 485.

##### ثانياً: مهام وكالة تبسة -488-

تتمثل مهام الوكالة في ما يلي:<sup>1</sup>

- القيام بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن؛
- العمل على إستقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛
- السهر على إستمرار وإعلام وتكوين الموظفين؛
- منح القروض والضمانات المطلوبة وضمان متابعة تحقيقها؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة؛
- تنظيم جميع العمليات البنكية في إطارها القانوني؛
- العمل على مواكبة الإصلاحات البنكية والنقدية الحاصلة؛
- تحصيل أكبر عدد ممكن من الودائع.

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

ثالثا: إمتيازات وكالة تبسة -488-

من المعروف أن البنوك التجارية تشترك جميعها في مجال واحد وعليه نعرض الوكالة العديد من الإمتيازات أبرزها:<sup>1</sup>

- التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح القروض، وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها؛
- سرعة تنفيذ العمليات البنكية من سحب، إيداع وتحويل؛
- الاعتماد على المزعات الآلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات البنكية، وكذا سرعة تنفيذها؛
- تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض؛
- تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير؛
- إنجاز بعض الخدمات المصرفية عبر شبكات الانترنت، حيث يتاح للزبائن معرفة أرصدهم وكذا الإطلاع على معلومات تهمهم؛
- ظهور وظيفة المكلف بالزبون الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة كل عمليات الزبون؛
- الجودة والسرعة في أداء الخدمات البنكية على مستوى واجهة المكتب.

رابعا: الهيكل التنظيمي لوكالة تبسة -488-

يتكون الهيكل التنظيمي لوكالة بدر تبسة -488- من ثلاثة أقسام كالتالي:<sup>2</sup> (أنظر الملحق رقم 17) القسم الاول: يتمثل في الشؤون الإدارية، والتي تتكون أساسا من المدير، مصلحة الامانة، مصلحة الارشيف؛ القسم الثاني: ماوراء المكتب، ويضم المصالح التالية: التحويل، المحفظة، المقاصة، المحاسبة، وأخيرا التجارة الخارجية؛

القسم الثالث: يتمثل في امام الكتب والذي يضم ما يلي: البنك الواقف، البنك الجالس، الصندوق المركزي؛ ويتم توضيح وظائف الهيكل التنظيمي وهذا من خلال دراسة المصالح المكونة له كما يلي:

**1. مصلحة الشؤون الإدارية:** تتمثل أساسا في مصلحة المديرية، للأمانة العامة ويتم توضيح ذلك من خلال مايلي:

**1.1 مصلحة المديرية:** هي أهم وأعلى مستوى في الوكالة، تشرف مباشرة على المصالح الموجودة بها وهذا ما يجعل من المدير المسير الأول على مستوى الوكالة، والمسؤول الرئيسي على نتائجها ومن أهم مهامها مايلي:

- تأطير العمليات المالية ومتابعتها؛
- دراسة التقارير والأعمال اليومية؛
- التوجيه والإشراف والمبادرة لحل كل المشاكل داخل الوكالة؛
- تمثيل الوكالة على المستوى الجهوي؛
- إتخاذ القرارات في حدود السلطة المحوّلة له؛

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

<sup>2</sup> - معلومات مقدمة من طرف الوكالة.

- السهر على تطبيق القوانين واحترام القانون الداخلي للوكالة؛
- ممارسة السلطة السليمة على الموظفين، وفحص حالتهم الانضباطية؛
- التوقيع على مختلف الوثائق؛
- العمل على رفع حصص الوكالة؛
- العمل على جلب أكبر عدد من الزبائن.

**2.1 مصلحة الأمانة العامة:** تعتبر الوسيط بين المدير وباقي موظفي الوكالة، بحيث تقوم بالوظائف التالية: كتابة التقارير؛

- إستقبال البريد الوارد والصادر، وتوجيهها للمصالح المختلفة؛
- إدارة المواعيد الرسمية لمدير الوكالة؛
- تنظيم كل وثائق الوكالة التي تحتاج إلى إمضاء المدير، والتي يتلمها من الموظفين أو الزبائن.

**3.1 مصلحة الأرشيف:** تعتبر هذه المصلحة بمثابة المذكرة الحية والمرجع الجاهز عند الحاجة، ومن أهم ما يقوم به المشرف على هذه المصلحة مايلي:

- إستلام الوثائق من مختلف مصالح الوكالة والمحافظة عليها من الضياع؛
  - تدوين وتنظيم هذه الوثائق باستمرار حتى لا تتلف؛
  - إعلام المدير في حالة وقوع أي ضياع أو سرقة.
- 2. ما وراء المكتب:** يخضع لسلطة أحد المشرفين، بحيث يقوم بالمساعدة والتوجيه، ويتكفل بمعالجة العمليات التقنية، حيث يتكون هيكل خلفية المكتب من عدة مصالح متخصصة، وهو يسعى إلى معالجة العمليات والتأكد من المعلومات؛

وتجدر الإشارة إلى أن المصالح ماوراء المكتب كانت في السابق متواجدة على مستوى الشبائيك، في إتصال مباشر مع الزبائن، ويتم عرض المصالح فيمايلي:

**1.2 مصلحة القرض:** تعتبر عملية القرض من بين الأهداف الرئيسية التي يهدف إليها بنك بدر، كونها تساهم في التنمية الإقتصادية وخاصة الفلاحية منها، وهناك ثلاث أنواع من القروض تتمثل فيمايلي:

**1.1.2 قروض طويلة الأجل:** وهي تلك القروض التي تتجاوز مدتها خمس سنوات، تقدم عادة للأشخاص الراغبين في إستثمارات فلاحية كبيرة، إلا أنها لا تمنح كثيرا من طرف الوكالة؛

**2.1.2 قروض متوسطة الأجل:** هي تلك القروض التي تتراوح مدتها ما بين ثلاث سنوات إلى خمس سنوات، وتتمثل أساسا في قروض الإستثمار وغالبا تقدم بهدف إنشاء المؤسسات الصغيرة في إطار عملية تشغيل الشباب، وحتى يتمكن الزبون من الإستفادة من هذا النوع من القروض يجب عليه إعداد ملف يحتوي على جملة من الوثائق، وهو الأكثر إستعمالا حاليا في الوكالة؛

**3.1.2 قروض قصيرة الأجل:** هي تلك القروض التي لا تتجاوز مدتها السنة الواحدة، وهي تتمثل أساسا في قروض الإستغلال.

إن كل نوع من هذه القروض يتم دراسة ملفاتها على مستوى مصلحة القروض، ويتم بعد ذلك تحويلها إلى لجنة مختصة بدراسة ملفات هذه القروض، ويتم بعد ذلك تحويلها إلى لجنة مختصة بدراسة ملفات هذه القروض، وتتكون هذه الأخيرة من ثلاث أعضاء هم:

- مدير الوكالة؛
- المشرف على المصلحة؛
- أحد المكلفين بالزبائن.

#### المطلب الثالث: التكنولوجيا المستخدمة في وكالة تبسة -488-

سيتم التطرق في هذا المطلب لمختلف أجهزة وشبكات ووسائل الدفع الإلكتروني وغيرها.

#### أولاً: أجهزة التكنولوجيا المتوفرة في وكالة تبسة -488-

- يستند موظفي الوكالة على وسائل التكنولوجيا المستحدثة والمتطورة والتي تساهم بشكل أو بآخر في تأدية الخدمات المالية بطريقة جيدة وكذا تسهيل المعاملات اليومية بالوكالة وهذه الأجهزة تتمثل فيما يلي:
- **جهاز الهاتف:** من علامة SISCO يسمح للوكالة بالاتصال بجميع الوكالات، المجمعات الجهوية، المديريات، المديرية العامة على مستوى الوطن، عند تكوين رمز الوكالة أو المجمع الجهوي أو المديرية وإضافة رقم 11 للحصول عليهم.
  - **موزع هاتفي داخلي (standard interne):** إذ لكل موظف فوق مكتبه هاتف يمكنه من الاتصال الداخلي بزملائه لتفادي التنقل من مكتب إلى آخر.
  - **جهاز سكانير:** يتم استخدامه في نظام المقاصة.
  - **جهاز إرسال (modem).**
  - **أجهزة الإعلام الآلي:** من مختلف العلامات HP- SAMSUNG- DELL- IBM- LG وعددها 22.
  - **الطابعات:** 22 طابعة من علامة CANON.
  - **آلة عد الأوراق النقدية:** من 1000-2000 دج وعددها 04، ثلاثة من علامة واحدة من علامة والتي تقوم بعد النقود وتسريع عملية التسليم في حالة الدفع أو السحب وكذا تعمل على كشف الأوراق النقدية المزورة.
  - **جهاز المقعر الإلكتروني:** المستخدم في الاتصال بالاكسترنات لتسهيل عملية المقاصة الإلكترونية على مستوى الوكالة.
  - **شاشة الإشهار:** وهي عبارة عن تلفاز يوجد في مدخل الوكالة ويقدم إشهار عن مختلف خدمات البنك صوت وصورة منذ فتح الوكالة لغاية غلقها.
  - **جهاز سكانير:** هناك إثنان يتم إخدامهم في عملية المسح الضوئي للوثائق واحد يستخدمه المتلاقين بالزبائن في الواجهة الأساسية للمسح الضوئي لوثيقة الإمضاء للزبائن، والثاني في الواجهة الخلفية يستخدمه المكلفين بمصلحة التجارة الخارجية للقيام بعملية المسح الضوئي لوثائق التجارة الخارجية من فاتورات، ووثائق نقل وغيرها لتحويلها إلى مديرية العمليات الخارجية للمصادقة عليها.

ثانيا: الشبكات المستخدمة على مستوى وكالة تبسة -488-

1. شبكة الانترنت: هي شبكة تستخدمها وكالة بدر تبسة -488- تربط بين مختلف الوكالات والمجمعات الجهوية والمديريات لضمان السرعة والدقة في تقديم الخدمات للزبائن.
2. شبكة الاكسترانت: هي شبكة تستخدمها وكالة بدر تبسة -488- تربط بين مختلف وكالات البنك ومختلف البنوك الأخرى وكذا تربطها بمديرية وسائل الدفع DMP .DIRECTION DES MOYENS DE PAIEMENT
3. شبكة الانترنت: يملك البنك شبكة انترنت تمكن الزبائن من الحصول على بعض الخدمات مثل: PRE DOMICILIATION E-BANKING، ويمكن للبنك معاينتها أو متابعتها باستخدام شبكة الانترنت.

ثالثا: برنامجي BADR IMTIYAZ و OBIEE :

ويعتبران الفاعلان الرئيسيان في تكنولوجيا الأعمال المصرفية، فهما ينفذان ويطوران البرمجيات المصرفية ويقدمان تشكيلة واسعة من البرمجيات تغطي كافة عمليات المصارف، ذلك لان إدارة المعلومة والتحكم في التكنولوجيا الحديثة ورضا الزبائن تبقى من الأهداف الرئيسية لأي بنك وتكنولوجيا الإعلام هي أداة ضرورية في نظم المعلومات البنكية، وبالاعتماد على المعلومات المقدمة من طرف العاملين بالوكالة بأن هذا البرنامج قدم مساهمة كبيرة في دعم الكثير من المعاملات وكذا تقليص وقت المعالجة وألغى القيود الزمنية والمكانية.

- يتكون هذان البرنامجان في الوكالة من:
- ملفات بيانات كافة الزبائن؛
- نظام المعلومات المحاسبي؛
- تطبيقات مختلف تعاملات الشبابيك الأمامية والخلفية؛
- الإحصائيات؛
- تطبيقات وبرامج عمليات إدارية أخرى.

ويستخدم البنك البرماجين عكس معظم البنوك الأخرى التي تستخدم برنامج واحد وذلك لإرضاء زبائنه والسهر على خدمتهم إذا تعطل واحد يمكن إستخدام الآخر.

رابعا: الموقع الالكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

تم إنشاؤه سنة 2002 وهو متاح على [www.badr Banc.dz](http://www.badr Banc.dz) وبمجرد الدخول إلى الصفحة الرئيسية للموقع يتم عرض كافة المعلومات الخاصة بالبنك بالإضافة إلى خدماته، ويتيح لزبائنه إرسال تساؤلاتهم ومقترحاتهم وشكاويهم حول الخدمة المقدمة من طرفه، ويقدم خدمة النشر ويتم من خلالها عرض آخر الأخبار والفعاليات التي يشارك فيها البنك وكذا المواضيع المنشورة في الجرائد والمجلات الخاصة والمتعلقة به، وتساهم هذه الخدمة في التعريف بالبنك (أنظر الملحق رقم 18).

خامسا: الوسائل الالكترونية المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية الحديثة في وكالة تبسة -488- للحصول على الخدمات البنكية يمكن إستخدام مايلي:

### 1. الموزع الآلي للأوراق (DAB (DISTREBUTEUR AUTOMATIQUE DE BILLET):

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للآلة التكنولوجية في الوكالة، هي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية ممغنطة تسمح للزبون بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى قابض الصندوق

داخل الوكالة، ولهذا فإن الموزعات الآلية هي أحد صور تكنولوجيا الآلات الحديثة المستخدمة في الوكالة إذ يمكن السحب في كل وقت ومن أي مكان، وتقنياتها تتمثل في أن الجهاز موصول بوحدة مراقبة إلكترونية تقرأ البطاقة المغناطيسية وفي البطاقة يسجل المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا أو يوميا، حيث يساعد الموزع الآلي على تقليص الضغط على موظفي الوكالة وكذا تسهيل السحب على الزبائن.

### 2. البطاقات الممغنطة المتوفرة في وكالة تبسة -488-:

#### 1.2 البطاقة البنكية الدولية:

يملك البنك بطاقتين دوليتين MasterCard والتي تمكن من إجراء معاملات تجارية خارجية وهما:

1.1.2 البطاقة البنكية الكلاسيكية: تخص البطاقة الكلاسيكية الأفراد وتمكنهم من السحب من الموزعات الآلية DAB والشبابيك الآلية في الخارج التي تحمل شعار MasterCard، وعمليات التسديد من خلال أجهزة الدفع الإلكتروني TPE وعمليات الدفع عبر الانترنت في المواقع الالكترونية المؤمنة.

2.1.2 البطاقة البنكية تيتانيوم: وتخص هذه البطاقة التجار والشركات وتعمل عمل البطاقة الكلاسيكية فهي تسمح لهم بإجراء المعاملات التجارية في الخارج.

#### 2.2 بطاقة الدفع بين البنوك CIB:

تساعد بطاقة الدفع على إجرا المعاملات المالية دون تنقل وتسديد المشتريات دون الحاجة للسيولة النقدية، كما تتميز بالسرعة في الإستخدام خلال عمليات الدفع والسحب وتنقسم إلى ثلاث بطاقات رئيسية كالتالي:

#### 1.1.2 بطاقة الدفع مابين البنوك الذهبية GC:

هي عبارة عن بطاقة للتعاملات المالية بين البنوك ولها سقف سحب محدد لا يتجاوز 10000 دج، صالحة للإستخدام لمدة عامين فقط في الجزائر، تمكن من إجراء عمليات السحب و الدفع بكل أمان وعلى مدار 24 ساعة في الأسبوع كامل؛ كما أنها تمكن من القيام بعمليات الدفع من خلال جهاز الدفع الإلكتروني، والدفع عبر الانترنت، والسحب من الموزعات الآلية والاطلاع على الرصيد أيضا منها؛ هذه البطاقة موجهة للزبائن بنك بدر والذي يتجاوز راتبهم 10000 دج، ويمتكون حسابات بالدينار.

#### 2.1.2 البطاقة البنكية القابلة للشحن CBR:

تعمل هذه البطاقة نفس عمل البطاقة الذهبية ولكن شروط إصدارها مختلفة، فهي تصدر للأشخاص الطبيعيين أصحاب الحسابات بالدينار، والأشخاص الذين يمتلكون مهنة معترف بها ذات دخل ثابت، وأصحاب الشركات الذين لديهم حساب بنكي.

### 3.1.2 بطاقة بدر توفير:

هي عبارة عن بطاقة بنكية مرتبطة بحساب دفتر التوفير "LEB" أو دفتر التوفير للفلاح "LEF" تقدر مدة إستخدامها بعامين وصالحة للإستخدام في الجزائر فقط، حيث تمكن من إجراء عمليات الدفع الإلكتروني وعبر الانترنت وعمليات السحب من الموزعات والشبابيك الآلية، وعمليات التحويل من الحساب البنكي الجاري إلى الحساب الادخاري من خلال الشبابيك الآلية GAB عبر شبكة بنك بدر.

### 3.2 بطاقة الأعمال:

وهي بطاقة مغناطيسية تمكن الزبائن من إجراء عملية الدفع والشراء بمبالغ مالية معتبرة.

### أجهزة الدفع الإلكتروني (TERMINAL DE PAIEMENT ELECTRONIQUE) TPE:

هي أحد الوسائل المستخدمة في وكالة بدر تبسة -488-، وهي عبارة عن آلة إلكترونية ذات حجم صغير مربوطة مباشرة بالحاسوب المركزي للبنك والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالزبون، إذ يقوم الزبون حامل البطاقة الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بتسديد قيمة مشترياته لدى التاجر، يقوم الزبون بإدخال بطاقته في هذا الجهاز بعد التأكد من صلاحية البطاقة ثم يقوم بإدخال رمزه السري PIN الذي يتم التأكد من مطابقته، ليتم بعد ذلك قبول العملية من البنك مصدر البطاقة أين يتم التأكد من وجود رصيد فعلي وكافي، وفي حالة ذلك يتلقى التاجر رخصة لإجراء العملية ثم يقوم بحفظ العملية وطبع كل من وصل الزبون ووصل التاجر لتكون العملية قد تمت بنجاح، ويغادر الزبون حاملا الوصل والبطاقة لتتم عملية المقاصة الإلكترونية من خلال إقتطاع قيمة المشتريات من حساب الزبون وتحويلها إلكترونيا إلى حساب المستفيد الذي ينتمي إلى نفس البنك أو بنك آخر.

قد تم توزيع 10 أجهزة TPE تابعن لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- كالتالي:

- الأول متوفر على مستوى مغازة SANS VISA المتواجدة في شارع هواري بومدين؛
- الثاني متوفر على مستوى صيدلية سليم نجيب المتواجدة في شارع العقيد محمد الشريف؛
- الثالث متوفر على مستوى صيدلية مبروك سلمى المتواجدة في وسط المدينة؛
- الرابع متوفي على مستوى الصندوق الوطني لغير الأجراء CASNOS المتواجد بشارع هواري بومدين؛
- الخامس متوفر على مستوى مغازة BON PRIX؛
- السادس متوفر على مستوى شركة يوكوس SARL BAALOU DJ ET FILS المتواجدة في الحمامات؛
- السابع متوفر على مستوى وكالة تزويد الغاز والبنزين SNC BIBI المتواجدة بطريق بولحاف الدير؛
- الثامن متوفر على مستوى صيدلية زاوي عبد القادر؛
- التاسع متوفر على مستوى SARL BAALOU DJ MOUSSA GROUP وهي شركة متعددة الخدمات؛
- العاشر متوفر على مستوى EURL TENOUKLA وهي شركة جديدة لتوزيع المياه.



سادسا: التقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية في وكالة بدر تبسة

تعتمد وكالة بدر تبسة على مجموعة من الآليات سهلة الاستخدام ودقيقة وسريعة وتساعد على خفض التكلفة وزيادة الكفاءة، وتتمثل هذه الآليات فيما يلي:

1. سلسلة الكتل: يستخدم البنك سلسلة الكتل كآلية لحماية بيانات القروض وتخفيض أسعار الفائدة.
  2. الحوسبة السحابية: وهي تقنية يستخدمها البنك لتقديم خدمات الحوسبة عبر الانترنت وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني الذي يسمح للعميل بمعرفة جميع معلوماته المخزنة لدى البنك، وتقنية إرسال الرسالة النصية أو ما تسمى بـ BADR SMS إذ يتلقى الزبائن رسالة نصية فور إجراء أي عملية على حساباتهم.
  3. أمن البيانات: وهي تقنية يستعملها البنك لحماية بياناته من القرصنة، حيث تتوفر هذه التقنية في كل مكتب من مكاتب الموظفين.
  4. المستشارين الآليين: وهي آلية يستخدمها البنك لتقديم المشورة الآلية عبر الانترنت وذلك عن طريق الموقع الإلكتروني.
  5. الذكاء الاصطناعي: وهو مشروع يسعى البنك إلى تحقيقه وهو عبارة عن روبوتات دردشة وروبوتات صوتية تساعد البنك على تقديم خدماته لمساعدة الموظفين وتخفيف الضغط عليهم.
- المطلب الرابع: الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

نظرا للأهمية البالغة للشمول المالي تم إجراء دراسة تطبيقية تتمثل في مجموعة من الأسئلة (أنظر الملحق 19)، التي تقدم مجموعة من البيانات (أنظر الملحق 20)، والتي سيتم تحليلها بواسطة السلاسل الزمنية الإحصائية، خلال ستة أشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ليتم من خلالها معرفة مدى تطبيق البنك للشمول المالي.

1. تحليل بيانات الأسئلة:

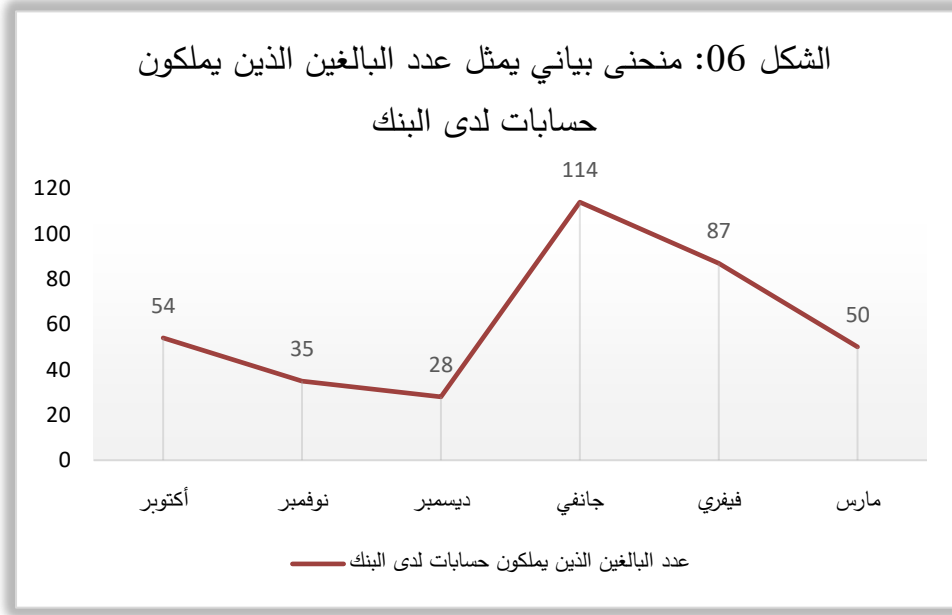
بيانات الأسئلة المقدمة من طرف البنك ملخصة في الجداول التالية:

1.1 تحليل بيانات عدد البالغين الذين يملكون حسابات لدى البنك:

الجدول رقم (02): عدد البالغين الذين يملكون حسابات لدى البنك

| المتغير/ المدة                          | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|---|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| البالغين الذين يملكون حسابات لدى البنك؛ | 54     | 35     | 28     | 114   | 87    | 50   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

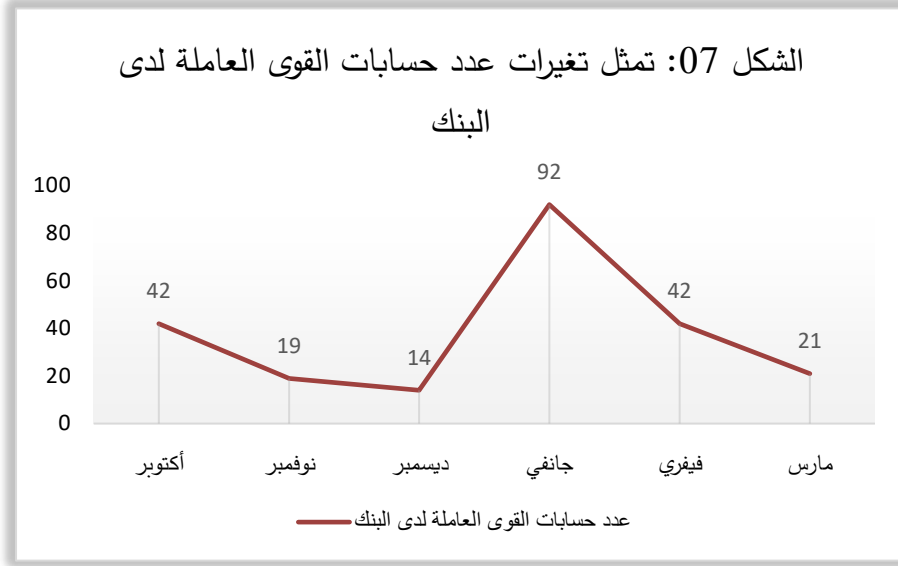
يوضح الجدول رقم (02) والشكل رقم (06) الذي يمثل عدد البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن في شهر أكتوبر كان عدد الحسابات المفتوحة متوسطا حيث قدر بـ 54 حسابا وهذا راجع إلى قلة الطلب على فتح حساب بنكي وذلك راجع إلى عدة أسباب منها عدم التنقيف المالي للمتعاملين، وعدم الراحة والسهولة في فتح حساب بنكي، وهذا ما تم ملاحظته وتأكيده أيضا في شهري نوفمبر وديسمبر، حيث تناقص عدد الحسابات المفتوحة إلى 35 حسابا في شهر نوفمبر و28 حسابا في شهر ديسمبر، أما في شهر جانفي فتزايد عدد الحسابات المفتوحة إلى 114 حسابا وذلك بسبب تزايد الطلب على فتح حساب بنكي، وفي شهري فيفري ومارس فقد تناقص الطلب على فتح حساب بنكي، ففتح 87 حسابا في شهر فيفري و50 حسابا في شهر مارس.

## 2.1 تحليل بيانات عدد حسابات القوى العاملة لدى البنك:

الجدول رقم (03): عدد حسابات القوى العاملة لدى البنك

| المتغير/ المدة           | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|--------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد حسابات القوى العاملة | 42     | 19     | 14     | 92    | 42    | 21   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

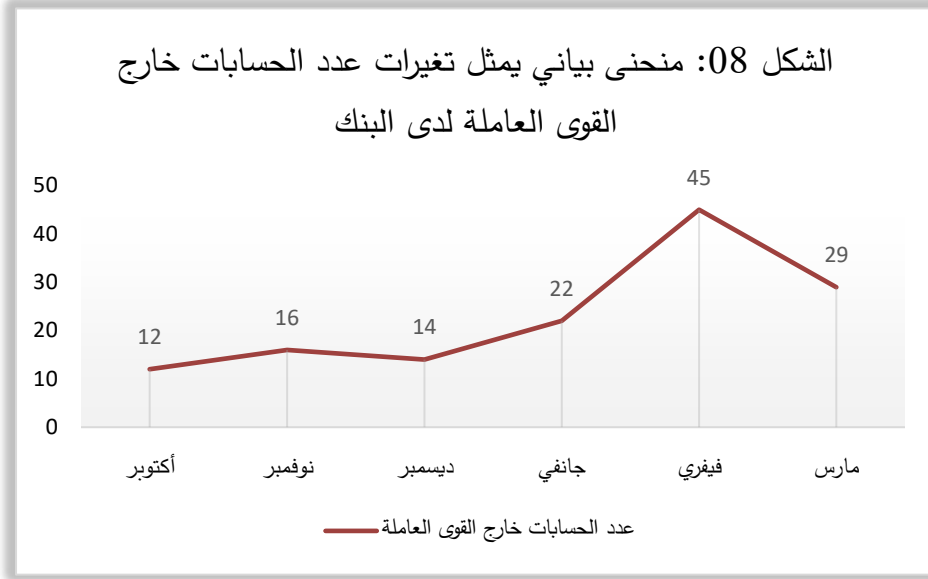
يوضح الجدول رقم (03) والشكل رقم (07) الذي يمثل عدد حسابات القوى العاملة لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن في شهر أكتوبر كان عدد الحسابات المفتوحة متوسطا حيث قدر بـ 42 حسابا وهذا راجع إلى قلة الطلب على فتح حساب بنكي وذلك راجع إلى عدة أسباب منها عدم التنشيط المالي للمتعاملين، وعدم الراحة والسهولة في فتح حساب بنكي، وهذا ما تم ملاحظته وتأكيدته أيضا في شهري نوفمبر وديسمبر، حيث تناقص عدد الحسابات المفتوحة إلى 19 حسابا في شهر نوفمبر و14 حسابا في شهر ديسمبر، أما في شهر جانفي فتزايد عدد الحسابات المفتوحة إلى 92 حسابا وذلك بسبب تزايد الطلب على فتح حساب بنكي، وفي شهري فيفري ومارس فقد تناقص الطلب على فتح حساب بنكي، ففتح 42 حسابا في شهر فيفري و21 حسابا في شهر مارس.

### 3.1 تحليل بيانات عدد حسابات خارج القوى العاملة لدى البنك:

الجدول رقم (04): عدد حسابات خارج القوى العاملة

| المتغير / المدة               | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|-------------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد حسابات خارج القوى العاملة | 12     | 16     | 14     | 22    | 45    | 29   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

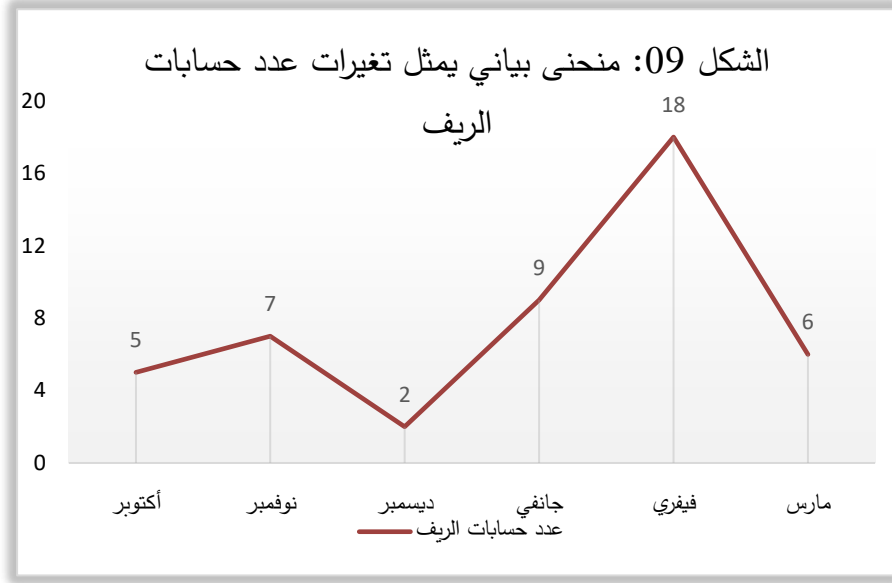
يوضح الجدول رقم (04) والشكل رقم (08) الذي يمثل عدد حسابات خارج القوى العاملة لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن في شهر أكتوبر كان عدد الحسابات المفتوحة كان قليلا حيث قدر بـ 12 حسابا وهذا راجع إلى قلة الطلب على فتح حساب بنكي من قبل المتعاملين غير العاملين، وهذا ما تم ملاحظته أيضا في شهري نوفمبر وديسمبر، حيث كان عدد الحسابات المفتوحة 16 حسابا في شهر نوفمبر 14 حسابا في شهر ديسمبر، أما في شهر جانفي فبدأ عدد الحسابات المفتوحة يتزايد وقدر بـ 22 حسابا وفي شهري فيفري تزايد عدد الطلب على فتح حساب فبلغ 45 حسابا، وفي شهر مارس فقد عدد الحسابات بـ 29 حسابا، وبشكل عام فإن عدد حسابات القوى غير العاملة المفتوحة قليلة جدا وخاصة بالنسبة لعدد حسابات القوى العاملة، وذلك راجع إلى عدة أسباب منها قلة الوعي المالي للمتعاملين، وعدم الراحة والسهولة في فتح حساب بنكي.

#### 4.1 تحليل بيانات عدد حسابات الريف لدى البنك:

##### الجدول رقم (05): عدد حسابات الريف لدى البنك

| المتغير/ المدة   | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|------------------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد حسابات الريف | 5      | 7      | 2      | 9     | 18    | 6    |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

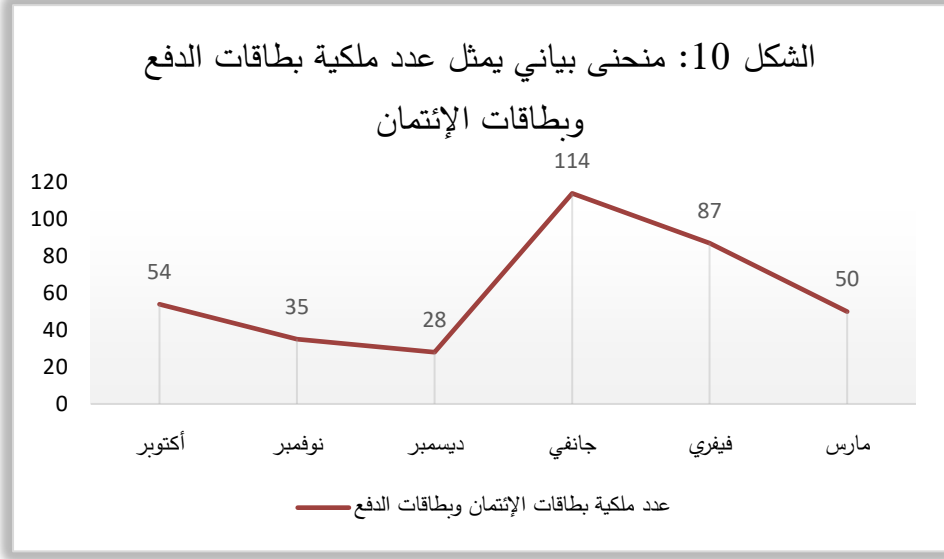
يوضح الجدول رقم (05) والشكل رقم (09) الذي يمثل عدد حسابات الريف لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن عدد حسابات الريف المفتوحة قليلة جدا حيث قدرت في شهر أكتوبر بـ 05 حسابات، وفي شهر نوفمبر 07 حسابات وفي شهر ديسمبر حسابين فقط، وفي شهر جانفي كان عدد الحسابات المفتوحة 09، أما في شهر فيفري فقد تزايد قليلا حيث بلغ عدد الحسابات المفتوحة 18 حسابا، وفي شهر مارس تناقص فأصبح 06 حسابات.

5.1 تحليل بيانات عدد ملكية بطاقات الدفع و بطاقات الائتمان:

الجدول رقم (06): عدد ملكية بطاقات الدفع و بطاقات الائتمان

| المتغير / المدة                          | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|--|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد ملكية بطاقات الدفع و بطاقات الائتمان | 54     | 35     | 28     | 114   | 87    | 50   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

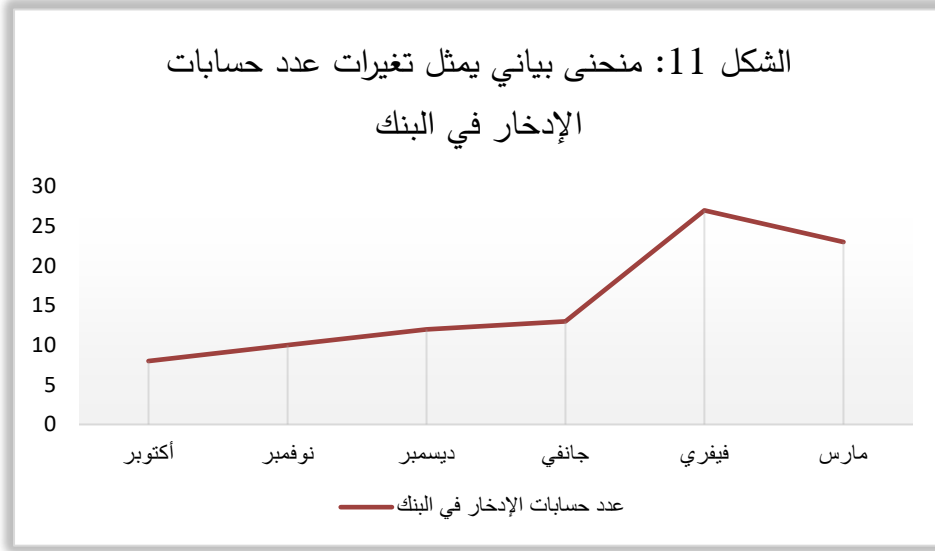
يوضح الجدول رقم (06) والشكل رقم (10) الذي يمثل عدد ملكية بطاقات الدفع و بطاقات الائتمان لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن في شهر أكتوبر كان عدد الحسابات المفتوحة متوسّطاً حيث قدر بـ 54 حساباً وهذا راجع إلى قلة الطلب على فتح حساب بنكي وذلك راجع إلى عدة أسباب منها عدم التنقيف المالي للمتعاملين، وعدم الراحة والسهولة في فتح حساب بنكي، وهذا ما تم ملاحظته وتأكيدّه أيضاً في شهري نوفمبر وديسمبر، حيث تناقص عدد الحسابات المفتوحة إلى 35 حساباً في شهر نوفمبر و28 حساباً في شهر ديسمبر، أما في شهر جانفي فتزايد عدد الحسابات المفتوحة إلى 114 حساباً وذلك بسبب تزايد الطلب على فتح حساب بنكي، وفي شهري فيفري ومارس فقد تناقص الطلب على فتح حساب بنكي، ففتح 87 حساباً في شهر فيفري و50 حساباً في شهر مارس.

6.1 تحليل بيانات عدد حسابات الإيداع في البنك:

الجدول رقم (07): عدد حسابات الإيداع في البنك

| الأسئلة                      | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|------------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد حسابات الإيداع في البنك؛ | 8      | 10     | 12     | 13    | 27    | 23   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

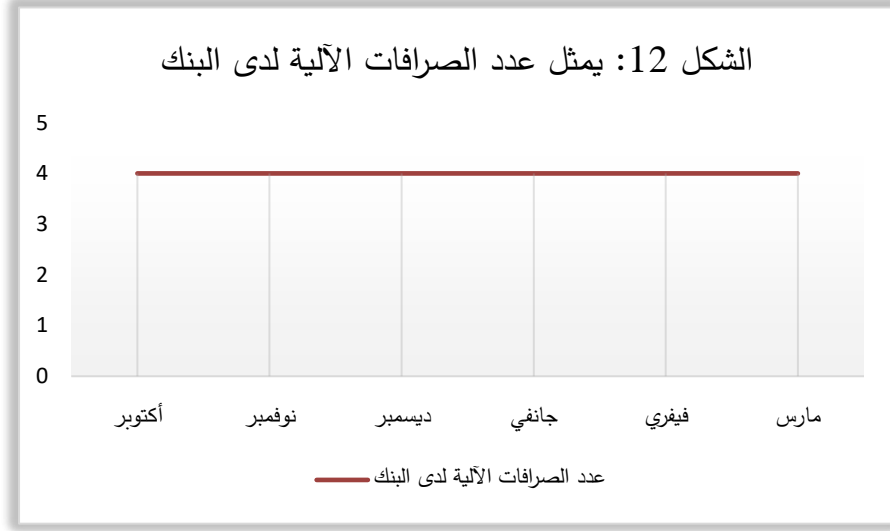
يوضح الجدول رقم (07) والشكل رقم (11) الذي يمثل عدد حسابات الإيداع لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن في شهر أكتوبر كان عدد الحسابات المفتوحة متوسطا حيث قدر بـ 08 حسابا وهذا راجع إلى قلة الطلب على فتح حساب بنكي وذلك راجع إلى عدة أسباب منها عدم التنقيف المالي للمتعاملين، وعدم الراحة والسهولة في فتح حساب بنكي، وهذا ما تم ملاحظته وتأكيدته أيضا في شهري نوفمبر وديسمبر، حيث تناقص عدد الحسابات المفتوحة إلى 10 حسابا في شهر نوفمبر 12 حسابا في شهر ديسمبر، أما في شهر جانفي فتزايد عدد الحسابات المفتوحة إلى 13 حسابا وذلك بسبب تزايد الطلب على فتح حساب بنكي، وفي شهري فيفري ومارس فقد تناقص الطلب على فتح حساب بنكي، ففتح 27 حسابا في شهر فيفري 23 حسابا في شهر مارس.

7.1 تحليل بيانات عدد الصرافات الآلية في البنك:

الجدول رقم (08): عدد الصرافات الآلية في البنك

| المتغير/ المدة          | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|-------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد أجهزة الصراف الآلي. | 04     | 04     | 04     | 04    | 04    | 04   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

يوضح الجدول رقم (08) والشكل رقم (12) الذي يمثل عدد الصرافات الآلية لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن عدد الصرافات الآلية بقي ثابتا في جميع الأشهر وقدر عددها بـ 04 صرافات موزعة على مجموعة من بلديات الولاية وهذا عدد قليل جدا من الصرافات الآلية حيث يدل على عدم توسيع البنك نطاقات تقديم خدماته مما يؤدي إلى صعوبة وصول المتعاملين إلى مكان قريب لتلقي الخدمة.

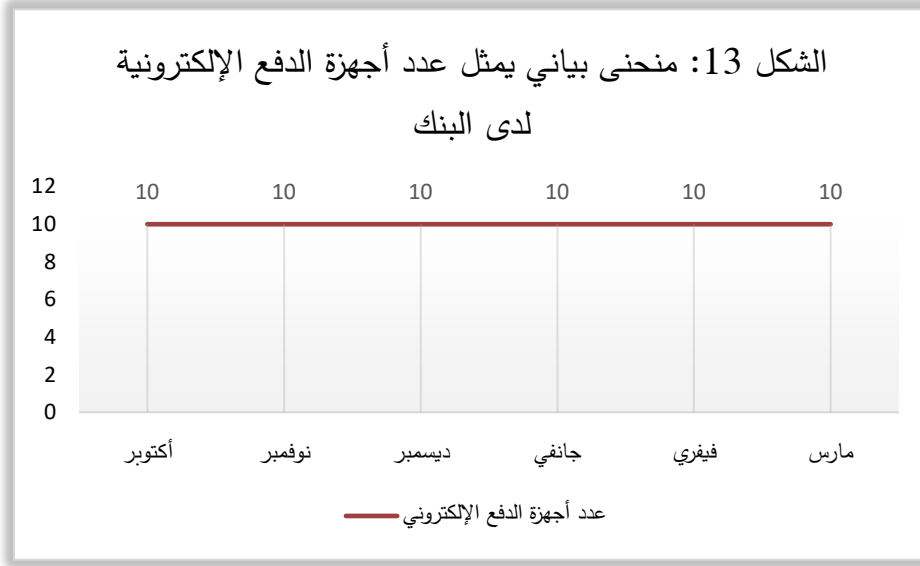


8.1 تحليل بيانات عدد أجهزة الدفع الإلكتروني لدى البنك:

الجدول رقم (09): يمثل عدد أجهزة الدفع الإلكتروني لدى البنك

| المتغير/ المدة             | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|----------------------------|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| عدد أجهزة الدفع الإلكتروني | 10     | 10     | 10     | 10    | 10    | 10   |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على معطيات مقدمة من طرف الوكالة.

يوضح الجدول رقم (09) والشكل رقم (13) الذي يمثل عدد أجهزة الدفع الإلكترونية لدى البنك خلال الأشهر من أكتوبر 2022 إلى مارس 2023، ويلاحظ أن عدد أجهزة الدفع الإلكتروني بقي ثابتاً في جميع الأشهر وقدر عددها بـ 10 أجهزة موزعة على وهذا يدل على عدم مثابرة البنك على تطوير وتوسيع خدماته بشكل مستمر.

**المبحث الثاني: دور تطبيق تكنولوجيا المعلومات والإتصال على الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-**

**المطلب الأول: تحديد مجتمع وعينة الدراسة وخصائصها**

يحتوي هذا المطلب على مجتمع الدراسة الميدانية وتحليل خصائص عينة الدراسة.

**1. خصائص عينة الدراسة:**

تتمثل خصائص العينة في مجموعة من النقاط التي يمكن تحديدها كالآتي :

**1.1 تحديد مجتمع وعينة الدراسة:**

مجتمع الدراسة هو جميع مفردات الظاهرة التي تدرس الذين يمثلون مشكلة الدراسة، ويتكون من الموظفين في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، وتم إختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، وهي عبارة عن مجموعة من الوحدات التي يتم إختيارها من مجتمع الدراسة لتمثل هذا المجتمع محل الدراسة، ولقد تم توزيع حوالي 30 إستببانا (أنظر الملحق رقم 21) على موظفي البنك وتم إسترجاعها بالكامل.

**2.1 الخصائص الديمغرافية لأفراد عينة الدراسة:**

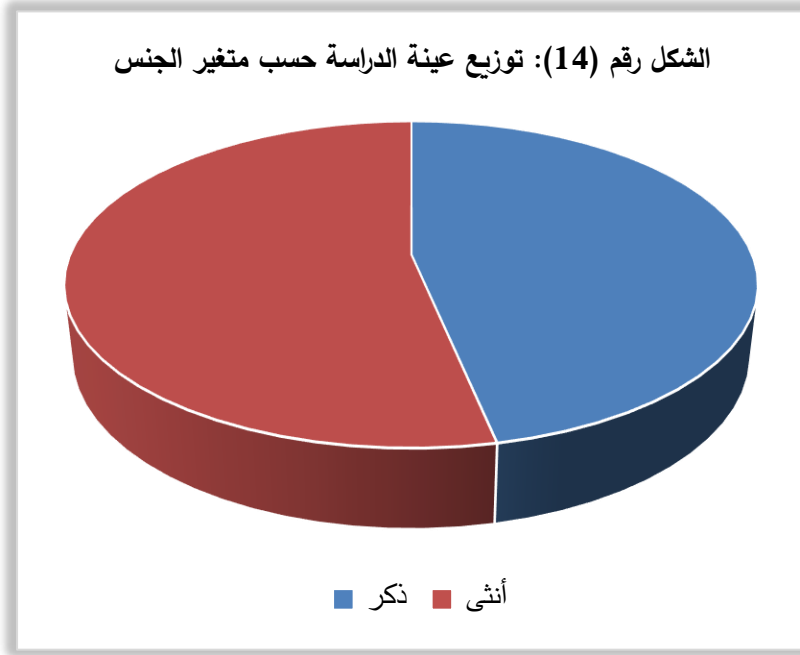
الخصائص الديمغرافية المتعلقة بأفراد العينة ملخصة في الجداول والأشكال التالية:

**1.2.1 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:**

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

| المتغير | الفئة والسمات | العدد | النسبة % |
|---------|---------------|-------|----------|
| الجنس   | ذكر           | 14    | 46.7     |
|         | أنثى          | 16    | 53.3     |
|         | المجموع       | 30    | 100      |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

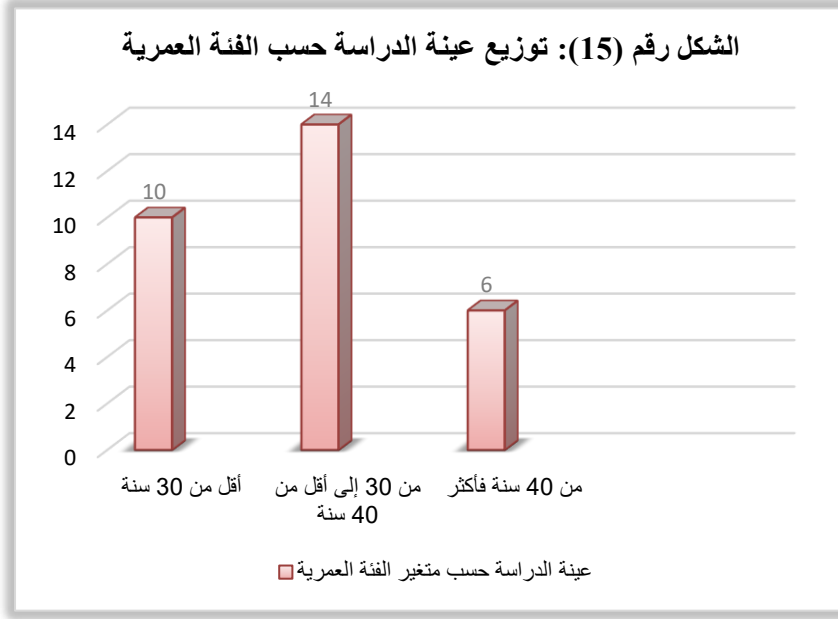
يتضح من خلال الجدول (10) والشكل البياني (14) أن العمال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة ذكورا وإناثا متساوون بالتقريب، حيث قدر عدد الإناث بـ 16 عاملة بنسبة 53.3 %، وفي مقابل 14 ذكرا عاملا بنسبة 46.7 % من أفراد العينة محل الدراسة.

### 2.2.1 توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية:

الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

| المتغير       | الفئة والسمات           | العدد | النسبة % |
|---------------|-------------------------|-------|----------|
| الفئة العمرية | أقل من 30 سنة           | 10    | 33.3     |
|               | من 30 إلى أقل من 40 سنة | 14    | 46.7     |
|               | من 40 سنة فأكثر         | 06    | 20       |
|               | المجموع                 | 30    | 100      |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

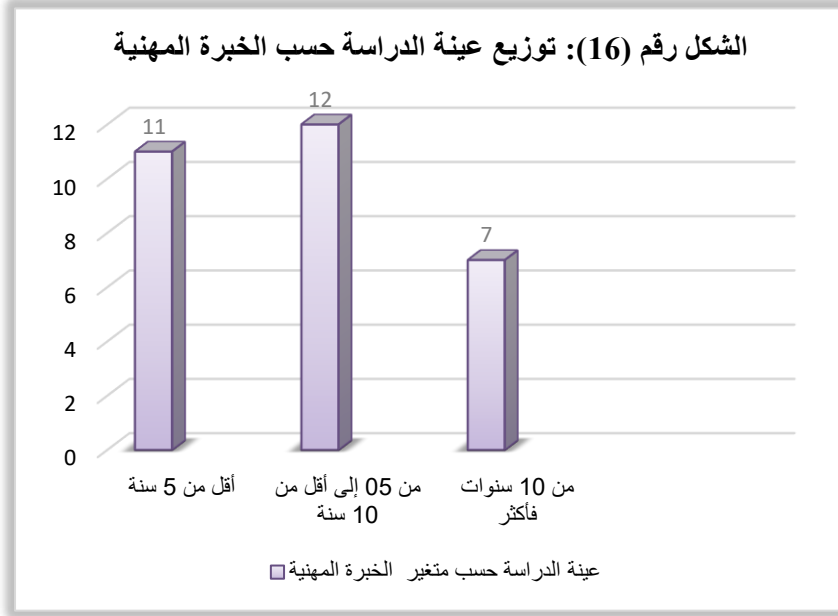
يوضح الجدول (10) والشكل البياني (15) توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئة العمرية حيث إتضح أن أغلب عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة تتراوح أعمارهم بين 30 سنة إلى أقل من 40 سنة، حيث قدر عددهم بـ 14 عاملا بنسبة 46.7 %، ثم تليها الفئة الأقل من 30 وكان عددهم 10 عمال بنسبة 33.3 %، ثم فئة الأكبر من 40 سنة وكان عددهم 06 عمال بنسبة 10%.

### 3.2.1 توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية:

الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية

| المتغير        | الفئة والسمات                  | العدد | النسبة % |
|----------------|--------------------------------|-------|----------|
| الخبرة المهنية | أقل من 5 سنوات                 | 11    | 36.7     |
|                | من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات | 12    | 40       |
|                | من 10 سنوات فأكثر              | 7     | 23.3     |
|                | المجموع                        | 30    | 100      |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يوضح الجدول (10) والشكل البياني (16) توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة المهنية حيث إتضح أن أغلب عمال بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة تنحصر خبرتهم المهنية في فئتين الفئة الأولى من 05 سنوات إلى أقل من 10 سنوات حيث قدر عددهم بـ 12 عاملا بنسبة 40 %، والفئة الثانية أقل من 05 سنوات خبرة وقدر عددهم بـ 11 عاملا بنسبة 36.7 %، ثم تليها الفئة الأكبر من 10 سنوات وكان عددهم 07 عمال بنسبة 23.3 %.

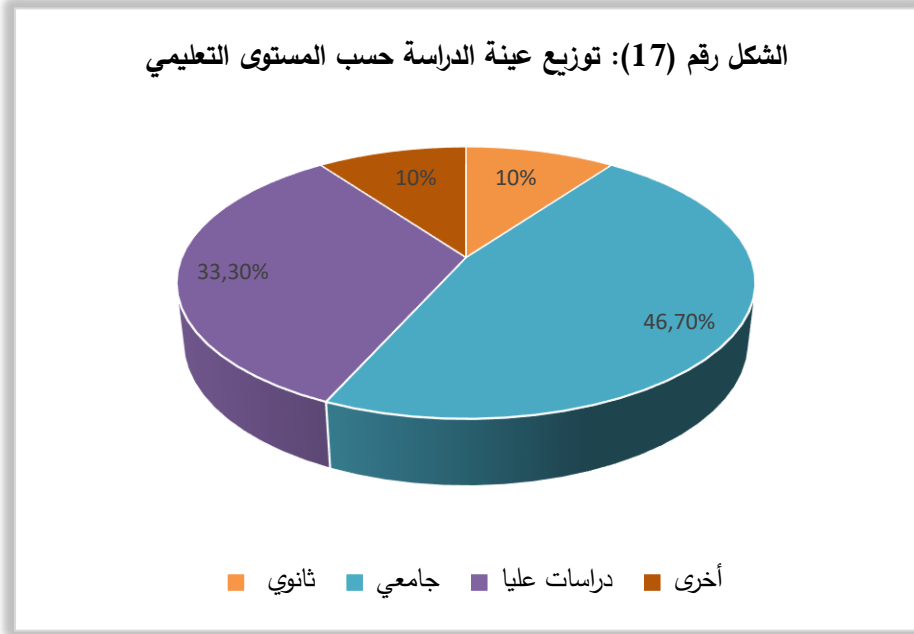
#### 4.2.1 توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (13): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

| المتغير          | الفئة والسمات | العدد | النسبة % |
|------------------|---------------|-------|----------|
| المستوى التعليمي | ثانوي         | 3     | 10       |
|                  | جامعي         | 14    | 46.7     |
|                  | دراسات عليا   | 10    | 33.3     |
|                  | أخرى          | 3     | 10       |
|                  | المجموع       | 30    | 100      |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

الشكل رقم (17): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

يتضح لنا من خلال الجدول (10) والشكل البياني (17) أن مستوى حاملي الشهادات الجامعية يمثل نسبة 46.7 %، أما أصحاب الدراسات العليا بنسبة 33.3 %، وهذا يدل على وجود حاملي الشهادات الجامعية بنسبة معتبرة داخل المؤسسة وهذا يرجع إلى شروط التوظيف التي تعتمد عليها، في حين تمثل نسبة الدراسات الأخرى والمستوى الثانوي 10 %، وهذا يدل على أنهم لا يحملون شهادات عليا وبالتالي فقد يكون إختيارهم بدافع كونهم يملكون خبرة طويلة مجال العمل.

#### المطلب الثاني: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات

سيتم التطرق في هذا المطلب إلى أساليب ومصادر جمع المعلومات لعرض نتائج الدراسة وذلك من خلال الإجابة على أسئلة الاستبيان وعرض وإبرز النتائج ومن ثم تحليلها، قصد التعرف على دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.

#### 1. الأدوات المستخدمة:

تم الإعتماد على نوعين من المصادر لجمع البيانات والمعلومات لهذه الدراسة كما يلي:

##### 1.1 المصادر الثانوية:

وتحتوي على المجالات العلمية بالعربية والأجنبية ومختلف المصادر النظرية المختصة في موضوع الشمول المالي والهاتف البنكي والتي من خلالها تم ضبط مشكلة الدراسة وفرضياتها، ثم تم تحديد المجتمع الإحصائي الذي يتفق مع نموذج البحث كما تم تحديد المدى الذي يقيسه الاستبيان الذي سيتم توزيعه.

## 2.1 المصادر الأولية:

تم استخدام تقنية الإستبيان لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، لمعرفة مدى إدراكهم لأهمية موضوع الدراسة وكذلك معرفة آرائهم، حيث تم وضع شرح مبسط لأجزاء الإستبيان كما يلي:

**1.2.1 الجزء الأول:** ويضم البيانات الشخصية لأفراد عينة الدراسة والمتمثلة في: الجنس، الفئة العمرية، المستوى التعليمي، والخبرة المهنية.

### 2.2.1 الجزء الثاني: ويضم محاور الإستبيان وهي:

**المحور الأول:** متعلق بالشمول المالي، يتضمن ثلاثة أبعاد، حيث تم الإعتماد على العديد من الدراسات السابقة مع القيام ببعض التعديلات عليها لتناسب الدراسة الحالية:

- **البعد الأول:** الوصول للخدمة المالية، يحتوي على خمس فقرات؛
- **البعد الثاني:** استخدام الخدمات المالية، يحتوي على خمس فقرات؛
- **البعد الثالث:** جودة الخدمات المالية، يحتوي على ستة فقرات.

**المحور الثاني:** خاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال، ويتضمن ثلاثة عشر فقرة حيث تم الإعتماد على الدراسات السابقة في صياغة فقراته مع القيام ببعض التعديلات عليها حتى تتناسب مع دراستنا.

## 2. أساليب التحليل الإحصائي:

للإجابة على أسئلة الدراسة وإختبار صحة الفرضيات تم استخدام أساليب إحصائية من خلال إدخال المعطيات إلى الحاسوب وتحليلها بإستخدام برنامج SPSS V27 كما يلي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي وذلك لوصف عينة الدراسة وإظهار خصائصها من التكرارات والنسب المئوية، والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري؛
- حساب معامل ألفا كرونباخ لتحديد الإتساق الداخلي بين فقرات الإستبيان؛
- إختبارات التوزيع الطبيعي.

وصيغت الإستمارة وفقا لسلم ليكارت والمتكون من الدرجات الخمسة للموافقة الموالية:

### الجدول رقم (14): درجات سلم ليكارت

| الدرجة | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |
|--------|------------|-------|-------|-----------|----------------|
| الرقم  | 5          | 4     | 3     | 2         | 1              |

المصدر: من إعداد الطالبتين

بعد ذلك يتم حساب المتوسط المرجح لدرجات سلم ليكارت التي من خلالها يحدد درجة إستجابات أفراد العينة لعبارات الإستبيان، ويمكن توضيحها في الجدول الموالي:

الجدول رقم (15): تحديد طول الفئات في مقياس ليكرت الخماسي

| درجة الموافقة | مستوى المتوسط المرجح |
|---------------|----------------------|
| منخفضة جدا    | [ من 1 إلى 1.8 ]     |
| منخفضة        | [ من 1.8 إلى 2.6 ]   |
| متوسطة        | [ من 2.61 إلى 3.4 ]  |
| مرتفعة        | [ من 3.41 إلى 4.2 ]  |
| مرتفعة جدا    | [ من 4.21 إلى 5 ]    |

المصدر: من إعداد الطالبتين

يوضح الجدول رقم (11) تحديد طول الخلايا لمقياس ليكرت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا)، حيث تم حساب طول الفئة والذي يساوي حاصل قسمة عدد المسافات، (من 1 إلى 2، من 2 إلى 3، من 3 إلى 4، ومن 4 إلى 5)، على عدد الخيارات المتاحة أمام المستجوبين (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة)، وعليه يساوي طول الفئة  $0.8=4/5$  ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد 01 الصحيح وذلك لتحديد الحد الأعلى للخلية.

3. تحديد صدق وثبات أداة الدراسة:

تم تحديد ثبات أداة الدراسة بواسطة معامل ألفا كرونباخ من خلال برنامج التحليل الإحصائي spss أما صدق أداة الدراسة فيساوي الجذر التربيعي لـ ألفا كرونباخ، وتعد نسبة 60% بالنسبة لمعامل ألفا كرونباخ مقبولة إحصائيا، وتتمثل في الجدول التالي:

الجدول رقم (16): تحديد صدق وثبات أداة الدراسة

| الرقم | المحاور             | عدد الفقرات | معامل الثبات | معامل الصدق |
|-------|---------------------|-------------|--------------|-------------|
| 1     | فقرات المحور الأول  | 16          | 0.775        | 0.88        |
| 2     | فقرات المحور الثاني | 13          | 0.644        | 0.814       |
|       | كل فقرات الاستبيان  | 29          | 0.771        | 0.878       |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

زيادة معامل ألفا كرونباخ تعني زيادة ثبات العينات من عكس العينة على مجتمع الدراسة، إذ يقيس هذا المعامل فعلا عن مدى فعالية الاستبيان ومدى تحقيقه لأهداف الدراسة، ويلاحظ أن كل النسب كانت أعلى من النسبة المعتمدة إحصائيا والتي تبلغ 60% وهذا يدل على ثبات أداة الدراسة.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الدراسة

في هذا المطلب سيتم عرض البيانات الأساسية والتي تمثل استنتاجات أفراد المجتمع نحو متغيرات الواردة في أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، وقد تم الاستعانة في ذلك ببرنامج spss.



1. تحليل نتائج المحور الأول الخاص بالشمول المالي:

ينقسم المحور الأول للاستبيان إلى ثلاثة أبعاد سيتم تحليلها كما يلي:

1.1 تحليل فقرات البعد الأول المتعلق بالوصول للخدمات المالية:

الجدول رقم (17): التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات بعد الوصول للخدمة المالية

| الرقم  | العبارات   | التكرارات والنسب المئوية |            |       |       |                | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الاتجاه |
|--------|--|--------------------------|------------|-------|-------|----------------|---------------|-------------------|---------|
|        |  | المقياس                  | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق بشدة |               |                   |         |
| 1      | يوفر البنك سهولة فتح واستخدام حساب مصرفي دون عوائق؛      | العدد                    | 9          | 13    | 2     | 3              | 3.73          | 1.28              | مرتفعة  |
|        |  | النسبة %                 | 30         | 43.3  | 6.7   | 10             |               |                   |         |
| 2      | يهتم البنك بسرعة إنجاز الخدمات البنكية؛                  | العدد                    | 9          | 10    | 3     | 0              | 3.66          | 1.18              | مرتفعة  |
|        |  | النسبة %                 | 30         | 33.3  | 10    | 0              |               |                   |         |
| 3      | يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية؛        | العدد                    | 4          | 6     | 11    | 5              | 3             | 1.25              | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 13.3       | 20    | 36.7  | 16.7           |               |                   |         |
| 4      | تتماثل الفروع البنكية في الخدمات التي تقدمها؛            | العدد                    | 7          | 6     | 5     | 3              | 3.16          | 1.36              | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 23.3       | 20    | 16.7  | 10             |               |                   |         |
| 5      | يتم اختيار مواقع الوكالات البنكية التي يسهل الوصول إليها | العدد                    | 5          | 10    | 6     | 6              | 3.16          | 1.39              | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 16.7       | 33.3  | 20    | 20             |               |                   |         |
| متوسطة | الإجمالي   |                          |            |       |       | 3.34           | 0.61          | متوسطة            |         |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

جاءت الفقرة الأولى في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.73 وانحراف معياري 1.28 وهذا دليل على موافقة أغلب أفراد العينة بأن البنك يوفر سهولة فتح واستخدام حساب مصرفي دون عوائق، أما في المرتبة الثانية تأتي الفقرة الثانية بمتوسط حسابي 3.66 وانحراف معياري 1.18 معناه أيضا أن أفراد العينة مع فكرة أن البنك يوفر السرعة في إنجاز الخدمات البنكية وأن سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك يسرع الوصول لتلك الخدمات.

ثم تليها الفقرة الرابعة والفقرة الخامسة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 1.36 و1.39 على التوالي، وهذا يدل على أن الأفراد موافقون بدرجة متوسطة على أن الفروع البنكية تتماثل في الخدمات التي تقدمها فحسب رأيهم فإن لكل بنك خدماته الخاصة تميزه على غيره من الفروع البنكية ويتميز بها على غرار الآخر كما أنهم موافقون بدرجة متوسطة على اختيار المواقع التي يسهل الوصول إليها فالمهم بدرجة قصوى هو سهولة الفتح والاستخدام وعدم وجود اختيار مواقع الوكالات البنكية التي يسهل الوصول إليها.

ثم تأتي الفقرة الخامسة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3 وانحراف معياري 1.25 وهذا يدل أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يوفر ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية. إجمالاً جاء هذا البعد الخاص بالوصول للخدمة المالية بمتوسط حسابي 3.34 وانحراف معياري 0.61 مما يشير إلى الموافقة المتوسطة على هذا البعد من قبل أفراد العينة أي أن المؤسسة تهتم تقريبا بوصول العملاء للخدمة المالية.

## 2.1 تحليل فقرات البعد الثاني المتعلق باستخدام الخدمات المالية:

يمكن تلخيص النتائج الخاصة بفقرات بعد استخدام الخدمات المالية في الجدول التالي:

الجدول رقم (18): التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات بعد استخدام الخدمات المالية

| الرقم  | العبارات   | التكرارات والنسب المئوية |            |       |       |           |                | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الإتجاه |
|--------|--|--------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------------|-------------------|---------|
|        |  | المقياس                  | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |               |                   |         |
| 6      | يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها للزبائن          | العدد                    | 5          | 12    | 6     | 4         | 3              | 3.4           | 1.22              | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 16.7       | 40    | 20    | 13.3      | 10             |               |                   |         |
| 7      | يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار  | العدد                    | 3          | 8     | 6     | 10        | 3              | 2.933         | 1.2               | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 10         | 26.7  | 20    | 33.3      | 10             |               |                   |         |
| 8      | لا تعتبر الرسوم البنكية عائقا في استخدام الخدمات البنكية المتاحة | العدد                    | 3          | 8     | 7     | 6         | 6              | 2.866         | 1.3               | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 10         | 26.7  | 23.3  | 20        | 20             |               |                   |         |
| 9      | يهتم الزبون باستخدام الخدمات المالية للبنك خاصة الجديدة منها     | العدد                    | 5          | 14    | 3     | 4         | 4              | 3.4           | 1.3               | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 16.7       | 46.7  | 10    | 13.3      | 13.3           |               |                   |         |
| 10     | يقوم البنك بتسهيل وتبسيط الإجراءات المتعلقة بخدماته              | العدد                    | 6          | 8     | 7     | 6         | 3              | 3.266         | 1.284             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 20         | 26.7  | 23.3  | 20        | 10             |               |                   |         |
| متوسطة |  | الإجمالي                 |            |       |       |           |                | 3.173         | 0.799             | متوسطة  |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

جاءت الفقرة الأولى والفقرة التاسعة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.4 وانحراف معياري 1.22 و1.3 على التوالي، وهذا دليل على موافقة أفراد العينة بدرجة متوسطة بأن البنك يقوم بدراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها للزبائن، كما أن الزبون يهتم باستخدام الخدمات المالية للبنك خاصة الجديدة منها بدرجة متوسطة فهم يهتمون بكيفية عرض الخدمة وكيفية استخدامها بالدرجة الأولى، أما في المرتبة

الثانية تأتي الفقرة العاشرة بمتوسط حسابي 3.266 وانحراف معياري 1.28 معناه أيضا أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يقوم بتسهيل وتبسيط الإجراءات المتعلقة بخدماته.

ثم تليها الفقرة السابعة في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.93 وانحراف معياري 1.2 وهذا يدل على أن الأفراد موافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يوفر دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء ويجده باستمرار، ثم تأتي الفقرة الثامنة في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.86 وانحراف معياري 1.3 وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على أن الرسوم البنكية لا تعتبر عائقا في استخدام الخدمات البنكية المتاحة، فحسب رأيهم أنها من الممكن أن تشكل عائقا في بعض الأحيان.

إجمالا جاء هذا البعد الخاص باستخدام الخدمات المالية بمتوسط حسابي 3.173 وانحراف معياري 0.799 مما يشير إلى الموافقة المتوسطة على هذا البعد من قبل أفراد العينة أي أن المؤسسة تهتم بدرجة متوسطة على تسهيل استخدام الخدمات المالية في البنك.

3.1 تحليل فقرات البعد الثالث المتعلق بجودة الخدمات المالية:

الجدول رقم (19): التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات البعد الثالث

| الرقم  | العبارات   | التكرارات والنسب المئوية |            |       |       |           |                | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الإتجاه |
|--------|--|--------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------------|-------------------|---------|
|        |  | المقياس                  | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |               |                   |         |
| 11     | الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة                                   | العدد                    | 5          | 13    | 7     | 2         | 3              | 3.5           | 1.167             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 16.7       | 43.3  | 23.3  | 6.7       | 10             |               |                   |         |
| 12     | تقدم الخدمات البنكية من قبل البنك للعميل في الوقت المناسب                                      | العدد                    | 3          | 8     | 6     | 9         | 4              | 2.9           | 1.241             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 10         | 26.7  | 20    | 30        | 13.3           |               |                   |         |
| 13     | الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير (سرعة تقديم الخدمات)                                      | العدد                    | 2          | 5     | 9     | 9         | 5              | 2.666         | 1.154             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 6.7        | 16.7  | 30    | 30        | 16.7           |               |                   |         |
| 14     | يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة (التنوع)   | العدد                    | 4          | 9     | 10    | 6         | 1              | 3.3           | 1.055             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 13.3       | 30    | 33.3  | 20        | 3.3            |               |                   |         |
| 15     | وجود قوانين وأنظمة مصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع طرق الاحتيال والممارسات غير العادلة | العدد                    | 11         | 6     | 5     | 4         | 4              | 3.5           | 1.455             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 36.7       | 20    | 16.7  | 13.3      | 13.3           |               |                   |         |
| 16     | يحافظ البنك بنسخ احتياطية من البرامج والبيانات بالحاسوب  | العدد                    | 7          | 13    | 4     | 4         | 2              | 3.633         | 1.188             | متوسطة  |
|        |  | النسبة %                 | 23.3       | 43.3  | 13.3  | 13.3      | 6.7            |               |                   |         |
| متوسطة |  | الإجمالي                 |            |       |       |           |                | 3.255         | 0.59              | متوسطة  |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

جاءت الفقرة السادسة عشر في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.633 وانحراف معياري 1.18 وهذا يدل على موافقة أفراد العينة بأن البنك يقوم بحفظ نسخ احتياطية من البرامج والبيانات المخزنة بالحاسوب، وذلك للحفاظ على أمن البيانات واسترجاعها بسهولة، أما في المرتبة الثانية تأتي الفقرة الحادية عشر والفقرة الخامسة عشر بمتوسط حسابي 3.5 وانحراف معياري 1.167 و 1.455 على التوالي معناه أيضا أن أفراد العينة يوافقون على أن الجهود التي يبذلها البنك في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها.

ثم تليها الفقرة الرابعة عشر في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 3.33 وانحراف معياري 1.05 وهذا يدل على أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة، ثم تأتي الفقرة الثانية عشر في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.9 وانحراف معياري 1.241 وهذا يعني أن درجة موافقة أفراد العينة متوسطة مما يدل على أن تقديم الخدمات البنكية من قبل البنك للعميل في لا تتم دائما في الوقت المناسب الذي تم تحديده، ثم تأتي الفقرة الثالثة عشر بمتوسط حسابي 2.66 وانحراف معياري 1.154 وهذا يدل أن أغلب أفراد العينة لا يوافقون على أن الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير، وهذا يعني أنهم لا يملكون الوسائل الملائمة لتسريع تقديم الخدمة للزبون.

إجمالا جاء هذا البعد الخاص بجودة الخدمات المالية بمتوسط حسابي 3.255 وانحراف معياري 0.59 مما يشير إلى الموافقة المتوسطة على هذا البعد من قبل أفراد العينة أي أن المؤسسة تهتم بدرجة متوسطة على جودة تقديم خدماتها.

2. تحليل نتائج المحور الثاني الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال:

الجدول رقم (20): التكرارات والنسب المئوية وقيم الوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات الأفراد لفقرات المحور الثاني

| الرقم | العبارات  | التكرارات والنسب المئوية |            |       |       |           |                | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الإتجاه |
|-------|---|--------------------------|------------|-------|-------|-----------|----------------|---------------|-------------------|---------|
|       |   | المقياس                  | موافق بشدة | موافق | محايد | غير موافق | غير موافق بشدة |               |                   |         |
| 17    | لدى البنك تجهيزات متطورة خاصة بالاتصال والمعلومات (أجهزة الإعلام الآلي)             | العدد                    | 8          | 10    | 8     | 3         | 1              | 3.7           | 1.087             | مرتفعة  |
|       |   | النسبة %                 | 26.7       | 33.3  | 26.7  | 10        | 3.3            |               |                   |         |
| 18    | يوظف البنك أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدماته                             | العدد                    | 7          | 12    | 7     | 1         | 3              | 3.633         | 1.188             | متوسطة  |
|       |   | النسبة %                 | 23.3       | 40    | 23.3  | 3.3       | 10             |               |                   |         |
| 19    | لدى البنك عدد كافي من الصرافات الآلية   | العدد                    | 2          | 6     | 9     | 9         | 4              | 2.766         | 1.135             | متوسطة  |
|       |   | النسبة %                 | 6.7        | 20    | 30    | 30        | 13.3           |               |                   |         |
| 20    | يعتمد البنك بشكل كبير في خدماته على شبكات الاتصال (الأنترنت، الإكسترنات، الأنترانت) | العدد                    | 6          | 12    | 2     | 8         | 2              | 3.4           | 1.275             | متوسطة  |
|       |   | النسبة %                 | 20         | 40    | 6.7   | 26.7      | 6.7            |               |                   |         |
| 21    | يستخدم البنك البريد الإلكتروني للتواصل مع عملائه                                    | العدد                    | 3          | 5     | 8     | 10        | 4              | 2.766         | 1.194             | متوسطة  |
|       |   | النسبة %                 | 10         | 16.7  | 26.7  | 33.3      | 13.3           |               |                   |         |
| 22    | يتم التواصل مع البنك عبر الهاتف الذكي   | العدد                    | 4          | 8     | 7     | 8         | 3              | 3.066         | 1.229             | متوسطة  |
|       |   | النسبة %                 | 13.3       | 26.7  | 23.3  | 26.7      | 10             |               |                   |         |

الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

|        |       |       |          |      |      |      |      |          |  |    |
|--------|-------|-------|----------|------|------|------|------|----------|--|----|
| منخفضة | 1.098 | 2.633 | 5        | 10   | 6    | 9    | 0    | العدد    | يوفر البنك المعلومات اللازمة عن خدماته عبر شبكة التواصل الاجتماعي  | 23 |
|        |       |       | 16.7     | 33.3 | 20   | 30   | 0    | النسبة % |  |    |
| متوسطة | 1.144 | 3     | 2        | 11   | 4    | 11   | 2    | العدد    | يواكب البنك آخر التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال  | 24 |
|        |       |       | 6.7      | 36.7 | 13.3 | 36.7 | 6.7  | النسبة % |  |    |
| متوسطة | 1.24  | 2.8   | 5        | 8    | 8    | 6    | 3    | العدد    | يقوم البنك باختيار العاملين الذين يمتلكون خبرات متنوعة ومعرفة واسعة ومستوى متقدم في التعامل مع هذه التكنولوجيا | 25 |
|        |       |       | 16.7     | 26.7 | 26.7 | 20   | 10   | النسبة % |  |    |
| منخفضة | 1.347 | 2.666 | 6        | 11   | 4    | 5    | 4    | العدد    | يقوم البنك بالتفاوض والتشاور مع العمال قبل اقتناء التكنولوجيا  | 26 |
|        |       |       | 20       | 36.7 | 13.3 | 16.7 | 13.3 | النسبة % |  |    |
| متوسطة | 1.205 | 3.166 | 4        | 5    | 5    | 14   | 2    | العدد    | يضع البنك ميزانية للمعدات والبرمجيات المراد شراؤها   | 27 |
|        |       |       | 13.3     | 16.7 | 16.7 | 46.7 | 6.7  | النسبة % |  |    |
| متوسطة | 1.284 | 3.066 | 4        | 7    | 6    | 9    | 4    | العدد    | يقوم البنك بتبادل الخبرات التقنية بالتكنولوجيا الجديدة   | 28 |
|        |       |       | 13.3     | 23.3 | 20   | 30   | 13.3 | النسبة % |  |    |
| منخفضة | 1.252 | 2.533 | 8        | 8    | 5    | 8    | 1    | العدد    | يضمن البنك إتاحة البيانات في أي وقت  | 29 |
|        |       |       | 26.7     | 26.7 | 16.7 | 26.7 | 3.3  | النسبة % |  |    |
| متوسطة | 0.565 | 3.015 | الإجمالي |      |      |      |      |          |  |    |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS



جاءت الفقرة السابعة عشر في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي 3.7 وانحراف معياري 1.087 وهذا يدل على موافقة أغلب أفراد العينة على أن لدى البنك أجهزة متطورة خاصة بالاتصال والمعلومات، ثم تليها الفقرة الثامنة عشر بمتوسط حسابي 3.633 وانحراف معياري 1.188 وهذا يدل على موافقة أغلب أفراد العينة بأن البنك يوظف أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدماته.

أما في المرتبة الثانية تأتي الفقرة السابعة والعشرون بمتوسط حسابي 3.16 وانحراف معياري 1.20 معناه أيضا أن أفراد العينة يوافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يضع ميزانية للمعدات والبرمجيات المراد شراؤها، ثم تأتي الفقرة عشرون في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 3.4 وانحراف معياري 1.27، وهذا يعني أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يعتمد بشكل كبير في خدماته على شبكات الاتصال (الإنترنت، الأكسترنات، الأنترانت).

أما في المرتبة الخامسة تأتي الفقرة الثانية والعشرون والثامنة والعشرون بمتوسط حسابي 3.066 وانحراف معياري 1.22 و 1.28، وهذا يدل على أن الأفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على أن يتم التواصل البنك عبر الهاتف الذكي، كما أنهم موافقون بدرجة متوسطة على أن يقوم البنك بتبادل الخبرات التقنية بالتكنولوجيا الجديدة، ثم تليها الفقرة أربعة وعشرون في المرتبة السادسة بمتوسط حسابي 3 وانحراف معياري 1.14، معناه أيضا أن أفراد العينة موافقون بدرجة متوسطة على أن البنك يواكب آخر التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

أما في المرتبة السابعة تأتي الفقرة التاسعة عشر والواحدة وعشرون بمتوسط حسابي 2.766 وانحراف معياري 1.13 و 1.19 على التوالي، وهذا يدل على أن أغلب أفراد العينة لا يوافقون على أن لدى البنك عدد كافي من الصرافات الآلية وأنه يستخدم البريد الإلكتروني للتواصل مع عملائه، ثم تأتي الفقرة ستة وعشرون في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي 2.666 وانحراف معياري 1.34 معناه أيضا أن أغلب أفراد العينة لا يوافقون على أن يقوم البنك بالتفاوض والتشاور مع العمال قبل اقتناء التكنولوجيا.

ثم تأتي الفقرة ثلاثة وعشرون في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي 2.633 وانحراف معياري 1.09 وهذا أيضا يعني أن أغلب أفراد العينة لا يوافقون على أن البنك يوفر المعلومات اللازمة عن خدماته عبر شبكة التواصل الاجتماعي، ثم تأتي الفقرة تسعة وعشرون في المرتبة العاشرة بمتوسط حسابي 2.533 وانحراف معياري 1.25 وهذا يدل على أن الأفراد العينة موافقون بدرجة منخفضة على أن البنك يضمن إتاحة البيانات في أي وقت.

ثم تأتي الفقرة خمسة وعشرون في المرتبة الحادية عشر بمتوسط حسابي 2.8 وانحراف معياري 1.24 معناه أيضا أن أفراد العينة موافقون بدرجة منخفضة بأن يقوم البنك باختيار العاملين الذين يمتلكون خبرات متنوعة ومعرفة واسعة ومستوى متقدم في التعامل مع هذه التكنولوجيا.

إجمالا جاء هذا المحور الخاص بتكنولوجيا المعلومات والاتصال بمتوسط حسابي 3.015 وانحراف معياري 0.56 وهذا مما يشير إلى الموافقة المتوسطة من قبل أفراد العينة على أن البنك لا يستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال كثيرا، الأمر الذي يجعله متأخرا في مجال التكنولوجيا.

المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى إختبار الفرضيات الفرعية والفرضية الرئيسية للدراسة.

لإجراء إختبار الفرضيات يتم وضع الفرضية قيد الإختبار ومنه تحتل الرفض أو القبول وفقا لما يلي:

- تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$ : يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة  $\alpha$  أصغر أو يساوي 0.05.

- تقبل الفرضية البديلة  $H_1$ : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية إذا كان مستوى الدلالة  $\alpha$  أكبر من 0.05؛ سيتم عرض وتفسير النتائج ومناقشة الفرضيات الفرعية من أجل معرفة العلاقة بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة (الوصول إلى الخدمات المالية، إستخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) وتكنولوجيا المعلومات والإتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة بدر تبسة -488؛

لإختبار الفرضيات الفرعية تم الإعتماد على نتائج الإنحدار الخطي البسيط والذي يدرس العلاقة بين المتغير المستقل وهو تكنولوجيا المعلومات والإتصال، والمتغير التابع وهو الشمول المالي، وقسم الشمول المالي إلى ثلاث أبعاد ليتم دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال على تعزيز كل بعد من الأبعاد الثلاثة، والتي تمثل الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، ثم يتم دراسة دور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز الشمول المالي، كما تم الإعتماد على معامل الارتباط لمعرفة طبيعة العلاقة (طردية أو عكسية)، عند مستوى دلالة  $\alpha \leq 0.05$  وقد تم حساب معامل التحديد  $R_2$  لمعرفة نسبة تفسير المتغير التابع نتيجة المتغير المستقل.

ويمكن توضيح نتائج اختبار الفرضيات الفرعية من خلال الجداول التالي:

**1. نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى:**

-  $H_0$  : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.

-  $H_1$  : لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.

الجدول التالي يمثل نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى:

الجدول رقم (21): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الأولى

| مستوى<br>SIG | قيمة T | قيمة<br>BETA | الخطأ<br>المعياري | قيمة B | المتغير التابع<br>(الشمول المالي) | المتغير<br>المستقل                 |
|--------------|--------|--------------|-------------------|--------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 0.139        | 1.524  | 0.277        | 0.197             | 0.3    | الوصول إلى الخدمات<br>المالية     | تكنولوجيا<br>المعلومات<br>والإتصال |
|              |        |              |                   | 0.277  | قيمة R                            |                                    |
|              |        |              |                   | 0.077  | قيمة R <sup>2</sup>               |                                    |
|              |        |              |                   | 2.322  | قيمة F                            |                                    |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قيمة R: معامل الارتباط

قيمة R<sup>2</sup>: معامل التحديد

قيمة F: معامل القيم الحرجة فيشر عند مستوى الدلالة 0.05، حيث  $df_1=01$  و  $df_2=28$

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال والبعد الأول من أبعاد المتغير التابع الشمول المالي، وهو الوصول إلى الخدمات المالية، ليتم من خلاله معرفة مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية، وتبين نتائج الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95%، وأظهرت قيمة t المقدر بـ 1.524 أن القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية لا يتأثر بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والإتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، كما قدر مستوى الدلالة بـ 0.139 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  والتي تعبر على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وتقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التالية:

- لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

وبالنسبة لمعامل الارتباط R والذي قدرت نسبته بـ 27.7%، وهذا يدل على أنه توجد علاقة طردية ضعيفة جدا بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- ولا يرتبطان بشكل كبير، و قدرت قيمة معامل التحديد  $R^2$  بـ 7.7% وهي نسبة منخفضة جدا لدور تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، و قدرت قيمة F أيضا بـ 2.322 وهي أقل من القيمة الجدولية والتي تمثل  $F=7.636$  وهذا ما يؤكد أن الفرضية الصفرية  $H_0$  مرفوضة.

2. نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

- $H_0$  : لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز استخدام الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.
- $H_1$  : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز استخدام الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.
- الجدول التالي يمثل نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الجدول رقم (22): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثانية

| مستوى<br>SIG | قيمة T | قيمة BETA | الخطأ<br>المعياري | قيمة B | المتغير التابع<br>(الشمول المالي) | المتغير<br>المستقل                 |
|--------------|--------|-----------|-------------------|--------|-----------------------------------|------------------------------------|
| 0.001        | 3.368  | 0.567     | 0.220             | 0.801  | إستخدام الخدمات<br>المالية        | تكنولوجيا<br>المعلومات<br>والإتصال |
|              |        |           |                   | 0.567  | قيمة R                            |                                    |
|              |        |           |                   | 0.321  | قيمة R <sup>2</sup>               |                                    |
|              |        |           |                   | 13.237 | قيمة F                            |                                    |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قيمة R: معامل الارتباط

قيمة R<sup>2</sup>: معامل التحديد

قيمة F: معامل القيم الحرجة فيشر عند مستوى الدلالة 0.05، حيث  $df_1=01$  و  $df_2=28$

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والإتصال والبعد الثاني من أبعاد المتغير التابع الشمول المالي، وهو استخدام الخدمات المالية، ليتم من خلاله معرفة مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز القدرة على استخدام الخدمات المالية، وتبين نتائج الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95%، وأظهرت قيمة t المقدر بـ 3.368 أن القدرة على استخدام الخدمات المالية يتأثر بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والإتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، كما قدر مستوى الدلالة بـ 0.001 وهي أقل من 0.05 وبالتالي لا تقبل الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تعبر على أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز استخدام الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وتقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  التالية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- وبالنسبة لمعامل الارتباط R والذي قدرت نسبته بـ 56.7%، وهذا يدل على أنه توجد علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات والإتصال والقدرة على استخدام الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية

## الفصل الثاني: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

وكالة تبسة -488- وهما يرتبطان، وقدرت قيمة معامل التحديد  $R^2$  بـ 32.1% وهي نسبة متوسطة لتفسير دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز استخدام الخدمات المالية، وقدرت قيمة F أيضا بـ 13.237 وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تمثل  $F=7.636$  وهذا مايؤكد أن الفرضية  $H_0$  مقبولة.

### 3. نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

- $H_0$  : لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز جودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-
- $H_1$  : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز جودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

### الجدول رقم (23): نتائج إختبار الفرضية الفرعية الثالثة

| المتغير المستقل              | المتغير التابع (الشمول المالي) | قيمة B | الخطأ المعياري | قيمة BETA | قيمة T | مستوى SIG |
|------------------------------|--------------------------------|--------|----------------|-----------|--------|-----------|
| تكنولوجيا المعلومات والاتصال | جودة الخدمات المصرفية          | 0.279  | 0.190          | 0.267     | 1.468  | 0.153     |
|                              | قيمة R                         | 0.267  |                |           |        |           |
|                              | قيمة $R^2$                     | 0.072  |                |           |        |           |
|                              | قيمة F                         | 2.156  |                |           |        |           |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قيمة R: معامل الارتباط

قيمة  $R^2$ : معامل التحديد

قيمة F: معامل القيم الحرجة فيشر عند مستوى الدلالة 0.05، حيث  $df_1=01$  و  $df_2=28$

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والبعد الأول من أبعاد المتغير التابع الشمول المالي، وهو الوصول إلى الخدمات المالية، ليتم من خلاله معرفة مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية، وتبين نتائج الجدول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95%، وأظهرت قيمة t المقدر بـ 1.468 أن جودة الخدمات المالية لا تتأثر بشكل كبير بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، كما قدر مستوى الدلالة بـ 0.153 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا تقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  والتي تعبر على أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز جودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وتقبل الفرضية البديلة  $H_1$  التالية:

- لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز جودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة.

وبالنسبة لمعامل الارتباط R والذي قدرت نسبته بـ 26.7%، وهذا يدل على أنه توجد علاقة طردية ضعيفة جدا بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- ولا يرتبطان بشكل كبير، و قدرت قيمة معامل التحديد  $R^2$  بـ 7.2% وهي نسبة منخفضة جدا لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز جودة الخدمات المالية، و قدرت قيمة F أيضا بـ 2.156 وهي أقل من القيمة الجدولية والتي تمثل  $F=7.636$  وهذا ما يؤكد أن الفرضية الصفرية  $H_0$  مرفوضة.

#### 4. نتائج إختبار الفرضية الرئيسية:

- $H_0$  : لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.
- $H_1$  : يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

#### - الجدول رقم (24): نتائج إختبار الفرضية الرئيسية

| المتغير المستقل              | المتغير التابع | قيمة B | الخطأ المعياري | قيمة BETA | قيمة T | مستوى SIG | قيمة R | قيمة $R^2$ | قيمة F |
|------------------------------|----------------|--------|----------------|-----------|--------|-----------|--------|------------|--------|
| تكنولوجيا المعلومات والاتصال | الشمول المالي  | 0.449  | 0.144          | 0.508     | 3.121  | 0.004     | 0.508  | 0.258      | 9.738  |

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

قيمة R: معامل الارتباط

قيمة  $R^2$ : معامل التحديد

قيمة F: معامل القيم الحرجة فيشر عند مستوى الدلالة 0.05، حيث  $df_1=03$  و  $df_2=26$

يوضح الجدول السابق نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل تكنولوجيا المعلومات والاتصال والمتغير التابع الشمول المالي، ليتم من خلاله معرفة مدى اعتماد بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة على تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز الشمول المالي، وتبين نتائج الجدول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى ثقة 95%، وأظهرت قيمة t المقدر بـ 3.121 أن الشمول المالي يتأثر بتكنولوجيا المعلومات والاتصال في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة، كما قدر مستوى الدلالة بـ 0.004 وهي أكبر من 0.05 وبالتالي لا تقبل الفرضية البديلة  $H_1$  والتي تعبر على أنه لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وبالتالي لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وتقبل الفرضية الصفرية  $H_0$  التالية:

- يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $\alpha \leq 0.05$  بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.

وبالنسبة لمعامل الارتباط  $R$  والذي قدرت نسبته بـ 50.8%، وهذا يدل على أنه توجد علاقة طردية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- وهما يرتبطان، و قدرت قيمة معامل التحديد  $R^2$  بـ 25.8% وهي نسبة متوسطة لتفسير دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي، و قدرت قيمة  $F$  أيضا بـ 9.738 وهي أكبر من القيمة الجدولية والتي تمثل  $F=4.637$  وهذا ما يؤكد أن الفرضية الصفرية  $H_0$  مقبولة.

## خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل التطرق إلى نبذة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في المبحث الأول، حيث تضمنت النبذة تقديمًا حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية الأم وأهم الخدمات التي يقدمها، وتضمن التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، وأهدافه والخدمات التي يقدمها، كما تم التطرق للتكنولوجيا البنكية المستخدمة في الوكالة، كما تم إجراء دراسة بسيطة حول مدى استخدام الوكالة للشمول المالي وذلك من خلال مجموعة من البيانات المقدمة من طرفها تم تحليلها بواسطة السلاسل الزمنية، فتوصلت الدراسة من خلالها إلى أن الوكالة لا تستخدم الشمول المالي بشكل كبير.

أما المبحث الثاني فاحتوى على دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لمعرفة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي، حيث تم توزيع استبيان مكون من جزئين الجزء الأول يوضح البيانات الشخصية لأفراد العينة والجزء الثاني قسم إلى محورين الأول يحتوي على أسئلة الشمول المالي والمحور الثاني يحتوي على أسئلة تكنولوجيا المعلومات والاتصال على عينة تتكون من 30 عاملاً، ثم تم تحليل اجابات أفراد العينة باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS، حيث تم التوصل إلى أن أغلب أفراد العينة يوافقون بدرجات متوسطة على أن البنك يستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال، كما أنه يستخدم الشمول المالي بدرجات متوسطة، كما تم اختبار فرضيات الدراسة وتحليلها بواسطة البرنامج الإحصائي، فتوصلت نتائجها إلى أن كل من الفرضية الفرعية الأولى والثالثة مرفوضتين والفرضية الفرعية الثانية مقبولة، والفرضية الرئيسية أيضاً مقبولة، وهذا ما دل على وجود علاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-.



# الخاتمة العامة

تعتبر تكنولوجيا المعلومات والاتصال حالياً أداة أساسية لتطوير المؤسسات بصفة عامة، وهي عبارة عن الربط بين تكنولوجيا المعلومات والتي تمثل الأجهزة والمعدات المادية والإلكترونية والبرمجيات وتكنولوجيا الإتصال والتي تمثل شبكات الإتصال السلكية واللاسلكية، فتكنولوجيا المعلومات والإتصال هي عبارة عن وسائل ومعدات اتصال تستخدم في توصيل ونقل رسالة تتضمن معلومات مخزنة ومعالجة ومسترجعة من خلال الأجهزة ونظم البرمجة فأصبحت من مدخلات إلى مخرجات معالجة، تستخدم من قبل نظم المعلومات سواء كانت شفوية أو مكتوبة وتعمل على تسهيل العمليات للمستفيد سواء كان أفراداً أو مؤسسات، كما لها أهمية بالغة في تعزيز الميزة التنافسية وتخفيض التكاليف واختصار الجهد والوقت ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة ما يؤدي إلى جذب الزبائن وذلك ما يحسن من الإنتاجية، كما تساهم في التنمية الاقتصادية، ولتكنولوجيا المعلومات والإتصال العديد من التطبيقات والتي نذكر منها الأجهزة والمعدات المادية والتي تتكون في الحواسيب بأنواعها ومكوناتها، والبرمجيات ووسائل الإتصال السلكية واللاسلكية، وقواعد البيانات. كما أن تكنولوجيا المعلومات والإتصال تلعب دوراً هاماً في المجال البنكي، فسرعة تقديم الخدمات والتكلفة المنخفضة وجودة الخدمات المقدمة من أهم الأشياء التي يركز عليها العميل في أي بنك، وتتمثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال البنكية في البنوك الإلكترونية بصفة عامة وهي عبارة عن تقديم البنوك للمعاملات البنكية من خلال شبكات اتصال إلكترونية بهدف إتاحة معلومات على الخدمات التي يؤديها البنك للعملاء مثل التعرف على معاملاتهم وأرصدة حساباتهم وتحديث بياناتهم وطلب الحصول على قروض وغيرها، وتتمثل أهم تطبيقاتها في أجهزة الدفع الإلكتروني، والبطاقات الإلكترونية، والنقود الإلكترونية، والصيرفة عبر الهاتف، والبنوك المنزلية.

يعد الشمول المالي من الخدمات المتطورة التي يقدمها البنك وهو يعكس مدى قدرة الأفراد الذين لا يملكون مؤسسات والأفراد من جميع المستويات الاجتماعية والمناطق الجغرافية على الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بسهولة وبجودة عالية، وهو تقديم الخدمات والمنتجات المالية إلى الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة التي تتماشى مع قدراتهم والاستفادة منها في نفس الوقت، وتكمن أهمية الشمول المالي في الاستقرار المالي، النزاهة المالية، والحماية المالية، تحسين المستوى المعيشي للسكان، وتتمثل أبعاد الشمول المالي في الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة تقديم الخدمات المالية، والتي تقاس بمجموعة من المؤشرات مرتبطة بكل بعد من الأبعاد، كما يتطلب تعزيز الشمول المالي توفير جملة من الركائز وتتمثل في التثقيف المالي، الحماية المالية للمستهلك، دعم البنية التحتية المالية، وتطوير المنتجات والخدمات المالية.

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- من البنوك التي تسعى إلى تقديم خدمات متطورة وجذب عملائها، وعند القيام بدراسة ميدانية في الوكالة، تتضمن تكنولوجيا المعلومات والإتصال والشمول المالي، تم التوصل إلى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- تستخدم العديد من تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تقديم خدماتها ومن بين هذه التطبيقات أجهزة الدفع الإلكترونية، والصرافات الآلية، وشبكات الإتصال كالانترنت، والانترنت والاكسترنات، وموقع الكتروني، والبطاقات

الإلكترونية، أما بالنسبة للشمول المالي داخل الوكالة فقد ركزت الدراسة على أخذ مجموعة من البيانات حول أعداد الحسابات المفتوحة في الأشهر الأخيرة، عدد أجهزة الدفع الإلكتروني وعدد الصرافات الآلية، وعند تحليلها بواسطة السلاسل الزمنية تم التوصل إلى أن الوكالة تطبق الشمول المالي بدرجة متوسطة. كما تم التوصل من خلال الاستبيان المقدم لعينة من عمال الوكالة لدراسة دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي، إلى أن أفراد العينة كانوا متقاربين حيث قدر عددهم بـ 16 عاملة، و 14 عاملا، يتراوح عمر أغلبهم من 30 سنة إلى أقل من أربعين سنة، وتتراوح الخبرة المهنية لأغلبهم بين 5 إلى 10 سنوات، وكان أغلبهم أصحاب شهادات جامعية، ومن خلال ردود أفراد العينة حول أسئلة الشمول المالي والتي قسمت إلى ثلاث أبعاد لقياسه، فمن خلال البعد الأول الوصول إلى الخدمات المالية فقد كانت درجة الموافقة متوسطة مما يدل على أن الوكالة لا تعزز بشكل كبير من زيادة عدد أجهزة الدفع الإلكتروني، وحسابات النقود الإلكترونية، ولا تحرص على توسيع خدماتها وتقريبها من العملاء في جميع الأماكن، أما بالنسبة للبعد الثاني استخدام الخدمات المالية فقد كانت درجة الموافقة عليه أيضا متوسطة مما يدل على أن الوكالة لا تحرص على تسهيل فتح حسابات بنكية، وإزالة العوائق وتخفيض التكاليف ونشر الوعي والتثقيف المالي لجذب العملاء بشكل أكبر لفتح حسابات بنكية، وبالنسبة للبعد الثالث جودة الخدمات المالية فقد تحصل أيضا على درجات متوسطة الأمر الذي يبين أن الوكالة لا تقدم الخدمات بتكاليف منخفضة ولا توفر الراحة والسهولة للعملاء.

أما لمعرفة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال ومدى قدرتها على تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، فقد تم اختبار الفرضيات بواسطة البرنامج الإحصائي spss وتحليلها من خلال الانحدار الخطي البسيط، فتم التوصل إلى أن الفرضية الأولى والتي تبين أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال والقدرة على تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية خاطئة، وهذا ما يدل على أن الوكالة لا تستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال البنكية مثل أجهزة الصراف الآلي والبطاقات الإلكترونية والنقود الإلكترونية لتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية، والفرضية الثانية والتي تبين أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال واستخدام الخدمات المالية صحيحة، وهذا ما يبين أن الوكالة تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتسهيل فتح حساب بنكي، وتستخدم معاملات الدفع الرقمية.

وبالنسبة للفرضية الفرعية الثالثة والتي تبين أنه يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات والاتصال وجودة الخدمات المالية خاطئة، أي أن الوكالة لا تستخدم تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتخفيض التكاليف وسرعة تقديم الخدمات مما يجعل الخدمة تكون صعبة التقديم، كما أنهم لا يقومون بنشر الوعي المالي من خلال إشرارات، أو التثقيف المالي من خلال ملتقيات متواصلة للوصول إلى أبعد نقاط البيع.

أما بالنسبة للفرضية الرئيسية والتي تبين أن تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-، فهي بشكل عام وإحصائيا

مقبولة، وهذا يدل على أن الوكالة تستخدم تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز تقديم خدمات الشمول المالي، وبشكل خاص وحسب ما توصلت له نتائج الدراسة ككل واختبار الفرضيات الفرعية فإن الوكالة تحاول تعزيز الشمول المالي بواسطة تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال محاولتها لتحقيق جزء من أبعاده.

#### نتائج الدراسة:

#### أولاً: نتائج الجزء النظري

تم التوصل في هذه الدراسة من خلال الجزء النظري إلى النتائج التالية:

- تساعد تكنولوجيا المعلومات والاتصال على تقديم الخدمات بسرعة وبتكاليف أقل مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة على العميل؛
- تملك تكنولوجيا المعلومات والاتصال العديد من التطبيقات التي تساهم في تحسين جودة تقديم الخدمات؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحسين أداء البنوك وتحقيق ميزة تنافسية تكمن في تقديم خدمة أفضل لجذب عملاء أكثر؛
- تعتبر البنوك الإلكترونية من أهم التطورات التي تسهل من تقديم الخدمات المصرفية وانتشارها إلى أبعد النقاط؛
- يساهم الشمول المالي في تعزيز قدرة العملاء ذوي الدخل المنخفض على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها وتلقيها بجودة عالية؛
- يتم قياس الشمول المالي من خلال أبعاده الثلاثة والتي تتمثل في الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، من خلال قياس مدى تطبيق مؤشرات على أساسها.

#### ثانياً: نتائج الجزء التطبيقي

تم التوصل في هذه الدراسة من خلال الجزء التطبيقي إلى النتائج التالية:

- يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية من المؤسسات المالية التي ظهرت إثر تطورات المجال البنكي وهو يهدف إلى إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي، وإشراك الزراعة في التراكم الوطني وتنمية نصيبها في مجال الإنتاج الوطني؛
- يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة العديد من وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال منها أجهزة الإعلام الآلي وأجهزة الاتصال ووسائل الاتصال السلكية واللاسكية، وبرامج لتسهيل تقديم الخدمات، والبطاقات الإلكترونية، وأجهزة الدفع الإلكتروني والصرافات الآلية؛
- يستخدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- الشمول المالي بدرجة متوسطة وذلك راجع لبدائية استخدامه من طرف الوكالة، حيث تبين من خلال تحليل بيانات السلاسل الزمنية أن العملاء لازالوا يواجهون صعوبات لفتح حسابات، وللوصول إلى الخدمات المالية؛
- يمتلك بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة عدد قليل جداً من الصرافات الآلية الأمر الذي يصعب وصول العملاء إلى أقرب نقطة لتلقي خدماتهم؛

- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- إلى تسهيل فتح حسابات بنكية دون عوائق، ويهتم بتقريب نقاط الخدمات المالية لتسهيل وصول العميل إلى الخدمات المالية، فمثلا الموقع الخاص بالبنك يساعد على وصول العميل إلى الخدمة وذلك؛
- يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- إلى تخفيض التكاليف وتسهيل الاجراءات المتعلقة بخدماته، كما يحاول إتاحة دليل استخدام لخدماته، وذلك لتسهيل استخدام الخدمات المالية؛
- يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- خدماته بجودة متوسطة وذلك بسبب أنه لا يعمل بشكل جيد على تنويع خدماته وتقديم خدمات جديدة، ولا يهتم بتقديم الخدمات بسرعة؛
- عدم استخدام البنك لتكنولوجيا المعلومات والإتصال لتعزيز الوصول إلى الخدمات المالية من خلال زيادة عدد الصرافات الإلكترونية وتسهيل خدمات فتح حساب، وتوحيد الوكالات للعمل بنفس الطريقة؛
- يهتم البنك باستخدام تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والإتصال مثل المعاملات الرقمية عبر الهاتف، والانترنت، والبطاقات المصرفية، لتعزيز استخدام الخدمات المالية؛
- يحاول بنك الفلاحة والتنمية الريفية استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال من خلال سرعة تقديم الخدمات وتخفيض التكاليف وذلك بواسطة تدعيم الوكالة بالأجهزة المتطورة، وذلك لتقديم الخدمات بجودة عالية؛
- تساهم تكنولوجيا المعلومات والإتصال في تعزيز الشمول المالي بصفة عامة من خلال أبعاده الثلاثة، وذلك لأن أهمية تكنولوجيا المعلومات والإتصال والمتمثلة في تخفيض التكاليف واختصار الجهد والوقت، وزيادة الأجهزة التكنولوجية المتطورة وتسهيل تقديم الخدمات، ونشر وتوسيع نطاق الخدمة من خلال توزيع الصرافات الآلية في المناطق البعيدة، وزيادة المواقع الإلكترونية لتوسيع نطاق الخدمات الإلكترونية، تساهم بالتالي في دعم جميع فئات المجتمع للوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بجودة عالية لتحقيق الشمول المالي.

# قائمة المراجع



قائمة المراجع

أولاً: الكتب

1. بشير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، (المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007).
2. سايجي الخامسة، أمال حفاوي، التسويق الإلكتروني للخدمات، (دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2022).
3. عبد الله حسن مسلم، إدارة المعرفة وتكنولوجيا المعلومات، (الطبعة الأولى، دار المعز للنشر والتوزيع، الأردن، 2015).

ثانياً: المذكرات

4. أمينة سلايمية، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء الاقتصادي لشركات التأمين (دراسة حالة شركات التأمين أم البواقي) ، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تقنيات التحليل الاقتصادي والمالي، العلوم الاقتصادية، جامعة العربي بالمهيدي أم البواقي، 2022).
5. بن بوريش نشاط الدين، أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية (دراسة لبعض البنوك التجارية الجزائرية عمومية وخاصة)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، بنوك مالية وتأمينات، العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، 2018).
6. جهاد خلوط، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تسويق المنتج السياحي (دراسة عينة من الوكالات السياحية بالشرق الجزائري)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تسويق سياحي، جامعة محمد خيضر بسكرة، 2020).
7. حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصاريف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، (مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماجستير، إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية - غزة - فلسطين، السنة 2017).
8. سحانين ميلود، مساهمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة (دراسة حالة الجزائر)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة الجليلي اليابس - سيدي بلعباس -، الجزائر، 2017).
9. سحنون خالد، تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك (دراسة حالة مقارنة بين البنوك الجزائرية والبنوك الفرنسية)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، بنوك ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبو بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2016).
10. ضيف الله نسيمية، استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال وأثره على تحسين جودة العملية التعليمية (دراسة عينة من الجامعات الجزائرية)، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه، تسيير منظمات، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر باتنة، الجزائر، 2017).

11. كبيري فتيحة، فعالية تكنولوجيا المعلومات والاتصال في رفع تنافسية المؤسسات (دراسة حالة القطاع البنكي الجزائري)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، اقتصاد التنمية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أبي بكر بلقايد، 2018).
12. لحسيني فاطمة الزهراء، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تحقيق الميزة التنافسية (دراسة ميدانية لشركتي جازي وموبيليس)، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، تسيير المنظمات، جامعة باتنة 01، 2018).
13. مهيبوب سماح، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على الأداء التجاري والمالي للمصارف الفرنسية، (أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه، قسم الاقتصاد، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قسنطينة، 2014).
14. محرز نور الدين، تأهيل وتفعيل الجهاز المصرفي بالتعاملات النقدية الإلكترونية، (شهادة لنيل شهادة الدكتوراه، علوم اقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2015).
- ثالثا: الدوريات والمجالات**
15. أسامة فارح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، (مجلة طنبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي سي الحواس ببريكة، الجزائر، 2021).
16. أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كألية لتحقيق الاستقرار المالي (تجربة المملكة العربية السعودية)، (مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز جامعة مغنية، الجزائر، 2023).
17. بوظرفة رشيد، صغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية أفاق تطويره، (مجلة دراسات مقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة العربي التبسي تبسة، الجزائر، 2020).
18. بلاغ سامية، أثر التكنولوجيا المالية الرقمية على الشمول المالي في الدول العربية (دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل للفترة 2016-2020)، (مجلة مجاميع المعرفة، المجلد 08، العدد 03، يدان العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي على كافي تندوف، الجزائر، 2022).
19. بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة الى التجربة الأردنية، (مجلة معارف، المجلد 16، العدد 02، جامعة ألكلي محند أولحاج البويرة، الجزائر، 2019).
20. بن عامر عبد الكريم، بن طواف كوثر، واقع سياسة الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي مع التركيز على حالة الجزائر، (مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023).



21. حجيبة مليكاوي، إسماعيل طويل، مساهمة التعاملات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، (المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، مجلة تصدر عن مخبر الاقتصاد الكلي والمالية الدولية، جامعة يحيى فارس المدية، الجزائر، 2022).
22. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، (مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2020).
23. خلع آمنة، عبو عمر، رقمنة خدمات الصناعة المصرفية الإسلامية أداة لتعزيز الشمول المالي الرقمي (بالإشارة إلى تجربة بنك البركة الجزائري ومصرف الراجحي السعودي وبنك الأمل للتمويل الأصغر اليمن)، (المجلة العربية للأبحاث والدراسات في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 13، العدد 05، مجلة تصدر عن نخبة من الطلبة الجزائريين بالتنسيق مع مركز ابن خلدون للدراسات والأبحاث الأردن، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2021).
24. زبيري نورة، تحليل مؤشرات الشمول المالي FINDEX - دراسة مجموعة من الدول العربية - (مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر، 2022).
25. سلاوتي حنان، دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في ترقية المنتجات المالية والمصرفية، (الاقتصاد والتنمية، المجلد 01، العدد 01، مجلة تصدر عن مخبر التنمية المحلية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المدية، الجزائر، 2013).
26. شادي إبراهيم حسن شحادة، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر، (مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 03، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز جامعة مغنية، الجزائر، 2022).
27. شني صورية، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، (مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 04، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2019).
28. صباغ رفيقة، غزري سليمة، الشمول المالي في الدول العربية. واقع وأفاق، (مجلة أبعاد الاقتصادية، المجلد 10، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة امحمد بوقرة بومرداس، الجزائر، 2020).
29. علالي سارة، تنيو كنزة، دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، (مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، قسم علوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2022).

30. عثمانية أمينة، بو لقمح كاميليا، الشمول المالي وتأثيره على تعزيز الاستقرار المالي-دراسة حالة الدول العربية للفترة (2010-2016)، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس المدية، الجزائر، (2020).
31. عمومن بلخير، عيشوش محمد الحافظ، واقع الخدمات المالية الإلكترونية في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي، (مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمنت، المجلد 04، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023).
32. غماري سهيلة، وآخرون، الشمول المالي وتحدياته في الدول العربية ما واقع الاقتصاد الجزائري، (مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06، العدد 01، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف ميلة، الجزائر، 2022).
33. فيصل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، (مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2020).
34. قطاف عبد القادر، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير المصرفي في الدول العربية مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج خلال الفترة (2019-2022)، (مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، معهد الحقوق والعلوم السياسية، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2022).
35. كركار مليكة، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، (مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة على لونيبي البلدية، الجزائر، 2019).
36. لعلاوي نوري، خليل عبد القادر، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي تجربة مملكة السويد وامكانية استفادة الجزائر منها، (مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، معهد الحقوق والعلوم الاقتصادية، المركز الجامعي سي الحواس بريكة، الجزائر، 2022).
37. مفتاح غزال، بركات مراد، الثقافة المالية كألية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، (مجلة أبحاث اقتصادية المعاصرة، المجلد 03، العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثلجي الأغواط، الجزائر، 2020).
38. مغدور فاطمة الزهراء، معوشي عماد، الشمول المالي كألية استراتيجية لتعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية، (مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بن يحي الوشرسي، الجزائر، 2022).
39. هيبه مزعاش، أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصال على الأداء المالي والتجاري للبنوك التجارية الجزائرية (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية النشطة في ولاية برج بوعرييج)، (مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد: 03، مخبر التكامل الاقتصادي، جامعة أحمد دراية أدرار، الجزائر، 2021).

40. وفاء حمدوش، وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات، (مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، مجلة تصدر عن مخبر الاقتصاد الرقمي في الجزائر، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2021).

رابعاً: المراجع الأجنبية

41. Ida Rumondang, Inka Yusgiantoro, Jelita Sarah Rofifa, **Effects of Information and Communication Technology on Financial Inclusion: Evidence Across Emerging and Developing Countries**, otoritas Jasa Keagan (OJK), volume 20, issue 08, 2020.
42. Chuk Nwude, Nobis Donatus Igweoji, **THE ROLE OF ELECTRONIC BANKING AS A TOOL TO FINANCIAL INCLUSION IN NIGERIA**, Noble Academic Publisher, volume 04, issue 01, 2020.
43. Ch. Sahyaja, K.S. Sekhara Rao, **The Role of Information and Communication Technology (ICT) in Financial Inclusion**, IOSR Journal of Business and Management (IOSR-JBM), volume 04, issue 03, 2020.
44. Mohammed Ayoub Lethem, **Role of Islamic finance on enhancing financial inclusion: Recommended lessons for Algeria from the Malaysian experiment**, Journal of Management and Economic Sciences Prospects, volume 06, issue 01, 2022.
45. Leila Abdulrahim, Fatiha beldgilali, **The reality of financial inclusion in the arable countries and the role of financial technology in promoting it (country experiences)**, Journal of Research in Finance and Accounting, volume 07, Issue 01, 2022.
46. Zheng hui Li, Bin Chen, **the impact of information and communication technology on financial inclusion, based on a global perspective**, AIMS Mathematics, Volume 7, Issue 12, 2022.

# قائمة الملاحق

## الملحق 01: خدمات E-BANKING

**IMPRESSION DE RIB**

Accueil Consultation Transfert Virements Oppositions **Services** Administration Se déconnecter

Date : 30/12/2013 Client : CLIENT TEST BADR  
Précédente connexion : 30/12/2013 à 14:09 Vous n'avez pas de message personnel

**Vous pouvez imprimer jusqu'à 4 RIB.  
Pour ce faire, il vous suffit de sélectionner le compte et le nombre de RIB.**

Compte sélectionné : --- Sélectionnez un compte ---

Nombre d'impressions : 1

Titulaire : ?  
Libellé : ?  
RIB : ?  
Agence : ?

Adresse du client : Client Test BADR  
27, Rue du Commerce  
Alger  
Algerie

Valider

Plan du site | Guide en ligne B.A.D.R. 2014

Figure 19 - Impression RIB 1

Dans la liste déroulante du champ « Compte sélectionné », choisissez le compte pour lequel vous souhaitez imprimer le RIB. Vous verrez alors les informations relatives à ce compte apparaître.

Renseignez le nombre d'impressions souhaitées (maximum 4 RIB par page A4) et confirmer en cliquant sur le bouton « Valider » en bas de page.

Un aperçu du RIB à imprimer vous sera alors proposé (Figure 20), vous pourrez soit « Imprimer » soit « Annuler » cette opération afin de changer de compte.

**IMPRESSION DE RIB**

Accueil Consultation Transfert Virements Oppositions **Services** Administration Se déconnecter

Imprimer Annuler

**Relevé d'Identité Bancaire**

Titulaire du compte  
CLIENT TEST  
Client Test BADR  
27, Rue du Commerce  
Alger  
Algérie

| Code banque | Code guichet | Numéro de compte | Clé RIB |
|-------------|--------------|------------------|---------|
| 999         | 00278        | 5425602680       |         |

SWIFT : BADRZALXXX

Plan du site | Guide en ligne B.A.D.R. 2014

Figure 20 - Impression RIB 2

الملحق 02



# CONDITIONS GENERALES DE BANQUE " PARTICULIER "

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX RETRAITS ET VERSERMENTS

|   |  |
|---|--|
| <b>1. RETRAITS ESPICES</b>  |  |
| 1.1. Retrait espèces par chèque auprès du guichet de distribution                   | Gratuit  |
| 1.2. Retrait espèces par chèque contre offre autre agence de la banque (espèces)    | 100 Dirhams/Retrait maximum 100 Dirhams (hors espèces distribuées) |
| 1.3. Retrait espèces par chèque contre offre autre agence de la banque (espèces)    | 100 Dirhams/Retrait maximum 100 Dirhams (hors espèces distribuées) |
| 1.4. Retrait espèces par chèque contre offre autre agence - espèces                 | 100 Dirhams/Retrait maximum 100 Dirhams (hors espèces distribuées) |
| <b>2. VERSERMENTS ESPICES</b>   |  |
| 2.1. Verserment espèces contre le chèque de distribution (hors espèces distribuées) | Gratuit  |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX PAIEMENTS CHEQUES

|   |             |
|---|-------------|
| <b>3. Paiement de chèques de distribution (hors chèques distribués)</b> |             |
| 3.1.1. Montant inférieur à 1000 Dirhams (hors chèques distribués)       | 100 Dirhams |
| 3.1.2. Montant de 1000 Dirhams à 10000 Dirhams                          | 100 Dirhams |
| 3.1.3. Montant supérieur à 10000 Dirhams                                | 100 Dirhams |
| 3.1.4. Chèque signé (hors chèques distribués)                           | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES A L'ENCAISSEMENT DE CHEQUES

|  |             |
|--|-------------|
| <b>4. ENCAISSEMENT DE CHEQUES</b>  |             |
| <b>4.1. ENCAISSEMENT DE CHEQUES DE DISTRIBUTION</b>                              |             |
| 4.1.1. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 4.1.2. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 4.1.3. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 4.1.4. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 4.1.5. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| <b>4.2. ENCAISSEMENT DE CHEQUES DE DISTRIBUTION EN ENCAISSEMENT</b>              |             |
| 4.2.1. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 4.2.2. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 4.2.3. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 4.2.4. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX VERSERMENTS EN ES

|   |   |
|---|---|
| <b>5. VERSERMENTS EN ES</b>   |   |
| <b>5.1. Verserment en espèces</b>   |   |
| 5.1.1. Verserment espèces contre le chèque de distribution (hors espèces distribuées) | Gratuit                                 |
| <b>5.2. Verserment de chèques distribués</b>  |   |
| 5.2.1. Verserment de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués)        | 100 Dirhams/Retrait maximum 100 Dirhams |
| 5.2.2. Verserment de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués)        | 100 Dirhams                             |
| 5.2.3. Verserment de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués)        | 100 Dirhams                             |
| 5.2.4. Verserment de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués)        | 100 Dirhams                             |
| 5.2.5. Verserment de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués)        | 100 Dirhams                             |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX VERSERMENTS EN ES

|                                |             |
|--------------------------------|-------------|
| <b>6. VERSERMENTS EN ES</b>    |             |
| 6.1.1. Verserment espèces (ES) | Gratuit     |
| 6.1.2. Verserment espèces (ES) | 100 Dirhams |
| 6.1.3. Verserment espèces (ES) | 100 Dirhams |
| 6.1.4. Verserment espèces (ES) | 100 Dirhams |
| 6.1.5. Verserment espèces (ES) | 100 Dirhams |
| 6.1.6. Verserment espèces (ES) | 100 Dirhams |
| 6.1.7. Verserment espèces (ES) | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX PAIEMENTS DES PRELEVEMENTS

|  |             |
|--|-------------|
| <b>7. PAIEMENTS DES PRELEVEMENTS</b>                       |             |
| <b>7.1. Paiements des prélèvements</b>                     |             |
| 7.1.1. Paiement des prélèvements (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 7.1.2. Paiement des prélèvements (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 7.1.3. Paiement des prélèvements (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| <b>7.2. Paiements des prélèvements</b>                     |             |
| 7.2.1. Paiement des prélèvements                           | 100 Dirhams |
| 7.2.2. Paiement des prélèvements                           | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES A L'ENCAISSEMENT DES PRELEVEMENTS

|  |             |
|--|-------------|
| <b>8. ENCAISSEMENT DES PRELEVEMENTS</b>  |             |
| <b>8.1. ENCAISSEMENT DE CHEQUES DE DISTRIBUTION</b>                              |             |
| 8.1.1. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 8.1.2. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 8.1.3. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| <b>8.2. ENCAISSEMENT DE CHEQUES DE DISTRIBUTION EN ENCAISSEMENT</b>              |             |
| 8.2.1. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 8.2.2. Encaissement de chèques distribués en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX PAIEMENTS D'EFFETS

|   |             |
|---|-------------|
| <b>9. PAIEMENTS D'EFFETS</b>  |             |
| <b>9.1. Paiements d'effets et de chèques</b>                                  |             |
| 9.1.1. Paiement d'effets et de chèques en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| <b>9.2. Paiements d'effets et de chèques</b>                                  |             |
| 9.2.1. Paiement d'effets et de chèques en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 9.2.2. Paiement d'effets et de chèques en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 9.2.3. Paiement d'effets et de chèques en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES A L'ENCAISSEMENT DE LETTRES DE CHANGE ET DE BILLET A ORDRE

|  |             |
|--|-------------|
| <b>10. ENCAISSEMENT DE LETTRES DE CHANGE ET DE BILLET A ORDRE EN ENCAISSEMENT</b>                    |             |
| 10.1. Encaissement de lettres de change et de billets à ordre en la banque (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 10.2. Encaissement de lettres de change et de billets à ordre en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 10.3. Encaissement de lettres de change et de billets à ordre en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 10.4. Encaissement de lettres de change et de billets à ordre en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 10.5. Encaissement de lettres de change et de billets à ordre en la banque (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX SERVICES A DISTANCE

|   |             |
|---|-------------|
| <b>11. SERVICES A DISTANCE</b>  |             |
| <b>11.1. Services à distance (paiements)</b>                          |             |
| 11.1.1. Paiement par chèque de distribution (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 11.1.2. Paiement par chèque de distribution (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 11.1.3. Paiement par chèque de distribution (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 11.1.4. Paiement par chèque de distribution (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 11.1.5. Paiement par chèque de distribution (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

## COMMISSIONS APPLICABLES AUX OPERATIONS BANCARIQUES

|  |             |
|--|-------------|
| <b>12. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| <b>12.1. Services bancaires</b>                    |             |
| 12.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 12.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 12.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 12.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 12.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>13. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 13.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 13.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 13.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 13.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 13.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>14. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 14.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 14.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 14.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 14.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 14.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>15. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 15.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 15.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 15.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 15.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 15.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>16. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 16.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 16.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 16.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 16.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 16.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>17. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 17.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 17.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 17.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 17.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 17.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>18. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 18.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 18.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 18.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 18.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 18.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |

|  |             |
|--|-------------|
| <b>19. OPERATIONS BANCARIQUES</b>                  |             |
| 19.1.1. Service bancaire (hors chèques distribués) | Gratuit     |
| 19.1.2. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 19.1.3. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 19.1.4. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |
| 19.1.5. Service bancaire (hors chèques distribués) | 100 Dirhams |









## الملحق 06




**Espace Clients Accès Restrint**

**Email address**

✉ Adresse E-mail

**Mot de Passe**

🔑 Mot de Passe



Saisissez le texte de l'image

**Connexion**

Pas encore enregistré? Inscription  
Mot de Passe Oublié ?

## 07 الملحق

*Pour devenir client BADR, rien de plus simple!!!*

1. Remplissez ce formulaire
2. Un conseiller vous appellera sous 48H au maximum pour vous proposer un rendez vous dans l'agence BADR la plus proche de chez vous
3. L'ouverture de compte sera effective lors de votre passage en agence
4. Téléchargez les demandes d'ouvertures de compte et le dossier à fournir avant votre passage en agence

**NB : veuillez respecter l'heure du Rendez vous, car votre conseiller vous attendra »**

Formulaire client entreprise    Formulaire client particulier

Entreprise ▼

SARL ▼

Dénomination \*

Nom \*

Email \*

Tél. \*

Adresse \*

Votre message \*

**ENVOYER** >

## الملحق 08

*Pour devenir client BADR , rien de plus simple!!!*

1. Remplissez ce formulaire
2. Un conseiller vous rappellera sous 48H au maximum pour vous proposer un rendez vous dans l'agence BADR la plus proche de chez vous
3. L'ouverture de compte sera effective lors de votre passage en agence
4. Téléchargez les demandes d'ouvertures de compte et le dossier à fournir avant votre passage en agence

**NB : veuillez respecter l'heure du Rendez vous, car votre conseiller vous attendra »**

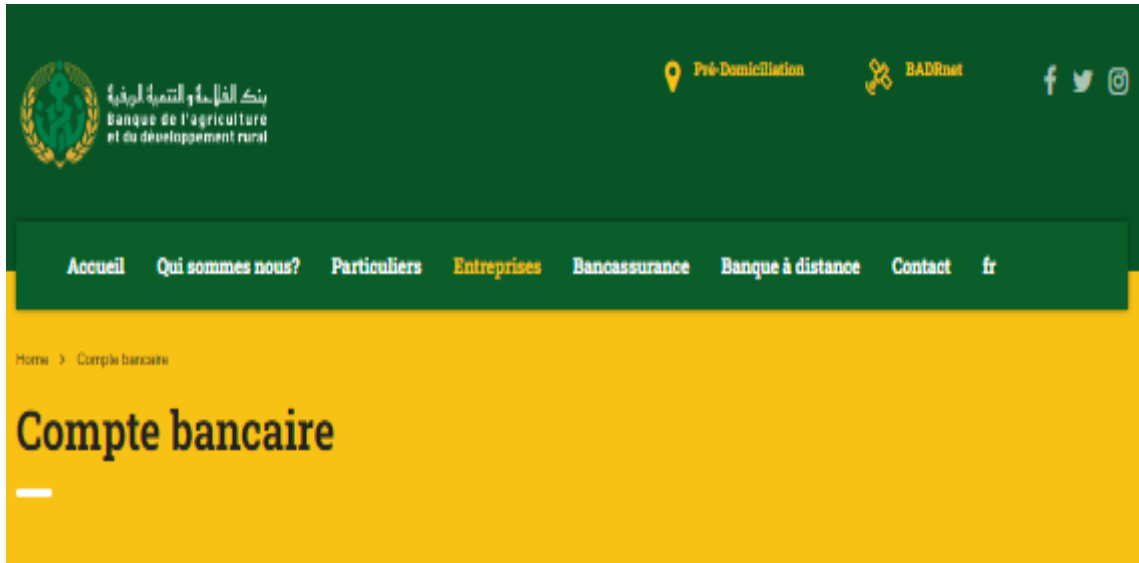
|                              |                               |
|------------------------------|-------------------------------|
| Formulaire client entreprise | Formulaire client particulier |
|------------------------------|-------------------------------|

|                 |
|-----------------|
| Nom *           |
| E-mail *        |
| Té. *           |
| Adresse *       |
| Votre message * |

**ENVOYER** >


## الملحق 09




Soucieuse de votre bien être et pour répondre à vos besoins au quotidien, la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural met à votre disposition plusieurs produits et services.

Rapprochez vous de l'agence BADR la plus proche de votre domicile pour de plus amples informations.

Services proposés

 [Présentation de la BADR](#)

 [Communiqué de presse](#)



### Compte dinars

Un compte qui vous facilite la vie et la gestion de votre argent:

- Disposez de votre argent à tout moment
- Alimentez votre compte comme vous le souhaitez
- Réglez vos dépenses par carte ou par chèque

#### Pourquoi choisir le compte chèques dinars de la BADR ?

Le compte chèques dinar de la BADR peut s'ouvrir d'une manière très facile et souple, loin de toutes formalités compliquées ou excès de paperasse.

En plus, avec votre compte chèques dinars BADR, vous pouvez :

- Déposer/ retirer de l'argent à tout moment (compte à vue) ;
- Domicilier vos revenus et envoyer/ recevoir de l'argent de vos proches (opérations fluides) ;
- Vous équiper de plusieurs moyens de paiement : chéquier, carte bancaire... ;
- Effectuer vos achats au quotidien via le moyen de paiement de votre convenance : chèque, carte bancaire, e-paiement... ;
- Régler vos factures par virements permanents ou prélèvements automatiques ;
- Suivre les mouvements et le solde de votre compte à distance : e-banking, mobile banking.


**Eligibilité :** Toute personne physique majeure.

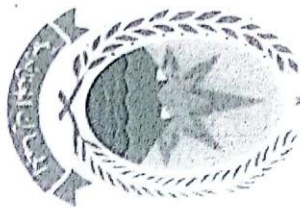
**Constitution du dossier :** Uniquement deux pièces !

- Présentation d'une pièce d'identité en cours de validité ;
- Document officiel établissant la preuve de l'adresse.

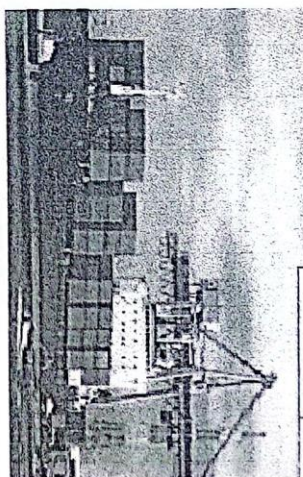
### Comment pouvons nous vous aider?

N'hésitez pas à nous soumettre toutes vos interrogations, une équipe de professionnels est à l'écoute.

 [Formulaire](#)



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
 MINISTERE DES FINANCES  
 DIRECTION GENERALE DES DOUANES  
 Centre National de l'Informatique et des Statistiques



Nif Domiciliation Pdf Pdf-Global Excel\_Agence Articles Passwd Manuel Exit

ACCES UTILSATEUR

ENREGISTREMENT

CODE  
 IMP/EXP REEL  
 S.J NIF  
 DOMICILIATION

C.P

T.O

M.F

PTFN  
 FRET  
 COURS

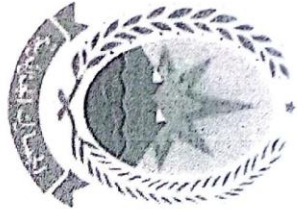
ASSUR.  
 AUTR.F  
 VAL.DA



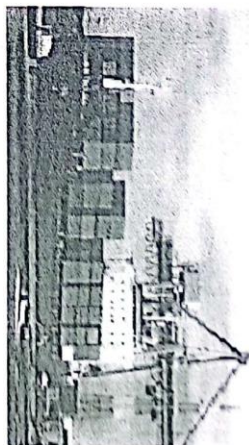
The screenshot shows a web browser window displaying a login page for 'ACCES PAR AGENCE'. The browser's address bar shows 'http://10.100.1.2/Servlet\_JspServlet'. The page features the national emblem of the Republic of Algeria at the top center. Below the emblem, the text reads: 'REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE', 'MINISTERE DES FINANCES', 'DIRECTION GENERALE DES DOUANES', and 'Centre National de l'Informatique et des Statistiques'. The main content area is titled 'ACCES PAR AGENCE' and contains a table with the following data:

| ACCES PAR AGENCE         |  |
|--------------------------|--|
| CONSULTATION DES DONNEES | Journee Du 2019-06-12 18:35<br>( DOUANES - BANQUES ) |
| BANQUE 04                | BADR   |
| CODE AGENCE 120401       | BD COLONEL MAHMOUD CHERIF TEBESSA                    |
| USER IDENTIFICATION      | 120401 ALE TEBESSA                                   |
| CODE D'ACCES AGENCE      |  |

Below the table, there are three radio buttons for 'Ok', 'cancel', and 'exit'. At the bottom right, there is a small image of a port or industrial facility. The browser's status bar at the bottom shows the page title 'ACCES PAR AGENCE' and the URL 'http://10.100.1.2/Servlet\_JspServlet'.



REPUBLIQUE ALGERIENNE DEMOCRATIQUE ET POPULAIRE  
 MINISTERE DES FINANCES  
 DIRECTION GENERALE DES DOUANES  
 Centre National de l'Informatique et des Statistiques



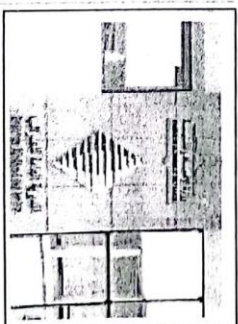
ACCES UTILISATEUR

Nif Domiciliation Pdf Pdf-Global Excel\_Agence Articles Passwd Manuel Exit

NUMERO IDENTIFIANT FISCAL

SITUATION DU CLIENT

CODE\_FISCAL 74120102610130 00000  
 RAISON SOCIAL BOUFARH MOHAMMED  
 ADRESSE RUE DES JARDINS 132/14 TEBESSA  
 WILAYA BELARIBI SEGHAIRA  
 DATE\_SUIVI 05/06/2014  
 CODE\_POSTAL 12000  
 SITUATION ACTIVE



Exit  Continuer

COURS

VAL.DA

FRS/DEST. REEL

DECLARANT EN DOUANE



الملحق 13: تغيير نظام المعلومات من SYBU إلى FLEXCUBE



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL

بنك الفلاحة و التنمية الريفية



### AVIS D'ACCEPTATION

A : EURL IMPORT EXPORT

Numéro de Compte : 00300488000200330084

Adresse : LOT IMMOBI EL AFAK LOTS N° 33 LOCAL N° 01 BIR EL ATER W TEBESSA

OBJET :Avis d'Acceptation

Monsieur

Nous avons le plaisir de vous informer que votre demande de domiciliation N°: 488-2019-0476 a été acceptée services de contrôle.

Nous vous invitons à vous présenter à nos guichets dans les meilleurs délais, munis de tous les documents exigil pour examen et domiciliation définitive.

Nos Cordiales Salutations.

## الملحق 14



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DÉVELOPPEMENT RURAL

بنك الفلاحة و التنمية الريفية

Date : 30.0

## DEMANDE DE DOMICILIATION

Nom ou Raison Sociale : **EURL** ..... **IMPORT EXPORT**Numéro de Compte : **00300488000** ..... **30084**Alger le : **30/03/2019**Agence : **AGENCE DE TEI****OBJET :**

Messieurs,

Nous vous prions d'ouvrir à notre nom, conformément à la réglementation en vigueur, un dossier de domiciliation pour l'importation des marchandises ci-après :

**Désignation :FOURS****Tarif Douanier :8516609000****Provenance :Chine****Prix en devises (C&F – FOB) : 4****Délais pour les expéditions** .....**Contre-valeur en Dinars : .....** DZD.....**Modalités de règlement du prix : Remise Documentaire****Date de règlement : 30/03/2019**

Ci-joint à cet effet en un exemplaire original et deux copies du :

**La Facture Commerciale N° :0050/03/2019**

Nous déclarons sur l'honneur que toutes les conditions légales et réglementaires liées à cette importation sont réunies.

Nous nous engageons à accomplir avec votre banque toutes les opérations et les formalités bancaires prévues réglementation du Commerce Extérieur et des Changes à ce dossier.

Nous vous autorisons à débiter notre compte courant ci-dessus du montant de la Commission de domiciliation et la taxe y relatives, afférent à ce dossier.

**NOUS NOUS ENGAGEONS PAR LA PRESENTE A SUPPORTER TOUT RISQUE DE CHANGE QUI PEUT DECOULER DE CETTE OPERATION DE DOMICILIATION.**

الملحق 15: إتفاقية للحصول على الماستر كارد MasterCard



BANQUE DE L'AGRICULTURE ET DU DEVELOPPEMENT RURAL

## CONTRAT PORTEUR MASTERCARD

Date : .....

Groupe Régional d'Exploitation : .....

Agence Locale d'Exploitation : .....

N° Du contrat : .....

Code mouvements :  Création  Modification  Remplacement

## Information sur le Compte

N° de Compte en Devise : ..... Date d'ouverture : .....  
N° de Compte en Dinars : ..... Date d'ouverture : .....

## Titulaire du Compte

Je soussigné Mr, Mme, Mlle .....  
Adresse : ..... Commune : .....  
Daïra : ..... Wilaya : ..... Code Postal : .....  
N° du Mobile (Obligatoire)\* : ..... Adresse Mail : .....  
Sollicite auprès de la Banque de L'Agriculture et du développement Rural, l'octroi de la carte Mastercard Badr. A mon nom Au nom du porteur ci-après

## Bénéficiaire de la carte

Mr, Mme, Mlle ..... Prénom.....  
Date de Naissance : ..... profession : .....  
Adresse : ..... Commune : .....  
Daïra : ..... Wilaya : ..... Code Postal : .....  
N° Pièce d'identité : CNI/ PC / ..... Date de création : .....  
N° du Mobile (Obligatoire)\* : ..... Adresse Mail : .....  
Qualité porteur :  Client  Agent de la Banque  
Code plafond Hebdomadaire : ..... Montant : .....  
N° d'identification national : .....

## Type de Mastercard Badr Souhaité

 Mastercard Classique Mastercard TITANIUM

## Information Obligatoires sur la Sécurité de votre carte

 Je m'engage à utiliser ma carte seulement sur les réseaux internet sécurisés (https), si je l'utilise sur les sites dont l'adresse n'est pas sécurisée (http) La Banque décline toute responsabilité sur les débits frauduleuse sur ma carte.  
 signé reconnaît avoir pris connaissance des conditions générales de fonctionnement de la carte BADR internationale Card décrites au verso de la présente, déclare y adhérer sans réserve, demande l'octroi de la carte et autorise la banque à ces comptes du montant des opérations effectuées et des coûts d'adhésion au système.

| P/ la Banque<br>(cachet et griffe) | Titulaire du compte<br>(écrire la mention « Lu et approuvé ») | Titulaire de la carte<br>(écrire les mentions « Lu et approuvé ») |
|------------------------------------|---|---|
|                                    |   |   |

## الملحق 16: دعوة للحصول على جهاز نهائي الدفع الإلكتروني إجباريا



بنك الفلاحة والتنمية الريفية  
Banque de l'agriculture  
et du développement rural  
المجمع الجهوي للإستغلال تيممة "012"

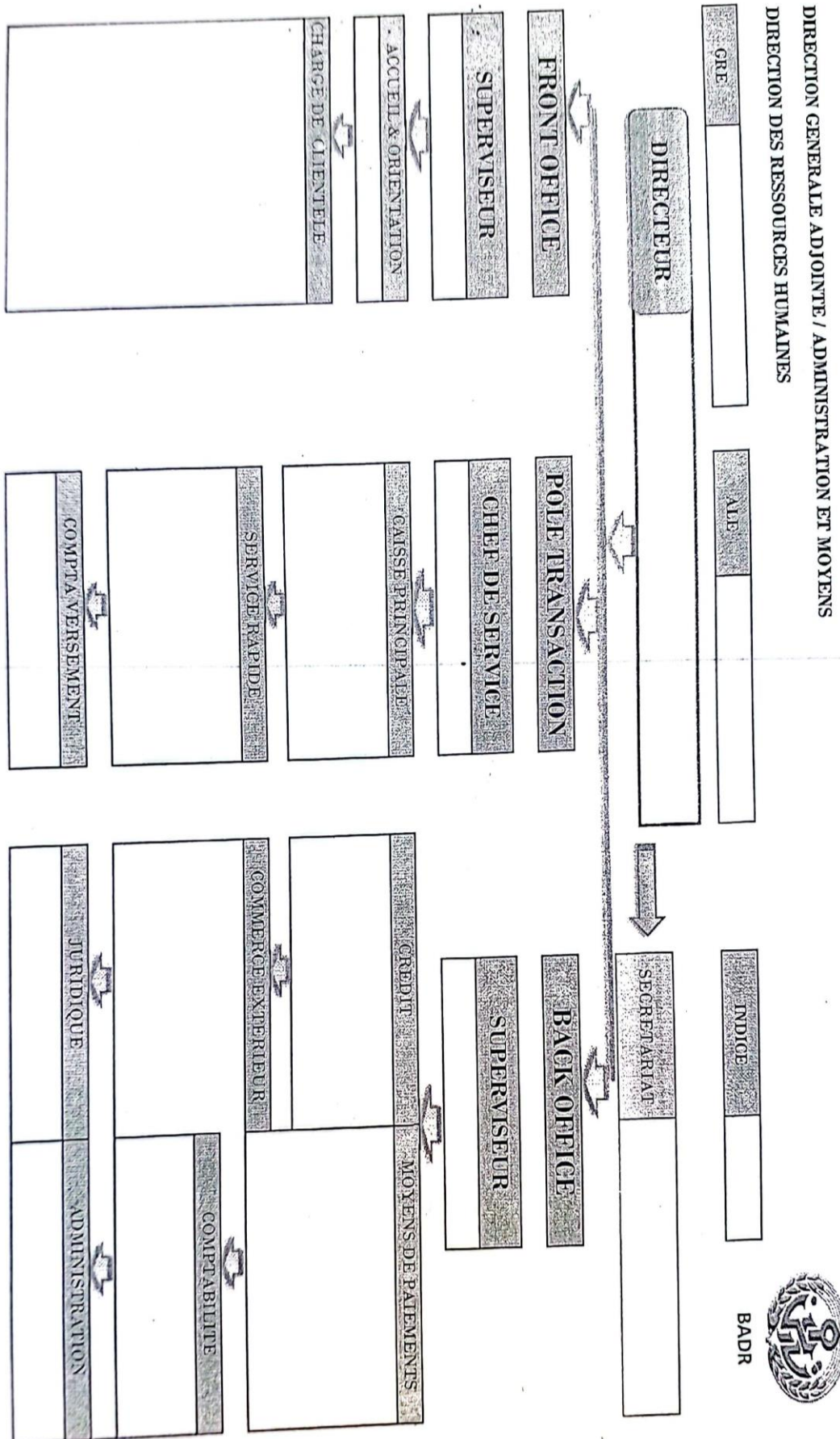
## دعوة

طبقا لأحكام المادة 111 من قانون المالية لسنة 2020 والتي تنص على إلزامية كافة التجار بالتعامل بوسائل الدفع الإلكتروني التي تدخل في إطار رقمنة الاقتصاد الوطني، كما يجب على كل تاجر الإمتثال لهذه الأحكام في أجل أقصاه 31 ديسمبر 2020، وكل إخلال بهذا الإلتزام يشكل مخالفة لأحكام هذه المادة ويعاقب عليها بغرامة قدرها خمسون ألف دينار جزائري 50.000 دج يشرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تيممة 488 بدعوتكم للتقدم إلى شبائكه في أقرب الأجل لتزويدكم بجهاز " نهائي الدفع الإلكتروني " مجانا والتي يمكنكم من تسهيل إجراء مختلف عملياتكم التجارية بشكل الي

معا للمساهمة في تطوير الصيرفة الإلكترونية لمستقبل أفضل

مدير الوكالة

الملحق 17: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة



الملحق 18: الموقع الإلكتروني لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



1485 - vente: 13,3364    1 DND: achat: 19,9356 - vente: 20,0726    1 CAD: achat: 99,2696 - vente: 101,4460    1 CRP: achat: 151,6097 - vente: 152,7090    100 JPY:

Des solutions sur mesure

Compte bancaire

Ouvrir un compte

Crédit

Crédit "RFIG"  
Crédit "RFIG FEDÉRATIF"  
Crédit " ETTAHADI"  
Crédit " ETTAHADI FEDÉRATIF"  
Crédit HABITAT RURAL  
LEASING "crédit bail"

Bancassurance

Assurances agricoles  
Assurance des biens  
Assurances des personnes

Monétique

Carte Bancaire

Épargne

Livret d'épargne

Placement

Dépôt à terme & Bons de caisse

Commerce international

Nos solutions



Pour vos opérations de pré domiciliation

Pré-domiciliation >

# Plus de 40 ans d'expérience



334 Agences



plus de 7 800 employés



Depuis 1982

## Notre actualité



### تمويل القطاع الفلاحي: البنك الوطني الجزائري ويدن «بنك» يعقدان اجتماعا مع الهيئة العربية للاستثمار والائتماء الزراعي

عقد البنك الوطني الجزائري، وبنك التلاحة والتنمية الريفية «ميرسلتا» اليوم (الأربعاء) بالمغائر العاصمة، جلسة عمل مع الهيئة العربية للاستثمار والائتماء الزراعي لتراسة فرانس التمويل في المجال الفلاحي. حاضرا أيضا به بيان البنك الوطني الجزائري، وبمشاركة في هذا الاجتماع أعضاء من المدير العام للبنك الوطني الجزائري محمد أمين نور، والمدير العام لبنك «ميرسلتا» محمد بوزاي، ورئيس الهيئة العربية محمد بن عبد القرواني، رئيسة

[Lire plus](#)



### حسب حصيلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية: قروض بقبضة 7900 مليار للفلاحين خلال 6 أشهر

سجّل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، التي خاضت 30 من شهر جوان الماضي تحديات تقدر بـ 79 مليار دينار، تعال منه مبداءها إلى 10 سنوات ناشت فيها ترمية الأعمار أكثر خصاصة بـ 10 مليار دينار، لتشهد تحريف التوزيع بـ 10,4 مليار دينار، ثم ترمية الأعمار بـ 9,7 مليار دينار. كتلت المدير العام شعله جين « محمد بوزاي.

[Lire plus](#)



### وزير القطاع يعلن إعادة النظر في المهلة سنة إضافية لتسديد القرض الرقيق للفلاحين

أكد وزير الفلاحة والتنمية الريفية محمد عبد الحفيظ ضي، السبت بالمشيخة «نور» حضوره هيئة الظروف المالية لصحة العرق والدار (2023-2022) لاسمها فيما يتعلق بتوزيع مساهمات وزارة الحبوب وتراشد تشغيل المياه واستعمال الدور الشمسية والعازر أو التسيار القوي، في إطار الترمية الجديدة للتبويض بالإنتاج الفلاحي في مختلف فروعها لاسمها الشعب الاستراتيجي، والأجل تلك تعجبت الترمية بظن عدم الترافة

[Lire plus](#)

### تمويل القطاع الفلاحي: البنك الوطني الجزائري وبنك بنك يعقدان اجتماعا مع الهيئة العربية للاستثمار والإنماء الزراعي

عقد البنك الوطني الجزائري وبنك الفلاحة والتنمية الريفية "مترجك" اليوم الأربعاء بالجزائر العاصمة جلسة عمل مع الهيئة العربية للاستثمار والإنماء الزراعي، لدراسة فرص التمويل في المجال الفلاحي. حسبما أفاد به بيان البنك الوطني الجزائري، وشارك في هذا الاجتماع أعضاء من المدير العام للبنك الوطني الجزائري محمد أمين شور، والمدير العام لـ"مترجك" محمد بوراوي، ورئيس الهيئة العربية محمد بن عبد المروزي، رئيسة

Lire plus

### حسب حصيلة البنك الفلاحة والتنمية الريفية: قروض بقيمة 7900 مليار للفلاحين خلال 6 أشهر

منح بنك الفلاحة والتنمية الريفية، إلى غاية 30 من شهر جوان الماضي تمويلات تقدر بـ 79 مليار دينار، لصالح مئة سداغها إلى 10 سنوات، نالت فيها تربة الأبحاث أكثر حصة بـ 10 مليار دينار، تليها غرف التبريد بـ 10.4 مليار دينار، ثم تربية الأبقار بـ 9.7 مليار دينار. كلف المدير العام لـ"مترجك" بوراوي

Lire plus

### وزير القطاع يعلن إعادة النظر في المهلة سنة إضافية لتسديد القروض الرقيق للفلاحين

أكد وزير الفلاحة والتنمية الريفية، محمد عبد الحفيظ هي، السبت بتسطيف، على "حداثة مهلة الظروف المواتية لعملة العرش والبنك (2023-2022) لآسيما فيما يتعلق بتوسيع مساحات زراعة الحبوب وتركيز استعمال المياه واستعمال البذور المحسنة واحترام المسائل التقني، في إطار الرؤية الجديدة للتجهيز بالإنتاج الفلاحي في مختلف فروع آسيما الشعب الإستراتيجية"، وأحل ذلك بعضيف الوزير خلف تم إشراك

Lire plus

#### Contactez-nous

17, Bd Colonel Amirouche, B.P 484, Alger.

Dim-Jeu: 08:30 - 16:30

+213 (0)21 989 323

#### Conditions de banque

Four particuliers  
Four entreprises

#### Bilan

Bilan

© 2023 BADR BANQUE



## الملحق رقم 19

أسئلة حول الشمول المالي:

| الأسئلة                                      | أكتوبر | نوفمبر | ديسمبر | جانفي | فيفري | مارس |
|--|--------|--------|--------|-------|-------|------|
| نسبة البالغين الذين يملكون حسابات لدى البنك؛ |        |        |        |       |       |      |
| حسابات القوى العاملة؛                        |        |        |        |       |       |      |
| حسابات خارج القوى العاملة؛                   |        |        |        |       |       |      |
| حسابات الريف؛                                |        |        |        |       |       |      |
| ملكية بطاقة الإئتمان؛                        |        |        |        |       |       |      |
| ملكية بطاقة الدفع؛                           |        |        |        |       |       |      |
| إدخار الأموال في البنك؛                      |        |        |        |       |       |      |
| عدد أجهزة الصراف الآلي.                      |        |        |        |       |       |      |
| عدد أجهزة الدفع الإلكتروني                   |        |        |        |       |       |      |

## الملحق رقم 20

بيانات مقدمة من طرف الوكالة كإجابة على أسئلة الملحق رقم 19 حول الشمول المالي:

| مارس | فيفري | جانفي | ديسمبر | نوفمبر | أكتوبر | الأسئلة                                      |
|------|-------|-------|--------|--------|--------|--|
| 368  | 318   | 231   | 117    | 89     | 54     | نسبة البالغين الذين يملكون حسابات لدى البنك؛ |
| 50   | 87    | 114   | 28     | 35     |        |  |
| 21   | 42    | 92    | 14     | 19     | 42     | حسابات القوى العاملة؛                        |
| 29   | 45    | 22    | 14     | 16     | 12     | حسابات خارج القوى العاملة؛                   |
| 6    | 18    | 9     | 2      | 7      | 5      | حسابات الريف؛                                |
| 50   | 87    | 114   | 28     | 35     | 54     | ملكية بطاقة الإئتمان؛                        |
| 50   | 87    | 114   | 28     | 35     | 54     | ملكية بطاقة الدفع؛                           |
| 23   | 27    | 13    | 12     | 10     | 8      | إدخار الأموال في البنك؛                      |
| 04   | 04    | 04    | 04     | 04     | 04     | عدد أجهزة الصراف الآلي.                      |
| 10   | 10    | 10    | 10     | 10     | 10     | عدد أجهزة الدفع الإلكتروني                   |

الملحق رقم 21

تخصص: إدارة أعمال

السنة: ثانية ماستر

استبيان

تحية طيبة وبعد

يسرنا أن نقدم لكم هذا الإستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها إستكمالاً للحصول على شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة أعمال، تحت عنوان: "دور تكنولوجيا المعلومات والاتصال في تعزيز الشمول المالي"؛ ونظراً لأهمية رأيكم في هذا المجال نأمل منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة بدقة، حيث أن صحة النتائج تعتمد بدرجة كبيرة على صحة إجاباتكم، لذلك نرجو منكم أن تولوا هذا الإستبيان إهتمامكم، فمشاركتكم ضرورية ورأيكم عامل أساسي من عوامل نجاحها، ستعامل كل المعلومات المتحصل عليها بسرية تامة ولن نستخدم إلا لأغراض البحث العلمي  
تقبلوا منا فائق الإحترام والتقدير...

الطالبتين:

- عبید مروی

- بوشیحة مروی

## الجزء الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء إلى التعرف على بعض الخصائص الديمغرافية، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الأسئلة التالية:

## 1. الجنس:

أنثى

نكر

## 2. الفئة العمرية:

| من 40 سنة فأكثر | من 30 إلى أقل 40 سنة | من 20 إلى 30 سنة |
|-----------------|----------------------|------------------|
|                 |                      |                  |

## 3. الخبرة المهنية:

| من 10 سنوات فأكثر | من 5 إلى أقل من 10 سنوات | أقل من 5 سنوات |
|-------------------|--------------------------|----------------|
|                   |                          |                |

## 4. المستوى التعليمي:

| دراسات أخرى | دراسات عليا | جامعي | ثانوي |
|-------------|-------------|-------|-------|
|             |             |       |       |

## الجزء الثاني: العبارات المتعلقة بالمحاور

تعريف تكنولوجيا المعلومات والاتصال: "عبارة عن المكونات المادية والبرمجية لأجهزة الحاسوب وشبكات الإتصال وقواعد البيانات التي تعمل على استقبال البيانات ومعالجتها وتخزينها وإرجاعها إلى المستخدم النهائي في الوقت والزمان المناسبين ولأجل استخدامها في عملية إتخاذ القرارات الإدارية في المؤسسة"؛

تعريف الشمول المالي: "إمكانية وصول الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض والشركات الى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية التي يتم توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة من مقدمي الخدمات المالية في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة وبتكلفة معقولة"؛

## المحور الأول: واقع الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة

| غير موافق بشدة                       | غير موافق | محايد | موافق | موافق بشدة | العبارة   |
|--------------------------------------|-----------|-------|-------|------------|---|
| <b>1. الوصول إلى الخدمات المالية</b> |           |       |       |            |   |
|                                      |           |       |       |            | 1. يوفر البنك سهولة فتح واستخدام حساب مصرفي دون عوائق؛                      |
|                                      |           |       |       |            | 2. يهتم البنك بسرعة إنجاز الخدمات البنكية؛                                  |
|                                      |           |       |       |            | 3. يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية؛                        |
|                                      |           |       |       |            | 4. تتماثل الفروع البنكية في الخدمات التي تقدمها؛                            |
|                                      |           |       |       |            | 5. يتم اختيار مواقع الوكالات البنكية التي يسهل الوصول إليها من قبل العملاء؛ |
| <b>2. استخدام الخدمات المالية</b>    |           |       |       |            |   |
|                                      |           |       |       |            | 6. يتم دراسة كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها للزبائن؛                 |
|                                      |           |       |       |            | 7. يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار؛         |
|                                      |           |       |       |            | 8. لا تعتبر الرسوم البنكية عائقا في استخدام الخدمات البنكية المتاحة؛        |
|                                      |           |       |       |            | 9. يهتم الزبون باستخدام الخدمات المالية للبنك خاصة الجديدة منها؛            |
|                                      |           |       |       |            | 10. يقوم البنك بتسهيل وتبسيط الإجراءات المتعلقة بخدماته؛                    |
| <b>3. جودة الخدمات المالية</b>       |           |       |       |            |   |

|  |  |  |  |  |   |
|--|--|--|--|--|---|
|  |  |  |  |  | 11. الجهود المقدمة في الخدمات البنكية من البنك للعميل تعتبر جيدة مقارنة بمنافسيها؛                  |
|  |  |  |  |  | 12. تقدم الخدمات البنكية من قبل البنك للعميل في الوقت المناسب؛                                      |
|  |  |  |  |  | 13. الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير (سرعة تقديم الخدمات)؛                                      |
|  |  |  |  |  | 14. يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة (التنوع)؛   |
|  |  |  |  |  | 15. وجود قوانين وأنظمة مصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع طرق الاحتيال والممارسات غير العادلة؛ |
|  |  |  |  |  | 16. يحافظ البنك بنسخ احتياطية من البرامج والبيانات المخزنة بالحاسوب.                                |

المحور الثاني: واقع تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصال في المؤسسة محل الدراسة

| غير موافق تماما | غير موافق | محايد | موافق | موافق تماما | العبارة   |
|-----------------|-----------|-------|-------|-------------|---|
|                 |           |       |       |             | 17. لدى البنك تجهيزات متطورة خاصة بالاتصال والمعلومات ( أجهزة الإعلام الآلي)؛                                       |
|                 |           |       |       |             | 18. يوظف البنك أنظمة تكنولوجيا المعلومات والاتصال في خدماته؛  |
|                 |           |       |       |             | 19. لدى البنك عدد كافي من الصرافات الآلية؛  |
|                 |           |       |       |             | 20. يعتمد البنك بشكل كبير في خدماته على شبكات الإتصال ( الأنترنيت، الإكسترنيت، الأنترنيت)؛                          |
|                 |           |       |       |             | 21. يستخدم البنك البريد الإلكتروني للتواصل مع عملائه؛   |
|                 |           |       |       |             | 22. يتم التواصل مع البنك عبر الهاتف الذكي؛  |
|                 |           |       |       |             | 23. يوفر البنك المعلومات اللازمة عن خدماته عبر شبكة التواصل الاجتماعي؛  |
|                 |           |       |       |             | 24. يواكب البنك آخر التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال؛  |
|                 |           |       |       |             | 25. يقوم البنك باختيار العاملين الذين يمتلكون خبرات متنوعة ومعرفة واسعة ومستوى متقدم في التعامل مع هذه التكنولوجيا؛ |
|                 |           |       |       |             | 26. يقوم البنك بالتفاوض والتشاور مع العمال قبل اقتناء التكنولوجيا؛  |

|  |  |  |  |  |  |
|--|--|--|--|--|--|
|  |  |  |  |  | 27. يضع البنك ميزانية للمعدات والبرمجيات المراد<br>شراؤها؛     |
|  |  |  |  |  | 28. يقوم البنك بتبادل الخبرات التقنية بالتكنولوجيا<br>الجديدة؛ |
|  |  |  |  |  | 29. يضمن البنك إتاحة البيانات في أي وقت؛                       |



## اتفاقية التربص

### المادة الأولى:

هذه الاتفاقية تضبط علاقات جامعة العربي التبسي تبسة ممثلة من طرف عميد كلية العلوم الاقتصادية ، والعلوم التجارية ، وعلوم التسيير ،

مع المؤسسة : .....  
مقرها في : .....  
ممثلة من طرف : .....  
الرتبة : .....

هذه الاتفاقية تهدف إلى تنظيم تربص تطبيقي للطلبة الآتية أسماؤهم :

- 1- .....  
2- .....  
3- .....  
4- .....

وذلك طبقا للمرسوم رقم : 88-90 المؤرخ في 03/05/1988 القرار الوزاري المؤرخ في ماي 1989.

### المادة الثانية:

يهدف هذا التربص إلى ضمان تطبيق الدراسات المعطاة في القسم والمطابقة للبرنامج والمخططات التعليمية في تخصص الطلبة المعنيين.

التخصص: .....  
إدارة الأعمال.....

### المادة الثالثة :

التربص التطبيقي يجري في مصلحة .....  
الفترة من : ..... إلى : .....



#### المادة الرابعة :

برنامج التربص المعد من طرف الكلية مراقب عند تنفيذه من طرف جامعة تبسة والمؤسسة المعنية.

#### المادة الخامسة:

وعلى غرار ذلك تتكفل المؤسسة بتعيين عون أو أكثر يكلف بمتابعة تنفيذ التربص التطبيقي هؤلاء الأشخاص مكلفون أيضا بالحصول على المسابقات الضرورية للتنفيذ الأمثل للبرنامج وكل غياب للمتربص ينبغي أن يكون على استمارة السيرة الذاتية المسلمة من طرف الكلية .

#### المادة السادسة::

خلال التربص التطبيقي والمحدد بثلاثين يوما يتبع المتربص مجموع الموظفين في وحداته المحددة في النظام الداخلي وعليه يحسب على المؤسسة أن توضع للطلبة عند وصولهم لاماكن تربصهم مجموع التدابير المتعلقة بالنظام الداخلي في مجال الأمن والنظافة وتبين لم الأخطاء الممكنة.

#### المادة السابعة :

في حالة الإخلال بهذه القواعد فالمؤسسة لها الحق في إنهاء تربص الطالب بعد إعلام القسم عن طريق رسالة مسجلة ومؤمنة الوصول.

#### المادة الثامنة:

تأخذ المؤسسة كل التدابير لحماية المتربص ضد مجموع مخاطر حوادث العمل وتسهر بالخصوص على تنفيذ كل تدابير النظافة والأمن المتعلقة بمكان العمل المعين لتنفيذ التربص.

#### المادة التاسعة :

في حالة حادث ما على المتربصين بمكان التوجيه يجب على المؤسسة أن تلجأ إلى العلاج الضروري كما يجب أن ترسل تقريرا مفصلا مباشرة إلى القسم.

#### المادة العاشرة:

تتحمل المؤسسة التكلفة بالطلبة في حدود إمكانياتها وحسب مجمل الاتفاقية الموقعة بين الطرفين عند الوجود والا فإن الطلبة يتكفلون بأنفسهم من ناحية النقل ، المسكن ، المطعم .

27 يونيو 2022  
رئيس القسم  
قسم علوم الاقتصاد والعلوم  
التطبيقية والتسيير  
م. ب. 01  
جامعة تبسة



ممثل المؤسسة  
BOUBIR Messaoud  
Sous Directeur d'Exploitation



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة.



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير  
نيابة عمادة الكلية مكلفة بالدراسات والمسائل المرتبطة بالطلبة  
بالتعليم والتقييم

إذن بالطبع لمذكرة التخرج/تقرير الترخيص

..... أنا المحضري أسفله الاستاذ: ..... محرز ..... صالح .....  
المشرف على مذكرة التخرج للسنة الجامعية: 2022/2023.....



ماستر للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- ..... عبيد ..... عمرو ..... 2- ..... ليو ..... تبسجة ..... عمرو

عنوان المذكرة: دور التكنولوجيا... المعلنون... والإيمان في تخزين البترول للمالي  
دراسة حالة بنك الفلحة والتنمية الريفية و لالة تبسة -488-  
تخصص: ..... الأبحاث.....

الليسانس للطلبة الآتية أسماؤهم:

1- ..... 2- ..... 3- .....

4- ..... 5- .....

عنوان التقرير: .....

تخصص: .....

| مصادقة الإدارة | تاريخ الامضاء   | اسم ولقب الاستاذ المشرف                 |
|----------------|---|---|
|                | د. صالح محرز<br>أستاذ محاضر<br>جامعة العربي التبسي تبسة | .....<br>.....<br>..... صالح محرز ..... |

