



جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي - تبسة



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/2023

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

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المذكرة موسومة ب:

متطلبات التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

إشراف الأستاذ :

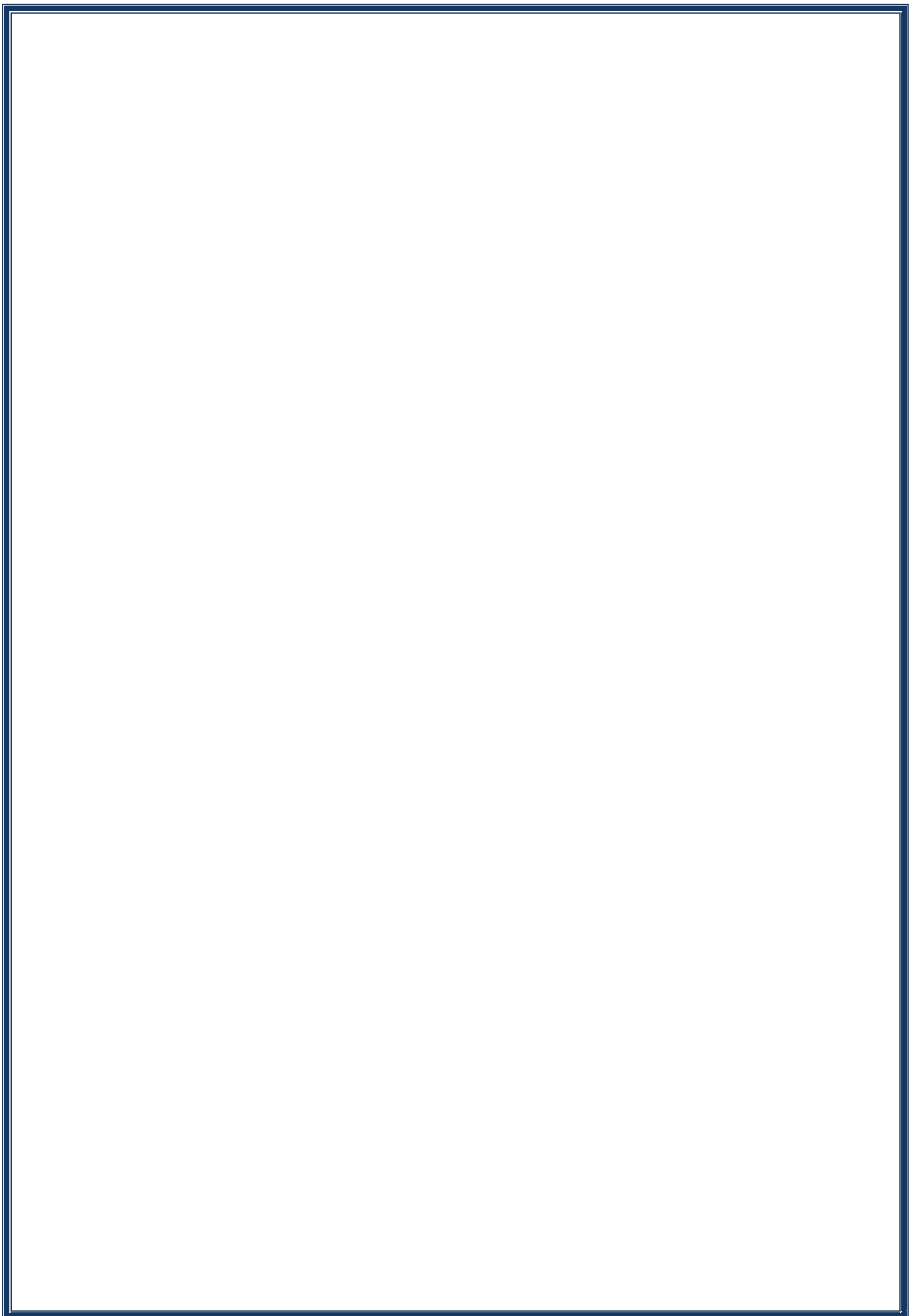
- عثمان عثمانية

من إعداد:

- شيماء الطيب

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د.رمضان بطوري	أستاذ محاضر_ب_	رئيسا
د.عثمان عثمانية	أستاذ محاضر_أ_	مشرفا ومقررا
د.شهلة قدرى	أستاذ محاضر_ب_	عضوا مناقشا



كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

الرقم التسلسلي:/2023

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

فرع: العلوم الاقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

المذكرة موسومة بـ:

متطلبات التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

إشراف الأستاذ:

- عثمان عثمانية

من إعداد:

- شيماء الطيب

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
د. رمضان بطوري	أستاذ محاضر_ب_	رئيسا
د. عثمان عثمانية	أستاذ محاضر_أ_	مشرفا ومقررا
د. شهلة قدرى	أستاذ محاضر_ب_	عضوا مناقشا

السنة الجامعية : 2022-2023



شكر وتقدير

الشكر الأول لله، خالق الخلق من عدم حمدا لا يترجمه مداد ولا قلم
نتقدم بجزيل الشكر والتقدير إل الأستاذ المشرف الدكتور "عثمان عثمانية" أولا لقبوله الإشراف على هذا العمل
البحثي الذي يعتبر أكبر فخر ممكن أن نناله، ثم على المجهودات المبذولة من طرفه وعلى كل التوجيهات
والنصائح القيمة التي ساهمت في إنجاز عملنا هذا، كذلك نتقدم بالشكر إلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية في
جامعة الشيخ العربي التبسي وأخص بالذكر الدكتور "عبد المالك مهري" الذي كان خير داعم وناصر في كل
المشوار الجامعي، وكل الشكر لصديقي "أيمن حمدي" على كل مساعداته.



إهداء



إلى السيدات الطاهرات اللواتي أنالنا من طريق أشواق الفشل، إلى من صانعت أجمل سنين عمرها لترسم إلى المستقبل، لمن طالت تعاملها علمي فهي صلاتها حتى صار واقعا جميلا أتسبحه ضياعه لمن أمدين لها بكوني أنا إلى أمة أمي العزيزة كل إنجازاتي اليوم وغدا وإلى الأبد.

للرجال الأعظم فهي الحياة إلى من أحمل اسمه بكل افتخار لمن يرتعش قلبي عند فطرته لقصي الفاني لو يكتمل لو الفاني العزيز رحمه الله.

للجامعة الأكبر لأخبر إنسانه رأيت منها الحب لأمي الفاني تسمية وزوجها.

لو الفاني الفاني لمصدر الأمان الفاني العزيز فوزي.

لمصديقي الأمانة وشريكة الليالي الطويلة أتتني نور، واللحمة جبا أتتني سفا وزوجها وأبتها بالسمينة، ومن أشك عضتي بهم لإحتوتهم الأجزاء.

لركبتي وسندي ماوما وأبنا لمن أسعدني لأرى انعكاس نجاتي في عيونهم أتوالج: مصداق وعياما،

والتاني، وكل أبتاتهم وبناتهم وحاصلة ربيبة، والجاتي العزيزة أمال الله في عمرها.

أرفقاء الصارب والسنين: إسرائيل، حسينة، رشاد، ريان، ريم وباسم.

للعزيزة ريتاج وكل عائلتها

أرسيتي في مشوارتي الجامعي لطيفة

للذاتة في قلب الأبد معلمتي الأمل سيباتي شيشي صباح.



الفهارس

I. فهرس المواضيع

الموضوع	الصفحة
الشكر والتقدير	
الإهداء	
فهرس المواضيع	III-I
فهرس الجداول	IV
فهرس الأشكال	V
مقدمة	5-1
الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي	
تمهيد	07
المبحث الأول: أساسيات حول الشمول المالي	08
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	10-8
المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الشمول المالي	12-10
المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي	13-12
المبحث الثاني: متطلبات وسياسات وأبعاد الشمول المالي	13
المطلب الأول: متطلبات الشمول المالي	14-13
المطلب الثاني: سياسات الشمول المالي	16-14
المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه	19-16
المطلب الرابع: عوائق الشمول المالي	21-20
المبحث الثالث: ارتباطات الشمول المالي.	21
المطلب الأول: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي	23-21
المطلب الثاني: العلاقة بين الشمول المالي وحماية المستهلك	25-23
المطلب الثالث: العلاقة بين الشمول المالي والنزاهة المالية	27-25
خلاصة	27
الفصل الثاني: الإطار النظري للتحويل الرقمي	

29	تمهيد
30	المبحث الأول: أساسيات التحويل الرقمي
33-30	المطلب الأول: ماهية التحويل الرقمي
35-34	المطلب الثاني: أشكال ومستويات التحويل الرقمي
37-35	المطلب الثالث: أهمية وأهداف التحويل الرقمي
37	المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات التحويل الرقمي
40-37	المطلب الأول: متطلبات التحويل الرقمي
41-40	المطلب الثاني: أبعاد ومجالات التحويل الرقمي
42-41	المطلب الثالث: معوقات التحويل الرقمي
42	المبحث الثالث: التحويل الرقمي المصرفي
44-42	المطلب الأول: متطلبات التحويل الرقمي المصرفي
46-44	المطلب الثاني: أبعاد وتقنيات التحويل الرقمي للعمليات المصرفية
48-47	المطلب الثالث: مزايا وانعكاسات تحقيق التحويل الرقمي المصرفي
48	خلاصة
الفصل الثالث: دراسة حالة الجزائر في مجال التحويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي	
50	تمهيد
52	المبحث الأول: الشمول المالي في الجزائر
52-51	المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر
55-53	المطلب الثاني: الإستراتيجيات المتبعة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر
56-55	المطلب الثالث: معوقات تطور الشمول المالي في الجزائر
56	المبحث الثاني: التحويل الرقمي في الجزائر
61-56	المطلب الأول: واقع التحويل الرقمي في الجزائر
62-61	المطلب الثاني: الإستراتيجيات المتبعة للتحويل الرقمي في الجزائر
64-63	المطلب الثالث: معوقات التحويل الرقمي في الجزائر
64	المبحث الثالث: التحويل الرقمي المصرفي في الجزائر
69-64	المطلب الأول: أبعاد التحويل الرقمي للعمليات المصرفية في الجزائر
70-69	المطلب الثاني: الشمول المالي الرقمي في الجزائر

71-70	المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
72	خلاصة
76-74	الخاتمة
83-78	قائمة المصادر والمراجع
	الملخص

II. فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	الرقم
17	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها	01
31	مقارنة بين الاقتصاد التقليدي والاقتصاد الرقمي	02
51	ملكية البالغين (أكثر من 15 سنة) لحسابات في المؤسسات المالية	03
52	نسبة اقتراض البالغين من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان	04
52	نسبة الادخار للبالغين في المؤسسات المالية	05
53	تطور القطاع المصرفي الجزائري (عدد المصارف والمؤسسات المالية)	06
54	تطور القطاع المصرفي الجزائري (عدد الوكالات)	07
57	مستخدمو ومستخدمو انترنت الهاتف الثابت في الجزائر	08
57	مستخدمو ومستخدمو انترنت الهاتف النقال في الجزائر	09
58	إجمالي مشتركو الإنترنت في الجزائر	10
59	ترتيب وقيمة مؤشر الجاهزية الرقمية للجزائر	11
59	قيمة وترتيب الجزائر حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية	12
65	حجم وقيمة المعاملات من خلال نظام المقاصة الإلكترونية	13
66	حجم وقيمة المعاملات من خلال نظام التسوية الآنية	14
67	نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني	15
68	نشاط السحب على جهاز الصرف الآلي	16

.III فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	الرقم
32	مراحل تطور الثورة الصناعية	01
65	التحويلات المعالجة من خلال نظام 2021-ATCI	02
67	قيم التحويلات المعالجة من خلال نظام 2021-ARTS	03

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم اليوم موجة كبيرة من التغيرات على جميع الأصعدة، وذلك في ظل تطور التكنولوجيا، حيث أصبح التعامل من خلال التقنيات الرقمية أمراً محتماً على جميع الدول، فهو يعكس مدى قدرتها على التأقلم مع التطورات واستغلالها لصالحها في جميع القطاعات والمجالات وقد كان لجائحة كوفيد-19 التي أدت إلى توقف أغلب النشاطات في كل العالم تأثير كبير على الاقتصاديات في العالم، مما أصبح إيجاد حلول لتفادي الأزمات في حالة وقوعها عاتقا يؤرق الدول.

من ناحية أخرى، ومع زيادة المنافسة بين المؤسسات المالية على المستوى العالمي والدولي نظراً للتطورات السريعة المشهودة، أصبحت هناك مجموعة من الأهداف المسطرة التي تسعى أغلب دول العالم إلى تحقيقها في مؤسساتها تحت إشراف الهيئات والمؤسسات العالمية وعلى رأسها البنك الدولي، ولعل من أهم هذه الأهداف الشمول المالي، وذلك لارتباطه الوثيق بباقي الأهداف الموضوعية.

إن التطورات المشهودة أصبحت تربط كل المتغيرات في العالم ببعضها، كما تربطها بل وتفرضها على كل دول العالم خاصة الراغبة منها في التحسين من أدائها سواء كحكومة أو كخواص، حيث أن الجزائر تسعى كغيرها من دول العالم إلى تحقيق تحول رقمي ناجح من خلال تسخير كافة الإمكانيات والجهود سواء تقنيات أو أنظمة أو أشخاص ذوي كفاءة، خاصة مع وجود رغبة حقيقية بذلك سواء من طرف الحكومة أو من طرف الشعب، ومن بين القطاعات التي وجب تحقيق سياسة التحول الرقمي فيها القطاع المصرفي الجزائري لتحسين كفاءته وتطويره مما ينعكس على تعزيز الشمول المالي ويؤثر فيه كهدف رئيسي للمؤسسات المالية والبنوك الجزائرية.

أولاً: مشكلة الدراسة

شهدت الجزائر العديد من الإصلاحات في جميع القطاعات منذ الاستقلال وإلى يومنا هذا، بغية بناء إقتصاد قوي يكسبها مكانة ضمن دول العالم وقد سخرت جميع الإمكانيات اللازمة لذلك، وقد بدأت هذه الإصلاحات بالقطاع المصرفي لما له دور كبير في الاقتصاد ككل، وعلى اعتبار الشمول المالي أحد أهم الأهداف التي تسعى المؤسسات المالية لتحقيقها لما له من دور في تحقيق مجموعة أخرى من الأهداف المترابطة، فقد تم الاستفادة من التكنولوجيا والتطورات التي عرفت لها لذلك، حيث أن التحول الرقمي أصبح ضرورة لا بد منها في جميع القطاعات في الجزائر ويتم ذلك من خلال توفير مجموعة من المتطلبات، وعليه تم بلورة مشكلة الدراسة في السؤال التالي:

— كيف يسهم التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

ثانيا: الأسئلة الفرعية

ومن خلال المشكلة السابقة، يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية للإلمام أكثر بالموضوع، كما يلي:

- كيف يتم التحول الرقمي في القطاع المصرفي؟
- هل تحقق الجزائر معدلات مرتفعة للشمول المالي وفق المقاييس الدولية؟
- هل يمكن للتحول الرقمي أن يسهم في تحقيق الشمول المالي في الجزائر؟

ثالثا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التعرف على التحول الرقمي في القطاع المصرفي.
- الوقوف على واقع الشمول المالي والتحول الرقمي في الجزائر.
- معرفة المعوقات التي تواجه الشمول المالي والتحول الرقمي في الجزائر لإيجاد حلول لها.
- إبراز الدور الفعال للتحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

رابعا: أهمية الدراسة

تنبثق أهمية هذه الدراسة من كون العالم ككل يسعى لتحقيق التحول الرقمي في كل القطاعات، وذلك نظرا للتطور التكنولوجي المستمر، وأيضا الاهتمام بالقطاع المصرفي بشكل خاص في العالم ككل والجزائر بصفة خاصة لما له من أدور في تقوية الاقتصاد الوطني وذلك من خلال تقديم الخدمات بجودة ولكل شرائح المجتمع وبالتالي تعزيز الشمول المالي، ومع سعي الجزائر لتعزيز الشمول المالي سيتم استخدام كل ما يخدم ذلك وعليه استخدام التحول الرقمي.

خامسا: مبررات اختيار الموضوع

تم اختيار هذا الموضوع دون غيره من الموضوعات لعدة أسباب، أهمها:

المبررات الذاتية:

- صلة الموضوع بتخصص الطالبة "اقتصاد نقدي وبنكي".
- الميول الشخصي للبحث في المجال المصرفي.
- تناسب الموضوع مع الدرجة العلمية المراد التحصل عليها.

المبررات الموضوعية:

- الاهتمام المتزايد بالشمول المالي والتحول الرقمي على المستوى العالمي.
- محاولة إسقاط القضايا والمتغيرات العالمية على الجزائر.

سادسا: منهجية الدراسة

رغبة بدراسة الموضوع بشكل جيد والإلمام بكل جوانبه لا بد من الاعتماد على منهج معين في ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والذي استخدم في دراسة الجانب النظري للشمول المالي والتحول الرقمي من خلال وصفه لكل ما يتعلق بالمتغيرين، مع اعتماد المنهج التاريخي لتتبع مسار تطور المتغيرين سواء في العالم ككل أو في الجزائر، كما تم الاعتماد على منهج دراسة الحالة في الفصل الأخير حيث تم دراسة وضع الجزائر فيما يخص المتغيرين سواء التطورات أو الاستراتيجيات المتبعة لتعزيزهما، كل ذلك لمعرفة تأثير التحول الرقمي على الشمول المالي في الجزائر والإجابة على مشكلة الدراسة. وقد تم الاعتماد على مجموعة من الكتب والمقالات والمذكرات والتقارير سواء الصادرة من هيئات دولية مثل البنك الدولي، أو من هيئات وطنية مثل بنك الجزائر.

سابعا: حدود الدراسة

تم وضع حدود تضبط الدراسة لتسهيل تحليل النتائج وتفسيرها وفهمها مع إمكانية مقارنتها وربطها ببعضها البعض، وقد تم حصر الدراسة ضمن الحدود والأبعاد التالية:

- الحدود المكانية: ركزت الدراسة على حالة الجزائر.
- الحدود الزمانية: تم التركيز على الفترة من 2016-2023.

ثامنا: هيكل الدراسة

تم تقسيم الدراسة إلى ثلاثة فصول، إضافة إل مقدمة وخاتمة. إذ تم التطرق في الفصل الأول للإطار النظري للشمول المالي، من خلال ثلاثة مباحث معنونة على الترتيب: أساسيات حول الشمول المالي من تعريف وتطور ومبادئ وخصائص وأيضا توضيح لأهميته وأهدافه، متطلبات وسياسات وأبعاد الشمول المالي وأيضا معرفة مؤشرات قياس أبعاده وأهم العوائق التي تواجهه، ثم ارتباطات الشمول المالي بمختلف المصطلحات الإقتصادية من استقرار مالي وحماية المستهلك والنزاهة المالية.

أما الفصل الثاني فقد خصص للإطار النظري للتحول الرقمي في ثلاثة مباحث، تناول المبحث الأول أساسيات حول التحول الرقمي، أما المبحث الثاني فكان للتعرف على متطلبات وأبعاد ومجالات ومعوقات التحول الرقمي، وخصص المبحث الثالث والأخير للتحول الرقمي المصري.

وخصص الفصل الثالث لدراسة واقع الشمول المالي في الجزائر في المبحث الأول، وواقع التحول الرقمي الجزائر في المبحث الثاني، ثم دراسة التحول الرقمي المصرفي في الجزائر في المبحث الثالث، وذلك لمعرفة أهم متطلبات المتغيرين والعوائق التي تواجههما في الجزائر وربطهما ببعضهما البعض، وقد حمل الفصل عنوان دراسة حالة الجزائر في مجال التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي.

تاسعا: الدراسات السابقة

من أجل إثراء الدراسة أكثر تم الاستعانة بمجموعة من الدراسات السابقة، منها:

– أمال وهبة وابتسام قارة، "التحول الرقمي في الجزائر بين الآفاق والتحديات"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، (2022/04/22).

سلطت الباحثتان الضوء في هذه الدراسة على أهم مؤشرات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر، مع التعريف بمكانة الجزائر ضمن التصنيفات العالمية والعربية في مجال التحول الرقمي.

وأهم نتائج هذه الدراسة هي قيام الجزائر بخطوات هامة لتبني سياسة تحول رقمي ناجحة تجعلها تلحق بالدول التي قطعت أشواطاً هامة في هذا المجال، وذلك مع تسخير كل ما يجب لتجاوز العوائق والتحديات التي تواجهها، لكن وبالرغم من هذا إلا أنها لا تزال تحتل المراتب الأخيرة ضمن أغلب المؤشرات العربية والدولية.

– وفاء حمدوش وملياء عماني، "أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي"، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، (2021/13/03).

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار أهمية الشمول المالي كإستراتيجية وطنية تهدف إلى تعميم الخدمات المالية الرقمية المستدامة، وجعلها في خدمة النمو الإقتصادي والإحتواء الإجتماعي لفئات واسعة من الأفراد والمشاريع الصغيرة والمتوسطة والناشئة التي تعاني من الاستبعاد المالي. وكذلك إلى ضرورة المضي نحو دعم البنية التحتية التكنولوجية لتعزيز انتشار الخدمات المالية والبنكية وتطويرها.

وقد توصل الباحثان في دراستهما إلى أن الجزائر معنية كغيرها من دول العالم بالتحول الرقمي وبالانتقال إلى المعاملات الرقمية الحكومية والخاصة، حيث أنه وجب دعم الموثوقية لجذب العملاء ودمجهم ضمن التحول الرقمي المالي بكل الطرق الممكنة والتي تتماشى وتوصيات المؤسسات الدولية، حيث أن هذا التحول الرقمي من شأنه الإسهام في تقليص الفجوة الرقمية وهو ما يعد من الأساسية لتحقيق مستويات أفضل من الشمول المالي في الجزائر.

– ناريس معمرى وحميدة أوكيل، "الشمول المالي في الجزائر-واقع وتحديات-"، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01، (2019/12/31).

تكمّن أهداف هذه الدراسة في تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، أهميته وأهدافه بالإضافة إلى التعرف على مستويات تحقيق الشمول المالي في الجزائر من خلال تحليل أهم مؤشرات الجزئية، مع معرفة أهم التحديات التي تعيق تحقيقه.

وقد تم الوصول إلى أن معدلات الشمول المالي في الجزائر مقبولة إلى حد ما، ولكنها دون المستوى المطلوب مقارنة بدول أخرى متقدمة في هذا المجال، حيث أن أهم معيق يواجه الجزائر في تجسيدها للشمول المالي هو التثقيف المالي مع وجود عوائق أخرى أيضا.

الفصل الأول

الإطار النظري للشمول المالي

الفصل الأول:

الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد:

نتيجة للتطور التكنولوجي الذي يشهده العالم ككل والذي أثر بدوره على النشاط المصرفي، أصبح توفير خدمات مالية ونقدية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف أمراً لا بد منه، وقد ظهرت العديد من المصطلحات الجديدة، ومن بينها "الشمول المالي"، حيث وبالإضافة لكونه يؤثر على الجانب الإقتصادي فهو يؤثر على الجانب الإجتماعي، وعليه فقد أصبح من الأهداف التي تعمل الدول والبنوك المركزية والمؤسسات المالية الدولية والمؤسسات النقدية على تحقيقها من خلال رسم إستراتيجيات وتبني سياسات تضمن ذلك. وسيتم التعرف على الإطار النظري للشمول المالي من خلال ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: أساسيات حول الشمول المالي؛
- المبحث الثاني: متطلبات وسياسات وأبعاد الشمول المالي؛
- المبحث الثالث: ارتباطات الشمول المالي.

المبحث الأول: أساسيات حول الشمول المالي

إن زيادة الاهتمام بالشمول المالي من طرف الاقتصاديين وتعمق الدراسات التي تخص الموضوع، والعمل على توفير كل الظروف الملائمة لتحقيقه، يشير إلى أهمية الموضوع ودوره سواء فيما يخص الفرد أو المجتمع المحلي أو الدولي ككل.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

أولاً: تعريف الشمول المالي

تم تعريف الشمول المالي من طرف مجموعة البنك الدولي بكونه " أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والإستدامة".¹

وعرفته مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) بأنه "تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".²

وتم تعريفه من طرف منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه "العملية التي من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تحقيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والإندماج الإجتماعي والإقتصادي".³

¹ - حنان الطيب، الشمول المالي موجهة إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 01، صندوق النقد العربي (2020): ص.05.

² - رفيقة بن عيشوية، صناعة التمويل الاسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة الدول العربية-، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 02، (2018/06/30)، ص.48.

³ - صندوق النقد العربي، متطلبات تبنى إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، (2015): ص.02.

Group 20 :G20، مجموعة 20.

AFI :Alliance For Financial Inclusion، مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي.

OECD :Organisation De Coopération Et De Développement، منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية.

INEF :International Network On Financial Education، الشبكة الدولية للتثقيف المالي.

AFI :Alliance For Financial Inclusion، مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي.

وعليه فإن الشمول المالي هو سعي مقدمي الخدمات والمنتجات المالية على توفيرها وعرضها بصورة بسيطة تتناسب مع جميع أفراد المجتمع، خاصة أصحاب الدخل الضعيفة، وذلك من خلال تنويعها وتحسين جودتها بأقل تكلفة وفي أقل وقت ممكن.

ثانيا: تطور مصطلح الشمول المالي

ظهر مفهوم الشمول المالي لأول مرة عام 1993 في دراسة "ليشون وثرث" (Leysnon & Thrift) عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تتناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وفي تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي سنة 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي، وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية. وقد ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيقه من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وتكلفة منخفضة.

وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الإقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.¹

يمكن حصر تطور الشمول المالي على المستوى العالمي بين عامي 2014 و2017 فيما يلي:²

– ارتفاع عدد السكان الذين لديهم حسابات في مؤسسات مالية من 62 في المائة من السكان البالغين عام 2014 إلى 69 في المائة في عام 2017.

¹ - جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، (2020): ص.09.

² - حنان الطيب، مرجع سبق ذكره، (2020): ص.09.

- تعد الدنمارك الدولة الأولى على مستوى العالم في الشمول المالي، حيث تبلغ نسبة الشمول المالي للأفراد بها 99.9 في المائة سنة 2017.
 - ارتفعت نسبة الشمول المالي في الدول النامية من 54 في المائة إلى 63 في المائة ما بين عامي 2014 و2017.
 - رغم ارتفاع نسبة الشمول المالي للإناث في الدول النامية، إلا أن مستويات الشمول المالي للإناث تعتبر أقل، مقارنة بمثيلاتها بالنسبة للذكور بنحو 9 نقاط مئوية.
- أما بعد سنة 2017 وإلى سنة 2021 حسب آخر تقرير للبنك الدولي بخصوص الشمول المالي فإن 76% من البالغين على الصعيد العالمي يمتلكون حسابا في أحد البنوك، حيث أن ملكية الحسابات في جميع أنحاء العالم زادت بنسبة 50% عن سنة 2011، كما ارتفع متوسط معدل ملكية الحسابات في الاقتصاديات النامية من 63% إلى 71% بمقدار زيادة 8%، وانخفضت الفجوة بين الجنسين في ملكية الحسابات في الاقتصاديات النامية إلى 6% بعدما كانت 9%، أيضا كان لجائحة كوفيد-19 تأثير على الشمول المالي وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا في نشاطاتهم فارتفعت نسبة البالغين الذين يقومون بإجراء المدفوعات الرقمية أو يتلقونها من 35% عام 2014 إلى 57% سنة 2021 في الاقتصاديات النامية، بينما عرفت نسبة 95% في الاقتصاديات ذات الدخل المرتفع.¹
- من خلال ماسبق، يمكن القول بأنه ورغم سعي إقتصاديات العالم إلى تعزيز الشمول المالي، إلا أن جائحة كوفيد-19 كان لها التأثير الأكبر في جعل جميع فئات المجتمع باختلاف أعمارهم وأجناسهم ودخولهم تتعامل بالطرق الرسمية ومن خلال البنوك.

المطلب الثاني: مبادئ وخصائص الشمول المالي

لكون الشمول المالي من أكثر المصطلحات التي لاقته اهتماما سواء من طرف الحكومات أو المنظمات الدولية، فقد تم تحديد مجموعة من المبادئ التي يقوم عليها، بالإضافة لخصائص خاصة به تميزه عن غيره من المصطلحات.

أولا: مبادئ الشمول المالي

قامت مجموعة العشرين لكونها من أكثر المؤسسات الدولية إهتماما بالشمول المالي بوضع مجموعة من المبادئ تحت مسمى المبادئ المبتكرة للشمول المالي، والتي تتمثل فيما يلي:²

1. القيادة: ضرورة الإلتزام الحكومي بتوسيع قاعدة الشمول المالي للحد من الفقر.

¹- World Bank Group, **Financial inclusion digital payments and resilience in the age of covid-19**, The global finindex database (2021): p.02.

²- يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، (2019): ص 08.

2. التنوع: تبني سياسات وطرق لتحفيز التنافس في السوق، وتقديم خدمات مالية متنوعة.
3. الابتكار: تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية.
4. الحماية: إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي، بحيث تكون حماية هذا الأخير مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء.
5. التمكين: زيادة التثقيف المالي والمعرفة المالية للعملاء.
6. التعاون: إيجاد بنية مؤسسية تشاركية بمسؤوليات والتنسيق مع مختلف الجهات الحكومية.
7. المعرفة: إجراء الدراسات الكافية وبناء قواعد للمعلومات لقياس النفاذ إلى الخدمات المالية.
8. النسبية: التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر.
9. الإطار المرجعي: الأخذ بعين الاعتبار عند وضع الإرشادات للشمول المالي، أفضل التجارب العالمي وكذلك تطبيق الإرشادات الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب بصورة ديناميكية، ووجود تعليمات وإرشادات للعمل الإلكتروني.

ثانيا: خصائص الشمول المالي

يهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول، فعلى مدى العقود القليلة الماضية ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للفقراء غير المتعاملين مع البنوك، وتشتمل هذه الجهات على منظمات غير حكومية، وجمعيات تعاونية، ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية وبنوك تجارية وحكومية، وشركات تأمين وشركات بطاقات الائتمان ومقدمي الخدمات السلكية واللاسلكية، والتحول البرقي ومكاتب البريد، وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع، وفي كثير من الحالات أصبحت نماذج الأعمال ومقدمو الخدمات الجديدة حيوية وفعالة بفضل الابتكارات التقنية ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم، وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي. كما يساعد الشمول المالي أيضا تمكين النساء من أسباب القوة الاقتصادية وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك، ورفع الإنتاجية والدخول، وزيادة الإنفاق لأغراض الصحة الوقائية، كما يساهم في إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة بهدف دعم النمو الاقتصادي.¹

¹ - فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، (2020): ص.477.

هناك مجموعة من المبادئ التي يقوم عليها الشمول المالي والتي تم تحديدها على المستوى العالمي حيث أنها أصبحت تعتبر جزءاً لا يتجزأ منه، مع وجود خصائص عديدة تميزه عن باقي المتغيرات المالية الأخرى تساهم في انتشاره وتحقيقه.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف الشمول المالي

يتزايد الاهتمام بالشمول المالي وبتحقيقه مع مرور الوقت وذلك لما له من أهمية على المستوى المحلي والدولي وتبرز أهميته من خلال تحقيق الأهداف المرجوة منه.

أولاً: أهمية الشمول المالي

تبرز أهمية الشمول المالي سواء بالنسبة للأفراد أو الدول كما يلي:¹

- وجود علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي (مثال: إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة يعمل على دعم النمو الاقتصادي).
- يؤثر على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل مع إيلاء اهتمام خاص للمرأة، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.
- تحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة.
- توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول).

ثانياً: أهداف الشمول المالي

تسعى كل المؤسسات المالية الدولية بالإضافة إلى الحكومات لتعزيز الشمول المالي لكونه هدف يحوي في مضمونه مجموعة من الأهداف الأخرى، والتي يذكر منها:²

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي.

¹ -البنك المركزي المصري، الشمول المالي النشرة التعريفية للعاملين بالقطاع المالي، (2023/02/20).

² -حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية غزة، (2017): ص 20.

- تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.
- إضافة إلى كون الشمول المالي هدف يسعى لتحقيقه من طرف الحكومات والمؤسسات المالية، لما له من أهمية على اقتصاديات الدول والاقتصاد العالمي بصفة عامة وعلى الأفراد والمجتمعات بصفة خاصة فإن له مجموعة من الأهداف التي يرغب في تحقيقها من خلاله.

المبحث الثاني: متطلبات وسياسات وأبعاد الشمول المالي

هناك العديد من المتطلبات والركائز الواجب توفرها في إقتصاد ما لتعزيز الشمول المالي، ويتم ذلك وفق سياسات محددة يجب تبنيتها لنجاحه، والذي تحدده مجموعة من الأبعاد يتم قياسها وفق مؤشرات عديدة.

المطلب الأول: متطلبات الشمول المالي

لا يمكن تحقيق الشمول المالي إلا بوجود مجموعة من الشروط الواجب توفرها لذلك، ولعل من أبرز تلك الشروط ما يلي:¹

- تنوع الخدمات المالية وتفعيلها وتوفيرها بما يتماشى مع الاحتياجات المالية والمصرفية للعملاء باختلاف فئاتهم.
- استمرار المتابعة للخدمات المقدمة وللعملاء ونشاطاتهم من أجل تحسينها وزيادة جودتها، مع تزويد العملاء بكافة المعلومات التي تخص حساباتهم وأيضا التي تخدمهم في تعاملاتهم.
- تقديم إستشارات للعملاء من أجل مساعدتهم في إدارة أموالهم بطريقة تحميهم وتمكنهم من اختيار الخدمات الملائمة لهم.
- تفعيل دور الجهات الرقابية التي تضمن حسن سير العمليات في المؤسسة، كما تكسب الثقة والأمان للعميل.
- على كل دولة تحديد الأهداف المطلوب تحقيقها تماشيا مع سياساتها ووضعها الإقتصادي من أجل تعزيز الشمول المالي.
- تقديم خدمات مالية ومصرفية تتماشى مع احتياجات السوق وبطريقة مناسبة.

¹ - نوردين كروش وآخرون، واقع الشمول المالي في الوطن العربي: دراسة بعض الدول العربية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد 05، العدد 01، (2022/01/09)، ص.519-520.

كما يوجد أن هناك مجموعة من الركائز التي يجب توفيرها لتوسيع قاعدة الشمول المالي ويمكن ذكر أهمها يلي:¹

1. **دعم البنية التحتية المالية:** إن أساس قيام أي نشاط والشمول المالي كذلك هو توفير بنية تحتية جيدة ويتم ذلك من خلال:

– بناء بيئة تشريعية مضبوطة لا تحتوي على أي ثغرات وتكون ملائمة ومعدة بما يساهم في تعزيز الشمول المالي.

– حسن استغلال التكنولوجيا للتوسع الجغرافي وزيادة الفروع.

– استغلال التكنولوجيا في الزيادة من الخدمات المقدمة وزيادة جودتها وكفاءتها وبأقل تكلفة.

2. **حماية المستهلك:** ويحدث ذلك عن طريق توفير المعلومات والبيانات اللازمة للمستهلك وتقديم الاستشارة المالية له وأيضا توعيته بتعريفه بحقوقه وواجباته ومصاحبهه طوال فترة نشاطه من أجل ضمان استمراريته والتعامل بمساواة مع كبار المتعاملين أو صغارهم، مع إعطائهم الحق في تقديم الشكاوى وأخذ شكاويه بعين الاعتبار سواء من طرف مقدمي الخدمة أو الهيئات الرقابية المشرفة على ذلك.

3. **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلي احتياجات كافة المجتمع:** العمل على تحقيق التوازن بين مقدمي الخدمة وطالبيها، وذلك من خلال خفض معدلات الفائدة ودراسة مدة الاستحقاق وشروط التمويل بطريقة تضمن تحقيق ربح للبنك وتضمن إدماج أكبر عدد من العملاء مهما كانت دخولهم ضعيفة.

4. **التثقيف المالي:** يعد التثقيف المالي ركيزة أساسية لتحقيق الشمول المالي فعلى البنوك السعي من أجل التعريف بمحتاجاتها للعملاء بلغة واضحة وبسيطة يسهل فهمها وخاصة الجدد منهم لجذب أكبر عدد ممكن، مع تقديم إرشادات ومشورة لهم ويتم ذلك عن طريق تفعيل مصلحة داخل البنك تتكفل بهذه المهمة أو عن طريق الإعلام وعن طريق استغلال التكنولوجيا في ذلك.

إن تحقيق مقدمي الخدمات للشروط الأساسية وتوفير الركائز اللازمة بالصورة المثلى والمناسبة أولا من شأنه المساهمة في الانتشار السريع للشمول المالي وبالصورة المطلوبة والحالية من كل الشوائب، حيث يتفادى العديد من العراقيل التي يمكن أن تظهر مستقبلا في حالة غياب أحد الركائز والشروط في الأول.

المطلب الثاني: سياسات الشمول المالي

من أجل تعزيز الشمول المالي وجب إتباع سياسات معينة تتماشى مع الوضع الراهن سواء العالمي أو الدولي، وقد قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع العديد من الحلول والسياسات لتعزيز الشمول المالي خلصت

¹ – راضية بالعروسي وآخرون، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة عينة من عملاء البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر أكاديمي، جامعة الوادي، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، (2021-2022): ص.7-8.

بتحديد ستة سياسات لذلك حيث أن أربعة منها تعمل على تحسين وصول الفقراء للخدمات المالية عبر مختلف القنوات وهي الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الدفع المحمول، تنويع مقدمي الخدمات، إصلاح البنوك الحكومية. أما السياستين المتبقيتين فهي تلعب دور أساسي في تمكين الشمول المالي، وهي حماية المستهلك، وسياسة الهوية المالية. ويمكن الإشارة إليها كما يلي:¹

- **الوكيل البنكي:** لم يعد التعامل بالخدمات المالية وتقديمها حكرا على البنوك وفروعها وذلك لعدة اعتبارات، منها: نقص الفروع وتباين الخدمات المقدمة من فرع لآخر، وعليه تم تفعيل خدمة التعاقد مع نقاط البيع بالتجزئة الغير المصرفية من طرف البنك لتتوب عنها في معاملاتها وبالتالي تسهيل نشاط العميل، حيث ومع تطور التكنولوجيا يمكن للعميل التعامل مع نقطة البيع مباشرة والوصول لحسابه مباشرة دون التعامل مع البنك، لكون نقاط البيع هذه تمثل وكيلا للبنوك.
- **الدفع عبر وسائل الدفع المحمول:** مع امتلاك الجميع للهواتف المحمولة في الوقت الحالي، أصبح لزاما على البنوك تفعيل خدماتها عن طريقه. فالتعامل أصبح أقل تكلفة ووقتا، حيث أن المعاملة تكون فورية وأيضا توفير جهد سواء للعميل أو العامل في البنك بالإضافة إلى التعامل بالنقود الالكترونية وليست الورقية متفاديا الضياع والتلف، ومخاطر كثيرة تواجه البنوك منها مخاطر السيولة.
- **تنويع مقدمي الخدمات:** تقديم الخدمات المالية والمصرفية سواء الإئتمانية أو الإيداعية أصبح يمكن أن يقدم من طرف العديد من المؤسسات التي تمنح لها تراخيص وليس حكرا على البنوك بصفة عامة والبنوك العمومية بصفة خاصة فقط، ومن بين هذه التراخيص الممنوحة نجد: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.
- **إصلاح البنوك الحكومية:** لكون البنوك الحكومية أكثر أمان بالنسبة للمتعاملين، وذات تكلفة أقل، ولكونها تقدم خدمات في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل القطاع الفلاحي والإسكان والنشاطات الاجتماعية، بالإضافة لكونها المؤسسات المالية الوحيدة الموجودة في المناطق الريفية وعليه وجب العمل على إيجاد حلول من أجل ترقيتها وذلك من خلال اكتشاف الاختلالات ومعالجتها بدل قرارات الغلق، مع تقديم خدمات أكثر وبجودة أكبر ومواكبة التكنولوجيا واستغلالها لصالحها، ومنحها الاستقلالية التامة وتخليصها من التدخلات السياسية.
- **حماية المستهلك:** تقع مهمة حماية المستهلك على عاتق البنك بصورة أولى وذلك من خلال تزويد العميل بالمعلومات التي تخص نشاطه في الوقت المناسب وبالطريقة المناسبة دون توفيرها لعميل على حساب عميل

¹ - صورية شني والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية: تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد: 03، العدد: 02، (2018): ص ص. 111-113.

آخر، وتقديم الاستشارات للعملاء خاصة مع غياب الوعي والخبرة والثقافة المالية لبعض المتعاملين، وعليه وجب على البنك تعريف العملاء بحقوقهم وواجباتهم.

– **سياسة الهوية المالية:** تم البدء بمعالجة العوائق التي تقف حاجز بين العميل والخدمات المالية من طرف صناع القرار وذلك بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض وقد تم اللجوء لهذه السياسة لكون معظم البلدان تقدم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان. ونتيجة لهذه السياسة يتم تزويد العملاء ذوي التاريخ المالي وتحول تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.

إن إتباع السياسات السابقة من طرف البنوك بطريقة مثالية ومرنة تتماشى مع إمكانياتهم واحتياجات عملائهم من شأنه أن يساهم بشكل كبير في استفادة أكبر عدد ممكن من الأفراد من الخدمات المالية والمصرفية، وبالتالي الوصول للهدف الأساسي وهو انتشار أكبر للشمول المالي.

المطلب الثالث: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

إن توفر الخدمات المالية بالصورة المطلوبة والمثالية وبجودة عالية وبتكاليف دنيا، بالإضافة إلى طريقة عرضها وسهولة الوصول لها، ليس دافعا تاما لتعزيز الشمول المالي فشمول الأفراد وطبيعة المجتمع لها تأثير سواء من خلال أفكارهم المقيدة لهذا النشاط أو من خلال غياب هذه الثقافة وعدم معرفة كيفية استخدامها وعليه نميز ثلاثة أبعاد للشمول المالي والتي تعتبر عناصر ضرورية لتحقيقه، وهي:¹

– **الوصول للخدمات المالية (Access dimension):** يرتبط بمدى قدرة المؤسسات الرسمية على استخدام الخدمات المالية، حيث يقوم بتحديد البيانات اللازمة للوصول لها من تكلفة ووقت وجهد كما يحدد الطريقة المثلى لذلك والعوائق التي تواجهها، كما يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات المقدمة من طرف المؤسسات المالية.

– **استخدام الخدمات المالية (Usage dimension):** يقصد به مدى استخدام العملاء للخدمات المقدمة من طرف المؤسسات المصرفية بطريقة منتظمة وفي فترات زمنية محددة وذلك من خلال جمع المعلومات اللازمة لذلك.

– **جودة الخدمات المالية (Quality):** يعتبر هذا البعد غير واضح تماما لأنه يحوي في مضمونه العديد من المؤشرات غير المحدودة، ويختلف من دولة لأخرى ومن مؤسسة لأخرى، وذلك لأن تحقيقه يرتبط بتحقيق

¹ - صورة شني والسعيد بن لخصر، نفس المرجع السابق، ص. 109-110.

البعدين السابقين، أي الوصول للخدمات المالية والذي يشكل عبء خاصة على الدول النامية واستخدام الخدمات المالية والذي يرتبط بشكل كبير بشخصية العميل والثقافة المالية في المجتمع ككل. وعليه لزيادة وتحقيق جودة الخدمات المالية يجب تحقيق البعدين السابقين أولاً وبصورة مثلى.

وكل بعد من أبعاد الشمول المالي يتم قياسه عبر مجموعة من المؤشرات، يذكر منها:

جدول رقم (01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها

مؤشرات قياسه	البعد
<p>تم الاهتمام من خلال هذا البعد بوصول الخدمات المالية للمؤسسات الرسمية. من قبل كان الوصول للخدمات المالية يشكل عبء على عاتق مقدميها وذلك لما تتطلبه من جهد ووقت خاصة مع اتساع الرقعة الجغرافية وزيادة عدد السكان وطالبي هذه الخدمات، لكن في الوقت الحالي ومع وجود التكنولوجيا أصبح الأمر سهلاً ومن بين المؤشرات التقليدية المستخدمة في قياس هذا البعد يوجد:</p> <ul style="list-style-type: none"> - 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. 	الوصول للخدمات المالية
<p>بعد إيصال الخدمة المصرفية يتم قياس مدى استخدامها من طرف العملاء من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد. - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية. - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة. 	استخدام الخدمات المالية

<p>مما سبق، يمكن القول أنه بالإضافة إلى قياس استخدام الخدمات المالية من طرف البالغين، واستمرارية ذلك سواء عن طريق حسابات ودائع أو حسابات ائتمان منتظمة أو غير ذلك من المعاملات سواء المحلية أو الدولية، نجد أيضا قياس نشاطات الشركات المتوسطة والصغيرة.</p>	
<p>تم وضع ثماني مؤشرات لقياس جودة الخدمات المالية من طرف تحالف الاشمال المالي وهي كالتالي:</p> <p>1. القدرة على تحمل التكاليف (Affordability): مع وجود أشخاص ذوي دخل ضعيف وجب قياس مدى قدرتهم على الاحتفاظ بحسابهم البنكي في حالة فتحه وإيجاد حلول تمكنهم من ذلك، من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. - متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. - نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالبية الثمن. <p>2. الشفافية (Transparency): يجب توفير المعلومات اللازمة والتي تمكن العملاء ككل من اتخاذ قراراتهم بشأن معاملاتهم بصورة صحيحة ودقيقة خالية من أي تلاعبات، ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. - وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. <p>3. الراحة والسهولة (Convenience): يقيس هذا المؤشر مدى راحة العميل في استخدام الخدمات المالية وسهولة الوصول إليها ويتم معرفة ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. - متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. <p>4. حماية المستهلك (Consumer protection): يهتم هذا المؤشر بإعداد قوانين وأنظمة تضمن الحماية والأمان للعميل، مع عدم وجود تجاوزات على شكل منح امتيازات مثلا لعميل أو لشركة على حساب آخر، يتحقق ذلك من خلال:</p> <ul style="list-style-type: none"> - مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. - مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 6 شهور الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل. 	<p>جودة الخدمات المالية</p>

<p>— نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.</p> <p>5. التثقيف المالي (Financial education): لا يمكن للأفراد استخدام الخدمات المالية بطريقة صحيحة تضمن أمنهم إلا من خلال معرفتهم لكل ما يخص هذا المجال ولو معرفة سطحية، ويتم ذلك من خلال:</p> <p>— حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتنويع.</p> <p>— النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر.</p> <p>6. المديونية (السلوك المالي) (Indebtedness): يجب على مقدمي الخدمات المالية معرفة ودراسة العميل، خاصة المقترضين منهم لضمان عودة الأموال الممنوحة على شكل قروض في وقتها المناسب. ويجب أيضا على العميل معرفة كيفية التعامل والخروج من هذه الأزمة في حالة وقوعها، حيث يتم ذلك من خلال:</p> <p>— نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض.</p> <p>— كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء الأقارب، بيع الأصول، استخدام وفورات أو قرض بنكي.</p> <p>7. العوائق الائتمانية (Barriers): هناك مجموعة من العوائق التي تحول دون تقديم أو استقبال الخدمات المالية، ومنها المرتبطة بالائتمان فبالإضافة لكون الشمول المالي يهتم بتقديمها بصورة جيدة فهو يهتم بتقديم العديد من الاختيارات للمعاملين، ويتم قياس ذلك من خلال:</p> <p>— نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.</p> <p>— نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.</p> <p>— مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حل أسواق الائتمان.</p>	
---	--

المصدر: بالاعتماد على:

- حنين محمد بدر عجور، دور الائتمان لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، مذكرة الماجستير في إدارة الأعمال بكلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، (مارس 2017): ص 10-18.

إن قياس مدى توفر الخدمات المالية وطريقة عرضها مع طبيعة الأفراد الموجهة لهم والأهم هو مدى جودتها، يساهم وبشكل كبير بمعرفة الاختلالات والنقائص الموجودة وعلى أي مستوى، وبالتالي معالجة فكرة تحقيق الشمول المالي من كل أبعادها.

المطلب الرابع: عوائق الشمول المالي

يواجه الشمول المالي العديد من العوائق المرتبطة ببعضها، والتي تحول دون تحقيقه، وتخص هذه العوائق العميل كشخص أو النظام المصرفي وبالتالي الدولة ككل، ومن أهمها يمكن ذكر ما يلي:¹

- **عدم امتلاك المال الكافي:** مع وجود أفراد في المجتمعات يمتلكون دخولا متدنية، خاصة في دول العالم الثالث، ومع وجود تباين في توزيعها ما عزز وجود وانتشار الفقر وبالتالي أصبح فتح حسابات بنكية أو الانخراط في أي نشاط يقدم خدمات مالية أمر غير ممكن بالإضافة إلى القواعد الصارمة والسياسات المطبقة من طرف بعض المؤسسات المالية والمصرفية وذلك عند تحديدها للشروط الواجب توفرها فيمن يمتلكون حسابا ماليا أو الحد الأدنى لامتلاك الحساب، كما قد يرتبط بطريقة غير مباشرة بطبيعة العملات المفروضة على هذه الحسابات (التكلفة)، إن معرفة احتياجات كل أفراد المجتمع بالإضافة إلى ظروفهم وتقسيمهم إلى شرائح والعمل على تقديم خدمات تتماشى مع كل شريحة يعزز من الشمول المالي.
- **عدم الحاجة لوجود حساب:** مع زيادة تكلفة فتح حسابات والتعاملات المالية الأخرى، ومع غياب فكرة التثقيف المالي وعدم الثقة في المؤسسات المالية والمصرفية ومع الأزمات المفاجئة، والتي يمكن أن تؤثر على سحبهم لأموالهم مثلا أو تعطل معاملاتهم، يفضل الأشخاص الاحتفاظ بها على شكلها النقدي وبجورتهم على التعامل مع المؤسسات المالية والمصرفية.
- **أسباب تتعلق بالتكلفة والإجراءات:** بعض الهيئات لا تراعي الظروف السائدة في الدولة وتتعامل على ذلك الأساس، بالإضافة إلى كثرة الإجراءات والشروط اللازمة والوثائق المطلوبة للتعامل مما يقيد ويرهق العميل الذي يفضل عدم التعامل من خلالها.
- **اعتبارات دينية:** إن أغلب البنوك تتعامل بالفائدة، والتي تنفر المسلمين خاصة من التعامل معها، لهذا وجب إنشاء مصارف إسلامية تعمل وفق ضوابط وأحكام الشريعة الإسلامية، حيث توفر صيغ تعامل إسلامية مع توعية الأشخاص لذلك عن طريق الإعلام مثلا بهدف إقناعهم بالتعامل من خلالها.

¹ - نعم حسين نعمة والسيد أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق (وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية- بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الإدارية-بغداد)، (28-2018/11/29)، ص ص.33-34.

– أسباب تتعلق بالثقة: إن غياب الثقة في الجهاز المصرفي أو في الدولة ككل وضعفها يحول دون التعامل معها، وبالتالي دون تعزيز الشمول المالي لهذا وجب توفير الحماية والشفافية وتجنب أي إجراء أو نشاط يقلل من ثقة العميل.

بالإضافة إلى أيضا الأسباب المتعلقة سواء بالعميل أو بالجهاز المصرفي يوجد أسباب تتعلق بالبنية التحتية والمنطقة الجغرافية، فتباين توفير الخدمات المختلفة من منطقة لمنطقة، أو عدم توفيرها بنفس الجودة، ولهذا وجب زيادة الخدمات المقدمة والعمل على تحسين جودتها، مع إضافة فروع أكثر في مناطق أكثر ليسهل الوصول إليها. كما أن ضعف البنية التحتية خاصة مع التطور التكنولوجي وذلك نظرا لعدة اعتبارات منها التكلفة أثر سلبي على تحقيق الشمول المالي. وبالتالي وجب على السلطات المعنية تحديد العوائق التي تواجه الدولة ككل والتي تواجه كل بنك على حد من أجل التخلص منها وتعزيز الشمول المالي.

المبحث الثالث: ارتباط الشمول المالي بالاستقرار المالي، حماية المستهلك، النزاهة المالية

يرتبط مصطلح الشمول المالي بالعديد من المصطلحات الأخرى، حيث يعد هدف يتم من خلاله تحقيق العديد من الأهداف المتداخلة، كما يمكن القول أنه يتم تحقيقه مرورا بالكثير من المؤشرات الأخرى بطريقة توافق بينهم وبينه، ومن بين هذه الأهداف يوجد: الاستقرار المالي Financial Stability، النزاهة المالية Financial Integrity، الحماية المالية للمستهلك Financial Consumer Protection.

المطلب الأول: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي

تتعرض المؤسسات المالية سواء المصرفية أو غير المصرفية للعديد من المخاطر التي تخص الجانب المالي، ومن هنا ظهر مصطلح الاستقرار المالي والذي ارتبط بدوره بالشمول المالي، وقد حظي باهتمام العديد من المؤسسات الدولية لما له من أهمية.

ويمكن تعريف الاستقرار المالي بأنه العمل على سلامة عمل عناصر ومكونات النظام المالي وقوتها وعدم دخولها في اختلالات واضطرابات تؤثر بدورها على الاقتصاد ككل بطريقة سلبية، أي أن الاستقرار المالي ليس فقط عمل عناصر النظام المالي بل القدرة على الحد من الاختلالات وتسويتها، فالنظام المالي يعتبر مستقرا إذا لم يتوقع تأثير النشاط الاقتصادي بالاختلالات.¹

¹ – الحبيب زاوي، الاستقرار المالي والبنوك الإسلامية: تحليل تجريبي، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 16، (2010/07/01): ص.73.

ويمكن ربط الاستقرار المالي بالبنوك لكونها جزء من النظام المالي وأحد مؤسساته، ومع التعرف على محدداته والعوامل المتحركة فيه ودراستها يمكن للجهات الرقابية والإشرافية من تحديد السياسات المناسبة لتعزيزه من خلال استقرار البنوك بشكل جزئي والقطاع المصرفي بشكل كلي والعمل على التصدي لكل الأسباب المؤدية لعدم تحقيقه سواء أكانت داخلية أو خارجية، ومن بين هذه العوامل نجد العائد على الأصول، صافي هامش الفائدة، الدخل من غير الفائدة، عمر البنك، حجمه، وحجم الناتج المحلي الإجمالي للدولة وأيضا العائد على حقوق الملكية، ونسبة الدين بالإضافة إلى السيولة وأيضا طبيعة كبار المساهمين والشمول المالي وتختلف من بنك لآخر ومن نظام مصرفي لآخر.¹

هناك العديد من الدراسات التي وصلت لكون العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي علاقة متعارضة، حيث يهدف الأول إلى إيصال الخدمات المالية للعملاء ضعيفي الدخل بأقل التكاليف وبأبسط الطرق حيث يهتم بالعدد والكمية من العملاء، وهذا ما يدفع البنوك إلى أن تخفض معايير الإقراض وتقلل من متطلبات الحد الأدنى للرصيد أو الرسوم المرتبطة بفتح أو الاحتفاظ بحساب مصرفي، أما الثاني فيهدف إلى تحسين من كفاءة العملاء والعمل على ضمان استقرار البنك بكل الطرق، حيث يركز على جودة الأصول فالبنوك مجبرة على أن تكون أكثر انتقائية بشأن من تقرض وتقدم الخدمات المالية لهم، فالشمول المالي يركز على عدد وكمية العملاء أما الاستقرار المالي فيهتم بجودتهم.²

ويوجد أيضا دراسات تؤكد وجود ارتباط وثيق بين المتغيرين، حيث أن غياب أحدهما يعرقل وجود الآخر، فالتأثير يكون فالعديد من الجوانب فالشمول المالي ومع اهتمامه بضعيفي الدخل سوف يسمح من رفع المستوى المعيشي من خلال تشجيع الفقراء على الاستثمار صغير الحجم وتشكيل قطاع أعمال صغيرة تساهم في تحقيق الاستقرار المالي بالإضافة إلى الاستقرار الاجتماعي والسياسي، حيث يقوم البنك بلعب دوره الرئيسي كوسيط بين الودائع والاستثمارات حتى ولو كانت صغيرة، فودائع العملاء ذوي الدخل المنخفض تتميز غالبا بكونها مصدر تمويل مستقر خاصة مع كونها متنوعة وذلك في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليها، وذلك يعود إلى كون هذا النوع من العملاء في وقت الأزمات النظامية يفضلون الاحتفاظ بالودائع وحتى في حالة سحبهم لأموالهم لن تؤثر بصفة كبرى على استقرار البنك على عكس قيام أحد المدخرين الكبار بذلك والذي ينتج عنه أزمة سيولة.

¹ - عبد الكريم قندوز وآخرون، محددات الاستقرار المالي للبنوك العربية، صندوق النقد العربي، دراسات معهد التدريب وبناء القدرات، العدد 11، (2022): ص ص 6-10.

² - مريم قديري ومحمد مكيديش، أثر الشمول المالي على الاستقرار المالي في دول شمال إفريقيا، مجلة دفاتر بواذكس، المجلد 11، العدد 01، (2022): ص.91.

أما بالنسبة لجانب الأصول فإن منح القروض الصغيرة أكثر حماية من القروض الكبيرة ففي حالة تعثرها تكون الخسائر أقل، ومع تنوع القروض الممنوحة تتوزع المخاطر كل هذا ناتج عن زيادة الشمول المالي.¹

وبالتالي فإن تنوع الودائع والقروض الممنوحة من طرف البنوك للعملاء ذوي الدخل المنخفض، أي الشمول المالي، يجد من مركزه المخاطر وتوزيعها ومساهمتها في الجانب الاجتماعي فهو أيضا عامل أساسي ومهم في تحقيق الاستقرار المالي.

المطلب الثاني: العلاقة بين الشمول المالي وحماية المستهلك

يقوم كل نشاط البنك تقريبا على أموال الغير حيث يقوم بدور الوسيط بين أصحاب العجز وأصحاب الفائض، ومع التزامه بالمحافظة على أموال المودعين فهو كذلك ملزم بتوفير كافة الإمكانيات والمعلومات التي تضمن الحماية للمستهلك أيضا، والتي بدورها تضمن استمرارية نشاطه وتمكنه من تحقيق أرباح أكثر، وهذا ما يخدم فكرة الشمول المالي، حيث أن البنك سيؤطر ويسير نشاط العميل صاحب الدخل الضعيف ويزوده بالمعلومات التي تضمن له نجاح استثماره ونشاطه.

ويوجد مجموعة من الضوابط الواجب الالتزام بها لتحقيق الحماية المالية للمستهلك، أهمها:²

- قيام الجهات الرقابية بدورها الرقابي لضبط السوق: يجب على الجهات الرقابية ممارسة نشاطها الرقابي لمختلف البنوك وذلك لمعرفة الانحرافات التي تمارسها البنوك والتي تحول دون حماية المستهلك وتضعف ثقته في الجهاز المصرفي وبالتالي عدم التعامل مجددا من خلاله، مع إعطاء مقدمي الخدمات حقوقهم ومقابل تقديمهم لهذه الخدمات، ويتم ذلك بصفة دائمة ودورية من أجل مواكبة التغيرات التي يشهدها العالم ككل والمعالجة الفورية للانحرافات لتفادي تفاقمها.
- انضباط السوق يساعد على نمو الأسواق التجارية والمالية وبالتالي يساعد على نمو الأسواق بشكل عام: إن تحفيز البنك المركزي للبنوك التجارية على تقديم خدمات متنوعة بجودة عالية وبتكاليف أقل مع ضبط كل القوانين الخاصة بذلك يسمح بجذب أكبر عدد من العملاء ومنحهم حماية وبالتالي منحهم ثقة في الجهاز المصرفي وبالتالي تعزيز الشمول المالي.
- احتياج المستهلكين إلى معلومات كافية لاتخاذ قرارات جيدة: قبل تعامل مقدمي الخدمات المالية مع الأفراد يتعين عليهم دراسة طلباتهم وبياناتهم من جميع النواحي سواء ناحية الخدمة المطلوبة أو قيمتها أو من ناحية

¹ – أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، صندوق النقد العربي، (2015): ص.3-8.

² – عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، المجلد 05، العدد 02، (2019): ص.38-40.

شخصيته أو تاريخه الائتماني من أجل اتخاذ القرارات السليمة بشأن التعامل معهم، وهذا ما لا يملكه مستهلكي الخدمات المالية وخاصة في بداية تعاملاتهم مع مقدميها ويتفاهم الوضع في حالة تنوع الخدمات المقدمة وتطورها وتعقيدها تزامنا مع غياب الثقافة المالية للمستهلك، ولكن ومع تطور الرقمنة والتكنولوجيا أصبح تداول المعلومات والبيانات أمرا سهلا بالإضافة إلى تشكيل مصلحة داخل البنوك تقوم بذلك، فأصبح يتسنى للعميل التعرف على حقوقه وواجباته وطريقة التعامل و الاستثمار التي تناسبه.

– **تحسين الثقافة المالية يتطلب تضافر جهود أصحاب المصلحة:** على مستهلكي الخدمات المالية السعي من أجل معرفة كل ما يخدمهم ويخص نشاطهم، وعلى مقدمي الخدمات توفير كل الظروف الملائمة لذلك، ويتم الإشراف ومراقبة كل ذلك من طرف الهيئات الرقابية المسؤولة عن ذلك.

ويتم توفير الحماية المالية للمستهلك من خلال ما يلي:¹

– **تقديم المشورة الائتمانية:** يجب على مقدمي الخدمات المالية تفعيل مصلحة تقوم بتزويد مستهلكيها بكل ما يخدمهم من معلومات أو بيانات، بالإضافة إلى تقديم المشورة لهم قبل القيام بنشاطهم ومصاحبهم أثناء ذلك وحسن تسييرهم لمواردهم، حتى يتسنى لهم حسن معالجة الانحرافات في حالة وقوعها، والعمل على إدارتها من خلال التفاوض حول الديون وأجال استحقاقها وكل ما يخصها لضمان استمرارية نشاط العميل.

– **الممارسات السوقية العادلة والمساواة في المعاملة:** تتجه بعض البنوك في معاملاتها إلى تفضيل التعامل مع كبار المتعاملين، وتفضيلهم كذلك في طريقة التعامل من خلال تقديم المعلومات والبيانات لهم على حساب صغار المتعاملين، وهذا ما يحول دون حماية المستهلك وبالتالي نقص نسبة الشمول المالي، لهذا وجب على البنوك التعامل مع جميع العملاء بنفس الطريقة وبعادلة ومساواة.

– **التثقيف المالي للمستهلك:** يعتبر غياب الثقافة المالية لدى المستهلكين سببا رئيسيا في الوقوع في الأزمات خاصة لدى المستهلكين الجدد، وهنا يظهر دور البنوك التثقيفي من خلال تعريفهم بحقوقهم وواجباتهم وكيفية التعامل حسب الخدمات المقدمة لهم وما إلى ذلك، إضافة إلى الدور الفعال للإعلام في التوعية والتثقيف، ورغبة العملاء في ذلك تساهم في نجاح نشاطهم وتضمن لهم الحماية.

– **الإفصاح:** على البنك تقديم للمستهلكين كل المعلومات التي تخصهم بطريقة مبسطة وبلغة يسهل فهمها.

– **الإنصاف:** يجب على مستهلكي الخدمة أن يقدموا شكاويهم وانشغالهم لمقدمي الخدمة من أجل دراستها وفي حالة عدم الاستجابة لهم وجب تقديمها للجهات الرقابية المعنية بذلك.

¹ - عادل عبد العزيز السن، نفس المرجع السابق، ص.40-43.

تمتع المستهلك بالحماية يدفعه للتعامل مع البنك وتجنب التعاملات غير الرسمية، وبالتالي أصبح على مقدمي الخدمات توفير الحماية لصغار المستهلكين على غرار كبار المستهلكين، وبالتالي زيادة الشمول المالي.

المطلب الثالث: العلاقة بين الشمول المالي والنزاهة المالية

إن لجوء الأشخاص إلى المصادر الغير الرسمية من أجل التعاملات يعيق من مساعي الدول في تحقيق النزاهة المالية، ويحدث ذلك من طرف أصحاب الدخل العالي بسبب المصادر غير الشرعية لأموالهم أو من طرف أصحاب الدخل الضعيفة بسبب عدم رغبة البنوك في التعامل معهم مثلاً، فالنزاهة المالية لا تتحقق إلا بمكافحة مجموعة من الجرائم مثل غسيل الأموال والجريمة المنظمة وتمويل الإرهاب، وقد تم وضع معايير دولية لمكافحةها، حيث أن التنفيذ الغير صحيح لهذه المعايير واتسامها بعدم المرونة يحول دون دمج عدد كبير من الأشخاص في النشاط الرسمي، وبالتالي يحول دون تحقيق الشمول المالي.

وعليه فإن أهم الأسباب التي تحول دون تحقيق النزاهة المالية، والتي ينتج عنها عدم تحقيق الشمول المالي هي:¹

أولاً: السياسات:

وجب على الدول التي تسعى إلى تحقيق النزاهة المالية من خلال مكافحة جرائم تمويل الإرهاب وغسل الأموال وضع سياسات فعالة لذلك فيما يخص سياسات الرقابة أو السياسات الموضوعية لمكافحةها، حيث يجب الأخذ بعين الاعتبار عند وضعها من طرف العديد من الجهات الرقابية والحكومية أنها تحد منها بطريقة تدعم الشمول المالي وتزيد من اللجوء من طرف العملاء إلى القنوات الرسمية، حيث تضمن هذه السياسات الموضوعية تحقيق الأهداف التالية:

- **التشاور بين كافة الأطراف ذات العلاقة وخاصة القطاع الخاص لتحقيق التوازن السليم:** التعاون والتشاور بين مقدمي الخدمات من القطاع الخاص والهيئات الرقابية والقانونية وغيرهم من المؤسسات المسؤولة عن محاربة جرمي غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وكل مؤسسة أخرى يمكن أن يستفاد من خبراتها، مع دراسة مواضيع الاستبعاد المالي والشمول المالي والخدمات المالية غير الرسمية مع خبراء في هذه المجالات.
- **تقييم المخاطر المحددة لغسل الأموال وتمويل الإرهاب في الدولة:** تعتبر عملية تقييم المخاطر أساسية حيث أنها تحدد نقاط الضعف التي تواجه جهاز الرقابة الحالية، مع تحديد نقاط الضعف في الخدمات المالية والأنشطة والمخاطر المرتبطة بها، ودراسة وتحديد طبيعة وحجم غسل الأموال وتمويل الإرهاب في الدولة، لتمكين الجهات المعنية من تدارك النقائص والتخلص من نقاط الضعف بالإضافة إلى التركيز على المخاطر

¹ - أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، مرجع سبق ذكره، ص 9-13.

- الأكبر وتجنيد كل الوسائل المتاحة للتخلص منها وتصميم أدوات الرقابة بشكل ملائم ويتناسب مع حجم المخاطر.
- تقييم الموارد المتاحة لتنفيذ أدوات الرقابة الخاصة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب: وجب معرفة الموارد الموجودة والقدرات لدى مقدمي الخدمات المالية من طرف صانعي السياسات من أجل تصميم أدوات رقابة تتماشى معها وتتماشى مع قدرات الهيئات الحكومية.
 - إعداد أدوات رقابة خاصة بمكافحة غسل الأموال، وتمويل الإرهاب تتناسب مع المعاملات ومقدمي الخدمات المالية: تتغير المعاملات مع مرور الوقت، ويتغير مقدمي الخدمات كذلك، كما تتدن مخاطر غسل الأموال وتمويل الإرهاب لهذا وجب العمل على إيجاد أدوات رقابة مرنة تتماشى مع كل الأوضاع.
 - التدرج في تنفيذ إجراءات مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، إن اقتضت الضرورة ذلك: إن وضع إجراءات تهدف إلى القضاء على جرمي غسل الأموال وتمويل الإرهاب يستلزم تكاليف كبيرة ووقت زمني طويل، لهذا من المستحسن التدرج في تنفيذها لكي تكون بالصورة المطلوبة وبجودة عالية.
 - تطوير الأسواق لتشجيع الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية: يتعين على صانعي السياسات السعي لدمج مقدمي الخدمات المالية غير الرسمية في القطاع الرسمي وذلك من خلال تسهيل منحهم التراخيص وتيسير إجراءات التسجيل مع تشجيع مقدمي الخدمات الجدد خاصة ذوي التكلفة الأقل والمتطلبات الأيسر، أما على الجانب الآخر فيجب تشجيع العملاء وتحفيزهم للتعامل مع القطاع الرسمي بدل الغير الرسمي ويمكن أن يتم ذلك من خلال زيادة مستوى الخدمات المقدمة لهم خاصة لأصحاب الدخول الضعيفة وأيضاً الحد من المميزات المتاحة عند استخدام هذه القنوات.

ثانياً: قصور الخدمات الحكومية:

إن زيادة تكاليف الرقابة على جرائم تمويل الإرهاب وغسل الأموال ومحدودية موارد الحكومة، يؤثر على السياسة الخاصة بالشمول المالي فتتجه الجهات الرقابية إلى الإشراف والرقابة على المؤسسات الكبرى مع إهمال صغار المتعاملين والتي يمكن أن تتجه إلى سوق غير الرسمية، ويزيد من تكاليف الامتثال من طرف المؤسسات الخاضعة على عكس المؤسسات غير الخاضعة فيدفعها إلى الانسحاب من هذه الأسواق لتفادي التكاليف التي تتكبدها.

ثالثاً: أوجه القصور في البنية الأساسية لتحديد هوية العملاء والتحقق منها ومراعاة التطبيق السليم لمبادئ

"اعرف عميلك":

يلجأ مقدمي الخدمات إلى نظام معلومات قومي لتحديد الهوية خاص بالعملاء من أجل التعامل معهم، في حالة غياب هذا النظام أو افتقاره للنزاهة، فيصبح الوصول للبيانات أمر صعب ومكلف، كما أن أغلب الأشخاص ضعيفي الدخول وقاطني المناطق النائية والريفية لا يتم تسجيلهم في النظام، مما يدفع مقدم الخدمة لعدم التعامل والانسحاب من المعاملات المنخفضة القيمة والأقل ربحية وبالتالي عدم انتشار الشمول المالي.

رابعاً: نطاق الخدمات المالية غير الرسمية:

تعتبر الخدمات المالية غير الرسمية منتشرة بشكل كبير في الدول النامية، وذلك للعديد من الاعتبارات، فمقدمي الخدمات يتمتعون بالاستقلالية ولا يخضعون للرقابة، أما بالنسبة للعملاء فيفضلونها لنقص التكاليف وزيادة الأرباح والتعامل بأريحية أكثر، وتعامل مقدميها مع أصحاب الدخول الضعيفة جداً بالإضافة إلى عدم تبريرهم لمصادر أموالهم ونقص اشتراطات إثبات الهوية فتكون المعاملات على مستوى شخصي تحكمه العلاقات الشخصية والضمان كذلك يكون شخصي.

إن تحقيق النزاهة المالية بصورة مثلى من خلال مكافحة جريمة غسل الأموال وتمويل الإرهاب خاصة عن طريق وضع سياسات محددة وتفعيل أنظمة رقابة وقوانين يساعد فيفي تحقيق الشمول المالي، وذلك عن طريق العمل تدريجياً من طرف الحكومات لتحقيق النزاهة المالية بصورة تخدم الشمول المالي ولا تكون عائق أمامه.

خلاصة:

من خلال ما سبق يلاحظ أن الشمول المالي شهد تطوراً منذ بداية ظهور المصطلح وإلى يومنا هذا، ويعود هذا التطور لما له من أهمية في تحسين كفاءة المؤسسات المالية والاقتصاد ككل، ويقوم الشمول المالي على مجموعة من المبادئ كما تميزه خصائص معينة وذلك لتحقيق مجموعة من الأهداف، ويتم قياسه من خلال مجموعة من المؤشرات التي تتحدد وفق لأبعاده الثلاثة، وذلك بعد حقيقة في المؤسسة عبر مجموعة من السياسات وبعد توفير مجموعة من الركائز والشروط لعل أهمها هو التثقيف المالي، كما أن الشمول المالي يرتبط بمجموعة من المتغيرات الاقتصادية منها الاستقرار المالي والحماية المالية للمستهلك والنزاهة المالية.

الفصل الثاني

الإطار النظري للتحويل الرقمي

الفصل الثاني:**الإطار النظري للتحول الرقمي****تمهيد:**

نظرا للتقدم والتطور التكنولوجي وظهور تكنولوجيا المعلومات والاتصال السريعة وانتشارها، أصبح القيام بالعمليات والنشاطات المختلفة بطريقة آلية ينظم ويسير حياة البشر، بالإضافة إلى اختصار للجهد والوقت وللتكلفة، مما زاد الاهتمام بالتحول الرقمي وأصبح مدى تحقيقه يعكس كفاءة المؤسسات بصفة خاصة والدول بصفة عامة، ويشكل النظام المصرفي جزءا لا يتجزأ من إقتصاد الدولة لهذا وجب إدماجه في هذا التحول لتسهيل العمليات وزيادة عدد وجودة الخدمات المقدمة مع استغلال الوقت في ذلك. وسيتم تناول موضوع هذا الفصل في المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات التحول الرقمي؛

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات التحول الرقمي؛

المبحث الثالث: التحول الرقمي المصرفي.

المبحث الأول: أساسيات التحويل الرقمي

قبل تبني فكرة التحويل الرقمي سواء من طرف الحكومات أو المؤسسات الخاصة يجب معرفة المقصود به وظروف ظهوره، وعلى أي مستوى يتم مع أشكاله، وذلك نظرا للأهمية الكبيرة التي يشغلها والأهداف المحققة عن طريقه.

المطلب الأول: ماهية التحويل الرقمي

ظهرت فكرة التحويل الرقمي وتطورت مع مرور الوقت تبعا لعدة عوامل حيث أن الاهتمام بتسهيل العمليات على مختلف الأصعدة عن طريق التحويل الرقمي أصبح ضرورة حتمية.

أولا: تعريف التحويل الرقمي

يعرف التحويل الرقمي بأنه "إعادة تصميم الأعمال في نماذج عصرية توظف البيانات والتطبيقات والقدرات الرقمية بالشكل الأمثل، أو استخدام التقنية لتحويل العمليات التشغيلية من تقليدية إلى رقمية".¹

كما يعرف بأنه "يمثل تغييرا جذريا كبيرا في تقديم الخدمات وليس تغييرا تراكميا، حيث يساعد على تحقيق الإستدامة والتنافسية، بالإضافة إلى بناء مجتمعات فاعلة، لأنه يساعد في تقديم الخدمات بشكل أفضل وأسرع. فهو عملية إنتقال المنظمات إلى نموذج يعتمد على الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات".²

وعرفته الشركة الاستشارية العالمية IDC كونه "العملية المستمرة التي تقوم بها المؤسسات للتكيف مع متطلبات عملائها وأسواقها (النظام البيئي الخارجي) عبر توظيف القدرات الرقمية من أجل ابتكار نماذج عمل جديدة ومنتجات وخدمات تمزج بسلاسل الأعمال الرقمية واليدوية وتجارب الزبائن مع تحسين الكفاءة التشغيلية والأداء التنظيمي في نفس الوقت".³

وكذلك فإن التحويل الرقمي هو "تحويل عميق لنماذج الأعمال والكفاءات والنماذج التنظيمية والعمليات والممارسات التجارية من خلال التقنيات الرقمية، كل هذا تلبية احتياجات ورضا العملاء".⁴

¹ - محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، إستراتيجية مقترحة لتحويل جامعة المنيا إلى جامعة ذكية في ضوء توجهات التحويل الرقمي والنموذج الإماراتي لجامعة حمدان بن محمد الذكية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 14، الإصدار 06، (2020): ص.423.

² - مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحويل الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة دراسات، المجلد 22، العدد 04، (2021): ص.203.

³ - جميلة سلامي ويوسف بوشي، التحويل الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، (2019): ص.948. International Data Corporation، شركة البيانات الدولية.

⁴ - آسر أحمد خميس، أثر التحويل الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 02، العدد 02، (2021): ص.1006.

وعليه فإن التحويل الرقمي هو استخدام المؤسسات لتكنولوجيا المعلومات والتقنيات الرقمية في تقديم خدماتها التقليدية والتي كانت تقدم بشكل يدوي وغير رقمي، من أجل التحسين من أداء المؤسسة وذلك وفق متطلبات العملاء ورغباتهم والموارد المتاحة لذلك.

ولتحقيق تحول رقمي ناجح لابد من تبني إقتصاد رقمي على كل المستويات، والذي يختلف بدوره عن الإقتصاد التقليدي فيما يلي:

الجدول رقم (02): مقارنة بين الإقتصاد التقليدي والإقتصاد الرقمي

أوجه المقارنة	الإقتصاد التقليدي	الإقتصاد الرقمي
الموارد الإقتصادية	تنضب الموارد بكثرة الاستخدام، وتتناقص حينما يشترك الأفراد في استخدام مورد واحد.	تزداد الموارد بكثرة الاستخدام، ولا يحدث نقص حينما يشترك الأفراد في استخدام مورد واحد.
مبدأ الثروة	اقتصاد ندرة، لا زيادة في المجموع الفعلي.	اقتصاد وفرة، التكنولوجيا والمعلومات في تطور مستمر.
القانون الإقتصادي	العوائد متناقصة بسبب ندرة الموارد، وارتفاع تكلفة الوحدة.	العوائد متزايدة لأن استخدام التكنولوجيا يؤدي إلى انخفاض تكلفة الوحدة.
الأسواق	أسواق سلعية، قائمة على المنتجات والموارد التقليدية.	أسواق قيمة مضافة، قائمة على منتجات مختلفة بشكل مميز.
حقوق الملكية	حقوق الملكية للأبد.	حقوق الملكية تتمثل في براءات اختراع.
الأهداف الاقتصادية	الإنتاج الكفء بأقل تكلفة ممكنة (الكفاءة).	التكنولوجيا وتنمية الإبداع البشري (الفاعلية).
سلاسل القيمة	مكونة من علاقات بسيطة.	مؤلفة من علاقات معقدة ومتشابكة.
المؤشرات الاقتصادية	كمية.	كمية وكيفية.
هدف المنافسة	محلية.	عالمية.
الاستثمار	في رأس المال المادي.	في رأس المال المادي والفكري.
الحدود الجغرافية	موجودة.	معدومة.
الأسواق	مستمرة.	متقلبة.
دور الدولة	تجهيزي: تأسيس البنية التحتية، وضع القوانين والسياسات التجارية، تقديم الخدمات العامة.	توجيهي: الخصخصة، الانضمام لاتفاقيات التجارة والتكتلات الإقليمية، الشراكة مع القطاع الخاص.

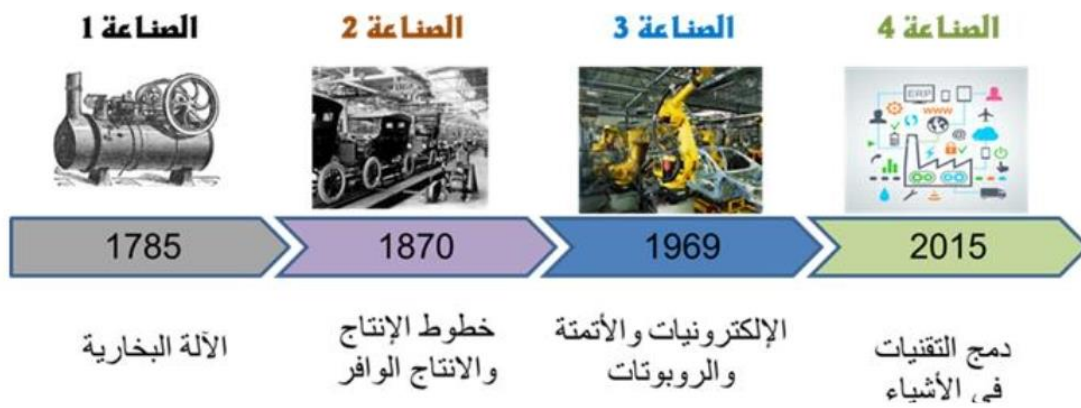
المصدر: سناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحويل الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، (أبريل 2022): ص.61.

يختلف الاقتصاد الرقمي في مجموعة كبيرة من النقاط عن الاقتصاد التقليدي، لعل أهمها هو الموارد المتاحة والتي تشهد تطور مستمر وتزداد مع مرور الوقت أما الموارد في الاقتصاد التقليدي فتتضب مع مرور الوقت، أما فيما يخص العوائد فهي تتناقص مع مرور الوقت نظراً لندرة الموارد وارتفاع تكلفة الوحدة في الاقتصاد التقليدي أما في وجود التكنولوجيا فإن العوائد متزايدة وتكلفة الوحدة منخفضة، ونظراً لغياب الحدود الجغرافية في الاقتصاد الرقمي فإن المنافسة تكون عالمية و الأسواق متقلبة قائمة على منتجات مختلفة بشكل مميز مع تبني الدولة لدور توجيهي على عكس نظيرتها والتي تحكمها حدود جغرافية تجعل مؤسساتها تتنافس محلياً فقط وبالتالي استقرار أسواقها التي تكون سلعية قائمة على المنتجات والموارد التقليدية وتمثل الدولة دور تجهيزي، ولكون الاستثمار في الاقتصاد التقليدي يكون في رأس المال المادي فإن الهدف يكون الإنتاج الكفء بأقل تكلفة ممكنة مكونة سلاسل قيمتها من علاقات بسيطة بمؤشرات اقتصادية كمية وتكون حقوق الملكية إلى الأبد، فحقوق الملكية في الاقتصاد الرقمي تتمثل في براءات اختراع وعليه فإن الاستثمار يكون في رأس المال المادي والفكري كذلك من أجل تحقيق الفعالية وتنمية الإبداع البشري والتكنولوجيا في علاقات معقدة ومتشابكة ومؤشرات اقتصادية كمية وكيفية.

ثانياً: ظهور وتطور فكرة التحوّل الرقمي

كان ظهور التحوّل الرقمي نتيجة للمجموعة من التغيرات التي شهدتها العالم على مر السنين والتي تسمى بالثورات الصناعية، حيث:

الشكل رقم (01): مراحل تطور الثورة الصناعية



المصدر: حسين مصيلحي، التحوّل الرقمي: الإطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات، دار النشر: نيو بوك للنشر والتوزيع، بلد النشر: القاهرة-مصر، (2021): ص ص. 05-06.

بدأت أول ثورة صناعية في نهاية القرن السابع عشر حيث ظهرت محركات البخار وقوة المياه وبدء الاعتماد على الآلة، مما ساهم في تحوّل المجتمعات من مجتمعات زراعية إلى مجتمعات صناعية، تلتها الثورة الصناعية الثانية التي كان أهم ما يميزها ظهور الكهرباء وقد كانت هذه الثورة بمثابة نقطة الانطلاق والتغيير في حياة الإنسان وأعمالها وقد ظهرت سنة 1870، بينما ظهرت الثورة الصناعية الثالثة نتيجة اكتشاف الترانزستور حيث ظهرت من ظهور

الحاسب الآلي وأصبح يتم الاعتماد على تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات بدل النظم اليدوية، ويطلق عليها أيضا بالثورة الرقمية، كما يعد ظهور الإنترنت الانطلاقة الحقيقية لهذا التغيير، فبدء استخدام الذكاء الاصطناعي وانترنت الأشياء والعديد من التقنيات الأخرى، أما الثورة الصناعية الرابعة فبادرت ألمانيا بإطلاقها من خلال تقليل التدخل البشري في أغلب المجالات والاعتماد على التكنولوجيا، خاصة مع ظهور وتطوير تقنيات الاتصال، والتي انتشرت بشكل سريع لتشمل جميع النظم الاقتصادية العالمية خاصة مع أزمة كوفيد-19 التي ساهمت في نشر ثقافة التحول الرقمي.¹

وعليه فإن أهم دوافع ظهور وانتشار التحول الرقمي، هي:²

- ظهور تكنولوجيا الذكاء الصناعي وتطور الاتصالات.
 - زيادة العملاء والمواطنين ومتطلباتهم.
 - المنافسة التي أصبحت تحتم على المؤسسات تبني الفكرة أو الخروج من السوق.
- كما أن هناك أسباب أخرى تتعلق بالحكومات في حد ذاتها وتبنيها لمشروع التحول الرقمي، والتي تتمثل في:³
- **التكاليف وضغوط الميزانية:** إن مواجهة الدول أخطار انخفاض إيراداتها تبعا للتغيرات العالمية جعلها تنتهج سياسات تقوم من خلالها بخفض التكاليف ومنها سياسة التحول الرقمي.
 - **توجيهات الحكومة:** التوجه العالمي نحو سياسة التحول الرقمي جعل الحكومات تتجه نحوه كذلك، وتدعو كل المؤسسات سواء العامة أو الخاصة لذلك، مع الإشراف على نجاح هذا التوجه.

ويعتبر الويب والهاتف النقال من أهم العوامل التي ساهمت في التطور السريع للتحول الرقمي.⁴

بالإضافة إلى الأسباب السابقة قد كان أيضا لجائحة كوفيد-19 دور كبير في انتشار فكرة التحول الرقمي، حيث أن الأزمة قد أدت إلى توقف أغلب النشاطات في أغلب المؤسسات العالمية، ما دفعها لسرعة التحرك واستغلال التقنيات الرقمية لمواصلة نشاطاتها، وما اضطر العملاء حتى الراضين سابقا لفكرة استغلال التكنولوجيا بالتعامل من خلالها.

¹ - حسين مصيلحي، التحول الرقمي: الإطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات، (2021/12/20): ص ص 05-06.

² - أنس المغربي، التحول الرقمي الطريق نحو المستقبل، عبر الموقع: hawaamagazine.com، تاريخ الإطلاع: (2023/05/07)، 17:27.

³ - جميلة سلامي ويوسف بوشي، مرجع سبق ذكره، ص 954.

⁴ - صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمتة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 03، العدد 02، (2021): ص

المطلب الثاني: أشكال ومستويات التحول الرقمي

يشغل التحول الرقمي عدة أشكال داخل المؤسسة وذلك يعود لاختلاف المؤسسات من حيث أحجامها ومواردها وطبيعتها ونشاطاتها، ويتم تنفيذه داخلها على عدة مستويات.

أولاً: أشكال التحول الرقمي داخل المؤسسة:

هناك العديد من الأشكال والتقنيات للتحول الرقمي، أهمها:¹

- **تطبيقات الهواتف الذكية:** حيث أن أغلب المؤسسات أصبح بإمكانها إنشاء تطبيق يحمل على الهواتف النقالة أو الحواسيب يسمح لها بعرض منتجاتها ونشاطاتها.
- **الحوسبة السحابية Cloud computing:** هي كل المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوفرة تحت الطلب عبر الشبكة، والتي يمكن أن توفر عدداً من الخدمات الحاسوبية، مثل توفير مساحة لتخزين البيانات وإجراء النسخ الاحتياطي كما أن لها القدرة على معالجة برمجية للمهام وجدولتها مع إدارة البريد الإلكتروني والطباعة عن بعد.
- **انترنت الأشياء Internet of Things:** هي مجموعة من الأجهزة سواء أكانت إلكترونية أو أجهزة كمبيوتر أو أجهزة منزلية أو غيرها من أجهزة الاتصال والاستشعار، حيث تشكل شبكة تستطيع من خلالها الاتصال وتبادل المعلومات فيما بينها.
- **الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence:** تقوم هذه البرامج والأنظمة باستيعاب البيئة المتواجدة فيها وإيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها، كما تقوم بمحاكاة السلوك البشري والقدرات الذهنية للإنسان وخصوصاً القدرة على التعلم والاستنتاج.

ثانياً: مستويات التحول الرقمي:

تم عملية التحول الرقمي على ثلاثة مستويات هي:²

- **على مستوى القيادة Leadership:** حيث تكون إدارة المؤسسة بكونها في أعلى هرم المؤسسة والمسؤولة عنها بتبني سياسة التحول الرقمي والحرص على تطبيقها وتوفير كل الإمكانيات اللازمة لذلك.
- **على مستوى الإستراتيجية Strategy:** حيث أن التحول الرقمي يجب أن يصبح موضحاً في إستراتيجية وسياسة المؤسسة.

¹ - موقع مزن: التحول الرقمي للمنظمات غير الربحية: فرص وتحديات، www.mozn.ws، تاريخ الإطلاع: (2023/05/02)، 15:20.

² - موقع مزن، نفس المرجع السابق، تاريخ الإطلاع: (2023/03/02)، 15:45.

— على مستوى الثقافة **Culture**: وذلك بنشر ثقافة التحويل الرقمي في كل الجوانب التي تخص المؤسسة سواء الجوانب الربحية منها أو غير الربحية مثل الموظفين وبيئة العمل والإجراءات والمعايير والقيم وما إلى ذلك.

وعليه فإنه يمكن القول أن هناك عدة أشكال وتقنيات تستخدم في عملية التحويل الرقمي وتختلف من مؤسسة لأخرى، ولكن فيما يخص المستويات الواجب نشر فكرة التحويل الرقمي فيها فإنها مشتركة مهما اختلفت المؤسسة.

المطلب الثالث: أهمية وأهداف التحويل الرقمي

إن ازدياد الاهتمام بالتحويل الرقمي لما له من أهمية وللرغبة بتحقيق مجموعة من الأهداف من خلاله ويمكن حصرها فيما يلي:

أولاً: أهمية التحويل الرقمي

يشغل التحويل الرقمي أهمية كبيرة سواء للعميل أو للمؤسسة، حيث تكمن أهميته فيما يلي:¹

- التحسين من جودة الخدمات والمنتجات المقدمة من أجل تحقيق الرفاهية للعملاء والجمهور.
- التعزيز من التنافسية في بيئة المنظمة مما يحسن من أداء المؤسسات ومن جودة خدماتها.
- التحكم في الوقت والتكاليف وتحسين الكفاءة التشغيلية للمنظمة من خلال تسريع طريقة العمل وسرعة توفير الخدمات للعملاء.
- القدرة على تقليل الأخطاء وتداركها في وقت قصير.

كما يوجد نقاط أخرى تظهر أهمية التحويل الرقمي، والتي تتمثل في:²

- تحسين الإنتاجية: ويتم ذلك من خلال استغلال أكثر للوقت وتوفير جهد للعمال مما يدفعهم لتقديم أكبر عدد ممكن من الخدمات وبجودة أحسن ويدفعهم للإبداع والاهتمام بمهام أخرى تساهم في تحسين كفاءة المؤسسة وتقديم إضافات لها، وأيضاً اكتشاف الأخطاء وتداركها وتصحيحها في أقرب وقت، بالإضافة إلى التقليل من المعاملات المباشرة بين العملاء والعاملين، مع توفر خدمات مستمرة وفي أي وقت ومن أي مكان للعملاء وبالتالي زيادة الإنتاجية.
- تحسين تجربة العملاء: إن مساعي أغلب المؤسسات هو تقديم الأفضل دائماً للعملاء وتحسين الخدمات ومواكبة التطورات، ومن بعض التحولات الرقمية ذات التأثير المباشر على تجربة العملاء:

¹ - وليد كامل محمددين، التحويل الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 52، العدد 01، (2021): ص.189.

² - موقع أمازون، ما المقصود بالتحويل الرقمي؟، aws.amazon.com، تاريخ الإطلاع: (2023/05/03)، 12:42.

- تطوير تطبيقات وتدفقات عمل للأجهزة المحمولة.
- اعتماد تقنية الاستشعار الذكي لأجل تتبع الطلبات وتنفيذها بطريقة أسرع.
- تحسين الدعم والخدمة المقدمين إلى العملاء باستخدام الأتمتة.
- اعتماد الذكاء الاصطناعي للتفاعل مع العملاء في الوقت الفعلي.

— **خفض التكاليف التشغيلية:** يمكن أن يقلل الاستثمار في التكنولوجيا الرقمية كثيرا من تكاليف التشغيل الجارية، ومن خلاله يمكن تحسين إجراءات العمل الحالية وخفض بعض التكاليف مثل:

- صيانة المعدات.
- الخدمات اللوجيستية والتسليم.
- نفقات الطاقة.
- نفقات الموارد البشرية.
- نفقات دعم العملاء.

وتكمن أهمية التحويل الرقمي في تحقيق وفورات في التكاليف لأنه يساعد في القيام بما يلي:

- إلغاء بعض مهام سير العمل المحددة كثيفة الموارد أو استبدالها.
- خفض الإنفاق على البنية التحتية والمعدات باهظة الثمن من خلال الخدمات المدارة والحوسبة السحابية وأتمتة المهام باستخدام مجموعة من المستشعرات الذكية، والأجهزة الذكية، وتعلم الآلة.

ثانيا: أهداف التحويل الرقمي

- لا يعتبر التحويل الرقمي هدفا بل عملية يتم من خلالها تحقيق مجموعة من الأهداف والتي تتمثل فيما يلي:¹
- القضاء على البيروقراطية حيث أن التحويل من المعاملات الورقية إلى الإلكترونية سوف يساهم في بشكل كبير في إحداث تطور في النظام السياسي.
 - نشر و تعزيز الثقافة التكنولوجية.
 - مكافحة الفساد الإداري.
 - التوجه نحو الاقتصاد الرقمي.

¹ - رامي صلاح عبد الإله الشيشي، استراتيجية التحويل الرقمي في الدولة المصرية وسبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قسم العلوم السياسية كلية السياسة والاقتصاد جامعة السويس، (2020): ص.11-12.

كما نميز مجموعة من الأهداف الأخرى وهي:¹

- التعزيز من الشفافية للأعمال المقدمة والمعلومات وإظهارها ببساطة للعملاء والموردين والمساهمين ولإدارة.
 - تطوير نماذج الأعمال وخدمات الإنتاج.
 - التخلص من الحدود الجغرافية في التعاملات، مع الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول.
 - التطور المتواصل وبناء المعرفة والخبرات العملاقة.
 - تطوير خدمات متنوعة ذات كفاءة وتقديمها للعملاء بأقل الأسعار.
- لا يعتبر التحول الرقمي هدف بل هو وسيلة لتحقيق مجموعة من الأهداف، وذلك نظراً لأهمية البالغة التي يشغلها سواء على مستوى ضيق يخصص للعملاء والعاملين والمؤسسات، أو مستوى واسع يخص القطاعات واقتصاد الدول والاقتصاد العالمي ككل.

المبحث الثاني: متطلبات ومعوقات التحول الرقمي

على اعتبار أن التحول الرقمي أمراً لا بد من تبنيه فالوقت الراهن لما له من أهمية على الصعيد العالمي ونظراً لتحقيقه لعدة أهداف مرجوة منه، لا بد من توفير كل المتطلبات المناسبة لنجاحه وذلك من خلال دراسة أبعاده ومجالاته والتحديات التي تواجهه لإيجاد حلول للتخلص منها.

المطلب الأول: متطلبات التحول الرقمي

من أجل نجاح تجربة التحول الرقمي والذي يعتبر مشروع هناك مجموعة من المتطلبات الواجب توفرها، والتي تتمثل في:²

- **تصميم الاستراتيجيات وخطط التأسيس:** يجب تشكيل لجنة مختصة وذات خبرة ومعرفة في موضوع التحول الرقمي من أجل الإشراف على المشروع وحسن تسييره وضمان نجاحه، ويتم ذلك من خلال وضع خطة عمل وإستراتيجيات تتناسب مع المؤسسة وحجمها ومواردها.

¹ - أحمد كاظم بريس وورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 65، (2022): ص.213.

² - طلق عوض الله السواط وياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي (الدراسة لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز)، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، (2-أيار-2022): ص.657-658.

- القيادة والدعم الإداري: تعتبر الإدارة هي القلب النابض لكل مؤسسة حيث أنها المسؤول الأول على توفير البيئة المناسبة وكل الإمكانيات المطلوبة والسهر على ضمان حسن سير مشروع التحويل الرقمي وسلامته، خاصة في حالة رغبتها في تبني تكنولوجيا المعلومات، حيث أنها ستمثل دور القائد في كل ما يخص المشروع.
- الهيكل التنظيمي: لم يعد النموذج الهرمي التقليدي مناسباً مع التغيرات التكنولوجية المشهودة حالياً، مما يدفع المؤسسة للقيام بهيكل تنظيمي يتماشى مع التغيرات مناسبة لنماذج الأعمال الجديدة، وأصبحت الهياكل الأكثر ملائمة هي المصفوفات والشبكات وما إلى ذلك.
- تعليم وتدريب و تثقيف العاملين: لا بد للعاملين في المؤسسات من التأقلم مع التغيرات التي ستمس المؤسسة على أثر التحويل الرقمي، وهنا يكمن دور الإدارة التي تصبح مجبرة على تنظيم دورات تعليمية وتدريبية بصفة مستمرة لصالح العاملين لمواكبة التغيرات التي يشهدها العالم ككل والمؤسسة بصفة خاصة، حيث أن إلمام العاملين بمجالات عملهم يسهل من عملهم فيصبح أقل جهداً ووقتاً ويزيد من إنتاجيتهم ويساهم في نجاح فكرة التحويل الرقمي.
- وضع النظم التشريعية وتعيينها تبعاً للمستجدات: تعتبر أغلب القوانين والتشريعات التي تسير المؤسسات قديمة أي أنها قائمة على فكرة العلاقة المباشرة بين العامل والعميل، وهذا ما يعرقل تحقيق التحويل الرقمي، فوجب على الهيئات والسلطات المسؤولة تجهيز بيئة تشريعية جديدة تتماشى مع الأوضاع الحالية.
- الاحتياجات البشرية: إن رغبة الإنسان في تحقيق الأهداف المرجوة منه بأقل جهد وتكلفة وفي أقل وقت ورغبته في تحقيق غاياته دفعه إلى الاستمرار في الابتكار والتطوير والتحسين، كما أن وجود الانحرافات أمر لا بد من معالجته من طرف مختصين، كل هذا يجعل الاستفادة من خبرات رأس المال البشري والاستثمار فيهم سواء العاملين أو الإدارة أو الخبراء من خارج المؤسسة متطلب أساسي لنجاح التحويل الرقمي.
- الاحتياجات التقنية: رغم أن التحويل الرقمي والتكنولوجيا الرقمية تختص الكثير من الجهد والوقت والتكاليف، لكن هناك مجموعة من الوسائل التي يجب توفرها من أجل قيامها بعملها، لهذا وجب توفير بنية تحتية ملائمة ومناسبة لاستخدام التكنولوجيا الرقمية.
- الاحتياجات الأمنية: إن التعامل بشكل رقمي وباستخدام التكنولوجيا ينجم عنه مخاطر أمنية مثل خطر الاختراق أو القرصنة وما إلى ذلك، وبالتالي الخوف من ظهور المعلومات الشخصية، لهذا وجب تسخير كافة الإمكانيات لتحقيق الأمن أولاً قبل كل شيء آخر، لضمان سلامة العملاء وكفاءة المؤسسة والثقة بها.

كما نجد متطلبين آخرين يمكن عرضهما من خلال أدوارهما كالاتي:¹

- **الحاسبات الآلية:** تقوم عملية الاتصال بشكل أساسي على وجود إنسان مرسل وإنسان ومرسل إليه ورسالة بينهما، لكن ومع الدخول في فكرة التحولات الرقمية أصبح التواصل يتم بين الآلة والإنسان أي تفاعل العاملين الإنساني والمادي، خاصة مع التطورات التي تشهدها الحواسيب بشكل مستمر، فساهمت بالانتقال من كونها آلة معالجة بيانات إلى آلة معالجة معلومات ثم إلى آلة لمعالجة المعارف، فظهر ما يسمى بالذكاء الاصطناعي فأصبح دور الحاسوب لا يقتصر على تخزين وعرض المعلومات بل تعدى لكونه آلة تحليل ودراسة وفهم من خلال النظم الموجودة فيه، فأصبحت تستطيع السمع والقراءة والرؤية مع حل المسائل وبرهنة النظريات واتخاذ القرارات، كما تؤلف النصوص والأشكال وتميز بينها.
- **الشبكات الرقمية:** تمثل الشبكة الرقمية شبكات الاتصال بين الأجهزة الرقمية وعلى رأسها الحاسوب، مما يجعلها تعمل بتناسق كأنها جهاز واحد، وهناك نوعان من شبكات الاتصال:
 1. **شبكة محلية Local Area Network:** وهي الشبكة التي تربط بين أجهزة الاتصال وعلى رأسها الحاسوب في نطاق جغرافي ضيق، مثلاً داخل نفس المؤسسة مما يتيح للعاملين استخدام الموارد المتاحة بشكل مشترك، كالطابعة والمساح الضوئي ... وغيرها.
 2. **شبكة واسعة النطاق Wide Area Network:** وهي الشبكة التي تتوسع على نطاق جغرافي واسع وتغطي عمليات الاتصال بين مختلف المحطات في مختلف المدن والدول والمواقع المنتشرة في جميع أنحاء العالم.

بعد توفير المؤسسة لكل المتطلبات المذكورة سابقاً يتم إتباع الخطوات التالية من أجل التحويل الرقمي:²

- صياغة سياسة رقمية للمنظمة.
- تغيير الهيكل التنظيمي بما يتوافق مع الإستراتيجية الرقمية لتحقيق المرونة اللازمة داخل المنظمة.
- تحديد الإمكانيات الرقمية للمنظمة وقياسها.
- إنشاء وحدة التحويل الرقمي ضرورة حتمية لتتبع عملية التحويل الرقمي وإدارتها بفعالية.
- تحديد عوائق التحويل الرقمي والعمل على حلها.

¹ - فاطمة الزهراء فرحات، دور التحويل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي -، (2020/2019): ص ص.73-74.

² - صدوقي غريسي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.103.

وعليه فإنه وقبل تبني فكرة التحول الرقمي من طرف المؤسسات بمختلف أحجامها ومن طرف الحكومات وجب التهيئة والتجهيز مسبقاً، من خلال مجموعة من الركائز والشروط التي تقوم عليها الفكرة، مع إتباع خطوات محددة ومتسلسلة لضمان نجاح فكرة أو مشروع التحول الرقمي.

المطلب الثاني: أبعاد ومجالات التحول الرقمي

لابد لمنتهج سياسة التحول الرقمي دراسة أبعاده للتعرف على كل الجوانب التي تخصه، ومعرفة المجالات التي يمسها للإشراف عليها وتوجيه التركيز عليها.

أولاً: أبعاد التحول الرقمي

تتمثل الأبعاد الأساسية التي يقوم عليها التحول الرقمي فيما يلي:¹

- **الأسس الرقمية:** وهي المتطلبات الأساسية التي يقوم عليها التحول الرقمي، من بنية تحتية سواء تقنيات أو أنظمة أو برامج، وتشريعات وسياسات، ومهارات رقمي، والتي تساهم مجتمعة في تطوير التحول الرقمي وتعتبر ركائز أساسية لذلك.
- **الابتكار الرقمي:** إن الاستمرار في الابتكار والتجديد وتحفيز العاملين لذلك يكون نتيجة للتحول الرقمي، مما يساهم في خلق مصادر جديدة للقيمة المضافة في المؤسسة.
- **الحكومة الرقمية:** إن استخدام تكنولوجيا المعلومات من طرف القطاعات الحكومية، وتبني الحكومة لمشروع التحول الرقمي في مختلف مؤسساتها يساعد في القضاء على البيروقراطية وتحسين من كفاءة مؤسساتها والخدمات التي يقدمونها، بالإضافة إلى زيادة الثقة في الحكومة.
- **الأعمال الرقمية:** يوفر التحول الرقمي خدمات أكثر بجودة أعلى في أي وقت وأي مكان، مع تكاليف أقل، مع اكتشاف الأخطاء وتداركها في فترات زمنية قليلة، مما يعتبر قيمة مضافة للمؤسسة باختلاف حجمها أو طبيعة نشاطها.
- **المواطن الرقمي:** على اعتبار أن المواطن هو المستهدف والمستفيد الأول من التحول الرقمي، وجب تثقيفه مالياً، والعمل على تقديم خدمات تكنولوجية ورقمية بما يتماشى مع قدراته ورغباته.

¹ - وليد تحزين وأحمد أمين بوخرص، واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، (2022): ص ص.154-155.

ثانيا: مجالات التحول الرقمي:

هناك أربعة مجالات للتحويل الرقمي تتمثل في:¹

- **عملية التحول:** هي عملية إدخال التكنولوجيا على نشاطات المؤسسات والتحول من العمل بالوسائل التقليدية إلى وسائل وتقنيات حديثة تضمن حسن سير العملية، مع تجنيد كل الإمكانيات المادية والهيكل البشرية لذلك،
 - **تحويل نموذج العمل:** يشهد العالم تغيرات يومية في جميع المجالات، وخاصة في مجال التكنولوجيا، مما يحتم على المؤسسات الاستجابة لتلك التغيرات من خلال إعداد نماذج عمل تتناسب والتغيرات وتتمتع بالمرونة، وتجديدها بصورة مستمرة.
 - **تحول المجال:** يقصد به امتلاك المؤسسة للقدرات سواء المالية أو التنظيمية لضم أو إدماج أو الشراكة مع مؤسسة أخرى، أو من خلال إنتاج منتج جديد أو تقديم خدمة جديدة وتحويل مجالها الحالي وهذا ما يعتبر أحد مجالات التحول الرقمي.
 - **التحول الثقافي والتنظيمي:** استمرارية المؤسسة بالتغيرات على مستوى الهيكل التنظيمي، ونشر الثقافة داخل المؤسسة بسبب الرغبة في تحقيق التحول الرقمي ينتج عنه تكاليف باهظة لكن يساهم في تحقيق عوائد أكبر لها.
- يشمل التحول الرقمي مجموعة من الأبعاد الأساسية التي لا بد من الإلمام بها من أجل تحقيقه، ويتم تنفيذه ويشمل أربعة مجالات مختلفة داخل المؤسسة.

المطلب الثالث: معوقات التحول الرقمي

- رغم أن التحول الرقمي أصبح ضرورة لا بد منها في الوقت الراهن لعدة اعتبارات لكنه يواجه العديد من التحديات التي تواجهه، منها:²
- احتياج التحول الرقمي إلى تكنولوجيا عالية تتطلب تكاليف باهظة لا تستطيع كل المؤسسات تكبدها ولا تملك ميزانية كافية لتمويلها.
 - غياب العنصر البشري المؤهل والذي يملك خبرة في المجال، وذلك نظرا لحدثة تبني الموضوع وأيضا التكلفة المرتفعة المطلوبة من طرف الخبراء في المجال، مع نقص الدورات التدريبية في المجال، وصعوبة تأقلم العاملين مع التغيرات.

¹ - اتحاد المصارف العربية، أربعة مجالات رئيسية للتحويل الرقمي في 2022، uabonline.org، تاريخ الإطلاع: 2023/05/03 :20:12.

² - وليد كامل محمدين وكامل علام، مرجع سبق ذكره، ص ص 192-193.

- هناك العديد من المناطق النائية التي تفتقر للاحتياجات التقنية للقيام لعملية التحول الرقمي مثل غياب الانترنت.
 - ضعف البنية التحتية للمؤسسة وعدم توافرها مع تكنولوجيا المعلومات.
 - غياب التشريعات والقوانين التي تحكم التعامل من خلال التحول الرقمي.
 - عزوف العديد من العملاء من التعامل بهذه الطريقة، وخاصة كبار السن نظرا لتخوفهم منها واعتيادهم على التعاملات التقليدية.
 - التخوف من خسارة العملاء في حالة وقوع خطر أمني من قرصنة أو اختراق، وأيضا خوف العملاء من انتشار معلوماتهم الشخصية، مع التكاليف الباهظة للنظم الأمنية والتي تفوق قدرة بعض المؤسسة.
 - البيروقراطية والتعصب وعدم المخاطرة الذين ينتهجهم بعض المديرين يحولون دون تطبيقهم لأي فكرة جديدة، أو استقبال أي اقتراحات أو تحسينات تفيد المؤسسة.
 - كما توجد مجموعة من التحديات الأخرى نذكر منها:¹
 - تعارض الأهداف والأدوار بسبب مشكل التنسيق.
 - غياب التعاون وروح الفريق داخل المنظمة.
 - غياب الشعور بالحاجة للتحول الرقمي.
 - عدم التنسيق بين الكفاءات الموجودة والموارد المتاحة والاستراتيجيات الموضوعة.
- مما سبق تبين أن تحقيق التحول الرقمي ليس بالأمر السهل رغم الموجة المنتشرة في الوقت الراهن والرغبة بذلك ويعود هذا لعدة أسباب، وجب معالجتها والتخلص منها أولا.

المبحث الثالث: التحول الرقمي المصرفي

باعتبار القطاع المصرفي جزءا لا يتجزأ من الاقتصاد الوطني والعالمي، فإنه لا بد له من أن يتأقلم ويستفيد من التغيرات المشهودة عالميا، وذلك من خلال استغلال تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي للتحسين من أداء البنك.

المطلب الأول: متطلبات التحول الرقمي المصرفي

هناك مجموعة من الركائز اللازمة لتحقيق تحول رقمي ناجح في القطاع المصرفي، والتي تتمثل في:²

¹ - صدوقي غريسي وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص 103-104.

² - نبيلة قرزيز وآخرون، دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومي: حالة البنك الوطني BNA، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، (2022): ص.379.

- **التقنيات:** تعتبر البنية التحتية المجهزة أساساً لبداية تنفيذ أي مشروع أو فكرة جديدة من خلال مجموعة من الأجهزة والبرمجيات، وأنظمة التشغيل ووسائل التخزين وما إلى ذلك حيث تسمح بالتسيير الجيد لموارد المؤسسة، بطريقة تضمن مستوى خدمة مناسب للعاملين والموردين، فعلى البنك إعداد فرق مهنية تسهر على التنسيق والمتابعة ومعرفة المتطلبات التقنية اللازمة للتحويل الرقمي.
 - **البيانات:** على البنك توفير كافة البيانات اللازمة بطريقة صحيحة وسريعة وتوفير كل الإمكانيات الرقمية اللازمة لتدقيقها بطريقة سلسلة لصالح العملاء، مما يساهم في جذب أكبر عدد ممكن منهم والتحسين من كفاءة البنك.
 - **الموارد البشرية:** يجب توفير أشخاص تتمتع بالكفاءة في هذا المجال وتكون خبيرة فيها تشرف على السير الحسن للمشروع، بالإضافة إلى وجود إدارة فعالة تؤمن بفكرة التغيير وتسخر كل الإمكانيات الممكنة لذلك، وأيضاً تأهيل العاملين وتدريبهم من طرف مختصين في هذا المجال.
 - **العمليات:** يقدم القطاع المصرفي مجموعة من الخدمات المختلفة للعملاء، وعند الرغبة بتبني فكرة التحويل الرقمي يجب تطوير العمليات والخدمات المقدمة من طرفهم بما يتأقلم مع التغييرات التي سيشهدها البنك.
- ويتم إتباع مجموعة من الإرشادات والنصائح لذلك، منها:¹
- **تحديد الاتجاهات الرائدة في تقديم الخدمات الرقمية:** دراسة ومعرفة الخدمات الرقمية المطلوبة وتوفيرها بالصورة المطلوبة.
 - **تحديد الفجوة الرقمية للوحدة البنكية:** هناك ثلاثة أنواع من الفجوات، أولاً فجوة المدخلات أو ما يطلق عليها بفجوة الموارد وهي تحديد إمكانيات البنك سواء المادية أو البشرية التي يمكن تسخيرها للقيام بهذا التحويل، أما الفجوة الثانية فهي فجوة العمليات عبر معرفة الممارسات الجديدة المنتهجة من طرف البنك والمقارنة بينها وبين الممارسات التقليدية والعمليات الواجب توافرها لتفعيل المنتجات الرقمية، أما الفجوة الأخيرة فهي فجوة المخرجات وهي عبارة عن الخدمات الرقمية الجديدة التي يملك البنك القدرة على توفيرها والمطلوبة من طرف العملاء ودراستها من كل الجوانب ومعرفة الفرق بينها وبين الخدمات التقليدية ومدى تقديمها لقيمة مضافة للبنك.
 - **توفير المخصصات المالية لتمويل الاحتياجات:** قبل بداية تطبيق أو شراء أجهزة أو أنظمة أو آلات أو ضم كوادر بشرية مؤهلة لا بد من توفير الإمكانيات المالية المستدامة اللازمة لذلك.

¹ - أسماء مبارك إبراهيم بكري، دور تطبيق التحويل الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 02، (2022): ص.484-485.

- نشر ثقافة التحويل الرقمي بين العاملين: توفير كل الاحتياجات للعاملين وتدريبهم وتأهيلهم في هذا المجال، مع توعيتهم بمدى أهمية هذا التحويل لصالحهم ولصالح البنك ككل.
 - تحقيق المتطلبات الفنية لتقديم المنتجات الرقمية للبنوك: توفير بنية تحتية في كل ما يخص التحويل الرقمي المصرفي من أجهزة وبرمجيات وأنظمة وآلات تسام في توفير خدمات مالية تتوافق ورغبات العملاء وإمكانيات البنك، وتعزيز الاتصال داخل البنك وفروعه والهيئات الخارجية من خلال شبكات اتصال.
 - تحقيق المتطلبات الأمنية لتقديم المنتجات الرقمية للبنوك: إن تحقيق الإمكانيات الفنية من بنية تحتية وأجهزة وبرمجيات وأنظمة، مع توفير إطار بشري مؤهل لا يكفي لتحويل رقمي مصرفي ناجح، بل يجب توفير أنظمة أمنية تساهم في بناء ثقة لدى العملاء من خلال حماية معلوماتهم الشخصية، وتوفير حماية للمعلومات السرية الخاصة بالبنك في حد ذاته.
 - التقييم المستمر والتغذية العكسية: لا بد من تقييم مستمر للخدمات المقدمة خاصة من طرف العملاء، ويتم ذلك بطريقة رقمية ومستمرة من أجل التحسين بصورة الفوري والعاجل.
 - تقييم فرص المنتجات الرقمية الجديدة للبنوك: مع الاستمرار في تحسين الخدمات لا بد من قبول الاقتراحات والخطط المساعدة على ذلك من طرف العاملين أو المساهمين أو الإدارة، وتبني الأفكار الرقمية التي من شأنها المساهمة في تحسين كفاءة البنك مع دراسة مقارنة بين العائد والتكلفة الناتجة عنها.
- على البنك إتباع خطوات معينة من أجل حسن استغلال التحويل الرقمي لصالحه ولصالح عملائه، ولكن قبل ذلك عليه توفير مجموعة من الركائز والشروط التي تقوم عليها عملية التحويل، مع عدم التسرع في ذلك وإتباع النصائح المقدمة في هذا المجال، والاستفادة من التجارب سواء الوطنية أو العالمية.

المطلب الثاني: أبعاد وتقنيات التحويل الرقمي للعمليات المصرفية

بعد توفير الشروط والمتطلبات اللازمة للتحويل الرقمي ودراسة أبعاده، فإن هناك مجموعة من التقنيات التي تساعد في حسن سير عملية التحويل.

أولاً: تقنيات التحويل الرقمي المصرفي

يعتمد البنك أثناء عملية التحويل الرقمي للعديد من التقنيات التي تساعد في نجاح العملية، وهي:¹

¹ - نبيلة قرزيز وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص ص. 379-380.

Automated Teller Machine :ATM، ماكينة الصراف الآلي.

Point Of Sale:POS ، نقاط البيع.

- **الدفع والسحب الإلكتروني:** تعتبر ماكينات الصراف الآلي ATM هي أكثر الآلات انتشارا واستخداما في عمليات السحب والدفع وذلك لتلبية احتياجات العملاء بعد الوقت الرسمي للعمل وفي أيام العطل، وذلك من خلال وضعها على جدران البنوك، ويتم الدخول إليها من خلال بطاقات شخصية للعميل ممنوحة له من طرف البنك، كما نجد أيضا نقاط البيع POS حيث يتم من خلالها القيام بالعمليات المالية باستخدام بطاقات الائتمان والخصم والبطاقات الذكية وغيرها في أماكن البيع بالتجزئة أو الجملة ضمن نشاط النظام المصرفي.
- **الواقع المعزز Augmented Reality:** وقد تم اعتماده في العديد من البنوك في العالم، مثل بنك Commonwealth في قطاع العقارات، وبنك City Bank، ويقصد به التكنولوجيا الجديدة التي تنطوي على تراكيب الرسوم الحاسوبية على العالم الحقيقي ويكملة بالمعلومات الرقمية ويزيد من المعلومات التي يمكن أن يأخذها الإنسان من البيئة.
- **تقنية بلوكشين Blockchain:** عبارة عن دفتر أستاذ رقمي، يسمح بتسجيل كتل من البيانات المشفرة الآمنة والمثبتة والتي تتواجد ضمن قاعدة بيانات تعمل مثل شبكة بطريقة تعاونية مما يسمح لهم بنقل القيمة أو المعلومات دون الحاجة إلى سلطة مركزية.
- **الحوسبة السحابية Cloud Computing:** هي مجموع الأجهزة والآلات التي تستخدم البيانات المخزنة وتمكن من الوصول إلى شبكة الاتصال في أي زمان ومكان، وتساعد في تخزين وعمل نسخ احتياطية واستعادة البيانات الضخمة ونقلها وهي أساسية في عمل البنوك حاليا.
- **البيانات الضخمة Big Data:** وهي الكمية الكبيرة للبيانات التي يتم إنتاجها يوميا من طرف البنوك داخل الشبكات العالمية، وذلك من ناحية نوعيتها وتعقيدها فضلا على سرعة تحليلها، ويصف المصطلح أيضا النمو الهائل وأثر تحليل البيانات في الصناعة المصرفية مع التطور التكنولوجي المسجل.
- **الذكاء الاصطناعي Artificial Intelligence:** وهي عملية محاكاة العقل البشري من خلال إعداد آلات تستطيع القيام بعمل الإنسان بطريقة أكثر ذكاء وبسرعة أكثر مع عدم الوقوع في الأخطاء تقريبا، حيث أن الذكاء الاصطناعي يمكن أن يعوض وجود الإنسان تماما فهو يتعامل مثل العقل البشري تماما، كما يستخدم في الجانب المالي كالأستثمار في الأسهم والتمويل وغيرها بناء على خوارزميات.
- **إنترنت الأشياء Internet Of Things:** وهي للمعلومات والبيانات في شبكة سلكية ولاسلكية، من خلال شبكة من الأجهزة التي تضمن عملية الاتصال وتبادل المعلومات بسرعة أكبر مع منح المزيد من التوسع والحرية.

– الأمن السيبراني **Cyber Security**: مع الرغبة في تحقيق التحويل الرقمي في البنوك والذي يصاحبه العديد من المشاكل الأمنية، وجب توفيق أجهزة وبرامج أمنية تضمن حفظ معلومات العملاء والعمليات ونشاطات البنك.

ثانياً: أبعاد التحويل الرقمي للعمليات المصرفية

وتتمثل أبعاد التحويل الرقمي فيما يلي:¹

– **المقاصة الإلكترونية**: كان يتم تسوية العمليات المالية بين البنوك من خلال دار المقاصة التقليدية واستخدام المعاملات الورقية والشيكات الورقية، لكن ومع إدخال التكنولوجيا في الموضوع أصبح يتم ذلك آلياً وبصورة أسرع وأكثر كفاءة.

– **نظام التسوية الإجمالية الآنية Real Time Gross Settlement**: وهو نظام يعمل تحت إشراف لبنك المركزي ويشترك فيه مجموعة من البنوك، حيث يهتم بالمعالجة والتسوية النهائية لأوامر الدفع التي تكون عالية القيمة، أي تحويل الأموال على الفور وبسرعة كبيرة.

– **الدفع الإلكتروني Online Payment**: يمكن تعريف نظام الدفع بأنه "عبارة عن خدمات الدفع التي تستخدم عالم تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات" كما يعرف "بأنها آلية لتحويل النقود الإلكترونية من حساب إلى آخر بغض النظر عن الموقع لفرع المالك أو الماسك لكل حساب" وعليه فإنه ووفقاً للتغيرات التكنولوجية فإن استخدام النقود الورقية عوض باستخدام النقود الإلكترونية مما سهل عمليات الدفع في كل أنحاء العالم وساهم في التخلص من مشاكل الضياع والتلف للنقود الورقية ومشاكل السيولة التي تؤرق كافة البنوك.

تقوم البنوك بتوفير مجموعة من التقنيات الحديثة والرقمية وتسخيرها بطريقة تخدم نجاح سياسة التحويل الرقمي المنتهجة من طرفها، مع وجود مجموعة من الأنظمة التي تساهم في ذلك، والتي يتم تصنيفها كأبعاد يجب دراستها لتحويل رقمي ناجح.

¹ - شروق هادي عبد علي، التحويل الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد أمموزجا، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 126، (2020): ص.04.

المطلب الثالث: مزايا وانعكاسات تحقيق التحول الرقمي المصري

على اعتبار التحول الرقمي يشكل قيمة مضافة للمؤسسة، مما ينعكس عليها وعلى أداءها ويحسن من كفاءتها وهذا ما ينطبق على البنوك بصفة خاصة والقطاع المصرفي بصفة عامة، وتتعدى لتمس العملاء كذلك فإن له مجموعة من المزايا.

أولاً: مزايا تحقيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي

وتتمثل مزايا تحقيق التحول الرقمي في البنوك فيما يلي:¹

- تطوير الخدمات المقدمة وتحسينها وإضافة أخرى، بأقل التكاليف مما يحسن من الكفاءة.
- تقديم الخدمات للعملاء في أي مكان وأي زمان.
- الاستفادة من الكفاءات البشرية وتوجيههم إلى في أكثر أهمية، وزيادة الابتكار والإبداع داخل البنك.
- تعزيز الروح التنافسية بين البنوك، مما يزيد من جودة الخدمات.
- استبدال العمليات التقليدية بالرقمية.
- التخلص من المعاملات الورقية وأخطار الضياع والتلف، بالإضافة إلى التخلص من مشاكل السيولة.
- معالجة الأخطاء في فترات زمنية أقل وبالتالي كسب ثقة العملاء.
- جذب أكبر عدد ممكن من العملاء خاصة من فئة الشباب، وذلك لاهتمامهم بالتكنولوجيا والرغبة بالتعامل من خلالها.
- إحداث نقلة نوعية في الخدمات المقدمة للعملاء.
- تسهيل عملية الإشراف والرقابة من طرف المختصين.

كما نجد مزايا أخرى تتمثل في:²

- معالجة مشاكل الزبائن بشكل جذري مع تقديم حلول شاملة وبتكلفة أقل.
- انخفاض التكاليف في حالة إنشاء بنك افتراضي، وذلك لنقص تكاليف المباني والأجهزة والكفاءات الإدارية الضخمة.

¹ - أسماء مبارك إبراهيم بكري، مرجع سبق ذكره، ص.481.

² - نبيلة قرزيز وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص.379.

– التعريف بالبنك وخدماته وتقديمها من خلال الموقع الرسمي الخاص به والترويج له لجذب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

ثانيا: انعكاسات تحقيق التحول الرقمي على القطاع المصرفي والخدمات المصرفية

لا بد من وجود آثار وانعكاسات تظهر على البنك في حد ذاته أو على القطاع المصرفي ككل بعد أي تغيير يمس البنك، ومن بين الانعكاسات الناتجة عن التحول الرقمي نجد ما يلي:¹

- إعادة تشكيل نماذج الأعمال في البنوك بما يتماشى مع التغييرات.
- تقليل الممارسات التقليدية لصالح الممارسات الرقمية.
- تطوير الخدمات بما يتماشى ومتطلبات العملاء.
- استحداث أقسام مختصة في التحول الرقمي تهتم بالإشراف والرقابة على حسن سير العمل.
- مواكبة أحدث التقنيات والأجهزة والأنظمة والبرمجيات.
- إنشاء بنوك جديدة وفروع لبنوك افتراضية لا وجود لها على أرض الواقع.

يحقق التحول الرقمي قيمة مضافة للبنوك في حالة تطبيقه بالصورة المثلى، فيمكنها من التحسين من أدائها ويوفر لها مجموعة من المزايا في كل الجوانب وذلك نظرا لانعكاساته سواء عليها أو على القطاع المصرفي أو الاقتصاد ككل.

خلاصة:

مما سبق يمكن القول بأن التحول الرقمي أصبح أمرا لا بد منه في كل الاقتصاديات في العالم لما له من أهمية وقد ظهرت الفكرة وتطورت مع تطور التكنولوجيا خاصة مع الثورة الصناعية الرابعة سنة 2014، ولكي يتم تحقيقه بطريقة ناجحة تساهم في تحسين كفاءة المؤسسات وتطويرها وتحقيق الأهداف المسطرة وجب توفير جملة من المتطلبات سواء التقنية أو البشرية أو الأمنية، ودراسة أبعاده ومجالاته، ويتم تحقيق التحول الرقمي في مختلف القطاعات وفي القطاع المصرفي على وجه الخصوص على عدة مستويات وبأشكال مختلفة، رغم كل هذا إلا أنه يواجه مجموعة كبيرة من المعوقات التي تحول دون تحقيقه بالصورة المطلوبة سواء بشكل عام أو على مستوى القطاع المصرفي.

¹ - أسماء مبارك إبراهيم بكري، مرجع سبق ذكره، ص ص 483-484.

الفصل الثالث:

دراسة حالة الجزائر في مجال التحول الرقمي
ودوره في تعزيز الشمول المالي

الفصل الثالث:

دراسة حالة الجزائر في مجال التحول الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي

تمهيد:

أصبح التحول الرقمي سياسة منتهجة لا بد من إتباعها من طرف كل الدول والمؤسسات سواء العامة أو الخاصة، حيث أنه لا يمكن اعتباره هدفا في حد ذاتها بل وسيلة لتحقيق مجموعة من الأهداف، من بينها الشمول المالي الذي تسعى المؤسسات المالية لتعزيزه لما له من آثار إيجابية على كل الأصعدة وخاصة الاقتصادية والاجتماعية منها، ومع رغبة الجزائر في كسب مكانة دولية جيدة ضمن الاقتصاديات العالمية، فقد تم تسخير كل ما يمكن لتبني سياسة تحول رقمي ناجح في كل القطاعات، وفي القطاع المصرفي بشكل خاص للرغبة في التطوير والتحسين منه هذا القطاع وتعزيز الشمول المالي. لذا يسعى هذا الفصل لدراسة المتغيرين وربطهما ببعضهما البعض في الجزائر، حيث:

المبحث الأول: الشمول المالي في الجزائر؛

المبحث الثاني: التحول الرقمي في الجزائر؛

المبحث الثالث: التحول الرقمي المصرفي في الجزائر.

المبحث الأول: الشمول المالي في الجزائر

تسعى الجزائر لتوفير كل الإمكانيات اللازمة والمتاحة لديها للتحسين والتطوير من الخدمات المالية المقدمة، وإتاحة فرصة التعامل من خلال توفيرها لأكثر عدد ممكن من الأشخاص، وخاصة أصحاب الدخل الضعيف، وذلك بأقل التكاليف وأقل وقت ممكن.

المطلب الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر

يتم قياس نسبة الشمول المالي في الجزائر من خلال مجموعة من المؤشرات والتي ترتبط بدورها بأبعاد الشمول المالي والتي تتمثل في الوصول للخدمات المالية واستخدامها وجودتها، ومنه:

1. ملكية البالغين أكثر من 15 سنة لحسابات في المؤسسات المالية:

يعتبر مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية من أهم مؤشرات قياس الشمول المالي، وعليه فقد تم استخدامه لقياس نسبة الشمول المالي في الجزائر في الفترة الممتدة من 2011 إلى 2021، حيث:

الجدول رقم (03): ملكية البالغين (أكثر من 15 سنة) لحسابات في المؤسسات المالية.

السنة	2011	2014	2017	2021
النسبة (%)	33.3	50.5	42.8	44.1

المصدر: بالاعتماد على:

– The Little Data Book On Financial Inclusion, World Bank Group, 2022.

بالاعتماد على المعلومات الموجودة في الشكل السابق فإن نسبة ملكية الحسابات في المؤسسات المالية للبالغين أكثر من 15 سنة تعرف تذبذب خلال سنوات الدراسة، حيث ارتفعت منذ سنة 2011 إلى سنة ارتفاع محسوس فبعد ما كانت 33.3% أصبحت 50.5% كأعلى نسبة مسجلة ويعود ذلك للظروف الاقتصادية الجيدة التي ميزت الجزائر في تلك الفترة ما انعكس على الظروف المعيشية للمواطن ودفعه للإدخار، ثم انخفضت النسبة إلى 42.8% سنة 2017 وهذا ما يعود إلى الاستراتيجيات الخاطئة المتبعة من طرف الحكومة الجزائرية أو المؤسسات المالية وعدم استغلال التكنولوجيا بالشكل المطلوب وغياب التثقيف المالي وبالتالي نفور العملاء، ارتفعت مجددا سنة 2021 بمقدار 1.3% عن سنة 2017، ويعود هذا الارتفاع إلى أزمة كوفيد-19 وتداعياتها التي فتحت آفاق التعامل من خلال المؤسسات المالية.

2. الإقراض من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان للبالغين أكثر من 15 سنة:

حيث يقيس هذا المؤشر نسبة اقراض البالغين أكثر من 15 سنة من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان في الجزائر من سنة 2011 إلى سنة 2021:

الجدول رقم (04): نسبة اقتراض البالغين من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان

السنة	2011	2014	2017	2021
النسبة (%)	1.5	5.8	5.0	3.8

المصدر: بالاعتماد على:

- **The Little Data Book On Financial Inclusion**, World Bank Group, 2012, 2015, 2018, 2022.

من خلال الجدول السابق فإن نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقات الائتمان ضئيلة جدا، حيث أنه وفي سنة 2011 كانت تقدر نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية فقط وبدون وجود بطاقات إئتمان 1.5%، ارتفعت بمقدار 4.3% سنة 2014 وذلك لاستخدام بطاقات الائتمان، انخفضت النسبة إلى 5.0% سنة 2017 و3.8% سنة 2021 بسبب شروط ومتطلبات الإقراض التعجيزية التي تبناها المؤسسات المالية.

3. الادخار في المؤسسات المالية للبالغين أكثر من 15 سنة:

يهتم هذا المؤشر بدراسة نسبة الادخار للبالغين أكثر من 15 سنة في المؤسسات المالية في الجزائر خلال عشر

سنوات:

الجدول رقم (05): نسبة الادخار للبالغين في المؤسسات المالية

السنة	2011	2014	2017	2021
النسبة (%)	4.3	13.8	11.4	16.0

المصدر: بالاعتماد على:

- **The Little Data Book On Financial Inclusion**, World Bank Group, 2012, 2015, 2018, 2022.

ارتفعت نسبة الادخار من 4.3% سنة 2011 إلى 13.8% سنة 2014 وذلك نتيجة للجهود المبذولة من الحكومة والمؤسسات المالية لجذب أكبر عدد ممكن من المدخرين، أما في سنة 2017 فانخفضت النسبة إلى 11.4% وذلك نظرا للضيق المالي الذي شهده الشعب الجزائري في تلك الفترة نتيجة ارتفاع الأسعار، ارتفعت النسبة مجددا سنة 2021 كنتيجة للجوء الأفراد إلى التعامل من خلال المؤسسات المالية واحتفاظهم بأموالهم من خلالها بسبب أزمة كوفيد-19، وأيضا زيادة التثقيف المالي.

على اعتبار أن أهم نشاطين يقوم بهما البنك هما قبول الودائع ومنح الائتمان، فقد تم تتبع نسبتهما في الجزائر حيث أن زيادة النسبة تزيد من كفاءة البنك ومن انتشار الشمول المالي وهذا ما ينطبق على مؤشر نسبة ملكية الحسابات، ويتم قياس هذه النسب بالنسبة للبالغين أكبر من 15 سنة.

المطلب الثاني: الإستراتيجيات المتبعة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر

تسعى الجزائر من خلال إعداد بنية تحتية جيدة للقطاع المصرفي إلى تعزيز الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي، ويتم ذلك من خلال مواكبة التغيرات العالمية والتماشي معها، ومن بين المؤشرات التي تعكس الجهود المبذولة في هذا القطاع نجد تطور عدد البنوك التي تكون النظام المصرفي الجزائري.

الجدول رقم (06): تطور القطاع المصرفي الجزائري (عدد المصارف والمؤسسات المالية)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
أ. المصارف	20	20	20	20	19
البنوك العمومية	6	6	6	6	6
البنوك الخاصة	14	14	14	14	13
ب. المؤسسات المالية	9	8	8	8	8
المؤسسات المالية العامة	6	6	6	6	6
المؤسسات المالية الخاصة	3	2	2	2	2
ج. المجموع	29	28	28	28	27

المصدر: التقرير السنوي لبنك الجزائر 2021.

من خلال الجدول السابق يلاحظ أن عدد البنوك ثابت منذ سنة 2017 بمجموع 20 بنك منها 6 عمومية و14 بنك خاص، انسحب بنك خاص سنة 2021 ليصبح مجموع البنوك 19 بنك، أما فيما يخص المؤسسات المالية فتغيرت سنة 2018 من 9 إلى 8 لتبقى ثابتة بعدها كمؤسستين خاصتين و6 عامة يكون مقر هذه البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر العاصمة.

تنقسم البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر لسنة 2021 حسب طبيعة نشاطها على النحو التالي:¹

- ستة بنوك عمومية.
- ثلاثة عشر بنك خاص، ذو رؤوس أموال أجنبية منها بنك ذو رأس مال مختلط.
- مؤسستان ماليتان عموميتان.
- خمسة مؤسسات متخصصة في الإيجار المالي من بينها ثلاثة عمومية.
- تعاضدية واحدة للتأمين الفلاحي، معتمدة للقيام بالعمليات المصرفية والتي اتخذت في نهاية سنة 2009 صفة مؤسسة مالية.

¹ - التقرير السنوي لبنك الجزائر 2021، التطور الاقتصادي والنقدي، (ديسمبر 2022): ص. 49.

على اعتبار أن نجاح البنك يرتبط بشكل كبير بانتشاره وعدد فروع ووكالاته، وهذا ما يسعى دائما لتطويره وتحسينه، ويوضح الشكل التالي تطور عدد الوكالات بالنسبة للمصارف وللمؤسسات المالية.

الجدول رقم (07): تطور القطاع المصرفي الجزائري (عدد الوكالات)

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
أ. المصارف	1501	1525	1551	1575	1603
البنوك العمومية	1142	1155	1172	1185	1202
البنوك الخاصة	359	370	379	390	401
ب. المؤسسات المالية	94	92	91	96	97
المؤسسات المالية العامة	77	76	75	79	79
المؤسسات المالية الخاصة	17	16	16	17	18
ج. المجموع	1595	1617	1642	1671	1700

المصدر: تقرير بنك الجزائر السنوي 2021.

من خلال الجدول السابق فإن مجموع الوكالات في القطاع المصرفي تطورت من 1595 وكالة سنة 2017 إلى 1700 وكالة سنة 2021، وقد شهدت البنوك أكبر تطور بمجموع 102 وكالة جديدة خلال فترة الدراسة تنقسم بين 60 وكالة لبنوك عامة و 42 وكالة لبنك خاص وذلك نتيجة للتطورات التي شهدتها العالم وانتهاج سياسات لتعزيز الشمول المالي منها زيادة الوكالات لتوفير الخدمات المالية الأكبر عدد ممكن، أما فيما يخص المؤسسات المالية فانخفضت سنة 2018 سواء الخاصة منها أو العامة لتعود للارتفاع مع سنة 2020 وتصل سنة 2021 لـ 79 مؤسسة مالية عامة و 18 مؤسسة خاصة.

على إثر جائحة كوفيد-19 اتخذ بنك الجزائر مجموعة من التدابير سنة 2020 والتي تساعد البنوك والمؤسسات المالية على مواصلة نشاطها وتخفيف الأعباء عليها، ومن بين هذه الاجراءات والتدابير:¹

- إعفاء المصارف والمؤسسات المالية من إلزامية تكوين وسادة الأمان، في حين تخفيض الحد الأدنى لمعامل السيولة إلى مستوى 60% بدلا من 100% كنشاط احترازي.
- أما كنشاط إشرافي فقد شرع بنك الجزائر في مشروع يتضمن تحويل نظام التنقيط المصرفي من خلال الرقابة بعين المكان، إلى جهاز من صنف SREP والذي يهدف إلى تعزيز القدرة على الكشف المبكر عن الوضعية الهشة للمصارف والمؤسسات المالية وبالتالي معالجة الاختلالات بسرعة.
- مشروع عصرنة نظام المعلومات، مع تنفيذ جهاز التصريح الآلي من طرف المصارف والمؤسسات المالية للتقارير والكشوف المختلفة.

¹- التقرير السنوي لبنك الجزائر 2020، التطور الاقتصادي والنقدي، (ديسمبر 2021): ص. 115-130.

- إجراء أول تمرين لاختبار القدرة على تحمل الضغوط من نوع Top-Down/Bottom-Up، حيث أن البنوك تطبق سيناريوهات الإجهاد بالبيانات الخاصة بها، وتوقع تطورات وضعياتها المحاسبية والاحترازية في ظل أزمة كوفيد-19، مما يساعد أصحاب القرار على اتخاذ التدابير المناسبة.
- تحديد الإطار المتعلق بالعمليات البنكية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية، وقواعد ممارستها وشروط الترخيص المسبق لها من طرف بنك الجزائر.

تواصل الجزائر بذل كل الجهود الممكنة لتحسين أداء البنوك والمؤسسات المالية وتعزيز الشمول المالي، سواء من خلال زيادة عدد الوكالات والفروع والشبائيك أو تنوع الخدمات وتطويرها من خلال القوانين والأنظمة المطبقة أو من خلال السياسات المنتهجة والتقنيات والبرامج المستخدمة.

المطلب الثالث: معوقات تطور الشمول المالي في الجزائر

نظرا للأرقام المسجلة فإن الجزائر لم تحقق تطور كبير في تحقيق الشمول المالي وذلك لمواجهة مجموعة من التحديات والعوائق، ومن أهم تلك المعوقات ما يلي:¹

- البنية التحتية المالية الضعيفة: وينتج في الأغلب عن ضعف الموارد المالية المتاحة والتقنيات اللازمة، وهذا ما يعود بالسلب على الخدمات وتطويرها وتنوعها وجودتها.
- ضعف استخدام أنظمة الدفع ووسائل الدفع الالكترونية: أصبح التعامل في الوقت الحالي يتم باستخدام التكنولوجيا، فقلة توفير البنوك والمؤسسات المالية الجزائرية لوسائل الدفع الالكترونية وعدم تقديمها لخدمات إلكترونية أو عزوف العملاء على هذه الخدمات أو عن لاستعمال هذه الوسائل أثر على تحقيق الشمول المالي.
- عدم الثقة في المؤسسات القائمة: وذلك بسبب العديد من الأزمات منها أزمة بنك الخليفة.
- ضعف مستوى التثقيف المالي: غياب الثقافة المالية عند الشعب الجزائري لعدة اعتبارات منها الدينية والعقائدية ومنها الاجتماعية ومنها الاقتصادية جعلها لا تتعامل مع المؤسسات المالية، وتفضل الاكتناز على الادخار.
- هيكل ملكية القطاع المصرفي: رغم هيمنة القطاع الخاص ظاهريا على النظام المصرفي بمجموع 13 بنك خاص و6 بنوك عامة، لكن تعتبر التعاملات من خلال البنوك العامة أكثر من البنوك الخاصة لعدة أسباب، كل هذا يقلل من حدة المنافسة والرغبة في التطوير والتحسين من الأداء.

¹ - نارجس معمري وحيدة أوكيل، الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات)، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01، (2019/12/31): ص ص.44-43.

- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية: يرتبط ارتفاع تكاليف تقديم الخدمات المالية بشكل كبير بارتفاع التكاليف التي يتكبدها البنك أو المؤسسات المالية، سواء تكاليف التقنيات أو الأنظمة أو الهيكل البشري، خاصة في ظل التطور التكنولوجي الحاصل.
- البطء والتعقيد في تنفيذ العمليات.
- البيروقراطية.
- انتشار وتوسع القطاع الغير الرسمي والتعامل من خلاله.

كما يعتبر عدم وضوح مصادر الأموال وكونها من مصادر غير رسمية معيق للشمول المالي، حيث يصبح التعامل من خلال المؤسسات المالية غير ممكن وذلك لضرورة التبرير وتحديد مصادر الأموال.

وعليه وجب على السلطات المعنية إيجاد حلول جذرية وليست مؤقتة للمشاكل التي تواجه الشمول المالي في الجزائر، حيث أن أغلب هذه المعوقات موجود بالأساس وليست متولدة مع مرور الوقت أو مع استمرار النشاط، لهذا وجب معرفة الركائز التي يقوم عليها ومعيقاتها والعمل على معالجتها كضرورة أولية.

المبحث الثاني: التحول الرقمي في الجزائر

تسعى الجزائر على غرار دول العالم لمواكبة التغيرات المشهودة، واستغلال الابتكارات لصالحها في جميع المجالات، وعلى اعتبار دمج واستخدام عملية التحول الرقمي لتسهيل أغلب العمليات في جميع المؤسسات باختلاف طبيعتها وحجمها أصبح أمرا لا بد منه، فإن الجزائر تتبع مجموعة من الاستراتيجيات لتحقيق تحول رقمي ناجح متفادية لكل العوائق والتحديات التي تواجهها.

المطلب الأول: واقع التحول الرقمي في الجزائر

يتم قياس مدى نجاح وتحقيق التحول الرقمي من خلال مجموعة من المؤشرات أهمها تلك الخاصة بالبنية التحتية وبالتحديد الخاصة بالإعلام والاتصال سواء الهاتف أو الإنترنت، حيث:

1. مستخدمو ومشاركو انترنت الهاتف الثابت في الجزائر:

ويتم دراسة عدد مستخدمي ومشاركي الهاتف الثابت في الجزائر من سنة 2016 إلى سنة 2022، حيث:

الجدول رقم (08): مستخدمو ومستخدمو إنترنت الهاتف الثابت في الجزائر

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد المستخدمين	41820	40513	43481	46163	47843	50970	55761
مستخدمو إنترنت الهاتف الثابت	01	60	54	10	06	59	93
مستخدمو إنترنت الهاتف الثابت	28589	31680	32594	35691	37788	41647	46955
مستخدمو إنترنت الهاتف الثابت	06	17	05	76	01	75	52

المصدر: بالاعتماد على:

— مرصد سوق الهاتف الثابت في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

— مرصد سوق الإنترنت في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

يعتبر الهاتف الثابت وسيلة اتصال لا تتقادم سواء للأشخاص الطبيعيين أو الأشخاص المعنويين، ويعود ذلك للأسعار الرمزية المدفوعة مقابل خدماتها، وأيضا لربطها بخدمة الإنترنت والتي لا يمكن الاشتراك في خدمة الإنترنت الثابت إلا بالاشتراك في خدمة الهاتف الثابت، ويوضح الجدول السابق بأن عدد المستخدمين مستمر بالارتفاع منذ سنة 2016 ليعرف أكبر ارتفاع سنّي 2021 و 2022 ويعود ذلك لجائحة كوفيد-19 التي أعاققت التواصل المباشر بين الأفراد خاصة المغتربين وبالتالي اللجوء للهاتف الثابت للتواصل بأقل التكاليف، مع زيادة الوعي باستخدام التكنولوجيا على إثر الجائحة، أما فيما يخص مستخدمي إنترنت الهاتف الثابت فبدورها واصلت الارتفاع لتبلغ 4695552 مستخدم سنة 2021 بعدما كانت 2858906 مستخدم سنة 2016 وذلك نظرا لزيادة الحاجة للإنترنت واستخداماتها الكثيرة من طرف كل أفراد المجتمع وكل المؤسسات مواكبة للتغيرات والتطورات العالمية التي أصبحت تقتضي هذا.

2. مستخدمو ومستخدمو الهاتف النقال في الجزائر:

يوجد تغير في عدد مستخدمي الهاتف النقال ومستخدمي الإنترنت الخاصة به في الجزائر منذ سنة 2016 إلى سنة 2022، حيث:

الجدول رقم (09): مستخدمو ومستخدمو إنترنت الهاتف النقال في الجزائر

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
عدد المستخدمين	458178	458456	471542	454255	455556	470157	490187
مستخدمو إنترنت الهاتف النقال	46	65	64	33	73	57	66
مستخدمو إنترنت الهاتف النقال	266797	314605	363426	369114	387725	417801	447585
مستخدمو إنترنت الهاتف النقال	94	34	01	28	62	99	05

المصدر: بالاعتماد على:

— مرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

– مرصد سوق الانترنت في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

أصبح وجود الهاتف النقال لدى كل أفراد المجتمع أمرا لا بد منه في الوقت الحالي، حيث أن هناك ثلاث متعاملين للهاتف النقال في الجزائر: موبيليس، اوريدو، نجمة، والذين يسعون بصورة مستمرة لتحسين خدماتهم وتقديم عروض أحسن للمستخدمين، ويتم استخدام الهاتف النقال والإنترنت الخاصة به أكثر من الهاتف الثابت وذلك لسهولة استخدامه وعدم تقييد المستخدم من خلاله بعامل المكان، ومن خلال الجدول نلاحظ أن عدد المستخدمين في سنوات 2016 و 2017 و 2018 عرف زيادة غير كبيرة على عكس مشركي انترنت الهاتف النقال في هذه الفترة الذين زادوا بمقدار 9662807 مستخدم ويعود ذلك لإطلاق خدمة الجيل الرابع سنة 2016، شهدت 2019 انخفاض في عدد المستخدمين للهاتف النقال و ارتفاع بسيط في مشركي الإنترنت ويعود ذلك بشكل كبير لضعف وسوء الخدمات المقدمة من طرف المتعاملين، سنة 2020 عاد الارتفاع تدريجيا ليلعب عدد المستخدمين 49018766 مستخدم بحلول سنة 2022 وعدد مشركي الإنترنت 44758505 مستخدم وذلك لظهور عامل المنافسة بين المتعاملين مما دفعهم لتحسين الخدمات المقدمة، وأيضا التأثير الكبير لجائحة كوفيد-19 التي منعت التواصل المباشر وعززت من استخدام الهاتف والانترنت في عملية التواصل.

3. إجمالي مشركي الإنترنت:

شاهد إجمالي مشركي الإنترنت في الجزائر تطور ملحوظ منذ سنة 2016 إلى سنة 2022، وعليه:

الجدول رقم (10): إجمالي مشركي الإنترنت في الجزائر

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022
إجمالي مشركي الانترنت	295387	346285	396020	404806	425513	459449	494540
	00	51	06	04	63	74	57

المصدر: بالاعتماد على:

– مرصد سوق الانترنت في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية.

نجد من خلال الجدول السابق أن إجمالي مشركي الإنترنت في زيادة مستمرة منذ سنة 2016 إلى سنة 2021 رغم كل الظروف والعوائق التي واجهت تطورها في الجزائر حيث أصبح 49454057 مستخدم بعد ما كان 29538700 مستخدم، وهذا راجع إلى الرغبة الحقيقية للأفراد والمؤسسات في استخدام الإنترنت والتواصل من خلالها.

يتم تمييز أيضا مجموعة أخرى من المؤشرات العالمية والتي تعطي قيمة معينة لأداء الدولة وترتيبها من حيث

تحولها الرقمي، ومنها:

1. مؤشر الجاهزية الرقمية:

يعتبر مؤشر الجاهزية الرقمية أحد المؤشرات العالمية الرائدة في تطبيق وتأثير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في اقتصاديات العالم، حيث يدرس هذا المؤشر جاهزية 131 إقتصاد بناء على أدائها في أربع ركائز مختلفة وهي: التكنولوجيا، الأفراد، الحكومة، التأثير حيث تحتوي كل ركيزة بحد ذاتها على ثلاث ركائز فرعية.¹

الجدول رقم (11): ترتيب وقيمة مؤشر الجاهزية الرقمية للجزائر

السنة	2019	2020	2021
الترتيب	98	107	100
قيمة المؤشر	35.3	35.15	39.48

المصدر: من إعداد الطلبة بالإعتماد على:

– **Network Readiness Index Algeria**, Portulans Institute, 2020, 2021, 2022.

من خلال الجدول السابق فقد احتلت الجزائر المرتبة 98 بقيمة مؤشر 35.3 سنة 2019، ورغم انخفاض قيمة المؤشر ب 0.15 سنة 2020 إلا أن الجزائر أصبحت في المرتبة 107 بسبب النقلة الكبيرة التي عرفتها باقي الاقتصاديات في مجال تكنولوجيا المعلومات تأثرا بأزمة كوفيد-19 التي حتمت على الدول تبني سياسات تحول رقمي سريعة، عاد ترتيب الجزائر ليرتفع إلى المرتبة 100 بقيمة 39.48 سنة 2021 وذلك لبداية التأقلم مع سياسة التحول الرقمي وإصرار الحكومة على النجاح فيها وتسخير كل الإمكانيات لذلك.

2. مؤشر الحكومة الإلكترونية:

يعتبر من أهم المؤشرات التي يتم من خلالها قياس تحقيق حكومة إلكترونية من طرف هيئة الأمم المتحدة، عدد الدول الأعضاء 193 دولة، وتعتبر الجزائر أحد هؤلاء الأعضاء، ويتم حساب قيمة المؤشر الذي يعتبر الحد الأقصى له هو 1، ويتم تحديد ترتيب الدول كل سنتين.²

الجدول رقم (12): قيمة وترتيب الجزائر حسب مؤشر الحكومة الإلكترونية

السنة	2016	2018	2020	2022
قيمة المؤشر	0.2999	0.4227	0.5173	0.5611
الترتيب	150	130	120	112

المصدر:

– **Rapport Des Indices Internationaux Relatifs Au Secteur De La Poste Et Des Télécommunications**, Ministère De La Poste Et De Télécommunications, Direction Des Statistiques Des Etudes Et De La Prospective, (2022): P.3.

¹- **Network Readiness Index 2022 Algeria**, Portulans Institute, P.01.

²- **Rapport Des Indices Internationaux Relatifs Au Secteur De La Poste Et Des Télécommunications**, Ministère De La Poste Et De Télécommunications, Direction Des Statistiques Des Etudes Et De La Prospective, (2022): P.3.

تشهد الجزائر من خلال مؤشر الحكومة الالكترونية تطور ملحوظ خلال فترة الدراسة الممتدة منذ سنة 2016 إلى 2022 وهذا ما هو موضح في الجدول السابق، حيث أن قيمة المؤشر زادت بما يقدر ب 0.1228 سنة 2018 عن سنة 2016 وأصبحت الجزائر تحتل المرتبة 130 بعد ما كانت في المرتبة 150 وذلك ما يعكس رغبة الحكومة في استغلال تكنولوجيا المعلومات، استمر التطور في مجال التحول الرقمي حتى بلغت 0.5611 سنة 2022 بمرتبة 112 وهو رقم مهم جدا يدل على أن الجزائر قد تحسنت في هذا المجال ومستمرة بالتطوير.

ومن بين نماذج تحقيق التحول الرقمي في قطاعات ومؤسسات الجزائر نجد ما يلي:¹

- **في قطاع الداخلية والجماعات المحلية:** ومن أمثلة ذلك تحويل بطاقة التعريف إلى بطاقة تعريف بيومترية وإلكترونية، إطلاق جوازات سفر إلكترونية، البطاقة الرمادية ورخصة السياقة الالكترونيين، التسجيل الالكتروني للحج.
- **في القطاع الصحي:** إعداد ملف طبي إلكتروني للمريض يسهل من متابعته من أي مكان ومن طرف أي طبيب، مع توفير الأجهزة والتكنولوجيات اللازمة في هذا القطاع، مع جهود الخواص في ذلك بما في ذلك تطبيقات تمكن المريض من التواصل مع أي طبيب في أي اختصاص يريد به إلى ما ذلك خاصة في ظل جائحة كوفيد-19 التي حتمت التعامل عن بعد خاصة في هذا القطاع لتفادي خطر العدوى.
- **في القطاع التجاري:** تعتبر التجارة الإلكترونية أهم نقطة في هذا القطاع، بالإضافة إلى السجل التجاري الإلكتروني، مع إطلاق بريد الجزائر للبطاقة الذهبية أواخر سنة 2016 لتنشيط الدفع الإلكتروني والتي يتم استخدامها في العديد من المؤسسات منها:
 - الخطوط الجوية الجزائرية Air Algérie: ويتم شراء تذاكر السفر باستخدام البطاقة الذهبية عن طريق الموقع الرسمي للخطوط الجوية الجزائرية.
 - اتصالات الجزائر Algérie Telecom: ويتم دفع فواتير الهاتف الثابت أو النقال وفواتير الإنترنت عن طريق البطاقة الذهبية.
 - الجزائرية للمياه ADE: دفع فواتير المياه إلكترونياً بالبطاقة الذهبية.
 - شركة توزيع الكهرباء والغاز Sonal gaz: وجود أربعة مواقع خاصة بالشركة تسمح بدفع الفواتير إلكترونياً وعن طريق البطاقة الذهبية على مدار الأسبوع و 24/24.
- **في قطاع العدالة:** إجراء الوضع تحت المراقبة الإلكترونية باستخدام السوار الإلكتروني كبديل عن الحبس المؤقت، الاعتماد على التصديق الإلكتروني بدل المعاملات الورقية مع القدرة على استخراج شهادة الجنسية مثلاً إلكترونياً، أيضاً أصبح هناك استخدام لتقنية المحاكمة المرئية ...

¹ - جميلة سلامي ويوسف بوشي، مرجع سبق ذكره، ص ص. 958-959.

– **في القطاع المصرفي:** حيث يوجد نوعين من البنوك هما الإلكترونية وهي بنوك افتراضية لا يوجد لها موقع جغرافي وتتعامل إلكترونيا فقط وعبر الإنترنت، وهناك البنوك العادية والتي تقدم خدماتها بصفة مباشرة للعملاء لكن ومع ظهور التحول الرقمي أصبحت تستخدم التكنولوجيا في تعاملاتها وتقديمها لخدماتها، مثل خدمة الإطلاع والتحويل من الحساب إلكترونيا، والسحب من أجهزة الصراف الآلي وما إلى ذلك.

تم تحقيق التحول الرقمي في الجزائر في أغلب القطاعات وزاد تطبيقه بعد أزمة كوفيد-19 وذلك من خلال العمل على تطوير ونشر تكنولوجيا الإعلام والاتصال، ومع إنضمام الجزائر للعديد من الهيئات الدولية يتم قياس مدى تحقيقها للتحول الرقمي بمجموعة من المؤشرات العالمية.

المطلب الثاني: الإستراتيجيات المتبعة للتحول الرقمي في الجزائر

تتبع الجزائر مجموعة من الاستراتيجيات والتي تسعى من خلالها إلى إنجاح عملية التحول الرقمي، حيث تدعمت الجزائر بما يلي:¹

- سلطة ضبط البريد والاتصالات الرقمية مكلفة بضمان تنظيم سوق البريد والاتصالات الإلكترونية.
- ثلاث سلطات للتصديق الإلكتروني حيث باشرت عملها منذ مارس 2021، فالسلطة الأولى هي سلطة وطنية تختص بالإشراف والتسيير، أما الثانية فهي تهتم بالقطاع العام من خلال توفير خدمات التصديق الإلكتروني لصالح الحكومة ومؤسسات الدولة والإدارة العمومية، وفيما يخص السلطة الثالثة فهي سلطة اقتصادية تهتم بالمؤسسات الاقتصادية.
- إعداد إطار قانوني يتماشى والتغيرات العالمية، مما يضمن الحماية والأمن للمواطنين والمؤسسات والحكومة والاقتصاد ككل، ويضبط كل الجوانب الخاصة بهذا المجال.
- تعزيز نشاط التجارة الإلكترونية من خلال:
 - وضع قوانين وتشريعات تحكم هذا النشاط.
 - تشجيع المؤسسات الناشئة خاصة التي تقوم على التكنولوجيا والمعرفة والابتكار.
 - إطلاق الدفع الإلكتروني عبر الهاتف النقال باستعمال رمز الاستجابة السريعة (QR code) وذلك أواخر شهر أوت 2020.
 - تطوير وترقية خدمات الدفع الإلكتروني والمعاملات المالية، بما يتماشى مع متطلبات العملاء.
 - وضع عدة أراضيات للتجارة الإلكترونية على الخط تتناسب والخصوصيات الوطنية.
 - تخفيض التجار والهيئات الأخرى من خلال منحهم نهائيات الدفع بالجمان.

¹ – خطاب السيد الأمين العام بعنوان " آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الإلكترونية العرب التاسع الذي تنظمه الاسكوا، (16 كانون 2021).

ومن بين المنشآت القاعدية والتقنية التي تم تجهيزها، ما يلي:¹

- وصلة الألياف البصرية الرابطة بين الجزائر-عين قزام، وهي جزء من الوصلة البحرية للألياف البصرية الرابطة بين الجزائر العاصمة (الجزائر)-زندر (النيجر)-أبوجا (نيجيريا)، وسيتم تعزيزها وتأمينها من خلال إنجاز خطين آخرين بغرض ضمان استمرارية الخدمة في حال طرأ خلل وظيفي.
- الوصلة البحرية للألياف البصرية الرابطة بين وهران (الجزائر) وفالنسيا (اسبانيا)، ذات قدرة 100 جيجابت/ثا، الداعمة للكابلات الموجودين مسبقا، أي SMW4 الرابط عنابة (الجزائر) بمارسيليا (فرنسا)، وALPAL2 الرابط الجزائر العاصمة (الجزائر) ببالما (اسبانيا).
- خدمة الجيل الثالث للهاتف في الهاتف النقال الذي تم بسطه تدريجيا منذ سنة 2014 في كافة التراب الوطني، ثم تم تحويله إلى تكنولوجيا الجيل الرابع ذات التدفق السريع جدا سنة 2016، مع المساعي منذ سنة 2022 لدمج خدمات الجيل الخامس.
- القمر الصناعي للاتصالات AlComast-1 الذي أطلقته الجزائر سنة 2017.

هناك بعض من النقاط التي تعتبرها الجزائر نقاط قوة ستساعد في عملية التحول، وهي:²

- الإرادة السياسية حيث أن مساعي السلطات العليا للبلاد كلها تصب في ذلك، مع العمل على تسخير كل ما يلزم لذلك، حيث تم إنشاء وزارة خاصة في هذا المجال وهي وزارة الرقمنة والإحصائيات.
- التشريعات والقوانين الخاصة بمجال التكنولوجيا والاتصال، والتي تواكب التغيرات العالمية وتضبط عمل المؤسسات في هذا الإطار.
- توفر موارد بشرية ذات كفاءة وخبرة، مع امتلاكها للرغبة في هذا التحول.
- توفر الموارد المالية المخصصة للنهوض بهذا القطاع وتطويره، مثل صندوق تملك الاستعمال وتطوير تكنولوجيا الإعلام والاتصال وإعادة هيكلة طيف الذبذبات اللاسلكية الكهربائية على سبيل المثال FAUDTICRSFR.
- التعاون الدولي في مجال التكنولوجيا والاتصال، وذلك ما يحقق فائدة لجميع الأطراف.

تسعى السلطات الجزائرية لتوفير كل الظروف المواتية لتحقيق تحول رقمي ناجح في كل القطاعات، وذلك من خلال وضع إستراتيجيات وخطط تسير من خلالها نحو هذا التحول، يعتبر تطوير البنية التحتية والاهتمام بتوفير تقنيات ووسائل الإعلام والاتصال بجودة ومواكبة للتطورات التي يشهدها العالم في هذا المجال من أهم المساعي والأهداف الموضوعية.

¹ - خطاب السيد الأمين العام بعنوان " آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، نفس المرجع السابق.

² - خطاب السيد الأمين العام بعنوان " آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، نفس المرجع السابق.

المطلب الثالث: معوقات التحول الرقمي في الجزائر

تواجه السلطات الحكومية والمؤسسات الخاصة منها والعامّة مجموعة من العوائق التي تحول دون تحقيقها لتحول رقمي ناجح وفعال، ومن أجل تطبيقه وجب تحويل الاقتصاد من إقتصاد تقليدي إلى إقتصاد رقمي، ومن بين هذه المعوقات ما يلي:¹

- الإطار القانوني غير المكيف.
- بيروقراطية الإدارة في فتح المجال أمام هذا القطاع المهم.
- بيئة الأعمال غير المواتية.
- عدم تحويل الابتكارات إلى إنتاج.
- انخفاض مستوى استخدام التكنولوجيات الرقمية في المؤسسة.

هناك أيضا عدة مسائل أخرى تشكل صعوبات تحول دون تحقيق التحول الرقمي وهي:²

- **المسألة الأولى:** ترتبط بتكوين الموظفين، فلا بد على المؤسسات الجزائريات قبل إحداث أي تغيير رقمي في المؤسسة من التأكد من قدرة الموظفين على تقبله والعمل من خلاله، وتوفير كل ما يلزم لذلك من خلال تدريبهم وتكوينهم والإشراف عليهم من طرف أشخاص مختصة وذات خبرة في الموضوع بصورة دائمة أو دورية مع تنظيم دورات تدريبية بصفة دورية ومستمرة لمواكبة أي تغير مشهود.
- **المسألة الثانية:** فترتبط بتوفير المعدات والأنظمة والبرامج اللازمة والتي تشكل أحيانا عبء على المؤسسة نظرا لتكاليفها الباهظة مقارنة بأحجام وقدرات أغلب المؤسسات الجزائرية، كما أن أمن المعلومات يشكل حاجز كبير أمام التحول الرقمي فهو أمر لا بد من وجوده ولكنه صعب التحقيق وذلك لغياب الأنظمة الخاصة بذلك لغلائها.
- **المسألة الثالثة:** فترتبط بالجانب العلمي أكثر من توفير التقنيات اللازمة، حيث أنه ولا بد من الابتكار المتواصل والرغبة في التطوير والقدرة عليه وهذا ما لا يمكن إيجاده في كل المؤسسات.

يوجد أيضا تحديات أخرى:³

- النقص في استكمال البنى التحتية للاتصالات في الجزائر وتباينها من منطقة إلى أخرى.
- بطء تدفق الإنترنت في الجزائر مقارنة بدول أخرى.

¹ - محمد حاج قاسي، التحول الرقمي في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والإدارات العمومية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، (2022): ص.1110.

² - محمد حاج قاسي، نفس المرجع السابق، ص.1107.

³ - أمال وهبة وابتسام قارة، التحول الرقمي في الجزائر الآفاق والتحديات، المجلد 08، العدد 01، (2022/04/22): ص.9-10.

- التأخر في تعميم التعاملات المالية والالكترونية التي لازالت في بدايتها وتسير بوتيرة بطيئة مقارنة بدول أخرى.
- غياب الجانب التشريعي الذي ينظم قانون التعاملات الالكترونية.
- الأمية التكنولوجية السائدة في الجزائر حيث أن فئة كبيرة من الجزائريين لا تتقن استخدام التقنيات الالكترونية في الجانب الإداري.
- عدم اقتناع القيادات الإدارية بفكر الإدارة الإلكترونية أو المجتمع الإلكتروني بسبب عدم قدرتهم على التخلي عن نمط الإدارة التقليدية البيروقراطية المتعارف عليها والتي تخدم مصالحهم.
- عدم وجود الرغبة الحقيقية في التغيير لدى الحكومات التي تعاقبت على الجزائر.
- غلاء التجهيزات الإلكترونية كالهواتف الذكية والحواسيب في الجزائر مما يجعل المواطن البسيط بعيد عم الممارسات الإلكترونية بسبب عدم قدرته على اقتناء وسائلها.
- كغيرها من الدول تواجه الجزائر مجموعة كبيرة من الأمور التي تعرقل تطبيقها للتحول الرقمي بصورة مثلى وصحيحة ومتواصلة وبسرعة كبيرة، تخص أغلب هذه المعوقات المجتمع ككل وليست خاصة بمؤسسة أو فرد عن غيره، لهذا وجب إيجاد حلول من طرف الحكومة بصورة أولى لمواجهة هذه المعوقات.

المبحث الثالث: التحول الرقمي المصرفي في الجزائر

على غرار باقي القطاعات في الجزائر، تم اعتماد التحول الرقمي في القطاع المصرفي وذلك لما له من أهمية ودور فعال في تحقيق الأهداف المطلوبة سواء لصالح القطاع أو لصالح الاقتصاد ككل، ومن أهم تلك الأهداف تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: أبعاد التحول الرقمي للعمليات المصرفية في الجزائر

هناك العديد من العمليات المصرفية التي أصبح يتم تقديمها من خلال التقنيات الرقمية على مستوى عالمي، وكذلك في البنوك الجزائرية، ومنه:

1. نظام المقاصة الإلكترونية ATCI:

أصبح التعامل من خلال نظام المقاصة في الجزائر يتم إلكترونياً، لتسهيل العملية وزيادة من سرعتها وتقليل الوقت.

الجدول رقم (13): حجم وقيمة المعاملات من خلال نظام المقاصة الإلكترونية

الحجم بملايين العمليات والقيمة بملايير الدينارات

السنة	2017	2018	2019	2020	2021
حجم المعاملات	22.946	25.03	26.815	34.629	48.018
قيمة المعاملات	18753.752	17016.831	17474.087	16140.316	17980.117

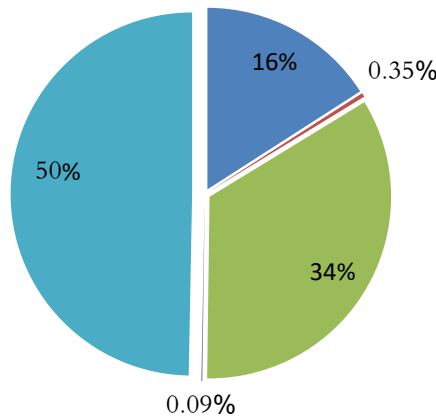
المصدر: بالاعتماد على:

- تقرير بنك الجزائر 2017، 2018، 2019، 2020، 2021.

تعتبر عملية المقاصة من أهم العمليات المصرفية ومع ظهور التكنولوجيا الرقمية تم اعتماد المقاصة الالكترونية من طرف البنوك الجزائرية، حيث أن حجم المعاملات استمر بالتزايد منذ سنة 2017 إلى سنة 2021 وشهد أكبر ارتفاع للعمليات سنة 2020 و 2021 بمقدار 34.629 مليون معاملة و 48.018 مليون معاملة على الترتيب، وذلك نظرا لتزايد الاهتمام بالتحول الرقمي وتسخير الوسائل اللازمة له، أما فيما يخص قيمة المعاملات فهي تعرف تذبذب من سنة لأخرى وذلك نظرا للظروف الاقتصادية التي تميز سنة الدراسة.

الشكل رقم (02): قيم التحويلات المعالجة من خلال نظام ATCI-2021-

المعاملات عبر البطاقات ■ الاقتطاعات ■ التحويلات ■ الأوراق التجارية ■ الصكوك



المصدر: التقرير السنوي لبنك الجزائر 2022.

يقوم نظام المقاصة الالكترونية بمعالجة مجموعة من التحويلات، حيث بلغت نسبة المعاملات عبر البطاقات المعالجة بهذا النظام سنة 2021 50% من مجموع التحويلات ويعود ذلك لزيادة التعامل من خلال البطاقات، ونسبة 34% فيما يخص التحويلات، وتم معالجة 16% كصكوك، أما أقل نسبتين فهما 0.35% و 0.09% للأوراق التجارية والاقتطاعات على الترتيب.

2. نظام التسوية الآنية ARTS:

يتم استخدام نظام التسوية الآنية من طرف البنوك الجزائرية كنظام يساعد في تنفيذ العمليات بطريقة آنية وبالتالي من وتيرة نشاط البنك.

الجدول رقم (14): حجم وقيمة المعاملات من خلال نظام التسوية الآنية

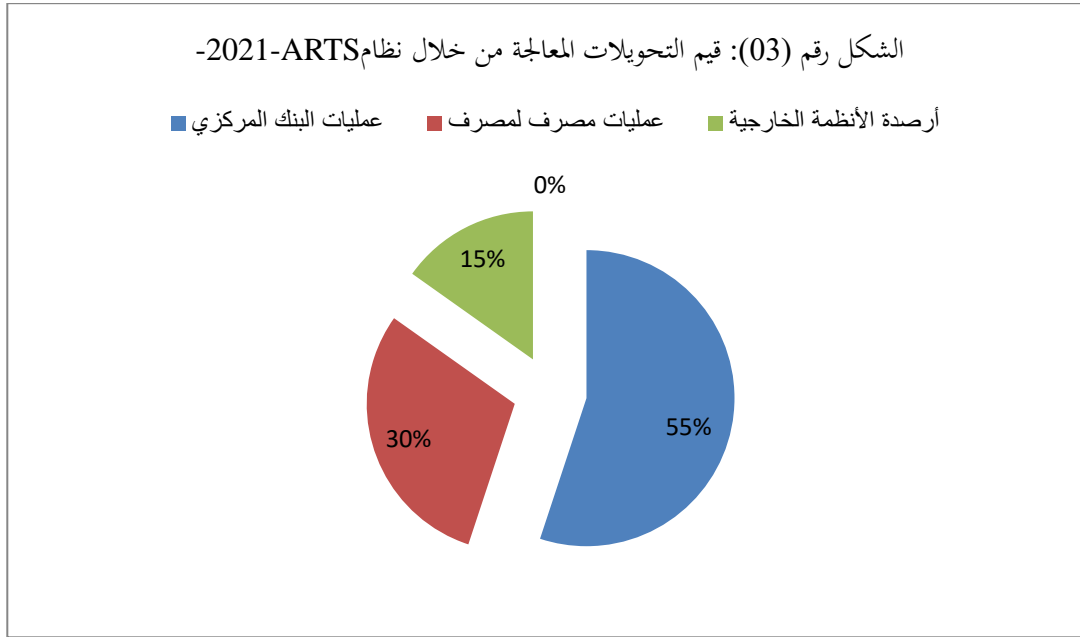
الحجم بملايين العمليات والقيمة بملايير الدينارات

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021
حجم المعاملات	328404	339227	360919	353455	331672	363894
قيمة المعاملات	201962.27	99896.26	101621.40	95759.28	89758.43	71090.14
	8	6	8	0	9	5

المصدر: بالاعتماد على:

- تقرير بنك الجزائر 2016، 2017، 2018، 2019، 2020، 2021.

من خلال الجدول وعلى الرغم من ارتفاع حجم المعاملات من خلال نظام التسوية الآنية منذ سنة 2016 إلى 2017 بمقدار 10823 معاملة إلا أن قيمة المعاملات انخفض للنصف تقريبا ليصبح 99896.262 مليار دينار جزائري سنة 2016 بعدما كان 201962.278 سنة 2017 وذلك لعدة أسباب أهمها الوضع الاقتصادي الذي عرفته الجزائر في تلك الفترة وأزمة التقشف وما إلى ذلك وبالتالي نقص قيمة المعاملات، عرف النظام زيادة مستمرة في التعامل من خلاله لينخفض سنتي 2019 و 2020 سواء فيما يخص حجم أو قيمة المعاملات ويعود هذا الانخفاض لأزمة كوفيد-19 والتي أثرت على كل القطاعات وعلى الوضع الاقتصادي والتعاملات لأصحاب المبالغ الكبيرة، ليعود حجم التعاملات للارتفاع ليبلغ 363894 مليون معاملة سنة 2021 رغم انخفاض قيمتها، حيث أن حجم المعاملات يرتبط بمدى تحقيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي وتوفير التقنيات اللازمة لذلك أما بالنسبة لقيمتها فهي مرتبطة بالوضع الاقتصادي للبلاد ووضع المتعاملين.



المصدر: التقرير السنوي لبنك الجزائر 2022.

يقوم نظام التسوية الآنية من معالجة ثلاث أنواع من التحويلات، حيث عرفت عمليات البنك المركزي 55% من مجموع التحويلات وهذا نظرا للتعاملات الكبيرة التي يقوم بها البنك المركزي من خلال هذا النظام، تليها عمليات مصرف لمصرف ب 30% ثم أرصدة الأنظمة الخارجية ب 15%.

3. أنظمة الدفع الإلكتروني:

تمت عمليات الدفع الإلكتروني من خلال مجموعة من محطات الدفع، والتي عرفت تطور خلال فترة الدراسة الممتدة من 2016 إلى مارس 2023، حيث:

الجدول رقم (15): نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	مارس 2023
العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكترونية العاملة	5049	1198	15397	23762	33945	37561	46263	47443
العدد الإجمالي لمعاملات الدفع	65501	1226	19089	27462	71177	21505	27128	32138
المبلغ الإجمالي لمعاملات الدفع (دج)	8902.4	7536	34130.	94721.	20043.	24949	05653	83168
	0	8.90	76	11	01	9.92	8.17	47.

المصدر: إحصائيات نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني، على موقعه: تاريخ الإطلاع 2022/05/13 على الساعة: 18:33،

موقعه الرسمي: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-atm/>

من خلال الجدول السابق فإن هناك زيادة مستمرة في عدد محطات الدفع الإلكتروني العاملة وزيادة مستمرة لحجم المعاملات وأيضا لمبالغ الدفع وهذا يعود لبداية انتشار ثقافة التحول الرقمي والتعامل من خلال التكنولوجيا، ويعتبر أكبر ارتفاع مشهود سنة 2020 حيث ارتفع العدد الإجمالي لمعاملات الدفع إلى 711777 معاملة بمقدار 733820043.01 دينار جزائري مقابل 274624 معاملة دفع بمقدار 1916994721.11 دينار جزائري سنة 2019 وذلك لسببين الأول هو تداعيات جائحة كوفيد-19 التي فرضت التعامل من خلال وسائل الدفع الإلكترونية لتحقيق التباعد ذا ما ساهم في توعية المجتمع لأهميتها ودورها الفعال، أما السبب الثاني هو بداية كون الإحصائيات تخص قطاع البريد والقطاع المصرفي معا.

الجدول رقم (16): نشاط السحب على جهاز الصرف الآلي

السنة	2016	2017	2018	2019	2020	2021	2022	مارس 2023
العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي العاملة	1370	1443	1441	1621	3030	3053	3658	3713
العدد الإجمالي لمعاملات السحب	68680	83101	88339	99296	58428	87722	128035	15693
المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب (دج)	31	70	13	52	933	789	361	042
	98822	12639	13623	16411	10730	17289	218289	30885
	54250	82910	34520	62330	04953	37064	669500	78385
	0	00	00	00	000	000	0	00

المصدر: إحصائيات السحب على الجهاز النقدي، عبر الموقع الرسمي على الانترنت: تاريخ الاطلاع: 2022/05/13 على الساعة: 19:18، على الموقع: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

بالإضافة إلى نشاط الدفع الإلكتروني أصبح التعامل من خلال أجهزة الصرف الآلي أسهل بالنسبة للجزائريين متفادين المعاملات المباشرة مع العاملين والإجراءات الورقية مستغلين الوقت خاصة بالتزامن جائحة كوفيد-19، وهذا ما يوضحه الجدول السابق فعدد معاملات السحب تزداد كل سنة عن سابقتها لتحقيق أكبر عدد من المعاملات سنة 2022 بمقدار 128035361 معاملة بمبلغ 2182896695000 دينار جزائري من خلال 3658 جهاز للصرف الآلي، كما شهدت سنة 2020 زيادة كبيرة في عدد الأجهزة وعدد العمليات ومبالغها وذلك لأن الإحصائيات منذ سنة 2020 أصبحت تخص قطاع البريد والمواصلات والقطاع المصرفي.

يسعى بنك الجزائر والسلطات الحكومية لتحقيق تحول رقمي ناجح في القطاع المصرفي كغيره من القطاعات وذلك من خلال توفير كل الإمكانيات اللازمة لذلك من وسائل دفع وأجهزة سحب آلي وأقلمت الأنظمة المستخدمة

مع التغيير الحاصل مثل نظام المقاصة ونظام التسوية الآنية اللذان أصبحا يتعامل من خلالهما إلكترونيا، بالإضافة إلى عوامل خارجية تؤثر بدورها في نشر ثقافة التحول الرقمي لعل أهمها أزمة كوفيد-19.

المطلب الثاني: الشمول المالي الرقمي في الجزائر

مع مرور الوقت وتطور التكنولوجيا واستغلالها في القطاع المصرفي الجزائري، تحول مصطلح الشمول المالي إلى مصطلح الشمول المالي الرقمي والذي يقصد به إتاحة وتوفير الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بجودة وفي وقت قصير وبتكلفة أقل وذلك باستخدام التقنيات والبرامج والأنظمة الرقمية.

ويتم تطبيقه والعمل به من خلال مجموعة من المبادئ التي حددتها مجموعة العشرين (G20) والتي تسعى الجزائر كغيرها من الدول إلى توفيرها لتعزيز الشمول المالي الرقمي، حيث تتوزع هذه المبادئ على أربع مجموعات رئيسية، كما يلي:¹

– ضمان بنية تحتية رقمية مرنة ومسؤولة:

● **المبدأ الأول:** توفير بنية تحتية رقمية آمنة ويسهل التعامل من خلالها، وهذا ما تسعى الجزائر لتحقيقه بداية من توفير أجهزة السحب أو تقنيات الإعلام والاتصال بطريقة سهلة تخدم العميل وتفور له الأمان في تعاملاته.

● **المبدأ الثاني:** توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة لمتطلبات العملاء واحتياجاتهم بتكلفة بسيطة مع ضمان تماشيها مع المبادئ الدولية، حيث تعمل المؤسسات المالية الجزائرية على توفير خدمات تتأقلم وطبيعة وظروف الحياة للعملاء مثل الجهود المتواصلة لتطوير الصيرفة الإسلامية وتقديمها بطريقة رقمية تخدم العملاء وتتماشى ورغباتهم، مع الإجراءات المتبعة لمكافحة النشاطات الغير الرسمية من غسل أموال وتمويل إرهاب وما إلى ذلك.

– تعزيز صنع السياسات المسؤولة والشاملة:

● **المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية والرقمية واستخداماتها، وذلك من خلال الإفصاح وعمليات الرقابة التي تقوم بها هيئات مختصة في الجزائر تدفع المؤسسات المالية للتعامل بشفافية وتقديم المعلومات اللازمة للعميل عن طريق مواقع رسمية لها أو من خلال التواصل مع العميل عبر تطبيقات خاصة بها أي بطريقة رقمية تسمح للعميل بالحصول للمعلومات في أي زمان أو مكان.

¹ - فاتح ميروود، تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد-19، مجلة التحليل والاستشراف الاقتصادي، المجلد 03، العدد 01، (2022/06/02): ص ص.86-87.

- **المبدأ الرابع:** دعم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الاستراتيجيات الدولية، وذلك من خلال استغلال الابتكارات والاستفادة من الخبرات والمقترحات المقدمة ومن التجارب الدولية في المجال.
 - **تعزيز النمو الشامل من خلال إطار تنظيمي ممكن للخدمات المالية الرقمية:**
 - **المبدأ الخامس:** دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، تسعى الجزائر إلى وضع قوانين وتشريعات تسيير عملية الإفصاح وتزيد من الشفافية لتحقيق المساواة بين جميع العملاء، وتحكم التحول الرقمي المصري ككل.
 - **المبدأ السادس:** النظر في إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص، وذلك من خلال عمل الحكومة الجزائرية مثالا على تبني الأفكار المبتكرة ومنح تحفيزات وامتيازات لأصحابها وذلك لأنها تساهم في النهوض بالقطاع المصري وتعزيز الشمول المالي من خلال التحول الرقمي.
 - **تعزيز المعرفة الرقمية والمالية وبناء القدرات ودعم المتعاملين وحماية البيانات ضد المخاطر المحتملة:**
 - **المبدأ السابع:** تعزيز الثقافة المالية الرقمية، ساهمت جائحة كوفيد-19 في هذا الجانب من خلال إجبار الجزائريين على التعامل من خلال الوسائل الرقمية وبالتالي معرفة أهميتها، وعند استخدامها من طرف البنوك تجذب أكبر عدد ممكن من العملاء.
 - **المبدأ الثامن:** حماية العميل ماليا وحماية البيانات الخاصة به والاهتمام أكثر باحتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث أنه ومن أهم معوقات الشمول المالي هو الخوف من خسارة الأموال وعند سعي البنوك الجزائرية لتوفير كل ما يلزم من تقنيات رقمية وملازمة العميل وضمان نجاح نشاطه ستساهم في إدماج أكبر عدد ممكن من العملاء خاصة من الفئات المهمشة.
- إن تعزيز الشمول المالي وتحقيق تحويل رقمي ناجح يتطلب كل على حد إلى مجموعة من الركائز، ونظرا للأهمية الكبيرة لربطهما ببعضهما نظرا للظروف الحالية، تم وضع مجموعة من المتطلبات التي تضمن تحقيق شمول مالي رقمي، وهذا ما تسعى الجزائر إلى الوصول إليه بكل الطرق والأساليب.

المطلب الثالث: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

- للتحول الرقمي عدة تأثيرات تخص جوانب مختلفة في القطاع المصرفي، ومن أهمها دوره في تعزيز الشمول المالي في القطاعات المصرفية بصفة عامة، وفي القطاع المصرفي الجزائري بصفة خاصة، حيث يكمن دوره في:
- تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية.
 - سرعة تدفق وانتقال المعلومات.
 - ظهور العديد من الخدمات المبتكرة.
 - ضم الناشطين في القطاع الغير رسمي في القطاع الرسمي.

- زيادة التثقيف المالي من خلال التعريف أكثر بالمؤسسات المالية وخدماتها.
 - تسهيل عمليات الدفع وعمليات السحب.
 - وصول العميل لحسابه والتحكم فيه في أي وقت وأي مكان.
 - خفض مصاريف الخدمة وبالتالي خفض تكاليفها وتقديمها بتكاليف أقل للعملاء.
 - التطوير المستمر للخدمات المقدمة.
 - تقديم أكبر عدد من الخدمات في وقت أقل وبجودة أكثر وبتكاليف أقل يخدم العميل والمؤسسة المالية.
 - توسيع قاعدة العملاء خاصة أكبر عدد ممكن من النساء.¹
 - كما يفتح فرص جديدة للمبتكرين ورجال الأعمال.²
- أيضا يتمثل دوره في:³
- تحسين كفاءة عملية الوساطة المالية بين الادخار والاستثمار عن طريق التقنيات الرقمية والاعتماد على الابتكار المالي الرقمي.
 - توسيع قاعدة العملاء وبالتالي تنويع المخاطر مما يساهم في القدرة على إدارتها.
- ويؤثر أيضا من خلال:⁴
- التخلص من المعاملات الورقية وإلزامية الوثائق وما إلى ذلك.
 - التطوير والتحسين من نشاطات الصيرفة الإسلامية والخدمات الخاصة بها بما يتماشى مع متطلبات العملاء.
 - توعية الفئات المهمشة في المجتمع سواء النساء أو سكان الأرياف أو سكان المناطق النائية وتسهيل وصول الخدمات المالية لهم.
- يؤثر التحول الرقمي على القطاع المصرفي الجزائري ككل ويعتبر وسيلة تم تبنيها من طرف البنوك الجزائرية لتحقيق العديد من الأهداف المسطرة، ومن بين هذه الأهداف الشمول المالي الذي يملك التحول الرقمي دورا كبيرا في تعزيزه.

¹ - أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي (تجربة كينيا نموذجاً)، مجلة الدراسات، المجلد 12، العدد 01، (2020/07/12): ص.ص.7-9.

² - مصطفى رديف وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط، المجلد 01، العدد 05، (2021/09/10): ص.ص.297-298.

³ - وفاء حمدوش وملياء عماني، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، (2021/03/03): ص.ص.112-113.

⁴ - عادل عبد العزيز السن، مرجع سبق ذكره، ص.ص.86-87.

خلاصة:

تبذل الجزائر كل الجهود لمواكبة التغيرات في العالم حيث أنه ورغم أنها تسجل أرقام متوسطة عموما حسب مؤشرات قياس الشمول المالي العالمية إلا أنها مستمرة في مواجهة كل العوائق التي تحول دون تطبيقه عبر مجموعة من الاستراتيجيات والسياسات، أما في ما يخص التحول الرقمي فلا زالت الجزائر تحقق أرقام منخفضة مقارنة بباقي دول العالم رغم الجهود والاستراتيجيات المتبناة والرغبة الحقيقية خاصة من الحكومة في هذا المجال، وذلك نظرا لمواجهتها للعديد من العوائق في مختلف القطاعات، ومن بينها القطاع المصرفي الجزائري حيث أن تحقيق فكرة التحول الرقمي على مستواه أصبح أمرا لا بد منه، وذلك لما له من دور في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين وتطوير الخدمات المقدمة وتخفيض التكاليف وأيضا اختصار الوقت.

الخاتمة

الخاتمة:

أصبح التحول الرقمي اليوم ضرورة ملحة بالنسبة لكل دول العالم وللجزائر على وجه الخصوص، وذلك لارتباط تحقيقه بكل المجالات سواء الاقتصادية أو الإجتماعية أو غيرها، ويتم ذلك على عدة مستويات داخل المؤسسات وبأشكال مختلفة، بعد توفير مجموعة من المتطلبات الضرورية لذلك.

كذلك فإن الشمول المالي يعكس كفاءة القطاع المصرفي وبالتالي كفاءة وقوة الاقتصاد ويتم قياسه باستخدام مجموعة من المؤشرات، ولهذا تسعى الجزائر لتعزيزه، من خلال العديد من الإستراتيجيات، ومن بينها التحول الرقمي الذي يتم من خلاله تقديم الخدمات المالية بالطريقة الإلكترونية، مما يساهم في تحسينها وتطويرها من حيث الجودة وتقديمها في الوقت المناسب وبالتكلفة المعقولة، ما يؤثر على العديد من المتغيرات الأخرى مثل الاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك.

أولاً: نتائج الدراسة

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج، والتي يمكن عرضها فيما يلي:

- يحظى موضوع الشمول المالي باهتمام كبير على المستوى الدولي، وذلك لما له من آثار على الاقتصاد أولاً، وعلى الجانب الإجتماعي ثانياً فهو يساهم في توفير خدمات مالية ذات جودة وبأقل التكاليف لأصحاب الدخل الضعيفة وبالتالي إدماجهم في المجتمع وتحقيق المساواة بين جميع شرائح المجتمع، والتخلص نسبياً من الفقر من خلال ادخارهم لفوائضهم ومساعدتهم في الإستثمارات مهما صغر حجمها.
- يرتبط الشمول المالي بمجموعة من المتغيرات الاقتصادية التي تعتبر مكملة لبعضها، ومن أهمها: الاستقرار المالي، الحماية المالية للمستهلك والنزاهة المالية.
- يتم قياس مستوى الشمول المالي من خلال مجموعة من المؤشرات تتحدد وفقاً لأبعاده الثلاثة والتي تتمثل في: الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.
- من أهم معيقات الشمول المالي في الجزائر هي البنية التحتية والتثقيف المالي.
- يجب إتباع مجموعة من الاستراتيجيات والسياسات لتحقيق الشمول المالي في العالم ككل وفي الجزائر على وجه الخصوص، وذلك بعد توفير كل الركائز والشروط الضرورية لذلك التي تتأقلم مع طبيعة المؤسسات المالية في الجزائر.
- يتم تبني سياسة التحول الرقمي في جميع القطاعات في الجزائر ومن بينها القطاع المصرفي.
- يساهم التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال تحسين وتطوير المنتجات المقدمة وتقديم أكبر عدد منها للعملاء في فترة زمنية صغيرة وبأقل التكاليف، مع التخلص من العوائق المكانية في ذلك.

- شروط ومتطلبات الإقراض المستخدمة من طرف البنوك الجزائرية تحول دون ارتفاع نسبة اقتراض البالغين من المؤسسات المالية أو باستخدام بطاقة الائتمان.
- إرتفاع نسبة الإدخار في المؤسسات المالية سنة 2021 من سابقاتها، وذلك لبداية التعامل من خلال الوسائل الرقمية.
- تطور القطاع المصرفي الجزائري عبر السنوات من حيث عدد الوكالات سواء المصارف أو المؤسسات المالية.
- زيادة استخدام الهاتف الثابت والهاتف النقال والانترنت الخاصة بهما مع مرور الوقت نقطة إيجابية في نجاح سياسة التحول الرقمي في الجزائر.
- يتم التحول الرقمي في القطاع المصرفي من خلال مجموعة من الأنظمة القابلة للتطوير والتحسين، مع إمكانية إضافة أنظمة أخرى، ومن أهمها نظام المقاصة الالكترونية ونظام التسوية الآنية ومن خلال أنظمة الدفع، وهذه إجابة السؤال رقم 01.
- رغم الجهود المبذولة من طرف السلطات المعنية، إلا أن الجزائر تحقق معدلات شمول مالي متوسطة مقارنة بدول أخرى وفقا للمقاييس الدولية، وهذه إجابة السؤال رقم 02.
- بلغت قيمة مؤشر الجاهزية الرقمية للجزائر 39.48 سنة 2021 وبترتيب 100 من أصل 131 إقتصاد.
- تقدم الجزائر في ترتيبها من حيث مؤشر الحكومة الالكترونية وزيادة في قيمة المؤشر من 2016 إلى 2021.
- زيادة حجم المعاملات وقيمتها من خلال نظام المقاصة الالكترونية في الجزائر.
- رغم زيادة حجم المعاملات من خلال نظام التسوية الآنية إلا أن حجمها في تذبذب خلال فترة الدراسة.
- زيادة الدفع من خلال محطات الدفع الإلكتروني، وكذلك نشاط السحب على جهاز الصرف الآلي.
- يسهم التحول الرقمي في تحقيق مجموعة من الأهداف في القطاع المصرفي الجزائري وأهمها تعزيز الشمول المالي، وهذه إجابة السؤال رقم 03.

ثانيا: الاقتراحات

من خلال الدراسة التي تم القيام بها، يمكن تقديم بعض الاقتراحات، وهي:

- إصلاح المنظومة المصرفية الجزائرية.
- العمل على التثقيف المالي كمتطلب أساسي للشمول المالي.
- وضع إطار تشريعي واضح يحكم عملية التحول الرقمي.
- الاستفادة من التجارب الدولية في التحول الرقمي المصرفي.
- بناء استراتيجيات شمول مالي وتحول رقمي تتماشى والإمكانيات المتاحة والظروف التي تشهدها الجزائر.
- التحسين من تقنيات الإعلام والاتصال خاصة تدفق الانترنت.

ثالثا: آفاق الدراسة

على ضوء ما تم التطرق له من خلال الدراسة وكتكملة لها، يمكن اقتراح مجموعة من المواضيع:

- أثر التحول الرقمي على الاقتصاد الجزائري.
- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.
- واقع الشمول المالي الرقمي في الجزائر.

أولاً: المراجع العربية:

I. الكتب:

1. حسين مصيلحي، التحول الرقمي: الإطار المستقبلي لنظم وتكنولوجيا المعلومات، دار النشر: نيو بوك للنشر والتوزيع، بلد النشر: القاهرة-مصر، (2021).
2. حنان الطيب، الشمول المالي موجهة إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 01، صندوق النقد العربي (2020).

II. المقالات:

3. أحمد كاظم بريس وورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية، المجلد 16، العدد 65، (2022).
4. آسر أحمد خميس، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد 02، العدد 02، (2021).
5. أسماء مبارك إبراهيم بكري، دور تحقيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد 13، العدد 02، (2022).
6. أمال وهبة وابتسام قارة، التحول الرقمي في الجزائر الآفاق والتحديات، المجلد 08، العدد 01.
7. أيمن بوزانة ووفاء حمدوش، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي (تجربة كينيا نموذجاً)، مجلة الدراسات، المجلد 12، العدد 01، (2020/07/12).
8. جازية حسيني، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، (2020).
9. جميلة سلامي ويوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، (2019).
10. الحبيب زواوي، الاستقرار المالي والبنوك الإسلامية: تحليل تجريبي، مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية، العدد 16، (2010/07/01).
11. رفيقة بن عيشوبة، صناعة التمويل الاسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة الدول العربية-، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 02، (2018/06/30).
12. سناء محمد عبد الغني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، (أبريل 2022).

13. شروق هادي عبد علي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد أتمودجا، مجلة الإدارة والاقتصاد، العدد 126، (2020).
14. صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأتمة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، العدد 02، (2021/12/31).
15. صورية شني والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية: تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد: 03، العدد: 02، (2018).
16. طلق عوض الله السواط وياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي (اللة دراسية لهيئة أعضاء التدريس بجامعة الملك عبد العزيز)، المجلة العربية للنشر العلمي، العدد 43، (2-أيار-2022).
17. عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، جامعة الدول العربية، المجلد 05، العدد 02، (2019).
18. عبد الكريم قندوز وآخرون، محددات الاستقرار المالي للبنوك العربية، صندوق النقد العربي، دراسات معهد التدريب وبناء القدرات، العدد 11، 2022.
19. فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، (2020).
20. محمد حاج قاسي، التحول الرقمي في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد والإدارات العمومية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 02، (2022).
21. محمد فتحي عبد الرحمن أحمد، إستراتيجية مقترحة لتحويل جامعة المنيا إلى جامعة ذكية في ضوء توجهات التحول الرقمي والنموذج الإماراتي لجامعة حمدان بن محمد الذكية، مجلة جامعة الفيوم للعلوم التربوية والنفسية، المجلد 14، العدد 06، (2020).
22. مريم قديري ومحمد مكيديش، أثر الشمول المالي على الاستقرار المالي في دول شمال إفريقيا، مجلة دفاتر بوادكس، المجلد 11، العدد 01، (2022).
23. مصطفى رديف وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط، المجلد 01، العدد 05، (2021/09/10).
24. مصطفى محمد علي شديد، تأثير التحول الرقمي على مستوى أداء الخدمة المقدمة بالتطبيق على موظفي الإدارة العامة للمرور بمحافظة القاهرة، مجلة دراسات، المجلد 22، العدد 04، (2021).
25. نارجس معمري وحميدة أوكيل، الشمول المالي في الجزائر(واقع وتحديات)، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01، (2019/12/31).

26. نبيلة قرزيز وآخرون، دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومي: حالة البنك الوطني BNA، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 18، العدد 29، (2022).
27. نوردين كروش وآخرون، واقع الشمول المالي في الوطن العربي: دراسة بعض الدول العربية، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، المجلد 05، العدد 01، (2022/01/09).
28. وفاء حمدوش وملياء عماني، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 17، العدد 25، (2021/03/03).
29. وليد تحريين وأحمد أمين بوخرص، واقع وأفاق التحول الرقمي لدى المصارف الإسلامية: دراسة حالة مصرف البلاد السعودي، مجلة مالك بن نبي للبحوث والدراسات، المجلد 04، العدد 01، (2022).
30. وليد كامل محمد بن كامل علام، التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسعولي خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، المجلد 52، العدد 01، (2021).
31. يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، دولة الإمارات العربية المتحدة، (2019).

III. المداخلات:

32. خطاب السيد الأمين العام بعنوان " آفاق التحول الرقمي في الجزائر"، الاجتماع الافتراضي لمديري برامج الحكومة الالكترونية العرب التاسع الذي تنظمه الاسكوا، (16 كانون 2021).
33. نعم حسين نعمة، السيد أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق (وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية- بغداد، الجامعة التقنية الوسطى، الكلية التقنية الإدارية- بغداد، (28-29/11/2018).
34. رامز صلاح عبد الإله الشيشي، استراتيجية التحول الرقمي في الدولة المصرية وسبل تعزيز تطبيقات الذكاء الاصطناعي، قسم العلوم السياسية كلية السياسة والاقتصاد جامعة السويس، (2020).

IV. التقارير والنشرات:

35. أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، صندوق النقد العربي، (2019). على الرابط:

<https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2022-01/the-interrelationship-between-financial-stability-and-financial-inclusion.Pdf>

36. البنك المركزي المصري، الشمول المالي النشرة التعريفية للعاملين بالقطاع المالي، (2023/02/20)،
على الرابط:
<https://www.bank-abc.com/world/Egypt/En/AboutABC/Documents/CBE%20Bankers.pdf>
37. التقرير السنوي لبنك الجزائر 2016، على الرابط:
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2022/05/Rapport-Annuel-BA-2016.pdf>
38. التقرير السنوي لبنك الجزائر 2017، على الرابط:
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2022/05/Rapport-Annuel-BA-2017.pdf>
39. التقرير السنوي لبنك الجزائر 2018، على الرابط:
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2022/05/Rapport-Annuel-BA-2018.pdf>
40. التقرير السنوي لبنك الجزائر 2019، على الرابط:
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/02/rapportBA2019ar.pdf>
41. التقرير السنوي لبنك الجزائر 2020، التطور الاقتصادي والنقدي، (ديسمبر 2021)، على الرابط:
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/02/rapportba2020ar.pdf>
42. التقرير السنوي لبنك الجزائر 2021، التطور الاقتصادي والنقدي، (ديسمبر 2022)، على
الرابط:
<https://www.bank-of-algeria.dz/wp-content/uploads/2023/02/rapport-ba-2021ar.pdf>
43. صندوق النقد العربي، متطلبات تبني إستراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية،
أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، (2015)، على الرابط:
<https://www.amf.org.ae/ar/publications/fryq-alshmwil-almaly-fy-aldwl-alrbyt/mttlbat-tbny-astratyjyt-wtnyt-shamlt-ltzyz-alshmwil>
44. مرصد سوق الانترنت في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد
والاتصالات الالكترونية، على الرابط:
<https://www.arpce.dz/ar/doc/raa>
45. مرصد سوق الهاتف الثابت في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد
والاتصالات الالكترونية، على الرابط:
<https://www.arpce.dz/ar/search/results?query=%D9%85%D8%B1%D8%B5%D8%AF+%D8%B3%D9%88%D9%82+%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%A7%D8%AA%D9%81+%D8%A7%D9%84%D8%AB%D8%A7%D8%A8%D8%AA>

46. مرصد سوق الهاتف النقال في الجزائر 2017-2019-2020-2021-2022، سلطة ضبط البريد والاتصالات الالكترونية، على الرابط:

<https://www.arpcce.dz/ar/search/results?query=%D9%85%D8%B1%D8%B5%D8%AF+%D8%B3%D9%88%D9%82+%D8%A7%D9%84%D9%87%D8%A7%D8%AA%D9%81+%D8%A7%D9%84%D9%86%D9%82%D8%A7%D9%84>

V. الأطروحات والمذكرات:

47. حنين محمد بدر عجزور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية غزة، (2017).

48. راضية بالعروسي وآخرون، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية: دراسة حالة عينة من عملاء البنوك الجزائرية، مذكرة ماستر أكاديمي، شعبة علوم إقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الوادي، (2021-2022).

49. فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية (دراسة تحليلية لصفحة فيسبوك مديرية الصحة والسكان لولاية أم البواقي)، مذكرة ماستر في علوم الإعلام والاتصال تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة العربي بن مهيدي - أم البواقي، (2019/2020).

VI. المواقع الإلكترونية:

50. اتحاد المصارف العربية، أربعة مجالات رئيسية للتحويل الرقمي في 2022، uabonline.org، تاريخ الإطلاع: 2023/05/03: 20:12.

51. إحصائيات السحب على الجهاز النقدي، عبر الموقع الرسمي على الانترنت: تاريخ الإطلاع: 2022/05/13 على الساعة: 19:18، على الموقع: <https://giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>

52. إحصائيات نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني، على موقعه: تاريخ الإطلاع: 2022/05/13 على الساعة: 18:33، موقعه الرسمي: <https://giemonetique.dz/ar/activite-paiement-sur-atm/>

53. أنس المغربي، التحول الرقمي الطريق نحو المستقبل، عبر الموقع: hawaamagazine.com، تاريخ الإطلاع: 2023/05/07، 17:27.

54. موقع أمازون، ما المقصود بالتحول الرقمي؟، aws.amazon.com، تاريخ الإطلاع: 2023/05/03، 12:42.
55. موقع مزن: التحول الرقمي للمنظمات غير الربحية: فرص وتحديات، www.mozn.ws، تاريخ الإطلاع: (2023/05/02)، 15:20.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

I. Les rapports:

1. **Network Readiness Index 2022 Algeria**, Portulans Institute.
2. **Network Readiness Index Algeria**, Portulans Institute, 2020, 2021, 2022.
3. **Rapport Des Indices Internationaux Relatifs Au Secteur De La Poste Et Des Télécommunications, Ministère De La Poste Et De Télécommunications**, Direction Des Statistiques Des Etudes Et De La Prospective, (2022).
4. **The Little Data Book On Financial Inclusion**, World Bank Group, 2012, 2015, 2018, 2022.
5. World Bank Group, **Financial inclusion digital payments and resilience in the age of covid-19**, The global finindex database (2021).

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع الشمول المالي والتحول الرقمي في الجزائر، من خلال دراسة الجانب النظري للمتغيرين ومتطلبات تحقيقهما، وأبعادهما، ثم الوقوف على واقعهما في الجزائر لمعرفة أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي وكيف يساهم في تعزيز الشمول المالي.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن رغم كل المساعي والجهود المبذولة من السلطات الجزائرية المعنية إلا أنها لا تزال تحقق مستويات متوسطة من الشمول المالي، ومستويات ضعيفة فيما يخص التحول الرقمي حسب مؤشرات قياس عالمية، وقد بدأ استغلال التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري كغيره من القطاعات لتحقيق مجموعة من الأهداف أهمها الشمول المالي، وذلك من خلال مساهمة الرقمنة في تقديم أكبر عدد ممكن من الخدمات ذات الجودة بأقل التكاليف وبأقل جهد وأقل وقت مع الاستمرار في تحسينها وتطويرها.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، التحول الرقمي، البنية التحتية الرقمية، التثقيف المالي.

Abstract:

This study aims to know the reality of financial inclusion and digital transformation in Algeria, after studying the theoretical aspect of the two variables, linking them to each other, and to study digital transformation in the banking sector and its role in promoting financial inclusion in Algeria.

This study concluded that despite all the endeavors and efforts made by the concerned Algerian authorities, they still achieve medium levels of financial inclusion and weak in terms of digital transformation according to global measurement indicators, and the exploitation of digital transformation in the Algerian banking sector, like other sectors, has begun to achieve a set of goals, the most important of which is financial inclusion, through its contribution to providing the largest possible number of quality services and continuing to improve and develop them, and this is done at the lowest costs and with the least effort and less time.

Key-words: Financial Inclusion, Digital Transformation, Digital Infrastructure, Financial Education.