جامعـة يحي فارس بالمديـة

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضـوع :

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالبلدان العربية

–دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية للفترة مابين(2011–2017)–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية وبنوك

من إعداد الطالبة:

– فرحاني سهيلة

تحت إشراف الأستاذ:

– د/ بن قيدة مروان

أعضاء اللجنة المناقشة

الاسم واللقب	
د/عامر كمال	رئيسا
د/ بن قيدة مروان	مقررا ومشرفا
د/سعيدي فاطمة الزهراء	عضوا ممتحنا

السنة الجامعية: 2019/2018

شكر

الحمد لله الذي وفقني لهذا ولم أكن لأصل إليه لولا فضل الله علي

بكل امتنان واحترام أتقدم بأسمى معاني الشكر و التقدير إلى

الأستاذ المشرف و المؤطر" بن قيدة مروان" الذي تحمل عناء الإشراف

و التوجيه و تخصيص جزء من وقته لتقديم الملاحظات

و النصائح القيمة وصبره على إنجاز هذا العمل

إلى كل من مد لنا يد العون سواء بالكلمة أو الحرص أو الاهتمام

إهداء

من دواعي الفخر والاعتزاز أن اهدي ثمرة جهد هذا العمل المتواضع

إلى الوالدين الكريمين اطال الله في عمرهما

إلى أفراد أسرتي كل واحد باسمه

إلى كل الأخلاء و الأحبة

ولكل من أنار لي الطريق في سبيل تحصيل و لو قدر بسيط من المعرفة

والى الكتاكيت انس ،أمين ونسيم

مستخلص

باعتبار أن العالم يعيش ثورة معلوماتية تسعى بلدان العالم إلى مواكبة التطورات الحاصلة في مجال التكنولوجيا وذلك بإشراك المجتمع بمختلف فئاته في النظام المالي وذلك لتعميم الخدمات المالية وإتاحتها للجميع وتلبية احتياجاتهم ومتطلباتهم بأقل التكاليف .

تهدف هذه الدراسة إلى بيان العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتكنولوجيات الإعلام والاتصال وما أهم التحديات التي تواجهها ،بالاظافة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية كآلية لانتشار و تعميم الخدمات المالية ،والتطرق إلى واقع الشمول المالي في العالم و البلدان العربية بالتركيز على تجربة كل من الإمارات العربية والجزائر ومعرفة أهم المعوقات والأسباب التي تعيق تعميم الخدمات المالية في هذه الدول ،وإبراز بعض الاستراتجيات والآفاق المستقبلية لتعزيز الشمول المالي .

الكلمات المفتاحية :التكنولوجيا المالية ،الشمول المالي ، الإقصاء المالي ، التثقيف المالي .

Abstract

As the world is experiencing an information revolution, the countries of the world are trying to keep abreast of the developments in the field of technology by involving the various groups in the financial system in order to spread financial services to all and meet their needs and requirements at the lowest cost.

The aim of this study is to identify the relationship between financial technology and information and communication technologies and the most important challenges facing them, as well as to know the role of financial technology as a mechanism for the spread and spread of financial services, and to address the reality of financial coverage in the world and the Arab countries by focusing on the experience of the Arab Emirates, The most important obstacles and the reasons that hinder the circulation of financial services in these countries, and highlight some strategies and prospects for the future to enhance financial inclusion.

Keywords: financial technology, financial inclusion, financial exclusion , financial education.

المحتوى	الصفحة
شكر	
اهداء	
مستخلص	
قائمة المحتويات	I
قائمة الجداول	II
قائمةالأشكال	III
قائمة الملاحق	IV
مقدمة	أ –ث
الفصل الأول:علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتكنولوجيا المالية	
تمهيد	1
المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال.	2
المطلب الأول: تكنولوجيا الإعلام.	3
المطلب الثاني:تكنولوجيا الاتصال.	9
المطلب الثالث:ماهية تكنولوجيا الإعلام والاتصال.	11
المبحث الثاني: ثورة التكنولوجيا المالية .	15
المطلب الأول:مفهوم التكنولوجيا المالية ودوافع استخدامها .	16
المطلبالثاني:واقع استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى العالم.	18
المطلب الثالث:دوافع وتحديات استخدام التكنولوجيا المالية .	22
المبحث الثالث :التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات المالية	25
المطلب الأول :دور الشراكات بين الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية والبنوك في تطوير الخدمات المالية .	25
المطلب الثاني :البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية والمنتجات المالية	27
المطلب الثالث:دور التكنولوجيا المالية في انتشار الخدمات المالية .	28
خلاصة الفصل.	29
الفصل الثاني :مدخل للشمول المالي.	
تمهيد	30

المحتوى	الصفحة
المبحث الأول مفاهيم حول الشمول المالي.	31
المطلب الأول: نشأة ومفهومالشمول المالي.	31
المطلب الثاني:أهمية وأهداف تحقيق الشمول المالي.	32
المطلب الثالث: ابعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.	33
المطلب الرابع : الركائز الأساسية الداعمة للشمول المالي آليات تطبيقه.	34
المبحث الثاني :واقع الشمول المالي على مستوى العالم .	37
المطلب الأول :الشمول المالي في بعض بلدان العالم.	37
المطلب الثاني:الشمول المالي في البلدان العربية .	39
المبحث الثالث : مقومات ومعوقات تعزيز الشمول المالي.	45
المطلب الأول :مقومات تعزيز الشمول المالي .	45
المطلب الثاني: معوقات الشمول المالي .	45
المطلب الثالث:التكنولوجيا المالية كآلية لانتشار الخدمات المالية ودعم الشمول المالي	46
خلاصة الفصل .	49
الفصل الثالث :دراسة مقارنة لواقع تطبيق الشمول المالي في الجزائر والامارات المتحدة	
تمهيد	50
المبحث الأول : واقع الشمول المالي في الامارات العربية المتحدة	51
المطلب الأول:واقع الشمول المالي في الامارات .	51
المطلب الثاني : تقييم تجربة الامارات في الشمول المالي	52
المبحث الثاني :الشمول المالي في الجزائر.	55
المطلب الأول : واقع الشمول المالي في الجزائر	55
المبحث الثالث : آفاق الاستثمار في التكنولوجيا المالية كآلية لدعم الشمول المالي في الجزائر .	59

المحتوى	الصفحة
المطلب الأول : واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر.	59
المطلب الثاني :معوقات استخدام التكنولوجيا المالية لغرض دعم الشمول المالي .	60
المطلب الثالث :آليات تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر.	61
خلاصة الفصل .	62
خاتمة عامة .	63
قائمة المراجع .	66

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
2-1	ملكية حساب لدى مؤسسة مالية رسمية (15 سنة فاكثر) حسب منطقة في العالم سنة 2014	37
2-2	ملكية في الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين (فوق ال 15 عاما) لسنة 2014	40
2-3	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن ال 15 وال25 في الدول العربية	42
2-4	نسة الثقافة/المعرفة المالية في الدول العربية	43
3-1	مؤشرات تتعلق بالشمول في الامارات لسنة 2014	52
3-2	بيانات البنك الدولي للشمول المالي في الجزائر 2014	55
3-3	نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية	56
3-4	ترتيب الدول حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي لسنة 2017	57

رقم الشكل	عنوان الشكل	الصفحة
1-1	الاتصال المحوري	07
1-2	الاتصال التسلسلي	08
1-3	اتصال دائري	08
1-4	اتصال متشابك	09
1-5	حجم الاستثمار في شركات تكنولوجيا المالية خلال الاعوام 2010-2017	19
1-6	الاستثمار في التكنولوجيا المالية على المستوى العالمي 2010-2014	20
1-7	عدد شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة في بعض البلدان العربية 2016	21
1-8	توزيع انتشار التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الاوسط شمال افريقيا	23
1-10	الجوانب الرئيسية التي تؤثر على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية	27
2-1	ملكية لحساب مصرفي لدى مؤسسة رسمية (البالغين 15 سنة فاكثر 2014-2017)	38
3-1	عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية المبتدئة في بعض البلدان العربية سنة 2017	59

مقدمة

يواجه العالم اليوم تحديا اقتصاديا بالغ الأهمية فبعدما كنا نعيش عصر اقتصاد قائم على الصناعة الاستخراجية الثقيلة والتحويلية ،أصبح من الضروري التحول إلى الاقتصاد الرقمي، الذي يعتمد علىالاتصالات والالكترونيات والحواسيب والبرمجيات، حيث شهد هذا التحول تطورات سريعة فاقت التوقعات .

باعتبار أن الاقتصاد اتجه نحو صناعة المعرفة فاناعتماده ازداد على التكنولوجيا ،وبالتالي الانتقال إلى إنتاج المعلومات وطرق إيصالها وتقديم الخدمات المالية بأقل وقت وتكلفة،فقوة المؤسسات أضحت تقاس بحجم المعلومات التي تمتلكها ونوعيتها.وعبر ترابط تكنولوجيا المعلومات والاتصالات مع الخدمات المالية،حيث نشأت شركات التكنولوجيا المالية جنباً إلى جنب، وفي إطار من المنافسة مع المصارف، في الخدمات التي تقدمها هذه الأخيرة من وسائل دفع والاقتراض وتحويل الأموال ،وتزامنا مع تطور التكنولوجيا المالية عرفت الكثيرمن المؤسسات التي تقدم حلولامبتكرة في مجال المعاملات المالية والمصرفية تزايدا ملحوظا زاد من تنافسينها ، ضف إلى ذلك تطور الأنظمة وظهور مايسمى بالذكاء الاصطناعي مزج بين التكنولوجيات الحديثة والخدمات المالية مايسمبالتكنولوجيا المالية.

ساهمت هذه الأخيرة بالانتشار الواسع للخدمات المالية وإتاحتها لجميع فئات المجتمع وبأقل التكاليف وهذا ما يعكسه مفهوم الشمول المالي، حيث أن التطور السريع في تقديم الخدمات المالية بالاعتماد على الشركات الناشئة في تقديم حلول وابتكارات مالية جديدة يزيد من فرصة تدعيم الشمول المالي والتوسع لأكبر قدر ممكن والوصول إلى جميع شرائح المجتمع،حضي هذا الأخير باهتمام واسع من قبل الباحثين في البلدان المتقدمة منها والنامية .

على ضوء هذا الطرح يمكننا طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

أولا:طرح الإشكالية:

مامدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وما واقع ذلك في الجزائر والامارات العربيةالمتحدة ؟

ولتحليل هذه للإشكالية الرئيسية ، تم صياغة الأسئلة الفرعية التالية :

- ثانيا:الأسئلة الفرعية:

-ماهو الإطار المفاهيمي لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ؟.

- فيما تتمثلالتكنولوجيا المالية ؟.

ما المقصود بالشمول المالي وما هي معوقات تطبيق هذه الإستراتيجية ؟

- كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في كل من الجزائر والامارات العربية ؟ .

ثالثا:فرضيات الدراسة :

وللإجابة على التساؤلات المطروحة اعتمدنا على الفرضيات التالية :

- تكنولوجيا الإعلام والاتصال تتمثل في الأدوات المادية والمعرفية .
- التكنولوجيا المالية إلى ابتكارات مالية تسهلتقديم الخدمات المالية .
- الشمول المالي هو إتاحة الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، ويمكن حصر معوقاته في ضعف الأنظمة والبنى التحتية .
- تباين استخدام التكنولوجيا المالية في كل من الجزائر والامارات المتحدة يعتبر سببا في فجوة الشمول بين البلدين. حيث تعزز التكنولوجيا المالية الشمول المالي من خلال تطوير البنية التحتية المالية، وتوسيع نطاق تعميم الخدمات المالية .

ثالثا :أهمية الدراسة :

تكمن أهمية الدراسة في النقاط التالية :

- كون موضوع التكنولوجيا والشمول المالي من مواضيع رهن العصر ويشغل جميع مجلات النشاط الاقتصادي.
- التطورات الاقتصادية السريعة الحادثة في العالم .
- إبراز العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

رابعا:أهداف الدراسة :

تهدف هذه الدراسة إلى :

- معرفة دور التكنولوجيا كآلية تدعيم للشمول المالي .
- معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا في انتشار الخدمات المالية .
- تحليل اهمية استخدام التكنولوجيا المالية لدعم الشمول في الجزائر على ضوء تجربة الامارات العربية المتحدة.

خامسا:حدود الدراسة:

قمنا في هذه الدراسة بالتركيز على واقع تطبيق الشمول المالي وتطور مؤشراتهخلال الفترة (2011-2017) وإبراز أهم المصطلحات المتعلقة بالظاهرة هذا من الناحية الزمنية،و قمنا من الناحية المكانية بالتركيز على دراسة وتحليل حجم انتشار التكنولوجيا المالية واقع الشمول المالي في **الجزائر والامارات العربية .**

سادسا:مبررات اختيار الموضوع :

لقد قمنا بالتطرق لهذا الموضوع لعدة مبررات وهي :

- قلة الدراسات والبحوث فيما يخص التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الجزائر .
- معرفة مكانة الجزائر في تطبيق الشمول المالي واهم مايعوقها .
- الاهتمام المتزايد بالظاهرة من قبل الباحثين والمنظمات الدولية حول العالم .

سابعا:صعوبات الدراسة :

واجهتنا عدة صعوبات في انجاز هذا البحث منها :

- قلة المراجع والمسح المكتبي
- صعوبة الحصول على البيانات والإحصائيات .

ثامنا:منهج الدراسة :

اعتمدنا في دراستنا هذه على المنهج الوصفي والتحليلي في معظم أجزاءالدراسة،وذلك من خلال وصف الظواهر المختلفة وتحليلها بالاظافة إلى أسلوب دراسة مقارنة باعتبارها أحد الأساليبالمعتمد عليها في المنهج الوصفي التحليلي وذلك بعرض جداول والتعليق عليها .

تاسعا:الدراسات السابقة :

اعتمدنا في دراستنا على مجموعة من الدراسات السابقة :

- جلال الدين بن رجب ،**احتساب مؤشر مركّب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية ،صندوق النقد العربي ،**2018،تناولت هذه الدراسة احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجماليوهذا على ضوء محاكاة بعض البلدان العربية ومن أهم نتائج هذه الدراسة أنه لا يمكن

الاعتمادعلىالمؤشراتالجزئيةللشمول المالي فقط،بليجباحتساب بمؤشرمركّبيُمكّنمنالحصولعلى صورةشاملة ، بالاظافة إلى أن الاقتراض من قنوات غير رسمية يمثل عائق أمام الشمول المالي من حيث درجة ارتباطه .

- بدرشحدةحمدان ،ماجد أبو دية ، **اثر الاشتمال المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين ،مجلة الاقتصاد والمالية ،المجلد 04، العدد 02،2018** ، تناولت هذه الدراسةعلى مدى تأثير الشمول المالي على التنمية الاقتصادية بفلسطين ودراسة المتغيرات الاقتصادية ومعرفة أهم الفروقات وبيان العلاقة بين الظاهرتين ومن نتائجها وجود علاقة ايجابية قوية بين المتغيرات الاشتمال المالي وبين التنمية الاقتصادية في فلسطين ،وجود مرونة وارتباط بين مختلف المتغيرات .

عاشرا:هيكل البحث :

بغرضالإجابةعلىإشكاليةالدراسةارتأيناتقسيمدراستنا للموضوع إلى مقدمة وثلاثة فصول. حيث خصصنا فصلين للجانب النظري للدراسة ،و تم تخصيص فصل لدراسة واقع الشمول المالي في كل من الجزائر والامارات العربية، وخاتمة عامة تضمنت مجموعة من النتائج والاقتراحات تخص تدعيم الشمول المالي.

تضمن الفصل الأول مدخلا لتكنولوجيا الإعلام والاتصال تمحور في ثلاثة مباحث حيث خصص المبحث الأول لتكنولوجيا الإعلام والاتصال ،أما المبحث الثاني تناولنا فيه ثورة التكنولوجيا المالية،أما المبحث الثالث فتطرقنا إلى التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات المالية .

أما الفصل الثاني،تم التطرق إلى مدخل للشمول المالي وتضمن ثلاثة المبحث الأول تمحور لمفاهيم حول شمول المالي،أما المبحث الثاني تناولنا فيه واقع الشمول الماليعلى مستوى العالم،و المبحث الثالث تناولنا فيه مقومات و معوقات تعزيز الشمول المالي .

أما الفصل الثالث،تطرقنا فيه إلى دراسة واقع تطبيق الشمول المالي في الجزائر والامارات المتحدة بالاعتماد على بيانات البنك الدولي وصندوق النقد العربي، وتضمن ثلاثة مباحث، المبحث الأول تمحور حول واقع الشمول المالي في الامارات العربية المتحدة، أما المبحث الثاني تناولنا فيه الشمول المالي في الجزائر،أما المبحث الثالث تضمن آفاق الاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر وخاتمة عامة تضمنت توصيات واقتراحات.

تمهيد

يعتبر كل من مفهوم الإعلام والاتصال من مخرجات ثورة المعلومات والعولمة المالية التي أدت إلى الانتشار الواسع للتكنولوجيا الحديثة،حيث تسعى كل المؤسسات الكبرى إلى التأقلم مع تكنولوجيا الإعلام والاتصال والتي أصبحت من أهم ركائز منظمات الإعمال الحديثة،نظرا للانتشار الواسع للانترنت وثقافة الرقمنة،أضحت مجالا خصبا للاستثمار والتطوير التي تمنح ميزة تنافسية للمؤسسات واحد اكبر تحدياتها المستقبلية خاصة في ظل المنافسة و انفتاح الأسواق ومدى ارتباطها بنوعية البيئة الداخلية والخارجية للمؤسسة والوفاء لمتطلبات الزبائن،وتسهيل الاتصال وإيصال المعلومات ونوعية الخدمات وجودتها حيث ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال بانتشار التكنولوجيا المالية من خلال الوسائل الحديثة التي تسرع وتسهل مختلف العمليات المالية والمصرفية .

ومن خلال ذلك سنتطرق إلى المباحث التالية :

المبحث الأول: مدخل لتكنولوجيا الإعلام والاتصال

المبحث الثاني : ثورة التكنولوجيا المالية

المبحث الثالث: التكنولوجيا المالية وابتكار الخدمات والمنتجات المالية

المبحث الأول : تكنولوجيا الإعلام والاتصال

شهدت السنوات الأخيرة من القرن العشرين وبداية القرن الحادي والعشرون تطورات هائلة في مختلف المجالات الاقتصادية والعلمية والتكنولوجية وغيرها،ونظرا للتطور الهائل الذي وصلت إليه التكنولوجيا خاصة تكنولوجيا الإعلام أصبح من الضروري مواكبته والاهتمام به،أصبحتالمشغل الشاغل لأي مؤسسة باعتبارها نقطة القوة والتميز في عصر سمته الأساسية هي المعلوماتية.ومن خلال ذالك سوف نتطرق لإعطاء مفهوم التكنولوجيا بصفة عامة وتكنولوجيا الإعلام والاتصال بصفة خاصة .

المطلب الأول : تكنولوجيا الإعلام

أولا :مفهومالإعلام :

حضي مفهوم الإعلام باهتمام كبير نظرا لتأثيراته على حياة الأفراد واستخدامه في كل المجلات فقد تعددت التعاريف نذكر منها مايلي :

عرف على انه :عملية نشر وتقديم المعلومات صحيحة و حقائق واضحة وأخبار صادقة و وقائع محددة و أفكار منطقية .[1]

وهناك تعريف آخر اشمل وأدق يرى بان الإعلام : هو جمع وتخزين ومعالجة ونشر الأنباء والبيانات والصور والحقائق والرسائل والآراء والتعليمات المطلوبة والبيئة القومية والدولية والتصرف اتجاهها عن علم ومعرفة الوصول إلى وضع يمكن من اتخاذ القرارات السليمة .[2]

ثانيا :مفهوم تكنولوجيا الإعلام

ظهر مصطلح تكنولوجيا الإعلام نتيجة لتطور الذي شهده العالم في ميدان التكنولوجيا،والذي من خلاله لم يثبت تعريفا له لذلك سوف نقدم مجموعة من التعارف للإلمام بالموضوع منها :

تعرف بأنها

:استعمالالتكنولوجيةالحديثةللقيامبالتقاطومعالجة،وتخزينواسترجاع،وإيصالالمعلوماتسواءفيشكلمعطياترقمية،نص،صوتأو صورة.[3]

تشير تكنولوجيا الإعلام إلى" مدى واسع من المواد والقدرات التي تستخدم لإنتاج وخزن،نشر واسترجاع المعلومات ".[1]

---

[1] حسن محمد عبد الرحمان،**الإعلاموالاتصال**،روئيا للنشر والتوزيع ،الإسكندرية،مصر،2006،ص53.

[2] بالعبد اللي عبد الله ،**تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على واقع المؤسسة الجزائرية** ،رسالة ماجستيرمقدمةضمنمتطلباتنيلشهادةالماسترفي العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير تخصص مالية وبنوك ،جامعة تلمسان،(غير منشورة)،2008،ص19.

[3] مرادرايس،**أثرتكنولوجيةالمعلوماتعلىالمواردالبشريةفيالمؤسسة**،رسالةماجستير مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماسترفيعلومالتسييرفرعإدارةالأعمال،جامعة الجزائر،(غير منشورة)،2005،ص28.

تعرف أيضا :"على أساس عناصرها المختلفة من الحاسبات والبرمجيات ومراكز تكنولوجيات تستخدم في إنتاج وعرض وتوزيع وتخزين وتوليد المعلومات التكنولوجية" .[2]

ويمكن القول أنتكنولوجياالإعلامإلى:"الأدواتوالتقنياتوالنظمالتييمكناستخدامهاللحصولعلى المعلوماتوالبياناتومعالجتهاواسترجاعها،إذتتضمنهذهالتقنياتالحاسوبأنواعه،أساليبالخزنوالطبعوالقراءةفضلاعنأساليبالاستلاموالنقلوشبكاتالمحمول،والفاكسوأنظمةالبرمجيات وتطبيقاتها ".[3]

ومهماكانتوجهاتالنظرالمطروحةحولماهيةهذاالمصطلح،فإنتعريفتكنولوجياالمعلوماتيتمحورحولابتكار،ومعالجة،وخزن،ونشرالأنواعالمختلفةمنالتعريفالذيقدمه البياناتبوساطةالتكنولوجياالمحسوبة،وشبكاتالحاسوب،وتكنولوجياالاتصالات .

ثالثا :المكونات الأساسية لتكنولوجيا الإعلام

تشكلتكنولوجياأجهزةالحاسوبالأساسالماديللبنىالتحتيةلتكنولوجيا الإعلام نذكر منها :

1/تكنولوجيا الحاسوب :فالحاسوبهوأيجهازالكترونييوجهلقبولالبياناتوالمعلوماتومعالجتها,خزنهاوعرضها,حيث يتكون من وحدات مادية وغير مادية والتي تشكل أجزاء الحاسوب مثل :

أجهزة الإدخالالمباشرة(لوحةالمفاتيح) وسائلالخزنالخزنالأوليالداخلي،والخزنالثانوي(كالأقراص) وسائلالإخراج تؤديمهمةإيصالالحاسبإلىالوسطالخارجي (الطابعات),وحدةالمعالجةالمركزيةوالتيتمثلالجزءالرئيسيمنمنظومةالحاسوبالتيتعالجالبياناتوتسيطرعلىنظامالحاسوب.[4]

2/قواعد البيانات:هي الوعاء الذي يحتوي على البيانات الأساسية المخزنة على وسائل التخزين المختلفة،التي لابد من توفرها حتى القيام بعملية التشغيل،فالبيانات هي المادة الخام الأساسية التي سيقوم الحاسوب بتنفيذ تعليمات البرنامج التطبيقي عليها حرفيا للحصول على المعلومات .

3/شبكات الاتصال :

هيالوسيلةالمستخدمةلإرسالالبياناتوالمعلوماتوتلقيها،ومرتبطةمعبعضهابوسائطتتيحللمستفيدينإجراءعمليةالإرسالوالتلقي، وتعدشبكاتالاتصالمجموعةهائلةمنوثائقالنصالمترابطةمعبعضهاعلىالانترنت.[1]

---

[1] ربحي مصطفى عليان،إيمان فاضل السران،**تسويق الخدمات** ،دار الصفاء،للطباعة والنشر،عمان،الأردن،2004،ص21.

[2] فريد النجار،وليدذياب،**النجارة والإعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة**،الدار الجامعية بالإسكندرية،مصر،2006،ص21.

[3] سحنون خالد،**تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك**،أطروحةدكتوراه مقدمةضمنمتطلباتنيلشهادةالدكتوراه ،كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير،تخصص مالية وبنوك،جامعة تلمسان،(غير منشورة)،2015،ص28.

[4] سناءعبدالكريمالخناق،**دورتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتفيعمليةإدارةالمعرفة**،المؤتمرالدوليالخامسحولاقتصادالمعرفة،جامعةبسكرة،25 /27افريل 2005،ص 239-240.

رابعا: خصائص تكنولوجيا الإعلام

لقد تميز تكنولوجية المعلومات عن غيرها من التكنولوجيات الأخرى بمجموعة من الخواص أهمها:

- **تقليص الوقت:** فالتكنولوجية جعلت كلا الأماكن إلكترونيا متجاوزة.
- **تقليص المكان:** تتيح وسائلا لتخزين التي تستوعب حجما هائلا من المعلومات المخزنة والتي يمكن الوصول إليها سهولة، اقتساما لمهام الفكرية معا لآلة نتيجة للتفاعل بين الباحث والنظام.[2]
- **الذكاء الاصطناعي** :

أهم ما يميز تكنولوجية المعلومات هو تطوير المعرفة وتقوية فرص تكوين المستخدمين من أجل الشمولية والتحكم في عملية الإنتاج.

- **تكوين شبكات الاتصال** :

تتوحد مجموعة التجهيزات المستندة على تكنولوجية المعلومات من أجل تشكيل شبكات الاتصال، وهذا ما يزيد من تدفق المعلومات بين المستعملين والصناعيين، وكذا منتجي الآلات، ويسمح بتبادل المعلومات مع باقي النشاطات الأخرى.

- **التفاعلية:** أي أن المستعمل لهذه التكنولوجية يمكن أن يكون مستقبلو مرسل في نفس الوقت، فالمشارك في عملية الاتصال يستطيع ونتبادل الأدوار وهو ما يسمح بخلق نوع من التفاعل بين الأنشطة.
- **اللامركزية** :

وهي خاصية تسمح باستقلالية تكنولوجية المعلومات والاتصالات، فالانترنيت مثلا تتمتع باستمرارية عملها في كل الأحوال ، فلا يمكن لأي جهة أن تعطلها على مستوى العالم.

- **قابلية التوصيل** :

وتعني إمكانية الربط بين الأجهزة الاتصالية المتنوعة الصنع، أي بغض النظر عن الشركة أو البلد الذي تم فيها الصنع.

- **الانتشار عن بعد**

: ونتيجة التقدم التقني في حفظ المعلومات ومعالجتها معتقد معالم الاتصالات، فقد توسعت آفاق الانتشار المعلومات يمن أقصى كرة الأرضية إلى أدناها عن طريق شبكات الحاسب الآلي، والاتصال الهاتفي[3].

---

[1] العبادي باسمة عبود المجيد، **اثر نظام المعلومات فيدعم صناعة القرار**، دراسة حالة في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري رسالة ماجستير مقدمة إلى هيئة التعليم التقني الكلية التقنية الإدارية، 2006، ص39.

[2] مرادرايس، **أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة ماجستير مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال، جامعة الجزائر (غير منشورة)، 2005، ص29.

[3] غرابكامل، حجازيفادية، **نظم المعلومات الإدارية مدخل متكامل**، مكتبة الإشعاع، القاهرة، مصر، 2003، ص35.

- **العالمية:** وهوالمحيطالذيتنشطفيههذهالتكنولوجيات، حيثتأخذالمعلوماتمساراتمختلفةومعقدةتنتشرعبرمختلفمناطقا لعا لم، وهيتسمحلرأسالمالبأنيتدفقإلكترونياخاصةبالنظرإلىسهولةالمعاملاتالتجاريةالتييحركهارأسالمالأىلمعلوماتيفيسه محلهابتخطيعائقالمكانوالانتقالعبرالحدودالدولية .
- **قابليةالتحركوالحركية** :

أيأنهيمكنللمستخدمأنيستفيدمنخدماتهاأثناءتنقلاته، أيمنأيمكانعنطريقوسائلاتصالكثيرةمثلالحاسبالآليالنقال، الهاتفالنقال... الخ.

- **قابليةالتحويل:** وهيإمكانيةنقلالمعلوماتمنوسيطإلىآخر، كتحويلالرسالةالمسموعةإلىرسالةمطبوعةأومقروءةمعإمكانيةالتحكمفينظامالاتصال.

المطلب الثاني :تكنولوجيا الاتصال

اتجهتالكثيرمنالمؤسساتفيالعالمإلىاستثمارالتكنولوجياتالجديدة، وعلىرأسهاتكنولوجياالاتصاللماتوفرهمنسرعةودقةعاليتين، إنتاجيةكبيرة، جودةمتميزةوقدترجمهذاالتبنيهجرةكميةضخمةمنالنشاطالاقتصاديوالاجتماعيمنالواقعالطبيعيالراهنإلىشبكاتتفاعليةرقميةمبنيةعلىالمعاييرالمفتوحة، وبالفعلفقدأفرزتتكنولوجياالاتصالوتخزينها، كمامكنتمنبروزوظهورخدماتجديدةلنقلالمعلوماتوتداولهازادتمنفعاليةهذه التكنولوجيا .

أولا :مفهوم الاتصال

تناولتالكثيرمنالدراساتموضوعالاتصالمنذظهورهذاالمصطلحإلىالآن، وسنحاول الآنتقديمأهمالتعارفالتيأحاطتبمفهومالاتصال.

حيثيرجعأصلكلمة" اتصال " communication إلىالكلمةاللاتينية communis ومعناها Common أي " مشترك "أو" عام"، وبالتاليفإن :

"الاتصالكعمليةيتضمنالمشاركةأوالتفاهمحولشيءأوفكرةأوإحساسأواتجاهأوسلوكأوفعل .[1]

وقدعرفهأحمدماهرالاتصالبأنه :

"عمليةمستمرةتتضمنقيامأحدالأطرافبتحويلأفكارومعلوماتمعينةإلىرسالةشفويةأومكتوبة، تنقلمنخلالوسيلةاتصالإلىالطرف.[2]

ويمكن تعريف الاتصال : "بأنه العملية التي يتم من خلالها إرسال رسالة معينة (منبه) ومن مرسل إلى المستقبل مستهدف، باستخدام أكثر من أسلوب ومن خلال وسائل اتصالية محددة [1]

[1] لحسن عماد مكاوي ،ليلى حسين ، **الاتصال ونظرياته المعاصرة ،الطبعة الرابعة** ، الدار المصرية اللبنانية ،2003، ص23 .

[2] احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ،ص24-25.

و يعرف ايضا: الاتصال على أنه العملية التي يتنقل بموجبها الفرد (المرسل) منبهات(رموز لغوية، رسالة) بقصد تعديل أو تغيير سلوك الأفراد الآخرين .[2]

ومن خلال هذه التعاريف تبين لنا أن الاتصال هو عبارة عن عملية أو فن نقل وتوصيل وتبادل الأفكار بين الطرفين باستخدام مختلف الأساليب مثل الكلام،الكتابة،الإشارات...الخ.

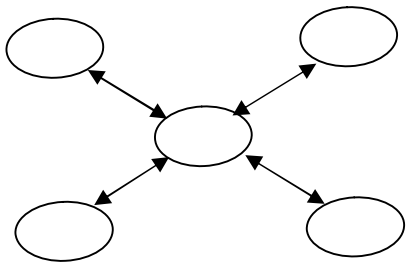
أشكال الاتصالات التنظيمية

قام كل من بالفلز و باريت (1951) و ليفية (1962) ببعض البحوث حول الاتصالات وأهميتها في صنع القرارات،و كشف هذه البحوث أن التنظيم اللامركزية أكثر فعالية في حل المشكلات المعقدة،حيث أن تلك الدراسات أظهرت عدة أنماط الاتصال جميعها تقريبا تستند على الأنماط الأربعة التالية :

النمط الأول :الاتصال المحوري (شكل العجلة) :

و هذا النمط يتيح لعضو واحد في المحور (الرئيس أو المشرف) أن يتصل بأعضاء المجموعة الآخرين، حيث يستطيع أعضاء المجموعة الاتصال في ما بينهم إلا عن طريق الرئيس أو المشرف فقط واستخدام هذا الأسلوب بجعل سلطة اتخاذ القرار تتركز في يد الرئيس أو المدير والشكل الموالي يوضح ذلك :

الشكل رقم (1-1):شكل الاتصال المحوري



المصدر :جبريلاالجازم,مفهوم الاتصال, مركز التميز للمنظمات غير حكومية (2002) www.nogce.org.content.doc2019/02/15.

.

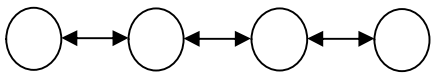
[1] محمد إبراهيم عبيدات ، **سلوك المستهلك -مدخل استراتيجي** ،الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،2004، ص253.

[2] عمر عبد الرحيم، نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنسان**، الطبعة الأولى،دار وائل،عمان،2001،ص30.

النمط الثاني : الاتصال التسلسلي (شكل السلسلة) :

وفي هذا النمط يكون جميع الأعضاء في خط واحد، حيث لا يستطيع أي منهم الاتصال المباشر بفرد آخر (أو بفردين) والعضو الذي يقع في وسط السلسلة يملك أكبر النقود و التأثير في منصبه الوسطي نلاحظ في الشكل التالي .

الشكل رقم (2-1): الاتصال التسلسلي

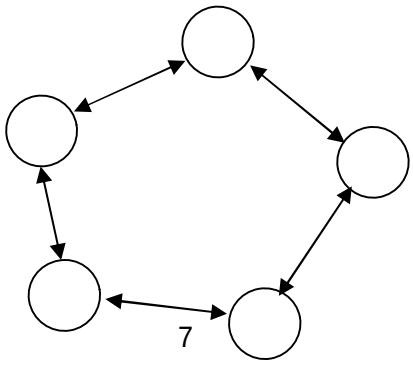


المصدر : جبريل الجازم,نفس المرجع .

النمط الثالث : (شكل الدائرة) :

و هذا النمط يكون فيه كل عضو مرتبط بعضوين آخرين، أي أن كل عضو يمكنه اتصالا مباشرا بشخصين آخرين، يمكن اتصال ببقية الأعضاء المجموعة بواسطة العضو الذي يتصل بهم اتصالا مباشرا.كما نلاحظ الشكل التالي .

الشكل رقم (3-1): اتصال دائري

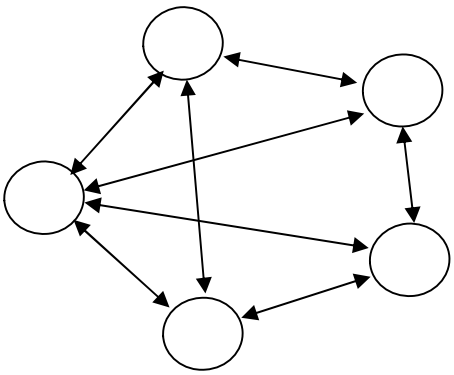


المصدر:مرجع سبق ذكره.

النمط الرابع :الاتصال متعدد لاتجاهات (الشكل الكامل المتشابك) :

هذا النمط يتاح لكل أعضاء التنظيم الاتصال المباشر بأي عضو فيها، غير أن استخدام هذا النمط يؤدي إلى البطءفي عملية توصيل المعلومات و إلى إمكانية زيادة التخزين فيها و بالتالي يقلل من الوصول إلى القرارات السلمية كما يوضح في الشكل الموالي .

الشكل رقم (4-1): اتصال متشابك



المصدر :،مرجع سبق ذكره.

ثانيا:تكنولوجيا الاتصال

يشهد العالم اليوم ثورة تكنولوجية،وهي تكنولوجيات الاتصال متعددة الوسائط،وتكنولوجيات أقمار المواصلات والهواتف النقالة والحواسب السريعة،بالإضافة إلى تطور استخدام الإعلام الآلي،إلى غير ذلك من تقنيات الاتصال الحديثة .

1:مفهوم تكنولوجيا الاتصال

يرى" روينوبرنة "أنها :أيأداةأووسيلةتساعدعلىإنتاج أوتوزيعأوتخزينأواستقبال أو عرض البيانات ".[1]

ووردتعريفهافيالمعجمالإعلاميبأنها :

"مجملالمعارفوالخبراتالمتراكمةوالمتاحةوالأدواتوالوسائلالماديةوالإداريةوالتنظيمية،المستخدمةفيجميعالمعلوماتومعالجتهاوإنتاجهاوتخزينهاواسترجاعهاونشرهاوتبادلها،أيتوصيلهاإلىالأفرادوالمجتمعات".[2]

هيمجموعالأدواتالتقنيةالتيتمكنمنتمريررمزبينمنتجهذاالرمزومتلقيه،أي معناهأنتكنولوجياالاتصالهيالتيتمكنأدواتهامنربطوتواصلمرسلالرسالةبمتلقيها،وهيالبنيةالتحتيةالتيتمكنالتواصلالثنائيوالجماعيوتؤمنانتقالالرسالةمنمرسلإلىمتلقي[3].

2:أنواع تكنولوجيا الاتصال

تنوعت تكنولوجيا الاتصال من حيث الاستخدام ودرجة تطورها حيث نجد :

أ. **التلكس** (المراقبة) نظام لتنقل الرسائل و هي أول جهاز تم استخدامه في إرسال بالكهرباء،وتعرف الشفرة الخاصة بالمراقة (شفرة مورس)تطورات ففي العشرينات من القرن العشرين تم استخدام الطابعات عن البعد (التليرنتر)الطبيإمكانها إرسال نبضات كهربائية مباشرة عبر خطوط البرق على الطرف الأخر من الخط [4].

ب. **التليتكس** (تبادل النصوص عن بعد) : هو حالة متقدمة من نظام المشبرقة،حيث إن التلكس يجمع بين عمل التلكس الاعتيادي وعمل نظام معالجة النصوص،الذي يعمل بواسطة الآلة الكاتبة الالكترونية و الشاشة المرئية المثبتة فيها مع وجود إمكانية لخزن المعلومات المطبوعة .[5]

---

[1] حسنعمادمكاوي،**تكنولوجياالاتصالفيعصرالمعلومات**،الطبعة 2،الدارالمصريةاللبنانية،القاهرة،مصر،1997،ص63 .

[2] محمدمنيرحجاب،**المعجمالإعلامي**،القاهرة ،دارالفجر،2004،ص166 .

[3] إبراهيم بختي،**مقياس التكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ،جامعة ورقلة (غير منشورة) ،2005/2004،ص29 .

[4] ربحي مصطفى عليان،محمد عبد الدبس،**وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم** ،دار الصفاء، الأردن،1999،ص106 .

[5] حسن عماد مكاوي ،**تكنولوجيا الاتصال الحديثة** ،الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ،مصر ،2004،ص204.

ج. **الهاتف :** تطور الهاتف في شكله وحجمه ومزاياه وإمكاناته عدة مرات،وأصبحت هناك شبكات هاتفية،ويستخدم الهاتف كوسيلة اتصال بالهواتف الأخرى المنتشرة جغرافيا بطريقتين أساسيتين هما :

- طريقة الاتصال المباشر أي من هاتف لأخر .
- طريقة الاتصال غير المباشر أي عن طريق ربطه بوسيلة أخرى مثل الحواسيب أو التيلكس .

3:عوائد تكنولوجيا الاتصال

تعود تكنولوجيا الاتصال على الفرد في المنظمات بعدة مزايا تلبي له احتياجاته المختلفة نذكر منها :

- يتيح الحاسب الشخصي قائمة من الخدمات غير المحددة ،سواء للاستخدام الشخصي أو الاستفادة من المعلومات التي تقدمها بنوك المعلومات من خلال الربط بخط تلفوني مع هذه البنوك .
- ظهور العديد من الخدمات الاتصال الجديدة مثل الفيديو تكس وهو نظام وهو نظام الكتروني ذو تفاعل تبادلي يسمح لمن يستخدمه بإرسال شوا استقبال بيانات من أجهزة الكومبيوتر،أو من مستخدمين آخرين للفيديو تكس بواسطة نهاية طرفية قادرة،على عرض النصوص والصور، إما الأدوات التي يحتاجها مشتركو الفيديو تكس هي جهاز تلفزيون مع لوحة مفاتيح أو كومبيوتر ويتصل بشبكة خطوط تلفزيونية أو كابل مع الحاسب الشخصي وتشمل خدمات ذلك النظام بالحصول على المعلومات المختلفة مثل كالسجلات المصرفية ،تقارير البورصة ... الخ .[1]

المطلب الثالث :تكنولوجيا الإعلام والاتصال

أصبحت تكنولوجيا الإعلام والاتصال مرتبطة بتطور المجتمعات في عصرنا الحاضر،فهي تعتبر الوسيلة الأكثر أهمية لنقل المجتمعات النامية إلى المجتمعات الأكثر تطورا،حيث تساهم بطريقة مباشرة في بناء مجتمع جديد ينطوي على أساليب و تقنيات جديدة للاقتصاد الرقمي الذي يعتمد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.

اولا :تكنولوجيا الإعلام والاتصال،مفهومها،خصائصها.

وهيتعنيأساساتلكالموصولةبالكومبيوتر،ولهاآثارعدةتشملمجالات،التكنولوجياالجديدةللإعلاموالاتصالوتطبيقا تمتنوعةمثلتشخيصالمعارفعموماوتنظيمالمؤسسات خصوصا.[2]

هيمجملالأدواتالماديةوالمعرفيةالمستخدمةفيالجمعبينالكلمةالمكتوبةوالمنطوقةوالصورةالساكنةوالمتحركة وبينالاتصالاتالسلكيةواللاسلكيةثمتخزينالمعطياتوتحليلمضامينهاوإتاحتهابالشكلالمرغوبوفيالوقتالمناسب،وبالسرعةاللازمة ،فهيتهدفإلىجعلالاتصالأسرعوأكثركفاءةوأقلتكلفةوتوفيرالمعلوماتالدقيقةوالحديثةلدعماتخاذالقرار.[1]

[1]منى محمد إبراهيم البطل،**تكنولوجياتالاتصالات المعاصرة الشخصية والإدارية ونظم المعلومات**،الدار الجامعية،الدارالإسكندرية،القاهرة ،مصر،ص215 .

[2]بن بريك عبد الوهاب،بن تركي زينب،**(اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية)**،كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،مجلة الباحث،العدد2009،2010/07،ص21.

علىأنه " :

مجموعيعرفمصطلحتكنولوجياالإعلاموالاتصالالتقنياتالأساسيةالمستخدمةفينظماالمعلوماتالمبنيةعلىالحاسوبوتطبيقاتهاالعملية وتتضمن الأجهزةوالمكوناتالماديَّة،البرمجياتوقواعدالبيانات،وشبكاتالاتصال".[2]

وتعرف كذلك بأنها : "عبارة عن ثورة المعلومات المرتبطة بصناعة وعبارة المعلومات وتسويقها وتخزينها واسترجاعها وعرضها وتوزيعها من خلال وسائل تقنية حديثة ومتطورة وسريعة.

ثانيا :خصائص تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تتميز تكنولوجيا الإعلام والاتصال بمجموعة من الخصائص نذكر منها :

- **التفاعلية** :

منأبرزصفاتهاهيتبادلالأدواربينالمرسلوالمستقبلأيأنهناكأدوارمشتركةبينهمفيالعمليةالإتصاليةويطلقعليالقائمينبالاتصاللفظم شاركينبدلامنمصادرومنذلكنجداستعمالمصطلحاتجديدةفيعمليةالاتصالمثلاالممارسةالثنائية،التبادل،التحكم.

-

اللاتزامنية:وتبرزأهميةهذهالسمةكونهاتسمحبإمكانيةتراسلالمعلوماتبينأطرافالعمليةالاتصاليةمندونشرطتواجدهافيوقتإرسالهاوهذايعنيأنهناكإمكانيةلخزنالمعلوماتالمرسلةعندااستقبالهافيالجهازواستعمالهاوقتالحاجة،فمثلافيأنظمةالبريدالإلكترونيترسلالمعلوماتمنمنتجهاإلىالمستفيدمنهافي أي وقت.

- قابليةالتوصيل :

هذهالسمةتتمثلبإمكانيةاستعمالالأجهزةالمصنعةمنقبلالشركاتالمختلفةالتيتحكمهامعاييرمعينةفيتوحيدصناعةالأجزاءالمختلفةلهذهالأجهزةممايتيحإمكانيةتناقلالمعلوماتبينالمستفيدينوبغضالنظرعنالشركاتالمصنعةللأجهزةالمختلفة.

- قابليةالتحركوالحركة

:وتسمحهذهالسمةفيبثالمعلوماتواستقبالهامنأيمكانإلىأخرأثناءحركةمنتجومستقبلالمعلوماتوذلكباستعمالعددمنالأجهزةمث

1

بختيإبراهيم،**صناعةتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتوعلاقتهابتنميةوتطويرالأداء**،المؤتمرالعلميالدوليحولالأداءالمتميزللمنظماتوالحكومات،كليةالحقوقوالعلومالاقتصادية،جامعةورقلة،2005،ص230 .

[2] زغلاشصورية،**استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي**،كلية العلوم الاقتصادية والتسيير والتجارة ،رسالة ماستر،تخصصبنوك،جامعة المسيلة،(غير منشورة)،2016،ص9.

لالتلفونالنقالوهاتفالسيارةوالتلفازالمدمجفيساعةاليد, وجهازالفاكسالذييمكناستعمالهفيالسيارةوكذلكالحاسبالإلكترونيالنقا لوالمزودبطابعة.

-

قابليةالتحويل: وهيإمكانيةنقلالمعلوماتمنوعاءلآخرباستعمالتقنياتتسمحبتحويلالأوعيةالورقيةإلىمصغراتوبالعكس، كذلكإ مكانيةتحويلالمعلوماتالمسجلةعلىالمصغراتالفيلمية، كذلكإمكانيةتحويلالمعلوماتالمسجلةعلىالمصغراتالفيلميةإلىالأوعيةالممغ طةأوالليزريةوكذلكإمكانيةتحويلالنصوصمنلغةإلىأخرىأومايسميبنظامالترجمةالآلية[1] .

-الشيوعوالانتشار: قابليةالتوسعأكثرلوسائلالاتصالحولالعالمبحيثتكتسبقوتهامنهذاالانتشارالمنهجيلنظامهاالمرن.

ثالثا:أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصال

تنقسم أشكال تكنولوجيا الإعلام والاتصالإلى نوعين :تكنولوجياالشبكات العامة وخاصة :

أ. :تكنولوجيا الشبكات العامة :

- **الانترنت :**

لقد أصبح اهتمام المؤسسات ينصب أكثر فأكثر على إيجاد الطرق الأكثر فعالية للاتصالبالمستهلكين و تلبية حاجاتهم ورغباتهم وهو ما حصل بفعل عامل التقدم التكنولوجي،مما أدى إلى ظهور ما يسمى بمراكز الاتصالالافتراضية والمتمثلة في الإنترنت.

و تعرف كذلك بأنها "شبكة عالمية مكونة من عدد من الشبكات المتصلة مع بعضها البعض".[2]

هنا تعريف أخرأوسع بالنسبة للانترنت :"

دائرةمعارفعملاقة،يمكنللمشتركينفيهاالحصولعلىالمعلوماتحولأيموضوعمعينفيشكلنصمكتوبأومرسومأو خرائطأوالتراسلعنطريق البريد الالكتروني،لأنها تضم الملايين من أجهزة الحاسوب تتبادل المعلومات فيما

[1] فريد النجار،**تكنولوجياالإتصالالمفهوموالتطور**،لمؤتمرالدوليالإعلامالجديد،تكنولوجياجديدة،جامعة البحرين ،أفريل2009،ص506.

[2] محمد طاهر نصير، **التسويق الإلكتروني**، دار حامد، عمان، 2004 ص 38.

بينها، وتستخدما لحواسيب المرتبطة فيما بينها بالشبكة بما يعرف تقنيا بالبروتوكول **للنقل** والسيطرة ولغرض تأمين الاتصالات الشبكية[1]."

ب. تكنولوجيا الشبكات الخاصة

- **الانترانت:** شبكة خاصة لمؤسسة تمكن المستخدمين الموجودين فيها فقط من الإستفادة من خدمات الشبكة و لا تسمح لأي مستخدم من خارج المؤسسة أو الشركة باستخدام أو الاستفادة من هذه الخدمات .[2]
- **الإكسترانت :** تعرف شبكة الإكسترانت على أنها : "نتائج" تزاوج" كل من الإنترنت و الإنترانت فهي شبكة إنترنت مفتوحة على المحيط الخارجي بالنسبة للمؤسسة المتعاونة معها و التي لها علاقة بطبيعة نشاطها بحيث تسمح لشركاء أعمال المؤسسة المرور عبر جدران نارية التي تمنع ولوج الدخلاء و الوصول لبيانات المؤسسة، وقد يكون هؤلاء الشركاء موردين، موزعين، شركاء، عملاء، أو مراكز بحث تجمع بينهما شراكة عمل في مشروع واحد".
- **رابعا: انعكاسات تكنولوجيا الإعلام والاتصال**

1- الآثار الإيجابية :

تتمثل الآثار الإيجابية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال فيما يلي:

- أحدثت تكنولوجيا الإعلام والاتصال تغيرات كبيرة في مهارات الموظفين حيث أصبح يفضل الفئات المهنية الأكثر اتصالا ومعرفة بأساليب تكنولوجيا الإعلام والاتصال.
- الاتجاه نحو الاعتماد على العمالة التي تعمل في منازلها، مما يقلل للمنتكاليف العمالة.
- ساهمت تكنولوجيا الإعلام والاتصال في تعزيز العمل الأكاديمي وفتح آفاقا جديدة أمام البحث
- العلمي في مختلف المجالات.
- ثر ثورة المعلوماتبشكل كبير على النشاط التجاري لمختلف الشركات بما فيها المصارف
- والمؤسسات التجارية، حيث قدمت التجارة الالكترونية ووفرت إتاحة السلع والخدمات للجمهور الكبير.
- تخفيض نفقات الخدمات المالية ولاكتساب درجة أعلى من التنافسية في السوق العالمية[3].

---

[1] عبد الملك ردمان الدناني ،**الوظيفة الإعلامية لشبكة الانترنت**، دار الراتب الجامعية، الطبعة الأولى ،بيروت، لبنان، 2001، ص37.

[2] نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت وتأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي**، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير ،أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، (غير منشورة)، 2007/2006، ص121.

[3] عرابة ربح، **(دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنة الجهاز المصرفي الجزائري)**، المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08، جامعة الشلف، 2012، ص13.

2- الانعكاساتالسلبية :

- إناستخدامتكنولوجياالإعلاموالاتصالقدينتجعنهابعضالانعكاساتالسلبيةوالتيتتجلىفيما يلي:
- كثرةالمعلوماتوالإشاعاتالمتداولةممايصعبمنعمليةالتحققمنصحتهاومنمصدرتلك
- المعلوماتممايستدعيإجراء عمليةحوكمةللمعلومة.
- تقليصتوظيفالإفراد فيالمؤسساتالمستفيدةبشكلواسعمناستخدامالتكنولوجيا،ممايؤدي
- إلىفقدانعددكبيرمنمناصبالعمل[1].

المبحث الثاني :ثورة التكنولوجيا المالية

تعتبر ثورة التكنولوجيا المالية من الظواهر الجديدة المستعرضة خاصة في ظل التطورات والاستحداثات السريعة التي يعيشها العالم اليوم،من خلال الابتكارات التي تساعد في تقديم الخدمات المالية وتحسينها لكافة شرائح المجتمع،ورفع كفاءتهم وتلبية احتياجاتهم.

المطلب الأول :التكنولوجيا المالية

شملت التكنولوجيا المالية عدة تعاريف نذكر منها :

أولا :مفهوم التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية من أكثر الألفاظ استخداما في يومنا هذا ولابد التعرف عليها،حيث تتكون عبارة التكنولوجيا المالية من كلمتين التكنولوجيا ومالية،إلاأن مفهوم التكنولوجيا يتضمن جوانب أكثر بل اشتمل الأساليب والإجراءات التي تؤدي إلى بلورة أسس وقواعد ومهارات فيه وصولا لتحقيق الأهداف.

من خلال ما سبقيمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها :هي رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية أو تأمينية جديدة.[1]

[1]زغلاش صورية ،مرجع سابق ،ص10 .

حسب تقرير التكنولوجيا المالية تعرف التكنولوجياالماليةبأنها: تلكالمنتجاتوالخدماتالتيتعتمدعلىالتكنولوجياالتحسينيةعلىالخدماتالماليةالتقليدية،تتميزهذهالتكنولوجيابأنّهاأسرعوأرخصوأسهلويمكنلعددٍأكبرمنالأفراد الوصولإليها .[2]

كماتعرف التكنولوجيا المالية حسب مجلس الاستقرار الماليبأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة،لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية،وعلى تقديم الخدمات المالية.[3]

ثانيا :أهمية التكنولوجيا المالية :

لا تقتصر أهمية التكنولوجيا المالية على تحسين خدمة العملاء ورفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتخفيض تكاليفها ووقت إنجازها فحسب بل شملت مايلي :[4]

- ❖ تعزيزالاحتواءالماليوالنموالاحتوائيوتنويعالنشاطالاقتصاديمنخلالالابتكارات التيتساعد علىتقديمالخدماتالمالية للشريحة التي لايتعاملمعالجهازالمصرفي.
- ❖ تسهل إتاحةمصادرالتمويلالبديلةللمؤسسات الصغيرةوالمتوسطة .
- ❖ تحقيقالاستقرار الماليمنخلال استخدام التكنولوجيافيضمانالامتثال للقواعدالتنظيميةوإدارةالمخاطر.
- ❖ تيسيرالتجارةالخارجيةوتحويلاتالعاملينفيالخارجبتوفيرآلياتتتسمبالكفاءة وفعاليةالتكلفةللمدفوعاتالعابرةللحدود.
- ❖ يؤديإستخداموسائلالدفعالالكترونيةإلىرفعكفاءةعملياتالحكومة،وهومايستدعيالقيامبمزيدمنالإصلاحاتلسد الفجواتفيالأطرالمعنيةبالقواعدالتنظيميةوحمايةالمستهلك.
- ❖ حققتالاستثمارات العالميةفيالتكنولوجياالماليةنموا سريعا فيالخمس السنوات الماضية،وتشيرالتوقعاتإلىاستمرار نموها بقوة،فقدارتفعتقيمةالاستثمارات في التكنولوجيا المالية بما يزيد عن على عشرة إضعاف في الفترة بين 2012-2015على الرغم من دمج المؤسسات العاملة في قطاع التكنولوجيا المالية في الولايات المتحدة أدى إلى حدوث تراجع في الاستثمارات العالمية في سنة 2016 .

ثالثا :دوافع استخدام التكنولوجيا المالية

هناك عدة دوافع لتبني التكنولوجيا المالية على مستوى القطاع المالي والمصرفي نذكر منها :

---

[1]لزهاري زواويد ،حجاج نفيسة،**(التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي -الواقع والآفاق)**،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية،المجلد07،العدد03، 2018،ص64 .

[2]تقرير ومضة للابحاث،**التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية**،مختبر ومضة للأبحاث وشركة بيفورت (التكنولوجيا المالية)،2017،ص7.

[3]حزيةبنية،ابتسامعليوشقربوع ،**(تكنولوجيا المعلومات ،ثورة اقتصادية جديدة)**،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية ،المجلد07،العدد03،2018،ص39.

[4]إدارة الشرق الأوسط واسيا الوسطى، آفاق الاقتصاد الإقليمي،**التكنولوجيا المالية :إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز آسيا الوسطى**، صندوق النقد الدولي،واشطن الو.م.ا،2017،ص01 .

- **التكنولوجيا الرقمية :** حركت الثورة الرقمية التكنولوجيا المالية ،بشكل مباشر كباقي القطاعات وبطريقة غير مباشرة من خلال القطاعات الأخرى التي تسرع من الطلب على التكنولوجيا المالية ،فالتكنولوجيا المالية سرعت من نمو التجارة الالكترونية ،كما سرعت من تغلغل معدلات الانترنت والهواتف المحمول وهو ما انعكس على نمو التكنولوجيا المالية .[1]
- **الإقصاء المالي :** أو الاستبعاد المالي يشير إلى إتاحة الخدمات والمنتجات المالية (لفئات أو مؤسسات) دون أخرى،لاعتبارات عدة قد تتعلق بمدى لانتشار الجغرافي ،أو مالية كارتفاع تكلفة الخدمات أو محدودية الخدمات ، أو اعتبارات دينية ...الخ ،وعكس مصطلح الإقصاء المالي يستخدم الشمول المالي "الشمول المالي "إذ بحسب البنك الدولي "يعني أن الأفراد والمؤسسات تستطيع الحصول على منتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم،المعاملات والادخار والمدفوعات،التي تقديمها وبطريقة مسئولة ومستدامة .[2]
- **نمو التجارة الالكترونية:** يعتمد نمو التجارة الالكترونية على مدى تطو التكنولوجيا الرقمية ونظم المدفوعات الالكترونية ،وتعتبر التكنولوجيا المالية محددا هاما لهذه الأخيرة،كما تعتبر التجارة الالكترونية محفزا ومحركا لنمو وتطوير التكنولوجيا المالية والمدفوعات الالكترونية،إذ من إن يتوقع إن يصل حجم التجارة الالكترونية إلى 20 مليار دولار بحلول عام 2020.
- **رغبة الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى عقد شركات مع البنوك :** قد تفتقر البنوك إلى الابتكار ،في المقابل تفتقر الشركات الناشئة إلى الثقة،كما أن تهديدات ومنافسة هذه الشركات اقل هي اقل من التهديدات النابعة من البنوك التي نجحت في استخدام استراتجيات مبتكرة،وبالتالي القيام بهذه الشراكات مهم جدا للطرفين، إن الرغبة فيه تكون دائما مرحب خاصة من جانب البنوك .[3]
- **رغبة عملاء البنوك في خوض تجربة مصرفية رقمية :** في الوقت الراهن تزداد لرغبة عملاء البنوك ،في الحصول على تجربة مصرفية رقمية ،حيث بينت بعض الدراسات العالمية والإقليمية،أن عميل من كل ثلاثة يرغب في تغير البنك الذي يتعامل معه .
- اعتماد نهج التكنولوجيا المالية لتطوير الأسواق المالية ،ومحركا للمنافسة وروح الابتكار في لخدمات المالية .[4]

رابعا:قطاعات التكنولوجيا المالية

[1] البنك الدولي،**قياس مستوى الشمول الماليوثورة التكنولوجيا المالية**،قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي،البنك الدولي2017،ص1.

[2] حزيةبنية،ابتسامعليوشقربوع ،مرجع سبق ذكره،ص50 .

[3] تقرير ومضة للابحاث،مرجعسبق ذكره،ص24 .

[4] البنك الدولي، مرجع سبق ذكره،ص3.

بحسب تقرير ومضة وبايفورت، تُقسم مراحل تطوّر التكنولوجيا المالية إلى موجتين، تتضمن الموجة الأولى حلول الدفع وحلول الإقراض. أما الموجة الثانية فتشمل إدخال التكنولوجيا إلى التحويلات المالية الدولية والتأمين،وإدارة الثروات والإستثمارات.[1]

ترتبط التكنولوجيا المالية بثلاثة قطاعات رئيسية تتعلق مباشرة بالخدمات المصرفية الأساسية:

1-1 قطاعالمدفوعات :

1-2 قطاع الإقراض: يشملالشركاتالتيتقدمخدماتالتمويلالجماعيوتدوير المال والاقراض المباشرومنصاتمقارنةالقروض بالإضافةإلىتقديمخدماتتحويلالأموال عبرالعالموإدارةالتأمينوحلولالتأمينوالخدماتالقائمةعلىسلسلة البلوكات الرقميةمثل العملاتالرقميةالمشفرة.

1-3:قطاع تحويل الأموال : وصلتقيمةالتحويلاتالماليةإلىالدولالناميةفيعام 2015 إلى 431.6 ملياردولار 16 . وبالنسبةإلىالتحويلاتالدولية، حلّتالمملكةالعربيةالسعوديةثانياًوالإماراترابعاًمنحيثالتحويلاتالمرسلةسنوياً، حيثبلغت 36.9 مليارد ولارو 19 مليارد ولارعلىالتوالي.

1-4 إدارةالثروات :

ادخارالمالقديعنيتخزينالنقودالورقيةفيمكانمافيالمنزلللشريحةٍواسعةٍمنالأفرادالذينلاحساباتمصرفيةلديهم، وبالنسبةللم غتربينوالأفرادذويالدخلالمرتفع، فإنّاستثمارالمدخراتيعنيالاعتمادعلىالمتخصّصينفيإدارةالثروات[2] .

1-5:التامين:

ترتبط

شركاتالتأمينالكبربالعديدمنمشغليخدماتالهاتفالمحمول، وذلكلتقديممنتجاتالتأمينالأساسيةباستخداماالهاتفالمحمولفيالمناطق التيلاتصلهاخدماتالتأمين، يعتبرهذاأولانتقاللتأمينفائقالصغرفيمنطقةالشرقالأوسطوشمالأفريقيا، وبالتاليبلغياالحاجةإلىامتلا كحسابمصرفي، كمايقدّماقتراحاتقيّمةوواضحةلجميعالجهاتالمعنية[3].

المطلب الثاني : واقع استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى العالم

حققت الاستثماراتالعالميةفيالتكنولوجياالماليةنمواسريعا في السنوات الأخيرة وتشيرالتوقعاتإلىاستمرارنموهابقوة.

أولا: واقع استخدام التكنولوجيا المالية على مستوى العالم

[1] وهيبة عبد الرحيم ،أشواق بن قدور ،**(توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة)**، مجلة الاجتهاد ،المجلد 07،العدد03، 2018،ص14

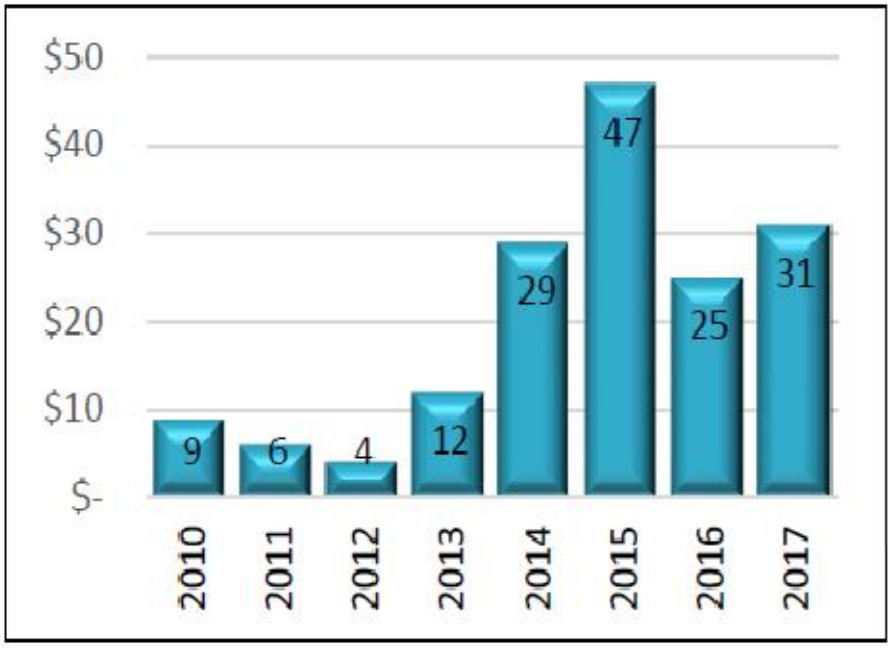
[2] وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور،مرجع سبق ذكره،ص15.

[3] تقرير ومضة للابحاث،مرجعسبق ذكره،ص48.

بدأتالتكنولوجياالماليةبالظهورللمرةالأولىعام 2008 ، بعدوقوعالأزمةالماليةالعالمية،هذاوقدنمتالتكنولوجياالماليةالحديثةبشكلكبيرفيالسنواتالأخيرةوذلكنتيجةعددمنالعواملأهمها لتقدمالتكنولوجيالسريع،زيادةتوقعاتالعملاءفيمايتعلقبالخدماتالمقدمةلهم،وتطورالتشريعاتالماليةوهيكلالسوق،هذاويتوقعال كثيرونااستمرارهذاالنمو.

حيثارتفعحجمالاستثمارفيالتكنولوجياالماليةالحديثةمن 9 ملياردولارأمريكيفيعام 2010 ليصلإلى 31ملياردولارأمريكيفيعام 2017 ،ويقدرعددالشركاتالناشئةفيمجالالتكنولوجياالماليةبأكثرمن 10آلافشركة،وقداستحوذتالولاياتالمتحدةعلىمايقاربنصفحجمالاستثمارالإجماليفيمجالالتكنولوجياالماليةلعام 2017 وباستثماربلغحوالي 15.2 ملياردولارأمريكي،أمافيأسيافقدبلغحجمالاستثمارالإجماليفيمجالالتكنولوجياالماليةفيعام 2017حوالي 3.8 مليار والشكل الموالي يوضح ذلك :[1]

الشكل (رقم 5-1): حجم الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية خلال الأعوام (2010-2017) (مليار دولار أمريكي) .

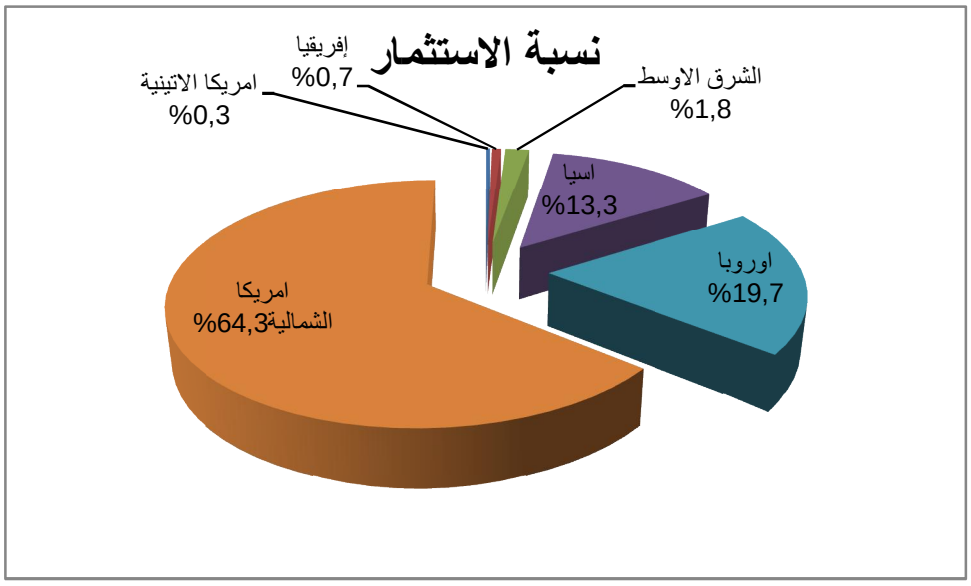


المصدر :زياد فريز ،**تقرير الاستقرار المالي** ،2017،ص78.

[1] زياد فريز ،**تقرير الاستقرار المالي** ،دائرة الاستقرار المالي ، 2017، ص78.

من خلال الشكل الموالي نلاحظ أن دول شمال أمريكا هي الرائدة في مجال التكنولوجيا المالية ويعود هذا على السياسات والقوانين الممنوحة للشركات الناشئة وتوفير بنية تحتية حديثة وكذا سرعة تدفق الانترنت،تليها دول أوروبا ف حين دول افريقيا أدنى مستويات الاستثمار في التكنولوجيا المالية .

الشكل رقم (6-1):الاستثمار في التكنولوجيا المالية على مدى خمس سنوات (2010-2014).

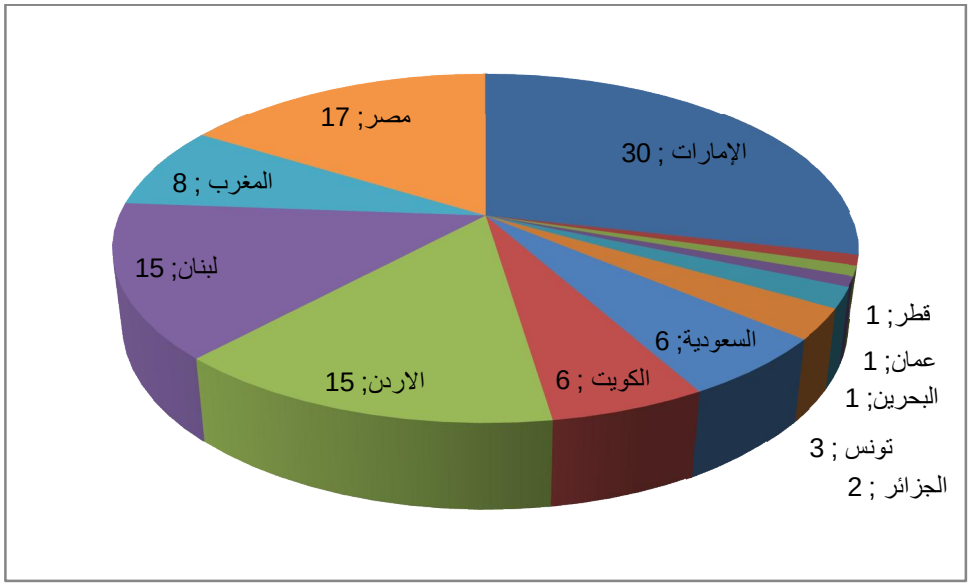


المصدر : صندوقالنقدالدولي،آفاق**الاقتصادالإقليمي،الفصلالخامس،التكنولوجياالمالية : إطلاقإمكانياتمنطقتيالشرقالأوسطوشمالافريقياوأفغانستانوباكستان،والقوقازوآسياالوسطى**،صندوقالنقدالدولي،واشنطن،الومأ،أكتوبر 2017 ،ص 01.

ثانيا: واقع التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية

بلغعددالشركاتالناشئةفيمجالالتكنولوجياالماليةفيالدولالعربيةفينهايةعام 2015 حوالي 105 شركةمنتشرةفي 12دولةعربية،وقدتركزحوالي 73 % منهذهالشركاتفي 4 دولهيالاماراتالعربيةالمتحدة30 (شركة)،مصر (17شركة)،الأردن 15 (شركة)،ولبنان 15(شركة)،وذلكوفقتقريرمتخصصصادرعنشركةبيفورتومنصةومضة 28 ،حيثأشارالتقريربأنهذهالدول تمتلكبيئةحاضنةملائمةللشركاتالناشئة،وذلكبفضل الدعمالحكوميلها،واهتمامالقطاعالخاصومستوىالثقافةالماليةوالاستقرارالسياسي،كماتوقعالتقريرأنيزدادعددالشركاتالناشئة فيمجالالتكنولوجياالماليةفيالشرقالأوسطوشمالإفريقياإلى 250 شركةبحلولعام2020 الشكل التالي يوضح ذلك :[1]

الشكل رقم (7-1):عدد شركات تكنولوجيا المالية الناشئة في بعض البلدان العربية لسنة 2017.



المصدر :صندوق النقد العربي ، مرجع سابق ،ص02 .

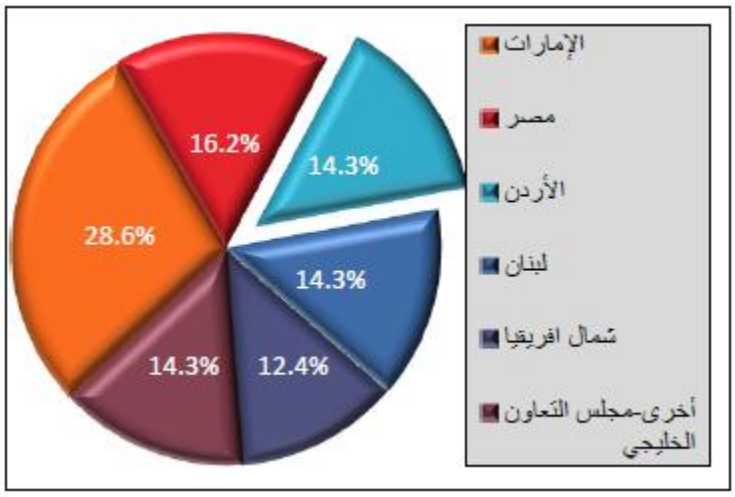
ثالثا :واقع الاستثمار في مجال التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية

هذاوقدبلغإجماليالاستثمارفيالشركاتالناشئةفيمجالالتكنولوجياالماليةفيمنطقةالشرقالأوسطوشمال

[1] زياد فريز ،مرجع سابق ،ص 79.

أفريقيا حوالي 100 مليون دولار أمريكي خلال العقد الماضي (2007-2016)، بينما تم استثمار ما مجموعه 36 مليون دولار بين عامي 2014 و 2016، منوهين إلى أن 84% من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا تعمل في مجال المدفوعات والاقراض. أمام حيث الفرص والدوافع لنمو التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا فكانا أهمها انتشار الإقصاء المالي حيث أن 86% من الأفراد البالغين لا يمتلكون حساباً مصرفياً، كما يشكل الإقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة في هذه المنطقة نصف المتوسط العالمي، بالإضافة إلى توقع نمو التجارة الإلكترونية أربعة أضعاف على مدار الخمسة أعوام القادمة، ناهيك عن زيادة رغبة العملاء في الحصول على تجربة خدمات مصرفية رقمية. كما يوضح في الشكل .

رقم (8-1) :توزيع انتشار التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا



المصدر : زياد فريز ،**تقرير الاستقرار المالي** ،2017،ص78.

المطلب الثالث : موانع وتحديات استخدام التكنولوجيا المالية

أولا :معوقات نمو التكنولوجيا المالية :

هناك معوقات كبيرة هيكلية ومؤسسية وعلى صعيد السياسات تواجه نمو التكنولوجيا المالية:

- **ضعف بيئة الأعمال بوجه عام:** فيه نهاية عام 2016 ،لم تكن هناك سوى أربعة بلدان (هي أرمينيا وجورجيا وكازاخستان والإمارات العربية المتحدة) فيها رُبع الأعلى فيه مؤشر ممارسة الأعمال الذي يعده البنك الدولي .ولا تزال القيود على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق تحد من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية العالمية القائمة بالفعل إلى الأسواق.

- **ندرةحصصالملكيةالخاصةورؤوسالأموالالمخاطرةالتيارتكزعليهانموالتكنولوجياالماليةفيالاقتصادياتا**

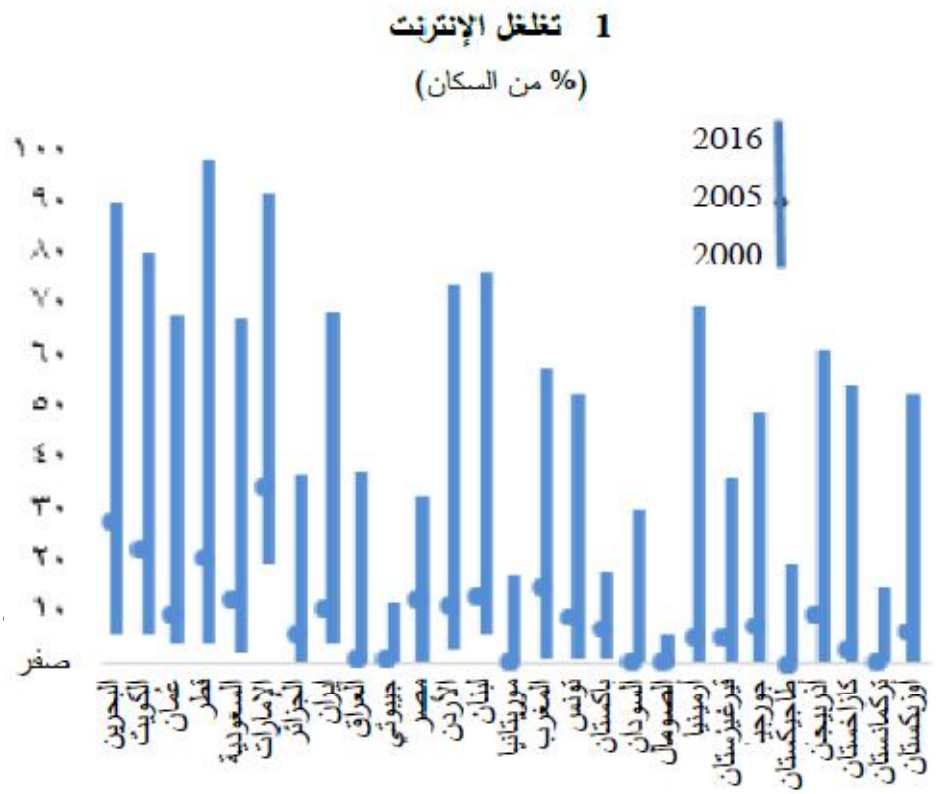
متقدمة: قيمة كلاستثمارات

حصصالملكيةالخاصةورؤوسالأموالالمخاطرةفيمنطقةالشرقالأوسطوشمالإفريقيافيحالةمنالركودعندحواليملياردو لاروقد تراجعت أكثرفيظلانخفاضأسعارالنفط(الشكلالبيانيكذلكيلاحظأنالاستثمارات لا تزال مركزةفيالإمارات العربيةالمتحدةبينماتوجدعدةعواملمقيدةللنمو ،بمافيهاالقواعدالتنظيميةالتيتفرضالقيود. [1]

- **عدماليقينالقانونيبسببالفجواتالتنظيميةيعيقنموهذاالقطاع:** رغمالعملالجاريلتطويرالأطرالتنظيميةللخدماتالما لية الرقميةووضعقوانينبشأنإصدارالنقودالإلكترونيةفيمعظمالبلدانالآن ،فإنالتقدمكانمحدودافيوضعقواعدتنظيم يةأخربللتكنولوجياالمالية، علىسبيلالمثال، لاتوجدقواعدتنظيميةللنقودالإلكترونيةالمحمولةإلافيعددقليلمنالبلدان (مصروالمغربوتونس).
- **ارتفاعمعدلاتتغلغلتكنولوجياالمعلوماتوالاتصالاتبدرجةكبيرة** ولا تزال جودة خدمة الانترنت والهواتف المحمولة من معوقات التكنولوجيا المالية ،فقدوصلتخدمةالإنترنتإلىجميعالبلدان ،لكنمعدلتغلغلهالايزال منخفضافيبلدان

أخرى ،وخدمةالإنترنتعالية السرعةمحدودةومكلفةوالبلدانالتيحققتأعلىمستوياتالتقدمهيأذربيجانودولمجلسالتعاونا لخليجي ولبنان ،حيثارتفعتفيهامعدلاتتغلغلخدمةالإنترنتوالهواتفالمحمولةعلىحدسواء[2].

الشكل رقم(9-1): تغلغل الانترنت والبنية التحتية للاجهزة المحمولة (2000-2005-2016).



واشنطن،الومأ، 2017

1

إ

،

2

المصدر: صندوقالنقدالدولي،**آفاقالاقتصادالإقليمي،الفصلالخامس،التكنولوجياالمالية** : **إطلاقإمكانياتمنطقتيالشرقالأوسطوشمالافريقياوأفغانستانوباكستان،والقوقازوآسياالوسطى،صندوقالنقدالدولي**،واشنطن،الومأ، 2017،ص06.

ثانيا :التحديات التي تعرقل انتشار وتوسع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في العالم العربي

أبرز التحديات والعوائق التي تعرقل انتشار وتوسع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي :

- صعوبة اكتساب ثقة العملاء نتيجة التخوّف من الاحتيال والقرصنة في ظل عدم وجود أطر كافية لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية ولا قوانين لخصوصية البيانات في الكثير من الدول.
- عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الإلكترونية والأمن ألمعلوماتي إلا في سبعة دول (الجزائر،مصر،عُمان،المغرب،قطر،تونس والإمارات العربية المتحدة). وتشمل التحديات :
- صعوبة إنشاء وإطلاق الشركات الناشئة نتيجة القوانين التي تحكم منح التراخيص لشركات الخدمات المالية، وندرة رؤوس الأموال المخاطرة التي يرتكز عليها تمويل الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية.
- ضعف القدرة التنافسية للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في حال عدم تبنّيها نموذج أعمال قائم على التعاون مع المصارف العربية، نتيجة الثقة الراسخة و ولاء العملاء بالقطاعات المصرفية العربية، خصوصاً في ظل توجّه المصارف العربية الكبرى نحو التطوّر في مجال التعاملات المالية الرقمية من خلال تبني استراتيجيات رقمية مبتكرة. [1]

[1] لزهاري زواويد ،حجاج نفيسة،(**التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي -الواقع والآفاق**)،مرجع سبق ذكره،ص67.

المبحث الثالث:التكنولوجيا المالية و ابتكار الخدمات والمنتجات المالية

تقومالكثيرمنالشركاتالناشئةبابتكارتطبيقات وخدمات ومنتجات تمكن الأفرادمن تلبية احتياجاتهموإدارةمعاملاتهمالبنكية،وذلك من خلال عقد شراكات مع المصارف لتجديد خدمات القطاع المالي والمصرفي .

المطلب الأول :دور الشراكات بين الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية والبنوك في تطوير الخدمات المالية

يمثلالنموالسريع فيالتكنولوجياالماليةتحدياًللبنوكأوفرصةلهموذلكيعتمدعلى إستراتجية الشركةالناشئةوإستراتيجية البنكحيث تسعى البنوكإلىإيجادطرقلإعادةابتكاروتجديدخدماتالقطاعالمصرفي ،منحيثتأديةالأعمالالمتكررةالتييمكنهااعتمادهاكالعملاتالرمزيةوالعملياتالمصرفيةعبرالهاتفالاستراتجية التيتحددشكلالتعاملاتالمصرفيةوالدفعفيالمقابلمن خلالالذكاءالاصطناعيونظمسير العملالذكية.

تسعى معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية إلى الشراكة والتعاون مع المصارف. ولا يزال إختيار التكنولوجيا المالية المناسبة والتطبيق الناجح لها، يشكل تحدياً للمصارف، وخاصة تلك التي لديها ثقافة ابتكارية ضعيفة، لذلك يمكن لعقد الشراكات مع الشركات الناشئة المختصة في مجال التكنولوجيا المالية، كما هو الحال في لبنان، أن يساعد المصارف على الحفاظ على حصتها السوقية، وذلك عبر تقديم منتجات مصرفية مبتكرة لعملائها. [1]

1- الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية للقطاع المالي والمصرفي بما يلي:

- تعزيز الشمول المالي، توفير خدمات مصرفية أفضل وأكثر مُلائمة للعملاء.
- التأثير الإيجابي المحتمل على الاستقرار المالي بسبب تزايد المنافسة، ودور التكنولوجيا الرقابية في تحسين عمليات الإمتثال في المصارف .
- تتضمن المخاطر الرئيسية التي قد تنجم عن تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية، المخاطر الإستراتيجية، المخاطر التشغيلية، مخاطر الإمتثال، مخاطر الاستعانة بمصادر خارجية، ومخاطر السيولة والتمويل. [2]

[1] تقرير ومضة للابحاث،مرجع سبق ذكره،ص23.

[2] البنك الدولي،**اجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية**،البنك الدولي 2018،ص10.

2- ابتكارات الخدمات المالية

تشير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى المعاملات المالية التي تجرى من خلال جهاز هاتف محمول. ويمكن للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أن تصل إلى عدد أكبر من الناس، بتكلفة أقل، وأكثر ملائمة من الخدمات المصرفية التقليدية القائمة.

وفي ظل التوسع العالمي السريع في التكنولوجيا المتنقلة، فإن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تساعد أعداداً هائلة من الأفراد على الحصول على الخدمات المالية التي كانت بعيدة المنال عنهم في السابق. وقد بدأت شركات تشغيل شبكات الهاتف المحمول والحكومات والمؤسسات المالية، من البنوك التجارية الكبيرة وحتى مؤسسات التمويل الأصغر، في إدراك الإمكانات الواعدة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والاستفادة منها. وشرع عدد من الحكومات وبنوكها المركزية في انتهاج سياسات "التخفف النقدي" للحد من استخدام النقود في اقتصادياتها، ومن ثم الحد من تكلفة ذلك.

ويجرى حالياً اختبار نماذج الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في جميع أنحاء العالم، محققة درجات متفاوتة من النجاح. وربما كانت خدمةM-PESA المقدمة من شركة سفاريكوم في كينيا أفضل النماذج المعروفة، أنجحها عبر الهاتف المحمول. وقد كان نجاحها الهائل حافزاً لموجة من الإقدام على تأسيس أنشطة تجارية وإقامة شراكات تستعمل الخدمة لتوفير خدمات قيمة أخرى للكينيين، مثل دفع فواتير المرافق العامة، وحسابات التوفير والتأمين الأصغر. [1]

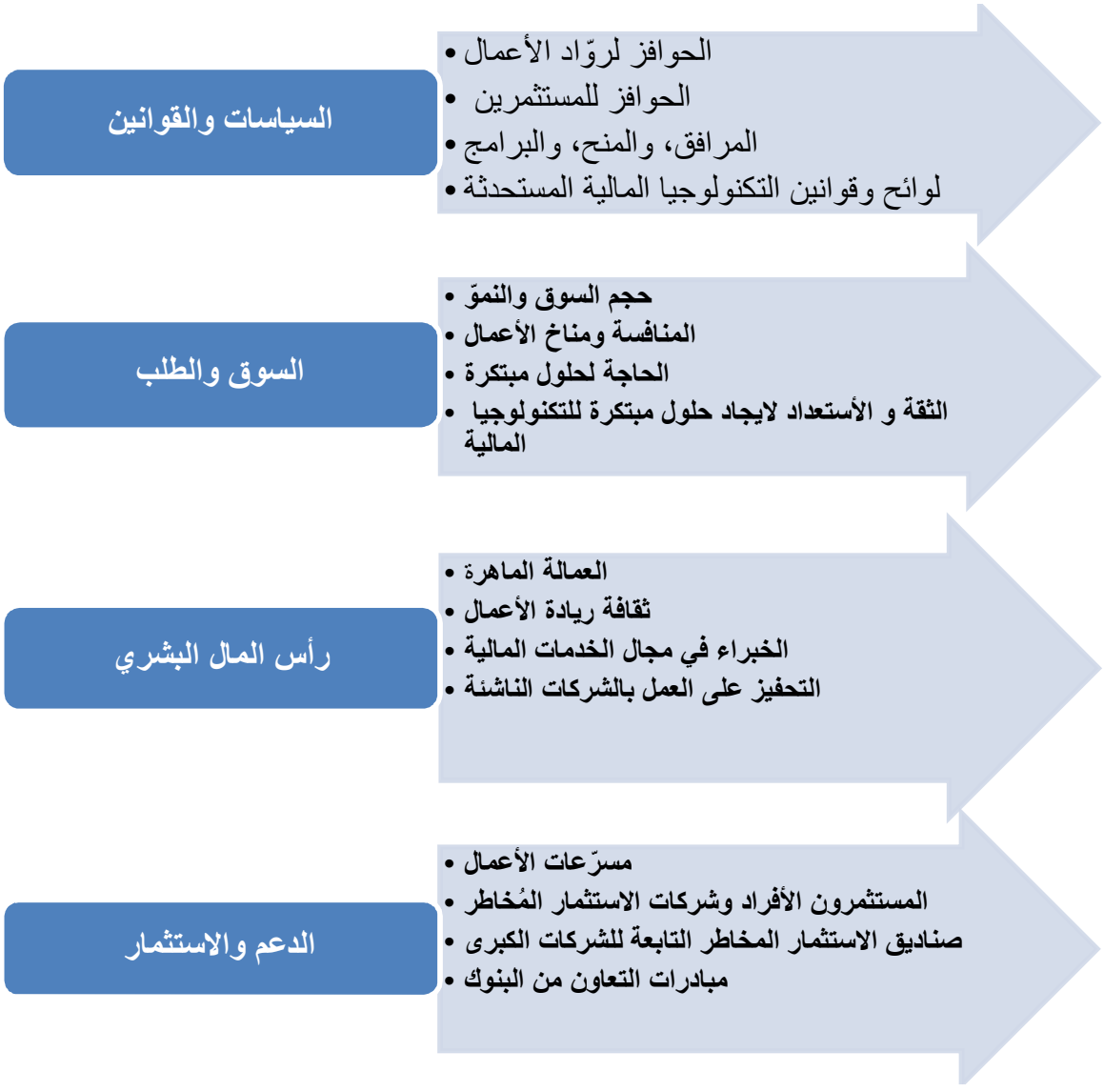
[1] **الخدمات المالية الرقمية التكنولوجيا المالية،مقال** متاح على الموقع.
تاريخ الاطلاع 2019/02/8 https://www.findevgateway.org/ar/library

المطلب الثاني :البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات والمنتجات المالية

تتأثر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا بأربعة جوانب رئيسية مشكلة بذلك البيئة الحاضنة للتكنولوجيا المالية وهي :[1]

أولا :الجوانب الرئيسية التي تؤثر على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية

الشكل (10-1) :الجوانب الرئيسية التي تؤثر على الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية



المصدر: مختبر ومضة للأبحاث 2016 ص52.

[1] تقرير التكنولوجيا المالية،مرجع سبق ذكره،ص53.

ثانيا : التحدياتالرئيسيةالتييواجههارواداالأعمالفيمجالالتكنولوجياالمالية.

- التعاملمعالقوانينالمالية.
- التوظيف.
- والاحتفاظبالكفاءات.
- الحصولعلىتمويلمنالمستثمرين
- اكتسابالعملاء.
- التوسّعفيدولأخرى.
- التنافسمعشركاتكبرىقائمة.
- التنافسمعشركاتناشئةدولية.
- الشراكةمعشركاتكبرى.
- التنافسمعشركاتناشئةمحلية.[1]

المطلب الثالث :دور التكنولوجيا المالية في انتشار الخدمات المالية

تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع وأرخص، وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة، خصوصاً للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، من جهة أخرى أن سرعة التطوّر في خدمات التكنولوجيا المالية والشركات الناشئة التي تقدم الحلول المالية المبتكرة التي تُحاكي ما تقدمه القطاعات المصرفية وتقوم بتبسيط العمليات المصرفية، يشكّل تهديداً يجب التحوّط منه وإتخاذ كافة الإجراءات الإحترازية التي تحقق سلامة ونزاهة وإستقرار القطاع المصرفي والمالي، حيث تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها المختلفة فرصاً وتحديات في الوقت عينه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى. وقد تتغير بشكل كبير طبيعة ونطاق المخاطر المصرفية كما هي مفهومة تقليدياً نتيجة لتزايد الإعتماد على التكنولوجيا المالية .[2]

ساعدت التكنولوجيا المالية الرقمية، ولاسيما انتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم، في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة:

- الهويات الرقمية جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى
- رقمنة المدفوعات النقدية هو إدخال المزيد من الناس على حسابات المعاملات
- الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة توفر وصولا مناسبا حتى للمناطق النائية

[1] تقرير ومضة للأبحاث،مرجع سبق ذكره،ص53.

[2] البنك الدولي،**أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية**،مرجع سبق ذكره،ص22.

- زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.[1]

[1] حزيةبنية،ابتسامعليوشقربوع ،مرجع سبق ذكره،ص45.

خلاصةالفصل

وفيالأخيرنستنتجأنتكنولوجياالإعلاموالاتصالهيمجموعةمنالأجهزةالتيتختصبجمعالمعلوماتوتخزينهاوسرعةنشرهاواسترجا عهاوقتالحاجةإليها، كماتعددتوسائلهامنالأنترنتالبريدالإلكترونيوغيرهاكماأنلهذهالتكنولوجياعدةخصائصنجدمنهاالسرع ةالفائقةوالمرونةحيثتمكنتمناقتحاممجالات،التي تساهم في تقديم الخدمات المالية باستخدام التكنولوجيا المتطورة عن طريق الوسائل الحديثة مما ساعد في انتشارها،حيث باتتتلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة.

ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعى وإدارة الثروات بالاظافة إلى التامين،وربما تنشأ المنافسة بين المؤسسات المالية التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية،وما يتبع ذلك من تحديات قد تواجه القطاعات المصرفية والجهات التنظيمية والرقابية، ولذلك تسعى العديد من المصارف والمؤسسات المالية أعمالها من خلال التوسّع في الإعتماد على التكنولوجيا والإستثمار في البنية التحتية الخاصة بها.

تمهيد .

حظي مفهوم الشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة باهتمام واسع من قبل البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء نظرا لما يعكسه مفهوم الشمول المالي من قدرة الإفراد والوحدات الاقتصادية،بمختلف فئاتها،في الوصول إلى واستخدام كافة الخدمات المالية المتنوعة والمبتكرة والمتمتعة بالجودة المطلوبة بسهولة وبأسعار تنافسية منخفضة مع حماية حقوقهم ومساعدتهم على إدارة أموالهم مدخراتهم بكفاءة وفاعلية حيث يقوم مصطلح الشمول المالي على مقومات وركائز،فرغم التطور الهائل في الخدمات المالية في الوقت الراهن،نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والرقمنة،إلا أننا نجد اكثر من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من هذه الخدمات وبالأخص في البلدان النامية كالمنطقة العربية،وهذا يعود إلى عدة أسباب ومعوقات بالاظافة إلى واقع الشمول المالي في العالم والمنطقة العربية واهم الاستراتجيات المتبعة والتحديات التي تواجه .

في إطار هذا الكلام قسمنا هذا الفصل إلى المباحث التالية :

المبحث الأول : مفاهيم حول الشمول المالي .

المبحث الثاني : واقع الشمول المالي على مستوى العالم .

المبحث الثالث : مقومات ومعوقات الشمول المالي .

المبحث الأول :مفاهيم حول الشمول المالي

تعاظم اهتمام الحكومات في العقد الأخير بتجسيد الشمول المالي في مجتمعاتها،خاصة بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة،نظرا لفوائده على المجتمع والاستقرار المالي، وإشراك الفئات المهمشة والفقيرة في النمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي،تحقيقا لأهداف التنمية المستدامة والتصدي لظاهرة الفقر،ومن هذا خلال تعميم الخدمات المالية لأفراد المجتمع وإتاحتها للجميع .

المطلب الأول : مفهوم الشمول المالي

أولا :ظهور الشمول المالي : ظهر مصطلح الشمول المالي (Financial Inclusion) عكس الإقصاء المالي للأول مرة في العام في1993 دراسة" ليشون وصرفت "عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها اثر إغلاق فرع احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية،وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية .وفي العام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الإفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة،وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها،أو لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها،وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم من اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية .[1]

ثانيا : مفهوم الشمول المالي: يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية[2].

كما عرفه اتحاد المصارف العربية :الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الإفراد والمؤسسات ،خصوصا فئات المجتمع المهشمة من ذوي الدخل المحدود ذالك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وتكاليف منافسة وعادلة ن لتفادي تلك الفئات اللجوء إلى الوسائل والقنوات غير الرسمية مرتفعة التأليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف .والشمول المالي

[1] سمير عبد الله، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد أبحاث الدراسات الفلسطيني ، فلسطين، 2016 ، ص15.

[2] فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،**العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي** ، صندوق النقد العربي ،2015 ، ص1 .

لا يتحقق من دون التثقيف المالي ،فالمستهلك الواعي يعتبر اكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعيا لحقوقه و واجباته .[1]

الشمول المالي حسب البنك الدولي: يعني أن الإفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمانيان والتامين -التي يتم تقديمها بطريقة مسئولة ومستدامة .[2]

الشمول المالي حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتثقيف المالي: بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلي مجموعه واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة التي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصاد.

الشمول المالي: يعتمد مفهوم الشمول المالي على تيسير وصول الخدمات المالية لكافة المواطنين، إلى جانب الحصول على تسهيلات ائتمانية والقدرة على الاستفادة منها من خلال تشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم ،وكذا التامين ضد الحوادث غير المتوقعة.[3]

المطلب الثاني :أهمية وأهداف الشمول المالي

وتتمثل اهميته في العناصر التالية:

- الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي : لقد أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع المختلفة على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية .إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي .ذلك إن النظام المالي الذي لا يتضمن كافة الشرائح السكانية لا تتوافر لديه المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج والاستثمار الفعلي في المجتمع ، ومن ثم ترتفع احتمالية تعرضه للصدمات المالية وتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار ، ومن ثم فإن تحقيق الشمول المالي يدعم الاستقرار المالي.[4]

---

[1] اتحاد المصارف العربية ،**واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه** ، إدارة الدراسات والبحوث -اتحاد المصارف العربية، الامارات العربية ،(2017/02/27)،ص03.

[2] مركز المشروعات الخاصة،**سلسلة التحول نحو اقتصاد غير نقدي** ،مركزا لمشروعات الدولية الخاصة، الو.م.ا،واشنطن،2017،ص06.

[3] فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،**العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي**، مرجع سبق ذكره، ص30.

[4] مرجع سبق ذكره ،ص03.

- الشمول المالي يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية:وهذا من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب اكبر عدد من الزبائن والعملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.
- الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة : فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات المصغرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة .وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي[1].
- يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي : وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل من خلال حصولهم علي المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة وبالتالي تنمية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادي.[2]

المطلب الثالث :ابعاد الشمول المالي مؤشرات قياسه

اتفق قادة مجموعة العشرين(G20) مع توصية الرابطة العالمية (Global Partner hip for (GPFI Financial Inclusionمن أجل الشمول المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي و الوطني، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، وهذه المؤشرات تناول قياس ثلاثة أبعاد رئيسية وهي:[3]

- **الوصول إلى الخدمات المالية :** تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات التي تقدمها المالية الرسمية المؤسسات وتحديد مستويات الوصول قد تتطلب تحديد وتحليل الحواجز المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي ، مثل التكلفة أو القرب المادي لنقاط الخدمة المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي وما إلى ذلك). يمكن الحصول على البيانات من خلال المعلومات المقدمة من قبل المؤسسات المالية .[4]
- **استخدام المنتجات الخدمات المالية :**الابتكار،الانتظام ،
- **جودة الخدمات المالية :**الخدمات المصممة لاحتياجات العملاء،وتجزئة الخدمات من اجل تطويرها لجميع فئات المجتمع .

---

[1] اضاءات معهد الدراسات المصرفية ،**الشمول المالي** ، السلسلة الثامنة ،**العدد 7** ، الكويت ،فبراير، 2016، ص3.

[2] بن قيدة مروان ،بوعافية رشيد ،**واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته** ،مداخلة مقدمة في الملتقى الدولي، ملتقى الشمول المالي والوضع التنموي في الجزائر (مؤشرات الشمول المالي في الجزائر،جامعة الجزائر،خميس مليانة ، 2018 ،ص 4.

[3] بشار احمد العراقي،زهراء احمد ألنعيمي ،**الشمول المالي وأثره في تعزيزا لاستقرار المالي في البلدان العربية** ، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان –اربيل في العلوم الإدارية ،العدد27-28 حزيران 2018،ص107.

[4] Alliance for Financial inclusion AFI, measuring Financial inclusion core set of Financial inclusion indicators, 2013, Malaysia.

بالاظافة إلى الرقابة والتنظيم الفعالتين بغرض ضمان تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي .[1]

المطلب الرابع :الركائز الأساسية الداعمة للشمول المالي آليات تطبيقه.

يقوم الشمول المالي على مجموعة من الركائز الداعمة و أهم الاليات المعتمدة في تطبيقه .

أولا :آليات تطبيق الشمول المالي

من الأمثل أن يتم تطبيق مبدأ الشمول المالي بعد القيام الدول بإعداد دراسة الفجوات على جانبي العرض و الطلب بما يعد حجر الأساس الذي يتم على اثر هاما وضع الأهداف المستقبلية مع تحديد الأولويات ،أو اعتبار دراسة الفجوات هي الخطوة الأولى لإعداد إستراتيجية وطنية تشمل جميع الإطراف المعنية و في جميع الأحوال يتعين إن تكون تلك الأهداف أو الإستراتيجية محددة وقابلة للقياس ويمكن انجازها في الوقت المحدد وتعمل على توحيد الجهود تحت مظلة واحدة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى اكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة .[2]

ثانيا :الركائز الأساسية للشمول المالي:

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

- ❖ بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي
- ❖ الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها .من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي،نقاط البيع، الصرافات الإلية، خدمات التامين وغيرها.
- ❖ تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية .
- ❖ الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيارفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة .
- ❖ توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للإفراد والمؤسسات المصغرة .

2- الحماية المالية للمستهلك : وهذا من خلال :

- التأكيد على الحصول على معاملة عادلة وشفافة بالاظافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة وبجودة عالية .
- حماية بيانات العملاء ووضع آليات رقابة تراعي حقوقهم .
- توعية وتثقيف العملاء خاصة الفئات المهشمة ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك .

[1] سمير عبد الله ، **الشمول المالي في فلسطين** ،معهد أبحاث السياسية الاقتصادية الفلسطيني ،القدس ،2016 ،ص17.

[2] سميرعبد الله ،مرجع سبق ذكره،ص05.

- إمكانية توفير الخدمات الاستشارية باء على احتياجات العملاء ومدى تعقد المنتجات و الخدمات المقدمة لهم .[1]

3-تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع : لتيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغير وفي المجتمع، وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي. وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة من خلال :

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها ، بالاظافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار و التامين و وسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل .
- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم وعدم قيام مقدمي الخدمات المالية أو المقرضين باستغلال ظروفهم وإثقالهم بالقروض .
- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل .
- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال .
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات ومنتجيها لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية
- تخفيض الرسومات والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير مناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات .[2]

4-التثقيف المالي : هو العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين لمفهوم الخدمات والمنتجات المالية المتوافرة والمخاطر المصاحبة لها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد المالي و/أو النصيحة المالية الموضوعية، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية وذلك بهدف زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، ليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة . و يكون من خلال:[3]

[1] فريق العمل الإقليمي لعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،**متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية** ،صندوق النقد العربي ،الإمارات،2015 ،ص 9 .

[2] صندوق النقد العربي ، **متطلبات تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية** ، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، الامارات،2015،ص7.

[3] صندوق النقد العربي ،فريق العمل الإقليمي لعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،مرجع سبق ذكره، ص3 .

1. إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم و التثقيف المالي و العمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية و القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.
2. يهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم متكامل و الوصول إلى مجتمع مثقف ماليا يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع ، ويملك مهارات تمكنه من فهم المنتجات والخدمات المالية ، يحث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطرة .
1. ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين و مقدمي الخدمات المالية وبالخص المستهلكين الجدد حيث يتم مراعاة قلة خبراتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم .

ثالثا :دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي

تلعب البنوك المركزية دورا هاما في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال :

1) وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها ، وتذليل العقبات على جانبي العرض والطلب لضمان الوصول الخدمات لمستخدميها .
2) العمل على تقنين القنوات غير الرسمية لرقابة وإشراف البنوك المركزية .
3) العمل على تشجيع إنشاء وتطوير قنوات بديلة للخدمات المالية التقليدية ،وذل باستخدام التكنولوجيات الحديثة.
4) تحسين البنية التحتية المالية من خلال إنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني و تطويل نظم الدفع والتسوية و الوساطة المالية
5) تحفيز القطاع المالي على نشر الثقافة المالية .[1]

[1] اتحاد المصارف العربية،مرجع سبق ذكره ،ص4.

المبحث الثاني :واقع الشمول المالي على مستوى العالم

تبنت معظم الدول الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في التنمية الاقتصادية والمالية، وذلك بوضع استراتيجيات وطنية للشمول المالي. حيث أن وضع إستراتيجية تضم كافة الجهود والمتطلبات هو أفضل وسيلة لتحقيق الشمول المالي.

أولا:الشمول المالي في بعض دول العالم

يشير الجدول الموالي إلى ملكية حساب لدى مؤسسة مالية رسمية للسن 15 سنة فأكثر حسب المناطق الجغرافية لبلدان العالم ،فحسب مؤشر تعميم الخدمات المالية لسنة 2014 الصادر عن البنك الدولي حيث تأتي في مقدمتها منظمة التعاون الاقتصادي بأعلى نسبة للشمول المالي(94%)، تليها دول متوسط التعاون مجلس الخليجي بنسبة (74%) ، ودول شرق أسيا والمحيط الهادي بنسبة (69%) ،وبمعدلات شمول متوسطة للبلدان متوسطة الدخل (61%) ، بالمقابل حصدت المنطقة العربية باستثناء دول الخليج ادني معدلات الشمول المالي (21%) ،و بأقل معدلات منخفضة الدخل بنسبة (22%) .[1]

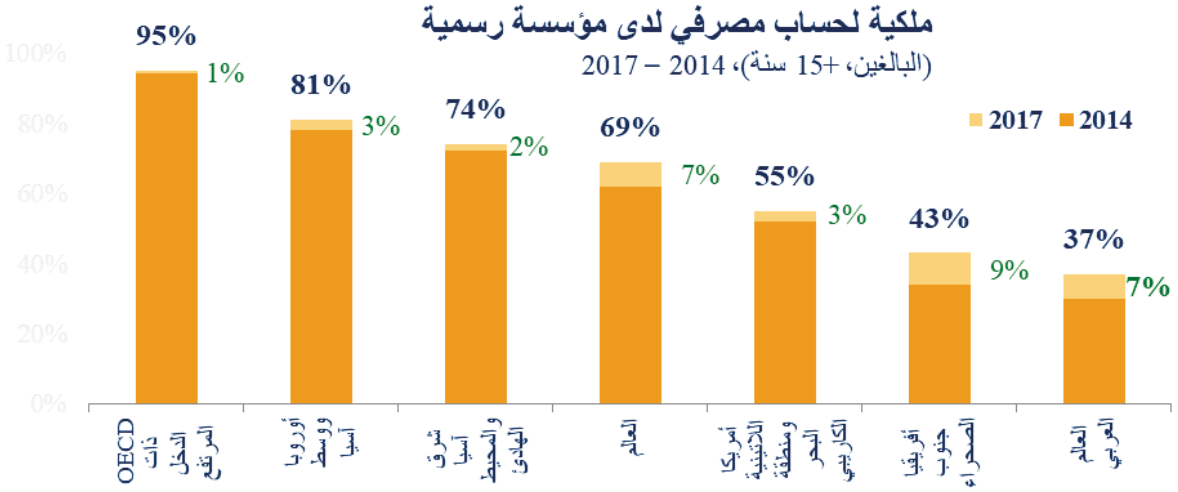
الجدول رقم(1-2):ملكية حساب لدى مؤسسة مالية رسمية(السن 15 سنة فأكثر)حسب المنطقة في العالم لسنة 2014

المنطقة	النسبة
منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	%94
متوسط دول مجلس التعاون الخليجي	%74
شرق أسيا والمحيط الهادي (الدول النامية فقط)	%69
متوسط العالم	%61
البلدان متوسطة الدخل	%57
أوروبا واسيا الوسطى (الدول النامية فقط)	%51
أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي (الدول النامية فقط)	%51
العالم العربي	%29
إفريقيا جنوب الصحراء (الدول النامية فقط)	%29
البلدان منخفضة الدخل	% 22
العالم العربي باستثناء دول الخليج	%21

Scours : Arab Monetary Fund,CGAP,Financial Inclusion Measurement in the Arab World, WORKING PAPER CGAP, January 2017, p02.

[1] بن قيدة مروان ،بوعافية رشيد ،**واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته** ،مرجع سابق، ص8 .

الشكل رقم (1-2): ملكية لحساب مصرفي لدى مؤسسة رسمية (البالغين سنة 15 فأكثر)2014-2017.



المصدر :اتحاد المصارف العربية ،مرجع سبق ذكره، ص15.

وحسب دراسة للبنك الدولي 2017 تبين فيها أن نصف البالغين في أنحاء العالم، أو نحو 2.5 مليار نسمة، على خدمات مالية رسمية، (75%) من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف، وبُعد المسافات، والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي .ولا يدخر سوى نحو (25%) من البالغين في العالم الذين يكسبون أقل من دولارين للفرد في اليوم أموالهم في مؤسسات مالية رسمية.

إذ يرتبط عدم التعامل مع البنوك بالتفاوت في مستويات الدخل فاحتمال أن يكون لأغنى 20 في المائة من البالغين في البلدان النامية حساباتٌ بنكية رسمية يزيد بأكثر من الضعفين عن أفقر 20 في المائة .ومع أن الفقراء لا تتاح لهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية بالقدر نفسه الذي يتاح للأشخاص الأكثر ثراء فإن حاجتهم إلى الخدمات المالية قد تكون أكبر .وتظهر البحوث أن الحصول على منتجات الادخار، ولاسيما حسابات الادخار "التعاقدية "التي لا يحق فيها للعملاء السحب من أموالهم حتى يصلون إلى هدف حددوه هم بأنفسهم، قد تكون له منافع ملموسة غير مجرد زيادة مدخرات العملاء، فقد تساعد أيضا على تمكين النساء من أسباب القوة الاقتصادية، وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك، ورفع الإنتاجية والدخول، وزيادة الإنفاق لأغراض الصحة الوقائية .

يتطلب الشمول المالي توافر القدرة لدى الأفراد ومؤسسات الأعمال على الحصول على الخدمات المالية واستخدامها بفعالية بأسعار معقولة وبطريقة مسؤولة. وقد أظهرت آخر بحوث البنك الدولي الخاصة بقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن تحقيق الشمول المالي يتزايد عالمياً وتتسارع وتيرته مع استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت.

وعالمياً، يمتلك 69% من البالغين، أي 3.8 مليار شخص، حالياً حسابات في البنوك أو لدى شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول، وهي خطوة بالغة الأهمية في الإفلات من براثن الفقر. وارتفعت هذه النسبة من 62% في عام 2014 ومن نسبة لا تتجاوز 51% في عام 2011. وفي الفترة بين عامي 2014 و2017، حصل 515 مليون بالغ على حسابات مصرفية، وقام 1.2 مليار بالغ بذلك منذ عام 2011 وفقاً لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي. قائمة بواقع 9 نقاط مئوية. وعلى الرغم من ذلك، مازال هناك 1.7 مليار بالغ لا يمتلكون حسابات مصرفية حول العالم، لكن ثلثيهم يمتلكون هواتف محمولة يمكن أن تساعدهم في الحصول على الخدمات المالية .

المطلب الثاني :الشمول المالي في البدان العربية

أولا :الشمول المالي في المنطقة العربية

يتميز الشمول المالي في الدول العربية بالضعف، فنحو % 18 فقط من السكان في البلاد العربية لديهم حساب مع مؤسسة مالية، باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي فالأمر يختلف من حيث انتشار الخدمات المصرفية .وفقا لصندوق النقد الدولي، لا تزال المنطقة العربية تسجل احد أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث أن(21%) فقط من السكان في المنطقة العربية امتلكوا حسابات مع مؤسسات مالية عام 2014، مقارنة مع (51%) في البلدان النامية، و (29%) في دول إفريقيا جنوب الصحراء، وتنخفض هذه النسبة إلى (% 13) عند النساء .كما تشير أرقام م أشر تعميم الخدمات المالية العالمي 2014 إلى إن المنطقة العربية، باستثناء دول الخليج الست، تسجل ادني نسبة من البالغين المستبعدين من الخدمات المالية، حيث إن) (% 80من السكان أو ما يعادل نحو(200) مليون نسمة ليس لديهم حساب مصرفي .

وبحسب صندوق النقد العربي، إن الدول العربية باستثناء دول الخليج، هي الأكثر حرمان من الخدمات والمنتجات المالية على مستوى العالم، حيث لم تتجاوز نسبة الشمول المالي في المتوسط العربي (21%-29%) عام 2016،وامتلك نحو (30%) فقط من السكان البالغين معرفة مالية مناسبة، وهذه النسبة اقل من المتوسط العالمي الذي بلغ (34%) وفي حين تصل الفجوة في نسبة الوعي المالي بين الرجال والنساء (5%)في العالم، ترتفع إلى(8%) على مستوى البلدان العربية .وتشير الإحصاءات إلى إن (93%) من الشباب الذين تتراوح

أعمارهم بين 15 و 24 عاما في المنطقة العربية لا يمتلكون حسابات مصرفية في أية مؤسسة مالية رسمية، وهو ادني معدل في العالم .[1]

تجدر الإشارة إلى المفروقات الواسعة بين الدول العربية في ما يخص الشمول المالي، لذلك يمكن تقسيمها إلى ثلاث مجموعات وهي:

المجوعة الأولى :دول ذات معدلات شمول مالي مرتفعة: تشمل دول مجلس التعاون الخليجي الست وهي دول ذات معدلات شمول مالي مرتفعة، حيث تفوق نسبة ملكية الحسابات في هذه الدول المعدل العالمي البالغ (62%) فاعلي هذه النسب كانت بالإمارات العربية والبحرين، والكويت بحوالي (83.2%)،(81.9 %)، (72.9 %) على التوالي .

المجوعة الثانية : دول ذات معدلات شمول مالي متوسطة : وتشمل كل من الأردن ولبنان وفلسطين، ودول المغرب) الجزائر وتونس، وهي دول ذات معدلات شمول مالي متوسطة تتراوح بين (24% -62%) وهذا بنسب (50.5 %)) بالجزائر، و (46.9%) بلبنان، و (27.3 %) بتونس، والأردن (25 %) و (24.2 %) بفلسطين.

المجوعة الثالثة : دول ذات معدلات شمول مالي منخفضة :وهي دول ذات معدلات شمول ادني من (24%) ، موريتانيا ب(20.2%) ،(15.3%) السودان ،(13.7%) مصر ،(11%) العراق ،(6.4%) اليمن .والجدول الموالي يبين مستويات الشمول المالي في البلدان العربية . والجول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (2-2) : ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين (فوق سن الـ 15 عاماً) لسنة2014 .

	المجموع	الذكور	الاناث
دول ذات معدلات شمول مالي مرتفعة			
الامارات العربية المتحدة	83.2	89.8	66.3
البحرين	81.3	90.2	66.7
عمان	73.6	83.7	63.5
الكويت	72.9	79.3	64.0
السعودية	69.4	75.3	61.1
قطر	65.9	68.6	61.6
دول ذات معدلات			

[1] اتحاد المصارف العربية ، مرجع سابق ،ص15.

شمول مالي متوسطة			
89.8الجزائر	50.5	60.9	40.1
لبنان	46.9	62.4	32.9
المغرب	39.1	52.0	26.7
تونس	27.3	34.1	20.5
الاردن	25.0	33.3	15.5
فلسطين	24.2	27.3	21.2
دول ذات معدلات شمول مالي منخفضة			
موريتانيا	20.4	22.2	18.8
السودان	15.4	20.2	10.0
مصر	13.7	18.0	9.2
جيبوتي	12.3	16.6	8.8
العراق	11.0	14.6	7.4
الصومال	7.9	9.6	6.0
اليمن	6.4	11.4	1.7

المصدر :اتحاد المصارف العربية ، **مسيرة اتحاد المصارف العربية في تعزيز الشمول المالي... 2015 وتستمر**، مرجع سبق ذكره، ص 10.

تشكل فئة الشباب نسبة عالية من المجتمعات العربية، لكنها تواجه عوائق رئيسية تحول دون استفادتهم من الخدمات المالية والمصرفية. فمن المتعارف عليه أن المؤشر المعتمد لقياس نسبة الشمول المالي هو ملكية الحسابات في مؤسسات مالية رسمية كنسبة من البالغين فوق سن الـ15 عاماً. ولكن تجدر الإشارة إلى أن غالبية الشباب في الدول العربية لا يتمتعون بإستقلالية مالية قبل عمر الـ25، كما أن الشباب دون سن الثامنة عشرة لا يمكنهم فتح حسابات مصرفية خاصة بهم وإدارتها، الأمر الذي يفسّر تدني معدلات الشمول المالي في معظم الدول العربية بإستثناء دول الخليج. يُظهر الجدول رقم 2 إرتفاع مؤشر ملكية الحسابات في الدول العربية بشكل ملحوظ عندما يُحسب كنسبة من البالغين فوق سن الـ25 عاماً .

جدول 3-2: ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن الـ15 و الـ25 في الدول العربية .

	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن 15 سنة	ملكية الحسابات كنسبة من البالغين فوق سن 25 سنة
الجزائر	50.5	57.5
البحرين	81.9	85.8
مصر	13.7	17.3
العراق	11	12.0
الأردن	24.6	31.8
الكويت	72.9	75.3
لبنان	46.9	52.2
موريتانيا	20.4	24.8
السعودية	69.4	70.9
الصومال	7.9	8.5
السودان	15.3	17
تونس	27.3	30.3
الامارات العربية	83.2	88.2
فلسطين	24.2	33.5
اليمن	6.4	9

المصدر : **اتحاد المصارف العربية** ، مرجع سابق ،ص 15.

ثانيا :التثقيف المالي في الدول العربية

أحرزت الدول العربية تقدّماً على مدى العقد الماضي من حيث مستويات الثقافة المالية ومبادرات التعليم المالي والشمول المالي بفضل الجهود المشتركة للبنوك والمصارف المركزية والحكومات والمنظمات غير الربحية المختلفة. ومع ذلك، لا يزال العالم العربي متخلّفاً عن المناطق الأخرى حيث لا تزال هناك إمكانات كبيرة لرفع مستويات الثقافة والمعرفة المالية، إذ يمتلك نحو 30% فقط من السكان البالغين في الدول العربية معرفة مالية مناسبة، مقابل معدل عالمي يبلغ 34%. يُظهر الجدول رقم 6 معدلات المعرفة المالية في عدد من الدول العربية بحسب مؤشر ستاندرد أند بورز العالمي. احتلّت تونس المرتبة الأولى عربياً والـ32 عالمياً من حيث الثقافة المالية حيث بلغت نسبة البالغين المثقفين مالياً 44%، وحلّ لبنان في المركز الثاني عربياً والـ33 عالمياً (44%) والكويت في المرتبة الثالثة عربياً والـ37 عالمياً (44%). في المقابل، سجّل اليمن والصومال أدنى معدلات المعرفة المالية على الصعيدين العربي والعالمي بنسبة 13% و15% على التوالي. وبالإضافة إلى معاناة المرأة العربية من إقصاء واضح في التعاملات المصرفية والمالية، تجدر الإشارة إلى الفجوة في نسب الوعي المالي بين الرجال والنساء في الدول العربية، حيث يبلغ معدل المعرفة المالية 27.7% لدى النساء مقابل 33.5% للرجال. وترتفع الفجوة بين الجنسين إلى 13% في تونس، و11% في لبنان، و10% في الجزائر، أما الإمارات العربية المتحدة فهي الدولة العربية الوحيدة حيث تمتلك النساء معرفة مالية (41%) أكثر من الرجال (37%). والجدول الموالي يوضح ذلك .

الجدول رقم (4-2) : نسبة الثقافة / المعرفة المالية في الدول العربية

	البالغين	الذكور	الاناث	الفجوة بين الجنسين
الجزائر	33	38	28	10
البحرين	40	41	36	5
مصر	27	30	25	5
العراق	27	29	25	4
الأردن	24	25	22	3
الكويت	44	46	40	6
لبنان	44	50	39	11
موريتانيا	33	38	29	9
السعودية	31	34	28	6
الصومال	15	15	15	0

السودان	21	22	20	2
تونس	45	51	38	13
الامارات العربية	38	37	41	(4)
فلسطين	25	28	21	7
اليمن	13	18	8	10
متوسط العالم	30.7	33.5	27.7	5.8

المصدر:اتحاد المصارف العربية ،مرجع سابق ،ص16 .

ثالثا: أسباب ومعوقات تطور الشمول المالي في بعض البلدان العربية:

هناك عدة أسباب نذكر منها :

- البنية التحتية المالية الضعيفة في عدد من البلدان العربية، ويرجع هذا إلى المقدرة المالية أو لعوائق أخرى، وهو ما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة وعددها،وكذا تكلفتها،ما يجعلها غير متاحة للفئات المهشمة .
- مشاكل تتعلق بعدم الثقة بالمؤسسات المالية القائمة في بعض البلدان العربية، وهذا ما يحد التعامل معها من قبل الأفراد.
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل مهم للإقصاء المالي،إضافة الى البطء والتعقيدات في التنفيذ والبيروقراطية وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات . ومثل هذه العوامل تحفز على المعاملات غير الرسمية،والتي عادة ما تك ون في إطار الدائرة غير الرسمية للاقتصاد.
- ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية على مستوى عدد من البلدان العربية،وهو ما يزيد من الجمود في النظام المالي،وعلى بطء تنفيذ المعاملات والخدمات المالية المقدمة،ومسايرة التطورات الراهنة .
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركز الائتماني سواء على الائتمان المقدم للأفراد والشركات .[1]

[1] ارشد عبد الامير جاسم، **الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية**،دراسة استطلاعية لعينة من القطاع المصرفي الخاص العراقي ،مجلة الكلية الإسلامية الجامعية . العدد 49،ص50.

المبحث الثالث :مقومات ومعوقات الشمول المالي

إن نجاح عملية الشمول المالي يتطلب وجود عدة مقومات تساعد في انتشار الخدمات المالية على نطاق واسع وإتاحتها إلى كافة الأفراد .

المطلب الأول :مقومات الشمول المالي

- استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية على مستوى عدد من البلدان ، لضمان تعزيز الاستقرار النظام المالي.
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي
- ضمان الحماية المالية للمستهلك عبر التوعية والتثقيف المالي من خلال إطلاعه على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية بالإضافة إلى إبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغييرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية.
- البنية التحتية للنظام المالي، نظم الدفع والتسوية والعمليات المصرفية الإلكترونية .
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي.
- الانتشار الجغرافي من خلال التوسّع في شبكة فروع المصارف ومقدمي الخدمات المالية وخاصة التمويل المتناهي الصغر، بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية، مثل وكلاء المصارف، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، وغيرها .[1]

[1] ارشد عبد الامير جاسم ،مرجع سبق ذكره ،ص 50

المطلب الثاني : معوقات الشمول المالي

- عامل عدم الاستقرار الأمني في بعض البلدان العربية مثل :(اليمن، سوريا، العراق، ليبيا)، وهو ما ينعكس على مستويات التنمية في كافة القطاعات بهذه البلدان .
- البنية التحتية المالية الضعيفة في عدد من البلدان العربية،ويرجع هذا إلى المقدرة المالية أو لعوائق أخرى، وهو ما ينعكس سلبا على نوعا وكذا تكلفتها، ما يجعلها غير متاحة للفئات المهشمة.
- ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية على مستوى عدد من البلدان العربية، وهو ما يزيد من الجمود في النظام المالي، وعلى بطء تنفيذ المعاملات والخدمات المالية المقدمة، ومسايرة التطورات الراهنة.
- مشاكل تتعلق بعدم الثقة بالمؤسسات المالية القائمة في بعض البلدان العربية،وهذا ما يحد التعامل معها من قبل الإفراد.
- أسباب تعود إلى عوامل دينية،فالمجتمعات العربية الإسلامية تبتعد عن المعاملات التي لا تتفق مع إحكام الشريعة الإسلامية،وعلى الرغم من تطور صيغ التمويل الإسلامي،إلا أنها لاختزال تحتاج التسويق وابتكار منتجات جديدة تلبي متطلبات المجتمع الإسلامي .
- ضعف مستوى التثقيف المالي كما اشرنا سابقا فالبلدان العربية تتميز بضعف التثقيف المالي مقارنة بالبلدان المتقدمة وهو ما ينعكس سلبا على معدلات الشمول المالي بالمنطقة العربية
- هيكل ملكية القطاع المصرفي،فاغلب أصول النظام المالي مملوكة للقطاع العام،وهو ما يحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال ،كما ينعكس سلبا على المنافسة في تقديم الخدمات المالية.
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية،وهو عامل مهم للإقصاء المالي إضافة إلى البطء والتعقيدات في التنفيذ والبيروقراطية وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات ومثل هذه العوامل تحفز على المعاملات غير الرسمية، والتي عادة ما تكون في إطار الدائرة غير الرسمية للاقتصاد.
- تمركز البنوك والمؤسسات المالية في المدن الكبرى،وهو ما يجعلها في غير متناول سكان الريف والمدن الصغيرة خاصة في ظل انخفاض مستوى الصيارفة الالكترونية،وهم في الغالب فئات فقيرة غير مشمولة ماليا .

- ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشان نشر الوعي بأهمية الشمول المالي،وفي هذا الصدد يمكن الاستفادة من التجارب والمبادرات التي قامت بها بعض البلدان العربية كما ذكرنا سالفا[1] .

المطلب الثالث :التكنولوجيا المالية كآلية لانتشار الخدمات المالية ودعم الشمول المالي

تساهم التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وانتشارها بالاظافة إلى تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال إجراءات لتعميم الخدمات المالية وإتاحتها للجميع .

1 .**اعتماد التكنولوجيا المالية بهدف تشجيع الشمول المالي وتطوير الأسواق المالية** من خلال:[2]

- التغلب على التحديات المتعلقة بالوصول إلى قطاعات السوق ومعلومات العملاء والسلامة التجارية.
- تحسين البنية التحتية حيث تتضمن توسيع نطاق تعميم الخدمات المالية مع خفض التكاليف ذات الصلة.
- وتوفير سبل جديدة لزيادة التمويل، وإتاحة خدمات المعلومات الجديدة بهدف تقييم المخاطر وتحفيز الشركات وأنشطة الأعمال الجديدة .
- ينبغي أن تكون قضايا التكنولوجيا المالية جزءًا من إستراتيجيات وطنية للاشتمال،والتثقيف المالي،مع تشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص،وأصحاب المصلحة الآخرين .

2. **يعد توفير سبل الوصول إلى الخدمات المالية من المحددات المهمة للنمو الشامل للجميع في البلدان النامية:**

ومع ذلك، فإن ما يقدر بنحو 1.7 مليار بالغ على مستوى العالم لا يستطيعون الوصول إلى الاقتصاد المالي الرسمي والسبب في ذلك هو نزاعات السوق وعوامل الاحتكاك فيها، على سبيل المثال الحواجز الجغرافية التي تحول دون الوصول إلى الخدمات المالية، وعدم توفر الضمانات، وارتفاع تكلفة الفرصة البديلة للاحتفاظ بالنقد وإخفاقات السوق .وعلى الرغم من تحقيق مكاسب بالفعل في عملية تشجيع الشمول المالي،فإن الاقتصاد الرقمي المتطور بسرعة إلى جانب الإشراف الفعال ضروري للتغلب على العقبات التي تحول دون تحقيق شمول مالي أوسع نطاقًا.

3. **سيكون للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على المعوقات التي طال أمدها أمام الشمول المالي وإتاحة الفرصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو النُهج الرقمية[3]:**

---

[1] **ضعف الشمول المالي لغياب ثقة المواطن بالمصارف الحكومية** صندوق النقد العربي: التعاون مع رابطة المصارف الخاصة العراقية ، http://www.almuraqeb-aliraqi.org/2018/11/06/11968 ، تاريخ الاطلاع 23/03/2019

[2] البنك الدولي،**أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية** ،ص24.

[3] البنك الدولي،مرجع سبق ذكره،ص18.

- ✓ **نطاق التغطية** .لقد كانت البنية التحتية المادية المحدودة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية .وساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك وشركات الاتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، وتم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات، ولكن أيضًا بخدمات الادخار والتأمين والاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض .علاوة على ذلك، ساعدت الخدمات المالية من خلال الهاتف المحمول على الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل الماء والكهرباء، من خلال خدمات الدفع أولاً بأول.
- ✓ **معلومات العملاء** .يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها .وتتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية(يشمل ذلك شبكات الهاتف المحمول والمدفوعات الإلكترونية والتجارة الإلكترونية ووسائل التواصل الاجتماعي)المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.
- ✓ **السلامة التجارية** .ينطوي اشتمال الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء . ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها .وهذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات

4. منافع التكنولوجيا المالية مثل توسيع سبل الوصول إلى الخدمات، وخفض التكاليف، وزيادة الراحة عند إنجاز المعاملات من خلال:

- إيجاد أساليب جديدة للحصول على المنتجات المالية المصممة على نحو أفضل للفئات التي لا تحصل على خدمات بنكية مع توزيع هذه المنتجات وتقديم الخدمات اللازمة لها.
- يمكن لحلول التكنولوجيا المساعدة في التغلب على بعض المعوقات التي تواجهها المرأة في الحصول على الخدمات المالية، وتعزيز قدرتها المالية على المرونة .

5. التكنولوجيا المالية ومساندتها في تطوير القطاع المالي على نطاق أوسع:

- فتح آليات جديدة للشركات، بما في ذلك منشآت الأعمال الصغرى والصغيرة والمتوسطة لتعبئة التمويل مباشرة من المستثمرين، مثل التمويل الجماعي والإقراض المستند إلى آليات السوق.
- تساند التكنولوجيا المالية تطوير خدمات المعلومات الرئيسية التي تسمح للمستثمرين بتقييم مخاطر استثماراتهم، مثل آليات التقييم الائتماني .

- انشاء قنوات جديدة لتوزيع منتجات أسواق رأس المال، مثل أسواق السوبر ماركت التابعة لصناديق استثمار، وتعزيز المنافسة في شبكات التوزيع التي تسيطر عليها البنوك حاليًا، مع إمكانية إتاحة المزيد من خيارات الاستثمار الأفضل للمستثمرين، وفي الوقت نفسه خفض التكاليف .[1]

6. إجراءات اعتماد التكنولوجيا المالية بهدف الترويج للشمول المالي وتطوير الأسواق المالية

- تضمين موضوعات ومحاور تركيز التكنولوجيا المالية في إستراتيجيات الاشتمال والتثقيف المالي على المستوى الوطني، والنظر بعين الاعتبار في إنشاء هيئة مخصصة لتتبع تطور التكنولوجيا المالية،وتشجيع تيسير ممارسة أنشطة الأعمال في هذا القطاع،ودراسة فرص التعاون الدولي.
- تثقيف الأفراد ومنشآت الأعمال الصغرى والصغيرة والمتوسطة بشأن التطورات بما في ذلك المخاطر، وتزويدهم بالأدوات اللازمة لاتخاذ قرار سليم.
- تعزيز الشراكات وتشجيع تبادل المعرفة بين الجهات والأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني وغيرهم من أصحاب المصلحة الرئيسيين في بيئة التكنولوجيا المالية.
- التحرك نحو المدفوعات الحكومية الرقمية سيؤدي ذلك إلى تعزيز الثقة وتحسين انتشار الحسابات وكفاءة المدفوعات لشرائح السكان المحرومة وإلى جانب استخدام بطاقة الهوية الرقمية، قد يؤدي ذلك أيضًا إلى تقليل الاحتيال والتهرب الضريبي .[2]

خلاصة الفصل

يتطلب الشمول المالي وضع إستراتيجية تقوم على البنى التحتية وتحسين الأنظمة القائمة على تقديم الخدمات وذلك لتحقيق الأهداف المسطرة،بالرغم من أن عملية البناء قد يعترضها العديد من المعوقات والتحديات التي قد تطيل فترة عملية البناء وقد تقودها إلى التعثر الجزئي أو الفشل التام،الاان بعض الدول خاصة في المنطقة العربية استطاعت تخطي هذه العوائق وتمكنت من الوصول إلى الأهداف وتطبيق الشمول المالي وإتاحة لخدمات المالية إلى كافة شرائح المجتمع،وان تعزز من استقرار النظام المالي .

[1] البنك الدولي،مرجع سبق ذكره،ص10.

[2] صندوق النقد الدولي،مرجع سبق ذكره،ص7.

تمهيد:

يفتقر العديد حول العالم إلى الخدمات المالية مثل الحسابات المصرفية والمدفوعات الرقمية،حيث يعتمدون على الأموال النقدية التي يمكن أن تكون غير آمنة وصعبة في إدارتها،ولهذا فان تعزيز الشمول أي إتاحة الحصول على الخدمات المالية الرسمية واستخدامها يعد من الأولويات الرئيسية التي تسعى كل دولة إلى الوصول إليها ،وتلبية احتياجات الأفراد والشركات،والامارات العربية من بين هذه الدول التي كانت السباقة للشمول المالية بالاظافة إلى تجربة الجزائر ، ومن هذا المنطلق سنتطرق لمعرفة واقع الشمول المالي في البلدين وتقيم تجربة كل منهما من خلال عرض المباحث التالية:

المبحث الأول : واقع الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة .

المبحث الثاني :الشمول المالي في الجزائر.

المبحث الثالث : آفاق الاستثمار في التكنولوجيا المالية كآلية لدعم الشمول المالي في الجزائر .

المبحث الأول :واقع الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة

دولة الإمارات كانت من الدول السباقة في تطبيق مفهوم الشمول المالي الذي يُعنى بإدخال أفراد المجتمع ضمن المنظومة المالية ،وذلك من خلال تزود المتعاملين بخدمات مصرفية ،فقد اتخذت الإمارات خطى واسعة تجاه تحسين وتفعيل بيئة ملائمة للشمول المالي، وابتكار وتحسين التقنية المطلوبة التي تسهل عملية الوصول إلى الخدمات المصرفية المميزة، كما تعمل على تشجيع المنافسة بين المصارف التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية للدولة .

المطلب الأول : تجربة الإمارات العربية في الشمول المالي .

صنف البنك الدولي، دولة الإمارات العربية المتحدة في المرتبة الـ 33 عالمياً والأولى عربياً في المؤشر السنوي للشمول المالي،وقال البنك في تقريره أن الإمارات حققت قفزات كبيرة في مجال المؤشر السنوي للشمول المالي وكانت من أوائل الدول التي سعت لتحقيق مفهوم الشمول المالي من خلال نظام حماية الأجور الذي أقره المصرف المركزي، والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع المصارف،كما أن تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية يفتح الباب الشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي نظراً لسهولة الدخول وقلة التكاليف. [1]

تصنف الإمارات المتحدة حسب بيانات البنك الدولي للشمول المالي 2014 ،ضمن المجموعة الأولى من الدول ذات معدلات شمولية مرتفعة في المنطقة العربية بنسبة 62% ،مقبل متوسط شمولي عالمي (61%)، حيث بلغ معدل الشمول المالي بدولة الإمارات 83.2% بالنسبة للذكور (89.8%) ،الاناث(66.3%) ، إما بالنسبة للبالغين فوق سن 25 سنة فقد بلغ معدل الشمول (88.2%) ،فإذا قارنا هذه النتائج مع دول منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (94%) نجد حجم الفجوة في حدود (14%) ، أما إذا قورنت بدول شرق آسيا والمحيط الهادي(69%) فان حجم الفجوة في حدود (35%) . [2]

[1] نفين حسين ،**الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية** ،الإمارات العربية المتحدة وزارة الاقتصاد ،2018 ،ص11.

[2] **اقتصاد/الإمارات-الأولى-عربياً-والـ33-عالمياً-بمؤشر-الشمول-المالي/2015-04-16/net.alkhaleejonline://https** ،تاريخ الاطلاع 4/11/2018 .

الجدول رقم (1-3): مؤشرات تتعلق بالشمول في الامارات لسنة 2014

مؤشرات تتعلق بالشمول لسنة 2014	النسبة
ملكية حسابات في مؤسسة مالية كنسبة من البالغين(أكثر من 15سنة)	
جميع البالغين	% 83.2
الذكور	% 89.8
النساء	% 66.3
نسبة الشباب البالغين (15-24سنة)	% 66.7
نسبة الشباب البالغين 25 سنة فاكثر	% 88.2
البالغين الذين ينتمون إلى افقر 40%	% 78.6
البالغين الذين ينتمون إلى اغنى 60%	% 86.3
البالغين المقيمين في المنلطق الريفية	% 89.7
ملكية الحساب في مؤسسة مالية (15سنة فاكثر)	
استخدام أجهزة الصراف الالي كوسلة للسحب	60.9
استخدام الحساب في العام الماضي (15 سنة فاكثر)	
تستخدم حساب بمؤسسة مالية لدفع فواتير المياه والكهرباء	21.3

World Bank, THE LITTLE DATA BOOK ON FINANCIAL INCLUSION 2015, World Bank Group , Washington, DC, 2015,p22.

ليحظى بالمرتبة 33 عالمياً والأولى عربياً، لافتاً أن 84% من البالغين في دولة الإمارات لديهم حساب واحد على الأقل في المصارف العاملة في الدولة، وأن 68 % من النساء لديهم كذلك حسابات مصرفية .

وأفادت نتائج المؤشر أن نحو 79 % من البالغين لنحو 40 % من الأسر منخفضة الدخل لديهم حسابات مصرفية، مرجعاً هذا النمو إلى الدور الذي تلعبه التكنولوجيا بشكل عام والهواتف المحمولة بوجه خاص، في توسيع وزيادة نطاق الحصول على الخدمات المالية بوتيرة سريعة .

المطلب الثاني : تقييم تجربة الامارات في الشمول المالي

حسب تقرير ومضة ، تصل نسبة البالغين الذين لديهم حسابات مصرفية عبر الهواتف الذكية في دولة الإمارات حالياً نحو 11 % .وتصدرت الإمارات الدول العربية في المؤشر بتسجيل نسبة 84 %، تلتها البحرين بنسبة شمول مالي قدره 82 %، ثم الكويت بنسبة 73 % والمملكة العربية السعودية بنسبة 69 %.

يشار إلى أن اتحاد مصارف الإمارات يعمل مع المصرف المركزي على تنفيذ مشروع المحفظة الذكية التي تعد من شأنها أن توسع نطاق الشمول المالي في الدولة، وترتقي بتصنيف الإمارات عالمياً في المؤشر.

ويهدف مشروع المحفظة الذكية إلى خلق نمط حياة جديدة، يسمح بتوفير أساليب تتسم بالحداثة والكفاءة والشمولية في عمليات دفع وتحويل الأموال عبر منصة دفع مُتصلة بالمصارف الأعضاء بشكل يُمكّن المستخدمين من تسديد فواتيرهم الاستهلاكية، علاوة على تنفيذ التحويلات المالية واستلام الأجور والرواتب باستخدام الهواتف الذكية والأجهزة الرقمية الأخرى.

ووفقاً لنتائج المؤشر، تصدرت كل من الدنمارك وفنلندا والسويد والنرويج ونيوزيلاند، الترتيب العام للمؤشر بتحقيقها نسبة 100% من الشمول.يُشار إلى أن المؤشرات الواردة في قاعدة بيانات المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية مستمدة من بيانات مسح استقصائي يغطي أكثر من 150 ألف شخص في 143 بلدا.

وبحسب التقرير، زادت النسبة المئوية للبالغين الذين يمتلكون حسابات مصرفية في الفترة بين عامي 2011 و2014، من 51%إلى 62%، ويرجع هذا الاتجاه إلى ارتفاع عدد أصحاب الحسابات بواقع 13 نقطة مئوية في البلدان النامية. وفي منطقة الشرق الأوسط، أشار التقرير إلى أن هناك فرصا كبيرة لتوسيع نطاق تعميم الخدمات المالية، لاسيما بين النساء والفقراء

يقوم 1.3مليار بالغ ممن يمتلكون حسابات مصرفية في البلدان النامية بدفع فواتير جمع القمامة واستهلاك المياه والكهرباء نقدا، كما يقوم أكثر من نصف مليار بالغ ممن يمتلكون حسابات مصرفية في البلدان النامية بدفع المصروفات المدرسية نقدا.ويتيح توافر المدفوعات الرقمية، من خلال هاتف محمول أو نقطة بيع إلكترونية، الفرص لتقديم خيارات للدفع أكثر راحة ويسراً.ومن خلال ميكنة عملية دفع الأجور بالقطاع الخاص والأجور والتحويلات الحكومية)وليس نقدا)، فإنه يمكن للحكومات والقطاع الخاص لعب دور محوري في تسريع وتيرة فتح الحسابات المصرفية وتعزيز تعميم الخدمات المالية[1].

[1] السكان البالغين في الدولة يمتلكون حسابات مصرفية - صحيفة الاتحاد

تاريخ الاطلاع 2019/1/12 https://www.alittihad.ae

➢ **اجراءات تعزيز الشمول المالي في الامارات**

تعمل الإمارات على تشجيع المنافسة بين المصارف التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية للدولة بأسرها من خلال :

- تعزيز العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، وتحقيق التنمية المستدامة والرفاهية الاجتماعية.
- نظام حماية الأجور الذي أقره المصرف المركزي، والسماح لشركات الصرافة بتقديم خدمات للفئات التي لا يمكنها التعامل مع المصارف.
- تطبيق نظام المدفوعات الرقمية والمحافظ الإلكترونية يفتح الباب لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي، نظراً لسهولة الدخول وقلة التكاليف.
- إصدار كل من السعودية ولإمارات بطاقات مسبقة الدفع للفئات غير المشمولة مالياً ضمن نظام حماية الأجور.
- ضرورة تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع المصارف ومقدمي الخدمات المالية، خاصة التمويل المتناهي الصغر .
- إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية، مثل وكلاء المصارف، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين والأوراق المالية، وغيرها.
- أهمية ضمان الحماية المالية للمستهلك عبر التوعية والتثقيف المالي، من خلال اطلاعه على حقوقه وواجباته والمزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية، بالإضافة إلى إبقاء العملاء على علم بالتحديثات والتغييرات كافة التي تطرأ على المنتجات والخدمات المالية.
- زيادة وتوسيع دور الصيرفة الإسلامية لإعطاء دفع للشمول المالي عبر السماح للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة الذين يفضلون العمليات المصرفية المتوافقة مع الشريعة، في التعامل مع النظام المصرفي. ويبلغ إجمالي العاملين الذين يحصلون على رواتبهم نقداً نحو 230 مليون بالغ على مستوى العالم[1].

[1] مراكز التكنولوجيا المالية العالمية ، **أبوظبي أفضل مركز للتكنولوجيا المالية في المنطقة**،ابوظبي،2017،ص5.

المبحث الأول : واقع الشمول المالي في الجزائر

المطلب الأول : تجربة الجزائر في الشمول المالي حسب بيانات البنك الدولي للشمول المالي لسنة 2014 ، تصنف الجزائر ضمن المجموعة الثانية من الدول ذات معدلات الشمول المالي متوسطة في المنطقة العربية

الجدول رقم (2-3) : بيانات البنك الدولي للشمول المالي في الجزائر لسنة2014 .

مؤشرات تتعلق بالشمول المالي لسنة 2014	النسبة %
ملكية حسابات للبالغين اكثر من15 سنة	
جميع البالغين	%50.5
الذكور	%60.5
النساء	%40.1
نسبة الشباب البالغين (15-24عام)	%36.7
البالغين الذين ينتمون إلى افقر 40	%21.6
البالغين الذين يعيشون في المناطق الريفية	%42.3
ملكية حساب في مؤسسة مالية (15 %سنة فاكثر)	
من لديه بطاقة السحب الالي	%21.6
استخدام أجهزة الصراف الالي كوسيلة رئيسية للسحب	%10.3
استخدام الحساب في العام الماضي (15 سنة فأكثر)	
استخدام الحساب لتلقي الأجور.	%15.6
استخدام الحساب لتلقي التحويلات الحكومية .	%7.7
تستخدم حساب بمؤسسة مالية لدفع فواتير المياه والكهرباء.	%0.2
المدفوعات الرقمية الأخرى في لعام الماضي(15سنة فأكثر).	
استخدام بطاقة خصم لإجراء الدفعات .	7.3
استخدام بطاقة ائتمان لإجراء الدفعات .	4.7
استخدام الانترنت لدفع فواتير أو إجراء عمليات الشراء .	5.7
المدخرات في العام الماضي (15سنة فأكثر) .	
المحفوظة في مؤسسة مالية	13.8

المصدر : World Bank, THE LITTLE DATA BOOK ON FINANCIAL INCLUSION 2015, World Bank Group Washington, DC, 2015,p22. ،بوعافية رشيد ،بن قيدة مروان ، ملتقى **واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته** ، الشمول المالي والوضع التنموي في الجزائر (مؤشرات الشمول المالي في الجزائر،خميس مليانة ، 2018 ،ص9 .

التثقيف المالي : هو العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين لمفهوم الخدمات والمنتجات المالية المتوافرة والمخاطر المصاحبة لها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد المالي و/أو النصيحة المالية الموضوعية، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية وذلك بهدف زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، ليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة .[1]

عرَّفت منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية **التعليم المالي** بأنه العملية التي يقوم من خلالها المستهلكون والمستثمرون الماليون بتحسين إدراكهم للمنتجات المالية والمفاهيم والمخاطر المالية وذلك من خلال المعلومات والإرشادات، وتطوير المهارات والثقة ليصبحوا أكثر وعياً بالمخاطر والفرص المالية وإتخاذ قرارات مدروسة ومعرفة إلى أين يذهبون للحصول على مساعدة وذلك لإتخاذ قرارات فعّالة لتحسين أوضاعهم المالية.

وعليه، فإن التثقيف المالي هو مزيج من الوعي والمعرفة والمهارات والمواقف والقيم والسلوك الضروري لإتخاذ قرارات مالية سليمة وذلك لتحقيق الرفاهية المالية للأفراد. ويُعد التعليم المالي هو العملية التي يتم من خلالها توفير المواد اللازمة للأفراد للوصول إلى الثقافة أو المعرفة المالية، أي أن الثقافة المالية هي نتيجة تابعة لعملية التعليم المالي. وقد تعاظمت أهمية التثقيف المالي بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008 ، حيث أظهرت هذه الأزمة عواقب عدم وجود ثقافة مالية لدى غالبية المتعاملين مع المصارف والمؤسسات المالية، الأمر الذي دفع الكثير من الحكومات والمصارف المركزية حول العالم إلى وضع استراتيجيات قومية للتثقيف والتعليم المالي[2].

اما عن التثقيف المالي في الجزائر، فان الجدول الموالي يبين مستواه مقارنة ببعض البلدان العربية، حسب البنك الدولي :

الجدول رقم (3-3) : نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية

نسبة البالغين الذين لديهم ثقافة مالية	
الجزائر	33
البحرين	40
مصر	27
الامارات العربية	38
الأردن	24
الكويت	44
لبنان	44

المصدر : اتحاد المصارف العربية ، مسيرة اتحاد المصارف العربية في تعزيز الشمول المالي... 2015 وتستمر،مرجع سبق ذكره،ص21.

[1] البنك الدولي ،مرجع سبق ذكره ،ص6.

[2] اتحاد المصارف العربية ،**مسيرة اتحاد المصارف العربية في تعزيز الشمول المالي.2015 وتستمر**، مرجع سبق ذكره.ص32.

يوضح الجدول التالي ترتيب الدول حسب المؤشرات الجزئية الثلاثة للشمول المالي بالإشارة إلى الجزائر ، حيث أن نسبة البالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية تتراوح نسبتهم (13%) ،ونلاحظ أن نسبة البالغين المدخرين خلال 12شهر الماضية باستخدام مؤسسات مالية رسمية اقل من الذين اقترضوا حيث بلغت(6%) ، أما نسبة للبالغين الذين يملكون حساب مالي في مؤسسات مالية رسمي (5%) .

الجدول رقم (4-3):ترتيب الدول حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي لسنة 2017

	ترتيب الدول حسب: النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية	ترتيب الدول حسب: النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية	ترتيب الدول حسب: نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات المالية الرسمية
الإمارات	3	2	1
البحرين	1	1	2
الكويت	4	3	3
السعودية	6	5	4
الجزائر	13	6	5
لبنان	2	4	6
تونس	7	8	7
الأردن	5	12	8
فلسطين	10	10	9
موريتانيا	8	7	10
السودان	11	9	11
مصر	9	11	12
العراق	12	13	13
اليمن	14	14	14

المصدر : جلال الدين بن رجب ،**احتساب مؤشر ومركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي في الدول العربية** ،صندوق النقد العربي ،2018 ،ص10.

المطلب الثاني :المعوقات الشمول المالي في الجزائر

يمكن حصرها في النقاط التالية:

- ضعف البنية التحتية المالية في الجزائر، وهو ما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة، وعددها، وجودة تكلفتها، ما يجعلها غير متاحة للفئات المهشمة.
- ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية .ما يجعل من مسايرة التطورات العالمية في الساحة المالية بطيء للغاية.
- ضعف حجم الاستثمار في التكنولوجيا المالية كما اشرنا سالفا.
- جمود النظام المالي الجزائري) المالي والمصرفي (ما ينعكس سلبا على نمو وتوسع الخدمات المالية، من حيث التكلفة والعدد، ومواكبة التطورات، ومتطلبات الزبائن والتجارة الالكترونية.
- هيكل ملكية القطاع المصرفي في الجزائر، فاغلب أصول النظام المالي مملوكة للقطاع العام، وهو ما يحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال ، كما ينعكس سلبا على المنافسة في تقديم الخدمات المالية .
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل مهم للإقصاء المالي .إضافة إلى البطء والتعقيدات في التنفيذ والبيروقراطية، وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات . و يحفز على المعاملات غير الرسمية.
- -تمركز البنوك والمؤسسات المالية في المدن الكبرى، ما يجعلها في غير متناول سكان الريف والمدن الصغيرة، وهم في الغالب فئات فقيرة غير مشمولة ماليا.
- ضعف مستوى التثقيف المالي في الجزائر، اذ لم يتعد(% 33) ، وهو ما ينعكس سلبا على معدلات الشمول المالي .
- -ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشان نشر الوعي بأهمية الشمول المالي في الجزائر .وكذا الدورة القيادي في تبني إستراتيجية وطنية للشمول المالي في البلد[1].

[1] بن قيدة مروان، مرجع سبق ذكره،ص8.

المبحث الثالث : آفاق الاستثمار في التكنولوجيا المالية كآلية لدعم الشمول المالي في الجزائر

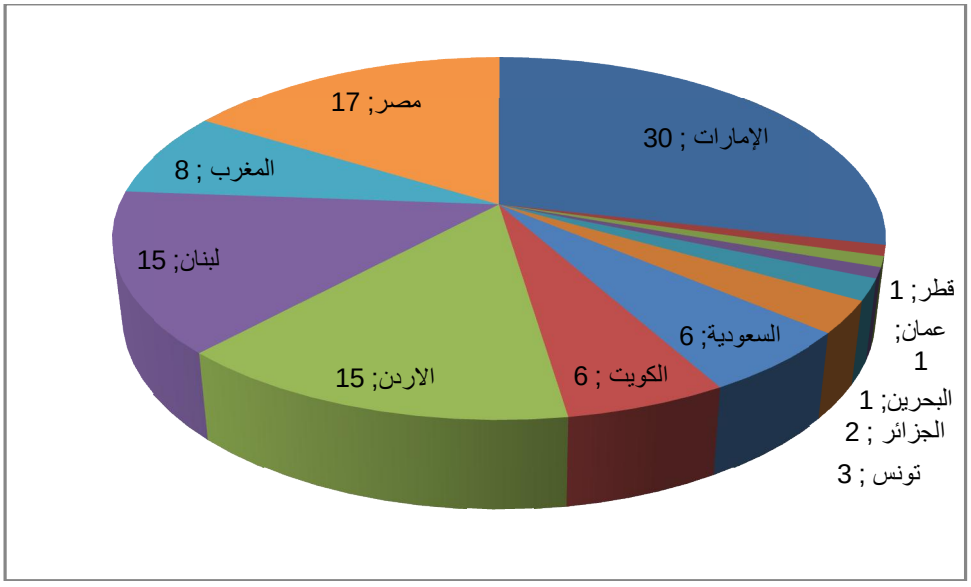
تعمل الجزائر على تطوير الخدمات والمنتجات المالية ودعم الشمول المالي من خلال الاستثمار في التكنولوجيا المالية

المطلب الأول :واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر

كما تعرف التكنولوجيا المالية حسب مجلس الاستقرار المالي بأنها: ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي وملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية .

أما بالنسبة لواقع التكنولوجيا المالية وواقع الاستثمار فيها فان حجم أو عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا مبتدئة مقارنة ببعض الدول العربية ، حيث نجد إن عدد الشركات في دولة الامارات قد ارتفع إلى 30 شركة ،تليها مصر 17 شركة وكل من السعودية و الكويت 6 شركات ،وشركة واحدة في كل من (قطر ،عمان ،البحرين) ،و15 شركة في الأردن ولبنان بالاظافة إلى 8 شركات بالمغرب مقابل شركتين 2 بالجزائر كما هو موضح في الشكل :

الشكل رقم (1-3): عدد الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية المبتدئة ببعض البلدان العربية لسنة 2017 .



المصدر:صندوق النقد الدولي ،مرجع سبق ذكره،ص02.

المطلب الثاني :معوقات استخدام التكنولوجيا المالية لغرض دعم الشمول والخدمات المالية

- بطء في نمو التجارة الإلكترونية، ومعدلات تغلغل الإنترنت والهواتف المحمولة، وعدم حصول عدد كبير من المستهلكين على خدمات كافية من المؤسسات المالية.
- عدم تحقيق التوازن بين الإشراف التنظيمي من ناحية ومرونة الابتكار وضرورة إدارة الخطر الإلكتروني من ناحية أخرى.
- يجب أن تكون هذه الضوابط التنظيمية متناسبة وقابلة للتعديل مع السعي لتحقيق الاتساق الدولي عبر الحدود.
- نقص في إتاحة البيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات والمنتجات المالية الرقمية.
- ضعف في البنى التحتية للتكنولوجيا المالية يؤدي إلى عرقلة توسيع نطاق الخدمات .
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية.
- عدم التزويد بالمعلومات الكافية ،وضعف انظمة الحماية والتعرض للقرصنة مما يؤدي إلى تكبد تكاليف مالية .[1]

[1] البنك الدولي،مرجع سبق ذكره،ص13.

المطلب الثالث : آليات تشجيع الاستثمار في التكنولوجيا المالية في الجزائر.

- تشجيع تطوير آليات بطاقات الهوية الرقمية للتحقق من هوية العملاء عن بعد بشكل موثوق،وعند القيام بذلك، يجب على السلطات المعنية أن توفر سبل الحماية من مخاطر الاستبعاد المالي بسبب عوامل مثل الأمية الرقمية .
- بطاقات الهوية الرقمية بعمليات وإجراءات قوية لربط الشخص الحقيقي المعني بشكل فريد ببطاقة الهوية.
- تشجيع تطوير البنى التحتية المالية، مثل تلك الخاصة بإعداد التقارير الائتمانية والمدفوعات عبر الحدود، على أن يكون لهل معايير وصول واستخدام تتسم بالعدل والشفافية وتستند إلى المخاطر.
- إجراء المزيد من الدراسة على الأثر المحتمل للتكنولوجيا المالية على تعميم السياسة النقدية وفاعلية هذه
- السياسة .وفي العديد من البلدان، يتم تعميم السياسة النقدية عن طريق تغيير السعر الهامشي للسيولة - احتياطيات البنوك المركزية -المتاحة للبنوك التجارية الكبيرة، والتي بدورها تحول إلى أسعار الإقراض والودائع، فضلاً عن العمل على إعادة تسعير السندات، وسعر الصرف والأصول الأخرى،ويمكن أن تعمل ابتكارات التكنولوجيا المالية على تغيير أي جزء في هذه العملية(تعميم السياسة النقدية.).
- استكشاف تطبيقات ابتكارات التكنولوجيا المالية الخاصة بخدمات البنوك المركزية، مع الحفاظ على الاستقرار المالي، والتوسع في شبكات الأمان إن دعت الحاجة إلى ذلك، وضمان تعميم السياسات النقدية الفعالة.
- تسهيل تطوير خدمات الاتصالات السلكية واللاسلكية، وخدمات النطاق العريض، وخدمات البيانات المحمولة -بما في ذلك في المناطق الريفية - وتحقيق الوصول للجميع على نحو مستدام .وينبغي إيلاء الاهتمام لضمان توفر الجودة الأساسية للخدمة وتقديمها بتكاليف ميسورة بالنسبة لقطاعات المستهلكين[1].

[1] البنك الدولي ، اجندة التكنولوجيا المالية ،ص 18.

خلاصة الفصل

نظرا للتطورات الحاصلة في العالم من الثورة الرقمية وآثارها على المنظومة المالية، تعمل التكنولوجيا المالية على دعم الشمول المالي من خلال تقديم الخدمات المالية وتعميمها ،حيث يؤدي الشمول المالي دورا هاما في دعم النمو الاقتصادي، ويعزز من استقرار النظام المالي .نظرا لهذه الأهمية زاد اهتمام الحكومات في العقد الأخير بالشمول المالي خاصة بعد الأزمة العالمية 2008. حيث تغير واقع الشمول المالي وازداد بزيادة التطورات .

ومن خلال ما تطرقنا إليه ،لا تزال المنطقة العربية محدودة الخدمات المالية خاصة الجزائر مقارنة بدولة الامارات في تعميم الخدمات المالية واستخدام التكنولوجيا الرقمية، لذلك لابد من العمل على إيجاد إستراتيجية وطنية تدعم الشمول المالي وتوسيع نطاق الخدمات المالية .

خاتمة

تبين من خلال هذه الدراسة أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال أصبحت من متطلبات الاقتصاد الرقمي وسمة العصر في العديد من البلدان وتأثر أصحاب المال والأعمال بهذه الموجة الجديدة،لعل الأنشطة التجارية والتسويقية تعد أكبر المستفيدين من تكنولوجيا الرقمنة،حيث سخرت هذه الأخيرة خدمات لتسهيل حركة التبادلات وتحسين العلاقات،بين المصارف أو الشركات المنافسة لها وعملائها،من خلال الربط بينهما وتكوين شراكات تمكن من إيجاد طرق لإعادة ابتكار وتجديد خدمات القطاع المصرفي بالاعتماد على التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليلة الماضية وهي ثورةً في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية،ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية إلى حد ما في بعض البلدان،كما ساهمت في تعزيز تعميم الخدمات المالية ودعم الشمول المالي من خلال التوسيع في الأنظمة المالية وتقوية البنى التحتية .

وفي هذا الصدد،تعتبر الجزائر من الدول النامية التي اقتحمت مجال التكنولوجيا والشمول المالي،حسب بيانات البنك الدولي ،لكن لاتزال بعيدة عن تعميم الخدمات لكافة شرائح المجتمع .

اختبار الفرضيات :

- **الفرضية الأولى** :بعد اختبار هذه الفرضية يمكننا القول أنها صحيحة،حيث أن تكنولوجيا الإعلام والاتصال تقوم على الوسائل المادية باستخدام التقنيات الأساسية المستخدمة القائمة على الأجهزة،البرمجيات وقواعد البيانات،وشبكات الاتصال من خلالها يمكن إيصال المعلومات دون تكلفة وفي الوقت المناسب .
- **الفرضية الثانية**: بعد اختبار هذه الفرضية يمكننا تأكيد صحتها،ذلك أن التكنولوجيا المالية هي تلك الخدمات والمنتجات المالية التي تقوم على التكنولوجيا،وذلك باستحداث نماذج أو تطبيقات جديدة لها اثر على الأسواق والمؤسسات المالية .
- **الفرضية الثالثة** :بعد اختبار هذه الفرضية يمكنها تأكيد صحتها، ذلك أن الشمول المالي يشير إلى إتاحة الخدمات المالية إلى كافة الأفراد وشرائح المجتمع من أهم معوقاته ضعف في البنية التحتية المالية نظم الدفع والتسوية والعمليات المصرفية الإلكترونية،وهو ما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة،بالاظافة إلى ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الالكترونية وهذا ما يزيد من بطء تنفيذ المعاملات والخدمات المالية .

- **الفرضية الرابعة** : بعد اختبار هذه الفرضية يمكن تأكيد صحتها،أن تباين استخدام التكنولوجيا المالية في الجزائر والامارات العربية يعتبر سببا في وجود فجوة الشمول المالي بين البلدين،حيث تعزز التكنولوجيا تطوير البنية التحتية وتوسيع نطاق تعميم الخدمات المالية، ذلك أن بيئة الجزائر ضعيفة من ناحية استخدام الثورة الرقمية،وضعف البنية التحتية مما يصعب إتاحة وتقديم الخدمات،بالاظافة إلى عدم وجود أنظمة فعالة ،واستحواذ القطاع العام وهو ما يحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال،كما ينعكس سلبا على المنافسة في تقديم الخدمات المالية .

نتائج البحث :

– تكمن علاقة تكنولوجيا الإعلام والاتصال بالتكنولوجيا المالية في تطوير وسائل الاتصال والأنظمة المستخدمة في تقديم المعلومات والخدمات .

– تساهم التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي من خلال إيجاد الخدمات المالية وابتكاراتها .

– مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، تبين الأداء المتواضع لتعميم الخدمات المالية،والذي لم يتعد المتوسط العالمي.

– التثقيف المالي مهم للغاية لتعزيز الشمول،غير أن مستوياته في الجزائر تبقى غير مرضية بالنسبة للبالغين.

– ضعف عدد الشركات الاستثمار في التكنولوجيا المالية بالجزائر،وهو ما ينعكس سلبا على نوعية الخدمات المالية المقدمة.

– ضعف اهتمام الجهات الإشرافية على القطاع المالي والمصرفي بشان نشر الوعي بأهمية الشمول المالي في الجزائر،وكذا الدورة القيادي في تبني إستراتيجية وطنية للشمول المالي في البلد.

– تتيح التكنولوجيا المالية للقطاع المالي والمصرفي توفير خدمات مصرفية بالاظافة إلى أنها تعزز من الشمول المالي من خلال انتشار الخدمات المالية.

– ضعف القدرة التنافسية للشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في حال عدم تبنّيها نموذج أعمال قائم على التعاون مع المصارف،وهذا يعود إلى عامل الثقة وولاء العملاء بالقطاعات المصرفية .

التوصيات :

- العمل على تطوير بنية تحتية مالية بالجزائر،من خلال الاستثمار في التكنولوجيا المالية، والتي تدعم نظم ووسائل الدفع والتسوية الالكترونية،وتحفز البنوك والمؤسسات المالية على الانتشار الجغرافي وابتكار وتحسين التقنية المطلوبة التي تسهل عملية الوصول إلى الخدمات المصرفية المميزة في الجزائر .
- كما تعمل على تشجيع المنافسة بين المصارف التي من شأنها تعزيز القدرة التنافسية للدولة بأسرها حيث أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي وتحقيق التنمية المستدامة والرفاهة الاجتماعية.
- التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية.
- إخضاع قنوات التمويل غير الرسمية لرقابة وإشراف البنوك المركزية .
- وضع تعريف موحد وآلية موحدة لقياس الشمول المالي تشمل ثلاثة عناصر هي الوصول إلى الخدمات المالية،واستخدام الخدمات المالية، ونوعية المنتجات والخدمات المالية المقدمة .

آفاق الدراسة :

- دور بنك الجزائر في دعم الشمول المالي بالجزائر.
- اثر الصيرفة الالكترونية في تعزيز الشمول المالي بالجزائر .
- دور الشمول في دعم الاستقرار المالي بالمنطقة العربية .

قائمة المراجع

أولا :باللغة العربية

- **الكتب**

1. احمد علي حسين،**نظم المعلومات المحاسبية –الإطار الفكري والنظم التطبيقية** ،الدار الجامعية ،الإسكندرية ،2004 .
2. احمد ماهر، **كيف ترفع مهاراتك الإدارية في الاتصال**، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000 .
3. ربحي مصطفى عليان، إيمان فاضل السراني ،**تسويق الخدمات** ،دار الصفاء،للطباعة وانشر ،عمان ،الأردن ،2004.
4. عبد الباري، إبراهيم دره، **تكنولوجيا الأداء البشري في المنظمات:الأسس النظرية و دلالاتها في البيئة العربية المعاصرة**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة،2003.
5. عمر عبد الرحيم، نصر الله، **مبادئ الاتصال التربوي والإنسان**، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2001 .
6. غراب كامل، حجازي فادية ،**نظم المعلومات الإدارية : مدخل متكامل** ،مكتبة الإشعاع، القاهره، مصر، 2003.
7. فريد النجار ،وليد دياب ،**النجارة والإعمال الالكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة**،الدار الجامعية بالإسكندرية ،مصر ،2006.
8. لحسن عماد مكاوي ،ليلى حسين،**الاتصال ونظرياته المعاصرة**،**الطبعة الرابعة**،الدار المصرية اللبنانية،2003.
9. محمد إبراهيم عبيد ، **سلوك المستهلك –مدخل استراتيجي** ،الطبعة الرابعة ، دار وائل للنشر والتوزيع ،عمان ،2004 .
10. محمد العبي، **التغير الاجتماعي**،القاهرة :دار الطليعة،1998.

11. حسن عماد مكاوي ،**تكنولوجيا الاتصال الحديثة** ،الدار المصرية اللبنانية ، القاهرة ،مصر ،2004.

12. حسن عماد مكاوي، **تكنولوجيا الاتصال في عصر المعلومات**، الطبعة 2،القاهرة، الدار المصرية اللبنانية،1997.

13. ربحي مصطفى عليان، محمد عبد الدبس، **وسائل الاتصال و تكنولوجيا التعليم** ، دار الصفاء ، الأردن ،1999 .

14. عبد الملك ردمنا ألدناني ،**الوظيفة الإعلامي لشبكة الانترنت**، دار الراتب الجامعية ،الطبعة الأولى ، بيروت، لبنان ،2001 .

15. محمد طاهر نصير، **التسويق الإلكتروني**، دار حامد، عمان، 2004 .

16. محمد منير حجاب، **المعجم الإعلامي**،القاهرة ،دار الفجر،2004.

17. منى محمد إبراهيم البطل ،**تكنولوجيات الاتصالات المعاصرة –الشخصية والإدارية ونظم المعلومات** ،الدار الجامعية ، الدار الإسكندرية،2001.

الرسائل والأطروحات

1. إبراهيم بختي، **مقياس التكنولوجيات ونظم المعلومات في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة** ،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية ،جامعة وركلة 2005/2004.

2. بالعبد اللي عبد الله ،**تأثير تكنولوجيا الإعلام والاتصال على واقع المؤسسة الجزائرية** ،رسالة ماجستير ،جامعة تلمسان،2008 .

3. سحنون خالد ،**تأثير تكنولوجيا المعلومات على مردودية البنوك** ،كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير ، أطروحة دكتوراه ،تخصص بنوك ،جامعة تلمسان، 2015

4. العبادي باسمة عبود المجيد،**اثر نظام المعلومات في دعم صناعة القرار**؛ دراسة حالة في المركز الوطني للاستشارات والتطوير الإداري رسالة ماجستير مقدمة إلى هيئة التعليم التقني الكلية التقنية الإدارية،2006 .

5. مراد رئيس،**أثر تكنولوجية المعلومات على الموارد البشرية في المؤسسة**، رسالة ماجستير في علوم التسيير فرع إدارة الأعمال ،جامعة الجزائر،2005 .

6. معطى سيد احمد،**واقع وتأثير التكنولوجيا الحديثة الإعلام والاتصال على أنشطة البنوك الجزائرية** ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،رسالة ماجستير، جامعة تلمسان ،2012/2011 .

7. نوفيل حديد، **تكنولوجيا الإنترنت و تأهيل المؤسسة للاندماج في الاقتصاد العالمي**، أطروحة دكتوراه ، (غير منشورة)، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التسيير، جامعة الجزائر،2007/2006، ص121.
8. زغلاش صورية ،**استخدامات تكنولوجيا الإعلام والاتصال ودوره في تفعيل النشاط البنكي** ،كلية العلوم الاقتصادية والسيير والتجارة ،تخصص بنوك ،رسالة ماستر ،جامعة المسيلة ،(غير منشورة)،2016 .

المقالات والمداخلات

1.
2. بختي إبراهيم، **صناعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وعلاقتها بتنمية وتطوير الأداء**، المؤتمر العلمي الدولي حول الأداء المتميز للمنظمات والحكومات،كلية الحقوق والعلوم الاقتصادية، جامعة وركلة، 2005.
3. بن بريك عبد الوهاب،بن تركي زينب،(**اثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال في دفع عجلة التنمية**)،كلية العلوم لاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،مجلة الباحث , العدد2009،2010/07 .
4. بن قيدة مروان ،بوعافية رشيد ،واقع الشمول المالي في الجزائر واهم معوقاته ، ملتقى الشمول المالي
5. البنك الأهلي المصري ,**النشرة الاقتصادية** ,المجلد 54,العدد الثاني,2001.
6. حزية بنية ،ابتسام ليوش فربوع ،(**تكنولوجيا المعلومات** ،**ثورة اقتصادية جديدة**)،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية ،المجلد07،العدد2018،03 .
7. سناء عبد الكريم الخناق،(**دور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في عمليات إدارة المعرفة**)،المؤتمر الدولي الخامس حول اقتصاد المعرفة، جامعة بسكرة،25 /27افريل 2005 .
8. الشيخ الداوي،(**الإبداع مدخل لتحقيق تنافسية المؤسسة**)،مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، ،المجلد.3،العدد2008،17.
9. عرابة ربح، (**دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الالكترونية في عصرنه الجهاز المصرفي الجزائري**) ،المجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، العدد 08 ،الشلف ، 2012.

10. فريد النجار، **تكنولوجيا الاتصال المفهوم و التطور** ، لمؤتمر الدولي الإعلام الجديد ، تكنولوجيا جديدة ،جامعة البحرين ،أفريا،2009 .

11. لزاهري زوا ويد ،حجاج نفيسة ،(**التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي –الواقع والآفاق**)،مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية ،المجلد07،العدد03، 2018 .

الدراسات والبحوث

1.

2. اتحاد المصارف العربية ،**واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه** ، إدارة الدراسات والبحوث –اتحاد المصارف العربية،(2017/02/27).

3. إدارة الشرق الأوسط واسيا الوسطى، افاق الاقتصاد الاقليمي –اكتوبر2017، **التكنولوجيا المالية :إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان، والقوقاز آسيا الوسطى** .

4. اضاءات معهد الدراسات المصرفية ،**الشمول المالي** ، السلسلة الثامنة ،العدد 7 ، الكويت ،فبراير، 2016 .

5. بنك الجزائر، الشمول المالي، بنك الجزائر، الجزائر،2017 .

6. تقرير التكنولوجيا المالية ، **التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال إفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية**،مختبر ومضة للابحاث وشركة بيفورت ،2017 .

7. سمير عبد الله، **الشمول المالي في فلسطين**، معهد أبحاث الدراسات الفلسطيني ، فلسطين، 2016.

8. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، **العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي**، صندوق النقد العربي ،2015 .

9. مركز المشروعات الخاصة،**سلسلة التحول نحو اقتصاد غير نقدي** ،مركزا لمشروعات الدولية الخاصة، غرفة التجارة الأمريكية،واشنطن،2017.

10. البنك الدولي ،اجندة مؤتمر بالي ،2018.

11. مراكز التكنولوجيا المالية العالمية ، **أبوظبي أفضل مركز للتكنولوجيا المالية في المنطقة**،ابوظبي،2017،

المواقع الالكترونية :

مركز التميز للمنظمات غير الحكومية www.nogce.org.content.doc2019/02/152)

صندوق النقد العربي http://www.almuraqeb-aliraqi.org/2018/11/06/119685/

البنك الدولي https://alkhaleejonline.net/16-04-2015

البنك الدولي https://www.alittihad.ae

المراجع بالانجليزية :

Alliance for Financial inclusion AFI, **measuring Financial inclusion core set of Financial inclusion indicators**, 2013, Malaysia.

Arab Monetary Fund,CGAP,Financial Inclusion Measurement in the Arab World, WORKING PAPER CGAP, January 2017.