جامعـــة يحي فارس بالمدية.
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.
قسم العلوم المالية والمحاسبة.

الموضوع:

استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر
–دراسة عينة من المصارف الجزائرية–

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة.
تخصص: مالية وبنوك.

من إعداد الطالبة:
– خلادي أنيسة.

تحت إشراف الأستاذ:
–د.بن لكحل محمد أمين.

أعضاء لجنة المناقشة:

د–بن عيشوش محمد	أستاذ محاضر–أ–جامعة يحي فارس بالمدية.	رئيسا
د–بن لكحل محمد أمين	أستاذ محاضر –أ–جامعة يحي فارس بالمدية.	مشرفا
د–بوشريط أسامة	أستاذ محاضر–أ–جامعة يحي فارس بالمدية.	ممتحنا

السنة الجامعية:2022–2023


بسم الله الرحمن الرحيم



شكر وعرفان

اشكر المنعم عز وجل الذي وفقني في إتمام هذه المذكرة

هو الله ربي الذي ما أصبح وما أمسى بي من نعمة ما حييت فمنه وحده

فله الحمد وله الشكر

ومصداقا لقول الحبيب المصطفى صلى الله عليه وسلم "**من صنع إليه معروف فقال لفاعله جزاك الله خيرا فقد ابلغ في الثناء**" أجازه الترمذي.

أتوجه بالشكر الجزيل للأستاذ المشرف "محمد أمين بن لكحل" على قبوله الإشراف على هذه المذكرة، وعلى كافة النصائح والتوجيهات التي قدمها لي طيلة فترة انجازها.

كما أتوجه بالشكر الجزيل إلى أساتذة لجنة المناقشة على تفضلهم وقبولهم مناقشة مذكرتي.

وأتقدم بالشكر الجزيل الى كل من وقف معي ودعمني من قريب أو من بعيد على إنجاز هذه المذكرة بجهده ووقته ودعائه...

الإهداء

الحمد لله رب العالمين والصلاة والسلام على خاتم الأنبياء والمرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه إلى يوم الدين.

اختلطت دموع فرحتي بتخرجي وحزني بوداع أحبتي في غمضة عين، مرت أيامنا وها نحن اليوم نودع أحبتنا والمكان الذي ضمنا، هذه سنة الحياة، بالأمس التقينا واليوم افترقنا ولكن فرحتنا بتخرجنا تنسينا ألمنا، أما بعد:

أهدي هذا العمل المتواضع إلى:

من أفتقد وجوده ويحن له القلب، إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، لمن كان له الفضل الأول في بلوغي ما أنا عليه اليوم

روح والدي الزكية الطاهرة

إلى من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أغلى إنسان في هذا الوجود

أمي الحبيبة أطال الله في عمرها.

إلى الذين زينوا حياتي وتقاسموا معي رحم أمي:

مهدي، ليلى

إلى إخوتي: **لطفي وخالد**

إلى زوج أختي: **عادل** وأبنائها الصغار: **ريان ونورهان**

إلى كل عائلة: **خلادي** وعائلة: **بن لكحل**

إلى كل من كانوا رمزا للوفاء والإخلاص **صديقاتي**.

إلى كل من تمنى لي التوفيق وساعدني ولو بالكلمة الطيبة

إلى من نسيه قلمنا وحفظناه في قلوبنا

لكم كل التقدير والاحترام

أنيسة

المستخلص:

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في الجزائر، وقد اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي الملائم لأغراض البحث، تكون مجتمع الدراسة من الموظفين الذين يعملون بالمصارف محل الدراسة، حيث تم اختيار عينة ميسرة من الموظفين في البنوك العاملة بالجزائر. بعد توزيع الاستبانة تم الحصول على إجمالي 45 إجابة بمعدل استرداد 68.18٪، وتم تحليلها باستخدام برنامج SPSS واستخدام عدد من الأساليب الإحصائية لاختبار فرضيات البحث.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف الجزائرية على الشمول المالي من وجهة نظر الموظفين بها، كما أظهرت النتائج أن الخدمة المصرفية الالكترونية من خلال البطاقات الالكترونية ومن خلال أجهزة الصراف الآلي ذات الأثر الأكبر على الشمول المالي في حين أن خدمة الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة SMS في المصارف هي الأقل تأثيرا في الشمول المالي، وعليه فقد **أوصت** الدراسة بالتركيز أكثر على خدمة الهواتف الذكية التي تزداد أهميتها مع انتشار الهاتف النقال والعمل أكثر على نشر الوعي التكنولوجي من أجل تعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الخدمات المصرفية الالكترونية، وسائل وقنوات الدفع الالكتروني، الشمول المالي، خدمة الدفع عبر الانترنت، خدمة الدفع عن طريق الصراف الآلي، خدمة الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني.

Abstract

The study aimed to identify the impact of using electronic banking services on financial inclusion in Algeria, The researcher used the descriptive analytical method. A convenience sample of employees in banks was selected and a total of 45 responses were obtained with a recovery rate 68.18 % for the questionnaire of the employees. The questionnaire was used as a tool for data collection and was analyzed using the SPSS program and a number of statistical methods were used to test the research hypotheses.

The study concluded that there is a statistically significant effect of electronic banking services provided by Algerian banks on financial inclusion from the point of view of its employees, The results also showed that the electronic banking service through the website, Electronic card and through ATMs have the greatest impact on financial inclusion, while the phone banking service and short message service in the banks have the least impact on financial inclusion.

The study recommended focusing more on the smart phone service, which is becoming increasingly important with the spread of the mobile phone. In addition, working more on spreading technological awareness in order to promote financial inclusion.

Key words :Electronic Banking Services, Means of Electronic Payment, Financial Inclusion, Online Payment Services, Payment Services by ATM, Payment Service via Electronic Payment Finals

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

العنوان	الصفحة
شكر وتقدير:	**VIII**
إهداء:	**IV**
مستخلص:	**VI-V**
فهرس المحتويات:	**X-VII**
فهرس الجداول:	**XII**
فهرس الأشكال:	**XIV**
مقدمة:	أ-خ
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية	
تمهيد:	02
المبحث الأول: مدخل للصيرفة الالكترونية.	**8-3**
المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية.	5-3
المطلب الثاني: دوافع ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية وعوامل نجاحها.	6-5
المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية.	8-7
المبحث الثاني: مفاهيم أساسية لوسائل الدفع الالكتروني	**14-9**
المطلب الأول: ماهية وسائل الدفع الالكتروني.	10-9
المطلب الثاني: خصائص نظم الدفع الالكتروني واهميتها.	12-10
المطلب الثالث: مزايا وسائل الدفع الالكتروني، عيوبها ومتطلبات نجاحها.	14-12
المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكتروني وقنوات توزيعها.	**24-15**
المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الالكتروني.	19-15
المطلب الثاني: الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الآلية.	22-20
المطلب الثالث: وسائط الكترونية أخرى.	24-23
خلاصة:	**25**
الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي.	
تمهيد:	**27**
المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي.	**33-28**
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي.	30-28

العنوان	الصفحة
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي وخصائصه.	31-30
المطلب الثالث: أهمية الشمول المالي وأهدافه.	33-31
المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي.	**41-34**
المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي ومؤشراته.	36-34
المطلب الثاني: ركائز تعزيز الشمول المالي وآلياته.	39-37
المطلب الثالث: سياسات تعزيز الشمول المالي.	41-40
المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الالكترونية بتعزيز الشمول المالي.	**49-42**
المطلب الأول: دور المصارف في تعزيز الشمول المالي.	43-42
المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي.	45-44
المطلب الثالث: معوقات الشمول المالي.	49-46
خلاصة:	**50**
الفصل الثالث: واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي–دراسة عينة من المصارف العمومية بولاية المدية–	
تمهيد:	**52**
المبحث الأول: واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي.	**69-53**
المطلب الأول: قنوات ووسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في الجزائر.	58-53
المطلب الثاني: الدفع عبر الهاتف وعبر الانترنت في المصارف العمومية.	59-58
المطلب الثالث: تطور استخدام قنوات الدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي.	63-60
المبحث الثاني: منهجية الدراسة.	**70-64**
المطلب الأول: منهج وعينة الدراسة.	64
المطلب الثاني: أدوات الدراسة.	66-64
المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.	70-66
المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.	**81-71**
المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.	75-71
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.	79-75
المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.	80-79

العنوان	الصفحة
المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة.	81
خلاصة:	**82**
الخاتمة:	**86-84**
قائمة المراجع:	**93-88**
الملاحق:	**136-95**

فهرس الجداول

رقم الجدول	العنوان	الصفحة
1-1	الموزع الآلي للورق .D.A.B	20
2-1	الشباك الآلي للورق .G.A.B	21
3-1	نهائي الدفع الالكتروني .T.P.E	22
1-3	تطور عمليات السحب على أجهزة الصراف الآلي والمبالغ الاجمالية لها.	61
2-3	تطور معاملات الدفع عبر الانترنت والمبالغ الاجمالية لها.	62
3-3	تطور المعاملات عبر نهائيات الدفع الالكتروني والمبالغ الاجمالية لها.	63
4-3	الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي	65
5-3	قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.	65
6-3	اختبار التوزيع الطبيعي.	67
7-3	اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.	67
8-3	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	69-68
9-3	اختبار الاتساق الداخلي لعبارات محور الشمول المالي.	70-69
10-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.	71
11-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.	72
12-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.	73
13-3	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوظيفة.	74
14-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر البنوك الالكترونية.	75
15-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر البطاقات الالكترونية	76
16-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الصراف الآلي.	77
17-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة.	78
18-3	المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الشمول المالي.	79-78
19-3	اختبار الانحدار البسيط لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف محل الدراسة.	80

فهرس الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
3-1	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس.	71
3-2	تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.	72
3-3	تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.	73
3-4	تمثيل افراد العينة حسب متغير الخبرة.	74

مقدمة

يشهد العالم اليوم تغيرات متسارعة في جوانب كثيرة، و ذلك نتيجة للتطور السريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات، ونتيجة لهذا التطور أصبح العالم يتسابق في الاستفادة من مزايا التكنولوجيا و الاتصالات من السرعة و الفعالية و إتاحة المعلومات عبر وسائل التكنولوجيا المتنوعة، كما و أنتجت التطورات التكنولوجية عدة خدمات كالتجارة الالكترونية التي أصبحت تضاهي بل و تفوق التعاملات التجارية التقليدية، و أصبحت المؤسسات و الشركات العالمية تتنافس فيما بينها بالتعاملات الالكترونية ووضع معايير جودة لتتميز في تقديم الخدمة لزبائنها من خلال استخدام وسائل و قنوات الاتصال الالكترونية لإتمام العمليات التجارية المتنوعة، و كجانب من هذا التطور برزت الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف من خلال أتمتة الخدمات والعمليات المالية، و التواصل مع العملاء في كل مكان و ذلك من خلال العديد من الوسائل و القنوات الالكترونية مثل: البنك الالكتروني، أجهزة الصراف الآلي و البطاقات و المعاملات الالكترونية من خلال الانترنت و الهواتف الذكية و التي قدمت تسهيلات كبيرة للزبائن في انجاز معاملاتهم المصرفية المختلفة.

إن تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت لم تعد ميزة تنافسية بل ضرورة تنافسية، فالخدمات المصرفية الالكترونية تساعد البنوك على بناء علاقات وثيقة مع عملائها و الحفاظ عليها و تخفيض تكاليف التشغيل و تحقيق أداء أكثر فاعلية، ومن وجهة نظر العملاء أظهرت الأبحاث أن المستهلكين يستفيدون منها فيما يتعلق بالتحكم و سهولة الاستخدام و تخفيض رسوم المعاملات، و مع ذلك فإن الخدمات المصرفية الالكترونية لها خصائص فريدة لا تمتلكها الخدمات المصرفية التقليدية، مثل توافر الخدمات المصرفية عبر الانترنت للعملاء من خلال تنفيذ مجموعة من الأنشطة المصرفية الكترونيا في أي وقت و في أي مكان و بتكلفة منخفضة، كما و أنها تتميز بإمكانية و سهولة وصولها إلى عدد كبير من الأفراد و بالتالي المساهمة في تعزيز الشمول المالي.

ويعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في عام: 2008، وبات هذا الموضوع من الأهداف الاستراتيجية التي تسعى إلى تحقيقها المؤسسات المالية الدولية منها صندوق النقد الدولي والبنك الدولي والمنظمات الدولية الأخرى، فضلا عن اهتمام البنوك المركزية بحتمية تعزيز الشمول المالي على المستوى المحلي.

إن هذه الأهمية التي منحت للشمول المالي جاءت من زيادة مستوى الشمول المالي الذي له تأثيرات بالغة الأهمية في الجانب المالي و المصرفي المحلي من خلال تسهيل التوزيع الكفء للموارد المالية و التقليل من كلفة رأس المال، و أن الوصول للخدمات المالية يحسن من إدارة التمويل بشكل يومي و يساعد على تقليل نمو التمويل غير الرسمي الذي يطغى على معظم الاقتصادات النامية والفقيرة، و يساهم في تقليل الفقر و معدلات البطالة و التفاوت في توزيع الدخل من خلال توفير الخدمات المالية لأكبر عدد ممكن من الأشخاص و بتكلفة منخفضة و تمكينهم من البدء بمشاريع صغيرة فضلا عن تحقيق النمو الاقتصادي و الاستقرار المالي.

والجزائر على غرار باقي الدول التي تبنت استراتيجيات تسعى من خلالها إلى تحقيق الشمول المالي سلكت هذا المسعى من خلال استخدامها لوسائل وقنوات الدفع الالكتروني وتشجيع استخدام الانترنت محاولة تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها.

– إشكالية الدراسة:

تكمن مشكلة هذه الدراسة في الإجابة عن التساؤل التالي:

ما الدور الذي تلعبه الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز وإرساء الشمول المالي في الجزائر؟

-الأسئلة الفرعـية:

حتى يتسنى لنا معالجة هذه الإشكالية والإحاطة بمختلف جوانب الموضوع، ارتأينا تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

1. هل تقدم المصارف الجزائرية خدمات مصرفية الكترونية؟ وهل تتمتع هذه الخدمات بالجودة؟

2. ما هو واقع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر وكيف يساهم ذلك في إرساء وتعزيز الشمول المالي؟

3. هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في المصارف محل الدراسة؟

– فرضيات الدراسة:

للإجابة على السؤال الرئيسي وكذا الأسئلة الفرعية السابقة، قمنا بصياغة مجموعة من الفرضيات نعتبرها إجابات غير مؤكدة تحتمل الصح والخطأ، وهي كما يلي:

1. تتوفر المصارف الجزائرية على خدمات مصرفية الكترونية تتمتع بالجودة.

2.هناك محدودية في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر من خلال الوسائل والقنوات المستعملة إلا أنها تساهم نوعا ما في تعزيز الشمول المالي.

3.يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي عند مستوى ($\alpha = 0.05$) في المصارف محل الدراسة.

– أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الموضوع في كونه يتناول بالدراسة والتحليل طبيعة العلاقة التي تربط بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي، كما ان موضوع الشمول المالي يعتبر ذو أهمية كبيرة كونه يعد من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد الأزمة العالمية لسنة 2008، و كذا الخدمات المصرفية الالكترونية و دورها في تسهيل العمليات المختلفة التي تتم بواسطتها، و بالتالي المساهمة في تعزيزه –هذا من جهة–ومن جهة

أخرى تكمن أهمية الموضوع في إجراء لدراسة حالة الجزائر و التي تعتبر بحاجة إلى المزيد من الدراسات العلمية في هذا المجال.

– أهداف الدراسة:

بناء على تحديد المشكلة موضوع البحث وفرضيات الدراسة، فإن الأهداف التي نسعى إلى تحقيقها من خلال هذه الدراسة، تكمن فيما يلي:

1. محاولة التعريف بالخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي.
2. توضيح العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي.
3. بيان واقع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي.

– مبررات اختيار الدراسة:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع للبحث فيه لعدة عوامل موضوعية وأخرى شخصية نذكر منها:

***عوامل شخصية:**

- ارتباط هذا الموضوع بتخصصنا (مالية وبنوك)، وكذلك رغبتنا في دراسة هذا الموضوع.
- الرغبة الملحة في البحث في موضوع الشمول المالي، خاصة وأنه يعتبر من الموضوعات الحديثة نسبيا.

***عوامل موضوعية:**

- محاولة معرفة واقع الشمول المالي في الجزائر.
- الدور الذي تلعبه وسائل الاتصال الحديثة في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية.
-إعطاء قيمة مضافة للدراسات المنجزة في هذا الموضوع.

– منهج وأدوات الدراسة:

حتى نتمكن من الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار الفرضيات المطروحة، سوف يتم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي في دراسة الجوانب النظرية للموضوع، بالإضافة إلى استخدام أسلوب دراسة الحالة، حيث تم اختيار مجموعة من المصارف العمومية العاملة بولاية المدية وتمثلت في: البنك الوطني الجزائري –وكالة البرواقية–، بنك التنمية المحلية –وكالة البرواقية–، بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، القرض الشعبي الجزائري –وكالة المدية–، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –وكالة المدية–، وهذا بغية التعرف على دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، من خلال استخدام أداة الاستبيان للوصول إلى النتائج وتحليلها، كما استخدمنا البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (spss)لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج البحث.

– حدود الدراسة:

سوف تركز الدراسة على متغيرين هما الخدمات المصرفية الالكترونية (المتغير المستقل) والشمول المالي (المتغير التابع)، ومحاولة إيجاد علاقة تربط بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي بالجزائر.وقد امتد الجانب النظري والتطبيقي في حدود زمنية من شهر فيفري إلى غاية شهر ماي 2023.

– الدراسات السابقة:

على الرغم من وجود عدة بحوث ودراسات خاصة بالخدمات المصرفية الالكترونية وبعض البحوث والدراسات التي تناولت الشمول المالي، إلا أنه لا توجد إلا قلة قليلة من الدراسات التي قامت بالجمع بين الخدمات المصرفية الالكترونية ووسائل الدفع الحديثة وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي، ومن بين هذه الدراسات نجد:

الدراسة الأولى: فؤاد محمد عبد الله الخزرجي، **الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي "دراسة ميدانية"**، مقال منشور في مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية الجامعة، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية، 2020، وقد هدفت هذه الدراسة للتعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها في الشمول المالي وتوصلت إلى أن هناك أثرا ذو دلالة إحصائية للخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف التجارية العراقية، وأوصت بضرورة تبني المصارف التجارية العراقية المزيد من الابتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي.

الدراسة الثانية: مريم كردوسي–أمال براهمية، **وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في البنوك المركزية**، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد: 02 مجلد:11بتاريخ: 2022/05/17، وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على وسائل الدفع الالكترونية الحديثة وإبراز دورها في تعزيز الشمول المالي وتوصلت الباحثتان إلى أن مستوى الشمول المالي متدني بالنسبة للبنوك الجزائرية مقارنة بنظيراتها من دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا والعالم ككل.

الدراسة الثالثة: لعلاوي نواري–حماني عبد الرؤوف، **مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر**، مجلة المشكاة في اقتصاد التنمية والقانون، العدد: 12 المجلد: 05، تاريخ النشر: 2020/12/29، وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز أهمية الدفع الالكتروني في مؤسسة بريد الجزائر من خلال البطاقة الذهبية ومساهمته في تعزيز الشمول المالي والوقاية من تفشي جائحة كورونا، وتوصل الباحثان إلى ان التعامل بالبطاقة الذهبية ساهم في جلب العديد من الزبائن وبالتالي تعزيز الشمول المالي كما ساهم أيضا في الوقاية من جائحة كورونا.

الدراسة الرابعة: حجاج محمد–مختاري ناصر، و**سائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كورونا "دراسة حالة بريد الجزائر المدية**، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير: جامعة المدية، 2021–2022، وقد هدفت

هذه الدراسة إلى إبراز واقع وسائل الدفع الحديثة في البنوك والمؤسسات المالية وإعطاء مفاهيم واضحة حول وسائل الدفع الحديثة والشمول المالي، وتوصل الباحثان إلى وجود نقص في انشاء قنوات التوزيع المصرفي على مستوى التراب الوطني حسب مؤشر الكثافة المصرفية كما تم تسجيل مستويات كبيرة في عدد بطاقات الدفع الالكتروني خلال فترة جائحة كورونا وانتعاش ملحوظ في الدفع عبر الانترنت من ناحية عدد المعاملات وقيمتها، كما توصل الباحثان إلى أن وسائل الدفع الحديثة لبريد الجزائر وخاصة البطاقة الذهبية وبوابة بريدي موب قد ساهمت في تعزيز الشمول المالي من خلال المزايا التي تقدمها، وحسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي المدروسة من خلال وسائل الدفع الالكتروني في بريد الجزائر فقد تم تسجيل ضعف كبير فيها.

الدراسة الخامسة: رمضان بلقيروس فيسة- محمد الفتحي سعدودي، **اثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين "2010-2021"**، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2021-2022، وقد هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي باعتبار أن الخدمات المالية الرقمية تساعد على إخراج الناس من الفقر ويقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة وكسب دخل ثابت، وتوصل الباحثان إلى ضرورة وحتمية تحقيق الشمول المالي في الجزائر حتى تعزز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

الدراسة السادسة: لعلاوي نواري، **استخدام وسائل الدفع الالكتروني لإرساء الشمول المالي بالجزائر مع الإشارة لتجارب دولية رائدة**، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، 2021-2022، وقد هدفت هذه الدراسة إلى شرح مفهومي الدفع الالكتروني والشمول المالي وتوضيح العلاقة بينهما، وعرض بعض التجارب الدولية الرائدة في الشمول المالي وكذا بيان دور استخدام وسائل الدفع الالكتروني في إرساء الشمول المالي في الجزائر، وتوصل الباحث إلى أن وسائل الدفع الالكتروني تساهم في تعزيز الشمول المالي باعتبارها توفر مزايا عديدة سواء للزبائن أو المصارف أو الاقتصاد ككل.

وتأتي الدراسة الحالية بعنوان: **استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر –دراسة ميدانية–** استكمالا للدراسات التي سبقتها، خاصة وأن الدراسات المتعلقة بالجزائر في هذا الميدان قليلة، وقد تشابهت هذه الدراسة مع سابقاتها من حيث الموضوع المتداول كما تشابهت من حيث المنهج المتبع، أما بالنسبة للنتائج المتحصل عليها فقد أثبتت جلها بأن وسائل الدفع الالكترونية و استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية يساهم في تعزيز الشمول المالي مما يعزز مصداقية نتائج الدراسة الحالية، أما ما يميز هذه الدراسة عن غيرها هو الاختلاف في الوسائل والقنوات و مجتمعات الدراسة التي تم التركيز عليها.

–صعوبات الدراسة:

واجهتنا أثناء البحث بعض الصعوبات في الجانب التطبيقي من أهمها صعوبة الحصول على المعلومات الكافية لمعالجة الموضوع والمرتبطة بالمصارف محل الدراسة، الأمر الذي اوجب علينا بذل جهد ووقت إضافيين لإتمام جمع واسترجاع الاستمارات الموزعة.

– هيكل الدراسة:

للإجابة على إشكالية البحث واختبار صحة الفرضيات المطروحة، سوف نقوم بتقسيم البحث إلى ثلاثة فصول:

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية.

من خلال الفصل الأول سوف نتناول مفاهيم متعلقة بالخدمات المصرفية الالكترونية، تطورها، دوافع ظهورها، عوامل نجاحها، تحدياتها المختلفة ومعوقاتها، كما تطرقنا إلى وسائل الدفع الالكتروني، خصائصها وأنواعها، بالإضافة إلى ميزاتها وسلبياتها.

الفصل الثاني: الإطار النظري للشمول المالي.

في هذا الفصل تناولنا أساسيات حول الشمول المالي تتعلق بمفهومه، مبادئه، خصائصه وأهميته وكذا متطلبات ومحددات تعزيزه.

الفصل الثالث: واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي مع دراسة ميدانية في بعض المصارف العمومية بولاية المدية.

في الفصل الأخير، سنقوم بعرض بعض الاحصائيات المتعلقة باستخدام وسائل وقنوات الدفع الالكتروني في الجزائر وإبراز دورها في تعزيز الشمول المالي، كما سنقوم بعرض العلاقة الموجودة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي ومحاولة إبراز أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي وهذا من خلال تحليل نتائج دراسة الاستبيان (spss).

الفصل الأول:

الإطار النظري للخدمات المصرفية الالكترونية

تمهيد:

في خضم التطورات الكبيرة الحاصلة في تكنولوجيا الاعلام والاتصال انبثقت عدة أساليب جديدة في مختلف المجالات، وفي مقدمتها المعاملات المالية الالكترونية المتمثلة في أنظمة الدفع الالكتروني، حيث ساهم التقدم التكنولوجي في تغيير البيئة الاجتماعية والسياسية للعديد من البلدان، مما فتح آفاقا جديدة لممارسة حق استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال في مختلف المجالات.

وعليه فقدكان لبروز تكنولوجيا الاعلام والاتصال انعكاسا واضحا على العمل المصرفي، حيث دفعت بالمصارف إلى تبنيها، مما أدى بهذه الأخيرة إلى عدم اقتصارها على تأدية الوظائف التقليدية وتقديم الخدمات المصرفية التقليدية، بل امتد عملها ليشمل الصيرفة الالكترونية ومن ثم تقديم الخدمات الالكترونية بما فيها توفير أدوات دفع مصرفية الكترونية.

وسوف نتطرق من خلال هذا الفصل إلى المباحث التالية:

- **المبحث الأول: مدخل للصيرفة الالكترونية.**
- **المبحث الثاني:مفاهيم أساسية لوسائل الدفع الالكتروني.**
- **المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكتروني وقنوات توزيعها.**

المبحث الأول: مدخل للصيرفة الالكترونية.

يعتبر انتشار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من أهم العوامل التي ساهمت في إحداث تغييرات مهمة في مختلف المجالات الاقتصادية، الإدارية، التجارية، التسويقية وغيرها، وفي إحداث تغييرات مهمة تمس إدارة وأنشطة المؤسسات الإنتاجية منها والخدمية، الأمر الذي ينسحب على العمل المصرفي ككل، ذلك من خلال ظهور الصيرفة الالكترونية، حيث تسارعت المصارف وتسابقت فيما بينها لاعتماد الابتكار والابداع والتكنولوجيا فيما يخص الصناعة المصرفية و تقديم خدمات مصرفية من خلال وسائط الكترونية وتبني وسائل دفع الكترونية تستخدم بجانب وسائل الدفع التقليدية.[1]

المطلب الأول: ماهية الخدمات المصرفية الالكترونية.

لقد كانلظهور عصر الخدمة الالكترونية نتيجة التوسع الهائل والسريع في اقتصاد المعلومات والشبكات الالكترونية التي أعطت دفعا لمنظمات الأعمال عامة والمصارف خاصة للتمركز أكثر في السوق، كما وفرت لها فرصا وقدرات تمكنهم من الوصول إلى العملاء وتقديمها لهم خدمات شخصية مفصلة.

أولا–التطور التاريخي للصيرفة الالكترونية.

الصيرفة الالكترونية، أو المصارف الالكترونية، مصارف على الخط، مصرف عن بعد، مصارف الانترنت كلها اصطلاحات تؤدي ذات المقصود مع فرق في درجة الالكترونية في أعمالها، إذ نجد مصارف تعمل كلية على الخط فهي بالتالي مصارف افتراضية، ومصارف أخرى تقدم خدمات بالطرق الالكترونية بالإضافة إلى عملها بالطرق التقليدية؛ ومهما كانت درجة الالكترونية على المستويات الجزئية، فإن عالم الوساطة المالية عرف تحولا نوعيا غير من أبعاد وأهداف واستراتيجيات المصارف في السنوات القليلة الأخيرة، وكان ذلك نتيجة منطقية لثورة التكنولوجيات الجديدة في الاعلام والاتصال وعولمة الأسواق المالية والمصرفية.

ظهرت الصيرفة الالكترونية بظهور النقد الالكتروني مع بداية الثمانينات، حيث برز مفهوم « monetics » الذي يعني تزاوج النقد بالإلكترونيك، غير أن استخدام البطاقات بدل النقد الائتماني يرجع في الواقع إلى بدايات القرن الماضي في فرنسا (بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي)، وفي الولايات المتحدة الأمريكية (بطاقات معدنية تستعمل في تعريف الزبون على مستوى البريد) ومع ذلك كان لابد من الانتظار حتى الخمسينات حتى يشهد العالم تحولا في هذه البطاقات، حيث أصدر أمريكان اكسبرس سنة 1958 بطاقات بلاستيكية، والتي انتشرت على نطاق دولي في الستينات.

وفي سنة 1968 أصدرت مجموعة من ثمانية مصارفبطاقة « americardBank»، والتي دولت لتتحول فيما بعد إلى شبكةvisaالعالمية، كما تم في نفس العام إصدار البطاقة الزرقاء « Blue card »من قبل ستة مصارف فرنسية.

[1] فضيل فارس، **التقنيات البنكية–محاضرات وتطبيقات–**، ج 1، مطبعة الموساك رشيد، ط1، الجزائر، 2013، ص 248.

وفي نهاية السبعينات، وبفضل ثورة الإلكترونيك تم تزويد البطاقات بمسارات مغناطيسية في عدد من البلدان الصناعية، حيث أصبحت البطاقة تحوي ذاكرة ويمكن تجزئة القيمة المخزنة فيها لأجراء عمليات الدفع.

ومنذ سنة 1986 شرعت اتصالات فرنسا في تزويد غرف الهاتف العمومي بأجهزة قارئة لبطاقات الذاكرة، ومع بداية التسعينات (1992) أصبحت كل البطاقات المصرفية (بطاقات دفع أو سحب) في فرنسا برغوثية، وبالتالي فهي تسمح بالتعرف على سلامة البطاقة وعلى هوية صاحبها، وهو ما يعد دعم كبيرا لأمن العمليات التي تجري بها[1].

ثانيا–مفهوم الخدمات المصرفية الالكترونية.

لقد تعددت التعاريف حول الخدمات المصرفية الالكترونية، ويمكن تعريفها على أنها:

1. عرفها «Rust and lemon2001» بأنها "تنطوي على تقديم الخدمة عبر وسائل وشبكات الكترونية مثل الانترنت، ويتضمن هذا التصور ليس فقط الخدمات التي اعتادت مؤسسات الخدمة التقليدية على تقديمها، وإنما أيضا تلك الخدمات المقدمة من قبل الصناعيين ممن يعتمد نجاحهم على جودة هذه الخدمات، وعليه فإن مفهوم الخدمة الالكترونية واسع في إطاره ولا يقتصر على مزودي الخدمات فقط بل موجه للعميل أساسا"[2].

2. تعرف أيضا على أنها الخدمات التي تشمل المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومة، ومن أجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدوات لتحقيق ذلك"[3].

3. تعرف أيضا على أنها "إجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية أي استخدام تكنولوجيا الاعلام والاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أو الجديدة منها، وفي ظل هذا النمط لن يكون العميل مضطرا للتنقل إلى المصرف، إذ يمكنه القيام بالأعمال التي يريدها من مصرفه من أي مكان وفي أي زمان"[4].

4. تعرف أيضا على أنها "قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة من خلال وسائط الاتصال الالكترونية المفتوحة، وتقوم المصارف بتقديم الخدمات لتعزيز حصتها في السوق أو لخفض التكاليف أو كوسيلة لتوسيع نشاطها داخل وخارج حدودها الوطنية، كما يعرفها مصرف التسويات الدولية على أنها تقديم الخدمة المصرفية عن بعد أو عبر الخط أو من خلال قنوات الكترونية سواء للمقيمين داخل البلد

---

[1] حسين رحيم وهواري معراج، **الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية**، بحث مقدم على الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية–واقع وتحديات–، جامعة الشلف، يومي 14–15ديسمبر 2014، ص ص315 –316.

[2] بشير عباس العلاق، **الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق "مدخل تسويقي استراتيجي"**، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية،2004، ص64.

[3] طارق عبدالعال حمادة، **التجارة الالكترونية**، الدار الجامعية، مصر، 2004، ص141.

[4] وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الالكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012، ص22.

أوخارجه، إذا فالخدمة المصرفية الالكترونية تعبر عن استخدام المصرف لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم الخدمات للعميل

من خلال الانترنت، الموزعات الآلية بالهاتف... بشكل يلبي حاجيات العميل ويكسب المصرف مركزا تنافسيا قويا"[1].

5.تعرف أيضا على أنها "تقديم الخدمات الخاصة بالمعاملات المصرفية عن طريق قنوات توصيل الكترونية"[2]

6.تعرف على أنها كل الأدوات التي مهما كانت الدعائم والأساليب التقنية المستعملة تسمح لكل الأشخاص بتحويل الأموال.[3]

من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمات المصرفية الالكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستخدام أجهزة وأدوات الكترونية مختلفة والتي من خلالها يمكن للعملاء القيام بمختلف معاملاتهم المصرفية في أي وقت وفي أي مكان وبأسرع وقت وأقل تكلفة دون الحاجة للتنقل إلى المصرف.

وعليه فالخدمات المصرفية الالكترونية تتميز بالخصائص التالية:[4]

- خدمات تتم عن بعد وبدون اتصال مباشر بين أطراف الخدمة.
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية.
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية.
- يتم الدفع عن طريق النقود الالكترونية.

المطلب الثاني: دوافع ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية وعوامل نجاحها.

إن التغير والتحول الحاصلين في عالم الوساطة المالية فرض على المؤسسات المالية والمصارف مواكبة هذه التغيرات، حيث أصبحت ملزمة بتطوير وابتكار منتجات جديدة من أجل ضمان بقائها في السوق.

أولا–دوافع ظهور الخدمات المصرفية الالكترونية.

إن ظهور الصيرفة الالكترونية كان نتيجة تفاعل عدة عناصر منها:

- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جوهرية في طبيعة عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومتنوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

---

[1] محمد يدو، **تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودوها في تحديث الخدمة المصرفية–دراسة حالة الجزائر–**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، البليدة، الجزائر،2007، ص ص66-67.

[2] بشير عامر، **دور الاقتصاد المعرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك**، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2012، ص230.

[3] Bonneau thierry. **Droit Bancaire**. Edition Monthrestion. Paris. 1994. P41.

[4] أحمد بوراس، **العمليات المصرفية الالكترونية**، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة، العدد11، 2007، ص197

- التجارة الالكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الالكترونية وخاصة الانترنت والتي أصبحت تتميز بعناصر عديدة.
- وجود منافسة شديدة بين المصارف بعضها البعض ومع غيرها من المؤسسات المالية، هذه المنافسة التي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.
- تزايد دخول العديد من المؤسسات المالية غير المصرفية مثل: شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للمصارف، حيث أصبح العديد من هذه المؤسسات يقدم مجموعة من الخدمات وثيقة الصلة بعمل المصارف.
- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة سواء للمصارف وغيرها من المؤسسات المالية لرفع مستوى الكفاءة التشغيلية لتقديم أفضل خدمة لعملائها وخاصة أن الكثير من العملاء أصبحوا يطلبون خدمة رفيعة المستوى بتكلفة تنافسية مستفيدين من المنافسة المتزايدة في المؤسسات.
- دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصاديات سوق الأعمال المصرفية، ومن أهم الأمثلة فيذلك قيام بعض المحلات الكبيرة بتقديم خدمة لعملائها.

وبالتالي نستنتج أن تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستخدم معها، إذ لا يجوز استخدام وسائل تقليدية للتعامل مع ظروف لم تكن قائمة مثلما هو الحال فيما شهده العمل المصرفي خاصة والمالي عامة من تحولات وتغيرات لعل أهمها الصيرفة الالكترونية.[1]

ثانيا–عوامل نجاح الخدمات المصرفية الالكترونية.

إن إقامة نظام للصيرفة الالكترونية يقتضي الالتزام بجملة من العوامل والتي هي بمثابة قواعد للعمل الالكتروني والتي تتمثل فيما يلي:

- وجود شبكة عريضة تضم كل الجهات ذات الصلة، وترتبط بالأنترنت وفقا للأسس القياسية مع مراعاة التأمين في تصميم هذه الشبكة.
- وضع خطط للبدء في ادخال خدمات الصيرفة الالكترونية، بداية من وضع استراتيجية على مستوى المصرف المركزي أو البلد أو التحالفات الدولية.
- وضع تنظيمات قياسية تسمح بالربط بين مختلف الجهات والعالم ككل.
- اعداد خطة لتدريب الموارد البشرية.
- العمل على انشاء تنظيم اداري يعمل على التنسيق بين الأطراف المتعاقدة.[2]

[1] وسيم محمد الحداد وآخرون، **مرجع سابق**، ص56-57.

[2] مفتاح صالح وفريدة معارفي، **البنوك الالكترونية**، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، يومي4-5 يوليو2007، ص ص8-9.

المطلب الثالث: مزايا ومخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية.

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بجملة من المزايا، كما يصاحب تقديمها مخاطر متعددة، وهذا ما سنحاول التطرق إليه من خلال هذا المطلب.

أولا–مزايا الخدمات المصرفية الالكترونية.

يمكن إيجاز أهم المزايا في النقاط التالية:

- التخفيض في التكاليف التي يتحملها المصرف لإجراء عملياته المختلفة.
- التقليل من حاجة المصرف إلى الاستثمار المكلف في إقامة الفروع المصرفية.
- تقديم خدمات مصرفية جديدة.
- الاهتمام بتطوير خدمات التوزيع.
- توافر قاعدة بيانات متكاملة وشاملة بين المصارف.
- تحسين التدفق النقدي.
- زيادة رضا العميل.
- زيادة كفاءة إدارة المصارف.[1]

ثانيا–مخاطر الخدمات المصرفية الالكترونية.

يصاحب تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية مخاطر متعددة وتشمل ما يلي:

1.مخاطر التشغيل: يمكن أن تتعرض المصارف إلى أخطاء أثناء التشغيل في حالة ما إذا كانت أنظمة الصيرفة الالكترونية غير متكاملة بالشكل المطلوب وذلك على النحو التالي:

- عدم التأمين الكافي المنظم أو فشل نظم التكنولوجيا وضعف أنظمة الامن والحماية الخاصة بالبنية المعلوماتية للمصرف، بحيث يتم اختراق نظم حاسبات المصرف بهدف التعرف على المعلومات الخاصة بالعملاء واستغلالها والقيام بعمليات الاختلاس، سواء ذلك من خارج المصرف أو من العاملين به، مما يستلزم توافر إجراءات كافية لكشف واعاقة ذلك الاختراق، حيث أن التعاملات على شبكة الانترنت تتم بين أفراد مجهولين لبعضهم ويمكن أن ينتحل هؤلاء الأشخاص شخصيات أخرى وبالتالي ترتفع نسبة المخاطرة وإمكانية حدوث عمليات قرصنة وإمكانية الدخول على مواقع المؤسسات على الشبكة بواسطة قراصنة الانترنت لمعرفة أسرار العملاء وحساباتهم خاصة بالنسبة للشخصيات العامة الذين يهتم الكثيرون بمعرفة أسرارهم الخاصة.
- عدم ملاءمة تصميم النظم أو إنجاز العمل أو أعمال الصيانة والتي تنشأ عن عدم كفاية النظم لمواجهة متطلبات المستخدمين وعدم السرعة في حل هذه المشكلة وصيانة النظم.

[1] محمد يدو، **مرجع سابق**، ص87.

- إساءة الاستخدام من قبل العملاء ويحدث ذلك نتيجة عدم إحاطة العملاء بإجراءات التأمينوالوقاية أو القيام بعمليات غسيل أموال باستخدام بياناتهم الشخصية أو عدم اتباعهم إجراءات التأمين الواجبة.

2.مخاطر السمعة: تنشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي اتجاه المصرف، الامر الذي قد يمتد إلى التأثير على مصارف أخرى نتيجة عدم مقدرة المصرف على إدارة نظمه بكفاءة أو حدوث اختراق مؤثر فيه.

3.المخاطر القانونية: تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة غسيل الأموال أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن الخدمات المصرفية الالكترونية ومن ذلك عدم وضوح مدى توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمجة باستخدام وسائل الوساطة الالكترونية.

4.مخاطر أخرى: تتمثل في:

- ارتفاع تكاليف جذب عملاء جدد للمعاملات المصرفية من خلال الانترنت للمصارف، لذا فقد بدأت مصارف الانترنت في التراجع عن تقديم خدماتها المجانية للعملاء في ظل تزايد النفقات وتراجع الإيرادات.
- لم تصل الصيرفة الالكترونية حتى الآن لفهم واضح لمتطلبات عملائها وكيفية تحقيق هذه المتطلبات على مواقعها بالشكل الأمثل مما يعني أن هناك حلقة مفقودة بين متطلبات العملاء كما تراها هذه المصارف وبين الاستجابة الواقعية لها.
- صعوبة الاعتماد على الانترنت فقط كوسيلة لتقديم الخدمات.
- تعد عمليات الإيداع أحد المشاكل التي يواجهها عملاء مصارف الانترنت، فعلى عكس عمليات الإيداع المباشر التي تتم من خلال المصارف التقليدية يضطر عميل مصرف الانترنت لإرسال المبالغ التي يريد إيداعها بالبريد فإذا كان العميل يقوم بعمليات إيداع نقدي بشكل متكرر فقد تصبح هذه المشكلة ذات وزن كبير بالنسبة له.

5.المخاطر التقنية: وتحدث هذه المخاطر من احتمال الخسارة الناتجة عن خلل في شمولية النظام أو من أخطاء العملاء، أو من برنامج الكتروني غير ملائم للصيرفة والأموال الالكترونية.

6.مخاطر الاحتيال: وتتمثل في تقليد برامج الحواسيب الالكترونية أو تزوير معلومات مطابقة للبرامج الالكترونية أو تعديل بعض المعلومات بخصوص الأموال الالكترونية.[1]

[1] هارون مسعودي، **الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي –دراسة حالة بنك البركة الجزائري وكالة باتنة–**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2011-2012، ص55-56.

المبحث الثاني: مفاهيم أساسية لوسائل الدفع الالكتروني.

كانت للتطورات التكنولوجية الهائلة انعكاسات وآثار إيجابية على القطاع المصرفي نتيجة لثورة التكنولوجيا التي مكنت المصارف من إيصال خدماتها إلى زبائنها عبر أجهزة وتقنيات حديثة متطورة في إطار ما يسمى بالدفع الالكتروني، فقد ثبتت استراتيجيات لتطوير نشاطها وابتكار وسائل دفع حديثة سعيا لتحسين جودة خدماتها والتقليل من تكاليفها وزيادة أرباحها. وسنتناول في هذا المبحث مفهوم وسائل الدفع الالكتروني، الأطراف المتعاملة بأنظمة الدفع الالكترونية، خصائص هذه الأخيرة وأهميتها، مزاياها وعيوبها.

المطلب الأول: ماهـــية وســائل الدفع الالكـتروني.

نظرا للأهمية البالغة لعصرنة القطاع المصرفي ظهرت وسائل جديدة لتسوية المعاملات المالية، فمع تزايد احتياجات ورغبات العملاء أصبح من الضروري على المصارف تجاوز الوظائف التقليدية وتحويل فلسفة العمل المصرفي على أداء وتنويع الخدمات المصرفية إلى التركيز على تطوير الخدمات المصرفية المستهدفة ورفع كفاءة أدائها بما يتماشى وتطورات التكنولوجيا الحديثة.

أولا: مفهـوم وسـائل الدفع الالكـــتروني.

تعددت التعاريف المتعلقة بوسائل الدفع الالكتروني نذكر منها:

1.تعرف وسائل الدفع الالكتروني بأنها من أهم وسائل الدفع، تنفذ فيها المعاملات بواسطة وسائط الكترونية، ومصطلح الكتروني يعني تقنية تستخدم وسائل كهربائية ومغناطيسية أو ضوئية أو الكهرومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها،[1] كما يعني الدفع الالكتروني استخدام أجهزة الحواسيب أو شبكة الانترنت، كما تستخدم كذلك تقنيات الكمبيوتر أو الاتصالات الحديثة كوسائل جوهرية في تنفيذ عمليات الدفع.[2]

3.يقصد بوسائل الدفع الالكترونية مجموعة من الأدوات والتحويلات الالكترونية التي تصدرها المصارف والمؤسسات كوسيلة دفع وتتمثل في البطاقات المصرفية-النقود الالكترونية والشيكات الالكترونية، وتتضمن أربعة أطراف هي: الدافع، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع وأخيرا شبكة البطاقات.[3]

4.تعرف على أنها عملية تحويل الأموال هي في الأساس ثمن لسلعة أو خدمة بطريقة رقمية أو باستخدام أجهزة الكمبيوتر، وارسال البيانات عبر خط تلفوني أو شبكة ما أو أي طريقة الكترونية لإرسال البيانات.[4]

---

[1] حسين رحيم، **الاقتصاد المصرفي**، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، منشورات قسنطينة، الجزائر، 2009، ص150.

[2] أحمد سفر،**أنظمة الدفع الالكترونية**، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008، ص20.

[3] عبدالجليل مقدم، **واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية-دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية-بشار**، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد05، العدد02، مركز رفاد للدراسات والأبحاث، 2018، ص177

[4] عبير بن صالح، **دوروسائل الدفع الالكترونية في عمليات تبييض الأموال**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية،التجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، الجزائر، 2015-2016، ص03.

5.تعرف على أنها مجموعة من الوسائل والتقنيات الالكترونية التي تسمح بتحويل الأموال بشكل مستمر وآمن وذلك لتسديد دين ما على السلع والخدمات بصفة تلغي العلاقة المباشرة بين المدين والدائن، وهي أداة وساطة تحظى بقبول اجتماعي وتقوم بتسهيل التداول والمعاملات بتبادل السلع والخدمات وكذلك تسديد الديون.[1]

6. وتعرف كذلك بأنها تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو الكهرومغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها.[2]

7. هذا وقد عرفها المشرع الجزائري في المادة السادية الفقرة الخامسة من القانون: 18-05 المؤرخ في: 10ماي 2018 بأن وسيلة الدفع هي: " كل وسيلة دفع مرخص بها طبقا للتشريع المعمول به تمكن صاحبها من القيام بالدفع عن قرب أو بعد عبر منصة الكترونية".[3]

من خلال التعاريفالسابقة يمكننا القول بأن وسائل الدفع الالكتروني هي عبارة عن أدوات الكترونية حديثة تصدرها المصارف لفائدة عملائها، بحيث تمكنهم من إجراء وتسوية معاملاتهم عن بعد.

ثانيا: الأطراف المتعاملة بأنظمة الدفع الحديثة.

تشترك أنظمة الدفع الالكتروني في أنها وسيلة لانتقال النقود من شخص إلى آخر ومجموعة لشخص آخر أو لمجموعة أخرى عبر شبكة الانترنت دون الحاجة للتعامل وجها لوجه، وعلى اختلاف هذه النظم نجد أنها تحتوي جميعا على أربعة عناصر:

. **1.المنظم "المركز العالمي للبطاقة"**: هي مؤسسة عالمية تقوم بعملية انشاء البطاقات وتتولى رعايتها وتصدر تراخيص لجميع المصارف الموجودة في أنحاء العالم بالموافقة على دخولها في عضوية هذه البطاقات، وتتولى تسوية العمليات المالية المستحقة جراء استخدامها، ويتم ذلك مقابل عمولة تتراوح عادة بين 1% و4% من قيمة العملية يدفعها التاجر مع الاشتراك السنوي.

. **2.المصدر "المحرر"**: هو المصرف أو المؤسسة المالية التي لها أدوار عدة منها التعاقد مع المركز العالمي للبطاقات من أجل حصولها على ترخيص يسمح لها بإصدار البطاقات من خلال دخولها في عضوية اصدار البطاقات والتعاقد مع التجار المحليين من أجل قبول هذه البطاقات من عملائها لتسوية عملياتهم من شراء أو تقديم خدمات معينة بالإضافة إلى التعاقد مع عملائهم للتعامل بمثل هذه البطاقات في دفع ما يستحق عليهم للتجار مقدم السلعة أو الخدمة وحصول التاجر على مقابل ما يقدمه إلى عملائه باستخدام هذه البطاقة.

---

[1] طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية–الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية**، الدار الجامعية، ط2، مصر، 2008، ص ص145-146

[2] محمودالكيلاني،**الموسوعةالتجارية :عملياتبينالبنوك**،دارالثقافة للنشر والتوزيع، 2008،ص44.

[3] القانون18 - 05المؤرخفي 24 شعبان 1439 الموافق 10 ماي 2018 المتعلقبالتجارةالالكترونية.

. **3.التاجر:** إن هذا الوصف يطلق على الشركات أو المؤسسات صاحبة السلع ومحلات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بالبطاقة، ومن ثم يرجع إلى مصدر البطاقة للحصول على ثمن هذه السلعة.

. **4.حامل البطاقة:** هو الشخص أو الأشخاص الذين حصلوا على البطاقة بناء على طلب تم تقديمه للمصدر ووافق على منحهم إياها لتمكنهم من الشراء بواسطتها أو الحصول على الخدمات وكذلك تمكنهم من السحب النقدي من الصراف الآلي باستخدام هذه البطاقة الممنوحة لهم.[1]

المطلب الثاني: خصائص نظم الدفع الالكتروني وأهميتها.

تعبر وسائل الدفع الالكتروني عن مجموعة الأدوات التي تستخدم لتسوية المدفوعات والتي أصدرتها المصارف على تنوعها باستخدام وسائط الكترونية، ويتسم الدفع الالكتروني بمجموعة من الخصائص كما ويتمتع بأهمية كبيرة، وهو ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا–خصـائص الدفـع الالكتـروني.

يتسم الدفع الالكتروني بمجموعة من الخصائص نذكر منها الآتي:

. **1.الدفع الالكتروني ذو طبيعة دولية:** فوسائل الدفع الالكترونية مقبولة من طرف جميع الدول، حيث يتم استخدامها لتسوية المعاملات التي تتم في البيئة الالكترونية بن العديد من المستخدمين عبر أنحاء العالم، فضلا عن ذلك امتداد وسائط هذه الوسائل (الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال) غير محدود جرافيا.

. **2.يتم الدفع من خلال استخدام النقود الالكترونية:** الأصل في الدفع هو تسوية معاملة عن طريق وسيط نقدي، والنقود هي أول وسيط نقدي بالنظر إلى الوظيفة التي أوجدت لها بظهورها ومن ثم وخلال مراحل تطور النقود أوجدت تكنولوجيا المعلومات والاتصال نوع جديد من النقود، وهي النقود الالكترونية والتي تعني قيمة نقدية مخزنة الكترونيا، هذا النوع أصبح يهيمن على إدارة عمليات التبادل وذلك بالنظر إلى سهولة استخدامها وانخفاض تكاليفها.

. **3.يتطلب الدفع الالكتروني نظام مصرفي معد لإتمام ذلك:** أي توافر أجهزة تتولى إدارة هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.[2]

. **4.تستخدم لتسوية المعاملات الالكترونية عن بعد:** حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الانترنت أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، ويتم إعطاء أمر الدفع وفقا لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد

---

[1] جلال عايد الشورة، **وسائل الدفع الالكتروني**، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008، ص35.

[2] نادية طاهير، **الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا –الجزائر نموذجا–**، مجلة المنهل الاقتصادي، مجلد 04 العدد الثاني، أكتوبر 2021، ص ص 209-210.

. 5. يتم الدفع الالكتروني بأحد الأسلوبين:

أ– الأسلوب الأول: من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض(الدفع عبر شبكة الانترنت، وذلك بتبادل المعلومات الالكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية)،ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى بغير هذه الطريقة،ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوعا مقدما.

ب – الأسلوب الثاني: من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا يوجد مبالغ مخصصة مسبقا لهذا الغرض، بل أن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أي معاملات مالية[1].

ثانيا–أهـــمية الدفــع الالكتــروني.

إن اتساع نطاق التجارة الالكترونية سمح بتضاؤل دور النقود الورقية والدفع التقليدي أمام ازدهار الدفع الالكتروني، حيث كانت النقود الوسيلة الرئيسية لتسوية المعاملات المالية وكان الدفع يتم بصورة سائلة أو بواسطة بديل للشيك ويرها من وسائل الدفع التقليدية. لكن تلك الوسائل لا تصلح في تسهيل التعامل الذي يتم عن بعد في بيئة غير مادية كالعقود الالكترونية التي تتم عبر شبكة الانترنت حيث تتوارى المعاملات الورقية، من هنا تظهر أهمية ابتكار وسائل سداد تتفق مع طبيعة التجارة الالكترونية، لهذا يتم الدفع الكترونيا.

يمكن للعميل الوفاء بمقابل السلعة أو الخدمة بنفس الطرق التقليدية المتبعة في التعاقد بين غائبين مثل ارسال شيك عن طريق البريد أو من خلال الفاكس أو ارسال البيانات الخاصة بحسابهالمصرفي، لكن هذه الوسائل لا تصلح وخصوصية التجارة الالكترونية ومقتضيات السرعة فيها، لذا كانت أهمية اللجوء إلى الدفع الالكتروني من خلال شبكات الاتصال اللاسلكية عبر الحاسب.[2]

المطلب الثالث: مزايا وسائل الدفع الالكتروني، عيوبها ومتطلبات نجاحها.

يترتب على استخدام وسائل الدفع الالكتروني مجموعة من المزايا تقابلها مجموعة من العيوب كما أن نجاحها يتطلب توفر بعض العوامل، وهذا ما سنتطرقإليه من خلال هذا المطلب.

أولا–مزايا وسائل الدفع الالكتروني.

. 1.بالنسبة لحاملها:

– تمنحه الأمان بدل حمل النقود الورقية من أجل تفادي السرقة والضياع.

– حصول حاملها على الائتمان المجاني لفترة محددة.

– يستطيع العميل إتمام صفقاته بمجرد ذكر رقم البطاقة بالإضافة إلى سهولة ويسر الاستخدام.

---

[1] سماح شعبور،مصباح مرابطي،**وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر– واقع وتحديات**،مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، الجزائر،2015-2016،ص18

[1] وهيبة عبد الرحيم، **إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية–دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2007-2008، ص30.

. 2. بالنسبة للتاجر:

-تعد أقوى ضمان لحقوق البائع.

-تساهم في زيادة المبيعات.

- إزاحة عبء متابعة ديون الزبائن طالما أن العبء يقع على البنك والشركات المصدرة.

. 3.بالنسبة لمصدرها:

-تعتبر مصدرا للأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات التي تحققها.

ثانيا-عيوب وسائل الدفع الالكتروني.

. 1.بالنسبة لحاملها:

زيادة الاقتراض والانفاق بما يتجاوز القدرة المالية وعدم سداد حامل البطاقة قيمتها في الوقت المحدد يترتب عليه وضع اسمه في القائمة السوداء.

. 2.بالنسبة للتاجر:

بمجرد حدوث مخالفة من طرف التاجر أو عدم التزامه بالشروط يقوم البنك بإلغاء التعامل معه ويدرج اسمه في القائمة السوداء مما يصعب نشاطه التجاري.

. 3.بالنسبة لمصدرها:

أهم خطر هو عدم سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك لنفقات ضياعها.[1]

ثالثا-متطلبات نجاح وسائل الدفع الالكتروني.

يتوقف نجاح وسائل الدفع الالكتروني على مجموعة من العوامل، نذكر منها:

- توفر البيئة الأساسية والتقنية بحيث تعد وسائل الاتصال الركيزة الأساسية التي يمكن أن تؤدي إلى انتشار تقنيات الدفع الالكتروني وتسمح بضمان اعمال الكترونية ذات مردودية وتحقيق الدخول.
- توفر المتطلبات القانونية والتنظيمية، حيث تعتبر هذه الأخيرةأمرا بالغ الأهمية للسير الفعال لوسائل الدفع الالكتروني، ويتطلب خلق البيئة القانونية تكاثف جهود كل من الحكومة وقطاع الأعمال والمستهلكين.
- إعداد الموارد البشرية المؤهلة والمتخصصة وذلك لما لها من دور كبير في تحسين أداء الخدمات المصرفية.
- الكفاءة الأدائية لكافة الوظائف والأنشطة التقنية والمالية والتسويقية والقانونية ذات العلاقة بالأعمال المصرفية الالكترونية.
- الريادية والتكيف مع المستجدات واقتناص الفرص المتاحة.

[1] يوسف حسن يوسف، **البنوك الالكترونية**، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط1، مصر، 2012، ص27-28.

- اتاحة الدفع الالكتروني غبر الموبايل سيساهم وبقوة في تطوير هذه الأخيرة.
- ضرورة التوعية بأهمية وسائل الدفع الالكتروني كبديل عن استعمال الكاش.[1]

[1] كريمة صراح، **واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر**، رسالةماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2014-2015، ص 99-100.

المبحث الثالث: أنواع وسائل الدفع الالكتروني وقنوات توزيعها.

تعتبر وسائل الدفع الطريقة التي يستطيع من خلالها الأفراد تسوية التزاماتهم أو دفع أثمان السلع والخدمات التي يحصلون عليها، وقد تطورت هذه الوسائل على مر الزمن تبعا لتطورات الحياة الاقتصادية وظروف السوق والتطورات التكنولوجية، وقد حظيت بالقبول الاجتماعي لها، ومع التطور غير المسبوق في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ظهرت الأساليب الحديثة لوسائل الدفع التي سرعان ما انتشرت انتشارا واسعا نتيجة للميزات التي تحققها وهو ما سنحاول التطرق إليه في هذا المبحث.

المطلب الأول: أنواع وسائل الدفع الالكتروني.

تطورت وسائل الدفع الالكتروني مع انتشار عمليات التجارة الالكترونية، وتمثل البطاقات البنكية، النقود الالكترونية، الشيكات الالكترونية والبطاقات البنكية أهم الوسائل المعتمدة بكثرة.

أولا–البطاقات البنكية.

البطاقات البنكية هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية يصدرها البنك لصالح عملائه بدلا من حمل النقود، فهي بطاقات بلاستيكية مستطيلة الشكل تحمل اسم المؤسسة المصدرة لها، شعارها، توقيع حاملها، وبشكل بارز على وجه الخصوص رقمها، اسم حاملها، رقم حسابه وتاريخ انتهاء الصلاحية.[1] وللبطاقات البنكية عدة أنواع نذكر منها: [2]

- **بطاقات الدفع**:«**débit cards**» تبني فكرة عملها على وجود رصيد فعلي للعملاء في أحد المصارف في صورة حسابات جارية، بحيث يستطيع العميل أن يقوم بسحب الأموال اللازمة وتحويلها الكترونيا إلى حساب التاجر بعد التأكد من وجود كافي لتغطية الشراء.
- **بطاقات الائتمان** « **crédit card**»:هي أكثر الأنواع انتشارا واستخداما، تصدرها المصارف أو شركات التمويل الدولية للعملاء الموثوق بهم، في حدود مبالغ مالية معينة، حيث تستخدم البطاقة كأداة ائتمان كون أن العميل يستطيع استخدامها في مشتريات بقيمة أكبر من القيمة المحددة له في البطاقة، مع سداد ما تم سحبه إلى البنك المصدر لهذه البطاقة ويقدم المصرف للعميل كشفا شهريا بإجمالي القيمة لتسديدها أو خصمها من حسابه الجاري، بالإضافة إلى أن هذه البطاقة يتوفر بها نوع من الأمان لمستخدميها حيث يمكن أن تضاف صورة مالك البطاقة عليها منعا للتزوير والسرقة، واهم أنواع هذه البطاقات نذكر: بطاقة american express. Master card وvisa.

[1] محمد أمين الرومي، **التعاقد الالكتروني عبر الانترنت**، دار المطبوعات الجامعية، ط1، مصر، 2004، ص130.

[2] هبة مصطفى كافي، **التجارة الالكترونية**، ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2017، ص126.

- **بطاقات الصرف البنكي (الشهري)**:«**charge cards**» تختلف هذه البطاقات عن بطاقات الائتماني في أن السداد يتم بالكامل من قبل الزبون للبنك خلال الشهر الذي تم فيه السحب، وتشبهها في أنيقوم البنك بإصدارها أيضا في حدود مبالغ محددة وتعطي للعميل الفرصة لتجاوزها.
- **بطاقة الانترنت**: «**internet card**»هي بطاقات لا يمكن استخدامها إلا في التجارة الإلكترونية عير شبكة الانترنت، كما انها محددة بمبالغ صغيرة نوعا ما.
- **بطاقة أجهزة الصراف الآلي**: هي بطاقات يمكن لحاملها الوصول إلى حسابه لدى البنك والسحب منه عن طريق أجهزة السحب الآلي أو استخدام البطاقة في شراء السلع والخدمات ثم الحسم مباشرة من الحساب، منها ما يسمح بعملية التحويل، الاطلاع على الرصيد والسحب، ومنها ما يسمح فقط بالسحب والاطلاع على الرصيد.

ثانيا–النقود الالكترونية.

بعد ظهور البطاقات البنكية ظهرت النقود الالكترونية أو النقود الرقمية والتي هي عبارة عن نقود غير ملموسة تأخذ صورة وحدات الكترونية تخزن في مكان آمن على الهارد ديسك لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل يعرف باسم المحفظة الالكترونية، ويمكن للعميل استخدام هذه المحفظة في القيام بعمليات البيع والشراء أو التحويل. وعلى ذلك يمكن تجسيد النقد الالكتروني في صورتين:

- **حامل النقد الالكتروني**:«**eletronicwallet**» يحتوي على احتياطي نقدي مخزن في البطاقة يسمح بإجراء الدفع للمشتريات الصغيرة.
- **النقد الافتراضي**:«**Virtual currency**» عبارة عن برنامج يسمح بإجراء الدفع عبر شيكات الانترنت.[1]

تتبلور النقود الالكترونية في حاملاتها، والتي تسمح بإجراء الدفع بالخصوص في المشتريات ذات الحجم الصغير، ويتم استعمال حاملات النقد الالكتروني عبر نظامين مختلفين[2]:

- **نظام على الخط (On Line)**: أي أن الشخص لا يحوز النقد الالكتروني، بل يعهد إلى طرف ثالث وهو البنك الذي يتولى التحويلات الخاصة بالنقد الالكتروني.
- **نظام خارج الخط (Off Line)**: والذي يعني تخزين النقد الالكتروني في محفظة الكترونية، فهو هنا يعادل فعلا النقود الحقيقة، فالعميل يحوز النقود الالكترونية دون طرف ثالث يؤمن عليه في العملية.

[1] يوسف حسن يوسف، **مرجع سابق**، ص ص22-25.

[2] فارس فضيل، **مرجع سابق**، ص 284.

خصائص النقود الإلكترونية: تتميز النقود الإلكترونية بالخصائص التالية:[1]

- يحتفظ بالقيمة كمعلومات مستقلة رقمية.
- يسمح بتحويل القيمة إلى شخص آخر عن طريق تحويل المعلومات الرقمية.
- يتمتع بالقابلية للانقسام إلى أصغر وحدات النقد الممكنة.
- التعامل به متاح في كل الأوقات.
- مصمم ليكون سهل الاستخدام.

ثالثا–الشيك الالكتروني.

الشيك الالكترونيهو المكافئ الالكتروني للصكوك الورقية التقليدية التي اعتدنا التعامل معها، وهو رسالة الكترونية موثقة ومؤمنة يرسلها مصدر الصك إلى مستلم الصك (حامله) ليعتمده ويقدمه للبنك الذي يعمل عبر الانترنت، بمعنى أنها تستخدم لإتمام عمليات السداد الالكترونية بين الطرفين من خلال وسيط، والشيك الالكتروني يحتوي على المعلومات التالية: رقم الشيك، اسم الدافع، رقم حساب الدافع، اسم البنك، اسم المستفيد، القيمة التي ستدفع، وحدة العملة المستخدمة، تاريخ الصلاحية والتوقيع الالكتروني للدافع.[2]

. **مراحل استخدام الشيك الإلكتروني:** يمكن تلخيص أهم إجراءات استخدام الشيك الإلكتروني وفق المراحل التالية:[3]

المرحلة الأولى: يشترك كل من البائع والمشتري لدى جهة التخليص التي عادة تكون ممثلة في البنك من خلال فتح حساب لكل منهما، ثم يتم تحديد التوقيع الإلكترونية لهما ويتم تسجيله في قاعدة البيانات لدى البنك.

المرحلة الثانية: يتم تحديد السلعة المراد شراؤها والسعر الواجب دفعه، والاتفاق على أسلوب الدفع بواسطة الشيك الالكتروني.

المرحلة الثالثة: يقوم المشتري بتحرير شيك الكتروني وتوقيعه، ثم يرسله الكترونيا الى البائع.

المرحلة الرابعة: يستلم البائع الشيك الإلكتروني الموقع ويقوم بالتوقيع كمستفيد بتوقيع الكتروني كذلك، ثم يرسله إلى البنك ليقوم بعملية المقاصة.

---

[1] ربيعة حسناوي- حهادكبايرية، **دور الخدمات البنكية الإلكترونية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائريةدراسة حالة: وكالة البنك الوطني الجزائري بمدينة البرواقية –وكالة نتكسيس الجزائر بمدينة المدية**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2020/2019، ص 34.

[2] فطيمة الزهراء بوعبدالله، **مرجع سابق**، ص16.

[3] رأفت رضوان، **عالم التجارة الإلكترونية**، المنظمة العالمية للتنمية الإدارية، مصر، 1999،ص ص70-71.

المرحلة الخامسة: يقوم البنك بمراجعة الشيك والتحقق من الأرصدة والتواقيع، ثم يقوم بإخطار البائع والمشتري بإتمام المعاملة المالية.

رابعا–البطاقات الذكية:

تماشيا مع التطورات التكنولوجية ظهرت البطاقات الذكية «smart card» والتي هي عبارة عن بطاقات بلاستيكية تحتوي على خلية الكترونية يتم عليها تخزين جميع البيانات الخاصة بحاملها مثل: الاسم، العنوان، المصرف، المصدر، أسلوب الصرف، المبلغ المصرف وتاريخه وتاريخ حياة العميل المصرفية.

إن هذا النوع من البطاقات الجديدة يسمح للعميل باختيار طريقة التعامل سواء كان ائتماني أو دفع فوري، وهو ما يجعلها بطاقة عالمية تستخدم على نطاق واسعفي معظم الدول الأوروبية والأمريكية، ومن الأمثلة للبطاقات الذكية بطاقة الموندكس«mondexcard» التي تم طرحها لعملاء المصرف وتوفر لهم العديد من المزايا نذكر منها:

- يمكن استخدامها كبطاقة ائتمانية أو بطاقة خصم فوري طبقا لرغبة العميل.
- سهولة ادارتها مصرفيا بحيث لا يمكن للعميل أن يستخدمها بقيمة أكثر من الرصيد المدون على الشريحة الالكترونية للبطاقة.
- أمان الاستخدام لوجود ضوابط أمنية محكمة في هذا النوع من البطاقات ذات الذاكرة الإلكترونية.
- إمكانية التحويل من رصيد بطاقة إلى رصيد بطاقة أخرى من خلال آلات الصراف الآلي أو أجهزة التلفون العادي أو المحمول.[1]

خامسا–المحافظ الالكترونية.

تعرف بأنها وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر.[2] وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية ممغنطة مزودة بشريحة حوسبية يمكن تثبيتها باستخدام الكمبيوتر الشخصي أو تكون قرصا مرنا، يتم نقل القيمة المالية منه أو إليه عبر الانترنت باستخدام برامج معينة.[3]

سادسا–التحويلات المالية الالكترونية (المقاصة).

التحويلات المالية الالكترونية هي عملية منح الصلاحية الدائنة والمدينة الكترونيا عبر الهاتف وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة المودم[4]،حيث تقوم العديد من المصارف الأن بالمشاركة في شبكة حسابات تتولى التداول

[1] يوسف حسن يوسف، **مرجع سابق**، ص26.

[2] غانم شريف مُحَمَّد، **محفظة النقود الالكترونية**، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007، ص12.

[3] إبراهيم بختي، **التجارة الالكترونية مفهوم واستراتيجيات التطبيق**، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005، ص72.

[4] –مُحَمَّد نور صالح الحداية، سناء جودت خلف، **التجارة الإلكترونية**، دار الحامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009، ص94

الإلكتروني لملايين القيود المحاسبية التي تسجل المديونية والدائنية فيما بين المصارف، وبذلك تؤدي الدور التقليدي لفرق المقاصة المصرفية لكن بشكل فوري وبدرجة عالية من الكفاءة.

. **طريقة تنفيذ المقاصة:** تتم عملية المقاصة من خلال توقيع العميل نموذجا لصالح الجهة المستفيدة، حيث يتم اقتطاع القيمة المحددة من حسابه وفق ترتيب معين (يوميا، أسبوعيا أو شهريا) وتختلف المقاصة عن الشيك في أن صلاحيتها تسري لأكثر من عملية تحويل واحدة، ولإتمام عملية التحويل نميز حالتين:

- **حالة وجود وسيط:** يقوم العميل بتحويل مالي عن طريق المودم إلى الوسيط الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة المالية الآلية التي ترسل نموذج التحويل المالي الإلكتروني إلى بنك العميل وفي حالة عدم تغطية الرصيد لقيمة التحويل يتم اشعار الوسيط بذلك، الذي يقوم بدوره بإشعار العميل، أما في حلة تغطية الرصيد لقيمة التحويل تتم عملية الاقتطاع وتحويل القيمة إلى حساب المستفيد وقت السداد المحدد.
- **حالة عدم وجود وسيط:** في هذه الحالة يجب على التاجر أن يمتلك البرمجيات الخاصة التي تسمح بإجراء مثل هذه العمليات، وعندها يقوم باعتماد نموذج للدفع بشيك لصالح التاجر الذي يقوم بإرساله إلى دار المقاصة الآلية والتي بدورها ترسله إلى البنك لاقتطاع المبلغ من حساب العميل وتحويله الى حسابه.[1]

[1] صلاح الدين السيسي، **الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة**، دار الوسام للطباعة والنشر، ط1، الامارات المتحدة، 1998، ص.140

المطلب الثاني: الصيرفة الالكترونية من خلال الصرافات الالكترونية.

تعتبر أجهزة الصراف الآلي من وسائل الصيرفة الالكترونية والتي تؤدي دورا هاما في توزيع المنتجات المصرفية، وتعرف أجهزة الصراف الآلي على أنها تلك الآلات التي يمكن نشرها بالأماكن المختلفة سواء بالجدار أو بشكل مستقل وتكون متصلة بشبكة من حاسب المصرف ويقوم العميل باستخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للحصول على الخدمات المختلفة مثل السحب النقدي والإيداع النقدي والاستفسار عن الحساب وغيرها من الخدمات، ولقد أصبحت هذه الأجهزة منذ بدء تشغيلها في عام 1975 من المستلزمات اليومية في تنفيذ العمليات المصرفية الحديثة للأفراد، وتتمثل هذه الأجهزة في:

أولا–الموزع الآلي للأوراق«distributeur automatique de billes «D.A.B.

الموزعات الآلية للأوراق هي صورة بسيطة للممكنة في القطاع المصرفي، فهي آلات أوتوماتيكية تستخدم عن طريق بطاقة تسمح للمستهلك بسحب مبلغ من المال بدون اللجوء إلى الفرع، تستخدم حتى في المواعيد التي يغلق فيها المصرف أبوابه، وعموما تخفف عن عاتق الفروع الأعمال المصرفية العادية مثل عمليات سحب النقود أو الاستفسار عن الرصيد، وهكذا فالمهمة الرئيسية للموزع الآلي للأوراق النقدية هي تقديم الخدمة الأكثر ضرورية للمستهلك.

جـدول رقـم(1–1): المـوزع الآلـــي للـــورق.D.A.B

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الموزع الآلي للأوراق النقدية D.A.B	يسمح بالسحب لكل حائز على بطاقة السحب، يوجد في المصارف، الشوارع، المحطات وأماكن أخرى، يعمل دون انقطاع.	جهاز موصول بوحدة مراقبة الكترونية تقرأ المدارات المغناطيسية للبطاقة هذه الأخيرة تسجل عليها المبالغ المالية الممكن سحبها أسبوعيا.	تخفيض نشاط السحب في الفروع

المصدر: محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية**،ملتقى حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 11و12 مارس 2008، ص ص09-10.

ثانيا–الشباك الأوتوماتيكي للأوراق .«Guichet Automatique Bancaire «G.A.B

الشبابيك الأوتوماتيكية للأوراق النقدية هي أيضا أجهزة أوتوماتيكية توجد في الغالب في الواجهات الأمامية لمبنى المصرف أو في الأماكن المحتمل أن يقصدها الزبائن كالأندية، الجامعات، المراكز التجارية وغيرها من الأماكن والمناطق التي يراها المصرف ملائمة، هذه الشبابيك تقدم خدمات أكثر تعقيدا وأكثر تنوعا مقارنة بالموزع الآلي للأوراق النقدية مثل القيام بعمليات السحب والايداع في حدود مبالغ معينة، تحويل مبالغ إلى حساب زبون آخر بنفس المصرف، طلب صك...الخ، عدد هذه العمليات يتراوح من 12 إلى 15عملية في المصارف الفرنسية ومن 65 إلى75 عملية في المصارف الأمريكية، فالشبابيك تمثل أحد المنتجات المصرفية الالكترونية الأساسية للنظام المصرفي.

جدول رقم (1–2): الشباك الآلي للأوراقG.A.B

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
الشباك الأوتوماتيكي للأوراق النقدية G.A.B	يخول لكل حائز على البطاقة القيام بالعديد من العمليات منها: السحب، معرفة الرصيد القيام بتحويلات، طلب شيكات...الخ	جهاز موصول بالكمبيوتر الرئيسي للمصرف يقرأ المغناطيسية للبطاقة التي تسمح بمعرفة الزبون بفضل رمز سري.	يستعمل من طرف الزبائن: –في أوقات غلق المصارف –الزبون المستعجل.

المصدر: محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية**،ملتقى حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 11و12 مارس 2008، ص10

ثالثا–نهائي الدفع الالكتروني«Terminal de paiement électronique «T.P.E

تعتبر المرحلة الثانية من مراحل تطوير شبكة المصارف التي تتكون بالربط بين قطاعات التوزيع والخدمات، فهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، ويمكن للعميل استخدام بطاقة بلاستيكية أو بطاقة ذكية للقيام بأداء مدفوعاته من خلال الخصم على حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقات داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحاسوب المصرف، لهذا إذا كان الزبون يحمل بطاقة دفع تمنح من المصرف، فعند شرائه ما يحتاجه من سلع وخدمات، وبدلا من الدفع نقدا أو بواسطة الشيكات يستعمل هذه الوسيلة.

إن توفر نظام تحويل الأموال الكترونيا وبشكل متطور يتيح للزبائن التعامل مع المؤسسات المالية ومؤسسات البيع بالتجزئة من خلال استخدام هذا النظام، ويعد هذا النظام أكثر شيوعا وتطبيقا في المصارف الأمريكية والأوروبية وذلك لما يتميز به من سرعة في إنجاز معاملات الزبائن من دون الحاجة إلى التعامل بالنقد أو الشيكات.[1]

جدول رقم(1–3): نهائي الدفع الالكترونية T.P.E

	المبادئ العامة	التقنية	النتائج
نهائي الدفع الالكتروني T.P.E	يوضع في المطارات والمحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد.	فروع موصولة بشبكة تجمع مصارفا مختلفة	يحل مشاكل نقل الأموال ويوفر الامن

المصدر: محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية**، ملتقى حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 11و12 مارس 2008، ص11

[1] محمد الصغير قريشي ووهاب نعمون، **النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية** مداخلة حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي 11و12 مارس 2008، ص ص09-10.

المطلب الثالث: وسائط الكترونية أخرى.

تطورت النقود مع تطور الأساليب الالكترونية، حيث ظهرت عدة وسائل الكترونية من خلال عدة أشكال أهمها:

أولا–الهاتف المصرفي.

أنشأت المصارف خدمة الهاتف المصرفي كخدمة يتم تأديتها 24 ساعة يوميا وخلال الاجازات والعطلات الرسمية أيضا، وتتيح هذه الخدمة للعملاء الاستفسار عن حساباتهم كما تمكنهم من سحب بعض المبالغ من هذه الحسابات وتحويلها لدفع بعض الالتزامات الدورية مثل دفع فواتير التلفون والكهرباء والغاز فضلا عن تقديم جميع الخدمات المصرفية.[1]

ومع تطور الخدمات المصرفية على كمستوى العالم أنشأت المصارف ما يعرف بالمصرف الناطق ويسمى أيضا بمركز خدمة الزبائن، وهو نظام آلي يصل بواسطته الزبون إلى المعلومات التي يوفرها البرنامج ويمكنأن يقدم له العديد من الخدمات المصرفية، حيث يرد عليه النظام آليا بعد اتصال الأخير برقم محدد، لكنه لا يستطيع الوصول إلى البيانات إلا بإدخال رقمه السري ليتمكن من التعامل مع حسابه أو الخدمات التي يسمح له بها البرنامج.[2]

ثانيا–الانترنت المصرفية.

أتاح انتشار الانترنت للمصارف خدمات المصرف المنزلي، حيث اتجهت المصارف إلى انشاء مواقع لها على هذه الشبكة يتم من خلالها توفير الخدمات المصرفية لكل عملائها، فضلا عن تحقيق الكفاءة والفعالية في عمليات تسويق خدماتها المالية حتى في المناطق البعيدة والنائية التي لا تتوفر لهذه المصارف فروع فيها.

بالإضافة إلى ذلك يحدد الانترنت المصرفي للعملاء طريقة تحويل الأموال من حسابات العملاء المختلفة، كما يقدم وييسر لهم طريقة دفع الكمبيالات المسحوبة عليهم الكترونيا ويرشدهم إلى الاستخدام الأمثل في إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات.[3]

ثالثا–التلفزيون الرقمي.

التلفزيون الرقمي عبارة عن ربط الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل وبين حاسب المصرف، وبالتالي يمكن الدخول من خلال رقم سري على حاسب المصرف أو شبكة الانترنت وتنفيذ العمليات المطلوبة.

---

[1] أحمد محمد غنيم، **التسويق والتجارة الالكترونية**، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2011، ص241.

[2] أحمد سفر، **العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية**، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006، ص155.

[3] سماحي منال، **التسويق الالكتروني وشروط تفعيله في الجزائر دراسة حالة اتصالات الجزائر**، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران 2، الجزائر، 2015-2016، ص105.

ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم ابتكارها والتي تمكن المصرف من التفاعل مع العملاء في مواقعهم خصوصا في المنزل مع ربات البيوت، لاسيما في حالة عدم توفر جهاز حاسب ووجدت هذه التقنية رواجا خصوصا في بريطانيا-السويد وفرنسا.[1]

رابعا-الحاسوب الشخصي.

الحاسوب الشخصي هو الحاسوب الذي يخص شخص معين يكون موجود بمنزله أوفي مكان عمله او في مكان آخر، إذ يمكن لهذا الأخير من استخدامه للاتصال بحاسوب البنك من خلال استخدام الرقم السري لإجراء عملية بنكية معينة، وهذه القناة تأخذ تسمية أخرى: الصيرفة المنزلية.

خامسا-جهاز تبديل العملات.

جهاز تبديل العملات هو ذلك الجهاز الذي يسمح للأفراد من القيام بتبديل العملات التي تكون بحوزتهم مقابل الحصول على عملات أخرى أو عملة محلية، حيث يتواجد هذا الجهاز داخل الفروع الآلية.[2]

سادسا-الهاتف النقال.

إن انتشار الهاتف النقال هو امتداد طبيعي للتجارة الالكترونية، حيث أن انتشار أجهزة النقال عبر العالم خلق فرص كبيرة لتسليم خدمات جديدة للزبائن الحاليين وجذب الزبائن الجدد، فيتم استخدام العديد من التطبيقات المتعلقة بالهاتف النقال مثل:

- التطبيقات المالية.
- البيع والشراء.
- الدعاية والإعلان.
- التجارة المبنية على الموقع.[3]

[1] نادية عبد الرحيم، **تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر-**رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر،2010-2011، ص70.

[2] فضيل فارس، **مرجع سابق**، ص256-257.

[3] خضر مصباح الطيطي، **إدارة تكنولوجيا المعلومات**، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012، ص186.

خلاصة:

من خلال هذا الفصل حاولنا أن نوضح المفاهيم الأساسية للعمليات المصرفية الالكترونية، خصائصها مميزاتها وعيوبها، واستخلصنا أنها تلعب دورا كبيرا في تحسين الخدمات التي تقدمها المصارف لعملاها وزبائنها بمختلف فئاتهم وشرائحهم، حيث أنها تعتبر من عوامل عصرنة المنظومة المصرفية التي تواكب تحديات العصر وتتجاوز الوظائف التقليدية.

لذا ازدادت أهمية تطوير وتحسين الخدمات المصرفية من طرف المصارف قصد الوصول إلى شريحة كبيرة من الجمهور وتلبية رغباته وتقديم خدمات ذات جودة أفضل وبتكلفة اقل، وبالتالي سعت المصارف إلى التخلي عن وسائل الدفع القديمة وعصرنتها بوسائل الدفع الالكتروني من أجل تحقيق منافسة قوية وتحسين نوعية الخدمات حيث أصبح من الضروري لأي جهاز مصرفي في أي دولة مجاراة التطور التكنولوجي الحاصل لتحقيق الدور الريادي المنوط به في تطوير وتدعيم اقتصاديات الدول من خلال عصرنة وتطوير نشاطها المصرفي.

وقد تعددت وسائل الدفع الالكتروني والتي تولدت عن تطور شبكة الانترنت وبروز التجارة الالكترونية، مثل البطاقات البنكية، البطاقات الذكية، النقود والشيكات الالكترونية والتحويلات المالية الالكترونية كما تعددت القنوات التي يتم من خلالها توزيع الخدمة مثل الهاتف المصرفي والانترنت المصرفية وغيرها، وقد سمحت بتحقيق العديد من المزايا مقارنة بوسائل الدفع التقليدي، إلا أنها وعلى الرغم من ذلك فإنها تعاني من بعض العيوب.

الفصل الثاني:

الإطار النظري للشمول المالي.

تمهيد.

رغم التطور الهائل في الخدمات المالية في الوقت الراهن نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والرقمنة، إلا أننا نجد أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من هذه الخدمات ممارسين أعمالهم خارج الدائرة الرسمية، وهذا ما يقلل من مستوى رفاهيتهم وحمايتهم الاجتماعية، ومن هنا برز موضوع الشمول المالي الذي حظي باهتمام واسع من قبل صناع القرار في مختلف دول العالم، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية، حيث أصبح الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولا في الفترة الأخيرة، فقد قامت غالبية الدول المتقدمة والنامية منها اتباع سياسات تتضمن تحقيقه من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم، ويقع على عاتق المصارف الدور الأكبر في زيادة مساحة الشمول المالي مما ينعكس بدوره على معدلات الأداء المالي لها.

وبهدف الإلمام بزوايا هذا الموضوع تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث الآتي ذكرها:

- **المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي.**
- **المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي.**
- **المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الالكترونية بتعزيز الشمول المالي.**

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي.

يعتبر الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة، وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة، وسنحاول في هذا المبحث توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي.

يتعلق الشمول المالي بإضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية وعدم ترك أي شخص خلف الركب، مما يعني ان جميع الأفراد والمؤسسات المتناهية في الصغر يجب أن يكون لديهم خيار الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية.

أولا: نشأة الشمول المالي.

ظهر مصطلح الشمول المالي «inclusion Financial»عكس الإقصاء المالي لأول مرة في عام: 1993 في دراسة "ليشون وترفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد المصارف على الوصول لسكان 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 عام: 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المصرفية المتوفرة، وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة اليها أو لأسباب عقائدية او ثقافية وبين عدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة علة امتلاكها، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي من استهداف من جرى اقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعومل الاقصاء ولا يهتم بمن اختاروا قصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

غير أن اهتمام الدول بالشمول المالي ازداد في عقاب الأزمة المالية العالمية بنهاية عام: 2007، من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وتمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة، إذ تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي سنة: 2008 الذي يعد اول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي ويضم عدد 94 دولة من الدول النامية متمثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية ومصارف مركزية، ويعمل التحالف على تطور الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي وتبادل الخبرات الفنية والعلمية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق بالإضافة إلى اعداد الزيارات التعليمية في ذات المجال وقد عقد أول متمر سنوي للتحالف الدولي للشمول المالي عام: 2009

بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في كل من إندونيسيا والمكسيك وجنوب افريقيا وماليزيا وترينداد ومصر في 2017.[1]

ثانيا: مفهوم الشمول المالي.

اختلفت مسميات الدارسين لمصطلح الشمول المالي، فهنالك من يطلق عليه لفظ التمويل الشامل أو الاشتمال المالي كما ويطلق عليه لفظ التعمق المالي، وكل هذه المصطلحات ترتبط بمفهوم الشمول المالي وتتوحد من حيث الجوهر، وقد تعددت التعاريف حول هذا المصطلح، ويمكن تعريفه على أنه:

1.يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة.[2]

2.يعرف على أنه خطة استراتيجية بعيدة الأمد تعمل على توصيل الخدمات المالية والصيرفية بأسعار معقولة وبسهولة وبمسؤولية لكافة أفراد المجتمع سواء كان شخص معنوي أو طبيعي.[3]

3.يعرف على أنه عبارة عن تقديم خدمات مالية بتكاليف ميسورة لأكبر عدد من الفئات المحرومة والمنخفضة الدخل وذلك بغرض توفير فرص عادلة لكل فرد للاستفادة من القنوات المالية الرسمية من أجل حياة أفضل ومعيشة أفضل ودخل أفضل.[4]

4.يعرفه صندوق النقد العربي على أنه إتاحة كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسسات وأفراد وبالأخص تلك المهمشة منها وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة.[5]

5.يعرفه المصرف الدولي على أنه إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم-المعاملات-المدفوعات-المدخرات-الائتمان والتامين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة.[6]

---

[1] مفتاح غزال-مراد بركات، **الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة أبحاث الاقتصاد المعاصر، العدد 03، المركز الجامعي نور البشير، الجزائر،2020، ص47.

[2] حنان الطيب، **الشمول المالي-موجه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي**، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد1، صندوق النقد العربي، 2020، ص5.

[3] محمد السيد الشاعر، **التجربة المصرية نحو التحول إلى الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة**، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات بعنوان: التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2020، ص5.

[4] Ajay Garg**. Financial inclusion-viable opportunities in India**. Chhayadeep Offset press. Farīdābād. India. 2011. p04.

[5] راوية مكرود، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه**، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميلة، الجزائر، 2020-2021، ص10.

[6] نسرين رحال، **دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2020-2021، ص12.

6.عرفته كل من منظمتي «OECD»والشبكة الدولية للتثقيف «INEF» بأنه العملية التي يتم من خلالها الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي.[1]

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الشمول المالي على انه الحالة التي يتمكن فيها جميع البالغين من الوصول إلى الخدمات المالية المتنوعة عن طريق قنوات رسمية لتقديم الخدمة بشكل أفضل وتكلفة أقل.

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي وخصائصه.

يقوم الشمول المالي على مجموعة من المبادئ والتي تعتبر بمثابة معايير تم اعتمادها كمرجع لتعزيز مستويات الشمول المالي في الدول كما ويتميز بخصائص سنتطرق إليها في هذا المطلب.

أولا–مبادئ الشمول المالي.

ايمانا من عدد من المؤسسات الدولية بأهمية الشمول المالي، بدأ الاهتمام بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة بالعمل على إيجاد معايير دولية يمكن اتباعها للعمل على تعزيز الشمول المالي، وقد قامت مجموعة العشرين «G20»بإصدار ما يعرف بالمبادئ المبتكرة للشمول المالي والتي تتلخص فيما يلي:

- **القيادة:** ضرورة الالتزام الحكومي بتوسيع قاعدة الشمول المالي للحد من الفقر.
- **التنوع:** تبني سياسات وطرق لتحفيز التنافس في السوق وتقديم خدمات مالية متنوعة.
- **الابتكار:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية ويتضمن ذلك تحسين البنية التحتية.
- **الحماية:** إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي، بحيث تكون حماية هذا الأخير مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء.
- **التمكين:** زيادة التثقيف المالي والمعرفة المالية للعملاء.
- **التعاون:** إيجاد بنية مؤسسية تشاركية بمسؤوليات والتنسيق مع مختلف الجهات الحكومية.
- **المعرفة:** اجراء الدراسات الكافية وبناء قواعد للمعلومات لقياس النفاذ على الخدمات المالية.
- **النسبية:** التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية والمخاطر.

[1] نواري لعلاوي–عبد الرؤوف حماني، **مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر**، مجلة المشكاة في الاقتصاد–التنمية والقانون، المجلد: 5، العدد: 12، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2020، ص47.

- **الإطار المرجعي**: الأخذ بعين الاعتبار عند وضع الارشادات للشمول المالي أفضل التجارب العالمية وكذلك تطبيق الارشادات الخاصة بمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب بصورة ديناميكية ووجود تعليمات وارشادات للعمل المالي الالكتروني.[1]

ثانيا–خصائص الشمول المالي.

يتميز الشمول المالي بمجموعة من الخصائص وهي:

- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتوافرها مثل الودائع المصرفية، والائتمان والتأمين وما إلى ذلك لجميع المشاركين في الاقتصاد.
- الاستخدام النوعي للخدمات المالية لإحداث تحسن في الرفاهية الاقتصادية.
- جودة الخدمات المالية المتاحة وكيف تتناسب مع احتياجات العملاء.
- إمكانية زيادة الرفاهية من خلال استخدام الخدمات المالية.[2]

المطلب الثالث: أهمية الشمول المالي وأهدافه.

لقد أظهرت العديد من الدراسات أن فوائد الشمول المالي كبيرة جدا، حيث أصبحت الحكومات تهتم بشكل متزايد بمخاطر التهميش المالي وتأثيره السلبي على الاستقرار الاقتصادي والمالي والاجتماعي والسياسي، وفي الواقع اعترفت مجموعة العشرين «G20» بأهمية الشمول المالي باعتباره ركيزة أساسية من ركائز التنمية العالمية، كما يحقق الشمول المالي مجموعة من الأهداف، وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

أولا–أهمية الشمول المالي.

يهتم الشمول المالي بشرائح كثيرة في المجتمع خصوصا الفئة المهمشة أو المستبعدة ماليا والتي لا تحصل على منتجات مالية رسمية بجودة أفضل وتكلفة اقل مناسبة لاحتياجاتهم، وهذا بدوره يؤدي إلى تحسين مستوى المعيشة، والعكس في حالة غياب الشمول المالي، وهنا تبرز أهمية هذا الأخير.

وقد اعترف قادة مجموعة العشرين بأن الشمول المالي يعد ركنا حيويا يحقق جملة من المنافع وهي: [3]

---

[1] يسر برنية–رامي عبيد، **الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، دولة الامارات، 2019، ص08.

[2] عبد القادر يسبع–طهراوي دومة علي، **واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء المؤشرات العالمي للشمول المالي**، المؤتمر العالمي الدولي التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، 2017، ص04.

[3] ثريا عبد الرحيم الخزرجي–صبيان طارق سعيد الأعرجي، **القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق**، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد: 26العدد: 119، 2020، ص325.

- يساهم الشمول المالي في إطلاق عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية عبر التواصل الإيجابي بين العملاء والمصارف في علاقة متوازنة تعطي ثمارا لكل الأطراف.
- يؤثر إيجابا في تعزيز توظيف العمالة وتقليل معدلات البطالة من خلال تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي تعتبر المساهم الأكبر في توظيف العمالة في مختلف البلدان.
- المنافع التي تحققها الخدمات المالية الرقمية كالخدمات عبر الهاتف المحمول وبطاقات الدفع وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية، حيث يمكن بواسطتها إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأقارب والأصدقاء البعيدين في الأوقات الصعبة، وعلى المستوى الحكومي فالتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يحد من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة.
- دعم الاستقرار المالي والمصرفي شريطة توافر الأطر القوية لإدارة المخاطر والرقابة المالية، بحيث يقوم الشمول المالي على ضوء سحب التعاملات من قنوات التمويل غير الرسمية إلى النظام المالي الرسمي مع ضم جميع فئات المجتمع داخل النظام، ونتيجة لذلك سيتم تنويع محفظة الودائع والائتمان، وبالتالي تخفيض مخاطر التركيز، إضافة لذلك فإن استقرار النظام المالي سيدعم الشمول المالي من خلال زيادة ثقة المجتمع وبالتالي رغبتهم في الانضمام إليه.
- زيادة فاعلية السياسة النقدية، حيث أن البلدان التي تشهد درجات مرتفعة من الشمول المالي للقطاع العائلي والأعمال تمكنهم من تعديل عملياتهم الادخارية والائتمانية ردا على التغيرات في أسعار الفائدة، مما يحسن من انتقال آثار السياسة النقدية ويسمح للسلطة النقدية بالعمل بصورة أفضل على ضمان استقرار الأسعار ودعم الاستقرار المصرفي.
- يعزز المنافسة بين المؤسسات المالية وبالتالي تنويع الخدمات التي تقدمها من خلال الجودة العالية والكلفة المنخفضة وذلك لجذب أكبر عدد من الزبائن إضافة إلى تقنين القنوات غير الرسمية.
- زيادة المعلومات عن التعاملات المالية بما يسمح بتقليل عجز الموازنة من خلال زيادة الإيرادات الضريبية بمعنى زيادة فعالية السياسة المالية.
- يؤدي الشمول المالي إلى أتمتة النظام المالي من أجل توسيع انتشار الخدمات المالية لجذب أكبر عدد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات الالكترونية التي يشهدها العالم، حيث أن استخدام الخدمات المالية الالكترونية خاصة في مجال المدفوعات مفيد للمرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، حيث تصل هذه المدفوعات بسرعة أكبر وتكلفة أقل، كما أنها مفيدة للنظام المالي من خلال قدرته على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب.

ثانيا–أهداف الشمول المالي.

إن تحقيق الشمول المالي ليس هدفا في حد ذاته، بل وسيلة لتحقيق غاية نظرا لدوره التنموي الهام في تطوير الانسان وتحسين مستوى المعيشة وتعزيز تكافؤ الفرص وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، والحد من الفقر ودعم المساواة وتأمين الرفاهية، وبالتالي تحقيق نمو اقتصادي شامل ومستدام، وبالتالي تكمن أهداف الشمول المالي في النقاط التالية:[1]

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

[1] أسامة فراح–ريمة عبد العزيز، **الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك**، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، مجلد: 04 العدد: 02 عدد خاص، 2021/05/27، ص649.

المبحث الثاني: أساسيات تعزيز الشمول المالي.

ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي، والذي جسد في التزامات بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل الوصول لمختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، وهذا ما سنحاول توضيحه في هذا المبحث من خلال التطرق إلى أبعاد الشمول المالي، مؤشراته، ركائز تعزيزه وسياساته المتبعة.

المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي ومؤشراته.

تأخذ مؤشرات قياس الشمول المالي أهمية خاصة في كثير من بلدان العالم لأنها تعبر عن تطور القطاع المالي والمصرفي الذي يستقطب كافة شرائح المجتمع وشمولهم بالخدمات المالية والمصرفية، وقد اتفق قادة مجموعة العشرين «G20» مع توصية التحالف العالمي من أجل الشمول المالي «GPFI» لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني على مجموعة أساسية من مؤشرات قاس الشمول المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس ثلاثة أبعاد أساسية:

-الوصول إلى الخدمات المالية.

-استخدام الخدمات المالية.

-جودة الخدمات المالية.[1]

أولا-الوصول للخدمات المالية.

يشير بعد الوصول للخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، كما يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من الأشخاص البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم.[2]
- حسابات النقود الالكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

---

[1] محمد بن موسى-عمر قمان، **واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة2011-2017 مع التركيز على الجزائر**، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد 13، العدد 03، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2019، ص04.

- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

تعتبر هذه المؤشرات التقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية غير وافية حاليا، فالتكنولوجيا الجديدة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي، فقد فتحت التطورات المصرفية الجديدة عبر الهاتف المحمول واستخدام خدمات مالية جديدة عبر الانترنت بابا جديدا على الخدمات المالية الرسمية والتي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول إلى الخدمات المالية، كما تلعب المراسلات المصرفية أيضا دورا هاما في تحسين مشكلة الوصول للخدمات المصرفية حيث أن التكنولوجيا والمراسلات المصرفية أدت إلى اتساع كبير لفرص الوصول المادي للخدمات المالية.[1]

ثانيا–استخدام الخدمات المالية.

يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

ومن بين مؤشرات قياسه نجد:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب مصرفي بشكل دائم ومتواتر.
- نسبة المحتفظين بحساب مصرفي خلال سنة مضت.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.[2]

[1] أسامة فراح–رحمة عبد العزيز، **مرجع سابق**، ص 651.

[2] العباس بهتاس–حميد رسول، **أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية**، مجلة معارف، المجلد: 14، العدد: 02، جامعة البويرة، الجزائر، 2019، ص216.

ثالثا–جودة الخدمات المالية.

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، فبعد الجودة ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر عليه مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.[1]

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي:

- **القدرة على تحمل التكاليف**: ونقصد به مدى الاحتفاظ بالحساب المصرفي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
- **الشفافية**: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة.
- **الراحة والسهولة**: يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
- **حماية المستهلك**: ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.
- **التثقيف المالي**: ويقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
- **المديونية أو السلوك المالي**: وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضون بالسداد صمن فترة زمنية معينة.
- **العوائق الائتمانية**: الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية، ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات[2].

[1] بختة بطاهر– عبد الله عقون، **الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول**، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، يومي: 27–28نوفمبر 2018، ص05.

[2] أسامة فراح–رحمة عبد العزيز، **مرجع سابق**، ص ص652–653.

المطلب الثاني: ركائز تعزيز الشمول المالي وآلياته.

يتطلب تعزيز الشمول المالي جملة من الركائز والآليات نوجزها فيما يلي:

أولا–ركائز تعزيز الشمول المالي.

يمكن إيجاز الركائز المتطلبة في النقاط التالية:[1]

- **دعم البنية التحتية المالية:**

تعتبر هذه الركيزة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، وتعد من أهم الركائز التي تحقق بيئة ملائمة وقوية له، ويجب تحديد أولوية تجهيز هذه البنية والتي تتضمن ما يلي:

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

2. الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات والمنتجات المالية بمختلف أنواعها من فروع المصارف، خدمات الهاتف المصرفي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.

3. تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية وهذا لتسهيل تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات المالية.

4. تقديم الخدمات المالية بغرض خفض تكاليف هذه الخدمات من خلال الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الالكترونية.

5. توفير قواعد بيانات شاملة خاصة فيما يتعلق بالبيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

- **الحماية المالية للمستهلك:**

وهذا من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتسيير الحصول على الخدمات المالية بأقل من التكاليف وبجودة عالية وفي الوقت المناسب، وتزويدهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الاستثمار المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة والمهمشة.

- **تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فات المجتمع:**

يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق وارساء الشمول المالي من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها من طرف الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر أخذا بعين الاعتبار ما يلي:

[1] صلاح الدين بوشيبة، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021-2022، ص18-20.

1.مراعاة احتياجات العملاء ومتطلباتهم عند تصميم الخدمات والمنتجات المالية لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض، الادخار، التأمين ووسائل الدفع مع الاهتمام بالتمويل.

2. التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية من خلال توفير المزيد من الخيارات للعملاء بما يشمن جودة الخدمات المقدمة.

3.تخفيض التكاليف المتمثلة في الرسوم والعملاء غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تقدم مقابل دفع العملاء.

- **التثقيف المالي:**

يعتبر التثقيف المالي والتوعية المالية من الركائز التي يتوجب على كل دولة الاهتمام بها من خلال وضع واعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعلم والتثقيف المالي، والعمل على تطوير هذه الاستراتيجيات من طرف الجهات الحكومية والقطاع الخاص وكل الأطراف ذات العلاقة بهدف تعزيز الوعي والمعرفة المالية لكل الفئات الخاصة وكل فئات المجتمع خاصة الفئات المستبعدة والمهمشة.

ثانيا–آليات تعزيز الشمول المالي.

تتمثل آليات تعزيز الشمول المالي في النقاط التالية:[1]

- **تحسين فرص الحصول على الخدمات المالية:**

حيث يعد التوسع في استخدام التكنولوجيا الجديدة ونماذج أعمال المبتكرة من أهم سبل تعزيز عرض الخدمات المالية وايصالها مثل سداد الفواتير واجراء المعاملات المالية من خلال الهاتف المحمول.

[1] نادية لوزري، **واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه**، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمنت، العدد: 02، مجلد: 02، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص26.

- **التثقيف المالي:**

تعاظمت أهمية التثقيف المالي بعد الأزمة المالية العالمية وهو مزيج من الوعي والمعرفة التثقيف المالي في زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية على التطوير وزيادة معدلات الادخار.

- **بيئة تشريعية مواتية:**

يتطلب تحويل المجتمع إلى الشمول المالي توافر بيئة تشريعية مناسبة تحدد الحقوق والواجبات، حيث يعتبر القانون بمثابة الإطار التشريعي الذي يتيح مواجهة الجرائم الالكترونية.

- **رقمنة الخدمات المالية:**

وجود نظام دفع حديث وآمن وفعال مثل نظام الدفع بالهاتف النقال والصراف الآلي ونظام عرض وتحصيل الفواتير الكترونيا يخلق مجالا متكافئا لمقدمي الخدمات المالية وتمكين العملاء الماليين والاستفادة من خلال خفض التكاليف وتقليل المخاطر حيث تمثل الخدمات المالية الرقمية بوابة مربحة فعالة للوصول للخدمات المالية الرسمية، وهي محرك أساسي لأتمتة العمليات المالية من قطاع الأعمال للأفراد ومن الحكومة للأفراد.

- **البيانات والأبحاث:**

حيث تلعب البيانات والأبحاث دورا هاما في تمكين الجهات الرقابية وصناع القرار من تحديد التفاصيل في استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء من جهة وتحديد المعوقات التي تواجه مقدمي الخدمات من جهة أخرى.

المطلب الثالث: سياسات تعزيز الشمول المالي.

لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع 35 حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول، وتشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي:[1]

- **الوكيل المصرفي:**

أثبتت سياسات تعاقد المصارف مع نقاط البيع بالتجزئة الغير مصرفية كوكلاء الخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع المصارف وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذ قنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد إلى وكلاء للمصارف فحسب، بل وكلاء للشمول المالي، إن التعاون بين المصارف والوكلاء أصبح ممكنا، حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز البسيطة.

- **الدفع عبر وسائل الانترنت:**

إن انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحولات المالية أكثر سهولة، حيث يتم الوصول لها بنفس الوقت، وأيضا عملت على توسيع نطاق الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع المصارف سابقا.

- **تنويع مقدمي الخدمات المالية:**

حيث اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية تدعي استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغيرة، تراخيص مصرفية للتحولات المصرفية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

- **إصلاح المصارف الحكومية:**

تلعب المصارف الحكومية في كثير من البلدان دورا هاما في القطاع المصرفي وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث نجد من 37 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من المصارف كأصول، وتعتبر المصارف العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن المصارف العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة.

---

[1] عبير أماني قربوسي-نادية حبيب، **تبني الدفع الالكتروني في البنوك ودوره في تعزيز الشمول المالي-دراسة اقتصادية تحليلية بالقطاع البنكي خلال الفترة2015-2020-**، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2020-2021، ص49-50

- **حماية المستهلك:**

إن تباين المعلومات بين المستهلكين والمصارف فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، ويتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا، ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء، تتأكد العديد من المؤسسات بأن العملاء يتلقون الخدمة شكل جيد.

- **سياسة الهوية المالية:**

في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط حول بعض القروض ويتم اعفاء العملاء ذوي الدخل المحدود من بعض المعلومات، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، حيث بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات المصارف وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض.

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الالكترونية بتعزيز الشمول المالي.

إن الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التنسيق بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية ضمن آليات مشتركة وموحدة يزيد من المنافع المتأتية من الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى مصادر التمويل وخفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي، وسنتطرق في هذا المبحث إلى معوقات الشمول المالي، دور كل من المصارف المركزية والمصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي والعلاقة بين هذا الأخير وبين الخدمات المالية الالكترونية.

المطلب الأول: دور المصارف في تعزيز الشمول المالي.

تقوم المصارف وغيرها من الجهات الفاعلة في مجال الخدمات المالية إلى حد كبير في تيسير عمليات العرض التي تمنع الفئات الاجتماعية الفقيرة والمحرومة من الوصول إلى النظام المالي، وتقوم المؤسسات المالية المصرفية بدور الوسيط بين شرائح المجتمع المستبعدة والخدمات المالية، وتقوم هذه المؤسسات بتعبئة المدخرات واعطائها للمحتاجين ومن ثم فإن ذلك سيساعد الفقراء على تحسين استخدام الأموال الصغيرة التي يمتلكونها، ويعتبر ذلك جزءا من سياسية الشمول المالي، وسنتطرق من خلال هذا المبحث إلى دور كل من المصارف المركزية والمصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي.

أولا–دور المصارف المركزية في تعزيز الشمول المالي.

تلعب المصارف المركزية دورا رئيسيا في دعم وتنسيق سياسات الشمول المالي وقد أظهر تحليل للمصرف الدولي شمل 56 دولة يفيد تولي المصارف المركزية دور القيادة في استراتيجيات الشمول المالي في 71% من تلك الدول، ومن خلال التجارب الدولية يمكن عرض ما يمكن أن تقوم به المصارف المركزية من أدوار:

- رعاية وتوجيه إعداد استراتيجية الشمول المالي.
- تشجيع إنشاء شركات متخصصة لتقديم الخدمات أو تمكين الشركات القائمة للتحول إلى مؤسسات خاضعة للتنظيم والسماح لها بتوسيع نطاق أعمالها بزيادة رأس المال أو تلقي الودائع بالنسبة لتلك المؤسسات التي تفي بمعايير تحوطية محددة.
- الموافقة على قنوات توزيع بديلة للخدمات المالية مثل وكلاء الخدمات المصرفية باستخدام الهاتف المحمول أو بدون فروع مصرفية.
- تحسين البنية المالية الأساسية من خلال انشاء مكاتب ائتمانية وتوسيع نطاق انتشارها وتحسين أنظمة المدفوعات.
- تعزيز التثقيف والتعليم المالي.

وتهدف مجموعة المبادئ التسعة للشمول المالي الابتكاري التي أقرتها قادة مجموعة العشرين عام 2010 إلى تهيئة بيئة مواتية سياسيا وتنظيميا لتحقيق الشمول المالي من خلال وسائل مبتكرة ومن بين هذه المبادئ اتباع

سياسات تعزز المنافسة وتقديم حوافز سوقية لتوفير سبل الحصول على التمويل المستدام واستخدام مجموعة واسعة من الخدمات ذات التكلفة المعقولة وتحقيق التنوع في مقدمي الخدمات وتشجيع الابتكار التكنولوجيا كوسيلة لتوسيع نطاق الوصول إلى النظام المالي واستخدامه بالإضافة إلى أهمية حماية المستهلك وتمكينه من الالمام بالشأن المالي وبناء قدراته في هذا المجال.[1]

ثانيا–دور المصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي.

يتمثل دور المصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي في النقاط التالية:

- ابتكار خدمات مالية جديدة ومتنوعة (المدفوعات، حسابات التوفير، الحسابات الجارية، التحويلات، المدخرات، الائتمان، الإقراض، التمويل، التأمين.... الخ)
- توفير العمالة الماهرة في تقديم هذه الخدمات وتنظيم دورات تدريبية للعاملين باستمرار.
- تقديم الخدمات بجودة عالية بما يحقق ميزتها التنافسية ويحافظ على ولاء العملاء لها في مواجهة البنوك الأخرى.
- عدم استغلال العملاء عند التمويل والاقتراض والعمل على تخفيض رسوم الخدمات المالية المقدمة.[2]

[1] بن يوسف خلف الله–دلال شتوح، **تطورات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بالمؤسسات المصرفية بالجزائر–دراسة ميدانية على عينة من متعاملي مصرف السلام**، الملتقى الوطني الافتراضي حول: الدفع الالكتروني في الجزائر الحاضر ورهانات المستقبل، جامعة المدية، الجزائر، 2021/05/22، ص08.

[2] أحمد سعيد البكل، ايمان فاروق الحداد، **الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر**، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد: 15 العدد: 14، أفريل 2022، ص163.

المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي.

تعد الخدمات المالية الالكترونية وسيلة تساعد على إخراج الناس من الفقر، ويقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشاريعهم الخاصة وكسب دخل ثابت، والمؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية فحسب بل تقوم أيضا بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان وتطوير أعمالهم الخاصة.[1]

حيث أن الأساس النظري للعلاقة بين الخدمات المالية الالكترونية والشمول المالي هو الفرضية القائلة بأن عددا كبيرا من أفراد المجتمع وأصحاب المؤسسات الصغيرة المستبعدين من الشمول المالي يمتلك هاتفا محمولا، وأن توفير الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة والأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن من الوصول إلى التمويل لجميع أفراد المجتمع وأن التوسع في استخدام الهاتف المحمول بين جميع الأشخاص من جميع مستويات الدخل قد أتاح للمنظمات الوصول إلى الخدمات وتقديمها للمصارف التي تعاني من نقص التمويل بشكل أكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة من ذي قبل.[2]

وتحقق الخدمات المالية الالكترونية العديد من الفوائد التي تساعد على تعزيز الشمول المالي، والتي من أهمها:

- تحسين وصول التمويل لعملاء المصارف في المجتمعات الريفية والفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى المصارف الموجودة في القطاع الرسمي.
- الخدمات المالية الرقمية سهلة الاستخدام، يمكن أن يوفر منصة أكثر ملاءمة للأفراد للقيام بالمعاملات المالية الأساسية بما في ذلك مدفوعات الكهرباء وامدادات المياه وتحويل الأموال إلى العائلة والأصدقاء.
- تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى مزيد من الشمول المالي وتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاعات غير المالية.
- الخدمات المالية الالكترونية لديها القدرة على توفير خدمة مصرفية منخفضة التكلفة.
- تهدف الخدمات المالية الالكترونية لزيادة الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاديات الرقمية عن طريق توفير وصول مباشر إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة.
- يمكن أن يكون للابتكار في الخدمات المالية الالكترونية آثارا إيجابية طويلة الأجل على الأداء المصرفي.

---

[1] صلاح الدين بوشيبة، **مرجع سابق**، ص54.

[2] خالد صبيح الهادي تهامي، **دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة–دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة**، قسم إدارة الأعمال، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، مجلد: 13، العدد: 02، أفريل2022، ص1072.

- تفيد الخدمات المالية الالكترونية الحكومات من خلال توفير منصة لتسهيل الزيادة في إجمالي الانفاق الذي يولد إيرادات ضريبية.
- يمكن الكثير من المودعين التبديل بسهولة بين المصارف في غضون دقائق.
- يساعد الشمول المالي الرقمي في تقليل السيولة المحلية، كما انه فعال في خفض مستويات التضخم المرتفعة في الدول النامية.
- يمكن أن يؤدي الشمول المالي الرقمي إلى تحسين رفاهية الأفراد والشركات التي لديها منصة رقمية موثوق بها يمكن من خلالها الوصول إلى الأموال الموجودة في حساباتهم المصرفية لتنفيذ عمليات مالية.
- يمكن للخدمات المالية الالكترونية خفض تكلفة تلقي المدفوعات.
- يمكن للشمول المالي الرقمي من التحول من النقد إلى الدفوعات الرقمية.[1]

[1] خالد صبيح الهادي، **مرجع سابق**، ص1072-1073.

المطلب الثالث: معوقات الشمول المالي.

إن توافر الخدمات المالية والمصرفية واستخدامها تعترضها مجموعة من المعوقات، مثل إمكانية الوصول المادي والقدرة على تحمل التكاليف والأهلية والأطر التشريعية، وفي الاقتصادات الأكثر فقرا تزداد تحديات الوصول إلى الخدمات المالية، بعد المسافات وضعف روابط النقل وضعف الهياكل الأساسية للاتصالات المقترنة بانخفاض الكثافة السكانية، ومع ذلك حتى في الحالات التي تتوفر فيها الخدمات الآن لاتزال بعض الأفراد والشركات غالبا ما تواجه صعوبات في استيفاء معايير الأهلية التي ينص عليها مقدمو الخدمات الالية مثل الوثائق ومتطلبات الضمان، وعلاوة على ذلك فإن رسوم المعاملات المرتفعة أو معدلات الفائدة المفرطة وطبيعة ونوعية الخدمات المالية تحد أيضا من حصول الشرائح الفقيرة على التمويل للفقراء، وتتظافر هذه الصعوبات لتكون عائقا أمام الوصول إلى المؤسسات المصرفية والمالية الرسمية مما يدفع الأفراد علة الاعتماد على الخدمات غير الرسمية مثلا المرابين والأسرة أو الأصدقاء.

وتوجد العديد من المعوقات المشتركة التي تحد من انتشار أو اتساع قاعدة الشمول المالي في العديد من دول العالم، وهي تكون على جانب العرض والطلب على الخدمات المالية وفيما يلي نوضح هذه المعوقات كالآتي:

- **مستوى الدخل:**

الوضع المالي هو دائما ذو أهمية في الحصول على الخدمات المالية، حيث أن الناس الفقراء يجدون صعوبة في الحصول على الخدمات المالية حتى في حال تصميم الخدمات المالية خصيصا لهم، لأن حواجز الادراك والتمييز في الدخل بين مجموعة برامج الإقراض يدفعهم إلى استبعاد شرائح المجتمع الأكثر فقرا والوصول إلى أصحاب الدخل المرتفع، وكذلك كثير من الناس الفقراء يواجهون مشكلة الدخل غير المنتظم والتدفقات النقدية غير المنتظمة تكون من الأسباب الرئيسية في الاستبعاد المالي وبالتالي يؤثر على تحقيق الشمول المالي.

- **مستوى معرفة القراءة والكتابة:**

عدم وجود الوعي المالي حول فوائد الخدمات المالية والمصرفية لأفراد المجتمع المستبعدين من النظام المالي الرسمي أصبح من العقبات التي تعيق الشمول المالي، وقلة هذا الوعي يكون أكثر خطورة أمام المصارف من أجل تحقيق الشمول المالي قياسا بالزبائن الجدد الذين سيتم ضمهم إلى القطاع المالي والمصرفي والمحافظة عليهم، وفي عدد من الدول والأقاليم قد تم الانتقال السريع إلى اقتصاد السوق على مدى سنوات العشرين عام الماضية إذ عمدت المدارس إدخال برامج التثقيف المالي، إلا ان الذين تجاوزوا سن المدرسة لن يستفيدوا من هذه المدارس، مما أدى إلى قلة الخبرة في اتخاذ القرارات المالية الرشيدة ، كما أن الكثير من شرائح السكان ليس لديهم تجربة تاريخية أو خبرة بالنظام المالي الرسمي مما يجعلهم لا يرغبون أو يترددون في المشاركة في النظام المالي الرسمي، لذا فإن التثقيف المالي هي عملية تمكين وتثقيف المستهلكين، حتى يتسنى لهم الاطلاع والدراية المالية

بالطريقة التي لها صلة بحياتهم وتجعل بالإمكان استخدام هذه المعرفة لتقييم المنتجات والخدمات المالية واتخاذ قرارات واعية مما يسهم في توسيع قاعدة الشمول المالي.

- **انعدام كفاءة السوق:**

قد لا ترى المؤسسات المالية الرسمية ميزة تنافسية لحب الشرائح المستبعدة في توفير سبل الوصول للخدمة أو قد تعوقها أعباء تنظيمية عن توسيع نطاق قاعدة عملائها، وفي الوقت نفسه قد لا يسمح للمؤسسات المالية غير الرسمية مثل المنظمات غير الحكومية والجمعيات الحصول على تراخيص أو الوصول إلى فوائد أخرى كالتي يتمتع بها القطاع المالي والمصرفي الرسمي في حال غياب اللوائح والتنظيمات المناسبة، وهذا يوضح أن هناك عدم توازن بين القطاع المالي الرسمي وغير الرسمي من حيث التنظيم واللوائح والإجراءات والامكانيات وغيرها التي تجعل السوق يفقد الكفاءة في جذب شرائح المجتمع المستبعدة ماليا.

- **تعقيد المنتجات المالية:**

إن التطور السريع للمنتجات المالية والمصرفية المتطورة (على سبيل المثال تعقيد إدارة الصناديق وأنظمة التقاعد)، وفي بعض الحالات التسويق غير العادل للمنتجات المالية قد خلق عقبة إضافية لبعض شرائح المجتمع الذين هم بالفعل لم يعتادوا التعامل مع المنتجات المالية الأساسية مثل الحسابات المصرفية وبرامج الادخار وهذا ما يبعدهم طوعا عن استخدام الخدمات المالية والمصرفية.

- **التكاليف العالية:**

يمثل ارتفاع تكاليف المعاملات وانعدام الضمانات العينية (على سبيل المثال الضمانات العقارية-الضمانات النقدية والكفالات المصرفية) حاجزين هامين أمام حصول الفقراء على الخدمات المالية، وقد حاولت بعض المؤسسات المتخصصة في التمويل المتناهي الصغر التي تخدم الفقراء للتغلب على هذه المشاكل بطرق ابتكارية مثل خطط الإقراض والسداد في موعد الاستحقاق، وقد يرغب الناس في الانسحاب من التعامل في القطاع المالي والمصرفي الرسمي إذا وجدوا أن القطاع المالي غير الرسمي يوفر الخدمات والمنتجات بتكاليف منخفضة وراحة وثقة عالية.

- **سهولة الوصول إلى خدمات الائتمان البديلة:**

يعني إمكانية حصول الأفراد ذوي الدخل المنخفض على كمية جيدة من الائتمان البديل، إذ أن الائتمان البديل المقدم من قبل قطاع غير رسمي مثل الأهل والأصدقاء وأصحاب المحلات التجارية والمرابين عادة ما يكون أكثر جاذبية وخالي من المتاعب مقابل الحصول على قرض من أحد المصارف التجارية، حيث أن بعض الفقراء الذين لا يملكون أصولا يجدون أنه من المستحيل الحصول على الائتمان من القطاع المالي الرسمي بدون الضمانات وهذا ما يدفعهم إلى وضع ثقتهم في المقرضين الذين يوفرون الائتمان البديل بسهولة بدون الاعتماد على المصارف التجارية.

- **قضايا الجنس وعامل العمر:**

إن الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية الرسمية غالبا ما يكون محدودا للنساء لأن أغلب النساء لا تملك أصولا مثل الأراضي والعقارات كضمان للحصول على الائتمان، على عكس الرجال يمكنهم الحصول على الائتمان بسهولة أكثر من خلال الضمانات المقدمة التي يمتلكونها، أما عامل العمر يجعل مقدمي الخدمات المالية يركزون على شرائح المجتمع متوسطة العمر لأنهم أكثر استخداما للخدمات المالية والمصرفية قياسا بكبار السن أو صغار السن، هذا يؤدي بدوره إلى استبعاد واقصاء شريحة كبيرة من المتقاعدين والذين هم في الغالب كبار السن من الوصول إلى المؤسسات المالية والمصرفية.

- **ضعف الانتشار المصرفي:**

إن عدم إتاحة الخدمة للعملاء في جميع المناطق قد يمنع عدم الوصول الفعلي لنقاط خدمة الناس من البحث عن الخدمات المالية الرسمية خاصة في المناطق الريفية أو الأماكن التي بها عدد قليل من الفروع وماكينات الصراف الآلي أو غير ذلك من طرق الوصول إلى حساب ما.

- **الافتقار إلى البنية التحتية المالية:**

يؤثر ذلك على المقترض والمقرض في الوصول إلى المعلومات التي تخص السجلات الائتمانية العامة ومكاتب الائتمان الخاص وكذلك المعلومات التي تخص الزبائن مثل الأهلية القانونية، الإفصاح عن الالتزامات المالية...، وبالإضافة على ذلك فإن القوة الائتمانية تعتمد على عمق المعلومات الائتمانية وتغطية السجلات الائتمانية ومكاتب الائتمان لاسيما أن نقص أو ضعف السجلات المالية يمكن أن يؤدي إلى العديد من المشاكل، حيث تعتمد المؤسسات المالية على وكالات التصنيف الائتماني لتقدير الملاءة الائتمانية لإجراء فحوصات الائتمان الأولي والتي تؤثر على تطوير الشمول المالي.

- **أهداف الفرد:**

يتأثر الشمول المالي أيضا بالاحتياجات الائتمانية لمختلف شرائح المجتمع وينشأ الطلب على الائتمان من قبل أفراد المجتمع لتغطية عدد من الأنشطة مثل الإسكان والمشاريع المتناهية الصغر والعمليات الزراعية واحتياجات استهلاكية، ونظرا للصعوبات في الوصول إل المصادر الرسمية للائتمان بالنسبة للأفراد الفقراء والشركات الصغيرة التي تعتمد على مدخراتهم الشخصية أو الموارد المحدودة في الاستثمار في مجال الإسكان والصحة والتعليم وتنظيم أنشطة المشاريع فإن ذلك يحول دون تحقيق الشمول المالي.

- **الحواجز الثقافية والنفسية:**

مثل اللغة والشك أو الخوف من المؤسسات المالية، حيث أن الأزمة المالية الأخيرة أدت إلى تآكل الثقة في المؤسسات المالية المصرفية وفي عدد من الدول دفع الناس إلى سحب أموال كثيرة من المؤسسات المصرفية، فالمجتمع أصبح يشعر بان المصارف ليست مهتمة بالشرائح الفقيرة وقد أدى ذلك إلى الاستبعاد الذاتي لكثير

من الفئات ذات الدخل المنخفض فضلا عن المعوقات الدينية، حيث يبتعد بعض الأشخاص عن الشمول المالي بسبب عدم توفر المنتجات التي تكون مناسبة له من الناحية الدينية.

- **القوانين والتشريعات المعقدة:**

حيث تعاني بعض الدول من توافر مجموعة من القوانين والتشريعات التي تعمل على تعقيد الحياة بدلا من تسهيلها ودون وجود أي مبررات مثلا لابد من حمل جنسية دولية للبدء في مشروع في نيجيريا مثلا.

- **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:**

وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك مما يؤدي إلى زيادة الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات.

- **السياسات الخاطئة وغير الرشيدة:**

هناك دول تنعم بنوع معقول من الاستقرار السياسي ولكن نجد أن سياسات الإصلاحات الاقتصادية لا تحل المشاكل الموجودة بل تساهم في إيجاد وخلق مشاكل أخرى، ولذلك فإنه لابد من مراعاة المعلومات والبيانات الحديثة ومعرفة ما يحتاجه الناس فعلا وليس ما يريده الساسة أو الاقتصاديون قبل أي عملية إصلاحية جديدة، حيث أن السياسات الخاطئة تؤدي إلى إبعاد الشرائح الفقيرة مثل المزارعين والعمال عن الاندماج تحت مظلة النظام المالي الرسمي، كما أن فشل الحكومة في تنفيذ سياساتها يؤثر على تنمية الشمول المالي، وعليه فإن فعالية الحكومة في السيطرة على الفساد وضمان بيئة سياسية مستقرة يعني إبراز تقدم أكبر وبالتالي إمكانية إجراء معالجة للمعوقات الرئيسية للشمول المالي.[1]

[1] نغم حسين نغمة-أحمد نوري حسن مطر، **الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس**، كلية اقتصاديات الأعمال، جامعة النهرين، 2019، الاردن، ص 46-50.

خلاصة:

يعتبر الشمول المالي ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع الاقتصادي وذلك عن طريق تطوير النظام المصرفي، فالشمول المالي هو السبيل الوحيد لضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لجميع فئات المجتمع وخاصة الفئات المهمشة والضعيفة ذات الدخل المنخفض بسعر اقل وبشكل عادل من قبل الجهات الفاعلة.

وقد تبنت مجموعة العشرين G20 أبعادا يتم من خلالها قياس الشمول المالي تمثلت في ثلاث نقاط وهي: الوصول، الاستخدام وجودة الخدمات المالية، ولكل بعد من هذه الأبعاد العديد من المؤشرات الخاصة به.

ويهدف الشمول المالي إلى اشراك المستبعدين ماليا في القنوات الرسمية المالية وتوسيع قاعدة المودعين والمدخرين مما ينمي مصادر الحصول على الأموال بالنسبة للمصرف ويعزز من تنافسية هذا الأخير من خلال بعد جودة الخدمات المالية عن طريق استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين مستوى الخدمات المالية.

وتحقق الخدمات المصرفية الإلكترونية العديد من الفوائد لمستخدمي الخدمات المالية، فهي تساهم في زيادة فرص وصول التمويل إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة وتخفض النفقات التي يتحملها الأفراد والمشرعات نتيجة التعامل مع المؤسسات المالية.

وعليه فإن الخدمات المصرفية الالكترونية تلعب دورا كبيرا في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال تسهيل إمكانية الوصول للخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بتكاليف أقل وفي الأوقات المناسبة.

وهنا يكمن دور الخدمات المصرفية الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي، وهذا ما سنتطرق إليه في الفصل الموالي.

الفصل الثالث:

واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي-دراسة عينة من المصارف العمومية بولاية المدية-

تمهيد:

تعتبر الجزائر كغيرها من الدول التي أدركت أهمية الشمول المالي وتبنت استراتيجية وطنية لتعزيزه، حيث أنه وفي ظل التطور الكبير الذي شهده العالم في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال كان لزاما على المصارف والمؤسسات المالية أن تستفيد من هذه الثورة التكنولوجية بما يمكنها من توفير آليات جديدة لوسائل الدفع لرفع مستوى الخدمات والارتقاء بها والحصول على رضا وثقة المتعاملين، وقد شرعت الجزائر في تقديم بعض وسائل الدفع الالكترونية من خلال إصدار البطاقات المصرفية ووضع الموزعات الآلية ونهائيات الدفع الالكتروني وكذا الانضمام إلى شبكات الدفع العالمية.

ويعد الدفع الالكتروني الاتجاه العام الذي تعمل الحكومة الجزائرية على السعي نحوه والوصول إليه لما له من آثار إيجابية مهمة في دعم وتعزيز الاقتصاد الجزائري وتأمين مستوى معيشة أفضل يليق بالجميع عن طريق تفعيله وتطبيقه على أوسع نطاق ومن ثم تحقيق وإرساء الشمول المالي.

ولقد ارتأينا في هذا الفصل تسليط الضوء على واقع استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عن طريق تفعيل وسائل وقنوات الدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في إرساء وتعزيز الشمول المالي، ونظرا لقلة الدراسات الميدانية بالجامعات الوطنية حول العلاقة بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي ارتأينا استطلاع آراء عينة من المصارف العاملة بولاية المدية باستخدام استبيان لاختبار مدى صحة فرضيات الدراسة، حيث يعتبر الاستبيان الخيار الملائم لقياس درجة تطابق وجهات نظر الجانب النظري مع التطبيق الفعلي لوسائل الدفع الالكتروني وذلك من خلال إجراء المعاملات الإحصائية للبيانات المجمعة من الاستبيان باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للدراسات الاجتماعية spss.

وقصد الإلمام بجوانب الدراسة تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث:

- **المبحث الأول: واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي.**
- **المبحث الثاني: منهجية الدراسة.**
- **المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.**

المبحث الأول: واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي.

أضحى استخدام وسائل وقنوات الدفع الالكترونية في الجزائر أمرا لابد منه من أجل مواكبة التطورات الحاصلة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال، الأمر الذي ينعكس إيجابا على تحقيق الشمول المالي وتعزيزه من خلال تسهيل الوصول للخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وخاصة الفئة المهمشة والمستبعدة ماليا، وسنتطرق من خلال هذا المبحث إلى قنوات ووسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في الجزائر مع التركيز على المصارف العمومية الستة باعتبار أن الجهاز المصرفي الجزائري تسيطر عليه المصارف العمومية، فالقطاع المصرفي الجزائري ظل محتكرا من طرف الدولة إلى زمن غير بعيد وبقي كذلك إلى غاية صدور قانون النقد والقرض 90-10 الذي فسح المجال أمام الخواص والأجانب للاستثمار فيه حيث لاتزال المصارف العمومية تسيطر على السوق المصرفية الجزائرية، كما سنتطرق إلى واقع استخدام الدفع عبر الأنترنت والهاتف المحمول في الجزائر لنعرض في الأخير بعض الإحصائيات حول تطور الدفع الالكتروني مع توضيح دور هذا الأخير في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: قنوات ووسائل الدفع الالكتروني المستخدمة في الجزائر.

تستخدم في الجزائر العديد من البطاقات سواء محلية او دولية، كما يتم استخدام ثلاثة أنواع من الصراف الآلي، وسنحاول في هذا المطلب تسليط الضوء على أنواع كل من أجهزة الصراف الآلي والبطاقات المصرفية المستخدمة في الجزائر.

أولا: أجهزة الصراف الآلي

المستخدمة في الجزائر.

تتمثل أجهزة الصراف الآلي المستعملة في الجزائر في:

- **الموزعات الآلية للأوراق النقدية:** هي أجهزة مثبتة على واجهات المصارف أو مكاتب البريد أو على مستوى محلات التسوق الكبرى مثلا: أرديس بالمحمدية بالعاصمة، تستخدم لسحب الأموال عن طريق البطاقات البنكية أو البريدية منتشرة عبر مختلف ربوع الوطن.
- **الشباك الآلي للبنك:** هذه الأجهزة شبيهة بالأولى، إلا أنها تختلف عنها في كونها لا تستخدم لسحب الأموال فقط وإنماللسحب والدفع والتحويل وغيرها من العمليات المختلفة عن طريق البطاقة المصرفية الخاصة بالمصرف.[1]
- **نهائي الدفع الالكتروني:** هذه الأجهزة مثبتة لدى التجار في المحلات تشرف على تركيبها المصارف والمؤسسات المالية، تستخدم لتسديد ثمن المقتنيات.[2]

---

[1] تجمع النقد الآلي، نشاط السحب على جهاز الصراف الآلي، من الموقع: https// giemonetique.dz/ar/activite-retrait sur atm، تاريخ الاطلاع:2023/06/17.

[2] تجمع النقد الآلي، نشاط الدفع على محطة الدفع الالكتروني، من الموقع: https//giemonetique.dz/ar/activité paiment sur tpe،تاريخ الاطلاع:2023/06/17.

ثانيا: البطاقات المصرفية المستخدمة في الجزائر.

تقوم المصارف العاملة في الجزائر بإصدار بطاقات مصرفية سواء كانت محلية او دولية وفيما يلي سنعرض البطاقات المصرفية التي تصدرها أهم المصارف العاملة في الجزائر.

1–البنك الوطني الجزائري BNA.

قام البنك الوطني الجزائري بإطلاق بطاقة ببنكية مسبقة الدفع تمنح مجانا لزبائن البنك من الأفراد وأصحاب حسابات الشيكات أو حسابات التوفير، حيث يقدمونها بدورهم إلى أشخاص آخرين، وتسمح هذه البطاقة لحامليها بإجراء معاملات السحب والدفع للأموال التي سبق تعبئتها لهذا الغرض كما تسمح بإجراء العديد من العمليات المصرفية تشمل إجراء عمليات الدفع على مستوى نقاط البيع المزودة بأجهزة الدفع الالكتروني وإجراء معاملات الدفع عبر الانترنت على مواقع تجار الويب المنخرطين في شبكة الدفع ما بين البنوك، كما يتعلق الأمر أيضا بإجراء عمليات السحب النقدي على أجهزة الصرافات الآلية المتصلة بشبكة الخدمات المصرفية الالكترونية ما بين البنوك وعلى الشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري إلى جانب الاطلاع على رصيد حساب الدفع المسبق وعلى آخر عشر عمليات مصرفية عبر الموزعات الأوتوماتيكية للأوراق والشبابيك الأوتوماتيكية للبنك الوطني الجزائري،[1] كما يتعامل بباقة من البطاقات تتمثل في البطاقات بصيغتها الكلاسيكية والذهبية للأفراد، بطاقة التوفير للمدخرين، بطاقة الأعمال الخاصة بالمهنيين و بطاقة الأعمال الخاصة بالمؤسسات.[2]

2–بنك التنمية المحلية BDL.

يقدم بنك التنمية المحلية باقة من البطاقات المحلية والدولية تتمثل في:

2–1بطاقات الدفع الالكترونية CIB: ويتعامل المصرف بنوعين من بطاقات CIBوهيCIBالكلاسيكية و CIBالذهبية وهي بطاقة ببنكية تسمح بالقيام بالعمليات البنكية مع ضمان السرعة والأمان، يمكن استعمالها 24/24 ساعة و7/7أيام وتمكن من:

- الدفع عن طريق آليات الدفع الالكتروني في المساحات التجارية.
- الدفع عبر الانترنت.
- السحب والدفع عن طريق موزعات الدفع الالكتروني.
- الاطلاع على الرصيد في موزعات الدفع الالكتروني مع إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت.[3]

[1] البطاقة البينكية مسبقة الدفع البنك الوطني الجزائري، الإذاعة الجزائرية من الموقع الالكتروني:https// news.radioalgerie.dzتاريخ الاطلاع:2023/05/09.

[2] البطاقة الذهبية والكلاسيكية، بطاقة التوفير، بطاقة الأعمال الخاصة بالمهنيين وبطاقة الأعمال الخاصة بالمؤسسات، البنك الوطني الجزائري، من الموقع الالكتروني:https//www.bna.dz ، تاريخ الاطلاع: 2023/05/09.

[3] بطاقة cibالالكترونية، بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني:https//www.bdl.dz-carte-cibتاريخ الاطلاع :2023/05/10.

2–2بطاقة كوربورايت الفضية وكوربورايت الذهبية: وهي بطاقات متخصصة موجهة إلى المهنيين والمؤسسات من أجل تغطية مختلف النفقات، صالحة للاستعمال 24/24ساعة و 7/7 أيام، تسمح بالقيام ب:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني.
- الدفع عن طريق الانترنت.
- السحب عن طريق موزعات السحب الالكتروني.
- إمكانية متابعة العمليات عن طريق الانترنت بواسطة خدمة E-BDL.

2–3.بطاقة ماستر كارد الدولية (ماستر كارد تيتانيوم، ماستر كارد بلاتينيوم): وهي بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات التحويل والدفع، خدمة الدفع الالكتروني وسحب الأموال في الخارج 24/24ساعة و7/7 أيام بكل أمان بفضل معيار الأمان ويمكن لأي شخص طبيعي بالغ الحصول على بطاقة ماستر كارد الدولية بالعملة الصعبة، وتسمح هذه البطاقة ب:

- الدفع عن طريق أجهزة الدفع الالكتروني.
- الدفع عن طريق الانترنت.
- السحب بواسطة موزعات الدفع الالكتروني وموزعات الدفع والسحب الالكتروني.
- الاطلاع على الرصيد عبر موزعات الدفع الالكتروني.[1]

2–4 بطاقة فيزا كارد: هي بطاقة دولية تسمح بالقيام بعمليات الدفع عن طريق الانترنت أو عن طريق آليات الدفع الالكتروني أو حتى سحب الأموال عن طريق موزعات السحب أو الدفع الالكتروني في الخارج في كل أنحاء العالم، يتعامل بنك bdlبنوعين من بطاقات فيزا: فيزا الكلاسيكية وفيزا الذهبية.[2]

3–بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR: يقوم بنك بدر بإصدار والتعامل بالبطاقات المصرفية التالية:

3–1.بطاقة الدفع ما بين البنوكcibالذهبية :هي عبارة عن بطاقات بين البنوك ذات مدة صلاحية قدرها عامين وصالحة للاستخدام في الجزائر فقط، تمكن من إجراء عمليات الدفع والسحب بكل أمان على مدار 07/07أيام كما انها تمكن من إجراء:

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الالكتروني «TPE» لدى التجار.
- عمليات السحب من الموزعات الآلية للمصرف«DAB»والشبابيك الآلية للمصرف«GAB»
- الاطلاع على الرصيد من خلال الموزعات والشبابيك الآلية عبر شبكة "بدر بنك".

ويتم إصدارها ل:

[1] بطاقة كوربورايت الفضية والذهبية–بطاقة ماستر كارد الدولية لبنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني: https//www.bdl.dz/internationale.تاريخ الاطلاع:2023/05/10.

[2] بطاقة فيزا كارد، بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني:www.bdl.dz/cartevisa //https تاريخ الاطلاع: 2023/05/10.

- الأشخاص الطبيعيون أصحاب الحسابات البنكية بالدينار.
- الأشخاص الطبيعيون الذين يمارسون مهنة معترف بها حسب الأصول مع دخل ثابت.
- ممثلو أو وكلاء الشركات او المؤسسات التي لديها حساب بنكي جاري في هذه الحالة يتم إصدار البطاقة على الحساب المصرفي للشركة.

2-3.بطاقة بدر توفير: هيعبارة عن بطاقة مصرفية مرتبطة بحساب دفتر التوفير «LEB» أو دفتر التوفير للفلاح «LEF» بفوائد او بدون فوائد، تقدر مدة صلاحيتها بعامين وصالحة للاستخدام في الجزائر فقط، ويمكن من خلالها إجراء العمليات بكل أمان على مدار 24/24سا و7/7أيام كما أنها تمكن من إجراء:

- عمليات الدفع من خلال أجهزة الدفع الالكتروني «TPE» لدى التجار.
- عمليات الدفع عبر الانترنت.
- عمليات السحب من الموزع الآلي للمصرف «DAB» والشبابيك الآلية للمصرف «GAB».
- عمليات التحويل من الحساب المصرفي إلى الحساب الادخاري من خلال الشبابيك الآلية «GAB» عبر شبكة بدر بنك.

ويتم إصدارها للأشخاص الطبيعيين أصحاب دفتر التوفير «LEB» أو دفتر التوفير للفلاح «LEF».[1]

3-3.البطاقة البنكية الدولية: يستخدم المصرف نوعين من البطاقات المصرفية الدولية: البطاقة البنكية الكلاسيكية ماستر كارد والبطاقة البنكية تيتانيوم، تعمل هاتان البطاقتان على:

- السحب من الموزعات الألية «DAB» والشبابيك الآلية «GAB» في الخارج التي تحمل شعار ماستر كارد.
- تسديد المشتريات، السلع والخدمات من خلال البطاقات البنكية لأجهزة الدفع الالكتروني «TPE»التي تحمل شعار ماستر كارد.
- عمليات الدفع عبر الانترنت في المواقع الالكترونية المؤمنة التي تحمل شعار ماستر كارد.

كما لها عدة امتيازات تتمثل في:

- التحكم في النفقات الخاصة بالحساب وتسيير دقيق بدون مخاطر.
- قبول عالمي عبر عدة ملايين من نقاط البيع.
- تغطية واسعة لأجهزة الصراف الآلي عبر كافة أنحاء العالم.
- الانفتاح على التجارة الالكترونية عبر الانترنت أو من خلال أحد التطبيقات.
- ولوج دائم وآمن في الخارج على مدار 24سا/24سا وخلال 7أيام /07أيام.

[1] بطاقة بدر توفير، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من الموقع الالكتروني:https//badrbanque.dz ،تاريخ الاطلاع:2023/05/09.

- يوفر بروتوكول الدفع الآمن وضمان الأمن بفضل تقنية البطاقة البنكية الذكية «EMV».[1]

4–البنك الخارجي الجزائري: يوفر بنك الجزائر الخارجي لزبائنه بطاقتي الدفع والسحب محليتين تتمثل في بطاقة CIBالكلاسيكية وبطاقة CIBالذهبية، كما يوفر باقة من البطاقات الدولية تتمثل في: بطاقات ماستر كارد، بطاقات الأعمال العالمية وبطاقات أمريكان اكسبراس.[2]

5–القرض الشعبي الجزائري: يقدم القرض الشعبي الجزائري مجموعة من البطاقات المحلية تتمثل في بطاقات الدفع ما بين البنوك الكلاسيكية والتي تسمح للزبون بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الأسبوع وعلى مدار الساعة وإجراء الدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الالكتروني، كما تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت وتضمن تأمين معزز (بطاقة مزودة برقاقة الكترونية).

5–1. بطاقة الدفع ما بين البنوك الذهبية: وهي بطاقة ذات حد أقصى مميز تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت ودفع المقتنيات عن طريق البطاقات لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الالكتروني، كما تتميز بأنها سهلة الاستخدام تسمح للزبون بالسحب والدفع كل أيام الأسبوع وعلى مدار الساعة وتضمن تأمين معزز لبطاقة مزودة بشرية الكترونية.

5–2.بطاقة المؤسسات (كوربورايت): وهي بطاقة آمنة تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد، كما تسمح هذه البطاقة بتحديد تسمية الشركة بوضوح (مطبوعة على وجه البطاقة) بشكل منفصل عن حامل البطاقة وتسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الالكتروني والسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري) كما تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت لدى مواقع التجار المعتمدين على شبكة الانترنت.

5–3.بطاقة المؤسسات+كوربورايت: هي بطاقة ذات حد أقصى مميز تسمح بتحديد اسم الشركة بوضوح بشكل منفصل عن اسم حامل البطاقة وهي بطاقة آمنة تسمح بربط عدة بطاقات بحساب واحد وتسمح بالدفع لدى جميع التجار المزودين بمنصات الدفع الالكتروني وبالسحب النقدي من أجهزة الصراف الآلي (اختياري) كما تسمح بالدفع عبر شبكة الانترنت لدى مواع التجار المعتمدين على شبكة الانترنت.[3]

6–الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP: يوفر المصرف بطاقة التوفير carte épargne«CE» وهي بطاقة مزودة بشريحة متوافقة مع المعايير الدولية تتيح إجراء عمليات السحب والدفع في أي مكان وفي أي وقت، يتم

[1] البطاقة البنكية الدولية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من الموقع الالكتروني:https//badrbanque.dz ، تاريخ الاطلاع: 2023/05/09.

[2] بطاقةcibالكلاسيكية والذهبية، بطاقة ماستر كارد وبطاقات الأعمال العالمية، بطاقة امريكان اكسبرس، البنك الخارجي الجزائري، منالموقعالالكتروني:_ http//www.bea.dz/cartes.php، تاريخ الاطلاع: 2023/05/10.

[3] بطاقة الدفع مابين البنوك الذهبية، بطاقة المؤسسات، بطاقة المؤسسات+كوربورايت، القرض الشعبي الجزائري، من الموقع الالكتروني:_ https//www.cpa.bank.dzتاريخ الاطلاع: 2023/05/09.

إصدارها لحساب صاحب التوفير من قبل وكالته المحلية، صالحة لمدة 5 سنوات قابلة للتجديد تلقائيا عند انتهاء الصلاحية.[1]

المطلب الثاني: الدفع عبر الهاتف وعبر الانترنت في المصارف العمومية.

أطلقت العديد من المصارف تطبيقات الدفع عبر الهاتف النقال وعن طريق الانترنت على غرار البنك الوطني الجزائري، البنك الخارجي الجزائري وغيرها من المصارف العمومية العاملة بالجزائر وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

1–البنك الوطني الجزائري:

أطلق البنك الوطني الجزائريBNAتطبيق جديد يحمل تسميةBN@ticيسمح بإجراء الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف المحمول ومتوفر 24ساعة على مدار 07 أيام، والتطبيق متوفر على متجر البلاي ستور بشكل مجاني ويمكن تحميله بكتابة BNAticفيما سيتم توفير التطبيق قريبا على متجر آبل، ومن مزاياه: إمكانية ارسال الأموال فيما بين مستخدمي البنك والاطلاع على الرصيد وغيرها من الخدمات الرقمية التي يوفرها البنك.

كما سبق وأطلق البنك الوطني الجزائري خدماتNet Banking في شهر أفريل2017، ما يسمح للعملاء بتنفيذ المعاملات المصرفية عبر الانترنت.[2] وبتاريخ: 2023/03/19 أطلق تطبيقا للدفع دون لمس عبر الهاتف النقال في الجزائر والذي يعتمد على رموز شريطية ذكية QRcodeوقد أطلق عليه اسم: WIMPAY.BNA، ويوفر هذا التطبيق لزبائن البنك الكثير من الاعدادات مثل عمليات الدفع عبر الرموز الشريطية الذكية والاطلاع على الرصيد وكشف العمليات المحققة.[3]

2–بنك التنمية المحلية :

يقدم بنك التنمية المحلية خدمة البنك الالكتروني e-BDL وهو عبارة عن اشتراك يسمح للعملاء بالاطلاع على حساباتهم البنكية في أي وقت دون عناء التنقل إلى البنك عن طريق الهاتف النقال او الانترنت، يمكن من:

- الاطلاع على الحسابات البنكية.
- القيام بعمليات الدفع العادية أو الجماعية.
- تحميل الرصيد.
- طلب دفتر الشيكات.[4]

---

[1] بطاقة التوفير CEالصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، من الموقع الالكتروني:https//www.cnepbanque.dz.تاريخالاطلاع:2023/05/10.

[2] تطبيقBN@ticوخدمات NetBanking، البنك الوطني الجزائري، من الموقع الالكتروني:https//www.androydi.com تاريخ الاطلاع:2023/05/15.

[3] تطبيقWIMPAY.BNA، البنك الوطني الجزائري، من الموقع الالكتروني: https//www.aps.dz/ar/economieتاريخ الاطلاع:2023/05/15.

[4] خدمة البنك الالكترونيe-BDL، بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني: http//www.bdl.dz/arabe/e-banking.htmlتاريخ الاطلاع: 2023/05/15.

3–بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يوفر بنك الفلاحة والتنمية الريفية خدمة BADR net والتي تمكن من الاستفادة من الخدمات البنكية من المنزل عبر الانترنت.[1]

4–البنك الخارجي الجزائري :

يقدم البنك الخارجي الجزائري تطبيق BEA-MOBILEوهو تطبيق مجاني للهاتف المحمول يمكن العملاء من تسيير حساباتهم في أي وقت وفي أي مكان بكل أمان عن طريق الهاتف النقال.[2]

5–القرض الشعبي الجزائري:

أطلق القرض الشعبي الجزائري خدمة CP@-e وهي خدمة دفع الكتروني مرتبطة ببطاقة الدفع: cpa-cibتتيح للزبائن القيام عن بعد وعبر الانترنت وبأمان تام بعملية شراء السلع والخدمات من مواقع التجار الالكترونيين الجزائريين التي تقبل الدفع عبر الانترنت عن طريق بطاقات الدفع البينبنكيةcib وهي خدمة متاحة ل 24ساعة /24 وطيلة أيام الأسبوع[3]كما أطلق القرض الشعبي الجزائري تطبيق mobile CPA، حيث يمكن من الاطلاععلى الحسابات وتسييرها عن طريق الهاتف الذكي عير الانترنت وبكل امان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع كما تمكن من:

- الاطلاع على رصيد الحسابات.
- إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (اقل من واحد مليون دينار).
- تحميل كشف التعريف البنكي RIB.
- التواصل مع الوكالة عن طريق البريد الالكتروني أو الهاتف بكل أمان.
- تحديد موقع جميع وكالات القرض الشعبي الجزائري وتحديد المسار الدقيق.
- مراقبة تطور الرصيد.
- تحويل العملات.
- تشخيص الحسابات.[4]

6–الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

يقدم الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط خدمة الدفع عبر الانترنت من خلال خدمة E-Banking.[5]

---

[1]خدمة BADRnet، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من الموقع الالكتروني:https//www.badrbanque.dz تاريخ الاطلاع: 2023/05/15.

[2]خدمةBEA-MOBILE، البنك الخارجي الجزائري، من الموقع الالكتروني:.https//www.bea.dz-mobile تاريخالاطلاع: 2023/05/15.

[3]خدمةCP@-e، القرض الشعبي الجزائري من الموقع الالكتروني:https//www.cpa-bank.dz تاريخالاطلاع: 2023/05/15.

[4]خدمةE-Banking، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، من الموقع الالكتروني:https//www.cpa-bank.dz تاريخ الاطلاع:2023/05/15.

[5]خدمة E-Banking، الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، من الموقع الالكتروني: https//www.cnepbanque.dzتاريخ الاطلاع:2023/05/15.

المطلب الثالث: تطور استخدام قنوات الدفع الالكتروني في الجزائر ودورها في تعزيز الشمول المالي.

تساهم وسائل الدفع الالكتروني في إرساء الشمول المالي، حيث أنها تسهل من عملية وصول الخدمات المصرفية إلى كافة فئات المجتمع، وقد عرف التعامل بوسائل وقنوات الدفع الالكتروني في الجزائر تزايدا مستمرا، وهذا ما سنبينه من خلال هذا المطلب وذلك بعرض أهم الإحصائيات المتعلقة بتطور الدفع الالكتروني في الجزائر.

وحسب قاعدة بيانات الشمول المالي لسنة 2017، فإن مؤشرات الشمول المالي في الجزائر هي كالآتي:[1]

- نسبة ملكية الحسابات للأفراد البالغين أكثر من 15 سنة تقدر ب: 43%.
- نسبة ملكية الحسابات للنساء أكثر من 15سنة تقدر ب: 29%.
- نسبة إجراء أو تلقي مدفوعات رقمية في العام الماضي تقدر ب: 26%.
- نسبة الرواتب المسلمة أو التحويلات الحكومية إلى حساب تقدر ب: 14%.

أولا: تطور عمليات السحب على الصراف الآلي:

عرفت عمليات السحب على أجهزة الصراف الآلي تزايدا مستمرا في السنوات الأخيرة وهو ما يساهم في تسهيل وصول فئات عديدة للخدمات المصرفية من خلال هذه الأجهزة المنتشرة، وهذا التزايد موضح في الجدول الآتي:

[1] قاعدة بيانات الشمول المالي لسنة 2017، مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، من الموقع الالكتروني:
https//datatopics.worldbank.org/g20fidata/country/Algeria. تاريخ الاطلاع:2023/05/15.

جدول رقم (3–1): تطور عمليات والمبلغ الإجمالي للسحب على أجهزة الصراف الآلي

السنة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب	المبلغ الإجمالي لمعاملات السحب (دج)
2016	6.868.031	98.822.524.500,00
2017	8.310.170	126.398.291.000,00
2018	8.833.913	136.233.452.000,00
2019	9.929.652	164.116.233.000,00
2020	58.428.933	1.073.004.953.000,00
2021	87.722.789	1.728.937.064.000,00
2022	128.035.361	2.182.896.695.000,00
جانفي2023	13.506.843	251.678.806.500,00
فيفري2023	11.619.314	218.312.568.000,00
مارس2023	15.693.042	308.857.838.500,00

المصدر: تجمع النقد الآلي، من الموقع الالكتروني: https//giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm، تاريخ الاطلاع: 10/ 2023/05.

يتضح لنا من خلال الجدولأن معاملات السحب على جهاز الصراف الآلي ومبالغ هذه المعاملات في ارتفاع مستمر، الأمر الذي يدل على زيادة استخدام أجهزة الصراف الآلي في عمليات السحب وهذا نظرا لإتاحتها خارج أوقات عمل المصارف وحتى في المناسبات، هذا ما يعزز مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، كما نلاحظ الارتفاع الهائل لعمليات السحب من سنة 2019 إلى سنة 2020 والسنوات التي تليها، وهذا بعد انضمام بريد الجزائر إلى تجمع النقد الآلي وتحقيق تبادل المعلومات بين البطاقة البنكية الذهبية التي أصبحت سارية المفعول منذ 05 جانفي2020، حيث أخذت في الحسبان معاملات أجهزة الصراف الآلي الخاصة ببريد الجزائر، كما يرجع الأمر إلى الظروف الصحية الاستثنائية التي عاشتها البلاد بسبب أزمة كوفيد19، والتي تتطلب بروتوكولا صحيا يستدعي التباعد الجسدي مما ساهم في زيادة استخدام هذه الأجهزة. وهو ما ساهم في تعزيز الشمول المالي.

ثانيا: تطور الدفع عبر الانترنت:

أصبح الدفع عن طريق الانترنت أمرا في غاية الأهمية كونه يسهل أداء الالتزامات دون عناء التنقل أو الارتباط بزمن معين، وقد عرف العدد الإجمالي للمعاملات عبر الانترنت هو الآخر تزايدا مستمرا، وهذا ما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم(3–2): تطور معاملات الدفع عبر الانترنت والمبالغ الإجمالية لها.

السنة	عدد المعاملات عبر الانترنت	المبلغ الإجمالي للمعاملات عبر الانترنت (دج)
2016	7.366	15.009.842,02
2017	107.844	267.993.423,40
2018	1769.982	332.592.583,28
2019	202.480	503.870.361,61
2020	4.593.960	5.423727.074,80
2021	7.821.346	11.176.475.535,68
2022	9.048.125	18.151.104.423,96
جانفي 2023	983.892	1.897.808.059,28
فيفري 2023	758.561	1.737.581.931,22
مارس2023	920.679	2.013047.901,86

المصدر: تجمع النقد الآلي، من الموقع الالكتروني:

https//giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activité-paiement-sur internet.تاريخ الاطلاع: 2023/05/10

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه تزايد المعاملات عبر الانترنت والمبلغ الإجمالي لها، حيث عرفت المعاملات عن طريق الانترنت ارتفاعا مستمرا، الأمر الذي يدل على الإقبال المتزايد على هذا النوع من الدفع، كما نلاحظ أيضا الارتفاع الكبير لعدد المعاملات من سنة 2016 إلى سنة 2017وهذا يعود إلى الانطلاق الرسمي للدفع الالكتروني في الجزائر منذ تاريخ 04 أكتوبر 2016.

كما أن العدد الإجمالي للمعاملات عرف ارتفاعا هائلا من سنة 2019 إلى سنة 2020، ويرجع الامر إلى الظرف الصحي الاستثنائي الذي عاشته البلاد في الآونة الأخيرة منذ سنة 2020 والذي ساهم بشكل كبير في زيادة الإقبال على هذا النوع من المعاملات، وهو ما يعزز من الشمول المالي.

ثالثا: تطور معاملات الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني:

يعد الدفع عبر نهائيات الدفع الالكتروني عاملا مهما في تسديد المقتنيات دون شرط وجود السيولة أو دون تكلف عناء التنقل لمراكز البريد أو الوكالات المصرفية لسحب الأموال، حيث يمكن تسديد ثمن المقتنيات بمجرد حمل البطاقة في ظل وجود هذه الأجهزة لدى البائع او مقدم الخدمة.

وقد عرف عدد المعاملات عبر نهائيات الدفع الالكتروني تزايدا مستمرا من سنة لأخرى، وهذا ما يبينه الجدول الآتي:

جدول رقم(3–3): تطور المعاملات عبر نهائيات الدفع الالكتروني والمبالغالإجمالية لها.

السنة	عدد المعاملات عبر نهائيات الدفع الالكتروني	المبلغ الإجمالي للمعاملات (دج)
2016	65.501	444.508.902,40
2017	122.694	861.775.368,90
2018	190.898	1.335.334.130,76
2019	274.624	1.916.994.721,11
2020	711.777	4.733.820.043,01
2021	2.150.529	15.113.249.499,92
2022	2.712.848	19.343.056.538,17
جانفي 2023	269.944	2.167.355.583,93
فيفري2023	246.111	2.126.695.456,87
مارس 2023	321.387	2.541.383.168,47

المصدر: تجمع النقد الآلي، من الموقع الالكتروني:http//giemonetique.dz/ar/activité-paiement-sur-tpe تاريخ الاطلاع:2023/05/15.

يتضح لنا من خلال الجدول الارتفاع المستمر لعدد المعاملات التي تتم عبر هذه الأجهزة وكذا تزايد المبالغ لهذه المعاملات وهذا ناتج منطقيا عن زيادة عدد العمليات التي تتم عبرها، الأمر الذي يعني أنها تلقى تجاوبا من طرف مستخدميها، كما يمكن إرجاع هذه الزيادة إلى الثقة التي تعززت اتجاه هذه الأجهزة وبالتالي توسعت دائرة استخدامها، الأمر الذي يجعلها مساهمة في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الثاني: منهجية الدراسة.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على آراء أفراد عينة الدراسة حول أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي في مجموعة من المصارف العمومية العاملةبولاية المدية، بداية سنحاول تحديد المنهج المعتمد في الدراسة بعدها نتعرف على مجتمع وعينة الدراسة ثم سنتطرق إلى محتوى الاستبيان والاختبارات المتعلقة به وفي الأخير الاختبارات الإحصائية المستخدمة لتحليله.

المطلب الأول: منهج ومجتمع وعينة الدراسة.

أولا: منهج الدراسة

اعتمدنا المنهج الوصفي التحليلي باعتباره المنهج المناسب لموضوع بحثنا والذي سنحاول من خلاله معرفة أثراستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في مجموعة من المصارف العمومية العاملة بولاية المدية.

ثانيا: عينة الدراسة

تتكون عينة الدراسةمن موظفي: البنك الوطني الجزائري بوكالة البرواقية، بنك التنمية المحلية وكالة البرواقية، القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية، بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة المدية والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط وكالة المدية، قد يكون عدد الأفراد المكون لعينة الموظفين صغيرا نوعا ما وذلك لكبر حجمه وصعوبة دراسته، حيث تم اختيار هذه العينة الميسرة، تم توزيع الاستبانات كالآتي:

- 14استبيانا على موظفي البنك الوطني الجزائري وتم استرجاع 11استبانة.
- 07 استبانا على موظفي بنك التنمية المحلية وتم استرجاع 07 استابانات.
- 15 استبانة على موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وتم استرجاع 08استنبانات.
- 12 استبانا على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وتم استرجاع09 استبانات.
- 18 استبانا على موظفي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–وكالة المدية–، وتم استرجاع 10 استبانة.

وعليه مجموع الاستبانات الموزعة هو 66 استبانا، استرجع منها 45استبانة.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة.

لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة استخدمنا الاستبيان الذي يعد من أكثر أدوات البحث شيوعا في مجال الدراسات والبحوث المسحية، كما قمنا بتصميمه في ضوء الدراسات السابقة التي تناولت الموضوع.

بناءً على مشكلة الدراسة وأهدافها، وبناءً على ما استفدنا منه من أدبيات الدراسة (الإطار النظري واستبيانات الدراسات السابقة) قمنا بتصميم استبيان للدراسة طبقا للمحاور الأساسية المحددة في الدراسة، وقد قسمنا الاستبيان إلى جزئيين نعرضها كاللاتي:

الجزء الأول يتعلق بالبيانات الشخصية لعينة الدراسة، وباعتبارها فئة الموظفين، أسئلةالطالبة بأخذ بعض المواصفات الضرورية.

كما قمنا بتخصيص **الجزء الثاني** لمحورين:

المحور الأول متعلق باستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية(المتغير المستقل)، حيث اشتمل (20) عبارة.

المحور الثاني متعلق بالشمول المالي(المتغير التابع)، حيث اشتمل (14) عبارة.

واشتمل الاستبيان ككل على (**34**) عبارة، تم صياغتها بالأسلوب الثابت الايجابي، وهذا حتى يمكن معالجتها وفقا الأساليب الإحصائية والسلم المستخدم.

ثانيا: المقياس المستخدم.

تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابة العينة على عبارات الاستبيان، ويعتبر هذا المقياس أكثر المقاييس استخداما، وهو يتكون من خمسة خيارات، كما يوضحه الجدول الاتي:

الجدول رقم (3–4): الخيارات المكونة لمقياس ليكرت الخماسي.

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غيرموافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من اعدد الطالبة بناء على المعطيات السابقة.

وحتى يمكن قياس اتجاهات أفراد العينة تم إعطاء نقاط لهذه الاختيارات، بحيث أعطيت الدرجة (5) للاستجابة موافق بشدة والدرجة (4) للاستجابة موافق والدرجة (3) للاستجابة محايد والدرجة (2) للاستجابة غير موافق والدرجة (1) للاستجابة غير موافق بشدة، وتم تقسيم السلم إلى خمسة مجالات لتحديد درجة الموافقة كما يوضحه الجدول الاتي:

جدول رقم(3–5): قيمة الوسط المرجح ودرجات الموافقة لعينة الدراسة.

المجال	الوسط المرجح	درجة الموافقة
المجال الأول	1 اقل 1.8	ضعيفة جدا
المجال الثاني	1.8 اقل 2.6	ضعيفة
المجال الثالث	2.6 اقل 3.4	متوسطة
المجال الرابع	3.4 اقل 4.2	عالية
المجال الخامس	4.2 اقل 5	عالية جدا

المصدر: منإعداد الطالبة

واعتبرنا المتوسطات في الجدول رقم (**3–5**) هي الحد الفاصل بين مستوى الاستجابات في أداة الدراسة وذلك لمتوسط الاستجابة للعبارات أو البعد أو المحور.

من خلال هذا الجدول يمكن أن نستنتج أن تحديد الاتجاه في هذه الدراسة يكون وفق الآلية التالية:

1. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1 أقل 1.8) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي المصارف المذكورة سابقا ضعيف جدا على ما جاء فيالعبارة.

2. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (1.8 اقل 2.6) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي المصارف المذكورة سابقا ضعيف على ما جاء في العبارة.

3. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (2.6 اقل 3.4) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي المصارف المذكورة سابقا متوسط على ما جاء في العبارة.

4. إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (3.4 اقل 4.2) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي المصارف المذكورة سابقا عالي على ما جاء في العبارة.

5.إذا كان المتوسط الحسابي المرجح للعبارة يتراوح بين (4.2 أقل5) فهذا يعني أن اتجاه عينة الدراسة من موظفي المصارف المذكورة سابقا عالي جدا على ما جاء في العبارة

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

استخدمنا برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: S.P.S.SSciences(الإصدار 25) للقيام بعملية التحليل الإحصائي للبيانات والتوصل إلى الأهداف الموضوعة في إطار هذه الدراسة، كما تم اعتماد مستوى دلالة (**0.05**) الذي يقابله مستوى ثقة (**0.95**) لتفسير نتائج كل الاختبارات التي تم إجراؤها.

واستخدمنا الاختبارات المعلمية لأنها اختبارات مناسبة في حالة وجود بيانات ترتيبية، حيث أن مقياس ليكرت المستخدم في الدراسة يعتبر مقياسا ترتيبيا، كما اعتمدنا على الأدوات الإحصائية التالية:

1. اختبار التوزيع الطبيعي.

2. قياس معامل الثبات.

3. قياس الاتساق الداخلي.

4. التحليل الوصفي للبيانات الشخصية.

5. التحليل الوصفي للمتغيرات المستقلة والتابعة.

6. تحليل معامل الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الثالث: ثبات وصدق أداة الدراسة.

استعنا لصدق أداة الاستبيان، باختبار التوزيع الطبيعي وقياس الثبات والاتساق الداخلي الاستبيان في عينة الدراسة الاستطلاعية البالغ حجمها 45 مفردة، وذلك باختبار التوزيع الطبيعي وبحساب معامل الثبات ومعاملات الارتباط.

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي.

قبل أن نشرع في الدراسة قاما باختبار التوزيع الطبيعي لعينة الدراسة كما يبينه الجدول الأتي:

الجدول رقم(3–6): اختبار التوزيع الطبيعي.

اختباركولمجروف One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test		
المحور	**القيمة الاحتمالية Sig.**	**عدد مفردات العينة**
استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	**0.986**	**45**
الشمول المالي	**0.667**	**45**

المصدر: من إعداد الطالبةبناء على نتائج برنامج (Spss25).

يتضح من الجدول رقم (**3–6**)أن اختبار التوزيع الطبيعي (Kolmogorov-Smirnov)جاء باحتمالية معنوية بقيمة0.986 لمحور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية، وباحتمالية معنوية بقيمة 0.667 لمحور الشمول المالي وهما قيمتانأكبر من **0.05** وعلية فعينة الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي مما يسمح بإجراء باقي الاختبارات.

ثانيا: ثبات أداة الاستبيان.

من أشهر مقاييس الثبات الداخلي مقياس ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha Coefficient) الذي يستخدم في حالة وجود أكثر من بديلين للإجابة، وهذا لمعاجلة عبارات الاستبيان للتأكد من ثباتها وبعدها نحصل على معامل الثبات الكلي، كما يوضحه الجدول الاتي:

جدول رقم(3–7) اختبار قيم معامل الثبات لمحاور الاستبيان.

ترتيب المحاور	عنوان المحاور	عدد العبارات	معامل الثبات
1	**محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية**	**20**	**0.922**
2	**محور الشمول المالي**	**14**	**0.931**
	الثبات العام للاستبيان	**34**	**0.955**

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على تحليل الاستبيان ببرنامج(Spss25).

يتضح من الجدول رقم(**3–7**) أن جميع عبارات المحاور جاءت بمعامل ثبات أكبر من **0.600** وهي درجة عالية من الثبات كما جاء معامل الثبات للاستبيان ككل**0.955**وعليه فان عبارات الاستبيان على درجة عالية جدا من الثبات والاستقرار.

ثالثا: الاتساق الداخلي لمحور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

استعمالنا معامل سبيرمان(Spearman correlation coefficient) لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات عناصر محور **استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية** والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه هذه العبارات.

الجدول رقم (3–8): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	الموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	0.660**	0.000
2	البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	0.571**	0.000
3	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	0.675**	0.000
4	سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	0.628**	0.000
5	يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.	0.640**	0.000
6	تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب عملاء جدد	0.608**	0.000
7	تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	0.640**	0.000
8	البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.	0.730**	0.000
9	البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	0.680**	0.000
10	التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	0.804**	0.000
11	أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	0.609**	0.000
12	يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	0.716**	0.000
13	يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	0.452**	0.000
14	أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب.	0.635**	0.000
15	يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	0.629**	0.000
16	يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	0.630**	0.000

17	الرسائل النصية القصيرة SMSتتيح تعزيز التواصل مع العملاء.	0.601**	0.000
18	يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	0.609**	0.000
19	تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	0.524**	0.000
20	يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	0.512**	0.000
	محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	1	–

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25).

يتضح من خلال الجدول رقم(**3–8**)أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين(**0.452**) و (**0.804**) عند مستوى معنوية **0,000**وهيأقل من **0.01**الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة لمحور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

رابعا: الاتساق الداخلي لمحور الشمول المالي.

استعملنا معامل سبيرمان (Spearman correlation coefficient) لحساب معاملات الارتباط بين كل عبارة من عبارات **محور الشمول المالي** والدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي إليه هذه العبارات.سنحاول إظهار مختلف النتائج المتعلقة بدرجة الارتباط ودرجة المعنوية بين العبارات وبعد الشمول الماليبالاعتماد على معامل سبيرمان من خلال الجدول الآتي:

الجدول رقم (3–9): اختبار الاتساق الداخلي لعبارات محور الشمول المالي

الرقم	العبارات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
1	يخضع الأداء المالي للبنك لنظام محاسبي دقيق على كافة المستويات الإدارية.	0.674**	0.000
2	تتميز مهام وأدوار الموظفين بالبنك بالوضوح.	0.870**	0.000
3	تركز إدارة البنك على تخفيض وقت الإنجاز لتقليل التكلفة وزيادة الربحية.	0.496**	0.001
4	يوفر البنك برامج تدريبية مختلفة لتطوير أداء الموظفين.	0.823**	0.000
5	يحرص البنك على التعرف على حاجات ورغبات مختلف العملاء.	0.808**	0.000
6	تسعى إدارة البنك إلى المحافظة على حصتها السوقية.	0.645**	0.000
7	تهدف إدارة البنك إلى تبسيط إجراءات العمل.	0.659**	0.000
8	تقوم إدارة البنك بجذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها.	0.540**	0.000

9	يتم إنفاق مبالغ كافية لتطوير أداء الموظفين.	0.815**	0.000
10	يتوافر في البنك إطارات فنية كفؤة لتوفير الخدمات المصرفية بالجودة المرغوبة	0.784**	0.000
11	يحرص البنك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة لمختلف شرائح العملاء	0.717**	0.000
12	يتم تطوير إجراءات العمل لمواكبة التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك.	0.835**	0.000
13	تتميز إدارة البنك بسرعة معالجة شكاوى المراجعين (العملاء).	0.881**	0.000
14	تعتمد إدارة البنك نظام رقابة صارم على الأعمال المختلفة.	0.803**	0.000
	محور الشمول المالي	1	–

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25).

يتضح من الجدول رقم(**3–9**) أن قيمة معامل الارتباط محصورة بين(**0.496**) و(**0.881**) عند مستوى معنوية **0,000**وهياقل من **0.01**الذي يعني وجود دلالة إحصائية قوية، تدل على ارتباط العبارات المتضمنة محور الشمول المالي.

ويتضح من الجدولين رقم (**3–8**)، (**3–9**) أن معاملات الارتباطبين جميع العبارات المتضمنة عناصر الاستبيان دالة إحصائيا عند مستوى دلالة احتمالية اقل من **0.05**، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل عبارة **0.000** وهي اقل من **0.01** وهي دلالة إحصائية قوية جدا والذي يعني إعادة تجريب الاستبيان **100** تجربة سيقدم نفس النتائج، مما يؤكد صلاحية النموذج للاستعمال في موضوع الدراسة.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة.

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى التحليل الوصفي للبيانات الشخصية، وتحليل عبارات محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية (المتغير المستقل) ومحور الشمول المالي(المتغير التابع)، بالإضافة إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لمتغيرات البيانات الشخصية.

سنتناول من خلال هذا المطلب التحليل الوصفي للبيانات الشخصية الذي يشكل الجزء الأول من الاستبيان والمتضمن الصنف والفئات العمرية والمستوى التعليمي والوظيفة.

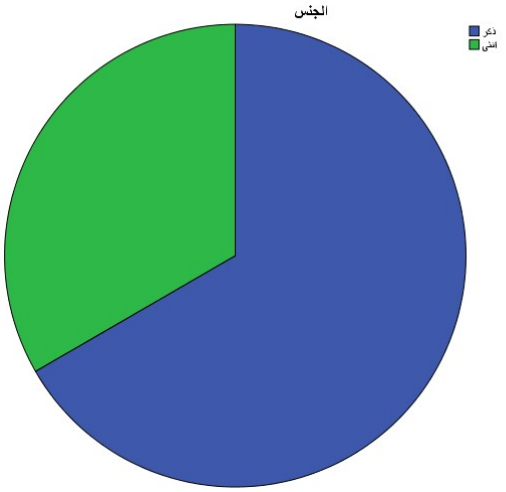
أولا: متغير الجنس.

الجدول رقم(3–10): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسبة
ذكر	30	%66.7
أنثى	15	%33.3
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناءا على نتائج برنامج (Spss25).

الشكل رقم(3–1): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

من الجدول رقم (3–10) والشكل رقم (3–1) نلاحظ أن **30** من الموظفين ذكور، ويمثلون ما نسبته **66.7%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة وهم الفئة الأغلب، و**15** منهم يمثلون ما نسبته **33.3%** من إجمالي أفراد العينة وهم الإناث، يبقى عدد الذكور أكبر من عدد الإناث في مجال العمل في البنوك.

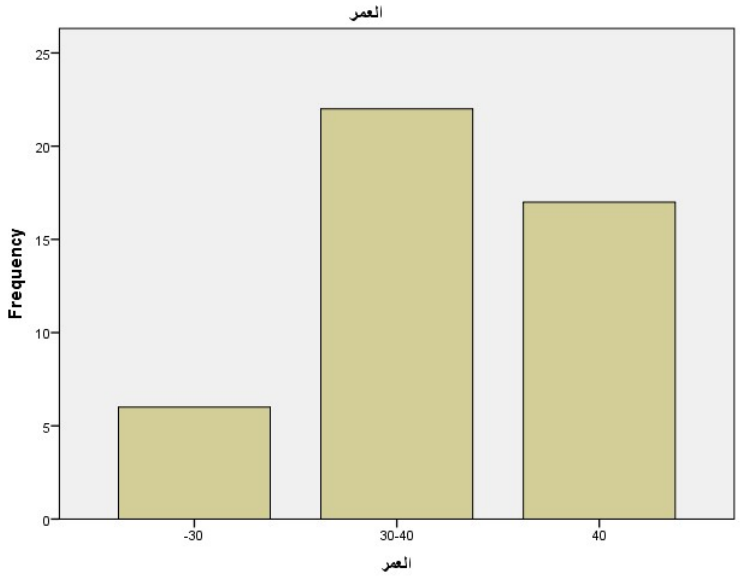
ثانيا: متغير الفئات العمرية.

الجدول رقم(3–11): توزيع أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.

الفئات العمرية	التكرار	النسبة
30سنة فأقل	6	%13.3
من31 إلى 40 سنة	22	%48.9
أكثرمن40سنة	17	%37.8
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

الشكل رقم(3–2): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم(**3–11**) والشكل رقم (**3–2**) أن ما نسبته **48.9%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم **من31 إلى 40 سنة** وهم الفئة الأغلب، و**17** منهم يمثلون ما نسبته **37.8%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم **أكثر من 40سنة**، بينما يوجد**6** منهم يمثلون ما نسبته **13.3%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة أعمارهم **30سنة فأقل**.

وعلى ضوء هذه النتيجة تتضح الشرائح العمرية المختلفة لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية تتراوح أعمارهم من 31إلى 40 سنة، بمعنى فئة الشباب هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من اختلافات الفئات العمرية في تحديد أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي، حيث يعكس اختلاف الشرائح

العمرية تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

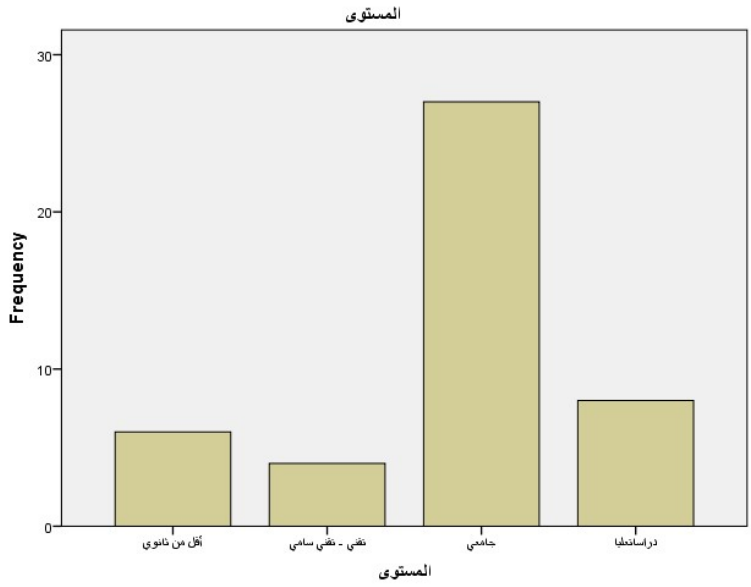
ثالثا: متغير المستوى التعليمي.

الجدول رقم(3–12): توزيع أفراد العينة حسب متغير المستوى التعليمي.

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة
ثانوي أو أقل	6	%13.3
شهادة تكوين تقني أو تقني سامي	4	%8.9
جامعي	27	%60
دراسات عليا	8	%17.8
المجموع	45	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

الشكل رقم(3–3): تمثيل أفراد العينة حسب متغير المستوى الدراسي.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم (**3–12**) والشكل رقم (**3–3**) أن فئة مستوى **الجامعي** من الموظفين المتقصين شكلوا الفئة الأكبر في عينة الدراسة، حيث حصلوا على **60%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة.

وعلى ضوء هذه النتيجة يتضح المستوى الدراسي المختلف لأفراد عينة الدراسة، وإن كانت الغالبية مستواهم الدراسي **جامعي** تليهم فئة **الدراسات العليا** بنسبة **8%**، بمعنى الفئة المثقفة هي الغالبة وهذا ما يعني إمكانية

الاستفادة من اختلافات المستويات التعليمية في تحديد أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف، حيث يعكس اختلاف المستوى الدراسي تنوع في الاتجاهات والمعارف والقدرات والمستويات الوظيفية والخبرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

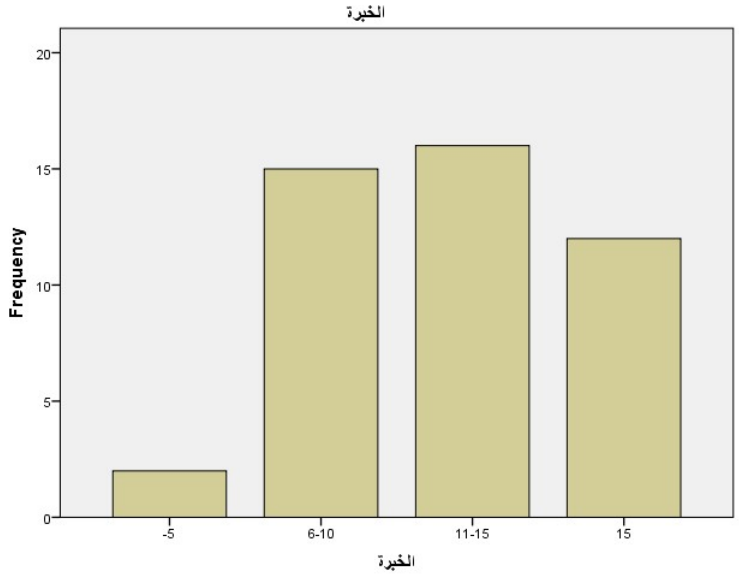
رابعا: متغير سنوات الخبرة بالبنك

الجدول رقم(3–13): توزيع أفراد العينة حسب متغير الخبرة.

عدد سنوات الخبرة بالبنك	التكرار	النسبة
5سنوات فأقل	2	%4.4
من 6 إلى 10سنوات	15	%33.3
من 11إلى 15 سنة	16	%35.6
أكثر من 15سنة	12	%26.7
المجموع	45	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

الشكل رقم(3–4): تمثيل أفراد العينة حسب متغير الخبرة.



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

من الجدول رقم (**3–13**) والشكل رقم (**3–4**) نلاحظ أن الفئة الأغلب هي من **11سنة إلى 15سنة** خبرة بالبنك للموظفين وتمثل ما نسبته **35.6%**من إجمالي أفراد عينة الدراسة، تليها فئة من **6سنوات إلى 10سنوات** وتمثل ما نسبته **33.3%**، أما فئة أكثر من **15سنة** فهي تمثل نسبة **26.7%**وهي نسب متقاربة فيما بينها، لتأتي في الأخير فئة**5سنوات فأقل** بنسبة **4.4%**.

وعلى ضوء هذه النتيجة يتضح لنا أن أغلب أفراد عينة الدراسة لديهم سنوات خبرة لا بأس بها في مجال العمل بالبنك، وهذا ما يعني إمكانية الاستفادة من خبراتهم في تحديد أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف العمومية، حيث تعكس الخبرة المهنية بالبنك درجة أكبر من الإدراك والمعرفة والقدرات، مما يعكس حقيقة الواقع وصدق نتائجه.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة.

سنحاول من خلال هذا المطلب تحليل عبارات محوراستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية ومحور الشمول المالي الذي يشكلان الجزء الثاني من الاستبيان من خلال المتوسط الحسابي والانحراف المعياري.

أولا: التحليل الوصفي لمحور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

1. التحليل الوصفي لعنصر البنوك الالكترونية:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر البنوك الالكترونية من خلال الجدول الاتي:

الجدول رقم(3–14): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر البنوك الالكترونية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	الموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	4.07	0.961	عالية
2	البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	3.27	1.081	متوسط
3	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	3.83	0.699	عالية
4	سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	3.03	0.928	متوسط
5	يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.	3.50	0.630	عالية
	عنصر البنوك الالكترونية	3.54	0.541	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم (**3–14**) أن المتوسط الحسابي لعنصر البنوك الالكترونية جاءا ب مقدار**3.54**بدرجة عالية، كما جاءت العبارات **1–3–5** بدرجات عالية وهذا إشارة لتوفر عنصر البنوك الالكترونية في محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسة بشكل عالي، كما جاء الانحراف المعياري للبعد**0.541**وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

2. التحليل الوصفي لعنصر البطاقات الالكترونية.

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر البطاقات الالكترونية من خلال الجدول الاتي:

الجدول رقم(3–15): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر البطاقات الالكترونية.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
6	تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب عملاء جدد	3.90	0.960	عالية
7	تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	3.60	1.003	عالية
8	البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.	3.87	0.629	عالية
9	البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	3.73	0.691	عالية
10	التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	4.10	0.803	عالية
	عنصر البطاقات الالكترونية	3.84	0.536	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم (**3–15**) أن المتوسط الحسابي لعنصر البطاقات الالكترونية جاءا بمقدار**3,86**بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات بدرجات عالية، هذا إشارة لتوفر عنصر البطاقات الالكترونية في محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسة–بشكل عالي، كما جاء الانحراف المعياري للبعد**0.536**وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

3. التحليل الوصفي لعنصر الصراف الآلي:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر الصراف الآلي من خلال الجدول الاتي:

الجدول رقم(3–16): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الصراف الآلي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
11	أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	4.30	0.952	عالية جدا
12	يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	4.23	0.935	عالية جدا
13	يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	4.23	0.504	عالية جدا
14	أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب.	3.17	1.11	متوسط
15	يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	4.13	0.507	عالي
	عنصر الصراف الآلي	4.01	0.436	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم (**3–16**) أن المتوسط الحسابي لعنصر الصراف الآلي جاءا بمقدار**4.01** بدرجة عالية، كما جاءت العبارات**11–12–13** بدرجات عالية جدا والعبارة 14 بدرجة متوسطة والعبارة رقم 15 بدرجة عالية، هذا إشارة لتوفر عنصر الصراف الآلي في محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسة بشكل عالي، كما جاء الانحراف المعياري للبعد**0.436** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

4. التحليل الوصفي لعنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة:

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات عنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة من خلال الجدول الاتي:

جدول رقم(3–17): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات عنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
16	يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	2.90	1.125	متوسط
17	الرسائل النصية القصيرة SMSتتيح تعزيز التواصل مع العملاء.	3.33	0.802	متوسط
18	يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	2.90	0.960	متوسط
19	تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	3.57	0.679	عالية
20	يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	3.03	0.679	متوسط
	عنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة	3.14	0.690	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم (**3–17**) أن المتوسط الحسابي لعنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة جاءا ب مقدار**3.14**بدرجة متوسطة، كما جاءت العبارات **16–17–18–20** بدرجات متوسطة، وهذا إشارة لتوفر عنصر الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة في محور استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسةبشكل متوسط، كما جاء الانحراف المعياري للبعد**0.690**وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

ثانيا: التحليل الوصفي لمحور الشمول المالي.

سنحاول تحليل تقديرات الموظفين لعبارات محورالشمول المالي من خلال الجدول الاتي:

الجدول رقم(3–18): المؤشرات الإحصائية لوصف عبارات محور الشمول المالي.

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافق
1	يخضع الأداء المالي للبنك لنظام محاسبي دقيق على كافة المستويات الإدارية	4.33	0.674	عالية جدا
2	تتميز مهام وأدوار الموظفين بالبنك بالوضوح.	3.93	0.809	عالية
3	تركز إدارة البنك على تخفيض وقت الإنجاز لتقليل التكلفة وزيادة الربحية.	3.73	0.863	عالية
4	يوفر البنك برامج تدريبية مختلفة لتطوير أداء الموظفين.	4.00	0.825	عالية

5	يحرص البنك على التعرف على حاجات ورغبات مختلف العملاء.	4.04	0.852	عالية
6	تسعى إدارة البنك إلى المحافظة على حصتها السوقية.	4.13	0.694	عالية
7	تسعى إدارة البنك إلى تبسيط إجراءات العمل.	4.15	0.672	عالية
8	تقوم إدارة البنك بجذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها	3.82	0.805	عالية
9	يتم إنفاق مبالغ مالية كافية لتطوير أداء الموظفين	4.07	0.889	عالية
10	يتوافر في البنك إطارات فنية كفؤة لتوفير الخدمات المصرفية بالجودة المرغوبة.	4.22	0.559	عالية جدا
11	يحرص البنك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة لمختلف شرائح العملاء	4.02	0.839	عالية
12	يتم تطوير إجراءات العمل لمواكبة التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك.	3.67	1.16	عالية
13	تتميز إدارة البنك بسرعة معالجة شكاوى المراجعين (العملاء).	3.98	1.11	عالية
14	تعتمد إدارة البنك نظام رقابة صارم على الأعمال المختلفة.	4.12	0.586	عالية
	محور الشمول المالي	4.01	0.613	عالية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على نتائج برنامج (Spss25)

يتضح من الجدول رقم (**3–18**) أن المتوسط الحسابي لمحور الشمول المالي جاءا بمقدار**4.01** بدرجة عالية، كما جاءت جميع العبارات**1–10** بدرجة عالية جدا، فيما جاءت بقية العبارات بدرجة عالية، وهذا إشارة لتوفر بعد الشمول المالي في عينة الدراسة بشكل عالي، كما جاء الانحراف المعياري للبعد**0.613** وهذا ما يشير لعدم تشتت آراء الموظفين وقربها من المتوسط الحسابي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة.

H0 : لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05.

H1 : يوجد اثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05.

جدول رقم(3–19): اختبار الانحدار البسيط لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف محل الدراسة

البيان	استخدام الخدمات البنكية الالكترونية				
الشمول المالي	R معامل الارتباط	معامل التحديد	B معامل الانحدار	T المحسوبة	Sig مستوى المعنوية
	0,742[a]	0,550	0,742	5.853	0,000

المصدر: إعداد الطالبتين اعتمادا على مخرجات البرنامج الإحصائي (Spss25)

يوضح الجدول أعلاه رقم(**3–19**) أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف محل الدراسة، حيث أظهرت نتائج التحليل الإحصائي ما يلي:

قيمة معامل الارتباطR= **0,742[a]** بين استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي في المصارف العمومية محل الدراسة، ومنه يتضح أن العلاقة الطردية بين المتغيرين بالارتباط طردي قوي.

وبلغ معامل التحديد ^{2} = **0,550**أي أن ما قيمة**55%**من التغيرات في الشمول المالي في المصارف محل الدراسة، ناتجة عن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

كما بلغت قيمة معامل الانحدار**B=0,742** وهذا يعني زيادة بدرجة واحدة في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونيةيؤديإلى زيادة في الشمول المالي في المصارف محل الدراسة، بقيمة**0,742**.

كما بلغت قيمة **T** المحسوبة **5.853**عند مستوى معنوية **0.000** وهي دالة عند مستوى معنوية **0.05** ومنه نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على انه **يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05**.

معادلة خط الانحدار البسيط للدراسة:

$$Y = 1.07\ X - 0.556$$

حيث:

X : استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في المصارف محل الدراسة.

Y :الشمول المالي في المصارف محل الدراسة.

المطلب الرابع: تحليل نتائج الدراسة.

من خلال دراستنا الإحصائية توصلنا إلى النتائج التالية:

أولا:تقديرات موظفي المصارف المدروسة لعناصر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية جاءت بدرجة عالية.

ثانيا: تقديرات موظفي المصارف المدروسة لمحور الشمول المالي جاءت بدرجة عالية.

ثالثا: وجود أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي للمصارف محل الدراسة عند مستوى الدلالة 0.05.

الخلاصة:

حاولنا من خلال هذا الفصل التطرق إلى واقع الدفع الالكتروني في الجزائر ودوره في تعزيز الشمول المالي من خلال عرض آخر الإحصائيات التي توضح ذلك، كما قمنا بإجراء دراسة ميدانية في مجموعة من المصارف العمومية العاملة بولاية المدية والتي تمثلت في: البنك الوطني الجزائري –وكالة البرواقية–، بنك التنمية المحلية –وكالة البرواقية–، بنك الفلاحة والتنمية الريفية –وكالة المدية–، القرض الشعبي الجزائري وكالة المدية–، والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط–وكالة المدية– لاتجاهات أراء الموظفين حول استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على الشمول المالي بالمصرف، واستعملنا الاستبيان كأداة للدراسة شاملا بذلك محوري استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي، إذ قمنا بتوزيعه ثم استعادته وعرض البيانات المستخرجة من استمارة البحث حيث تم تحليلها بالاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية واستخلاص النتائج استنادا لمقياس ليكارت الخماسي للوقوف على صحة الفرضيات والإجابة عن إشكالية الدراسة تأكدنا من صلاحه لإجراء الدراسة الميدانية من خلال اختبار الاتساق الداخلي واستخدام معامل ألفا كروم باخ لقياس ثباته.

الخاتمة

عرف الاقتصاد العالمي تحولات أفرزتها معطيات مختلفة، أهمها التطورات التكنولوجية، فظهرت أفكار اقتصادية تعكس هذه التطورات كما تسمح بتجديدها وقد امتدت هذه الأفكار إلى النظام المصرفي والتي تم استغلالها كبديل للخدمات المصرفية التقليدية التي لم تعد ملائمة للعصر وتطوراته، فكان من الضروري إيجاد خدمات حديثة مواكبة لتطورات العصر وانعكست في استخدام وسائل وقنوات الدفع الالكتروني، حيث كان لها دور فعال في تسهيل الوصول إلى مختلف الخدمات المالية لما تتمتع به من خصائص ومزايا سواء للزبائن أو المصارف أو الاقتصاد ككل.

إن الأهمية التي منحت للشمول المالي جاءت من زيادة مستوى الشمول المالي الذي له تأثيرات بالغة الأهمية في الجانب المالي والمصرفي المحلي من خلال زيادة تسهيل التوزيع الكفء للموارد المالية والتقليل من كلفة رأس المال وأن الوصول للخدمات المالية يحسن من إدارة التمويل بشكل يومي ويساعد على تقليل نمو التمويل غير الرسمي الذي يطغى على معظم اقتصاديات الدول النامية والفقيرة ويساهم في تقليل الفقر ومعدلات البطالة والتفاوت في توزيع الدخل من خلال توفير الخدمات المالية لأكبر عدد ممكن من الأشخاص وبكلفة منخفضة وتمكينهم من البدء بمشاريع صغيرة فضلا عن تحقيق النمو الاقتصادي والاستقرار المالي.

ولقد أثبت استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية دورا فعالا في تحقيق الشمول المالي لما تتميز به من سرعة في تنفيذ العمليات وانخفاض تكلفتها، حيث أن الخدمة المصرفية الالكترونية لا تتطلب القرب من نقاط تقديم الخدمات حيث يمكن إجراء ذلك عن بعد.

وقد حاولت الجزائر مسايرة التطورات التي شهدتها المنظومات المصرفية العالمية وذلك من خلال العمل على نشر نقاط تقديم الخدمات المالية مما يستوجب تغيير الذهنيات اتجاه هذه الوسائل والتعامل بها، وهذا ما تم التطرق إليه في الجزء التطبيقي من الدراسة من خلال إبراز أثر استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في المصارف الجزائرية وخاصة بنك التنمية المحلية –وكالة البرواقية–، البنك الوطني الجزائري –وكالة البرواقية–، بنك الفلاحة والتنمية الريفية–وكالة المدية–، القرض الشعبي الجزائري–وكالة المدية–والصندوق الوطني للتوفير والاحتياط –وكالة المدية–، من وجهة نظر موظفيهم.

–نتائج اختبار الفرضيات:

1.نصت الفرضية الأولى على أن المصارف الجزائرية تتوفر على خدمات مصرفية الكترونية تتمتع بالجودة، وقد أثبتت الدراسة صحتها من خلال الفصل التطبيقي الذي تم فيه عرض وسائل وقنوات الدفع الالكتروني المستخدمة في المصارف الجزائرية مع التركيز على المصارف العمومية الستة في الدراسة، أما فيما يخص الجودة فيتبين ذلك من خلال زيادة استخدام هذه الخدمات من سنة لأخرى، ما يعني زيادة الإقبال عليها.

2.نصت الفرضية الثانية على أن هناك محدودية في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية في الجزائر من خلال الوسائل والقنوات المستعملة إلا أنها تساهم نوعا ما في تعزيز الشمول المالي، وقد أثبتت الدراسة صحتها، إذ توصلت الباحث إلى أن استخدام هذا النوع من الخدمات يقتصر فقط على استخدام الموزعات الآلية للأوراق

النقدية ونهائيات الدفع الالكتروني والاستخدام المحدود للأنترنت، كما أن مساهمتها في تعزيز الشمول المالي يظهر من خلال زيادة انتشار هذه الأجهزة واستخدامها المتزايد من سنة لأخرى.

3.نصت الفرضية الثالثة على انه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد الخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول الماليعند مستوى ($\alpha = 0.05$) في المصارف محل الدراسة، وقد أثبتت الدراسة صحتها من خلال النتائج التي توصلنا إليها من خلال دراستنا الإحصائية.

-نتائج الدراسة:

من خلال ما تم عرضه توصلنا إلى النتائج التالية:

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

2. يغني استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية عن الحاجة للسيولة، وبالتالي التقليل من التسرب النقدي خارج النظام المصرفي مما يعزز قدرة المصارف على منح قروض أكبر وكسب زبائن أكثر.

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

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

5. يتيح الشمول المالي الوصول إلى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة.

6. تقتصر قنوات الدفع الالكتروني المستخدمة في الجزائر على أجهزة الصراف الآلي ونهائيات الدفع الالكتروني والدفع عبر الانترنت.

7. ساهم الظرف الصحي الاستثنائي الذي شهدته الجزائر على غرار باقي الدول إلى حد كبير في إنعاش الدفع الالكتروني وهذا حسب ما أوضحته الإحصائيات المتحصل عليها.

8. تعتبر الجزائر من الدول ذات الاشتمال المالي المتوسط حسب ما أوضحته الإحصائيات.

9. تبين من خلال نتائج دراسة الاستبيان أن استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية له أثر فعال في تحقيق وإرساء الشمول المالي.

10. أظهرت النتائج أن الخدمة المصرفية الالكترونية عبر الموقع الالكتروني والبطاقات الالكترونية وأجهزة الصراف الآلي هي الخدمات ذات الأثر الأكبر على الشمول المالي في حين أن خدمة الصيرفة الهاتفية هي الأقل تأثيرا على الشمول المالي.

- الاقتراحات:

على ضوء النتائج التي توصلت إليها الدراسة، يمكن تقديم بعض الاقتراحات التي تعزز من دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحقيق الشمول المالي في المصارف الجزائرية وهي كالآتي:

1. نشر الوعي والتثقيف المالي للمجتمع بأهمية استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.

2. التقييم المستمر ومواكبة المستجدات والتحديثات والتطورات الحاصلة في وسائل الدفع الحديثة.

3. التركيز أكثر على خدمة الهواتف الذكية والتي تزداد أهميتها مع انتشار الهاتف النقال.

4. تحسين البنى التحتية على غرار توسيع الربط بشبكة الانترنت وزيادة تدفقها باعتبارها أساس الدفع الالكتروني.

5. تحفيز العملاء على استخدام بوابات الدفع الالكتروني باستخدام الهواتف الذكية من أجل توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية خاصة بالنسبة للفئات المهمشة وسكان المناطق الريفية الذين يصعب عليهم الوصول إليها بأقل تكلفة.

6. إصدار التشريعات اللازمة لحماية المعاملات الالكترونية وتأمينها لتعزيز ثقة مستخدميها.

7. بناء استراتيجية وطنية شاملة ترتكز على الأخذ بعين الاعتبار الشمول المالي كمتغير أساسي ضمن الإصلاح المصرفي.

8. تعزيز شفافية المعلومات المالية وتسهيل الحصول عليها لكسب الانخراط في النظام المالي الرسمي.

-آفاق الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع تبادرت إلى أذهاننا العديد من المواضيع الحديثة والمعاصرة المشابهة لموضوعنا نذكر منها:

1. مساهمة أجهزة الصراف الآلي في وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع في الجزائر.
2. انعكاسات الدفع الالكتروني على الشمول المالي في الجزائر.
3. واقع استخدام الصيرفة الهاتفية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.
4. دور التمويل الإسلامي في تعزيز الشمول المالي.

قائمة المراجع

أولا: المراجع باللغة العربية.

❖ **الكتب:**

1. أحمد سفر، العمل المصرفي الالكتروني في البلدان العربية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان، 2006.

2. أحمد سفر، أنظمة الدفع الالكتروني، منشورات الحلبي الحقوقية، لبنان، 2008.

3. أحمد محمد غنيم، التسويق والتجارة الالكترونية، المكتبة العصرية للنشر والتوزيع، المنصورة، مصر، 2011.

4. إبراهيم بختي، التجارة الالكترونية مفهوم واستراتيجيات التطبيق، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2005.

5. جلال عايد الشورة، وسائل الدفع الالكتروني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، مصر، 2008.

6. حسين رحيم، الاقتصاد المصرفي، دار بهاء الدين للنشر والتوزيع، منشورات قسنطينة، الجزائر، 2009.

7. حنان الطيب، الشمول المالي موجه إلى الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد:1، صندوق النقد العربي، 2020.

8. خضر مصباح الطيطي، إدارة تكنولوجيا المعلومات، دار حامد للنشر والتوزيع، الأردن، 2012.

9. رأفت رضوان، عالم التجارة الالكترونية، المنظمة العالمية للتنمية الادارية، مصر، 1999.

10. صلاح الدين السيسي، الحسابات والخدمات المصرفية الحديثة، دار الوسام للطباعة والنشر، ط1، الامارات المتحدة، 1998.

11. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، مصر، 2004.

12. طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية-الأبعاد التكنولوجية والمالية والتسويقية والقانونية، الدار الجامعية، مصر، 2008.

13. غانم شريف محمد، محفظة النقود الالكترونية، دار الجامعة الجديدة، مصر، 2007.

14. فضيل فارس، التقنيات البنكية-محاضرات وتطبيقيات-، ج1، مطبعة الموساك رشيد، ط1، الجزائر، 2013.

15. محمود الكيلاني، الموسوعة التجارية –عمليات ما بين البنوك، دار الثقافة للنشر والتوزيع، الأردن، 2008.

16. محمد نور صالح الحداية –سناء جودت خلف، التجارة الالكترونية، دار حامد للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2009.

17. محمد أمين الرومي، التعاقد الالكتروني عبر الانترنت، دار المطبوعات الجامعية، ط1، مصر، 2004.

18. نغم حسين نغمة –أحمد نوري مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، كلية اقتصاديات الأعمال، جامعة النهرين، الأردن، 2019.

19. هبة مصطفى كافي، التجارة الالكترونية، ألفا للوثائق، ط1، الجزائر، 2017.

20.وسيم محمد الحداد-شقيري نوري موسى-محمود إبراهيم نور-صالح طاهر زرقان، الخدمات المصرفية الالكترونية، دار المسيرة للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، 2012.

21.يوسف حسن يوسف، البنوك الالكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط1، مصر، 2012.

22.يسر برنية-رامي عبيد، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، دولة الامارات، 2019.

❖ **الأطروحات والرسائل الجامعية والمذكرات:**

- **أطروحات الدكتوراه:**

23.بشير عامر، دور الاقتصاد المصرفي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك، أطروحة دكتوراه كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر،2012.

- **رسائل الماجستير:**

24.كريمة صراح، واقع وآفاق التجارة الالكترونية في الجزائر، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران، الجزائر، 2015/2014.

25.منال سماحي، التسويق الالكتروني وشروط تفعيله في الجزائر-دراسة حالة اتصالات الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة وهران2، الجزائر،2016/2015.

26.محمد يدو، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودورها في تحديث الخدمة المصرفية-دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة البليدة، الجزائر، 2007.

27.نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي-دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2011/2010.

28.وهيبة عبد الرحيم، إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالإلكترونية-دراسة حالة الجزائر-، رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، الجزائر، 2008/2007.

-مذكرات الماستر:

29.ربيعة جسناوي، جهاد كبايرية، دور الخدمات البنكية الالكترونية في تحسين الميزة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية –دراسة حالة وكالة البنك الوطني الجزائري بمدينة البرواقية ووكالة نتكسيس الجزائر بمدينة المدية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2020/2019.

30.راوية مكرود، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، مذكرة ماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، ميلة، الجزائر، 2021/2020.

31. سماح شعبور-مصباح مرابطي، وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر-واقع وتحديات-، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة تبسة، الجزائر، 2016/2015.

32. صلاح الدين بوشيبة، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2022/2021.

33. عبير بن صالح، دور وسائل الدفع الالكترونية في عمليات تبييض الأموال، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة مستغانم، الجزائر، 2016/2015.

34. عبير أماني قربوسي-نادية حبيب، تبني الدفع الالكتروني في البنوك ودوره في تعزيز الشمول المالي-دراسة اقتصادية تحليلية بالقطاع البنكي خلال الفترة (2015-2020)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة المدية، الجزائر، 2021/2020.

35. نسرين رحال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أم البواقي، الجزائر، 2021/2020.

36. هارون مسعودي، الخدمات المصرفية الالكترونية ودورها في تفعيل النشاط البنكي-دراسة حالة بنك البركة الجزائري وكالة باتنة، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة، الجزائر، 2012/2011.

❖ **مجلات علمية وملتقيات:**

37. أحمد بوراس، العمليات المصرفية الالكترونية، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، العدد: 11، 2007.

38. أحمد سعيد البكل-إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد: 15، العدد: 14، أفريل 2022.

39. أسامة فراح-ريمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسئولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، مجلد: 04، العدد: 02، عدد خاص، 2021/05/27.

40. العباس بهتاس-حميد رسول، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة معارف، المجلد: 14، العدد: 02، جامعة البويرة، الجزائر، 2019.

41. بختة بطاهر-عبد الله عقون، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، ورقة بحثية مقدمة ضمن الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، المركز الجامعي بخميس مليانة، الجزائر، يومي: 27-28 نوفمبر 2018.

42.بن يوسف خلف الله –دلال شتوح، تطورات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي بالمؤسسات المصرفية بالجزائر–دراسة ميدانية على عينة من متعاملي مصرف السلام، الملتقى الوطني الافتراضي حول: الدفع الالكتروني في الجزائر الحاضر ورهانات المستقبل، جامعة المدية، الجزائر، 2021/05/22.

43.بشير عباس العلاق، الخدمات الالكترونية بين النظرية والتطبيق–مدخل استراتيجي تسويقي–، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، 2014.

44.ثريا عبد الرحيم الخزرجي–صبيان طارق سعيد الاعرجي، القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، المجلد: 26، العدد: 119، 2020.

45.حسين رحيم–هواري معراج، الصيرفة الالكترونية كمدخل لعصرنة المصارف الجزائرية، بحث مقدم على الملتقى الوطني حول المنظومة المصرفية الجزائرية والتحولات الاقتصادية–واقع وتحديات–، جامعة الشلف، يومي: 14-15ديسمبر2014.

46.عبد الجليل مقدم، واقع ورهانات تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وأثرها على أداء البنوك التجارية الجزائرية– دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببشار، المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال، المجلد: 05، العدد:02، مركز رفاد للدرات والأبحاث، 2018.

47.عبد القادر يسبع–طهراوي دومة علي، واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء المؤشرات العالمية للشمول المالي، المؤتمر العالمي الدولي الشمول المالي وأثره على التنمية المستدامة، 2017.

48.مفتاح صالح–فريدة معارفي، البنوك الالكترونية، بحث مقدم إلى المؤتمر العلمي الخامس بعنوان: نحو مناخ استثماري وأعمال مصرفية الكترونية، جامعة فيلادلفيا، كلية العلوم الإدارية والمالية، الأردن، يومي: 4-5يونيو2007.

49.محمد الصغير قريشي–رهاب نعمون، النظم المعاصرة لتوزيع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك التجارية الجزائرية، مداخلة حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات الراهنة، جامعة ورقلة، الجزائر، يومي: 11و12مارس2008.

50.مفتاح غزال–مراد بركات، الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث الاقتصاد المعاصر، العدد: 03، المركز الجامعي نور البشير، الجزائر، 2020.

51.محمد السيد الشاعر، التجربة المصرية نحو التحول إلى الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات بعنوان: التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2020.

52. محمد بن موسى-عمر قمان، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال الفترة: 2011-2017، مع التركيز على الجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد: 13، العدد: 03، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2019.

53. نادية طاهير، الدفع الالكتروني في ظل جائحة كورونا-الجزائر نموذجا-، مجلة المنهل الاقتصادي، مجلد: 04، العدد الثاني، أكتوبر 2021.

54. نوراي لعلاوي-حماني عبد الرؤوف، مساهمة الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر، مجلة المشكاة في الاقتصاد-التنمية والقانون، المجلد:05، العدد: 12، جامعة عين تموشنت، الجزائر، 2020.

55. نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة البحوث الاقتصادية والمناجمنت، العدد: 02، مجلد: 02، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2021.

❖ **قوانين وتشريعات:**

56. القانون: 18-05 المؤرخ في 24شعبان 1439 الموافق ل: 2018/05/10 المتعلق بالتجارة الالكترونية.

❖ **المراجع باللغة الأجنبية:**

57. Bonneau thierry. Droit Bancaire. Edition Monthrestion. Paris. 1994.

58. Ajay Garg. Financial inclusion.viable opportunities in India.2011.

❖**المواقع الالكترونية:**

59. الإذاعة الجزائرية من الموقع الالكتروني:.https// news.radioalgerie.dz

60. البنك الوطني الجزائري، من الموقع الالكتروني:https//www.bna.dz

61. بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني:.https//www.bdl.dz-carte-cib

62. بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني: .https//www.bdl.dz/internationale

63. بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني: https// www.bdl.dz/cartevisa

64. بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من الموقع الالكتروني: https//badrbanque.dz

65. البنك الخارجي الجزائري، من الموقع الالكتروني: http//www.bea.dz/cartes.php.

66. القرض الشعبي الجزائري، من الموقع الالكتروني: https//www.cpa.bank.dz.

67. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، من الموقع الالكتروني:.https//www.cnepbanque.dz

68. البنك الوطني الجزائري، من الموقع الالكتروني: https//www.androydi.com

69. البنك الوطني الجزائري، من الموقع الالكتروني: https//www.aps.dz/ar/economie

70. بنك التنمية المحلية، من الموقع الالكتروني: https//www.bdl.dz/arabe/e-banking.html

71. بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من الموقع الالكتروني:https//www.badrbanque.dz

72. البنك الخارجي الجزائري، من الموقع الالكتروني:.https//www.bea.dz-mobile

73. القرض الشعبي الجزائري من الموقع الالكتروني: https//www.cpa-bank.dz

74. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، من الموقع الالكتروني: .https//www.cpa-bank.dz

75. الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، من الموقع الالكتروني: https//www.cnepbanque.dz

76. قاعدة بيانات الشمول المالي لسنة 2017، مؤشرات الشمول المالي في الجزائر، من الموقع الالكتروني: https//datatopics.worldbank.org/g20fidata/country/Algeria.

77. تجمع النقد الآلي، من الموقع الالكتروني: https//giemonetique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm

78. تجمع النقد الآلي، من الموقع الالكتروني:https//giemonetique.dz/qui-sommes-nous/activité-paiement-sur internet

79. تجمع النقد الآلي، من الموقع الالكتروني:http//giemonetique.dz/ar/activité-paiement-sur-tpe

قائمة الملاحق

الملحق رقم (1): الاستبيان.

جامعة يحي فارس بالمدية

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته؛

أخي الموظف، أختي الموظفة، تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لإعداد مذكرة تخرج ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر (تخصص: مالية وبنوك)، تقوم الطالبة بإجراء دراسة بعنوان" **استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر – دراسة ميدانية**". لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة على أسئلة الاستبانة، وذلك من خلال واقع استخدامكم وتعاملكم بالخدمات الإلكترونية وخبرتكم في هذا المجال التي سيكون لها الفضل الكثير في إثراء البحث. علما أن المعلومات ستكون في سرية تامة وتستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

من إعداد الطالبة: **تحت إشراف الأستاذ:**

أنيسة خلادي محمد أمين بن لكحل

القسم الأول: البيانات الشخصية

1. **الجنس:**

ذكر ☐ أنثى ☐

2. **العمر:**

30 سنة فأقل ☐ من 31 إلى 40 سنة ☐ أكثر من 40 سنة ☐

3. **المستوى التعليمي:**

ثانوي أو أقل ☐ شهادة تكوين تقني أو تقني سامي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐

4. **عدد سنوات الخبرة بالبنك:**

5سنوات فأقل ☐ من 6إلى10سنوات ☐ من11إلى15سنة ☐ أكثر من 15سنة ☐

القسم الثاني: خاص بمحاور الدراسة.

- يرجى وضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن وجهة نظرك

الرقم	المحور الأول: استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
أولا: البنوك الإلكترونية (الموقع الإلكتروني)						
01	الموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).					
02	البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.					
03	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.					
04	سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت					
05	يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني.					
ثانيا:البطاقات الإلكترونية						
06	تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب عملاء جدد					
07	تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن					
08	البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.					
09	البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.					
10	التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.					
ثالثا :الصراف الآلي:						
11	أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك					
12	يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.					
13	يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك					
14	أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب.					

15	يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.					
رابعا: الصيرفة الهاتفية وخدمة الرسائل القصيرة:						
16	يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.					
17	الرسائل النصية القصيرة SMSتتيح تعزيز التواصل مع العملاء.					
18	يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.					
19	تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.					
20	يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال					

الرقم	المحور الثاني: الشمول المالي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يخضع الأداء المالي للبنك لنظام محاسبي دقيق على كافة المستويات الإدارية					
02	تتميز مهام وأدوار الموظفين بالبنك بالوضوح					
03	تركز إدارة البنك على تخفيض وقت الانجاز لتقليل التكلفة وزيادة الربحية					
04	يوفر البنك برامج تدريبية مختلفة لتطير أداء الموظفين					
05	يحرص البنك على التعرف على حاجات ورغبات مختلف العملاء					
06	تسعى إدارة البنك إلى المحافظة على حصتها السوقية					
07	تهدف إدارة البنك إلى تبسيط إجراءات العمل					
08	تقوم إدارة البنك بجذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها					
09	يتم إنفاق مبالغ مالية كافية لتطوير أداء الموظفين					
10	يتوافر في البنك إطارات فنية كفؤة لتوفير الخدمات المصرفية بالجودة المرغوبة					
11	يحرص البنك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة لمختلف شرائح العملاء					
12	يتم تطوير إجراءات العمل لمواكبة التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك					
13	تتميز إدارة البنك بسرعة معالجة شكاوي المراجعين (العملاء)					
14	تعتمد إدارة البنك نظام رقابة صارم على الأعمال المختلفة					

الملحق رقم 02: مخرجات SPSS.

1-جدول اختبار التوزيع الطبيعي.

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test

		المالي_الشمول	_الخدمات الالكترونية
N		45	45
Normal Parameters[a,b]	Mean	4,0127	3,1161
	Std. Deviation	,61356	,37873
Most Extreme Differences	Absolute	,108	,068
	Positive	,108	,058
	Negative	-,089	-,068
Kolmogorov-Smirnov Z		,726	,455
Asymp. Sig. (2-tailed)		,667	,986

a. Test distribution is Normal.

b. Calculated from data.

2-جدول اختبار ثبات الاستبيان.

Reliability

Notes

Output Created		24-MAY-2023 13:57:59
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
	Matrix Input	

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,00
	Elapsed Time	00:00:00,00

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items

,922	20

RELIABILITY

/VARIABLES=_87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29 _87;30 _87;31 _87;32 _87;33 _87;34

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		24-MAY-2023 13:58:28
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY /VARIABLES= س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,02

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,931	14

RELIABILITY

/VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29 _87;30 _87;31 _87;32 _87;33 _87;34

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Reliability

Notes

Output Created		24-MAY-2023 13:59:26
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Matrix Input	
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY /VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Scale: ALL VARIABLES

Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	45	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	45	100,0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,955	34

3- اختبار الاتساق الداخلي.

Correlations

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:01:31
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>

Missing Value Handling	N of Rows in Working Data File	45
	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics for each pair of variables are based on all the cases with valid data for that pair.
Syntax		CORRELATIONS /VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 الخدمات_الالكترونية /PRINT=ONETAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.
Resources	Processor Time	00:00:00,08
	Elapsed Time	00:00:00,11

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Correlations

		لموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني	تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب عملاء جدد	تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.
لموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	Pearson Correlation	1	,578**	,381**	,418**	,576**	,351**	,340*	,389**
	Sig. (1-tailed)		,000	,005	,002	,000	,009	,011	,004

البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,578**	1	,240	,300*	,576**	,155	,419**	,254*
	Sig. (1-tailed)	,000		,056	,023	,000	,154	,002	,046
الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,381**	,240	1	,612**	,504**	,627**	,193	,480**
	Sig. (1-tailed)	,005	,056		,000	,000	,000	,102	,000
سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,418**	,300*	,612**	1	,483**	,375**	,384**	,313*
	Sig. (1-tailed)	,002	,023	,000		,000	,006	,005	,018
يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,576**	,576**	,504**	,483**	1	,307*	,329*	,388**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000		,020	,014	,004
تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب عملاء جدد	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,351**	,155	,627**	,375**	,307*	1	,355**	,381**
	Sig. (1-tailed)	,009	,154	,000	,006	,020		,008	,005
تعد البطاقات الائتمانية من بين	N	45	45	45	45	45	45	45	45
	Pearson Correlation	,340*	,419**	,193	,384**	,329*	,355**	1	,494**

الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	Sig. (1-tailed)	,011	,002	,102	,005	,014	,008		,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.	Pearson Correlation	,389**	,254*	,480**	,313*	,388**	,381**	,494**	1
	Sig. (1-tailed)	,004	,046	,000	,018	,004	,005	,000	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	Pearson Correlation	,353**	,284*	,428**	,244	,212	,264*	,425**	,634**
	Sig. (1-tailed)	,009	,029	,002	,053	,081	,040	,002	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	Pearson Correlation	,629**	,344*	,476**	,393**	,603**	,397**	,366**	,676**
	Sig. (1-tailed)	,000	,010	,000	,004	,000	,003	,007	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	Pearson Correlation	,396**	,409**	,379**	,260*	,400**	,371**	,399**	,292*
	Sig. (1-tailed)	,004	,003	,005	,042	,003	,006	,003	,026
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	Pearson Correlation	,526**	,394**	,447**	,324*	,429**	,385**	,414**	,334*
	Sig. (1-tailed)	,000	,004	,001	,015	,002	,005	,002	,012
	N	45	45	45	45	45	45	45	45

يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	Pearson Correlation	,154	,293*	,172	,211	,141	,120	,307*	,207
	Sig. (1-tailed)	,156	,026	,129	,083	,178	,217	,020	,086
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب	Pearson Correlation	,309*	,287*	,313*	,340*	,251*	,460**	,460**	,491**
	Sig. (1-tailed)	,019	,028	,018	,011	,048	,001	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	Pearson Correlation	,222	,195	,275*	,346**	,189	,384**	,378**	,566**
	Sig. (1-tailed)	,071	,099	,034	,010	,106	,005	,005	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	Pearson Correlation	,366**	,350**	,379**	,386**	,308*	,338*	,431**	,502**
	Sig. (1-tailed)	,007	,009	,005	,004	,020	,012	,002	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
الرسائل النصية القصيرة SMS تتيح تعزيز التواصل مع العملاء.	Pearson Correlation	,350**	,290*	,239	,410**	,286*	,230	,464**	,533**
	Sig. (1-tailed)	,009	,027	,057	,003	,028	,064	,001	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	Pearson Correlation	,343*	,336*	,268*	,503**	,384**	,116	,557**	,553**
	Sig. (1-tailed)	,010	,012	,038	,000	,005	,224	,000	,000

	N	45	45	45	45	45	45	45	45
تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن	Pearson Correlation	,360**	,518**	,265*	,495**	,483**	,054	,367**	,368**
التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	Sig. (1-tailed)	,008	,000	,039	,000	,000	,363	,007	,006
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	Pearson Correlation	,211	,340*	,351**	,694**	,384**	,222	,421**	,340*
	Sig. (1-tailed)	,082	,011	,009	,000	,005	,071	,002	,011
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
الخدمات_الالكترونية	Pearson Correlation	,660**	,571**	,675**	,628**	,640**	,608**	,640**	,730**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45

Correlations

	البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب	يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	

لموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	Pearson Correlation	,353	,629**	,396**	,526**	,154**	,309**	,222*	,366**
	Sig. (1-tailed)	,009	,000	,004	,000	,156	,019	,071	,007
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	Pearson Correlation	,284**	,344	,409	,394*	,293**	,287	,195**	,350*
	Sig. (1-tailed)	,029	,010	,003	,004	,026	,028	,099	,009
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	Pearson Correlation	,428**	,476	,379	,447**	,172**	,313**	,275	,379**
	Sig. (1-tailed)	,002	,000	,005	,001	,129	,018	,034	,005
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	Pearson Correlation	,244**	,393*	,260**	,324	,211**	,340**	,346**	,386*
	Sig. (1-tailed)	,053	,004	,042	,015	,083	,011	,010	,004
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني	Pearson Correlation	,212**	,603**	,400**	,429**	,141	,251*	,189*	,308**
	Sig. (1-tailed)	,081	,000	,003	,002	,178	,048	,106	,020
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب	Pearson Correlation	,264**	,397	,371**	,385**	,120*	,460	,384**	,338**
	Sig. (1-tailed)	,040	,003	,006	,005	,217	,001	,005	,012

عملاء جدد	N	45	45	45	45	45	45	45	45
تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	Pearson Correlation	,425*	,366**	,399	,414**	,307*	,460**	,378	,431**
	Sig. (1-tailed)	,002	,007	,003	,002	,020	,001	,005	,002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.	Pearson Correlation	,634**	,676*	,292**	,334*	,207**	,491**	,566**	,502
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,026	,012	,086	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	Pearson Correlation	1**	,536*	,203**	,370	,184	,615*	,398**	,587**
	Sig. (1-tailed)		,000	,091	,006	,114	,000	,003	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	Pearson Correlation	,536**	1*	,512**	,565**	,293**	,374**	,659**	,402**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,025	,006	,000	,003
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	Pearson Correlation	,203**	,512**	1**	,807*	,651**	,050**	,332**	,320*
	Sig. (1-tailed)	,091	,000		,000	,000	,373	,013	,016
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يساهم الانتشار الجغرافي للصراف	Pearson Correlation	,370**	,565**	,807**	1*	,682**	,262**	,405**	,343*

الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	Sig. (1-tailed)	,006	,000	,000		,000	,041	,003	,011
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	Pearson Correlation	,184	,293*	,651	,682	1	,028	,381*	,255
	Sig. (1-tailed)	,114	,025	,000	,000		,429	,005	,046
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب	Pearson Correlation	,615*	,374*	,050*	,262*	,028*	1**	,336**	,651**
	Sig. (1-tailed)	,000	,006	,373	,041	,429		,012	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	Pearson Correlation	,398	,659	,332*	,405**	,381	,336**	1**	,299**
	Sig. (1-tailed)	,003	,000	,013	,003	,005	,012		,023
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	Pearson Correlation	,587**	,402**	,320**	,343**	,255*	,651*	,299**	1**
	Sig. (1-tailed)	,000	,003	,016	,011	,046	,000	,023	
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
الرسائل النصية القصيرة SMS تتيح تعزيز التواصل مع العملاء.	Pearson Correlation	,395**	,498*	,227	,409**	,338*	,516	,624**	,552**
	Sig. (1-tailed)	,004	,000	,067	,003	,012	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45

يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	Pearson Correlation	,399*	,565*	,150*	,253**	,285**	,466	,633**	,488**
	Sig. (1-tailed)	,003	,000	,163	,047	,029	,001	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	Pearson Correlation	,315**	,499**	,272*	,266**	,345**	,180	,401**	,411**
	Sig. (1-tailed)	,017	,000	,035	,039	,010	,118	,003	,003
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	Pearson Correlation	,175	,370*	,218**	,165**	,270**	,332	,474**	,413*
	Sig. (1-tailed)	,125	,006	,075	,140	,036	,013	,000	,002
	N	45	45	45	45	45	45	45	45
الخدمات_الالكترونية	Pearson Correlation	,680**	,804**	,609**	,716**	,452**	,635**	,629**	,630**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	,001	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45	45	45	45

Correlations

		الرسائل النصية القصيرة تتيح SMS تعزيز التواصل مع العملاء.	يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	الخدمات_الالكترونية
لموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	Pearson Correlation	,350	,343**	,360**	,211**	,660**
	Sig. (1-tailed)	,009	,010	,008	,082	,000

	N	45	45	45	45	45
البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	Pearson Correlation	,290**	,336	,518	,340*	,571**
	Sig. (1-tailed)	,027	,012	,000	,011	,000
	N	45	45	45	45	45
الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	Pearson Correlation	,239**	,268	,265	,351**	,675**
	Sig. (1-tailed)	,057	,038	,039	,009	,000
	N	45	45	45	45	45
سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	Pearson Correlation	,410**	,503*	,495**	,694	,628**
	Sig. (1-tailed)	,003	,000	,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45
يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني	Pearson Correlation	,286**	,384**	,483**	,384**	,640
	Sig. (1-tailed)	,028	,005	,000	,005	,000
	N	45	45	45	45	45
تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية	Pearson Correlation	,230**	,116	,054**	,222**	,608*
ساعد البنك في جذب عملاء جدد	Sig. (1-tailed)	,064	,224	,363	,071	,000
	N	45	45	45	45	45
تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	Pearson Correlation	,464*	,557**	,367	,421**	,640*
	Sig. (1-tailed)	,001	,000	,007	,002	,000
	N	45	45	45	45	45
البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل	Pearson Correlation	,533**	,553*	,368**	,340*	,730**

والبنك.	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,006	,011	,000
	N	45	45	45	45	45
البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	Pearson Correlation	,395**	,399*	,315**	,175	,680
	Sig. (1-tailed)	,004	,003	,017	,125	,000
	N	45	45	45	45	45
التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	Pearson Correlation	,498**	,565*	,499**	,370**	,804**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,006	,000
	N	45	45	45	45	45
أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	Pearson Correlation	,227**	,150**	,272**	,218*	,609**
	Sig. (1-tailed)	,067	,163	,035	,075	,000
	N	45	45	45	45	45
يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلى فى زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	Pearson Correlation	,409**	,253**	,266**	,165*	,716**
	Sig. (1-tailed)	,003	,047	,039	,140	,000
	N	45	45	45	45	45
يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	Pearson Correlation	,338	,285*	,345	,270	,452
	Sig. (1-tailed)	,012	,029	,010	,036	,001
	N	45	45	45	45	45
أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب	Pearson Correlation	,516*	,466*	,180*	,332*	,635*
	Sig. (1-tailed)	,000	,001	,118	,013	,000
	N	45	45	45	45	45

يؤدي الصراف الآلي من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	Pearson Correlation	,624	,633	,401*	,474**	,629
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,003	,000	,000
	N	45	45	45	45	45
يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	Pearson Correlation	,552**	,488**	,411**	,413**	,630*
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,003	,002	,000
	N	45	45	45	45	45
الرسائل النصية القصيرة تتيح تعزيز التواصل مع SMS العملاء.	Pearson Correlation	1**	,821*	,449	,615**	,601*
	Sig. (1-tailed)		,000	,001	,000	,000
	N	45	45	45	45	45
يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	Pearson Correlation	,821*	1*	,639*	,801**	,609**
	Sig. (1-tailed)	,000		,000	,000	,000
	N	45	45	45	45	45
تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	Pearson Correlation	,449**	,639**	1*	,751**	,524**
	Sig. (1-tailed)	,001	,000		,000	,000
	N	45	45	45	45	45
يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	Pearson Correlation	,615	,801*	,751**	1**	,512**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000		,000
	N	45	45	45	45	45
الخدمات_الالكترونية	Pearson Correlation	,601**	,609**	,524**	,512**	1**
	Sig. (1-tailed)	,000	,000	,000	,000	

N	45	45	45	45	45

**. Correlation is significant at the 0.01 level (1-tailed).

*. Correlation is significant at the 0.05 level (1-tailed).

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=_75;77_وني;85_;78_لك;75_ل;75__;78_;75_م;83_;82_ل;75_ لي;75_لم;75_مول__75;ل_88;

/MISSING ANALYSIS.

4- نتائج متغيرات البيانات الشخصية:

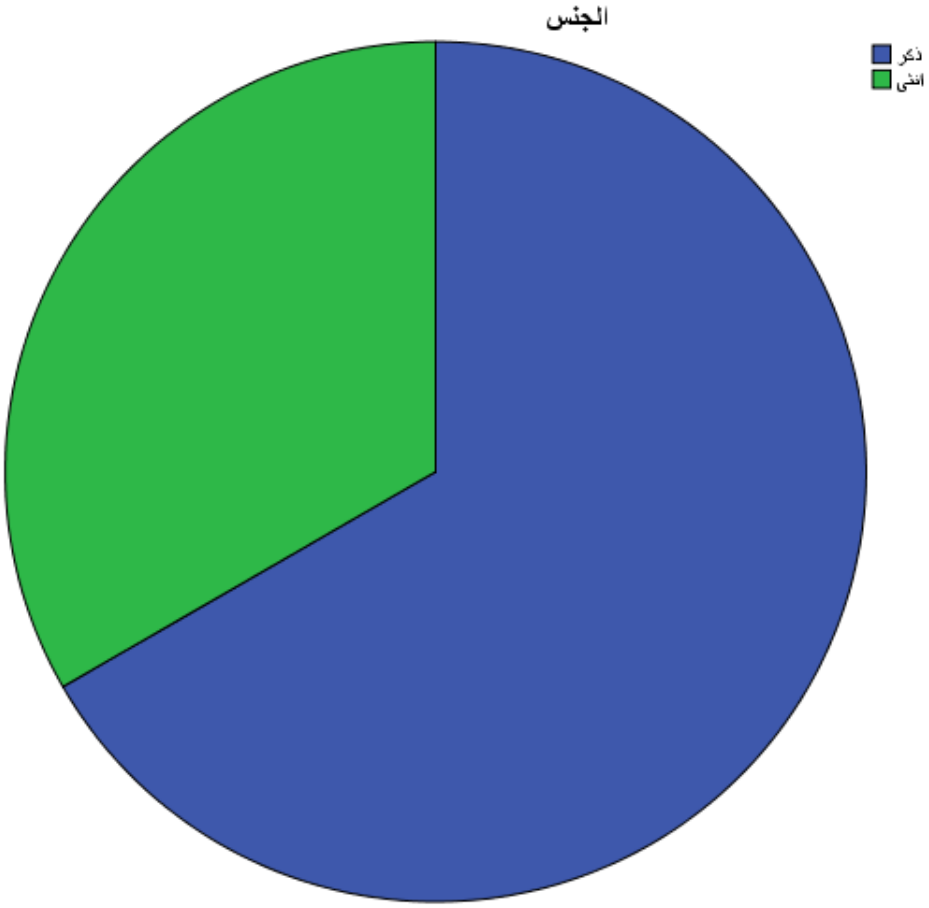
Statistics

الجنس

N	Valid	45
	Missing	0

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	30	66,7	66,7	66,7
	انثى	15	33,3	33,3	100,0
	Total	45	100,0	100,0	



FREQUENCIES VARIABLES=_75;77_;85_;76_;82_ل;75_ وى;78_;87_لم;75_ ;85_م;93_ل;

/BARCHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Frequencies

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:03:06
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav

	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data.
Syntax		FREQUENCIES VARIABLES= العمر المستوى الخبرة /BARCHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Resources	Processor Time	00:00:01,47
	Elapsed Time	00:00:01,43

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Statistics

		العمر	المستوى	الخبرة
N	Valid	45	45	45
	Missing	0	0	0

Frequency Table

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-30	6	13,3	13,3	13,3
	30-40	22	48,9	48,9	62,2
	40	17	37,8	37,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

المستوى

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	أقل من ثانوي	6	13,3	13,3	13,3
	تقني - تقني سامي	4	8,9	8,9	22,2
	جامعي	27	60,0	60,0	82,2
	دراساتعليا	8	17,8	17,8	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	-5	2	4,4	4,4	4,4
	6-10	15	33,3	33,3	37,8
	11-15	16	35,6	35,6	73,3
	15	12	26,7	26,7	100,0
	Total	45	100,0	100,0	

5- نتائج التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

DESCRIPTIVES VARIABLES=_87;1 _87;2 _87;3 _87;4 _87;5 _87;6 _87;7 _87;8 _87;9 _87;10 _87;11 _87;12 _87;13 _87;14 _87;15 _87;16 _87;17 _87;18 _87;19 _87;20 _87;21 _87;22 _87;23 _87;24 _87;25 _87;26 _87;27 _87;28 _87;29 _87;30 _87;31 _87;32 _87;33 _87;34 _75; ;ني_85;_ك_78;_ل_75;___75;لموق_93;
_75;ل_76;_91;_75;_ق_75;_78;___75;ل_75;ك_78;_85;ني_77; _75;_ل_89;_85;_75;ف___75;ل_70;لي
_75;ل_89;ي_85;ف_77;___75;له_75;_78;في_77; _75;ل_88;مول___75;لم_75;لي
77_ني_85;_ك_78;_ل_75;___78;_75;م_78;_83;_82;ل_75;_;

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Descriptives

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:03:26
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.

Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES= س1 س2 س3 س4 س5 س6 س7 س8 س9 س10 س11 س12 س13 س14 س15 س16 س17 س18 س19 س20 س21 س22 س23 س24 س25 س26 س27 س28 س29 س30 س31 س32 س33 س34 الموقع_الالكتروني البطاقات_الالكترونية االصراف_الآلي الصيرفة_الهاتفية الشمول_المالي الخدمات_الالكترونية /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Resources	Processor Time	00:00:00,02
	Elapsed Time	00:00:00,01

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Descriptive Statistics

	N	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation
لموقع الإلكتروني للبنك موقع معلوماتي (يقدم معلومات عامة عن البنك وخدماته).	45	3,00	5,00	4,4000	,53936
البنك موقع إلكتروني على الأنترنيت يعمل على مدار 24 ساعة.	45	1,00	5,00	4,2444	,77329
الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية، مما يشعر العميل بالأمان.	45	2,00	5,00	4,0444	,79646
سرعة استجابة البنك على استفسارات العملاء من خلال الأنترنيت	45	1,00	5,00	3,7556	1,04785
يمكن الترويج للخدمات المصرفية الإلكترونية من خلال الموقع الإلكتروني	45	2,00	5,00	4,1778	,71633
تقديم تسهيلات ائتمانية من خلال البطاقات الإلكترونية ساعد البنك في جذب عملاء جدد	45	3,00	5,00	4,1778	,57560
تعد البطاقات الائتمانية من بين الخدمات الإلكترونية الأكثر استعمالا للزبائن	45	2,00	5,00	4,0667	,71985

البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك.	45	2,00	5,00	3,9333	,78044
البطاقات الإلكترونية تساهم في سهولة الاتصال بين الدائن والمدين.	45	1,00	5,00	3,6222	1,05073
التنويع في البطاقات البنكية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.	45	1,00	5,00	4,1111	1,00504
أجهزة الصراف تقلل من طوابير الانتظار في البنك	45	3,00	5,00	4,4000	,61791
يساهم الانتشار الجغرافي للصراف الآلي في زيادة العملاء وتسهيل الخدمة لهم.	45	3,00	5,00	4,3556	,52896
يعمل الصراف الآلي من خلال اختصار المسافات الجغرافية ورفع الحواجز التقليدية على زيادة ثقة العملاء في البنك	45	1,00	5,00	4,3556	,71209
أجهزة الصراف الآلى تعمل باستمرار ولا تعاني من مشكل تكرر الأعطاب	45	1,00	5,00	3,1778	1,33636
يؤدي الصراف الآلى من خلال الخدمات المتنوعة إلى تحسين الخدمة البنكية.	45	2,00	5,00	4,1556	,79646
يستعمل البنك الهاتف النقال كأداة للتعريف بالخدمات البنكية والتسويق لمنتجاته الجديدة.	45	2,00	5,00	3,6889	,87444
تتيح SMS الرسائل النصية القصيرة تعزيز التواصل مع العملاء.	45	2,00	5,00	4,0667	,93905
يمكن للزبون الحصول على خدمات بنكية عن طريق الهاتف.	45	1,00	5,00	3,8889	,98216
تمكن الصيرفة الهاتفية للزبائن التخلص من الانتظار والتعامل مع البنك بشكل مباشر.	45	2,00	5,00	3,9778	,86573
يتم إرسال قائمة الحسابات والكشوفات لحساب العملاء من خلال الهاتف النقال	45	2,00	5,00	3,8667	1,07872
يخضع الأداء المالي للبنك لنظام محاسبي دقيق على كافة المستويات الإدارية	45	2,00	5,00	4,3333	,67420

تتميز مهام وأدوار الموظفين بالبنك بالوضوح	45	2,00	5,00	3,9333	,80904
تركز إدارة البنك على تخفيض وقت الانجاز لتقليل التكلفة وزيادة الربحية	45	2,00	5,00	3,7333	,86340
يوفر البنك برامج تدريبية مختلفة لتطير أداء الموظفين	45	2,00	5,00	4,0000	,82572
يحرص البنك على التعرف على حاجات ورغبات مختلف العملاء	45	1,00	5,00	4,0444	,85162
تسعى إدارة البنك إلى المحافظة على حصتها السوقية	45	3,00	5,00	4,1333	,69413
تهدف إدارة البنك إلى تبسيط إجراءات العمل	45	3,00	5,00	4,1556	,67270
تقوم إدارة البنك بجذب وتطوير الكفاءات والمحافظة عليها	45	2,00	5,00	3,8222	,80591
يتم إنفاق مبالغ مالية كافية لتطوير أداء الموظفين	45	2,00	5,00	4,0667	,83666
يتوافر في البنك إطارات فنية كفؤة لتوفير الخدمات المصرفية بالجودة المرغوبة	45	2,00	5,00	4,0667	,88933
يحرص البنك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة لمختلف شرائح العملاء	45	3,00	5,00	4,2222	,55958
يتم تطوير إجراءات العمل لمواكبة التغيرات في البيئة الداخلية والخارجية للبنك	45	2,00	5,00	4,0222	,83907
تتميز إدارة البنك بسرعة معالجة شكاوي (العملاء المراجعين)	45	1,00	5,00	3,6667	1,16775
تعتمد إدارة البنك نظام رقابة صارم على الأعمال المختلفة	45	1,00	5,00	3,9778	1,11781
الموقع_الالكتروني	45	2,80	5,00	4,1244	,58665
البطاقات_الالكترونية	45	2,40	5,00	3,9822	,63076
االصراف_الآلي	45	3,00	5,00	4,0889	,54864

الصيرفة_الهاتفية	45	,20	,45	,2686	,06341
الشمول_المالي	45	2,71	5,00	4,0127	,61356
الخدمات_الالكترونية	45	2,35	3,80	3,1161	,37873
Valid N (listwise)	45				

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT _75;لي;75_لم;75__مول;88_ل

/METHOD=ENTER _75;وني;85_;78_لك;75_ل;75__;93_لموق.

Regression

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:03:54
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.

Syntax	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used. REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الشمول_المالي /METHOD=ENTER الموقع_الالكتروني.
Resources	Processor Time	00:00:00,05
	Elapsed Time	00:00:00,08
	Memory Required	2196 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الموقع_الالكتروني[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate

1	,700[a]	,490	,478	,44325

a. Predictors: (Constant), الموقع_الالكتروني

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,116	1	8,116	41,308	,000[b]
	Residual	8,448	43	,196		
	Total	16,564	44			

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. Predictors: (Constant), الموقع_الالكتروني

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,993	,474		2,094	,042
	الموقع_الالكتروني	,732	,114	,700	6,427	,000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;لي;75_لم;75__مول;88_ل
```

/METHOD=ENTER _75;77_وني_85;_78_لك;75_ل_75;__75;_78;_75_ق_75;_91;_76_ل.

Regression

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:04:11
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الشمول_المالي /METHOD=ENTER البطاقات_الالكترونية.
Resources	Processor Time	00:00:00,03
	Elapsed Time	00:00:00,09

	Memory Required	2196 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البطاقات_الالكترونية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,636[a]	,404	,390	,47912

a. Predictors: (Constant), البطاقات_الالكترونية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	6,693	1	6,693	29,157	,000[b]
	Residual	9,871	43	,230		

Total	16,564	44			

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. Predictors: (Constant), البطاقات_الالكترونية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,550	,462		3,359	,002
	البطاقات_الالكترونية	,618	,115	,636	5,400	,000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;لي;75_لم;75__مول;88_ل
 /METHOD=ENTER _75;_75;لي;70_ل;75__ف;75_;85_;89_ل.
```

Regression

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:04:26
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0

	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الشمول_المالي /METHOD=ENTER االصراف_الآلي.
Resources	Processor Time	00:00:00,06
	Elapsed Time	00:00:00,06
	Memory Required	2196 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	االصراف_الآلي[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,548[a]	,301	,284	,51906

a. Predictors: (Constant), االصراف_الآلي

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	4,979	1	4,979	18,481	,000[b]
	Residual	11,585	43	,269		
	Total	16,564	44			

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. Predictors: (Constant), االصراف_الآلي

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,506	,588		2,559	,014
	االصراف_الآلي	,613	,143	,548	4,299	,000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
```

/NOORIGIN

/DEPENDENT _75;لي;75_لم;75__مول;88_ل

/METHOD=ENTER _75;77_في;78_;75_له;75__;77_ف;85_ي;89_ل;.

Regression

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:04:45
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الشمول_المالي /METHOD=ENTER الصيرفة_الهاتفية.

Resources	Processor Time	00:00:00,08
	Elapsed Time	00:00:00,09
	Memory Required	2196 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الصيرفة_الهاتفية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,715[a]	,511	,500	,43397

a. Predictors: (Constant), الصيرفة_الهاتفية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,466	1	8,466	44,954	,000[b]
	Residual	8,098	43	,188		
	Total	16,564	44			

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. Predictors: (Constant), الصيرفة_الهاتفية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	5,871	,285		20,628	,000
	الصيرفة_الهاتفية	-6,917	1,032	-,715	-6,705	,000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

```
REGRESSION
 /MISSING LISTWISE
 /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
 /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
 /NOORIGIN
 /DEPENDENT _75;لي;75_لم;75___مول;88_ل
 /METHOD=ENTER _75;77_وني;85_;78_لك;75_ل;75___;78_;75_م;83_;82_ل;.
```

Regression

Notes

Output Created		24-MAY-2023 14:04:58
Comments		
Input	Data	C:\Users\user\Desktop\input.sav
	Active Dataset	Ensemble_de_données0
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	45

Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.
Syntax		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT الشمول_المالي /METHOD=ENTER الخدمات_الالكترونية.
Resources	Processor Time	00:00:00,13
	Elapsed Time	00:00:00,17
	Memory Required	2196 bytes
	Additional Memory Required for Residual Plots	0 bytes

[Ensemble_de_données0] C:\Users\user\Desktop\input.sav

Variables Entered/Removed[a]

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الخدمات_الالكترونية[b]	.	Enter

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,704[a]	,496	,484	,44056

a. Predictors: (Constant), الخدمات_الالكترونية

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	8,218	1	8,218	42,341	,000[b]
	Residual	8,346	43	,194		
	Total	16,564	44			

a. Dependent Variable: الشمول_المالي

b. Predictors: (Constant), الخدمات_الالكترونية

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,457	,550		,830	,411
	الخدمات_الالكترونية	1,141	,175	,704	6,507	,000

a. Dependent Variable: الشمول_المالي