



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية المرجع :/2022

فرع: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة بعنوان:

دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر -دراسة حالة عينة من زبائن البنوك التجارية لولاية ميله- (صنف نساء)

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية (ل.م.د.)

تخصص " اقتصاد نقدي وبنكي "

إشراف الأستاذ:

بعلي حسني

إعداد الطالبة:

❖ ليندة نواصرة

❖ نورهان مقران

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	بعلي حسني
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

السنة الجامعية 2021/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وتقدير

نتقدم بالشكر الجزيل إلى أستاذي المشرف "الدكتور حسني بعلي"

لإشرافه على هذه المذكرة ولقيامه بتزويدنا بالنصائح والإرشادات القيمة

كما نتقدم بخالص الشكر والتقدير للدكتور "ياسر مرزوقي" لإشرافه الدائم علينا

ومرافقتنا طيلة هذا المشوار و لمساعدتنا بكل جهده و طاقته و عدم التقصير معنا

في أي معلومة ساعدتنا في انجاز هذه المذكرة

لكم منا كل الاحترام والتقدير



إهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

بسم الله والحمد لله والصلاة والسلام على رسول الله اهدي هذا العمل
المتواضع إلى التي طالما شق لي دعاؤها الصعاب تلوى الصعاب وقادتني
إلى الفوز في مراحل الحياة

.... أمي حفظها الله

والى من أزرني وكان في نفس الوقت الأخ والصديق وضحي من اجل ذلك
بالكثير وهان عليه كل شيء من اجلي

....أبي حفظه الله....



والى أنوار حياتي إخوتي حفظهم الله

والى من درجوا معي ودرجت معهم على مقاعد الدراسة والى رفيقتي في
هذا العمل " نورهان "

والى كل من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بابتسامة أو كلمة طيبة

والى أستاذي الفاضل الدكتور "ياسر مرزوقي" و الدكتور " حسني بعلي"
جزاهم الله كل الخير

ليندة



إهداء

بعد بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على سيدنا محمد وآله
وصحبه أجمعين

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات, الحمد لله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه
لله الحمد والشكر على توفيقى لإتمام هذا العمل المتواضع
اهدي ثمرة عملي هذا إلى:

أمي العزيزة الغالية " شندارلي براهيم ربيحة "

إلى أبي العزيز الغالي " الزبير "

إخوتي " هدى, عبد الرحمان, زكرياء "

إلى صديقاتي و عشرة عمري " إكرام, غادة, عبير, شيماء, نهاد "

إلى من شاركتني هذا العمل " لينده "

الى من كان خير موجه لنا في رحلة البحث والدراسة الدكتور الفاضل "ياسر
مرزوقي" إلى كل من ساعدني على إعداد هذه المذكرة.

نورهان



الملخص

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي، ومدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه وأثرهما على المرأة في الجزائر، إذ يعد الشمول المالي الرقمي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الاقتصادية والمالية، ومن خلال دراستنا تم التطرق لأهم مؤشرات والمتعلقة باستخدام الحسابات المصرفية، (الادخار والاقتراض و سداد المدفوعات)، وكذلك محاولة تقييم جهود المؤسسات المالية والمصرفية في دعم وتعزيز مستويات الشمول المالي للمرأة، وقد توصلت الدراسة إلى إن الجزائر حققت على العموم مستويات متوسطة للشمول المالي، حيث سجلت نسبة متدنية من الادخار والاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية، رغم التحسن في نسب امتلاك واستخدام الحسابات المصرفية وتسوية المدفوعات، وهذا راجع إلى تكثيف جهود المؤسسات المالية والمصرفية في توسيع شبكاتها إلى كل مناطق الوطن، ونشر الوعي والثقافة المالية لمختلف المنتجات المالية التي تستجيب لاحتياجات المتعاملين وأفراد المجتمع، لا سيما تلك التي تتعلق بالخدمات المصرفية الرقمية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية الرقمية، الشمول المالي الرقمي .

Study summary:

This study aimed to identify the reality of financial inclusion, and the extent of the contribution of digital financial services to its promotion and their impact on women in Algeria. (savings, borrowing and making payments) As well as an attempt to evaluate the efforts of financial and banking institutions to support and enhance levels of financial inclusion for women. The study concluded that Algeria has generally achieved medium levels of financial inclusion, as it recorded low rates of saving and borrowing from official financial institutions, despite the improvement in the rates of owning and using bank accounts and settling Payments, and this is due to the intensification of the efforts of financial and banking institutions to expand their networks to all regions of the country, and to spread awareness and financial culture for various financial products that respond to the needs of customers and members of society, especially those related to digital banking services.

Keywords: financial inclusion, digital financial services, digital financial inclusion.

الصفحة	العناوين
—	الشكر و التقدير
—	الإهداء
—	ملخص الدراسة
	الفهرس العام
I-III	فهرس المحتويات
IV	قائمة الجداول
V	قائمة الملاحق
أ-هـ	الفصل الأول: الإطار المنهجي للدراسة
ب	1-المقدمة
ب	2-إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية
ب-ج	3-فرضيات الدراسة
ج	4-أهداف وأهمية الدراسة
ج-د	5-منهج و أداة الدراسة
د	6-الدراسات السابقة
د-هـ	7-التعقيب على الدراسات السابقة
هـ	8-صعوبات الدراسة
هـ	9-هيكل الدراسة
45-18	الفصل الثاني: الإطار النظري لتأثير الرقمنة على الشمول المالي للمرأة
18	تمهيد
30-19	المبحث الأول: أساسيات حول الشمول المالي
20-19	المطلب الأول: نشأة الشمول المالي و مفهومه
19	أولا: نشأة الشمول المالي وتطوره
20	ثانيا: مفهوم الشمول المالي
22-21	المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي و أهدافه
21	أولا : أهمية الشمول المالي
22	ثانيا : أهداف الشمول المالي
24-22	المطلب الثالث: مكونات و مبادئ الشمول المالي

22	أولا : مكونات الشمول المالي
24-22	ثانيا: مبادئ الشمول المالي
26-24	المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه
30-27	المطلب الخامس: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي و أثره
28-27	أولا: الركائز الأساسية للشمول المالي
30-28	ثانيا : أثار الشمول المالي
36-31	المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية
31	المطلب الأول: مفاهيم حول الخدمات المالية الرقمية
31	المطلب الثاني: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية
34-32	المطلب الثالث: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية
36-34	المطلب الرابع: أنواع و فوائد الخدمات المالية الرقمية
35-34	أولا : أنواع الخدمات المالية الرقمية
36	ثانيا: فوائد الخدمات المالية الرقمية
36	المطلب الخامس: الفرق بين الخدمات المالية الرقمية والخدمات المالية الالكترونية
44-37	المبحث الثالث: الشمول المالي الرقمي للمرأة
38-37	المطلب الأول: أساسيات الشمول المالي الرقمي
37	أولا: مفهوم الشمول المالي الرقمي
37	ثانيا: مبادئ الشمول المالي الرقمي
38	ثالثا: أهداف الشمول المالي الرقمي
42-39	المطلب الثاني: واقع الشمول المالي للمرأة في الجزائر
44-43	المطلب الثالث: إستراتيجية تمكين المرأة من الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي
45	خلاصة الفصل
58-46	الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة
46	تمهيد
49-47	المبحث الأول: التطبيقات الالكترونية المساهمة في تحسين الشمول المالي
48-47	المطلب الأول: تطبيق بريدي موب baridi mob
47	أولا: تعريف تطبيق بريدي موب

47	ثانيا: شروط الاستفادة من تطبيق بريدي موب
47	ثالثا خصائص و مميزات تطبيق بريدي موب
48	رابعا: الخدمات التي يقدمها تطبيق بريدي موب
48	المطلب الثاني: تطبيق bnatic
48	اولا: تعريف تطبيق bnatic
48	ثانيا: خصائص و مميزات تطبيق bnatic
48	ثالثا: الخدمات التي يقدمها تطبيق bnatic
49	المطلب الثالث: تطبيق mobile cpa
49	اولا: تعريف تطبيق mobile cpa
49	ثانيا: خصائص و مميزات تطبيق mobile cpa
49	ثالثا: كيفية الاستفادة من خدمة mobile cpa
58-50	المبحث الثاني: دراسة تطبيقية لخدمات الشمول المالي للمرأة
50	المطلب الأول: أداة و عينة الدراسة
50	اولا:مجتمع الدراسة
50	ثانيا: عينة الدراسة
50	ثالثا: أداة الدراسة
51	المطلب الثاني: البيانات الديمغرافية للعينة محل الدراسة
51	اولا: توزيع أفراد العينة حسب العمر
52-51	ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب المؤهل العلمي
52	ثالثا: توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية
53	رابعا: توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية
58-53	خامسا: معاملات الارتباط
58	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
59	خلاصة الفصل
62-60	الخاتمة
65-63	قائمة المراجع
78-66	الملاحق

رقم الصفحة	العنوان	رقم الجدول
26	أبعاد الشمول المالي	01
39	نسبة الأفراد البالغين (إناث) اللواتي يملكن حسابات في مؤسسة رسمية	02
40	نسبة الأفراد البالغين (إناث) اللواتي قمن بادخار الأموال (مدخرات رسمية + مدخرات شبه رسمية + وسائل أخرى) خلال 12 شهر الماضية	03
41	نسبة الأفراد البالغين (إناث) اللواتي اقترضن الأموال من أي جهة كانت (مؤسسات مالية + بطاقات الائتمان + الأهل والأصدقاء) خلال 12 شهر الماضية	04
42	نسبة الأفراد البالغين الذين قاموا بإرسال تحويلات محلية أو تلقوها في سنة 2017	05
51	توزيع أفراد العينة حسب العمر	06
51	توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	07
52	توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية	08
53	توزيع العينة حسب سنوات الخبرة	09
53	معاملات الارتباط بين بعد امتلاك موارد تكنولوجيا وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	10
54	معاملات الارتباط بين الخدمات الالكترونية وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	11
55	معاملات الارتباط بين بعد استخدام التطبيقات المالية وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	12
55	معاملات الارتباط بين بعد تقييم الخدمات المالية الرقمية وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	13
56	معاملات الانحراف المعياري لأبعاد الشمول المالي الرقمي للمرأة وفق طريقة (enter)	14
57	معاملات الانحراف المعياري لأبعاد الشمول المالي الرقمي للمرأة وفق طريقة (stepwise)	15

الصفحة	عنوان الملاحق	الرقم
69-67	معاملات الارتباط بين بعد استخدام التطبيقات المالية وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	الملحق رقم 01
71-70	معاملات الارتباط بين بعد تقييم الخدمات المالية الرقمية وعبارات وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	الملحق رقم 02
74-72	معاملات الارتباط بين بعد تطبيقات الخدمات الالكترونية وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي	الملحق رقم 03
78-75	استبيان حول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر	الملحق رقم 04

الفصل الأول:

الإطار المنهجي للدراسة

مقدمة

يحظى الشمول المالي باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم، ويعد من المفاهيم الحديثة كونه يتناول القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية وبكلفة منخفضة، أي بمعنى القدرة على استخدام جميع فئات المجتمع الخدمات المالية، هذه الخدمات و المنتجات المالية والمصرفية التي تطورت بسرعة مذهلة وانتشرت وازداد استخدامها.

وقد حاز الشمول المالي على اهتمام العديد من المنظمات الدولية، لقدرة على معالجة العديد من المشكلات ولاسيما لذوي الدخل المحدود، فضلا عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي و الاقتصادي، لذلك اتجهت الدول نحو العمل على تحقيقه اهتماما بنجاح عدد من الدول المتقدمة في امتلاك القدرة على تحقيق نسب عالية للشمول المالي.

و قد ساهم التطور الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الأعمال الرقمية كالخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والخدمات المصرفية بدون فروع بنكية، و كذلك في تحسين فرص وصول الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر للتمويل وتعزيز الشمول المالي حيث تقلصت العديد من القيود التي تعوق إمكانية الحصول على الخدمات المالية بفضل تلك الخدمات الرقمية.

يلعب الشمول المالي الرقمي دورا هاما في تلبية الاحتياجات من الخدمات المالية لجميع الأفراد وخاصة للمرأة، على اعتبار العلاقة الايجابية بين مؤشرات الشمول المالي الرقمي للمرأة ممثلة في كل من نسبة الإناث اللاتي لديهن حسابات في مؤسسات مالية، ومستويات و نسب الإناث اللواتي قمن بادخار الأموال و كذلك اقتراضها من أي جهة، بالإضافة إلى نسبة الأفراد بما فيهم النساء، الذين قاموا بسداد مدفوعاتهم و إرسال و تلقي الأموال باستخدام الوسائط الالكترونية في الجزائر.

1_ إشكالية الدراسة

بناء على ما سبق يمكننا صياغة الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة؟

و يندرج تحت هذا التساؤل الأسئلة الفرعية التالية:

✓ ما هي أهم المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي؟ وأهم مراحل تطوره؟

✓ ما مفهوم الخدمات المالية الرقمية ؟

✓ كيف تساهم الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي؟

✓ كيف تساهم الخدمات الرقمية في تعزيز الشمول المالي للمرأة في الجزائر؟

2_ الفرضيات

من أجل الإجابة على التساؤل الرئيسي للإشكالية و التساؤلات الفرعية يمكننا وضع مجموعة من

الفرضيات لاختبارها وتحليل نتائجها، وفيما يلي الفرضيات المقترحة لهذه الدراسة:

- يوجد شعور لدى عينة الدراسة بوجود أبعاد الشمول المالي.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\text{sig} \leq 0.05$) لبعد الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من طرف عينة البحث.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\text{sig} \leq 0.05$) لبعد استخدام الخدمات المالية الرقمية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\text{sig} \leq 0.05$) لبعد جودة الخدمات المالية الرقمية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند ($\text{sig} \leq 0.05$) لمساهمة وجود الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

3_ أهداف الدراسة

- نسعى من خلال هذه الدراسة تحقيق جملة من الأهداف أهمها:
- التأصل النظري لفكرة الشمول المالي وإبعاده والأهداف المرجوة منه.
 - التطرق إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة.
 - إبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي.
 - تحليل واقع الشمول المالي الرقمي للمرأة في الجزائر،

4_ أسباب اختيار الموضوع

- تتمثل الأسباب التي دفعتنا إلى اختيار هذا الموضوع ما يلي:
- حداثة موضوع الشمول المالي، وتزايد أهميته من خلال أبحاث المؤتمرات الدولية والملتقيات العلمية في معظم بلدان العالم.
 - قلة الدراسات حول هذا الموضوع.
 - معرفة مستوى الشمول المالي في الجزائر ومدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه.
 - ارتباط الموضوع بمجال التخصص.

5_ أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع الذي لم ينل نصيبا كافيا من الدراسة والتحليل ، خاصة أن الشمول المالي ينظر إليه كعامل أساسي في تنشيط الاقتصاد حسب الدراسات الأجنبية التي تمت حوله، وما يعكسه من اثر ايجابي على القطاع المالي و المصرفي خاصة توسيع استخدام الخدمات المالية و المصرفية، والذي يعود بالنفع العام على أفراد المجتمع، لذلك لا بد من معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وتأثيره على المرأة خاصة.

6_ المنهج العلمي المتبع

للإجابة على إشكالية البحث واختيار فروضه اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال التطرق إلى أساسيات الشمول المالي ومفاهيم الخدمات المالية الرقمية وأهميتها في تعزيزه، وكذا تحليل مختلف أبعاد الشمول المالي للمرأة في الجزائر.

7_ أداة و عينة الدراسة

اعتمدنا في هذه الدراسة على الاستبيان الالكتروني بناءا على برنامج Google forms نظرا لكبر حجم مجتمع البحث وتعدد طبقاته، وقد تم حساب حجم العينة عن طريق spss، حيث بلغ حجم عينة البحث 53 فردا.

8_ الدراسات السابقة

تم التطرق في هذه الدراسة إلى مجموعة من البحوث والدراسات السابقة نذكر منها:

• دراسة د/حسيني جازيه بعنوان تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16 العدد 23 السنة 2020، حيث عالج الباحث إشكالية مدى مساهمة تعميم الخدمات المالية الرقمية لتحقيق الشمول المالي في الدول العربية، حيث ركز الباحث في دراسته على الخدمات المالية الرقمية و دورها في دعم الشمول المالي خاصة في الدول العربية، وقد توصل الباحث إلى أنه لا تزال المنطقة العربية في أدنى المستويات عالميا في مؤشرات الشمول المالي بسبب ضعف المجهودات المبذولة لتحسين الشمول المالي.

• دراسة د/صورية شنبوي و د/سعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبة، المجلد 03 / العدد 02 السنة 2018، حيث عالج الباحثان الإشكالية التالية: هل استطاعت جمهورية مصر العربية تحقيق الشمول المالي من خلال استراتيجياتها، وإلى أين وصلت في ذلك؟ حيث ركز الباحثان في هذه الدراسة على الشمول المالي ومدى تحقيقه للتنمية، وقد توصل الباحثان إلى أن الشمول المالي يوفر خدمات و منتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة، مثل المعاملات وغيرها من الخدمات المالية .

• دراسة د/ عمر ايت مختار، د/نبيل بلوطي، آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي لتمكين المرأة اقتصاديا- صندوق مشاريع المرأة العربية نموذجا- مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24 / العدد 01، السنة 2021، حيث حاول الباحثان معالجة الإشكالية التالية: ما هي الآليات التي تساهم في تعزيز الشمول المالي الرقمي و التي تدعم التمكين الاقتصادي للمرأة، وما هو الدور الذي قام به صندوق مشاريع المرأة عربيا لتحقيق ذلك ؟ ركز الباحثان في هذه الدراسة على الشمول المالي الرقمي والتمكين الاقتصادي للمرأة، حيث توصل الباحثان في هذه الدراسة إلى أن الشمول المالي الرقمي للمرأة يلعب دورا مهما في تلبية الاحتياجات المحرومة منها من خدمات مالية على اعتبار العلاقة الايجابية بين مؤشرات الشمول المالي الرقمي للمرأة، بالإضافة إلى المجهودات المبذولة من طرف صندوق مشاريع المرأة العربية لدعم أساليب التمكين المالي الرقمي.

9_ التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة ، والتي تبحث في الشمول المالي ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيزه و تأثيرهما على المرأة ، تم استخلاص العديد من الأفكار التي من الممكن أن تثري هذه الدراسة ، وقد استفادت هذه الدراسة من الدراسات السابقة ما يلي:

- تعميق المعرفة في _الإطار النظري_ بمفهوم الشمول المالي ، أبعاده و ركانزه الأساسية وكذا الخدمات المالية الرقمية من حيث قنوات و متطلبات تقديم هذه الخدمات على المستويين النظري و التطبيقي .
- التعرف على أهم المقاربات التي تناولت دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي للمرأة .
- كما خلصت بعض هذه الدراسات إلى أهمية الشمول المالي الرقمي للمرأة اقتصاديا

10_ صعوبات الدراسة

- يواجه الباحث صعوبات كثيرة متنوعة ومتفاوتة في حجم تأثيرها، وهذا أمر طبيعي نظرا لكون البيئة البحثية محفوفة بالصعوبات، ولعل أهم الصعوبات التي واجهتنا في هذه الدراسة هي:
- شح المكتبة من المراجع التي تناولت الموضوع، مما أدى بنا إلى اللجوء إلى المجلات و المذكرات العلمية التي تناولت موضوع الدراسة .
 - حداثة موضوع الدراسة وقلة المراجع .
 - العزوف الكبير لدى أفراد العينة عن الإجابة على أسئلة الاستبيان، بسبب التردد أو عدم توفر الوقت ...الخ، والذي نرجعه نحن أساسا إلى تدني الوعي بأهمية البحث العلمي عند هؤلاء وعدم التعاون مع الباحثين.

11_ هيكل الدراسة

سعيًا منا إلى تناول موضوع الدراسة بمنهجية علمية ودراسة شاملة لكل جوانب الموضوع محل الدراسة، ويهدف تحليل إشكالية الدراسة واختبار صحة الفرضيات، قمنا بتقسيم هذا البحث إلى ثلاث فصول:

تناولنا في الفصل الأول الإطار المنهجي للدراسة، حيث تطرقنا فيه إلى متغير الدراسة وإشكالية الدراسة، ثم وضعنا بعض الفرضيات للإجابة عن هذه الإشكالية مستعملين في ذلك المنهج الوصفي التحليلي، ومستخدمين أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، مستعينين ببعض الدراسات السابقة، أبرزنا كذلك أهمية و أهداف الدراسة، وأسباب اختيار الموضوع محل الدراسة، ثم اختتمنا هذا الفصل بمحتويات الدراسة .

أما الفصل الثاني فقد تطرقنا فيه إلى الإطار النظري لتأثير الرقمنة على الشمول المالي للمرأة، حيث يندرج تحت هذا الفصل ثلاث مباحث:

المبحث الأول أساسيات حول الشمول المالي والذي تناولنا فيه مفهوم الشمول المالي، أبعاده و ركانزه الأساسية، أما المبحث الثاني فكان بعنوان عموميات حول الخدمات المالية الرقمية والذي تطرقنا فيه إلى بعض المفاهيم المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية، قنوات و متطلبات تقديم الخدمات الرقمية، وكذلك أنواع و فوائد هذه الخدمات، وفي المبحث الثالث تناولنا تأثير الرقمنة على الشمول المالي للمرأة في الجزائر .

في حين الفصل الثالث كان دراسة تطبيقية بعنوان مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة، والذي يندرج تحته مبحثين، تم التطرق في المبحث الأول إلى التطبيقات الالكترونية المساهمة في تحسين الشمول المالي أهمها تطبيق baridi mob، تطبيق binatic، تطبيق mobile cpa، أما المبحث الثاني فهو مرتبط بالاستبيان وعينة الدراسة، تحليل البيانات واختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج.

وفي الأخير خاتمة البحث التي تحتوي النتائج والتوصيات.

الفصل الثاني:

الخدمات المالية الرقمية
والشمول المالي للمرأة

تمهيد

الشمول المالي الرقمي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الاقتصادية والمالية الدولية، فهو يلعب دورا هاما في تلبية احتياجات الأفراد من الخدمات المالية، لتمس المرأة بشكل أساسي كفئة سوقية هامة ومهمشة، وسنتطرق من خلال هذا الفصل إلى الشمول المالي وأساسيات الخدمات المالية الرقمية وتأثيرهما على المرأة.

المبحث الأول: أساسيات حول الشمول المالي

اكتسب الشمول المالي المزيد من الاهتمام بين صانعي السياسات ليس فقط على مستوى الاقتصاد الوطني، ولكن على الصعيد واليات توفر الخدمات المالية لجميع السكان، بما في ذلك الفئات المحدودة الدخل والضعيفة، وبالتالي قد يؤدي الشمول المالي إلى تغيير جذري في بنية النظام المالي الكلي، وزيادة كفاءته، كما يوفر للأفراد محدودي الدخل إمكانية الادخار للمستقبل، مما يعمل على تعزيز الاستقرار المالي للدولة.

المطلب الأول: نشأة الشمول المالي ومفهومه

أولاً: نشأة الشمول المالي وتطوره (جاذية 2020، صفحة 99)

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة ليشون وثرفت عن الخدمات المالية في الجنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول السكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال التسعينات القرن الماضي، ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية والغير مصرفية وفي عام 1999 استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصاؤهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء ولا يهتم من اختاروا قضاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات.

ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008 وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح ذلك بالإضافة حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكاليف منخفضة وثبتت بمجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تدعيم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.

عملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتطوير آلية لمعالجة شكاوي العملاء وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وكانت المملكة المتحدة وماليزيا

من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في عام 2003 وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي...

ثانيا: تعريف الشمول المالي

يستخدم مصطلح الإدراج والشمول المالي عكس الحرمان المالي لتعريف مدى قدرة السكان على الوصول والتمتع بالخدمات المالية بينما يشير الحرمان أو الإقصاء المالي إلى العملية التي بموجبه يواجه الأفراد المجتمع المصاعب والعوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تلاءم احتياجاتهم والتمكن في ذات الوقت من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذي يعيشون فيه. ..

ظهرت العديد من التعاريف للشمول المالي ولكن التعريف الأنسب هو الذي تعرض إليه مركز الشمول المالي في واشنطن والذي كان يرى بأنه الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء فقد يستدعي الشمول المالي وصول الطبقات الاجتماعية ذات الحاجات الخاصة والفقيرة وحتى التي تقطن مناطق النائية ولمهمشة إلى استخدام الوسائل المالية المتاحة كما عرفت كل من منظمة (oecd) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (incf) المنبثقة عنها الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي وتعرفه مجموعة العشرين والتحالف العالمي للشمول المالي على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول استخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم وان تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.

من خلال التعريف السابقة يمكن استخلاص إن الشمول المالي يعتمد على عدة محاور أساسية وهي:
ضرورة وصول الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والمنظمة لكل أفراد المجتمع دون استثناء مع ضرورة تحمل التكاليف. (جازية، 2020، صفحة 99_100)

- يوفر الشمول المالي القدرة المالية لحكومات والجهات المالية الرسمية القدرة على إدارة الأموال بشكل فعال والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقات والأزمات المالية.
- يسمح الشمول المالي للمنتجات المالية أن تبقى مدة أطول في التعامل من خلال تمكين المصارف والجهات المالية لتنظيم السوق المالي أكثر ومنح مدة استخدام أطول لكل منتجات المصارف
- يركز الشمول المالي على جودة الخدمات والمنتجات المالية والتي قد تكون خدمات مهمة خصيصا لاحتياجات العملاء وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها وتحسينها وبثها لجميع فئات المجتمع.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

تتزايد أهمية الشمول المالي بشكل كبير بالنظر إلى الأهداف المجتمعية التي يسعى إلى تحقيقها وسنحاول في هذا المطلب التطرق لكل من أهداف وأهمية الشمول المالي.

أولاً: أهمية الشمول المالي (راوية مكرود، 2020_2021)

تكمن أهمية الشمول المالي في أهمية تثقيف أفراد المجتمع في الحصول على الخدمات المالية بتكلفة معقولة والتي تعمل على تحسين الظروف والواقع الاجتماعي والاقتصادي وترجع هذه الأهمية إلى ما يلي:

1_ يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وطيدة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي حيث يهدف إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة مالياً من النظام الاقتصادي

2_ يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية: وهذا من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر من الزبائن والعملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية

3_ تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: أظهرت الدراسات على تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدأ أعمالهم الخاصة والاستثمار في التعليم بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية

4_ أتمت النظام المالي: يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمت هذه الخدمات بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والإلكترونيات التي يشهدها العالم خلال القرن 21.

5_ الشمول المالي يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة، وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، توفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد الغير الرسمي في الاقتصاد الرسمي عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي.

6_ الشمول المالي وتحويل المنافع الإلكترونية: إذ يمكن للمصارف نقل الحقوق الإلكترونية إلى الحساب المصرفي المستفيد ويمكن أن تحقق منافع حكومية على حساب المستفيدين، وبالتالي تقليل الاعتماد على النقد وخفض تكاليف المعاملات.

من خلال إبراز أهمية الشمول المالي يمكن ذكر بعض إيجابياته فيما يلي:

يساهم في حماية الأفراد من التعرض للاحتيال أو السرقات أو حالات الاستغلال.

التعامل المباشر مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية.

يوفر خدمات مالية بسيطة لكافة الأفراد وخاصة ذوي الدخل المنخفض.

يتيح خدمات مالية بأقل التكاليف واستشارات مالية من قبل البنوك والمتخصصين.

ثانياً: أهداف الشمول المالي (إكرام مالوسي، 2020_2021)

- هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتتمثل فيما يلي:
- مساعدة الأشخاص على تأمين الخدمات والمنتجات المالية بأسعار اقتصادية مثل: الودائع وخدمات تحويل الأموال والقروض والتأمين
 - إنشاء مؤسسات مالية مناسبة لتلبية احتياجات الفقراء
 - بناء الاستدامة المالية حتى يكون لدى الأشخاص لأقل حظاً في الحفاظ على الأموال التي يكافحون من أجلها
 - توسيع قاعدة المؤسسات التي تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة بحيث يكون هناك منافسة كافية ويكون لدى العملاء الكثير من الاختيارات
 - زيادة الوعي بفوائد الخدمات المالية بين الفئات المحرومة اقتصادياً في المجتمع
 - تحسين المعرفة المالية والوعي المالي في البلاد
 - إيجاد حلول مالية رقمية للأفراد المحرومين اقتصادياً
 - توفير حلول مالية مخصصة ومصممة خصوصاً للفقراء وفقاً لظروفهم المالية الفردية واحتياجات أسرهم ومستويات دخلهم
 - زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع وذلك من خلال تنمية الثقافة والمعرفة المالية لدى الشباب والنساء عاطلين عن العمل وتعزيز ثقتهم بمزودي الخدمات المالية في القطاع المالي والمصرفي

المطلب الثالث: مكونات ومبادئ الشمول المالي

للشمول المالي مكونات ومبادئ يتوجب إتباعها للوصول إلى منظومة عالية التطور، وسنتطرق إليهم من خلال هذا المطلب.

أولاً: مكونات الشمول المالي (طرفية خديجة، 2020_2021)

هناك عدة مكونات يركز عليها الشمول المالي كالتالي:

1. **الحصول أو الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية:** يوفر خدمات مالية رسمية ومنظمة، قرب المسافة والقدرة على تحمل التكاليف.
2. **الوفاء:** وذلك من خلال التأثير على سبل العيش العملاء، الرفاهية، الإنتاجية، الأعمال الشخصية
3. **جودة الخدمات والمنتجات المالية:** الخدمات المصممة لاحتياجات العملاء وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع
4. **الاستعمال:** وذلك بعرض تقديم منتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستمرار.

ثانياً: مبادئ الشمول المالي (طرفية خديجة، 2020_2021)

شملت مجموعة العشرين مجموعة من المبادئ أو التوصيات لتعزيز الشمول المالي حيث تهدف هذه المبادئ إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية والمصرفية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات المحرومة من هذه الخدمات، وتتمثل هذه المبادئ فيما يلي:

(1) **القيادة:** وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة على تخفيف من حدة الفقر.

(2) **التنوع:** تطبيق السياسات التي تشجع على المنافسة وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة مثل: خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.

(3) **التطوير:** استخدام تكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة والأزمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.

(4) **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمات والمستهلكين.

(5) **تمكين العملاء:** العمل على محور الأمية المالية للأفراد للاستفادة من هذه الخدمات المالية على نطاق واسع.

(6) **التعاون:** خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، والعمل على تشجيع المشاركة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.

(7) **المعرفة:** الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة وتقييم مدى تقدم في الانجاز وغيرها من الأدوات الأخرى.

(8) **إطار العمل:** الأخذ بعين الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل المعايير الدولية والظروف المحلية الأزمة لضمان بنية تنافسية وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجه المخاطر المتعلقة بغسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب.

وتكمل المبادئ الجديدة مبادئ مجموعة العشرين المتعلقة بالإدماج المالي المبتكر لعام 2010 التي كانت حاسمة في توجيه الاهتمام العالمي إلى مسألة الشمول المالي وتحفيز إجراءات السياسات الأولية، وتستند هذه المبادئ على:

- تعزيز المنهجية الرقمية في الشمول المالي.
- التوازن بين الابتكار والمخاطر من أجل تحقيق الشمول الرقمي.
- توفر البيئة المواتية للإطار القانوني والتنظيم من أجل الشمول المالي الرقمي.
- توسيع البنية التحتية والنظام البيئي من أجل الشمول المالي الرقمي.

- ترسيخ الممارسات المسؤولة للمالية الرقمية من أجل حماية المستهلك.
- تعزيز الوعي والتنقيف المالي والرقمي.
- تسهيل وسائل التعريف بالعميل للخدمات المالية والرقمية.
- رصد ومتابعة الشمول المالي الرقمي.

المطلب الرابع: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها (امال زواغي، 2020_2021)

تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي إلى 3 أبعاد رئيسية:

- الوصول للخدمات المالية
- استخدام الخدمات المالية
- جودة الخدمات المالية

وتم قياس الشمول المالي قديماً بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وأحجام الودائع والقروض حيث اتفق قادة مجموعة العشرين على دعم جهود بيانات الشمول المالي على مجموعة أساسية من مؤشرات قياسه وهذه المؤشرات تتناول قياس 3 أبعاد رئيسية:

أولاً: بعد الوصول إلى الخدمات المالية ومؤشر قياسه

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية وتتطلب تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة القرب من نقاط الخدمات المصرفية حيث يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المصرفية.

مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية

من بين مؤشرات قياس الوصول للخدمات المالية ما يلي:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.
- حساب النقود الإلكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكن الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

ثانياً: بعد استخدام الخدمات المالية ومؤشر قياسه

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

مؤشرات قياس بعد استخدام الخدمات المالية

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛

-نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛

-عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛

-نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكين بشكل دائم؛

-نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية أو دولية؛

-نسبة الشراكات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات وودائع؛

-نسبة الشراكات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية؛

ثالثا: بعد جودة الخدمات المالية ومؤشر قياسه

ويقصد بيه التصميم الجيد للخدمة المالية أو المنتج بما يلئم احتياجات المستهلك وكذا جميع مستويات الدخل والجودة تعكس مدى درجة تلبية تلك المنتجات والخدمات المالية لاحتياجات العملاء ودرجة وعيهم وفهمهم للمنتجات المالية.

مؤشرات قياس بعد الجودة الخدمات المالية

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

✓ **القدرة على تحمل التكاليف:** يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض وذلك من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية متوسط الرسوم السنوية، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان، نسبة العملاء الذين أفادوه بأن رسوم المعاملات المالية باهظة الثمن؛

✓ **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 ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات وتقاس بنسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة؛

✓ **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية وذلك من خلال نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الطابور على مستوى المؤسسات المالية؛

✓ **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها من الممارسات الغير العادلة؛

✓ **التثقيف المالي:** ويقاس المعارف المالية الأساسية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة الدخل؛

✓ **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات وذلك من خلال نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاث فروع مالية رسمية للمؤسسات نسبة الشركات الصغيرة

الفصل الثاني: الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي للمرأة

والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

والجدول التالي تلخيص لما سبق:

الجدول رقم 01: أبعاد الشمول المالي

الأبعاد	مؤشرات قياسها
الوصول إلى الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> ✓ عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزة حسب نوع الوحدة الإدارية ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع ✓ حسابات النقود الإلكترونية ✓ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة ✓ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل
استخدام الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ودائع منتظم ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم ✓ عدد حملة سياسة التامين لكل 1000 من البالغين ✓ عدد معاملات التجزئة الغير النقدية للفرد ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية أودولية ✓ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع ✓ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية
جودة الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> ✓ القدرة على تحمل التكاليف ✓ الشفافية ✓ الراحة والسهولة ✓ حماية المستهلك ✓ التنقيف المالي ✓ العوائق الائتمانية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على ما سبق

المطلب الخامس: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي وآثاره

أولاً: الركائز الأساسية

نظراً لأهمية الشمول المالي للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة واستخدام التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي ويعتمد مفهوم الشمول المالي على عدة ركائز تشتمل على:

- تثقيف العميل وتوعيته مالياً.
- حماية العميل من الناحية المالية.
- سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية.
- سهولة وصول الخدمة إلى جميع الفئات من الأفراد والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.
- الاستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة.
- جودة العملة المالية والحصول على الخدمة المالية بسعر مناسب.

وفيما يلي شرح لكل ركيزة من الركائز السابقة: (مفتاح غزال، 2010)

1 -تثقيف العميل وتوعيته مالياً

بسبب الحاجة المتزايدة للأشخاص للدخار لتأمين حقهم وقت تقاعدهم عن العمل أو وقت حدوث الأزمات وزيادة فرص إجراء المعاملات المالية نتيجة لتطور التكنولوجيا المالية يواجه عدد متزايد من الأسر اتخاذ قرارات مالية معقدة ويقصد بالتثقيف المستهلك وتوعيته مالياً قدره العميل على فهم الخدمات المالية وإدارة أمواله بصورة فعالة.

2 -حماية العميل من الناحية المالية

عندما يعلم المرء حقوقه لا يستطيع أحد أن يتلاعب بأمواله لذا فإن البنك المركزي قد شدد على ضرورة إلزام البنوك بضمان حصول العملاء على كامل حقوقهم من حيث السرية والعدالة في الحصول على الخدمة والشفافية ورفع الشكاوي المقدمة من العملاء والمسؤولين وإيجاد حلول سريعة.

3 -سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية

تشير ركيزة سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية إلى مدى قدرة العميل على استخدام الخدمات المالية وتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد مشاكل والعقبات التي تحول بين العميل وبين استخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة فتح حساب ومدى توافر وانتشار نقاط الماكينات المصرفية

4 -سهولة وصول الخدمة إلى جميع الفئات العمرية من الأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة.

5 -الاستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة

تعددت وسائل الدفع الإلكتروني وتتمثل:

_البطاقات المصرفية: مثل بطاقات الائتمان وبطاقات الدفع الإلكترونية والنقود البلاستيكية.

_الشيك الإلكتروني: وهي رسالة عن طريق الانترنت مؤمنة وموثقة يقوم مصدر الشيك بإرسالها إلى مستلم الشيك.

_العملة المشفرة والنقود الإلكترونية: بديل لطرق الدفع التقليدية وهي عبارة عن مجموعة من التقنيات الممغنطة الكترونيا تسمح بتبادل الأموال دون الحاجة إلى وجودها في صورة ورقية.

6 - جودة العملية المالية والحصول على الخدمة المالية بسعر مناسب

تتمثل جودة العملية المالية في مدى القدرة على إنجاز الخدمة بشكل فعال وسرعة الاستجابة لطلب العميل ومدى استعداد موظفي البنوك إلى تقديم الخدمات المصرفية وسهولة الحصول على الخدمة فإذا تم تقديم خدمة تتلاءم مع توقعات العملاء فإن الخدمة تتصف بالجودة حيث أن جودة الخدمة المصرفية تتصف بالجودة وترتبط وتعتمد على احتياجات وتوقعات العملاء.

ثانياً: آثار الشمول المالي (سهير محمود)

للشمول المالي تأثير هام على النشاط الاقتصادي، حيث أن تعزيز مستويات الشمول المالي والوصول للخدمات المالية سينعكس إيجاباً على درجة تطور وعمق القطاع المالي والمصرفي من جهة، وعلى النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية من جهة أخرى، ولهذه الأسباب تلقي قضايا المستبعدين مالياً أهمية بالغة من قبل المؤسسات المالية والمصرفية، حيث تسعى هذه المؤسسات الوصول إلى عدد أكبر من الشرائح في المجتمع وتطوير ابتكارات وخدمات جديدة تناسب مختلف الفئات، وفيما يلي نعرض آثار زيادة مستويات الشمول المالي

1 - اثر زيادة مستويات الشمول المالي على الفقر

يؤثر الشمول المالي على الفقر بشكل ملحوظ، حيث تؤدي الزيادة بنسبة واحدة بالمائة في أجهزة الصرف الآلي النشطة إلى زيادة قدرها 0.0082 بالمائة في الناتج المحلي الإجمالي مما يؤدي إلى انخفاض مستوى الفقر، وتحسن مستوى المعيشة داخل الدولة من خلال احتوائه شرائح معينة داخل المجتمع كالفقراء، ومحدودي الدخل وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، ولكن معظم أجهزة الصرف الآلي في الاقتصاد النامي عفا عليها الزمن وبالتالي تحتاج إلى تحديث تكنولوجي، ليكون لها تأثير كبير في المناطق الريفية، لذا يجب إن تركز الجهات المعنية على الحد من الفقر من خلال التركيز على تطوير البنية التحتية التي ستعزز الخدمات المصرفية.

2 - اثر زيادة مستويات الشمول المالي على النمو الاقتصادي

هناك علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي فكلما زادت مستويات الشمول المالي زادت مستويات النمو الاقتصادي والعكس صحيح، حيث يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في الدولة، كما يساهم التوسع في استخدام الخدمات المالية وسهولة الوصول إليها، في انتقال لا المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي، وهو ما يساهم في زيادة مستويات النمو الاقتصادي.

ويمكن تحسين الشمول المالي والنمو الاقتصادي في إن واحد وذلك للوصول إلى نمو شامل ومستدام، من خلال تشجيع السياسات والإصلاحات التي تعزز الطلب على الخدمات المالية وكذلك تكثيف الخدمات المالية وهو ما يحفز النمو الاقتصادي عن طريق زيادة المدخرات وبالتالي الاستثمار.

3 - أثر زيادة مستويات الشمول المالي على الاستقرار المالي

إن الاستقرار المالي يحدث عندما يكون النظام المالي، الذي يتضمن الوسطاء الماليين والأسواق والبنية التحتية للأسواق قادر على تحمل الصدمات وتحمل الاختلالات المالية مما يخفف من احتمالية حدوث معوقات تحول دون إتمام عملية الوساطة المالية أو تضعف تخصيص المدخرات لفرص استثمارية مربحة، حيث إن هناك علاقة قوية بين الشمول المالي والاستقرار المالي، حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول الشرائح المستبعدة ماليا على الخدمات المالية الرسمية بتكلفة منخفضة وشروط ميسرة، كما يتضح وجود علاقة متبادلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي حيث يدعم كلا منهما الآخر فقد ساعد الابتكار التكنولوجي الذي يخفض تكاليف المعاملات ويؤدي إلى رفع معدلات النمو وتقليل الفقر على زيادة استثمارات القطاع الخاص، وجذب رؤوس الأموال الأجنبية مما ساهم في تحقيق الاستقرار المالي، ومن هنا يتضح أن الاستقرار المالي يعمل كمقاوم للصدمات الاقتصادية وذلك لقدرته على الوفاء بوظائف الوساطة كما أن هناك صعوبة في تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي في حين أنه يصعب تحقيق الاستقرار المالي في نظام يتضمن شرائح من السكان مستبعدة ماليا واقتصاديا.

4 - أثر زيادة مستويات الشمول المالي على دمج الاقتصاد غير الرسمي

من أهم مظاهر زيادة مستويات الشمول المالي دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي والذي لا يتعامل نهائيا مع البنوك العاملة في السوق المصرفي من خلال الخدمات المصرفية مما يشجع هذا القطاع الغائب على السوق بمحض إرادته إن يسارع للاستفادة من حزمة المزايا والخدمات التي يوفرها الاقتصاد الرسمي، كما إن دمج الاقتصاد الغير رسمي مع الرسمي يخلق فرص عمل لمواجهة البطالة وتقليل تداول حجم النقود وتكلفة إصدارها وفي ذلك حماية المجتمع من إخطار التداول النقدي وما ينتج عنه من فساد مالي وإداري.

5 - أثر زيادة مستويات الشمول المالي على ريادة الأعمال

يؤثر الشمول المالي على ريادة الأعمال، بشكل كبير حيث أن حصول الشباب الأصغر سنا على الخدمات المالية له اثر ايجابي كبير على قدرتهم، على بدأ مشاريعهم الخاصة كما أن حصول الشباب على الخدمات المالية في سن مبكر يمكنهم من إثبات أنفسهم ماليا، من خلال تكوين سجل مالي خاص بهم، كما ان الوصول المبكر للخدمات والمنتجات المالية الأساسية، له أهمية خاصة بالنسبة للشباب الذين يعيشون في الدول المنخفضة والمتوسطة الدخل، حيث أن العمل الحر وريادة الأعمال غالبا ما يكون الخيار الثاني الأفضل، إذا لم يتمكنوا من العثور على وظيفة وبذلك يكون الشمول المالي وسيلة فعالة لمساعدة الشباب في خلق عمل لأنفسهم عندما لا يستطيعون العثور على عمل عبر الوسائل التقليدية.

6- أثر زيادة مستويات الشمول المالي على فعالية المؤسسات المالية

إن زيادة مستويات الشمول المالي داخل الدولة تكون نتيجة إلى توافر مؤسسات مالية فعالة، كما أن هناك علاقة متبادلة بين زيادة مستويات الشمول المالي وفعالية المؤسسات المالية حيث أنها مصدر من مصادر تعزيز الشمول المالي وهي فقط التي تعزز فعالية السياسة النقدية وذلك لأنها تشجع الأفراد على الانخراط في الأنشطة الإنتاجية، التي تساعد على تحفيز عملية النمو الاقتصادي، حيث أنها تساهم في تقديم حوافز مناسبة للمشروعات الأكثر إنتاجية، كما تساهم في إنشاء هيكل ثابت يزيد الثقة بين العميل ومقدم الخدمة المالية مما يقلل من عدم اليقين في المؤسسات المالية، وهناك نوعين من الكفاءة:

1 -الكفاءة الفنية التي تعزز الكفاءة التخصيصية.

2 -الكفاءة الإجرائية التي تساهم في تقليل التكلفة وزيادة دقة استخدام الخدمات المالية.

ويتضح مما سبق أن الدول تحتاج نوعين من المؤسسات المالية لتحفيز الشمول المالي بها:

1 -المؤسسات المالية التي تعزز التبادل من خلال خفض التكاليف المعاملات وتعزيز الثقة بين مقدم الخدمة المالية والعميل.

2 -المؤسسات المالية التي تحفز الدولة على حماية الملكية الخاصة بدلا من مصادرتها وذلك لتشجيع عملية النمو الاقتصادي.

المبحث الثاني: عموميات حول الخدمات المالية الرقمية

سيطرت الثورة الرقمية على كل شيء، فلقد فتحت التقنيات الرقمية المجال أمام العولمة الحقيقية، مما أتاح عمليات الاتصال الفورية بين الأنظمة المصرفية عبر الحدود الجغرافيا، وعزز من تنفيذ المعاملات عبر مجموعة كبيرة من الأجهزة الالكترونية، ودائما ما تعمل الخدمات المالية الرقمية على تغيير علاقات المصارف مع العملاء وعلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة لا مثيل لها، ما ينجم عن هذا تزايد الطلب على نظام مالي يتميز بسرعة اكبر ومرونة أكثر وتطور أسرع.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية (بلايس، 2019_2020)

_ تعرف الخدمات المالية الرقمية بالوصول إلى استخدام المنتجات والخدمات المالية (التحويلات والمدفوعات والائتمان والتأمين وغيرها ..) من قبل المستهلك النهائي عبر قنوات رقمية (الهاتف المحمول والانترنت).

_ تعرف أيضا على أنها مجموعة من الخدمات المالية التي يتم الوصول إليها وتقديمها عبر القنوات الرقمية، مما في ذلك المدفوعات والائتمان والمدخرات والتحويلات المالية والتأمين والقنوات الرقمية المستخدمة في هذه المعاملات المالية هي الانترنت والهواتف المحمولة وأجهزة الصراف الآلي ومحطات نقاط البيع من بين أدوات أخرى.

_ وتعرف الخدمات المالية الرقمية على أنها تلك الخدمات التي تتطوي على خدمات معلوماتية وخدمات الويب كما تتطوي على تقديم خدمات عبر وسائل وشبكات مثل الانترنت، تعتبر الخدمات المالية الرقمية أوسع من كونها مجرد خدمات تكنولوجيا المعلومات أو خدمات الويب فهي تتضمن جميع الخدمات المبنية على تكنولوجيا المعلومات المتاحة عبر الشبكات الرقمية.

_ من خلال ما سبق تجد أن: الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية باستخدام قنوات رقمية والتي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة....

المطلب الثاني: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية (جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية

لدعم الشمول المالي في الدول العربية، 2020)

إن هذه القنوات الالكترونية تتم من خلالها الخدمات المصرفية بشكل كامل بداية باختيار الخدمة من جانب العميل مروراً بإجراءات إتمامها والانتهاؤها بأدائها بشكل الكتروني ويمكن توضيح هذه القنوات كآآتي:

1 -الصراف الآلي

هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي نذكر منها السحب النقدي، الإيداع، الاستفسار عن الرصيد.

2 -الصيرفة عبر الهاتف

تعتمد هذه الخدمة كذلك على وجود شبكة تربط أفرع البنك الواحد ككل وتمكن الموظف المنوط به تقديم الخدمة الهاتفية من الوصول لبيانات العميل مباشرة من أي من أفرع البنك، فيقوم العميل بالاتصال برقم موحد للحصول على خدمة محددة من مصرفه ويستطيع الموظف والذي يقوم بالرد على العميل من الوصول إلى بيانات حول العميل ويبدأ بتوجيه أسئلة محددة للتأكد من هويته، السؤال عن آخر معاملة قام بها، ووجدت المصارف الكبرى أن تكوين مراكز الاتصال لخدمة العملاء أمر يوفر عليها الكثير من الخدمات التي تستغرق منها ومن العميل وقتا مقدرا، ووجدت بالتالي أن ذلك له مردودا في توفير التكلفة عليها.

3 -صيرفة الانترنت

يعرف العميل المصرفي عبر الانترنت بأنه العمل الذي تكون فيه الانترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.

4 -الصيرفة عبر الهاتف الجوال

إن الاتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال ويتبع هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوال لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الانترنت) واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

إن الخدمات المالية الرقمية لها أهمية كبيرة بالنسبة للمستثمر، وذلك لأنها تمكنه من متابعة الفرص الاستثمارية وإبرام العقود الالكترونية وإتمام الصفقات عبر التحويلات الالكترونية مما جعل البنوك تتنافس في تلك الخدمات من خلال إعلاناتها المتواصلة عن تطوير خدماتها المصرفية وإدخال تقنيات جديدة.

المطلب الثالث: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية (جازية، تعميم الخدمات المالية

الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، 2020)

لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها:

1- **البنية التحتية:** إن عدم توافر بنية تحتية لفروع البنوك أو عدم ملائمة ساعات العمل أو المواقع في بلد ما، من شأنه تشجيع العملاء على إجراء مدفوعاتهم باستخدام التكنولوجيا الرقمية، وإذا كانت الفروع بعيدة جدا عن أماكن سكن العملاء أو أماكن قيامهم بأعمالهم فهذا أيضا يدفعهم إلى استخدام وسيلة بديلة، وبينما تجد في الأردن ولبنان تغطية بنكية جديدة وبشكل عام تتواجد على مسافة جغرافية صغيرة من مدينة لأخرى، نجد انه في أماكن أخرى مثل مصر والعراق قد تم البدء في إنشاء أرضية ملائمة للخدمات المالية الرقمية.

2- **التكلفة:** إن تكلفة المعاملات الناتجة عن ترك مشروع ما والذهاب بعيدا إلى فرع أو مكتب بريد من أجل إجراء بعض المدفوعات يؤدي إلى تضيق للمال، وعلاوة على ذلك، فإذا انطوت عملية إرسال الأموال أو

إجراء المدفوعات على رسوم كبيرة لإجراء المعاملة كنسبة مئوية من المبلغ، فإن العملاء سوف يبحثون عن خيارات أخرى أقل تكلفة، لذلك يجب وضع طريقة لتوضيح المبالغ التي سيتم توفيرها وذلك من أجل تحفيز العملاء على استخدام المدفوعات الرقمية.

3- الاعتبارات الأمنية: إن ظروف الأمان والسلامة غير المواتية من شأنها أن تولد رغبة لدى العملاء في السعي وراء خيارات أسهل مثل استخدام التكنولوجيا الرقمية وهذا هو الحال بشكل خاص في العراق حيث تقوم مؤسسة فيتاس بصرف ما يزيد عن 11 مليون دولار كل شهر للعملاء، إلا أنها كانت غالباً ما تضطر إلى إغلاق بعض الفروع مؤقتاً أو تضع قيوداً على بعض المعاملات من أجل التأقلم مع البيئة الأمنية غير المستقرة.

4- تعزيز تنوع المؤسسات المالية: نظم القطاعات المالية الشاملة أنواعاً كثيرة من المؤسسات المالية بخلاف البنوك التجارية، مثل البنوك البريدية ومؤسسات التمويل الأصغر والجمعيات التعاونية الائتمانية تطبيق نماذج متنوعة وتمارس نشاطاتها في مناطق جغرافية مختلفة بغرض خدمات قطاعات شرائح متميزة من العملاء.

ومن الأهمية بمكان وجود إطار قانوني وتنظيمي يسمح بدخول المؤسسات المتنوعة ويطبق لوائح وقواعد رقابية متناسبة تلائم مستويات المخاطر بكل مؤسسة، وذلك من أجل الوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على خدمات كاملة من جانب البنوك التجارية.

5- تيسير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا: لا يوجد بلد مثل الصين يوضح بشكل أفضل ما يمكن تحقيقه من خلال النهج المبتكرة التي تعتمد على أطراف فاعلة غير تقليدية مثل منصة علي بابا للتجارة الإلكترونية وشبكة تنست للتواصل الاجتماعي يستغل مقدمو الخدمة المبتكرون في كثير من البلدان التكنولوجيا وشبكات العملاء القائمة بالفعل والبنية التحتية والبيانات الضخمة لخفض تكلفة المعاملات وتقديم منتجات مالية تناسب احتياجات العملاء محدودي الدخل، وكما ورد في المبادئ رفيعة المستوى لتعميم الخدمات المالية الرقمية الصادرة عن مجموعة العشرين هناك ضرورة لإطار قانوني وتنظيمي واضح يتيح الفرصة أمام التقنيات والأطراف الفاعلة الجديدة، وفي الوقت ذاته مواجهة المخاطر الناشئة عن الابتكار.

6- توسيع نطاق القنوات المصرفية التي تعتمد على الوكلاء وغيرها من قنوات تقديم الخدمات ذات التكلفة المعقولة: هناك إدراك قائم أن الاعتماد على الفروع التقليدية دون غيرها يمثل عقبة رئيسية في سبيل تعميم الخدمات المالية، ويمكن للمناهج التنظيمية أن تساعد على التغلب على هذه العقبة عن طريق السماح باستخدام قنوات منخفضة التكلفة مثل متاجر التجزئة المحلية التي تعمل كوكلاء لمقدمي الخدمات المالية والفروع، وتؤدي هذه النهج إلى توسيع نطاق الحضور الفعلي لمقدمي الخدمات المالية بتكلفة معقولة، وفي الوقت ذاته توفير مزايا حقيقية للفئات التي تصل إليها الخدمات.

7- الاستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتعزيز الموارد المحدودة: إن القطاع المالي الذي لا يخضع لرقابة جيدة من وجهة النظر التي تقوم على أساس التحوط أو تهتم بأداء السوق من غير المرجح أن يكون شاملا وفي الواقع، يستلزم تنفيذ الكثير من البنود الواردة في هذه القائمة رقابة فعالة، ومع ذلك نادرا ما نصادف بلدا لا تمثل فيه معوقات القدرة قضية دائمة، ما يعني أن هناك ضرورة في اغلب الأحوال لنهج الرقابة القائم على أساس المخاطر، تتحول الجهات الرقابية في النمسا ورواندا وغيرها من البلدان إلى استخدام التكنولوجيا أيضا للمساعدة على ميكنة التقارير وإجراء التحليلات الرقابية وهو نهج يشار إليه باسم التكنولوجيا التنظيمية".

8- تنفيذ اشتراطات متدرجة قائمة على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال: يشير المؤشر العالمي لتعميم الخدمات المالية إلى أن أكثر من 300 مليون شخص بالغ على مستوى العالم يذكرون الوثائق الكثيرة باعتبارها معوقا رئيسيا لفتح حساب مصرفي، ويعد النظام المرن القائم على أساس المخاطر لمكافحة غسيل الأموال المقترن بخطة وطنية شاملة لتحديد الهوية يمكن الاطلاع عليها من الأمور المهمة للتغلب على هذه العقبة.

9- تشجيع وتطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة: تواجه الفئات المحرومة من الخدمات معوقات فريدة ولديها احتياجات مالية فريدة، ويتعين على صانعي السياسات العامة إرساء اطر تنظيمية تشجع على أعداد منتجات مالية ملائمة، مثل الحسابات المصرفية الأساسية والتأمين الأصغر، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل، ويجب أيضا التشجيع على تصميم المنتجات التي تركز على العملاء وتتغلب على المعوقات السلوكية وتزيد من حجم المنفعة.

10- حماية العملاء عن طريق إرساء قواعد للإفصاح والمعاملة العادلة: حماية العملاء من الاستغلال المحتمل ومعاملتهم معاملة عادلة من جانب مقدمي الخدمة في غاية الأهمية، ويؤكد تقرير البنك الدولي حول الممارسات الجيدة للحماية المالية للعملاء على ضرورة أن يزود مقدمو خدمة العملاء بمعلومات واضحة حول شروط وأحكام المنتجات من خلال نموذج موحد بغرض تسهيل المقارنة عند تسوق المنتجات.

المطلب الرابع: أنواع وفوائد الخدمات الرقمية (بلفيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة، 2019-2020)

أولا: أنواع الخدمات المالية الرقمية

يمكن تقسيم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين أساسيين:

أ- الخدمات عبر الهاتف النقال: يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث انه يضيف عليها بعدا جديدا ومرونة في التعامل وهذا من خلال تغطية حاجز الزمان والمكان، ويتم التعامل مع هذه التقنية من خلال:

- الاتصال المباشر بمركز الاتصالات الهاتفية أو الخادم الصوتي (Service Vocaux).

-استخدام الرسائل القصيرة (SMS) للحصول على المعلومات وكذلك إمكانية إيصال هذا الأخير مع الانترنت للحصول على مختلف الخدمات وذلك من خلال تزويد العميل برقم سري وكذا إرشادات الحصول على الخدمة.

-ومن بين الخدمات التي يتحصل عليها المتعاملين من خلال الهاتف النقال ما يلي:

-الاستفسار عن الحسابات الشخصية.

-تحويل الأموال.

-معرفة أسعار العملات.

-تفاصيل عن أرصدة حساباتهم وحركتها.

-معدلات الفائدة لكل أنواع الودائع.

-الحصول على آخر العمليات التي أجراها العميل.

-طلب الحصول على كشف الحساب المحصل.

-طلب دفتر الشيكات.

-الخدمات المتعلقة ببطاقات الائتمان.

-طلب تسديد فواتير الخدمات العامة.

-طلب تغيير كلمة السر ورمز المستخدم في أي وقت.

ب- الخدمات عبر الانترنت: تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة وسهلة وتتميز هذه الخدمات المالية بأنها فورية ويمكن الحصول عليها متى شئتم وحيث ما كنتم، أما الخدمات المالية غير الانترنت يقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من خلال مواقع على شبكة الانترنت.

والتي تتمثل في:

-عمليات التحقق من أرصدة الحسابات.

-دفع الفواتير إلكترونياً.

-تسديد فواتير بطاقات الائتمان.

-شراء وبيع الاستثمارات.

-معاملات القروض.

-خدمات دفع الفواتير الشخصية.

-خدمات الوساطة المالية.

-إدارة صناديق التقاعد والمنافع الأخرى للموظفين.

ثانياً: فوائد الخدمات المالية الرقمية

تعرف العمليات المالية الرقمية انتشاراً واسعاً وتزايداً مستمراً هذه الآونة وذلك للإيجابيات والفوائد التي نذكر منها:

- توفير الوقت والجهد.
- قليلة التكاليف.
- سهولة إجراء العمليات.
- سهولة نقل الأموال.
- الدخول إلى حسابك وإجراء العمليات المالية في أي وقت وفي أي مكان.

المطلب الخامس: الفرق بين الخدمات المالية الرقمية والخدمات المالية الإلكترونية

يكمن الفرق بين الخدمات المالية الإلكترونية والخدمات المالية الرقمية هو كون هذه الأخيرة تعتمد على التقنيات الرقمية لتقديمها واستخدامها من قبل المستهلكين، أما الخدمات الإلكترونية هي تقديم الخدمات المالية والمصرفية باستعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصال أي من خلال الانترنت والموزعات الآلية والشبكات الخاصة والهاتف النقال فهي تتيح الخدمة المصرفية عن بعد وخلال 24 ساعة وكل أيام الأسبوع، وبسرعة فائقة وبتكلفة اقل ودون التقاء مكاني بين العميل والمصرف أو المؤسسة المالية، مما سبق نجد أن الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية تركز على عمليات الإيداع وتحويل الأموال ودفع الفواتير وإدارة الحسابات البنكية عن بعد، أما الخدمات المالية الرقمية تشمل التحول الرقمي من جميع البرامج والنشاطات التي تجربها المؤسسات المالية وعملائها. (جازية، تميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، 2020)

المبحث الثالث: تأثير الرقمنة على الشمول المالي

يسعى الشمول المالي الرقمي إلى الوصول الرقمي للخدمات المالية الرقمية واستخدامها من قبل السكان المشمولين حالياً، وهذا لتكون الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء بحيث تخضع تلك الخدمات المالية الرقمية للمتطلبات التنظيمية المعمول بها.

المطلب الأول: أساسيات الشمول المالي الرقمي

أولاً: مفهوم الشمول المالي الرقمي

الشمول المالي الرقمي ارتبط بالتكنولوجيا المالية ونشر الخدمات المالية رقمياً والتي تربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف والموردين والأسواق بسهولة، للوصول للفئات المستبعدة مالياً وذلك من خلال حزمة من الخدمات المالية الرقمية التي تتلاءم مع احتياجاتهم وتكون بتكلفة معقولة بالنسبة للعملاء ومستدامة بالنسبة لمقدمي الخدمات. (عمر ايت مختار، 2021)

ثانياً: مبادئ الشمول المالي الرقمي (بوعيشاوي مراد، 2021)

أصدرت مجموعة العشرين في عام 2016 المبادئ التوجيهية رفيعة المستوى بشأن سياسات الشمول المالي الرقمي للشباب والنساء والشركات الصغيرة وتوزع المبادئ كالاتي:

✓ **المبدأ الأول:** دعم تطوير بنية تحتية رقمية أمنية ومسئولة يسهل الوصول إليها على نطاق واسع ونظام دفع قابل للتشغيل البيئي وضمان تنافسية المؤسسات المالية.

✓ **المبدأ الثاني:** تشجيع توفير المنتجات المالية الرقمية الملائمة للاحتياجات وذات الكلفة المقبولة مع ضمان تقديم هذه الخدمات بما يتماشى مع المتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات العناية الواجبة للعملاء ونظام الهوية الرقمية.

✓ **المبدأ الثالث:** تحسين توافر ودقة البيانات فيما يتعلق بالإنفاذ إلى المنتجات والخدمات المالية الرقمية واستخداماتها.

✓ **المبدأ الرابع:** عدم تبني السياسات والمبادرات التي تستهدف زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الإستراتيجيات الوطنية.

✓ **المبدأ الخامس:** دعم الإصلاحات التنظيمية والقانونية التي تحد من عدم المساواة في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، التي ينتج عنها عدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية.

✓ **المبدأ السادس:** النظر إلى تطوير إطار تنظيمي يدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.

✓ **المبدأ السابع:** تعزيز الثقافة المالية والتجارية والرقمية وبناء القدرات من خلال التدخلات التي تستهدف دعم الشمول المالي الرقمي بالاستفادة من انتشار التقنيات.

✓ **المبدأ الثامن:** دعم إجراءات حماية العملاء المالية، بما في ذلك حماية البيانات بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والشركات الصغيرة والمتوسطة.

ثالثاً: أهداف الشمول المالي الرقمي (عمر ايت مختار، 2021)

- تلعب الخدمات المالية الرقمية دوراً بالغ الأهمية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة وتتمثل الأهداف الأساسية لتسريع وتيرة هذا التطور في:
- وضع الأطر القانونية والتنظيمية التي تسمح لمعظم الناس بالاستفادة من الخدمات المالية الرقمية وضمان وجود بيئة تنافسية، مع الأخذ في الاعتبار أهمية ما إذا كان ينبغي السماح للمؤسسات غير المصرفية بالوصول إلى البيئة التحتية للمدفوعات الوطنية وإصدار الأموال الإلكترونية وكيفية ذلك.
 - الاستثمار في العناصر الأساسية اللازمة لتطوير الخدمات المالية الرقمية، مثل البنية التحتية المتمثلة في النطاق العريض للهاتف المحمول لاسيما في المناطق النائية، وتطوير شبكات الوكلاء، التي تلبي حاجة الأفراد للقيام بعمليات سحب وإيداع على المستوى المحلي.
 - توسيع نطاق التحديد الرقمي للهوية، بما في ذلك أنظمة البصمة الإلكترونية.
 - توسيع واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة وهي وسائل متاحة للجمهور حتى يتسنى للمطورين الوصول إلى البرمجيات التي تتمثل حقوق ملكية حتى تتمكن التطبيقات الجديدة من التواصل والتفاعل مع بعضها البعض.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي للمرأة في الجزائر

تعد قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex، والذي يصدره البنك العالمي من اشمـل مجموعة البيانات في العالم، إذ يصدر كل ثلاث سنوات منذ عام 2011، إذ يشتمل هذا الإصدار على مؤشرات محدثة عن كيفية تمكن البالغين من امتلاك حسابات مصرفية، والقيام بالمدفوعات والادخار والاقتراض وإدارة المخاطر المالية. إذ يمتلك نحو 69% من البالغين في العالم اي حوالي 3.8 مليار شخص حسابات مصرفية اولدى مؤسسات مالية التي تقدم خدماتها عبر الهاتف المحمول، مقابل 62 % و 51% سنتي 2014 و 2011 على الترتيب، كما لا يزال نحو 1.7 مليار شخص حول العالم لا تتاح لهم فرصة النفاذ إلى الخدمات المالية الرسمية، وفي البلدان مرتفعة الدخل يمتلك 94% من البالغين حسابات مقابل 63% في البلدان النامية، كما ان هناك تفاوت واسع النطاق في ملكية الحسابات من بلد لآخر، وكذلك بين الجنسين لا يزال التفاوت قائما فهناك 72% من الرجال يمتلكون حسابات، مقابل 65% من النساء، إذ تتسع الفجوة بين الأغنياء والفقراء وكذلك بين الجنسين في الدول النامية خصوصا، (البنك الدولي، 2018).

1 - استخدام الحسابات المصرفية

وفقا لمؤشر Global Findex لعام 2017، فقد بلغت نسبة الإناث البالغين اللواتي لديهن حساب في مؤسسة مالية في الجزائر 29% مقابل 40% و 29% سنتي 2014 و 2011 على التوالي، رغم تذبذب النسب إلا انه يمكن القول أن هناك تحسن في ملكية الحسابات، إلا انه يبقى دون المعدلات العالمية وتلك المسجلة لدى الدول مرتفعة الدخل سنة 2017، والدول النامية حيث بلغت 59%، وأحسن من مثيلاتها في العالم العربي حيث سجلت 26% في نفس السنة.

جدول 2: نسبة الأفراد البالغين (إناث) اللواتي يملكن حسابات في مؤسسة رسمية (%)

الدول	2011	2014	2017
الجزائر	20	40	29
العالم العربي	14	22	26
الدول النامية	37	51	59
دول مرتفعة الدخل	86	92	93
العالم	47	58	65

Source: Worldbank.Global Findex Database 2017

ورغم التحسن المسجل في امتلاك الحسابات في الجزائر، إلا أنه لا يزال هناك تفاوت بين الجنسين، فهناك 56% من الرجال يمتلكون حسابات مقابل 29% من النساء، أي بفجوة 27 نقطة مئوية.

كما لا تزال هناك فجوة بين الأغنياء والفقراء في الجزائر، إذ تراوحت بين 18 و 13 نقطة مئوية خلال فترة 2011-2017، مما يتطلب مزيد من الجهود من الحكومة لضمان وصول جميع الفئات إلى الخدمات المالية.

2- الادخار

يدخر الناس الأموال بطرق مختلفة لتعزيز قدرتهم على تغطية النفقات غير المتوقعة، فالكثيرون يدخرون بالطرق الرسمية من خلال استخدام حساب في مؤسسة مالية، إضافة إلى طرق أخرى شبه رسمية من خلال استخدام نوادي الادخار، أو بإيداع المدخرات لدى شخص خارج الأسرة على سبيل الأمانة أو الادخار في المنزل، المجوهرات والعقارات والأدوات الاستثمارية (أسهم وسندات....) (البنك الدولي، 2018).

وفي الجزائر قامت نحو 33% من الإناث بالادخار سنة 2017، مقابل 37% في سنة 2014، حيث يدخر 8% منهن باستخدام حساب رسمي سنة 2017، وهي مستويات منخفضة عن تلك المسجلة بالدول النامية والدول مرتفعة الدخل والعالم، كما يوضح الجدول التالي:

جدول 3: نسبة الأفراد البالغين (إناث) اللواتي قمن بادخار الأموال (مدخرات رسمية + مدخرات شبه

رسمية+وسائل أخرى) خلال 12 شهر الماضية (%)

الدول	2014	2017
الجزائر	37	33
العالم العربي	34	26
الدول النامية	51	40
دول مرتفعة الدخل	67	69
العالم	54	45

Source: Worldbank Global Findex Database 2017

وتتفاوت أنماط الادخار حسب نوع الجنسين ومستوى الدخل، ففي الجزائر تزيد نسبة ادخار الرجال في المؤسسات المالية بواقع 6 نقاط مئوية مقارنة بالنساء سنة 2017، فيما يزيد احتمال ادخار البالغين الأكثر ثراء بنحو 9 درجات مئوية.

كما أن 12% من المدخرين في الجزائر يدخرون لمرحلة كبر السن، وهي نسبة منخفضة مقارنة بالدول مرتفعة الدخل أين بلغت نحو 50%، وتقترب من مثيلاتها في الدول النامية حيث بلغت 16%.

كما أفاد حوالي 14% من المدخرين بأنهم يدخرون لبدء مشروع جديد أو تشغيله أو توسيعه، وهي نفس النسبة المسجلة في الدول مرتفعة الدخل والنامية على حد سواء.

3 - الاقتراض

يلجأ الأفراد للاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية عموماً لغرض شراء عقارات (أرض، مسكن...) والسلع الاستهلاكية، وكذلك بغرض إنشاء مشروعاتهم، بالإضافة إلى تغطية نفقات التعليم والصحة... الخ، كما يقترضون من الأهل والأصدقاء.

وفي الجزائر اقترض نحو 26% من الإناث البالغات في العام السابق لسنة 2017، منهم 3% فقط اقترضوا من مؤسسة مالية أو من خلال بطاقة الائتمان، أقل بكثير من مثيلاتها المسجلة في العالم (21%) والدول مرتفعة الدخل (53%)، أي أن أغلبية المقترضين في الدول النامية يلجئون إلى الأسرة والأصدقاء، في حين يلجأ المقترضين على الأرجح إلى الائتمان الرسمي في البلدان مرتفعة الدخل، كما يوضح الجدول التالي:

جدول 4: نسبة الأفراد البالغين (إناث) اللواتي اقترضن الأموال من أي جهة كانت (مؤسسات مالية +

بطاقات الائتمان + الأهل والأصدقاء) خلال 12 شهر الماضية (%)

الدول	2014	2017
الجزائر	25	26
العالم العربي	42	35
دول مرتفعة الدخل	63	63
الدول النامية	45	41
العالم	48	45

Source: Worldbank Global Findex Database 2017

أما فيما يتعلق بالوصول إلى الأموال في الحالات الطارئة، فقد أفاد الاستقصاء أن معظم المشاركين في البلدان مرتفعة الدخل سيلجئون إلى المدخرات (59% منهم)، أما في البلدان النامية سيحصلون على أموال من الأسرة والأصدقاء أو من عملهم بشكل عام.

ففي الجزائر أفاد 27% من المشاركين أنهم سيلجأون إلى المدخرات في الحالات الطارئة، فيما أفاد 41% و 26% منهم أنهم سيلجأون إلى الأهل والأصدقاء وإلى العمل بالترتيب، وهي تقترب عن تلك المسجلة في العالم العربي والدول النامية بشكل عام (worldbank, 2018).

4 المدفوعات

يقوم معظم الناس بسداد مدفوعاتهم (فواتير...)، والقيام بإرسال الأموال إلى أقاربهم وأصدقائهم في أنحاء أخرى من البلاد، كما يتلقى معظمهم الأجور والمعاشات أو التحويلات الحكومية (الإعانات الاجتماعية كالدعم وإعانات البطالة...)، وذلك باستخدام حساب أو نقدا.

جدول 5: نسبة الأفراد البالغين الذين قاموا بإرسال تحويلات محلية أو تلقوها في سنة 2017 (%)

المدفوعات	عبر حساب لدى مؤسسة مالية	نقدا
الجزائر	20	70
الدول النامية	46	27

Source: Worldbank Global Findex Database 2017

في الجزائر يقوم 20% من البالغين (بما فيهم الاناث) الذين يرسلون تحويلات محلية أو يتلقونها عبر حسابات لدى مؤسسة مالية، وهي أقل من مثيلاتها المسجلة في الدول النامية بحوالي النصف (46%)، فيما لا يزال حوالي 70% منهم يستخدم النقد، وهي نسبة مرتفعة كثيرا مقارنة بباقي دول العالم، وأكبر بضعفين ونصف عن تلك المسجلة في الدول النامية ككل، فيما يستخدم 1% منهم موظف الشباك و 9% المتبقية منهم يستخدمون وسائل أخرى (worldbank, 2018).

المطلب الثالث: إستراتيجية تمكين المرأة من الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي (عمر ايت مختار، 2021)

قام صندوق مشاريع المرأة العربية باختيار مجموعة من الدروس التي تبني إستراتيجية لتمكين المرأة من الخدمات المالية الرقمية ويمكن تلخيصها في:

1- بناء فهم شامل لاحتياجات وتفضيلات المرأة كمستخدمة للخدمات المالية الرقمية: أن الخدمات المالية الرقمية لكي تكون شاملة حقاً، تسند إلى فهم تطلعات المرأة وعاداتها اليومية والتغيرات الحياتية، بالإضافة إلى احتياجاتها وسلوكياتها المالية اتجاه استخدام التكنولوجيا، ومن المهم فهم الأدوار المتعددة للمرأة والأطراف الفاعلة التي تؤثر عليها، ويمكن القيام بذلك عن طريق التشاور عن نظام البيئة الأساسية وإشراك المرأة في أبحاث المستهلكين وأيضاً عن طريق تحليل البيانات بطريقة التصنيف حسب نوع الجنس من أجل فهم كيفية استخدام العملاء النساء للخدمات المالية الرقمية والاستفادة منها.

2- إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية عن طريق بناء شبكات توزيع شاملة: يقوم مقدمو خدمات الدفع وشركائهم بالتفكير في أساليب متعددة لجعل شبكة العملاء أكثر شمولاً للجنسين، فعلى سبيل المثال قيامهم بتضمين المزيد من الوكلاء النساء كجزء من شبكات الدفع الإلكتروني مما يساعد على جعل سلسلة القيمة الخاصة بمقدمي خدمات الدفع الإلكتروني أكثر شمولاً للجنسين مع تزويد العملاء النساء بنقطة اتصال مفضلة لهن.

3- دمج الخدمات غير مالية مع الخدمات المالية الرقمية بما فيها التدريب: أحد الأساليب الأكثر شيوعاً لعدم استخدام المرأة لخدمات التمويل الرقمي هو الافتقار إلى المعرفة والفهم لكيفية عمل هذه الخدمات والمزايا التي يمكن الحصول عليها من خلال استخدامها وأيضاً ضعف الثقة في هذه الخدمات والوعي بما يؤثران على مدى إقبال المرأة عليها وعلى استخدامها لها، كما يجب على مقدمي الخدمات مالية الرقمية عند دمجهم للخدمات غير المالية في الخدمات التي يقدمونها.

أن يأخذوا في الاعتبار عاملين في غاية الأهمية من أجل النجاح هما:

- يجب أن تكون لديهم الرغبة في القيام بالاستثمار اللازم في برامج الخدمات غير المالية سواء عن طريق الاستثمار في مناهج التدريب الخاصة بالتنقيف الرقمي أو عن طريق تعيين الموظفين الذين يمكنهم تقديم الدعم المباشر للعملاء.

- يجب أن تتجاوز طريقة الخدمات غير المالية التي يتم تقديمها مع احتياجات العملاء النساء.

4- القيام بالتحول الرقمي لنماذج التمويل التقليدية من -أجل زيادة تأثير المرأة: يعتبر الادخار أداة مهمة لتمكين المرأة اقتصادياً، مما يساهم في زيادة الاستقلال الاقتصادي والثقة والقدرة على التأثير في صنع القرار الأسري، وهذا مهم بشكل خاص للمرأة التي تواجه قيوداً على حركتها ووقتها بسبب الأعراف الاجتماعية، أو بسبب تواجدها في البلدان المتأثرة بالنزاعات، فالتحول الرقمي لمجموعات الادخار من الممكن أن تساعد المرأة على القيام بدور الجسر المؤدي إلى الخدمات المالية الرقمية مثل البنوك، كما أن عامل الثقة يمثل

أحد الاعتبارات الهامة لان المرأة تقوم بالفعل باستخدام مجموعات الادخار غير الرسمية كأداة مالية وهي بحاجة إلى أن يكون لديها ثقة كبيرة في الخدمات المالية الرقمية قبل أن تعتمد استخدامها.

5-التشجيع على تطوير بيئة أساسية قوية للخدمات المالية الرقمية مرتبطة بالمرأة: على مقدمي الخدمات المالية الرقمية أن يتجاوزوا معاملات تعبئة / شحن الهواتف وذلك لجعل هذه الخدمات جذابة للمرأة، والعمل على تقديم خدمات لتحسين الحياة اليومية للمرأة ذات الدخل المنخفض، فهي بشكل عام مسئولة عن إدارة ميزانية الأسرة بما في ذلك النفقات اليومية وكذلك النفقات الطويلة الأجل كما أنها غالبا ما تقوم بادخار مبالغ صغيرة بشكل منتظم والبعض أيضا قد يفترض عائدات إضافية للأسرة.

6- توسيع نطاق الوصول إلى الهويات الرقمية العالمية: إن التحدي الرئيسي لمنصات الهوية الرقمية يتمثل في بناء الثقة التي يشمل كل من ثقة المؤسسات التي تعتمد على الهوية لتقييم الائتمان، وثقة المستخدمين في هذه الخدمات وقد يكون الأمر صعبا لجعل المؤسسات المالية تستخدم حلول الهوية الرقمية، فقد نتجت بعض العوائق عن وصول النساء إلى هويتهن الرقمية واستخدامها بشكل نشط.

5 -بناء الخدمات المالية الرقمية المتخصصة لتلبية احتياجات المرأة: هناك جانبان يجب أخذهما في الاعتبار لكي تساهم البيانات المصنفة حسب نوع الجنس في التمكين المالي الرقمي للمرأة وهي إجراء دراسة استقصائية بشكل منتظم لمراقبة مدى التقدم المحرز ومقارنته مع أهداف الشمول المالي الرقمي، ويتطلب ذلك وضع أهداف واضحة وحوافز وآليات فعالة لتقديم التقارير بين الجهات التنظيمية ومقدمي الخدمات المالية الرقمية، كما يتم دمج تجميع وتحليل البيانات المصنفة حسب الجنس بحيث تساعد هذه الأخيرة في بناء قاعدة بيانات وبنك معلومات لمقدمي الخدمات المالية الرقمية من أجل طرح تدخلات شاملة للجنسين تكون مستدامة وقابلة للتطبيق.

خلاصة الفصل الثاني

قدم هذا الفصل الأسس النظرية للشمول المالي، من خلال التطرق إلى مفاهيم حول الشمول المالي وأأسسه ومؤشرات قياسه، وجدنا انه عملية ضمان الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة معقولة، خاصة الفئات ذات الدخل المنخفض، كما تناولنا أيضا أساسيات الخدمات المالية الرقمية من مفهوم و قنوات و متطلبات تقديم هذه الخدمات والدور الذي تلعبه في تعزيز الشمول المالي وتأثيرهما على المرأة من خلال التطرق إلى الشمول المالي الرقمي الذي وجدنا أنه مرتبط بالتكنولوجيا المالية رقميا بتكلفة معقولة بالنسبة للعملاء ومستدامة بالنسبة لمقدمي الخدمات.

الفصل الثالث:

الإطار التطبيقي للدراسة

مساهمة الخدمات المالية

الرقمية في تحسين الشمول

تمهيد

بعد أن تناولنا في الجانب النظري لهذه الدراسة، دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة، وحتى لا يكون هذا العمل مجردا ومعزولا عن الواقع التطبيقي تم إجراء دراسة ميدانية، وذلك بتوزيع استبيان على عينة من النساء والقيام بتحليل النتائج المتحصل عليها، بغرض التعرف على اثر الشمول المالي الرقمي للمرأة، حيث يتم في هذا الفصل التعريف بالتطبيقات الالكترونية المساهمة في تحسين الشمول المالي وكذا توضيح مجتمع وعينة الدراسة، بالإضافة إلى طريقة تصميم أداة الدراسة المتمثلة في الاستبيان، ثم من أجل التوصل إلى النتائج التي سيتم القيام بتحليل بياناتها بواسطة استخدام برنامج SPSS وتفسيرها، وبالتالي الوصول إلى الأهداف المرجوة التي تسعى إليها هذه الدراسة .

المبحث الأول: التطبيقات الالكترونية المساهمة في تحسين الشمول المالي

في السنوات الأخيرة ظهرت منصات تقدم خدمات للمستخدمين في مجالات معينة، تعمل على دعم الاتصال فيما بين الشبكات وبين المستخدمين، وهذا ما يسمى بالتطبيقات الإلكترونية، فهي برامج مستقلة مصممة لتعمل على الأجهزة المحمولة مثل: الهواتف الذكية مما تجعل الإتاحة على الانترنت أسهل، بالإضافة إلى ربط تقنيات الانترنت بتقنيات ذكية .

المطلب الأول: تطبيق بريدي موب (baridi mob)

أولاً: تعريف التطبيق

هي عملية تطبيقية على الهاتف النقال، تضع تحت تصرف الزبائن الخدمات النقدية والمالية لبريد الجزائر، وبالتالي فهي تساهم في تحسين الاستخدام الأكفأ للوقت والتسيير الأحسن للحساب البريدي الجاري للمعاملات المالية كيفما وحيثما شاء الزبون. (الجزائر 2022، <http://edcarte.poste.dz> ,

ثانياً: شروط الاستفادة من خدمات التطبيق (الجزائر ، <http://edcarte.poste.dz> ، 2022)

لكي يستفيد زبائن بريد الجزائر من خدمات هذا التطبيق يجب توافر مجموعة من الشروط نذكر منها:

- أن يكون للزبون حساب بريدي جاري.

- أن يستفيد الزبون من البطاقة الذهبية وتكون صالحة للاستعمال.

- أن يكون بحوزته رقم الهاتف الذي طلب به البطاقة الذهبية.

- أن يمتلك مستعمل التطبيق هاتف ذكي بنظام الاندرويد.

- أن تتوفر في الهاتف شبكة الانترنت.

- أن يكون الهاتف الذكي مزودا بكاميرا لكي يتم قراءة رمز الاستجابة السريع.

ثالثاً: خصائص ومميزات تطبيق baridi mob (الجزائر ، <http://edcarte.poste.dz> ، 2022)

يتميز هذا التطبيق بمجموعة من الخصائص نذكر منها:

- يعمل بنظام الاندرويد.

- يمكن تحميله بسهولة من خلال GOOGLE PLAY

- تطبيق خاص بمؤسسة بريد الجزائر.

- تطبيق يعالج معاملات مالية كتحويل الأموال وتخليص الفواتير وكذا يقوم بعمليات تتعلق بمتابعة البطاقة الذهبية وتسجيل الشكاوي والاحتجاجات.

- تطبيق يسمح بمعرفة الرصيد الخاص ومشاهدة حالته.

- تطبيق يسمح بإجراء تحويلات من حساب إلى آخر.

- ألا يتجاوز المبلغ التراكمي لعمليات التحويل الخاصة الحد اليومي الثابت المذكور في حدود البطاقة.

- تخضع كل معاملة تحويل لضريبة متغيرة حسب المبلغ المحدد.

- أي عملية نقل تخضع لتقويض.

رابعاً: الخدمات التي يقدمها تطبيق **baridi mob** (الجزائر، <http://edcarte.poste.dz>، 2022)

- خدمة تحويل المبالغ المالية من حساب إلى آخر.
- خدمة الاطلاع على الرصيد وكشف العمليات الأخيرة المصغرة،
- خدمة تعبئة رصيد الهاتف النقال (موبيليس، جيزي، اوريدو).
- خدمة تعبئة رصيد الانترنت.
- خدمة سحب المبالغ المالية من الصراف الآلي دون إظهار البطاقة الذهبية.
- تسيير البطاقة الذهبية والاستفادة من خدماتها.

المطلب الثاني: تطبيق bnatic

أولاً: تعريف التطبيق

هو تطبيق يسمح بإجراء الخدمات المصرفية عن طريق الهاتف النقال ومتوفر 24 سا على 7 أيام وهو متوفر على متجر play store بشكل مجاني ويمكن تحميل هذا الأخير بكتابة binatic في محرك بحث المتجر فيما سيتم توفير التطبيق قريباً على متجر ابل كما يحتوي هذا التطبيق على مسافتين هما:

- مساحة عامة توفر إمكانية الوصول إلى أي شخص للخدمات الطرفية (العروض، الدليل، وكالات).
- مساحة مصادقة يمكن الوصول إليها عبر أوراق اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية وتمنح الوصول إلى الخدمات. (الجزائري، 2022)

ثانياً: خصائص ومميزات تطبيق BNATIC (الجزائري، 2022)

من أهم مزايا التطبيق الذي أعلن عنه بنك:

- _ **جواريه:** تسمح بمتابعة التعاملات البنكية في أي مكان .
- _ **أمان:** تضمن تأمين التعاملات البنكية من خلال رقم سري شخصي.
- _ **سهولة:** الولوج إلى الحسابات البنكية بنقرة بسيطة على الانترنت أو من خلال الهاتف الذكي.
- _ **التنوع:** اختيار نوعية العمليات المراد القيام بها حسب باقات الخدمات المتوفرة

ثالثاً: الخدمات التي يمكن الحصول عليها من خلال تطبيق BNATIC (الجزائري، 2022)

- 1- خدمة كشف الرصيد في حساب الدينار 24/24 سا مجاناً.
- 2- خدمة كشف الرصيد في حساب العملة الصعبة 24/24 ساعة مجاناً.
- 3- مشاهدة التواريخ الخاصة بسحب الأموال ودخولها لحساب الدينار وحساب العملة الصعبة.
- 4- الحصول على جميع تفاصيل الحساب مثل كود البنك وكود الوكالة والايان الخاص بالحساب.
- 5- الاطلاع على أسعار الصرف لجميع العملات الصعبة مقابل الدينار.
- 6- معلومات التواصل مع جميع الوكالات التابعة للبنك.
- 7- إمكانية طلب دفتر الشيكات الخاص ببنك .

8- إمكانية طلب بطاقات الائتمان وغيرها من الخدمات المهمة التي يحتاجها مستخدمو البنك.

المطلب الثالث: تطبيق MOBILE CPA

أولاً: تعريف التطبيق

أطلق القرض الشعبي الجزائري تطبيق MOBILE CPA يوم 28 مارس 2021، يسمح هذا التطبيق بمتابعة ومعاينة حالة الحساب الخاص عن طريق الهاتف الذكي، وبفضل هذا الأخير يمكن الاطلاع على الحسابات وتسييرها من الهاتف، عبر الانترنت بكل أمان على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع .

هذا التطبيق هو تطبيق مجاني يتم تحميله من **PLAY STORE، APP STORE** . (cpa، 2021)

ثانياً: خصائص ومميزات تطبيق MOBILE CPA (cpa، 2021)

يتميز هذا التطبيق بمجموعة من الخصائص والمميزات نذكر منها:

_ هذا التطبيق مخصص للمهنيين والخواص، وهو موثوق وامن يسمح بإجراء المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي .

_ إجراء عمليات تحويل مبالغ محلية (أقل من 1 مليون دينار) عن بعد بكل أمان لصالح مستفيد واحد دون التوجه إلى وكالة توطينية (المواطنين حساباتهم في القرض الشعبي، وكذلك المواطنين حساباتهم لدى البنوك الأخرى) .

_ تحديد موقع جميع وكالات cpa وتحديد المسار الدقيق للوصول إليها عند الحاجة .

_ إدارة الحسابات المصرفية بسهولة وأمان من الهاتف المحمول .

_ عرض احدث المعاملات الخاصة في لمحة والوصول مباشرة إلى تفاصيل معاملات الحساب .

_ التحقق من رصيد وحركات حسابات cpa الخاصة (الحسابات المصرفية، حسابات التوفير، حسابات الأوراق المالية) بنقرة واحدة .

_ تتبع العمليات الخاصة وإجراء عمليات بحث متعددة المعايير بسلاسة.

ثالثاً: كيفية الاستفادة من خدمة MOBILE CPA (cpa، 2021)

كل ما يجب فعله الاشتراك في الخدمات البنكية الالكترونية e-banking لدى الوكالات التي يتواجد

بها الحساب الخاص والانخراط في خدمة mobile cpa من خلال توقيع العقد الخاص بها .

يتم اكتتاب الاشتراك لمدة سنة واحدة ويصبح ساري المفعول عند الانخراط، غير انه إذا رغب المشترك

في فسخ اشتراكه قبل انتهاء صلاحيته فيجب عليه إخطار البنك كتابياً.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة التطبيقية وإجراءاتها

تعتبر منهجية الدراسة وإجراءاتها محورا رئيسيا من خلال انجاز الجانب التطبيقي من الدراسة، وعلى طريقها يتم الحصول على البيانات المطلوبة لإجراء التحليل الإحصائي للتوصل إلى النتائج التي يتم تفسيرها في ضوء أدبيات الدراسة والدراسات السابقة، وبالتالي تحقق الدراسة الأهداف التي تسعى إلى تحقيقها. ويتناول هذا المبحث أيضا لمنهج البحث، وتحديد مجتمع البحث ووصفا لعينة البحث، بالإضافة إلى طريقة اختيارها والأداة التي تم استخدامها لجمع بيانات الدراسة، ثم إيجازا لإجراءات تطبيق الجانب الميداني منها.

المطلب الأول: أداة وعينة الدراسة

أولاً: مجتمع الدراسة

يتمثل في جميع أفراد موضوع مشكلة الدراسة وبناءا على مشكلة الدراسة وأهدافها فان المجتمع المستهدف هو النساء ذات مستويات مختلفة، والبالغ عددهم 53 فردا .

ثانياً: عينة الدراسة

العينة هي تلك المجموعة من العناصر أو الوحدات التي يتم استخراجها من مجتمع البحث ويجرى عليها الاختبار، تكونت عينة الدراسة من بعض النساء ذات مستويات مختلفة في المجتمع، والذين بلغ عددهم 53 فردا، اذ تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم توزيع عينة استطلاعية بالاعتماد على الاستبانة الكترونية .

ثالثاً: أداة الدراسة

تم استخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات الأزمة لهذه الدراسة، وذلك لكونه يعتبر وسيلة فعالة تساهم في قياس المتغيرات المرغوب دراستها وتحديد العلاقة فيما بينها، حيث يعرف الاستبيان بأنه مجموعة من الأسئلة المرتبة حول موضوع معين، ويتم وضعها في استمارة توزع على الأشخاص المعنيين بعدة وسائل، والتي بواسطتها يمكن التوصل إلى حقائق جديدة حول الموضوع، ويضم هذا الاستبيان ما يلي:

1 -الصفحة التعريفية: وتتضمن تعريف موضوع الدراسة بصورة مختصرة، وطمأنة المبحوثين بان المعلومات المتحصل عليها ستبقى سرية، ولا يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي فقط .

2 -القسم الخاص بالبيانات الشخصية: يتضمن البيانات الشخصية للأفراد المشمولين بالبحث ذلك من حيث العمر، المستوى التعليمي، سنوات الخبرة، الحالة الاجتماعية .

3 -القسم الخاص بموضوع الدراسة: يتكون من 32 عبارة موزعة على 4 أبعاد:

البعد الأول امتلاك موارد التكنولوجيا (7 عبارات)، البعد الثاني تطبيقات الخدمات المالية الالكترونية (9 عبارات)، البعد الثالث استخدام التطبيقات المالية (10 عبارات)، البعد الرابع تقييم الخدمات المالية الرقمية (6 عبارات).

المطلب الثاني: البيانات الديموغرافية للعينة محل الدراسة

انطلاقاً من نتائج القسم الأول من الاستبيان يمكن وصف خصائص العينة محل الدراسة من حيث العمر والمستوى التعليمي، الخبرة المهنية والحالة الاجتماعية، كما وموضح في الجداول الآتية:

1. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

يمكن عرض توزيع أفراد العينة الدراسة حسب متغير العمر كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم 01: توزيع أفراد العينة حسب العمر

الفئة العمرية	تكرار	النسبة	التكرار النسبي التجميعي
من 20 - 35 سنة	44	83	83
من 36 - 45 سنة	7	13.2	96.2
أكثر من 45 سنة	2	3.8	100
المجموع	53	100	—

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

يتضح من خلال الجدول رقم 1 إن أغلبية عينة الدراسة تتراوح أعمارهم بين 20 و 45 سنة، وتقدر نسبتهم بنحو 96.2% وهي نسبة كبيرة جداً، بينما النسبة الباقية والمقدرة بـ 3.8% تخص أفراد العينة الذين تتراوح أعمارهم 45 سنة فما فوق، وانطلاقاً من هذا يمكن القول أن معظم أفراد العينة محل الدراسة هم من فئة الشباب الذين تقل أعمارهم عن 45 سنة وهذا مؤشر يدل على أن الخدمات المالية الرقمية مستهدفة أكثر من الفئة الشبابية.

2- توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

يمكن عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم 02: توزيع العينة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة المئوية	التكرار النسبي التجميعي
متوسط	2	3.8	3.8
ثانوي	2	3.8	7.5
جامعي	45	84.9	92.5
دراسات عليا	4	7.5	100
المجموع	53	100	—

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

تم توزيع أفراد عينة البحث حسب متغير المؤهل العلمي إلى 4 مستويات، كما هو موضح في الجدول أعلاه. حيث يلاحظ من خلال الجدول إن جل أفراد العينة من حملة الشهادات الجامعية، وتقدر نسبتهم 84.9% من مجموع أفراد العينة ويرجع ذلك إلى إن الفئة الجامعية أكثر وعياً واستخدماً للخدمات والمنتجات المالية، في حين قدرت نسبة من يحملون مؤهل علمي متوسط، ثانوي ودراسات عليا بنحو 3.8% و 14% على التوالي، وعددهم قليل جداً ويرجع ذلك إلى قلة وعيهم ومعرفتهم بفوائد الخدمات المالية وأثرها على فئات المجتمع.

3- توزيع الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية

يمكن عرض توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الحالة الاجتماعية، كما هو موضح في الجدول الموالي:

جدول رقم 03: توزيع العينة حسب الحالة الاجتماعية

الحالة الاجتماعية	التكرار	النسبة	التكرار النسبي التجميعي
عزباء	38	71.7	71.7
متزوجة	14	26.4	98.1
أرملة	1	1.9	100
المجموع	53	100	—

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرج spss

التعليق:

يتضح من خلال الجدول رقم 3 إن أغلبية عينة الدراسة عازبات وتقدر نسبتهم ب 71.7% من مجموع أفراد العينة، وهذا راجع إلى مواكبتهم للتطور التكنولوجي وامتلاك الوقت الكافي للاطلاع ومعرفة أهمية الخدمات المالية وقدرتهم للوصول إليها وبالتالي استخدام هذه الخدمات والمنتجات بصورة تلئم احتياجاتهم، في حين إن نسبة النساء المتزوجات قدرت ب 26.4% من مجموع أفراد العينة وهذا راجع لعدم تأثرهم واستخدامهم لهذه الخدمات المتطورة واعتمادهم على الخدمات التقليدية.

4- توزيع الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

يلخص الجدول أدناه النتائج المتوصل إليها بخصوص توزيع أفراد عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة، كما هو موضح غيما يلي:

جدول رقم 04: توزيع العينة حسب سنوات الخبرة

سنوات الخبرة	التكرار	النسبة	التكرار النسبي التجميعي
أقل من 5 سنوات	43	81.1	81.1
من 5 إلى 15 سنة	8	15.1	96.2
من 15 إلى 25 سنة	1	1.9	98.1
أكثر من 25 سنة	1	1.9	100
المجموع	53	100	—

المصدر: إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

التعليق:

انطلاقاً من مخرجات الجدول أعلاه نلاحظ ان نسبة النساء اللاتي لديهن خبرة أقل من 5 سنوات، بلغت نسبتهن 81.1% وهي كبيرة جداً مقارنة بالنساء اللاتي لديهن خبرة من 5 سنوات إلى 15 سنة، والتي بلغت نسبتهن 15.1%، أما نسبة النساء الآتي لديهن خبرة 15 سنة فما فوق فبلغت نسبتهن 1.9%، وهو مؤشر يدل على عدم وجود توجه من قبل هذه الفئة للخدمات المالية الرقمية .

5- معاملات الارتباط

جدول رقم (05): معاملات الارتباط بين بعد امتلاك موارد تكنولوجيا وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي

	امتلاك موارد تكنولوجيا	ساهمت التطبيقات الرقمية في ازدياد ولائي للبنك	أرى أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة ومتميزة	أرى أن الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات	اعتبر أن تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية	أرى أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع	انصح كل زملائي باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك
Corrélation de pearson	1	0.298	0.281	-0.015	-0.060	0.204	0.232
Sig		0.30	0.041	0.915	0.669	0.143	0.094
N	53	53	53	53	53	53	53

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (05) نلاحظ أن مستوى الدلالة للعبارات رقم (27، 28، 32) أقل من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائياً، حيث نلاحظ حسب إجابات أفراد عينة البحث أن 29 % من هذه العينة ساهمت التطبيقات الرقمية لديهم في ازدياد ولائهم للبنك وهذا راجع لامتلاكهم موارد تكنولوجيا سهلت عملية الوصول لهذه الخدمات، أما 28 % من العينة محل الدراسة يرون أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي للدراسة: مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول

متميزة ومتطورة وهذا يدل على أن الوسائل التكنولوجية أصبحت متاحة لجميع الفئات وساهمت في تعميم الاستفادة من خدمات الشمول المالي، أما باقي إجابات أفراد العينة حول العبارات رقم (29، 30، 31) كان مستوى الدلالة لها أكبر من وبالتالي فهي ليست دالة إحصائياً .

جدول رقم(06): معاملات الارتباط بين بعد تطبيقات الخدمات الالكترونية وعبارات تقييم خدمات الشمول

المالي

كل انصح زملائي بإستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك	أرى أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع	أعتبر أن تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية	أرى أن الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات	أرى أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة ومتميزة	ساهمت التطبيقات الرقمية في ازدياد ولائي للبنك	تطبيقات الخدمات الالكترونية	
0.458	0.283	-0.062	0.166	0.354	0.285	1	Corrélation de pearson
0.001	0.040	0.066	0.235	0.009	0.039		Sig
53	53	53	53	53	53	53	N

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم(06) نلاحظ أن معنوية العبارات رقم (27،28،31،32) أقل من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائياً، حيث نلاحظ حسب إجابات أفراد عينة البحث أن 28.5 % من العينة محل الدراسة ساهمت التطبيقات الرقمية في ازدياد ولائهم للبنك بسبب الإقبال على هذه الخدمات والاستفادة منها أما 35.4 % من العينة يرون أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة وهذا يدل على جودة هذه الخدمات أما 28.3 % من العينة محل الدراسة يرون أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع وهذا مؤشر على تعميم استعمال التكنولوجيا الرقمية في الخدمات المالية، في حين 45.8 % من العينة محل الدراسة ينصحون كل زملائهم باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك لأنهم يرون أن تطبيقات الشمول المالي في متناول جميع الفئات مهما اختلفت مستوياتهم توفر لهم مزايا متعددة، أما باقي إجابات أفراد العينة حول العبارات (29، 30) كان مستوى الدلالة لها أكبر من 0.05 وبالتالي ليست دالة إحصائياً .

جدول رقم (07): معاملات الارتباط بين بعد استخدام التطبيقات المالية وعبارات تقييم خدمات الشمول المالي

	استخدام التطبيقات المالية	ساهمت التطبيقات الرقمية في ازدياد ولائي للبنك	أرى أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة ومتميزة	أرى أن الخدمات المالية المتوفرة لجميع الفئات مناسبة	اعتبر أن تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية	أرى أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع	انصح زملائي باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك
Corrélation de pearson	1	0.509	0.329	0.319	0.056	0.199	0.491
Sig		0.000	0.016	0.020	0.691	0.152	0.000
N	53	53	53	53	53	53	53

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (07) نلاحظ أن مستوى الدلالة للعبارات رقم (27، 28، 29، 32) اقل من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائية، حيث نلاحظ حسب إجابات أفراد عينة البحث أن 50.9 % من العينة ساهمت التطبيقات الرقمية لديهم في ازدياد ولائهم للبنك بسبب الاستفادة من خدمات التطبيقات المالية، أما 32.9 % من العينة محل الدراسة يرون أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة ومتميزة وهذا مؤشر يحفز زبائن البنوك للولوج إلى المنصات الرقمية والاستفادة من خدماتها المالية الرقمية المقدمة، في حين 31.9 % من العينة يرون أن الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات بسبب تكاليفها المعقولة مما يحقق الكفاءة والفعالية في الحصول على هذه الخدمات، 49 % من العينة محل الدراسة ينصحون زملائهم باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك ، أما باقي إجابات أفراد العينة حول العبارات رقم (30، 31) كان مستوى الدلالة لها اكبر من 0.05 وبالتالي ليست دالة إحصائية.

جدول رقم (08): معاملات الارتباط بين بعد تقييم الخدمات المالية الرقمية وعبارات تقييم خدمات الشمول

المالي

	تقييم الخدمات المالية الرقمية	ساهمت التطبيقات الرقمية في ازدياد ولائي للبنك	أرى أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة ومتميزة	أرى أن الخدمات المالية المتوفرة لجميع الفئات مناسبة	اعتبر أن تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية	أرى أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع	انصح زملائي باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك
Corrélation de pearson	1	0.699	0.568	0.736	0.571	0.729	0.513
Sig		0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000
N	53	53	53	53	53	53	53

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (08) نلاحظ أن مستوى الدلالة للعبارات رقم (27، 28، 29، 30، 31، 32) أقل من 0.05 وبالتالي فهي دالة إحصائياً، حيث نلاحظ حسب إجابات أفراد عينة البحث أن 69.9 % من العينة الذين ساهمت التطبيقات الرقمية في ازدياد ولائهم للبنك يقيمون الخدمات المالية الرقمية، في حين 56.8 % من العينة محل الدراسة يرون الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة ومتميزة، أما 73.6 % من العينة يرون ان الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات، و 57 % من العينة يعتبرون تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية، 72.9 % من العينة يرون الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع، 51.3 % من العينة ينصحون كل زملائهم باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك وذلك لاستفادتهم من هذه الخدمات.

جدول رقم (09): معاملات الانحراف المعياري لأبعاد الشمول المالي الرقمي للمرأة وفق طريقة (enter)

تقييم الخدمات المالية الرقمية	استخدام التطبيقات المالية	تطبيقات الخدمات الالكترونية	امتلاك موارد تكنولوجيا	Corrélation de pearson	تقييم الخدمات المالية الرقمية
1	0.489	0.371	0.234	Sig	
	0.000	0.006	0.091	N	
53	53	53	53		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss

من خلال الجدول رقم (09) نلاحظ أن 37 % من العينة محل الدراسة استطاعوا ان يصلوا إلى تقييم الخدمات المالية الرقمية وهذا يدل على استفادتهم لخدمات الشمول المالي، حيث نلاحظ من خلال الملحق رقم (01) 36 % من أفراد العينة محل الدراسة تعرفوا على التطبيقات المالية عن طريق البنك، في حين 34 % تعرفوا عليها من خلال الإشهار، أما 31 % من العينة محل الدراسة استطاعوا ان يقيموا خدمات البنك من خلال امتلاك البنك للتطبيق الرقمي الذي سهل خدماتهم المالية، أما 48.9 % من العينة محل الدراسة الذين استخدموا التطبيقات المالية قادم لتقييم الخدمات المالية الرقمية حيث كان تقييمهم ايجابي نوعا ما من خلال الخدمات المالية المتمثلة في: (تحويل الأموال، تسديد الفواتير، تسديد المشتريات، استعمال لموزعات الالية) كلها تركت أثرا ايجابيا لدى العينة محل الدراسة، حيث كانت إجابات معظم أفراد العينة أنهم راضون عن خدمات الشمول المالي التي استفادوا منها عن طريق البنك، في حين 51 % (الملحق رقم 01) ينصحون زملائهم باستخدام التطبيقات المالية الرقمية التي يتيحها البنك لما لها من اثار ايجابية على استهلاك هذه الخدمات التي تقدمها أبعاد الشمول المالي.

جدول رقم (10): معاملات الانحراف المعياري لأبعاد الشمول المالي الرقمي للمرأة وفق طريقة (stepwise)

المتغيرات المستقلة	معاملات الانحدار	الخطأ المعياري	معاملات الانحدار القياسية	قيمة الاختبار T	قيمة الدلالة sig
Constant	1.6	0.49	0.092	4.016	/
المحور الثالث: استخدام التطبيقات المالية	0.49	0.22	2.82	16.13	0.000
معامل الارتباط/معامل التحديد	(R2) = 0.24				

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

انطلاقاً من نتائج الجدول رقم (10) نستنتج ما يلي:

أ. يبين نموذج الانحدار المتعدد باستخدام طريقة (stepwise) ان الشمول المالي الرقمي للمرأة بأبعاده تتأثر بصورة جوهرية وذات دلالة إحصائية ببعد المتغير المستقل المتمثل: (البعد الثالث: استخدام التطبيقات المالية). حيث بينت الدراسة أن 24 % من العينة محل الدراسة استطاعوا أن يحصلوا على خدمات الشمول المالي الرقمي المقدمة من طرف البنك نتيجة استخدامهم للتطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك، والتي حصلوا عليها من خلال عمليات الترويج والإشهار التي قام بها البنك أو عن طريق البنك نفسه، أما باقي النسبة والمقدرة ب 76 % فقد تعرفوا على خدمات الشمول المالي الرقمي عن طريق وسائل وطرق أخرى لم تذكر في النموذج.

ب. تم استبعاد كل من المتغيرات المستقلة (المحور الأول: امتلاك موارد التكنولوجيا) (المحور الثاني: تطبيقات الخدمات الإلكترونية) نتيجة لعدم تأثيرها على الحصول على خدمات الشمول المالي الرقمي حيث أنه ليس بالضرورة من يمتلك أدوات تكنولوجية يمكنه أن يحصل أو يستفيد من خدمات الشمول المالي الرقمي، كما أن تثبيت تطبيقات إلكترونية على الوسائل التكنولوجية ليست عاملاً للحصول على تلك الخدمات الرقمية المالية وهذا راجع أساساً إلى تراجع الوعي بأهمية الخدمات المالية الرقمية المقدمة من جهة وضعف عمليات الترويج لهذه الخدمات من طرف البنوك من جهة أخرى.

يمكن استنتاج معادلة تأثير المتغيرات المستقلة في المتغير التابع من خلال الجدول رقم 14 كما يلي:

$$Y=a+b(x1)$$

حيث:

(Y): المتغير التابع

(a): معامل التقاطع / الحد الثابت

(b): معامل دالة معادلة الانحدار الخطي المتعدد

(x1): المتغير المستقل

فتصبح المعادلة كالآتي:

$$y = 2.18 + 0.24 x1$$

حيث:

(y) = الشمول المالي

(x1) = استخدام التطبيقات المالية

أي أن المعادلة تصبح كالآتي:

الشمول المالي = $0.24 + 2.18$ (استخدامات التطبيقات المالية)

المطلب الثالث: اختبار و مناقشة فرضيات البحث

يهدف هذه البحث لاختبار فرضيات الدراسة, وفيما يلي نتائج اختبار الفرضيات للتحقق من صحتها:

1 - الفرضية الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\text{sig} \leq 0,05$) لبعد الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من طرف عينة البحث, وانطلاقا من نتائج الدراسة المتوصل إليها يتم رفض الفرضية وذلك نظرا لايجابيات عينة البحث لم تدرك هذا البعد والمتمثل في امتلاك موارد تكنولوجيا, وهذا يفسر أن أفراد عينة الدراسة لم يستفيدوا من خدمات الشمول المالي.

2 -الفرضية الثانية: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\text{sig} \leq 0,05$) لبعد استخدام الخدمات المالية الرقمية, وانطلاقا من نتائج الدراسة تبين أن إجابات أفراد عينة البحث حول التطبيقات الرقمية ساهمت في ازدياد ولائهم للبنك وذلك من خلال استخدامهم لتطبيقات الشمول المالي المتاحة من طرف البنك والتي يرون أنها متطورة ومتميزة, وبالتالي يتم قبول هذه الفرضية.

3 -الفرضية الثالثة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\text{sig} \leq 0,05$) لبعد جودة الخدمات المالية الرقمية, وانطلاقا من نتائج الدراسة يتم رفض الفرضية نظرا لإجابات عينة البحث التي لم تدرك هذا البعد المتمثل في تقييم الخدمات المالية وهذا راجع إلى عدم الاستفادة من الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك.

4 -الفرضية الرابعة: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\text{sig} \leq 0,05$) لمساهمة وجود الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي, وانطلاقا من نتائج الدراسة المتوصل إليها يتم رفض الفرضية وذلك نظرا لايجابات عينة البحث التي لم تدرك هذا البعد, وهذا يفسر انه ليس بالضرورة من يمتلك موارد تكنولوجيا يستفيد من التطبيقات المالية الرقمية.

خلاصة الفصل

يعد هذا الفصل تدعيماً للفصول السابقة من خلال التحقق من الجانب النظري عن تطبيقه ميدانياً، حيث قمنا في هذا الفصل بوصف مجتمع الدراسة، وكذا تحليل نتائج الاستبيان واختبار الفرضيات، وهذا بعد توزيع الاستبيان المتمثل في أداة الدراسة التطبيقية على عينة من النساء ذات مستويات مختلفة، وتحليله وتقريره باستخدام برنامج " الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية " spss للتعرف على أثر الشمول المالي الرقمي على المرأة .

الختام

من خلال ما تم عرضه في الدراسة، تبين لنا الدور الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر، وقد تم التوصل إلى مجموعة من النتائج أبرزها ما يلي :

-الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على اكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات، خاصة الفئة المهمشة ذوي الدخل الضعيف، كما يعتبر عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة.

-توجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية، لإدارة أموالها عن طريق قنوات تقديم الخدمات المالية كالصراف الآلي

-الشمول المالي الرقمي للمرأة أمر بالغ الأهمية على المستوى الاقتصادي، لذا وجب مساعدة البلدان على التقدم منها الجزائر على التقدم فيما يتعلق بالمساواة الاقتصادية بين الجنسين، حيث يتيح وصول المرأة إلى نظام مالي يعمل بشكل جيد على خلق ظروف تكافئ الفرص الاقتصادية.

-إن وصول المرأة إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها، يمكن أن يؤثر بشكل ايجابي على قدرة المرأة على التحكم في مواردها المالية، وهذا ما يضمن للنساء جني فوائد لصالحهن بالكامل.

-لا تزال المنطقة العربية في أدنى المستويات عالميا لجهة الشمول المالي، وفقا لمؤشر globale index لعام 2017 بسبب ضعف المجهودات المبذولة لزيادة الشمول المالي خاصة في الجزائر، حيث سجلت فجوة بين الجنسين في كل من امتلاك حسابات مصرفية والقيام بالمدفوعات والادخار والاقتراض، وبالتالي تكثيف الجهود من الحكومة لضمان وصول جميع الفئات إلى الخدمات المالية .

-يؤثر استخدام الخدمات المالية الرقمية إيجابا على معدلات الشمول المالي، وخصوصا في المناطق الريفية النائية من خلال حلول كالهوية الرقمية التي جعلت مسألة فتح الحساب أسهل في أي وقت مضى، والخدمات المالية التي تعتمد على الهاتف المحمول تصل حتى للمناطق النائية، وبالتالي تساهم في تسهيل وتسريع العمليات المالية والمصرفية، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.

التوصيات

-ضرورة تبني إستراتيجية وطنية لتحقيق الشمول المالي خاصة في الجزائر؛
-تبني البنوك للخدمات المالية الرقمية وابتكار منتجات مالية قادرة على سد الاحتياجات الفعلية للعملاء، وتقليص الفجوة بين الجنسين في استخدام الخدمات المالية الرقمية والتقليدية ؛
-الإلزامية توفر نظام للمدفوعات على درجة جيدة من التطور، وبنية تحتية مادية جيدة، ولوائح تنظيمية ملائمة وإجراءات وقائية صارمة لحماية المستهلكين؛

-الإلزامية تصميم خدمات مالية بحيث تلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء والفقراء؛
-التركيز على زيادة وعي النساء، وفهمهن من خلال خدمات المرافقة الميدانية والتثقيف المالي؛

- لتمكين المرأة من الاستفادة الكاملة من المبتكرات المالية، يجب تشجيع الأجهزة التنظيمية على المنافسة بين جهات تقديم الخدمات المالية، وتحسين البيئة القانونية مما يساعد على تقليل احتمالات وصول الائتمان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه؛
- إنشاء أدوات مالية مبتكرة لنشر البنية التحتية الرقمية في الجزائر، مع التركيز على المناطق التي تعاني من نقص الخدمات المالية التكنولوجية؛
- نشر ثقافة التكنولوجيا الرقمية على مستوى الأفراد والشركات بكافة مستوياتها.

قائمة المراجع والمصادر

أ. أطروحات و مذكرات

1. إكرام مالوسي، سناء مسعي، " الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية"- دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميله، 2020.
2. طرفية خديجة، كرم يسري، " دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي"- دراسة مقارنة (الجزائر، تونس، المغرب)-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميله، 2020.
3. أمال زواغي، فريال زواغي، "واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية" - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميله- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة ميله، 2021.
4. مكروود راوية، زعوان رفيقة، "واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه"-دراسة حالة الجزائر 2011_2020- مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميله، 2021/2020.
5. قويدر بلقيس، "دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة"- دراسة حالة بريد الجزائر وحدة البريد الولائية بسكرة- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة بسكرة، 2020 /2019.

ب. مجلات

1. صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفهوم الشمول المالي، محافظي المصارف المركزية و مصارف النقد العربي، ابوظبي، الامارات، 10/9، 2017.
2. مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة ابحاث اقتصاديات معاصرة، جانفي 2020.
3. سهير محمود معتوق، ايمان حسن علي، هناء محمود. الشمول المالي، المجلة العلمية للبحوث و الدراسات التجارية، المجلد 35، العدد 1.
4. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، 2020.
5. بوعيشاوي مراد، عماد غزازي، الشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا- كوفيد19- مجلة التمويل و الاستثمار و التنمية المستدامة، المجلد 6، العدد 1، جوان 2021.
6. عمر ايت مختار، جازية حسيني، نبيل بلوطي، آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي لتمكين المرأة اقتصاديا- صندوق مشاريع المرأة العربية نموذجا- مجلة معهد العلوم الاقتصادية، المجلد 24، العدد 1، 2021.

7. نهلة ابو العز، "اثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية"، مجلة كلية السياسة و الاقتصاد، العدد العاشر، ابريل 2021.
- ج. مواقع الانترنت
1. موقع بريد الجزائر www.poste.dz (2021)، تاريخ الاطلاع : ماي 2022 الرابط: http://edcarte.poste.dz/img/decouvrir_baridimobe.pdf
2. موقع البنك الوطني الجزائري ebanking.bna.dz (2021) تاريخ الاطلاع: ماي 2022 الرابط: <https://www.bna.dz>
3. موقع بنك cpa www.cpa.bank.dz (2022) تاريخ الاطلاع: ماي 2022 الرابط: <https://www.cpa-bank.dz/index.php/fr:nos-produits/banque-a-distance/mobile-cpa>
4. قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي [global index database](http://globalindexdatabase.com)

الملاحق

الملحق رقم 01

تعتبر خدمة تسديد مشترياتي من المتاجر الالكترونية اهم خدمة استعمل الموزعا بها عن طريق تطبيقات الالكترونية	تعتبر خدمة تسديد الفواتير اهم خدمة الالكترونية اقوم بها عن طريق تطبيقات الالكترونية	خدمة تعتبر تحويل اهم الاموال خدمة الالكترونية بها اقوم طريق عن تطبيق موب بريدي	اقوم اصبحت عمليات بعدة من مالية المنزل باستخدام التطبيقات الرقمية	لي سبق الاستفادة الخدمات من الالكترونية الهاتف عبر	الجأ لاستخدام الوسائط في الرقمية تعاملاتي المالية لانخفاض التطبيقات_استخدام	الجأ لاستخدام الوسائط في الرقمية تعاملاتي المالية الوقت لربح	1	,613**	,578**	,664**	,586**	,717**	,563**	,707**	,719**	,623**	,631**
استخدم الموزع الالي اكثرا من الشباب ك	استعمل الموزعا بها عن طريق تطبيقات الالكترونية	تعتبر خدمة تسديد الفواتير اهم خدمة الالكترونية اقوم بها عن طريق تطبيقات الالكترونية	اقوم اصبحت عمليات بعدة من مالية المنزل باستخدام التطبيقات الرقمية	لي سبق الاستفادة الخدمات من الالكترونية الهاتف عبر	التطبيقات_استخدام	الجأ لاستخدام الوسائط في الرقمية تعاملاتي المالية الوقت لربح	1	,613**	,578**	,664**	,586**	,717**	,563**	,707**	,719**	,623**	,631**
Corrélation de Pearson																	
Sig. (bilatérale)																	
N																	
المالية تعاملاتي في الرقمية الوسائط لاستخدام الجأ التكاليف لانخفاض																	
Corrélation de Pearson																	
Sig. (bilatérale)																	
N																	
المالية تعاملاتي في الرقمية الوسائط لاستخدام الجأ الوقت لربح																	
Corrélation de Pearson																	
Sig. (bilatérale)																	

N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
باستخدام المنزل من مالية عمليات بعدة اقوم اصبحت الرقمية التطبيقات	Corrélation de Pearson	,664**	,363**	,450**	1	,604**	,615**	,235	,247	,261	,202	,216
	Sig. (bilatérale)	,000	,008	,001		,000	,000	,091	,074	,059	,146	,121
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
الهاتف عبر الالكترونية الخدمات من الاستفادة لي سبق	Corrélation de Pearson	,586**	,299*	,274*	,604**	1	,459**	,249	,270	,197	,221	,158
	Sig. (bilatérale)	,000	,030	,047	,000		,001	,072	,051	,158	,113	,258
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
بها اقوم الكترونية خدمة اهم الاموال تحويل خدمة تعتبر موب بريدي تطبيق طريق عن	Corrélation de Pearson	,717**	,175	,171	,615**	,459**	1	,315*	,566**	,520**	,308*	,447**
	Sig. (bilatérale)	,000	,209	,220	,000	,001		,022	,000	,000	,025	,001
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
بها اقوم الكترونية خدمة اهم الفواتير تسديد خدمة تعتبر banxy تطبيق طريق عن	Corrélation de Pearson	,563**	,182	,247	,235	,249	,315*	1	,591**	,378**	,315*	,188
	Sig. (bilatérale)	,000	,193	,075	,091	,072	,022		,000	,005	,022	,177
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
الالكترونية المتاجر من مشترياتي تسديد خدمة تعتبر banxy تطبيق طريق عن بها اقوم رقمية خدمة اهم	Corrélation de Pearson	,707**	,312*	,147	,247	,270	,566**	,591**	1	,593**	,560**	,315*
	Sig. (bilatérale)	,000	,023	,294	,074	,051	,000	,000		,000	,000	,021
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
بالبنوك الخاصة الالية الموزعات استعمل	Corrélation de Pearson	,719**	,266	,203	,261	,197	,520**	,378**	,593**	1	,598**	,570**
	Sig. (bilatérale)	,000	,054	,145	,059	,158	,000	,005	,000		,000	,000
N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

استخدم الموزع الالي اكثر من الشبابيك	Corrélation de Pearson	,623**	,251	,162	,202	,221	,308*	,315*	,560**	,598**	1	,343*
	Sig. (bilatérale)	,000	,070	,247	,146	,113	,025	,022	,000	,000		,012
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
سبق لي سحب النقود واستلامها الكترونيا	Corrélation de Pearson	,631**	,416**	,348*	,216	,158	,447**	,188	,315*	,570**	,343*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,011	,121	,258	,001	,177	,021	,000	,012	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملحق رقم 02

Corrélations

		تقييم_الخدمات	ساهمت التطبيقات الرقمية للبنك في ازدياد ولائي له	ارى ان الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة و متميزة	ارى ان الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات	اعتبر ان تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية	ارى ان الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع	أنصح كل زملائي باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك
تقييم_الخدمات	Corrélation de Pearson	1	,699**	,568**	,736**	,571**	,729**	,513**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	53	53	53	53	53	53	53
ساهمت التطبيقات الرقمية للبنك في ازدياد ولائي له	Corrélation de Pearson	,699**	1	,385**	,372**	,272*	,416**	,173
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,006	,049	,002	,214
	N	53	53	53	53	53	53	53
ارى ان الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة و متميزة	Corrélation de Pearson	,568**	,385**	1	,205	,079	,300*	,184
	Sig. (bilatérale)	,000	,004		,141	,573	,029	,186
	N	53	53	53	53	53	53	53
ارى ان الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات	Corrélation de Pearson	,736**	,372**	,205	1	,346*	,441**	,351*
	Sig. (bilatérale)	,000	,006	,141		,011	,001	,010
	N	53	53	53	53	53	53	53
اعتبر ان تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية	Corrélation de Pearson	,571**	,272*	,079	,346*	1	,366**	,138
	Sig. (bilatérale)	,000	,049	,573	,011		,007	,325
	N	53	53	53	53	53	53	53
ارى ان الخدمات المالية الرقمية تتميز	Corrélation de Pearson	,729**	,416**	,300*	,441**	,366**	1	,285*

بالتنوع	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,029	,001	,007		,038
	N	53	53	53	53	53	53	53
أنصح كل زملائي باستخدام التطبيقات	Corrélation de Pearson	,513**	,173	,184	,351*	,138	,285*	1
الرقمية التي يتيحها البنك	Sig. (bilatérale)	,000	,214	,186	,010	,325	,038	
	N	53	53	53	53	53	53	53

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

الملحق رقم 03

تعرفت على التطبيقات المالية عن طريق البنك	تعرفت على التطبيقات المالية عن طريق الاشهار	يملك البنك تطبيقا رقميا يسهل خدماتي المالية	واجهت مشكلة متعلقة بامن حسابي	تتطلب التطبيقات المالية هاتف ذكي ذو مواصفات معينة	ابحث دوما عن تطبيقات تسهل خدماتي المالية	اقوم بتحميل تطبيقات لمعرفة مجالات استخدامها	اقوم بتحميل تطبيقات للاستفادة من خدماتها المقدمة	اقوم بتحميل تطبيقات على هاتفي كلما دعت الحاجة الى ذلك	لتطبيقات_الخدمات_الالكترونية
,470**	,444**	,596**	,164	,286°	,743**	,735**	,567**	,411**	1
,000	,001	,000	,242	,038	,000	,000	,000	,002	
53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
,126	-,144	,208	,091	-,077	,300°	,234	,456**	1	,411**
,367	,304	,135	,517	,584	,029	,092	,001	,002	
53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
,069	,120	,173	-,140	-,017	,444**	,472**	1	,456**	,567**

خدماتها المقدمة	Sig. (bilatérale)	,000	,001		,000	,001	,902	,317	,215	,392	,624
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
اقوم بتحميل تطبيقات لمعرفة مجالات استخدامها	Corrélation de Pearson	,735**	,234	,472**	1	,419**	,145	,141	,343*	,188	,247
	Sig. (bilatérale)	,000	,092	,000		,002	,299	,312	,012	,177	,075
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
ابحث دوما عن تطبيقات تسهل خدماتي المالية	Corrélation de Pearson	,743**	,300*	,444**	,419**	1	,233	-,044	,336*	,313*	,209
	Sig. (bilatérale)	,000	,029	,001	,002		,093	,757	,014	,023	,134
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
تتطلب التطبيقات المالية هاتف ذكي ذو مواصفات معينة	Corrélation de Pearson	,286*	-,077	-,017	,145	,233	1	,017	,039	-,072	,053
	Sig. (bilatérale)	,038	,584	,902	,299	,093		,901	,783	,607	,704
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
واجهت مشكلة متعلقة بامن حسابي	Corrélation de Pearson	,164	,091	-,140	,141	-,044	,017	1	,092	-,085	,101
	Sig. (bilatérale)	,242	,517	,317	,312	,757	,901		,512	,545	,472
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
يمتلك البنك تطبيقا رقميا يسهل	Corrélation de Pearson	,596**	,208	,173	,343*	,336*	,039	,092	1	,237	,155

خدماتي المالية	Sig. (bilatérale)	,000	,135	,215	,012	,014	,783	,512		,087	,269
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
تعرفت على تطبيقات مالية عن طريق الاشهار	Corrélation de Pearson	,444**	-,144	,120	,188	,313*	-,072	-,085	,237	1	,079
	Sig. (bilatérale)	,001	,304	,392	,177	,023	,607	,545	,087		,573
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53
تعرفت على التطبيقات المالية عن طريق البنك	Corrélation de Pearson	,470**	,126	,069	,247	,209	,053	,101	,155	,079	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,367	,624	,075	,134	,704	,472	,269	,573	
	N	53	53	53	53	53	53	53	53	53	53

** . La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0,05 (bilatéral).

استبيان حول دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر

السلام عليكم ورحمة الله

السيدات الكرام تحية طيبة و بعد، في إطار التحضير لانجاز الدراسة الميدانية المتعلقة باستكمال مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان: " دور الخدمات المالية الرقمية في تحسين الشمول المالي للمرأة في الجزائر " ولأن آراءكم وانطباعاتكم ذات أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة، يسعدنا أن نقدم لكم مجموعة من الأسئلة المتضمنة في هذه الاستبيان المصمم لأهداف البحث العلمي، راجين منكم التكرم بالإجابة عليها بدقة و موضوعية، مع العلم أن إجاباتكم ستحظى بالعناية و الاهتمام و السرية التامة، نقدر و نثمن مساهمتكم في انجاز هذا العمل و نشكركم مسبقا على تعاونكم وجزاكم الله عنا كل الخير.

❖ المعلومات الشخصية

1_ المستوى التعليمي

- متوسط
- ثانوي
- جامعي
- دراسات عليا

2_ العمر

- من 20 إلى 35 سنة
- من 36 إلى 45 سنة
- أكثر من 45 سنة

3_ الحالة الاجتماعية

- عزباء
- متزوجة

• أرملة

• مطلقة

4_ الخبرة المهنية :

• اقل من 5 سنوات

• من 5 إلى 15 سنة

• من 15 إلى 25 سنة

• أكثر من 25 سنة

العبارات	لا	محايد	نعم
البعد الأول: امتلاك أجهزة تساعد على توفير خدمات رقمية:			
1- امتلاك هاتف ذكي			
2- الهاتف الذي املكه مزود بالانترنت			
3- الهاتف الذي املكه مزود بتطبيق play store			
4- يصلني عدة إشعارات يوميا على هاتفي حول التطبيقات المالية			
5- يشير إلي زملائي كلما وجدوا تطبيقات تسير خدماتي المالية			
6- امتلاك حساب مصرفي			
7- امتلاك بطاقة الصراف الآلي			
البعد الثاني: التعرف على التطبيقات والخدمات المالية الالكترونية			
8- أقوم بتحميل تطبيقات على هاتفي كلما دعت الحاجة إلى ذلك			

			9- أقوم بتحميل تطبيقات للاستفادة من خدماتها المقدمة
			10- أقوم بتحميل تطبيقات لمعرفة مجالات استخدامها
			11- ابحث دوما عن تطبيقات تسهل خدماتي المالية
			12- تتطلب التطبيقات المالية هاتف ذكي ذو مواصفات معينة
			13- واجهت مشكلة متعلقة بأمن حسابي
			14- يمتلك البنك تطبيقا رقميا يسهل خدماتي المالية
			15- تعرفت على تطبيقات مالية عن طريق الإشهار
			16- تعرفت على تطبيقات مالية عن طريق البنك
			البعد الثالث: استخدامات التطبيقات المالية
			17- الجأ لاستخدام الوسائط الرقمية في تعاملاتي المالية لانخفاض التكاليف
			18- الجأ لاستخدام الوسائط الرقمية في تعاملاتي المالية لريح الوقت
			19- أصبحت أقوم بعدة عمليات مالية من المنزل باستخدام التطبيقات الرقمية
			20- سبق لي الاستفادة من الخدمات الالكترونية عبر الهاتف
			21- تعتبر خدمة تحويل الأموال أهم خدمة الكترونية أقوم بها عن طريق تطبيق baridi mob
			22- تعتبر خدمة تسديد الفواتير أهم خدمة الكترونية أقوم بها عن طريق تطبيقات مالية

			23- تعتبر خدمة تسديد مشتريات من المتاجر الالكترونية أهم خدمة رقمية أقوم بها عن طريق تطبيقات مالية
			24- استعمل الموزعات الآلية الخاصة بالبنوك
			25- استخدم الموزع الآلي أكثر من الشبايك
			26- سبق لي سحب النقود و استلامها الكترونيا
			البعد الرابع: تقييم الخدمات المالية الالكترونية
			27- ساهمت التطبيقات الرقمية للبنك في ازدياد ولائي له
			28- أرى أن الخدمات الالكترونية المقدمة من طرف البنك متطورة و متميزة
			29- أرى أن الخدمات المالية المتوفرة مناسبة لجميع الفئات
			30- اعتبر أن تكاليف الخدمات المالية الرقمية منخفضة مقارنة بالخدمات المالية التقليدية
			31- أرى أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالتنوع
			32- انصح كل زملائي باستخدام التطبيقات الرقمية التي يتيحها البنك