



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

المرجع:

فرع: علوم التسيير
2025/.....

التخصص: إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

أثر وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة
عينة من مستخدمي تطبيق "طابعكم" لمصلحة للضرائب لولاية ميلة.

تخصص " إدارة مالية "

تحت إشراف:

د. الوافي حمزة

إعداد الطالبتين:

- بخوش ليديّة
- بن حميد شمس الأصيل

لجنة المناقشة

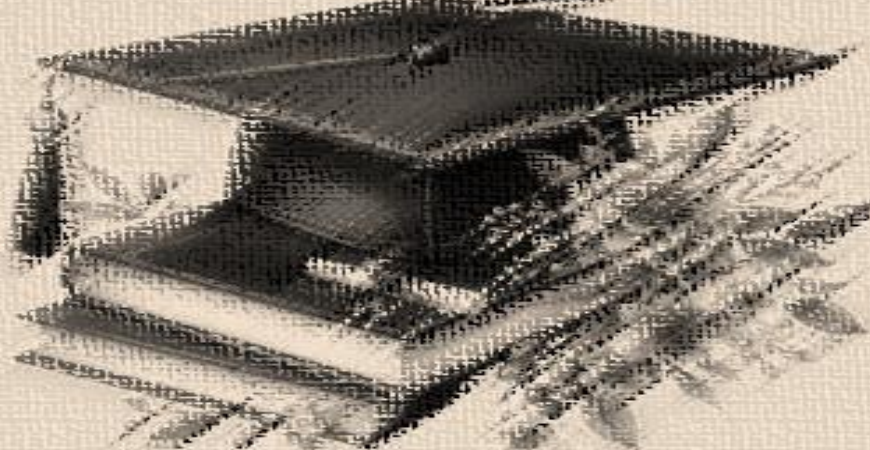
الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د.زيد جابر
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د.الوافي حمزة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	أ.د.ريز هشام

السنة الجامعية 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر وعرفان

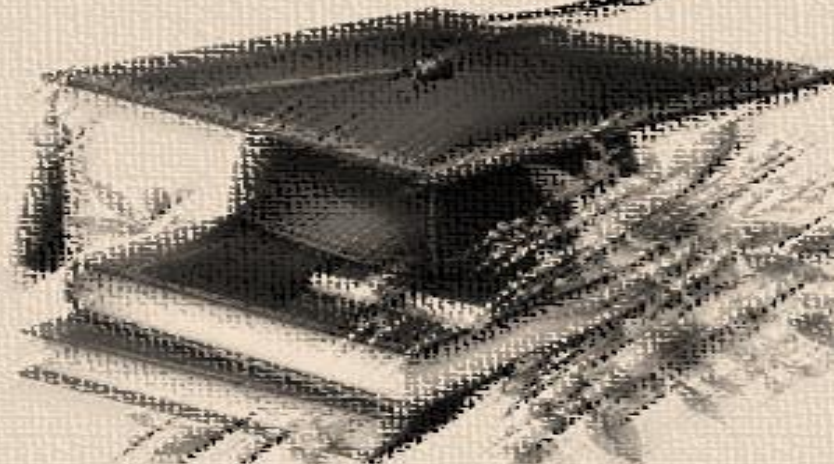
الحمد والشكر لله الذي
بتوفيجه تتم الأعمال حمدا
وشكرا خالصا يليق بجلاله
وعظم سلطانه أولا نتوجه
بوافر الشكر الى أستاذنا
المشرف على هذه المذكرة ،
"الدكتور الوافي حمزة" على
توجيهاته السديدة ونصائحه
القيمة التي كان لها الأثر
البالغ في تحقيق هذا العمل.
كما نتقدم بخاص شكرنا
لأساتذتنا كافة الذين لم
يبخلو علينا بالنصح و
التوجيه طيلة مشوارنا هذا
وإلى السادة الأفاضل أعضاء
لجنة المناقشة الموقرة
"الدكتور زيد جابر"
هـ "الأستاذ الدكتور حنا



الإهداء

بسم الله الرحمان الرحيم
الحمد لله الذي أعاننا
وأكرمنا بالتقوى لإتمام هذا
العمل أهدي ثمرة جهدي
وعملي المتواضع
الى فيض الحنان وينبوع
المحبة
''أمي''

الى مصدر فخري واعتزازي
ومن غرس فينا حب التعلم
والكفاح
بغية السير في طريق النجاح
"أبي العزيز"
إلى دفأ البيت وسعادته "
إخوتي وأخواتي"
إلى كل الأهل والأحباب صغارا
وكبارا
إلى كل من وسعهم قلبي ولم



الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة في تعزيز الشمول المالي في الجزائر حيث تعتبر وسائل الدفع الإلكتروني إحدى الدعائم الأساسية للشمول المالي إذ يتيح هذا الأخير الحصول على العديد من الخدمات والمنتجات المالية للأفراد والشركات بما يعمم التحول الرقمي داخل المجتمع. ومن أجل الاحاطة بمتغيرات الدراسة تم طرح الاشكالية التالية: "ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟"

حيث تم الاعتماد في هاته الدراسة على أداة الاستبيان والتي تم توزيعها على عينة مكونة من 50 مستخدم لتطبيق طابعكم على مستوى ولاية ميله حيث تم تحليلها بواسطة برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. ومن خلال هذه الدراسة تم التوصل إلى أنه يوجد تأثير إيجابي في استخدام وسائل الدفع الإلكتروني ممثلة في الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب وتطبيق طابعكم وكذا مجال عصرنه الاتصالات الأمر الذي عزز البنية التحتية الداعمة للشمول المالي فيها.

الكلمات المفتاحية:

وسائل الدفع الإلكتروني، الشمول المالي، مؤشرات الشمول المالي.

Abstract:

This study aims to identify the role of electronic payment methods in promoting financial inclusion in Algeria. Electronic payment methods are considered one of the fundamental pillars of financial inclusion, as they enable access to numerous financial services and products for individuals and companies, thus promoting digital transformation within society. To address the study's variables, the following question was posed: "To what extent do electronic payment methods contribute to promoting financial inclusion in Algeria?" This study relied on a questionnaire distributed to a sample of 50 users of the Tabiaukom application in the state of Mila. The questionnaire was analyzed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS). This study concluded that there is a positive impact on the use of electronic payment methods, represented by the Tax Directorate's website and the Tabeoukum application, as well as the modernization of communications, which has strengthened the infrastructure supporting financial inclusion there.

Key words:

Electronic payment methods, financial inclusion, indicators of financial inclusion, digital financial inclusion.

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
	المخلص
	الشكر والتقدير
	الإهداء
V_I	فهرس المحتويات
VI	قائمة الأشكال
VII	قائمة الجداول
VIII	قائمة الملاحق
أ ج	مقدمة عامة
الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني	
6	تمهيد
7	المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني
7	المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني
9_7	المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني
10_9	المطلب الثالث: الأطراف المتعاملة في وسائل الدفع الإلكتروني
11_10	المطلب الرابع: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني
12	المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني
12	المطلب الأول: البطاقات المصرفية والبطاقات الذكية
13_12	الفرع الأول: مفهوم البطاقات المصرفية
14_13	الفرع الثاني: مفهوم البطاقات الذكية
15_14	المطلب الثاني: الأوراق التجارية الإلكترونية
15	المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحفظة المالية
15	الفرع الأول: مفهوم النقود الإلكترونية
17_16	الفرع الثاني: المحفظة المالية
17	المطلب الرابع: الفاتورة الإلكترونية وتحويلات المصرفية الإلكترونية
18_17	الفرع الأول: الفاتورة الإلكترونية
20_18	الفرع الثاني: التحويلات المصرفية الإلكترونية

21	المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الالكتروني
21	المطلب الاول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الالكتروني
21	الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الالكتروني
22_21	الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الالكترونية
22	المطلب الثاني: الجرائم الالكترونية لوسائل الدفع الالكتروني
22	الفرع الاول: انتحال الشخص
23_22	الفرع الثاني: السطو على ارقام البيانات
23	الفرع الثالث: غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية
23	الفرع الرابع: السلب بالقوة الالكترونية
25_23	المطلب الثالث: مخاطر وسائل الدفع الالكتروني
25	المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الالكتروني
27_26	الفرع الاول: التوقيع الالكتروني
28_27	الفرع الثاني: التشفير
28	الفرع الثالث: التصديق الالكتروني
29	الفرع الرابع: البصمة الإلكترونية
30	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الإطار النظري لتعزيز الشمول المالي وعلاقته بوسائل الدفع الالكتروني	
31	تمهيد
32	المبحث الاول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي
32	المطلب الاول: ماهية الشمول المالي
35_32	الفرع الأول: تعريف الشمول المالي
38_35	الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي
39_38	المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي
40_39	المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي
41	المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي
41	المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه
42_41	الفرع الأول: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب البنك الدولي
46_42	الفرع الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب مجموعة العشرين

46	المطلب الثاني: ركائز تعزيز الشمول المالي وآلياته
47	الفرع الأول: دعم البنية التحتية المالية
48 47	الفرع الثاني: الحماية المالية لمستهلكي الخدمات المالية
49	الفرع الثالث: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع
49	الفرع الرابع: التثقيف المالي
49	المطلب الثالث: سياسيات تعزيز الشمول المالي
53	المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بتعزيز الشمول المالي
53	المطلب الأول: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل الشمول المالي
54	المطلب الثاني: مستقبل وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي
55 54	الفرع الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي
56 55	الفرع الثاني: إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
57	خلاصة الفصل
الفصل الثالث: دراسة ميدانية لمديرية الضرائب لولاية ميلة	
58	تمهيد
59	المبحث الأول: تقديم عام للمديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة-
59	المطلب الأول: تقديم المديرية الولائية للضرائب (DWI)
59	الفرع الأول: نشأة المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة
60 59	الفرع ثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية ميلة
65 60	المطلب الثاني: مهام مديرية الضرائب لولاية ميلة
66	المبحث الثاني: التعريف تطبيق "طابعكم"
70 66	المطلب الأول: تعريف تطبيق «طابعكم»
73 70	المطلب الثاني: خطوات دفع حقوق الطابع عن بعد
66	المطلب الثالث: خدمات تطبيق "طابعكم"
74	المبحث الثالث: عرض الدراسة الميدانية -استبيان-
74	المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية في الدراسة
76 74	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
77 76	المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة
78	المبحث الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات
82 78	المطلب الأول: نتائج وصف عينة الدراسة

95_82	المطلب الثاني: تحليل نتائج محور وسائل الدفع الالكتروني
95	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
96	خلاصة الفصل
98_97	الخاتمة العامة
102_99	قائمة المصادر والمراجع
143_103	الملاحق

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
01	أنواع وسائل الدفع الإلكتروني	20
02	أبعاد الشمول المالي	45
03	الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب -مديرية الضرائب لولاية ميله	60
04	بوابة الموقع الإلكتروني لتطبيق "طابعكم"	67
05	إستمارة معلومات التعريف الشخصي والتأكد من صحة المعلومات	67
06	التأكد من المعلومات و اختيار فئة و نوع الوثيقة.	68
07	عرض و تأكيد نوع الوثيقة.	68
08	دفع حق الطابع المستحق	69
09	التأكد من صحة البيانات.	69
10	طبع الإيصال.	70
11	بوابة خدمات للموقع الإلكتروني لتطبيق "طابعكم".	70
12	بوابة خدمة جبايتك	71
13	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	79
14	المنحنى البياني للتوزيع الطبيعي للفئات العمرية.	80
15	المنحنى البياني للتوزيع الطبيعي للمستوى التعليمي.	82

قائمة الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	نتائج إختبار الصدق والثبات الإستبيان	76
2	معاملات إرتباط بين كل محور ومجاله الكلي	77
3	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	78
4	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.	79
5	توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.	81
6	درجات مقياس ليكارت الخماسي.	82
7	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأول وسائل الدفع الإلكتروني.	84
8	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الوصول	86
9	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الجودة	87
10	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستخدام	88
11	اختبار التوزيع الطبيعي (One-Semple Kolmogorov-Smirnov Test)	89
12	نتائج تحليل الانحدار لأثر الوصول في تحقيق الشمول المالي	90
13	نتائج تحليل الانحدار لأثر الجودة في تحقيق الشمول المالي	91
14	نتائج تحليل الانحدار لأثر سهولة الاستخدام في تحقيق الشمول المالي	92
15	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية	93
16	نتائج تحليل الانحدار لأثر لوسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي	94

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	الرقم
106_103	إستمارة الإستبيان	1
143_107	مخرجات برنامج SPSS	2

مقدمة عامة

تعد وسائل الدفع الإلكتروني من بين الابتكارات المالية التي أحدثت ثورة في كيفية إجراء المعاملات المالية في العصر الحديث. حيث أن تغيراتها تتطلب التكيف مع هذا الواقع خلال اعتماد الاقتصاد الرقمي، ويتحقق ذلك بتحديث وعصرنة وسائل الدفع بآلية جديدة ألا وهي وسائل الدفع الإلكترونية لمواكبة هذه التغيرات، وأبرزها المعاملات الإلكترونية عبر الأنترنت.

إذ يعتبر الدفع الإلكتروني من أهم الركائز لتحقيق الشمول المالي، الذي حظي في الآونة الأخيرة بأهمية بالغة لدى الهيئات الحكومية والمؤسسات المالية خاصة بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008، لنجاته في التصدي للأزمات المالية، ومن ثم تحقيق الاستقرار المالي الاقتصادي، لذا توجه الاهتمام نحو إيجاد الآليات الكفيلة لتجسيد الاستراتيجيات الموضوعة لتحقيق الشمول المالي، الذي يعد محور رئيسي في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية للدول والتي تعتمد على تطورات تكنولوجيات الإعلام والاتصال في العمل المصرفي والمالي كأهم منافذها، مما جعل السلطات النقدية والمالية للدولة توجه اهتمامها نحو الدفع الإلكتروني بشكل خاص والتكنولوجيا المالية بشكل عام لما لها دورا وأهمية في تسريع وتيرة بلوغ الأهداف المرجوة.

يعد انتشار مصطلح الشمول المالي خلال الأعوام الأخيرة وفي الجزائر على وجه الخصوص التي تبحث عن سبل النهوض بقطاعاتها الاقتصادية من خلال الرفع بمستويات مؤسساتها المالية والبنكية، وتبنيها طرق وسياسات لتحسين الخدمات في قطاعها المصرفي كخطوة أولى لها، حيث بدأت بتطوير وسائل الدفع الإلكتروني المعتمدة لديها وتحديث هذا النظام والارتقاء بنظامها.

أولاً: الإشكالية الرئيسية للدراسة.

على ضوء ما سبق يمكن حصر إشكالية بحثنا في التساؤل التالي:

ما مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟

وتدعيما للإشكالية الرئيسية للبحث قمنا بطرح مجموعة من التساؤلات الفرعية يمكن صياغتها على النحو التالي:

ثانياً: الأسئلة الفرعية.

- 1- ما مدى تأثير وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الوصول إلى الخدمات الإلكترونية في الجزائر؟
- 2- كيف تؤثر وسائل الدفع الإلكتروني على بعد الجودة في الشمول المالي؟
- 3- هل توجد علاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني وبعد الاستخدام في تحقيق الشمول المالي؟

ثالثاً: الفرضيات الدراسية.

فرضية رئيسية:

يوجد أثر ذو دلالة احصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي في الجزائر عند مستوى الدلالة 0,05.

الفرضية الأولى:



يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الوصول إلى الخدمات الإلكترونية في الجزائر عند مستوى الدلالة 0,05.

الفرضية الثانية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية لوسائل الدفع الإلكتروني على بعد الجودة في الشمول المالي عند مستوى الدلالة 0,05.

الفرضية الثالثة:

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وبعد الإستخدام في تحقيق الشمول المالي عند مستوى الدلالة 0,05.

رابعاً: أهمية الدراسة.

تكمن أهمية الدراسة في مجموعة من النقاط، وذلك كما هو موضح فيما يلي:

- تشكل أنظمة الدفع الإلكترونية عاملاً أساسياً في التطور الاقتصادي بفعل التطور العلمي والتقني.
- أهمية تعزيز درجة الشمول المالي لكافة فئات المجتمع وإتاحة الفرصة أمامهم للوصول إلى النظم المالية الرسمية وكذا المساهمة في تحقيق الاستقرار المالي ودعم التنمية الاقتصادية.
- إبراز أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في قطاع الضرائب لتسهيل المبادلات والمعاملات المالية والتجارية لتحقيق الأهداف المخطط لها في الاقتصاديات الوطنية.

خامساً: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة الى مجموعة من النقاط نذكر منها:

- التركيز على متغير الشمول المالي وآليات تعزيزه بواسطة الدفع الإلكتروني في قطاع الضرائب وهذا من خلال التطبيقات والوسائل المستحدثة في الشمول المالي.
- التعرف على تطبيق طابعكم المعتمد من طرف مديرية الضرائب.
- تسليط الضوء على مفهوم الدفع الإلكتروني ووسائله.
- معرفة مدى فعالية استخدام أنظمة الدفع الإلكترونية.
- الوقوف على واقع الشمول المالي في الجزائر.
- معرفة مدى تطبيق واستخدام وسائل الدفع الإلكتروني في الجزائر.

سادساً: منهج الدراسة المتبع.

حتى نتمكن من الإحاطة بالإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية المطروحة واختبار صحة الفرضيات المصاغة اعتمدنا على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة

- المنهج الوصفي:

من خلال استعراض مختلف المفاهيم الأساسية سواء تلك المتعلقة بوسائل الدفع الإلكتروني والشمول المالي وهذا ما يتوافق مع طبيعة الدراسة.

- منهج دراسة الحالة:

وكان استخدامه في الجزء التطبيقي بغرض التعمق في فهم وتبيان المتغيرات المكونة لموضوع الدراسة والمتمثلة في الشمول المالي، ووسائل الدفع الإلكتروني على مستوى مديرية الضرائب في ولاية ميله وهذا من خلال دراسة تطبيق طابعكم واستنباط التفسيرات والاستنتاجات ذات الدلالة

سابعاً: هيكل الدراسة.

على ضوء فرضيات الدراسة ومن أجل تحقيق الأهداف الأساسية، تم تقسيم الدراسة بشقيها النظري والتطبيقي الى ثلاث فصول كما هو موضح في الآتي:

الفصل الأول:

تناولنا في الفصل الأول مفاهيم أساسية حول وسائل دفع الإلكتروني بمفهومها وأهميتها وخصائصها، بعد ذلك تطرقنا إلى مختلف أنواعها مع ذكر أهم مزاياها وعيوبها والجرائم الناتجة عنها إضافة إلى مختلف الطرق والأساليب المعتمدة لحمايتها على مستوى الوطني نظراً لأهميتها الجوهرية في الوقت الراهن.

الفصل الثاني:

تم التطرق في الفصل الثاني إلى الشمول المالي بشكل عام بداية بالتعرف عليه وذكر أهم خصائصه مع التطرق إلى مبادئه ومحاوله إبراز أهميته وأهدافه مروراً بأبعاده والمؤشرات المعتمدة لقياسه، كما تم التطرق أيضاً إلى آليات تعزيزه، وسياساته وعلاقته بوسائل الدفع الإلكتروني.

الفصل الثالث:

يتعلق بالدراسة الميدانية على عينة من مستخدمي تطبيق طابعكم حيث تم اختيار مديرية العامة للضرائب لولاية ميله-كعينة وذلك بعرض تطبيق "طابعكم"

ثامناً: حدود الدراسة.

الإطار الزمني والمكاني:

تمت الدراسة خلال الإطار الزمني والمكاني التاليين:

الإطار الزمني: تم القيام بهذه الدراسة خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2025/2024

الإطار المكاني: تمت هذه الدراسة على مستوى مديرية الضرائب لولاية ميله.

تاسعاً: الدراسات السابقة.

تعددت الدراسات السابقة للموضوع نظراً لأهميته البالغة وعالجت كل دراسة جزء مهما منها، وفيما يلي عرض لأهم الدراسات.

الدراسة الأولى: حسيبة نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها وأثارها على ولاء العملاء، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر 2024.



تهدف هذه الدراسة الى التعرف على الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية محدداً تأثيرها على ولاء العملاء، وبناء على نتائج الدراسات السابقة اقترحت الطالبة نموذج نظري لمحدداتها تبني العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية يضم كل من سهولة الاستخدام، ثقة العملاء، الخصوصية والأمان، جودة الشبكة.

الدراسة الثانية: هاجر اميرة بورايو، دور وسائل الدفع الحديثة في تفعيل التجارة الإلكترونية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، في العلوم الاقتصادية، جامعة البليدة 2، (2019-2020)، الجزائر.

تهدف الدراسة الى ابراز دور وسائل الدفع الحديثة لتفعيل التجارة الإلكترونية من خلال رقمنة القطاع المصرفي والاستفادة من تجارب دولية في هذا المجال وتوصلت الدراسة الى ان تفعيل التجارة الإلكترونية يتطلب اعتماد التكنولوجيا المعلومات والاتصال كبنية أساسية وتبني وسائل الدفع الحديثة.

الدراسة الثالثة: عبد الغاني مولودي الموسومة ب: الابتكار في التكنولوجيا المالية ودوره في تطوير أداء المؤسسات المالية من خلال منظومة الشمول المالي (دراسة عينة من المؤسسات المالية الجزائرية)، أطروحة الدكتوراه في علوم التسيير، جامعة احمد دراية، الجزائر، (2021-2022).
يهدف الباحث من خلال هذه الدراسة العلاقة والاثـر المتواجد بين ابتكارات التكنولوجيا المالية وتطور أداء المؤسسات المالية الجزائرية في ظل تحقيق متطلبات الشمول المالي وتوصل الباحث الى العديد من النتائج اهمها:

الاستفادة من ابتكارات التكنولوجيا المالية من خلال امتلاك المهارات والتقنيات التي تسمح باكتساب وإنتاج وتوفير خدمات ذات منافع إضافية باستمرار لها أثر على كفاءة أداء المؤسسات المالية وتطورها.

الفصل الأول: الإطار النظري لوسائل الدفع الإلكتروني

تمهيد:

شهد العالم في القرن الأخير تقدماً تكنولوجياً هائلاً والذي يعتبر من أهم المتغيرات التي ساهمت في إحداث تحول عميق في منظومة التبادل خاصة بعد ظهور التجارة الإلكترونية، وأصبحت بدورها وسائل الدفع الإلكترونية مثل حجر الزاوية لتطور وازدهار هذا النوع من التجارة، فبعدما كانت وسائل الدفع التقليدية تشكل عبئاً ثقيلاً على البنوك نظراً لاعتمادها بدرجة كبيرة على الاستخدام الورقي والبشري واستنزافها للوقت فقد أفرز هذا التطور وسائل دفع إلكترونية سمحت باختصار الوقت وتقصير المسافات وتقليل الجهد، ومع مرور الزمان تطورت وسائل الدفع الإلكتروني تبعاً لتطور الحياة الاقتصادية والتطورات التكنولوجية وظروف السوق ... إلخ كما شجعت على القيام بخدمات مصرفية إلكترونية وفتحت المجال لظهور سوق خاص يتضمن شركات عملاقة حققت أرباح طائلة نظراً لتخصصها في هذه الأنظمة الحديثة وبالتالي تنوعت أشكال وسائل الدفع الإلكتروني وحظيت بالقبول الاجتماعي وتمكنت من الانتشار بسرعة على مستوى عالمي.

ومن أجل الإلمام بمختلف جوانب هذا الفصل تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث:

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكتروني.

المبحث الأول: مفاهيم أساسية حول وسائل الدفع الإلكتروني

شهد العالم مجموعة من التطورات ولاسيما في مجال الاقتصاد والبنوك من ضمنها وسائل الدفع الإلكتروني التي أتاحت عملية تبادل السلع والخدمات والبيانات بين العديد من الجهات عبر شبكة المعلومات دون أن يحدث لقاء مباشر فيما بينها مؤدية بذلك إلى ظهور ثورة جديدة في مجال البنوك ما أثر على أسلوب الحياة في العالم أكمله.

المطلب الأول: تعريف وسائل الدفع الإلكتروني

لقد تعددت وتنوعت مفاهيم وتعريفات وسائل الدفع الإلكتروني، نذكر منها ما يلي:

التعريف الأول:

تمثل وسائل الدفع الإلكتروني أهم مكونات نظام الدفع الإلكتروني الذي تنفذ فيه المعاملات إلكترونياً،

ومصطلح إلكتروني يعني تقنية تستخدم فيها وسائل كهربائية أو مغناطيسية أو ضوئية أو إلكترو مغناطيسية في تبادل المعلومات وتخزينها، وتتضمن عملية الدفع الإلكتروني أربعة أطراف هي: المتعامل (الدفع أو المشتري)، المصرف الذي أصدر وسيلة الدفع، المصرف الذي يتحصل على المبلغ لحساب المستفيد من الدفع، وشبكة البطاقات.¹

التعريف الثاني:

تمثل وسائل الدفع الإلكتروني آلية دفع تمكن الأفراد والشركات والمؤسسات الحكومية وغير الربحية من إجراء مدفوعات غير نقدية للسلع والخدمات من خلال البطاقات والهواتف المحمولة عبر الإنترنت.² من خلال التعريفات السابقة يمكن تعريف وسائل الدفع الإلكتروني على أنها: تلك الوسائل التي تسمح بتحويل الأموال وفق تقنية إلكترونية مما يسهل عملية التبادل بطريقة آمنة وسريعة وبأقل تكاليف ممكنة.

المطلب الثاني: خصائص وسائل الدفع الإلكتروني

تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بعدة خصائص مميزة لها ومن بينها ما يلي:³

1- يتسم الدفع الإلكتروني بالطبيعة الدولية:

أي أنه وسيلة مقبولة من جميع الدول حيث يتم استخدامه لتسوية الحساب في المعاملات التي تتم عبر فضاء الكتروني بين المستخدمين في كل أنحاء العالم خاصة بما أن عمليات التجارة تتوسع إقليمياً ودولياً، وبذلك تساعد وسائل الدفع الإلكترونية على تحسين السيطرة على عمليات التوزيع والنقل.

2- يتم الدفع باستخدام النقود الإلكترونية :

وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تهيمن على إدارة عملية التبادل.

3- يستخدم هذا الأسلوب لتسوية المعاملات الإلكترونية عن بعد:

حيث يتم إبرام العقد بين أطراف متباعدة في المكان ويتم الدفع عبر شبكة الأنترنت، أي من خلال المسافات بتبادل المعلومات الإلكترونية بفضل وسائل الاتصال اللاسلكية، يتم إعطاء أمر الدفع وفقاً لمعطيات الكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

4- يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين:

أ- من خلال نقود متخصصة سلفاً لهذا الغرض، ومن ثم الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها بغير هذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون الثمن فيها مدفوع مقدماً.

ب- من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية المعاملات المالية.

5- يلزم تواجد نظام مصرفي معد إتمام ذلك:

¹ - زقارري ياسر، بو الهوشات صهيب، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصاد (ل.م.د)، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر 2021-2022 ص 3.

² - إيمان هادفي، نورة بن خديم، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تيسة- الجزائر 2023 ص 2.

³ - هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوربية، مجلة بحثية ودراسة علمية، المجلد 08، العدد 02، المدية، الجزائر، 2014، ص 4.

أي توفر أجهزة تتولى هذه العمليات التي تتم عن بعد لتسهيل تعامل الأطراف وتوفير الثقة فيما بينهم.

6- يتم الدفع الإلكتروني من خلال نوعين من الشبكات:

أ- شبكة خاصة يقتصر الاتصال بها على أطراف التعاقد، ويفترض ذلك وجود معاملات وعلاقات تجارية ومالية مسبقة بينهم.

ب- شبكة عامة، حيث يتم التعامل بين العديد من الأفراد لا توجد بينهم قبل ذلك روابط معينة تسمح هذه الخصائص بتقليل وتخفيض تكاليف العمليات التجارية، إضافة الى أنها تنظم الوقت، علاوة على تحسين ادارة النقد والشراسة التجارية بين الممولين والعملاء.

المطلب الثالث: الأطراف المتعاملة في وسائل الدفع الإلكتروني

يعد الدفع الإلكتروني تقنية معقدة لتحقيق اهدافها وتنفيذ التزامات مستعمليها بما يستوجب تدخل أطراف أخرى لخصوصية هذه التقنية التي تتم عبر دعائم الكترونية وتتدخل في هذه العملية في دورتها المتكاملة مجموعة من الأطراف.

1/ الجهة المصدرة لوسيلة الدفع الإلكتروني¹

وهو البنك او المؤسسة المالية المنظمة من البنوك مثل (فيزا، الداينرز كلوب، والأمريكان اكسبريس، الماستر كارد)، وهو البنك الذي له الحق في اصدار بطاقات الائتمان لعملائه، ولا يكون ذلك الا بعد الحصول على ترخيص معتمد وموافقة الهيئة او المنظمة العالمية الخاصة بإصدار هذه البطاقات، اذ تقوم هذه الاخيرة بدراسة طلبات تلك المصارف والمؤسسات التي ترغب بإصدار بطاقات خاصة بها وتقرر قبولها او رفضها بعد تقويم مركزها المالي.

وبعد الحصول على الموافقة تقوم المصارف والمؤسسات بإصدار بطاقات وتسويقها على من يرغب في استخدامها من العملاء وفقا لما يتناسب مع متطلبات هؤلاء العمال والأنظمة الداخلية للمصرف و ذلك دون ان تدخل من المنظمة العالمية من حيث شكل العلاقة التي تجمع الطرفين المتعاقدين (المصارف الأعضاء وعملائها حاملي البطاقات) ويلتزم المصرف المصدر امام المنظمة العالمية فقط باحترام الأنظمة والقواعد العامة الاجرائية لنظام البطاقات التي تصدرها المنظمة.

ويقوم المصرف العضو في المنظمة العالمية بإصدار انواع مختلفة من البطاقات مثل: البطاقات العادية والبطاقات الذهبية والبطاقات الفضية والبطاقات المحلية.

2/ البنك التاجر²

ان هذا الوصف يطلق على الشركات او المؤسسات صاحبة السلع ومحالات البيع ومراكز تقديم الخدمات للجمهور بشكل عام ويبرم اتفاق مع مصدر البطاقة لقبول البيع بالبطاقة ومن ثم يرجع الى مصدر البطاقة للحصول على الثمن.

وبناء على هذا التعاقد يقوم المصرف التاجر بدفع فواتير البيع للتجار ومتابعة تحصيلها من المصارف المصدرة للبطاقة مقابل عمولة مقررة متفق عليها بين الطرفين (المصرف التاجر والتاجر الذي يقبل باستخدام البطاقة) وبطبيعة الحال يقوم المصرف التاجر بهذه المهمة بعد اعتماده رسميا من قبل المنظمة العالمية كمصرف التاجر وقد يكون المصرف التاجر مصرفا مصدرا في الوقت نفسه.

3/ حامل البطاقة:

¹ -السايس ابتسام، نيلي صفاء، وسائل الدفع في التجارة الالكترونية، مذكرة شهادة ماستر أكاديمي، قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2019-2020 ص 8.

² -نفس المرجع، ص 9.

هو العميل الذي يحصل على البطاقة لاستخدامها فيما بعد في الوفاء بقيمة مشترياته أو للسحب من أجهزة الصراف الآلي. بدل من مخاطر حمل النقود ويتم الحصول على هذه البطاقة عن طريق التعاقد مع البنك المصدر لها وفق شروط مبرمة في العقد ولا يقوم البنك بإصدارها إلا بعد دراسة طلب العميل أو بعد التأكد من وجود الضمانات الكافية التي تتناسب مع سقف الائتمان المصرح للبطاقة. بحيث تسهل بطاقة الدفع (خاصة بطاقات السفر والترفيه) على رجال الأعمال والسياح الذين يزورون أكثر من دولة استعمالها كأداة دفع واحدة حيث تقبل البطاقة في عدة دول أي تتكفل الهيئة المصدرة للبطاقة بعمليات الصرف الأجنبي نيابة عن حاملها.

المطلب الرابع: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني

لعبت التجارة الإلكترونية دورا بارزا في تطوير أدوات الدفع الإلكترونية، وتتجسد أهمية وسائل الدفع الإلكترونية في النقاط التالية:¹

- 1/ اختصار المسافات الجغرافية.
- 2/ تقديم خدمات بنكية إضافية ذات جودة عالية وعلى مدار الوقت.
- 3/ التعريف بالبنوك والترويج لخدماتها.
- 4/ تخفيض النفقات التي كانت تتحملها البنوك جراء تقديمها للخدمة بالوسائل التقليدية.
- 5/ تطوير تكنولوجيا المعلومات والاتصالات.
- 6/ تعزيز رأسمال الفكري.
- 7/ مواكبة مستجدات العمل البنكي العالمي.
- 8 / الاستفادة التجارة الإلكترونية.
- 9/ القضاء على مشكلة الأوراق النقدية المزورة وحماية الزبائن من عمليات السرقة والعمل على حماية المؤسسات الكبرى من أخطاء الموظفين التي تكلف بعض الشركات خسائر كبيرة.

¹ - عريوة محاد، د. محمد خاوي واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري مجلة الدراسات الاقتصادية لمعاصرة، العدد 04، المسيلة، الجزائر، 2017، ص 141.

المبحث الثاني: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني

إن ظهور التجارة الإلكترونية وكذا تطور الصناعة المصرفية أدى إلى ظهور شكل جديد من وسائل الدفع الإلكتروني فسهولة حملها وسرعة عملها جعلها تتميز عن غيرها من الوسائل التقليدية، ولقد

تطرقنا في هذا المبحث إلى بعض من أنواع وسائل الدفع الإلكتروني المنتشرة بشكل واسع في وقتنا

الحالي، وقمنا بتقسيم هذا المبحث إلى أربعة مطالب كالآتي:

المطلب الأول: البطاقات المصرفية والبطاقات الذكية

الفرع الأول: مفهوم البطاقات المصرفية¹

تعد البطاقات المصرفية مظهراً حديثاً من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود، وتعرف أيضاً باسم النقود البلاستيكية وهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية كالبطاقة الشخصية أو الفيزا أو الماستر كارد.

وتمكن هذه البطاقات حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، كما أيضاً من شراء معظم احتياجات أو أداء مقابل ما يريده من خدمات وذلك دون أن يكون لديه مبالغ كبيرة من الأموال قد تتعرض للسرقة، الضياع أو التلف.

وتوجد ثلاثة أنواع رئيسية من البطاقات المصرفية، وهي: البطاقات الائتمانية، بطاقات الصرف المصرفي، بطاقات الدفع، ويمكن تسميت الضوء على كل نوع من أنواع البطاقات المصرفية، فيما يلي:

أولاً- البطاقات الائتمانية:

تعتبر البطاقات الائتمانية من أكثر أنواع البطاقات انتشاراً في العالم، حيث مازالت الكثير من أعمال ومعاملات الإدارة الإلكترونية تتم من خلالها، وتصدر المصارف هذه البطاقات، كما تقوم جهات أخرى غير مصرفية بإصدارها أيضاً، ومن أمثلة هذه البطاقات: بطاقات الفيزا والماستر كارد، بالإضافة إلى البطاقات متعددة الأغراض غير المصرفية مثل: بطاقات أمريكان إكسبريس، وديسكفر وبطاقات دينرز كلوب.

وتصدر المصارف هذه البطاقة في حدود مبالغ معينة، ومن أمثلتها: بطاقة الفيزا، الماستر كارد، وأمريكان إكسبريس، وهي تحمل صورة العميل منعاً للتزوير والسرقة، كما يتم إصدارها بالعملة المحلية والأجنبية.

وتوفر البطاقة الائتمانية لحاملها الوقت والجهد، كما أنها تمثل مصدر دخل للمصرف مقابل رسوم الخدمات المقدمة لعملاء، أو مقابل فوائد التأخير في السداد والتي يقوم بدفعها هؤلاء العملاء، وتنشط التعامل في الأسواق لسهولة التبادل من خلالها، كما أنها تكون مقرونة بمنح ائتمان ومن ثم تخلق ما يعرف بالنقود المصرفية.

ثانياً- بطاقات الصرف المصرفي:

تعرف هذه البطاقات أيضاً ببطاقات الصرف الشهري نظراً لأنه يجب على العميل أن يقوم بالسداد بالكامل خلال نفس الشهر الذي تم فيه السحب، بمعنى أن فترة الائتمان التي تمنحها هذه البطاقة لا تتجاوز الشهر السحب.

ثالثاً- بطاقات الدفع:

¹ - زقارري ياسر، بو الهوشات صهيبي، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، مرجع سابق، ص 15-16.

تعتمد هذه البطاقات أساساً على وجود أرصدة فعلية للعميل لدى المصرف في شكل حسابات جارية يمكن الاعتماد عليها لمقابلة مسحوباته المتوقعة، وتحقق هذه البطاقات لحاملها الوقت والجهد، كما تعتبر أيضاً مصدراً لزيادة إيرادات المصرف.

الفرع الثاني: مفهوم البطاقات الذكية.¹

البطاقة الذكية واحدة من آخر الإصدارات في عالم تكنولوجيا المعلومات التي احتضنتها الصناعة المصرفية الإلكترونية، تحتوي هذه البطاقة على شريحة إلكترونية مدمجة في بطاقة شبيهة في حجمها ببطاقة الدفع البلاستيكية الممغنطة، تخزن على هذه الشريحة المعلومات الإلكترونية وبعض البرامج المحمية ببعض أنظمة الحماية المتطورة، وتشكل البطاقة الذكية مع القاري نظاماً متكاملًا للخدمة كثير من التطبيقات المختلفة، ويتم استخدام البطاقات الذكية في العالم في مجالات مختلفة منها:

- تحويل البطاقة الذكية إلى حافظة نقود إلكترونية.
- تحويلها إلى بطاقة تعريف الهوية أو تذكرة للتنقل بوسائل النقل العمومية.
- تستخدم في تأمين اجراء التحويلات المالية داخل الشبكة الدولية للمعلومات.
- وكمثال واضح على البطاقات الذكية، نجد بطاقة موندكس " Mondex Card Smart " التي ظهرت عام 1999 وهي منتج لمؤسسة ماستركارد العالمية، وتكتسب القبول على الإنترنت وفي موقع السوق العام.

وفي الأخير تعتبر البطاقات الذكية كجهاز تحكم إذ أنها تجعل المعلومات العملية والشخصية متاحة فقط لمستخدمين محددين وتمكن العملاء من الشراء وإمكانية نقل المعلومات الضرورية للمتعامل الآخر.

المطلب الثاني: الأوراق التجارية الإلكترونية²

أدت التطورات التكنولوجية الهائلة التي حدثت في أواخر القرن 20 في وسائل الاتصالات والإنترنت وشبكة المعلومات العالمية إلى وجود أثر كبير في قطاع الاقتصاد والمال العالميين، فقد تحققت إمكانية التراسل الإلكتروني للنقود وتحويل الأموال الإلكترونية من مؤسسة لأخرى ومن شخص لآخر ومن دولة إلى أخرى، وما تلي ذلك من ظهور التراسل الإلكتروني للوثائق كأوامر الشراء والفواتير وغيرها من خلال شبكة الأنترنت الأمر الذي أدى إلى تحويل النقود من شكلها المادي الملموس لأن تصبح تيار غير مرئي من الإلكترونيات الممغنطة داخل البطاقات الذكية أو داخل قرص صلب في الكمبيوتر أو في فضاء المعلومات لشبكة الأنترنت، كما وأصبح استخدام الوسائل الإلكترونية تطبيقاً عاماً في كافة المعاملات التي يتم تداولها خاصة بين المصارف والمؤسسات الرسمية وغير الرسمية.

سنجد تعريفاً جامعاً للأوراق التجارية الإلكترونية مع أننا نرى بأنها ليست سوى امتداداً متطوراً للأوراق التقليدية التي تعرف بأنها صكوك تمثل حقاً نقدياً واجب الدفع في ميعاد معين وقابل للتداول بالطرق التجارية على أن يستقر العرف عمى قبولها كأداة وفاء بدلاً من النقود، كما يعرفها البعض الآخر بأنها محررات شكلية قابلة للتداول بالطرق التجارية تمثل حقاً موضوعه مبلغ من النقود مستحقة الدفع لدى الاطلاع أو بعد أجل قصير ويجري العرف عمل قبولها كأداة للوفاء مثل النقود.

كما أصبحت الأوراق التجارية جزءاً أصلياً في التعاملات والعلاقات التجارية على الصعيد القانوني في أجواء التجارة الإلكترونية.

¹ - زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء لدراسات القانونية، العدد 2، المجلد 3، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2021، ص 65-66.

² - زقاراي ياسر، بو الهوشات صهيبي، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، مرجع سابق، ص 14-15.

يمكن تعريف الأوراق التجارية الإلكترونية أنها محركات معالجة إلكترونية بصورة جزئية أو كلية تمثل حقا نقديا وقابل للتداول وتستحق الدفع لدى الاطلاع أو بعد مدة من الاطلاع ويوجد العرض على قبولها كأداة للوفاء مثل النقود.

وبذلك يكون للأوراق التجارية الإلكترونية صورتان:

الصورة الأولى: جزئيا بشكل إلكتروني، وبها تكون نشئت الورقة بداية نشأة تقليدية على محرر ورقي ومن ثم يتم معالجتها إلكترونيا بإدخال مضمونها على دعائم إلكترونية.

الصورة الثانية: كلياً بشكل إلكتروني، والتي يختفي معها استخدام الورق تماماً وتتم معالجتها كلياً بشكل إلكتروني منذ البداية من خلال استخدام الوسائط الإلكترونية ويتم تداولها إلكترونياً.

المطلب الثالث: النقود الإلكترونية والمحفظة المالية

الفرع الأول: مفهوم النقود الإلكترونية¹

تعتبر النقود الإلكترونية من أبرز مظاهر التطور الحاصل في مجال الوفاء، والتي لاقت رواجاً كبيراً لدى الأفراد والمؤسسات المالية، باعتبارها الوسيلة الوحيدة التي نشأت خصيصاً لتسوية معاملات التجارة الخارجية عبر الشبكة والتي يتم فيها نقل النقود من شخص لآخر دون المناولة اليدوية، ومن هذا المنطلق سنقوم بعرض مفصل للنقود الإلكترونية.

اولا-تعريف النقود الإلكترونية.

لقد أدت الثورة التكنولوجية إلى ظهور نوع جديد من النقود يسمى بالنقود الإلكترونية، وهي وسائل إلكترونية (الحاسوب) للتحويل المالي من طرف لآخر، ويتم ذلك وفق ما يسمى بنظام التحويل الإلكتروني للأموال. حيث لقي انتشاراً واسعاً في السنوات الأخيرة كآلية لتحويل المبالغ من قبل العديد من المؤسسات حتى البنوك، تسمح للمستخدم بسحب وإيداع وتحويل الأموال إلكترونياً خلال أجهزة الصراف الآلي، من أهم ما يميز هذه الطريقة سرعتها الفائقة في تحويل الأموال وانخفاض تكلفتها واستخدامها كبديل للشيكات وغيرها.

وقد عرفها البنك المركزي الأوروبي بأنها " عملة مخزنة إلكترونياً على وسيلة تقنية أو على قواعد بيانات رقمية خاصة بها تستخدم بكثرة كأداة للقيام بمدفوعات لمتعهدين غير من أصدرها دون الحاجة إلى وجود حساب مصرفي عند تنفيذ الصفقة وتستخدم كأداة محمولة مدفوعة مقدماً".

ثانيا-أنواع النقود الإلكترونية

تعددت تقسيمات النقود الإلكترونية نذكر أهمها فيما يلي:

-نقود إلكترونية ذات قيمة ضعيفة : وهي عبارة عن بطاقات صالحة للوفاء بأسعار السلع والخدمات التي لا تتعدى قيمتها دولار واحداً.

-نقود إلكترونية ذات قيمة متوسطة: وهي بطاقات إلكترونية تزيد قيمتها عن الدولار الواحد لكنها لا تتجاوز قيمة معينة مثال 100 دولار.

-بطاقات ذات قيمة كبيرة : وهي عبارة عن بطاقات إلكترونية ذات قيمة كبيرة.

الفرع الثاني: المحفظة المالية

تعتبر المحفظة الإلكترونية وسيلة من وسائل الدفع الإلكتروني والتي سنقوم بتعريفها وذكر أنواعها في هذا العنصر:

¹ - حسبية نايلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها واثارها على ولاء العملاء، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024، ص 28-30.

أولاً-تعريف المحفظة المالي¹.

ظهرت المحفظة الإلكترونية نظراً لضرورة استخدامها وسهولة التواصل بها عبر الإنترنت، وهي عبارة عن بطاقة بلاستيكية مغطاة تحتوي على قيمة نقدية، يتم تثبيتها على الحاسب الشخصي أو تخزينها على قرصاً صلباً في الكمبيوتر الشخصي ليتم نقل القيمة المالية منه وإليه عبر الشبكة باستخدام برامج معينة. On line ومن أهم دوافع ابتكار المحفظة الإلكترونية هو حماسة المتسوقون بالنسبة إلى التسوق المباشر حيث أصبح من المتعب الدخول المتكرر إلى معلومات الشحن والسداد في كل عملية شراء يقومون بها، وقد بينت الدراسة مراراً أن كل النماذج كان له قدر كبير في قائمة العملاء، ومن المزايا الأخرى للمحفظة الإلكترونية هي اعتمادها على العديد من البرامج الأمانة الخاصة ببيانات بطاقة الائتمان والنقد الإلكتروني، وبهذا فإن المحفظة الإلكترونية تشبه في خدماتها الوظيفة المماثلة للمحافظ المادية.

ثانياً-أنواع المحفظة المالية

تنقسم المحافظ الإلكترونية على أساس مكان تخزينها إلى نوعين رئيسيين هما:

1-المحفظة المالية من جانب الخادم:

تخزن في هذا النوع من المحافظ الإلكترونية معلومات المستهلك لدى تاجر معين أو لدى ناشر المحفظة، وعادة تستخدم المحافظ الإلكترونية إجراءات أمنية قوية خوفاً من حدوث عملية إفشاء غير المرخص بها، ذلك أن هذا الخطر من شأنه كشف الآلاف من المعلومات الشخصية عن المستخدمين بما في ذلك أرقام بطاقات الائتمان

2-المحفظة المالية من جانب العميل:

في هذا النوع من المحافظ الإلكترونية تخزن معلومات وبيانات المستهلك على جهاز الحاسب الشخصي الخاص به، وهذا ما من شأنه أن يقلل من إمكانية حدوث هجوم على بائع المحافظ الإلكترونية، وبالتالي تعتبر عملية أمانة مقارنة بالنوع السابق.

المطلب الرابع: الفاتورة الإلكترونية وتحويلات المصرفية الإلكترونية

الفرع الأول: الفاتورة الإلكترونية²

سننظر في هذا المطلب إلى الفاتورة الإلكترونية والتحويلات المصرفية الإلكترونية ولقد قمنا بتقسيمه إلى قسمين هما كالآتي:

أولاً: الفاتورة الإلكترونية

الفاتورة الإلكترونية هي مستند رقمي (إلكتروني) يثبت معاملات بيع وشراء السلع والخدمات، ولفاتورة الإلكترونية مكونات وخصائص، يتم إعدادها والتوقيع عليها إلكترونياً وإرسالها واستلامها لحظياً من خلال منظومة الفواتير الإلكترونية بمعرفة الممول.

ثانياً: فوائد تطبيق الفاتورة الإلكترونية

الفاتورة الإلكترونية فوائد عديدة لكل من الأشخاص الخاضعين للائحة الفاتورة الإلكترونية، ولإقتصاد الوطني ككل، وتشمل هذه الفوائد على سبيل المثال، ما يلي:

- 1-تعزيز أجواء المنافسة العادلة وحماية المستهلك من خلال توفير آلية موحدة لتوثيق وتدقيق الفواتير.
- 2-مكافحة الاقتصاد الخفي.
- 3-الحد من التستر التجاري من خلال زيادة المتطلبات المتعمقة بمتابعة الفواتير والاحتفاظ بالبيانات.

¹ - حسبية نابلي، الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدثاتها واثارها على ولاء العملاء، المرجع السابق الذكر، ص 35-36.

² -مدونة ديوان سوفت، كل ما تريد معرفته عن الفاتورة الإلكترونية، www.dewansoft.com , 2025-10-04 ، 13:51.

4- إثراء تجربة المستهلك و رقمنة علاقة المستهلك مع المورد.

5- زيادة نسبة الامتثال بالالتزامات الضريبية من خلال تعزيز التحقق من المعاملات التجارية.

الفرع الثاني: التحويلات المصرفية الإلكترونية¹

أولاً: تعريف التحويل المصرفي الإلكتروني

عرفت عملية التحويل المصرفي الإلكتروني بأنها تحويل مبلغ نقدي من خلال شبكات اتصال إلكترونية، تقتصر صلاحية الدخول إليها على المشتركين فقط وفقاً لشروط عضوية تحددتها البنوك.

ثانياً: شروط عملية التحويل المصرفي الإلكتروني

بعد تلقي المصرف الأمر بالتحويل، يقوم بتنفيذ العملية متى توافرت الشروط التالية:

1- الشرط الأول: وجود حسابين، حتى تتحقق عملية التحويل المصرفي الإلكتروني يجب أن يكون لكل من العميل الأمر بالتحويل والمستفيد منه حساب مصرفي، سواء كانت الحسابات في نفس المصرف الموجه إليه الأمر بالتحويل، أو في مصرفين مختلفين، وسواء كانت الحسابات عائدين إلى شخصين مختلفين أم إلى شخص واحد.

2- الشرط الثاني: محل التحويل المصرفي مبلغ من النقود، من الجائز أن يرد التحويل المصرفي على نقل كمية من الأوراق المالية من محفظة الأمر إلى محفظة المستفيد.

3- الشرط الثالث: الكتابة في التحويل المصرفي، سار العرف المصرفي على اعتماد الكتابة في إصدار أمر التحويل المصرفي، حيث تعد البنوك نماذج مطبوعة تسلمها إلى عملائها لاستعمالها في إصدار أوامرهم بالتحويل، يقوم العميل بملء فراغات النموذج ويسلم إلى البنك.

ثالثاً: صور التحويلات المصرفية الإلكترونية²

1- التحويل المصرفي الإلكتروني بحسب المصرف: وهو صورته التحويل المصرفي استناداً إلى المصارف المتدخلة ويكون إما بين حسابين في مصرف واحد أو بين حسابين في مصرفين.

2- التحويل المصرفي الإلكتروني بحسب المستفيد: وهنا إما يكون المستفيد هو ذاته الأمر بالتحويل أو قد يكون المستفيد شخصاً مستقلاً عن أطراف عقد التحويل المصرفي.

3- التحويل المصرفي بحسب سرعة التحويل: وهنا تتعدد صور الحوالات من حوالات عادية إلى حوالات مستعجلة وحوالات سريعة والمقصود بالحوالة العادية هي التقليدية التي تتم من خلال رسائل أو شبكة سويفت وهذا النوع يحتاج إلى وقت لإتمامها، أما الحوالات المستعجلة فهي لا تختلف عن الأولى سوى احتوائها على ملحوظة الاستعجال التي يطلبها العميل الأمر بتنشيطها على الحوالة، أما الحوالات السريعة فهذا النوع من الحوالات هو الأحدث حيث تمارسه عدة شركات تملك شبكة واسعة من الوكلاء في جميع أنحاء العالم تربطهم شبكة اتصال واحدة مغلقة خاصة بهذه الشركة حيث يمكن للمستفيد استلام الحوالة خلال دقائق من وقت الإصدار أمر التحويل للمصرف المصدر.

4- التحويل المصرفي الإلكتروني بحسب شروط الحوالة: وهنا تقسم الحوالات إلى نوعين:

النوع الأول:

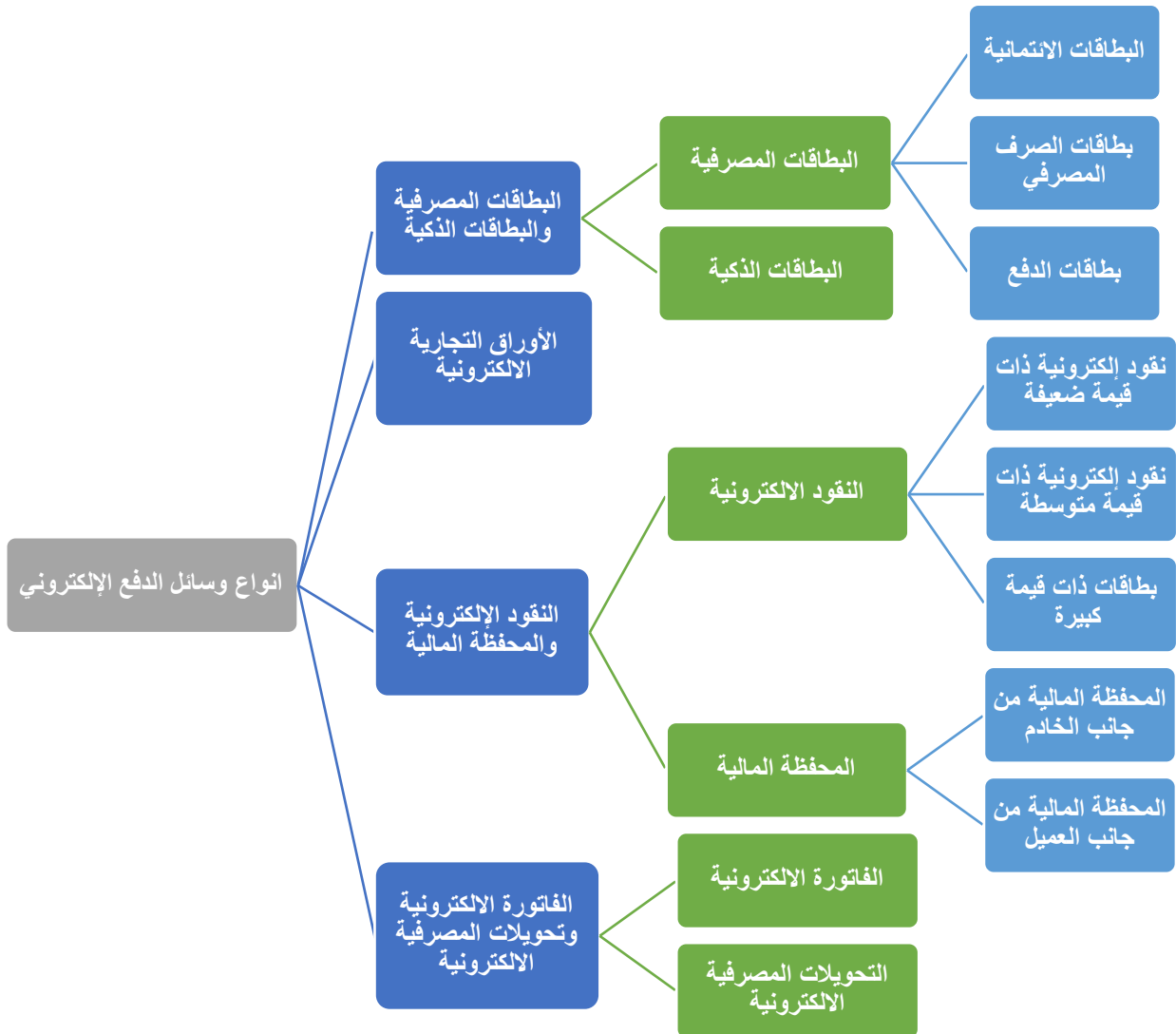
حوالات مشروطة ويقصد بها أن يرد شرط بالحوالة يحدد الأمر في أمره الموجه إلى المصرف أمورا معينة يجب على المصرف التقيد بها والا اعتبر المصرف مخلاً بالتزامه، أما النوع الثاني وهو الحوالة غير المشروطة وهي الحوالة التي لا تتضمن أي قيد أو شرط على إيداع مبلغ الحوالة في حساب المستفيد.

¹ - احمد محمود المساعدة، التحويل المصرفي الإلكتروني، (دراسة مقارنة)، المجلة الأكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11، العدد 01، 2015 ص 37-35.

² - زقاراي ياس، بو الهوشات صهيبي، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي، مرجع سابق، ص 24-25.

والشكل الموالي يلخص كافة ما تم ذكره مسبقا:

الشكل رقم 01: أنواع وسائل الدفع الإلكتروني



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا عما سبق.

المبحث الثالث: تقييم وسائل الدفع الإلكتروني

إن وسائل الدفع الإلكتروني تتميز بالحدثة وتواكب كل التطورات الحاصلة في العالم، لكن هذا لا يضمن بأن ليس لها عيوب، فهي كغيرها من الوسائل لها مزايا وعيوب وعوامل جعلت هذا النجاح ناقصا اذ وجب على مصادرها انشاء وسائل وطرق حمايتها التي سنتطرق اليها في هذا المبحث.

المطلب الأول: مزايا وعيوب وسائل الدفع الإلكتروني¹

لوسائل الدفع الإلكتروني العديد من المزايا والفوائد، ومع ذلك لا يمكن غض البصر عن العيوب الخاصة بها والتي سيتم التطرق لها في هذا المطلب.

الفرع الأول: مزايا وسائل الدفع الإلكتروني

هناك العديد من المزايا الخاصة بهذه الوسائل الإلكترونية أهمها ما يلي:

1- **بالنسبة لحاملها:** حيث تتميز بالسهولة ويسر استخدام الأمان وتقادي السرقة والضياع وتوفير فرص للحصول على الائتمان المجاني لفترات محدودة واتمام الصفقات فورا بمجرد ذكر رقم البطاقة.

2- **بالنسبة للتاجر:** حيث تعد اقوى ضمان لحقوق البائع وتساهم في زيادة المبيعات ونقل عبء متابعة ديون الزبائن الى عاتق البنك والشركات المصدرة.

3- **بالنسبة لمصدر:** تعزيز الأرباح من خلال الفوائد والرسوم والغرامات.

بالإضافة الى هذه المزايا وسائل الدفع الإلكتروني توفر العديد من الإيجابيات وهي:

- تكلفة تداولها زهيدة لان تداولها عبر الانترنت ذو تكلفة أرخص بكثير من استخدام الأنظمة المصرفية التقليدية.

- يمكن تحويلها من أي مكان الى اخر في العالم وذلك لاعتمادها على الانترنت وعلى الشبكات التي لا تعترف بالحدود الجغرافية والسياسة.

الفرع الثاني: عيوب وسائل الدفع الإلكتروني

تتمثل عيوبها في:

1- **بالنسبة لحاملها:** تؤدي الى زيادة الاقتراض والانفاق مما يتجاوز القدرة المالية وبالتالي عدم القدرة على سداد قيمة البطاقة في وقتها وبالتالي وضع اسمه في القائمة السوداء.

2- **بالنسبة للتاجر:** ان مجرد حدوث بعض المخالفات من جانبه او عدم التزامه بالشروط يجعل البنك يلغي التعامل معه ويضع اسمه في القائمة السوداء وهو ما يعني تكبد التاجر صعوبات جمة في نشاطه التجاري.

3- **بالنسبة لمصادرها:** اهم خطر يواجه مصادرها هو مدى سداد حاملي البطاقات للديون المستحقة عليهم وكذلك تحمل البنك المصدر نفقات ضياعها.

المطلب الثاني: الجرائم الإلكترونية لوسائل الدفع الإلكتروني²

من أخطر الجرائم التي ظهرت في عصرنا الحالي ما يعرف بالجرائم الإلكترونية، وتنوعت تعريفات الجريمة الإلكترونية، حيث تعرف على أنها: "كل أسلوب غير مشروع أو غير مسموح فيما يتعلق بالمعالجة الآلية للبيانات أو نقل البيانات".

لم تسلم وسائل الدفع الإلكتروني بدورها من وجود أساليب تمكن من الحصول على معلومات بطاقات

¹ - فريد مشري واخرون الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، 24-23 أبريل 2018، ص6،5.

² - مسعود بوالعيش وكنز جليل دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الأداء المالي للبنوك، مذكرة مقدمة استكمالا لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسويق، تخصص: إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2019-2020، ص 35-37.

الدفع الإلكتروني لاستخدامها بطرق غير شرعية، ما أدى إلى مساهمتها في ظهور جرائم متعددة الأبعاد وذات تأثيرات متباينة.

الفرع الأول: انتحال الشخصية

تعتبر جريمة انتحال شخصية الفرد جريمة الألفية الجديدة كما سماها بعض المختصين في أمن المعلومات، وذلك نظرا لسرعة انتشارها، وتتمثل في استخدام هوية شخصية أخرى بطريقة غير شرعية بهدف الاستفادة من هوية الضحية أو إخفاء هوية شخصية المجرم لتسهيل ارتكابه جرائم أخرى، وننوه إلى أن التكييف الفقهي القانوني لهذه الجريمة والتي ترتكب عبر الأنترنت تكون غالبا مقترنة بجريمة أخرى، إما سرقة بيانات أو عمليات نصب أو احتيال أو الاستيلاء على أموالك الغير، وما إلى ذلك من الجرائم.

الفرع الثاني: السطو على ارقام البيانات

منذ أن بدأ استخدام البطاقات الائتمانية عبر شبكة الأنترنت حتى كان اللصوص المتسللين بلا هوية فالبطاقة الائتمانية تعد نقودا إلكترونية والاستيلاء عليها يعد استيلاء على مال الغير ونظرا لسهولة الاستيلاء على تلك الأرقام فقد تزايدت حوادث الاستيلاء عليها وأيضا تزايدت عمليات الابتزاز المصاحبة لارتكاب مثل تلك الجرائم، وعمليات الابتزاز تكون إما لإعادة تلك الأرقام أو لعدم نشرها أو لعدم استخدامها من قبل من استولى عليها. فصوص بطاقات الائتمان مثلا يستطيعون الآن سرقة مئات الألوف من أرقام البطاقات في يوم واحد من خلال شبكة الأنترنت، ومن تم بيع هذه المعلومات للآخرين.

الفرع الثالث: غسيل الأموال باستخدام البطاقات البنكية

إن جريمة تبييض الأموال هي جريمة تبعية، لأنها تفترض وقوع جريمة أخرى أصلية سابقة وهي المصدر غير المشروع للأموال المراد تبييضها.

من المعروف على سبيل المثال، بعض البنوك العالمية تصدر بطاقات للصرف وبطاقات ائتمانية قابلة للاستخدام أو سحب النقود من أي فرع من فروعها، أو من أي ماكينة آلية للبنك على مستوى العالم، وتبدأ العملية بقيام حامل البطاقة الائتمانية باستخدامها في شراء بضائع من بلد آخر، فيقوم فرع البنك المحلي الذي تمت في بلده العملية بطلب القيمة من فرع البنك في البلد مصدر البطاقة ليقوم الفرع بالتحويل تلقائيا، وتخصم القيمة على حساب العميل لديه، ثم يقوم المشتري ببيع هذه البطاقة التي سبق وأشتراها بالبطاقة الائتمانية ويحصل على المبلغ اللازم تلقائيا دون المرور بقنوات وقيود التحويلات، وقد يتمكن مستلم المال من إيداعه في أحد البنوك الأخرى، وكذلك الأمر بالنسبة لبطاقات الصرف الآلي، ومن ثم يصعب تحري مصدر هذه الأموال.

الفرع الرابع: السلب بالقوة الالكترونية

يتم ذلك عن طريق اختراق أنظمة الحاسب وشفرات المرور، حيث يتم استخدام الحاسب في التلاعب بالمعلومات، وذلك بإدخال بيانات زائفة من جانب المتحايل باختلاق دائنين غير حقيقيين يجب عليهم سداد فواتير صادرة عن الحاسب، أما المدين المعتدى عليه فلن يتمكن من إثبات كونه غير مدين لوجود فواتير معلوماتية، وهكذا يستغل المتحايل طرق الدفع الآلية للحصول على أموال غير شرعية.

المطلب الثالث: مخاطر وسائل الدفع الإلكتروني¹

تتعرض وسائل الدفع الإلكتروني إلى مجموعة من المخاطر جراء التعامل بها وهذا راجع لطبيعتها ومن خلال هذا المحور سيتم التطرق إلى أهم المخاطر التي تواجهها، والتي يمكن إدراجها في النقاط التالية:

1-المخاطر التشغيلية:

فريد مشري وآخرون الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني، مرجع سبق ذكره، ص 6-8.

تتشأ مخاطر التشغيل من عدم التأمين الكافي للنظم وعدم ملاءمة تصميمها أو انجاز العمل أو أعمال الصيانة وكذا نتيجة إساءة الاستخدام من قبل العملاء لوسائل الدفع الإلكتروني، كل هذه الأسباب قد تؤدي إلى اختلالات في العمل أو إمكانية توقفه نهائيا وتنتج هذه المخاطر عن:

أ - إمكانية اختراق الحسابات عن طريق اختراق بطاقات الدفع والتلاعب لمعلومات أو محوها أو تغييرها وأيضا استغلالها أو يكون هذا الاختراق إما من طرف العاملين أو من خارجه ويحدث هذا بسبب عدم التأمين الكافي للنظم.

ب - عدم قدرة العملاء على استخدام الأنظمة أو إساءة استخدامها وهذا لعدم إحاطتهم لإجراءات الوقائية والتأمينية وأيضا بسبب سماح العملاء لأفراد آخرين باستخدام حسابهم واستغلال هؤلاء الأخيرين لعمليات تبويض الأموال.

ج - عدم التصميم الجيد للأنظمة مما يؤثر على كفاءتها سلبا وبالتالي عدم القدرة على حل المشكلات وضعف أعمال الصيانة وعدم السرعة في حل المشاكل.

2-مخاطر السمعة:

تتشأ مخاطر السمعة في حالة توافر رأي عام سلبي تجاه البنك أو المؤسسة المصدرة لوسيلة الدفع أو الرأي السلبي للوسيلة بحد ذاتها نتيجة عدم قدرتهم على تقديم الخدمات الدفع عبر الانترنت وفق معايير الامان والسرية والدقة مع الاستمرارية والاستجابة الفورية للاحتياجات ومتطلبات العملاء، وهو أمر لا يمكن تجنبه إلا بتكثيف اهتمام المؤسسات والبنوك بتطوير ورقابة ومتابعة معايير أداء وسائل الدفع الإلكتروني.

3-المخاطر القانونية:

تقع هذه المخاطر في حالة انتهاك القوانين أو القواعد أو الضوابط المقررة خاصة تلك المتعلقة بمكافحة عمليات غسل الأموال، أو نتيجة عدم التحديد الواضح للحقوق والالتزامات القانونية الناتجة عن العمليات الدفع الإلكتروني، ومن ذلك عدم وضوح توافر قواعد لحماية المستهلكين في بعض الدول أو لعدم المعرفة القانونية لبعض الاتفاقيات المبرمة باستخدام وسائل الوساطة الإلكترونية.

4-المخاطر الاستراتيجية:

يرتبط هذا النوع من المخاطر بالقرارات والسياسات والتوجيهات التي تتخذها الإدارات العليا للمصارف والمؤسسات المصدرة للبطاقات، حيث تختلف عن بقية المخاطر كونها أكثرها عموما واتساعا من بقية المخاطر الأخرى، وتشأ هذه المخاطر عن العمليات الإلكترونية بسبب الأخطاء أو الخلل الذي قد يحدث نتيجة تبني استراتيجيات وخطط تقديم هذه العمليات والخدمات وتنفيذها التي قد تقع فيها الإدارات العليا، فمثلا قد تنشأ مخاطر استراتيجية في حالة تباطؤ الإدارة في إدخال وسائل الحماية عند استخدام التقنيات الحديثة أو الإسراع في ذلك دون دراسة جيدة.

5-مخاطر أخرى: بالإضافة إلى المخاطر المذكورة سابقا قد تتعرض وسائل الدفع إلى مخاطر أخرى تتمثل فيما يلي

1-احتمال تعرض الأموال لأفعال جرمية كالسرقة والاحتيال وغيرها عبر الوسائل الإلكترونية وخاصة اختراق الحسابات

2-العجز عن حماية الخصوصية المتعلقة بالعملاء بسبب عمليات الاختراق.

3-صعوبة تشغيل واستخدام بعض أنظمة المصارف الإلكترونية.

4-التطور التكنولوجي المستمر مما يستوجب تحديث وتطوير الأجهزة والأنظمة بصورة مستمرة.

5-إمكانية تهريب الأموال إلى الخارج مما يهدد اقتصاديات العالم.

- 6- عدم الاتفاق على وجود سعر معين فيما يخص العملات الإلكترونية وما إذا كان ممكناً وجود سعر صرف موحد للعملات الإلكترونية التي تصدر في البلدان المختلفة وأيضاً إذا ظهرت وحدات نقد رقمية مقبولة للتداول عالمياً فقد تفقد العملات الوطنية معناها وسيادتها على أراضيها.
- 7- تعدد القوانين والتشريعات وتداخلها وتناقضها باعتبار أن العمل الإلكتروني يكون عبر الحدود.
- 8- إمكانية تلاعب العاملين بالمواقع واستعمالها لأغراضهم الخاصة وتحويل الأموال إلى حسابهم واكتشاف هذه التلاعبات يعد أمراً صعباً.
- 9- عجز التشريعات عن استيعاب والإحاطة لعمليات العملات الإلكترونية نظراً لسرعة التطور والتغيير المستمر.
- 10- عدم قدرة المصرف المركزي على فرض رقابته على تحركات الأموال وخاصة أنها تعرف بالسرعة الفائقة وذلك لاعتمادها على شبكة الانترنت.
- 11- إمكانية حدوث خلل ومشاكل في النظام بسبب انتشار الفيروسات مما يؤدي إلى توقف العمل بالتالي حدوث خسائر كبيرة.

المطلب الرابع: طرق حماية وسائل الدفع الإلكتروني

إن وسائل الدفع الإلكتروني كغيرها من الوسائل تتعرض للعديد من المخاطر إذ وجب على مصدريها إنشاء وسائل تحميها كالتوقيع الإلكتروني، التشفير وغيرها من الوسائل التي سنتطرق إليها في هذا المطلب:

الفرع الأول: التوقيع الإلكتروني¹

أولاً: تعريفه

التوقيع الإلكتروني عبارة عن ملف رقمي صغير مكون من بعض الحروف والأرقام والرموز الإلكترونية تصدر عن إحدى الجهات المتخصصة والمعترف بها حكومياً ودولياً ويطلق عليها اسم الشهادة الرقمية. ويخزن في هذا الملف جميع معلومات الشخص وتاريخ ورقم الشهادة ومصدرها وعادة يسلم مع هذه الشهادة مفتاحان أحدهما عام والآخر خاص، أما المفتاح العام فهو الذي ينشر في الدليل لكل الناس والمفتاح الخاص هو توقيعك الإلكتروني وتقوم الهيئات بإصدار تلك الشهادات الرقمية والتي تكون مقابل رسوم معينة.

وبذلك فالتوقيع الإلكتروني هو طريقة اتصال مشفرة رقمياً تعمل على توثيق المعاملات بشتى أنواعها والتي تتم عبره صفحة الأنترنت.

ثانياً: أنواع التوقيع الإلكتروني

- 1- **التوقيع المحمي:** وهنا يتم تزويد الوثيقة الإلكترونية بتوقيع رقمي مشفرة تقوم بتشخيص المستخدم "الموقع" الذي قام بالتوقيع ووقت التوقيع ومعلومات الشخص نفسه وهو عادة مميزة لأصحاب التوقيع.
 - 2- **التوقيع البيوميتر:** يقوم الموقع هنا باستخدام قلم إلكتروني، يتم توصيله بجهاز الكمبيوتر، ويبدأ الشخص بالتوقيع باستخدام القلم مما يسجل نمط حركات يد الشخص وأصابعه، ولكل من نمط مختلف عن الآخر، حيث يتم تحديد هذه السمة، وهنا نقودنا أيضاً إلى البصمة الإلكترونية التي تعمل بنفس التقنية.
- ونجد العديد من الأنواع الأخرى المتمثلة في:²

¹ - عبد الرؤوف دبّاش، وذيب هشام، وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد الرابع عشر، أفريل 2017، ص 107.

² - جبابلية الهام، ورباعية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 - قالمة-الجزائر، 2022-2023، ص 37.

3- التوقيع الرقمي: وهو توقيع تقني بحث، بحيث يتم من خلال معادلات رياضية بحتة باستخدام اللوغاريتمات، والتوقيع في هذه الحالة سيتحول من نمط الكتابة التقليدية إلى معادلة رياضية ولا يمكن إعادتها لصياغتها المقروءة إلا من قبل الشخص الذي له المعادلة الخاصة، وهو من أهم صور التوقيع الإلكتروني وأفضلها على الإطلاق لما يتمتع به من درجة عالية من الثقة والأمان في استخدامه وتطبيقه.

4- التوقيع بالرقم السري في البطاقات البلاستيكية أو الممغنطة: ذلك بإدخال البطاقة الممغنطة المشتملة على البيانات الخاصة بالعمل، ثم إدخال الرقم السري للعمل والضغط على المفتاح بذلك يكتمل التعبير عن الإدارة في قبول العملية، وعادة هذه العملية تستعملها البنوك والمؤسسات المالية. إن دقة هذا النظام تكمن في أنه يشمل على رقم سري مميز وفريد بصاحبه، وبالتالي فحتى لو عثر على البطاقة فلا يستطيع أي شخص استعمالها إلا إذا كان على علم بالرقم السري.

5- التوقيع الإلكتروني اليدوي أو الامضاء الآلي: نعني به قيام الشخص بتخزين إمضائه اليدوي في الكمبيوتر بعد تصويره وإدخاله إليه بالماسح الضوئي ويتم حمايته برقم سري ليتم استعماله عند الحاجة، هذا النوع لا يتمتع بدرجة كبيرة من الأمان إذ أن المرسل إليه يستطيع أن يحتفظ بنسخة من صورة التوقيع ويعيد لصقها على أي وثيقة إلكترونية.

الفرع الثاني: التشفير

أولاً: تعريفه¹

يلعب التشفير دوراً كإجراء من إجراءات التأمين في المعاملات الإلكترونية بصفة عامة بفضل ما يحققه من سرية خصوصية البيانات، إذ يعرف التشفير على أنه: " آلية بمقتضاها ترجمة معلومة مفهومة إلى معلومة غير مفهومة عبر تطبيق بروتوكولات سرية قابلة للانعكاس أي يمكن إرجاعها إلى حالتها الأصلية.

ثانياً: أنواع التشفير

حيث ينقسم التشفير إلى نوعين هما:²

1 التشفير المتماثل : وهو الذي يقوم على فكرة الرقم السري المتبادل بين الطرفين في بيئة منعزلة، حيث يكون الرقم معلوماً بين الطرفين فقط : صاحبه والجهاز .

2 التشفير اللامتماثل : وهذا النوع يعتمد على نوعين من المفاتيح، مفتاح عام ومفتاح خاص، على أن يكون هذا الأخير معروف فقط من طرف الموقع الذي يستخدمه للتوقيع الإلكتروني.

ثالثاً: أهمية التشفير لتأمين البيانات³

عن طريق هذه التقنية يمكننا التغلب وتجاوز الكثير من المخاطر، فبواسطتها نتجنب:

- الاطلاع على المعلومات المحظورة (السرية) والشخصية.
- محاولة تعديل البيانات المنقولة بالشبكة.
- إعادة توجيه البيانات إلى جهة أخرى.
- تغيير محتويات الرسائل المتبادلة.
- تغير كلمات السر الخاصة بالمستفيدين.

¹ - كريمة شايب باشا، آليات الحماية من مخاطر الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2018، ص 44.

² - سعيد عزو، الأمن التقني للدفع الإلكتروني أي فعالية؟، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة 2، الجزائر، العدد 02، 2017، ص 125.

- عبد الرؤوف دبابش، ذبيح هشام، مرجع سبق ذكره، ص 108³

- انتحال شخصية المستخدم الحقيقي.
- تعديل الحسابات المخزنة على الحسابات نفسها.

الفرع الثالث: التصديق الإلكتروني

يمكن القول ان:¹

التصديق الإلكتروني على أنه : "آلية تهدف إلى بناء الثقة في نظام الشهادات الرقمية وتشجيع المعاملات الإلكترونية بإضفاء المصادقية عليها"، فالتصديق بمعناه العام "يعني التوثيق والاعتماد ومجاله الطبيعي هو التصرفات القانونية في شكلها التقليدي أي السندات الورقية، حيث يضع الموظف المختص التأكيد والتصديق على صحة ما ورد في المحرر المقدم للتصديق وصحة نسبته إلى من وقع عليه، وبالتالي فالتصديق الإلكتروني يعني تدخل طرف ثالث لتأمين التبادل الإلكتروني للمعطيات في المجال الإلكتروني لتخفيف السلامة والثقة في المعاملات الإلكترونية".

يعني التصديق الإلكتروني بالنسبة لوسائل الدفع الإلكترونية : " التوثيق الإلكتروني للرسائل المتبادلة بين البنك والزبون والخاصة بالبيانات والمعلومات المرتبطة بالعمليات التي تتم عن طريق وسائل الدفع الإلكتروني، فالتصديق بمعناه الخاص يعني إجراء يقوم به طرف ثالث يقر من خلاله بأن الشيء الذي بين يديه يتوافق مع معايير وشروط وضوابط معينة ،كتوافق سلعة مع الشروط المطلوبة أو الخدمة مع المعايير المعمول بها".

¹- غزالي نزيهة، الآليات القانونية لحماية وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة محمد ملين دباغين سطيف2، الجزائر، العدد 1، 2016 ص291.

الفرع الرابع: البصمة الإلكترونية¹

هي بصمة رقمية يتم اشتقاقها وفقا لخوارزميات معينة تدعى دوال أو إقترانات الترميز، إذ تطبق هذه الخوارزميات حسابات رياضية على الرسالة لتوليد بصمة تمثل ملفا كاملا أو رسالة، وتتكون البصمة الإلكترونية للرسالة من بيانات لها طول ثابت يتراوح بين 128 و 160 Bits. ومن غير الممكن اشتقاق البصمة الإلكترونية ذاتها من رسالتين مختلفتين، إذ تتميز البصمات الإلكترونية عن بعضها البعض بحسب المفاتيح الخاصة المنشأة لها ومن غير الممكن فك شيفرتها إلا باستخدام المفاتيح العامة ولذا يطلق على الترميز المستخدم في إنشاء البصمة الإلكترونية اسم آخر وهو اقتران الترميز الأحادي الاتجاه.

خلاصة الفصل:

حاولنا في هذا الفصل التطرق إلى أهم أساسيات وسائل الدفع الإلكتروني من خلال إعطاء بعض

التعاريف والمفاهيم والخصائص التي تتميز ببيها، مع ذكر بعض أنواعها مثل النقود الإلكترونية، المحافظ الإلكترونية، البطاقات الإلكترونية، الأوراق التجارية الإلكترونية، الفاتورة الإلكترونية، والأهمية التي تنطوي عليها هذه الأخيرة ومدى الاسهام الكبير الذي حققته في النظام المصرفي كاختصار الوقت والتكاليف وسرعة القيام بمختلف العمليات كالشراء أو التحويلات المصرفية، ونشر ثقافة استعمال وسائل الدفع الإلكتروني في أوساط المجتمع، حيث يعتبر نظام الدفع أساس أي اقتصاد وذلك بتواجده في مركز النشاطات الاقتصادية.

¹ -سعيد عزو، مرجع سبق ذكره، ص 125، 126.

الفصل الثاني: الإطار النظري لتعزيز الشمول المالي

تمهيد:

في ظل أعقاب الأزمة المالية التي حدثت عام 2008 وفي ظل التطور التكنولوجي وزيادة حدة المنافسة بين المؤسسات المالية، زاد الاهتمام عالمياً بمفهوم الشمول المالي وذلك بالتزام الحكومات بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف الى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بشكل صحيح، وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات الى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي تخضع للرقابة والاشراف. ونظراً لأهمية الشمول المالي معظم دول العالم المتقدم والنامي بوضع سياسات واستراتيجيات فعالة لنشره وتعزيزه رغم التحديات والعراقيل التي تواجهها.

وهذا ما سنتطرق له في هذا الفصل من اجل الالمام بجميع جوانبه تم تقسيمه الى ثلاث مباحث كما يلي:

المبحث الاول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي

المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

لقد أضحى الشمول المالي من المواضيع الحديثة والهامة التي لاقت اهتماما كبيرا من قبل المؤسسات المالية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء لما يؤديه من دور كبير في تحسين المستوى المعيشي لمختلف فئات المجتمع والدفع بعجلة التنمية الاقتصادية، ومنه سوف يتم التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة به.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

بغرض الالمام بالجوانب الأساسية للشمول المالي، خصصنا هذا المطلب للحديث عن الاسس النظرية للشمول المالي، انطلاقا من تعريف مصطلح الشمول المالي ثم اهميته وخصائص الشمول المالي.

الفرع الأول: تعريف الشمول المالي

الشمول المالي أو الاشتمال المالي، مصطلح أطلق عليه العديد من التعريفات المختلفة باختلاف الجهات المعرّفة له حيث أنه لا يوجد هناك تعريف محدد متفق عليه، ولعل أبرزها ما يلي:

تعريف الشمول لغة: جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة: شمل، شملا وشمولا، فهو شامل والمفعول مشمول.

نقول شمل الأمر القوم أي عمهم.

وشمل الأمر برعايته: رعاه وتبناه.

وأشمل القوم خيرا: عمهم.

واشتمل الأمر على كذا: تضمنه واحتواه.¹

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

يعرفه مركز الشمول المالي في واشنطن على أنه "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء".³

¹ - رشيد نعيم، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة للدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، ورقة، الجزائر، 2021، ص 372.

² - رشيد نعيم، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة 2015-2020، مجلة الأفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 02، ورقة، الجزائر، 2021، ص 230.

³ - إيمان جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، 2021، ص 35.

ويعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه " إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين) ويتم تقديمه لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة".

المجلة الصادرة عن البنك الدولي " يعني الشمول المالي أن البالغين يمكنهم الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية المناسبة، ويجب تقديم هذه الخدمات بشكل مسؤول وآمن إلى المستهلك وبشكل مستدام للمزود في بيئة منظمة بشكل جيد".¹

كما عرفت مجموعة العشرين (G20) و التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".

ويشير الشمول المالي بحسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي (AMF) والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) Consultative Group To Assist The Poor إلى "تمتع الأفراد، بمن فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما فيها صغيرة الحجم، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة، وبأسعار معقولة، بمجموعة ممتدة من الخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، تمويل، ائتمان، تأمين.... إلخ)، يتم توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية تنظيمية مناسبة".²

أما بنك الجزائر فلقد عرف الشمول المالي على أنه "إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لنفاذ لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية، ويتم قياس الشمول المالي بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانبي العرض والطلب".³

كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بأنه " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المقبولين وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج

¹ - Asli Demircuc-kunt and others, **Financial inclusion and inclusive growth, A review of recent empirical evidence, Policy research working paper 8040**, Development research group, Financial and private sector development team, 2017, p 02

² - أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، المجلد 02، العدد 02، مصر، 2021، ص376.

³ - كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، البليدة، الجزائر، 2019، ص364.

مبتكرة والتي تضم النوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي¹.

ويشير الشمول المالي حسب معهد بنك التنمية الآسيوي (ADB) على أنه نطاق واسع إلى درجة وصول الأسر والشركات، وعلى وجه الخصوص الأسر الفقيرة والمؤسسات الصغيرة ومتوسطة الحجم إلى الخدمات المالية².

فمن خلال التعريفات السابقة يمكن استنتاج أن الشمول المالي هو عملية تمكن جميع أفراد المجتمع من التمتع بالخدمات و المنتجات المالية من تمويل وإيداع وإقراض وتأمين وغيره في أي وقت وأي مكان بصورة تساعد في تحسين مستوى معيشة الأفراد مما يعود بالعائد على المجتمع ككل وذلك من خلال القنوات الرسمية بغية تلبية احتياجاتهم في الوقت المناسب ببسر وسهولة وبتكاليف معقولة.

الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي

تتجلى أهمية الشمول المالي فيما يلي:

- تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات³.
- يساهم في دمج مشاريع القطاع غير الرسمي في القطاع الرسمي بما يسمح للحكومة بزيادة إيراداتها الضريبية.
- المساهمة في خلق فرص عمل جديدة الأمر الذي يحقق النمو الاقتصادي والاجتماعي وبالتالي خفض معدلات البطالة والفقر وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة.
- التركيز على وصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر للخدمات المالية ودمجها بالقطاع المالي الرسمي عن طريق تقديم المنتجات والخدمات المالية المناسبة لها.
- يؤثر على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام بمحدودي الدخل من جهة بفئات محدودة من المجتمع من جهة أخرى مثل المرأة والشباب.
- التحفيز على تنمية وتطوير الأعمال التجارية، وبالتالي تحسين الإيرادات الضريبية للاقتصاد، كما يرتبط الشمول المالي مع محددات أخرى للنمو الاقتصادي مثل الاستثمار والمدخرات وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، استثمار المحافظ الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر والنمو والتنمية الاقتصادية الحقيقية تعزز تطوير السوق الدالية على المدى القصير، وبالمثل فإن تطوير السوق الدالية يشجع الاستثمار المحفظة الأجنبية والاستثمار الأجنبي المباشر⁴.

¹-سعاد قورمني، سامية سليمان، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي، مذكرة شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023، ص11.

² - Naoyuki Yoshino, Peter Morgan, **Overview of financial inclusion, Regulation and education**, Asian development bank institute, 2016, p 03.

³ -كروش نور الدين، دقيش جمال، أولاد إبراهيم ليلي، واقع الشمول المالية في الوطن العربي، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، العدد 01، 2022، ص. 518 البنك الدولي، عرض عام حول الشمول المالي.

⁴ - نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه -دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2021، ص17.

- تعزيز الادخار وتطوير ثقافة المدخرات، وتسهيل الوصول إلى الائتمان في حالة الطوارئ في تنظيم المشاريع والسماح بالحصول على آلية دفع فعالة أيضا، كما أن تطوير وانتشار استعمال الهواتف المحمولة يساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي.¹
 - تعزيز التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.
 - التأثير على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ودمجهم بالقطاع المالي الرسمي عن طريق إتاحة الخدمات المالية وجعلها في متناول الشرائح الفقيرة والمهمشة، ذلك إلى جانب الاهتمام بتحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحسين توزيع الدخل ومن ثم رفع مستوى المعيشة.
 - رفع مستويات النزاهة المالية وذلك من خلال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب ومساندة مكافحة الجريمة حيث أنه إذا تم الالتزام بمعايير النزاهة المالية المتعارف عليها فإن ذلك سيؤدي إلى تطوير وضعية فئة كبيرة من ذوي الدخل المنخفضة بالخدمات المالية الرسمية، والعكس صحيح فيما إذا لم تكتمل البيانات وامتنعت المصارف عن التعامل مع المستفيدين فإن ذلك سيجعلهم يلجؤون إلى اتباع الخدمات المالية الغير رسمية مما سيشكل عائقا على التقدم الاجتماعي والاقتصادي.²
 - تشتمل أهمية الشمول المالي على الحماية المالية للمستهلك حيث تسعى هذه الأخيرة إلى خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين وضمان حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.
 - يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة كما أنه بإمكانها مساعدو الناس على تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات.³
- الفرع الثالث: خصائص الشمول المالي
- للشمول المالي مجموعة من الخصائص التي تميزه والتي سوف يتم التطرق إليها فيما يلي:⁴
1. استمرار تزايد امتلاك الحسابات المصرفية:
- تظهر قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أن 515 مليون بالغ فتحو حسابات في مؤسسات مالية أو من خلال تقديم الخدمات المالية على الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014 – 2017، وذلك أن 69% من البالغين يمتلكون حاليا حسابات مقابل 62% في عام 2014 و51% في عام 2011.

¹ -نادية لوزي، مرجع سابق، ص17.

² - حفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، الثلث، الجزائر، 2019، ص4.

³ - ايمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ،مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، الجزائر، 2021، ص40.

⁴ - إكرام مالوسي، سنة مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، ميله، الجزائر، 2020/2021، ص ص85، 86.

الغالبية العظمى من مالكي الحسابات لديهم حسابات إما في البنوك أو مؤسسات التمويل الأصغر أو أي نوع آخر من المؤسسات المالية المنظمة.

2. أنماط الادخار والائتمان والقدرة على مواجهة المخاطر المالية:

إن ادخار النقود وإمكانية الحصول على الائتمان وإدارة المخاطر المالية هي جميعاً جوانب رئيسية للشمول المالي وتوضح بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي كيف ولماذا يقوم الناس بالادخار والاقتراض وتبرز مدى قدرتهم على تغطية النفقات غير المتوقعة، ويدخر الناس النقود بالطرق المختلفة فالكثيرون يدخرون بالطرق الرسمية.

3. زيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية:

قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تدشينها عام 2011 رؤى وأفكار حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات، ويتميز إصدار عام 2017 لأول مرة باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالإنترنت، حيث يكشف عن فرص غير مسبوقة لتقليل عدد البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها.

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي

قامت المبادئ المبتكرة للشمول المالي والتي تعتبر من بين الآليات التي يساهم تطبيقها في نشر وتعزيز الشمول المالي في الدول وهي:¹

1. **القيادة:** وجود التزام حكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة على التخفيف 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 والتأمين، في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات.
3. **التطوير:** استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي.
4. **الابتكار/التجديد:** من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي وبما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي مما يؤدي إلى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها إلى الفئات المهمشة في المناطق الريفية والقروية مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات وأن تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة.
5. **الحماية:** يجب اتباع نهج شامل لحماية مستخدمي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح حيث يؤدي التطور والابتكار في الخدمات ومزودي الخدمات المالية إلى زيادة مخاطر تعرض العملاء للاحتيال أو إساءة المعاملة أو وجود أخطاء بشرية أو تقنية أثناء تقديم الخدمات والمنتجات.

¹ - محمد السيد السيد جودت الشاعر، واقع الشمول المالي في مصر، دراسة تطبيقية على المؤسسات المالية مجلة روح القوانين، مجلد 35، العدد 102، ص 23-26.

ولمعالجة هذه المشاكل فإنه من الضرورة وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وذلك من خلال:

- توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.
- توفير آلية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.
- تحديد الجهة الأشرفية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.
- 6. **تمكين العملاء:** لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فإنه لا بد من تطوير قدراتهم وثقافتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال ما يلي:
 - الثقافة المالية: وهي القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية.
 - القدرات المالية: وهي تمكين العملاء من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم.
 - آلية معالجة الشكاوى: وهي القدرة على معالجة شكاوى العملاء من خلال آلية واضحة وآمنة.
- 7. **التعاون :** ضرورة إيجاد بيئة عمل واضحة وبمحددات تقوم على التنسيق الواضح داخل القطاع الحكومي وتشجع على الاستشارة والشاركة داخل القطاع الحكومي ومع الشركاء الآخرين خارج القطاع حيث يجب تحديد المؤسسة التي تقود وتنسق مع الجهات الحكومية الأخرى وتنظم وتتابع عمليات الشراكة مع الشركاء الآخرين لتحديد دور كل طرف بالمجموعة بشكل واضح.
- 8. **المعرفة:** يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدلة وأدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثوقة يعتبر أمراً ضرورياً لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.
- 9. **التناسب:** وضع واعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتذليل المعوقات في التشريعات الحالية.
- 10. **الإطار العملي:** النظر بعين الاعتبار في الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي، بما يعكس المعايير الدولية، والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة: نظام متناسب ومرن ويستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وشروط استخدام الوكلاء كممثلين للتعامل مع العملاء، ولوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها إلكترونياً، وحوافز مستندة إلى أوضاع السوق لتحقيق الهدف طويل الأجل المتمثل في التشغيل البيئي والمترابط على نطاق واسع.

المطلب الثالث: أهداف الشمول المالي

أصبح الشمول المالي هدفا رئيسيا لدى العديد من الدول حيث تعددت أهدافه ونذكر منها ما يلي:

- تسهيل وتيسير آليات وصول واستخدام فئات المجتمع المستهدفة إلى الخدمات والمنتجات المالية المختلفة وذلك من خلال توحيد جهود كافة الأطراف المشاركة في الاستراتيجية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
 - تشجيع المواطنين على الادخار واستثمار الأموال بالطرق المثلى لتعزيز ثقافة الادخار والاستثمار لديهم وتحفيز التنافس بين مزودي الخدمات المالية لتقديم منتجات ادخارية واستثمارية تتناسب مع فئات المجتمع المختلفة، بالإضافة إلى تقليص الفجوة في الوعي والتثقيف المالي لدى فئات المجتمع المختلفة من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية.¹
 - تحسين معدلات الأداء المصرفي وذلك من خلال قدرة مؤسسات القطاع المصرفي على تجسيد استراتيجية مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرون، وتوجيه أموالهم نحو توظيفها في استثمارات منتجة بما ينعكس ايجابا على تعظيم مستوى الربحية، وذلك ضمن إطار احترام معايير السلامة المصرفية القائمة على مدى كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، مما يدعم درجة العمق المالي للقطاع المصرفي في الأسواق المحلية.²
 - إن تفعيل دور الوساطة المالية في جلب الادخار ومنح الائتمان وحسن تسيير مختلف وسائل الدفع، وتعزيز التعاملات المالية للأفراد ضمن القنوات المالية الرسمية، وتبني أسلوب فعال لإدارة المخاطر للتمكن من مواجهة الصدمات المالية، سيضمن لا محال تحقيق الاستقرار المالي على مستوى البنك والنظم المصرفية.³
 - تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم، تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي وخفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.⁴
 - تمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة جدا من الاستثمار والتوسع.⁵
- تعتبر هذه الأهداف عامة وترتبط بأغلب استراتيجيات الشمول المالي في كل الدول، إلا أنه يمكن الى جانبها وضع أهداف خاصة بكل بلد تبعا لوضعية مستوى الشمول المالي فيه ومواطن النقص التي تميزه في مجال الخدمات والمنتجات المالية.

1 - بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، معارف، المجلد 14، العدد 02، تيبازة، الجزائر، 2019، ص230.

2 - أيمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021، ص41.

3 - أيمن بوزانة، وفاء حمروش، و أفع تأثير سياسة التفعيل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، عنابة، الجزائر، 2020، ص77.

4 - كركار مليكة، مرجع سبق ذكره، ص365.

5 - أيمن جبالة، إسكندر فكار، مرجع سابق، ص41.

المبحث الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي

قبل اتخاذ الشمول المالي عنوانا لسياسة أو إجراءات لابد من أخذ العديد من المؤشرات و الركائز الأساسية التي قد تساهم في نجاح أو فشل تجربة الشمول المالي و التي سنتطرق إليها فيما يلي:

المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

لقد تم تقسيم كل من أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه من قبل مؤسسات وهيئات مالية عالمية وباحثين مختلفين إذ أنه لكل حسب نظرته وذلك كما هو موضح فيما يلي:¹

الفرع الأول: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب البنك الدولي

أنشأ البنك الدولي قاعدة بيانات جديدة للشمول المالي تتضمن عرض مؤشر الاشتغال المالي العالمي الجديد Global Findex الذي يستخدم لقياس مستوى استخدام الأفراد البالغين للخدمات المالية والمصرفية.

يتم إجراء مقارنات دولية وإقليمية من خلال هذه البيانات لمعرفة مدى قدرة الدول على تحقيق الشمول المالي وتطوره وفيما يلي سوف يتم التطرق إلى أهم مكونات الشمول المالي حسب منهجية البنك الدولي:

- (1) استخدام الحسابات المصرفية:
 - نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية مثل البنوك، ومكاتب البريد، ومؤسسات التمويل الصغرى.
 - الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية).
 - عدد المعاملات (الإيداع والسحب).
 - طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية (مثل أجهزة الصراف الآلي، فروع البنك).
- (2) الادخار:
 - النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (مثل البنوك ومكاتب البريد وغيرها).
 - النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهر الماضية باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو أي شخص خارج الأسرة.
 - النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلاف ذلك (على سبيل المثال في المنزل) خلال 12 شهر الماضية.
- (3) الاقتراض:
 - النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مؤسسة مالية رسمية.
 - النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهر الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (بما في ذلك الاقتراض من الأسرة والأصدقاء).
- (4) المدفوعات:
 - النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهر الماضي.

¹ - ايمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021، ص41.

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهر الماضية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهر الماضية.

(5) التأمين:

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.
- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة والغابات أو صيد الأسماك ويقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم ومواشيهم (ضد الكوارث الطبيعية) هطول الأمطار والعواصف).

الفرع الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي حسب مجموعة العشرين (G20)

لقد تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي ليشمل الأبعاد الرئيسية التالية:¹

1. الوصول للخدمات المصرفية:

تشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، ويتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي ... إلخ)، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات التالية ما يلي:

__ عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.

- حسابات النقود الإلكترونية.

- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

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

2. استخدام الخدمات المصرفية :

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، وتكمّن مؤشرات هذا البعد في:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.

¹ -حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة :البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، ماجستير، كلية التجارة، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، 2017، ص10.

- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

3. جودة الخدمات المصرفية :

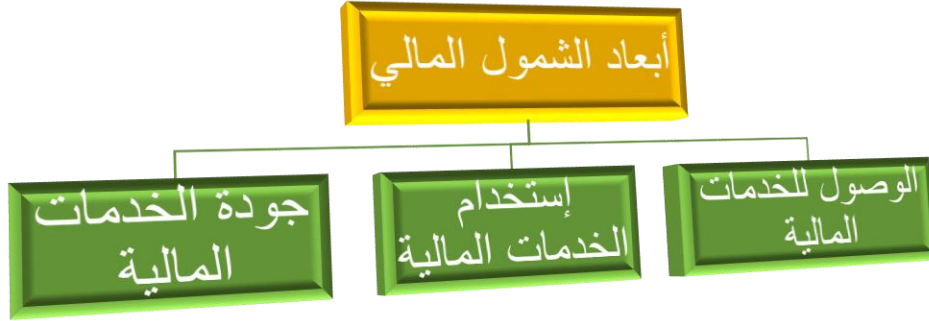
تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة تحدي في حد ذاته حيث أنه عل بعد 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتغال المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كال لأبد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية. عدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فال النضال من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة. بعد الجودة للاشتغال المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل الس تؤثر عل جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

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

- **القدرة على تحمل التكاليف:** مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض.
- **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة.
- **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.
- **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة.
- **التثقيف المالي:** وقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.
- **المديونية أو السلوك المالي:** وهي سمة هامة للتعامل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة.
- **العوائق الانتمائية:** 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 الادارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات، نسبة

الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي، مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.¹
والشكل الموالي يلخص كافة أبعاد الشمول المالي سالفة الذكر:

الشكل رقم 02: أبعاد الشمول المالي



المصدر: إعداد الطالبين اعتماداً على ما سبق

ويقصد بمؤشرات قياس الشمول المالي تلك المؤشرات والأدوات المعتمدة والمتعارف عليها دولياً والتي تشخص حالة القطاع المالي والمصرفي من حيث إتاحتها للفرص المتكافئة لجميع الفئات المختلفة في المجتمع للحصول على خدمات مالية رسمية جيدة المستوى دون أي شكل من أشكال التمييز، من أهمها ما يلي:²

- نسبة المواطنين البالغين الذين يملكون حساب مصرفي (جاري/ توفير/ وديعة).
- عدد الحسابات المصرفية (توفير/ جاري/ وديعة) لكل 10 آلاف مواطن بالغ.
- نسبة المواطنين البالغين الحاصلين على أي نوع من التسهيلات المصرفية.
- عدد حسابات التسهيلات المصرفية لكل 10 آلاف مواطن بالغ.
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة التي تملك حساب بنكي (جاري/ توفير/ وديعة).
- نسبة المنشآت الصغيرة والمتوسطة الحاصلة على تمويل قائم.
- عدد المواطنين البالغين من حملة بواصل التأمين لكل 10 آلاف مواطن بالغ (مقسمة إلى تأمين على الحياة وتأمينات أخرى).

¹ - بهناس العباس وآخرون، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، معارف، المجلد 14، العدد 02، تبياسة، الجزائر، 2019، ص218.

² -المرجع السابق، ص 218.

- عدد المنتفعين من خدمات التأجير التمويلي بشقيه (التأجير التمويلي التشغيلي والتشغيل التمويلي المنتهي بالتمليك).

- عدد المتعاملين مع السوق المالي على مستوى الجنس خلال حقبة زمنية محددة وحجم التعامل.

- عدد نقاط الوصول (فروع ومكاتب المصارف، مؤسسات الإقراض، الصرافين، الصرافات الآلية، نقاط البيع، فروع ومكاتب شركات التأمين، شركات الوساطة المالية، شركات التأجير التمويلي والمؤسسات المالية الأخرى ... إلخ).

المطلب الثاني: ركائز تعزيز الشمول المالي وآلياته

هناك أربعة محاور أساسية لتعزيز الشمول المالي، تشمل البنية التحتية المالية، وتوفير الحماية لمستهلكي الخدمات المالية، وتطوير خدمات ومنتجات مالية مناسبة، إضافة إلى تعزيز التوعية والتثقيف المالي.

الفرع الأول: دعم البنية التحتية المالية

يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة وسليمة، إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي . يتعين في هذا الصدد، تحديد أولويات تطوير البنية التحتية، التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، التي يمكن أن تتضمن ما يلي:

- ❖ توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
 - ❖ تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية الصغر خاصة، إضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي، ونقاط البيع، والصرف الآلي، وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيره وفقاً لتشريعات كل دولة.
 - ❖ تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.
 - ❖ الاستفادة من التطورات التكنولوجية بالعمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية (Digital Services Financial)، والدفع عبر الهاتف المحمول، بما يخدم تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى من كافة فئات المجتمع.
 - ❖ العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.
- الفرع الثاني: الحماية المالية لمستهلكي الخدمات المالية**

حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بالنظر لنمو وتطور القطاع المالي وتطوره وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية، والتوسع في تلك الخدمات يساهم في تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، وزادت الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف مبدأ تعزيز الشمول المالي، وبالتالي الاستقرار المالي وذلك من خلال الآتي:

- ❖ التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.
- ❖ توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات والتغيرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.

- ❖ إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
 - ❖ حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة وحماية مناسبة تراعي حقوقهم.
 - ❖ توفير آليات للتعامل مع شكاوى العملاء، على أن تكون مستقلة ونزيهة وخاضعة للمساءلة وفعالة وفقاً لأفضل الممارسات الدولية وفي التوقيت المناسب.
 - ❖ توعية وتنقيف العملاء من مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك مالياً لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.
- الفرع الثالث: تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع**

يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، وبالتالي تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، أخذين في الاعتبار بما يلي:

- ❖ مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها والتسويق لها إضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط الإقراض والتمويل.
- ❖ التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية، بما يمكن العملاء من الوصول إلى منتجات وخدمات متنوعة عالية الجودة، بسهولة وبتكاليف معقولة وبشفافية.
- ❖ تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية.
- ❖ دراسة ظروف واحتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يُمكن مقدمي الخدمات أو المقرضين بتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم وقدراتهم.
- ❖ قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل ومدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع.
- ❖ إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.

الفرع الرابع: التنقيف المالي

يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التنقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتنقيف المالي. يتم تطوير الاستراتيجية بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة من أجل تعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين، خاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل: المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء. يهدف التنقيف المالي إيجاد نظام مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف مالي، ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، يساعد التنقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر، كما ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، بالأخص المستهلكين الجدد، حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم، في أغلب الأحيان يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة، التي تستهدف تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية تلائم احتياجاتهم.

المطلب الثالث: سياسيات تعزيز الشمول المالي

وضعت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني ست سياسيات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية، في حين أن الحلين المتبقين هما حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دورا رئيسيا في تمكين الشمول المالي، وفيما يلي شرح لمضمون هذه السياسات:¹

أولا: الوكيل البنكي

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا.

مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي.

إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل، حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

ثانيا: الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضاً عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضاً عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقاً، حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004.

ثالثا: تنويع مقدمي الخدمات

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإيداعيه، تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص

¹ -مجادي فاطيمة، فاطمي الزهرة، آليات تحقيق الشمول المالي بالجزائر، مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2023، ص 23-25.

بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

رابعاً: إصلاح البنوك الحكومية

في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دوراً هاماً في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول، تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان وتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط، من الجدير بالاهتمام أن بعض صناعات القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية، وبدلاً من إعادة هيكلة البنك ككل قامت كل من اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مربح من خلال إصلاح الحكم وأحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

خامساً: حماية المستهلك

تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضد هذا الخل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيداً.

ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية، بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

سادساً: سياسة الهوية المالية

في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب.

بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض، ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.

المبحث الثالث: علاقة وسائل الدفع الإلكتروني بتعزيز الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي عاملاً أساسياً لمواجهة تحديات الفقر والبطالة خاصة في العالم، والذي اعتبر ضرورة حتمية لتوسيع الخدمات المالية، ولهذا سنحاول التطرق إلى أهمية وسائل الدفع الإلكتروني بتعزيز الشمول المالي والعلاقة بينهما.

المطلب الأول: أهمية وسائل الدفع الإلكتروني في تفعيل الشمول المالي

وسائل الدفع الإلكتروني تعتبر من العوامل الرئيسية التي تساهم في تعزيز الشمول المالي بشكل كبير، وذلك من خلال تيسير الوصول إلى الخدمات المالية وجعلها أكثر شمولاً وفاعلية، وتتمثل أهميتها فيما يلي:¹

- ظهور خدمات مبتكرة وسرعة في نقل المعلومات.
- سرعة وسهولة ومرونة تطبيق خدمات جديدة.
- رفع مستويات الشفافية والحوكمة مما يؤدي لتقليل الأخطاء.
- زيادة الإنتاجية وتحسين المنتجات مما يحقق استمرارية الأعمال والخدمات.

إن التطور الإلكتروني الهائل وتسارع نقل المعلومات وتطور العديد من الخدمات المبتكرة ساهم في تنظيم وإدارة العمليات المالية، وتسهيل الوصول إليها واستخدامها ومن المؤكد أن انتشار وسائل الدفع الإلكتروني سيلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة الشمول المالي، كما يمكن أن يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز عدة جوانب بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، وكذلك يساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول إلى خطوط الائتمان.

المطلب الثاني: مستقبل وآفاق وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي

إن من شأن التكنولوجيا المالية تعزيز الشمول المالي، كونها تعمل على المصلحة العامة وخلق فرص عمل والتي بدورها توفر الخدمات المالية بطرق بسيطة وقليلة التكلفة، وضمن هذا المطلب سيتم عرض علاقة التكنولوجيا المالية بـ الشمول المالي.²

الفرع الأول: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي

¹ سعاد قومن، سامية سليمان، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي، مذكرة لاستكمال شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023، ص16.

² مرجع نفسه، ص18.

يجدر الإشارة إلى العلاقة بين كل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، وذلك من خلال دور هذه الأخيرة في تقديم حلول لزيادة كفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية وبالتالي تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال:¹

أولاً: تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية

فعلى سبيل المثال المدفوعات في السوق التقليدية تحتاج إلى الدفع نقداً أو التحويل بواسطة مشغلي تحويل الأموال MTO* ومزودي خدمات الدفع إلى آخرين**PSP، تواجه هذه الخدمات عدداً كبيراً من المشكلات كونها بطيئة ومكلفة، وصعبة التتبع وليست آمنة في أغلب الأحوال، وقد جاءت الحلول الجديدة للتكنولوجيا المالية المبنية على السحابية والمنصات الرقمية، وتقنيات دفتر الأستاذ الموزعة DIT*** التي تغطي مدفوعات الهاتف المحمول، وتطبيقات الند للند (النظير للنظير) p2P**** لتعالج أوجه القصور.

تتأثر كذلك خدمات الإقراض بالخوارزميات الجديدة مثل العقود الذكية المطبقة على كميات كبيرة من البيانات ثم جمعها من قبل مقدمي الخدمات خاصة المدفوعات-ومن مزودي التجارة الإلكترونية، مما يحسن من نمذجة مخاطر الائتمان ويسمح بالاقتراض للمقترضين الجدد، بما في ذلك المشروعات الصغيرة والمتوسطة ويتيح أيضاً التقدم في مجال الذكاء الاصطناعي والهوية الرقمية والأمن السيبراني إلى نماذج جديدة لإدارة مخاطر الأفراد والمؤسسات المالية والمنظمين.

ثانياً: تشجيع عدد أكبر من المستهلكين للتعامل بالخدمات المالية والوصول المالي

من خلال التكنولوجيا المالية، فهي لم تعد مقصورة على العملاء أصحاب الدخول المرتفعة، الأمر الذي أتاح المزيد من الفرص لنمو الاقتصاد وخلق فرص العمل، ولكنها من جهة أخرى أحدثت ارتباكاً للعديد من البنوك الكبرى ومؤسسات التمويل التقليدية من حيث صلتها بالممارسات المنتظمة. ومثال بسيط على هذا الارتباك يمكن إيجاده في بعض تطبيقات المحمول التي تقدم خدمة تداول الأسهم بدون أخذ أي عمولات من المستخدمين نظير هذا التداول.

ثالثاً: تمكين العملاء للوصول المالي

تسعى معظم الشركات الناشئة إلى انتهاجها الاستراتيجية التشاركية مع البنوك لتستفيد كل من العملاء والمستبعدين والمشمولين مالياً، وستفيد الشركات الناشئة بزيادة نموها واستقرار سوقها، وستصبح البنوك أكثر استجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة وبهذا تعم الفائدة على جميع الأطراف.

رابعاً: تطوير النظام المالي الرقمي

فبالرغم من أن حسابات الهواتف المحمولة تعد هي الأداة الأكثر شيوعاً للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي غير الرسمي، فإن الفرصة الحقيقية التي تقدمها التكنولوجيا المالية هي تطوير النظام المالي

¹ - لزيار سارة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا، مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريش، 2021-2022، ص 27.

الرقمي بأكمله، الذي يلبي احتياجات كل من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي يحقق الشمول المالي على نطاق واسع.¹

الفرع الثاني: إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

توفر التكنولوجيا المالية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي، والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية، وبعد المسافات بين المناطق النائية، ومراكز الخدمات المالية، والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فالأجهزة الذكية تمكن من إيصال الخدمات إلى أبعد نقطة ممكنة، فهي تصل إلى مختلف الشرائح المجتمعية دون أن يذهب إليها أحد وبتكلفة منخفضة نظرا لعدم حاجتها إلى التجهيزات والمعدات التقليدية للمؤسسات المالية بشكلها الحالي، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية، وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

وضمن هذا الإطار تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، فإن التقنيات المالية الحديثة تؤثر إيجابا على معدلات الشمول المالي، وخصوصا في المناطق الريفية والنائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية التي جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى، والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى المناطق النائية، كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تتلاءم على نحو أفضل مع احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية، وتتجه المؤسسات المالية في الدول العربية إلى استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي واتساع استخدام الحاسبات الآلية والهواتف المحمولة بواسطة الأفراد والمؤسسات، من أجل تنويع مصادر الدخل وتحقيق رضا العملاء، وتسهيل إتاحة الخدمات من أي مكان دون الحاجة للذهاب إلى فروع البنك، الأمر الذي يعزز الشمول المالي في الدول العربية. وبسبب ما تتيحه التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها من فرص في مجال تعزيز دعائم الشمول المالي، يتعين على الحكومات والمصارف والجهات الرقابية تطبيقها وتفعيلها بهدف إرساء وتعزيز الشمول المالي.²

¹ - مرجع نفسه، ص 27.

² - مهابة هاجر، لعور رقية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، 2022-2023، ص 30.

خلاصة الفصل:

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة والهامة التي برزت على الساحة الدولية نظرا لأهمية الكبيرة التي يتمتع بها ونظرا لمساهمته في إيصال كافة الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بسهولة وبتكلفة معقولة وضمان استمراريتها، ولقد تزايدت أهميته خاصة في ظل التطورات التي ميزت التكنولوجيا الرقمية في المجال المالي والحاجة للوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات المالية إذ كان لدخول هذه الأخيرة عبر مختلف المؤسسات المالية وغير المالية من خلال استخدام تقنيات مختلفة أبرزها الهواتف المحمولة، تأثيرات إيجابية على التوسع في وصول الخدمات بما يعزز الشمول المالي الرقمي وبهذا فإن العلاقة بين وسائل الدفع الإلكتروني و الشمول المالي هي علاقة متكاملة بسبب توافق الدور و الأهمية البالغة لهما فكلما لعبت دورا هاما كلما ساعدت في انتشاره بشكل متسارع، أي ان استعمال وسائل الدفع الإلكتروني ساهم في تحقيق و تعزيز الشمول المالي الذي بدوره أهم مساهم في تقريب الخدمات المالية للمواطنين.

الفصل الثالث: دراسة
ميدانية لمديرية الضرائب
لولاية ميله

تمهيد

بعد التطرق إلى الجزء النظري والذي يتمحور حول متطلبات عصرنة الإدارة الضريبية ، سنحاول في هذا الفصل التطرق إلى الدراسة الميدانية والتي كانت على مستوى المديرية الولاية للضرائب لولاية ميلة، بحيث سنقوم من خلال هذا الفصل بالتطرق إلى تعريف المؤسسة محل الدراسة الميدانية إضافة إلى التنظيم الهيكلي للمديرية وموقعهم الالكتروني عن بعد "طابعكم"، وصولا إلى اختبار فرضية الدراسة من خلال استقصاء آراء عينة من موظفي المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة وذلك باستخدام أداة الاستبيان، لمعرفة مدى مساهمة عصرنة الإدارة الضريبية، وصولا الى تحليل النتائج المتواصل اليها والعمل على مناقشتها. تم تقسيم الفصل إلى:

المبحث الأول: تقديم عام للمديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة.

المبحث الثاني: التعريف بتطبيق "طابعكم".

المبحث الثالث: عرض الدراسة الميدانية –استبيان.

المبحث الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: تقديم مديرية الضرائب لولاية ميلة

تشكل إدارة الضرائب الجهاز المكلف بتطبيق التشريع الضريبي، الحرص على التحقق من سلامة السير الحسن للتطبيق الصارم للقوانين المالية، إضافة إلى الحفاظ على حقوق المكلفين بالضريبة وخاصة فيما يتعلق بنظام الإخضاع الضريبي والمنازعات.

المطلب الأول: تقديم المديرية الولائية للضرائب

تعتبر المديرية العامة للضرائب أحد الركائز الأساسية في الاقتصاد الوطني وتعتمد عليها الحكومة في تنفيذ برامجها، لكونها مكلفة بإدارة النظام الضريبي والتحكم في كل جوانبه.

الفرع الأول: نشأة المديرية الولائية للضرائب لولاية ميله.

المديرية الولائية للضرائب بميلة هي إدارة عمومية غير ممرضة تابعة لوزارة المالية بالمديرية العامة للضرائب تأسست المديريات الولائية، من بينها مديرية الضرائب لولاية ميله بموجب المرسوم التنفيذي رقم 91-60 المؤرخ في 23 فيفري 1991، المتضمن التنظيم واختصاصات المصالح الخارجية للإدارة الجبائية المعدل والمتمم، وتظم هذه المديرية خمسة مديريات (05) مديريات فرعية، بالإضافة إلى 11 مفتشية و 29 قباضات وهي:

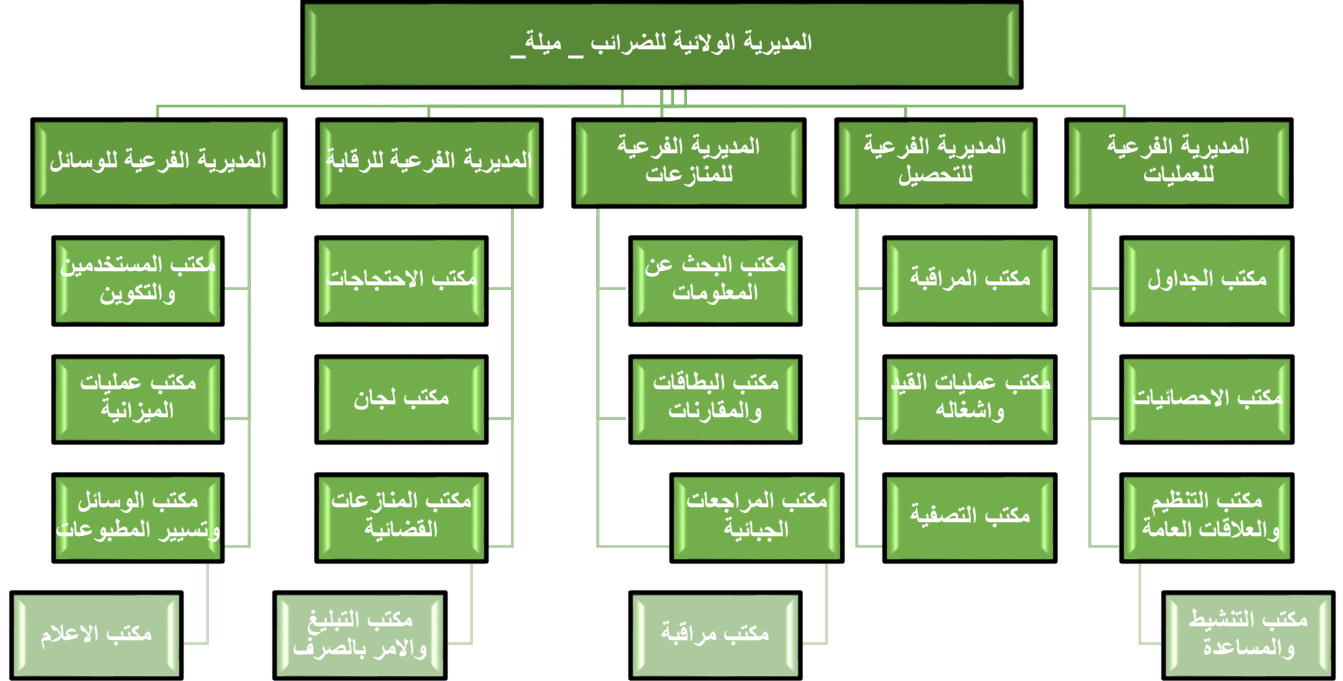
- المديرية الفرعية للعمليات الجبائية.
- المديرية الفرعية.
- المديرية الفرعية للمنازعات.
- المديرية الفرعية للرقابة الجبائية.
- المديرية الفرعية للوسائل.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لمديرية الضرائب لولاية ميله.

تمت هيكلة المديرية الولائية للضرائب بموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-327 المؤرخ في 18/09/2006، والقرار الوزاري المشترك المؤرخ في 21/02/2009 المحدد لتنظيم المصالح الخارجية للإدارة الجبائية وصلاحياتها، مهيكلة على النحو التالي:

- المديرية الولائية للضرائب.
- مفتشيات الضرائب.
- قباضات مختصة.
- مراكز الضرائب.
- الهيكل التنظيمي التالي يبين فروع مديرية الضرائب لولاية ميله.

الشكل رقم (03): الهيكل التنظيمي للمديرية الولائية للضرائب -مديرية الضرائب لولاية ميله



المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف مديرية الضرائب

المطلب الثاني: مهام مديرية الضرائب لولاية ميلة.

المديرية الولائية للضرائب لولاية ميلة مقسمة إلى خمسة (05) مديريات فرعية، ولكل مديرية وظائف و مهام تؤديها بانتظام من أجل نجاح سير العمل، وهي كالتالي:

اولا: مهام المديرية الفرعية للعمليات الجبائية

وتكلف بما يأتي:

تنشيط المصالح وإعداد الإحصائيات وتجميعها، كما تكلف بأشغال الإصدار.

التكفل بطلبات اعتماد حصص شراء بالإعفاء من الرسم على القيمة المضافة ومتابعتها ومراقبتها.

-متابعة أنظمة الإعفاءات والامتيازات الجبائية الخاصة.

وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04) مكاتب وهي:

1-مكتب الجداول :ويكلف لاسيما بما يأتي:

- التكفل بالجداول العامة و المصادقة عليها.

- التكفل بمصفوفات الجداول العامة و سندات التحصيل.

2 مكتب الإحصائيات :ويكلف ب:

- استلام إحصائيات الهياكل الأخرى في المديرية الولائية.
- مركزة المنتجات الإحصائية الدورية الخاصة بالوعاء الضريبي.
- مركزة الوضعيات الإحصائية الدورية وضمان إحالتها إلى المديرية الجهوية للضرائب.
- 3- مكتب التنظيم والعلاقات العامة:** ويكلف بما يلي:
 - استلام ودراسة طلبات الاعتماد في نظام الشراء بالإعفاء من الرسم على القيم المضافة مع تسليم الاعتمادات.
 - متابعة الأنظمة الجبائية الخاصة والامتيازية.
 - نشر المعلومات الجبائية واستقبال الجمهور و إعلامه و توجيهه.
- 4- مكتب التنشيط والمساعدة:** ويكلف بضمان ما يأتي:
 - التكفل بالاتصال مع الهياكل الجهوية و المديريات الولائية للضرائب، و كذا تنشيط المصالح المحلية ومساعدتها قصد تحسين مناهج العمل وانسجامها.
 - متابعة تقارير التحقيق في التسيير و معالجتها.
- ثانيا: مهام المديرية الفرعية للحصول**
وتتكفل بما يلي:
 - التكفل بالجدول و سندات الإيرادات و مراقبتها و متابعتها ، وكذا التكفل بوضعية تحصيل الضرائب و الرسوم و الأتاوى.
 - متابعة العمليات و القيود المحاسبية و المراقبة الدورية لمصالح التحصيل وتنشيط قباضات الضرائب في مجال تنفيذ أعمالها للتطهير وتصفية الحسابات، وكذا التحصيل الجبري للضريبة.
 - التقسيم الدوري للوضعية الجبائية و تحليل النقائص لاسيما فيما يخص التصفية مع اقتراح تدابير من شأنها أن تحسن من الناتج الجبائي.
 - مراقبة القباضات و مساعدتها قصد تطهير حسابات قباضات الضرائب بغية تصفية الحسابات و تطهيرها.
 - وتتكون هذه المديرية الفرعية من:
- 1- مكتب مراقبة التحصيل:** ويكلف بما يلي:
 - دفع نشاطات التحصيل.
 - المحافظة على مصالح الخزينة بمناسبة الصفقات العقارية الموثق وعند إرجاع فائض المدفوعات.
 - إعداد عناصر الجباية الضرورية لوضع الميزانية وتبليغها للجماعات المحلية وكذا الهيئات المعنية.
- 2- مكتب متابعة عمليات القيد وأشغاله:** ويكلف بضمان:
 - متابعة أعمال التأشير و التوقيع على المدفوعات وعلى شهادات الإلغاء من الجداول وسندات الإيرادات المتكفل بها.
 - المراقبة الدورية لوضعية الصندوق و حركة الحسابات المالية و القيم الغير نشطة.
 - التكفل الفعلي بالأوامر والتوصيات التي يقدمها المحققون في التسيير، بخصوص مهام مراقبتها وتنفيذها.
 - ضمان إعداد وتأشير عمليات القيود عند تسليم المهام بين المحاسبين.
- 3- مكتب التصفية:** ويكلف بما يلي:
 - مراقبة التكفل بالجدول العامة و سندات التحصيل أو الإيرادات المتعلقة بمستحقات ومستخرجات الأحكام والقرارات القضائية في مجال الغرامات و العقوبات المالية أو الموارد غير الجبائية.

- استلام المنتجات الإحصائية التي يعدها قابضو الضرائب و المصادقة عليها.
- مركزة حسابات تسيير الخزينة والمستندات الملحقة.
- التكفل بجداول القبول في الإرجاء للمبالغ المعترز تحصيلها و جدول تصفية منتجات الخزينة و سجل الترحيل مراقبة كل ذلك.

ثالثا: مهام المديرية الفرعية للرقابة الجبائية.

وتكلف بما يلي:

- إعداد برامج مراجعة و مراقبة التقييمات و متابعة إنجازها. وتتكون هذه المديرية الفرعية من أربعة (04)

مكاتب تتمثل فيما يلي:

- 1- **مكتب البحث عن المعلومة الجبائية :** والذي يعمل في شكل فرق و يكلف بما يلي:
 - تشكيل فهرس للمصادر المحلية للمعلومات التي تعنى بوعاء الضريبة و مراقبتها وكذا تحصيلها.
 - تنفيذ برامج التدخلات والبحث : وكذا تنفيذ حق الاطلاع و حق الزيارة بالتنسيق مع المصالح و المؤسسات المعنية.

2- مكتب البطاقات والمقارنات : ويكلف بما يلي:

- تكوين وتسيير مختلف البطاقات الممسوكة.
- التكفل ببطاقات التعريف الجبائية للمكلفين بالضريبة.
- مراقبة واستغلال المصالح المعنية لمعطيات المقارنة و إعداد وضعيات إحصائية و حواصل دورية لتقييم نشاطات المكتب.

3- مكتب المراجعة الجبائية : الذي يعمل في شكل فرق و يكلف بضمان ما يأتي:

- متابعة تنفيذ البرامج والمراجعة.
- تسجيل المكلفون بالضريبة في مختلف برامج المراقبة.
- إعداد الوضعيات الإحصائية و التقارير الدورية التقييمية.

4- مكتب مراقبة التقييمات : يعمل في شكل فرق و يكلف بما يلي:

- استلام واستغلال عقود الملكية.
- المشاركة في أشغال التعيين للمعايير.

رابعا: مهام المديرية الفرعية للمنازعات

وهي مكلفة بما يلي:

- معالجة الاحتجاجات المقدمة برسم المرحلتين الإداريتين للطعن النزاعي أو المرحلة الاعفائية وتبليغ القرارات المتخذة والأمر بصرف الإلغاءات والتخفيضات الممنوحة.
- معالجة طلب الاسترجاع والدفع المسبق للرسم على القيمة المضافة.
- تشكيل ملفات إيداع التظلمات أو طعون الاستئناف و الدفع أمام الهيئات القضائية المختصة عن مصالح الإدارة الجبائية وتتكون من أربع (04) مكاتب

1- مكتب الاحتجاجات : ويكلف بما يلي:

- استلام ودراسة الطعون الهادفة سواء إلى إرجاع الحقوق أو إلى إلغاء قرارات الملاحقة أو إلى المطالبة بأشياء محجوزة.

-استلام ودراسة الطلبات المتعلقة باسترجاع اقتطاعات الرسم على القيمة المضافة.

2-مكتب لجان الطعن: ويكلف بما يلي:

-الاحتجاجات أو الطلبات التي يقدمها المكلفون بالضريبة و تقديمها للجان المصالح والطعن النزاعي أو الاعفائي المختصة.

- تلقي الطلبات التي يتقدم بها قابضو الضرائب الرامية إلى التصريح بعدم إمكانية التحصيل أو إخلاء المسؤولية أو إرجاء دفع أقساط ضريبية أو رسوم أو حقوق غير قابلة للتحصيل وعرضها على لجنة الطعن الاعفائي المختصة.

3-مكتب المنازعات القضائية: ويكلف بما يلي:

-إعداد وتكوين ملفات إيداع الشكاوى لدى الهيئات القضائية الجزائية المختصة.
-الدفاع أمام الهيئات القضائية المختصة على مصالح الإدارات الجبائية عند الاحتجاج على فرض ضريبة.

4-مكتب التبليغ بالصرف: ويكلف بما يلي:

-تبليغ المكلفين بالضريبة والمصالح المعنية بالقرارات المتخذة برسم مختلف أصناف الطعن.
-الأمر بصرف الإلغاءات و التخفيضات الممنوحة مع إعداد الشهادات الخاصة بذلك.

خامسا: مهام المديرية الفرعية للوسائل

وتكلف بما يأتي:

-تسيير المستخدمين و الميزانية و الوسائل المنقولة و غير المنقولة للمديرية الولائية للضرائب.
-السهر على تنفيذ البرامج المعلوماتية و تنسيقها، و كذا السهر على إبقاء المنشآت التحتية و التطبيقات المعلوماتية في حالة تشغيل.

وتتكون هذه المديرية من أربعة (04) مكاتب:

1-مكتب المستخدمين والتكوين: ويكلف بما يلي:

-السهر على احترام التشريع و التنظيم الساريين المفعول في مجال تسيير الموارد البشرية والتكوين.
-انجاز أماكن ضبط التعداد و ترشيد مناصب العمل التي يشرع فيها بالاتصال مع الهياكل المعنية في المديرية الجمهورية.

2-مكتب عمليات الميزانية: ويكلف بما يلي:

-القيام في حدود صلاحياته بتنفيذ عمليات الميزانية.
-تحرير أمر بصرف ملفات استرداد الرسم على القيمة المضافة، و ذلك في حدود الاختصاص المخول به.

-تحرير أمر بصرف فوائد المدفوعات الناتجة عن استعمال شهادات الإلغاء الصادرة بخصوص الضرائب

محل النزاعات الموجودة في حدود اختصاص المديرية الولائية للضرائب ومراكز الضرائب.
-العداد السنوي للحساب الإداري للمديرية.

3-مكتب الوسائل وتسيير المطبوعات والأرشيف: وتكلف بما يأتي:

-تسيير الوسائل المنقولة و غير المنقولة ، وكذا مخزن المطبوعات و أرشيف كل المصالح التابعة للمديرية الولائية للضرائب.

-تنفيذ التدابير المشروع فيها من أجل ضمان أمن المستخدمين والهياكل و العتاد و التجهيزات مع إعداد تقارير دورية عن ذلك.

- 1مكتب الإعلام الآلي : ويكلف بما يلي:
- التنسيق في مجال الإعلام الآلي بين المصالح على الصعيدين المحلي و الجهوي.
- المحافظة في حالة شغل المنشآت التحتية التكنولوجية و مورده.

المبحث الثاني: التعريف بتطبيق "طابعكم"

مع التطور التكنولوجي والتحول الرقمي، يبرز تطبيق طابعكم كأداة مبتكرة لتحسين الخدمات الحكومية وتعزيز التواصل بين الحكومة والمواطنين.

المطلب الأول: تعريف تطبيق «طابعكم»

هي عبارة عن منصة رقمية لدفع حقوق الطابع عبر الانترنت تهدف الى تحسين و تسريع الاجراءات و توفير عناء التنقل و تقليل الأعباء على المواطنين و المؤسسات مع ضمان حماية خصوصية البيانات و المعاملات، حيث تسمح هذه المنصة ، في مرحلة أولية، بدفع حقوق الطابع المتعلقة بجواز السفر الصادر داخل الوطن، بطاقة التعريف الوطنية ورخصة السياقة البيومترية باستخدام بطاقات الدفع : بطاقة الذهبية و بطاقة الدفع بين البنوك (CIB) ، وهذا على مدار اليوم و الأسبوع.

ويمكن الولوج الى المنصة عبر الموقع الالكتروني للمديرية العامة للضرائب على العنوان التالي:

<https://www.mfdgi.gov.dz/>

المطلب الثاني: خطوات دفع حقوق الطابع عن بعد

1. الولوج الى بوابة "طابعكم" و الضغط على رابط الخدمة الالكترونية «دفع حقوق الطابع عن بعد» التالي:

<http://tabioucom.mf.gov.dz>

كما هو موضح في الشكل التالي:

[illegible]

2. ملء استمارة معلومات التعريف الشخصي والتأكد من صحة المعلومات كما هو موضح في الشكل التالي:

3. التأكد من المعلومات الداخلة واختيار فئة ونوع الوثيقة كما في الشكل التالي:

الشكل رقم 06: التأكد من المعلومات و اختيار فئة و نوع الوثيقة.

المصدر: دليل الاستخدام للموقع الإلكتروني لتطبيق «طابعكم»

4. عرض و تأكيد نوع الوثيقة و تعريفه اطابع

الشكل رقم 07: عرض و تأكيد نوع الوثيقة.

المصدر: دليل الاستخدام للموقع الإلكتروني لتطبيق «طابعكم»

5. دفع حق الطابع المستحق

الشكل رقم 08: دفع حق الطابع المستحق

المصدر: دليل الاستخدام للموقع الإلكتروني لتطبيق " طابعكم"
و التأكد من صحة البيانات
الشكل رقم 09: التأكد من صحة البيانات.

المصدر: دليل الاستخدام للموقع الإلكتروني لتطبيق «طابعكم»
6. طبع الايصال

الشكل رقم 10: طبع الإيصال.

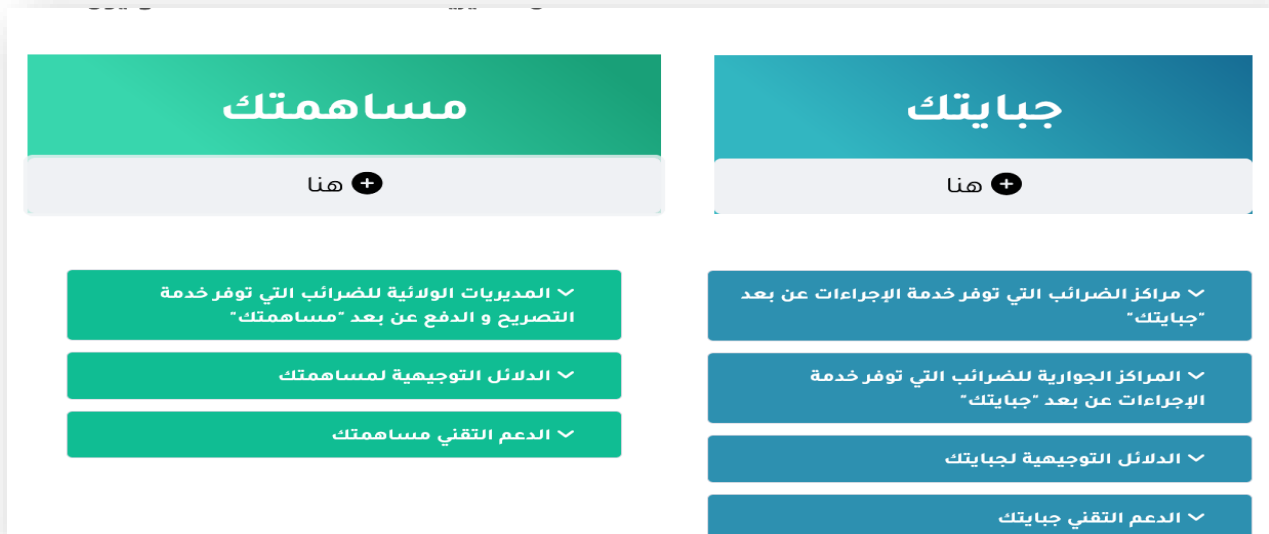


المصدر: دليل الاستخدام للموقع الإلكتروني لتطبيق "طابعكم"

المطلب الثالث: خدمات تطبيق "طابعكم"

تعتبر خدمات المنصة الرقمية طابعكم من بين الخدمات السهلة والسريعة ذات جودة عالية وتنقسم الى خدمة "جبايتك" للإجراءات عن بعد وخدمة «مساهمتك» لتصريح ودفع الضرائب والرسوم عن بعد كما هو في الشكل التالي:

الشكل رقم 11: بوابة خدمات للموقع الإلكتروني لتطبيق "طابعكم".



المصدر: <http://tabiyoucom.mf.gov.dz>

أولاً: خدمة جبايتك

تعمل الإدارة الجبائية الجزائرية على تنفيذ برنامج عصرنه القطاع الذي يتم من خلاله التخطيط لإصلاح شامل لهيكل و طريقة عمل المصالح. هذا النظام المعلوماتي الجبائي لا يزال قيد الإنشاء و يشكل تحسين العلاقة مع المؤسسة أساسا استراتيجيا. تعد بوابة "جباية"يك "تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد،

الهدف منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح ودفع الضرائب عبر شبكة الإنترنت. يعتبر مصطلح "جباية" تيك " لفظ يدل على كلمة "جباية" في اللغة العربية ويشير مختصر "تيك" إلى مصطلح تكنولوجيا المعلومات والاتصال، ومن بين مزاياه:

- ❖ خدمات البوابة مجانية، باستثناء حدوث ظرف طارئ، وهي تتميز بقدر كبير من الجاهزية وسهولة الولوج إليها.
 - ❖ يتم تبادل البيانات بين المكلف بالضريبة والبوابة بصفة آمنة.
 - ❖ يرفع استخدام هذه الخدمات بأداة مساعدة من شأنها تجنب أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية الناتجة عن الإجراءات الورقية.
 - ❖ يتبع إرسال التصريح عبر هذه البوابة بإصدار إشعار بالدفع وذلك بصفة آلية تبرر ضمان الاستلام الصحيح للتصريح الجبائي.
- وتتمثل بوابة جبايتك كما هو موضح في الشكل التالي:
- الشكل رقم 12: بوابة خدمة جبايتك



المصدر: <http://tabioucom.mf.gov.dz/>

خطوات الانخراط في خدمة جبايتك:

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات "جباية" تيك " وهو يهدف إلى إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط. هذا الاكتتاب قابل للتجديد سنوياً باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين. يتضمن ملف الاكتتاب :

- ❖ استمارة طلب الاكتتاب.
- ❖ دفتر الأحكام العامة.
- ❖ كشف أو كشوف التعريف البنك.

❖ تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخّص فيه للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه، إذا لم يكن الموقع على الاستمارة الممثل القانوني للمكتب.

بعد تكوين ملف الانخراط، يقوم المكلف بالضريبة بحجز موعد من اختياره على بوابة "جباية، تيك" من أجل إيداع الملف على مستوى مصلحة الاستقبال للهيئة التابع لها. يستلم المكلف بالضريبة يوم ايداعه للملف ظرفا مغلقا يحتوي على رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.

ثانيا: خدمة "مساهمتك"

بوابة "مساهمتك" تجربة جديدة في الإجراءات عن بعد. الغرض منها تسهيل الإجراءات الإدارية وتبسيط القيام بالالتزامات الجبائية للمكلفين بالضريبة من خلال السماح لهم بالتصريح و دفع الضرائب عبر الإنترنت، يتم إدراج بوابة "مساهمتك" على مستوى قبضات الضرائب التابعة للمديريات الولائية للضرائب التي لا تتوفر علي مركز للضرائب ولا علي مركز جوارى للضرائب حيز الخدمة لقد اختارت المديرية العامة للضرائب التعميم التدريجي لبوابة "مساهمتك" على مستوى قبضات الضرائب. مزاياه:

❖ خدمات البوابة مجانية ، باستثناء حدوث طارئ قاهر، و هي تتميز بقدر كبير من الجاهزية وسهولة الولوج إليها.

❖ إن تبادل البيانات بين المكلف بالضريبة والبوابة يتم بصفة آمنة. ترفق خدمة التصريح عن بعد بمساعدة سهلة الاستخدام من شأنها تجنب أخطاء الحساب والأخطاء المطبعية الناتجة عن الإجراءات الورقية.

❖ بمجرد إرسال التصريح ، يتم تحويله إلى قسم "الدفع" ، و يعتبر ذلك إعلان ضمان الاستلام الصحيح للتصريح الضريبي من طرف المصالح الجبائية. بعد ذلك يقوم المكلف بالضريبة بالتسديد عن بعد للضرائب والرسوم المصرح بها عبر الإنترنت.

❖ يمكن للمكلف دفع مستحقاته باستخدام بطاقة الانتماء أو البطاقة الذهبية، وبمجرد نجاح العملية، يتم إبلاغه بنتيجة الإجراء من خلال استلام إيصال الدفع على مستوى فضائه الخاص.

خطوات الانخراط في خدمة مساهمتك:

يعتبر الاكتتاب إجراء ضروري من أجل الولوج إلى خدمات مساهمتك و هو يهدف إلي إقامة علاقة تعاقدية بين المديرية العامة للضرائب والمكلف بالضريبة المنخرط، إن الاكتتاب قابل للتجديد سنوياً باتفاق ضمني، ما لم يتم إنهاؤه من قبل أحد الطرفين يتضمن ملف الاكتتاب:

❖ دفتر الأحكام العامة يحمل التوقيع الصحيح للمكلف بالضريبة

❖ استمارة طلب الاكتتاب

❖ تفويض من المكلف بالضريبة المنخرط يرخّص للموقع على استمارة الاكتتاب بالتصرف نيابة عنه إذا لم يكن الموقع على الاستمارة ممثلاً قانونياً له

بعد تشكيل ملف الانخراط، يقوم المكلف بالضريبة بالتقرب من مصالح الضرائب من أجل إيداع الملف. ويتم ذلك على مستوى قبضة الضرائب التابع لها والتي تقوم بتحديد موعد له من أجل استلام رمز الدخول إلى الفضاء الخاص به.

في اليوم الموعود يستلم المكلف بالضريبة في ظرف مغلق رمز الدخول الذي يسمح له بالولوج إلى الفضاء الخاص به على بوابة الإجراءات عن بعد.

المبحث الثالث: عرض الدراسة الميدانية-استبيان-

تتمحور الدراسة بشكل أساسي في هذا المبحث على دراسة وتحليل دور وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة لتعزيز الشمول المالي، حيث تم تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له والأساليب الإحصائية.

المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة

قامتا الطالبتان بتفريغ وتحليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام الاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لأغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الطلبة في وصف عينة الدراسة؛
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة؛
- معامل ارتباط بيرسون لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات؛
- اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي؛
- اختبار F T لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة.

أولاً: تحديد عينة الدراسة

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة أثر وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة من مستخدمي تطبيق "طابعكم" لمصلحة للضرائب لولاية بميلة، ويرجع اختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 50 استبيان على عينة اختيارية من مستخدمي تطبيق طابعكم لمصلحة الضرائب محل الدراسة، وقد أعيد منها 50 استبيان بنسبة الاسترجاع 100% والعينة ممثلة أساساً من المستخدمين حاملي الشهادات وكذلك من لديهم خبرة في هذا التطبيق.

ثانياً: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجهت الطالبتين في معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير، والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدارسة، والبحث والمطالعة في مواقع الانترنت المختلفة.

2. المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل

جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاول وأبعاد استبيان الدراسة:

يتكون الاستبيان من قسمين:

القسم الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة (الجنس، العمر، المستوى التعليمي).

القسم الثاني: يتضمن أسئلة خاصة بوسائل الدفع الإلكتروني تطبيق "طابعكم" لمصلحة الضرائب ومدى شموله المالي و إبداء رأي المستخدم لهذا التطبيق و ما يوفره من مزايا و خدمات، و يتكون من 26 عبارة تتعلق بإجابات أفراد العينة ينقسم إلى:

- **المحور الأول:** وهو خاص بعبارات ووسائل الدفع الإلكتروني "تطبيق طابعكم" على مستوى

مديرية الضرائب وهم:

- ويتكون من 11 فقرة ؛

المحور الثاني: وهو خاص بالشمول المالي ويتكون من ثلاثة مجالات:

- المجال الأول: الوصول ويتكون من 05 فقرات؛

- المجال الثاني: الجودة ويتكون من 05 فقرات؛

- المجال الثالث: الإستخدام ويتكون من 05 فقرات؛

المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويعني معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وإما الثبات يعني إستقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

جدول رقم 01: نتائج اختبار الصدق والثبات الاستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الثبات
01	وسائل الدفع الالكتروني	11	86,4%
02	الوصول	5	77,1%
03	الجودة	5	75,6%
04	الاستخدام	5	68,3%
	كل فقرات الاستبيان	26	93,7%

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

ونلاحظ من الجدول المقابل أن كل النسب بالنسبة لكل المحاور والأبعاد وفقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائياً، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلاً ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة، وقد بلغت نسبة ألفا كرومباخ لإجمالي الفقرات نسبة 93,7% وهو ما يؤكد على النسبة الكبيرة لثبات إجابات مجتمع عينة الدراسة على الاستبيان.

أيضاً للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال المحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنوياً وكبيراً، يمكننا القول بأن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:

جدول رقم 02: معاملات ارتباط بين كل محور ومجاله الكلي

ارتباط بين كل محور ومجال الكلي لفقرات الخدمات المالية الرقمية				
المتغير		الوصول	الجودة	الإستخدام
الشمول المالي	معامل ارتباط بيرسون	0.800	0.939	0.968
	مستوى المعنوية	0.01	0.01	0.01
	عدد العينة	50	50	50

المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

من الجدول السابق نلاحظ أن جميع القيم معاملات ارتباط قريبة من 1 مما يؤكد على وجود ارتباط كبير بين محور الشمول المالي والأبعاد المكونة له، وأن مستوى المعنوية يساوي 0,00 وهو أقل أو يساوي 0,01 مما يؤكد على صحة التكوين الفرضي لأداة الاستبيان.

المبحث الرابع: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

سيتم في هذا المبحث وصف المتغيرات الشخصية، وعرض مستويات تواجد أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في المؤسسة محل الدراسة وصولاً إلى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: نتائج وصف عينة الدراسة

حيث تناول القسم الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية والمتمثلة في الجنس الفئة العمرية، المستوى التعليمي.

أولاً: الجنس

من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقاً للجنس (ذكر/أنثى):

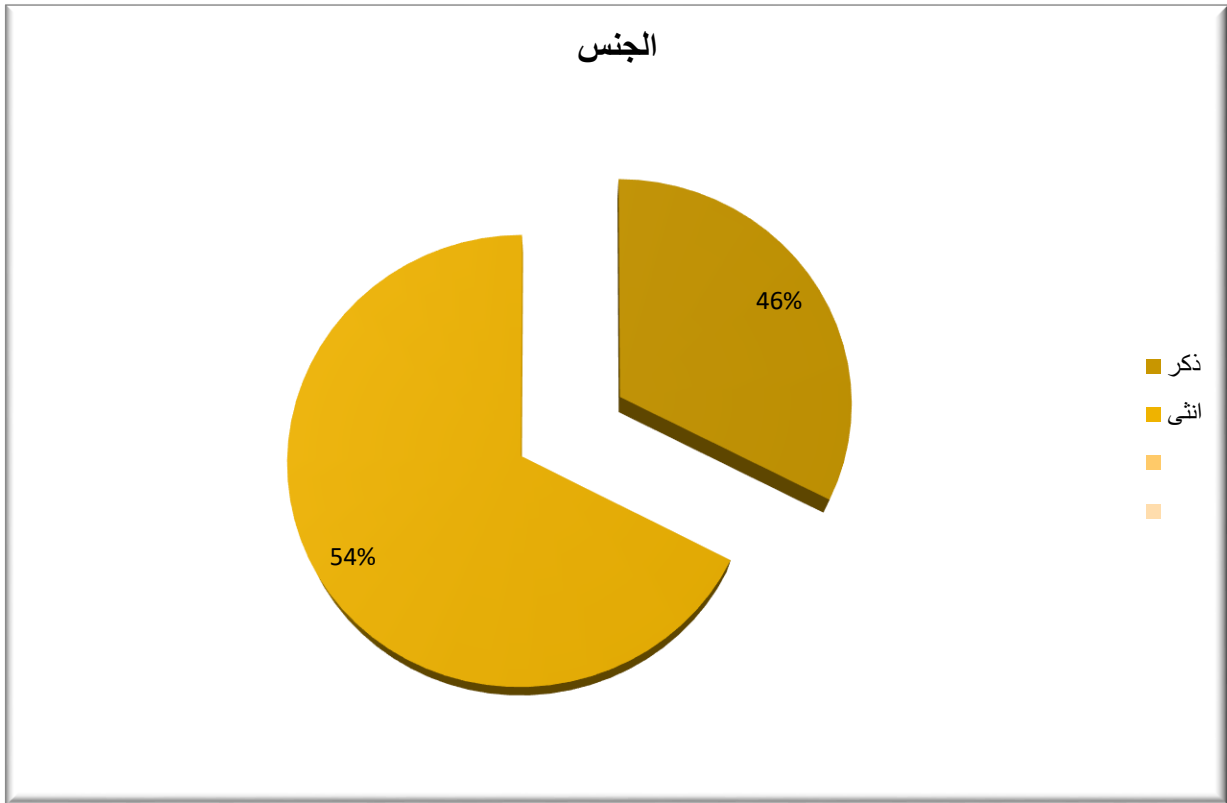
الجدول رقم (03): توزيع مفردات العينة حسب الجنس.

الجنس	ذكر	أنثى	مجموع
التكرارات	23%	27%	50%
النسبة %	46%	54%	100%

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (03) أن أغلبية العملاء إناث بنسبة 54 % أما الذكور فنسبة 26% من مفردات العينة ويمكن إرجاع ذلك إلى أن الإناث عادة هم القوى العاملة الأكثر في مجال الضرائب مقارنة مع الذكور، وهذا ما يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم 14: توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

ثانيا: الفئة العمرية

من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة حسب الفئات العمرية:

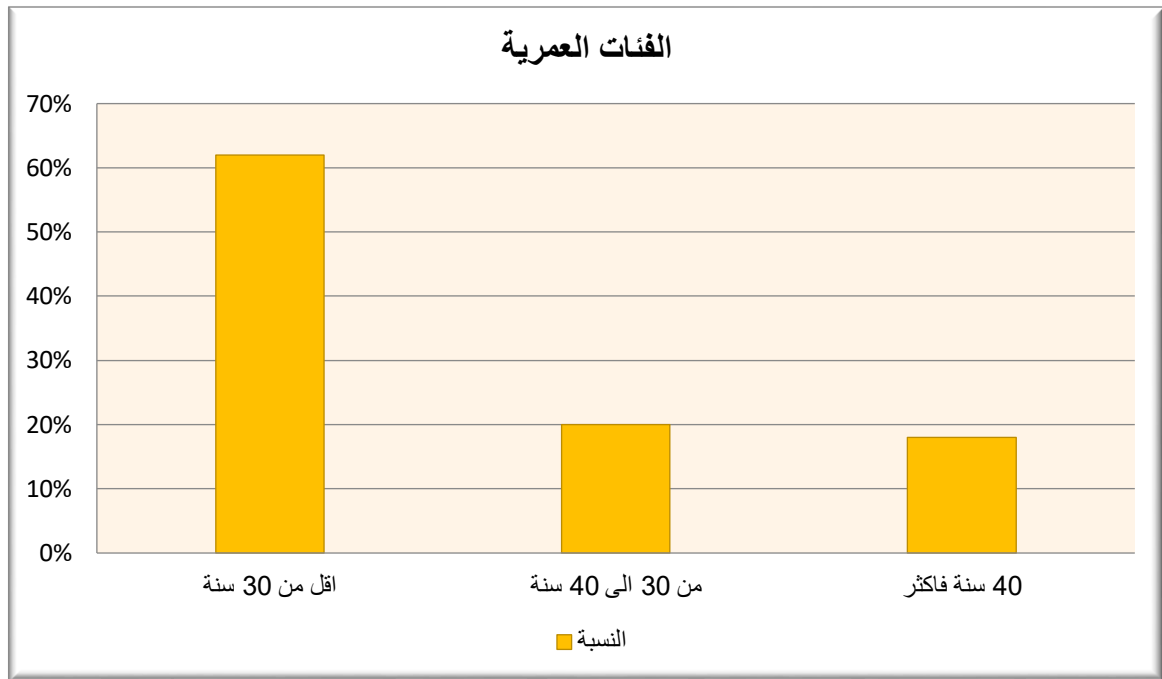
الجدول رقم (04): توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.

النسبة %	التكرارات	الفئة العمرية
62%	31%	أقل من 30 سنة
20%	10%	من 30 الى 40
18%	9%	40 سنة فأكثر
100%	50%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الموظفين الذين تتراوح أعمارهم أقل من 30 سنة يملكون أكبر نسبة والمقدرة بـ 62% ثم تليها الفئة من 30 سنة إلى 40 سنة بنسبة تقدر بـ 20% أما أقل النسب فتتوزع الفئة من 40 سنة لفما فوق بنسبة 18 % وهذا معناه أن مصلحة الضرائب تعتمد على فئة الشباب في المعاملات أكثر من باقي الفئات وهذا أمر مهم لمستقبل مديرية الضرائب ونوضح هذا في الشكل التالي:

الشكل رقم 15: المنحنى البياني للتوزيع الطبيعي للفئات العمرية.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

ثالثا: المستوى التعليمي .

من خلال الجدول يمكن التعرف على المستوى التعليمي للموظفين:

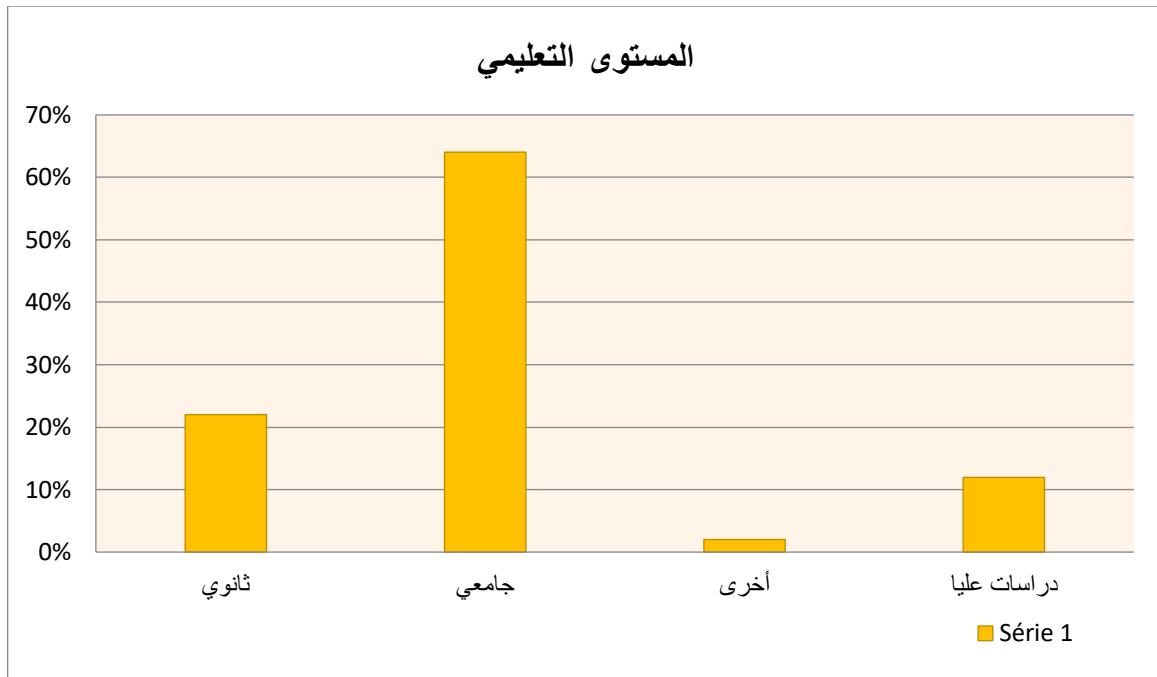
الجدول رقم (05): توزيع مفردات العينة حسب المستوى التعليمي.

النسبة %	التكرارات	المستوى التعليمي
22%	11%	ثانوي
64%	32%	جامعي
2%	1%	أخرى
12%	6%	دراسات عليا
100%	50%	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول (05) أن أغلبية العملاء مستواهم التعليمي جامعي بنسبة 64% ثم تليهم الفئة ذات الثانوي بنسبة 22% تليها فئة مستواهم دراسات عليا بنسبة 12% وأخيرا فئات أخرى بنسبة 2% وهذا ما يدل على أن مديرية الضرائب تعتمد على الفئة الذين مستواهم جامعي أو ثانوي بشكل عام وهذا يعني أن العمل في مجال الضرائب يتطلب مستوى عالي لأنه أصبح يعتمد على الانترنت ووسائل تكنولوجيا متقدمة، ونوضح ذلك في الشكل الموالي:

الشكل رقم 16: المنحنى البياني للتوزيع الطبيعي للمستوى التعليمي.



المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

المطلب الثاني: تحليل نتائج محور وسائل الدفع الالكتروني

أولاً: درجات مقياس ليكارت الخماسي.

بعد إجراء الاختبارات الحكيمة وتحديد مسار الدراسة سيتم فيما يلي تحليل نتائج الدراسة، وهذا بالاعتماد في تحليل المعلومات المجمعة ميدانياً على مقياس ليكارت الخماسي، الذي يعمل على أساس المعايير المبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم (06): درجات مقياس ليكارت الخماسي.

موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

ويتم تحديد فئات المقياس كما يلي: المدى - الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس طول الفئة - المدى / عدد الفئات، وتكون مجالات المتوسطات المرجحة المقابلة لكل إجابة وفقاً لما يلي:

- [1.80-1.00] غير موافق بشدة: وتدل على درجة ضعيف جداً لوقوع الحدث.
- [2.60-1.80] غير موافق: وتدل على درجة ضعيف لوقوع الحدث.
- [3.40-2.60] محايد: درجة متوسط لوقوع الحدث.
- [4.20-3.40] موافق: درجة مرتفعة لوقوع الحدث.

➤ [4.20-5.00] موافق بشدة: وتدل على درجة مرتفع جدا لوقوع الحدث.

ثانيا: تحليل نتائج المحور الخاص بوسائل الدفع الإلكتروني من الاستبيان.

تم قياس المتغير المستقل وسائل الدفع الإلكتروني من خلال بعد واحد، وتظهر النتائج المتحصل عليها في الجدول التالي:

الجدول رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور الأول وسائل الدفع الإلكتروني .

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
1	الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب مصمم بطريقة واضحة يسهل استعماله من طرف العملاء.	4,2600	0,96489	5	مرتفع جدا
2	الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب موقع تبادلي يسمح للعميل بالولوج لحسابه وإدارته عن بعد.	4,2600	1,22574	6	مرتفع جدا
3	الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب يتمتع بنظام حماية أمن.	3,9000	0,30305	10	مرتفع
4	يرتبط استخدام تطبيق "طابعكم" بالبطاقة الذهبية	4,3200	0,91339	3	مرتفع جدا
5	يمكن الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب من تعبئة الطلبات.	4,6200	0,66670	1	مرتفع جدا
6	يمكن تطبيق "طابعكم" من استخدام الأموال بشكل أمن.	4,5000	0,54398	2	مرتفع جدا
7	يمكن استخدام الإشعارات في الإعلان عن الخصومات والحملات الترويجية الجديدة التي يقدمها تطبيق "طابعكم".	4,3000	0,78895	4	مرتفع جدا
8	يساعد تطبيق "طابعكم" في تسهيل إدارة الحسابات المالية.	4,2600	0,96489	7	مرتفع جدا
9	يحسن تطبيق "طابعكم" الكفاءة والإنتاجية.	4,0800	0,56569	8	مرتفع جدا
10	يقدم تطبيق "طابعكم" خدمات مجانية لكافة المستخدمين.	3,9600	0,96806	9	مرتفع
11	تطبيق "طابعكم" يقلل من الوقت والجهد المبذول في الحصول على الخدمات.	4,2000	0,55559	11	مرتفع جدا
	إجمالي البعد	46,66	8,4609	11	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

يمثل الجدول أعلاه نتائج تحليل المحور الأول والمتمثل في وسائل الدفع الإلكتروني تطبيق "طابعكم" لمصلحة الضرائب حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد بانحرافات قدر بما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة جيد، حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية بـ 4,6200 ، و قدر انحرافها المعياري بـ 0,66670 للعبارة رقم 1، أما العبارة رقم 10 فكانت منخفضة حيث قدر وسطها الحسابي بـ 3,9000 وانحراف معياري قدر بـ 0,30305.

ثالثا: تحليل نتائج المحور الخاص بالشمول المالي من الاستبيان.

تم قياس المتغير التابع الشمول المالي من ثلاث أبعاد ، وتظهر النتائج المتحصل عليها في الجداول التالية:

1. البعد الأول: الوصول

الجدول رقم(08): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الوصول

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
1	انا قادر على الوصول الى الخدمات المالية التي احتاجها بسهولة	4,3400	0,47852	3	مرتفع جدا
2	لا توجد عوائق تحول دون حصولي على الخدمات المالية	4,5400	0,50346	1	مرتفع جدا
3	متطلبات الوصول الى الخدمات المالية الرقمية بسيطة وسهلة	4,5200	0,93110	2	مرتفع جدا
4	الخدمات المالية تستهدف مختلف انواع السجلات التجارية	4,2400	1,04119	5	مرتفع جدا
5	بإمكاني الوصول الى خدماتي في تطبي	4,3200	0,91339	4	مرتفع جدا
	مجموع الوصول	21.96	3.86766	5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

يمثل الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الأول من أبعاد المحاور الثاني الشمول المالي والمتمثل في الوصول حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ب 21.96 وانحرافات قدر 3.86766 بما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة جيد حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية ب 4,5400 وقدر انحرافها المعياري ب 0,50346 للعبارة رقم 2، أما العبارة رقم 4 بلغت أدنى قيمة حيث قدر وسطها الحسابي ب 4,2400 وانحراف معياري قدر ب 1,04119.

2. البعد الثاني: الجودة

الجدول رقم(09): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الجودة

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
1	انا راضي عن جودة الخدمات المالية التي احصل عليها	4,3400	0,93917	2	مرتفع جدا
2	الخدمات المالية تلبي احتياجاتي الخدمات المالية تلبي توقعاتي	3,8800	0,74615	5	مرتفع

3	موظفون القائمون على التطبيق يقدمون خدمات احترافية	4,3600	0,48487	1	مرتفع جدا
4	مديرية الضرائب تستخدم تكنولوجيا حديثة لتقديم خدمات سهلة	4,0600	1,34635	3	مرتفع
5	تقنين التطبيق يقدمون حولا مالية مبتكرة	3,9600	1,30868	4	مرتفع
	مجموع الجودة	20.6	4.82522	5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

يمثل الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الثاني من أبعاد المحور الأول وسائل الدفع الالكتروني والمتمثل في الجودة حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ب 20.6 وانحرافات قدر ب 4.82522 مما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة جيد حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية ب 4.3600، وقدر انحرافها المعياري ب 0.48487 للعبارة 3، أما العبارة رقم 2 بلغت أدنى قيمة حيث قدر وسطها الحسابي ب 3.8800 وانحراف معياري قدر ب 0.74615.

3. البعد الثالث: الاستخدام

الجدول رقم(10): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لبعد الاستخدام

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
1	انا استخدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية بشكل منتظم	3.9000	1,05463	3	مرتفعة جدا
2	استخدامي للخدمات المالية الرقمية ساهم في تحسين التزاماتي المالية	4.3000	0.64681	4	مرتفعة جدا
3	استخدام التطبيق في الاطلاع على الوضعية الجبائية	4.7000	0.46291	2	مرتفعة جدا
4	استخدام التطبيق في تسديد مختلف المستحقات الجبائية	4.5600	0.50143	5	مرتفعة جدا
5	استخدامي لتطبيق طابعكم ساهم في تحسين عمليات الجبائية	3,9600	1,3086	1	مرتفعة
	مجموع بعد الإستخدام	21,42	3,97438	5	مرتفع جدا

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على نتائج SPSS

يمثل الجدول أعلاه نتائج تحليل البعد الثالث من أبعاد المحور الأول وسائل الدفع الالكتروني والمتمثل في الاستخدام حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد بانحراف قدر مما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة جيد حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية ب، وقدر انحرافها المعياري ب للعبارة، أما العبارة رقم بلغت أدنى قيمة حيث قدر وسطها الحسابي وانحراف معياري قدر ب

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات.

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي.

قمنا ولأجل اعتماد وتطبيق نموذج الانحدار المتعدد باستخدام اختبار كولمجروف سمر نوف (Sample 1-K-S) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي أم لا وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات باستخدام نموذج الانحدار لان معظم الاختبارات المعملية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً والجدول رقم (10) يوضح طبيعياً توزيع عينة الدراسة:

الجدول رقم (11): اختبار التوزيع الطبيعي (One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test)

محتوى المحور	مستوى الدلالة المعنوية	قيمة الاختبار
وسائل الدفع الالكتروني	0.089	0.252
الوصول	0.077	0.405
الجودة	0.149	0.390
الاستخدام	0.092	0.310
اجمالي المحور	0.067	0.374

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتماداً على نتائج SPSS

ويوضح الجدول أعلاه نتائج الاختبار حيث أن قيمة مستوى الدلالة الاستبانة ككل بلغ 0.067 وهي أكبر من 0.05 وهذا يدل على أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعملية.

ثانياً: اختبار الفرضيات وتفسير النتائج

الفرع الأول: نتائج اختبار الفرضيات الفرعية

1.1 الفرضية الفرعية الاولى

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) من وسائل الدفع الالكتروني في تحقيقي الشمول المالي عند الوصول.

الجدول(12): نتائج تحليل الانحدار لأثر الوصول في تحقيق الشمول المالي

البعد الاول	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة Sig
الوصول	0.767	9.310	0.00	86.675	0.802	0.644	0.00

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الوصول والشمول المالي حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 86.675 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وأيضاً قيمة t البالغة قيمة 9,310 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0,05، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ 0,802 ومعامل التحديد البالغ 0,644 أي أنه توجد علاقة طردية بين الشمول المالي والبعد الأول، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$(الوصول) = 0.405 + 0.767 \text{ الرضا}$$

من خلال المعادلة يمكن القول إن التغيير في الوصول بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y (الشمول المالي) بمقدار 0.767 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه:

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد الوصول، ونقبل الفرضية البديلة أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد الوصول.

وهذا يدل على أن بعد الوصول كبعد من أبعاد وسائل الدفع الالكتروني أثر إيجابي على مستوى الشمول المالي لمنتسبي مديرية الضرائب لولاية ميلة وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة السابقة.

2.1 الفرضية الفرعية الثانية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد الجودة.

الجدول (13): نتائج تحليل الانحدار لأثر الجودة في تحقيق الشمول المالي

البعد الثاني	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة Sig
الجودة	0.608	8.919	0.00	79.549	0.790	0.624	0.00

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول نلاحظ أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد الجودة والشمول المالي حسب آراء العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة

إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 79.549 وهي أكبر من قيمتها

الجدولية وأيضا قيمة t البالغة 8.919 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل مستوى الدلالة المعتمد 0,05، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ قيمة 0.790 ومعامل التحديد البالغ 0.624 أي أنه توجد علاقة طردية بين الشمول المالي والبعد الثاني، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$(\text{الجودة}) = 0.390 + 0.608 \text{ الرضا}$$

من خلال المعادلة يمكن القول إن التغيير في الجودة بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y (الشمول المالي) بمقدار 0.608 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد الجودة، ونقبل الفرضية البديلة أي:

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد الجودة.

وهذا يدل على أن بعد الجودة كبعد من أبعاد وسائل الدفع الالكتروني أثر إيجابي على مستوى رضا

العملاء مديرية الضرائب لولاية ميلة وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة السابقة.

3.1 الفرضية الفرعية الثالثة.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد سهولة الاستخدام.

الجدول (14): نتائج تحليل الانحدار لأثر سهولة الاستخدام في تحقيق الشمول المالي

المعامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة Sig	البعد الثالث
0.741	6.265	0.00	39.247	0.671	0.450	0.00	الاستخدام

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين بعد سهولة الاستخدام والشمول المالي في العينة محل الدراسة، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين، وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 39.247 وهي أكبر من القيمة الجدولية

وأيضاً قيمة t البالغة قيمة 6.265 بمستوى دلالة 0,000 وهو أقل من مستوى الدلالة 0.05، ونلاحظ أن معامل الارتباط بلغ قيمة 0.671 ومعامل التحديد البالغ 0.450 أي أنه توجد علاقة طردية بين الشمول المالي والبعد الثالث، أما العلاقة الرياضية للانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$(\text{سهولة الاستخدام}) = 0.310 + 0.350 \text{ الرضا}$$

من خلال المعادلة يمكن القول إن التغيير في سهولة الاستخدام بدرجة واحدة تؤدي إلى التغيير الطردي في Y (الشمول المالي) بمقدار 0.350 درجة، وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة أنه: "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد سهولة الاستخدام، ونقبل الفرضية البديلة أي

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال بعد سهولة الاستخدام.

وهذا يدل على أن بعد سهولة الاستخدام كبعد من أبعاد وسائل الدفع الإلكتروني له أثر إيجابي على مستوى الشمول المالي لمديرية الضرائب لولاية ميلة وهذا ما توصلت إليه نتائج الدراسة السابقة.

الفرع الثاني: نتائج اختبار الفرضية الرئيسية.

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي.

للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار هذه الفرضية تم استخدام نتائج التباين للانحدار والجدول رقم (15) يبين ذلك.

الجدول (15): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

مصدر التباين	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة
الانحدار	16.197	6	2.699	98.760	0.000
الخطأ	0.000	43	0.000		
المجموع الكلي	16.197	49			

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss21

يبين من هذا الجدول ان هناك ثبات في صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية حيث وصلت قيمة F المحسوبة الى 98.760 وهي أكبر من قيمتها الجدولية وقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد ($\alpha \leq 0.05$) وهذا ما يثبت صلاحية النموذج لاختبار الفرضية الرئيسية.

ومن أجل تحديد العلاقة بين المتغيرين المستقل الذي يتمثل في وسائل الدفع الالكتروني والمتغير التابع المتمثل في الشمول المالي باستخدام أسلوب الانحدار البسيط تم تلخيص اهم النتائج في الجدول التالي:

الجدول(16): نتائج تحليل الانحدار لأثر وسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي

المتغير المستقل	معامل الانحدار B	قيمة T المحسوبة	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²	مستوى الدلالة Sig
اليات الدفع الالكتروني	0,824	9,246	0.000	85,490	0,800	0,640	0.000

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss21

من خلال النتائج الواردة في الجدول نجد ان هناك علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي في العينة محل الدراسة مما يشير الى وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين وهذا ما يؤكد كل من F المحسوبة التي بلغت 85,490 هي أكبر من الجدولية وأيضاً قيمة T البالغة 9,246 بمستوى الدلالة 0.000 ونلاحظ ان معامل الارتباط بلغ 0,800 أي ان قيمته تدل على ان الارتباط ذو علاقة طردية بين المتغيرين اما معامل التحديد البالغ 0,640 أي ان 64 % من المتغيرات الحاصلة في الشمول المالي تفسرها التغيرات الحاصلة في وسائل الدفع الالكتروني وباقي النسبة تفسرها متغيرات أخرى لم تأخذ في هذه الدراسة اما العلاقة الرياضية لانحدار الخطي البسيط فجاءت من الشكل التالي:

$$(وسائل الدفع الالكتروني) = 0.378 + 2.519 \text{ الرضا}$$

من خلال المعادلة يمكن القول ان التغيير في وسائل الدفع الالكتروني بدرجة واحدة تؤدي الى التغيير الطردي في Y (الشمول المالي) بمقدار 0.378 درجة وعلى هذا الأساس يتم رفض الفرضية الصفرية القائلة انه

"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي من خلال الابعاد الثلاثة لوسائل الدفع الالكتروني (الوصول والجودة وسهولة الاستخدام)

ونقبل الفرضية البديلة (المطروحة) أي: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لوسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي.

خلاصة الفصل:

اعتمادا على نتائج الدراسة المستخلصة من آراء عينة من مستخدمي تطبيق "طابعكم" على مستوى مديرية الولاية للضرائب لولاية ميله، فإن قطاع الضرائب يولي أهمية كبيرة للرقمنة كونها دعامة أساسية لترقية القطاع والنهوض به حيث تلعب دورا أساسيا في زيادة الحصيلة الجبائية، من خلال التصدي لكل أشكال الغش والتهرب الضريبي، عن طريق استخدام الموقع الإلكتروني لتطبيق "طابعكم". وحسب آراء العينة، ساهمت رقمنة الإدارة الضريبية في نقلها من طابع تقليدي إلى إدارة فائقة السرعة وذلك كم خلال تطبيق طابعكم الذي مكنها من تسهيل الحصول على الخدمات وتسوية الوضعيات، وتضمن سرية المعلومات الشخصية للمتعامل الضريبي، وتحقيق السرعة المطلوبة لإنجاز الأعمال، وهذا بتوفر عنصر بشري مؤهل وذو كفاءة، وعموما هناك إجماع من طرف العينة على أن تطبيق "طابعكم" له انعكاس كبير على تحسين الإيرادات الجبائية رغم محدودية تطبيقها في المؤسسات الضريبية.

الخاتمة العامة

يمكن القول إن وسائل الدفع الإلكتروني لم تعد مجرد خيار تقني، بل أصبحت ضرورة استراتيجية لتحقيق الشمول المالي، خاصة في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها العالم. فقد بينت الدراسة أن الدفع الإلكتروني يسهم بشكل فعال في إدماج الفئات غير المتعاملة مع القطاع المالي الرسمي، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بطريقة أكثر سهولة، وبتكلفة أقل، وبأمان أعلى. كما أبرزت دراستنا الدور التي تلعبه العصرية في الإدارة الجبائية لتطوير وتحسين المعاملات الضريبية، حيث بادرت الجزائر في مواكبة هذا العصر الرقمي من خلال تحقيق جملة من الإصلاحات ومن المتطلبات لتحقيق المطلب الأساسي لزيادة فعالية النظام الجبائي و الرفع من مردوديته وبناءً على ما سبق، توصي الدراسة بضرورة دعم السياسات الوطنية لتطوير البنية التحتية الرقمية، وتوسيع نطاق التوعية المالية، لتحقيق المزيد من الشمول المالي في المستقبل.

النتائج:

تم من خلال هذه الدراسة التوصيل إلى جملة من النتائج:

- 1_ وجود علاقة إيجابية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وزيادة الشمول المالي، حيث تمكن الأفراد من الوصول السريع والأمن إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى الذهاب للمؤسسات التقليدية.
- 2_ وسائل الدفع الإلكتروني ساهمت في تقليص الفجوة المالية، خاصة لدى الفئات المهمشة وغير المتعاملة سابقاً مع البنوك، كأصحاب الدخل المحدود وسكان المناطق الريفية.
- 3_ سهولة الاستخدام وتوفير الهواتف الذكية ساعدا في انتشار المحافظ الإلكترونية والدفع عبر التطبيقات، ما ساهم في تعزيز الثقافة المالية الرقمية لدى المستخدمين.
- 4_ الدفع الإلكتروني شجع على دمج الاقتصاد غير الرسمي في النظام المالي الرسمي، من خلال تتبع المعاملات وزيادة الشفافية.
- 5_ لا تزال بعض التحديات قائمة، مثل ضعف البنية التحتية في بعض المناطق، ونقص الوعي الرقمي، والخوف من الاحتيال الإلكتروني.

التوصيات :

1. تعزيز التوعية المالية والرقمية من خلال برامج تعليمية موجهة لكافة فئات المجتمع، بهدف تمكينهم من استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بثقة وكفاءة.
2. سن تشريعات وقوانين مرنة وواضحة تحمي المستخدمين وتضمن خصوصية بياناتهم وتعزز الثقة في المنظومة الرقمية.
3. توفير الوسائل المادية التي تتماشى مع العصرية.
4. تشجيع المؤسسات المالية على تبني خدمات مالية رقمية ميسرة وبتكاليف منخفضة للفئات ذات الدخل المحدود.
5. الاستفادة من تجارب الدول الرائدة في هذا المجال، وتطبيق أفضل الممارسات وفق خصوصية البيئة المحلية.

قائمة المصادر و المراجع

أولاً: المراجع العربية

أ-المجلات:

- 1-هادف حيزية، نجاح وسائل الدفع الإلكتروني والتحول الجوهري إلى عمليات التفاعل مع التجارة الإلكترونية: استعراض لتجارب بعض الدول الأوروبية، مجلة بحثية ودراسة علمية، المجلد 08، العدد 02، المدية، الجزائر، 2014.
- 2-عريوة محاد، د. محمد خاوي واقع وسائل وأنظمة الدفع الإلكترونية في النظام البنكي الجزائري مجلة الدراسات الاقتصادية لمعاصرة، العدد 04، المسيلة، الجزائر، 2017.
- 3-زايد محمد، البطاقات البنكية كأداة لتفعيل التجارة الإلكترونية، مجلة ضياء لدراسات القانونية، العدد 2، المجلد 3، المركز الجامعي نور البشير، البيض، الجزائر، 2021.
- 4-احمد محمود المساعدة، التحويل المصرفي الإلكتروني، (دراسة مقارنة)، المجلة الاكاديمية للبحث القانوني، المجلد 11، العدد 01، 2015.
- 5-عبد الرؤوف دبابش، وذبيح هشام، وسائل الدفع ما بين الحماية التقنية والقانونية للمستهلك الإلكتروني، مجلة الاجتهاد القضائي، العدد الرابع عشر، افريل 2017.
- 6-كريمة شايب باشا، آليات الحماية من مخاطر الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، المجلة الجزائرية للسياسات العامة، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 07، العدد 02، 2018.
- 7-سعيد عزو، الأمن التقني للدفع الإلكتروني أي فعالية؟، مجلة معالم للدراسات القانونية والسياسية، جامعة البليدة 2، الجزائر، العدد 02، 2017.
- 8-غزالي نزيهة، الآليات القانونية لحماية وسائل الدفع الإلكتروني في التشريع الجزائري، مجلة البحوث السياسية والإدارية، جامعة محمد ملين دباغين سطيف 2، الجزائر، العدد 1، 2016.
- 9-رشيد نعيم، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة للدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 03، ورقلة، الجزائر، 2021.
- 10-أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 02، العدد 02، مصر، 2021.
- 11-كركار مليكة، الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، البليدة، الجزائر، 2019.
- 12-محمد السيد السيد جودت الشاعر، واقع الشمول المالي في مصر، دراسة تطبيقية على المؤسسات المالية مجلة روح القوانين، مجلد 35، العدد 102.
- 13-بهناش العباس وآخرون، مجلة أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، معارف، المجلد 14، العدد 02، تيبازة، الجزائر، 2019.

- 14- أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، واقع تأثير سياسة التفعيل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، عنابة، الجزائر، 2020.
- 15- كروش نور الدين، دقيش جمال، أولاد إبراهيم ليلي، واقع الشمول المالية في الوطن العربي، مجلة الدراسات التجارية والاقتصادية المعاصرة، العدد 01، 2022، 2 البنك الدولي، عرض عام حول الشمول المالي.
- 16- نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه -دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية-، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 02، العدد 02، الجزائر، 2021.
- 17- حفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، الشلف، الجزائر، 2019.
- ب- اطروحات والمذكرات:
- 1- زقاري ياسر، بو الهوشات صهيب، دور وسائل الدفع الالكتروني في تحقيق الشمول المالي، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الاقتصادية (ل.م.د)، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر 2021-2022.
- 2- ايمان هادفي، نورة بن خديم، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة-الجزائر 2023.
- 3- الساييس ابتسام، نيلي صفاء، وسائل الدفع في التجارة الالكترونية، مذكرة شهادة ماستر أكاديمي، قانون اعمال، كلية الحقوق والعلوم السياسية قسم الحقوق، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2019-2020.
- 4- حسية نايلي، الخدمات المصرفية الالكترونية في البنوك التجارية الجزائرية: محدداتها واثارها على ولاء العملاء، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024.
- 5- ايمن جبالة، إسكندر فكار، دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021.
- 6- إكرام مالوسي، سنة مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، ميلة، الجزائر، 2020/2021.
- 7- حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة: البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة)، ماجستير، كلية التجارة، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، 2017.
- 8- مجادي فاطيمة، فاطمي الزهرة، آليات تحقيق الشمول المالي بالجزائر، مذكرة لاستكمال نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون تيارت، الجزائر، 2023.

- 9-سعاد قومنّي، سامية سليمانّي، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي مذكرة لاستكمال شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.
- 10-لزابار سارة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا، مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريريج، 2021-2022.
- 11-مهابة هاجر، لعور رقية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية، مذكرة ماستر، جامعة غرداية، 2022-2023.
- 12-مسعود بوالعيش وكنزة جليد دور وسائل الدفع الإلكتروني في تعزيز الأداء المالي للبنوك، مذكرة مقدمة استكمالاً لنيل شهادة ماستر أكاديمي في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي جيجل، الجزائر، 2019-2020.
- 13-جبابلية الهام، ورباعية جهاد، دور وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المصرفية، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 – قالمة-الجزائر، 2022-2023.
- 14-سعاد قومنّي، سامية سليمانّي، أثر الدفع الإلكتروني على الشمول المالي، مذكرة شهادة الماستر، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر، 2023.

د-المدخلات:

- 1-فريد مشري وآخرون الحماية القانونية لوسائل الدفع الإلكتروني، مداخلة مقدمة إلى الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتحديات الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلّة، 24-23 أفريل 2018.

المراجع الإلكترونية:

- عبر الموقع الإلكتروني للمديرية العامة للضرائب على العنوان التالي: <https://www.mfdgi.gov.dz>
- الى بوابة "طابعكم" و الضغط على رابط الخدمة الإلكترونية «دفع حقوق الطابع عن بعد» التالي:
- <http://tabioucom.mf.gov.dz>
- مدونة ديوان سوفت، كل ما تريد معرفته عن الفاتورة الإلكترونية، www.dewansoft.com ,
- 2025-10-04، 13:51.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- 1-Asli Demirguc-kunt and others, **Financial inclusion and inclusive growth, A review of recent empirical evidence**, Policy research working paper 8040, Development research group, Financial and private sector development team, 2017.
- 2-Naoyuki Yoshino, Peter Morgan, **Overview of financial inclusion**, Regulation and education, Asian development bank institute, 2016.

الملاحق

الملحق الأول: الاستبيان



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



المستوى: سنة ثانية ماستر
التخصص: الإدارة المالية

استبيان لاستكمال مذكرة لنيل شهادة الماستر حول:

أثر وسائل الدفع الإلكتروني كوسيلة في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة عينة
من مستخدمي تطبيق "طابعكم" لمصلحة للضرائب لولاية -ميلة-

تحت اشراف:

د.حمزة الوافي

إعداد الطلبة:

- بخوش ليديا
- بن حميد شمس الأصيل

السنة الجامعية 2025/2024

السيدات والسادة الكرام تحية طيبة وبعد؛

في إطار التحضير لإنجاز الدراسة الميدانية المتعلقة باستكمال مذكرة التخرج لنيل شهادة الماستر تحت عنوان : آليات الدفع الإلكتروني كوسيلة لتعزيز الشمول المالي دراسة حالة طابعكم لمديرية الضرائب لولاية ميله ولأن آراءكم وانطباعاتكم ذات أهمية بالغة في إثراء هذه الدراسة يسعدنا أن نقدم لكم مجموعة من الأسئلة المتضمنة في هذا الاستبيان المصمم لأهداف البحث العلمي راجين منكم التكرم

بالإجابة عليها بدقة وموضوعية مع العلم أن إجاباتكم ستحظى بالعناية والاهتمام والسرية التامة نقدر مساهماتكم في إنجاز هذا العمل ونشكركم مسبقاً على تعاونكم وجزاكم الله على كل خير.
ملاحظة: نرجو منكم تعبئة الاستبانة بوضع العلامة (x) عند الإجابة المناسبة:

القسم الأول: البيانات الشخصية للعينة

- 1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2-العمر: اقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 ☐ 40 سنة فأكثر ☐
3-المستوى التعليمي: ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا ☐ أخرى ☐

القسم الثاني: أسئلة خاصة بمتغيرات الدراسة.

المحور الأول: وسائل الدفع الالكتروني "تطبيق طابعكم" على مستوى مديرية الضرائب

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب مصمم بطريقة واضحة يسهل استعماله من طرف العملاء.					
2	الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب موقع تبادلي يسمح للعميل بالولوج لحسابه وإدارته عن بعد.					
3	الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب يتمتع بنظام حماية آمن.					
4	يرتبط استخدام تطبيق طابعكم بالبطاقة الذهبية					
5	يمكن الموقع الإلكتروني لمديرية الضرائب من تعبئة الطلبات.					
6	يمكن تطبيق طابعكم من استخدام الأموال بشكل آمن.					
7	يمكن استخدام الإشعارات في الإعلان عن الخصومات والحملات الترويجية الجديدة التي يقدمها تطبيق طابعكم.					
8	يساعد تطبيق طابعكم في تسهيل إدارة الحسابات المالية.					
9	يحسن تطبيق طابعكم الكفاءة والإنتاجية.					
10	يقدم تطبيق "طابعكم" خدمات مجانية لكافة المستخدمين.					
11	تطبيق طابعكم يقلل من الوقت والجهد المبذول في الحصول على الخدمات					

المحور الثاني: الشمول المالي

الرقم	العبارة	موافق	موافق بشدة	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
-------	---------	-------	------------	-------	-----------	----------------

بشدة					
البعد الأول: الوصول					
1					أنا قادر على الوصول إلى الخدمات المالية التي أحتاجها بسهولة.
2					لا توجد عوائق تحول دون حصولي على الخدمات المالية.
3					متطلبات الوصول الى الخدمات المالية الرقمية بسيطة وسهلة
4					الخدمات المالية تستهدف مختلف انواع السجلات التجارية
5					بإمكاني الوصول الى خدماتي في تطبيق طابعكم
البعد الثاني: الجودة					
6					أنا راض عن جودة الخدمات المالية التي أحصل عليها
7					الخدمات المالية تلبي احتياجاتي. الخدمات المالية تلبي توقعاتي
8					موظفون القائمون على التطبيق يقدمون خدمات احترافية.
9					مديرية الضرائب تستخدم تكنولوجيا حديثة لتقديم خدمات سهلة ومريحة.
10					تقنين التطبيق يقدمون حلولاً مالية مبتكرة
البعد الثالث: الاستخدام					
11					أنا أستخدم مجموعة متنوعة من الخدمات المالية بشكل منتظم
12					استخدامي للخدمات المالية الرقمية ساهم في تحسين التزاماتي المالية
13					استخدم التطبيق في الاطلاع على الوضعية الجبائية.
14					استخدم التطبيق في تسديد مختلف المستحقات الجبائية.
15					استخدامي لتطبيق طابعكم ساهم في تحسين عمليات الجبائي

الملحق الثاني: مخرجات الإستبيان spss

Warning # 849 in column 23. Text: fr_DZ

The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 3882 jours.

GET

FILE='C:\Users\DELL\Desktop\الداخلية الرقابة.sav'.

DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.

NEW FILE.

DATASET NAME Jeu_de_données2 WINDOW=FRONT.

RELIABILITY

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 09:38:00
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.

Observations utilisées		Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

[Jeu_de_données2]

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,864	11

RELIABILITY

/VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité**Remarques**

Sortie obtenue	15-MAY-2025 09:38:22	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe	RELIABILITY /VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Echelle : ALL VARIABLES**Récapitulatif de traitement des observations**

		N	%
Observations	Valide	50	100,0

	Exclu ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,771	5

RELIABILITY

/VARIABLES=Y6 Y7 Y8 Y9 Y10

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 09:38:42
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,01

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,756	5

RELIABILITY

/VARIABLES=Y11 Y12 Y13 Y14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 09:39:03
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.
Syntaxe		RELIABILITY /VARIABLES=Y11 Y12 Y13 Y14 /SCALE('ALL VARIABLES') ALL /MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,683	4

RELIABILITY

/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA.

Fiabilité

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 09:39:25
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
	Entrée de la matrice	
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques reposent sur l'ensemble des observations dotées de données valides pour toutes les variables dans la procédure.

Syntaxe		RELIABILITY
		/VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 Y11 Y12 Y13 Y14
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	50	100,0
	Exclu ^a	0	,0
	Total	50	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,937	25

COMPUTE X=MEAN(X1,X2,X3,X4,X5,X6,X7,X8,X9,X10,X11).

EXECUTE.

COMPUTE YA=MEAN(Y1,Y2,Y3,Y4,Y5).

EXECUTE.

COMPUTE YB=MEAN(Y6,Y7,Y8,Y9,Y10).

EXECUTE.

```
COMPUTE YC=MEAN(Y11,Y12,Y13,Y14).
```

```
EXECUTE.
```

```
COMPUTE Y=MEAN(YA,YB,YC).
```

```
EXECUTE.
```

```
CORRELATIONS
```

```
/VARIABLES=X YA YB YC Y
```

```
/PRINT=TWOTAIL NOSIG
```

```
/MISSING=PAIRWISE.
```

Corrélations

Remarques

Sortie obtenue	15-MAY-2025 09:44:32	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques associées à chaque paire de variables sont basées sur l'ensemble des observations contenant des données valides pour cette paire.
Syntaxe	CORRELATIONS /VARIABLES=X YA YB YC Y /PRINT=TWOTAIL NOSIG /MISSING=PAIRWISE.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02

Corrélations

		X	YA	YB	YC	Y
X	Corrélation de Pearson	1	,802**	,790**	,671**	,800**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
YA	Corrélation de Pearson	,802**	1	,796**	,905**	,939**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	50	50	50	50	50
YB	Corrélation de Pearson	,790**	,796**	1	,877**	,947**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	50	50	50	50	50
YC	Corrélation de Pearson	,671**	,905**	,877**	1	,968**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	50	50	50	50	50
Y	Corrélation de Pearson	,800**	,939**	,947**	,968**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	50	50	50	50	50

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

NPAR TESTS

/K-S(NORMAL)=X YA YB YC Y

/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 09:45:12
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>

	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /K-S(NORMAL)=X YA YB YC Y /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,03
	Nombre d'observations autorisées ^a	393216

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Test Kolmogorov-Smirnov pour un échantillon

		X	YA	YB	YC	Y
N		50	50	50	50	50
Paramètres normaux ^{a,b}	Moyenne	4,2000	4,3920	4,1200	4,3650	4,2923
	Ecart type	,55859	,58409	,72506	,50561	,57493
Différences les plus extrêmes	Absolue	,252	,405	,390	,310	,374
	Positif	,173	,161	,254	,223	,230
	Négatif	-,252	-,405	-,390	-,310	-,374
Statistiques de test		,252	,405	,390	,310	,374
Sig. asymptotique (bilatérale)		,089	,077 ^c	,149 ^c	,092	,067 ^c

a. La distribution du test est Normale.

b. Calculée à partir des données.

c. Correction de signification de Lilliefors.

NPAR TESTS

/BINOMIAL (0.50)=X YA YB YC Y

/MISSING ANALYSIS.

Tests non paramétriques

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 09:46:04
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques pour chaque test sont basées sur toutes les observations dotées de données valides pour les variables utilisées dans le test.
Syntaxe		NPAR TESTS /BINOMIAL (0.50)=X YA YB YC Y /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Nombre d'observations autorisées ^a	393216

a. Basée sur la disponibilité de la mémoire de l'espace de travail.

Avertissements

Il existe plus de deux valeurs pour X. Le test binomial ne peut pas être calculé.

Il existe plus de deux valeurs pour YA. Le test binomial ne peut pas être calculé.

Il existe plus de deux valeurs pour YB. Le test binomial ne peut pas être calculé.

Il existe plus de deux valeurs pour YC. Le test binomial ne peut pas être calculé.

Il existe plus de deux valeurs pour Y. Le test binomial ne peut pas être calculé.

FREQUENCIES VARIABLES=الجنس

/PIECHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:37:04
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=الجنس /PIECHART FREQ /ORDER=ANALYSIS.

Ressources	Temps de processeur	00:00:02,28
	Temps écoulé	00:00:33,13

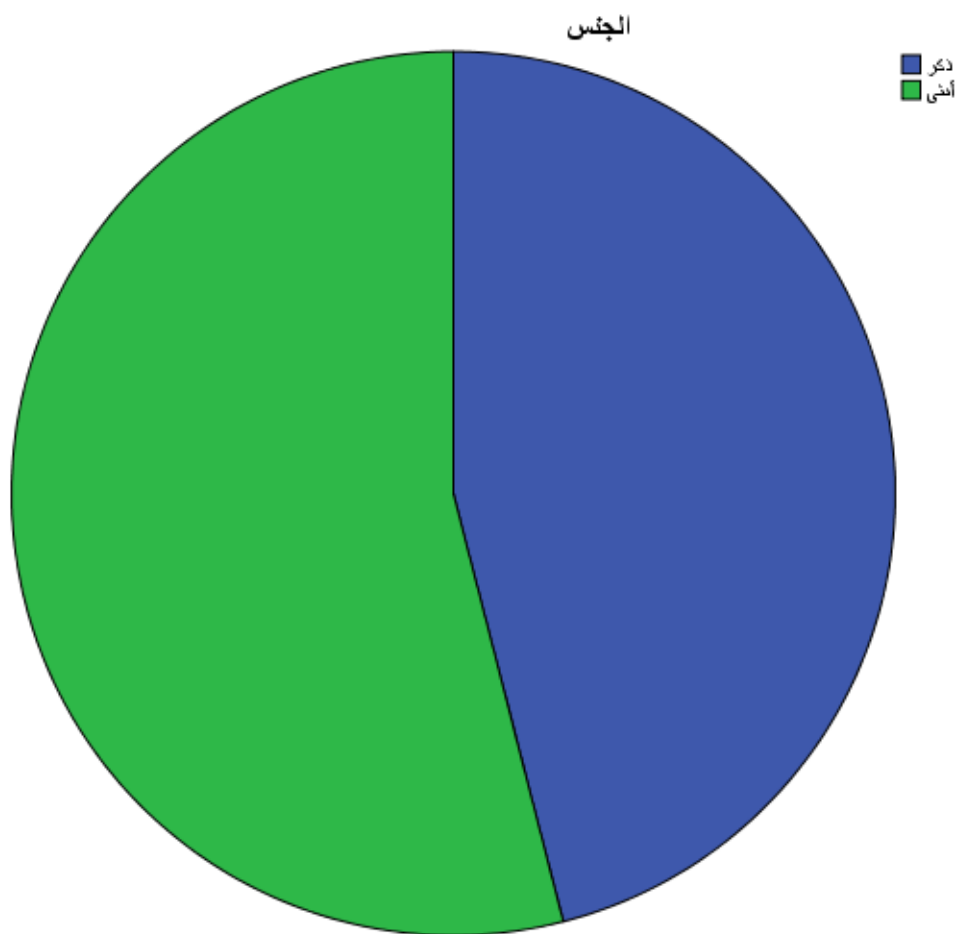
Statistiques

الجنس

N	Valide	50
	Manquant	0

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	23	46,0	46,0	46,0
	أنثى	27	54,0	54,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	



FREQUENCIES VARIABLES=المستوى العمر

/BARCHART FREQ

/ORDER=ANALYSIS.

Fréquences

Remarques

Sortie obtenue

15-MAY-2025 11:37:37

Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur toutes les observations comportant des données valides.
Syntaxe		FREQUENCIES VARIABLES=العمر المستوى /BARChart FREQ /ORDER=ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,89
	Temps écoulé	00:00:00,59

Statistiques

		العمر	المستوى
N	Valide	50	50
	Manquant	0	0

Table de fréquences

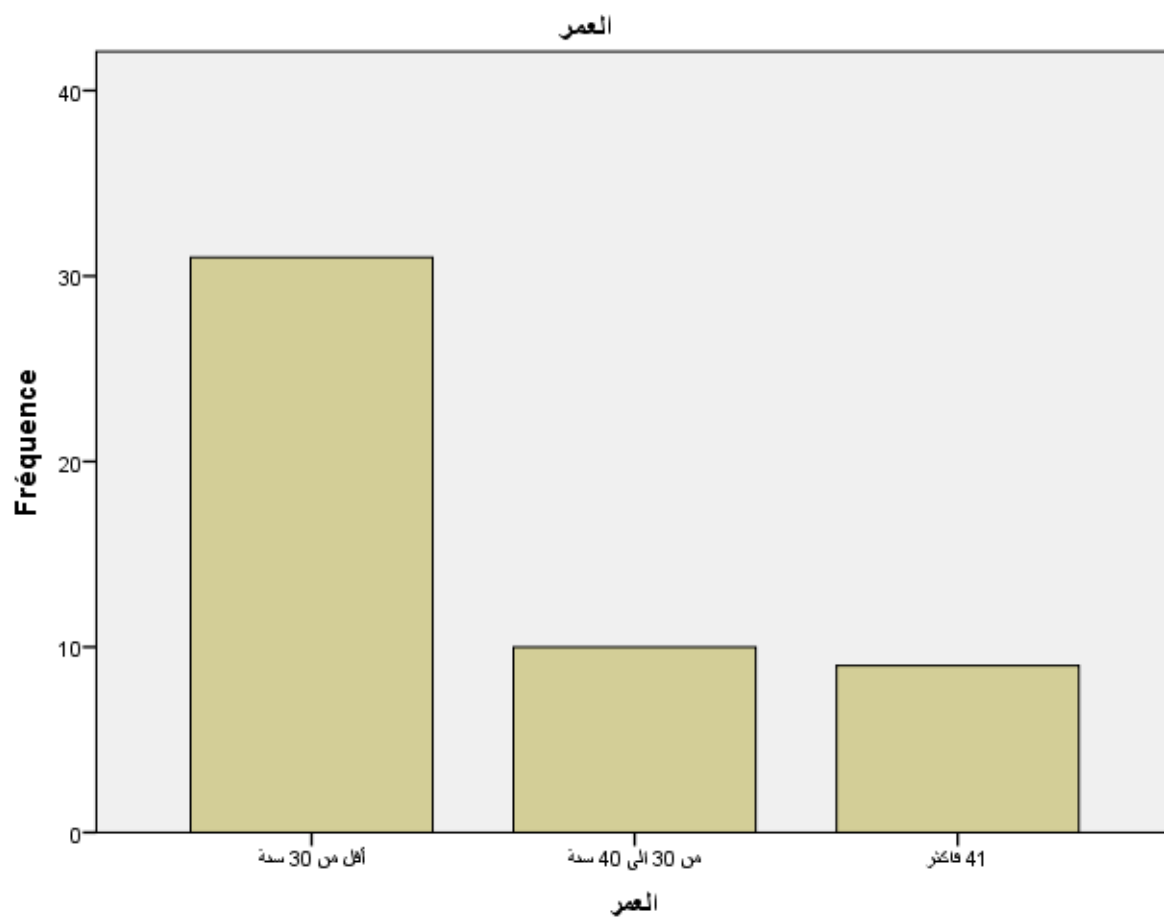
العمر

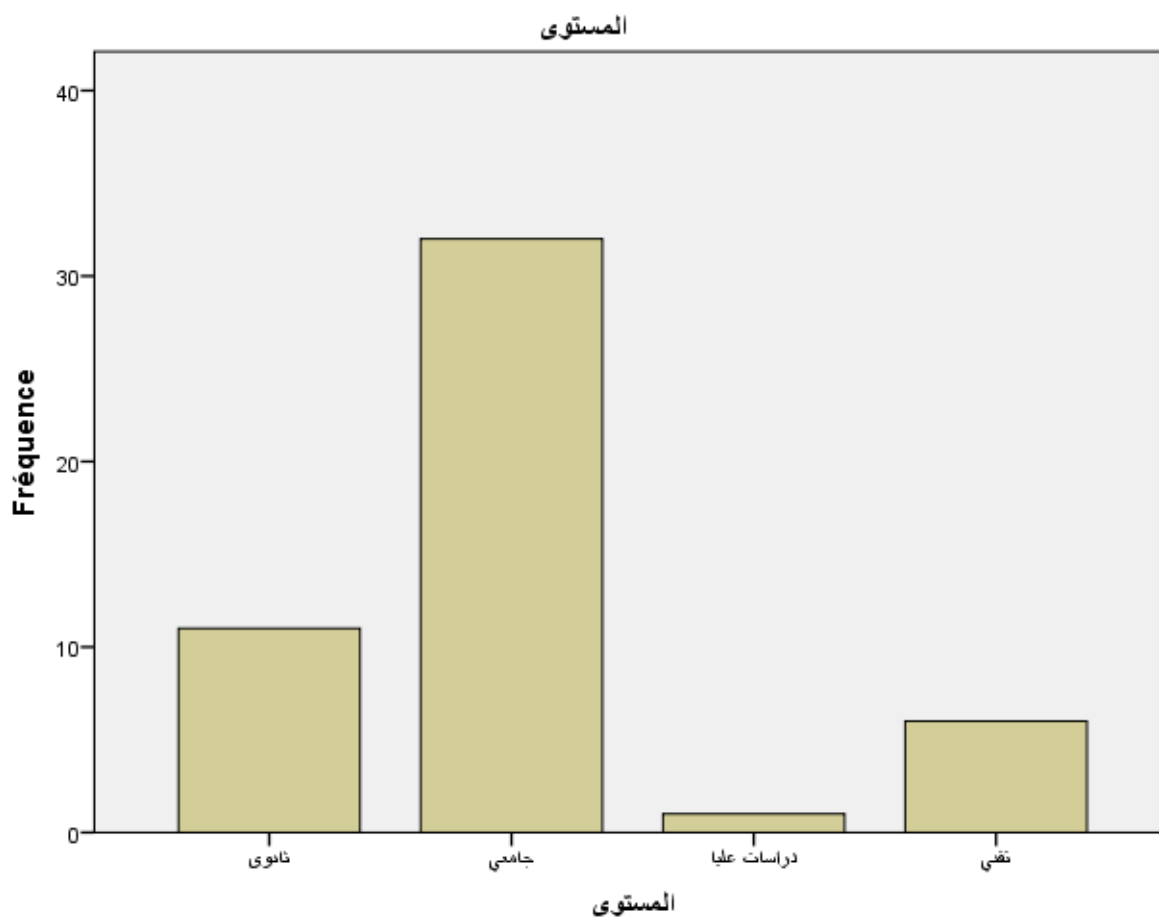
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنة 30 أقل من	31	62,0	62,0	62,0
	سنة 40 إلى 30 من	10	20,0	20,0	82,0
	فاكثر 41	9	18,0	18,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

المستوى

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	11	22,0	22,0	22,0
	جامعي	32	64,0	64,0	86,0
	دراسات عليا	1	2,0	2,0	88,0
	تقني	6	12,0	12,0	100,0
	Total	50	100,0	100,0	

Graphique à barres





DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:37:45
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50

Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=X1 X2 X3 X4 X5 X6 X7 X8 X9 X10 X11 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X1	50	2,00	5,00	4,2600	,96489
X2	50	2,00	5,00	4,2600	1,22574
X3	50	3,00	4,00	3,9000	,30305
X4	50	2,00	5,00	4,3200	,91339
X5	50	3,00	5,00	4,6200	,66670
X6	50	3,00	5,00	4,5000	,54398
X7	50	3,00	5,00	4,3000	,78895
X8	50	2,00	5,00	4,2600	,96489
X9	50	3,00	5,00	4,0800	,56569
X10	50	2,00	5,00	3,9600	,96806
X11	50	2,00	5,00	3,7400	1,08440
N valide (liste)	50				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue

15-MAY-2025 11:38:05

Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Y1 Y2 Y3 Y4 Y5 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Y1	50	4,00	5,00	4,3400	,47852
Y2	50	4,00	5,00	4,5400	,50346
Y3	50	2,00	5,00	4,5200	,93110
Y4	50	2,00	5,00	4,2400	1,04119
Y5	50	2,00	5,00	4,3200	,91339
N valide (liste)	50				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y6 Y7 Y8 Y9 Y10

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue	15-MAY-2025 11:38:25	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe	DESCRIPTIVES VARIABLES=Y6 Y7 Y8 Y9 Y10 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Y6	50	2,00	5,00	4,3400	,93917
Y7	50	2,00	5,00	3,8800	,74615
Y8	50	4,00	5,00	4,3600	,48487
Y9	50	1,00	5,00	4,0600	1,34635
Y10	50	1,00	5,00	3,9600	1,30868
N valide (liste)	50				

DESCRIPTIVES VARIABLES=Y11 Y12 Y13 Y14

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:38:51
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=Y11 Y12 Y13 Y14 /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
Y11	50	1,00	5,00	3,9000	1,05463
Y12	50	3,00	5,00	4,3000	,64681
Y13	50	4,00	5,00	4,7000	,46291
Y14	50	4,00	5,00	4,5600	,50143
N valide (liste)	50				

DESCRIPTIVES VARIABLES=X YA YB YC

/STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.

Caractéristiques

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:39:16
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Toutes les données non manquantes sont utilisées.
Syntaxe		DESCRIPTIVES VARIABLES=X YA YB YC /STATISTICS=MEAN STDDEV MIN MAX.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
X	50	2,73	4,73	4,2000	,55859
YA	50	2,80	5,00	4,3920	,58409
YB	50	2,20	4,60	4,1200	,72506
YC	50	3,00	4,75	4,3650	,50561
N valide (liste)	50				

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

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

/NOORIGIN

/DEPENDENT X

/METHOD=ENTER YA.

Régression

Remarques

Sortie obtenue	15-MAY-2025 11:39:37	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe	REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT X /METHOD=ENTER YA.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,02
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	3648 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	YA ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,802 ^a	,644	,636	,33694

a. Prédicteurs : (Constante), YA

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,840	1	9,840	86,675	,000 ^b
	Résidu	5,449	48	,114		
	Total	15,289	49			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), YA

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,830	,365		2,275	,027
	YA	,767	,082	,802	9,310	,000

a. Variable dépendante : X

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

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

/NOORIGIN

/DEPENDENT X

/METHOD=ENTER YB.

Régression

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:39:54
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.

Syntaxe		REGRESSION
		/MISSING LISTWISE
		/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
		/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
		/NOORIGIN
		/DEPENDENT X
		/METHOD=ENTER YB.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	3648 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	YB ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,790 ^a	,624	,616	,34622

a. Prédicteurs : (Constante), YB

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	9,535	1	9,535	79,549	,000 ^b

Résidu	5,754	48	,120
Total	15,289	49	

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), YB

Coefficients^a

		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
Modèle		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,693	,285		5,936	,000
	YB	,608	,068	,790	8,919	,000

a. Variable dépendante : X

REGRESSION

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA

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

/NOORIGIN

/DEPENDENT X

/METHOD=ENTER YC.

Régression

Remarques

Sortie obtenue	15-MAY-2025 11:40:10	
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>

	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT X /METHOD=ENTER YC.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,02
	Mémoire requise	3648 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	YC ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : X

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,671 ^a	,450	,438	,41862

a. Prédicteurs : (Constante), YC

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	6,878	1	6,878	39,247	,000 ^b
	Résidu	8,412	48	,175		
	Total	15,289	49			

a. Variable dépendante : X

b. Prédicteurs : (Constante), YC

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	,966	,520		1,858	,069
	YC	,741	,118	,671	6,265	,000

a. Variable dépendante : X

ONEWAY X BY Y

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:40:38
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.
Syntaxe		ONEWAY X BY Y /MISSING ANALYSIS.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

ANOVA

X

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
--	------------------	-----	-------------	---	------

Inter-groupes	15,289	6	2,548	.	.
Intragroupes	,000	43	,000		
Total	15,289	49			

ONEWAY Y BY X

/MISSING ANALYSIS.

Unidirectionnel

Remarques

Sortie obtenue		15-MAY-2025 11:42:43
Commentaires		
Entrée	Jeu de données actif	Jeu_de_données2
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques de chaque analyse sont basées sur les observations dépourvues de données manquantes dans les variables de l'analyse.

Syntaxe	ONEWAY Y BY X /MISSING ANALYSIS.	
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00

ANOVA

Y

	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
Inter-groupes	16,197	6	2,699	3360875825000 0000000000000 000000,000	,000
Intragroupes	,000	43	,000		
Total	16,197	49			

SAVE OUTFILE='C:\Users\DELL\Desktop\المالي الشمول.sav'

/COMPRESSED.

Warning # 849 in column 23. Text: fr_DZ
The LOCALE subcommand of the SET command has an invalid parameter. It could not be mapped to a valid backend locale.

Votre période d'utilisation temporaire de IBM SPSS Statistics va expirer dans 3874 jours.

GET

FILE='C:\Users\DELL\Desktop\'.sav.المالي الشمول
DATASET NAME Jeu_de_données1 WINDOW=FRONT.
REGRESSION
/MISSING LISTWISE
/STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA
/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)
/NOORIGIN
/DEPENDENT Y
/METHOD=ENTER X.

Régression

Remarques		
Sortie obtenue		23-MAY-2025 17:57:08
Commentaires		
Entrée	Données	C:\Users\DELL\Desktop\ الشمول المالي.sav
	Jeu de données actif	Jeu_de_données1
	Filtre	<sans>
	Pondération	<sans>
	Fichier scindé	<sans>
	N de lignes dans le fichier de travail	50
Gestion des valeurs manquantes	Définition de la valeur manquante	Les valeurs manquantes définies par l'utilisateur sont traitées comme étant manquantes.
	Observations utilisées	Les statistiques sont basées sur des observations dépourvues de valeurs manquantes dans les variables utilisées.
Syntaxe		REGRESSION /MISSING LISTWISE /STATISTICS COEFF OUTS R ANOVA /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10) /NOORIGIN /DEPENDENT Y /METHOD=ENTER X.
Ressources	Temps de processeur	00:00:00,00
	Temps écoulé	00:00:00,00
	Mémoire requise	3680 octets
	Mémoire supplémentaire obligatoire pour les tracés résiduels	0 octets

[Jeu_de_données1] C:\Users\DELL\Desktop\المالي الشمول.sav

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	X ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Y

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,800 ^a	,640	,633	,34833

a. Prédicteurs : (Constante), X

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	10,373	1	10,373	85,490	,000 ^b
	Résidu	5,824	48	,121		
	Total	16,197	49			

a. Variable dépendante : Y

b. Prédicteurs : (Constante), X

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,833	,377		2,207	,032
	X	,824	,089	,800	9,246	,000

a. Variable dépendante : Y

