



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
الشعبة: علوم التسيير
التخصص: إدارة مالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي
دراسة حالة اتصالات الجزائر - وكالة ميله-

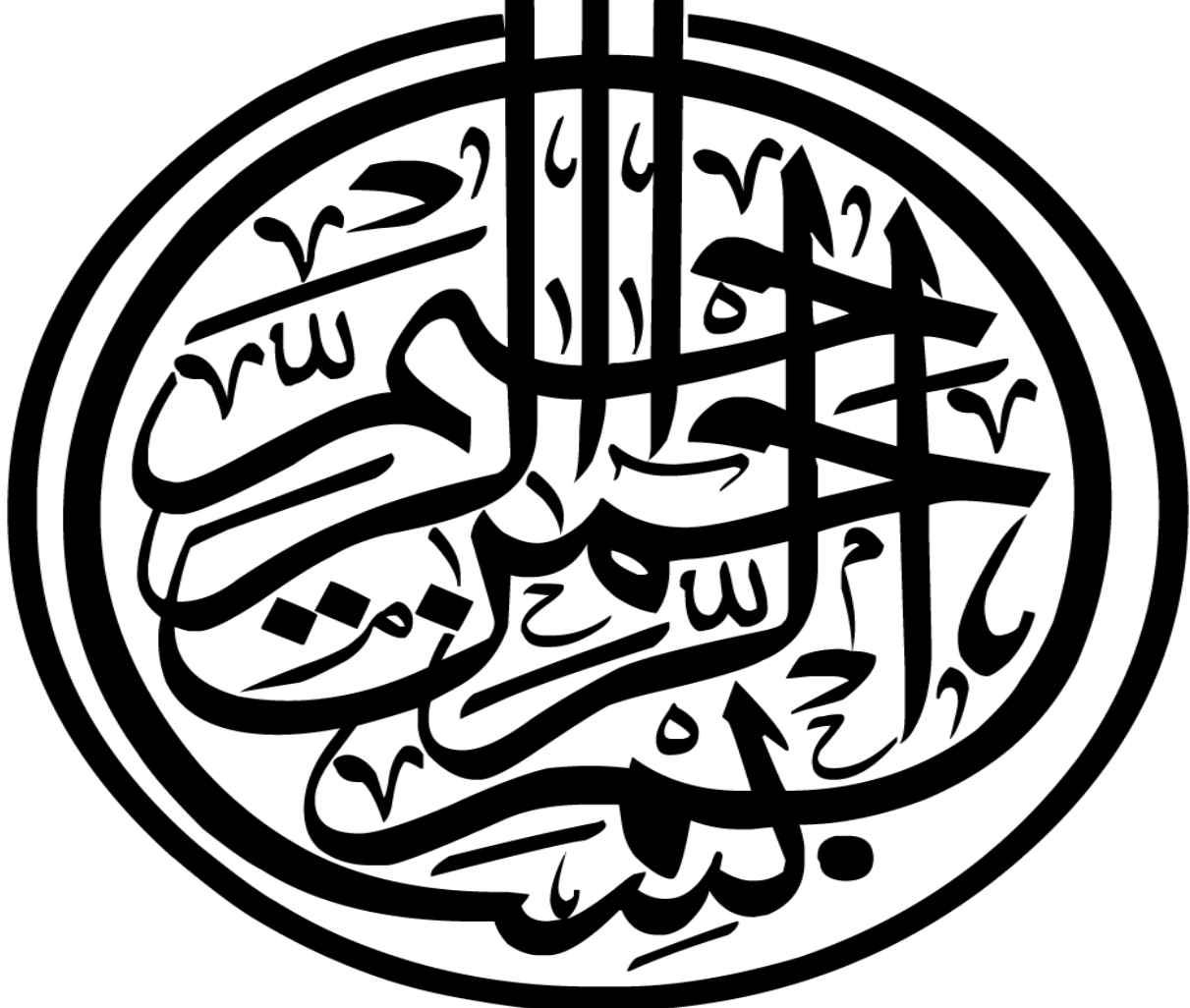
المشرف	إعداد الطلبة	
زيد جابر	حمدوني أكرم	1
	حجاز عبد النور	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله	بوطلاعة محمد
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله	زيد جابر
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف ميله	بوبكر ياسين

السنة الجامعية 2024/2025

لَا إِلَهَ إِلَّا اللَّهُ



الإهداء

إلى التي رفع الله مقامها وجعل الجنة تحت أقدامها إلى

نبح الحنان

إلى صاحبة الفضل التي مهما فعلت وقلت وكتبت لن

أوفيها حقها

ولن أرد لها فضلها "أمي العزيزة" رحمها الله

إلى من يعجز اللسان ويجف القلم عن وصف جميله إلى

من أنار دري وكافح من أجل سعادتي ونجاحي

"أبي العزيز"

حفظه الله

وإلى كافة أفراد العائلة وأصدقائي وزملائي الأعزاء

أهدي هذا العمل المتواضع



الإهداء

الحمد لله الذي نور بكتابه القلوب فاستنارت بنوره العقول ،

الحمد لله على نعمه التي لا تعد

ولا تحصى و الصلاة و السلام على سيدنا محمد و على آله

وأصحابه اجمعين.

لم تكن الرحلة قصيرة و لا ينبغي ان تكون ما لم يكن العلم

قريبا و لا الطريق كان محفوظا بالتسهيلات لگني فعلتها.

اهدي ثمرة عملي هذا الى:

الى الذي افتقد حضوره وفرحته ابي رحمه الله.

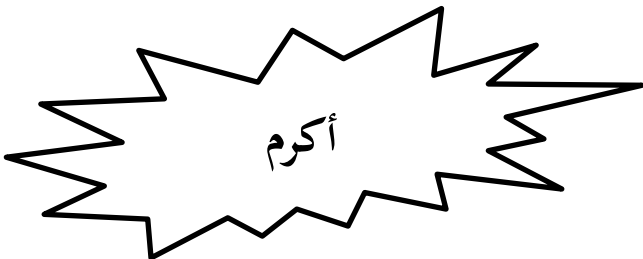
الى المضحية المتفانية امي الغالية.

الى أخي وأختي حفظهما الله.

الى أساتذة معهد العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم

التجارية ودفعة 2025 إدارة مالية.

الى كل من وسعهم قلبي ولم يسعهم قلبي.



شكر وتقدير

قال تعالى "و من يشكر الناس فإنما يشكر نفسه " لقمان [12]

وقال رسول الله ﷺ حديثه الشريف

«من لم يشكر الناس لم يشكر الله عز وجل»

في البداية الشكر والحمد لله جل في علاه فإليه ينسب الفضل كله في إكمال

والكمال يبقى لله عز وجل وحده هذا العمل

كما لا يفوتنا أن نشكر من وضعهم الله لنا سبب في نجاحنا في هذا العمل

المتواضع بدءا بأستاذنا الفاضل " زيد جابر "

الذي تفضل بإشرافه على هذا البحث ولكل ما قدمه لنا من دعم وتوجيه وإرشاد

لإتمام هذا العمل على ما هو عليه اليوم

فله أسمى عبارات الشناء والتقدير

كما نتقدم بالشكر إلى أسرة التعليم وكل الأساتذة الذين رافقونا في مشوارنا

الجامعي

داعين من المولى عز وجل أن يجزيهم عنا خير الجزاء

وإلى كل من مد لنا يد العون من قريب أو من بعيد.

الملخص:

تهدف هذه المذكرة الى دراسة الدور المتنامي الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في دعم وتعزيز الشمول المالي، وتبرز الدراسة أهمية التكنولوجيا المالية كأداة فاعلة في تجاوز العقبات التقليدية التي تعيق الشمول المالي، مثل تعقيد الإجراءات البنكية وذلك عبر حلول رقمية تشمل: المحافظ الإلكترونية والدفع عبر الهاتف المحمول، الخدمات الرقمية.

التكنولوجيا المالية تمثل رافعة أساسية لتحقيق الشمول المالي ومن أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق.

وهدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي من خلال دراسة حالة مؤسسة اتصالات الجزائر وتم اعتماد استبيان واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة حيث أظهرت الدراسة أن هناك دور كبير تلعبه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، اتصالات الجزائر.

Summary:

This thesis aims to examine the growing role of financial technology (fintech) in supporting and enhancing financial inclusion. the study highlights the importance of fintech as an effective tool for overcoming traditional barriers to financial inclusion, such as the complexity of banking procedures, by offering digital solutions such as e-wallets, mobile payments, and digital services.

Fintech represents a fundamental lever for achieving financial inclusion and is considered one of the most important activities for any institution seeking sustainability and success in the market.

The objective of this study is to assess the role of financial technology in promoting financial inclusion through a case study of Algérie telecom a questionnaire was used along with appropriate statistical methods. The findings revealed that fintech plays a significant role in fostering financial inclusion.

Keywords : financial technology , financial inclusion , Algérie telecom .

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكر وتقدير
	ملخص الدراسة
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول وقائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة

الجانبة النظري

الفصل الأول: المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

2	تمهيد
3	المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.
3	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.
7	المطلب الثاني: خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية.
11	المطلب الثالث: ابتكارات التكنولوجيا المالية.
15	المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي.
15	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي.
19	المطلب الثاني: متطلبات تحقيق الشمول المالي.
24	المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.
24	المطلب الأول: تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.
28	المطلب الثاني: تحديات التكنولوجيا المالية تحقيق الشمول المالي.
30	المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في توسع الشمول المالي.
38	خلاصة

الفصل الثاني: دراسة حالة إتصالات الجزائر وكالة ميلة

40	تمهيد
41	المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر - وكالة ميلة -
41	المطلب الأول: نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر
44	المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة اتصالات الجزائر
46	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر

47	المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات
47	المطلب الأول: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة
47	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
48	المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدراسة
51	المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومجاور الدراسة
51	المطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة
56	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور التكنولوجيا المالية
64	المطلب الثالث: تحديد اتجاهات الأفراد نحو محور الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر
67	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
73	خاتمة
77	قائمة المصادر والمراجع
82	الملاحق

فهرس الجداول

الرقم	عنوان الجدول	الصفحة
1	نتائج اختبار الصدق والثبات للاستبيان	49
2	معاملات ارتباط بين كل محور ومجاله الكلي	50
3	توزيع خصائص الأفراد	52
4	مقياس ليكارت الخماسي	57
5	درجات مقياس ليكارت الخماسي	57
6	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات المالية الرقمية	58
7	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول	60
8	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات السهولة في الوصول إلى الخدمات المالية	62
9	ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالتكنولوجيا المالية في اتصالات الجزائر	63
10	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الشمول المالي	65
11	اختبار K-S لتوزيع البيانات	68
12	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين البعد الأول للخدمات الرقمية والشمول المالي	69

70	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد فريق العمل وأداء العاملين	13
71	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد الاتصال وأداء العاملين	14
71	ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية	15

فهرس الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	6
2	حجم تنزيلات التطبيقات المالية بالمليار بين 2018 و2021 عالميا	25
3	نسبة استخدام الحسابات المالية الرقمية التقليدية سنة 2021	30
4	التغيرات في مستوى الشمول المالي الشامل لسنة 2014-2017	31
5	الشمول المالي التقليدي مقابل الشمول المالي المدفوع بالتكنولوجيا المالية والفجوة بين الجنسين	32
6	الهيكل التنظيمي لمؤسسة اتصالات الجزائر	46
7	توزيع متغير الجنس	53
8	توزيع متغير العمر	54
9	توزيع المستوى التعليمي	55
10	توزيع الخبرة الوظيفية	56

مقدمة

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورا متسارعا في مجالات التكنولوجيا والاتصالات، وهو ما انعكس بشكل واضح على القطاع المالي، حيث ظهرت التكنولوجيا المالية (Fintech) كأداة فاعلة لإحداث تغيير جذري في طرق تقديم واستهلاك الخدمات المالية، وقد ساهمت هذه التقنيات في تطوير منتجات مالية مبتكرة، تتسم بالسرعة، الكفاءة وانخفاض التكاليف مما مكن شرائح واسعة من المجتمع خاصة غير المتعاملين في النظام المالي التقليدي، من الوصول الى خدمات مالية لم تكن متاحة لهم من قبل. في هذا السياق، برز مفهوم الشمول المالي كأحد الأهداف الاستراتيجية للدول والمؤسسات المالية نظرا لما يحمله من إمكانيات لتعزيز النمو الاقتصادي، تقليص الفجوة الاجتماعية، وتمكين الأفراد والمؤسسات الصغيرة من الاندماج في الدورة الاقتصادية، وتمثل التكنولوجيا المالية احدى الركائز الأساسية لتحقيق هذا الشمول المالي، من خلال تبني حلول رقمية مثل أنظمة الدفع الالكتروني والمحافظ الالكترونية.

وعليه أصبحت التكنولوجيا المالية اليوم محورا مهما في السياسات المالية والاقتصادية لما من قدرة على تغيير المشهد المالي التقليدي، وتحقيق عدالة أكبر في توزيع الخدمات المالية بين مختلف شرائح المجتمع لا سيما في الدول النامية. من هنا كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

1- طرح الإشكالية:

في ظل ما سبق ذكره يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة على النحو التالي:

ما دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر؟

وحتى نتمكن من الإحاطة بكل جوانب موضوع الدراسة، تطرقنا الى تقسيم التساؤل الرئيسي الى أسئلة فرعية يمكن صياغتها كما يلي:

- ما مدى توفر واستخدام الخدمات المالية الرقمية في مؤسسة اتصالات الجزائر؟
- الى أي حد تسهم خدمات التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول في تسهيل المعاملات المالية؟
- هل يشعر المستخدمون بسهولة الوصول الى الخدمات المالية الرقمية داخل المؤسسة ؟

2- فرضيات الدراسة:

ولغرض الإجابة على الأسئلة السابقة اعتمدنا على الفرضيات التالية:

-الفرضية الرئيسية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر عند مستوى الدلالة 0,05
- الفرضية الفرعية الأولى:
- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر .

الفرضية الفرعية الثانية:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول والشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

الفرضية الفرعية الثالثة:

- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السهولة في الوصول الى الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3- أسباب اختيار الموضوع:

يعتبر موضوع دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي من المواضيع الهامة في المؤسسات الجزائرية فيما يخص بتحسين خدماتها وتطورها والسبب الرئيسي لاختيار الموضوع هو:

- حداثة موضوع التكنولوجيا المالية وقلة الدراسات في الموضوع.
 - التطور التكنولوجي الذي شهده العالم في مختلف المجالات وأثر ذلك على القطاع المالي.
 - معرفة مستوى الشمول المالي في الجزائر ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيقه.
- الى جانب أسباب ثانوية:

- الرغبة الذاتية والميول الشخصي في معالجة ودراسة هذا الموضوع والاجتهاد فيه.
- محاولة اثراء الساحة البحثية.

4- أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كونها أحد أهم مواضيع العصر، والاهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي وأهدافه وإبراز دور التكنولوجيا المالية في تحقيقه كذلك ثراء الرصيد المعرفي للقارئ والباحث.

5- أهداف البحث:

ان الهدف الأساسي من هذه الدراسة:

- الإجابة على التساؤلات الفرعية واختبار الفرضيات المقدمة لأثبت صحتها أو نفيها.
- إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.
- إعطاء صورة عن واقع التكنولوجيا المالية في المؤسسات الاقتصادية.
- محاولة فهم موضوع التكنولوجيا المالية ومعرفة ابعاده.
- المساهمة في اثراء المعارف النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية.

6- الدراسات السابقة:

■ دراسة الباحثة حنين بدر عجوز، " دور الاشتغال المالي لدى المصاريف الوطنية لتحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء "، دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة، مذكرة ماجستير إدارة أعمال الجامعة الإسلامية، غزة، سنة 2017، هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور ابعاد الاشتغال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال سنة 2016، توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة طردية بين ابعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

■ دراسة صورية شنبى، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، سنة 2018، هدفت هذه الدراسة الى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي أهميته أهدافه ودوره في التنمية، وقد توصلت الى ان الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية ومتطورة وبأسعار معقولة.

■ دراسة عياش الزبير وبن يوسف خلف الله، ورقة بحثية بعنوان مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات البنكية، دراسة ميدانية على عينة من متعاملي بنك البركة الجزائري، 2021. حاول الباحثان من خلال هذه الدراسة لقاء الضوء على مدى مساهمة القطاع المصرفي خاصة البنوك الإسلامية للتطورات التكنولوجية ومستوى تبني التكنولوجيا المالية وقد توصلت إلى تسجيل نقص التوازن في توظيف الرقمة بين مختلف قطاعات التكنولوجيا المالية لدى البنك المدروس، إذ أنها تركز خدمات الدفع وتهمل الخدمات الأخرى مثل الاستثمار والتمويل.

7- منهج الدراسة:

إن الموضوع الذي نود معالجته وطبيعة ونوع المعلومات المتوفرة عنه وطريقة تحليلها، تفرض علينا استخدام منهج معين لمثل هذه الدراسة، ويتمثل هذا المنهج في " المنهج الوصفي التحليلي " وذلك لاستعراض ووصف الجانب النظري للدراسة وكذلك عرض ومناقشة الدراسات السابقة كما المرتبطة بالموضوع وإبراز أهم ما يميز دراستنا عن الدراسات السابقة، كما يمكن من خلال هذا المنهج تحليل الواقع وتشخيص المتغيرات للوصول إلى تفسيرات ونتائج دقيقة، وذلك قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية والأسئلة الفرعية واختبار مدى صحة الفرضيات، وكذلك تم الاعتماد المنهج الاستقرائي لاستقراء فرضيات الدراسة واختبار دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة، حيث تم جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية بالاعتماد على الاستبيان ثم القيام بتحليلها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS .

8- حدود الدراسة:

تتعلق حدود هذا البحث في دراسة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي على أرض الواقع وذلك من خلال حدود مكانية وزمانية يمكن توضيحها كالآتي:

- **الحدود المكانية:** تم اسقاط هذه الدراسة على مستوى مؤسسة اتصالات الجزائر وكالة ميلة.
- **الحدود الزمانية:** تم اسقاط الجانب التطبيقي من الدراسة على المؤسسة محل الدراسة في الفصل الدراسي الثاني من فيفري 2025 الى ماي 2025.

9- صعوبات الدراسة:

- عدم توفر المراجع الكافية على مستوى مكتبة الجامعة وخاصة في جانب الربط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجانب التقني من التكنولوجيا المالية.
- صعوبة الحصول على معلومات دقيقة من المؤسسة.

10- هيكل الدراسة:

الوصول إلى دراسة علمية تحيط بجوانب الإشكالية المطروحة قسمنا بحثنا إلى فصلين فصل نظري وفصل تطبيقي، وقد سبقت هذه الفصول مقدمة وانتهت بخاتمة.

➤ **الفصل الأول:** وعنوانه المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي تضمن الإطار النظري المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث تناول المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية مقسمة إلى ثلاث مطالب حيث تم التطرق إلى تعريف التكنولوجيا المالية وأساسيات حول التكنولوجيا المالية والابتكارات المالية في مجال التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني فتناول عموميات حول الشمول المالي مقسمة الى مطلبين بداية من تعريف الشمول المالي والمطلب الثاني متطلبات تحقيق الشمول المالي، أما المبحث الثالث فتناول دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي من خلال ثلاث مطالب تم التطرق في المطلب الأول إلى تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية والمطلب الثاني بتحديات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي والمطلب الثالث بمساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في دول العالم .

➤ **الفصل الثاني:** المعنون بـ " دراسة حالة اتصالات الجزائر"، حيث تم تقسيم الفصل إلى ثلاث مباحث تطرقنا في المبحث الأول إلى لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - مقسمة إلى ثلاثة مطالب حيث تم التطرق إلى تعريف مؤسسة اتصالات الجزائر وهيكلها التنظيمي ومهامها وأهدافها، أما المبحث الثاني فتطرقنا إلى إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة - وتطرقنا فيه إلى الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة، خصائص عينة الدراسة واختبار صلاحية الدراسة والمبحث الثالث تطرقنا إلى تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة ثم التطرق إلى خصائص أفراد عينة الدراسة وتحليل اتجاهات الأفراد نحو محور تكنولوجيا المالية وأيضا نحو محور الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر وتطرقنا إلى اختبار صحة الفرضيات، وبناءا على ذلك وصلنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات آملين أن تكون مفيدة في هذا المجال .

الفصل الأول

المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا

المالية والشمول المالي

تمهيد

شهد العالم في الآونة الأخيرة نقلة نوعيّة من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد الغير نقدي بفضل خدمات التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة تستطيع إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم التكنولوجيا المالية خدمات لكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة، سهلة وبأقل تكلفة، فهي تساهم وبشكل كبير في تحقيق الاستقرار المالي، كما أنّها تلعب دورًا جوهريًا في تعزيز الشمول المالي، والذي يعتبر هو الآخر من المواضيع البارزة في الآونة الأخيرة كموضوع اجتماعي واقتصادي وكذا دولي وذلك لما له من أهمية واثّر كبير في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، كونه كمفهوم يعني وصول الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة أقل وسعة أكبر، ونظرًا لأهمية التكنولوجيا المالية وهدف الشمول المالي فقد اهتمت كل البلدان عالميا وعربيا بتفعيلها وتحقيق التقدم في مجالها. ومن هذا المنطلق سوف نتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- **المبحث الأول:** الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.
- **المبحث الثاني:** عموميات حول الشمول المالي.
- **المبحث الثالث:** دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية:

لقد تغيرت الخدمات المصرفية التقليدية حيث ظهر مصطلح جديد يسمى بالتكنولوجيا المالية fintech في بداية التسعينات وازدادت أهميته بعد الأزمة المالية العالمية سبتمبر 2008 (أزمة الرهن العقاري، وتعرف أيضا انهيار سوق الأوراق المالية) تمثل التكنولوجيا المالية أفضل الفرص للنمو على مستوى العالم، وذلك من خلال تنويع النشاط الاقتصادي واتاحة الفرص لأنواع جديدة من المنتجات والأدوات المالية وكذا تقديم حلول لمشاكل قائمة من أجل تقديم أفضل للمنتجات والخدمات للعملاء وبأقل تكلفة ممكنة كل ذلك جعلها تفرض نفسها بقوة على الساحة المالية.

وسنتطرق في هذا المبحث إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا العديد من الخدمات للأفراد والبنوك بأقل تكلفة وأقل جهد مما جعلها تحتل الصدارة في مجال الأعمال والبنوك.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية وخصائصها:

أ/ تعريف التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية أو ما يسمى بالتقنية المالية (الفنتك) أو (Fintech) هو مصطلح إنجليزي نتج من كلمتي (Financial) و (Technology) وهو مصطلح جديد إحتكر الساحة نظراً لمكانته البالغة في مجال الاقتصاد، وفيما يلي سنتطرق لأهم تعريفات التكنولوجيا المالية:

- يعرفها مجلس الاستقرار المالي بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها من إستحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق أو المؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية¹."

¹خالدي فراح، قطراني زهيرة: إبتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والإمارات أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية - تطبيقات وتحديات-، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ

بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021، ص. 5.

• وعرف بعض الفقه التكنولوجية بأنها: "مجموع المعارف والطرق العلمية اللازمة لتحويل عناصر الإنتاج إلى منتجات، وتتضمن هذه الوظائف: الإنتاج والإدارة والتنظيم معتمدة على العلم ومرتكزة على البحث والتطوير"¹.

• **تعريف بازل:** "أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية"².

• تعريف التكنولوجيا المالية حسب تقرير التكنولوجيا الصادر عن مختبر وشركة بيرفورت (إحدى شركات أمازون) على أنها: "تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية"³.

■ وعليه يمكن وصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، حيث تتميز هذه التكنولوجيا بسرعتها وسهولتها نظراً لإمكانية عدد كبير من الأفراد الوصول إليها بسهولة وبأقل تكلفة ممكنة، وهو مصطلح يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية.

ب/ خصائص التكنولوجيا المالية⁴:

يمكن وضع أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

- ❖ التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- ❖ التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفاً في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها المسطرة.
- ❖ إنّ الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- ❖ لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

¹ محمود الكيلاني، التشريعات التجارية والإلكترونية - دراسة مقارنة -، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008، ص ص 458-459.

² نزيها محمد حسين، ثورة التكنولوجيا المالية، ملتقى شباب الباحثين، معهد التخطيط القومي، مصر، يناير 2020، ص 03.

³ عمارية بختي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، مجلد 7، العدد 2020، ص 97.

⁴ مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 10، جوان 2013، ص 24.

❖ هيئة قواعد بيانات ضخمة خاصة بالزبائن تمكنهم من الحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى استخدام الوسائل التقليدية.

بالإضافة إلى¹:

1-**السرعة**: تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة بسرعة وبالتالي تقليل وقت معالجة المعلومات.

2-**تقريب المسافة**: أي الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد ففي الوقت الحالي أصبح بالإمكان نقل أكبر عدد من المعلومات بين دول العالم في وقت وجيز.

3-**القدرة على التخزين**: ذلك من خلال التطور في الوسائط الإلكترونية المستعملة في تخزين المعلومات، وكذلك التطور المستمر في أنظمة سير قواعد المعطيات، والوثائق الموجودة التي سمح لكل مستعمل بالوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات مهما كان مكان تخزينها.

4-**مرونة الاستعمال**: هي خاصية جد أساسية وتتمثل في إمكانية استعمالها في مجالات جد واسعة ومختلفة.

ثانيا: تطوّر التكنولوجيا المالية²:

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات والخدمات المالية لها تاريخ طويل في تبني التكنولوجيا المالية ويمكن اختصارها في ثلاث مراحل:

▪ **المرحلة الأولى: (1866-1967)** في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، وتم اختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفعيل الفترة الأولى للعولمة المالية.

▪ **المرحلة الثانية: (1967-2008)** في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمنة أو مسيطر عليها

▪ داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية وقد شهدت هذه بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

¹فاطمة الزهراء سبع، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، جامعة الأغواط، الجزائر مجلد 6، العدد 02، 2021، ص ص 255-256

²شناقير زكية، باديس نبيلة، منصات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز التمويل الشامل الاجتماعي الإسلامي، منصة fechain finterrowag، ملتقى وطني حول: ابتكارات تكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر، ص 3

3. المرحلة الثالثة -2008) إلى يومنا هذا): منذ الأزمة المالية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس دون وجود بين مقدم الخدمة ومستهلكاتها.

الشكل رقم:01 مراحل تطور التكنولوجيا المالية

المرحلة الأولى	المرحلة الثانية	المرحلة الثالثة
وضع كابل عبر المحيط الأطلسي	توفير المنتجات والخدمات المالية	المعاملات المالية تكون مباشرة وعبر الأنترنت

المصدر: من إعداد الطالبان بناء على المعطيات السابقة

ثالثاً: أهمية التكنولوجيا المالية وأهدافها:

أ-أهمية التكنولوجيا المالية¹:

لم تعد التكنولوجيا المالية محل اهتمام الدولة بصفة فردية أو مجرد رغبة في تبنيها بل أصبحت من اهتمام الهيئات العالمية، حيث تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمناً وإتاحة، ويمكن تلخيص أهمية التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

1. تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل: عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية والدولية وإدارة المحافظ الاستثمارية بالأنترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين.

2. تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات.

3. تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت وأي مكان إذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسليمها للزبائن وزيادة فرص البيع عبر الحدود ونقاط الاتصال متعددة القنوات لإستهلاك تلك الخدمات.

4. تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وكلما التكنولوجيا زادت قدرتها على المنافسة على المستويين كانت هذه المؤسسات أكثر تقدماً من الناحية الإقليمية.

¹مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة إستطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي- ، مجلة جامعة جيهان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، اربيل، كردستان العراق، المجلد4، العدد2، 2020، ص129.

ب- أهداف التكنولوجيا المالية¹:

تسعى التكنولوجيا المالية لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1. **تكلفة أقل:** تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة المالية وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية.
2. **خصوصية أكثر:** إذ أن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقاً لرغبات الزبائن الشخصية فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات.
3. **السرعة:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات، وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.
4. **الانتشار:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.
5. **المقارنة:** إن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار.

المطلب الثاني : خدمات، قطاعات والتقنيات المستحدثة للتكنولوجيا المالية

تعتمد التكنولوجيا المالية على الابتكار لتحسين جودة الخدمات البنكية، وتسهيل انتشارها عبر العالم عن طريق استغلال التقنيات والتطبيقات التي تقدمها تطورات صناعة التكنولوجيا المالية، وفي هذا المطلب سوف نبرز تشكيلة متميزة من نواتج هذه التكنولوجيا.

أولاً: خدمات التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية عدة خدمات للمتعاملين بها والتي يمكن إبرازها في النقاط التالية:

1. خدمات الدفع:

وهي الخدمات البنكية الأكثر نشاطاً التي تقدمها التكنولوجيا للعميل، بحيث يكون لديه العديد من حلول

الدفع

أهمها ما يلي:²

- الدفع بواسطة الهاتف النقال: مما يجعل من السهل تسريع عملية الانتقال؛
- التحويلات المالية الدولية تكون ذات تكلفة أقل حيث: التحويلات المجانية للخارج؛

¹وليد سمير عبد العظيم الجبلي، محمود محمد عبد الرحيم حسين، أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية-، مجلة البحوث التجارية، القاهرة، المجلد 43، العدد 03، 2021، ص 64-65.

²Matthieu Liorca, **les banques aux prises les fintech**, journal de l'économie politique, university of bougogne, franche_comté, dijon, France, january 2017, p 46.

- تبادل العملات بدون تكاليف؛
- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة عبر الانترنت (التجارة الالكترونية) حيث تعمل على تسريع الدفع عبر الانترنت.
- 2. الخدمات البنكية الموجهة للأفراد:
وتشمل الخدمات البنكية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية¹.
- 3. الاستثمار والتمويل:
تتيح التكنولوجيا المالية للاستثمار، الحصول على مدخرات الأفراد من خلال تقديم البساطة في العروض الممنوحة².
وكذلك من خلال توفير منصات التمويل الجماعي للشركات، سواء كان في شكل قروض أو استثمار في رأس المال وفي شكل تبرعات، تقديم للعمليات مقترحات متنوعة في الاستثمارات المالية³.
- 4. الخدمات المقدمة للبنوك بناء على البيانات الضخمة:
وهي عبارة عن حلول مقدمة للقطاع البنكي والتمويل، حيث تعتمد على جمع وتحليل كميات كبيرة جدا من البيانات، وهذه الأخيرة لها إمكانية إدارة العلاقة مع العملاء بشكل خاص (سلوك الشراء، المدخرات مسار العمل، والجدارة الائتمانية) كما أنها تعمل أيضا في مجال الأمن السبراني، من خلال اكتشاف الاحتيال في الوقت الفعلي من السلوك التقليدي (بفضل تحديد الموقع الجغرافي للهواتف الذكية على سبيل المثال) أو عن طريق تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، وأخيرا من حيث تحليل المخاطر⁴.
- 5. الخدمات المقدمة للبنوك والشركات:
تقدم العديد من شركات التكنولوجيا المالية حلولاً لتحسين إدارة الأعمال. فبالنسبة للبنوك، نجد تقنية البلوكشين التي تطور حلولاً تعتمد على تقنية البلوكات لتسجيل المعاملات مثل Paymlum :
أو Cellbaz ، وهناك أيضا شركات التكنولوجيا المالية، مثل FORTIA : أو ACTIMZE التي توفر حلولاً للامتثال من خلال برامج معالجة المعلومات الجماعية أو إجراءات التحكم، كما توجد شركات أخرى تعتمد في تقديم حلول تتمحور في إدارة المخاطر والضرائب.

¹سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة افاق علمية، المجلد 11 ، العدد 14 ، المركز الجامعي، تمنراست، الجزائر، 2019 ، ص729.

²Matthieu Liorca, *opcit*, p 46.

³سعيدة حرفوش، مرجع سبق ذكره، ص729

⁴Matthieu liorca, *opcit*, p 47.

ثانيا: القطاعات الرئيسية للتكنولوجيا المالية:

من أهم القطاعات التي تنشط فيها شركات التكنولوجيا المالية نجد¹:

1. قطاع المدفوعات:

وهو القطاع الأكثر تقدما، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع عبر الانترنت والجهزة المحمولة بالإضافة الى المحافظ الالكترونية وغيرها.

2. قطاع الإقراض

يشمل الشركات التي تقدم خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال، والإقراض المباشر ومنصات مقارنة القروض.

3. تقديم خدمات تحويل الاموال:

عبر العالم وادارة التأمين وحلول التأمين والخدمات القائمة على سلسلة البلوكات الرقمية مثل العملات الرقمية المشفرة.

ثالثا: التقنيات المستحدثة في التكنولوجيا المالية:

تتمثل هذه التقنيات فيما يلي²:

1. **الابتكار المدمر**: كلما غيرت التقنيات الجديدة الطريقة التي تعمل بها الأسواق، على الرغم من أنه ليس مصطلحا حصريا إلا أنه غالبا ما يستخدم لوصف الاحداث المالية، حيث تدفع التطورات التقنية للمؤسسات المالية إلى إعادة التفكير في نهجها تجاه هذه الصناعة ويمكن لشركات الخدمات المالية التي تعمل في مجال التكنولوجيا الحيوية أن تفقد نفسها في بعض الأحيان.

2. **التكنولوجيا التنظيمية**: هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي وإحدى الأولويات الرئيسة للتكنولوجيا التنظيمية هي آلية ورقمية قواعد مكافحة يسهل الأموال التي تهدف الى تقليل الدخل المتحصل عليه بطريقة غير شرعية وتحمل التعرف على عمك الذي يحدد ويتحقق من عملاء المؤسسات المالية لمنع الاحتيال.

3. **تكنولوجيا التأمين**: هي مجموعة فرعية من التكنولوجيا المالية التي ترتبط باستخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين ووجود تقرير عن طريق التشاور مع شركة عملاقة وهيئة صناعة التأسيس غير هادفة للربح يناير 2017 وشركة التأمين التقليدية التي تواجه ضغوطات تنافسية متزايدة بين ظهور عدد من الشركات الناشئة العامة في مجال التأمين.

¹ اعمارية بختي وبنية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 2020، ص

101-100

² مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 01، كلية العلوم الإدارية والمالية،

الجامعة العربية الامريكية، فلسطين، 2019، ص 10-11.

4. **العملات البنكية المفتوحة:** تشير المعاملات البنكية المفتوحة إلى فكرة ناشئة في الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، والتي تنص على أن البنوك يجب أن تسمح لشركات طرف ثالث لبناء تطبيقات وخدمات باستخدام بيانات البنك، وهو يشمل استخدام واجهات برمجة التطبيقات برمز تسمح لب ا رمج مالية مختلفة بالاتصال ببعضها البعض لإنشاء شبكة متواصلة من المؤسسات المالية ومقدمي الأطراف الثلاثة.
5. **البلوكشين:** هو سجل مشترك لجميع المعاملات والمعلومات ذات الصلة لكيان معين، مرئي من قبل جميع الأطراف، ويضم مجموعة متزايدة من كتل بيانات المعاملات التي يتم التحقق منها، من قبل أعضاء الشبكة، كل كتلة هي مجموعة من المعاملات بين طرفين أو أكثر، مما يؤدي إلى سلسلة من البيانات يبر قابلة للتغير¹.
6. **العقود الذكية:** عني موقع techtarget. compliance بتحديد المراد بالعقد الذكي بصورة أكثر وضوحاً وجلاء بأن: العقد الذكي المعروف أيضاً باسم عقد التشفير، هو برنامج كمبيوتر يتحكم بشكل مباشر في تحويل العملات أو الأصول الرقمية بين الأطراف بموجب شروط معينة. ومضى الموقع إلى الإشارة بأن العقد الذكي يحدد ذات الالتزامات والجزاء المترتبة على المخالفة كما تحدها العقود التقليدية، ويتميز بفرض تلك الالتزامات والجزاء تلقائياً خلافا للعقود التقليدية².
7. **العملات المشفرة:** هي أنماط متباينة من العملات الرقمية تعتمد على التشفير فتعتبر بالتالي من الأصول المؤمنة تجاه الاختراق، وأصبحت بالفعل تستخدم كوسيلة للتبادل والتداول. ومن الأهداف الرئيسية لعملية التشفير هو جعل تلك العملات مأمونة التداول. ويجري إنشاء وتحليل الخوارزميات والبروتوكولات التي تمنع تغيير ما تنطوي عليه من معلومات جراء تدخل طرف ثالث في معرض تداولها بين أي طرفين. وتستند عملية التشفير إلى مجموعة متداخلة من العلوم، أهمها علم الرياضيات البحتة التي تضيف على التعامل بهذه العملات صفة الموثوقية واستحالة الاختراق³.
8. **البيتكوين:** في 31 أكتوبر 2008 نشر Satoshi Nakamoto ورقة عمل عن البيتكوين حيث وصفه بأنه: نسخة محدثة من المعاملات التي تتم من نظير إلى نظير الكترونيًا، والتي تسمح بإرسال المدفوعات عبر الانترنت مباشرة من طرف إلى آخر.

¹ علي سيد إسماعيل، أثر تقنية البلوكشين في حوكمة المؤسسات المالية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، مصر، 2022، ص15.

² طه محمد احمد يوسف، مفهوم تكنولوجيا سلاسل الكتل (البلوكشين) والمبادئ والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار حميثرا للنشر، مصر، 2022، ص133.

³ فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر قطاع مالي إلى المستقبل، الطبعة الأولى، اتحاد شركات الاستثمار، الإمارات المتحدة، 2019، ص15.

المطلب الثالث: ابتكارات التكنولوجيا المالية

أولاً: شركات التكنولوجيا المالية:

أ/ تعريف شركات التكنولوجيا المالية¹ :

شركات ناشئة والشركات الناشئة هي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو بالاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق لقائمة وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية العالين.

ب/ عوامل انتشار التكنولوجيا المالية :

يرجع انتشار التكنولوجيا المالية إلى التطور الهائل في الصناعات التكنولوجية الممكن استخدامها في المجال المال مثل الحواسيب والهواتف الذكية بالإضافة إلى آلات السحب والدفع. مع تطور البرامج الإلكترونية المسيرة للتحويلات المالية والاستثمارات في المجال المالي عن بعد أصبحت البنوك الإلكترونية منتشرة في العالم وباتت البورصات العالمية تطرح منتجات مالية قابلة للتداول إلكترونياً بالإضافة إلى مساعدة التكنولوجيا الحديثة في ظهور العملات الإلكترونية (العملات المشفرة). كما أدت الاستثمارات الكبيرة في قطاع التكنولوجيا المالية إلى توسيع انتشارها في العالم حيث تضاعفت قيمة الاستثمارات في ذات القطاع بما يزيد عن عشرة أضعاف في الفترة بين عامي 2012 و2015.

- توافر التمويل أصبحت هناك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من بدء مشاريع جديدة.
- الدعم التنظيمي فالحكومات والسلطات التنظيمية بدعمها لهذا النوع من التكنولوجيات تساهم في خفض الحواجز أمام مستثمريها².

¹ ابن الساسي سهير، بوطبخ نجود، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019 / 2020، ص46.

² علاش أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2019، ص333.

ج/أنواع شركات التكنولوجيا المالية:

تقسم شركات التكنولوجيا المالية حسب نموذج أعمالها إلى أربعة أقسام أساسية إذ نجد شركات قائمة على أساس مشاركتها في التمويل و أخرى قائمة لإدارة الأصول أو تسيير المدفوعات وشركات أخرى تؤدي وظائف مختلفة كالتأمينات نوجز هذه الأنواع فيما يلي:

أ /التمويل: وتنقسم بدورها الشركات التي تقدم خدمات التمويل إلى قسمين هما:

1. **التمويل الجماعي:** نوع من التمويل يشترك فيه عدد من المساهمين غالبا ما يعرفون بالأنصار لتوفير موارد مالية من أجل تحقيق هدف معين، حيث تعمل بوابة التمويل الجماعي بالأنصار دور الوسيط المالي بدل القطاع المصرفي، وتنقسم بوابة التمويل الجماعي إلى أربعة أقسام هي:

- التمويل الجماعي القائم على التبرعات
- التمويل الجماعي القائم على المكافأة
- الاستثمار الجماعي
- الإقراض الجماعي

2. الائتمان وخصم الديون التجارية

تقوم شركات التكنولوجيا المالية بتقديم الائتمان إلى الأفراد والمؤسسات دون الرجوع إلى الجماعة وذلك بالتعاون مع أحد البنوك الشريكة أو عدد من البنوك الشريكة، ويتم منح الائتمان في بعض الأحيان على فترات قصيرة (بضعة أيام أو أسابيع) عن طريق الهاتف المحمول، كما تقدم شركات التكنولوجيا المالية حلولاً مبتكرة لخصم الديون مثل تقديم حلول لخصم الديون دون شرط.

ب. **إدارة الأصول:** يتضمن جانب إدارة الأصول أو الثروات مجموع شركات التكنولوجيا المالية التي تقوم بتقديم خدمة النصح والمشورة المالية وإدارة الثروات. كما تنفرع عن وظيفة إدارة الأصول ما يلي:

1. **التداول الجماعي:** حيث يمكن للمستثمرين من مراقبة ومناقشة ونسخ مختلف الاستراتيجيات أو المحافظ الاستثمارية لأعضاء آخرين في الشبكة الاجتماعية
2. **الاستشارة المالية:** وهي عبارة عن أنظمة لإدارة المحافظ الاستثمارية تقدم النصائح المستندة إلى خوارزمية مؤقتة.

3. **الإدارة المالية الشخصية:** تتمثل في شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم التخطيط الآلي الخاص من خلالها يمكن للمستثمرين من معرفة مختلف الأصول إلى أودعها في مختلف المؤسسات المالية والقروض المقترضة في مختلف المقترضين في تطبيق واحد.

بالإضافة إلى ذلك هناك شركات تكنولوجيا مالية تقدم مفاهيم مبتكرة لتقديم النصيحة كسماسرة الودائع وإدارة الأصول على الانترنت.

ج / المدفوعات: وهو مصطلح ينطبق على شركات التكنولوجيا المالية التي تتعلق تطبيقاتها وخدماتها بمعاملات الدفع الوطنية والدولية، ويتعلق الأمر بالبلوكشين والعملات المشفرة.

د / شركات تكنولوجيا أخرى: نذكر منها شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات التأمين إذ تقدم خدمات التأمين للسند (p2p) وشركات محركات البحث والمواقع المقارنة التي تمكن البحث في الانترنت ومقارنة مختلف المنتجات والخدمات المالية والشركات التي تقدم الحلول التقنية لمقدمي الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية¹.

ثانيا: مميزات ومخاطر التكنولوجيا المالية:

أ/ مميزات التكنولوجيا المالية²:

1. جملة من المكتسبات، المهارات والطرق والأساليب المصرفية.
2. ليست هدف قائم بذاته بل تستخدمها البنوك لتحقيق أهدافها المسطرة.
3. المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمة المالية المصرفية.
4. قد يمتد تطبيق الابتكارات التكنولوجية المالية إلى الأساليب الإدارية.

ب / مخاطر التكنولوجيا المالية³:

على الرغم مما تحقّقه التكنولوجيا المالية من مزايا متعددة خدمة القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لإستخدام هذه التكنولوجيا.

1. سهو وخطأ معين: والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة الآلية بإقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.
2. التخريبات من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية: من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف أو المؤسسة المالية سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمينة لحامية النظم الآلية مما يوفر فرص عديدة لإختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين.

¹ لباس منيرة، فالي نبيلة :الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حال ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2020، ص 41-42-43.

² خالدي فراح، قطراني زهيرة : ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والامارات العربية أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية – تطبيقات وتحديات –، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021، ص6.

³ لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية، ثورة الدفع المالي .. الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 68-69.

3. الاختراق من قبل أشخاص خارجيين: ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص باختراق الأنظمة المالية والمصرفية بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مالية ومصرفية غير مشروعة لا توافق المؤسسات المالية والمصارف على تقديمها أو تحتاج إلى أخذ موافقة عليها.

المبحث الثاني: عموميات حول الشمول المالي

تلقى موضوع الشمول المالي اهتماما واسع لدى الكتاب و الباحثين الاقتصاديين و ذلك لارتباطه بجوانب عدة المؤسسات المالية والوحدات الاقتصادية سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأسس النظرية للشمول المالي من خلال عرض هذا المفهوم ومتطلبات تحقيقه .

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

الشمول المالي من المفاهيم الحديثة في الوقت الراهن ، من خلال هذا المطلب سنتناول أهم المفاهيم المتعلقة بمضمون الشمول المالي .

أولاً: مفهوم الشمول المالي و خصائصه

أ - مفهوم الشمول المالي:

تعددت تعريف الشمول المالي حسب المنظمات والهيئات الدولية وحتى لا نتوه في تعدد التعاريف نذكر: يعرفه البنك العالمي (WB) انه يعني أن الأفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة و مستدامة.¹

ويعرفه مركز الشمول المالي (C.F.I) في واشنطن على أنه الحالة التي يكون فيها جميع الافراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات جودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء.²

وتعرفه مجموعة العشرين (G20) و مؤسسة التحالف الدولي للشمول المالي (AFI) التابعة لها بأنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل و شفاف و بتكاليف معقولة.³

تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه " العملية التي تتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي ، وتوسيع نطاق استخدام هذه

¹ Abbes , A , Mohamed , k , & SADI , (2018) , constricton d'un indice d'inclusion financière pour les pays membres de (OCI) , revue d'économie et de statistique appliquée , v 15 (N 1) , P9

² اسيا سعدان ، محاببية ، نصيرة ، واقع الشمول المالي في المغرب العربي ، مجلة دراسات و أبحاث ، المجلد 10 ، العدد 3 ، الجزائر ، 2018 ، ص 748.

³ عجور بدر حنين محمد ، دور الاشتغال الدالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ، قسم إدارة الاعمال ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين ، 2017 ، ص10.

المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل توعية التثقيف المالي ذلك بهدف توفير الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.¹

تعقبا على هذه التعاريف، نقول أنها تختلف فيما بينها من حيث النص في بعض التفاصيل والجزئيات التي تظهر في أحدها ولا تظهر في الآخر لكن هذه التفاصيل أو الجزئيات الغائبة عن التعريف نصا نجدها فيه ضمنا أن كل هذه التعاريف تشير نصا وضمنا إلى ما يلي :

- أن تشمل الخدمات المالية جميع فئات المجتمع مع التركيز على الفقراء والمهمشين وذوي الدخل المحدود.
- أن يكون الوصول إلى الخدمة المالية سهلا ومتاحا بالتكلفة المناسبة وبالجودة المطلوبة وفي الزمن المناسب و في المكان المرغوب .

- تلبية الخدمات المالية للحاجات القائمة وتلك المتوقعة وهو ما يطرح قضية الابتكار وشفافية الخدمات المالية وعدالتها بما يصون كرامة المستهلك ويحفظ حقوقه وهذا ما يعني وجود إطار قانوني و تنظيمي واضح إضافة إلى التوعية والتثقيف المالي .

- تطوير المؤسسات المالية والمصرفية وزيادة فعالية السياسة النقدية وتنويع ادواتها بما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار المالي للنظم المصرفية .

- هناك عدة مصطلحات لوصف نفس الظاهرة منها الاشتغال المالي ، او الادراج المالي ، او التضمين المالي ويعتبر مصطلح الشمول المالي اكثر المصطلحات شيوعا و معناها اللغوي اقرب الى المصطلح الأجنبي Financière inclusion .

ب- خصائص الشمول المالي :²

يتميز الشمول المالي بالخصائص التالية :

- يجب ان يكون هناك امان عند التعامل بالمنتجات المالية .
- أن تكون بأسعار معقولة وميسورة .
- جودة الخدمات والمنتجات المالية المقدمة .
- الاستجابة للأذواق و تفضيلات الجمهور المستهدف من العملية التمويلية .

¹ السعيد بن لخضر، صورية شني، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية 1، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، الصادرة في 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، ص 85-61.

² -بولجال سميرة، حاكمي نجيب الله، اثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث و دراسات التنمية، مجلد 6، العدد 1، 2019، ص 26 .

ثانياً: نشأة و تطور الشمول المالي¹

في عام 1993 ظهر لأول مرة مصطلح الشمول المالي في دراسة لـ "ليشون وثرفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها إثر إغراق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل واسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة و مبتكرة وبتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستثمارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي .

¹ أنظر إلى : محمد بوطلاعة وآخرون ، واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن و الجزائر - ، مجلة اقتصاد المالي و الاعمال ، المجلد 03 ، العدد

02 ، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ، جوان 2020 ، ص145 .

- سمير عبد الله وآخرون ، الشمول المالي في فلسطين ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) ، القدس و رام الله ، فلسطين ، 2016 ، ص15 .

- حسيني جازية ، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، المجلد 16، العدد 23 السنة 2020 ، ص 99 .

عملت العديد من الحكومات على اصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أساس سد الفجوة و الشمولية في التشريعات المالية واتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافية لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية ويشمل ذلك ضمان وتحديد الجهة الاشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، و كانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية الشمول المالي في العالم عام 2003 وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي.

ثالثا: أهمية الشمول المالي وأهدافه

أ-أهمية الشمول المالي:

يعبر الشمول المالي عن استراتيجية طويلة المدى تكمن أهميتها في عدة جوانب نذكر منها :

- 1-يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، حيث يهدف الى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية، إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي.¹
 - 2-يعزز من المنافسة بين المؤسسات المالية: وهذا من خلال العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب اكبر عدد من الزبائن والعملاء و المعاملات وتقنين بعض القنوات الرسمية.²
 - 3-تعزيز قدرة الافراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعهم: أظهرت الدراسات ان تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.³
- من خلال إبراز أهمية الشمول المالي يمكن ذكر بعض إيجابياته، فيما يلي :

- ✓ يساهم في حماية الأفراد من التعرض للاحتيال أو السرقات أو حالات الاستغلال.
- ✓ التعامل المباشر مع البنوك والمؤسسات المالية الرسمية .
- ✓ يوفر خدمات مالية بسيطة لكافة الافراد وخاصة ذوي الدخل المنخفض .
- ✓ يتيح خدمات مالية باقل التكاليف واستشارات مالية من قبل البنوك المتخصصين .

¹ -بن قيدة مروان وبوعافية رشيد، واقع و افاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، جامعة المدية، المركز الجامعي تيبازة، ص49.

² - البنك الجزائري ، الشمول المالي، الجزائر، 2017، ص1 .

³ - أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع لكلية التقنية الإدارية، جامعة النهرين، بغداد، 2018، ص32 .

ب- أهداف الشمول المالي:

هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتتمثل فيما يلي: ¹

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع وشرائحه إلى الخدمات والمنتجات المالية، وتعريف الزبائن بأهمية تلك الخدمات وكيفية الحصول عليها ومميزاتها وتكاليفها وكيفية تحسين الوصول للمؤسسات المالية وطرق التمويل من أجل تحسين طرق المعيشة .

- تعزيز المشاريع الريادية الحرة والعمل الحر .

- تخفيف مستوى الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

ظهر اهتمام عالمي بالشمول المالي وتم انشاء مؤتمرات وتحالفات ومؤسسات عالمية لتنسيق والعمل ضمن البات مشتركة وأهداف واضحة، حيث يرى البنك الدولي المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول الى الفقراء ومحدودي الدخل .

المطلب الثاني: متطلبات تحقيق الشمول المالي

أولاً: أساسيات تحقيق الشمول المالي

تتمثل أساسيات تحقيق الشمول المالي في العناصر التالية :

1-دعم البنية المالية التحتية: يعد توفير بنية مالية تحتية قوية، لتلبية متطلبات الشمول المالي، أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له ويتعين تحديد متطلبات تجهيز البنية التحتية، لتعزيز النمو الاقتصادي وتيسير وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، تتضمن الأولويات ما يلي :

- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات بالأخص للتمويل المتناهي الصغر، ذلك بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية.²

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح التي تنظم ما سلف من أولويات .

- تطوير نظم الدفع والتسوية القومية، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها من المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية بتكلفة قليلة وفعالية عالية.

¹ - سيف الإسلام وخميس علد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرة ماجستير، جامعة الخليل 2020،

ص 14 .

² - حسيني جازية، مرجع سابق، العدد 23، 2020

- 2- الحماية المالية للمستهلك:** وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافية وتسهيل وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وجودة عالية، تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة.¹
- 3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئة المجتمع:** يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، ومن ثم تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية آخذاً في الاعتبار ما يلي :²
- 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 و وسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل .
 - التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية والمنتجات، بما يمكن العملاء من الوصول الى منتجات وخدمات متنوعة وعالية الجودة بسهولة وبتكاليف معقولة وشفافية .
 - تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية .
 - إعادة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال .
- 4- التثقيف المالي:** يعتبر التثقيف المالي أحد العناصر الداعمة للشمول المالي في ضوء أهميته في زيادة مستويات النفاذ الأمن للخدمات المالية من قبل الفئات المستهدفة وبتزايد اهتمام الحكومات بصياغة استراتيجيات وطنية للتثقيف المالي، وفقاً لبيانات منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية كان لدى 34 دولة استراتيجيات لمحو الأمية المالية فيها، تبذل الدول الأخرى جهوداً لتبني هذه الاستراتيجيات وهو ما ساعد على تضاعف عدد استراتيجيات التثقيف المالي المتبناة عالمياً خلال السنوات الخمس الأخيرة .³
- يهدف التثقيف المالي الى إيجاد نظام تعليم متكامل مالي، والوصول الى مجتمع مثقف مالياً ، يعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع .

¹ مفتاح غزال و مراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصاديات معاصرة ، 2020/1/3، ص49.

² - صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، محافظي المصارف المركزية ومصارف النقد العربي ، أبوظبي - الامارات العربية المتحدة، ص 9-10 .

³ - هبة عبد المنعم وكرم زايدي ، المنافسة المصرفية و الشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي الامارات المتحدة، ص

ثانياً: سياسات الشمول المالي

توجد ست سياسات للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة في حين ان حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية تلعب دوراً رئيسياً في تمكين الشمول المالي وفيما يلي شرح لمضمون هذه السياسات :

1- الوكيل البنكي: أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تسريع عجلة الشمول المالي ، حيث ان فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً لا تحتاج الصيدليات ومكاتب البريد والمواصلات ومجالات السوبر ماركت الى وكلاء البنوك فحسب بل إلى وكلاء الشمول المالي، إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكناً حيث أن التكنولوجيا خفضت التكاليف ومخاطر معلومات الصرف بعد إجراء التحويلات المالية، إلى جانب إجراء فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي، بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير.¹

2- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات وتسهيل التحويلات المالية، كما عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وأقلت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية إلى جانب جذل الزبائن عبر المتعاملين مع البنوك سابقاً، حيث أظهرت عدة دول نجاحاً باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي ففي الفلبين مثلاً سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة النقال عام 2004.²

3- تنوع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية تدعى باستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر، ويشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإبداع الصغير تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة الى المؤسسات المالية غير المصرفية.³

¹ - سمير عبد الله ، الشمول المالي في فلسطين، القدس و رام الله ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، 2016، ص 20.

² - فتحية مبروكي و هاجر زباني، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2019 ، 16-17.

³ - المرجع نفسه، ص 17 .

4- إصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة المتواجدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل أوسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والسكان، ولتنفيذ برامج اجتماعية في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضيق كخيار لتقليل التكلفة كما فعلت البرازيل وبيروت، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي و الأداء دون المتوسط.¹

5- حماية المستهلك: بيان المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، ويتعاطف هذا الخل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا، ومنه فإن التقدم بالشمول 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 ارباحهم على حساب العملاء الذين هم بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث لجمع بين الأمة المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، مما يجعل من منع عمل هذه المؤسسات أمرا بالغ الأهمية بشكل عام. تعتبر عملية فشل حماية المستهلك كاستجابة 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.²

6- سياسة الهوية المالية: إن تحديد الهوية امر بالغ الأهمية في جميع مجالات الحياة ومن شأن الهوية المعترف بها قانونيا تسهيل المعاملات بين الأشخاص والمؤسسات سواء كان ذلك لأغراض التعليم أو الصحة أو الخدمات الحكومية أو التجارية أو الأمور المتعلقة بالتمويل وحتى عام 2017 كان يوجد حوالي مليار شخص لديهم صعوبة في إثبات هويتهم، أي حوالي 40% من سكان الدول النامية كما أن 19 % من بين 1,7 مليار من البالغين الذين لا تقوم البنوك بخدمتهم ليس لديهم أوراق لإثبات شخصيتهم وعادة ما يكون السبب الرئيسي في عدم حصولهم على حسابات هو عدم توفر المستندات اللازمة لديهم وعليه بدا صناع

¹ - فتحية مبروكي و هاجر زيان، واقع الشمول المالي في الجزائر، مرجع سابق، ص 18.

² - صورية شني والسعيد بن لخضر، مرجع سابق، ص112.

القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض .¹

ثالثاً: معوقات تحقيق الشمول المالي²

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية خاصة العربية فرغم التطور النسبي في هذه القطاعات في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.

- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار .

- غياب تصنيف مالي وقانوني مجند لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، و بالتالي يصعب وضع اطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر، مما دل إلى تقليل الشفافية في هذا القطاع وتقليل قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة .

- ضعف المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني، سواء الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

¹ - فتحية مبروكي و هاجر زيان، واقع الشمول المالي في الجزائر، مرجع سابق، ص 19.

² - حسين محمد بن رجو ، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء - دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2017، 10 .

المبحث الثالث: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تحقيق الشمول المالي، فالتقنيات الحديثة غيرت طرق تقديم الخدمات المالية واثرت على انتشارها وجعلتها أكثر وصولاً وسهولة، مقارنة مع الخدمات المالية التقليدية التي كانت تستوجب الحضور شخصياً على مستوى الفروع البنكية وتقديم وثائق ومستندات تثبت الهوية.

المطلب الأول: تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية

أولاً: الخدمات المالية عبر الهواتف النقالة (التطبيقات، المحافظ المالية):

أحدثت الخدمات المالية عبر الهواتف النقالة ثورة في صناعة الخدمات المالية، حيث تسهم في تعزيز الشمول المالي وتمكين الفئات الأكثر هشاشة والمجتمعات النائية من الوصول إلى الخدمات المالية والمشاركة الكاملة في النظام المالي.¹

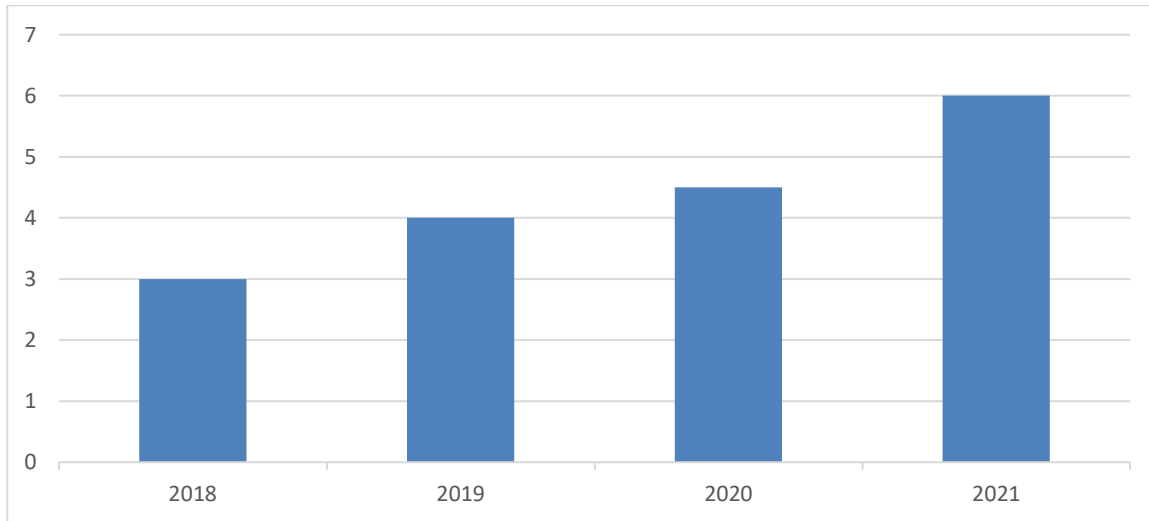
ويمكن تعريف الخدمات المالية عبر الهاتف بأنها: الدفع مقابل السلع والخدمات والفواتير باستخدام جهاز محمول مثل الهاتف المحمول أو الهاتف الذكي أو المساعد الرقمي الشخصي من خلال الاستفادة من تقنيات الاتصال اللاسلكية غيرها وهي جزء من تطبيقات التكنولوجيا المالية كونها أحد أشكال الدفع الإلكتروني حيث يكون طرف المعاملة المالية غير متصلين مباشرة وتسمى المدفوعات الرقمية أو غير تلامسية وتكمن أهمية استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف النقال فيما يلي :

- الأريحية في الاستخدام حيث أن عملية نقر بسيطة على شاشة الهاتف تمكن من إتمام عديد المعاملات المالية عبر الأنترنت كل هذا يتم عن طريق تطبيقات مصممة خصيصاً لمثل هذه العملية.
- سرعة الاستخدام أحد أهم مميزات الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف النقال، فلا يحتاج الأفراد إلى وقت طويل للقيام بالعمليات المالية.
- سرعة الاستخدام أحد أهم مميزات الخدمات المالية الرقمية عبر الهاتف النقال، فلا يحتاج الأفراد إلى وقت طويل للقيام بالعمليات المالية.

¹ - قلمام سعدة ، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي و جذب العملاء ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ل.م.د في العلوم الاقتصادية ، جامعة غليزان، 2024 ، ص 78-80.

- تتسم الخدمات المالية عبر الهاتف النقال بالشعبية والانتشار نظرا لتوسع استخدام التكنولوجيات الحديثة وانتشار التطبيقات ووسائل التواصل الاجتماعي.
 - تستدعي التعاملات عبر الهاتف النقال أرقاما سرية وبصمات وبرنامج التعرف على الأوجه وهناك أيضا تشفير لعمليات الارسال الخاصة بها مما يصعب اعتراض بيانات العملاء ويمنح حماية وأمانا للمستخدمين.
- أ- **تطبيقات الهواتف النقالة:** تعتمد جميع العمليات التي تجرى عن طريق الهاتف النقالة على تطبيقات تخص البنوك أو مؤسسات مالية تقدم خدمات مالية مصرفية في الشكل التالي يبين حجم تنزيلات التطبيقات المصرفية على الهواتف النقالة:

الشكل رقم 02 : حجم تنزيلات التطبيقات المالية بالمليار بين 2018 و2021 عالميا



المصدر: <https://www.data.ai/fr/go/state-of-mobile-2022>

حسب الإحصائيات الخاصة بتطبيقات المعاملات المالية فإنه (data.ai,2023):

هناك زيادة بنسبة 28% على أساس سنوي في تنزيل التطبيقات المالية في جميع العالم إلى 5,9 مليار حيث سجلت المكسيك، أندونيسيا، الأرجنتين والبرازيل اكبر نمو على المدى السنوات الـ 4 الماضية بزيادة 250% 185% 180% و175% على التوالي.

- على الرغم من أن في أمريكا اللاتينية يعاني مجتمع كبير من نقص في البنوك حيث أن 70% من سكانها ليس لديهم حساب مصرفي وحوالي 80% ليس لديهم بطاقة ائتمان فقد أصبح المستهلكون أكثر استعدادا لتجربة بدائل بنوك التجزئة مثل البنوك الجديدة، والتي تميل إلى أن تكون في متناول أولئك الذين ليس لديهم ائتمان ممتاز وتوفر ميزات مخصصة أكثر ملائمة لاحتياجات محددة وتعد مرفعة المناطق عالية النمو أمرا أساسيا لناشري التطبيقات عند تحديد استراتيجيات التوسع الخاصة بهم.

■ أسهمت جائحة كورونا بشكل مباشر في استخدام التكنولوجيا لفائدة قطاع الخدمات المصرفي والتركيز على المعاملات البنكية عن بعد خاصة عن طريق تطبيقات الهاتف المحمول، إضافة إلى عوامل عديدة أسهمت في الاعتماد على وسائل التكنولوجيا المالية من أهمها سهولة الاستخدام والسرعة والأمان حين إجراء المعاملات المالية.

- تنافس شركات التكنولوجيا المالية الناشئة بتقديمها وتأمينها للخدمات المصرفية الرقمية البنوك التقليدية حيث أجبرتها على الاتجاه نحو التحول الرقمي في محاولة للاحتفاظ بعملائها وجذب عدد إضافي منهم فلقد تجاوز عدد البنوك الرقمية في العالم 400 بنكا سنة 2020 والعدد مرشح للارتفاع في السنوات القادمة حيث وصل حجم المعاملات الرقمية 8 تريليون دولار أمريكي في عام 2020 ومن المتوقع أن تصل إلى 10 تريليونات دولار بحلول عام 2027، لقد أصبحت أغلب المعاملات المالية البنكية تتم عن طريق تطبيقات الكترونية على الهواتف الذكية ، مما يشكل مستقبلا غامضا و صعبا للبنوك التقليدية .

ب-المحافظ المالية الرقمية (Digital wallet): تعتبر شركات التكنولوجيا المالية الناشئة مثل: Braintree-Klarna-Ayden- من أوائل الشركات التي اعتمدت المحافظ المالية الالكترونية (Digital wallet) سعيا منها لإيجاد حلول لتسهيل المدفوعات المالية عند التعامل بالتطبيقات المالية، و رغم المخاطر التي تصاحب جميع المعاملات الرقمية بما فيها المحافظ الرقمية، تمكن المحافظ الرقمية المستخدمين من الاستفادة من الخدمات المالية بسرعة وأمن باستخدام الهواتف الذكية، حيث يتم تخزين المعلومات والبيانات الخاصة بالمعاملات المالية كتأكيدات الشراء والإيصالات وكذا بيانات العملاء الشخصية، هذه الواجهات تسمح باختيار طرق الدفع والشحن و التسليم .

المحفظة الالكترونية أو الرقمية: هي تطبيقات رقمية تسمح بالقيام بالتبادلات والمعاملات المالية الرقمية بسهولة حيث تتم هذه العمليات عن طريق الكمبيوترات والهواتف الذكية، يتم ربط حسابات الافراد البنكية مع محافظهم الرقمية حيث يتم توثيق جميع كل العمليات والعمل على تأمين أموال المستهلكين ومعاملاتهم التجارية المختلفة من شراء و تبادل، ومنه تعتبر المحفظة الالكترونية نظاما لتأكيد وإثبات هوية صاحبها وليس فقط وسيلة لإتمام العمليات المالية عبر شبكة الانترنت، تجمع المحفظة بيانات أموال المستهلكين وسجلات مختلف العمليات التجارية وكل ما يخصها إذن فهي من الوسائل المستخدمة في عمليات الدفع مع أنظمة دفع مختلفة صممت خصيصا للهواتف الذكية .

ثانياً: المنصات المصرفية الرقمية:

تعتبر أنظمة الكترونية توفرها البنوك والمؤسسات لتمكين العملاء من إجراء المعاملات والخدمات

المصرفية عبر الانترنت أو من خلال التطبيقات الذكية دون الحاجة الى زيارة الفروع التقليدية.¹

أ-منصات الخدمات المصرفية الرقمية (DBP) Digital Banking Platforms:

تمكن المنصات المصرفية الرقمية البنك من بدء عملية التحول الى بنك رقمي، وتساعد على تحسين الاعمال وتعتبر أحد أهم الاستراتيجيات المصرفية الرقمية ومن أهم القنوات للخدمات المصرفية بهدف احتياجات العملاء كما أنها تتيح للعملاء ما يلي:

- الإجراءات السريعة والسهولة: تسمح بفتح حساب مصرفي خلال مدة قصيرة من استلام جميع المستندات المطلوبة

- رؤية وشفافية الحساب: دمج جميع حسابات العميل في لوحة تحكم واحدة يسهل الوصول اليها وتفصيل للإخطارات الخاصة به إضافة إلى أنها تعطي صورة عامة عن المعاملات للحصول على رؤية فورية للإجراءات المطلوبة.

- تخصيص مستويات الموافقة على الدفع لاحتياجات العميل ووضع حدود للإنفاق والدفع يحددها العميل.

- مدفوعات مرنة: تتيح المنصات تنفيذ المدفوعات باستخدام نظم دفع مختلفة مثل: ACH، SEPA, SWIFT وإمكانية تصفح بوابة تحميل البيانات ومراجعة البيانات قبل إدخالها.

- متعدد العملات: يمكن الاحتفاظ بالأرصدة النقدية بعدد من العملات والتعامل مع العملات الأجنبية الفورية عبر الأرصدة الرقمية، وإجراء المدفوعات الخارجية بعدة عملات عالمية.

في الجزائر كغيرها من الدول عمدت بعض المؤسسات الناشئة الى انشاء منصات رقمية للخدمات المصرفية ولعل أهمها: منصة net info للخدمات المصرفية الرقمية التابعة لشركة التمويل الرقمي الجزائري وهي شركة جزائرية تابعة لمجموعة التدقيق والاستشارات: غرانت ثورنتون الجزائر المتخصصة في تنفيذ الحلول الرقمية والمالية المبتكرة.

ويتمثل دورها في:

- محاولة إيجاد بيئة مناسبة لتطوير الخدمات المالية الرقمية في الجزائر.
- استخدام تكنولوجيا مالية جديدة تعتمد على الابتكار لمساعدة البنوك على الانخراط في العملية وذلك عن طريق تقديم خدمات مالية رقمية آمنة في كل وقت.

¹ - قلمام سعدة، مرجع سابق، ص 80-81.

- دعم البنوك للحصول على التدفقات المالية والسيولة المتداولة بشكل أفضل خارج المجال المصرفي.
- يعتبر الالتزام والوفاء اتجاه العملاء من اهم اهداف الشركة لذلك تعمل DFA من خلال منصتها NETINFO على مرافقة البنوك لتحسين طريقة تقديم الخدمات من خلال السماح باستخدام المنصة الرقمية والولوج إليها بسهولة (الهواتف الذكية المزودة ببرنامج الدفع عبر المنصة الرقمية).

المطلب الثاني: تحديات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

على الرغم من الدور الإيجابي الكبير الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تعيق تحقيق هذا الهدف نذكر منها: ¹

أولاً: التحديات التقنية والأمنية

أ- الأمن السيبراني والاحتيال المالي:

- مع زيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية، تصبح البيانات المالية عرضة للهجمات السيبرانية، مثل الاختراقات والاحتيال عبر الإنترنت.
- تهديدات مثل البرمجيات الخبيثة (Malware) والتصيد الاحتيالي (Phishing) قد تؤدي إلى فقدان الأموال أو سرقة الهويات المالية للمستخدمين.
- ضعف الحماية الأمنية لدى بعض الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قد يجعلها عرضة للاستغلال من قبل المجرمين الإلكترونيين.

¹ أنظر إلى :

- صندوق النقد الدولي ، التكنولوجيا المالية اطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقيا و أفغانستان وباكستان و القوقاز و آسيا الوسطى ، آفاق الاقتصاد الإقليمي ، إدارة الشرق الأوسط و آسيا الوسطى ، 2017، ص 3-6
- <https://www.imf.org/-/media/files/publication/REO/MCD-CCA/2017/october/Menap/arabic/chapter5-Arabic.ashx>
- بن قيدة مروان ، بوعافية رشيد ، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية ، المجلد 09 العدد 01 ، 2018 ، ص 102-103 .
- <https://www.asjp.cerist.dz/en/downArticle/275/9/1/45631>
- ابتسام علي حسين ، شذى عبد الحسين جبر ، وفاء أيوب كسارة ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة ، دراسة استطلاعية في مصرف النهدين الإسلامي ، مجلة الإدارة و الاقتصاد، العدد 124 ، 2020 ، ص 53 .
- <https://www.iasj.net/iasj/download/6b6e3e2bed148936>

ب- عدم كفاية البنية التحتية التكنولوجية:

- في بعض الدول النامية لا تزال البنية التحتية الرقمية ضعيفة ما يؤثر على كفاءة الخدمات المالية الالكترونية.
- ضعف تغطية الانترنت وانخفاض سرعة الاتصال تعيق انتشار الخدمات المالية الرقمية، خاصة في المناطق الريفية.
- عدم توافق بعض أنظمة الدفع الحديثة لدى بعض البنوك التقليدية يؤثر على تكامل التكنولوجيا المالية مع النظام المالي القائم.

ثانيا: التحديات التنظيمية والقانونية:

- عدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية يعيق نمو قطاع التكنولوجيا على الرغم من العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية، ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الالكترونية في معظم البلدان إلا أن التقدم كان محدودا في وضع قواعد تنظيمية للتكنولوجيا المالية فعلى سبيل المثال لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الالكترونية المحمولة إلا في عدد قليل من البلدان (مصر، المغرب، تونس) ولا توجد في الكثير من البلدان أيضا اطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية و لا قوانين لخصوصية البيانات ضف الى انه لم يتم تهيئة القواعد التنظيمية و الاحترافية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية , كما يشكل أيضا راس المال التنظيمي الكبير في البنوك عقبة كبيرة امام دخول شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة إلى السوق.

- عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الالكترونية والأمن المعلوماتي إلا في بعض البلدان العربية مثل: الجزائر، قطر، مصر، تونس.

ثالثا: التحديات الاقتصادية والاجتماعية:

- ضعف البنية التحتية المالية في عدد من البلدان العربية الذي يرجع إلى المقدرة المالية أو لعوائق أخرى وهو ما ينعكس سببا على نوع الخدمات المالية المقدمة عددا جودتها وكذا تكلفتها مما يجعلها غير متاحة للفئات الهشة.

- ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي تركز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصادات المتقدمة.

- على جانب الطلب، تشكل "فجوة الثقة" ومستويات الوعي المالي قيودا رئيسية أمام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية كقناة للدفع توافر الثقة للحد من عدم اليقين

واحتواء تكاليف المعاملات فالثقة هي احدى العقبات الرئيسية، الى جانب الترويج والمستوى التعليمي للعميل.

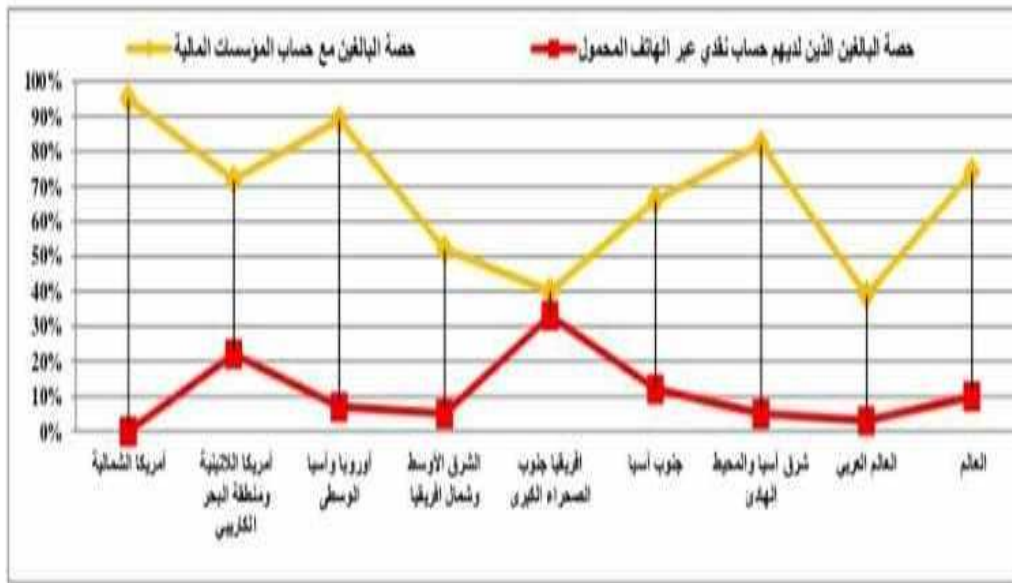
- الثقة في التكنولوجيا المالية لا يزال العديد من الأشخاص يفضلون التعامل مع البنوك التقليدية بسبب عدم ثقتهم في الأنظمة الرقمية الجديدة.

- إضافة إلى العامل الديني: ان المجتمعات العربية الإسلامية تتباعد عن المعاملات التي لا تتفق مع احكام الشريعة الإسلامية وعلى الرغم من تطور صيغ التمويل الإسلامي إلا أنها لا تزال تحتاج التسويق وابتكار منتجات جديدة تلبي متطلبات المجتمع الإسلامي.

المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في توسع الشمول المالي:

أولاً: دور التكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي : تعمل التكنولوجيا المالية على دعم الشمول المالي بشكل كبير، فبصرف النظر عن السرعة العالية والكفاءة الأعلى التي تعود بالفائدة على الجميع، فإن الأسر منخفضة الدخل والشركات الصغيرة والمتوسطة تستفيد أيضاً من انخفاض تكلفة الخدمة، وتقليل متطلبات الضمان للحصول على التمويل، كما تمكن أجهزة نقاط البيع المتنقلة، الشركات الصغيرة والمتوسطة من تسهيل جمع المدفوعات الالكترونية وتقديم حلولاً مالية تعزز إدارة النقدية بكفاءة أكبر.

شكل رقم 03: نسبة استخدام الحسابات المالية الرقمية التقليدية لسنة 2021.



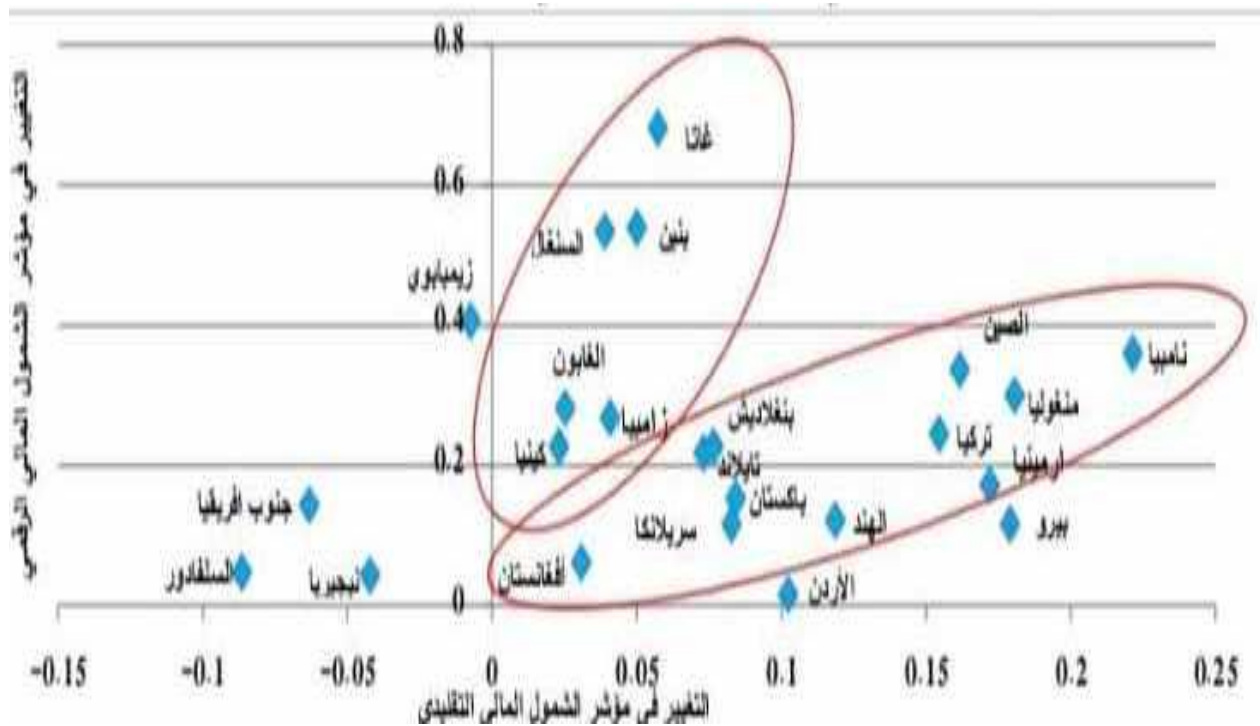
المصدر: مروة كردوسي، آسيا سعدان (2003): التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة Covid 19، مجلة الاقتصاد الجديد، ص362.

<https://www.asip.cerist.dz/downArticle/296/14/2/230607>

في الشكل البياني أعلاه تميل دول الشرق الأوسط من دولة إلى أخرى ومنطقة إلى أخرى فكما هو مبين في الشكل البياني أعلاه تميل دول الشرق الأوسط إلى الاعتماد بشكل رئيسي على الحسابات البنكية التقليدية في المؤسسات المالية، بينما نادرا ما يتم استخدام حسابات الهاتف المحمول، على العكس من ذلك فإن حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول أكثر انتشارا في البلدان الأفريقية بشكل عام، وهذا يفسر أنه في بعض البلدان الإفريقية، يكون عدد السكان البالغين الذين لديهم حساب متنقل أكبر من نسبة البالغين الذين لديهم حسابات تقليدية.

لتقييم تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي نقوم بتحليل نسبة التقدم في اعتماد التكنولوجيا للقيام بالمعاملات المالية وذلك قبل اندلاع أزمة كوفيد -19 في الفترة الممتدة من 2014 إلى غاية 2017 كما هو موضح في الشكل الموالي:

الشكل رقم 04: التغيرات في مستوى الشمول المالي الشامل لسنة 2014-2017.

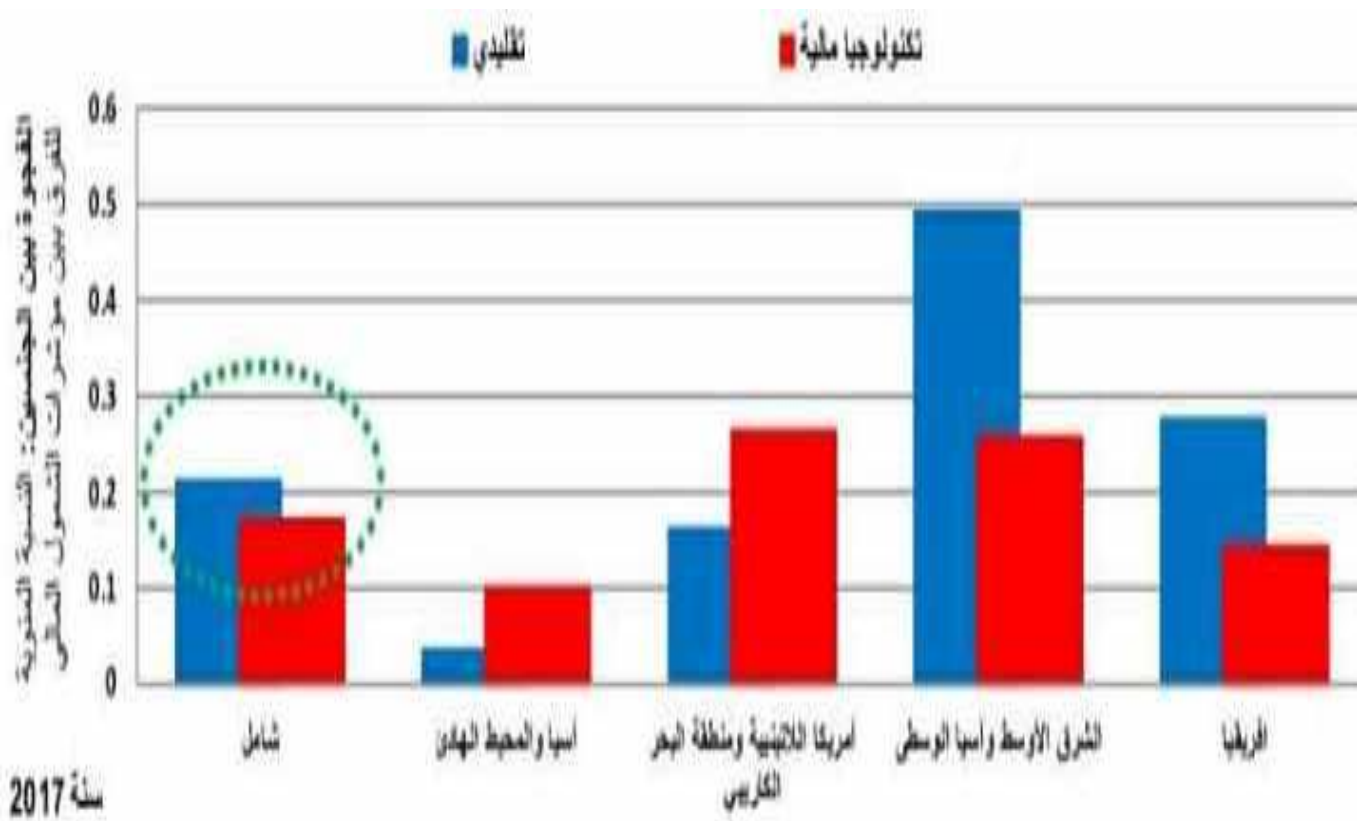


المصدر: مروة كردوسي، آسيا سعدان (2003): التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة Covid 19، مجلة الاقتصاد الجديد، ص 362.

<https://www.asip.cerist.dz/downArticle/296/14/2/230607>

بناءً على الشكل أعلاه إزداد الشمول المالي الشامل (الذي يتضمن رقمياً تقليدياً) في معظم البلدان بين عامي 2014 و2017، حيث شهدت بعض البلدان تقدماً أكبر في الشمول الرقمي مثل بنين، غانا والسينغال، بينما شهدت بلدان أخرى تقدماً أكبر في الشمول التقليدي مثل منغوليا ناميبيا والبيرو، حلت المدفوعات عبر الهاتف المحمول محل المعاملات النقدية، وهذا دليل على أن التقدم في الشمول المالي مدفوع بالكامل بالتكنولوجيا المالية، حيث تتزامن الزيادة في الشمول المالي الرقمي مع انخفاض في المؤشر التقليدي، مما يظهر أن الانتقال نحو الخدمات المالية الرقمية كان له تأثير كبير في تحسين مستوى الشمول المالي.

الشكل رقم 05: الشمول المالي التقليدي مقابل الشمول المالي المدفوع بالتكنولوجيا المالية والفجوة بين الجنسين



المصدر: مروة كردوسي، آسيا سعدان (2003): التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة Covid 19، مجلة الاقتصاد الجديد، ص362.

<https://www.asip.cerist.dz/downArticle/296/14/2/230607>

كما هو مبين في الشكل أعلاه تساهم بناءً على الشكل أعلاه التكنولوجيا المالية في سد الفجوات بين الجنسين في الشمول المالي، مع وجود اختلافات بين المناطق، حيث تميل الفجوات بين الجنسين إلى أن تكون أقل قليلاً بالنسبة للشمول المالي المدفوع بالتكنولوجيا المالية مقارنة بالشمول المالي التقليدي فهناك تباين بين البلدان، حيث تلعب التكنولوجيا المالية دوراً إيجابياً في سد الفجوات بين الجنسين في الشرق الأوسط والبلدان الإفريقية، على العكس من ذلك تكون الفجوات أقل فيما يتعلق بالشمول المالي التقليدي في بلدان آسيا وأمريكا اللاتينية، يمكن تفسير التباين عبر البلدان بالعقبات التي لا تستطيع التكنولوجيا المالية معالجتها، مثل المعايير الثقافية أو الاجتماعية، والحوجز في محو الأمية المالية والرقمية.

مكن وباء كوفيد-19 من تسريع التقدم في الشمول المالي والرقمي وتشير الأدلة إلى ذلك، حيث أدى وباء السارس « The Sars epidemic » في عام 2003 إلى تسريع إطلاق الصين للمدفوعات الرقمية والتجارة الإلكترونية، وهو ما أدى إلى تحقيق مستويات أعلى من الشمول المالي الرقمي حول العالم، فعلى سبيل المثال زادت المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول أثناء وباء كوفيد-19 بنسبة 45% سنة 2020 في رواندا، وتضاعف عدد المستخدمين الذين يرسلون الأموال فعلياً من 0,6 مليون في الأسبوع قبل الإغلاق إلى 1,2 مليون في أسبوع بعد الإغلاق، وهذا يعني أن هناك انخفاضاً حاداً في استخدام النقد في دفع السلع والخدمات¹، كما أكدت أيضاً بعض الدراسات الحديثة أن انتشار فيروس كوفيد-19 ساهم في زيادة ذات دلالة إحصائية في اعتماد التكنولوجيا المالية، والتي تم استبدالها من خلال تنزيل التطبيقات القائمة على التمويل عبر الهاتف المحمول².

ثانياً: التكنولوجيا الرقمية لتعزيز الشمول المالي في الدول النامية

يشهد قطاع التكنولوجيا المالية الرقمية تطوراً ملحوظاً ونموً متسارعاً، حيث ساهم هذا النمو في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، خاصة للفقراء في البلدان النامية مما أدى إلى تحسين الشمول المالي يركز هذا الأخير بشكل أساسي على التقنيات الرقمية لتوفير الخدمات المالية المناسبة، وهو ما يحمل أهمية كبيرة في البلدان النامية لا سيما في منطقة العالم العربي، حيث يمكن للقنوات المالية الرقمية أن تساعد

¹المصدر: مروة كردوسي، آسيا سعدان (2003): التكنولوجيا المالية كوسيلة لتعزيز الشمول المالي في عصر ما بعد جائحة Covid 19، مجلة الاقتصاد الجديد، ص362.

<https://www.asip.cerist.dz/downArticle/296/14/2/230607>

²Look at :

- Johnathan. F.Mishra. M (2020) : The Global Impact of COVID-19 on Fintech Adoption, Swiss Finance Institute, pp-38, <https://www.zora.uzh.ch/id/eprint/187776/SSRN-id3588453.pdf>
- Johnathan. Fu, Mrinal. Mishra. M (2022) : Fintech in the time of COVID-19 : Technological Adoption during crises, Journal of Financial Intermediation, vol 50, <https://www.doi.org/10.1016/j.jfi.2021100945>

الأسر الفقيرة في هذه الدول من خلال بناء موارد مالية أو تحفيز الاستثمارات أو حتى الوصول إلى خدمات الإئتمان¹.

يمكن للتمويل الرقمي أيضا أن يحفز الوصول الكافي إلى الخدمات المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تشكل جزءا كبيرا من أنشطة الأعمال الصغيرة العربية، وبالتالي تساهم بشكل ايجابي في معدل البطالة في المنطقة خاصة وأن الشركات الصغيرة والمتوسطة بطبيعتها كثيفة العمالة، كما يعتمد معظم الفقراء في العالم العربي، بما في ذلك النساء وصغار مولدي الدخل، بشكل أساسي على الموارد المالية غير الرسمية لأن البنوك الرسمية لم تكن خيارًا متاحًا بسبب التعقيدات التي تفرضها البنوك.

يمكن للخدمات المالية الرقمية من خلال القنوات الرقمية، وخاصة أنظمة الدفع عبر الهاتف المحمول، أن تساعد الأسر في الحصول على الخدمات المالية التي يحتاجونها من خلال أجهزة الهاتف المحمول الخاصة بهم. باختصار إن استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي ضروري للدول النامية لتحسين التنمية الاجتماعية، الاقتصادية والنمو الاقتصادي. وقد شجّع هذا وفقا لدراسة قام بها Abbasi & Weigand، العديد من البلدان النامية على الاستثمار بكثافة في بناء البنى التحتية لتكنولوجيا المعلومات لتسهيل التحول الناجح إلى الخدمات البنكية الرقمية.

قد يؤدي التبني العالمي للتقنيات الرقمية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا إلى تحقيق منافع اجتماعية واقتصادية ضخمة تقدر بمئات المليارات من الدولارات، وذلك وفقا لتقرير البنك الدولي الذي يوضح²:

¹Tahanout Kheirat (2021) : The Fintech landscape and financial inclusion in The Arab world, Innovation Review, vo, 11, N°01A, p715, <https://asip.cerist.dz/en/downArticle/269/11/1/157023>.

²Cusolito A.P. Gévaudan, C.Lederman. D, Wood C.A (2021) : The Upside of Digital of the Middle East and North Africa (How Digital Technology Adoption Can Accelerate Growth and Create Jobs, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/37058/9781464816635.pdf?sequence=10&isAllowed=y>

- إن اعتماد التقنيات الرقمية يمكن أن يسرع النمو في خلق فرص عمل، وبصورة أكثر دقة فإن الاستخدام الواسع النطاق للخدمات الرقمية مثل الأموال عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية من شأنه أن يعزز النمو الاقتصادي، حيث يؤكد التقرير أن أحد الأسباب الرئيسية لتعزيز النمو يرجع إلى أن التقنيات الرقمية تقلل من التكلفة المرتفعة للمعلومات والتي تفيد المعاملات الاقتصادية، وأن هذه التكلفة تتراجع عندما يستخدم المزيد من المواطنين هذه التقنيات.
- يمكن أن تؤدي الرقمنة الكاملة للاقتصاد إلى زيادة نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي بنسبة لا تقل عن 46% على مدار 30 سنة، وهو ما يمثل مكاسب طويلة الأجل تقدر بما لا يقل عن 1.6 تريليون دولار، وتشير التقديرات الواردة في التقرير إلى أنه خلال السنة الأولى من التحول يمكن أن يصل نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي في إلى 300 مليار دولار، وستكون هذه الزيادة أكثر وضوحًا في البلدان ذات الدخل المنخفض، حيث من المحتمل أن تصل هذه الزيادة إلى 71% على الأقل، نظرًا لأن المكاسب مدفوعة بسد الفجوة في الحصول على التقنيات الرقمية، فالفجوة في إمكانية الحصول على التمويل أكبر في البلدان ذات الدخل غير المرتفع.
- إن الانتقال إلى اقتصاد أكثر رقمية يتيح فوائد هائلة لذا ينبغي على الحكومات بذل ما في وسعها لإزالة الحواجز التي تحول دون هذا التحول، وقد أكد فريد بلحاج نائب رئيس البنك الدولي لمنطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وأن المكاسب ستزداد كلما زادت سرعة الانتقال.
- يسلط التقرير الضوء على مفارقة رقمية تتفرد بها منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ففي حين أن مستوى تبني السكان للشبكات الاجتماعية مرتفع نظرًا لمستويات نصيب الفرد من إجمالي الناتج المحلي، فإن استخدام السكان للإنترنت والأدوات الرقمية مثل: المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لسداد قيمة الخدمات أقل مما كان متوقعًا في ضوء مستوى دخل البلدان، فحوالي 66% من الأفراد المنطقة يستخدمون الإنترنت، مقارنة بـ 61% فقط في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي و54% في شرق آسيا والمحيط الهادئ، في المقابل يبلغ معدل استخدام المدفوعات الرقمية في البلدان في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (أي باستثناء دول مجلس التعاون الخليجي) 32%، بينما يصل إلى 43% في أمريكا اللاتينية ومنطقة البحر الكاريبي، وباستثناء إيران والإمارات العربية المتحدة نقل الحسابات على الهاتف المحمول في معظم بلدان المنطقة بشكل أقل مما كان متوقعًا نظرًا لمستويات دخلها.

فعلى سبيل المثال تقل نسبة سكان دول مجلس التعاون الخليجي الذين لديهم حسابات مالية على الهاتف المحمول (21%) عن نسبة سكان منطقة افريقيا جنوب الصحراء (24%) ربما يرجع هذا الإحجام عن استخدام التكنولوجيا الرقمية في المعاملات المالية إلى افتقار المجتمع إلى الثقة في المؤسسات الحكومية المؤسسية، بالإضافة إلى اللوائح التنظيمية التي تعيق التحول الرقمي.

وفي هذا الصدد ينبغي فتح سوق الاتصالات في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا لزيادة المنافسة مما قد يساعد على رفع معدل إتاحة واستخدام المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية، علاوة على ذلك زيادة الشمول المالي من خلال توسيع الوصول إلى الحسابات المالية، كما يلزم أيضا اتخاذ تدابير لتعزيز الإطار التنظيمي الداعم لمعاملات التجارة الالكترونية، بما في ذلك التوقيع الالكتروني وحماية خصوصية البيانات والأمن السيبراني.

بشكل عام إن تسريع وتيرة التحول نحو الاقتصاد الرقمي يستلزم إعطاء الأولوية للإصلاحات اللازمة لتعميم استخدام المدفوعات الرقمية، وذلك للتغلب على المفارقة الرقمية التي تنفرد بها المنطقة.

الاتفاقات التجارية والتعاون التنظيمي من أجل الشمول المالي:

- **تحرير التجارة والإصلاح التنظيمي:** قد يكون لتحرير سوق الخدمات المالية تأثير إيجابي في تعزيز الكفاءة والمنافسة في السوق المالية المحلية وبالتالي على الشمول المالي، وقد يدعم سياسة الحكومة بشأن الوصول الشامل للخدمات المالية.

- **معالجة الآثار المباشرة وغير المباشرة المحتملة للسياسة التجارية على التدابير التنظيمية الوطنية للشمول المالي:** قد تقوم الحكومات بتقييم الحاجة إلى متابعة القيود المفروضة على تطبيق التجارة على السياسات المشروعة والتدابير التنظيمية، ويشمل ذلك "الاستثناء التحوطي" وهو عصر أساسي في الاتفاق العام بشأن التجارة في الخدمات فيما يتعلق بالخدمات المالية، والذي يحدد الشروط التي بموجبها يكون لأعضاء منظمة التجارة العالمية الحرية في اتخاذ التدابير التحوطية.

- **التنظيم الفعال للشركات الأجنبية:** يمثل التنظيم الفعال قضية بارزة عندما يكون هناك حضور كبير للبنوك الأجنبية في الأسواق المالية المحلية، ويلزم التنسيق بعناية بين تحرير التجارة والقواعد التنظيمية المحلية الملائمة لتعزيز الشمول المالي، وقد يظهر دور الموردون الأجانب قوة سوقية كبيرة في أسواق البلدان النامية ويمكن أن يكون لهم تأثير على الجهود الرامية إلى تحسين الشمول المالي. وكثيرا ما يتبع الموردون الماليين الأجانب استراتيجيات انتقاء الشرائح الأكثر ربحية من العملاء والخدمات الأكثر جذبا

للأرباح، مما يؤدي ذلك إلى استبعاد الخدمات البنكية في المناطق الريفية ومنع المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والمزارعين على سبيل المثال، من الحصول على الائتمان الإنتاجي¹.

ثالثاً: تزايد الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية

قدمت قاعدة البيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أفكار لزيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا حيث تضمن فرص لحفظ نسبة البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية، ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها بصورة أكبر و بشكل أفضل، ولأجل ذلك يجب توفير بنية تحتية جيدة وإجراءات تنظيمية لحماية مستهلكي الخدمات، ويجب أن تلبي هذه الخدمات احتياجات الفئات المحرومة (النساء، والفقراء) امتلاك هاتف محمول بسيط يمكن أن يتيح إمكانية الحصول على الحسابات المالية المستخدمة عبر الهاتف المحمول والاتصال بالإنترنت يوسع نطاق الفرص المتاحة، بحيث يمكن الحصول على الخدمة دون اللجوء إلى المؤسسات المالية وبالتالي خفض تكلفة هذه الخدمات².

¹UNCTAD (2021), Op, cit, pp31-32.

²صورية شني، السعيد بن لخضر، مرجع سابق، ص 11 .

خلاصة

من خلال ما سبق تبين أنه ازداد الاهتمام بالتكنولوجيا المالية في العالم، وذلك لأهميتها في القطاع المالي والدور الذي تلعبه في تعزيز الشمول المالي، حيث تقلصت العديد من القيود التي تعيق إمكانية الحصول على الخدمات المالية، حيث عملت التكنولوجيا على وصول الخدمات المتنوعة والمبتكرة لجميع شرائح المجتمع بعدل ومساواة، خاصة أصحاب الدخل المنخفض بسرعة وجودة مناسبة وبأقل التكاليف الممكنة الأمر الذي نتج عنه قيام مختلف دول العالم ببذل مجهودات لمواكبة الثورة الرقمية.

الفصل الثاني

دراسة حالة اتصالات الجزائر

وكالة ميلة

تمهيد:

بعد عرض الجانب النظري من الدراسة في الفصل الأول والذي تمحور حول التعرف على أهم مفاهيم تكنولوجيا المالية وكذلك أساسيات الشمول المالي، وللربط بين المتغيرين خصصنا هذا الفصل للدراسة الميدانية والتي محلها مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-.

وللإلمام أكثر بالدراسة الميدانية تم تقسيم الفصل إلى:

- **المبحث الأول:** لمحة عن مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة-.
- **المبحث الثاني:** إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات.
- **المبحث الثالث:** تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة.

المبحث الأول: لمحة عن مؤسسة إتصالات الجزائر - ميلة -

تعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر من أهم المؤسسات المتواجدة على التراب الوطني في مجال الإتصالات فهي تسعى دائما لفرض نفسها في السوق نتيجة لشدة المنافسة وذلك لتقديم أجود وأفضل الخدمات، وفي هذا المبحث سيتم التعريف بالمؤسسة من خلال نشأتها، مهامها وأهدافها، ثم تحليل بيئتها التنافسية.

المطلب الأول: نشأة مؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة-:

قبل التحدث عن المؤسسة محل الدراسة سنأخذ لمحة مبسطة عن إتصالات الجزائر بصفة عامة.

أولا: نشأة مؤسسة إتصالات الجزائر:

تأسست مؤسسة البريد والمراسلات سنة 1963م وكانت تهتم بالإتصال عبر البريد، بعد ذلك أدخلت خدمة الإتصال بالهاتف الثابت، وهي أول مؤسسة للإتصال الهاتفي في الجزائر، وفي سنة 1993م أدخلت خدمة جديدة وهي خدمة الهاتف النقال وقد كان يعرف بخدمة (MGSMobile global system) وفي سنة 1998م ظهرت مؤسسة إتصالات الجزائر الخاصة وهي مؤسسة تابعة إلى مؤسسة البريد والمواصلات.

بتاريخ 05-08-2000 بمقتضى قانون 03-2000 أسست مؤسسة إتصالات الجزائر إثر تقسيم قطاع البريد والمواصلات إلى متعاملين هما: إتصالات الجزائر وسلطة ضبط مركزية حيث أصبحت إتصالات الجزائر مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأسمال عمومي يقدر بـ100.000.000 دج والمقيدة في السجل التجاري تحت رقم b02-18083 الكائن مقرها الإجتماعي بالطريق الوطني رقم 5، الديار الخمس المحمدية 16130- الجزائر.

وقد مرت مؤسسة إتصالات الجزائر لتصل إلى شكلها الحالي بعدة مراحل وتميزت كل مرحلة بخصائص معينة تحاول إختصارها قد الإمكان في النقاط التالية:

- من 1962 إلى 1974: تعتبر بمثابة الإنطلاق للمؤسسة بعد الإستعمار، سميت مؤسسة البريد والمواصلات وتميزت هذه الفترة بجملة من الصعوبات نظرا للظروف السياسية والإقتصادية التي كانت سائدة حيث ورثت الجزائر عن الإستعمار الفرنسي هياكل وأنظمة في مجال الخدمات بصفة خاصة مؤسسة البريد والمواصلات، فقد كان تصميم هيكلها وإدارتها وتسييرها على النمط الأوروبي أو الفرنسي بصفة خاصة، ونظرا لنقص خبرة وتأهيل الكادر الجزائري، وإنعدام التجربة في التسيير أدى ذلك إلى ضعف فاعلية الأداء وإنخفاض المردودية، مما إقتضى إصلاحات هيكلية شاملة في المؤسسة بما يتماشى مع الوجهة الاقتصادية والإمكانات والظروف العامة.

- من 1975 إلى 1990: عرفت هذه الفترة إصدار المرسوم رقم 75 / 89 المؤرخ بتاريخ 30 ديسمبر 1975، ويشغل تبعا لقرارات هذا الأمر الذي يعدد ويغير تخصصاته وصلاحياته في ميدان الإدارة وممارسة إحتكار خدمة البريد والاتصالات، لكن هذه المرحلة لم تخلو من بعض السلبيات في عدم كفاية مؤسسة البريد والاتصالات في تنفيذ مهامها الموكلة لها.
- من 1991 إلى 1999: نظرا لنتائج المرحلة السابقة تم إدخال بعض التغييرات والإصلاحات التي تتماشى تنوعا وكما مع الأوضاع الداخلية والخارجية لإقتصاد الجزائر، فشهدت هذه المرحلة إعادة هيكلة القطاع، حيث يتم تقسيم المديرية الولائية إلى ثلاث مجموعات وذلك حسب المنطقة، بحيث يعين كل مجموعة هيكل تنظيمي خاص، وهذا طبقا للمرسوم 129/92 المؤرخ في 28 مارس 1992.
- ما بعد سنة 2000: أهم ما يميز هذه المرحلة هو الإصلاحات الاقتصادية في ظل التعامل مع الاقتصاد الحر والمنافسة، وإستعدادا للدخول في المنظمة العالمية للتجارة ومواكبة التطورات العالمية المتجهة نحو تحرير الأسواق وفتح المجال أمام الإستثمار الأجنبي المباشر في جميع الميادين من بينها الخدمات بما في ذلك قطاع الاتصالات، وبناءا على ما تقدم يمكن القول إن قانون 03. 2000 المؤرخ في 06 أوت 2002 أعاد تحديد القواعد العامة للبريد والمواصلات وجعلها في السياق المعمول به عالميا، كما أقر نظام التسيير المركزي بحيث تصدر القرارات من المديرية العامة للاتصالات بالجزائر العاصمة وتطبق تسلسليا على باقي مستويات الهيكل التنظيمي.

ثانيا: نشأة وتعريف مؤسسة اتصالات الجزائر فرع -ميلة-:

1. نشأة مؤسسة اتصالات الجزائر فرع -ميلة-:

تبعا للإنتفاخ الذي تشهده الاتصالات والإصلاحات التي إلتزمت بها الدولة الجزائرية، فتحت مؤسسة اتصالات الجزائر فروع عدة لها في ولايات الوطن من بينها فرع اتصالات الجزائر بميلة حيث تأسس في 01-01-2003 بموجب قانون 13 / 2013 وقدر رأس مالها بـ 115000000.000 دج الكائن مقرها بشارع 01 نوفمبر -ميلة-.

- فإن مؤسسة اتصالات الجزائر -ميلة- سجلت نشاطات متعددة عن تقديم خدمات ذات جودة ومن أجل الإستجابة لإحتياجات زبائننا أنشأت فروع لها وهي:
- فرع الهاتف النقال: اتصالات الجزائر للهاتف النقال.
- فرع الاتصالات عبر الأقمار الصناعية: اتصالات الجزائر ساتليت.
- فرع خدمات الأنترنت: اتصالات الجزائر للأنترنت.

لهذه الفروع بعد وطني دولي حيث تعتبر فاعل رئيسي في تنفيذ برامج التنمية المجتمع المعلومات في الجزائر.

ولهذا إعتمدت مؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة- برامج للتنمية خلال الفترة الممتدة بين 2004-2008م ويظهر ذلك في التالي:

- إدخال تكنولوجيات جديدة في تحويل المعطيات والبيانات.
- إدخال تكنولوجيا جديدة ذات سرعة عالية في الإرسال.
- تنفيذ مشروع إنشاء شبكة ذات نطاق واسع ومتعدد الخدمات.
- إدخال تكنولوجيات جديدة خاصة بالمحيطات الإذاعية.
- تأمين شرايين التحويل (الكابلات، الألياف) المحلية والدولية وذلك عبر تبني تكنولوجيات حديثة منها تكنولوجيات DWDM.
- تنفيذ نظام إدارة ومراقبة الشبكة.
- إدخال تكنولوجيات جديدة في الإدارة.
- بناء علاقات طويلة الأجل مع قطاع الأعمال والمهتمين بمجال الإتصالات.
- دعم الشراكة على الصعيدين الوطني والدولي وذلك باغتنام الفرص التي تتيحها السوق الجزائرية في مجال المعلومات والإتصالات.

2. تعريف مؤسسة إتصالات الجزائر فرع -ميلة-:

تأسست مؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة- عام 2003 وتنشط في مجال الهواتف الثابت والنقل موبيليس وخدمات الأنترنت جواب والإتصالات الفضائية. نشأت بموجب قانون فبراير 2000 المرتبط بإعادة هيكلة قطاع البريد والمواصلات لفصل قطاع البريد عن قطاع الإتصالات، وقد دخلت رسميا في سوق العمل في 1 يناير 2003.

إتصالات الجزائر هي مؤسسة عمومية في مجال الإتصالات السلكية واللاسلكية والتي تقوم بتقديم خدمات متنوعة كما أنها تستخدم شبكات لتطوير أعمالها، إتصالات الجزائر وضعت عروض حسب احتياجاتها وليس فقط في تعزيز الميزة التنافسية وخفض التكاليف.

إن قطاع الإتصالات السلكية واللاسلكية في الجزائر شهد ولا يزال يشهد تغيرات عميقة وأهمها خلال عام 2008، وخاصة في النطاق العريض والأنترنت المتنقلة، مما أوجب على إتصالات الجزائر أن تستمر في التطور مع حلول التقارب للإتصالات الثابتة والمتنقلة، والأقمار الصناعية والأنترنت، وتقدم للزبون عروضها المتكاملة والمتماشية مع العروض العالمية.

3. طبيعة النشاط لدى المؤسسة:

مؤسسة إتصالات الجزائر (فرع ميلة) مؤسسة اقتصادية بالدرجة الأولى عكس بريد الجزائر الذي يدخل تحت لواء الوظيف العمومي تقوم إتصالات عبر كامل تراب الولاية وبمختلف أنواعها سواء إتصالات سلكية أو لاسلكية. وهذه المؤسسة تتدرج ضمن قطاع الخدمات وتصرف خدماتها مع مختلف الأسواق التالية: موبيليس، الوكالة التجارية للإتصالات، الإتصالات الفضائية.

4. عروض خدمات المؤسسة:

تسخر إتصالات الجزائر الوسائل الضرورية لتوصيل الزبون بالشركة والخدمات الهاتفية، إن خدمة الهاتف الثابت تتمثل في:

- نقل المكالمات الهاتفية المباشرة والمتوجهة إلى نقطة الإنهاء.
- تسمح الشبكة كذلك بالتوصيل بخدمات أخرى توفرها إتصالات الجزائر.
- تلتزم إتصالات الجزائر عند تسخيرها للوسائل الضرورية للسير الحسن لخدمة الهاتف وصولا إلى نقطة الإنهاء، مع إحترام إلزاماتها الخاصة بوجود الخدمة وجودة الإتصالات، بالنسبة لجميع متطلبات المشترك بالنسبة بإمكانه الإتصال بخدمة الزبائن الخاصة بإتصالات الجزائر وهذا بتشكيله للرقم 100 بالنسبة للخواص، 101 للإدارات والمؤسسات العمومية، 102 للمهنيين أو بمصلحة الصيانة 12 من أي هاتف ثابت تابع لإتصالات الجزائر تعرض هذه الخدمات بأحكام وشروط تطبيق على كل حالة يتناولها عند الإشتراك للهاتف الثابت.

المطلب الثاني: مهام وأهداف مؤسسة إتصالات الجزائر:

أولا: المهام:

تعتبر مؤسسة إتصالات الجزائر الوحيدة التي تملك شبكة ممتدة على كامل القطر الوطني، ومن بين مهامها ما يلي:

- توفير خدمات للزبائن وتوسيعها في مجال الشبكات الخاصة الداخلية (المحلية) لتبادل المعلومات التي تقوم بإعدادها وكذلك الميزانية المخصصة لذلك.
- إعداد الخطوط السنوية في إطار التنمية وتقييدها.
- ضمان جودة منتجاتها وخدماتها للوصول إلى أهدافها المسطرة.
- رفع مستوى خدماتها وإنجازاتها تقنيا، إقتصاديا، إجتماعيا.

- تطوير شبكات الإتصال (السلبي واللاسلكي).
- الأمن والثقة وجودة الإتصالات من أجل نيل رضا الزبائن.
- توفير الإتصالات السلكية واللاسلكية لتبادل ونقل الصورة، الصوت، المعلومات، البيانات، الرسائل النصية والوسائل السمعية البصرية.
- ضمان الإتصال بين مستعملي الشبكة في الداخل والخارج.
- إنجاز دراسات تقنية وتكنولوجية واقتصادية لتحقيق الأهداف.

ثانياً: الأهداف:

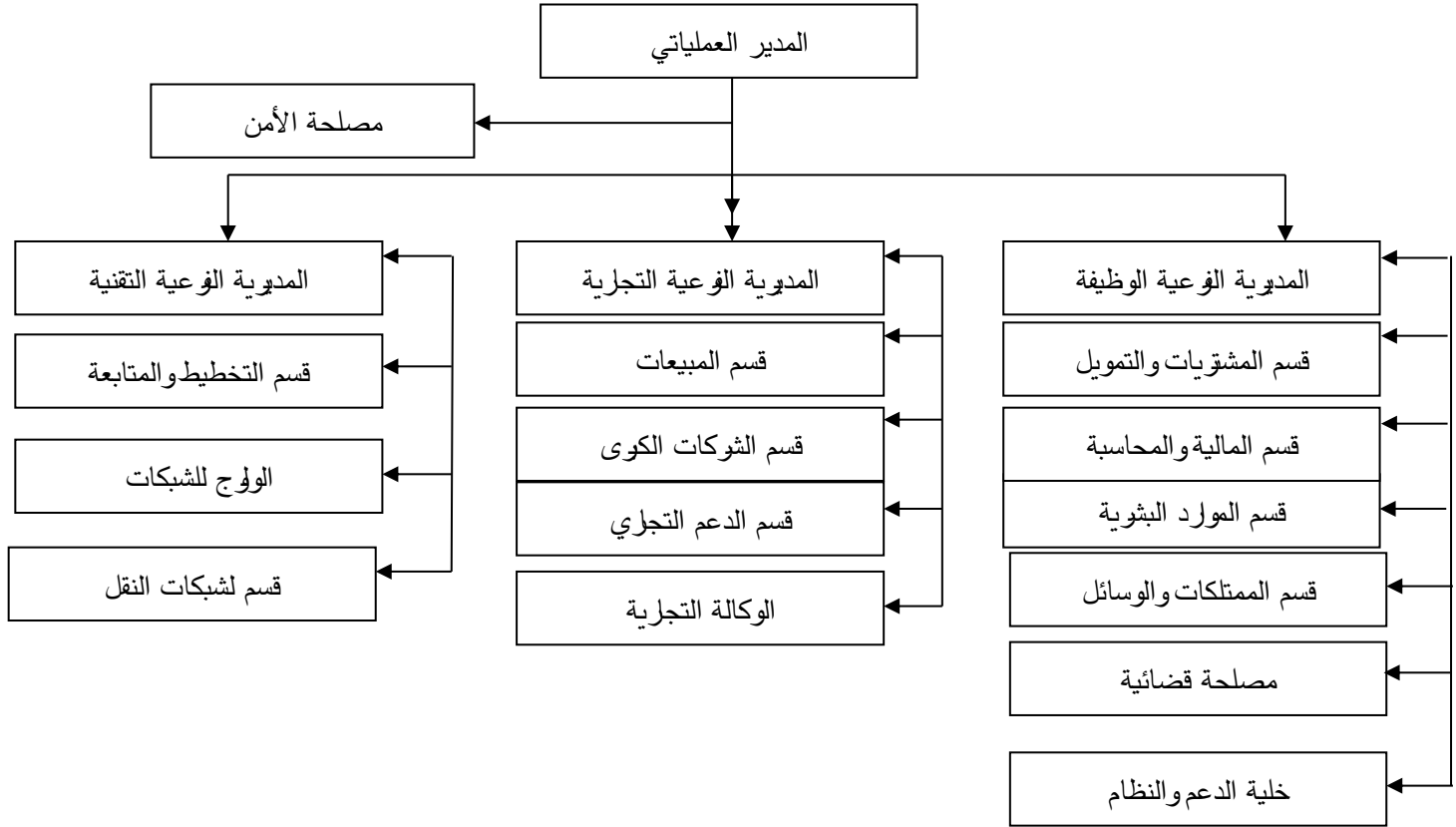
تقوم إتصالات الجزائر -ميلة- بالمهام المذكورة سابقاً من أجل تحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- تهدف المؤسسة إلى تقديم خدمة ذات جودة عالية للزبائن.
- حفظ وتطوير حجمها الدولي والمشاركة في تنمية المجتمع.
- تحقيق النمو الثقافي والاجتماعي والإقتصادي للوطن عن طريق توفير خدمات الإتصالات.
- تحسين النشاط التجاري ومستوى الخدمات لكسب أكبر حصة في السوق وتحسين صورة المؤسسة.
- تطوير إستغلال الشبكات العمومية والخاصة.
- تنظيم التبادل وإستغلال الشبكات بين مختلف المتعاملين.
- تحسين قيمة شبكة الخدمات المقدمة وجعل خدمات الإتصال أكثر مردودية.
- مواكبة التطور التكنولوجي الذي تعرفه سوق الإتصالات من ناحية التقنيات الحديثة في الإتصال.
- تكوين موظفيها وإدارتها وفق الأنظمة الحديثة.
- إدخال التكنولوجيات الحديثة التي تضمن أمن وسلامة الشبكة وتوعية الإتصال من أجل الرضا التام تسعى إلى ضمان مركزها والمحافظة على سمعتها في ظل المنافسة القوية التي شهدتها السوق الجزائرية بدخول متعاملين جدد في الهاتف النقال أو الأنترنت... الخ
- دعم الشراكة والتعاون سواء على المستوى الدولي أو الوطني من خلال إتفاقيات إتصالات الجزائر ومتعاملين عموميين أو خواص في شتى المجالات.

المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة-:

التعريف بالجانب التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة-: الهيكل التنظيمي هو نظام يوضح العلاقات والمهام بين الوحدات الإدارية داخل المؤسسات بغرض الوصول إلى الأهداف المسطرة، والذي يضمن الإنسجام بين الموارد البشرية، وتضم مؤسسة إتصالات الجزائر -ميلة- 193 عامل يوزعون على مختلف مصالحها على النحو التالي:

الشكل رقم 06: الهيكل التنظيمي لمؤسسة إتصالات الجزائر



المصدر: وثائق من المؤسسة.

المبحث الثاني: إجراءات الدراسة الميدانية وأدوات تحليل البيانات

تتمحور الدراسة بشكل أساسي في هذا المبحث على دراسة و تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، حيث تم تحديد الطريقة و الأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة، من خلال وصف فقرات الاستبيان و الصدق البنائي له و الأساليب الإحصائية.

المطلب الأول: الأساليب والادوات الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الطالبان 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 T و F لمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة.

أولاً: تحديد عينة الدراسة.

يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في اتصالات الجزائر، ويرجع اختيار العينة عالتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي لى أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 40 استبيان على عينة اختيارية من العاملين في المؤسسة محل الدراسة، وقد أعيد منها 35 استبيان بنسبة الاسترجاع 87.5% والعينة ممثلة أساسا من الموظفين العاملين في المؤسسة وكذلك من لديهم خبرة في العمل، مما يعكس درجة النضج لدى أفراد العينة، وما لهذا الأثر على فهم فقرات استبيان.

ثانيا: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات.

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

1. المصادر الثانوية: حيث اتجه الطلبة 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 لمحاور وأبعاد استبيان الدارسة:
يتكون الاستبيان من ثلاث محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: وهو خاص بعبارات تكنولوجيا المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر هو يتكون من ثلاث مجالات هم:

- المجال الأول: بعد الخدمات المالية و الرقمية ويتكون من ستة فقرات؛
- المجال الثاني: بعد التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول يتكون من ستة فقرات؛
- المجال الثالث: بعد السهولة في الوصول الى الخدمات المالية يتكون من ستة فقرات،

المحور الثالث: وهو خاص بالشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر:

- ويتكون من 12 فقرات؛

المطلب الثالث: اختبار صلاحية الدارسة.

بعد عرض أداة الدارسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدارسة 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 إختبار الصدق والثبات الإستبيان

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
كل فقرات الاستبيان		18	0.921	0.8482

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

ونلاحظ من الجدول المقابل أن فقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائيا، 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 فعلا ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

أيضا للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معدل كل المجال والمحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنويا وكبيرا، يمكننا القول بأن الإستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البنائي والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:

جدول رقم 02: معاملات إرتباط بين كل محور ومجاله الكلي

المتغير	الخدمات المالية الرقمية	التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول	السهولة في الوصول الى الخدمات المالية	تكنولوجيا المالية في مؤسسة اتصالات الجزائر
حوكمة تكنولوجيا المعلومات	معامل إرتباط بيرسون 0.665	0.786	0.796	0.769
حوكمة تكنولوجيا المعلومات	معامل إرتباط بيرسون 0.665	0.786	0.796	0.769
مستوى المعنوية	0.000	0.000	0.000	0.000
عدد العينة	40	40	40	40

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

من الجدول السابق نلاحظ ان جميع القيم معاملات إرتباط هي أكبر من 0.5 مما يشير الى أن درجة قوة العلاقة مقبولة جدا هذا عند مستوى الدلالة 0.05

المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة

من خلال هذا المبحث نقوم بالتطرق للنتائج المتحصل عليها و تحليلها سواء لخصائص العينة أو المتوسطات الحسابية و من خلالها نحاول الوصول الى الهدف المنشود من هذه الدراسة و ذلك بمعالجة البيانات التي تضمنها الاستبيان، بإعداد جدول توزيعي تكراري لمتغيرات الدراسة بالإضافة الى اختبار الفرضية الرئيسية و الفرضيات الفرعية .

المطلب الأول: خصائص أفراد عينة الدراسة.

الجدول التالي يوضح خصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

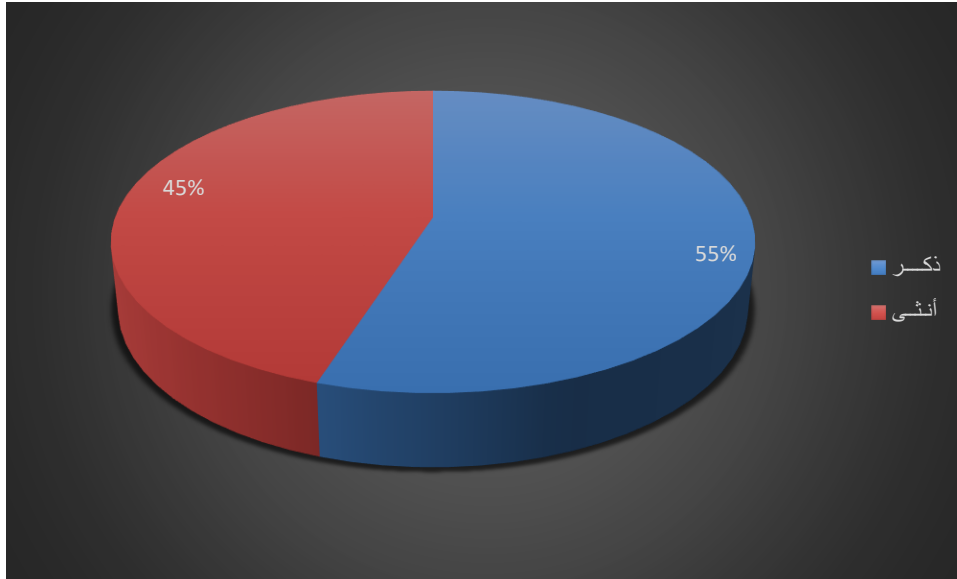
جدول رقم 03: توزيع خصائص الأفراد

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	22	55%
	أنثى	18	45%
العمر	أقل من 30 سنة	18	45%
	من 31 الى 40 سنة	18	45%
	من 41 سنة الى 50 سنة	02	05%
	50 سنة فأكثر	02	05%
المستوى التعليمي	متوسط	04	10%
	ثانوي	08	20%
	جامعي	12	30%
	ماجستير	11	27.5
	دكتوراه	05	12.5%
	اقل من 5 سنوات	09	22.5%
مدة الخبرة	من 5 الى 10 سنوات	15	37.5%
	من 11 الى 15 سنة	09	22.5%
	من 16 الى 20 سنة	05	12.5%
	اكثر من 20 سنة	02	05%

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

أولاً: حسب متغير الجنس.

شكل رقم 07: توزيع متغير الجنس

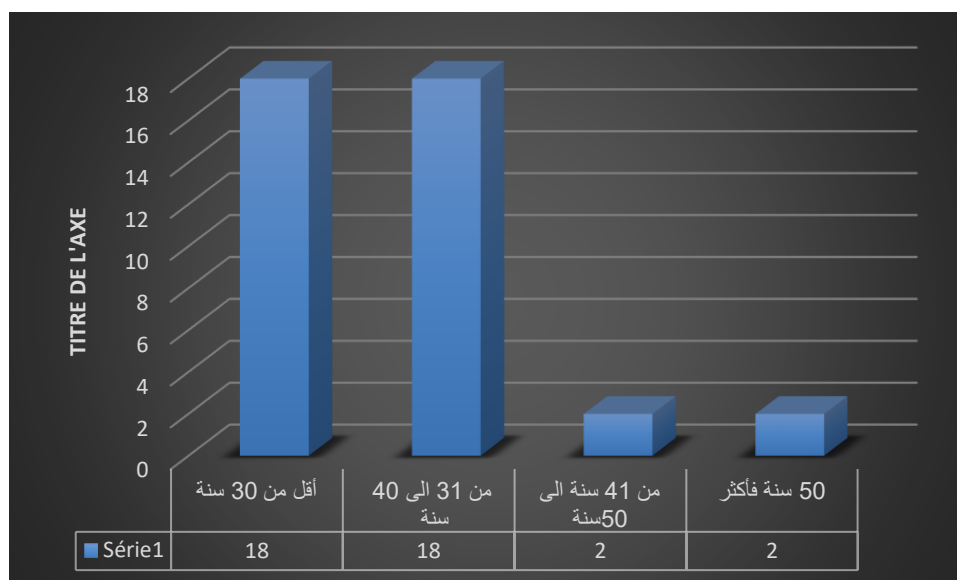


المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يتضح من الرسم البياني أن معظم الأفراد المبحوثين ذكور بنسبة 55% في مقابل 45% من أفراد العينة إناث، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في مؤسسة اتصالات الجزائر عموماً الطابع الذكوري، نظراً لطبيعة العمل الإداري الذي يفضل عنصر الذكور لقيادة مثل هذا النشاط

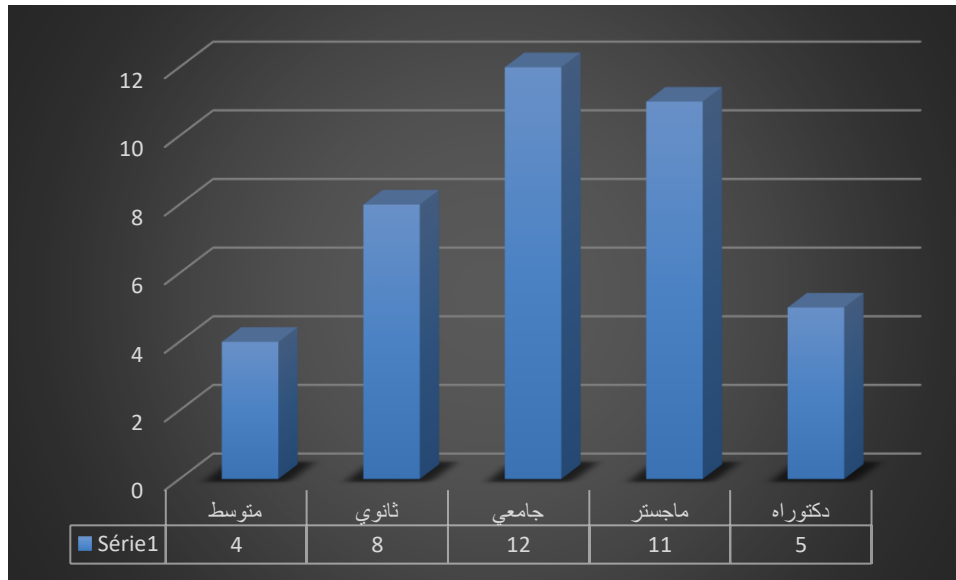
ثانيا: حسب متغير العمر.

شكل رقم 08: توزيع متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

شكل رقم 09: توزيع المستوى التعليمي

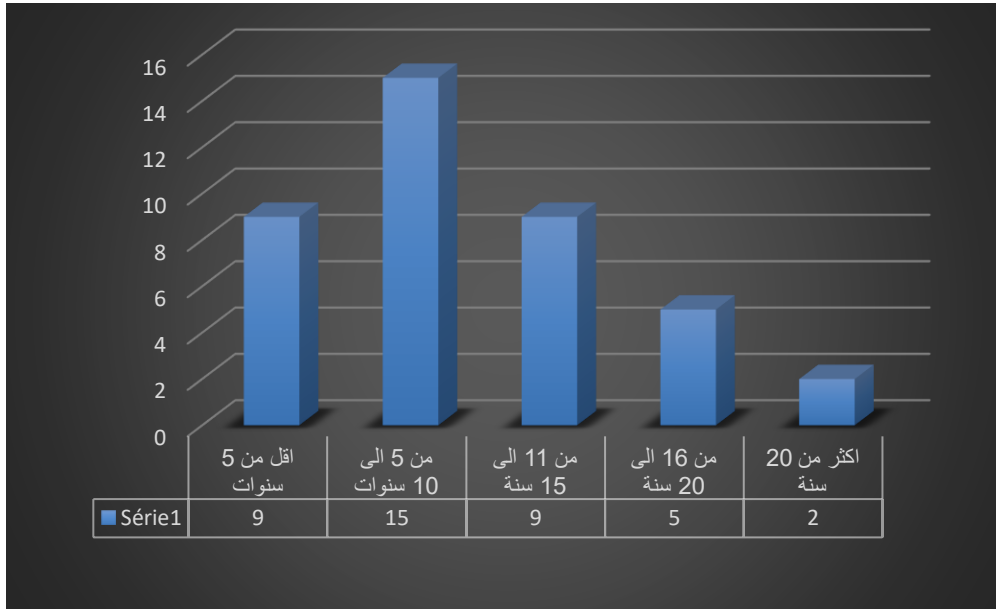


المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة ذو مستوى جامعي، ويعود ذلك من جهة لوجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل المؤسسة نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصا خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان، لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض لمبحوثين مستواهم مادون ليسانس بنسبة 30% فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة سنوات طويلة في العمل وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، ثم تأتي في المراتب الأخيرة الأفراد حاملي الشهادات العليا بنسبة 17.1%، كل ذلك مؤشر على أن المؤسسة تستقطب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية، مما ينعكس ايجابيا على تكنولوجيا المالية.

ثالثا: حسب متغير الخبرة الوظيفية.

شكل رقم 10: توزيع الخبرة الوظيفية



المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج Excel

من حيث مدة الخدمة أو الخبرة الوظيفية في العمل المؤسسة فإن الفئة الثانية [5-10] جاءت في المرتبة الأولى بنسبة 37.5% ثم الفئة الأولى أقل من 05 سنوات متساوية مع الفئة الثالثة جاءت في المرتبة الثانية بنسبة 22.5% ثم تلتها الفئة الرابعة في المرتبة الرابعة (من 16 إلى 20) بنسبة 12.5%، ثم الفئة الخامسة أكثر من 20 سنة بنسبة 05%، كل هذه الأرقام توضح على تراكم الخبرة المعرفية في العمل المؤسسة لأفراد العينة.

المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور تكنولوجيا المالية

أولاً: مقياس ليكارت الخماسي.

قبل التطرق إلى تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور تكنولوجيا المالية في اتصالات الجزائر سيتم التتبع إلى مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

جدول رقم 04: مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الإستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق الى حد ما	موافق	موافق تماما

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) تم حساب المدى (4=1-5) ثم تقسيمه على عدد الخلايا (0.8=5/4)، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي

جدول رقم 05: درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 الى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 الى أقل من 2.60
موافق الى حد ما	3	من 2.6 الى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 الى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 الى 5.00

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، اصدار 24، دار خوارزم العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

ثانيا: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بالخدمات المالية الرقمية:

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات المالية الرقمية.

جدول رقم 06: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الخدمات المالية الرقمية.

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	خدمات الاتصالات المالية الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر تلبي احتياجاتي المالية بشكل جيد.	العدد	04	03	10	12	11	3.58	1.259	05	موافق تماما
		النسبة	% 10	7.5%	% 25	30%	% 27.5				
02	اشعر بالراحة في استخدام منصات الدفع الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر.	العدد	00	00	07	20	13	4.15	0.700	02	موافق
		النسبة	0%	0%	% 17.5	50%	% 32.5				
03	تسمح لي خدمات الدفع الرقمية في اتصالات الجزائر باجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة.	العدد	01	05	10	11	13	3.75	1.127	06	موافق
		النسبة	% 2.5	% 12.5	% 25	% 27.5	% 32.5				
04	اجد ان خدمات الدفع الرقمية في اتصالات الجزائر امنة وموثوقة.	العدد	01	00	06	22	11	4.05	0.815	03	موافق
		النسبة	% 2.5	00%	% 15	55%	% 27.5				
05	توفر اتصالات الجزائر خيارات متنوعة لاجراء المدفوعات الرقمية.	العدد	00	01	02	19	18	4.35	0.700	01	موافق تماما
		النسبة	% 0	% 2.5	% 5	47.5 %	% 45				
06	تسهم خدمات الدفع الرقمي في اتصالات الجزائر في تسهيل حياتي اليومية.	العدد	03	03	8	11	15	3.80	1.224	04	موافق
		النسبة	7.5 %	% 7.5	20 %	% 27.5	37.5 %				
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى بعد الخدمات المالية الرقمية											
									3,9458	0.4123	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 6 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.9458 يعني موافقة أفراد العينة على بعد الخدمات المالية الرقمية ، ويبين كذلك الانحراف المعياري المقدر بـ 0.4123 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الخدمات المالية الرقمية، وتمت معالجة هذا عن طريق ستة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.35 وانحراف معياري يقدر بـ 0.700 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس مستوى توفر اتصالات الجزائر خيارات متنوعة لإجراء المدفوعات الرقمية، وجاءت الفقرة رقم (2) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.15 وانحراف معياري يقدر بـ 0.700 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن مؤسسة تأخذ بعين الاعتبار طبيعة تكوين الأفراد المستقطبين للتوظيف من حيث تمكنهم من استخدام منصات الدفع الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.05 وانحراف معياري يقدر بـ 0.815 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن منصات الرقمية امنة و موثوقة، وذلك ما تؤكده الفقرة رقم (6) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.80 وانحراف معياري يقدر بـ 1.224 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت أن الخدمات المالية الرقمية تساهم في تسهيل الحياة اليومية، أما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة رقم (1) بمتوسط حسابي قدر بـ 3.58 وانحراف معياري قدر بـ 1.259 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن مؤسسة اتصالات الجزائر توفر وتلبي احتياجات المالية بشكل جيد اما في المرتبة السادسة فقد جاءت الفقرة رقم (3) بمتوسط حسابي قدره 3.75 وانحراف معياري قدره 1.127 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على ان خدمات الدفع الرقمية في اتصالات الجزائر تسمح باجراء المعاملات المالية بسهولة وسرعة.

جدول رقم 07: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات التحويلات

المالية عبر الهاتف المحمول

الرقم	الفقرات	المقيا س	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	خدمات التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول في اتصالات الجزائر مريحة وسهلة الاستخدام.	العدد	02	03	05	15	15	3.95	1.131	02	موافق
		النسبة	5	% 7.5	% 12.5	% 37.5	% 37.5				
02	يمكنني اجراء التحويلات المالية بسهولة عبر تطبيقات اتصالات الجزائر.	العدد	00	07	07	18	08	3.68	0.997	05	موافق
		النسبة	0%	% 17.5	% 17.5	45%	20%				
03	توفر اتصالات الجزائر خدمات تحويل الاموال التي تتسم بالسرعة والكفاءة.	العدد	00	09	09	12	10	3.58	1.107	06	موافق
		النسبة	%0	% 22.5	% 22.5	%30	%25				
04	اشعر بالثقة في اجراء التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول في اتصالات الجزائر.	العدد	00	04	14	10	12	3.75	1.006	04	موافق
		النسبة	%0	10%	35%	25%	30%				
05	تقدم اتصالات الجزائر خمات تحويل الاموال بشكل فعال وتكلفة معقولة.	العدد	01	02	08	14	15	4.00	1.013	01	موافق
		النسبة	2.5 %	%5	%20	%35	37.5 %				
06	تساهم خمات التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول من اتصالات الجزائر في تسهيل المعاملات اليومية.	العدد	00	07	06	11	16	3.90	1.128	03	موافق
		النسبة	%0	% 17.5	%15	27.5 %	%40				
إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول											
									3,8083	0.3950	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 7 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.808، يعني موافقة أفراد العينة على بعد التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.395 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الخدمات المالية الرقمية، وتمت معالجة هذا عن طريق ستة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.00 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.013 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس أن خدمات تحويل الاموال التي تقدمها اتصالات الجزائر فعالة وتكلفتها معقولة، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.95 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.131 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن خدمات التحويلات المالية عبر اتصالات الجزائر مريحة وسهلة استخدام، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (06) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.90 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.128 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن خدمات التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول تسهل المعاملات اليومية، وهذا ما أكدته الفقرة رقم (4) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.75 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.006 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت على الشعور بالثقة في اجراء التحويلات المالية اما في المرتبة الخامسة جاءت الفقرة (2) بمتوسط حسابي قدره 3.68 و انحراف معياري قدره 0.997 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس اجراء التحويلات المالية بكل سهولة عبر تطبيقات اتصالات الجزائر وهذا ما اكدته الفقرة (3) التي جاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.58 و انحراف معياري قدره 1.107 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة التي تؤكد على ان اتصالات الجزائر توفر خدمات تحويل الاموال تتسم بالسرعة و الكفاءة.

جدول رقم 08: المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات السهولة

في الوصول إلى الخدمات المالية.

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					ط ي	المتوس ط ي	الإنحرا ف ي	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05					
01	استطيع الوصول بسهولة الى الخدمات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر في أي وقت و في أي مكان.	العدد	00	00	07	22	11	4.10	0.672	01	موافق	
		النسبة	0%	0%	17.5	27.5						
02	توفر اتصالات الجزائر خدمات مالية يسهل الوصول اليها عبر الانترنت	العدد	02	05	09	17	07	3.55	1.085	06	موافق	
		النسبة	5%	12.5	22.5	42.5	17.5					
03	المنصات الرقمية الخاصة باتصالات الجزائر تسهل الوصول الى جميع الخدمات المالية.	العدد	01	07	07	14	11	3.68	1.141	05	موافق	
		النسبة	2.5%	17.5	17.5	35%	27.5					
04	تتيح لي اتصالات الجزائر الوصول السريع الى خمات الدفع و التحويل المالي عبر الدفع المحمول.	العدد	00	02	06	21	11	4.03	0.800	03	موافق	
		النسبة	0%	5%	15%	52.5	27.5					
05	الخدمات المالية المقدمة من اتصالات الجزائر متاحة للمستخدمين في مختلف المناطق الجغرافية.	العدد	01	01	12	13	13	3.90	0.982	04	موافق	
		النسبة	2.5%	2.5%	30%	32.5	32.5					
06	سهولة الوصول الى خدمات اتصالات الجزائر المالية جعلت من سهل ادارة شؤوني المالية.	العدد	00	00	09	20	11	4.05	0.714	02	موافق	
		النسبة	0%	0%	22.5	50%	27.5					
إجمالي المجال الثالث المتعلق بمستوى السهولة في الوصول الى الخدمات المالية												
3,883 3												
0.292 8												
موافق												

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 8 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.8833، يعني موافقة أفراد العينة على بعد السهولة في الوصول الى الخدمات المالية ، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.2928 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول، وتمت معالجة هذا عن طريق ستة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.10 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.672 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس الوصول بكل سهولة الى الخدمات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر ، وجاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.05 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.714 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن سهولة الوصول الى خدمات اتصالات الجزائر المالية جعلت من سهل ادارة شؤوني المالية، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.03 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.800 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن اتصالات الجزائر تتيح الوصول السريع الى خدمات الدفع و التحويل المالي عبر الدفع المحمول، وهذا ما أكدته الفقرة رقم (5) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.90 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.982 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت أن الخدمات المالية المقدمة من اتصالات الجزائر متاحة للمستخدمين في مختلف المناطق الجغرافية اما في المرتبة الخامسة فقد جاءت الفقرة (3) بمتوسط حسابي قدره 3.68 وانحراف معياري قدره 1.141 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان المنصات الرقمية الخاصة باتصالات الجزائر تسهل الوصول الى جميع الخدمات المالية اما الفقرة الثانية فقد جاءت في المرتبة الاخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.55 و انحراف معياري قدره 1.085 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافقة مما يعكس ان اتصالات الجزائر توفر خدمات مالية يسهل الوصول اليها عبر الانترنت.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الأول الخاصة بالتكنولوجيا المالية في اتصالات الجزائر كالآتي:

جدول رقم 09: ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالتكنولوجيا المالية في اتصالات الجزائر

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
الخدمات المالية الرقمية	3,9458	0.4123	01	موافق
التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول	3,8083	0.3950	03	موافق
السهولة في الوصول الى الخدمات المالية	3,8833	0.2928	02	موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

نلاحظ من الجدول رقم 9 إن إجمالي المحور الخاص بالتكنولوجيا في اتصالات الجزائر حقق المتوسط الحسابي قدره 3.8791 وإنحراف المعياري قدر 0.3667 يعني موافقة أفراد العينة حيث جاء مستوى الخدمات المالية الرقمية في المرتبة الأولى وفي المرتبة الثانية مستوى السهولة في الوصول الى الخدمات المالية وفي المرتبة الثالثة التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول.

المطلب الثالث: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر

أولاً: تحليل فقرات الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الشمول المالي:

جدول رقم 10: التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الشمول

المالي

الرقم	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05				
01	خدمات اتصالات الجزائر تساهم في تعزيز وصولي إلى الخدمات المالية	العدد	00	03	16	14	07	3.63	0.868	09	موافق
		النسبة	%	% 7.5	40	35	17.5				
02	توفر اتصالات الجزائر خدمات مصرفية متكاملة من خلال منصاتها الرقمية.	العدد	02	12	06	10	10	3.35	1.292	11	موافق
		النسبة	5	30	15	25	25				
03	اسعار خدمات الاتصالات المالية في اتصالات الجزائر عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة.	العدد	01	05	08	15	11	3.75	1.080	05	موافق
		النسبة	2.5	12.5	20	37.5	27.5				
04	توفر خدمات اتصالات الجزائر خدمات مالية في المناطق النائية تساهم في الشمول المالي.	العدد	00	02	16	11	11	3.78	0.920	04	موافق
		النسبة	%0	5.0 %	40 %	% 27.5	% 27.5				
05	واجهات وبرامج خدمات الاتصالات المالية في اتصالات الجزائر سهلة الاستخدام	العدد	00	02	13	12	13	3.90	0.928	02	موافق
		النسبة	%0	5.0 %	32.5 %	30 %	32.5 %				
06	تقدم اتصالات الجزائر خدمات مبتكرة تساهم في زيادة الشمول المالي.	العدد	01	05	11	12	11	3.68	1.095	07	موافق
		النسبة	2.5 %	12.5 %	27.5 %	% 30	% 27.5				
07	تؤثر خدمات الاتصالات المالية المقدمة من اتصالات الجزائر في حياتي اليومية بشكل ايجابي.	العدد	01	01	09	11	18	4.10	1.008	01	موافق
		النسبة	2.5 %	2.5 %	22.5 %	% 27.5	% 45				
08	امتلك معرفة كافية حول كيفية استخدام خدمات الاتصالات المالية في اتصالات الجزائر.	العدد	00	03	13	17	07	3.70	0.853	06	موافق
		النسبة	0%	7.5 %	32.5 %	% 42.5	% 17.5				
09	توفر اتصالات الجزائر دعما كافيا في حالة وجود مشاكل مع الخدمات المالية.	العدد	01	05	07	13	14	3.85	1.122	03	موافق
		النسبة	2.5 %	12.5 %	17.5 %	32.5 %	% 35				

العدد	02	09	08	09	12	3.50	1.281	10	موافق
خدمات الاتصالات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر تساهم في تعزيز الاقتصاد المحلي.	5%	22.5%	20%	22.5%	30%				
العدد	01	08	06	14	11	3.65	1.167	08	موافق
تسهم خدمات الاتصالات المالية في تحسين شمولي المالي مقارنة بالبنوك التقليدية.	27.5%	35%	15%	20%	2.5%				
العدد	05	08	09	10	08	3.20	1.324	12	موافق بشدة
توفر خدمات الاتصالات المالية من اتصالات الجزائر مرونة كافية في اجراء المعاملات المالية	12.5%	20%	22.5%	25%	20%				
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.									
						3,6729	0.3314		موافق

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يبين الجدول رقم 10 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.6729 يعني موافقة أفراد العينة على أن مؤسسة اتصالات الجزائر تمتلك خدمات مالية، ويبين كذلك إنحراف معياري المقدر بـ 0.331 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال السهولة في الوصول للخدمات المالية، وتمت معالجة هذا عن طريق 12 عبارة، حيث جاءت الفقرة رقم (07) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.10 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.008 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يعكس الخدمات المالية المقدمة من اتصالات الجزائر تؤثر بشكل ايجابي على الحياة اليومية، وهذا ما تعززه الفقرة (05) التي جاءت في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.90 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.928 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما والتي تبين واجهات وبرامج خدمات اتصالات المالية في اتصالات الجزائر سهلة الاستخدام، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (09) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.85 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.122 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة تماما مما يدل على توفر اتصالات الجزائر دعما كافيا في حالة وجود مشاكل مع الخدمات المالية، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (04) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.78 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.920 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث أنه يمكن توفر خدمات اتصالات الجزائر خدمات المالية في المناطق النائية تساهم في الشمول المالي، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (03) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.75 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.080 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة حيث جاء أن اسعار خدمات الاتصالات المالية في اتصالات الجزائر عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة ، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (08) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.70 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.853 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة وهذا

وهذا ما يدل على

المعرفة الكافية حول استخدام الاتصالات المالية في اتصالات الجزائر، في المرتبة السابعة الفقرة رقم (06) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.68 وانحراف معياري يقدر بـ 1.095 وهذا يعني ان الفقرة لها درجة موافق مما يدل على اتصالات الجزائر تقدم خدمات مبتكرة تساهم في زيادة الشمول المالي وفي المرتبة الثامنة جاءت الفقرة رقم (11) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.65 وانحراف معياري يقدر بـ 1.167 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يدل على أن خدمات الاتصالات المالية تساهم في تحسين الشمول المالي مقارنة بالبنوك التقليدية وهذا ما تأكد في الفقرة رقم (01) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.63 وانحراف معياري قدر بـ 0.868 مما يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على أن خدمات اتصالات الجزائر تساهم في تعزيز وصولي الى الخدمات المالية و في المرتبة العاشرة الفقرة رقم (10) بمتوسط حسابي قدره 3.50 و انحراف معياري قدره 1.281 مما يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على ان خدمات الاتصالات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر تساهم في تعزيز الاقتصاد المحلي اما في المرتبة الحادي عشرة فقد جاءت الفقرة رقم (02) بمتوسط حسابي قدره 3.35 وانحراف معياري قدره 1.292 مما يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس ان خدمات اتصالات الجزائر توفر خدمات مصرفية متكاملة من خلال منصاتها الرقمية وفي الاخير جاءت الفقرة رقم (12) في المرتبة

الأخيرة بمتوسط حسابي قدره 3.20 وانحراف معياري قدره 1.324 مما يعني ان الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على ان خدمات الاتصالات المالية توفر مرونة كافية في اجراء المعاملات المالية.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات.

سيتم اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة والفرضية الرئيسية، وذلك بإجراء بعض الاختبارات الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

من أجل تطبيق تحليل الإنحدار لإختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من اجل سلامة وملائمة البيانات لإفتراضات تحليل الإنحدار، وسوف يتم توضيحها كالآتي:

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا بإختيار إختبار (Kolmogorov-Smirnov) S.K، لأن الإختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

- H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

- H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.
- ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الاختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

جدول رقم 11: إختبار K-S لتوزيع البيانات

عدد العينة	البعد الأول	البعد الثاني	البعد الثالث	الشمول المالي
عدد العينة	40	40	40	40
مطلق	0.124	0.161	0.132	0.086
ايجابي	0.098	0.10	0.093	0.064
سلبي	- 0.124	- 0.161	- 0.132	- 0.165
قيمة اختبار K-S	0.124	0.161	0.132	0.086
مستوى المعنوية	0.052	0.077	0.059	0.151

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

- من خلال الجدول رقم 11 يتبين أن جميع متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي من خلال ما يلي:
- البعد الأول الخدمات المالية الرقمية بلغت قيمة الاختبار 0.124 بمستوى دلالة بلغ 0.052 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الأول الخدمات المالية الرقمية للتوزيع الطبيعي
 - البعد الثاني التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول بلغت قيمة الاختبار 0.161 بمستوى دلالة بلغ 0.077 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الثاني التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول للتوزيع الطبيعي.
 - البعد الثالث السهولة في الوصول الى الخدمات المالية بلغت قيمة الاختبار 0.132 بمستوى دلالة بلغ 0.059 و هو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع بيانات البعد الثالث السهولة في الوصول الى الخدمات المالية للتوزيع الطبيعي.

- المتغير المستقل لشمول المالي بلغت قيمة الاختبار 0.086 بمستوى دلالة بلغ 0.151 وهو أكبر من 0.05 مما يعني قبول الفرضية الصفرية H_0 : تتبع لبيانات المتغير المستقل لشمول المالي التوزيع الطبيعي.

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا الى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا استخدام الإختبارات المعلمية وخاصة أسلوب الانحدار البسيط على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

أولاً: إختبار الفرضية الفرعية الأولى.

حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار البسيط لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه: توجد هناك علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى الدلالة 0.05 بين البعد الأول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم 12: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين البعد الأول الخدمات المالية الرقمية

والشمول المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الخدمات المالية الرقمية	الشمول المالي	0.602	0.362	1.187	*0.00
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول 12 رقم أن قيمة معامل الارتباط بين بعد الخدمات المالية الرقمية و أداء العاملين بلغت 60.2% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 36.2% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 63.8% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=1.187$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين البعد الأول التدريب و الاتصال

الرقمي ، ونجد كذلك أن $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل التدريب و أداء العاملين.

ثانيا: إختبار الفرضية الفرعية الثانية.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية

جدول رقم 13 : ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد فريق العمل وأداء العاملين

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول	الشمول المالي	0.507	0.257	5.305	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول رقم 13 أن قيمة معامل الارتباط بين مستوى بعد التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول و الشمول المالي بلغت 50.7% وهي قيمة متوسطة وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 25.7% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 74.3% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5.305$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين بعد التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول و الشمول المالي ، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول و الشمول المالي.

ثالثا: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

جدول رقم 14: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط بين بعد الاتصال وأداء العاملين

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
السهولة في الوصول الى الخدمات المالية	الشمول المالي	0.455	0.207	7.46	*0.00
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول رقم 14 أن قيمة معامل الارتباط بين السهولة في الوصول الى الخدمات المالية والشمول المالي بلغت 45.5% وهي قيمة متوسطة وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 20.7% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 79.2% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=7.46$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين السهولة في الوصول الى الخدمات المالية و الشمول المالي ، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل السهولة في الوصول الى الخدمات المالية والمتغير التابع الشمول المالي.

رابعا: اختبار الفرضية الرئيسية

جدول رقم 15: ملخص نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغير المستقل	R	R ²	T	Sig
الشمول المالي	الخدمات المالية الرقمية	0.602	0.362	5.278	*0.00
	التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول	0.507	0.257		
	السهولة في الوصول الى الخدمات المالية	0.455	0.207		
الإجمالي		0.521	0.275		
* الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: من إعداد الطالبان بالإعتماد على نتائج برنامج SPSS اصدار 24

يظهر من الجدول رقم 15 أن قيمة معامل الارتباط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بلغت 52.1% وهي قيمة متوسطة وتدل على درجة إرتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 27.5% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الإنحدار، وأن الباقي 72.5% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=5.278$ إلى عدم وجود فوق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الاتصال الرقمي وأداء العاملين، ونجد كذلك ان $Sig=000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل تكنولوجيا المالية والمتغيرات التابعة للشمول المالي.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على:

توجد هناك علاقة ارتباط عند مستوى الدلالة 0.05 بين تكنولوجيا المالية و الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.

خاتمة

حاولنا من خلال هذه الدراسة الإجابة على الإشكالية الرئيسية المتمثلة في دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر من خلال تقسيم معالم دراستنا إلى فصلين، فصل نظري وفصل تطبيقي بحيث الفصل الأول يتمحور حول المفاهيم النظرية لمتغيرات الدراسة والأبحاث السابقة في هذا الموضوع والتي تكون بمثابة الأساس والموجه الرئيسي للانتقال للفصل الثاني المتمثل في الجانب التطبيقي، حيث حاولنا تطبيق دراستنا في مؤسسة اتصالات الجزائر - ميلة -.

حيث يجدر بنا أن نختم هذه الدراسة بالتأكيد على أن مجال التكنولوجيا المالية من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة، هذه الأهمية فرضتها الظروف الاقتصادية والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال حيث شكل قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية والعربية حيث يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتمعة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق مختلفة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة.

وتوصلنا في الأخير الى مجموعة نتائج نظرية وتطبيقية تمكنا من اثبات أو نفي الإجابات التي طرحناها سابقا، وتمكنا من طرح التوصيات للاستفادة منها وطرح آفاق بحثية للبحوث المستقبلية والتي ستعتبر موجة للبحوث الآجلة في هذا الموضوع حيث يمكننا عرض ما سبق في النحو الآتي:

1. نتائج اختبار الفرضيات:

تمكنا من خلال الدراسة الميدانية للموضوع اختبار الفرضيات التي تم اعتمادها في بداية البحث وذلك من خلال تحليلنا الإحصائي لمحاور الاستبيان، فتم التوصل الى النتائج التالية:

- الفرضية الرئيسية: والتي تنص على أنه: " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر " حيث تبين من خلال نتائج الاستبيان الذي تم إجرائه في الدراسة الميدانية، فقد تم قبولها وهذا بحكم أنه توجد علاقة ارتباط عند مستوى الدلالة 0,05 بين تكنولوجيا المالية والشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر.
- الفرضية الفرعية الأولى: والتي تنص على أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر " حيث تم قبولها، وذلك بحكم نتائج الاستبيان الذي تم إجرائه في الدراسة الميدانية، بارتباط قدره $R=0,6$ بمعنى أن الخدمات المالية الرقمية لها أثر في تحقيق الشمول المالي في المؤسسة.
- الفرضية الفرعية الثانية: والتي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول والشمول المالي في اتصالات الجزائر " تم قبولها وذلك بحكم نتائج الاستبيان الذي تم إجرائه في الدراسة الميدانية، بارتباط قدره $R=0,5$ بمعنى أن المتغير المستقل التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول له أثر في الشمول المالي.
- الفرضية الفرعية الثالثة: والتي تنص على أنه " توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السهولة في الوصول الى الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي في مؤسسة اتصالات الجزائر " تم قبولها وذلك بحكم نتائج الاستبيان الذي تم إجرائه في الدراسة الميدانية، بارتباط قدره $R=0,4$ بمعنى أن المتغير المستقل السهولة في الوصول إلى الخدمات المالية والمتغير التابع الشمول المالي.

2- نتائج الدراسة:

- من خلال دراستنا لمختلف الجوانب المتعلقة بدور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي يمكن تلخيص النتائج التي تم التوصل إليها كالآتي:
- لم يحدد تعريف واحد للتكنولوجيا المالية، بحيث تختلف التوجهات في تحديد هذا المفهوم، فهناك من لديه نظرة من جانب معين.
 - يهدف الشمول المالي الى تعميم الخدمات المالية وضمان وصولها لكافة فئات المجتمع بجودة عالية وبتكاليف منخفضة.
 - يلعب الشمول المالي دورا هاما في التأثير على مختلف المجالات الاقتصادية والاجتماعية.
 - مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي بشكل كبير في مؤسسة اتصالات الجزائر.

3- التوصيات:

- من خلال ما تم عرضه في الجانب النظري والتطبيقي لهذه الدراسة توصلنا الى مجموعة من التوصيات المتمثلة في:
- تطوير شراكات استراتيجية بين اتصالات الجزائر والمؤسسات المالية لإطلاق حلول مالية مبتكرة.
 - توفير حوافز لتشجيع المواطنين على استخدام القنوات الرقمية في التعاملات المالية.
 - ادماج برامج التوعية والتكوين ضمن استراتيجيات التحول الرقمي.
 - ضرورة توفير بيئة تشريعية وقانونية ونشر الثقافة المالية بما يدعم تحقيق الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال ابتكارات مالية تناسب جميع شرائح المجتمع.
 - تكوين يد العاملة في مجال التكنولوجيا المالية.
 - تشجيع الابتكار المالي من خلال دعم حاضنات الاعمال المتخصصة في التكنولوجيا المالية.
 - دعم وتوسيع البنية التحتية الرقمية كنوسيع التغطية بشبكات الانترنت عالية السرعة في المناطق الريفية.

4- آفاق الدراسة:

- كآفاق مستقبلية بهذه الدراسة نجد هذه الأخيرة فتحت مجالا لدراسة الموضوع من خلال:
- أثر النكاء الاصطناعي على التكنولوجيا المالية.
 - الشمول المالي ودوره في الاقتصاد الرقمي.
 - تأثير التكنولوجيا المالية على البنوك الجزائرية.
 - دور التكنولوجيا المالية في تحقيق التنمية المستدامة.

قائمة المراجع

أولاً: الكتب باللغة العربية

1. أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية، جامعة النهرين، بغداد، 2018
2. بباس منيرة، فالي نبيلة :الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية، دراسة حال ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، جامعة سطيف 1، الجزائر، المجلد 3، العدد 1، 2020.
3. بن قيدة مروان وبوعافية رشيد، واقع و افاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، جامعة المدية، المركز الجامعي تيبازة.
4. البنك الجزائري ، الشمول المالي، الجزائر، 2017.
5. ثريا محمد حسين، ثورة التكنولوجيا المالية، ملتقى شباب الباحثين، معهد التخطيط القومي، مصر، يناير 2020.
6. ثريا محمد حسين، ثورة التكنولوجيا المالية، ملتقى شباب الباحثين، معهد التخطيط القومي، مصر، يناير 2020.
7. خالدي فراح، قطراني زهيرة : ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والامارات العربية أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية – تطبيقات وتحديات –، يوم 23 نوفمبر 2021 ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021.
8. خالدي فراح، قطراني زهيرة: إبتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والإمارات أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية – تطبيقات وتحديات –، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021.
9. خالدي فراح، قطراني زهيرة: إبتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والإمارات أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية – تطبيقات وتحديات –، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021.
10. سمير عبد الله ، الشمول المالي في فلسطين، القدس و رام الله ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، 2016.

11. سمير عبد الله وآخرون ، الشمول المالي في فلسطين ، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) ، القدس و رام الله ، فلسطين ، 2016 .
12. صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، محافظي المصارف المركزية ومصارف النقد العربي ، أبوظبي - الامارات العربية المتحدة.
13. طه محمد احمد يوسف، مفهوم تكنولوجيا سلاسل الكتل (البلوكتشين) (المبادئ والتطبيقات، الطبعة الأولى، دار حميثرا للنشر، مصر، 2022.
14. عجور بدر حنين محمد ، دور الاشتغال الدالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ، قسم إدارة الاعمال ، الجامعة الإسلامية ، فلسطين ، 2017.
15. علي سيد إسماعيل، أثر تقنية البلوكتشين في حوكمة المؤسسات المالية المعاصرة، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، مصر، 2022.
16. فريد حبيب ليان، التكنولوجيا المالية جسر قطاع المالي الى المستقبل، الطبعة الاولى، اتحاد شركات الاستثمار، الإمارات المتحدة، المتحدة، 2019.
17. محمود الكيلاني، التشريعات التجارية والالكترونية - دراسة مقارنة-، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
18. هبة عبد المنعم وكريم زايدي، المنافسة المصرفية والشمول المالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي الامارات المتحدة.

ثانيا: المذكرات الجامعية والرسائل والأطروحات

1. حسين محمد بن راجو، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء، دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، كلية التجارة، قسم إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، 2017.
2. سيف الإسلام وخميس علد الخالق قفيشة، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، مذكرة ماجستير، جامعة الخليل 2020.
3. فتحية مبروكي و هاجر زياني، واقع الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر غير منشورة، جامعة باتنة، 2019.
4. قلام سعدة ، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي و جذب العملاء ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة دكتوراه ل.م.د في العلوم الاقتصادية ، جامعة غليزان، 2024.

ثالثا: المجالات

1. آسيا سعدان، محاببية، نصيرة، واقع الشمول المالي في المغرب العربي ، مجلة دراسات وأبحاث، المجلد 10 ، العدد 3 ، الجزائر ، 2018.
2. بولحبال سميرة، حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مجلد 6، العدد 1، 2019.
3. حسيني جازية ، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا ، المجلد 16، العدد 23 السنة 2020.
4. السعيد بن لخضر، صورية شنبى، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية 1، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، الصادرة في 2018، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر.
5. سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11 ، العدد 14 ، المركز الجامعي، تمنراست، الجزائر، 2019.
6. شناقر زكية، باديس نبيلة، منصات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز التمويل الشامل الاجتماعي الإسلامي، منصة fechain finterrowag، ملتقى وطني حول: ابتكارات تكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.
7. علاش أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الإبداع ، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2019، ص333.
8. عمارية بختي ، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، جامعة الجزائر3، الجزائر، مجلد7، العدد 2020.
9. عمارية بختي وينية مجاني، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، المجلد 07 ، العدد 02 ، الجزائر ، 2020، ص 100-101
10. فاطمة الزهراء سبع، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، جامعة الأغواط، الجزائر مجلد 6، العدد 02، 2021.

11. لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية، ثورة الدفع المالي .. الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 68-69.
12. محمد بوطلاعة وآخرون، واقع الشمول المالي و تحدياته-الأردن والجزائر-، مجلة اقتصاد المالي والأعمال، المجلد 03، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والتجارية ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ، جوان 2020.
13. محمود الكيلاني، التشريعات التجارية والالكترونية - دراسة مقارنة-، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.
14. مصباح أبو كرش، عصر التكنولوجيا الجديدة الفينتك، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، العدد 01 ، كلية العلوم الإدارية والمالية، الجامعة العربية الامريكية، فلسطين، 2019، ص 10-11.
15. مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة إستطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي - ، مجلة جامعة جيهان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، اربيل، كردستان العراق، المجلد4، العدد2، 2020.
16. مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد10، جوان 2013.
17. وليد سمير عبد العظيم الجبلي، محمود محمد عبد الرحيم حسين، أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية-، مجلة البحوث التجارية، القاهرة، المجلد 43، العدد 03، 2021.

خامسا : الكتب باللغة الأجنبية

1. Matthieu Liorca, **les banques aux prises les fintech**, journal de l'économie politique, university of bougogne, franche_comté, dijon, France, january 2017, p 46.
2. Abbes , A , Mohamed , k , & SADI , (2018) , constriction d'un indice d'inclusion financière pour les pays membres de (OCI) , revue d'économie et de statistique appliquée , v 15 (N 1) , P9
3. Tahanout Kheirat (2021) : The Fintech landscape and financial inclusion in The Arab world, Innovation Review, vo, 11, N°01A, p715, <https://asip.cerist.dz/en/downArticle/269/11/1/157023>.
4. Cusolito A.P. Gévaudan, C.Lederman. D, Wood C.A (2021) : The Upside of Digital of the Middle East and North Africa (How Digital Technology Adoption Can Accelerate Growth and Create Jobs, <https://openknowledge.worldbank.org/bitstream/handle/10986/37058/9781464816635.pdf?sequence=10&isAllowed=y>

قائمة الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم
المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف
معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير

استبيان حول دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

أخي الموظف، أختي الموظفة تحية طيبة وبعد:

نقوم بإجراء دراسة تهدف إلى معرفة "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي" وهي جزء من متطلبات مشروع مذكرة ماستر في علوم التسيير تخصص الإدارة المالية وسيمثل رأيكم الموضوعي أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الدراسة، فالرجاء الإجابة على فقرات الإستبانة المرفقة علماً بأن المعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نقدر لكم تعاونكم معنا، ونحن على أتم الاستعداد لتزويدكم بنسخة من نتائج الدراسة بعد إتمامها إن إرتأيتم ذلك.

شكرا لكم على حسن تعاونكم.

ملاحظة: يرجى وضع علامة (x) في المربع المناسب.

المحور الأول: معلومات شخصية ووظيفية

1. الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐
2. العمر ☐ أقل من 03 سنة فأكثر ☐ 31-34 سنة ☐ 41-50 سنة
3. المؤهل العلمي: ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ ماجستير ☐ دكتوراه

4. مدة الخبرة:

- أقل من 05 سنوات ☐
- من 05 إلى 10 سنوات ☐
- من 11 إلى 15 سنة ☐
- من 16 إلى 20 سنة ☐
- أكثر من 20 سنة ☐

المحور الثاني: التكنولوجيا المالية في مؤسسة إتصالات الجزائر.

الفقرات المفسرة					سلم القياس	
رقم أولاً: الخدمات المصرفية					4	3
					4	2
					موافق تماماً	غير موافق بشدة
					موافق	غير موافق
					موافق	موافق إلى حد ما
1	خدمات الاتصالات المالية الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر تلبي إحتياجاتي المالية بشكل جيد					
2	أشعر بالراحة في استخدام منصات الدفع الرقمية التي تقدمها اتصالات الجزائر.					
3	تسمح لي خدمات الدفع الرقمية في اتصالات الجزائر بإجراء المعاملات بسهولة وسرعة.					
4	أجد أن خدمات الدفع الرقمية في اتصالات الجزائر آمنة وموثوقة.					
5	توفر اتصالات الجزائر خيارات متنوعة لإجراء المدفوعات الرقمية.					
6	تسهل خدمات الدفع الرقمي في اتصالات الجزائر في تسهيل حياتي اليومية					

ثانيا: التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول					
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماما	
1					خدمة التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول في اتصالات الجزائر مريحة وسهلة الاستخدام.
2					يمكنني إجراء التحويلات المالية بسهولة عبر تطبيقات الجزائر.
3					توفر اتصالات الجزائر خدمات تحويل الأموال التي تتسم بالسرعة والكفاءة.
4					أشعر بالثقة في إجراء التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول في اتصالات الجزائر
5					تقدم اتصالات الجزائر خدمات تحويل الأموال بشكل فعال وبتكلفة معقولة.
6					تساهم خدمات التحويلات المالية عبر الهاتف المحمول من اتصالات الجزائر في تسهيل المعاملات المالية اليومية.
ثالثا: السهولة في الوصول إلى الخدمات الالية					
غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماما	
1					أستطيع الوصول بسهولة إلى الخدمات المالية التي تقدمها اتصالات الجزائر
2					توفر اتصالات الجزائر خدمات مالية يسهل الوصول إليها عبر الأنترنت
3					المنصات الرقمية الخاصة باتصالات الجزائر تسهل الوصول إلى جميع الخدمات المالية
4					تتيح لي اتصالات الجزائر الوصول السريع إلى خدمات الدفع والتحويل المالي عبر الهاتف المحمول
5					الخدمات المالية المقدمة من اتصالات الجزائر متاحة للمستخدمين في مختلف المناطق الجغرافية.
6					سهولة الوصول إلى خدمات اتصالات الجزائر المالية جعلت من السهل إدارة شؤني المالية.

المحور الثالث: الشمول المالي في مؤسسة إتصالات الجزائر.

سلم القياس					الفقرات المفسرة	
4	4	3	2	1		
موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					1 خدمات إتصالات الجزائر تساهم في تعزيز وصولي إلى الخدمات المالية.	
					2 توفر اتصالات الجزائر خدمات مصرفية متكاملة من خلال منصاتها الرقمية.	
					3 أسعار خدمات الإتصالات المالية في إتصالات الجزائر عادلة مقارنة بالخدمات المقدمة.	
					4 توفر اتصالات الجزائر خدمات مالية في المناطق النائية تسهم في الشمول المالي.	
					5 واجهات وبرامج خدمات الاتصالات المالية في اتصالات الجزائر سهلة الاستخدام.	
					6 تقدم إتصالات الجزائر خدمات مبتكرة تسهم في زيادة الشمول المالي.	
					7 تؤثر خدمات الإتصال المالية المقدمة من إتصالات الجزائر في حياتي اليومية بشكل إيجابي.	
					8 أمتلك معرفة كافية حول كيفية استخدام خدمة الإتصالات المالية في إتصالات الجزائر.	
					9 توفر إتصالات الجزائر دعماً كافياً في حالة وجود مشاكل مع الخدمات المالية.	
					10 خدمات الإتصالات المالية التي تقدمها إتصالات الجزائر تساهم في تعزيز الإقتصاد المحلي.	
					11 تسهم خدمات اتصالات الجزائر المالية في تحسين شمولي المالي مقارنة بالبنوك التقليدية.	
					12 توفر خدمات الإتصالات المالية من إتصالات الجزائر مرونة كافية في إجراء المعاملات المالية.	