

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة غرداية

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في ميدان العلوم الاقتصادية والتسيير وعلوم التجارية، شعبة العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

الموسومة بـ:

مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

-دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الفترة من أفريل إلى ماي 2026

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

- د. فاتح بلقاسم أولاد الهدار

- بوتسونة عائشة

- أ.د. بوعبدلي أحلام

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 02 جوان 2026، أمام لجنة المناقشة المكونة من السادة:

الرتبة	الاسم واللقب	الجامعة	الصفة
أستاذ دكتور	عمي سعيد حمزة	جامعة غرداية	رئيسا
دكتور	أولاد الهدار فاتح بلقاسم	جامعة غرداية	مشرفا
أستاذة دكتورة	بوعبدلي أحلام	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
أستاذ دكتور	حميدات عمر	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 1446/1447 هـ - 2025/2026 م

إهداء

قال الله تعالى: {...قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ ۗ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو الْأَلْبَابِ}

إلى مصدر الأمان الذي أستمد منه قوتي إلى نور عيني وحظي وفوزي، إلى من أحمل اسمه بكل فخر إلى معلمي الأول، الرجل الذي سعى طوال حياته لأكون الأفضل.. "أبي الغالي".

إلى من سهرت ليالي طويلة من أجل راحتي، إلى من كانت ملجئي ويدي اليمنى في هذه الدنيا، إلى القلب الحنون إلى من كانت دعواتها تحيطني "أمي" أسأل الله أن يطيل في عمرها.

إلى من رسموا لي المستقبل بخطوط من الثقة والحب، إلى الشموع التي تنير طريقي، إلى من انتظروا مني هذه اللحظة ليفخروا بي كما أفخر بوجودهم بجانبني أدامكم الله لي يا أحب الناس لقلبي "أخواتي" و"إخواني".... إلى عائلتي.

إلى من ساهم وبادر في تقديم المعلومات خاصة مشرفي الأستاذ "أولاد الهدار فاتح بلقاسم" والمشرفة المساعدة "بوعبدلي أحلام".

إلى كل من ساهم في تعليمي ووصولي لهذه اللحظة التي انتظرتها طوال حياتي، من معلمين وأساتذة.

إلى كل الأصدقاء وزملاء العمل، إلى رفقاء الدرب والأهل والأحبة أهدي هذا العمل المتواضع.

بوتسونة عائشة

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم قال الله تعالى: «لئن شكرتم لأزيدنكم»

الحمد لله الذي وهب لنا نعمة العقل والعلم، الحمد لله الذي يسر لنا أمورنا وعززنا بالفهم.

قال رسول الله صل الله عليه وسلم: «من لم يشكر الناس لم يشكر الله»

أتقدم بأسمى عبارات الشكر والعرفان والامتنان للأستاذ المشرف "أولاد الهدار فاتح بلقاسم" والمشرقة المساعدة "أحلام بوعبدلي" على المجهودات المبذولة في سبيل إنارة دربي وتوجيهي لأداء هذا البحث.

كما أتقدم بالشكر والتقدير إلى الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة لقبولهم مناقشة هذا العامل، وإلى كافة الأساتذة الذين درست عندهم منذ بداية مشوارنا الدراسي والذين قدموا ما عندهم من أجل أن أنجح وارثي إلى درجات العلم والمعرفة.

كما لا أنسى أن أشكر كل ساعدني وكل من ساهموا من بعيد أو قريب لإتمام هذا العمل.

عائشة

ملخص البحث:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية في الفترة من أبريل إلى ماي 2026، في ظل التحول الرقمي الذي يشهده القطاع البنكي، ومحاولة قياس طبيعة العلاقة بين المتغيرين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وأداة الاستبيان، حيث تم جمع البيانات من عينة مكونة من 35 زبونا، وتم قياس الخدمات المالية الرقمية من خلال أبعاد تشمل الدفع عبر الإنترنت، السحب عبر الصراف الآلي، الدفع الإلكتروني، والأمان والثقة، في حين تم قياس الشمول المالي عبر أبعاد الوصول، الاستخدام، الجودة، والثقة.

وتوصلت الدراسة إلى وجود مستوى إيجابي مرتفع نسبيا في إدراك الزبائن للخدمات المالية الرقمية، إضافة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع تأثير إيجابي واضح لهذه الخدمات على تحسين استخدام الخدمات المالية وتوسيع نطاق الاستفادة منها.

الكلمات المفتاحية: خدمات مالية رقمية، شمول مالي، دفع إلكتروني، بنك وطني جزائري.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of digital financial services in enhancing financial inclusion among customers of the Algerian National Bank, Brriane Agency in Ghardaïa, during the period from April to May 2026, in light of the ongoing digital transformation in the banking sector, and to examine the relationship between the two variables, The study adopted a descriptive analytical approach and used a questionnaire as the main data collection tool, with a sample of 35 respondents. Digital financial services were measured through four dimensions: online payment, ATM withdrawal operations, electronic payment transactions, and security and trust in digital financial services. Financial inclusion was measured through the dimensions of access, usage, service quality, and trust.

The findings revealed a relatively high positive level of customer awareness regarding digital financial services. The results also showed a statistically significant relationship between digital financial services and financial inclusion, with a clear positive impact on improving the use of financial services and expanding access to them.

Keywords: Digital financial services, financial inclusion, electronic payment, Algerian National Bank.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

فهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	///
شكر وتقدير	///
ملخص الدراسة	///
قائمة المحتويات	///
قائمة الجداول والأشكال والملاحق	///
مقدمة	أ-د
الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي	05
تمهيد	06
المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي	07
المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية	07
الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية	07
الفرع الثاني: أهمية وفوائد الخدمات المالية الرقمية	09
الفرع الثالث: أنواع الخدمات المالية الرقمية	13
الفرع الخامس: التحديات والتطورات المستقبلية للخدمات المالية الرقمية	16
المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي	18
الفرع الأول: ماهية الشمول المالي	18
الفرع الثاني: أبعاد ومبادئ الشمول المالي	23
الفرع الثالث: مؤشرات قياس الشمول المالي والتحديات المواجهة له	27
الفرع الرابع: متطلبات الشمول المالي	30
الفرع الثالث: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي	33
المبحث الثاني: الدراسات السابقة	38

قائمة المحتويات

38	المطلب الأول: الدراسات العربية
38	الفرع الأول: الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي
40	الفرع الثاني: الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية
41	الفرع الثالث: الدراسات التي تناولت موضوع الشمول المالي
42	المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية
44	المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
44	الفرع الأول: التعقيب على الدراسات السابقة
46	الفرع الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
48	خلاصة الفصل
49	الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية
50	تمهيد
51	المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة ومجتمع الدراسة
51	المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA
51	الفرع الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA
51	الفرع الثاني: وظائف وأهداف البنك الوطني الجزائري BNA
53	المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة
54	المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة والأدوات الإحصائية
62	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار فرضياتها
62	المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغير البيانات الشخصية
70	المطلب الثاني: توزيع إجابات المبحوثين حول محاور الدراسة
70	الفرع الأول: توزيع إجابات المبحوثين حول متغير الخدمات المالية الرقمية
77	الفرع الثاني: توزيع إجابات المبحوثين حول متغير الشمول المالي
84	المطلب الثالث: عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة
84	الفرع الأول: عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة
91	الفرع الثاني: مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة

قائمة المحتويات

94	خلاصة الفصل:
95	خاتمة
100	قائمة المصادر والمراجع
106	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	ص
01	إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية	09
02	أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة	46
03	يوضح مقياس الإجابة المتبع في الاستبيان	56
04	توزيع الاستبانة	56
05	اختبار اتساق فقرات بعد عمليات الدفع عبر الإنترنت	57
06	اختبار اتساق فقرات بعد معاملات السحب عبر الصراف الآلي	57
07	اختبار اتساق فقرات بعد معاملات الدفع الإلكتروني	58
08	اختبار اتساق فقرات بعد الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية	58
09	اختبار اتساق فقرات بعد الوصول إلى الخدمات المالية	59
10	اختبار اتساق فقرات بعد استخدام الخدمات المالية	59
11	اختبار اتساق فقرات بعد جودة الخدمات المالية الرقمية	60
12	اختبار اتساق فقرات بعد الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية	60
13	معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الدراسة	61
14	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	62
15	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	63
16	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	65
17	توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية	67
18	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	68
19	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد عمليات الدفع عبر الإنترنت	70
20	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد معاملات السحب عبر الصراف الآلي	72
21	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد معاملات الدفع الإلكتروني	74
22	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد معاملات الدفع الإلكتروني	75
23	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد الوصول إلى الخدمات المالية	77

قائمة الجداول والأشكال والملاحق

79	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد استخدام الخدمات المالية الرقمية	24
81	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد جودة الخدمات المالية الرقمية	25
82	قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية	26
84	اختبار التوزيع الطبيعي	27
85	اختبار الفرضية الرئيسية	28
86	اختبار الفرضية الفرعية الأولى	29
87	اختبار الفرضية الفرعية الثانية	30
88	اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	31
90	اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	32

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	ص
01	قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية	13
02	أنواع الخدمات المالية الرقمية	15
03	مبادئ الشمول المالي	26
04	توزيع العينة حسب متغير الجنس	63
05	توزيع العينة حسب متغير السن	65
06	توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي	66
07	توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية	68
08	توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك	69

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	ص
01	قائمة المحكمين	107
01	الاستبانة	107
02	مخرجات برنامج spss	111

مقدمة

مقدمة

تمهيد:

في خضم التحولات التي يشهدها الاقتصاد العالمي بفعل الثورة الرقمية، أصبحت التكنولوجيا أداة محورية في إعادة صياغة مختلف القطاعات، وعلى راسها القطاع المالي، فقد أفرز هذا التحول نمطا جديدا من الخدمات يعرف بالخدمات المالية الرقمية، التي أصبحت ضرورة استراتيجية لتحفيز النمو الاقتصادي، تقليص الفجوات الاجتماعية، وتحقيق العدالة المالية، والتي تشمل تقنيات مثل الحافظ الإلكتروني، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وأنظمة الدفع الإلكتروني.

وفي ظل التحديات التي تواجه الكثير من الدول لاسيما النامية منها، كضعف البنية التحتية المتصرفية وارتفاع معدلات الفقر وبعد المسافات الجغرافية، برزت الحاجة إلى آليات بديلة وفعالة تسهل الوصول إلى الخدمات المالية من هنا ظهر مفهوم الشمول المالي كأحد أهم الأهداف التنموية التي تسعى إليها الحكومات والمؤسسات المالية، لضمان استفادة الأفراد والمؤسسات من مختلف الخدمات المالية، وقد لعبت الخدمات المالية الرقمية دور جوهريا في هذا السياق، إذ ساهمت في إزالة العديد من العوائق التقليدية التي تحول دون الوصول إلى الخدمات المالية، عبر استخدام الهواتف الذكية، الإنترنت والتطبيقات المصرفية، لتوفير حلول مرنة وسريعة وآمنة للأفراد والمؤسسات على حد سواء.

وفي الجزائر بدأت الدولة تولي أهمية متزايدة لتعزيز الشمول المالي من خلال رقمنة القطاع المالي وتشجيع الابتكار في التكنولوجيا المالية، وتطوير الإطار التشريعي والتنظيمي الذي يدعم هذا التوجه، وقد شهد القطاع المصرفي في الجزائر تحولات ملحوظة في تبني الحلول الرقمية الرمية إلى ترقية الشمول المالي وتحقيق الانتقال نحو اقتصاد رقمي مستدام.

ويعد البنك الوطني الجزائري من بين المؤسسات المصرفية التي أولت أهمية متزايدة لتطوير منصاتها الرقمية، عبر إطلاق خدمات متنوعة مثل الدفع الإلكتروني، تطبيقات الهاتف المحمول، الصرافات الذكية وخدمات الإنترنت البنكي، سعيا لتقريب الخدمات من المواطن وتسهيل الاندماج المالي للفئات التي ظلت على هامش النظام المصرفي التقليدي.

1-إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق ولمعرفة دور الخدمات المالية الرقمية كتوجه حديث في تعزيز الشمول المالي قمنا بطرح الإشكالية التالية:

مقدمة

ما هو دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري
وكالة بريان بولاية غرداية؟

ينبثق عن السؤال الرئيسي جملة من التساؤلات الفرعية:

-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول
المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان غرداية؟

-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وُبعد الوصول إلى
الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان غرداية؟

-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وُبعد استخدام
الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان غرداية؟

-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وجودة الخدمات
المالية؟

-هل توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الأمان
والثقة في الخدمات المالية الرقمية؟

2-فرضيات الدراسة:

حتى يتسنى لنا الاجابة عن السؤال الرئيسي وما يتضمنه من أسئلة فرعية، تطرقنا لوضع
مجموعة من الفرضيات التي تعتبر منطلقا لدراسة موضوعنا:

أ-الفرضية الرئيسية:

-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول
المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية.

ب-الفرضيات الفرعية:

01-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وُبعد الوصول إلى
الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية.

مقدمة

02-توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وُبعد استخدام الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة غرداية.

03- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وجودة الخدمات المالية.

04- توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية.

3-أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تحليل تجربة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية، ومن بين الأهداف الأساسية التي تسعى الدراسة إلى تحقيقها ما يلي:

- إبراز الإطار المفاهيمي لكل من الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية؛
- عرض مختلف أنواع وأشكال الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي وهمية كل منهما؛
- دراسة واقع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في الجزائر وتطورهما في السنوات الأخيرة؛
- دراسة تجربة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية في مجال الشمول المالي الرقمي؛
- تحديد أبرز العوائق التي تواجه تحقيق شمول مالي رقمي فعال في الجزائر وتقديم مقترحات لتجاوزها.

4-أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في كون موضوع الخدمات المالية الرقمية وموضوع الشمول المالي يعتبران من المواضيع الحديثة والحيوية، التي تحظى باهتمام واسع على المستويين الدولي والوطني ونظر لآثاره المباشرة على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتبرز هذه الأهمية عند استخدام الخدمات المالية الرقمية كآلية فعالة لتعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية عبر الوسائل الرقمية، مما يساهم في تحسين تجربة الزبون داخل البنوك

مقدمة

الجزائرية وتمكين المواطنين من الوصول إلى المعاملات البنكية، لا سيما في المناطق النائية، والمساهمة في توسيع قاعدة الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

5- حدود الدراسة:

لتحديد إطار الدراسة وضبط معالمها ارتأينا أنه من المهم توضيح الحدود التي تم الالتزام بها خلال إنجاز هذا البحث وهي كما يلي:

-**الحدود الزمانية:** تم حصر الحدود الزمانية للدراسة من شهر **جانفي** إلى ماي من سنة 2026 وهي فترة تشهد تحولات رقمية متسارعة.

-**الحدود المكانية:** تم أخذ البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية كحدود مكانية لموضوع الدراسة، لتقييم مدى انتشار واستعمال الخدمات المالية الرقمية في الواقع العملي.

-**الحدود الموضوعية:** تتمحور الدراسة حول موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، مع التركيز على حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية كمؤسسة مصرفية عمومية تسعى إلى رقمنة خدماتها من أجل تحقيق الشمول المالي.

6- منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا للموضوع على **المنهج الوصفي التحليلي** بأدواته **الوصف والتحليل**، لكونه يلائم طبيعة الموضوع من خلال وصف المفاهيم الأساسية المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي مع التركيز على أهم الخصائص والعوامل التي تربط بينهما، كما تم الاعتماد على التحليل لتبيان مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال جمع وتحليل بيانات واقعية تتعلق استخدام الخدمات المالية الرقمية في البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية لتحقيق الشمول المالي.

7- صعوبات الدراسة:

- لم تخل هذه الدراسة من بعض الصعوبات التي واجهت الطالبة، ومن أبرزها:
- تشتت المفاهيم، مما يتطلب جهدا في جمعها وتحليلها؛
- محدودية تجاوب بعض أفراد العينة مع الاستبيان؛
- صعوبة توسيع حجم العينة بسبب ظروف ميدانية؛
- وجود تفاوت في مستوى فهم بعض الفقرات لدى المبحوثين؛
- بعض التعقيدات المرتبطة بعملية التحليل الإحصائي للبيانات؛

مقدمة

-عامل الوقت نظرا للالتزامات المهنية والعائلية.

8-هيكل الدراسة:

يتمثل هيكل الدراسة في فصلين أساسيين بعد المقدمة، حيث يتناول الفصل الأول الإطار النظري لموضوع البحث، من خلال تقديم تمهيد يوضح السياق العام وأهمية دراسة الخدمات المالية الرقمية وعلاقتها بالشمول المالي في ظل التحول الرقمي في القطاع البنكي، إذ خصصنا المبحث الأول للتأصيل المفاهيمي للخدمات المالية الرقمية، من خلال التطرق إلى تعريفها وخصائصها وأهدافها وأهم أدواتها وأشكالها، كما يتناول المبحث مفهوم الشمول المالي وأبعاده ومؤشراته وأهميته، أما المبحث الثاني خصصناه لعرض الدراسات السابقة العربية والأجنبية ذات الصلة بالموضوع، ثم اختتام الفصل بخلاصة نظرية تربط بين مختلف المفاهيم وتؤسس للجانب التطبيقي.

في حين يخصص الفصل الثاني للجانب التطبيقي بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية، حيث يتضمن تمهيدا يوضح منهجية البحث وأدوات جمع البيانات وطبيعة العينة، ثم مبحث يركز على عرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية من خلال تفريغ بيانات الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتحليل مختلف المحاور المتعلقة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، إضافة إلى اختبار الفرضيات وتفسير النتائج، ويختتم الفصل بعرض أهم النتائج المتوصل إليها مع تقديم مجموعة من التوصيات العملية التي تعكس دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

تمهيد:

يشهد الاقتصاد العالمي في الآونة الأخيرة تطورا متسارعا في مجال الخدمات الرقمية، مما أدى إلى تغير واضح في طبيعة تقديم الخدمات المالية وانتقالها من النمط التقليدي إلى الخدمات المالية الرقمية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة، وقد ساهم هذا التحول في توسيع نطاق استخدام الوسائل الرقمية داخل المؤسسات المالية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين.

وفي هذا السياق، برز مفهوم الشمول المالي كهدف أساسي تسعى العديد من الدول والمؤسسات المالية إلى تحقيقه، نظرا لدوره في تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية المناسبة لهم، وبما يساهم في تعزيز الاستقرار المالي والاجتماعي ودعم التنمية الاقتصادية.

ويهدف هذا الفصل إلى تقديم إطار نظري حول الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، من خلال التطرق إلى:

❖ المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

❖ المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المبحث الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

مع التطور الرقمي المتسارع برزت الخدمات المالية الرقمية كوسيلة فعالة لتقديم خدمات مالية بسهولة وسرعة، مما ساهم في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية.

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية

أفرز التطور التكنولوجي المتسارع تحول جذري في طرق تقديم الخدمات المالية، حيث انتقلت من النماذج التقليدية القائمة على الحضور المادي إلى نماذج رقمية تعتمد على الابتكار والتقنيات الحديثة، مما ساهم في تسريع إنجاز المعاملات وتبسيطها وزيادة مرونتها، كما أتاح هذا التحول إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية في أي وقت ومن أي مكان، مع تحسين الكفاءة وتقليل التكاليف وتعزيز الشفافية.

وسوف نتناول في هذا المطلب ماهية الخدمات المالية الرقمية من خلال التطرق إلى مفهومها وخصائصها وأهميتها المختلفة.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

من أجل ضبط وتحديد مفهوم الخدمات المالية الرقمية وجب علينا التطرق للعناصر المرتبطة بها وهي كالتالي:

أولاً: تعريف الخدمات المالية الرقمية

تعرف الخدمات المالية الرقمية على أنها: "خدمات مالية يتم تقديمها عبر الإنترنت، وتعتمد على استخدام وسائل وتقنيات رقمية حديثة، من بينها البطاقات المرتبطة بأنظمة دفع إلكترونية موثوقة"¹.

وتعرف أيضاً على أنها: "مجموعة متنوعة من الخدمات المالية التي يتم تقديمها والوصول إليها من خلال قنوات رقمية، وتشمل هذه الخدمات مجالات متعددة مثل المدفوعات، والائتمان،

¹ - نور الدين سعيد، دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي-دراسة ميدانية، مجلة دراسات اقتصادية، الجلد 24، العدد 02، ديسمبر 2024، ص 46.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

والادخار، والتحويلات، والتأمين، وتشير هذه القنوات الرقمية إلى الانترنت والهواتف المحمولة والصراف الآلي وهنائي نقاط البيع وما إلى ذلك¹.

ويمكن تعريفها أيضا بأنها: " خدمات مالية تركز على استخدام التقنيات الرقمية في تقديمها واستعمالها من قبل الأفراد، حيث تضم مجموعة واسعة من المنتجات والأنشطة المالية، مثل النقود الإلكترونية، والمحافظ الرقمية، ومنصات الدفع الإلكترونية²."

بناءا لما سبق يمكننا تعريف الخدمات المالية الرقمية بأنها كل خدمة مالية يتم تقديمها للأفراد دون اتصال مباشر عن طريق وسائط إلكترونية التي تكون عبر الانترنت والهواتف المحمولة.

ثانيا: خصائص الخدمات المالية الرقمية

تتسم الخدمات المالية الرقمية بمجموعة من الخصائص التي تميزها عن الخدمات المالية التقليدية، ويمكن توضيحها فيما يلي³:

- تقدم عن بعد دون الحاجة إلى تواصل مباشر بين أطراف المعاملة
- تتجاوز الحدود الجغرافية وتتيح الاستخدام في أي وقت ومكان
- تعتمد على التعاقد الإلكتروني بدل الوثائق الورقية
- تتسم بالكفاءة والشفافية في إنجاز العمليات
- تعتمد على النقود الإلكترونية كوسيلة للدفع، وهي قيمة مخزنة رقميا تستخدم بديلا للنقد
- تتيح تسوية المعاملات عن بعد عبر الإنترنت مما يسهم في اختصار الوقت والمسافة
- تقوم على وسائط إلكترونية تقلل الاعتماد على الورق وتخفض التكاليف وتسريع التنفيذ

¹ عبد القادر دبوش، نورة بيري، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، جامعة الوادي، جوان 2023، ص 145.

² البنك الدولي، <https://digitalfinance.worldbank.org>، تم الإطلاع يوم 02-02-2026.

³ بن علو زهية، قمو حنان، دور الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من أزمة السيولة -دراسة حالة بريد الجزائر بتيارت، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة تيارت، 2022-2023، ص 8.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

إضافة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تتميز بالعديد من الإيجابيات والسلبيات نلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم (01): إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية.

سلبيات الخدمات المالية الرقمية	إيجابيات الخدمات المالية الرقمية
- لا تسمح للعديد من البيئات السياسية والتنظيمية بالخدمات المالية الرقمية الكاملة. - لا تقدم الخدمات المالية الرقمية للأشخاص الذين ليس لديهم أجهزة رقمية أو هواتف محمولة. - زيادة مخاطر انتهاكات البيانات والاحتيال المالي. - افتقار العديد من الأفراد، خاصة كبار السن إلى المهارات اللازمة للتنقل في الخدمات المالية الرقمية بفعالية.	- توسيع نطاق الخدمات المالية للقطاعات غير المالية. - لقدرة على تقديم المعاملات المالية وتلقيها بسرعة فائقة. - تقديم خدمات مالية حديثة وآمنة للأفراد والشركات. - تقليل التكاليف وتوفير الوقت. - تساعد في تعزيز النشاط الاقتصادي وتسهيل الحياة اليومية للمواطنين.

المصدر: من إعداد الطالبة واعتمادا على (خالد صبيح الهادي التهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بني الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة -دراسة تطبيقية، المجلد 13، العدد 02، جامعة الزقازيق، أبريل 2022، ص 10).

الفرع الثاني: أهمية وفوائد الخدمات المالية الرقمية

تشهد الخدمات المالية الرقمية نموا وتطور سريعا في جميع انحاء العالم، وأصبحت تلعب دور حيوي في تسهيل المعاملات المالية وتحسين حياة الأفراد والشركات على حد سواء.

أولا: أهمية الخدمات المالية الرقمية

تعتبر الخدمات المالية الرقمية من العناصر الأساسية التي غيرت الطريقة التي يتعامل بها الأفراد والشركات مع الأموال والخدمات المالية، وفيما يلي تتجلى أهمية هذه الخدمات¹:

¹ - بباس منيرة، وآخرون، صناعة الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي -دراسة حالة M-Pesa في كينيا، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات المؤتمر الدولي لجامعة الخليج في الحاسبة وللمالية، البحرين، ديسمبر 2021، ص 6.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- تخفيض التكاليف وتزويد السرعة والشفافية والأمن، وتوافر المزيد من الخدمات المالية المصممة خصيصا لخدمة الفئة الفقيرة على نطاق واسع.
- تتيح استخدام التجارة الالكترونية والمدفوعات الإلكترونية والقنوات الرقمية الأخرى للشركات والأفراد إنشاء سجل أو هوية رقمية موثوقة وقابلة للنقل.
- تحسين كفاءة صناعة الخدمات المالية من خلال التحسين في المدفوعات والتقارير والتأمين والتمويل التجاري والمجالات المالية الأخرى.
- توفر خدمة مصرفية ميسورة وبتكلفة معقولة وآمنة للأفراد الفقراء خاصة في البلدان النامية.
- تخفيض بشكل كبير من الحاجة إلى الاتصال المادي في المعاملات التجارية والمالية.
- تعتبر الخدمات المالية الرقمية أداة رئيسية لتحقيق الشمول المالي ودعم النمو الاقتصادي.
- كما يمكن النظر إلى أهمية الخدمات المالية الرقمية من جوانب أخرى أهمها¹:
- تحسين الكفاءة و الراحة.
- تمكين الابتكار.

-تعتبر محركا أساسيا للتنمية الاقتصادية والاجتماعية.

ثانيا: فوائد الخدمات المالية الرقمية

- الخدمات المالية الرقمية تقدم العديد من الفوائد المهمة التي تسهم في تحسين الوصول إلى المال وتسهيل إدارة الأموال، والتي نتكر منها:
- تساعد على توفير خدمات مصرفية منخفضة التكلفة وتتصف بالسرية والأمان.
- تعمل على تعزيز الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاديات الرقمية من خلال توفير وصول مناسب إلى والخدمات المالية للأفراد والشركات الصغيرة والكبيرة والمتوسطة².

¹ - منصة اليمن للتمويل الأصغر، <https://www.ymp.ye/ar/posts>، تم الاطلاع يوم 02-02-2026.

² - خالد صبيح الهادي تهايمي، مرجع سبق ذكره، ص105.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

-تساعد على توسع الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي للقطاعات الغير مالية، خاصة للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر .

-تساهم الخدمات المالية الرقمية في دعم الحكومات من خلال توفير منصات رقمية تسهل تتبع المعاملات المالية وتوسيع نطاقها، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة حجم النشاط الاقتصادي، وهو ما ينعكس لاحقا في ارتفاع الإيرادات الضريبية نتيجة تنامي عدد وقيمة المعاملات المالية.

-تسهم الخدمات المالية الرقمية في تحقيق آثار إيجابية طويلة الأجل على أداء الجهاز المصرفي، من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية وتعزيز جودة الخدمات المالية المقدمة¹.

كما يمكن الإشارة إلى مجموعة من الفوائد الأخرى، من أبرزها:

-توفير الوقت والجهد في إنجاز المعاملات المالية .

-انخفاض التكاليف مقارنة بالخدمات التقليدية .

-سهولة تنفيذ مختلف العمليات المالية .

-تيسير عمليات تحويل ونقل الأموال .

-إتاحة إمكانية الولوج إلى الحسابات البنكية وإجراء المعاملات في أي وقت ومن أي مكان².

ثالثا: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

تشمل قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية مجموعة من الوسائل التي تتيح للعملاء الوصول إلى مختلف الخدمات المالية عبر استخدام التكنولوجيا الحديثة، ومن أبرز هذه القنوات ما يلي³:

1-الصراف الآلي: يعد جهاز إلكتروني يعمل بشكل آلي دون الحاجة إلى تدخل العنصر البشري، حيث تم تصميمه وفق برامج محددة تتيح تلبية مختلف الحاجات المصرفية للعملاء على مدار الساعة، ويتم استخدامه من خلال بطاقة بلاستيكية يصدرها البنك وفق مواصفات

¹ - عبد القادر دبوش، نورة بيري، مرجع سبق ذكره، ص 149-150.

² - خالد صبيح الهادي تهامي، مرجع سابق، ص 105.

³ - حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، 2020، ص 104.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

معينة، تمكن العميل من الاستفادة من عدة خدمات يقدمها هذا الجهاز، من بينها السحب النقدي، والإيداع، والاستعلام عن الرصيد، وغيرها من العمليات المصرفية الأساسية.

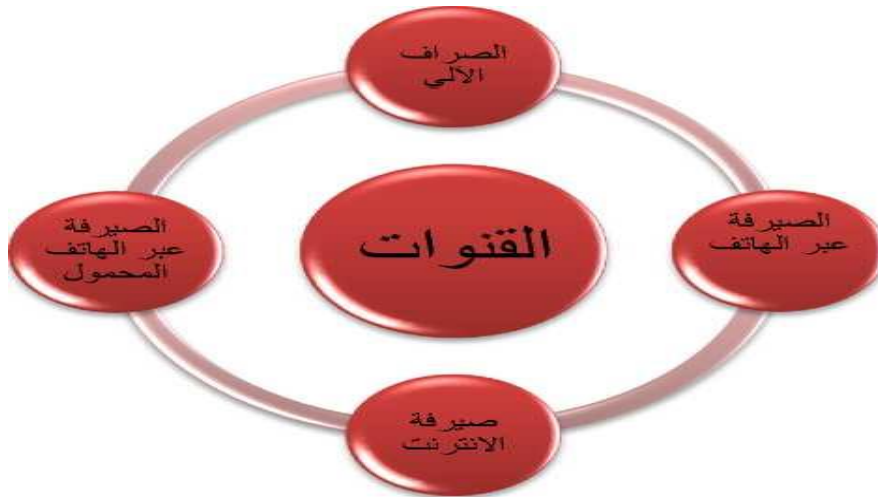
2-الصيرفة عبر الهاتف: تعتمد هذه الخدمة على وجود شبكة تربط بين مختلف فروع البنك، مما يسمح للموظف المكلف بتقديم الخدمة الهاتفية بالوصول إلى بيانات العملاء من أي فرع. ويقوم العميل بالاتصال برقم مخصص للحصول على خدمة معينة، حيث يتمكن الموظف من الاطلاع على معلوماته، ثم يطرح عليه مجموعة من الأسئلة للتحقق من هويته، مثل الاستفسار عن آخر عملية مصرفية قام بها، قبل تقديم الخدمة المطلوبة.

3-الصيرفة عبر الإنترنت: يقصد بها ذلك النمط من العمل المصرفي الذي تكون فيه شبكة الإنترنت وسيلة الاتصال الرئيسية بين البنك والعميل، حيث تمكن هذه الخدمة الزبون من الاستفادة من مختلف الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية دون الحاجة إلى الحضور الفعلي إلى البنك. ويتم ذلك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي أو أي وسيلة اتصال أخرى، مما يسمح بإجراء العمليات المصرفية عن بعد وفي أي وقت.

4-الصيرفة عبر الهاتف المحمول: تمثل هذه القناة امتدادا للتطور التكنولوجي الحاصل في مجال الاتصالات، حيث يشهد العالم انتشارا واسعا لاستخدام الهواتف المحمولة في مختلف المجالات، بما في ذلك المجال المصرفي، وقد اتجهت العديد من البنوك إلى توفير خدمات مصرفية عبر تطبيقات الهاتف المحمول، مما يتيح للعملاء الولوج إلى حساباتهم، وتنفيذ العمليات المالية، والاستفادة من مختلف الخدمات بسهولة، وفي أي زمان ومكان.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الشكل (01) قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على ما سبق.

الفرع الثالث: أنواع الخدمات المالية الرقمية

الخدمات المالية الرقمية أصبحت جزءا أساسيا في حياتنا اليومية، حيث تتيح للأفراد والشركات إجراء المعاملات المالية بطريقة أكثر كفاءة وسهولة.

أولا: أنواع الخدمات المالية الرقمية

تتنوع الخدمات المالية الرقمية لتشمل مختلف الأنشطة والمعاملات المالية، ويمكن إبراز أهم أنواعها فيما يلي¹:

1-خدمات المعلومات: يقصد بها تقديم وعرض وتسويق المنتجات والخدمات المصرفية التقليدية بوسائل إلكترونية، من خلال الموقع الإلكتروني الخاص بالمصرف عبر شبكة الإنترنت، حيث تتيح هذه الخدمات للزبائن الاطلاع على مختلف العروض والخدمات دون أن يتحمل المصرف تكاليف إضافية أو مخاطر كبيرة قد تؤثر على مصداقيته.

2-خدمات الاتصالات: تمثل في تمكين الزبائن من الولوج إلى نظم المعلومات الخاصة بالمصرف، بما يسمح لهم بالحصول على بيانات ومعلومات تتعلق بحساباتهم، مثل الاطلاع

¹ - بورموم فضيلة، مناصرة إيمان، رقمته الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي -دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قلمة، 2023-2024، ص 28-29.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

على كشف الحساب أو تقديم طلبات للحصول على تسهيلات ائتمانية، غير أن هذا النوع من الخدمات قد ينطوي على بعض المخاطر المرتبطة بإمكانية التلاعب بالبيانات أو اختراقها في حال ضعف أنظمة الحماية.

3-الخدمات التنفيذية: يقصد بها تلك الخدمات التي تتيح للزبائن تنفيذ العمليات المصرفية بشكل مباشر عبر شبكة الإنترنت، مثل إجراء التحويلات المالية أو تسديد الفواتير انطلاقا من حساباتهم الشخصية، وتعد هذه الخدمات من أكثر الأنواع حساسية، نظرا لما قد تتعرض له من مخاطر الاختراق من طرف القراصنة، مما قد يؤدي إلى استغلال حسابات العملاء لأغراض غير مشروعة إذا لم يتم تأمينها بشكل كاف.

4-الخدمات المتقدمة: تشمل مجموعة من العمليات المصرفية ذات الطابع المتطور، مثل فتح حسابات مصرفية جديدة للزبائن، وإيداع الشيكات لأغراض التحصيل، وإدارة الحسابات الشخصية، وإجراء التحويلات بين الحسابات داخل المصرف وخارجه، إضافة إلى طلب القروض وإدارة المحافظ الاستثمارية وغيرها من الخدمات التي تتطلب مستوى عاليا من الكفاءة والأمان.

كما يمكن الإشارة إلى أنواع أخرى من الخدمات المالية الرقمية، والتي تتجلى فيما يلي¹:

أ-الخدمات عبر الهاتف النقال: يعد الهاتف النقال من أحدث الوسائل التكنولوجية المستخدمة في تقديم الخدمات المالية والمصرفية عن بعد، حيث يمنح هذه الخدمات بعدا جديدا يتميز بالمرونة وسهولة الاستخدام، من خلال تجاوز قيود الزمان والمكان، ويتم الاستفادة من هذه التقنية عبر عدة آليات، أبرزها استخدام الرسائل القصيرة (SMS) ، أو الاتصال المباشر بمراكز الاتصالات الهاتفية أو ما يعرف بالخوادم الصوتية.(services vocaux)

وتتيح هذه الخدمات عبر الهاتف النقال للمتعاملين مجموعة من العمليات، من أهمها:

-الاستفسار عن الحسابات الشخصية.

¹ - قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة—دراسة حالة بريد الجزائر، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2019-2020، ص 31-32.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

-الاطلاع على أسعار العملات، وطلب دفتر الشيكات، وإجراء تحويلات مالية.

-تسديد فواتير الخدمات العمومية، وتغيير كلمة المرور ورمز المستخدم في أي وقت.

-طلب كشف الحساب.

-الاطلاع على أرصدة الحسابات وحركاتها المختلفة.

ب-**الخدمات عبر الإنترنت:** تعد شبكة الإنترنت من أهم الوسائل التي توفر خدمات مالية سريعة وسهلة، تتميز بالفورية وإمكانية الولوج إليها في أي وقت ومن أي مكان، ويقصد بالخدمات المالية عبر الإنترنت النظام الذي يتيح للعميل الاستفادة من مختلف الخدمات المصرفية من خلال مواقع إلكترونية تابعة للمؤسسات المالية.

وتشمل هذه الخدمات ما يلي:

-التحقق من أرصدة الحسابات .

-دفع الفواتير إلكترونياً، بما في ذلك الفواتير الشخصية .

-عمليات شراء وبيع الاستثمارات .

-تسديد فواتير بطاقات الائتمان .

-إدارة صناديق التقاعد وغيرها من المنافع الموجهة للموظفين.

الشكل رقم (02): أنواع الخدمات المالية الرقمية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على ما سبق.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفرع الرابع: التحديات والتطورات المستقبلية للخدمات المالية الرقمية

تعد الخدمات المالية الرقمية من أبرز مظاهر الابتكار في القطاع المالي المعاصر، غير أن هذا التطور المتسارع يرافقه ظهور مجموعة من التحديات التي قد تؤثر على استمرارية هذا القطاع وتطوره في المستقبل.

أولاً: تحديات الخدمات المالية الرقمية

تواجه الخدمات المالية الرقمية عدداً من التحديات التي قد تحد من فعاليتها وتوسعها، ومن أهمها ما يلي¹:

1- الخصوصية: تعتمد الخدمات المالية الرقمية على جمع وتخزين ومعالجة وتبادل بيانات المستخدمين، وهو ما يثير مخاوف تتعلق بحماية الخصوصية، خاصة في ظل احتمال تعرض هذه البيانات للإفصاح أو الاستغلال غير المشروع.

2- الأمن السيبراني والمخاطر التشغيلية: تركز هذه الخدمات على بنية تحتية رقمية حساسة، مما يجعلها عرضة للهجمات الإلكترونية. كما أن الاعتماد المتزايد على أطراف خارجية، مثل خدمات التخزين السحابي، قد يشكل خطراً على استقرار الأنظمة المالية في حال حدوث اختراقات أو أعطال تقنية.

3- السلامة المالية: تتيح بعض قنوات الخدمات المالية الرقمية، مثل منصات التمويل الجماعي، والبطاقات الإلكترونية، وبطاقات الدفع المسبق، والأصول المشفرة، فرصاً لاستغلال الثغرات التنظيمية، مما قد يؤدي إلى استخدامها في أنشطة غير قانونية في ظل ضعف الضوابط الرقابية.

4- مخاطر الاقتصاد المالي: إن التوسع السريع في استخدام الخدمات المالية الرقمية، إلى جانب المخاطر السيبرانية والتشغيلية المرتبطة بها، قد ينعكس سلباً على الاقتصاد الحقيقي، خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة التي قد تكون أكثر عرضة لهذه التحديات.

¹ - عابد صونية، الرقمنة والصيرفة الإسلامية: آليات لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات الملتقى الدولي: رقمنة الخدمات المصرفية وتسويقها دولياً ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي في دول شمول إفريقيا، جامعة تبسة، 2024، ص 40.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

5- فجوة المهارات الرقمية: تواجه المؤسسات المالية صعوبات في تطوير مهارات مواردها البشرية لمواكبة التحول الرقمي، كما تعاني من تحديات في استقطاب كفاءات متخصصة في مجالات مثل تحليل البيانات، والأمن السيبراني، وتطوير البرمجيات.

ثانياً: التطورات المستقبلية للخدمات المالية الرقمية

من المتوقع أن تتأثر الخدمات المالية الرقمية في المستقبل بشكل كبير بالتقدم التكنولوجي المتسارع وبالتغيرات التي يشهدها السوق المالي، مما سيساهم في إعادة تشكيل طبيعة هذه الخدمات وتوسيع نطاق استخدامها. وفيما يلي أبرز هذه التطورات¹:

1- توسع البنوك الرقمية: من المنتظر أن تشهد البنوك الرقمية انتشاراً متزايداً، خاصة في الدول النامية التي تعاني من ضعف انتشار الفروع المصرفية التقليدية، حيث تساهم هذه البنوك في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

2- تعزيز الأمان السيبراني: سيشهد هذا المجال اهتمام متزايد من خلال تطوير تقنيات أمنية متقدمة تهدف إلى حماية بيانات العملاء والمعاملات المالية، ومن أبرز هذه التقنيات استخدام القياسات الحيوية وأنظمة المصادقة متعددة العوامل للحد من المخاطر الإلكترونية.

3- الذكاء الاصطناعي وتقنية البلوكشين: تمثل هذه التقنيات من أهم الاتجاهات الحديثة في مجال الخدمات المالية الرقمية، حيث تساهم في تحسين كفاءة العمليات المالية، وتبسيط أنظمة الدفع، وتعزيز مستوى الأمان والشفافية في المعاملات.

4- التوسع في استخدام العملات الرقمية: مع تزايد انتشار العملات الرقمية مثل البيتكوين والإيثريوم، يتوقع أن تتجه المؤسسات المالية إلى دمج هذه العملات ضمن خدماتها، بما يوفر للعملاء خيارات مالية متنوعة تتماشى مع التطورات الحديثة.

5- الدمج بين الخدمات المصرفية والشبكات الاجتماعية: من المرجح أن يتعزز التكامل بين الخدمات المصرفية الرقمية ومنصات التواصل الاجتماعي، مما يتيح للعملاء إجراء معاملاتهم المالية ومتابعة حساباتهم بشكل مباشر عبر تطبيقات مثل الفيس بوك والواتساب، وهو ما يساهم في تبسيط استخدام الخدمات المالية وزيادة انتشارها.

¹ - الموقع الإلكتروني: <https://alzayatfirm.com/ar>، تم الإطلاع يوم 05-02-2026.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

يعد الشمول المالي من الأهداف الأساسية التي تسعى إلى تحقيقها العديد من الحكومات والمؤسسات المالية على مستوى العالم، حيث يهدف إلى إتاحة الخدمات المالية وجعلها في متناول مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة وذات الدخل المحدود، وعليه، سيتم في هذا المطلب تناول الإطار المفاهيمي للشمول المالي بشكل مفصل.

الفرع الأول: ماهية الشمول المالي

يعد الشمول المالي ركن أساسي لدعم الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، من خلال إتاحة الفرص المالية لكافة الأفراد ودمجهم في النظام المالي الرسمي.

أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة لـ Leyshon و Thrift تناولت واقع الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، حيث ركزت على أثر إغلاق أحد البنوك على مدى قدرة السكان على الوصول إلى الخدمات المصرفية، وخلال تسعينات القرن الماضي، تزايدت الدراسات التي تناولت الصعوبات التي تواجه بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية، سواء المصرفية أو غير المصرفية.

وفي سنة 1999، بدأ استخدام مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع، حيث تم توظيفه للإشارة إلى العوامل التي تحدد مدى وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتاحة.

ومع اندلاع الأزمة المالية العالمية سنة 2008، ازداد الاهتمام الدولي بمفهوم الشمول المالي، حيث التزمت العديد من الحكومات بتبني سياسات تهدف إلى تعزيزه، من خلال تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بكفاءة، إضافة إلى تشجيع المؤسسات المالية على تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة مناسبة¹.

¹ - كروش نور الدين وآخرون، واقع الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة الدراسات التجارية ولاقتصادية المعاصرة، العدد الأول، 2022، ص 518.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

ثانيا: تعريف الشمول المالي.

تعددت التعاريف المرتبطة بمفهوم الشمول المالي باختلاف الجهات التي تناولته، ومن أبرزها تعريف بنك الجزائر، ومنظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCED ، والشبكة الدولية للتحقيق المالي INFE ، إضافة إلى مجموعة العشرين G20.

يعرف بنك الجزائر الشمول المالي بأنه: إتاحة واستخدام مختلف الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع، سواء الأفراد أو المؤسسات، مع التركيز على الفئات المهمشة، وذلك من خلال القنوات الرسمية، بما يشمل الحسابات المصرفية، والادخار، وخدمات الدفع والتحويل، والتأمين، والتمويل، إلى جانب تطوير خدمات مالية ملائمة وبأسعار عادلة. كما يشمل ذلك حماية مستخدمي الخدمات المالية وتعزيز قدرتهم على إدارة أموالهم بشكل سليم، بما يحد من اللجوء إلى القنوات غير الرسمية¹.

كما تعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OCED والشبكة الدولية للتحقيق المالي INFE بأنه: "عملية تهدف إلى تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة، في الوقت المناسب وبأسعار معقولة، مع توسيع نطاق استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع، من خلال اعتماد آليات مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، بما يساهم في تحقيق الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"².

أما مجموعة العشرين G20 فتعرف الشمول المالي بأنه: "مجموعة من الإجراءات والسياسات التي تهدف إلى تعزيز وصول جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة،

¹ - جوهري ميلود، دور خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق أبعاد الشمول المالي في الجزائر للفترة 2004-2021، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2023-2024، ص 33.

² - آمنة خلج، دور الصناعة المصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، شعبة العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2021/2022، ص 112.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

إلى الخدمات والمنتجات المالية المناسبة لاحتياجاتهم، مع ضمان تقديمها بشكل عادل وشفاف وبتكلفة معقولة¹.

ومن خلال ما سبق، يمكن تعريف الشمول المالي بأنه إتاحة الخدمات المالية والمصرفية لجميع فئات المجتمع دون استثناء، بطريقة سهلة وبتكلفة منخفضة وفي وقت مناسب.

ثالثاً: أهمية الشمول المالي

يكتسي الشمول المالي أهمية كبيرة سواء من حيث تحسين وصول الأفراد إلى الخدمات المالية أو من حيث تعزيز استقرار النظام المالي، وتبرز هذه الأهمية فيما يلي:

1-المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة: يسهم الشمول المالي في الحد من الفوارق الاقتصادية والاجتماعية، من خلال تحسين مستوى المعيشة وتعزيز مبدأ تكافؤ الفرص، ويتجلى ذلك في²:

-توفير مصادر تمويل جديدة، خاصة لفائدة المؤسسات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مما يساهم في خلق فرص عمل، لا سيما لفئات الشباب وذوي الدخل المحدود .

-دعم المساواة بين الجنسين من خلال تسهيل وصول النساء إلى التمويل، بما يعزز دورهن الاقتصادي .

-توسيع نطاق الخدمات المالية ليشمل مختلف المناطق، بما فيها المناطق النائية، مما يساهم في تقليص التفاوتات الاجتماعية والاقتصادية.

2-تعزيز فعالية الوساطة المالية: يساهم الشمول المالي في إدماج المدخرات غير المستغلة ضمن النظام المالي الرسمي، مما يؤدي إلى زيادة حجم الادخار وتحسين أداء المؤسسات

¹ - سعيد صبيحة، تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، شعبة العلوم المالية والحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2022-2023، ص 46.

² - معمري نارجس، أوكيل حميدة، الشمول المالي في الجزائر -واقع وتحديات، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01، 2019، ص 34-35.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المالية، إلى جانب دعم تطوير البنية التحتية والتنظيمية، بما يعزز النمو الاقتصادي ويحد من المخاطر¹.

3-تحسين اندماج الأفراد في النشاط الاقتصادي: يمكن الشمول المالي الأفراد من الولوج إلى الخدمات المالية، مما يشجعهم على الاستثمار وإدارة المخاطر بشكل أفضل، وينعكس ذلك إيجاباً على النمو الاقتصادي، مع تقليل آثار الصدمات المالية، خاصة في ظل استخدام التقنيات الحديثة التي تسهل المعاملات وتحسن مستويات الدخل.

4-دعم الاستقرار المالي والتمكين الاقتصادي: يساهم الشمول المالي في تعزيز استقرار النظام المالي، ويدعم التمكين الاقتصادي للأفراد، مما يؤدي إلى تحسين مستوى الرفاهية العامة، كما يساهم في تنشيط الحركة الاقتصادية وزيادة سرعة تداول النقود².

5-تسهيل الحصول على الخدمات المالية: يتيح الشمول المالي إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بطرق بسيطة وبتكلفة منخفضة، مثل استخدام الهاتف المحمول في إجراء عمليات الدفع والتحويل.

6-تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية: يؤدي الشمول المالي إلى تحفيز المؤسسات المالية على تطوير منتجاتها وتحسين جودة خدماتها من أجل جذب عدد أكبر من العملاء³.

7-الحد من مخاطر الاستبعاد المالي: يساهم الشمول المالي في تقليل الآثار السلبية المرتبطة بالاستبعاد المالي، مثل ضعف الوعي المصرفي، وانخفاض معدلات الادخار والاستثمار، وارتفاع البطالة، وانتشار الفقر والجريمة⁴.

¹ - صخري عبد الوهاب، بن علي سمية، دراسة تحليلية للشمول المالي على المستوى العالمي مع العريج لوضع دول المنطقة العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، 2022، ص 393.

² - محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة الشلف، 2019، ص 123.

³ - قاسي يسمينة، مزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05، العدد 01، جامعة الودي، 2022، ص 600.

⁴ - عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، جامعة المدية، 2020، ص 48.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

رابعاً: أهداف الشمول المالي

في ظل الاهتمام الدولي المتزايد بتوسيع نطاق الشمول المالي، وسعي الهيئات والمؤسسات المالية إلى تنسيق جهودها ضمن أطر مشتركة، تبرز أهمية بناء نظام مالي شامل يمكن من الوصول إلى مختلف فئات المجتمع، خاصة الفئات ذات الدخل المحدود، وفي هذا الإطار، يسعى الشمول المالي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف، من أهمها¹:

1- تعزيز وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، مع نشر الوعي بأهميتها وكيفية الاستفادة منها في تحسين الأوضاع المعيشية.

2- تسهيل الحصول على مصادر التمويل، بما يساهم في تحسين الظروف الاقتصادية، خاصة للفئات ذات الدخل المحدود.

3- دعم مشاريع العمل الحر وتعزيز النمو الاقتصادي.

4- تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر من الاستثمار والتوسع.

5- المساهمة في الحد من الفقر وتحقيق الرفاه الاقتصادي.

6- توسيع نطاق الشمول المالي من خلال الاستفادة من التقنيات الرقمية واعتماد التكنولوجيا، خاصة في الدول النامية².

7- تحديد العوائق التي تعترض القطاع الخاص في تطوير مبادرات الشمول المالي والعمل على معالجتها.

9- تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص، من خلال تنسيق الجهود بين صانعي السياسات والمؤسسات الاقتصادية بما يتماشى مع المتطلبات التقنية.

¹ - صورية شنبى، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في الجمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 01، 2019، ص 109.

² - سليمان أسماء، انعكاسات التمويل الإسلامي على الشمول المالي - عرض تجارب دولية، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2023-2024، ص 68.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفرع الثاني: أبعاد ومبادئ الشمول المالي

يقوم الشمول المالي على مجموعة من الأبعاد الأساسية التي يتم من خلالها قياس مدى تحققه، والتي تؤثر بشكل مباشر على العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والعملاء، إلى جانب مجموعة من المبادئ التي جاءت في إطار الجهود الدولية الرامية إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتوسيع نطاق استخدامها.

أولاً: أبعاد الشمول المالي

شهد مفهوم الشمول المالي خلال السنوات الماضية تطوراً ملحوظاً، حيث أصبح يعتمد على مجموعة من الأبعاد الرئيسية، والتي يمكن توضيحها كما يلي:

1- الوصول للخدمات المالية: يقصد به مدى قدرة الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية، ويتطلب ذلك تحليل العوائق التي قد تحد من هذا الوصول، مثل التكلفة، والوقت، وبعد نقاط تقديم الخدمة. كما يعتمد قياس هذا البعد على مجموعة من المؤشرات¹، من بينها:

- عدد نقاط تقديم الخدمات المالية لكل 10000 من البالغين .

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع .

-نسبة السكان الذين تتوفر لديهم نقطة وصول واحدة على الأقل ضمن وحداتهم الإدارية .

2- استخدام الخدمات المالية: يعبر عن مدى إقبال الأفراد على استخدام الخدمات المالية بشكل فعلي، من خلال قياس درجة الانتظام وتواتر الاستخدام خلال فترة زمنية معينة²، ومن أبرز مؤشرات هذا البعد:

-نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات ادخار نشطة .

-نسبة البالغين الذين يستفيدون من خدمات الائتمان .

¹ - طالبي سميرة، سعد الله أمال، سبل تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مداخلة مقدمة ضمن فعاليات التمويل الرقمي ودور في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص والتحديات)، جامعة بشار، 2021، ص 05.

² - صورة شنيبي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 110.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

-نسبة الأفراد الذين يستخدمون حساباتهم المصرفية بشكل منتظم .

-نسبة الاحتفاظ بالحسابات المصرفية خلال فترة زمنية محددة .

-نسبة المستفيدين من التحويلات المالية المحلية والدولية .

-نسبة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية.

3-جودة الخدمات المالية: يعكس هذا البعد مدى ملاءمة الخدمات المالية لاحتياجات العملاء، ويشمل تقييم آراء المستخدمين ومستوى رضاهم عن هذه الخدمات. ويتطلب ذلك الاعتماد على مؤشرات متعددة¹، من بينها:

-**القدرة على تحمل التكاليف:** معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي على الحد الأدنى الرسمي للأجور. متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب رسمي جاري أساسي، متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.

-القدرة على تحمل التكاليف، من خلال قياس تكلفة الحصول على الخدمات المالية الأساسية .

-الشفافية، من خلال مدى وضوح المعلومات المقدمة للعملاء .

-السهولة والراحة في الحصول على الخدمة .

-مستوى الثقافة المالية لدى العملاء .

-العوائق الائتمانية التي تحد من الحصول على التمويل .

-السلوك المالي، مثل نسب التأخر في سداد الديون.

كما حدد البنك الدولي أبعاد الشمول المالي وفق منهجية خاصة تتمثل فيما يلي²:

1-استخدام الحسابات المصرفية: ويشمل نسبة الأفراد الذين يمتلكون حسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية، وأغراض استخدامها، وعدد المعاملات المنفذة، ووسائل الوصول إليها.

¹ - فلاق صليحة، معمر حمدي، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العامل العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، 2019، ص 04.

² - سعيدي صبيبة، مرجع سبق ذكره، ص 53-54.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

2-الادخار: ويتعلق بنسبة الأفراد الذين يقومون بالادخار سواء عبر مؤسسات مالية رسمية أو عبر وسائل غير رسمية أو بطرق شخصية.

3-الإقراض: ويقاس نسبة الأفراد الذين يحصلون على قروض من مؤسسات رسمية أو من مصادر غير رسمية.

4-المدفوعات: ويشمل استخدام الحسابات في تلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية، إضافة إلى استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع والتحويل.

5-التأمين: ويتعلق بنسبة الأفراد الذين يستفيدون من خدمات التأمين، خاصة في القطاعات المعرضة للمخاطر مثل الزراعة والصيد، بهدف الحماية من الكوارث الطبيعية.

ثانيا: مبادئ الشمول المالي.

يرتكز الشمول المالي على مجموعة من المبادئ التي برزت في إطار الجهود الدولية الرامية إلى توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية وتحسين استخدامها من قبل مختلف فئات المجتمع، ومن أهم هذه المبادئ ما يلي:

1-القيادة: تعني وجود التزام حكومي شامل يهدف إلى دعم الشمول المالي، من خلال تبني سياسات تعزز الوصول إلى الخدمات المالية وتساهم في الحد من الفقر.

2-التنوع: يقوم على تبني سياسات تشجع المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية، بما يضمن تقديم خدمات متنوعة وبأسعار مناسبة تلبي احتياجات مختلف الفئات.

3-التطوير: يركز على توظيف التكنولوجيا الحديثة والأدوات المؤسسية المتقدمة لتوسيع نطاق النظام المالي، مع العمل على معالجة نقاط الضعف في البنية التحتية.

4-الحماية: يهدف إلى ضمان حماية مستهلكي الخدمات المالية، وفق أطر تنظيمية واضحة تحدد حقوق وواجبات كل من الحكومة ومقدمي الخدمات والعملاء¹.

¹ مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) -دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر، 2011/2021، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة للبلدية، المجلد 12، العدد 01، 2023، ص 40.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

5- التركيز على العملاء: يركز على فهم احتياجات العملاء والعمل على تعزيز التنشيط المالي وتنمية قدراتهم بما يمكنهم من اتخاذ قرارات مالية سليمة.

6- التعاون: يتطلب توفير بيئة مؤسسية تقوم على التنسيق بين مختلف الجهات الحكومية، وتعزيز الشراكة مع القطاع الخاص وأصحاب المصلحة من خلال التشاور والتعاون المستمر.

7- المعرفة: يعتمد على وضع سياسات مبنية على بيانات دقيقة وأدلة واقعية، مع متابعة التقدم المحقق وتقييم السياسات بشكل دوري لضمان فعاليتها.

8- التناسب: يشير إلى ضرورة اعتماد أطر تنظيمية تتناسب مع طبيعة المخاطر والمنافع المرتبطة بالخدمات المالية، خاصة المبتكرة منه¹.

9- إطار العمل: يتمثل في توفير نظام تنظيمي مرن قائم على تحليل المخاطر، خاصة في مجال مكافحة غسل الأموال، مع ضمان تحقيق التوازن بين الامتثال للمعايير الدولية ومراعاة الخصوصيات المحلية.

الشكل رقم (03): مبادئ الشمول المالي:



المصدر: من إعداد الطالبة بناءً على ما سبق.

¹ - انتصار سليمان، صلاح بوقرورة، مساهمة البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي حالة بنك السلام 2008-2022، مجله الدراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المجلد 05، العدد 01، 2024، ص 89.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفرع الثالث: مؤشرات قياس الشمول المالي والتحديات المواجهة له

توضح مؤشرات قياس الشمول المالي مدى حيوية ونشاط القطاع المالي في الاقتصاد، كما تعكس درجة عدالة هذا القطاع وقدرته على توفير الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع دون تمييز.

أولاً: مؤشرات قياس الشمول المالي

تتمثل أبرز مؤشرات قياس الشمول المالي فيما يلي¹:

1- المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex: يعد هذا المؤشر من أهم وأشمل قواعد البيانات العالمية المتعلقة بكيفية ادخار البالغين واقتراضهم وإجراء المدفوعات وإدارة المخاطر المالية. وقد تم إطلاق قاعدة البيانات بدعم من مؤسسة Bill & Melinda Gates ، ويتم تحديثها ونشرها كل ثلاث سنوات منذ سنة 2011، ويتم جمع بياناتها بالشراكة مع مؤسسة Gallup من خلال استطلاعات تمثيلية تشمل أكثر من 150 ألف شخص بالغ في أكثر من 140 اقتصاداً.

وقد تضمن إصدار سنة 2017 مؤشرات محدثة حول الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخدامها، إضافة إلى بيانات جديدة تتعلق باستخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهاتف المحمول والإنترنت في إجراء المعاملات المالية.

2- مؤشر المعرفة العالمي Global Knowledge Index: يعد هذا المؤشر مبادرة مشتركة بين برنامج الأمم المتحدة الإنمائي UNDP ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة MBRF، حيث يقوم على تحليل مكونات متعددة تشمل التعليم قبل الجامعي، والتكوين المهني والتقني، والتعليم العالي، والبحث والتطوير والابتكار، وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، إضافة إلى الاقتصاد والبيئة التمكينية العامة.

ويعكس هذا المؤشر الطبيعة متعددة الأبعاد لأنظمة المعرفة في مختلف السياقات الاقتصادية والاجتماعية، كما يساهم في تحليل سياسات المعرفة وربطها بمسارات التنمية، بما يتماشى مع أهداف التنمية البشرية والتنمية المستدامة 2030. ويساعد هذا الإطار في دعم

¹ - عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، مرجع سبق ذكره، ص 51-52.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

السياسات القائمة على المعرفة، من خلال توجيه صناع القرار والباحثين والقطاع الخاص والمجتمع المدني نحو تطوير منظومات تعليمية ومهارية تساهم في إعداد الأفراد للمستقبل.

3- مؤثر محو الأمية المالية Financial Literacy: يعد ضعف مستويات الثقافة والقراءة المالية، خاصة لدى فئات الدخل المنخفض، من أبرز العوائق التي تحد من تحقيق شمول مالي واسع، إذ يحتاج الأفراد إلى حد أدنى من الوعي المالي لإدارة مواردهم بشكل سليم. وفي هذا السياق، عملت بعض الدول على تبني استراتيجيات وطنية لتعزيز الثقافة المالية، مثل الولايات المتحدة التي أنشأت سنة 2003 لجنة خاصة بالتعليم والثقافة المالية، كما تساهم البنوك المركزية، والبنوك التجارية، ومؤسسات المجتمع المدني في تنفيذ برامج توعوية تهدف إلى نشر الثقافة المالية بين مختلف فئات المجتمع.

ثانيا: التحديات المواجهة للشمول المالي

يواجه الشمول المالي مجموعة من التحديات التي قد تعيق تطبيقه على المستويين الدولي والعربي، وتختلف حدتها من دولة إلى أخرى، رغم أهميته في تحسين مستوى المعيشة وتعزيز الاندماج الاقتصادي. ويمكن تلخيص أبرز هذه التحديات فيما يلي:

1- ارتفاع مستويات الأمية المالية، مما يؤدي إلى ضعف معرفة بعض الأفراد بالخدمات المصرفية وآليات استخدامها.

2- انخفاض مستوى الوعي المصرفي لدى بعض العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

3- سوء التوزيع الجغرافي للفروع البنكية وأجهزة الصراف الآلي، خاصة في المناطق الريفية والنائية.

4- ارتفاع تكاليف المعاملات المالية، سواء المتعلقة بفتح حسابات مصرفية أو استخدام الخدمات البنكية المختلفة.

5- ارتفاع معدلات البطالة وضعف الدخل، مما يشكل عبئا اقتصاديا على الدولة ويحد من قدرة الأفراد على الاندماج المالي.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

6- انتشار بعض الأزمات مثل الأمراض، والتغيرات المناخية، والنزاعات والحروب الأهلية، وما ينتج عنها من آثار سلبية على الاستقرار الاقتصادي.

7- وجود مخاطر مرتبطة بالمقترضين، سواء كانوا أفراداً أو أصحاب مؤسسات صغيرة، خاصة فيما يتعلق بالقدرة على السداد.

8- محدودية تقبل بعض المجتمعات الإسلامية للمعاملات غير المتوافقة مع أحكام الشريعة، رغم تطور أدوات التمويل الإسلامي، مما يستدعي مزيداً من الابتكار والتسويق لمنتجات مالية ملائمة¹.

9- سيطرة القطاع العام على جزء كبير من أصول النظام المالي في بعض الدول، مما يحد من دور القطاع الخاص ويؤثر على مستوى المنافسة في تقديم الخدمات المالية.

10- ضعف ثقة العملاء في الخدمات المصرفية، مما ينعكس سلباً على الإقبال على استخدامها.

11- انخفاض مستوى التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية في بعض الدول العربية.

12- استمرار ضعف الثقة بالمؤسسات المالية، وهو ما يحد من تعامل الأفراد معها ويؤثر على توسع الشمول المالي².

بما أن الدول العربية تواجه تحديات متعددة في تطبيق الشمول المالي، وهو ما ينعكس سلباً على اقتصاداتها بما في ذلك الجزائر، يمكن الإشارة إلى أبرز هذه التحديات كما يلي³:

1- انخفاض مستوى السيولة، مما يترتب عنه صعوبة حصول المؤسسات الاقتصادية على قروض بنكية لتمويل استثماراتها داخل الجزائر.

¹ - عزاز ليلي، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك -دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2024-2025، ص 30.

² - طرفية خديجة، كرم يسرى، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة مقارنة الجزائر، تونس، المغرب، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، شهادة ماستر، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ميله، 2020-2021، ص 25.

³ - بوطلاعة محمد وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن والجزائر نموذجاً، مجلة إقتصاد المال والأعمال، المجلد 04، العدد 02، 2020، ص 153.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

2-ارتفاع فاتورة الواردات نتيجة زيادة مستويات التضخم في الأسواق العالمية، وهو ما يؤثر على التوازنات المالية الخارجية.

3-تراجع قيمة الدينار الجزائري مقابل اليورو والدولار، إضافة إلى انخفاض مداخل الصادرات، مما ينعكس سلبا على الاستقرار المالي والاقتصادي.

الفرع الرابع: متطلبات الشمول المالي

لتحقيق الشمول المالي بشكل فعال، يتعين على الدول اعتماد مجموعة من المتطلبات الأساسية التي تضمن تحسين وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية، سواء على مستوى الأفراد أو المؤسسات، ويمكن تلخيص هذه المتطلبات فيما يلي¹:

1-وضع أطر تنظيمية ورقابية ومؤسسية فعالة من طرف الحكومة، مع تطويرها بشكل مستمر، ودعم شفافية المعلومات، واعتماد إجراءات مباشرة مثل تقديم الحوافز أو فرض التزامات تنظيمية لتعزيز الشمول المالي.

2-بناء استراتيجية وطنية واضحة تعمل على تحديد الفجوة بين العرض والطلب على الخدمات المالية، مع تطوير بنية تحتية مالية قوية ومستدامة.

3-تعزيز حماية المستهلك المالي بما يساهم في بناء ثقة المواطنين في القطاع المصرفي والمؤسسات المالية.

4-ربط المناطق الريفية بشبكات الإنترنت، إلى جانب تعزيز برامج التثقيف المالي لرفع مستوى الوعي المالي لدى مختلف الفئات.

5-تعزيز الشراكة بين القطاعين العام والخاص من أجل تطوير بنية تحتية مالية قوية وتوسيع نطاق الخدمات والمنتجات المالية².

¹ - هيثم عيسى عليوه زهران، دور الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 01، 2025، ص 996.

² - محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتجارة، كليه الحقوق الدراسات العليا والبحوث، جامعة الزقازيق، ص 39-40.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- 6-مراعاة احتياجات مختلف فئات المجتمع، والعمل على ابتكار منتجات مالية ملائمة تعتمد على تصميم خدمات تتمحور حول المستخدم واحتياجاته.
- 7-تعزيز التعاون مع المؤسسات المالية الدولية، والاستفادة من تجارب الدول المتقدمة في مجال تطوير وتطبيق الشمول المالي.
- 8-دعم وتمويل المشاريع الصغيرة، خاصة المشاريع المنزلية ومشاريع النساء، بما يساهم في تمكينها اقتصاديا وتعزيز دورها في التنمية.
- 9-إجراء دراسات مستمرة لاحتياجات السوق المصرفي، وتقييم مدى ملائمة الخدمات الحالية لمتطلبات مختلف الفئات.
- 10-متابعة رضا العملاء عن الخدمات المالية المقدمة، وتوفير المعلومات اللازمة حول حساباتهم بشكل مستمر وشفاف.
- 11-تقديم خدمات استشارية مالية للعملاء لمساعدتهم على اختيار الخدمات الأكثر ملائمة لهم وإدارة أموالهم بشكل أفضل.
- 12-تطوير البنية التحتية الرقمية والاتصالات، بما في ذلك الإنترنت وخدمات الهاتف المحمول، مع ضمان وجود أنظمة دفع إلكترونية حديثة وآمنة¹.
- 13-دعم تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة نظرا لدورها في تحقيق التنمية المستدامة، من خلال تقليص الفقر، وخلق فرص العمل، وتعزيز النمو الاقتصادي.

ثالثا: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي

يتطلب تعزيز الشمول المالي توفر مجموعة من الركائز الأساسية التي تسمح بتوسيع نطاقه ونشره بين مختلف شرائح المجتمع، ويمكن توضيح هذه الركائز فيما يلي:

- 1-دعم البنية التحتية المالية: تمثل البنية التحتية الأساس الذي يقوم عليه الشمول المالي، إذ يستلزم تطويرها من خلال توفير إطار قانوني وتنظيمي داعم، وتوسيع انتشار مقدمي الخدمات المالية بمختلف أشكالهم، إضافة إلى تحسين أنظمة الدفع والتسوية بما يضمن سرعة وكفاءة

¹ - انتصار سليمان، صلاح بوقرورة، مرجع سبق ذكره، ص 90-91.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المعاملات، مع ضرورة إنشاء قواعد بيانات شاملة خاصة بالبيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة¹

2- حماية المستهلك المالي: تقوم هذه الركيزة على ضمان معاملة عادلة وشفافة لجميع العملاء، مع تقديم خدمات مالية ذات جودة وبتكلفة مناسبة، وتوفير المعلومات الضرورية والخدمات الاستشارية، إلى جانب تعزيز التوعية المالية خاصة لدى الفئات الهشة والمستبعدة².

3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع: يهدف ذلك إلى تصميم خدمات مالية تتلاءم مع احتياجات مختلف شرائح المجتمع، لا سيما الفئات محدودة الدخل والمؤسسات الصغيرة، بما يساهم في إدماجها ضمن النظام المالي، مع دعم دور الجهات الرقابية في تخفيف القيود وتقليل التكاليف وتشجيع المنافسة³.

4- التثقيف المالي: يعد رفع مستوى الوعي المالي من العناصر الأساسية لنجاح الشمول المالي، ويتطلب ذلك إعداد برامج واستراتيجيات وطنية بمشاركة مختلف الأطراف، بهدف تمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية سليمة، خاصة فئات الشباب والنساء وأصحاب المشاريع الصغيرة⁴.

كما تدعم هذه الركائز مجموعة من الآليات التطبيقية، من أهمها تعميم المدفوعات الرقمية بدل النقد، وتوجيه التحويلات الحكومية عبر القنوات الرسمية، وتقليل التعاملات غير الرسمية، إضافة إلى تطوير الخدمات المالية المبتكرة، وتعزيز استخدام الوسائل الإلكترونية، واعتماد

¹ - بوسليمان صليحة، بريش فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2023، ص 28.

² - جواني صونية، مريم عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول الدالي في الوطن العربي - تجربة البحرين-، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد 02، جامعة قلمة، 2021، ص 278.

³ - عزوي أسامة، رفاع توفيق، تعزيز الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة حالة الدول العربية-، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2021، ص 112.

⁴ - رشيد نعيمة، التمويل الأصغر الإسلامي آلية لتعزيز الشمول المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2022-2023، ص 48.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

سياسات فعالة لجمع البيانات وتحويل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي، مع توفير قواعد بيانات ائتمانية متكاملة¹.

الفرع الثالث: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي

تسهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف الفئات، خاصة في المناطق النائية، مما يساعد على تقليص الفوارق الاقتصادية.

ويهدف هذا الفرع إلى بيان العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي من خلال أبرز محاوره.

أولاً: مبادئ تقديم الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

أصدرت مجموعة العشرين سنة 2016 مجموعة من المبادئ التوجيهية الرفيعة المستوى الخاصة بالشمول المالي الرقمي لفائدة الشباب والنساء والمؤسسات الصغيرة، ويمكن تلخيصها فيما يلي²:

1-المبدأ الأول: دعم بنية تحتية رقمية آمنة وفعالة، تسهل الوصول الواسع إلى الخدمات المالية، مع ضمان وجود أنظمة دفع قابلة للتشغيل البيني وتعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية.

2-المبدأ الثاني: تشجيع تطوير منتجات مالية رقمية ملائمة وذات تكلفة مناسبة، مع الالتزام بالمعايير الدولية المتعلقة بمكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وإجراءات التعرف على العملاء والهوية الرقمية.

3-المبدأ الثالث: تحسين توفر وجودة البيانات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية الرقمية واستخدامها.

¹ غريب الطاوس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، جامعة الجزائر، المجلد 15، العدد 01، 2021، ص 182.

² سعاد الميلاوي، فوقة فاطمة، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل (2011-2019)، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02، جامعة الشلف، 2022، ص 431.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

- 4-المبدأ الرابع: دعم إدماج الشمول المالي الرقمي ضمن الاستراتيجيات الوطنية للدول.
- 5-المبدأ الخامس: تعزيز الإصلاحات القانونية والتنظيمية التي تحد من التفاوت في الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وتقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية.
- 6-المبدأ السادس: تطوير أطر تنظيمية تدعم الابتكار الرقمي في القطاعين العام والخاص.
- 7-المبدأ السابع: تعزيز الثقافة المالية والرقمية وبناء القدرات من خلال الاستفادة من انتشار التكنولوجيا الحديثة.
- 8-المبدأ الثامن: تعزيز حماية المستهلك المالي، بما في ذلك حماية البيانات، بما يلبي احتياجات الشباب والنساء والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

ثانياً: أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي

1-أهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي: تؤدي الخدمات المالية الرقمية دوراً مهماً في توسيع الشمول المالي، من خلال تسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية، خاصة الفئات الهشة، بما ينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتتجلى أهميتها فيما يلي¹:

-المساهمة في الحد من الفقر وتحسين مستوى المعيشة

-دعم الأمن الغذائي وتعزيز الزراعة المستدامة

-تحسين الصحة والرفاه الاجتماعي

-دعم التعليم وتوسيع فرص التعلم

-تعزيز المساواة وتمكين المرأة

-دعم النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل

-تقليل الفوارق الاجتماعية والاقتصادية

¹ - القصير لطيفة، خالدي الهادي، دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية-البطاقة الذهبية نموذج-، مجلة الباحث، المجلد 24، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2024، ص 301.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

-تعزيز الشفافية والحد من الفساد

-تقوية الثقة في النظام المالي وتقليل التكاليف.

2-العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي: تعد العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي علاقة تكاملية، حيث تمثل هذه الخدمات أداة رئيسية لتوسيع نطاق الشمول المالي وزيادة فعاليته. ويمكن توضيح هذه العلاقة فيما يلي¹:

1-نطاق التغطية: ساهمت القنوات الرقمية في تجاوز عائق البنية التحتية التقليدية، مما مكن عددا كبيرا من الأفراد، خاصة حاملي الهواتف النقالة، من الوصول إلى خدمات مالية متنوعة تشمل المدفوعات، الادخار، التأمين، والاستثمار، إضافة إلى تسهيل دفع الخدمات الأساسية مثل الماء والكهرباء.

2-معلومات العملاء: تعتمد المؤسسات المالية على التحقق من هوية العملاء في إطار إجراءات الامتثال وإدارة المخاطر، وقد ساهمت الهوية الرقمية والبيانات الناتجة عن الاستخدام الرقمي في تسهيل فتح الحسابات وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية المختلفة.

3-السلامة التجارية: يتطلب إدماج الفئات غير المشمولة ماليا توفير خدمات مالية منخفضة التكلفة ومستدامة، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال اعتماد التكنولوجيا المالية التي تتيح خفض تكاليف التشغيل وتحسين كفاءة تقديم الخدمات.

3-فوائد الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي: تسهم الخدمات المالية الرقمية في دعم الشمول المالي بشكل مترابط، حيث يؤدي تحسين وصول الفئات الريفية ومحدودة الدخل إلى الخدمات المالية إلى تسهيل إجراء المعاملات الأساسية مثل الدفع والتحويل، وهو ما يساهم بدوره في توسيع نطاق الخدمات لتشمل منتجات مالية أكثر تنوعا، كما ينعكس هذا التوسع إيجابا على النشاط الاقتصادي من خلال دعم النمو وزيادة حجم المعاملات، الأمر الذي يعزز

¹ - زينب حمان، بن ترعة شافية، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2023-2024، ص 21-22.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الإيرادات ويقلل الاعتماد على النقد، وبالتالي يساهم في خفض التكاليف وتحسين كفاءة المعاملات¹.

ومن جهة أخرى، يؤدي هذا التحول إلى تحسين رفاهية الأفراد والمؤسسات، ودعم الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي، بما يحد من الفساد ويعزز الشفافية، مع توفير مرونة أكبر للعملاء في التعامل مع مختلف المؤسسات المالية بسهولة وسرعة

ثالثاً: سياسات تقوية دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

شهدت الخدمات المالية الرقمية في مختلف دول العالم نموا ملحوظا، وأصبحت تمتلك قدرة أكبر على توسيع نطاق خدماتها وتنويع منتجاتها بما يلبي احتياجات مختلف العملاء، ومن أجل ضمان استمرار هذا التطور وتعزيز مساهمتها في الشمول المالي، يمكن اعتماد مجموعة من السياسات الأساسية، من أبرزها²:

1-بناء ثقة المستهلك: رغم أن التطور التكنولوجي أتاح فرصا واسعة لتعزيز الشمول المالي، إلا أنه قلل من مستوى التفاعل المباشر بين المستهلك ومقدم الخدمة، وهو عنصر مهم في بناء الثقة خاصة لدى الفئات غير الملمة بالمنتجات المالية، لذلك يتطلب تعزيز الثقة توفير إفصاح واضح وشفاف حول المنتجات والخدمات، مع الحفاظ على بساطتها وملاءمتها لاحتياجات المستخدمين، إضافة إلى تكثيف التوعية حول كيفية استخدامها وأوقات الاستفادة منها.

كما تشير الدراسات إلى أن ضعف الإرشادات المتعلقة باستخدام الحسابات وضعف فهم خصائص الأمان يعدان من أهم العوائق أمام تبني الخدمات المالية الرقمية.

2-تحسين الوصول من خلال تعزيز شبكات الوكلاء: يعتمد نجاح الخدمات المالية الرقمية بشكل كبير على وجود شبكة واسعة من الوكلاء تمكن العملاء من إجراء عمليات الإيداع والسحب بسهولة، غير أن الوكلاء قد يواجهون مخاطر تتعلق بالاحتيال أو فقدان الأموال أثناء تقديم الخدمة. لذلك، فإن توفير إطار تنظيمي واضح يحدد المسؤوليات ويعزز حماية الوكلاء

¹ - زينب حمان، بن ترعة شافية، مرجع سبق ذكره، ص 22.

² - بورموم فضيلة، مناصرة إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 53-54.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

يعد ضروريا لتشجيعهم على تقديم هذه الخدمات، خاصة في المناطق البعيدة التي تعتمد بشكل كبير على هذا النموذج في تسهيل المعاملات المالية.

3- تعزيز الأطر التنظيمية لدعم إدارة الخدمات المالية الرقمية: يسهم وضوح القواعد التنظيمية وتحديد المسؤوليات بدقة، خاصة فيما يتعلق بحماية المستهلك وتنظيم عمل الوكلاء، في خلق بيئة مستقرة وموثوقة.

كما يساعد ذلك في تعزيز اليقين التنظيمي وحماية المستخدمين بشكل أفضل، مما يدعم توسع الخدمات المالية الرقمية بشكل آمن.

4- تعزيز التنسيق بين الجهات التنظيمية: تتطلب الخدمات المالية الرقمية تنسيقا فعالا بين مختلف الجهات التنظيمية، مثل هيئات القطاع المالي وهيئات الاتصالات، نظرا لتداخل المسؤوليات بينها.

وقد يؤدي غياب هذا التنسيق إلى تضارب في السياسات أو ضعف في التطبيق، لذلك، فإن وجود آليات تعاون واضحة وتحديد دقيق للجهات المسؤولة يسهم في ضمان اتساق السياسات، مع ضرورة توضيح الجهة التي يلجأ إليها المستهلك في حال عدم معالجة شكاواه من طرف مزود الخدمة.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

المبحث الثاني: الدراسات السابقة

يمثل عرض الدراسات السابقة خطوة منهجية مهمة في البحث العلمي، حيث يتيح التعرف على مختلف الجهود التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في البيئتين العربية والأجنبية، بما يساعد على إبراز أهم النتائج المتوصل إليها وتحديد نقاط الاتفاق والاختلاف بينها، إضافة إلى الكشف عن الفجوات البحثية التي يسعى هذا البحث إلى معالجتها.

وعليه تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين يتضمنان مجموعة من الفروع التي تعكس تنوع الاتجاهات والمقاربات المرتبطة بموضوع الدراسة.

المطلب الأول: الدراسات العربية

أولاً: الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي:

1- الدراسة الأولى¹: دراسة تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، 2023، بعنوان "الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية"

حيث انطلقت من إشكالية مفادها كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في دولة الإمارات في تحقيق الشمول المالي وتعزيز التمكين المالي الرقمي للأفراد.

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع الشمول المالي الرقمي في دولة الإمارات العربية، من خلال تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في دعم التمكين المالي الذي يساهم في تحقيق الشمول المالي، وقد اعتمدت على المنهج التحليلي لدراسة تطور استخدام التكنولوجيا الرقمية وأثرها على مؤشرات الشمول المالي في الدولة.

¹ - تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2023.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

وتوصلت الدراسة إلى أن دولة الإمارات حققت مستويات مرتفعة في الشمول المالي بفضل التطور التكنولوجي، حيث ارتفعت نسبة امتلاك الحسابات المالية لدى البالغين إلى 74.85% سنة 2021، كما سجلت نسبة الاقتراض 22.46% خلال نفس السنة، نتيجة دعم التمويل للفئات المهمشة وتعزيز برامج التثقيف المالي.

كما بينت النتائج توفر بنية تحتية رقمية متقدمة، خاصة في مجال الإنترنت، حيث بلغت نسب الاشتراك في النطاق العريض 38.15% واشتراكات الهاتف الثابت 23.95% سنة 2021، إضافة إلى الانتشار الواسع للهواتف المحمولة والذكية بنسبة تقارب 97.6% و98% على التوالي، مما ساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية بفعالية عالية.

2-الدراسة الثانية¹: دراسة حسيني جازية، 2020، بعنوان: "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"

حيث انطلقت من إشكالية تتمثل في مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مع مقارنة مستويات الشمول المالي بين هذه الدول وتحليل دور الخدمات الرقمية في توسيعه.

هدفت الدراسة إلى إبراز واقع الشمول المالي في الدول العربية والعالم، وتوضيح دور الخدمات المالية الرقمية في دعمه، من خلال تحليل مفهوم الشمول المالي وأبعاده ومؤشراته، إضافة إلى دراسة كيفية توظيف الخدمات المالية الرقمية لنشر الخدمات المالية وإيصالها إلى مختلف فئات المجتمع، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال تحليل المؤشرات المتعلقة بالشمول المالي وإجراء مقارنة بين الدول العربية في هذا المجال.

وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يهدف إلى تعميم الخدمات المالية والمصرفية على أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات، خاصة الفئات الهشة وذوي الدخل المحدود، كما يعد

¹ - حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

وسيلة مهمة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة وتحسين مستوى المعيشة ودعم المشاريع الصغيرة وتعزيز النمو الاقتصادي.

كما أظهرت النتائج أن المنطقة العربية ما تزال في مستويات متأخرة نسبيا في مجال الشمول المالي بسبب ضعف الجهود المبذولة، خاصة في بعض الدول التي تعاني من محدودية انتشار الخدمات المالية في المناطق الريفية، إضافة إلى تباين واضح بين الدول العربية، حيث سجلت دول مثل الإمارات والسعودية وقطر والكويت والبحرين ولبنان مستويات أفضل نسبيا، مما يعكس اهتمامها المتزايد بتطوير الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الثقة والشفافية في النظام المالي.

ثانيا: الدراسات التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية

1- الدراسة الأولى¹: دراسة بن يزيد سليم، زيان عبد الحليم، طلحة محمد، 2025، بعنوان: " دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة عينة من مالكي البطاقة الذهبية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل أثر وسائل الدفع الإلكتروني، وبشكل خاص البطاقة الذهبية، في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية، من خلال دراسة طبيعة العلاقة بين استخدام هذه الوسائل ومستوى جودة الخدمات المقدمة للمستخدمين، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم جمع البيانات ميدانيا باستخدام استبيان وُزِعَ على عينة مكونة من 31 مفردة من مالكي البطاقة الذهبية، وذلك بهدف قياس تصوراتهم حول مدى مساهمة وسائل الدفع الإلكتروني في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية، كما أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي معنوي لوسائل الدفع الإلكتروني على مستوى جودة الخدمات المقدمة. وفي المقابل، بينت الدراسة عدم وجود أثر معنوي لبعد الموقع الإلكتروني، مما يدل على أن تحسين جودة الخدمات

¹- بن يزيد سليم، زيان عبد الحليم، طلحة محمد، دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية دراسة عينة من مالكي البطاقة الذهبية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 01، الجزائر، 2025.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الرقمية لا يرتبط فقط بجانب تصميم الموقع، بل يتطلب تكامل عناصر أخرى مثل الأمان، وسهولة الاستخدام، وتنوع الخدمات.

وفي ضوء هذه النتائج، أوصت الدراسة بضرورة تطوير وتحسين المواقع الإلكترونية من حيث البساطة وسهولة الاستخدام بما يتلاءم مع مختلف فئات المجتمع، إضافة إلى تعزيز أنظمة الحماية الإلكترونية، والعمل على توسيع نطاق الخدمات الرقمية المقدمة من خلال دمج مختلف الخدمات التي يحتاجها العملاء، بما يساهم في تحسين جودة الخدمات وتعزيز ثقة المستخدمين.

2- الدراسة الثانية¹: دراسة محمد بن جاب الله، 2012-2013، بعنوان "أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية" دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح أثر تكنولوجيا المعلومات والاتصالات على أداء الخدمات المقدمة من قبل شركات التأمين، وكذا إذا ما كانت هذه الشركات ستحتظى من فرصة الاندماج في تكنولوجيا المعلومات بممارستها الاستثمار الإلكتروني كنشاط جديد تقوم به، كما تم التطرق إلى واقع تكنولوجيا المعلومات في الجزائر إلى جانب واقع سوق التأمين الجزائري ومكانته عالميا، وتم الوقوف على مستوى تكنولوجيا المعلومات لدى شركات التأمين الجزائرية وإدراك الإيجابيات والسلبيات الخاصة بذلك والتي تؤثر على فعالية وتنمية خدمات هذه الشركات.

وخلصت هذه الدراسة إلى وجود وفرة في الإمكانيات المتعلقة بتكنولوجيا المعلومات لكن دون الاستغلال الأمثل كالوصول إلى المزايا التي تمكن المؤسسة من زيادة منافستها وتوسعها عبر الانتشار الكبير وزيادة استثماراتها بفضل مخرجات تكنولوجيا المعلومات، وإنما يقتصر الأمر على وجه العموم على بعض التطبيقات لتكنولوجيا المعلومات من قبيل التخزين الكبير للبيانات وتنفيذ العمليات للزبائن بشكل أسرع.

¹ - محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية "دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012-2013.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

ثالثاً: الدراسات التي تناولت موضوع الشمول المالي:

1-الدراسة الأولى¹: دراسة مصطفى نزار ياس، 2022، بعنوان مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020".

انطلقت الدراسة من إشكالية تتمثل في معرفة الدور التفاعلي للتكنولوجيا المصرفية في العلاقة بين مؤشرات الشمول المالي والأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي، ومحاولة تحديد طبيعة العلاقة بين المتغيرات الثلاثة: الشمول المالي، الأداء المالي، والتكنولوجيا المصرفية، إضافة إلى معالجة مشكلة واقعية تؤثر على أداء المصارف بشكل مباشر وغير مباشر، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج التطبيقي من خلال دراسة بيانات القطاع المصرفي العراقي خلال الفترة 2015-2020.

وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يساهم بشكل إيجابي في تحسين الأداء المالي للمصارف، خاصة في ظل وجود تكنولوجيا مصرفية فعالة تعزز من مستوى الشمول المالي وتدعم كفاءة الخدمات المصرفية.

2-الدراسة الثانية: دراسة بولمرج وحيدة، 2022-2023، بعنوان: "المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية"، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي سم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر.

انطلقت الدراسة من إشكالية تتمثل في مدى مساهمة البنوك الإسلامية والمنتجات المصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مقارنة ببعض التجارب الدولية التي اعتمدت

¹- مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020، رسالة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، العراق، 2022.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

على الصيرفة الإسلامية كمدخل لتحقيق الإدماج المالي، مثل بنغلادش وماليزيا والمملكة العربية السعودية. كما هدفت إلى تحليل واقع الشمول المالي في الجزائر وتقييم دور البنوك الإسلامية في دعمه، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي من خلال دراسة واقع الصناعة المصرفية الإسلامية في الجزائر ومقارنته بالتجارب الدولية.

وتوصلت الدراسة إلى أن الجزائر ما تزال تسجل مستويات منخفضة في مجال الشمول المالي، وأن مساهمة البنوك الإسلامية في تعزيز هذا الشمول تبقى محدودة بسبب ضعف انتشارها وعدم توفر بيئة تنظيمية ومالية ملائمة، مما يستدعي ضرورة تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية والاستفادة من التجارب الدولية الناجحة في هذا المجال.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية:

1- الدراسة الأولى¹: دراسة Mohammed asif، 2023، بعنوان:

the impact of fintech and digital financial other services on .Financial inclusion an india

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح سعي حكومة الهند لتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاع الذي يعاني من نقص البنوك من السكان ومن أجل الوصول إلى شرائح السكان التي تعاني من نقص الخدمات المصرفية وتوفير البيئة تشغيل مستقرة لشركات التكنولوجيا المالية حيث يجب على الهند أن تسعى إلى زيادة الشمول المالي، وفي هذه الدراسة تم استخدام الانحدار والارتباط جنبا إلى جنب مع البيانات الثانوية التي تم جمعها من البنك الاحتياطي الهندي لتحليل هذا التأثير.

وتوصلت هذه الدراسة إلى أن شركات التكنولوجيا المالية ساعدت بشكل كبير في الإدماج المالي في هذه الأزمة وخاصة بالنسبة للطبقة المتوسطة.

¹- Mohammad Asif, the impact of fintech and digital financial other services on Financial inclusion an india, journal of risk and financial management, volume 16, numero 122, university Riyadh, Saudi arabia. 2023.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

2- الدراسة الثانية: دراسة Biruk Dong Birhann Ashenafi and Yan ¹ بعنوان:

Financial inclusion Fintech, and income inequality in Africa.

هدفت هذه الدراسة البحث في تأثير الشمول المالي والتكنولوجيا المالية على عدم المساواة في الدخل باستخدام موجات عن بيانات المسح للسنوات 2011، 2014، 2017، في 39 دولة إفريقية باستخدام طرق تقدير المربعات الصغرى العديدة المجمعة والمربعات الصغرى.

وخلصت هذه الدراسة إلى أن العوامل المؤسسية مثل الاستقرار السياسي والسيطرة على الفساد، وفعالية الحكومة تحدد التكنولوجيا المالية والشمول المالي، كما أن التكنولوجيا المالية تشجع الأفراد على امتلاك حساب مصرفي رسمي وبالتالي تعزيز الشمول المالي، حيث تؤدي التكنولوجيا المالية والشمول المالي إلى تفاقم عدم المساواة في الدخل.

المطلب الثالث: التعقيب على الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

يعد التعقيب على الدراسات السابقة خطوة منهجية أساسية تهدف إلى تحليل ما توصلت إليه الدراسات السابقة من نتائج، وتحديد أوجه التشابه والاختلاف بينها وبين الدراسة الحالية، بما يسمح بإبراز موقع هذه الدراسة ضمن السياق العلمي العام، وتوضيح الإضافة التي تسعى إلى تقديمها في مجال الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.

الفرع الأول: التعقيب على الدراسات السابقة

من خلال استعراض الدراسات السابقة، العربية منها والأجنبية، يتضح وجود اهتمام متزايد بموضوع الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي، سواء على مستوى الدول المتقدمة أو النامية، حيث أجمعت أغلب الدراسات على أن التحول الرقمي في القطاع المالي يمثل أداة فعالة لإدماج الفئات المهمشة ماليًا وتحسين كفاءة الخدمات المالية.

كما بينت الدراسات العربية، خاصة تلك التي تناولت تجارب دول الخليج، أن توفر البنية التحتية الرقمية، وانتشار استخدام الهواتف الذكية، وتبني السياسات الداعمة للتكنولوجيا المالية، كان له أثر إيجابي مباشر في رفع مؤشرات الشمول المالي، في حين كشفت دراسات أخرى عن

¹ Biruk Dong Birhann Ashenafi and Yan Dong, Financial inclusion Fintech, and income inequality in Africa, journal FinTech, volume 02, numero 28, china, 2022.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

وجود تفاوت واضح بين الدول العربية، نتيجة اختلاف مستوى الجاهزية الرقمية، والإطار التنظيمي، ودرجة الوعي المالي لدى الأفراد.

أما الدراسات التي ركزت على الخدمات المالية الرقمية بحد ذاتها، فقد أبرزت الدور المحوري للتكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المالية ورفع الكفاءة التشغيلية للمؤسسات المالية، غير أنها أشارت في المقابل إلى وجود تحديات تتعلق بضعف الاستغلال الأمثل للتقنيات الحديثة، خاصة في بعض الدول النامية، ومنها الجزائر، حيث لا يزال الاعتماد على التطبيقات الرقمية محدودا مقارنة بالإمكانيات المتاحة.

وفيما يخص الدراسات التي تناولت الشمول المالي، فقد أكدت على علاقته الإيجابية بالأداء المالي للمؤسسات المصرفية، مع إبراز أهمية التكنولوجيا المصرفية كمتغير داعم ومفسر لهذه العلاقة، كما كشفت بعض الدراسات عن محدودية فعالية بعض الآليات، مثل البنوك الإسلامية، في تعزيز الشمول المالي بسبب معوقات تنظيمية ومؤسسية.

أما الدراسات الأجنبية، فقد قدمت مقاربات كمية وتحليلية أعمق، وأكدت أن للتكنولوجيا المالية أثرا ملموسا في تعزيز الشمول المالي، خاصة في الدول ذات الكثافة السكانية العالية، كما أظهرت أن هذا الأثر قد يكون مزدوجا، إذ يسهم في الإدماج المالي من جهة، وقد يؤدي إلى تفاقم عدم المساواة في الدخل من جهة أخرى في حال غياب بيئة مؤسسية وتنظيمية فعالة.

وبناء على ما سبق، يتبين أن معظم الدراسات ركزت إما على الخدمات المالية الرقمية أو الشمول المالي كل على حدة، أو درست العلاقة بينهما في سياقات مختلفة، في حين يسعى هذا البحث إلى الجمع بين هذه المتغيرات في إطار تحليلي واحد، مع التركيز على خصوصية البيئة محل الدراسة، بما يسهم في سد فجوة بحثية قائمة وإثراء الأدبيات العلمية في هذا المجال.

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الفرع الثاني: أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

الجدول رقم (02): أوجه الاختلاف والتشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

أوجه المقارنة	أوجه التشابه	أوجه الاختلاف
الموضوع	تتشترك الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في تناول موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي وإبراز العلاقة بينهما	تختلف الدراسة الحالية في تركيزها على دراسة مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي داخل البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية، بينما تناولت بعض الدراسات التكنولوجيا المالية، وسائل الدفع الإلكتروني أو المنتجات البنكية الإسلامية.
الهدف	تتشابه الدراسات في سعيها إلى فهم دور الخدمات الرقمية في تطوير الخدمات المالية وتعزيز الإدماج المالي	تختلف الدراسة الحالية في هدفها المتمثل في قياس مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري، في حين ركزت دراسات أخرى على جودة الخدمات، الأداء المالي، أو التكنولوجيا المالية
المنهج	اعتمدت أغلب الدراسات على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة الظواهر الاقتصادية والمالية	تختلف الدراسة الحالية من حيث توظيف الجانب الميداني والتحليل الإحصائي لعينة من زبائن البنك الوطني الجزائري، بينما اعتمدت بعض الدراسات على التحليل المقارن أو الدراسات النظرية
الأداة	تشابهت الدراسات في الاعتماد على أدوات جمع وتحليل البيانات لفهم طبيعة العلاقة بين المتغيرات	اعتمدت الدراسة الحالية على الاستبيان ومخرجات برنامج SPSS ، في حين اعتمدت بعض الدراسات السابقة على البيانات الثانوية، المؤشرات المالية، التحليل المقارن أو تحليل SWOT
المجال	تتشترك الدراسات في انتمائها إلى المجال البنكي والمالي	يختلف المجال التطبيقي للدراسة الحالية بتركيزها على البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

التطبيقي	والتكنولوجي	غرداية، بينما طبقت الدراسات السابقة في دول وقطاعات مختلفة مثل الإمارات، العراق، الهند، إفريقيا، وشركات التأمين أو البنوك الإسلامية
النتائج العامة	أجمعت أغلب الدراسات على وجود دور إيجابي للخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية في دعم الشمول المالي وتحسين الخدمات المالية	تختلف الدراسة الحالية في نتائجها التطبيقية التي بينت وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وجميع أبعاد الشمول المالي لدى زبائن البنك محل الدراسة

الفصل الأول: الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

خلاصة الفصل:

من خلال هذا الفصل، تبين أن الخدمات المالية الرقمية أصبحت من الأدوات الأساسية لدعم الشمول المالي حيث ساهمت في تسهيل الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية لمختلف فئات المجتمع خاصة الفئات المهمشة ذات الدخل الخدود وسكان المناطق الريفية والنائية، وذلك بفضل ما توفره من مرونة، سرعة في المعاملات، وانخفاض في التكاليف مقارنة بالطرق التقليدية.

كما أن هذه الخدمات تمثل خطوة مهمة نحو الحد من الفجوة المالية وتحقيق المساواة في الحصول على الموارد المالية، مما ينعكس إيجاباً على التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وقد اتضح أن العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية أنها علاقة تكاملية بحيث يعزز كل منهما الآخر، إذ تعد هذه الخدمات وسيلة فعالة لتمكين عدد أكبر من الأفراد، خاصة من لم يسبق لهم التعامل مع البنوك من الدخول إلى النظام المالي الرسمي والاستفادة من خدماته. كما خلصت إلى أن تحقيق شمول مالي ناجح ومستدام يتطلب توافر بيئة تنظيمية وتشريعية مناسبة، بنية تحتية رقمية قوية وراية فعالة للمستهلك، إلى جانب التركيز على التثقيف المالي للفئات المستبعدة مالياً، وتشجيع الابتكار في تقديم الخدمات. كل هذه العوامل تعد ضرورية لبناء نظام مالي شامل وعادل يخدم جميع فئات المجتمع ويساهم في تحسين معيشتهم.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

تمهيد:

يعد الفصل التطبيقي امتداد للإطار النظري للدراسة، حيث يتم من خلاله إسقاط المفاهيم والمتغيرات المدروسة على الواقع الميداني، بهدف اختبار الفرضيات والتحقق من مدى صحتها، وذلك بالاعتماد على بيانات واقعية يتم جمعها من المؤسسة محل الدراسة.

وفي هذا الإطار، يهدف هذا الفصل إلى تحليل واقع الخدمات المالية الرقمية للبنك الوطني الجزائري ودورها في تعزيز الشمول المالي، من خلال اعتماد منهج دراسة حالة، واستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، ثم معالجتها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بما يسمح باستخلاص نتائج موضوعية وتقديم توصيات عملية تساهم في تحسين بيئة العمل في ظل التحول الرقمي.

وقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين رئيسيين، يتمثل المبحث الأول في تقديم البنك محل الدراسة، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة والأساليب الإحصائية المستخدمة، أما المبحث الثاني فيخصص لعرض وتحليل نتائج الدراسة الميدانية واختبار الفرضيات، وصولاً إلى استخلاص أهم النتائج والتوصيات التي يمكن أن تفيد في تطوير الأداء وتقليل ضغوط العمل في ظل التحول الرقمي

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة ومجتمع الدراسة

يكتسي الجانب التطبيقي أهمية بالغة في الدراسات العلمية، إذ يتيح ربط المفاهيم النظرية بالواقع الميداني واختبار مدى انطباقها داخل بيئة العمل الحقيقية، ومن هذا المنطلق يهدف هذا المبحث إلى تقديم البنك محل الدراسة والتعريف بوظائفه وأهدافه، إلى جانب عرض منهجية الدراسة الميدانية المعتمدة، بما يشمل أداة جمع البيانات، مجتمع وعينة الدراسة، وكذا الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل المعطيات، وذلك تمهيدا للوصول إلى نتائج دقيقة تعكس واقع التحول الرقمي وضغوط العمل داخل المؤسسة محل الدراسة.

المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA.

في إطار سعي الجزائر والبنوك الجزائرية عامة على مواكبة التطور الرقمي في مجال الإدارة البنكية فإن البنك الوطني الجزائري يعتبر من بين البنوك التي تسعى إلى تطوير خدماتها وإداراتها الإلكترونية والتي من شأنها تحقيق أهداف المؤسسة بصيغة أفضل وأسرع وجلب واكتساب ثقة الزبائن على المستوى الوطني.

الفرع الأول: تعريف البنك الوطني الجزائري BNA.

هو مؤسسة مالية عمومية جزائرية، مملوكة للدولة، تعمل في مجالات متعددة تشمل استقبال الودائع، منح القروض، تمويل المشاريع الاقتصادية، وتقديم خدمات بنكية للأفراد والشركات، ويلعب دور أساسي في دعم الاقتصاد الوطني وتمويل قطاعات الفلاحة، الصناعة والطاقة¹.

الفرع الثاني: وظائف وأهداف البنك الوطني الجزائري BNA.

يمثل البنك الوطني الجزائري أحد أبرز البنوك العمومية في البلاد، ويهدف إلى دعم النمو الاقتصادي من خلال تقديم خدمات مالية متكاملة، مع التركيز على الرقمنة وتوسيع الشمول المالي.

¹ - الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <https://www.bna.dz>، تم الاطلاع يومي 23-24 أفريل 2026.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

أولاً: وظائفه: يقوم البنك الوطني الجزائري بعدة وظائف يمكن تلخيصها فيما يلي¹:

- القيام بمختلف العمليات البنكية نقدا وعن طريق الشبكات، الاعتمادات أو التحويلات.

- تقديم الخدمات المالية للأفراد والمؤسسات.

- منح القروض بمختلف أشكالها.

- تمويل التجارة الخارجية.

- جمع الودائع بمختلف أنواعها، ودائع تحت الطلب، ودائع لأجل القيام بمختلف خدمات الوساطة بالنسبة إلى عمليات الشراء والبيع والاكتتاب بالسندات العامة والأسهم.

- تمويل المؤسسات الصناعية والخاصة.

- تأمين الأشخاص والممتلكات.

- الارتقاء بمستوى الخدمات المصرفية الموجهة للمواطنين من خلال توسيع وتحديث شبكة الاستغلال.

- تلبية تطلعات الزبائن من خلال وضع باقة متنوعة من المنتجات والخدمات الحديثة التي يمكن اقتناؤها بكل بساطة.

ثانياً: أهدافه: يهدف البنك الوطني الجزائري إلى تحقيق عدة أهداف نذكر منها²:

1- تحقيق أقصى ربحية: إن تحقيق أكبر قدر من الأرباح تعتبر الوظيفة الأساسية لإدارة البنك، ويعني أن تكون إيرادات البنك أعلى من تكاليفه حيث تشمل الإيرادات إجمالاً الفوائد، الأتعاب مقابل الخدمات، عوائد الاستثمار في الأوراق المالية والعوائد الناجمة عن خصم الأوراق التجارية، أما فيما يتعلق بتكاليف البنك فإنها تشمل عموماً الفائدة التي يدفعها البنك للمودعين والمصاريف الإدارية مثل الرواتب.

2- تجنب النقص الشديد في السيولة: ويعني ذلك القدرة على الوفاء بالتزامه اتجاه المودعين في حالة الطلب على سحب ودائعهم، ومقدرته على مقابلة طلبات التأمين.

¹ - نفس المرجع.

² - الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <https://www.bna.dz>، تم الاطلاع يومي 23-24 أبريل 2026.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

3-تقديم خدمات مصرفية شاملة: يوفر البنك مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المصرفية، بما في ذلك القروض الاستهلاكية والعقارية وخدمات التوفير والادخار، بالإضافة إلى خدمات التجارة الخارجية والتأمين البنكي.

4-إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي، في ظل الإصلاحات.

5-احتلال مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي.

6-محاولة التوسيع بفتح المزيد من الوكالات في كل الولايات الوطنية لتقريب المواطن من البنك.

7-تطوير الخدمات البنكية التقليدية والانتقال للخدمات البنكية الرقمية وذلك بفتح وكالات رقمية.

8-تعزيز التحول الرقمي والشمول المالي عبر تقديم خدمات مصرفية إلكترونية مبتكرة، مثل الصيرفة الإسلامية، الدفع عبر الهاتف المحمول، وخدمات الدفع بدون تلامس مما يسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية ويزيد من فعاليتها.

10-تعزيز التواصل مع الزبائن عبر قنوات متعددة تشمل الموقع الإلكتروني، وسائل التواصل الاجتماعي وخدمات الرسائل النصية، لضمان راحة العملاء وتلبية طلباتهم بكفاءة.

المطلب الثاني: تصميم أداة الدراسة

يشير مفهوم الأداة إلى الوسيلة التي تجمع بها البيانات اللازمة للدراسة، وغالبا ما يستخدم الباحثون عدد كبيرا من أدوات جمع البيانات من بينها الملاحظة، الاستبيان أو المقابلة، بالإضافة إلى البيانات الإحصائية على اختلاف أنواعها، ولتحقيق أهداف الدراسة في هذه المرحلة تم اختيار الوسيلة الأكثر مناسبة، وهي الاستبيان، حيث يعتبر الاستبيان من أنسب الطرق لجمع المعلومات عن آراء الزبائن حول توفر الخدمات المالية الرقمية، وكذا أبعاد

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الشمول المالي بالبنك، وهو من أهم الوسائل الفعالة في جمع البيانات شريطة أن يكون الباحث على معرفة دقيقة بالبيانات المطلوب جمعها وبكيفية قياس المتغيرات المرغوب دراستها¹.

ولاستكمال الهدف التي تسعى الدراسة لتحقيقه، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي الذي يعتمد على دراسة الظاهرة كما توجد في الواقع والمركزة على المسح الميداني للحصول على البيانات من مصادرها الرئيسية من خلال الاعتماد على الاستبانة تم تصميمها وفق للخطوات العلمية المعتمدة بهذا الشأن ومعالجة البيانات وتحليلها إحصائيا لاختبار الفرضيات للوصول إلى استنتاجات تسهم في تحسين الواقع وتطويره.

وقد تم عرض الاستبانة على الأستاذ المشرف لمراجعتها وتصويبها، واشتملت أداة الدراسة على ثلاثة أقسام:

المحور الأول: البيانات الشخصية المتعلقة بعينة الدراسة، والمتمثلة في الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوضعية المهنية وسنوات التعامل مع البنك.

المحور الثاني: الفقرات الخاصة بالمتغير المستقل المتمثل في الخدمات المالية الرقمية والذي تم قياسه من خلال أبعاده (عمليات الدفع عبر الإنترنت، معاملات السحب عبر الصراف الآلي، معاملات الدفع الإلكتروني، الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية).

المحور الثالث: الفقرات الخاصة بالمتغير التابع والمتمثل في الشمول المالي والذي تم قياسه من خلال أبعاده (الوصول، الاستخدام، الجودة، الثقة في الخدمات المالية).

المطلب الثالث: مجتمع وعينة الدراسة والأدوات الإحصائية

سنتناول من خلال هذا المطلب عرض مجتمع الدراسة وتحديد العينة التي تم اختيارها لتمثيله، مع توضيح الأسس والمعايير التي استند إليها الباحث في ذلك، كما يتناول الأدوات الإحصائية المعتمدة في جمع البيانات وتحليلها، بما يضمن دقة النتائج ومصادقية الاستنتاجات المتوصل إليها في إطار الدراسة.

¹ - شريفي مسعودة، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة، دراسة حالة منظمة جنرال إلكتريك عملاق التكنولوجيا العالمي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، جامعة الشلف، الجزائر، 2016.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

1-مجتمع الدراسة: المجتمع هو المجموعة الكلية أو المجموعة الكاملة من الناس، أو الأحداث، أو الأشياء، للقيام بالدراسة الميدانية قمنا باختيار زبائن البنك الوطني الجزائري كمجتمع للدراسة.

2-عينة الدراسة: العينة هي عبارة عن نموذج أو جزء يشمل جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له، بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا الجزء يغني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصلي، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك الوحدات¹، وتتكون عينة الدراسة من 35 فرد من المجموع الكلي لمجتمع الدراسة.

ثانياً: الأساليب الإحصائية المستخدمة: لتحليل بيانات الدراسة قمنا بالاستعانة بعدد من الأدوات والاختبارات الإحصائية وهي برنامج التحليل الإحصائي SPSS نسخة 25 وذلك من أجل الحصول على:

-التكرارات والنسب المئوية لوصف خصائص عينة الدراسة.

-المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمعرفة استجابات أفراد العينة على كل فقرة من فقرات الاستبانة وكل بعد من أبعاد الدراسة.

-الاتساق الداخلي وثبات أداة القياس: معامل الارتباط بيرسون لقياس درجة انتماء الفقرات للمتغير الذي يضمها، ومعامل الفا كرونباخ ALPHA CRONBACH لقياس صدق وثبات أداة الدراسة.

-اختبار تحليل التباين الأحادي One Way ANOVA والذي يعكس دراسة أثر المتغير المستقل على المتغير التابع.

¹ - عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 1999، ص 137.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

ثالثا: الطريقة المستخدمة في قياس الاتجاهات: في أداة الدراسة (الاستبيان) تم اعتماد الأسئلة المغلقة، حيث كانت اقتراحات الإجابة كالاتي: (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة).

الجدول رقم (03): يوضح مقياس الإجابة المتبع في الاستبيان.

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن المرجح	1	2	3	4	5
المجال	1.80---1	2.60---1.81	3.40---2.61	4.20---3.41	5---4.21
التعليق	منخفضة جدا	منخفضة	متوسطة	مرتفعة	مرتفعة جدا

المصدر: من إعداد الطالبة.

- تم إعطاء خمس خيارات للإجابة، وتم ترميزها من (1 إلى 5) وقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي بالنسبة للاستبانة الموجهة لزبائن البنك محل الدراسة.

الجدول رقم (04): توزيع الاستبانة

البيانات	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الغير مسترجعة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الصالحة للدراسة
العدد	40	40	00	05	35
النسبة	%100	%100	%00	%12.5	%87.5

المصدر: من إعداد الطالبة.

يتضح من الجدول السابق أنه إجمالي نسبة الاستمارات الصالحة للمعالجة الإحصائية بلغت نسبة 87.5% من إجمالي الاستمارات الموزعة على الزبائن، وهي نسبة نعتبرها كافية من أجل القيام بدراستنا، وبخصوص الاستمارات الملغاة فهي الاستمارات التي تخص أفراد العينة الذين لم يكملوا الإجابة أو تحفظوا عن ذكر بياناتهم الشخصية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

رابعاً: اختبار اتساق الداخلي لفقرات الاستبيان حسب كل متغير.

يعبر عن مدى انتماء الفقرات أو العبارات فعلياً إلى البعد أو المتغير الذي تم وضعها ضمنه وهنا الحديث عن محور "الخدمات المالية الرقمية" والذي يضم 20 فقرة موزعة على 04 أبعاد، ومحور "الشمول المالي" الذي يضم 20 فقرة موزعة على 04 أبعاد، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على معامل الارتباط pearson لقياس مدى ارتباط كل فقرة مع المحور الذي وضعت فيه أو التابعة له، عند مستوى الدلالة 0.05 وهو ما تعتبر عنه النتائج الموضحة في الجداول التالية.

1- متغير الخدمات المالية الرقمية

الجدول رقم (05): اختبار اتساق فقرات بعد عمليات الدفع عبر الإنترنت.

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
عمليات الدفع عبر الإنترنت	01	0.05
الفقرة 01	0.744**	0.05
الفقرة 02	0.508**	0.05
الفقرة 03	0.680**	0.05
الفقرة 04	0.558**	0.05
الفقرة 05	0.644**	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.744) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (01)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.508) عند الفقرة رقم (02)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الأول دالة إحصائياً.

الجدول رقم (06): اختبار اتساق فقرات بعد معاملات السحب عبر الصراف الآلي.

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
معاملات السحب عبر الصراف الآلي	01	0.05
الفقرة 01	0.704**	0.05
الفقرة 02	0.447**	0.05

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

0.05	0.851**	الفقرة 03
0.05	0.383**	الفقرة 04
0.05	0.739**	الفقرة 05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.851) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (03)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.383) عند الفقرة رقم (04)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الثاني دالة إحصائياً.

الجدول رقم (07): اختبار اتساق فقرات بعد معاملات الدفع الإلكتروني.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
0.05	01	معاملات الدفع الإلكتروني
0.05	0.832**	الفقرة 01
0.05	0.618**	الفقرة 02
0.05	0.438**	الفقرة 03
0.05	0.712**	الفقرة 04
0.05	0.597**	الفقرة 05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.832) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (01)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.438) عند الفقرة رقم (03)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الثالث دالة إحصائياً.

الجدول رقم (08): اختبار اتساق فقرات بعد الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية.

مستوى الدلالة	معامل الارتباط	الفقرات
0.05	01	الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية
0.05	0.753**	الفقرة 01
0.05	0.849**	الفقرة 02
0.05	0.820**	الفقرة 03
0.05	0.668**	الفقرة 04
0.05	0.841**	الفقرة 05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.849) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (02)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.668) عند الفقرة رقم (04)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الرابع دالة إحصائياً.

2- متغير الشمول المالي

الجدول رقم (09): اختبار اتساق فقرات بعد الوصول إلى الخدمات المالية.

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الوصول إلى الخدمات المالية	01	0.05
الفقرة 01	0.338**	0.05
الفقرة 02	0.812**	0.05
الفقرة 03	0.389**	0.05
الفقرة 04	0.682**	0.05
الفقرة 05	0.707**	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.812) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (02)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.338) عند الفقرة رقم (01)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الأول دالة إحصائياً.

الجدول رقم (10): اختبار اتساق فقرات بعد استخدام الخدمات المالية.

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
استخدام الخدمات المالية	01	0.05
الفقرة 01	0.727**	0.05
الفقرة 02	0.747**	0.05
الفقرة 03	0.395**	0.05
الفقرة 04	0.637**	0.05
الفقرة 05	0.756**	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.756) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (05)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.395) عند الفقرة رقم (03)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الرابع دالة إحصائياً.

الجدول رقم (11): اختبار اتساق فقرات بعد جودة الخدمات المالية الرقمية.

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
جودة الخدمات المالية الرقمية	01	0.05
الفقرة 01	0.853**	0.05
الفقرة 02	0.815**	0.05
الفقرة 03	0.646**	0.05
الفقرة 04	0.705**	0.05
الفقرة 05	0.625**	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.853) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (01)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.625) عند الفقرة رقم (05)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الرابع دالة إحصائياً.

الجدول رقم (12): اختبار اتساق فقرات بعد الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية.

الفقرات	معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية	01	0.05
الفقرة 01	0.680**	0.05
الفقرة 02	0.598**	0.05
الفقرة 03	0.849**	0.05
الفقرة 04	0.783**	0.05
الفقرة 05	0.822**	0.05

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الجدول السابق يتضح أن معاملات الارتباط موجبة وتراوح بين (0.849) في حدها الأعلى وذلك عند الفقرة رقم (03)، أما في حدها الأدنى فقد بلغ (0.598) عند الفقرة رقم (02)، وعليه يمكن القول إن جميع فقرات البعد الرابع دالة إحصائياً.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

خامسا: اختبار ثبات أداة القياس

الثبات هو مدى التباينات أو الأخطاء العشوائية في نتائج الدراسة وهو يشير إلى أن تطبيق قياس أو اختبار معين إذا كان أكثر من مرة على الأشخاص أنفسهم أو على الأشياء نفسها فسيعطينا النتائج نفسها في كل مرة، وقد تم الاعتماد على معامل الثبات ألفا كرونباخ لقياس مدى ثبات الفقرات المستخدمة في الاستبيان، والجدول التالي يوضح معاملات ألفا كرونباخ.

الجدول رقم (13): معامل الثبات ألفا كرونباخ لمحاور وأبعاد الدراسة

المحور/الأبعاد	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ
الخدمات المالية الرقمية	05	0.603
	05	0.615
	05	0.643
	05	0.846
الدرجة الكلية لمتغير الخدمات المالية الرقمية		
الشمول المالي	05	0.746
	05	0.659
	05	0.783
	05	0.803
الدرجة الكلية لمتغير الشمول المالي		
الدرجة الكلية للاستبانة		0.921
40		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية بلغ قيمة 0.921 أي أنه فاق قيمة من 0.7 وهي قيمة مقبولة جدا، حيث بلغت قيمته "0.843" بالنسبة لفقرات متغير الخدمات المالية الرقمية، وكانت قيمة المعامل بالنسبة لأبعاد هي 0.603، 0.615، 0.643، 0.846 بالترتيب، وبلغت قيمته "0.897" بالنسبة لفقرات متغير الشمول المالي، وكانت قيمة المعامل بالنسبة لأبعاد هي 0.746، 0.659، 0.783، 0.803.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

بالترتيب، وهي قيم عالية تشير إلى أن فقرات محور الاستبيان يتمتع بالثبات الكافي ويمكن الاعتماد عليه لجمع البيانات.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة واختبار فرضياتها

نسعى من خلال هذا المبحث إلى عرض نتائج الدراسة واختبار فرضيات الدراسة باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، وتحليل النتائج المتوصل إليها وتفسيرها في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، بما يسمح باستخلاص دلالات علمية دقيقة تساهم في فهم العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي للبنك محل الدراسة.

المطلب الأول: توزيع أفراد العينة حسب متغير البيانات الشخصية

يتناول هذا المطلب التوزيع العام لأفراد العينة وفق متغيراتهم الشخصية، وذلك بغرض التعرف على الخصائص الأساسية للمبحوثين الذين شملتهم الدراسة، مما يساعد في تفسير نتائج الدراسة لاحقا وربطها بواقع مجتمع البحث.

أولا: الجنس:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس.

الجنس	التكرار	النسب المئوية
ذكر	19	54.3
أنثى	16	45.7
المجموع	35	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن نسبة الذكور بلغت (54.3%) بتكرار قدره (19) مفردة، وهي الفئة السائدة ضمن أفراد العينة، في حين قدرت نسبة الإناث بـ(45.7%) بتكرار بلغ (16) مفردة.

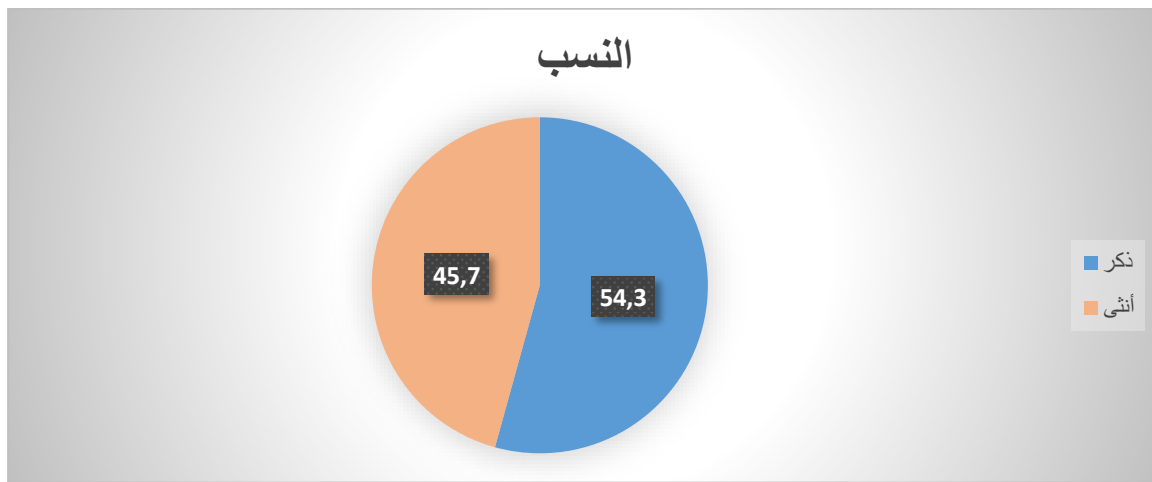
وتعكس هذه النتائج اهتمام كل من الذكور والإناث بالتعامل مع الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك الوطني الجزائري وكالة بريان، وهو ما يبرز الانتشار المتزايد للخدمات البنكية الرقمية بين مختلف فئات المجتمع، كما يمكن إرجاع الارتفاع النسبي لفئة الذكور إلى طبيعة

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

تعاملاتهم المالية والمصرفية المرتبطة أكثر بالأنشطة الاقتصادية والمهنية، الأمر الذي يدفعهم إلى استخدام الخدمات الرقمية البنكية بصورة أكبر.

ومن جهة أخرى، فإن التقارب المسجل بين الجنسين يشير إلى تزايد وعي الأفراد بأهمية الخدمات المالية الرقمية ودورها في تسهيل المعاملات المالية، إضافة إلى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي من خلال توسيع استفادة الزبائن من مختلف الخدمات المصرفية الحديثة دون تمييز بين الجنسين.

الشكل رقم (04): توزيع العينة حسب متغير الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثانيا: السن

الجدول رقم (15): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن.

السن	التكرار	النسب المئوية
أقل من 25 سنة	07	20
من 25 إلى 35 سنة	11	31.4
من 36 إلى 45 سنة	09	25.7
46 سنة فما فوق	08	22.9
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (31.4%) بتكرار قدره (11) مفردة، وهي الفئة السائدة ضمن أفراد العينة، تليها الفئة العمرية من 36 إلى 45 سنة بنسبة (25.7%) وبتكرار بلغ (09) مفردات، ثم فئة 46 سنة فما فوق بنسبة (22.9%) وبتكرار (08) مفردات، في حين جاءت الفئة الأقل من 25 سنة في المرتبة الأخيرة بنسبة (20%) وبتكرار قدره (07) مفردات.

وتعكس هذه النتائج أن الفئة الأكثر استخدام وتعامل مع الخدمات المالية الرقمية هي فئة الشباب والكهول، خاصة الفئة الممتدة من 25 إلى 35 سنة، باعتبارها الفئة الأكثر نشاط من الناحية الاقتصادية والمهنية، والأكثر ارتباط باستخدام الوسائل التكنولوجية الحديثة في إنجاز المعاملات المالية اليومية.

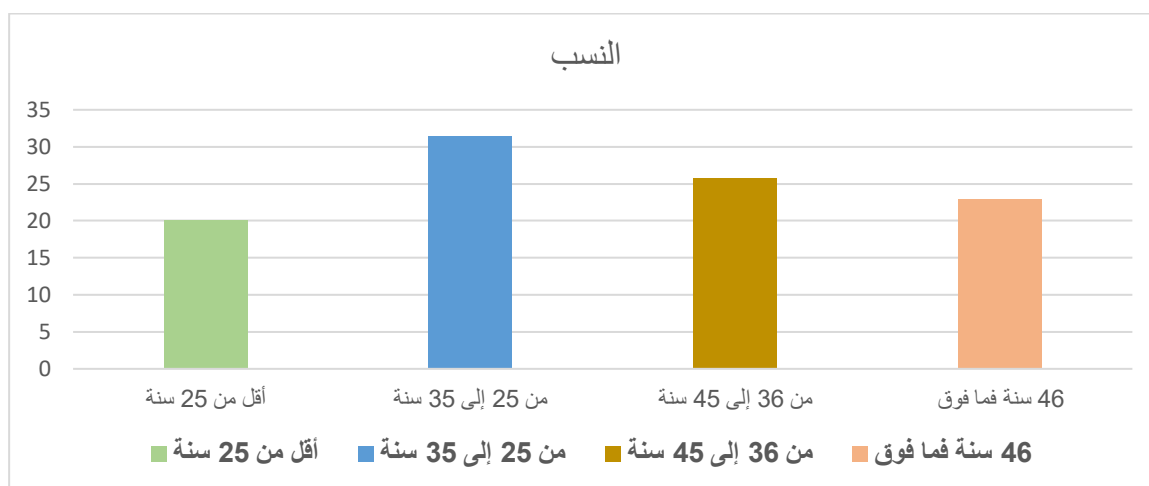
كما يمكن تفسير ارتفاع هذه الفئة بكونها أكثر قابلية لتبني الخدمات البنكية الرقمية والتعامل مع تطبيقات الدفع الإلكتروني والخدمات المصرفية الحديثة، نتيجة امتلاكها مستوى جيد من الوعي الرقمي وسهولة التعامل مع التكنولوجيا المالية، وهو ما يساهم في تعزيز الشمول المالي وتوسيع استخدام الخدمات المصرفية داخل المجتمع.

في المقابل، يلاحظ انخفاض نسبي لفئة أقل من 25 سنة، ويمكن إرجاع ذلك إلى محدودية تعامل هذه الفئة مع الخدمات البنكية بسبب ضعف النشاط المهني أو عدم الاستقرار المالي لدى بعض الأفراد، بينما يعكس تقارب نسب الفئات الأخرى اتساع استخدام الخدمات المالية الرقمية بين مختلف الفئات العمرية.

وعليه، يمكن القول إن الخدمات المالية الرقمية بالبنك الوطني الجزائري وكالة بريان تستقطب بدرجة أكبر الفئات العمرية النشطة اقتصاديا، الأمر الذي يعكس الدور المتزايد للتحويل الرقمي في تسهيل المعاملات البنكية وتعزيز الشمول المالي لدى مختلف شرائح المجتمع.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الشكل رقم (05): توزيع العينة حسب متغير السن.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ثالثا: المؤهل العلمي

الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي.

المؤهل العلمي	التكرار	النسب المئوية
ثانوي أو أقل	07	20
تقني سامي	09	25.7
ليسانس	06	17.1
ماستر	05	14.3
ماجستير/دكتوراه	05	14.3
دراسات عليا	03	8.6
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة "تقني سامي" جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (25.7%) بتكرار قدره (09) مفردات، وهي الفئة السائدة ضمن أفراد العينة، تليها فئة "ثانوي أو أقل" بنسبة (20%) وبتكرار بلغ (07) مفردات، ثم فئة "ليسانس" بنسبة (17.1%) وبتكرار (06) مفردات، في حين جاءت فئتا "ماستر" و"ماجستير/دكتوراه" بنفس النسبة المقدرة بـ(14.3%) وبتكرار بلغ (05) مفردات لكل منهما، أما فئة "دراسات عليا" فقد سجلت أقل نسبة قدرت بـ(8.6%) وبتكرار (03) مفردات.

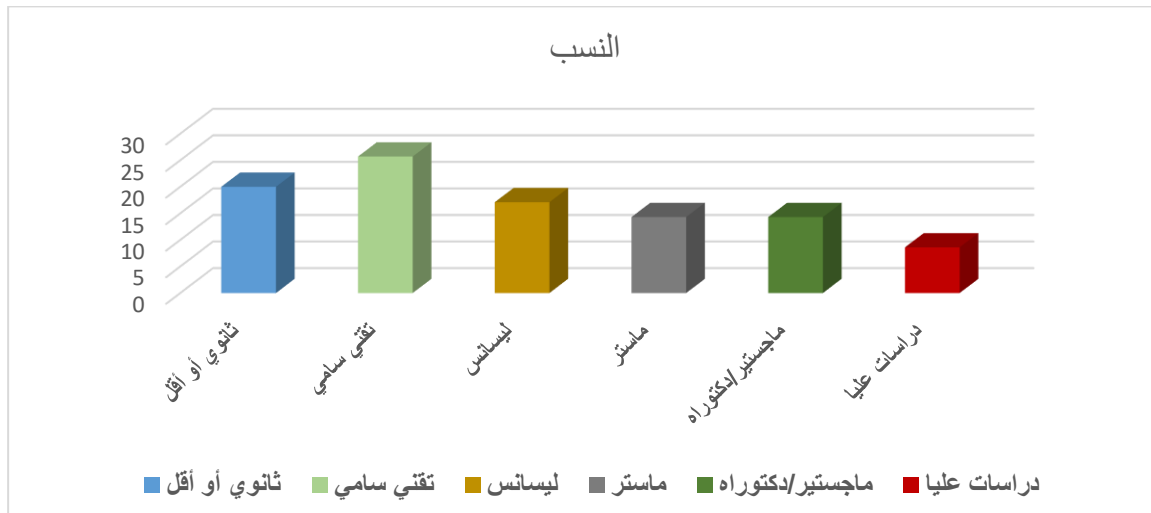
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

وتعكس هذه النتائج تنوع المستوى التعليمي لأفراد العينة، مما يدل على أن الخدمات المالية الرقمية لا تقتصر على فئة تعليمية معينة، بل أصبحت تشمل مختلف المستويات العلمية، وهو ما يعكس الانتشار المتزايد للتعاملات البنكية الرقمية داخل المجتمع، كما يمكن تفسير ارتفاع فئة "تقني سامي" بكون هذه الفئة أكثر ارتباطا بسوق العمل وبالأنشطة المهنية التي تتطلب استعمال الوسائل الرقمية والخدمات البنكية الحديثة، الأمر الذي يدفعها إلى الاعتماد بشكل أكبر على الخدمات المالية الرقمية في إنجاز معاملاتها اليومية.

ومن جهة أخرى، فإن وجود نسب معتبرة للفئات الجامعية بمختلف مستوياتها يعكس ارتفاع مستوى الوعي بأهمية الخدمات المالية الرقمية ودورها في تسهيل المعاملات البنكية، إضافة إلى مساهمتها في توفير الوقت والجهد وتعزيز الاستفادة من الخدمات المصرفية الحديثة.

وعليه، يمكن القول إن اختلاف المستويات التعليمية لأفراد العينة يساهم في إعطاء صورة أكثر شمولية حول واقع استخدام الخدمات المالية الرقمية بالبنك الوطني الجزائري وكالة بريان، كما يؤكد أن الشمول المالي أصبح يرتبط بدرجة كبيرة بمدى انتشار الثقافة الرقمية والمالية بين مختلف فئات المجتمع.

الشكل رقم (06): توزيع أفراد العينة حسب متغير المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

رابعاً: الوضعية المهنية

الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب الوضعية المهنية.

الوضعية المهنية	التكرار	النسب المئوية
إطار سامي	07	20
موظف	11	31.4
طالب	04	11.4
عامل حر	10	28.6
بدون عمل	03	8.6
المجموع	35	%100

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة "موظف" جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (31.4%) بتكرار قدره (11) مفردة، وهي الفئة السائدة ضمن أفراد العينة، تليها فئة "عامل حر" بنسبة (28.6%) وبتكرار بلغ (10) مفردات، ثم فئة "إطار سامي" بنسبة (20%) وبتكرار (07) مفردات، في حين سجلت فئة "طالب" نسبة (11.4%) بتكرار (04) مفردات، أما فئة "بدون عمل" فقد جاءت في المرتبة الأخيرة بنسبة (8.6%) وبتكرار (03) مفردات.

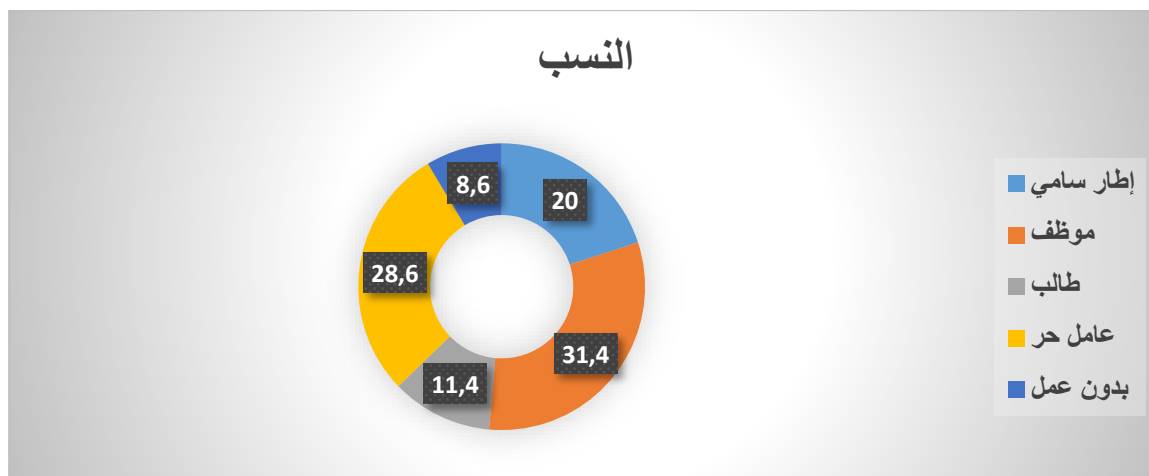
وتعكس هذه النتائج أن أغلب أفراد العينة ينتمون إلى الفئات النشطة اقتصادياً، خاصة فئة الموظفين والعمال الأحرار، وهو ما يدل على أن التعامل مع الخدمات المالية الرقمية يرتبط بشكل كبير بالأفراد الذين لديهم دخل منتظم أو نشاط مهني مستمر، كما يمكن تفسير تصدر فئة الموظفين بكونها الفئة الأكثر ارتباطاً بالمعاملات البنكية اليومية مثل استقبال الرواتب، التحويلات، وتسديد الفواتير، مما يجعلها أكثر استخداماً للخدمات المالية الرقمية التي يوفرها البنك الوطني الجزائري وكالة بريان.

في المقابل، فإن وجود فئة معتبرة من العمال الأحرار يعكس توسع استخدام الخدمات المالية الرقمية في مختلف الأنشطة الاقتصادية غير النظامية نسبياً، حيث تسهم هذه الخدمات في تسهيل عمليات الدفع والتحويل دون الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات البنكية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

وعليه، فإن هذه النتائج تؤكد أن الشمول المالي عبر الخدمات المالية الرقمية لا يقتصر على فئة مهنية معينة، بل يمتد ليشمل مختلف الفئات النشطة اقتصاديا، مما يعكس الدور المتزايد للتحويل الرقمي في تعزيز الاندماج المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية.

الشكل رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب متغير الوضعية المهنية.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

خامسا: مدة التعامل مع البنك

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك.

النسب المئوية	التكرار	مدة التعامل مع البنك
31.4	11	أقل من سنة
37.2	13	من سنة إلى ثلاث سنوات
31.4	11	أكثر من 03 سنوات
%100	35	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن فئة "من سنة إلى ثلاث سنوات" جاءت في المرتبة الأولى بنسبة بلغت (37.2%) بتكرار قدره (13) مفردة، وهي الفئة السائدة ضمن أفراد العينة، تليها كل من فئتي "أقل من سنة" و"أكثر من ثلاث سنوات" بنفس النسبة المقدرة بـ(31.4%) وبتكرار بلغ (11) مفردة لكل فئة.

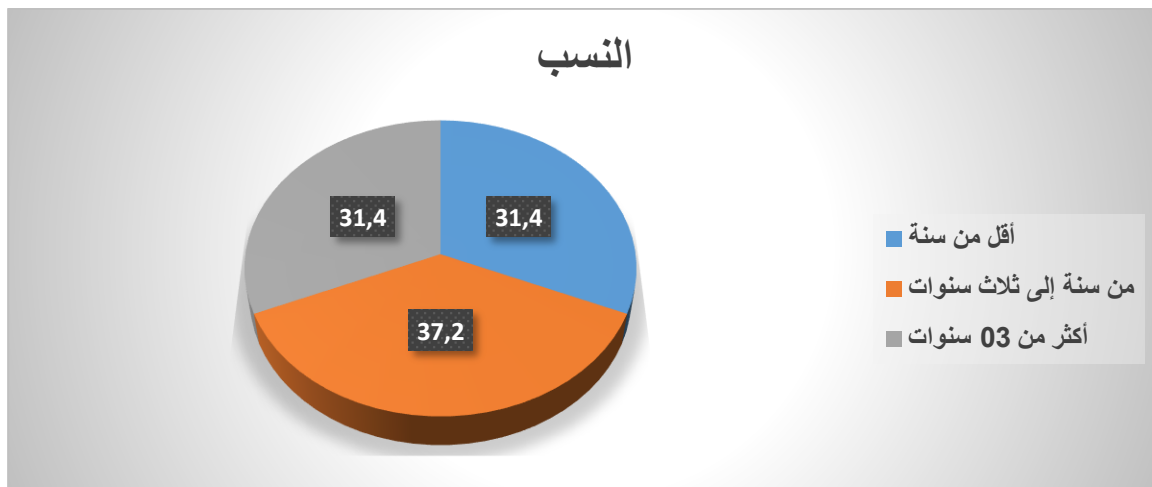
الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

وتعكس هذه النتائج وجود تنوع في مدة تعامل أفراد العينة مع البنك الوطني الجزائري وكالة بريان، مع تسجيل حضور معتبر لفئة الزبائن ذوي الخبرة المتوسطة في التعامل البنكي، أي الذين تتراوح مدة تعاملهم بين سنة وثلاث سنوات، وهو ما يشير إلى أن شريحة مهمة من الزبائن لديها تجربة كافية للتعامل مع الخدمات المالية الرقمية وتقييمها بشكل موضوعي.

كما يمكن تفسير تقارب نسب الفئتين الآخرين بكون الخدمات المالية الرقمية أصبحت تستقطب زبائن جدد خلال الفترة الأخيرة، بالتوازي مع استمرار اعتماد فئة أخرى على البنك لفترات طويلة، مما يعكس استقرار العلاقة بين البنك وزبائنه من جهة، وتوسع قاعدة الاستخدام الرقمي من جهة أخرى.

وعليه، يمكن القول إن مدة التعامل مع البنك تعكس مستوى من الخبرة والاعتقاد على استخدام الخدمات المالية الرقمية، وهو ما يساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال رفع قدرة الزبائن على الاستفادة من مختلف الخدمات البنكية الحديثة بشكل مستمر وفعال.

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير مدة التعامل مع البنك.



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

المطلب الثاني: توزيع إجابات المبحوثين حول محاور الدراسة

الفرع الأول: توزيع إجابات المبحوثين حول متغير الخدمات المالية الرقمية

الجدول رقم (19): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد عمليات الدفع عبر الإنترنت.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
02	موافق بشدة	0.657	4.26	أعتمد على منصات الدفع عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت) بكل أريحية
04	موافق	0.514	4.17	تمكنني خدمات الدفع عبر الإنترنت من إنجاز معاملتي المالية دون الحاجة إلى التقل إلى البنك
03	موافق بشدة	0.719	4.20	تساهم خدمات الدفع عبر الإنترنت في تقليل الوقت والجهد أثناء إجراء المعاملات المالية
01	موافق بشدة	0.561	4.46	أستطيع تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت في أي وقت دون قيود زمنية أو مكانية
05	موافق	0.919	4.09	تقلل خدمات الدفع عبر الانترنت من التعامل النقدي المباشر بشكل ملحوظ
	موافق بشدة	0.420	4.24	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (19) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "عمليات الدفع عبر الإنترنت" بلغ (4.24) بانحراف معياري قدره (0.420) وبدرجة اتجاه "موافق بشدة"، مما يعكس مستوى مرتفعاً من الإدراك الإيجابي لدى زبائن البنك تجاه استخدام خدمات الدفع الإلكتروني، ويؤكد أن هذا النوع من الخدمات أصبح يحظى بقبول واسع ضمن الممارسات المالية اليومية للزبائن، بحيث:

- جاءت الفقرة "أستطيع تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت في أي وقت دون قيود زمنية أو مكانية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره (4.46) وانحراف معياري (0.561) وباتجاه "موافق بشدة"، مما يدل على أن أهم ميزة يدركها الزبائن في خدمات الدفع الإلكتروني هي المرونة العالية وإمكانية إنجاز المعاملات في أي وقت ومن أي مكان، وهو ما يعزز مفهوم التحول الرقمي في القطاع البنكي.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

-جاءت الفقرة "أعتمد على منصات الدفع عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت) بكل أريحية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.657) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يعكس اعتماد فعلي على هذه المنصات في تسديد الالتزامات اليومية، مما يدل على اندماج هذه الخدمات في السلوك المالي للزبائن.

-جاءت الفقرة "تساهم خدمات الدفع عبر الإنترنت في تقليل الوقت والجهد أثناء إجراء المعاملات المالية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.719) وباتجاه "موافق بشدة"، مما يبرز القيمة العملية لهذه الخدمات في تقليص الجهد والوقت مقارنة بالطرق التقليدية.

-جاءت الفقرة "تمكنني خدمات الدفع عبر الإنترنت من إنجاز معاملاتي المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى البنك" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.514) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن الخدمات الرقمية ساهمت في تقليل الحاجة إلى زيارة الوكالات البنكية بشكل ملحوظ، رغم وجود بعض التفاوت في مستوى الاستخدام بين الأفراد.

-جاءت الفقرة "تقلل خدمات الدفع عبر الإنترنت من التعامل النقدي المباشر بشكل ملحوظ" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.919) وباتجاه "موافق"، وهو ما يعكس تحولا تدريجيا نحو تقليل الاعتماد على النقد، رغم أن هذا التحول لا يزال متفاوتا نسبيا بين الزبائن.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن خدمات الدفع عبر الإنترنت في البنك تتمتع بمستوى مرتفع من القبول والاستخدام، حيث تسهم بشكل واضح في تحسين تجربة الزبون من خلال المرونة والسرعة وتقليل الجهد، مما يعزز بدوره مسار الشمول المالي عبر توسيع الاعتماد على القنوات الرقمية في إنجاز المعاملات المالية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الجدول رقم (20): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد معاملات السحب عبر الصراف الآلي.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
01	موافق بشدة	0.497	4.40	أعتمد على أجهزة الصراف الآلي في سحب الأموال بشكل منتظم
02	موافق بشدة	0.676	4.31	توفر أجهزة الصراف الآلي سهولة الوصول إلى الأموال النقدية عند الحاجة
05	موافق	0.802	4.06	يساهم انتشار أجهزة الصراف الآلي في تقليل الضغط على الوكالات البنكية
03	موافق	0.632	4.20	أستطيع استخدام أجهزة الصراف الآلي دون مواجهة صعوبات تقنية
04	موافق	0.822	4.17	توفر أجهزة الصراف الآلي خدمة مستمرة تساعد على تلبية الاحتياجات المالية اليومية
	موافق بشدة	0.436	4.22	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (20) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "معاملات السحب عبر الصراف الآلي" بلغ (4.22) بانحراف معياري قدره (0.436) وبدرجة اتجاه "موافق بشدة"، مما يعكس مستوى مرتفعاً من الإدراك الإيجابي لدى زبائن البنك تجاه الاعتماد على أجهزة الصراف الآلي، ويشير ذلك إلى أن هذه القنوات أصبحت تمثل حلقة أساسية في منظومة الخدمات المالية الرقمية من حيث إتاحة السيولة وتسهيل الوصول إلى الأموال خارج الإطار التقليدي للوكالة البنكية، بحيث:

- جاءت الفقرة "أعتمد على أجهزة الصراف الآلي في سحب الأموال بشكل منتظم" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.40) وانحراف معياري (0.497) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يعكس أن الصراف الآلي لم يعد مجرد وسيلة ظرفية لسحب الأموال، بل تحول إلى نمط استعمال يومي مستقر داخل سلوك الزبائن المالي، الأمر الذي يدل على اندماج فعلي للتكنولوجيا البنكية في الحياة المالية للأفراد، ويؤكد انتقال جزء من التعاملات النقدية من داخل الوكالة إلى قنوات رقمية ذاتية الخدمة.

- جاءت الفقرة "توفر أجهزة الصراف الآلي سهولة الوصول إلى الأموال النقدية عند الحاجة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.676) وباتجاه "موافق بشدة"، مما يدل على أن قيمة هذه الخدمة لا تكمن فقط في توفرها، بل في قدرتها على ضمان

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الاستجابة الفورية للحاجات المالية الطارئة، وهو ما يعزز عنصر السيولة الفورية ويقلل من القيود الزمنية والمكانية التي كانت تميز الخدمات التقليدية، وبالتالي يرفع من مستوى مرونة النظام البنكي لدى الزبون.

-جاءت الفقرة "أستطيع استخدام أجهزة الصراف الآلي دون مواجهة صعوبات تقنية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.632) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن واجهة الاستخدام وسهولة التعامل مع هذه الأجهزة تعد عامل محفز لاعتمادها، حيث إن انخفاض التعقيد التقني يسهم في توسيع قاعدة المستفيدين منها، بما في ذلك الفئات الأقل خبرة رقميا، وهو ما يعزز مبدأ الشمول المالي من زاوية تقليص الحواجز التقنية.

-جاءت الفقرة "توفر أجهزة الصراف الآلي خدمة مستمرة تساعد على تلبية الاحتياجات المالية اليومية" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.822) وباتجاه "موافق"، وهو ما يعكس إدراك الزبائن لأهمية الاستمرارية الزمنية لهذه الخدمة، حيث تتيح لهم إنجاز عمليات السحب خارج أوقات العمل الرسمية، الأمر الذي يكرس مفهوم الخدمة البنكية غير المحدودة زمنيا ويعزز الاعتماد على القنوات الذاتية في إدارة المعاملات اليومية.

-جاءت الفقرة "يساهم انتشار أجهزة الصراف الآلي في تقليل الضغط على الوكالات البنكية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.802) وباتجاه "موافق"، وهو ما يدل على أن الزبائن يدركون الأثر التنظيمي غير المباشر لهذه الأجهزة في تخفيف الازدحام داخل الفروع، إلا أن هذا الأثر يبقى أقل وضوح مقارنة بالمنافع الفردية المباشرة مثل سهولة السحب وتوفر الخدمة، مما يشير إلى أن الإدراك يتركز أكثر على الفائدة الشخصية بدل الأثر المؤسسي العام.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن أجهزة الصراف الآلي في البنك لا تمثل فقط أداة لسحب الأموال، بل أصبحت آلية تنظيمية وسلوكية تعيد تشكيل طريقة تعامل الزبائن مع السيولة النقدية، من خلال تعزيز الاستقلالية في الأداء المالي، وتقليل الاعتماد على الفروع التقليدية، وهو ما ينسجم مع مسار التحول نحو الشمول المالي عبر توسيع استخدام القنوات الرقمية ذاتية الخدمة.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الجدول رقم (21): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد معاملات الدفع الإلكتروني.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
05	موافق	1.213	04	أفضل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل الاعتماد على الدفع النقدي
01	موافق	0.608	4.43	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات التجارية اليومية
02	موافق	0.568	4.17	أستخدم البطاقات أو التطبيقات الإلكترونية في عمليات الدفع المختلفة
04	موافق	0.765	4.06	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل الحاجة إلى حمل النقود
03	موافق	0.550	4.14	يشجع توفر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية
	موافق	0.501	4.16	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (21) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "معاملات الدفع الإلكتروني" بلغ (4.16) بانحراف معياري قدره (0.501) وبدرجة اتجاه "موافق"، مما يعكس مستوى إيجابي مرتفع نسبيا لدى زبائن البنك تجاه استخدام وسائل الدفع الإلكتروني، ويؤكد أن هذه الخدمات أصبحت تمثل بديلا فعالا ومتنامي الاعتماد في إنجاز المعاملات اليومية، بحيث:

- جاءت الفقرة "تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات التجارية اليومية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.43) وانحراف معياري (0.608) وباتجاه "موافق"، وهو ما يدل على أن القيمة الأساسية التي يدركها الزبائن من الدفع الإلكتروني تتمثل في تبسيط العمليات المالية والتجارية وتقليل التعقيدات المرتبطة بالدفع التقليدي، مما يعكس دوره المباشر في تحسين كفاءة التعاملات اليومية وتسريعها.

- جاءت الفقرة "أستخدم البطاقات أو التطبيقات الإلكترونية في عمليات الدفع المختلفة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (0.568) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى وجود مستوى فعلي من الاستخدام العملي لهذه الوسائل، وليس مجرد إدراك نظري لها، مما يعكس اندماج أدوات الدفع الإلكتروني ضمن السلوك الاستهلاكي والمالي للزبائن.

- جاءت الفقرة "يشجع توفر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.550) وباتجاه

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

"موافق"، وهو ما يدل على أن انتشار وسائل الدفع الإلكتروني لا يقتصر على تسهيل الدفع فقط، بل يمتد ليكون عامل محفز لتعزيز الإقبال على الخدمات البنكية الرقمية بشكل عام، وبالتالي دعم مسار التحول الرقمي داخل القطاع البنكي.

- جاءت الفقرة "يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل الحاجة إلى حمل النقود" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.765) وباتجاه "موافق"، مما يعكس توجه تدريجي نحو تقليل الاعتماد على النقد، وهو مؤشر مهم على تطور السلوك المالي نحو أنماط أكثر رقمية وأمانا في إدارة المعاملات اليومية.

- جاءت الفقرة "أفضل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل الاعتماد على الدفع النقدي" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (1.213) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى وجود قبول عام للفكرة، لكن مع تباين واضح في درجة التفضيل بين الأفراد، حيث يمكن تفسير ذلك باختلاف مستويات الثقة والخبرة الرقمية والعادات المالية التقليدية لدى الزبائن.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن الدفع الإلكتروني في البنك يشهد نمو تدريجي في مستوى القبول والاستخدام، حيث يساهم في تسهيل المعاملات اليومية وتحسين كفاءة الأداء المالي، كما يشكل مدخل أساسي لتعزيز الشمول المالي من خلال تقليص الاعتماد على النقد وتوسيع استخدام القنوات الرقمية في الدفع.

الجدول رقم (22): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
05	موافق	0.747	4.03	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك
03	موافق	0.796	4.11	يوفر البنك إجراءات حماية فعالة أثناء تنفيذ المعاملات المالية الرقمية
02	موافق بشدة	0.758	4.31	أثق في سرية المعلومات والبيانات المرتبطة بحساباتي البنكية
01	موافق بشدة	0.507	4.49	تقلل أنظمة الحماية المعتمدة من مخاطر الاحتيال الإلكتروني
04	موافق	0.742	4.09	عززت جودة الخدمات الرقمية تقني في التعامل الإلكتروني مع البنك
	موافق	0.564	4.20	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (22) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية" بلغ (4.20) بانحراف معياري قدره (0.564) وبدرجة اتجاه "موافق"، مما يعكس مستوى مرتفع من الثقة والإدراك الإيجابي لدى زبائن البنك تجاه منظومة الحماية والأمان في الخدمات المالية الرقمية، ويشير ذلك إلى أن عامل الأمان يعد من المحددات الأساسية لاعتماد الخدمات البنكية الرقمية واستمرارية استخدامها، بحيث:

- جاءت الفقرة "تقل أنظمة الحماية المعتمدة من مخاطر الاحتيال الإلكتروني" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.49) وانحراف معياري (0.507) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يدل على أن الزبائن يدركون بشكل واضح فعالية أنظمة الحماية المعتمدة من طرف البنك في الحد من مخاطر الاختراق والاحتيال، مما يعزز الإحساس بالاطمئنان ويزيد من قابلية تبني الخدمات الرقمية في المعاملات المالية.

- جاءت الفقرة "أثق في سرية المعلومات والبيانات المرتبطة بحساباتي البنكية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.758) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يعكس مستوى مرتفعاً من الثقة في حماية المعطيات الشخصية والمالية، حيث تعد سرية البيانات عامل محوري في بناء العلاقة بين الزبون والبنك في البيئة الرقمية.

- جاءت الفقرة "يوفر البنك إجراءات حماية فعالة أثناء تنفيذ المعاملات المالية الرقمية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.11) وانحراف معياري (0.796) وباتجاه "موافق"، مما يشير إلى أن الزبائن يرون أن إجراءات الأمان المرافقة للمعاملات الرقمية موجودة وفعالة نسبياً، رغم وجود تفاوت بسيط في درجة الإحساس بها حسب تجربة الاستخدام الفردية.

- جاءت الفقرة "عززت جودة الخدمات الرقمية ثقتي في التعامل الإلكتروني مع البنك" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.09) وانحراف معياري (0.742) وباتجاه "موافق"، وهو ما يدل على أن تحسين جودة الخدمات الرقمية يسهم بشكل مباشر في رفع مستوى الثقة في التعاملات الإلكترونية، بما يعكس العلاقة التكاملية بين الجودة والثقة في البيئة البنكية الرقمية.

- جاءت الفقرة "أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.747) وباتجاه "موافق"، وهو ما

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

يشير إلى أن الشعور الذاتي بالأمان موجود لدى الزبائن لكنه أقل حدة مقارنة بإدراكهم للإجراءات التقنية نفسها، مما يعكس أن الثقة المبنية على الأنظمة أقوى نسبيا من الإحساس الشخصي المباشر بالأمان.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن عنصر الأمان والثقة يمثل ركيزة أساسية في تعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية داخل البنك، حيث تسهم أنظمة الحماية وسرية البيانات في رفع مستوى الاعتماد على القنوات الرقمية، مما يدعم بشكل مباشر مسار الشمول المالي من خلال تعزيز الثقة وتقليل مخاوف الاستخدام الإلكتروني.

الفرع الثاني: توزيع إجابات المبحوثين حول متغير الشمول المالي

الجدول رقم (23): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد الوصول إلى الخدمات المالية.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
01	موافق بشدة	0.667	4.29	يوفر البنك قنوات متعددة للوصول إلى خدماته مثل (الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الرقمية)
02	موافق	0.719	4.20	أجد أن البنية التحتية المصرفية تسهل الوصول إلى الخدمات المالية
05	موافق	0.810	3.86	تتوفر الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة بما في ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة
04	موافق	0.765	4.06	يوفر البنك خدمات مالية تتناسب مع الأفراد ذوي الدخل المحدود
03	موافق	1.043	4.17	ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكبر
	موافق	0.483	4.11	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (23) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "الوصول إلى الخدمات المالية" بلغ (4.11) بانحراف معياري قدره (0.483) وبدرجة اتجاه "موافق"، مما يعكس مستوى إيجابي مرتفع لدى زبائن البنك فيما يتعلق بمدى سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، ويشير ذلك إلى أن البنك يعتمد على منظومة توزيع متعددة القنوات تساهم في تعزيز الإدماج المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات البنكية، بحيث:

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

-جاءت الفقرة "يوفر البنك قنوات متعددة للوصول إلى خدماته مثل (الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الرقمية)" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.667) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يدل على أن تنوع القنوات البنكية يمثل العنصر الأكثر وضوح في إدراك الزبائن، حيث يتيح لهم اختيار الوسيلة الأنسب لإنجاز معاملاتهم المالية، مما يعكس تطورا في بنية الخدمات البنكية نحو التكامل بين القنوات التقليدية والرقمية.

-جاءت الفقرة "أجد أن البنية التحتية المصرفية تسهل الوصول إلى الخدمات المالية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.20) وانحراف معياري (0.719) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن توفر البنية التحتية البنكية يلعب دورا مهما في تسهيل التعاملات المالية وتقليل العوائق الجغرافية والإجرائية، مما يعزز من فعالية النظام البنكي في تلبية احتياجات الزبائن.

-جاءت الفقرة "ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكبر" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.17) وانحراف معياري (1.043) وباتجاه "موافق"، وهو ما يعكس إدراك الزبائن للدور المتنامي للتكنولوجيا المالية في تجاوز القيود التقليدية، حيث أصبحت الخدمات الرقمية عامل رئيسي في توسيع نطاق الوصول، رغم وجود تباين في الآراء نتيجة اختلاف مستوى الخبرة الرقمية بين الأفراد.

-جاءت الفقرة "يوفر البنك خدمات مالية تتناسب مع الأفراد ذوي الدخل المحدود" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.06) وانحراف معياري (0.765) وباتجاه "موافق"، مما يدل على أن الزبائن يرون أن البنك يسعى نسبيا إلى إدماج الفئات ذات الدخل المحدود ضمن منظومته الخدماتية، وهو عنصر مهم في تحقيق الشمول المالي من خلال تقليص الفجوة المالية بين الفئات الاجتماعية.

-جاءت الفقرة "تتوفر الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة بما في ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.86) وانحراف معياري (0.810) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن هذا الجانب رغم إيجابيته يبقى الأقل إدراك لدى الزبائن، مما قد يعكس وجود حاجة إلى تعزيز أكثر لآليات تكييف الخدمات البنكية مع احتياجات الفئات الخاصة لضمان إدماج مالي أكثر شمولية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن البنك حقق مستوى جيد في مجال الوصول إلى الخدمات المالية، من خلال تنوع القنوات البنكية وتطور البنية التحتية وتنامي دور التكنولوجيا المالية، وهو ما يساهم بشكل مباشر في تعزيز الشمول المالي عبر تسهيل إدماج مختلف فئات المجتمع في النظام المالي الرسمي.

الجدول رقم (24): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد استخدام الخدمات المالية الرقمية.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
03	موافق بشدة	0.622	4.29	أعتمد بشكل منتظم على الخدمات المصرفية للبنك لإنجاز معاملاتي اليومية (فتح حساب، إيداع، سحب...)
02	موافق بشدة	0.631	4.31	تساعد الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتي المالية المختلفة
04	موافق	0.642	04	أستفيد من الخدمات المالية في تمويل بعض الاحتياجات الشخصية أو المهنية
01	موافق بشدة	0.646	4.37	أستخدم الأدوات المالية مثل التأمين أو خطط التقاعد المتوفرة في البنك
05	موافق	0.963	3.89	أفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالتعاملات التقليدية
	موافق	0.464	4.17	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (24) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "استخدام الخدمات المالية الرقمية" بلغ (4.17) بانحراف معياري قدره (0.464) وبدرجة اتجاه "موافق"، مما يعكس مستوى إيجابي مرتفع لدى زبائن البنك فيما يتعلق بدرجة استعمالهم الفعلي للخدمات المالية، ويؤكد أن هذه الخدمات لم تعد مجرد أدوات متاحة فقط، بل أصبحت جزءا من الممارسات المالية اليومية لدى شريحة معتبرة من الزبائن، بحيث:

- جاءت الفقرة "أستخدم الأدوات المالية مثل التأمين أو خطط التقاعد المتوفرة في البنك" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.646) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يدل على أن استخدام الخدمات المالية لا يقتصر على العمليات التقليدية، بل يمتد إلى خدمات مالية أكثر تطور مثل التأمين والادخار طويل المدى، مما يعكس ارتفاع مستوى الوعي المالي لدى الزبائن وتنوع استخدامهم للمنتجات البنكية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

-جاءت الفقرة "تساعد الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتي المالية المختلفة" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.631) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يشير إلى أن الخدمات الرقمية تلعب دور شامل في تلبية احتياجات متعددة، سواء اليومية أو الطارئة، مما يعزز من فعاليتها كأداة مرنة لإدارة المعاملات المالية.

-جاءت الفقرة "أعتمد بشكل منتظم على الخدمات المصرفية للبنك لإنجاز معاملاتي اليومية (فتح حساب، إيداع، سحب...)" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.29) وانحراف معياري (0.622) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يعكس وجود اعتماد فعلي ومستمر على الخدمات البنكية في إدارة العمليات اليومية، مما يدل على اندماج هذه الخدمات ضمن السلوك المالي الروتيني للزبائن.

-جاءت الفقرة "أستفيد من الخدمات المالية في تمويل بعض الاحتياجات الشخصية أو المهنية" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.00) وانحراف معياري (0.642) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن دور الخدمات المالية يمتد أيضا إلى الجانب التمويلي، سواء في تلبية احتياجات شخصية أو دعم أنشطة مهنية، رغم أن مستوى هذا الاستخدام يبقى أقل نسبيا مقارنة بالخدمات اليومية الأخرى.

-جاءت الفقرة "أفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالتعاملات التقليدية" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.89) وانحراف معياري (0.963) وباتجاه "موافق"، وهو ما يعكس وجود اتجاه إيجابي نحو تفضيل الخدمات الرقمية، لكنه يبقى أقل حدة مقارنة بباقي الفقرات، مما يدل على استمرار بعض التفضيلات المرتبطة بالأساليب التقليدية لدى فئة من الزبائن، وهو ما قد يرتبط بعوامل الثقة أو العادة أو مستوى التمكن الرقمي.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن استخدام الخدمات المالية الرقمية في البنك يشهد مستوى جيد من التبني الفعلي، حيث تتوسع هذه الخدمات من مجرد عمليات بسيطة إلى استخدامات مالية أكثر تنوعا وعمقا، مما يعزز بشكل مباشر مستوى الشمول المالي من خلال رفع درجة الاندماج في النظام المالي الرسمي.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الجدول رقم (25): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد جودة الخدمات المالية الرقمية.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
01	موافق بشدة	0.770	4.23	يقدم البنك خدمات مالية تتسم بالشفافية والوضوح
03	موافق	0.822	4.03	أرى أن تكلفة الخدمات المالية مناسبة لمختلف فئات الزبائن
05	موافق	0.639	3.94	تتميز الخدمات المالية الرقمية بسرعة ودقة إنجاز المعاملات
02	موافق	0.810	4.14	تتسم الخدمات المالية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام
04	موافق	0.707	3.97	يعمل البنك على تطوير خدماته بما يتناسب مع احتياجات العملاء
	موافق	0.550	4.06	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (25) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "جودة الخدمات المالية الرقمية" بلغ (4.06) بانحراف معياري قدره (0.550) وبدرجة اتجاه "موافق"، مما يعكس مستوى إيجابي جيد لدى زبائن البنك فيما يتعلق بتقييم جودة الخدمات المالية الرقمية، ويشير ذلك إلى أن البنك يسعى إلى تقديم خدمات تتسم بالوضوح والمرونة وتلبية احتياجات الزبائن، مع وجود بعض الفوارق في مستوى إدراك جودة بعض الجوانب التشغيلية، بحيث:

- جاءت الفقرة "يقدم البنك خدمات مالية تتسم بالشفافية والوضوح" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري (0.770) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يدل على أن عنصر الشفافية يمثل أبرز نقاط القوة في جودة الخدمات، حيث يدرك الزبائن أن المعلومات المتعلقة بالمعاملات البنكية واضحة ومفهومة، مما يعزز الثقة في التعاملات المالية الرقمية.

- جاءت الفقرة "تتسم الخدمات المالية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.14) وانحراف معياري (0.810) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن تصميم الخدمات الرقمية يراعي إلى حد كبير سهولة الاستخدام والتكيف مع مختلف احتياجات الزبائن، مما يساهم في رفع مستوى القبول والاستعمال.

- جاءت الفقرة "أرى أن تكلفة الخدمات المالية مناسبة لمختلف فئات الزبائن" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.03) وانحراف معياري (0.822) وباتجاه "موافق"، مما يعكس إدراك

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

إيجابي نسبي لتكلفة الخدمات، حيث يعتبر الزبائن أن الأسعار في المجلد مقبولة ومتوافقة مع قدرتهم الشرائية، وهو عنصر مهم في تعزيز العدالة المالية.

-جاءت الفقرة "يعمل البنك على تطوير خدماته بما يتناسب مع احتياجات العملاء" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (3.97) وانحراف معياري (0.707) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى وجود تصور إيجابي حول جهود التطوير والتحسين، لكنه لا يزال يحتاج إلى تعزيز أكبر لضمان استجابة أكثر ديناميكية لتغيرات حاجات الزبائن.

-جاءت الفقرة "تتميز الخدمات المالية الرقمية بسرعة ودقة إنجاز المعاملات" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (3.94) وانحراف معياري (0.639) وباتجاه "موافق"، مما يدل على أن عنصر السرعة والدقة حاضر بشكل إيجابي، لكنه أقل قوة نسبيا مقارنة بباقي أبعاد الجودة، وهو ما قد يشير إلى وجود بعض التأخيرات أو الاختلافات في تجربة الاستخدام بين الزبائن.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن جودة الخدمات المالية الرقمية في البنك تتميز بمستوى جيد من الرضا العام، خاصة من حيث الشفافية والسهولة، مع الحاجة إلى مزيد من التطوير في جانب السرعة والدقة والتحسين المستمر، بما يعزز فعالية الخدمات ويدعم بشكل مباشر مسار الشمول المالي من خلال رفع جودة التجربة المصرفية الرقمية.

الجدول رقم (26): قياس مستوى إدراك الزبائن لبعد الأمان الثقة في الخدمات المالية الرقمية.

الترتيب	اتجاه العينة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة
05	موافق	0.646	4.23	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل (التطبيقات المصرفية، المحافظ الرقمية)
01	موافق	0.598	4.37	وفر البنك وسائل حماية فعالة ضد الاحتيال والاختراقات الإلكترونية
03	موافق بشدة	0.832	4.31	يقدم البنك معلومات واضحة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية
02	موافق بشدة	0.646	4.37	تعزز سمعة البنك ثقتي في التعامل مع خدماته الرقمية
04	موافق	0.950	4.26	يلتزم البنك بحماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المالية
	موافق بشدة	0.558	4.30	المتوسط الحسابي المرجح

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

نلاحظ من خلال الجدول رقم (26) وحسب الاتجاه العام لإجابات أفراد العينة أن المتوسط الحسابي المرجح لبعد "الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية" بلغ (4.30) بانحراف معياري قدره (0.558) وبدرجة اتجاه "موافق بشدة"، مما يعكس مستوى مرتفع جدا من الثقة والإدراك الإيجابي لدى زبائن البنك تجاه منظومة الأمان الرقمي، ويؤكد أن عنصر الثقة يمثل أحد أهم المحددات الأساسية لاعتماد الخدمات المالية الرقمية واستمراريتها، بحيث:

- جاءت الفقرة "يوفر البنك وسائل حماية فعالة ضد الاحتيال والاختراقات الإلكترونية" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.598) وباتجاه "موافق"، وهو ما يدل على أن الزبائن يدركون بشكل واضح فعالية الأنظمة الأمنية المعتمدة من طرف البنك في مواجهة المخاطر الإلكترونية، مما يعزز الإحساس بالأمان ويزيد من قابلية استخدام الخدمات الرقمية.

- جاءت الفقرة "تعزز سمعة البنك ثقتي في التعامل مع خدماته الرقمية" في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي (4.37) وانحراف معياري (0.646) وباتجاه "موافق بشدة"، وهو ما يشير إلى أن الثقة في الخدمات الرقمية لا ترتبط فقط بالجوانب التقنية، بل تتأثر أيضا بالسمعة المؤسسية للبنك، حيث تلعب الصورة الذهنية الإيجابية دورا محوريا في تعزيز الاعتماد على الخدمات الإلكترونية.

- جاءت الفقرة "يقدم البنك معلومات واضحة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية" في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي (4.31) وانحراف معياري (0.832) وباتجاه "موافق بشدة"، مما يعكس أهمية عنصر الشفافية والإرشاد في بناء الثقة، حيث يساهم وضوح المعلومات والإجراءات في تقليل الغموض وزيادة الإحساس بالاطمئنان لدى الزبائن.

- جاءت الفقرة "يلتزم البنك بحماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المالية" في المرتبة الرابعة بمتوسط حسابي (4.26) وانحراف معياري (0.950) وباتجاه "موافق"، وهو ما يدل على إدراك إيجابي لمدى احترام البنك لخصوصية البيانات، رغم وجود تباين نسبي في آراء المبحوثين قد يعكس اختلاف مستوى التجربة أو الوعي بآليات الحماية.

- جاءت الفقرة "أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل (التطبيقات المصرفية، المحافظ الرقمية)" في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي (4.23) وانحراف معياري

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

(0.646) وباتجاه "موافق"، وهو ما يشير إلى أن الشعور الذاتي بالأمان موجود وبدرجة جيدة، لكنه يبقى أقل قليلا من الإدراك المرتبط بالأنظمة والإجراءات، مما يعكس أن الثقة المؤسسية والتقنية أقوى نسبيا من الإحساس الشخصي المباشر.

وعموما، تشير نتائج هذا البعد إلى أن عنصر الأمان والثقة في البنك يعد ركيزة أساسية في تعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية، حيث تسهم أنظمة الحماية والشفافية والسمعة الإيجابية في رفع مستوى الاعتماد على القنوات الرقمية، مما يدعم بشكل مباشر مسار الشمول المالي من خلال تعزيز الثقة وتقليل مخاوف الاستخدام الإلكتروني.

المطلب الثالث: عرض نتائج اختبار فرضيات الدراسة

الفرع الأول: اختبار فرضيات الدراسة

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

يعد اختبار التوزيع الطبيعي خطوة أساسية قبل تطبيق الاختبارات الإحصائية المعلمية، نظرا لاعتمادها على افتراض خضوع البيانات للتوزيع الطبيعي، ومن بين أكثر الاختبارات استخداماً في هذا المجال اختبار شايبير-ويلك، خاصة مع العينات الصغيرة والمتوسطة، حيث يقيس مدى مطابقة البيانات للتوزيع الطبيعي.

H0: البيانات لا تتبع توزيع طبيعي

H1: البيانات تتبع توزيع طبيعي

الجدول رقم (04): اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيري الدراسة

اختبار شايبير ويلك		المتغير
مستوى الدلالة	قيمة شايبير ويلك	
0.065	0.126	الخدمات المالية الرقمية
0.072	0.091	الشمول المالي

المصدر: من إعداد المترتبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة إحصائية شايبير ويلك Shapiro wilks بلغت قيمة 0.126 بالنسبة لمتغير الخدمات المالية الرقمية، وبلغت قيمة 0.091 بالنسبة لمتغير

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الشمول المالي، وبمستوى دلالة قدر بـ 0.065 لمتغير الخدمات المالية الرقمية وبقيمة 0.072 لمتغير الشمول المالي وهي قيم أكبر من مستوى الدلالة المفترض (0.05)، وعليه في هذا الحالة يتم قبول الفرضية البديلة التي تنص على:

البيانات تتبع توزيع طبيعي.

بمعنى أن الانحرافات بين البيانات وشكل التوزيع قليلة جدا.

ثانيا: اختبار الفرضية الرئيسية

تنص الفرضية على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

الفرضية H0: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الفرضية H1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الجدول رقم (28): اختبار الفرضية الرئيسية.

معامل الانحدار Beta β	معامل التحديد R-deux	قيمة F	Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
0.670	0.449	26.847	0.000	0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال درجة التغير التي بلغت قيمة 0.818 أي أنه كل ما تغير متغير الخدمات المالية الرقمية بدرجة واحدة تغير مستوى الشمول المالي لوكالة بريان بدرجة 0.818 درجة وعليه فإنه توجد علاقة موجبة وهذا بالنظر لإشارة درجة التغير (إشارة موجبة)، ونلاحظ من خلال معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.449 أنه يمكن القول أن متغير الخدمات المالية الرقمية قد ساهم في تفسير ما نسبته 44.9% من متغير الشمول المالي وهي نسبة جيدة، كما بلغت درجة التأثير **Beta 0.670** وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي بقيمة 0.670 وهي قيمة مقبولة.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

ونلاحظ أن هذا التأثير دال إحصائياً بما أن قيمة الدلالة له قدرت ب Sig 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 26.847 وهي أكبر من قيمتها الجدولية.

ومنه يتم قبول الفرض البديل الذي ينص على:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

الفرضية H0: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الفرضية H1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الجدول رقم (29): اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

معامل الانحدار Beta	معامل التحديد R-deux	قيمة F	Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
0.515	0.265	11.918	0.000	0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال درجة التغير التي بلغت قيمة 0.691 أي أنه كل ما تغير متغير الخدمات المالية الرقمية بدرجة واحدة تغير بعد الوصول إلى الخدمات المالية لوكالة بريان بولاية غرداية بدرجة 0.691 درجة وعليه فإنه توجد علاقة موجبة، ونلاحظ من خلال معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.265 أنه يمكن القول أن متغير الخدمات المالية الرقمية قد ساهم في تفسير ما نسبته 26.9% من بعد الوصول إلى الخدمات المالية، كما بلغت درجة التأثير

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

Beta 0.515 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تعزيز بعد الوصول إلى الخدمات المالية بقيمة 0.515 وهي قيمة مقبولة.

ونلاحظ أن هذا التأثير دال إحصائيا بما أن قيمة الدلالة له قدرت ب Sig 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 26.847 وهي أكبر من قيمتها الجدولية.

ومنه يتم قبول الفرض البديل الذي ينص على:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

رابعا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد استخدام الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

الفرضية H0: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد استخدام الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الفرضية H1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد استخدام الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الجدول رقم (30): اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

معامل الانحدار Beta	معامل التحديد R-deux	قيمة F	Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
0.734	0.539	38.529	0.000	0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال درجة التغير التي بلغت قيمة 0.947 أي أنه كل ما تغير متغير الخدمات المالية الرقمية بدرجة واحدة تغير بعد استخدام الخدمات المالية لوكالة بريان بدرجة 0.947 درجة وعليه فإنه توجد علاقة موجبة، ونلاحظ من خلال معامل التحديد

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الذي بلغت قيمته 0.539 أنه يمكن القول أن متغير الخدمات المالية الرقمية قد ساهم في تفسير ما نسبته 53.9% من بعد استخدام الخدمات المالية وهي نسبة جيدة، كما بلغت درجة التأثير **Beta** 0.734 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تعزيز بعد استخدام الخدمات المالية بقيمة 0.734 وهي قيمة مقبولة.

ونلاحظ أن هذا التأثير دال إحصائيا بما أن قيمة الدلالة له قدرت ب Sig 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 38.529 وهي أكبر من قيمتها الجدولية.

ومنه يتم قبول الفرض البديل الذي ينص على:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد استخدام الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

خامسا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد جودة الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

الفرضية **H0**: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد جودة الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الفرضية **H1**: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد جودة الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الجدول رقم (31): اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

معامل الانحدار Beta β	معامل التحديد R-deux	قيمة F	Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
0.608	0.369	19.324	0.000	0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال درجة التغير التي بلغت قيمة 0.928 أي أنه كل ما تغير متغير الخدمات المالية الرقمية بدرجة واحدة تغير بعد جودة الخدمات المالية لوكالة بريان بدرجة 0.928 درجة وعليه فإنه توجد علاقة موجبة وهذا بالنظر لإشارة درجة التغير (إشارة موجبة)، ونلاحظ من خلال معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.369 أنه يمكن القول أن متغير الخدمات المالية الرقمية قد ساهم في تفسير ما نسبته 36.9% من بعد جودة الخدمات المالية وهي نسبة جيدة، كما بلغت درجة التأثير **Beta** 0.608 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تعزيز بعد جودة الخدمات المالية بقيمة 0.608 وهي قيمة مقبولة.

ونلاحظ أن هذا التأثير دال إحصائيا بما أن قيمة الدلالة له قدرت ب Sig 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 19.324 وهي أكبر من قيمتها الجدولية.

ومنه يتم قبول الفرض البديل الذي ينص على:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد جودة الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

سادسا: اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية على: "توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد جودة الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

الفرضية H0: لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الفرضية H1: توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الجدول رقم (32): اختبار الفرضية الفرعية الرابعة.

درجة التغير	معامل الانحدار Beta β	معامل التحديد R-deux	قيمة F	Sig	مستوى الدلالة	القرار الاحصائي
0.707	0.457	0.209	8.696	0.000	0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول ومن خلال درجة التغير التي بلغت قيمة 0.707 أي أنه كل ما تغير متغير الخدمات المالية الرقمية بدرجة واحدة تغير بعد وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية لوكالة بريان بدرجة 0.707 درجة وعليه فإنه توجد علاقة موجبة وهذا بالنظر لإشارة درجة التغير (إشارة موجبة)، ونلاحظ من خلال معامل التحديد الذي بلغت قيمته 0.209 أنه يمكن القول أن متغير الخدمات المالية الرقمية قد ساهم في تفسير ما نسبته 20.9% من بعد وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية وهي نسبة جيدة، كما بلغت درجة التأثير **Beta** 0.457 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في متغير الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تعزيز بعد وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية بقيمة 0.457 وهي قيمة مقبولة.

ونلاحظ أن هذا التأثير دال إحصائيا بما أن قيمة الدلالة له قدرت ب Sig 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة 0.05، حيث بلغت قيمة F المحسوبة 8.696 وهي أكبر من قيمتها الجدولية.

ومنه يتم قبول الفرض البديل الذي ينص على:

"توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية".

الفرع الثاني: مقارنة نتائج الدراسة مع نتائج الدراسات السابقة

من خلال النتائج المتوصل إليها في الدراسة الحالية، يمكن ملاحظة وجود توافق كبير بينها وبين عدد من الدراسات السابقة التي تناولت موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث أكدت أغلب الدراسات وجود دور إيجابي للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات البنكية.

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

فقد اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة تكيالين فوزية ومسعودي رشيدة (2023)، التي توصلت إلى أن التطور التكنولوجي والخدمات المالية الرقمية يساهمان بشكل مباشر في تعزيز الشمول المالي وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية، وهو ما أكدته نتائج الدراسة الحالية من خلال وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي لدى زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان، إضافة إلى ارتفاع مستوى إدراك الزبائن لأهمية الخدمات الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية.

كما تتوافق نتائج الدراسة الحالية مع دراسة حسيني جازية (2020)، التي أكدت أن الخدمات المالية الرقمية تساهم في تعميم الخدمات المالية والوصول إلى مختلف فئات المجتمع، خاصة الفئات التي تعاني من محدودية الوصول إلى الخدمات البنكية التقليدية، وهو ما ظهر أيضا في نتائج الدراسة الحالية من خلال تسجيل بعد الوصول إلى الخدمات المالية مستوى إيجابيا، واعتبار التكنولوجيا المالية عاملا مساعدا في توسيع الاستفادة من الخدمات البنكية.

وتوافقت الدراسة الحالية كذلك مع دراسة بن يزيد سليم وزيان عبد الحليم وطلحة محمد (2025)، التي توصلت إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين وسائل الدفع الإلكتروني وتحسين جودة الخدمات المالية الرقمية، حيث بينت نتائج الدراسة الحالية أن أبعاد الخدمات المالية الرقمية، خاصة الدفع الإلكتروني والدفع عبر الإنترنت، تحظى بمستوى مرتفع من القبول والاستخدام لدى الزبائن، وتساهم في تعزيز استخدام الخدمات المالية وتحسين جودتها.

كما انسجمت نتائج الدراسة الحالية مع دراسة (Mohammed Asif 2023)، التي أكدت أن التكنولوجيا المالية ساهمت بشكل كبير في تعزيز الإدماج المالي وتوسيع استخدام الخدمات المالية، خاصة لدى الفئات التي تعاني من ضعف الخدمات البنكية، وهو ما يتوافق مع نتائج الدراسة الحالية التي أثبتت وجود أثر إيجابي للخدمات المالية الرقمية على مختلف أبعاد الشمول المالي.

ومن جهة أخرى، تختلف الدراسة الحالية جزئيا مع دراسة Biruk Dong Birhann (2022) Ashenafi and Yan Dong، التي أشارت إلى أن التكنولوجيا المالية والشمول المالي قد يؤديان أحيانا إلى تفاقم عدم المساواة في الدخل، في حين ركزت الدراسة الحالية على

الفصل الثاني: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة بريان بولاية غرداية

الجوانب الإيجابية للخدمات المالية الرقمية ودورها في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز استخدامها داخل البيئة البنكية الجزائرية.

وعموما، تؤكد نتائج الدراسة الحالية ما توصلت إليه أغلب الدراسات السابقة من أن الخدمات المالية الرقمية أصبحت من أهم الآليات الحديثة الداعمة للشمول المالي، لما توفره من سهولة ومرونة وسرعة في إنجاز المعاملات المالية، إضافة إلى دورها في تعزيز الثقة بالخدمات البنكية الرقمية وتوسيع قاعدة المستفيدين منها.

أظهرت نتائج الفصل التطبيقي أن مستوى إدراك زبائن البنك الوطني الجزائري وكالة بريان للخدمات المالية الرقمية جاء إيجابيا عموما، حيث سجلت مختلف الأبعاد متوسطات حسابية مرتفعة واتجاهات تميل إلى "موافق" و"موافق بشدة"، مما يعكس انتشار متزايد لاستخدام الخدمات الرقمية في المعاملات المالية اليومية.

وتبين أن الدفع عبر الإنترنت والصراف الآلي والدفع الإلكتروني تمثل أهم القنوات الأكثر استعمال لما توفره من سرعة وسهولة وتقليل للوقت والجهد، في حين برز عنصر الأمان والثقة كعامل أساسي في تعزيز هذا الاستخدام، من خلال فعالية أنظمة الحماية وشفافية البنك، كما أظهرت النتائج أن أبعاد الشمول المالي مثل الوصول إلى الخدمات واستخدامها وجودتها سجلت مستويات جيدة، مدعومة بتنوع القنوات البنكية وتطور البنية التحتية ودور التكنولوجيا المالية، مع وجود بعض الحاجة إلى تحسينات في جودة بعض الخدمات.

وبشكل عام، تؤكد النتائج أن الخدمات المالية الرقمية تسهم بشكل واضح في تعزيز الشمول المالي لدى زبائن البنك محل الدراسة، من خلال توسيع الوصول وتحسين الاستخدام ورفع مستوى الثقة في الخدمات البنكية الرقمية

خاتمة

في ختام دراستنا، يتضح أن موضوع الخدمات المالية الرقمية أصبح يشكل أحد أهم التحولات التي يشهدها القطاع البنكي في ظل التطور التكنولوجي المتسارع، وما يرافقه من تغير في أنماط تعامل الزبائن مع الخدمات المالية، فقد فرضت الرقمنة نفسها كآلية حديثة لإعادة تنظيم العلاقة بين المؤسسة المالية ومستخدمي خدماتها، من خلال توفير قنوات أكثر مرونة وسرعة وفعالية في إنجاز المعاملات، وقد حاولت هذه الدراسة الإحاطة بالجوانب النظرية المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، من خلال توضيح المفاهيم الأساسية والتطورات التي عرفها المجال، إضافة إلى إبراز أهم الأبعاد التي يقوم عليها الشمول المالي ودوره في تعزيز الإدماج المالي للأفراد داخل المنظومة البنكية.

أما في الجانب التطبيقي، فقد تم التركيز على دراسة واقع استخدام الخدمات المالية الرقمية على مستوى البنك محل الدراسة، من خلال تحليل سلوك واتجاهات الزبائن تجاه مختلف القنوات الرقمية ومدى تفاعلهم معها، في ظل التحول التدريجي نحو تقليص الاعتماد على الأساليب التقليدية في التعاملات البنكية، كما سعت الدراسة إلى إبراز أهمية التكامل بين جودة الخدمات المالية الرقمية ومستوى الثقة والأمان والبنية التحتية الرقمية، باعتبارها عناصر أساسية في نجاح التحول الرقمي داخل المؤسسات المالية، وفي دعم توجهات الشمول المالي على المستوى المحلي.

وفي ضوء ما تم تناوله، يمكن القول إن هذا الموضوع يظل مفتوحا لمزيد من البحث والتعمق، خاصة مع التطور المستمر للتكنولوجيا المالية وتزايد اعتماد الأفراد على الحلول الرقمية في إدارة شؤونهم المالية، وما يرافق ذلك من تحديات وفرص تستدعي المزيد من الدراسة والتحليل.

تأسيسا على ما تم التطرق إليه في الجانب النظري والتطبيقي، توصلت الدراسة إلى مجموعة من **النتائج الأساسية**، تمثلت فيما يلي:

- بينت النتائج أن الخدمات المالية الرقمية تعد من أهم مظاهر التحول في القطاع البنكي، حيث تساهم في تسهيل المعاملات وتحسين جودة الأداء المصرفي؛

خاتمة

- أضحت الشمولية المالية هدف محوري تسعى إليه المؤسسات المالية من خلال توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات البنكية لمختلف الفئات؛
- توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دور أساسي في دعم وتطوير الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي؛
- توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية ومستوى الشمول المالي لدى زبائن البنك محل الدراسة؛
- بينت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية؛
- أظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد استخدام الخدمات المالية؛
- تؤكد النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد جودة الخدمات المالية؛
- بينت النتائج وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية وبعد الأمان والثقة في الخدمات المالية؛
- تشير النتائج إلى ارتفاع مستوى استخدام خدمات الدفع عبر الإنترنت لدى الزبائن؛
- بينت النتائج اعتماد الزبائن بشكل متزايد على أجهزة الصراف الآلي في عمليات السحب؛
- توصلت الدراسة إلى انتشار استخدام وسائل الدفع الإلكتروني في المعاملات اليومية؛
- بينت النتائج توفر مستوى جيد من الوصول إلى الخدمات المالية عبر قنوات متعددة؛
- تشير النتائج إلى استخدام متزايد وفعلي للخدمات المالية الرقمية في الحياة اليومية؛
- توصلت الدراسة إلى تقييم إيجابي لجودة الخدمات المالية من حيث الشفافية والمرونة؛
- أظهرت النتائج تحسن في مستوى الثقة في التعاملات المالية الرقمية لدى الزبائن.

خاتمة

- وفي ضوء النتائج المتوصل إليها، توصي الدراسة بمجموعة من التوصيات التي من شأنها تعزيز دور الخدمات المالية الرقمية في دعم الشمول المالي، وتتمثل فيما يلي:
- مواصلة تطوير الخدمات المالية الرقمية وتعزيز فعاليتها بالنظر إلى وجود مستوى مرتفع من قبل الزبائن لاستخدامها واعتمادهم المتزايد عليها في معاملاتهم اليومية؛
 - تعزيز البنية التحتية الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات البنكية الإلكترونية بما يضمن تحسين الوصول إلى الخدمات المالية خاصة في المناطق التي تعاني من محدودية التغطية؛
 - العمل على زيادة نشر أجهزة الصراف الآلي وصيانتها دورياً، نظراً لاعتماد الزبائن المتزايد عليها في عمليات السحب والحصول على الخدمات النقدية؛
 - تشجيع استخدام وسائل الدفع الإلكتروني وتقليل الاعتماد على التعامل النقدي من خلال توفير مزايا وتحفيزات إضافية للزبائن؛
 - تحسين جودة التطبيقات والمنصات الرقمية من حيث السرعة وسهولة الاستخدام والاستجابة، بما يعزز تجربة الزبون ويرفع مستوى رضاه عن الخدمات المقدمة؛
 - تعزيز أنظمة الأمن السيبراني وحماية بيانات العملاء من أجل دعم الثقة المتزايدة في الخدمات المالية الرقمية والمحافظة عليها؛
 - تكثيف الحملات التوعوية والتثقيف المالي الرقمي بهدف رفع مستوى الوعي لدى مختلف فئات المجتمع بكيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية والاستفادة منها؛
 - الاهتمام أكثر بالفئات ذات الاحتياجات الخاصة وذوي الدخل المحدود من خلال تصميم خدمات مالية رقمية أكثر مرونة وسهولة في الاستخدام دعماً لمبدأ الشمول المالي؛
 - الاستمرار في تطوير الخدمات المالية الرقمية بما يتماشى مع احتياجات الزبائن ومتطلبات التحول الرقمي في القطاع البنكي؛
 - تعزيز الشفافية والوضوح في تقديم الخدمات المالية الرقمية وتبسيط الإجراءات بما يدعم جودة الخدمات المالية ويرفع مستوى ثقة الزبائن في البنك.

خاتمة

كما تقترح الدراسة مجموعة من الآفاق البحثية التي يمكن أن تشكل امتداد لهذا الموضوع، وذلك كما يلي:

-التعمق في تحليل دور التكنولوجيا المالية الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين في تعزيز الشمول المالي.

-بحث العلاقة بين جودة الخدمات المالية الرقمية ورضا الزبائن وولائهم للبنك على المدى الطويل.

-تحليل أثر الثقافة المالية الرقمية على مستوى استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية.

-دراسة مدى تأثير الأمن السيبراني على ثقة الزبائن في الخدمات المالية الرقمية واستمرارية استخدامها.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية

1-الكتب:

- 01-حسين عبد المطلب الأسرج، الشمول المالي ودوره في التنمية الاقتصادية، الطبعة الأولى، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2019.
- 02-عامر إبراهيم قنديلجي، البحث العلمي واستخدام مصادر المعلومات، الطبعة الأولى، دار البازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 1999.
- 03-عبد المطلب عبد الحميد، البنوك الشاملة وعملياتها، الطبعة الأولى، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2010.
- 04-منير إبراهيم هندي، الصيرفة الإلكترونية، الطبعة الأولى، المكتب العربي الحديث، الإسكندرية، مصر، 2008.

2-الأطروحات ورسائل الماجستير:

- 05-آمنة خلع، دور الصناعة المصرفية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية بالإشارة إلى حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، شعبة العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2021-2022.
- 06-جوهري ميلود، دور خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق أبعاد الشمول المالي في الجزائر للفترة 2004-2021، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2023-2024.
- 07-رشيد نعيم، التمويل الأصغر الإسلامي آلية لتعزيز الشمول المالي، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ورقلة، 2022-2023.
- 08-سعيد صبيبة، تفعيل الخدمة التأمينية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وتأمينات، شعبة العلوم المالية والمحاسبة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2022-2023.
- 09-سليمان أسماء، انعكاسات التمويل الإسلامي على الشمول المالي -عرض تجارب دولية-، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، شعبة علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2023-2024.

قائمة المصادر والمراجع

10- شريفي مسعودة، إدارة التغيير التنظيمي ودورها في ترسيخ مبادئ وأسس المنظمة المتعلمة: دراسة حالة منظمة جنرال إلكتريك، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشلف، 2016.

11- عزاز ليلي، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك -دراسة حالة الجزائر-، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة تلمسان، 2024-2025.

12- محمد بن جاب الله، أثر تكنولوجيا المعلومات على تفعيل وتنمية الخدمات المالية "دراسة حول كفاءة شركات التأمين وآفاق استثمارها الإلكتروني"، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2012-2013.

13- مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا -دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي 2015-2020-، رسالة ماجستير في علوم إدارة الأعمال، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة البصرة، 2022.

4-المقالات في المجالات العلمية:

14- القصير لطيفة، خالدي الهادي، دور مؤسسة بريد الجزائر في تعميم الخدمات المالية الرقمية-البطاقة الذهبية نموذج-، مجلة الباحث، المجلد 24، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2024.

15- انتصار سليمان، صلاح بوقرورة، مساهمة البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي، مجلة الدراسات في المالية الإسلامية والتنمية، المجلد 05، العدد 01، 2024.

16- بن يزيد سليم، زيان عبد الحليم، طلحة محمد، دور وسائل الدفع الإلكتروني (البطاقة الذهبية) في تحسين جودة الخدمات المالية الرقمية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 19، العدد 01، الجزائر، 2025.

17- بوسليمان صليحة، بريس فايزة، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2023.

18- تكيالين فوزية، مسعودي رشيدة، الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 11، العدد 02، جامعة الجزائر 3، 2023.

19- جواني صونية، مريم عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي -تجربة البحرين-، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد 02، جامعة قالمة، 2021.

قائمة المصادر والمراجع

- 20-حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، 2020.
- 21-سعاد الميلودي، فوقة فاطمة، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، العدد 02، جامعة الشلف، 2022.
- 22-صخري عبد الوهاب، بن علي سمية، دراسة تحليلية للشمول المالي على المستوى العالمي مع التعرّيج لوضع دول المنطقة العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 02، 2022.
- 23-صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، جامعة المسيلة، المجلد 04، العدد 01، 2019.
- 24-عبد القادر دبوش، نورة بيري، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 06، العدد 01، جامعة الوادي، جوان 2023.
- 25-عزاوي أسامة، رفاع توفيق، تعزيز الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة حالة الدول العربية-، مجلة العلوم التجارية والتسيير، المجلد 17، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2021.
- 26-عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، جامعة المدية، 2020.
- 27-غريب الطاوس، دريد حنان، استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، المجلة الجزائرية للاقتصاد والتسيير، المجلد 15، العدد 01، 2021.
- 28-فلاق صليحة، معمر حمدي، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 04، 2019.
- 29-قاسي يسمينة، مزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05، العدد 01، جامعة الوادي، 2022.
- 30-محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة الشلف، 2019.
- 31-محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة، مجلة الاقتصاد والتجارة، كلية الحقوق والدراسات العليا والبحوث، جامعة الزقازيق.
- 32-معمري نارجس، أوكيل حميدة، الشمول المالي في الجزائر -واقع وتحديات، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 01، العدد 01، 2019.

قائمة المصادر والمراجع

33-مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر -واقع وتحديات-، مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، جامعة البليدة، المجلد 12، العدد 01، 2023.

34-نور الدين سعيد، دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي-دراسة ميدانية، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 24، العدد 02، ديسمبر 2024.

35-هيثم عيسى عليوه زهران، دور الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 11، العدد 01، 2025.

5-مذكرات الماستر:

36-بن علو زهية، قمو حنان، دور الخدمات المالية الرقمية في التخفيف من أزمة السيولة -دراسة حالة بريد الجزائر بتيارت-، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، شعبة العلوم الاقتصادية، جامعة تيارت، 2022-2023.

37-بورموم فضيلة، مناصرة إيمان، رقمنة الخدمات المالية ودورها في تحسين الشمول المالي -دراسة حالة بريد الجزائر-، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قالم، 2023-2024.

38-زينب حمان، بن ترعة شافية، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، 2023-2024.

39-طرفية خديجة، كرم يسرى، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة مقارنة الجزائر، تونس، المغرب-، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ميله، 2020-2021.

40-قويدر بلقيس، دور الخدمات المالية الرقمية في حل أزمة السيولة -دراسة حالة بريد الجزائر-، مذكرة ماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة بسكرة، 2019-2020.

6-المواقع الالكترونية:

41-الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري، تم الاطلاع يومي 23-24 أبريل 2026.

42-البنك الدولي، تم الاطلاع يوم 02-02-2026.

43-منصة اليمن للتمويل الأصغر، تم الاطلاع يوم 02-02-2026.

قائمة المصادر والمراجع

44-موقع الزيادات للمحاماة والاستشارات القانونية، تم الاطلاع يوم 05-02-2026.

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية:

45-Biruk Dong Birhann Ashenafi and Yan Dong, *Financial Inclusion, FinTech, and Income Inequality in Africa*, Journal FinTech, Volume 02, Number 28, China, 2022.

46-Mohammad Asif, *The Impact of Fintech and Digital Financial Services on Financial Inclusion in India*, Journal of Risk and Financial Management, Volume 16, Number 122, Saudi Arabia, 2023.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة المحكمين

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	الجامعة
01	غشي العيد	دكتور	جامعة غرداية
02	تيتي مباركة	دكتورة	جامعة غرداية
03	قرونفة وليد	دكتور	جامعة غرداية

الملحق رقم 02: الاستبانة

استبيان موجه إلى زبائن البنك الوطني الجزائري

أخي (تي) الزبون (ة) ...

في إطار تحضير مذكرة تخرج تكملة لنيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي ومالي.

نتقدم إليكم بهذا الاستبيان تحت عنوان "مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي -دراسة حالة البنك الوطني الجزائري -وكالة بريان بولاية غرداية"، راجين منكم الإجابة على عباراته بما يتوافق مع آرائكم وذلك بوضع علامة (x) في الخانة التي تمثل رأيكم، ونحيطكم علما أن نتائج الاستبيان لن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

مع خالص الشكر على تعاونكم معنا.

تحت إشراف:

إعداد الطالبة:

-د أولاد الهدار فاتح بلقاسم

- بوتسونة عائشة

-أ.د بوعبدلي أحلام

الموسم الجامعي: 2025 / 2026

الملاحق

البيانات الشخصية.

1-الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2-السن: أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 35 سنة ☐ من 36 إلى 45 سنة ☐ 46 سنة فما فوق ☐

3-المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل ☐ تقني سامي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ ماجستير/دكتوراه ☐
دراسات عليا ☐

4-الوضعية المهنية: إطار سامي ☐ موظف ☐ طالب ☐ عامل حر ☐ بدون عمل ☐

5-مدة التعامل مع البنك: أقل من سنة ☐ من سنة إلى 03 سنوات ☐ أكثر من 03 سنوات ☐

المحور الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في البنك الوطني الجزائري

الرقم	البعد الأول: عمليات الدفع عبر الإنترنت	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
01	أعتمد على منصات الدفع عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت) بكل أريحية					
02	تمكنني خدمات الدفع عبر الإنترنت من إنجاز معاملاتي المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى البنك					
03	تساهم خدمات الدفع عبر الإنترنت في تقليل الوقت والجهد أثناء إجراء المعاملات المالية					
04	أستطيع تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت في أي وقت دون قيود زمنية أو مكانية					
05	تقلل خدمات الدفع عبر الإنترنت من التعامل النقدي المباشر بشكل ملحوظ					
الرقم	البعد الثاني: معاملات السحب عبر الصراف الآلي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
06	أعتمد على أجهزة الصراف الآلي في سحب الأموال بشكل منتظم					
07	توفر أجهزة الصراف الآلي سهولة الوصول إلى الأموال النقدية عند الحاجة					
08	يساهم انتشار أجهزة الصراف الآلي في تقليل الضغط على الوكالات البنكية					
09	أستطيع استخدام أجهزة الصراف الآلي دون مواجهة صعوبات تقنية					
10	توفر أجهزة الصراف الآلي خدمة مستمرة تساعد على تلبية الاحتياجات المالية اليومية					

الملاحق

الرقم	البعد الثالث: معاملات الدفع الإلكتروني	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
11	أفضل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل الاعتماد على الدفع النقدي					
12	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات التجارية اليومية					
13	أستخدم البطاقات أو التطبيقات الإلكترونية في عمليات الدفع المختلفة					
14	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل الحاجة إلى حمل النقود					
15	يشجع توفر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية					
الرقم	البعد الرابع: الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية (بعد مضاف)	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
16	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك					
17	يوفر البنك إجراءات حماية فعالة أثناء تنفيذ المعاملات المالية الرقمية					
18	أثق في سرية المعلومات والبيانات المرتبطة بحساباتي البنكية					
19	تقلل أنظمة الحماية المعتمدة من مخاطر الاحتيال الإلكتروني					
20	عزز جودة الخدمات الرقمية ثقتي في التعامل الإلكتروني مع البنك					

المحور الثاني: أبعاد الشمول المالي

الرقم	الوصول إلى الخدمات المالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يوفر البنك قنوات متعددة للوصول إلى خدماته مثل (الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الرقمية)					
02	أجد أن البنية التحتية المصرفية تسهل الوصول إلى الخدمات المالية					
03	تتوفر الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة بما في ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة					
04	يوفر البنك خدمات مالية تتناسب مع الأفراد ذوي الدخل المحدود					
05	ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكبر					
الرقم	استخدام الخدمات المالية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة

الملاحق

06	أعتمد بشكل منتظم على الخدمات المصرفية للبنك لإنجاز معاملاتي اليومية (فتح حساب، إيداع، سحب...)				
07	تساعد الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتي المالية المختلفة				
08	أستفيد من الخدمات المالية في تمويل بعض الاحتياجات الشخصية أو المهنية				
09	أستخدم الأدوات المالية مثل التأمين أو خطط التقاعد المتوفرة في البنك				
10	أفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالتعاملات التقليدية				
الرقم	جودة الخدمات المالية الرقمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
11	يقدم البنك خدمات مالية تتسم بالشفافية والوضوح				
12	أرى أن تكلفة الخدمات المالية مناسبة لمختلف فئات الزبائن				
13	تتميز الخدمات المالية الرقمية بسرعة ودقة إنجاز المعاملات				
14	تتسم الخدمات المالية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام				
15	يعمل البنك على تطوير خدماته بما يتناسب مع احتياجات العملاء				
الرقم	الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
16	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل (التطبيقات المصرفية، المحافظ الرقمية)				
17	وفر البنك وسائل حماية فعالة ضد الاحتيال والاختراقات الإلكترونية				
18	يقدم البنك معلومات واضحة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية				
19	تعزز سمعة البنك ثقتي في التعامل مع خدماته الرقمية				
20	يلتزم البنك بحماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المالية				

Corrélations

			أعتمد على منصات الدفع عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت) بكل عمليات الدفع عبر الإنترنت	تمكنتني خدمات الدفع عبر الإنترنت من إنجاز معاملاتي المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى البنك	تساهم خدمات الدفع عبر الإنترنت في تقليل الوقت والجهد أثناء إجراء المعاملات المالية	أستطيع تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت في أي وقت دون قيود زمنية أو مكانية	تقلل خدمات الدفع عبر الإنترنت من لتعامل النقدي لمباشر بشكل ملحوظ
البعد الأول: عمليات الدفع عبر الإنترنت	Corrélation de Pearson	1	,744**	,508**	,680**	,558**	,644**
	Sig. (bilatérale)		,000	,002	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
أعتمد على منصات الدفع عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت) بكل أرباحية	Corrélation de Pearson	,744**	1	,475**	,387*	,230	,303
	Sig. (bilatérale)	,000		,004	,022	,183	,077
	N	35	35	35	35	35	35
تمكنتني خدمات الدفع عبر الإنترنت من إنجاز معاملاتي المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى البنك	Corrélation de Pearson	,508**	,475**	1	,301	,333	-,157
	Sig. (bilatérale)	,002	,004		,079	,051	,369
	N	35	35	35	35	35	35
تساهم خدمات الدفع عبر الإنترنت في تقليل الوقت والجهد أثناء إجراء المعاملات المالية	Corrélation de Pearson	,680**	,387*	,301	1	,151	,303
	Sig. (bilatérale)	,000	,022	,079		,388	,077
	N	35	35	35	35	35	35
أستطيع تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت في أي وقت دون قيود زمنية أو مكانية	Corrélation de Pearson	,558**	,230	,333	,151	1	,207
	Sig. (bilatérale)	,000	,183	,051	,388		,233
	N	35	35	35	35	35	35
تقلل خنمات الدفع عبر الانترنت من التعامل النقدي المباشر بشكل ملحوظ	Corrélation de Pearson	,644**	,303	-,157	,303	,207	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,077	,369	,077	,233	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

توفر أجهزة الصراف الآلي	يساهم انتشار أجهزة	توفر أجهزة الصراف الآلي	أعتمد على أجهزة الصراف الآلي	البعد الثاني:	معاملات السحب عبر الصراف الآلي	تساعد على تلبية الاحتياجات المالية اليومية
خدمة مستمرة	استطيع استخدام أجهزة الصراف الآلي	في تقليل الضغط على الوكالات البنكية	سهولة الوصول إلى الأموال النقدية عند الحاجة	متنظم	1	739**
Corrélation de Pearson	0,383*	0,851**	0,447**	0,704**	Corrélation de Pearson	0,739**
Sig. (bilatérale)	0,023	0,000	0,007	0,000	Sig. (bilatérale)	0,000
N	35	35	35	35	N	35
أعتمد على أجهزة الصراف الآلي في سحب الأموال بشكل منتظم	0,206	0,605**	0,315	1	704**	259
Corrélation de Pearson	0,236	0,000	0,065	0,000	Corrélation de Pearson	0,133
Sig. (bilatérale)	0,35	0,35	0,35	0,35	Sig. (bilatérale)	0,35
N	35	35	35	35	N	35
توفر أجهزة الصراف الآلي سهولة الوصول إلى الأموال النقدية عند الحاجة	0,289-	0,345*	1	0,315	447**	059
Corrélation de Pearson	0,092	0,042	0,065	0,007	Corrélation de Pearson	0,736
Sig. (bilatérale)	0,35	0,35	0,35	0,35	Sig. (bilatérale)	0,35
N	35	35	35	35	N	35
يساهم انتشار أجهزة الصراف الآلي في تقليل الضغط على الوكالات البنكية	0,093	1	0,345*	0,605**	851**	564**
Corrélation de Pearson	0,596	0,042	0,000	0,000	Corrélation de Pearson	0,000
Sig. (bilatérale)	0,35	0,35	0,35	0,35	Sig. (bilatérale)	0,35
N	35	35	35	35	N	35
أستطيع استخدام أجهزة الصراف الآلي دون مواجهة صعوبات تقنية	1	0,093	0,289-	0,206	383*	272
Corrélation de Pearson	0,115	0,596	0,092	0,236	0,023	115
Sig. (bilatérale)	0,35	0,35	0,35	0,35	Sig. (bilatérale)	0,35
N	35	35	35	35	N	35
توفر أجهزة الصراف الآلي خدمة مستمرة تساعد على تلبية الاحتياجات المالية اليومية	0,272	0,564**	0,059	0,259	739**	1
Corrélation de Pearson	0,115	0,000	0,736	0,133	0,000	115
Sig. (bilatérale)	0,35	0,35	0,35	0,35	Sig. (bilatérale)	0,35
N	35	35	35	35	N	35

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

الملاحق

يشجع توفر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل الحاجة إلى حمل النقود	أستخدم البطاقات أو التطبيقات الإلكترونية في عمليات الدفع المختلفة	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات التجارية اليومية	أفضل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل الاعتماد على الدفع النقدي	البعد الثالث: معاملات الدفع الإلكتروني		
,597**	,712**	,438**	,618**	,832**	1	Corrélation de Pearson	البعد الثالث: معاملات الدفع الإلكتروني
,000	,000	,009	,000	,000		Sig. (bilatérale)	
35	35	35	35	35	35	N	
,441**	,381*	,213	,359*	1	,832**	Corrélation de Pearson	أفضل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل الاعتماد على الدفع النقدي
,008	,024	,218	,034		,000	Sig. (bilatérale)	
35	35	35	35	35	35	N	
,163	,262	,377*	1	,359*	,618**	Corrélation de Pearson	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات التجارية اليومية
,349	,128	,026		,034	,000	Sig. (bilatérale)	
35	35	35	35	35	35	N	
-,175	,180	1	,377*	,213	,438**	Corrélation de Pearson	أستخدم البطاقات أو التطبيقات الإلكترونية في عمليات الدفع المختلفة
,315	,301		,026	,218	,009	Sig. (bilatérale)	
35	35	35	35	35	35	N	
,539**	1	,180	,262	,381*	,712**	Corrélation de Pearson	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل الحاجة إلى حمل النقود
,001		,301	,128	,024	,000	Sig. (bilatérale)	
35	35	35	35	35	35	N	
1	,539**	-,175	,163	,441**	,597**	Corrélation de Pearson	يشجع توفر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية
	,001	,315	,349	,008	,000	Sig. (bilatérale)	
35	35	35	35	35	35	N	

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

الملاحق

عزز جودة الخدمات الرقمية	تقلل أنظمة الحماية المعتمدة من مخاطر الاحتيال الإلكتروني	أثق في سرية المعلومات والبيانات المرتبطة بحساباتي البنكية	يوفر البنك إجراءات حماية فعالة أثناء تنفيذ المعاملات المالية الرقمية	أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك	البعد الرابع: الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية		
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية		
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	1	,753**
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Corrélacion de Pearson	
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Sig. (bilatérale)	,000
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	N	35
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	1	,736**
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Corrélacion de Pearson	
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Sig. (bilatérale)	,000
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	N	35
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	1	,524**
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Corrélacion de Pearson	
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Sig. (bilatérale)	,001
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	N	35
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	1	,662**
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Corrélacion de Pearson	
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Sig. (bilatérale)	,000
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	N	35
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	1	,433**
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Corrélacion de Pearson	
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Sig. (bilatérale)	,009
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	N	35
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	1	,734**
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Corrélacion de Pearson	
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	Sig. (bilatérale)	,000
البنك	الإلكتروني	بالحساباتي البنكية	المالية الرقمية	يقدمها البنك	الرقمية	N	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

الملاحق

ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكبر	يوفر البنك خدمات مالية متناسبة مع الأفراد ذوي الدخل المحدود	تتوفر الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة	أجد أن البنية التحتية المصرفية تسهل الوصول إلى الخدمات المالية	يوفر البنك قنوات متعددة للوصول إلى خدماته مثل (الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الرقمية)	الوصول إلى الخدمات المالية		
الوصول إلى الخدمات المالية	Corrélation de Pearson	1	,388*	,812**	,389*	,682**	,707**
	Sig. (bilatérale)		,021	,000	,021	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
يوفر البنك قنوات متعددة للوصول إلى خدماته مثل (الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الرقمية)	Corrélation de Pearson	,388*	1	,184	,132	,025	,012
	Sig. (bilatérale)	,021		,291	,449	,888	,945
	N	35	35	35	35	35	35
أجد أن البنية التحتية المصرفية تسهل الوصول إلى الخدمات المالية	Corrélation de Pearson	,812**	,184	1	,151	,513**	,580**
	Sig. (bilatérale)	,000	,291		,385	,002	,000
	N	35	35	35	35	35	35
تتوفر الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة	Corrélation de Pearson	,389*	,132	,151	1	,061	-,109
	Sig. (bilatérale)	,021	,449	,385		,727	,531
	N	35	35	35	35	35	35
يوفر البنك خدمات مالية متناسبة مع الأفراد ذوي الدخل المحدود	Corrélation de Pearson	,682**	,025	,513**	,061	1	,430**
	Sig. (bilatérale)	,000	,888	,002	,727		,010
	N	35	35	35	35	35	35
ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكبر	Corrélation de Pearson	,707**	,012	,580**	-,109	,430**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,945	,000	,531	,010	
	N	35	35	35	35	35	35

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

Corrélations

الملاحق

		أفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالتعاملات التقليدية	أستخدم الأدوات المالية مثل التأمين أو خطط التقاعد المتوفرة في البنك	أستفيد من الخدمات المالية في تمويل بعض الاحتياجات الشخصية أو المهنية	تساعد الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتي المالية المختلفة	أعتمد بشكل منتظم على الخدمات المصرفية للبنك لإنجاز معاملتي اليومية (فتح حساب، إيداع، سحب...)	استخدام الخدمات المالية
استخدام الخدمات المالية	Corrélation de Pearson	,756**	,637**	,395*	,747**	,727**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,019	,000	,000	
	N	35	35	35	35	35	35
أعتمد بشكل منتظم على الخدمات المصرفية للبنك لإنجاز معاملتي اليومية (فتح حساب، إيداع، سحب...)	Corrélation de Pearson	,593**	,283	-,073	,557**	1	,727**
	Sig. (bilatérale)	,000	,100	,678	,001		,000
	N	35	35	35	35	35	35
تساعد الخدمات المالية الرقمية على تلبية احتياجاتي المالية المختلفة	Corrélation de Pearson	,303	,427*	,290	1	,557**	,747**
	Sig. (bilatérale)	,077	,011	,090		,001	,000
	N	35	35	35	35	35	35
أستفيد من الخدمات المالية في تمويل بعض الاحتياجات الشخصية أو المهنية	Corrélation de Pearson	,048	,142	1	,290	-,073	,395*
	Sig. (bilatérale)	,786	,416		,090	,678	,019
	N	35	35	35	35	35	35
أستخدم الأدوات المالية مثل التأمين أو خطط التقاعد المتوفرة في البنك	Corrélation de Pearson	,307	1	,142	,427*	,283	,637**
	Sig. (bilatérale)	,073		,416	,011	,100	,000
	N	35	35	35	35	35	35
أفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية مقارنة بالتعاملات التقليدية	Corrélation de Pearson	1	,307	,048	,303	,593**	,756**
	Sig. (bilatérale)		,073	,786	,077	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		يحلل البنك على تطوير خدماته بما يتناسب مع احتياجات العملاء	تتسم الخدمات المالية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام	تتميز الخدمات المالية الرقمية بسرعة ودقة إنجاز المعاملات	أرى أن تكلفة الخدمات المالية مناسبة لمختلف فئات الزبائن	يقدم البنك خدمات مالية تتسم بالشفافية والوضوح	جودة الخدمات المالية الرقمية
جودة الخدمات المالية الرقمية	Corrélation de Pearson	,625**	,705**	,646**	,815**	,853**	1

الملاحق

	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35	35
يقدم البنك خدمات مالية تتسم بالشفافية والوضوح	Corrélation de Pearson	,853**	1	,826**	,386*	,371*	,499**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,022	,028	,002
	N	35	35	35	35	35	35
أرى أن تكلفة الخدمات المالية مناسبة لمختلف فئات الزبائن	Corrélation de Pearson	,815**	,826**	1	,451**	,259	,407*
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,007	,133	,015
	N	35	35	35	35	35	35
تتميز الخدمات المالية الرقمية بسرعة ودقة إنجاز المعاملات	Corrélation de Pearson	,646**	,386*	,451**	1	,585**	-,004
	Sig. (bilatérale)	,000	,022	,007		,000	,983
	N	35	35	35	35	35	35
تتسم الخدمات المالية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام	Corrélation de Pearson	,705**	,371*	,259	,585**	1	,367*
	Sig. (bilatérale)	,000	,028	,133	,000		,030
	N	35	35	35	35	35	35
يعمل البنك على تطوير خدماته بما يتناسب مع احتياجات العملاء	Corrélation de Pearson	,625**	,499**	,407*	-,004	,367*	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,002	,015	,983	,030	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Corrélations

		أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية	وفر البنك وسائل حماية فعالة ضد الاحتيال والاختراقات الإلكترونية	يقدم البنك معلومات واضحة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية	تعزز سمعة البنك ثقفي في التعامل مع خدماته الرقمية	يلتزم البنك بحماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المالية
الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية	Corrélation de Pearson	1	,680**	,598**	,849**	,783**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	35	35	35	35	35
أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل (التطبيقات المصرفية، المحافظ الرقمية)	Corrélation de Pearson	,680**	1	,307	,519**	,355*
	Sig. (bilatérale)	,000		,073	,001	,036
	N	35	35	35	35	35

الملاحق

وفر البنك وسائل حماية فعالة ضد الاحتيال والاختراقات الإلكترونية	Corrélation de Pearson	,598**	,307	1	,645**	,241	,189
	Sig. (bilatérale)	,000	,073		,000	,162	,276
	N	35	35	35	35	35	35
يقدم البنك معلومات واضحة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية	Corrélation de Pearson	,849**	,519**	,645**	1	,488**	,527**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,000		,003	,001
	N	35	35	35	35	35	35
تعزز سمعة البنك تقني في التعامل مع خدماته الرقمية	Corrélation de Pearson	,783**	,355*	,241	,488**	1	,799**
	Sig. (bilatérale)	,000	,036	,162	,003		,000
	N	35	35	35	35	35	35
يلتزم البنك بحماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المالية	Corrélation de Pearson	,822**	,429*	,189	,527**	,799**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,010	,276	,001	,000	
	N	35	35	35	35	35	35

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

* . La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,603	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,615	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,643	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,846	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,843	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,746,	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,659	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,783	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,803	5

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,897	20

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,921	40

الملاحق

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	19	54,3	54,3	54,3
	أنثى	16	45,7	45,7	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 25 سنة	7	20,0	20,0	20,0
	من 25 إلى 35 سنة	11	31,4	31,4	51,4
	من 36 إلى 45 سنة	9	25,7	25,7	77,1
	46 سنة فما فوق	8	22,9	22,9	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي أو أقل	7	20,0	20,0	20,0
	تقني سامي	9	25,7	25,7	45,7
	ليسانس	6	17,1	17,1	62,9
	ماجستير	5	14,3	14,3	77,1
	ماجستير/دكتوراه	5	14,3	14,3	91,4
	دراسات عليا	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

الوضعية المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	إطار سامي	7	20,0	20,0	20,0
	موظف	11	31,4	31,4	51,4
	طالب	4	11,4	11,4	62,9
	عامل حر	10	28,6	28,6	91,4
	بدون عمل	3	8,6	8,6	100,0
	Total	35	100,0	100,0	

مدة التعامل مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	11	31,4	31,4	31,4
	من سنة إلى 03 سنوات	13	37,1	37,1	68,6

الملاحق

أكثر من 03 سنوات	11	31,4	31,4	100,0
Total	35	100,0	100,0	

Statistiques

		أعتمد على منصات الدفع عبر الإنترنت لتسديد مختلف الفواتير (الكهرباء، الماء، الإنترنت) بكل أريحية	تمكنني خدمات الدفع عبر الإنترنت من إنجاز معاملاتي المالية دون الحاجة إلى التنقل إلى البنك	تساهم خدمات الدفع عبر الإنترنت في تقليل الوقت والجهد أثناء إجراء المعاملات المالية	أستطيع تنفيذ عمليات الدفع عبر الإنترنت في أي وقت دون قيود زمنية أو مكانية	تقلل خدمات الدفع عبر الإنترنت من التعامل النقدي المباشر بشكل ملحوظ	البعد الأول: عمليات الدفع عبر الإنترنت
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,26	4,17	4,26	4,46	4,09	4,245714
	Ecart type	,657	,514	,657	,561	,919	,4203240

Statistiques

		أعتمد على أجهزة الصراف الآلي في سحب الأموال بشكل منتظم	توفر أجهزة الصراف الآلي سهولة الوصول إلى الأموال النقدية عند الحاجة	يساهم انتشار أجهزة الصراف الآلي في تقليل الضغط على الوكالات البنكية	أستطيع استخدام أجهزة الصراف الآلي دون مواجهة صعوبات تقنية	توفر أجهزة الصراف الآلي خدمة مستمرة تساعد على تلبية الاحتياجات المالية اليومية	البعد الثاني: معاملات السحب عبر الصراف الآلي
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,40	4,31	4,06	4,20	4,17	4,228571
	Ecart type	,497	,676	,802	,632	,822	,4369489

Statistiques

		أفضل استخدام وسائل الدفع الإلكتروني بدل الاعتماد على الدفع النقدي	تساعد وسائل الدفع الإلكتروني في تسهيل المعاملات التجارية اليومية	أستخدم البطاقات أو التطبيقات الإلكترونية في عمليات الدفع المختلفة	يساهم الدفع الإلكتروني في تقليل الحاجة إلى حمل النقود	يشجع توفر وسائل الدفع الإلكتروني على زيادة استخدام الخدمات البنكية الرقمية	البعد الثالث: معاملات الدفع الإلكتروني
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,00	4,43	4,17	4,06	4,14	4,160000
	Ecart type	1,213	,608	,568	,765	,550	,5012924

Statistiques

الملاحق

		أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها البنك	يوفر البنك إجراءات حماية فعالة أثناء تنفيذ المعاملات المالية الرقمية	أثق في سرية المعلومات والبيانات المرتبطة بحساباتي البنكية	تقلل أنظمة الحماية المعتمدة من مخاطر الاحتيال الإلكتروني	عزز جودة الخدمات الرقمية تقني في التعامل الإلكتروني مع البنك	البعد الرابع: الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,03	4,11	4,31	4,49	4,09	4,205714
	Ecart type	,747	,796	,758	,507	,742	,5646148

Statistiques

		يوفر البنك قنوات متعددة للوصول إلى خدماته مثل (الفروع، أجهزة الصراف الآلي، التطبيقات الرقمية)	أجد أن البنية التحتية المصرفية تسهل الوصول إلى الخدمات المالية	تتوفر الخدمات المالية لفئات المجتمع المختلفة بما في ذلك ذوو الاحتياجات الخاصة	يوفر البنك خدمات مالية تتناسب مع الأفراد ذوي الدخل المحدود	ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أكبر	الوصول إلى الخدمات المالية
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,29	4,20	3,86	4,06	4,17	4,114286
	Ecart type	,667	,719	,810	,765	1,043	,4833357

Statistiques

		يقدم البنك خدمات مالية تتسم بالشفافية والوضوح	أرى أن تكلفة الخدمات المالية مناسبة لمختلف فئات الزبائن	تتميز الخدمات المالية الرقمية بسرعة ودقة إنجاز المعاملات	تتسم الخدمات المالية الرقمية بالمرونة وسهولة الاستخدام	يعمل البنك على تطوير خدماته بما يتناسب مع احتياجات العملاء	جودة الخدمات المالية الرقمية
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
	Moyenne	4,23	4,03	3,94	4,14	3,97	4,062857
	Ecart type	,770	,822	,639	,810	,707	,5504467

Statistiques

الملاحق

		أشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية الرقمية مثل (التطبيقات المصرفية، المحافظ الرقمية)	وفر البنك وسائل حماية فعالة ضد الاحتيال والاختراقات الإلكترونية	يقدم البنك معلومات واضحة حول استخدام الخدمات المالية الرقمية	تعزز سمعة البنك ثقته في التعامل مع خدماته الرقمية	يلتزم البنك بحماية بيانات العملاء وسرية معاملاتهم المالية	الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		4,23	4,37	4,31	4,37	4,26	4,308571
Ecart type		,646	,598	,832	,646	,950	,5580277

اختبار الفرضية الرئيسية

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				Sig. Variation de F
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,670 ^a	,449	,432	,3318058	,449	26,847	1	33	,000

a. متغير الخدمات المالية الرقمية. Prédicteurs : (Constante),

b. متغير الشمول المالي. Variable dépendante :

ANOVA^a

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,956	1	2,956	26,847	,000 ^b
	de Student	3,633	33	,110		
	Total	6,589	34			

a. Variable dépendante :

b. متغير الخدمات المالية الرقمية. Prédicteurs : (Constante),

الملاحق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1 (Constante)	,721	,667		1,080	,000,					
متغير الخدمات المالية الرقمية	,818	,158	,670	5,181	,000	,670	,670	,670	1,000	1,000

a. Variable dépendante : متغير الشمول المالي

اختبار الفرضية الفرعية الأولى

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,515 ^a	,265	,243	,4205105	,265	11,918	1	33	,002

a. Prédicteurs : (Constante), متغير الخدمات المالية الرقمية

b. Variable dépendante : الوصول إلى الخدمات المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés		ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,107	1	2,107	11,918	,002 ^b
	de Student	5,835	33	,177		
	Total	7,943	34			

a. Variable dépendante : الوصول إلى الخدمات المالية

b. Prédicteurs : (Constante), متغير الخدمات المالية الرقمية

الملاحق

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1 (Constante)	1,205	,846		1,425	,000					
متغير الخدمات المالية الرقمية	,691	,200	,515	3,452	,002	,515	,515	,515	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الوصول إلى الخدمات المالية

اختبار الفرضية الفرعية الثانية

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,734 ^a	,539	,525	,3203737	,539	38,529	1	33	,000

a. Prédicteurs : (Constante), متغير الخدمات المالية الرقمية

b. Variable dépendante : استخدام الخدمات المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés		ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	3,955	1	3,955	38,529	,000 ^b
	de Student	3,387	33	,103		
	Total	7,342	34			

a. Variable dépendante : استخدام الخدمات المالية

b. Prédicteurs : (Constante), متغير الخدمات المالية الرقمية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF

الملاحق

1	(Constante)	,192	,644		,298	000,					
	متغير الخدمات	,947	,152	,734	6,207	,000	,734	,734	,734	1,000	1,000
	المالية الرقمية										

a. Variable dépendante : استخدام الخدمات المالية

اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,608 ^a	,369	,350	,4437134	,369	19,324	1	33	,000

a. Prédictors : (Constante), متغير الخدمات المالية الرقمية

b. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية الرقمية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés		Carré moyen	F	Sig.
			ddl			
1	Régression	3,805	1	3,805	19,324	,000 ^b
	de Student	6,497	33	,197		
	Total	10,302	34			

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية الرقمية

b. Prédictors : (Constante), متغير الخدمات المالية الرقمية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
		B	Erreur standard				Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1	(Constante)	,154	,892		,173	000,					
	متغير الخدمات	,928	,211	,608	4,396	,000	,608	,608	,608	1,000	1,000
	المالية الرقمية										

a. Variable dépendante : جودة الخدمات المالية الرقمية

الملاحق

اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

Récapitulatif des modèles^b

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Variation de R-deux	Modifier les statistiques			Sig. Variation de F
						Variation de F	ddl1	ddl2	
1	,457 ^a	,209	,185	,5039016	,209	8,696	1	33	,006

a. متغير الخدمات المالية الرقمية. Prédictors : (Constante),

b. الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية. Variable dépendante :

ANOVA^a

		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,208	1	2,208	8,696	,006 ^b
	de Student	8,379	33	,254		
	Total	10,587	34			

a. Variable dépendante : الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية

b. متغير الخدمات المالية الرقمية. Prédictors : (Constante),

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.	Corrélations			Statistiques de colinéarité	
	B	Erreur standard	Bêta			Corrélation simple	Partielle	Partielle	Tolérance	VIF
1 (Constante)	1,331	1,013		1,313	,000					
متغير الخدمات المالية الرقمية	,707	,240	,457	2,949	,006	,457	,457	,457	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الأمان والثقة في الخدمات المالية الرقمية

