



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



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الفرع: علوم اقتصادية
التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر والامارات العربية المتحدة خلال الفترة 2021/2011.

المشرف	اعداد الطلبة	
أوصالح عبد الحليم	أمقران خولة	1
	بوثلجة صليحة	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	علية عبد الباسط
مشرفا ومقرا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	أوصالح عبد الحليم
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	رملي حمزة

السنة الجامعية 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

شكر و عرفان

في البداية تتوجه بالشكر الجزيل لأستاذنا المحترم الدكتور

"أوصالح عبد الحلیم"

على ما أولانا به من رعاية علمية وعلى ما أمدنا به من توجيهات
قيمة وكان سندا وعونا و ذا فضل كبير في إتمام البحث، وكان
خير أستاذ وخير معين، بالصبر والإرشاد.

كما نتقدم بالشكر إلى كافة أساتذة المركز الجامعي عبد الحفيظ
بوالصوف بميلة.

ولا يفوتنا أن نتوجه بالشكر الجزيل إلى كل من أفادنا بنصائحه
في هذا ولكل من قدم لنا يد العون من قريب أو بعيد.

إهداء

أمي و أبي، أحبتي الغاليين

قال ربي في كتابه الكريم " وقل ربي ارحمهما

كما ربياني صغيرا"، إلا أن كلمات دعواتي لا

توافقكم حقكم ومنزلتكم وقدركم، فاترك الأمر لتقدير العليم

الحكيم ليقدم لكما ما يسر قلوبكما في الدنيا والآخرة.

إنما أنتما لستم والدي، فأنتما مني كمنزلة

الروح في الجسد، وكما قال الشاعر "حبي

إليهم لا يضاهي ما عدا حبي لربي والنبي محمدا"

شكرا على كل ما بذلتوه من تضحيات

وجهود لتربيتي، وتعليمي، وتثقيفي، إنما

أنا بسببكم أنتم أحبتي الغاليين.

صليحة

شكرا لكم من صميم القلب

إهداء

إي من كان لي سنداً وعوناً عند الشدائد طوال عمري،

هي الرجل الأبرز في حياتي

أبي العزيز

في القلب العطاء والصدر الثاني

ذي الحبيبة

من شدة الله بهم عضدي فكانوا خير معين

إخواني واخواتي

ولي جميع الأصدقاء كل باسمه

كما نتوجه بجزيل الشكر والامتنان لكل من ساعدنا من

قريب أو بعيد

على إنجاز هذا العمل في تذليل ما واجهنا من صعوبات

و معوقات

خولة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي، ومن خلال طبيعة الموضوع والأهداف التي نسعى إليها اعتمادنا على المنهج الوصفي قصد وصف المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول المالي، مع عرض وتحليل لمؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد التحول الرقمي، حتى نبين مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، وذلك باستخدام أسلوب دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات للمقارنة من حيث المساهمة للبلدين

حيث خلصت هذه الدراسة إلى وجود فرق كبير بين البلدين حيث تظهر الإمارات أنها تتفوق على الجزائر بشكل كبير وحققت تقدم كبير في التحول الرقمي والشمول المالي، في حين ننتظر من الجزائر مزيداً من الجهود والاستثمارات للتحسين ولتقليص الفارق الكبير مع الدول المتقدمة.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي، شمول مالي، خدمات مالية رقمية، مؤشرات التحول الرقمي، مؤشرات الشمول المالي.

Abstract:

This study aims to highlight the role of digital transformation in enhancing financial inclusion. Due to the nature and objectives of the topic, we relied on a descriptive method to describe the concepts related to digital transformation and financial inclusion. We presented and analyzed financial inclusion indicators in the context of digital transformation, to demonstrate the contribution of digital transformation in enhancing financial inclusion. We used a comparative study approach between Algeria and the UAE to compare the contribution of these countries.

This study concluded that there is a significant difference between the two countries, as the UAE has achieved significant progress in digital transformation and financial inclusion, while Algeria needs to make more efforts and investments to improve and reduce the significant gap between them and advanced nations.

Keywords : Digital transformation, Financial inclusion, Digital financial services, Digital transformation indicators, Financial inclusion indicators

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات:

الصفحة	المحتوى
	البسمة
	إهداء
	شكر وتقدير
	ملخص
i - vi	الفهرس
iv	قائمة الجداول
v	قائمة الأشكال
vi	قائمة الملاحق
أ - و	المقدمة
21-01	الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي
01	تمهيد
02	المبحث الأول: ماهية التحويل الرقمي
02	المطلب الأول: مفهوم التحويل الرقمي
03	المطلب الثاني: أنواع التحويل الرقمي ومجالاته
06	المطلب الثالث: فوائد التحويل الرقمي وأهميته
09	المبحث الثاني: مراحل ومؤشرات التحويل الرقمي
09	المطلب الأول: مراحل التحويل الرقمي
11	المطلب الثاني: مؤشرات التحويل الرقمي
13	المطلب الثالث: نماذج التحويل الرقمي
15	المبحث الثالث: أشكال التحويل الرقمي ومكوناته
15	المطلب الأول: مكونات واستراتيجيات التحويل الرقمي
18	المطلب الثاني: أشكال التحويل الرقمي ومستوياته في الإدارة
19	المطلب الثالث: العوائق التي تواجه عملية التحويل الرقمي
21	خلاصة الفصل الأول
51-22	الفصل الثاني: عموميات حول الشمول المالي
22	تمهيد

23	المبحث الأول: أساسيات الشمول المالي
23	المطلب الأول: نشأة مصطلح الشمول المالي وتعريفه
28	المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الشمول المالي
31	المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
35	المبحث الثاني: المتطلبات والتحديات المساهمة في تحقيق الشمول المالي
35	المطلب الأول: مبادئ تحقيق الشمول المالي وركائزه
39	المطلب الثاني: سياسات تعزيز الشمول المالي
42	المطلب الثالث: التحديات التي تعيق توسع الشمول المالي
43	المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي
43	المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته
45	المطلب الثاني: الاهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي
47	المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
51	خلاصة الفصل الثاني
83-52	الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021
52	تمهيد
53	المبحث الأول: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011-2021)
53	المطلب الأول: مؤشرات التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
57	المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي في الجزائر
58	المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الجزائر
61	المبحث الثاني: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي للإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2021)
61	المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الإمارات العربية المتحدة
67	المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة
68	المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة
72	المبحث الثالث: دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال فترة الدراسة
72	المطلب الأول: المقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة من حيث التحول الرقمي
75	المطلب الثاني: المقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة من حيث الشمول المالي

80	المطلب الثالث: المقارنة من حيث المساهمة بين الجزائر والإمارات
83	خلاصة الفصل الثالث
88-84	خاتمة
94-89	قائمة المراجع
96-95	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
12	مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات	01
13	مؤشر الجاهزية الشبكية (Networked readiness index)	02
31	أهداف الشمول المالي	03
34	أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	04
58	تطور عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر (2011-2021)	05
59	ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين 15 سنة فأكثر في الجزائر	06
60	نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) في الجزائر خلال الفترة (2011-2014-2017-2020)	07
60	نسبة الأفراد المدخرين في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017	08
67	مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2021)	09
69	مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011/2014/2017/2021)	10
70	نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011/2014/2017/2020/2021)	11
70	نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021)	12
71	نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021)	13
73	مقارنة مؤشر عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ بين الجزائر والإمارات خلال الفترة (2011-2021)	14

75	مقارنة مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2021)	15
77	مقارنة مؤشر المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2014-2017-2020-2021)	16
79	مقارنة مؤشر السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021)	17

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	الصفحة
01	أبعاد الشمول المالي	32
02	مبادئ تحقيق الشمول المالي	37
03	ركائز تعزيز الشمول المالي	39
04	سياسات تعزيز الشمول المالي	41
05	أطراف منظومة التقنية المالية	49
06	تطور نسبة ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ بين الجزائر والإمارات خلال الفترة (2011-2021)	74
07	نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة (2011-2021)	76
08	نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2014-2017-2020-2021).	78
09	نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021)	79

قائمة الملاحق

الرقم	العنوان	الصفحة
1	قائمة المصطلحات	95
2	قائمة المختصرات	96

مقدمة

مقدمة:

يشهد العالم تطورات تكنولوجية مستمرة تنعكس على المجتمعات والأفراد والمؤسسات، وبذلك تسعى الدول لمواكبة هذه التطورات وإدخالها لمختلف الميادين بهدف تسهيل الوظائف والمهام المنوطة بها، وتحقيق مبادئ التنمية المستدامة عن طريق استغلال كل ما يتيح التحول الرقمي من وسائل، فهو يساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما يوفره من خدمات متنوعة، وهو ما يوضح أهمية التحول الرقمي ودوره في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية، خاصة في جانبي التواصل والاتصال بما يساهم في توجيهها في ذات السياق الذي يسير فيه جمهورها المستهدف. يعتبر التحول الرقمي أحد العوامل المهمة في تعزيز مستوى الشمول المالي، فمن خلال الخدمات المالية الرقمية يمكن لشرائح واسعة من المجتمع الوصول إلى الخدمات المصرفية والتأمينية والاستثمارية عبر الإنترنت، إذ تقدم هذه الخدمات طريقة جديدة ومبتكرة لتوسيع احتمالية وصول المستخدمين لهذه الخدمات.

حيث أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية الرقابية في أغلب دول العالم وكذلك وكالات التنمية الدولية، حيث حدد الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق سبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، إذ بدأت العديد من الدول في تطبيق سياسات تعزز وتوسع من نطاق الشمول المالي بما يحفز النمو الاقتصادي ويحقق الاستقرار المالي، كما أنه يخفض من معدلات الفقر، ويزيد من تمكين المرأة، وذلك من خلال تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية المدعومة بالتطور التكنولوجي.

يعتبر التحول الرقمي والشمول المالي أحد الأهداف الرئيسية التي تسعى الكثير من الدول إلى تحقيقها، إذ يمكن القول إن الجزائر والإمارات اتخذتا خطوات مهمة في سبيل تحقيق التحول الرقمي والشمول المالي، إذ تشير بعض المؤشرات إلى أن الإمارات تقدمت بشكل ملحوظ في مجال التحول الرقمي والشمول المالي وتعد من البلدان الرائدة في العالم في مجال التحول الرقمي، مقارنة بالجزائر التي تعاني من نقص في الخدمات المصرفية والمالية الرقمية.

إنطلاقاً مما سبق يمكن الاعتماد على تطبيق المقارنة بين الجزائر والإمارات خلال الفترة (2011 – 2021) بهدف إظهار الفارق الكبير في تبني الابتكار والأعمال الرقمية بين البلدين، ومن المتوقع أن تبدل الجزائر جهوداً أكبر لتعزيز التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي في المستقبل.

وبناء على ما تم ذكره يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي؟

أولاً. الأسئلة الفرعية:

في ظل الإشكالية الرئيسية تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1. ما المقصود بالتحول الرقمي؟
2. ما المقصود بالشمول المالي؟
3. ما هو واقع مؤشرات الشمول المالي في كل من الجزائر والإمارات في ظل اعتماد التحول الرقمي؟

ثانياً. فرضيات الدراسة:

في سبيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية السابقة الذكر، بالإمكان الانطلاق من

الفرضيات التالية:

1. يقصد بالتحول الرقمي التغيرات التي تطرأ على مؤشرات المؤسسات.
2. يشير مصطلح الشمول المالي إلى توفير خدمات للأفراد فقط، ويشمل مؤشر عدد المستخدمين الخدمات المالية الرقمية.
3. توجد جهود مبذولة لتعزيز الشمول المالي في كل من الجزائر والإمارات في ظل اعتماد التحول الرقمي.

ثالثاً. أسباب ودوافع اختيار الدراسة:

من أهم الأسباب التي دفعت بنا لاختيار هذا الموضوع ما يلي:

- حداثة الموضوع.
- توافق موضوع الدراسة مع التخصص.
- الرغبة في تنمية المعرفة الذاتية في مجال تحقيق منافع اقتصادية كبيرة للمجتمع ولإقتصاد الدولة.
- حب الاطلاع أكثر على موضوع التحول الرقمي والشمول المالي خاصة بعد الفترة التي شهدتها البلاد بسبب ظاهرة كورونا وما ترتب عنها من الحجر الصحي.

رابعاً. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إرساء مختلف الأفاق النظرية والتطبيقية ودراسة جميع الجوانب المتعلقة التي تتمثل فيما يلي:

لهذه الدراسة أهمية علمية وعملية، حيث تعتبر من المواضيع الحديثة والشيقة التي تتطلب دراسات متعمقة ألا وهو مساهمة التحول الرقمي في رفع مستويات الشمول المالي والتقليل من الصعوبات التي تواجهها الأفراد في الوصول إلى الخدمات المالية.

خامسا. أهداف الدراسة: تسعى هذه الدراسة إلى:

- الوصول إلى نتائج تفيدنا في إبراز مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي،
- دراستنا تعتبر إضافة مرجعية للجامعة في ظل نقص المراجع المتعلقة بدراسة هذا الموضوع.

سادسا. حدود الدراسة:

تم حصر حدود الدراسة كالتالي:

الحدود الموضوعية: وذلك من خلال دراسة موضوعي التحول الرقمي والشمول المالي.

الحدود الزمانية: تم حصر الحدود الزمانية للدراسة، وفقا لبيانات قاعدة المؤشر العالمي الصادر عن البنك الدولي خلال الفترة (2011 - 2021).

الحدود المكانية: تم أخذ كل من دولة الجزائر والإمارات كحدود مكانية لموضوع الدراسة، حيث تحتل الإمارات المراتب الأولى ضمن مجموعة الدول العربية من حيث تحقيق معدلات جيدة للشمول المالي.

سابعا. منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا للموضوع على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة من خلال وصف لمفاهيم متعلقة بموضوع التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي، مع عرض وتحليل لمؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد التحول الرقمي، حتى نبين مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، باستخدام أسلوب دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات للمقارنة من حيث المساهمة للبلدين.

ثامنا. الدراسات السابقة:

رغم أهمية موضوع دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي إلا أنه لم يتم التطرق للكثير من الدراسات المتعلقة به، وفيما يلي يتم عرض بعض الدراسات السابقة:

الدراسة الأولى: قامت بها الباحثتان مجوري نجاه، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي - دراسة حالة - مذكرة مقدمة لاستكمال شهادة ماستر، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي، 2021 _ 2022، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث ما يلي:

- تتمثل الأبعاد الرئيسية للشمول المالي في ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي بعد الوصول للخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وأخيرا بعد جودة الخدمات المالية.
- يتطلب تحقيق الشمول المالي وتسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية توافر جملة من الركائز الأساسية من دعم للبنية التحتية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية وتطوير منتجات مالية جديدة.

- تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة، ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014 .
- حسب قاعدة بيانات البنك الدولي تشير الاتجاهات العامة للأرقام المعروضة حول مؤشرات الشمول المالي نحو تعميم انتشار الشمول المالي من طرف السلطات النقدية.
- الدراسة الثانية: قام بها الباحثان بالمهبول داود، مقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك - دراسة حالة - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بالصوف ميلة 2021 - 2022، من أهم النتائج التي توصلت إليها ما يلي:
- مستوى الصيرفة الإلكترونية في الجزائر منخفضة، وهذا ما انعكس من خلال مؤشراتنا، حيث أن نصيب الفرد من الصرافات الآلية ضعيف جدا.
- لجائحة كورونا تأثير إيجابي على القطاع الرقمي في الجزائر حيث شهدت سنة 2019 زيادة كبيرة في مختلف المؤشرات الرقمية على غرار الدفع عبر الأنترنت والبطاقات الإلكترونية.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات التحول الرقمي للصيرفة الإلكترونية ممثلة من نصيب الفرد من الصرافات الآلية ونسبة زيادة عدد البطاقات البنكية على العائد على الأصول البنكي في القطاع المصرفي الجزائري.
- لا تؤثر الصرافات الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول بسبب انخفاض قيمتها.
- الدراسة الثالثة: قام بها الطالبان طاجين أحمد، سوماتي خالد، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية - دراسة حالة -، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، جامعة يحي فارس بالمدينة، 2021 - 2022، من أهم النتائج التي توصل إليها الباحث ما يلي:
- أصبح التوجه نحو التحول الرقمي في الإدارة العمومية ببلدية القلب الكبير ضرورة حتمية، وذلك في ظل مختلف التطورات التكنولوجية التي أصبحت تشهدها المؤسسات العمومية.
- أدى التحول الرقمي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل: عامل الوقت، أمن المعلومات، المكان والزمان... وغيرها.
- أدى تطبيق التحول الرقمي ببلدية القلب الكبير لعدة انعكاسات إيجابية على تقديم الخدمات كانت أهمها إنشاء الشباك الإلكتروني الموحد للحالة المدنية.

- عملية تطبيق التحول الرقمي على مستوى البلدية تعتمد على إدخال تطبيقات إلكترونية جديدة وتوفير شبكة اتصالات حديثة وبالتالي فإن نجاح عملية التطبيق، يتوقف على ضرورة توفر البنية التحتية الإلكترونية المتطورة والشاملة لجميع العناصر التقنية والفنية والبشرية.

تاسعا. صعوبات الدراسة:

إن إعداد هذه الدراسة لم يكن بالأمر الهين نظرا للصعوبات التي واجهتها وعلى رأسها:

- عدم وجود إحصائيات وبيانات تتطابق مع البلدين وفي نفس المدة للمقارنة.
- صعوبات في جمع البيانات المتعلقة بالتحول الرقمي في الجزائر بسبب عدم وجود بنية تحتية جيدة.
- حداثة الموضوع وقلة المراجع.
- صعوبة الحصول على البيانات خاصة خلال السنوات 2020-2021.

عاشرا. خطة وهيكل البحث

قمنا بتقسيم عملنا إلى ثلاث فصول:

بالنسبة للفصل الأول تحت عنوان **الإطار النظري للتحول الرقمي** وهو يتكون من ثلاث مباحث، مبحث حول ماهية التحول الرقمي تناولنا فيه جوانب مهمة حول التحول الرقمي من مفهوم وأنواع وأهمية، أما المبحث الثاني قمنا بالتطرق فيه إلى مراحل التحول الرقمي ومؤشراته ونماذجه، وفي المبحث الثالث فتناولنا فيه مكونات التحول الرقمي وبعض من استراتيجياته وأهم المعوقات التي تواجه التحول الرقمي.

أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان **عموميات حول الشمول المالي**، مكون من ثلاث مباحث المبحث الأول بعنوان أساسيات الشمول المالي تناولنا فيه النشأة والتعريف الخصائص والأهمية، أما المبحث الثاني جاء تحت عنوان المتطلبات والتحديات المساهمة في تحقيق الشمول المالي تناولنا فيه المبادئ الركائز الأساسية التحديات، أما المبحث الثالث جاء تحت عنوان علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي تناولنا فيه: مفهوم الشمول المالي الرقمي ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

أما الفصل الثالث و الأخير جاء تحت عنوان **مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي** - دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011 - 2021) تطرقنا فيه إلى ثلاث مباحث كان الأول تحت عنوان تحليل مؤشرات الجزائر خلال الفترة (2011 - 2021) تناولنا فيه مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر، أما المبحث الثاني جاء تحت عنوان تحليل مؤشرات الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011 - 2021) تناولنا فيه كل من مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في

الإمارات العربية المتحدة، والمبحث الأخير كان عبارة عن دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات عن طريق المقارنة من حيث التحول الرقمي والشمول المالي والمقارنة بينهما من حيث المساهمة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للتحويل الرقمي

تمهيد:

دفع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات الهيئات والمنظمات إلى تطوير آليات العمل بها، استجابة للتغيرات ببيئة العمال. لذا تتجه دول العالم والحكومات حالياً نحو تطبيق التحول الرقمي في كافة المجالات حيث أصبحت تلك التكنولوجيا أساسية في البنوك والمصارف التجارية والمؤسسات المالية للحفاظ على القدرة التنافسية.

يشير التحول الرقمي إلى استخدام الوسائل التكنولوجية الرقمية لأداء العديد من المهام في شتى المجالات حيث تتحول البيانات من صورة ورقية إلى صورة رقمية. ويعد التحول الرقمي سريعا في أدائه لتلك المهام مقارنة بالوسائل التقليدية مما جعل تطبيقه موضع اهتمام الهيئات والشركات الحكومية والخاصة على حد سواء، وتتنوع الأدوات التكنولوجية التي يمكن الاعتماد عليها لتطبيق التحول الرقمي في المؤسسات والمنظمات والتي من أهمها وأكثرها شيوعا منها الذكاء الاصطناعي، سلسلة الكتل، الروبوتات، الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة.

وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاث مباحث التالية:

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

المبحث الثاني: مراحل ومؤشرات التحول الرقمي

المبحث الثالث: أشكال التحول الرقمي ومكوناته

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

يشهد العالم تحولاً رقمياً في شتى مجالات الحياة ومنها قطاع الأعمال حيث تمثل كيفية إدارة استراتيجية التحول الرقمي في أي مؤسسة أحد العوامل الحاسمة في نجاحها، حيث أن تأثير التحول الرقمي يمتد إلى أنشطة المؤسسات وعملياتها وقدراتها. ويعني التحول الرقمي بكيفية استخدام التكنولوجيا داخل المؤسسات والهيئات سواء الحكومية أو القطاع الخاص على حد سواء، فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدمها للعملاء والجمهور المستهدف من تلك الخدمات، فهو يقوم على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المؤسسة في كافة أقسامها وأيضاً في تعاملها مع العملاء والجمهور لتحسين الخدمات وتسهيل الحصول عليها مما يضمن توفير الجهد.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

يشير مفهوم التحول الرقمي إلى التغيير الجذري الذي يطرأ على المؤسسات والأنظمة الحكومية والمجتمعات بمجملها ومن هنا يمكن أن نتطرق إلى عدة تعاريف وهي:

التحول الرقمي يعني التحول في طريقة العمل بالمؤسسات، بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل، كما أنه يمثل زيادة الكفاءة في خط سير العمل بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية، إضافة إلى زيادة عدد أعضاء الفريق دون الحاجة إلى توظيف¹.

كما يعرف أيضاً بأنه إحداث تغييرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة العمل من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تغيير الافتراضات التنظيمية حول الوظائف، بحيث يميز فلسفة المنظمات والقيم، والهيكل التنظيمية والترتيبات التي تشكل سلوك الأفراد بما يتفق وطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات².

التحول الرقمي هو استثمار في القدرات البشرية وتحول جذري في طريقة العمل عن طريقة الاستفادة من التطور التكنولوجي الحاصل في خدمات المستهلكين ومنها الخدمات المالية، إذ يوفر التحول الرقمي إمكانية

¹ - إلهام يحيوي وسارة قرابصي، التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2019، ص300.

² - عبد الرحمن حسن محمد ومحمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2020، ص 15.

كبيرة لبناء المجتمعات الابتكارية والتي تسعى لتقديم أفضل الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات العاملة في هذا المجال. ويساهم أيضا في توسيع فرص العمل فضلا عن صياغة الإجراءات اللازمة لتحقيق أهداف الثورة الرقمية والمعرفية.

ويعرف التحول الرقمي من جانب الحكومة الإلكترونية بأنه التحول التدريجي لاستخدام التكنولوجيا أو الاستخدام الفعال لتقنيات المعلومات والاتصالات بهدف تسهيل مهمة العمليات الإدارية والمالية بين (الحكومة- الأفراد) أو بين (شركات الأعمال - الأفراد)، بمعنى آخر استخدام التقنية لتحسين وصول المستخدمين إلى الخدمات المالية المختلفة. وعليه أصبح التحول الرقمي ضروري في بيئة المال والأعمال وذلك بسبب خطورة اتساع الفجوة الرقمية بين البلدان المتقدمة والنامية، وتشير ضمنا إلى الهوة في يقدره البلدان على امتلاك التقنيات والمعلومات والمنتجات الرقمية.¹

نخلص في الأخير أن التحول الرقمي أصبح من الضروريات بالنسبة لكافة المؤسسات والهيئات التي تسعى إلى التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستخدمين، والتحول الرقمي لا يعني فقط تطبيق التكنولوجيا داخل المؤسسة بل هو برنامج شامل كامل يمس المؤسسة ويمس طريقة وأسلوب عملها داخليا بشكل رئيسي وخارجيا وأيضا من خلال تقديم الخدمات للجمهور المستهدف لجعل الخدمات تتم بشكل أسهل وأسرع.

المطلب الثاني: أنواع التحول الرقمي ومجالاته

التحول الرقمي يشير إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية لتحويل وتحسين العمليات التجارية والخدمات في المؤسسات والمنظمات وهناك العديد من أنواع التحول الرقمي ومجالاته، من خلال هذا المطلب سنقوم بالتطرق إليهم.

أولا. أنواع التحول الرقمي:

التحول الرقمي ليس كيانا ضخما واحدا. كثيرا ما تركز الشركات بشكل كامل على التحول التنظيمي وتتجاهل حقيقة وجود أربعة أنواع من التحولات الرقمية ونتيجة لذلك، فإنهم يقيدون أنفسهم من الاستفادة الكاملة من كل ما يقدمه التحول الرقمي.

¹ - سامر محمد فخري وأحمد خيضر أحمد، التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي في العراق: التحديات والاستراتيجيات، مداخلة في مؤتمر الدولي الافتراضي الثامن حول التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، لفرص، والتحديات)، منشورات جامعة طاهري بشار، الجزائر، ماي 2022 ص107.

1. عملية التحول: من البيانات والتحليلات وواجهات برمجة التطبيقات والتعلم الآلي إلى التقنيات الأخرى، كان التركيز الأكبر داخل بيئة الشركة على طرق جديدة لإعادة اختراع العمليات التجارية لخفض التكاليف أو تحسين الجودة أو تقليل أوقات الدورات. تتضمن أمثلة التحول الناجح للعمليات شركات مثل دومينوز بيتزا، حيث يمكن للعملاء اليوم الطلب من أي جهاز، لقد أعادوا تصور عملية طلب الطعام بالكامل. وقد ساعدتهم هذا الابتكار على تجاوز منافستهم بيتزا هت فيما يتعلق بالمبيعات.

نفذت شركات أخرى أتمته العمليات الآلية لتبسيط عمليات المكتب الخلفي. بما في ذلك الشؤون القانونية والمحاسبية كأمثلة. يمكن أن يخلق تحويل العملية قيمة هائلة من الشركة.

2. تحويل نموذج العمل: يركز تحول العملية على مجالات محدودة من الأعمال، تهدف تحولات نموذج الأعمال إلى اللبنة الأساسية لكيفية تقديم القيمة في صناعة معينة في جوهرها، تستخدم الشركات التحول الرقمي لتغيير نماذج الأعمال التقليدية وتتضمن الأمثلة على هذا النوع من إعادة ابتكار نموذج الأعمال إعادة تصميم Netflix لتوزيع الفيديو وإعادة ابتكار Apple لتوصيل الموسيقى iTunes.

3. تحويل المجال: أحد الأمثلة البارزة على كيفية عمل تحويل المجال هو بائع التجزئة الضخم عبر الإنترنت أمازون. انتقلت إلى مجال سوق جديد مع إطلاق Amazon web services (AWS) وهي حاليا أكبر خدمة للحوسبة السحابية/ البنية التحتية في مجال مملوك سابقا من قبل عمالقة مثل IBM وMicrosoft. يعد AWS مثالا واضحا على كيفية إعادة تعريف التقنيات الجديدة للمنتجات والخدمات، وطمس حدود الصناعة وإنشاء مجموعات جديدة تماما من المنافسين غير التقليديين، يوفر تحويل المجال حاليا واحدة من أهم الفرص لنمو الشركة.

4. التحول الثقافي/ التنظيمي: هناك حاجة دائما لإعادة تعريف العمليات التنظيمية والعمليات والمواهب والقدرات للعالم الرقمي لتحقيق التحول الرقمي طويل الأجل لأي صناعة، تدرك أنجح الشركات أن التحول الرقمي يتطلب سير عمل مرنا وعملية لامركزية لصنع القرار وتحيزا للاختبار والتعلم واعتمادا أكبر على أنظمة بيئية مختلفة للأعمال.¹

¹ - راند الأعمال العربي: دليل شامل للتعرف على التحول الرقمي للعالم 2022، متاح على الموقع: <https://the-arabic-entrepreneur.com>، تاريخ الاطلاع 2023/04/06.

من أفضل الأمثلة على هذا التحول الثقافي التنظيمي وكالة ائتمان المستهلك Experia كانت قادرة على تغيير مؤسستها من خلال غرس التعاون والتطوير السريع في مهام سير عملها، بالإضافة إلى ذلك قلدت تحولا أساسيا في تركيز الموظفين من المعدات إلى البيانات في جميع أنحاء الشركة.

ثانيا. مجالات التحول الرقمي:

تتضمن أي محاولة للتحول الرقمي أربعة عناصر أساسية هي:

1. تغيير الإدارة: تتعلق إدارة التغيير بالعنصر البشري، ومواقف أصحاب المصلحة الداخليين والخارجيين وسلوكياتهم، وأيضا النظم البيئية التي يعملون فيها، لذا فإن إتباع أكثر نهجا شموليا في إدارة التغيير، يعد برفع معدلات المؤسسة، وقد يساعد تضمين مبادئ مفتوحة للمؤسسة مثل: الشفافية، الشمول في نماذج التغيير على خلق أشخاص مؤهلين يتكيفون بسرعة مع احتياجات العمل، فالشفافية والشمولية تتيحان فرصا للتحدث بحرية والتماس الملاحظات من الأصوات غير المسموعة منظورا جديدا وحلولا أكثر ابتكارا وتبدأ المؤسسة بذلك بتحديد تغييرات والعوائق بمعدل أسرع مما سيؤدي إلى تحسين العمليات والسياسات والحلول.¹

2. احتياجات النظام البيئي: هي الشبكة الحية **والمتنفسة** من الأشخاص والأطر التنظيمية، التي تترابط لتشكل النظام الذي تعمل فيه المؤسسة، حيث تتشارك وتعتمد الأطراف المشاركة في أي نظام بيئي مثل: الموظفين، والشركاء، وأصحاب المصلحة الخرجين، والعملاء، والبائعين، وما إلى ذلك، على بعضها بعضا من أجل صحة أعمالها، ونموها، ونجاحها، وكما هو الحال في النظم البيئية التي تتواجد في الطبيعة، فإن قلة صحة أحد مكوناتها تؤثر على الآخرين بمرور الوقت.

3. العمليات: يجب على المؤسسة أن تفهم في كل مرة تستخدم فيها كلمة التحول ما تعنيه حقا هذه الكلمة، فالتحول هو تغيير جذري و يتطلب أي تغيير بغض النظر على حجمه مراجعة عمليات المؤسسة، لتقييم ما تحتاج إلى تعديل، لتناسب هذه العمليات التي لا تتجاوز البساطة هي تلك التي تغفلها في كثير من الأحيان فكثيرا ما تنسى التفكير في العمليات البسيطة المتداخلة التي توجد بالفعل عندما تضيف شيئا جديدا إلى سير العمل، أو حتى ضبطه و بذلك تخلق عن غير قصد تدفقا زائدا للعمل و بطئ الإنتاج، وقد يمتد في مجالات أخرى متصلة داخل النظام البيئي، و يجب على قيادة المؤسسة النظر في العمليات أو السياسات المتصلة عند تغيير نموذج عمل أو تنفيذ نهج مبسط للتقنية التي هي بصدد التحول.

¹ - طاجين أحمد وسوماتي خالد، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية-دراسة حالة بليدة القلب الكبير-خلال الفترة الممتدة: من شهر نوفمبر 2021 إلى شهر ماي 2022، مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 2021-2022، ص44.

4. **الصوامع:** تؤدي المؤسسات التي تستفيد من المبادئ المفتوحة إلى إزالة الحواجز التي تحول دون التعاون والخلق المشترك، وهي تنشئ عمليات شاملة تتيح التدريب المشترك لموظفيها، بينما يتسم تبادل المعارف والاتصال بالشفافية، وسهولة وصول المعلومات والإفادة، ولقد أصبح كسر الصوامع الموجودة في المؤسسات أمرا حتميا لنجاح الأعمال والمجتمع بأكمله في فترات التحول الرقمي المكثف، ويمكن للقيادة الاستفاداة من طرق جديدة للتفكير عن طريق التماس الملاحظات القادمة من الأصوات غير المسموعة، وتنوع الفكر في فكر المشروع، ويمكنهم خلق فرص للناس للتعلم وأن يصبحوا أكثر تنوعا في كفاءاتهم.¹

المطلب الثالث: فوائد التحول الرقمي وأهميته

تعتبر فوائد التحول الرقمي كثيرة ومتعددة، فمن خلال هذا التحول يمكن تحسين كفاءة العمل وتقليل الأخطاء والتكاليف، وتحقيق تواجد أكبر عبر الإنترنت للشركاء والمؤسسات وبشكل عام.

أولا. فوائد التحول الرقمي:

يتطلب التحول الرقمي مشاركة كاملة من الشركة، أي إذا كان العمال يركزون على الأهداف الأساسية فهناك فرصة كبيرة لنجاح التحول الرقمي فيما يلي بعض الفوائد والأهداف الرئيسية للتحول الرقمي:

1. **التكاليف وضغوط الميزانية:** تعتبر التدابير المتخذة لتوفير التكاليف، وتنفيذ العمليات الحكومية الفعالة، من أهم دوافع التحول الرقمي، فقد أثبتت تكنولوجيا المعلومات قدرة فائقة على تقليل كلفة الإنتاج والخدمات من خلال تقليل العمالة وتوفير المواد الخام والمواد البسيطة، وتقليل استغلال الطاقة، والتحويلات الرقمية هي وسيلة فعالة لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة فهي حلقة وصل تربط بين مطالب السوق وأنشطة التصميم والإنتاج والتوزيع في نظام متكامل، من جانب آخر فقد ساعدت نظم المعلومات على زيادة رقابة الإدارة على أداء العمالة، وضبط جودة الإنتاج، أما فيما يخص زيادة إنتاجية عمال المكاتب فيتضح ذلك من خلال ظهور أتمتة المكاتب، وذلك بهدف زيادة فعالية التواصل بين موظفي المكاتب وبين مراكز الإدارة والفروع وكذلك سرعة إنتاج الوثائق وتبادلها وتسهيل وضبط عمليات حفظ السجلات واستخراج الكشوف وعمل التقارير.

1 - طاجين أحمد وسوماتي خالد، مرجع سبق ذكره، ص ص 44-45

2. **تحسين الخدمات:** تؤدي التحولات الرقمية دورا حاسما في تحسين الخدمات القائمة، واستحداث خدمات جديدة لم تكن متوفرة من قبل في مختلف المجالات أهمها خدمات المصارف والمواصلات والاتصالات والصحة، من خلال ما توفره في مجال زيادة الرفاهية لطالب الخدمة وتسهيل عمل مقدمها.
3. **السيطرة على التعقيد:** فالتطورات السريعة والمتلاحقة التي تشهدها المجتمعات اليوم جعلت من التعقيد واحدة من أهم الصفات التي تميزه، ومن أجل التخلص من هذا التعقيد تم اللجوء لتلك المعلومات والاتصالات الجديدة، نتيجة تنوع حاجات الأفراد وتشابك العلاقات الاجتماعية والإنسانية، ويساهم التحول الرقمي في توفير وسائل وتقنيات تساعد بفعالية في تحليل الأوضاع المتناقضة في المجتمع، وتذليل الصعوبات داخل المؤسسات وخارجها.
4. **دراسة ما ليس متاحا:** أدى تغير مظاهر الحياة المعاصرة إلى تعدد الظروف والمواقف التي تستوجب الدراسة، سواء كانت هذه الظروف سابقة أو حالية، فقد يلعب التحول الرقمي دورا مهما في استحضار أزمة الماضي، وتتبع شريط الأحداث بسرعة، فالتحول الرقمي يلبي حاجات المجتمعات المعاصرة في المساهمة في تخطي الكوارث التي يمكن حدوثها مستقبلا.
5. **المرونة:** تعد المرونة الوجه الآخر للمجتمعات الحديثة كصفة بديلة عن التعقيد وعاملا مساعدا للتخلص من الآثار السلبية التي تحدثها التغيرات المفاجئة، بالإضافة إلى أنها عامل يضمن تكيف الأفراد والمؤسسات مع المتغيرات والمتطلبات والرغبات المتجددة، وتكون مجسدة في عمليات الإنتاج والخدمات والقرارات وطرق استغلال المعلومات.
6. **متطلبات المواطنين:** حققت وسائل التواصل الاجتماعي شعبية كبيرة بين الشعوب العربية ووفرت لهم قناة جديدة للتواصل، وأتاحت بذلك الفرصة أمام الحكومات والمواطنين للتعاون معا، وسرعان ما لجأت الحكومات إلى الاستعانة بقناة التواصل المعرفة آراء المواطنين الذين اعتمدوا بدورهم على هذه القناة للمطالبة بتوفير مستوى أرقى من الخدمات الحكومية.
7. **توجيهات الحكومة:** تعتمد الحكومات على منهج التخطيط من القمة إلى القاعدة، لاتخاذ قراراتها، وهذا ما يساعدها على تسريع وتيرة تنفيذ برامج التحول الرقمي، ولكي تتمكن من توفير الميزانية المطلوبة لتنفيذ برامج التحول الرقمي لابد لها من توفير إثنين من الشروط المهمة هي:
 - أ. إدراج التحول الرقمي في الخطط: بمعنى يجب أن تندرج برامج التحول الرقمي ضمن قائمة أولويات الرؤى والخطط الوطنية.

ب. **اتخاذ القرارات السريعة:** إن اتخاذ القرارات السريعة يمكن الهيئات الحكومية من تفعيل خطط التحول الوطني بسرعة وفعالية، وعليه فالتحول الرقمي أصبح استراتيجية بعد أن كان مرادفاً لتقنية المعلومات.¹

ثانياً. أهمية التحول الرقمي:

للتحول الرقمي أهمية كبيرة، فهو العمل بمستوى سرعة واحد ولفترة طويلة من الزمن لهذا قد أسهم التحول الرقمي بصورة إيجابية في تنظيم الوقت من خلال البرامج المعدة لها والموجودة من أجلها، قد عمل الكثير من الدول بتفعيل هذه الخدمة وفي كافة القطاعات، حيث خلقت تطورات وتأثيرات إيجابية وإبداعية للأعمال في التحول الرقمي وتعامل الناس بطريقة أكثر حذراً مع الأموال حيث الزبائن هم المستفيدون من التطور للتحول الرقمي والموجة السريعة.²

بالإضافة إلى:³

1. تحسين الخدمة: يعد تحسين الخدمة أحد الأركان الأساسية للتحول الرقمي لا يمكن أن تكون أي تحسينات داخلية في حد ذاتها أي يجب أن يتمتع العملاء بخدمة أفضل ويجب تلبية احتياجاتهم بشكل أسرع وأكثر اكتمالاً وسيكون لهذا تأثير إيجابي على الإدارة والأرباح.

2. زيادة التعاون الداخلي: إذا كان مشروع التحول الرقمي كبيراً بما يكفي، فيمكنه لمس المؤسسة بأكملها وتعزيز التعاون الداخلي بشكل أفضل والأمثلة النموذجية الأفضل لتحسين عمليات إدارة المستندات هي شبكات الشركة الداخلية المستخدمة إذ يمكنها فتح فرص للنقاش بين العاملين في الفرق الذين لم يكن لديهم أي اتصال.

3. زيادة الكفاءة: الكفاءة هي النتيجة الطبيعية للعمليات المتطورة والجيدة وباستخدام القوة التي لا مثيل لها للتكنولوجيا الحديثة يمكن أن تصبح تدفقات العمل أسرع وأكثر سلاسة وقابلية للتكرار إذ يقضي الموظفون وقتاً أقل في المهام العادية حتى يتمكنوا من التركيز على الأفكار والابتكارات. كما يستفيد العملاء أيضاً من زيادة الكفاءة في تعاملاتهم.

4. الاستقلالية: في سوق سريع الحركة، تعد المرونة التنظيمية سمة مرغوبة لقد ولت أيام المنظمات الجامدة وبطئئة الحركة التي تملى على العملاء كيفية التعامل معهم بل في الوقت الحاضر، حتى أكبر الشركات عليها التكيف مع الاتجاهات والاستماع إلى المستهلكين إضافة إلى ذلك تتيح التكنولوجيا

¹ - جميلة سلامي ويوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، جامعة تيارت، الجزائر، 2019، ص ص 954-955.

² - شروق هادي عبد علي وأردن حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 126، 2020، ص 3.

³ - بالمهبول داود ومقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك - دراسة حالة المصرفي الجزائري (2016-2020)، -، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021-2022، ص 07.

للشركات أن تصبح متصلة ومرنة يقل وقت اتخاذ القرار وتقتصر دورات التعلم أذنا باستخدام التحول الرقمي، يمكن قياس كميات هائلة من نقاط البيانات وتحليلها بهدف التحسين وزيادة السرعة.

5. إنشاء نماذج أعمال جديدة: لقد فتحت الثورة الرقمية العديد من نماذج الأعمال الجديدة. فمثلا التحسينات في التكنولوجيا أصبحت تمكنا من سرقة نماذج الأعمال القديمة والاستيلاء عليها في أي وقت من الأوقات.

6. تقليل التكاليف: خفض التكلفة أمر مرغوب فيه للغاية في الأعمال التجارية، فمنذ أيام الثورة الصناعية التي قادت العمليات اليدوية كان خفض التكلفة هو الفرق بين بقاء الأعمال وفشلها، أما اليوم يقوم الذكاء الاصطناعي القوي بأداء مهام عالية ومتكررة ويأخذ أعدادا كبيرة من الشركات لتوفير التكاليف.

المبحث الثاني: مراحل ومؤشرات التحول الرقمي

التحول الرقمي هو عبارة عن تغيير في عمليات العمل والتكنولوجيا والثقافة في المؤسسات والمجتمعات وتتكون مراحل التحول الرقمي من عدة مراحل أهمها: الوعي والتحضير، التصميم والتخطيط، التطبيق، وآخر مرحلة الاستمرارية والتطوير.

كما للتحول الرقمي عدة مؤشرات تظهر النجاح الذي تحققه الشركة في تطوير نظام رقمي مثل زيادة الإنتاجية والتوزيع الكفء للموارد وتحسين خدمة العملاء وتقليل المخاطر وتحسين إدارة العمليات وزيادة الإيرادات.

المطلب الأول: مراحل التحول الرقمي

تختلف مراحل التحول الرقمي من شركة إلى أخرى ومن قطاع إلى آخر ولكن بشكل عام يمكن تلخيصها فيما يلي:

إن التحول الرقمي يعني التحول التدريجي نحو الاقتصاد الرقمي ويتطلب ذلك توفير الحاضنات الاقتصادية والاجتماعية والتكنولوجية لتعزيز الثقافة الابتكارية الرقمية لذا فإن التحول الرقمي يتطلب الآتي:

- تحقيق التقدم والتطور في البنية التحتية للاقتصاد الرقمي؛
- زيادة عدد البحوث العلمية التطبيقية والابتكارية؛
- بناء القدرات والمهارات التقنية لرأس المال البشري؛
- عقد شراكات تعاونية بين مؤسسات القطاع العام والقطاع الخاص؛
- الاستخدام الأمثل للأدوات المالية المختلفة من أجل تسهيل عملية الشمول المالي.¹

بغية الانتقال نحو مجتمع التقنيات والمعلومات فإن استراتيجية التحول الرقمي تتخذ المحاور التالية:

- تشجيع الاستثمار في الصناعات الرقمية وتحفيز رأس المال في القطاع الخاص لتمويل مشاريع البحث والتطوير لخلق آليات ائتمانية جديدة؛
- تهيئة البنية التحتية للاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتحديث شبكات الاتصال G4 و G5 بما يضمن تطور وتكامل قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات؛

¹-سامر محمد فخري وأحمد خيضر أحمد، مرجع سبق ذكره، ص109.

- توسيع قطاع ريادة المال والأعمال التكنولوجية واستحداث شركات مخصصة في هذا المجال لنقل وتوطين قواعد الجودة الرقمية العالمية.

وبناء على ما تقدم فإن التحول الرقمي مر بالعديد من المراحل أهمها الآتي:

- مرحلة دخول التكنولوجيا الرقمية إلى بيئة المال والأعمال؛

- مرحلة نشر الوعي التكنولوجي من خلال تفعيل برامج التدريب المختلفة؛

- مرحلة اهتمام القيادات الإدارية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمة الزبائن (Online Realtime)؛

- مرحلة الضبط والسيطرة على التكاليف (cost control) بما يضمن تطور الاستثمارات في مجال التكنولوجيا الرقمية؛

- مرحلة اعتبار التكنولوجيا الرقمية وتطبيقاتها أصلا من الأصول (asset)؛

- مرحلة تسويق التكنولوجيا وإتاحة المعلومات والخدمات المالية للأفراد.¹

المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي

تعتبر مؤشرات التحول الرقمي من الأدوات الرئيسية التي تساعد على تحديد مدى تبني الدول والمؤسسات للتحول الرقمي والاستفادة الكاملة من التقنيات الحديثة وتتنوع مؤشرات التحول الرقمي لتشمل مختلف المجالات يتم إبرازها فيما يلي:

أولا. مؤشر التنمية التكنولوجية المعلومات والاتصالات (IDE):

هو مؤشر مركب بجمع أحد عشر مؤشرا في مقياس مرجعي واحد يستعان به لرصد ومقارنة التطورات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات بين البلدان وعلى مر الزمن. والأهداف الرئيسية من هذا المؤشر هي قياس ما يلي:

- مستوى تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطورها بمرور الزمن في البلدان وتجربة هذه البلدان نسبة إلى تجربة البلدان الأخرى؛

¹ - سامر محمد فخري وأحمد خيضر أحمد، مرجع سبق ذكره، ص109-110.

- التقدم في تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في كل من البلدان المتقدمة والبلدان النامية؛
 - الفجوة الرقمية أي الفوارق بين البلدان من حيث مستويات تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات فيها؛
 - تنمية إمكانات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ومدى قدرة البلدان على الاستفادة منها لتعزيز النمو والتنمية؛
- وقد صمم مؤشر تطور الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بما يعكس التقدم في الدول بشكل مباشر على ثلاثة مؤشرات رئيسية:

- أ. النفاذ: يقيم جاهزية الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وتوافر البنية التحتية والنفاذ؛
- ب. الاستخدام: يقيم كثافة استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات؛
- ج. المهارات: يقيم المهارات والإمكانات الضرورية والمقدرة على استخدام الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات بكفاءة عالية.¹

الجدول رقم (01-01): مؤشر تنمية تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

النفاذ إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات(40)
<ul style="list-style-type: none"> - عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الثابت لكل 122 نسمة. - عدد الاشتراكات في خدمة الهاتف الخليوي لكل 122 نسمة. - عرض النطاق الدولي للإنترنت (بت/ ثانية) لكل مستعمل إنترنت. - النسبة المئوية لعدد الأسر التي لديها حاسوب. - النسبة المئوية للأسر التي تتمتع بالنفاذ إلى الإنترنت.
استعمال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات
<ul style="list-style-type: none"> - النسبة المئوية لعدد الأفراد الذين يستعملون الإنترنت. - عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض (الاسلكي) الثابت لكل 122 نسمة. - عدد الاشتراكات في خدمة النطاق العريض اللاسلكي لكل 122 نسمة.
المهارات في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات

¹ - رديف مصطفى وآخرون، التحول الرقمي كألية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5، الجزائر، 2021، ص ص291-292.

- معدل الإلمام بالقراءة والكتابة لدى البالغين.
- المعدل الإجمالي للالتحاق بالمدارس الثانوية.
- المعدل الإجمالي للالتحاق بمؤسسات التعليم العالي (المرحلة بعد الثانوية)

المصدر: مصطفى رديف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص292.

ثانيا. مؤشر الجاهزية الشبكية: (NRI) Network Readiness Index

مؤشر الجاهزية الشبكية (NRI) Network Readiness Index، والذي تم بلورته من طرف خبراء المنتدى الاقتصادي العالمي سنة 2000، لكنه سنة 2019 تخلى هذا المنتدى عن إعداد هذا المؤشر لصالح معهد PORTULANS في الولايات المتحدة الأمريكية، يسمى هذا المؤشر كذلك بمؤشر الاستعداد الشبكي الرقمي ويعمل هذا المؤشر على قياس قدرة البلدان على الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات لزيادة القدرة التنافسية والرفاهية، وينظر في العديد من المحاور في إطار الاقتصاد الرقمي، ويقيم هذا المؤشر من خلال أربع محاور كل منها يقيم من خلال ثلاث فروع خاصة بهن وفي المجمل يوجد 62 مؤشرا كما يوضحه الجدول التالي:¹

الجدول رقم (01-02): مؤشر الجاهزية الشبكية (Networked readiness index)

المحاور الرئيسية	الفئات الفرعية
البيئة التكنولوجية	- البيئة السياسية والتنظيمية (9مؤشرات)
	- بيئة الأعمال والابتكار (9مؤشرات)
الجاهزية الرقمية	- البيئة التحتية (4 مؤشرات)
	- القدرة على تحمل التكاليف (3مؤشرات)
	- المهارات (4مؤشرات)
الاستخدام	- الاستخدام الفردي (7مؤشرات)
	- استخدام مؤسسات الأعمال (6مؤشرات)
	- استخدام الحكومة (3مؤشرات)
الأثر	- الأثر الاقتصادي (4مؤشرات)
	- الأثر الاجتماعي (4 مؤشرات)

المصدر: مصطفى رديف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص293.

¹-مصطفى رديف وآخرون، مرجع سبق ذكره، ص293.

المطلب الثالث: نماذج التحول الرقمي

تحول العالم اليوم إلى عالم رقمي وذلك بفعل التقدم التقني والابتكارات الحديثة، ولذلك أصبح التحول الرقمي ظاهرة حديثة تدعو الشركات والمؤسسات والهيئات الحكومية لتحويل أنشطتها وعملياتها إلى العالم الرقمي، والتي تعتمد على عدة نماذج منها:¹

1. **النموذج الفني: Technical Model** ويتم من خلاله تحويل المنظمات التقليدية إلى منظمات رقمية باستخدام بحوث العمليات وعلوم الحاسب وعلم الإدارة دون التركيز على الجوانب السلوكية للمنظمة ويؤدي ذلك إلى ارتفاع نسبة المقاومة ورفض التطبيقات الإلكترونية في اتخاذ القرارات.
2. **النموذج السلوكي: Behavioral Model** ويركز على المتغيرات السلوكية (الفردية والجماعية والتنظيمية والبيئية بدرجة أكبر من المتغيرات الفنية وخاصة في تطوير البرمجيات، ومن ثم تقل أهمية الأمثلة والنماذج في اتخاذ القرارات رقمياً.
3. **النموذج الفني الاجتماعي: Socio-Technical Model** ويهتم بالتفاعل بين المتغيرات الفنية (الحاسبات والبرامج والمتغيرات السلوكية والتنظيمية عند تنفيذ عمليات التحول.
4. **نموذج الشراكة في المعلومات: Information Partnership** ويعتمد في التحول الرقمي على الاشتراك في أحد شبكات المعلومات المحلية أو الدولية لفترة محددة لحين إتمام التحول أو الاعتماد على إحدى شركات المعلومات في توفير الخدمة بالشراكة.
5. **نموذج تحليل القوي التنافسية:** ويعتمد على بناء نظم معلومات لدعم التحليل الرباعي الذي يسعى إلى تعظيم نقاط القوة وتقليل نقاط الضعف، وذلك للسيطرة على الفرص البيئية ومواجهة التحديات العالمية والمحلية، ويعتمد هذا النموذج على التخطيط الاستراتيجي للمنظمة وبناء نظم معلومات متكاملة ومساندة لذلك.
6. **نموذج إدارة الأصول الرقمية:** ويعتمد على مجموعة من شركات المعلومات والاتصالات بدلاً من شركة واحدة في إدارة الملفات الرقمية التخزين -الدخول للمعلومات -التصفح -تبادل المعلومات واسترجاعها.
7. **نموذج التحول التدريجي:** ويعتمد على القدرات المالية للمؤسسات للتحول من النموذج الورقي إلى النموذج الرقمي، ومن ثم يتم التمويل على مراحل في ضوء المركز المالي وحجم أعمال المنظمة، ولا يعتمد على دراسات الجدوى التحليلية أو قياس الاحتياجات الرقمية مسبقاً.

1 -عبد الرحمان حسن محمد ومحمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية-دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2020، ص ص18-19.

8. **نموذج التحول الاستراتيجي:** ويفترض هذا النموذج أن المعلومات والاتصالات عبارة عن أصول رأسمالية للمنظمة، كما يتحدد مركز المنظمة في القطاع أو النشاط الذي تنتمي إليه وفق قيمة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تمتلكها المنظمة، والتي تعتبر إحدى ركائز المركز التنافسي لها.
9. **نموذج التحول الديناميكي:** ويعتمد هذا النموذج في التحول على درجات التفاعل السريع بين المنظمة والمتغيرات البيئية والعلاقة بينهم وكذلك على التقدم المستمر في تكنولوجيا المعلومات، فالتفاعل والتكامل والتنسيق بين احتياجات المنظمة وتأثيرات البيئة والتقدم في تكنولوجيا المعلومات هو أساس هذا النموذج.
10. **نموذج التطوير التنظيمي:** ويعتمد هذا النموذج للتحول على التعلم والتدريب التحويلي ومحو الأمية الحاسوبية بالمنظمة، ومن ثم يتم التغيير وفق درجات التعلم العضوي وليس بفرض حلول ميكانيكية جامدة.
11. **نموذج الأمثلة: Optimization Model** ويعتمد هذا النموذج على البحث عن الحلول المثالية لتطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات من خلال عمليات المحاكاة وتصميم التجارب والاختبارات العملية المسبقة قبل التحول مع محاولة ضغط التكاليف والبحث عن أفضل نتائج.
12. **نموذج التكلفة والعائد:** ويعتمد هذا النموذج على مقارنة تكاليف التحول لمنظمة رقمية بالمكاسب المتوقعة من اقتناء تكنولوجيا المعلومات.
13. **نموذج التحويل المتكامل:** ويقوم هذا النموذج على فلسفة المنظومات والرغبة في التحويل المتكامل لجميع الإدارات والمستويات التنظيمية لبناء المنظمة الرقمية، ومن ثم تسعى إدارة تكنولوجيا المعلومات إلى الربط بين التغيير في منظومة الأعمال والتحديث في منظومة الإدارة الإلكترونية، ويظهر ذلك من خلال تبني إطاراً للتحول يشمل الحاسبات والبرمجيات والشبكات وقاعدة البيانات ونظم المعلومات والإنترنت.
14. **نموذج التحويل الاستراتيجي:** ويتم التحويل من خلاله عن طريق استئجار الحاسبات وإنجاز الأعمال لدى الغير، وتعتمد فلسفة التحويل على أن خيرة الشركات المتخصصة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتحليل النظم والبرامج أوسع بكثير من خبرة المستخدم لتلك التكنولوجيا.
15. **نموذج المشاركة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات:** ويعتمد هذا النموذج على أهمية الربط الشبكي لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتحقيق الفائدة من الإنترنت الدعم القرارات والسياسات، ويقوم هذا النموذج على قياس المراكز التنافسية للشركات وإدخال التحسين المستمر في منظومة الاتصالات والمعلومات وفق اتجاهات المنافسين وحاجات متخذي القرارات ومن ثم يتم الاشتراك الكامل من خلال الشبكات في خدمات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات التي تقدمها شركات متخصصة من خلال عقود طويلة الأجل وبصفة مستمرة.

المبحث الثالث: أشكال التحول الرقمي ومكوناته

إن التحول الرقمي لا يمكن أن يحقق الأهداف المرسومة له إلا من خلال إدارة رقمية للمؤسسات المالية والتجارية لذا ووفق هذا المنظور لا بد من التركيز على دور تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية في تسهيل عملية نشر المعلومات وتجسيدها للعمليات الرقمية والتنظيمية المختلفة والتي تبحث في تداوية (syegy) مزج قابلية المعلومات على معالجة البيانات وقابلية الأشخاص على الإبداع والابتكار، بطريقة تحسن فهم الأفراد للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

المطلب الأول: مكونات واستراتيجيات التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي أساسيا لنمو الشركات واستدامتها في عصر تكنولوجيا المعلومات الحديثة وهذا يتطلب فهما أساسيا لمكوناته واستراتيجياته:

أولا. مكونات التحول الرقمي:

يشير التحول الرقمي إلى استخدام التقنيات الحديثة في تحويل العمل وعمليات الأعمال لتصبح أكثر فعالية، وتتم هذه الأعمال بعدة مكونات منها:

1. **التقنيات الرقمية:** مثل إنترنت الأشياء، والبيانات الكبيرة، والهواتف النقالة، وأجهزة الطباعة ثلاثية الأبعاد، والنكاه الاصطناعي وكذلك الحوسبة الحسابة في نماذج الأعمال.
2. **الاستراتيجية الرقمية:** تتمثل الاستراتيجية الرقمية في القيام بعدة مهام تنظيمية وأهداف بعيدة المدى، وكل ما يتعلق بعملية التحول الرقمي للأنشطة الإدارية.
3. **نماذج الأعمال الرقمية الجديدة:** لا بد للمنظمات التي تسعى للرقمنة من إنشاء نماذج أعمال جديدة تنافسية، وذلك لأن تقنيات التحول الرقمي الحديثة تكمن المنظمة من تطوير عملياتها الإدارية.
4. **القدرات التنبؤية والتحليلية:** لكي تتحول المنظمات رقميا، لا بد وأن تضع في اعتبارها التكيف الدائم والمستمر مع البيئة المحيطة دائمة التغيير.
5. **العلاقات الشبكية:** مما لا شك فيه أن المنظمات التي تسعى لعملية التحول الرقمي، لا بد وأن تضع في اعتبارها العديد من الجهات التي تتمثل في العملاء، الموردون، الحكومة، والشركات الناشئة، والجامعات، والمستثمرين، وتتم عملية التواصل مع كل هذه الجهات عن طريق أنظمة الاتصالات المتطورة بفعل التطور التكنولوجي.

6. **الثقافة العامة:** من أكثر العقبات المتعلقة بعملية التحول الرقمي هي الثقافة السائدة فيما يتعلق بالرقمنة ولثقافة دور كبير في تشكيل السلوك المتعلق بالأداء التنظيمي.

7. **رقمنة العملاء وعلاقتهم:** يتمثل هذا البعد بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التقدم التكنولوجي الرقمي على هذه العلاقات.¹

ثانياً. استراتيجيات التحول الرقمي:

للتحول الرقمي عدة استراتيجيات، ويتمثل أهمها في التالي:²

1. **استراتيجية الاستجابة للمنافسة الجديدة:** في هذه المرحلة تسعى المنظمة للتكيف مع ظروف السوق

والسعي لتقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات ورغبات المستهلكين في عصر الرقمنة، وتتميز هذه الاستراتيجية بأنها استراتيجية تلاحق بها المنظمة تغيرات تحدث في السوق.

2. **استراتيجية التكيف التكنولوجي:** تمتاز هذه المرحلة بأخذ خطوات عملية نحو رقمنة المنظمة لكافة

عملياتها، بما في ذلك موقعها الإلكتروني بطريقة تساهم في تسهيل حصول العميل على حاجته في المنتجات والخدمات.

3. **استراتيجية التدعيم الإلكتروني:** تسعى المنظمة من خلال هذه الاستراتيجية إلى رقمنة الهيكل

التنظيمي، وأساليب العمل الإداري وآليات تقييم الأداء بشكل رقمي، بطريقة تمكن من إحداث أداء تنظيمي قوي.

4. **التخطيط الاستراتيجي الرقمي:** يلعب التخطيط الاستراتيجي الرقمي دوراً بالغ الأهمية في اقتصادات

العربية مع انتهاج العديد من الدول العربية خطط استراتيجية رقمية تؤسس لبرامج اقتصادية تسعى من ورائها إلى تحقيق أهداف عدة لعل من أهمها حفز النمو الاقتصادي، وتعزيز الاعتماد على الذات،

وخلق المزيد من فرص العمل ودعم التنوع الاقتصادي من خلال استعادة من التحولات الرقمية في الجهات المعنية بتقيد هذه الخطط وأيضاً توفير أثر يمكن في ضوءها المقاربة ما بين مستويات تنفيذ

الفعلي والمستهدف بما يمكن من المراجعة الدورية للمستهدفات والسياسات الاقتصادية.

1 - أحمد كاظم بريس وروود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، مجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 16، العدد 65، جامعة كربلاء، عراق، ص 208.

2 - راند الأعمال العربي: دليل شامل للتعرف على التحول الرقمي للعالم 2022، متاح على الموقع: <https://the-arabic-entrepreneur.com>، تاريخ الإطلاع 2023/04/09.

المطلب الثاني: أشكال التحول الرقمي ومستوياته في الإدارة

للتحول الرقمي العديد من الأشكال والمستويات تهدف إلى إدخال التحول الرقمي في دائرة الشركات بشكل يساعدها على التكيف مع التطورات السريعة في سوق الأعمال والتكنولوجيا:

أولاً. أشكال التحول الرقمي:

للتحول الرقمي أشكال ودرجات متعددة، وتختلف المؤسسات فيما بينها بطريقة ودرجة التحول، حسب طبيعة نشاطها ونوعية التقنية التي تحتاجها، إلا أن بعض التقنيات التي صنفت الأكثر انتشاراً هي:

1. **تطبيقات الهواتف الذكية:** وهي أكثر التقنيات حضوراً واستعمالاً في الوقت الحالي، حيث تستطيع المؤسسات إنشاء تطبيقاتها الخاص، لإدارة أنشطتها وتسهيل خدماتها لكل من الأعضاء والمستفيدين.

2. **الحوسبة السحابية:** وهي كل المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر الشبكة، والتي تتيح عدداً من الخدمات الحاسوبية المتكاملة، وتشمل هذه الخدمات توفير مساحة لتخزين البيانات، وإجراء النسخ الاحتياطي، والمزامنة الذاتية، بالإضافة إلى قدرات معالجة برمجية وجولة للمهام وإدارة للبريد الإلكتروني والطباعة والاطلاع عن بعد.

3. **أنترنت الأشياء:** وهي شبكة من الأجهزة المادية والمركبات والأجهزة المنزلية وغيرها من الأجهزة الإلكترونية وأجهزة الكمبيوتر وأجهزة الاستشعار والمركبات والاتصال، وتستطيع هذه الأجهزة الاتصال وتبادل البيانات فيما بينها.

4. **الذكاء الاصطناعي:** وهي قدرة بعض البرامج والأنظمة الحاسوبية على محاكاة السلوك البشري والقدرات الذهنية للإنسان، وخصوصاً القدرة على التعلم والاستنتاج، حيث تستوعب هذه البرامج والأنظمة بيئتها المحيطة وتساهم في إيجاد حلول للمشاكل التي تواجهها.

ثانياً. مستويات التحول الرقمي في الإدارة:

إن التحول الرقمي بشكل عام يتم على ثلاث مستويات:

1. **على مستوى القيادة:** وذلك أن تكون إدارة المؤسسة متبنيه لهذا التحول، وداعمة له ومتابعة لتطوراتها.

2. **على مستوى الاستراتيجية:** وذلك أن يدخل التحول الرقمي في صلب رسالة المؤسسة واستراتيجياتها التنفيذية والمستقبلية، وينعكس على أهدافها بشكل شامل وواضح.

3. **على مستوى الثقافة:** وذلك أن تظهر آثار التحول الرقمي على كل تفاصيل المؤسسة، من موظفين وبيئة عمل وإجراءات ومعايير وقيم، تتبناها المؤسسة وتعمل بها.¹

المطلب الثالث: العوائق التي تواجه عملية التحول الرقمي

يشهد العالم حاليا ثورة كبيرة في مجال التكنولوجيا، والتحول الرقمي من الأمور الأساسية التي يجب على الشركات العاملة في جميع القطاعات التفكير فيها وتنفيذها، ومع ذلك، تواجه العديد من المنظمات معوقات كثيرة في عملية التحول الرقمي، في هذا المطلب سنتطرق إلى هذه المعوقات.

من أهم هذه العوائق هي:

1. المعوقات التقنية والتكنولوجية:

- ضعف البنية التحتية وضعف الاتفاق على البحوث والتطوير.
- عدم ضمان توفير متطلبات التحول الرقمي عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الإلكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها.
- عدم كفاية خطوط الإتصال وبطء شبكة الإنترنت.

2. المعوقات التنظيمية:

- ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج التحول الرقمي.
- عدم القيام بالتغيرات المطلوبة لإدخال الرقمنة الإدارية.
- التحول من العمل التقليدي اليدوي إلى العمل الرقمي سوف يدعم الاهتمام بالسرية من قبل موظفين والخوف من التغيير من قبل المسؤولين.
- التمسك بالمركزية وعدم الرضا بالتغيير.
- الرؤية الضبابية للتحول الرقمي وعدم استيعاب أهدافه.

3. المعوقات البشرية:

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباته.

¹ - طاجين أحمد وسوماتي خالد، مرجع سبق ذكره، ص ص 35-36.

- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية.
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي.
- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية.
- قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات.
- الأمية الرقمية لدى العديم من شعوب الدول النامية مما أدى لصعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.

4. المعوقات التشريعية:

- صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي معلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم.
 - صعوبة إيجاد بيئة عمل محمية وفق أثر قانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.
5. غياب الإرادة السياسية الفاعلة والداعمة لإحداث نقلة نوعية في التحول نحو النمط الجديد، وتقديم الدعم السياسي اللازم لإقناع الجهات الإدارية بضرورة اعتماد التحول الرقمي ومواكبة العصر الرقمي.

6. المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
 - ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب ارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة.
 - ارتفاع التكاليف توفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج وإنشاء المواقع وربط الشبكات.
7. المعوقات الأمنية والاجتماعية: يتطلب التحول الرقمي فسخ المجال لتبادل المعلومات والحصول عليها فور طلبها، إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم على المواقع واختراقها والتجسس الإلكتروني من أخطر التحديات في عمليا التحول الرقمي والمتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية، ولا يمكن مواجهتها بالوسائل القانونية، وبالتالي التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الرقمية خوفا عما يمكن أن تؤذيه من مساس وتهديد لعنصري الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاءها وعدم تدميرها، والجدير بالذكر أن التحقيق الآمن المعلوماتي يركز على ثلاثة عناصر:

- أ. العنصر المادي: من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.
- ب. العنصر التقني: باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.
- ج. العنصر البشري: بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات العاملين في المجال.¹

¹ - طاجين أحمد، سوماتي خالد، نفس المرجع، ص46.

خلاصة الفصل:

بناءً على ما تقدم يمكن القول إن الاعتماد على التحول الرقمي ذو أثر إيجابي، ويتمثل هذا الأثر في سرعة الإنجاز للأعمال والأنشطة، وتوحيد وتبسيط إجراءات العمل، والمساهمة في أمن المعلومات وحفظها وسهولة تخزينها واسترجاعها وإتاحة الاطلاع عليها عند الحاجة إليها بكل سهولة بدلاً من استعمال الوثائق والملفات وغيرها من الوسائل الورقية، وهذا ما يساهم في تقليص الوقت، تخفيض التكلفة وتحسين جودة العمليات الإنتاجية وتحقيق الكفاءة التنظيمية والتشغيلية. تبين رؤية رقمية ووضع خطة استراتيجية محكمة تهدف إلى التخلي عن الأساليب التقليدية وتعويضها بالأساليب التقنية والرقمية الحديثة، مع تهيئة مختلف الأطراف والعناصر الفاعلة لعملية التحول الرقمي بإعلامهم واطلاعهم على كافة مراحل وخطوات هذا التحول والإيجابيات المنتظرة من تحقيقه بهدف عدم مواجهة مقاومة التغيير وتوفير الحوافز المادية والمعنوية لتشجيع مختلف الأطراف على تبني استراتيجية التحول الرقمي وجعلها جزءاً لا يتجزأ من الثقافة التنظيمية.

الفصل الثاني:

دور الخدمات المالية الرقمية

في تعزيز الشمول المالي

ومتطلباته

تمهيد:

ظهر لنا في الفترة الأخيرة أن الشمول المالي يعد من المفاهيم الأكثر تداولاً، فقد قامت غالبية الدول المتقدمة والنامية منها إتباع سياسات تتضمن تحقيق الشمول المالي، من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم، ومن هنا برز موضوع الشمول المالي الذي حظي باهتمام واسع من قبل صناع القرار في مختلف دول العالم خاصة بعد أزمة صحية (كوفيد19)، ويقع على عاتق البنوك الدول الأكبر في زيادة مساحة الشمول المالي، مما ينعكس بدوره على معدلات أدائها المالي، وانطلاقاً من هذا فإن الشمول المالي هو أداة تسمح بإيصال الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع وبأقل تكلفة ووقت.

بهدف الإلمام بزوايا هذا الموضوع سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي:

المبحث الأول: أساسيات الشمول المالي

المبحث الثاني: المتطلبات والتحديات المساهمة في تحقيق الشمول المالي

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي

المبحث الأول: أساسيات الشمول المالي

بغرض الإلمام بالجوانب الأساسية للشمول المالي، خصصنا هذا البحث للحديث عن الأسس النظرية للشمول المالي، انطلاقاً من نشأة مصطلح الشمول المالي، ثم تعريفه، الخصائص وأهمية وأهداف الشمول المالي وأخيراً أبعاد الشمول المالي ومؤشرات القياس.

المطلب الأول: نشأة مصطلح الشمول المالي وتعريفه

وسنتناول في هذا المطلب ظهور مصطلح الشمول المالي وذلك ضمن سياق تاريخي، ثم ذكر مجموعة من التعريفات التي جاءت بها المنظمات والهيئات الدولية.

أولاً. نشأة مصطلح الشمول المالي:

يمكن إرجاع فكرة الشمول المالي إلى بداية القرن التاسع عشر 19، عندما نشأت الحركة التعاونية في الهند عام 1904 ضد وكالات الإقراض غير المؤسسية في شكل مقرضين ماليين كانوا يتقاضون فائدة باهظة من الفلاحين الفقراء، حيث أستبعد الفقراء من المصدر الرسمي للخدمات المصرفية وما صاحبه من استغلال المقرضين المحليين، مما تطلب ظهور نظام مالي شامل وسد الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية، ومن ثم قام بنك الاحتياطي الهندي بتحرير قواعد ترخيص عام 1965 وبعد ذلك تم تأمين 14 بنكا تجارياً رئيسياً خلال عام 1969، مما ساعد إلى حد ما في فتح عدد من الفروع في كافة المناطق لتقليل الإستبعاد الجغرافي الذي يحرم الناس من الخدمات المصرفية الأساسية.¹

أما استخدام مصطلح الشمول المالي لأول مرة فكان سنة 1993 في دراسة ليشون "Leyshon " Thrif" " عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، أي تناولاً فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً إلى الخدمات المصرفية، وبنهاية العشرية عرف مصطلح الشمول المالي استخداماً واسعاً لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة²، ويمكن إيجاز السياق التاريخي لظاهرة الشمول المالي في المحطات التاريخية الموالية:

1- نهلة أبو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة بني سويف، مصر، جانفي 2021، ص 346.

2- بورانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 98، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كفاي، مجلة إلكترونية، جويلية 2020، ص 21.

شهدت سنة 1995 تشكيل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء **CGAP** بمبادرة من البنك الدولي كما تحركت الأمم المتحدة بإعلان عام 2005 "العام الدولي للتمويل الأصغر" هذه المبادرة التي تتضمن متخذي قرارات على المستوى الدولي وقادة القطاعات المالية لاستكشاف السبب وراء عدم تمكن أغلبية الأشخاص من ذوي الدخل المنخفض والمشروعات الصغيرة والمتناهية من الوصول إلى الخدمات المالية.

عام 2006، أصدرت الأمم المتحدة كتاب حول بناء قطاعات مالية شاملة للتنمية والمسمى "الكتاب الأزرق" وهو دليل إرشادي لصانعي السياسات الباحثين عن بناء قطاعات مالية شاملة في بلدانهم.¹

أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008، إزداد الإهتمام الدولي بالشمول المالي، بالتوجه نحو تحقيقه من خلال جملة من السياسات والإجراءات التي اتخذتها الجهات النقدية لتعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع، ففي سنة 2008 تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي (**AFI**) كأول شركة دولية للاستفادة من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، والذي يضم 94 دولة نامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات المالية وبنوك مركزية، حيث يعمل الأخير على تطوير الأدوات المستخدمة وأيضاً تبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق، وقد عقد أول مؤتمر سنوي لهذا التحالف سنة 2009 بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في ثماني دول أخرى منها مصر سنة 2017.²

عام 2010، تم تأسيس برنامج الشراكة العالمية للشمول المالي والذي يطلق عليه **GPI** اختصاراً (**The Global Partnership For Financial Inclusion**)، وذلك لوضع خطة عمل متعددة السنوات لتطبيق الشمول المالي.

عام 2011، عقد منتدى السياسات العالمي في المكسيك، وتم تبني أعضاء التحالف من أجل الشمول المالي لإعلان "مايا" (**Déclaration Maya**)، والذي يتضمن إلتزام كل دولة بمعايير قابلة للقياس من أجل تطوير الشمول المالي ومراقبة تنفيذها سنوياً.

كما شهدت المنطقة العربية عام 2012، إنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي والمكون من المدربين والمسؤولين المعنيين بقضايا الشمول المالي لدى البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، كما تم

¹ - عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، دراسة تحليلية لأبعاد ومؤشراته وتأثيراته، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 06، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، جوان 2020، صص 15-16.

² - بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مرجع سبق ذكره، صص 22.

اعتماد يوم عالمي للشمول المالي ففي الدول العربية وذلك عام 2016 والموافق للسابع والعشرين من كل عام بهدف الإسهام في زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي.¹

ثانياً. تعريف الشمول المالي Inclusion Financial:

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بالشمول المالي، نذكر بعضها فيما يلي:

عرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.²

وعرفته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) بأن:

الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمدخرات والمدفوعات والتأمين والمقدمة من مؤسسات مالية رسمية، من ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية إلى العملاء على نحو مريح ومسؤول بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم هذه الخدمات مما يساعد على إتاحة الخدمات للعملاء المستبعدين والمحرومين بدلاً من الخيارات غير الرسمية والتي تفرض عليهم شروطاً تعسفية مما يؤدي إلى زيادة تحديات وصولهم إلى الخدمات المالية الرسمية.³

أما منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) ، فعرفته على أنه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين، وبالشكل الكاف وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي الاندماج الاجتماعي والاقتصادي.⁴

1 - عبد الحليم عمار غربي، مرجع سبق ذكره، ص ص16-17.

2 - فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي للمصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2015، ص3.

3 - عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 97، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جوان 2020، ص121.

4 - OECD, Financial Literacy and inclusion: Results of OCED/INFE survey across countries and by gender, June 2013, p71.

البنك الدولي (BM) عرف الشمول المالي بأنه: يعني الشمول المالي وصول الأفراد والشركات إلى المنتجات والخدمات المالية والمتوفرة بأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين حيث يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة.¹

في حين عرف **مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية** الشمول المالي بأنه: إتاحة كافة الخدمات المالية واستخدامها من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة بأسعار تنافسية، كما يتضمن مفهوم الشمول المالي حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تقادي لجوء البعض منهم للقنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف وتعتمد في غالب الأحيان أسعارا مرتفعة.²

من وجهة نظر السياسة النقدية تم تعريف الشمول المالي بكونه:

"استراتيجية حقيقية لتحسين فاعلية السياسة النقدية وذلك لأن هناك علاقة عكسية بين معدلات التضخم وحجم القروض وسلف المصارف التجارية كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي وهذا يدل على أن توفير الائتمان عند تخفيض أسعار الفائدة يؤدي إلى زيادة حجم الاستثمار والحد من التضخم، بمعنى كلما زاد وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية فإنه يؤدي إلى استقرار مالي ونقدي وهو ما تهدف إليه استراتيجيات الشمول المالي".³

من خلال هذه التعاريف يمكن القول إن الشمول المالي ما هو إلا انعكاس لجملة من الإجراءات التي تتخذها الدول والتي تسعى من ورائها إلى توسيع نطاق وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، خاصة المهمشة ومحدودي الدخل للخدمات المالية المتاحة غير القنوات الرسمية بما يحقق لهم إشباع مالي، ما يمكنهم من تحقيق طموحاتهم الاستثمارية والاستهلاكية والادخارية بسرعة أكبر من وجوده مناسبة وبأقل تكلفة وبشكل مستدام.

كما يوجد أكثر م مصطلح متداخل مع الشمول المالي في وصف ظاهرة تمكين المجتمع من الخدمات المالية، فهناك من يطلق عليها لفظ "الاشتمال المالي" أو "التعمق المالي" أو "الاحتواء المالي" أو "الإدماج المالي" أو

1 - أسيا سعدان، نصيرة محاببية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي _دراسة مقارنة: الجزائر، تونس والمغرب، مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، سبتمبر 2018، ص747.

2- يسر برنييه وآخرون، الشمول في الدول العربية، الجهود والسياسات والتجارب، العدد 109، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص ص02-03.

3- أيمن بوزانه، وفاء حمدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة الدراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، جامعة عمار تليجي، الأغواط، الجزائر، 2021، ص75.

تعميم الخدمات المالية" وغيرها من المصطلحات، ونحن في هذا الدراسة سنستخدم مصطلح الشمول المالي نظرا لكونه المعتمد من طرف الهيئات المالية والمصرفية على مستوى العالم، وأيضا كون معناه اللغوي الأقرب إلى المصطلح الأجنبي "Financial inclusion".

ويميز التقرير الصادر عن البنك الدولي لسنة 2008 بين "إمكانية الوصول" واستخدام "الخدمات المالية" لأن ذلك مضامين خاصة بسياسة اتخاذ القرار، حيث يشير الوصول إلى عرض الخدمات، بينما يتحدد الاستخدام حسب الطلب والعرض معا، ومن بين غير المستخدمين للخدمات المالية الرسمية، هناك حاجة للتمييز الواضح بين الإستهباب الطوعي وغير الطوعي، فالشمول المالي يعاجل قضية الإستهباب غير الطوعي، لأن هؤلاء هم الذين رغم حاجتهم إلى الخدمات المالية، فإنه لا تتوافر لديهم إمكانية الوصول إلى هذا الخدمات¹ حيث يشير مفهوم الإستهباب المالي أو الحرمان المالي إلى العملية التي يواجهها أفراد المجتمع المصاعب والعوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تلائم احتياجاتهم، والتمكن في ذات الوقت من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذي يعيشون فيه.²

والمقصود بالأشخاص المستبعدين أو المحرومين من الخدمات المالية كلا من: الأسر ذات الدخل المنخفض والأشخاص المعاقين أو ذوي الاحتياجات الخاصة والأفراد في المجتمعات الريفية وغيرهم، وكذلك المهاجرون غير الشرعيين في كل من البلدان المتقدمة والنامية، وأيضا هم أولئك الشرائح الفقيرة والشركات والمشروعات الصغيرة والمتوسطة الذين لديهم في الوقت الحالي إمكانية الوصول إلى بعض الخدمات المالية، ولكن بطريقة محدودة جدا، وعلى هذا الأساس تعددت أشكال أو مظاهر الإستهباب المالي على النحو الموالي³:

1. الإستهباب الائتماني: يشير الإستهباب الائتمان إلى استبعاد الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى التسهيلات الائتمانية بسهولة وأسعار معقولة، مثال (تسهيلات السحب على المكشوف أو بطاقات الائتمان) والذي يمكن أن ينشأ بسبب عدم القدرة على الوصول إلى الائتمان، أو بسبب تقييم

1 - عبد الحليم عمار غريبي، مرجع سبق ذكره، ص12.

2 - وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي - حالة الدول العربية، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، عدد خاص، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، أبريل 2020، 04

3 - نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسين مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص ص14-16.

المخاطر، أو الشروط المرتبطة بالمنتجات المالية، مثل معدل الفائدة أو شروط القرض التي قد تكون غير ملائمة.

2. **الإستعداد المصرفي:** والذي يتجسد في عدم وصول الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة إلى فتح حساب مصرفي أو المعاملات المالية واستخدامها.

3. **الإستعداد الادخاري:** في معظم الأحوال يعتبر الحرمان الادخاري هو نتاج للحرمان الاجتماعي وليس أحد أسبابه من خلال عدم التعود على وضع المدخرات في البنوك، أو بسبب تجارب سابقة غير ناجحة عند التعامل مع البنوك.

4. **الإستعداد التأميني:** أصبحت بعض خدمات التأمين في المجتمعات العصرية تأخذ الطابع الإجباري كالتأمين على السيارات مثلا، كما أن هناك نزوع متزايد في المجتمعات نحو جعل الغالبية العظمى من أشكال التأمين ذات طابع إجباري، خصوصا الذي يمارسون نشاطهم في القطاع الرسمي، وفي مثل هذا الوضع يلاحظ أن درجة وعمق الحرمان تتحدد بمدى وجود وانتشار القطاع الرسمي في المجتمع.

المطلب الثاني: خصائص وأهمية وأهداف الشمول المالي

التعمق في فهم ظاهرة الشمول المالي يتوجب علينا التعرف على أهم الخصائص المميزة، إلى جانب أهمية وأهداف الشمول المالي:

أولا. خصائص الشمول المالي:

تشير جميع الدراسات والتعاريف التي وضعتها المنظمات الدولية إلى جملة من العناصر الأساسية التي يمتاز بها مفهوم الشمول المالي والتي تتمثل في:¹

1. **العموم:** من خلال استهداف جميع فئات المجتمع، بما فيهم محدودي الدخل.
2. **التنوع:** بتقديم خدمات ومنتجات مالية متنوعة، تتضمن الحسابات المصرفية والمدخرات والتمويلات قصيرة وطويلة الأجل والتأجير التمويلي، الرهون العقارية والتأمين والمدفوعات والتحويلات المالية المحلية والدولية وبرامج التقاعد.
3. **السعر:** بتقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة، بحيث تناسب جميع شرائح المجتمع.
4. **الجودة:** من خلال مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

1 - أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طنبه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد02، المركز الجامعي بريك، الجزائر، 2021، ص648.

5. الوقت: بتوفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.

6. التوسع: من خلال الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملية التنقل.

ثانيا. أهمية الشمول المالي:

تكمن أهمية الشمول المالي في آثاره الإيجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي، ويكمن تلخيص آثار زيادة مستويات الشمول المالي على الصعيدين الكلي والجزئي في النقاط التالية:¹

1. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية: تمثل استراتيجية الشمول المالي المكون الرئيسي لتحقيق

التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال الإسهام في:

- القضاء على الفقر وتحسين الدخل.
- الحد من الجوع وتعزيز الأمن الغذائي ومساعدة المزارعين.
- تحسين الظروف الصحية وتحقيق الرفاهية من خلال تحفيز الادخار.
- تعزيز جودة التعليم وتقليص عمالة الأطفال.
- دعم المساواة بين الجنسين من خلال التمكين الاقتصادي للمرأة.

كما يساعد الشمول المالي على تحقيق عدة أهداف من بين الأهداف السبعة عشر الطموحة للتنمية المستدامة والتي حددتها الأمم المتحدة لعام 2030، حيث أن تعزيز النفاذ إلى الخدمات المالية (التمويل والادخار والتأمين) يساهم في الحد من الفقر والجوع وعدم المساواة، لاسيما بين الجنسين وتحسين فرص الحصول على العمل وتعزيز النمو الاقتصادي والرفاه الاجتماعي.

2. تعزيز استقرار النظام المالي والمصرفي: فلا يمكن تحقيق الشمول المالي دون استقرار النظام المالي

وفي المقابل لا يحدث استقرار مالي مع وجود فئات واسعة من المستبعدين ماليا واجتماعيا واقتصاديا

ومن أهم إسهامات الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي ما يلي:

- كفاءة عملية الوساطة المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد المحرومين من التعامل مع النظام المالي الرسمي، مما يكمن من زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك وأيضا بين الإدخار والاستثمار عن طريق تغيير بنية النظام المالي والاعتماد على الابتكار الرقمي.

1 - حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021، ص112.

- زيادة حصة القطاع المالي الرسمي مقابل القطاع غير الرسمي مما يدعم السياسة النقدية، والرفع من فعاليتها، حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض.¹
- التوزيع الأفضل للمخاطر يسهم في تحسين إدارتها من خلال تنويع محافظ الأصول والخصوم.
- 3. تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: إن وصول الدمج المالي إلى احتواء اللاجئين والمتضررين من الأزمات عموما عبر العالم يعد جزءا من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عموما، ويتزايد دور مقدمي الخدمات المالية على هذا المستوى من خلال إدماج العملاء والتمكين الاقتصادي والتكامل والتماسك الاجتماعي.
- 4. أتمتة النظام المالي: وهو ما يقصد به بالمكننة أو التشغيل الآلي، حيث يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والإلكترونيات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبكفاءة أقل كما يستفيد النظام المالي من تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب.²

ثالثا. أهداف الشمول المالي:

- نظرا للاهتمام العالمي يتوسع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتتمثل في ما يلي:
- تعزيز فرص وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع سواء كانت أفراد أو منشآت وجذب المحرومين ومستبعدين ماليا إلى النظام المالي من أجل تعريفهم عن أهمية الخدمات.³
 - حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم وواجباتهم بما يضمن حد أدنى من التنقيف المالي.

1 - محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة حسبية بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2019، ص 122.

2- سيا سعدان، نصيرة محاببية، مرجع سبق ذكره، ص751.

3 - مريم عديلة، جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، العدد 02، المجلد 04، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2012، ص 277.

الفصل الثاني:.....دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي ومتطلباته

- العمل على سبيل الوصول إلى مصادر التمويل والاستفادة منها بغرض تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- تعزيز المشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستثمار والتوسع.
- محاربة الفقر والبطالة وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية، ودعم القطاع المصرفي من خلال تنويع الأصول المصرفية.¹

ومن خلال هذا يمكننا إدراج أهداف الشمول المالي في الجدول التالي:

الجدول رقم (02-01): أهداف الشمول المالي

الاستقرار المالي من خلال	النزاهة والسلامة من خلال	الحماية المالية للعملاء من خلال
- قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة.	- مكافحة غسل الأموال.	- التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا.
- الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي.	- مكافحة تمويل الإرهاب.	- تنظيم صياغة العقود والبنود والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات.
- تعزيز الاستقرار الاجتماعي.	- السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي.	- حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة وبسهولة.
- تحمل الصدمات والاختلالات المالية.		

المصدر: أسامة فراح ورحمة عبد العزيز، مرجع سبق ذكره، ص 650.

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

وسنتناول في هذا المطلب الأبعاد والمؤشرات التي تساهم في بناء الشمول المالي بحيث:

أولا. أبعاد الشمول المالي:

وللشمول المالي ثلاثة أبعاد نذكرها فيما يلي:

1. الوصول للخدمات المالية: يعني القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية المتاحة من قبل المؤسسات الرسمية، وتتطلب تحديد وتحليل العوائق المحتملة أمام فتح واستخدام حساب مصرفي لأي غرض مثل التكلفة والقرب المالي نقاط الخدمة المصرفية، يمكن الحصول على نسبة لقياس الوصول عن

¹- مروى قاسمي، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العموم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، الجزائر، 2020-2021، ص13.

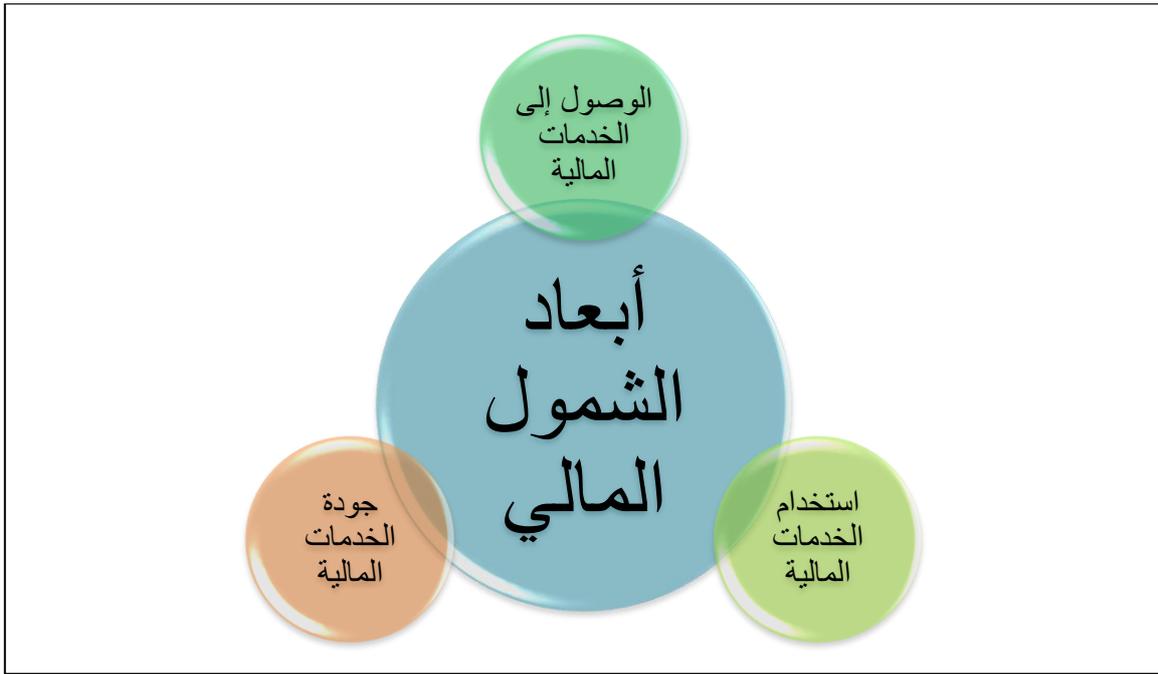
طريق حساب عدد الحسابات المفتوحة عبر المؤسسات المالية وتقدير نسبة السكان الذين لديهم حساب من عدد البالغين.

2. استخدام الخدمات المالية: مدى استخدام وملكية الأفراد للخدمات والمنتجات المالية الرسمية مثل حسابات الودائع وخدمات الدفع ومنتجات التأمين والاحتفاظ بمنتج مالي نشط واحد على الأقل يسمح بإجراء وتلقي المدفوعات وتخزين الأموال والحصول على حسابات ادخار وكذلك على قرض في مؤسسة مالية رسمية.

3. جودة الخدمات المالية: تلبية الخدمة المالية أو المنتج لاحتياجات المستهلك، تشمل الجودة تجربة المستهلك، والتي تظهر في المواقف والآراء تجاه تلك المنتجات المتاحة حالياً ومستويات فهم المستهلكين لتلك الخيارات وآثارها.¹

ومن خلال ما تم التطرق اليه يتم تلخيصه في الشكل الموالي:

الشكل رقم (02-01): أبعاد الشمول المالي



المصدر: جار الله حمو إسكندر، مرجع سبق ذكره، ص 03.

ثانياً. مؤشرات الشمول المالي:

لقياس الشمول المالي نعتمد على مجموعة من المؤشرات نذكرها كالاتي:

1 - جار الله حمو إسكندر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 09، العدد 33، 2020، ص 03.

1. **المؤشر العالمي للشمول المالي (Findex Global)** : تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف للحصول على البيانات الشاملة ونظرة مستقبلية، تساعد في تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات محدثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخدامها، وتحتوي أيضا على بيانات إضافية عن استخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والأنترنت لإجراء المعاملات المالية وتجدر الإشارة إلى أن البيانات التي يوفرها البنك الدولي يمكن أن تكون ممثلة على مستوى الدول وبالتالي يمكن استغلالها للحصول على مؤشر عام للشمول المالي لإجراء مقارنة دولية وإقليمية.
 2. **مؤشر المعرفة العالمي: (Index Knowledge Global)** وهو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على مستوى العالم، حيث يبين الدور الاستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير أدوات منهجية لقياسها وحسن إدارتها هذه الأدوات هي (التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي، البحث والتطوير والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات) .
 3. **مؤشر محو الأمية المالية: (Literacy Financial)** محو الأمية المالية مصطلح واسع يشمل مفاهيم تتراوح بين الوعي المالي والمعرفة، بما في ذلك المنتجات المالية، المؤسسات، المفاهيم والمهارات المالية والقدرة المالية بشكل عام من حيث إدارة الأموال والتخطيط المالي، بالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية بشكل محو الأمية المالية مزيج من الوعي، المعرفة، المهارات، المواقف والسلوكيات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة وفي نهاية المطاف تحقيق ما يعرف بالرفاهية المالية الفردية.¹
- ومن بين المؤشرات التي حددها البنك الدولي نذكرها انطلاقا من الأبعاد الثلاثة للشمول المالي في الجدول التالي:

¹ - بن موسى محمد، أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم عام 2017، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 08، العدد 15، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2018، ص ص 08-11.

الجدول رقم(02-02): أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول للخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> - عد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزا حسب الوحدة الإدارية. - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع. - حسابات النقود الإلكترونية. - نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none"> - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب انتمان منتظم. - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. - عدد المعاملات (الإيداع والسحب). - الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية). - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. - نسبة المحفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. - عدد الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات ودائع. - ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
جودة الخدمات المالية	<p>القدرة على تحمل التكاليف:</p> <ul style="list-style-type: none"> - معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى للأجور. - متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. - متوسط تكلفة تحويلات انتمان. - نسبة العملاء الذين أفادو بأن رسوم المعاملات المالية عالية الثمن. <p>الشفافية:</p> <ul style="list-style-type: none"> - نسبة العملاء الذين أفادو أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. <p>حماية المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> - وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. - مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل مع المستخدمين والمؤسسة المالية. - نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. - الراحة والسهولة. - نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. - متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية. <p>التثقيف المالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> - حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المخاطرة والتضخم والتنوع. - النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر.

المصدر: بن موسى محمد، مرجع سبق ذكره، ص08.

ثالثاً: أهم الهيئات العالمية الواضعة لمعايير الشمول المالي

عدد من الهيئات العالمية تهتم بشكل متزايد في الوقت الحالي، وتتباين تركيبة هذه الهيئات ونطاق اختصاصاتها الأساسية ودرجة ارتباطها وأهميتها بالنسبة للشمول المالي، وذلك بدعم وتشجيع كبير من حكومات الأعضاء وغير الأعضاء ومجموعة الخبراء المعني بالشمول المالي التابعة لمجموعة العشرين، والشراكة العالمية للشمول المالي التي خلفتها، والمستشار الخاص للأمين العام للأمم المتحدة لشؤون التمويل الشامل، ومجموعة البنك الدولي، وغيرها، وهذه الهيئات هي:

لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBS؛

اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات CPSS؛.

مجموعة العمل المالي FATF؛

. الجمعية الدولية لضمانني الودائع IADI؛

. الإتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS¹.

¹ أبودية، ماجد محمود محمد، دور الإنتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير قسم الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، 2016 غزة، فلسطين، ص 23.

المبحث الثاني: المتطلبات والتحديات المساهمة في تحقيق الشمول المالي

تحقيق الشمول المالي يستوجب احترام مجموعة من المبادئ وتوافر جملة من الركائز الأساسية على النحو الذي يعمل على تسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية، وهذا ما سوف نتطرق إليه من خلال هذا البحث، إلى جانب ذكر التحديات التي تعوق دون تحقيق الشمول المالي والسياسات المتبعة لتفادي هذه التحديات.

المطلب الأول: مبادئ تحقيق الشمول المالي وركائزه

يشير مبدأ الشمول المالي إلى الفلسفة التي تركز على إدارة المال والموارد بشكل جيد وفعال، وعلى نحو أساسي، يعني هذا المنهج النظر في كل النواحي المالية لأي مؤسسة أو شركة، في هذا المطلب سنحاول التطرق إلى أهم المبادئ وركائز الشمول المالي.

أولاً. مبادئ الشمول المالي:

تبنت مجموعة العشرين من المبادئ أو التوصيات لتعزيز الشمول المالي، حيث تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص وصول نحو (2 مليار) من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وتهدف هذه المبادئ أيضاً إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية والمصرفية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات الفقراء والمحرومة من هذه الخدمات والتي تتلخص فيما يلي¹:

1. القيادة: غرس التزام حكومي واسع النطاق اتجاه الشمول المالي للمساعدة على تحقيق وطأة الفقر.

2. التنوع: تنفيذ سياسات تعزيز المنافسة وتقديم محفزات تشجيعية للوصول إلى الخدمات المالية.

3. الابتكار/ التجديد: تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات

المالية، يتضمن ذلك تحسيس البنية التحتية².

4. الحماية: إيجاد طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات

حكومية واضحة ومشاركة فعالية من مزودي الخدمات المالية والعملاء، وذلك من خلال³:

- توفير تعميمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.

- توفير آلية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.

1 - محمد السيد الشاعر، التجربة المصرية نحو التحول إلى الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الدولي الثاني

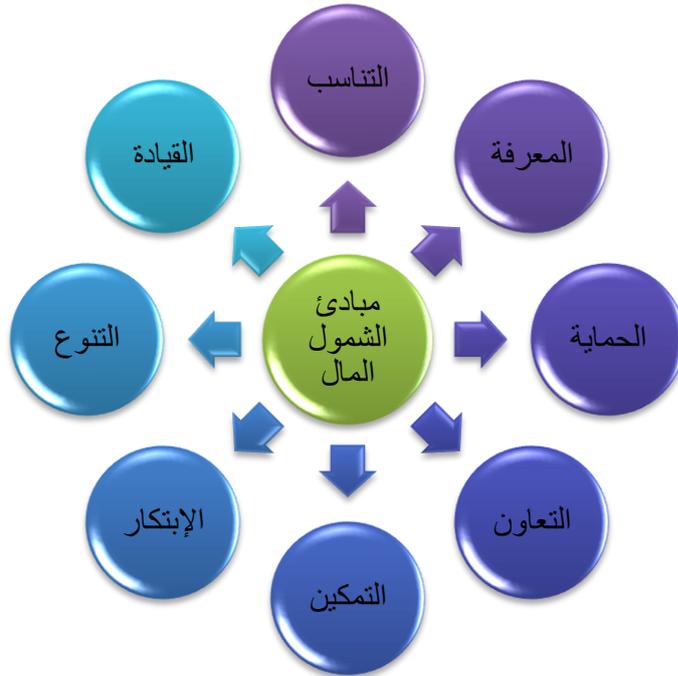
لكلية الإدارة والاقتصاد ونظم المعلومات بعنوان ' التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة مصر للعموم والتكنولوجيا، 2020، ص 07.

2 - مروى قاسمي مرجع سبق ذكره، ص 05.

3- بهوري نبيل، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، المجلد 10، الجزائر، 2019، ص ص 165-164.

- تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.
5. **التمكن:** العمل على محو الأمية المالية للأفراج للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.
6. **التعاون:** خلق بنية مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وأيضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.
7. **المعرفة:** يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسة تستند على أدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزوي الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.
8. **التناسب:** وضع اعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعمقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات المالية.
9. **إطار العملي:** الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي بما يعكس المعايير الدولية والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة، نظام متناسب ومرن ويستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وشوط استخدام الوكلاء كتمثليين للتعامل مع العملاء، ولوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها إلكترونيا، وحوافر مستندة إلى أوضاع الشوق لتحقيق الهدف طويل الأجل المتمثل في التشغيل البيئي والمتربط عمى نطاق واسع .
- ومن خلال ما تطرقنا إليه يمكننا تلخيص مبادئ تحقيق الشمول المالي في الشكل التالية:

الشكل رقم (02-02): مبادئ تحقيق الشمول المالي



المصدر: بهوري نبيل، مرجع سبق ذكره، ص 164.

ثانيا: الركائز تعزيز الشمول المالي:

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب جملة من الركائز نوجزها فيما يلي:¹

1. دعم البنية التحتية المالية: حيث تعتبر هذه الركيزة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي وتعد من أهم

الركائز التي تحقق بيئة ملائمة وقوية له، ويجب تحديد أولوية تجهيز هذه البنية والتي تتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات والمنتجات لمالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية وهذا لتسهيل تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات المالية.
- تقديم الخدمات المالية بغرض خفض تكاليف هذه الخدمات من خلال الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية.

- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة فيما يتعمق بالبيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

2. الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتسيير

الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية وفي الوقت المناسب وتزويدهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الاستثمار المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة والمهمشة.

3. تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع: يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق وإرساء

الشمول المالي من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها من طرف الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر أخذا بعين الاعتبار في ما يلي:²

- مراعات احتياجات العملاء ومتطلباتهم عند تصميم الخدمات والمنتجات المالية لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى الابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض، الإدخار التأمين، ووسائل الدفع مع الاهتمام بالتمويل.

¹ - جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، العدد 02، المجلد 04، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021 ص 278.

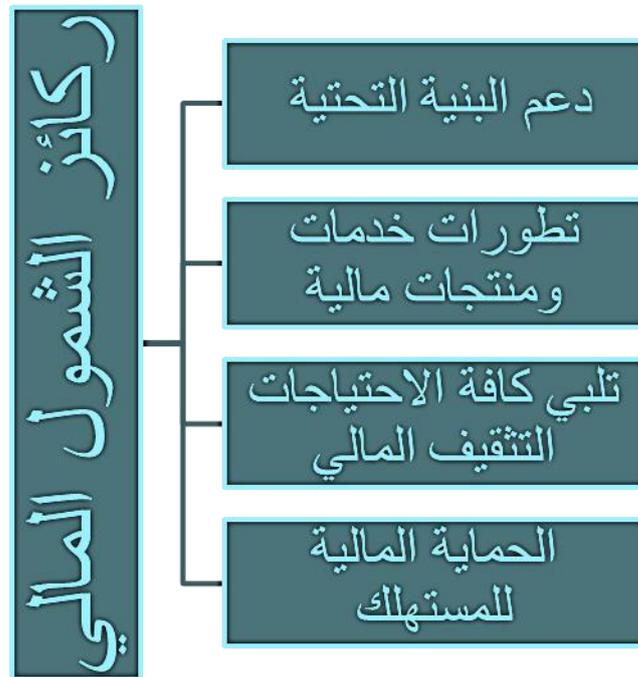
² - بن السياسي سهير، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بين يحيى، جيجل، الجزائر، 2020 ص 31.

- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية من خلال توفير المزيد من الخيارات لعملاء بما يضمن جودة الخدمات المقدمة.
- تخفيض التكاليف المتمثلة في الرسوم والعملاء غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تقدم مقابل دفع عمولات .

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

ومن خلال ما تطرقنا إليه يمكننا تلخيص ركائز تعزيز الشمول المالي في الشكل التالي:

الشكل رقم (02-03): ركائز تعزيز الشمول المالي



المصدر: جواني صونيا، مرجع سبق ذكره، ص:278.

المطلب الثاني: سياسات تعزيز الشمول المالي

أوجدت المؤسسة الألمانية سياسة الهوية المالية والتي تلعب دور رئيسا في تمكين فعالية الشمول المالي تشمل:¹

1. الوكيل البنكي:

ثبت تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذ السياسات تعتبر نفوذا البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيديات ومكاتب البريد ومحلا السوبر ماركت إلى الوكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء الشمول المالي التعاونيين البنوك والوكلاء، أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد إجراءات التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من حوافز استخدام هذه القناة مثل: التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير. بإضافة إلى انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قلت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أن التحويلات المالية أصبحت أكثر سهولة، حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا علمت على توسيع نطاق نقاط الوصول الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية.

2. تنوع مقدمي الخدمات:

اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر ترخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وابداعية، استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الأصغر تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإبداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير حكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.²

3. إصلاح البنوك الحكومية:

في الكثير من البلدان، تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، تعتبر البنوك العمومية في المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان لتنفيذ برامج اجتماعية.

1 - فتيحة مبروكي، هاجر زياتي، واقع الشمول المالي في الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة باتنة، 2016، ص ص 16-17.

2 - حنين محمد، عدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، المجلة العالمية للاقتصادية والاعمال، العدد01، المجلد 06، مركز رقاد للدراسات والأبحاث، 2019، ص12.

4. حماية المستهلك:

تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاطم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا.¹

5. سياسة الهوية المالية:

في معظم البلدان، يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم اعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة ذلك هذه السياسة تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى الخاصة بالتمويل.

ومن خلال ما تم التطرق إليه يتم تلخيصه في الشكل الموالي.

الشكل رقم (02-04): سياسات تعزيز الشمول المالي



1 - حنين محمد عودر عجور، مرجع سبق ذكره، ص12.

المصدر: حنين محمد، عذر عجور، مرجع سبق ذكره، ص 12.

المطلب الثالث: التحديات التي تعيق توسع الشمول المالي

أشار التقرير العربي الموحد لعام 2012 إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، وتتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي:¹

- عدم تطور البيئة التحتية للقطاعات بالقدر الذي يكفل فرصة زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسين النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فالزال الكثير منيا يفنقر لوجود المقومات الأساسية، التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني والرهنات والافتراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركيز الائتماني، سواء عمى صعيد الائتمان المقدم الأفراد أو الشركات.
- غياب تصنيف مالي ومحدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول، حيث تسجل كمنظمات غير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافيه مستقبلية، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر، وتقدير قدرته عمى تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة، من خلال استقطاب الودائع أو اقتراض.
- بطيء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحمية وبوجه الخاص أسواق السندات مما يؤدي إلى تزايد الاعتماد عمى الائتماء المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسط وطويلة الأجل للأفراد والشركات.

¹ - بطابر بختة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة في الملتقى الأول بمستغانم بعنوان "الشمول المالي وسبل تعزيز في اقتصاديات الدول"، الجزائر، 27- 28 نوفمبر 2018، ص 07.

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي

خصصنا هذا الجزء من الفصل الثاني لدراسة العلاقة بين متغيري الدراسة، الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث تظهر أولى ملامح هذه العلاقة في مصطلح الشمول المالي الرقمي والذي أصبح محط اهتمام الهيئات العالمية، الأمر الذي يشير إلى أهمية الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته

تزايد في السنوات الأخيرة استخدام مصطلح الشمول المالي الرقمي بدلا من الشمول المالي خاصة من قبل المنظمات والهيئات الدولية، تعبيرا عن الطابع الرقمي للشمول المالي، والذي هو في علاقة تربطه بالتكنولوجيا المالية ونشر الخدمات المالية الرقمية، والتي بدورها تربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف والموردين والأسواق بسهولة للوصول للفئات المستبعدة ماليا.

أولا. مفهوم الشمول المالي الرقمي:

حيث تعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)، الشمول المالي الرقمي: "بأنه يشير إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم".¹

وترى مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي الرقمي: "بأنه ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين ماليا والذي يعانون من نقص الخدمات، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم، والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات".²

ثانيا. أهمية الشمول المالي الرقمي:

¹ - Peterson K. Ozili, **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, Bosra Istanbul review,1 review 18-4, Essex business School, University of Essex, UK, Turkey, 17 march 2018, p331.

² - محمد شكري، أزمة كوفيد 19، حافظ لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 01 الخاص (الجزء 01)، جامعة سطيف 2، الجزائر، جانفي 2021، ص220.

الفصل الثاني:..... دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي ومتطلباته

إضافة إلى العناصر السالفة الذكر والتي ضمناها تحت عنوان أهمية الشمول المالي، نضيف ومن واقع الدراسات التطبيقية ما يساهم الشمول المالي الرقمي في تحقيقه:¹

- الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ستسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وبالتالي تحسين إمكانيات كسب الدخل والحد من الفقر، حيث أظهرت التجربة في الإمارات المتحدة أن إتاحة الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من زيادة مدخراتها بأكثر من الخمس، وسمح لنحو 150 000 امرأة بترك العمل بالزراعة وإنشاء المشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة وبالتالي تقليص نسبة الفقر بين هذه الأسر بحوالي 22 بالمئة.
- المساعدة في إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة، ففي الإمارات المتحدة توصل الباحثون أنه عند حدوث انخفاض غير متوقع في الدخل، لم يقدّموا الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتقليص الإنفاق على أسرهم على عكس غير المستخدمين لخدمة الهاتف المحمول والذي قاموا بخفض مشترياتهم بنسب تتراوح بين سبعة وعشرة بالمئة، وفي النيجر أدى التحول إلى إرسال الدفعات الشهرية من الإعانات الحكومية الاجتماعية عرب الهاتف المحمول إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين من الانتقال والانتظار للاستلام دفعاتهم.
- تحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة، ففي الهند انخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالي 47 بالمئة من خلال بطاقات ذكية تستخدم بها البصمات الإلكترونية.
- يساهم الشمول المالي الرقمي في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة ستة بالمئة وتحقيق مكاسب يبلغ مجموعها 3,7 تريليون دولار بحلول عام 2025، كما أن كل زيادة بنسبة واحد بالمئة في عدد السكان الذين يستخدمون الهاتف المحمول في معاملاتهم المصرفية يؤدي إلى تحسين دخل الفرد بحوالي ثلاثة بالمئة.²

¹ - سورية شني، السعيد بن لخصر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية- تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018، ص ص107-108.

² - الوليد طلحة، صربي الفران، موجز سياسات: الشمول المالي الرقمي في الدول العربية، العدد 17، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2020، ص 02.

المطلب الثاني: الاهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

موضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي صار محط اهتمام العديد من الهيئات المالية الدولية نذكر منها: البنك الدولي، صندوق النقد العربي ومجموعة العشرين.

أولاً. موقف البنك الدولي وصندوق النقد العربي:

1. البنك الدولي للإنشاء والتعمير:

يعرض تقرير: "قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لعام 2017: قياس مستوى الشمول المالي وثورة التكنولوجيا المالية"، أن استمرار التطور في شأن الشمول المالي كان مدفوعاً بأنظمة الدفع الرقمي والسياسات الحكومية وإصدار جيل جديد من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها من خلال الهواتف المحمولة والإنترنت، حيث يتميز إصدار سنة 2017 باحتوائه على بيانات عن ملكية الهواتف المحمولة والاتصال بالإنترنت،¹ كما يكشف الإصدار عن فرص غير مسبوقة لزيادة حصول البالغين على حسابات مصرفية ومساعدة مالكي السياسات على الاستخدام بشكل أحسن، فعلى سبيل المثال يظهر الإصدار أن 21 بالمائة من البالغين يمتلكون حسابات مالية عبر الهاتف المحمول وهي ضعف النسبة تقريبا عام 2014، و ذلك بمنطقة أفريقيا، فضلا على التقلص في الفجوة بين الجنسين في امتلاك حسابات مالية.

2. صندوق النقد العربي:

يشير موجز صندوق النقد العربي: "الشمول المالي الرقمي"، أن التطور الكثير لوسائل الاتصال عبر الإنترنت والتقنيات الحديثة في إطار الثورة الصناعية الرابعة مثل الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة السحابية ساعد على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول بخدماتها المالية إلى الفئات غير المشمولة ماليا سواء الأفراد أو المؤسسات، وهو ما ساعد على خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية وتحسين مستويات كفاءتها. وأشار الموجز أن 7.1 مليار شخص بالغ حول العالم لا يملكون حسابات مصرفية من بينهم 1.1 مليار شخص لديهم هواتف المحمولة الأمر الذي يمثل فرصة خاصة للبلدان النامية لاستفادة من التوسع في استخدام الهاتف المحمول في النفاذ المالي فضلا عن دوره في التأثير الايجابي على الأداء الاقتصادي.²

ثانياً. مجموعة العشرين G20 ومبادئها عالية المستوى لتعزيز الشمول المالي الرقمي:

1- مایسة طهیر، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021/2020، ص33.
2 - الوليد طلحة، صبري الفران، مرجع سبق ذكره، 02.

تأكيداً لأهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، فقد جددت مجموعة العشرين التزامها من خلال جملة من المبادئ التي اعتمدها في اجتماعها في تشينغو-الصين-بتاريخ شهر جويلية 2016، للاستفادة من الإمكانيات الضخمة التي توفرها التكنولوجيا المالية الإلكترونية إلى جانب الإشراف الفعال للمساهمة في إغلاق الفجوات المتبقية في الشمول المالي، وهذه المبادئ هي:¹

1. تعزيز النهج الرقمي للشمول المالي:

تعزيز الخدمات المالية الرقمية كأولوية لدفع تطوير أنظمة مالية شاملة، من خلال الاستراتيجيات وخطط العمل الوطنية المنسقة والمراقبة والتقييم على نحو جيد.

2. موازنة الابتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي

الموازنة بين تشجيع الابتكار لتحقيق الشمول المالي الرقمي والاستفادة من الفوائد التي توفرها، مع تحديد وتقييم ومراقبة وإدارة المخاطر الجديدة.

3. توفير إطار قانوني وتنظيمي تمكيني ومناسب للإدماج المالي الرقمي:

توفير إطار قانوني وتنظيمي تمكيني ومتناسب للشمول المالي الرقمي، مع الأخذ في الاعتبار مجموعة العشري ذات الصلة، ومعايير وإرشادات هيئة وضع المعايير الدولية، على النحو الذي يكفل المشاركة العادلة والأمانة والمنافسة العادلة والتقييم الدقيق للمخاطر من وجهة نظر السوق والمستهلكين.

4. توسيع النظام البيئي للبنية التحتية للخدمات المالية الرقمية:

توسيع النظام البيئي للخدمات المالية الرقمية بما في ذلك البنية التحتية المالية وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات لتوفير خدمات مالية رقمية آمنة وموثوقة ومنخفضة التكلفة لجميع المناطق الجغرافية ذات الصلة، وخاصة المناطق الريفية المحرومة.

5. إنشاء مسؤول إلكتروني لحماية الممارسات المالية الرقمية للمستهلكين:

¹ -GPMI, G20 High-level-principles for digital financial inclusion, Communiqué of the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors Meeting, Chengdu, China, 23-24 July 2016, p331.

وضع نهج شامل لحماية المستهلك والبيانات يركز على القضايا ذات الصلة المحددة بالخدمات المالية الرقمية، لبناء الثقة والطمأنينة في الحصول على الخدمات المالية والاستمرار في استخدامها، لاسيما ذوي الثقافة المالية المحدودة.

6. تقوية المعرفة والوعي الرقمي والمالي:

دعم وتقييم البرامج التي تعزز الثقافة المالية والرقمية في ضوء الخصائص والمزايا والمخاطر الفريدة للخدمات والقنوات المالية الرقمية.

7. تسهيل وصول العميل للخدمات المالية الرقمية:

تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من خلال تشجيع وتطوير أنظمة هوية العملاء والمنتجات والخدمات التي يمكن الوصول إليها وبأسعار معقولة يمكن التحقق منها وتستوعب الاحتياجات المتعددة ومستويات المخاطر من أجل نهج قائم على المخاطر للعناية الواجبة للعملاء.

8. متابعة التقدم في الشمول المالي الرقمي:

تتبع التقدم المحرز في الشمول المالي الرقمي من خلال نظام قياس وتقييم شامل وقوي للبيانات، ويجب أن يستفيد هذا النظام من مصادر جديدة للبيانات الرقمية ويمكن أصحاب المصلحة من تحليل ورصد العرض والطلب على الخدمات المالية الرقمية، فضلا عن تقييم تأثير البرامج والإصلاحات الرئيسية.

المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

انطلاقا مما تم طرحه من أساسيات نظرية لموضوعي الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، تقوم الخدمات المالية الرقمية بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية وتساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال التغلب على العوائق التقليدية المتمثلة في:¹

أولا. نطاق التغطية:

حيث ساعدت القنوات الرقمية ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من مدفوعات، الادخار، التأمين، الاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض، ويعمل الاتصال بالإنترنت

¹ - حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021، ص ص972-973.

إلى توسيع نطاق الفرص المتاحة، فالخدمات المالية الرقمية تعمل على ربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف والأسواق والموردين بسهولة وبتكلفة ميسورة وتسهل المعاملات من نظير إلى نظير،¹ من خلال التغلب على الحواجز التي تعيق البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية من الحصول على الخدمات المالية، والوصول إلى المناطق النائية حيث لا توجد مصارف لا مؤسسات مالية، كما تقرب المستخدمين من المؤسسات المالية من خلال خفض كلفة تقدم الخدمات المالية.²

ثانيا. معلومات العملاء :

يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء والتأمين ضد المخاطر وإدارتها، حيث تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات المالية الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة بالعمل لفتح الحسابات مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية.

ثالثا. السلامة التجارية:

ينطوي شمول الفئات المحرومة على توفير قدر من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء، ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف والتي من الممكن تخفيضها عن طريق الأتمتة والمعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية، فأتمتة الخدمات المالية تقلل من التكلفة وتقصّر الدورة المستندية وتقلص العوائق الجغرافية المتعلقة بالبعد.

رابعا. تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية:

الأمر الذي ينعكس على تنوع المنتجات والخدمات المالية والاهتمام بعامل الجودة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والزبائن وتقنين بعض القنوات غير الرسمية، حيث ساهم التطور التكنولوجي في ظهور شركات متخصصة في توفير خدمات مالية رقمية بديلة أقل تكلفة وأسهل وأسرع تنفيذا من الخدمات التي تقدمها المصارف للأفراد، مما شجع الأخيرة على تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية لمواجهة هذه المنافسة،³ بتقديم خدمات عالية الجودة كما أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها

1 - محمد شكرين، مرجع سبق ذكره، ص 222.

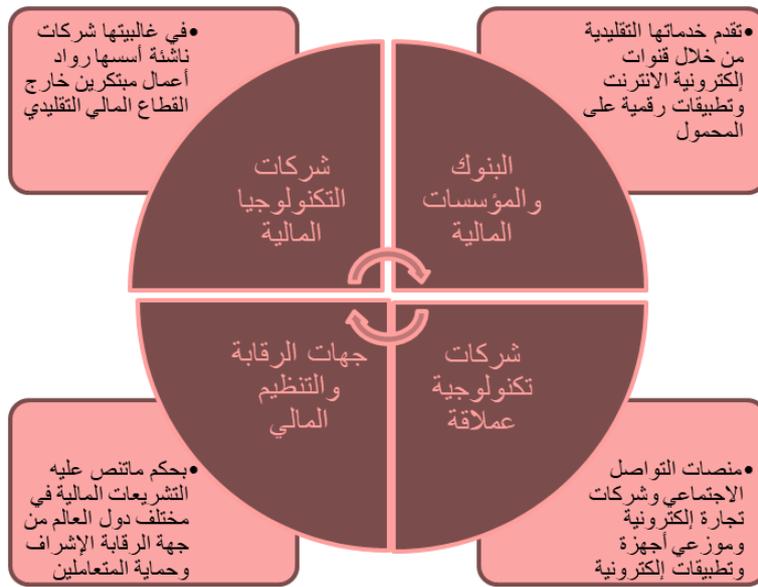
2 - صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص ص118-119.

3 - محمد شكرين، مرجع سبق ذكره، ص 222.

يعمل على نشر المساواة في الفرص والاستفادة من الإمكانيات الكامنة في الاقتصاد ويساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من امتلاك القدرة على تنفيذ استثماراتهم الصغيرة المنتجة ورفع الانتاجية والدخول مما ينعكس إيجابا على الاستهلاك وتحريك العجلة الاقتصادية،¹ والشكل الموالي يوضح التنوع الحاصل على مستوى أطراف منظومة التقنية المالية.

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

الشكل رقم (02-05): أطراف منظومة التقنية المالية



المصدر: شريف سامي، التحول الرقمي والشمول المالي-التكنولوجيا المالية غير المصرفية-واقع وتحديات،

المركز المصري للدراسات الاقتصادية، العدد 161، بولاق، مصر، 30 أكتوبر 2019، ص15.

فالخدمات المالية الرقمية توفر سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات

1 - صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 113.

الفصل الثاني:.....دور الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي ومتطلباته

المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فالأجهزة الذكية تمكن من إيصال الخدمات إلى أبعد نقطة ممكنة، فهي تصل إلى مختلف الشرائح المجتمعية دون أن يذهب إليها أحد، وبتكلفة منخفضة نظرا لعدم حاجتها إلى التجهيزات والمعدات التقليدية للمؤسسات المالية بشكلها الحالي، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

خلاصة الفصل:

يعد الشمول المالي انعكاس لمدى قدرة الفئات المهمشة بالأخص في الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، واستخدامها على النحو الذي يلبي احتياجاتهم بأقل تكلفة وبجودة مناسبة، وذلك بما ينتج عنه من أهمية كبيرة في تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي، ومن أهم الابعاد والمؤشرات التي تسمح بقياس تحقق الشمول المالي، نجد الابعاد الرئيسية المتمثلة في وصول الافراد للخدمات المالية واستخدامها ومدى جودتها. ولتعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول الافراد لمختلف الخدمات المالية لابد من العمل على توفير جملة من الركائز الاساسية من دعم للبنية التحتية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية وتطوير منتجات مالية جديدة، إلى جانب التثقيف المالي، ورغم ذلك لا يزال الشمول المالي يعرف تحديات تعيق من النفاذ إلى الخدمات المالية، سواء تعلق ذلك بإخفاق وفشل السوق المالي، أو من جانب فشل الافراد، ولتقادي هذه المعوقات وتجنبها، وجب إتباع جملة من السياسات والتي تسهم في تعزيز تحقق الشمول المالي منها: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، تنوع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية.

وفي إطار التطور الحاصل على مستوى الخدمات المالية بقيادة التكنولوجيا المالية، تبرز علاقة الشمول المالي بالخدمات المالية الرقمية من خلال الطابع الرقمي للشمول المالي، حيث توفر الخدمات المالية الرقمية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

الفصل الثالث:

مساهمة التحول الرقمي في

تعزيز مستوى الشمول المالي

دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية

المتحدة خلال الفترة 2011-2021.

تمهيد:

يعد التحول الرقمي أداة قوية في تعزيز مستوى الشمول المالي، حيث يمكن الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أسرع وأسهل، وتحسين إدارة المعاملات المالية، وتوفير بيانات مالية دقيقة، وللحد من التفاوت الاقتصادي وتعزيز المساواة، فإن الحكومات سعت على وضع خططاً استراتيجية لتعزيز التحول الرقمي وتمكين الفئات الضعيفة والمحرومة من الوصول إلى الخدمات المالية، وتعد الجزائر والإمارات من بين هذه الحكومات فيما يلي سوف نقوم بعمل مقارنة بين هذين البلدين من حيث مساهمات التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي وقد قسمت هذه الدراسة إلى:

المبحث الأول: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011-2021)

المبحث الثاني: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011 - 2021)

المبحث الثالث: دراسة المقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة

المبحث الأول: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في الجزائر خلال الفترة (2011-2021)

يعتبر التحول الرقمي من أبرز الظواهر التي تؤثر على مختلف القطاعات الاقتصادية، ويمكن أن يساهم بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي، فمع التطور التكنولوجي وزيادة استخدام التقنيات الرقمية، أصبحت الخدمات المالية المتاحة عبر الإنترنت والهواتف الذكية أكثر انتشاراً وسهولة في الوصول إليها، مما يساعد في دعم الشمول المالي للأفراد الذين يواجهون صعوبة في الوصول إلى الخدمات المالية التقليدية. والجزائر أيضاً اتخذت عدة إجراءات لتعزيز الشمول المالي، بما في ذلك تقديم الخدمات المالية للفئات الأكثر فقراً وتوسيع نطاق الخدمات المالية في المناطق النائية، وتعزيز الوعي المالي لدى المواطنين. سنقوم في هذا المبحث بتحليل تأثير التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي خلال الفترة 2011-2021.

المطلب الأول: مؤشرات التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر

تواجه الجزائر تحديات كبيرة في تحسين مستوى الشمول المالي في البلاد، حيث يعتبر العديد من المواطنين غير مصرفيين ولا يتمتعون بالوصول إلى الخدمات المالية الرقمية المتاحة في العالم الحديث. لكن مؤشرات التحول الرقمي تشير إلى أن هذه الوضعية قد تتحسن في المستقبل، حيث أن الجزائر بدأت تعتمد التكنولوجيا الحديثة في قطاعها المالي، وذلك من خلال إطلاق العديد من المشاريع والمبادرات التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي في البلاد.

لا تزال الجزائر تسجل إحدى أدنى المستويات في الشمول المالي الرقمي حيث تسعى الحكومة إلى التقاط المدخرات الكبيرة غير المصرفية، وقد تم الشروع في إصلاحات لتعزيز هذه الأداة من أجل إضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية الجماعية ومكافحة الإستهلاك المالي والاجتماعي، بالإضافة إلى حقيقة أن شبكة فروع البنك لا تزال غير مهمة بالنسبة لاحتياجات السكان، فإن توزيعها المكاني على كامل الإقليم لا يزال غير متساوي، مما يجعل الوصول صعباً، خاصة بالنسبة للسكان الذين يعانون من البعد جغرافياً.

بالإشارة إلى البيانات التي أدخلها صندوق النقد الدولي للفترة (2013 - 2018) يلاحظ أن " مؤشر الاختراق المصرفي أقل من 5.17، مما يعني أن معدل اختراق النظام المصرفي منخفض للغاية ". القصة نفسها لنسب الائتمان /الناتج المحلي الإجمالي والودائع/الناتج المحلي الإجمالي، وهي منخفضة مقارنة بعتبة مائة الاقتصاد الكلي والتي يمكن أن تصل إلى 60% من الناتج المحلي الإجمالي، مما يعني أن النظام المصرفي

الجزائري فشل في تضمين رأس المال غير الرسمي، و" النتيجة " مؤشر الشمول المالي لعام 2018 أقل من
0.5.

كما تهدف الحكومة الجزائرية إلى تحسين الخدمات المالية الرقمية، بوضع استراتيجيات خاصة تسمح
بتعزيز الشمول المالي الرقمي ورفع مستوياته، من خلال تأمين بيئة مناسبة للأعمال، إلا أنها لا تزال تعاني من
بيئة غير مؤهلة تأهيلا كافيا، كما أن حجم المعاملات الرقمية المسجلة في البلاد لم تكن تتناسب بأي حال من
الأحوال مع مستوى الطموحات و عدد سكان الجزائر الذي يفوق 43.05 مليون نسمة، فقد كانت جهود الجزائر
في هذا المجال بعيدة كل البعد عن ما كان متوقعا من وراء التوسع في منح الحوافز و التسهيلات للمتعاملين في
مجال الشمول المالي الرقمي،¹ بالرغم من أن الحكومة الجزائرية تعرضت لعدة معوقات و بذلت جهودا لتصدي
هذه المعوقات ونبرزها كالتالي:

أولا. أهم معوقات الشمول المالي الرقمي في الجزائر:

من أهم المعوقات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر كالاتي:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكلف زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.
- الثقافة المالية تلعب دورا فعالا في تغيير الذهنيات، حيث نجد أن الأفراد الذين ينتمون إلى الطبقة الفقيرة يركزون بشكل كبير على نقص التمويل لديهم بينما الأشخاص المتعلمون يركزون على أمور تقنية مثل المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.
- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية (NGOs) وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وأشار في على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية اشرافية مستقلة.
- تواجه الصيرفة الإسلامية عقبات حالت دون انتشارها، لاسيما في ظل افتقارها إلى نظام تشريعي وتنظيمي يرسم معالم الصيرفة الإسلامية في الدولة، ويبقى المشكل في عدم امتلاك البنك المركزي

¹ - بلولي طارق وقراري صبرينة، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 1، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2023، ص 710.

لهيئة مؤهلة لإعطاء رأي شرعي في المنتجات البنكية التي ستقدمها البنوك التقليدية عبر وحداتها الإسلامية.

- انعدام المنافسة بين المؤسسات المالية نتيجة هيمنة القطاع المصرفي العمومي، حيث تقوم بتقديم منتجات متشابهة ما عدا البنوك الخاصة والتي تتميز بالتكاليف العالية في تقديم خدماتها المختلفة.¹

ثانيا. جهود الجزائر في التصدي لمعوقات الشمول المالي الرقمي:

من أهم الركائز الأساسية لتعزيز مفهوم الشمول المالي الرقمي، ما يلي:²

1. تعزيز البنية التحتية المالية لتلبية متطلبات الشمول المالي وتسهيل وصول المواطنين للخدمات المالية عن طريق:

أ. البيئة التشريعية: وضع إطار تشريعي مناسب لدعم منهج الشمول المالي من خلال تطوير وتعديل التعليمات والقرارات التي تدعم الأولويات على النحو المحدد.

ب. تنفيذ الشبكة: تعزيز الموقع الجغرافي من خلال توسيع شبكة وكالات مقدمي الخدمات المالية ودعم إنشاء وكالات أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، كما يشجع على إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك ونقاط البيع والأوراق المالية وغيرها، وفقا لتشريعات الدولة.

ج. تطوير أنظمة الدفع والتسوية: تطوير أنظمة الدفع والتسوية لتسهيل تنفيذ المعاملات المالية وتسويتها بين مقدمي الخدمة خلال المواعيد النهائية المناسبة لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.

د. الاستفادة من التقدم التكنولوجي: العمل على تطوير وتحسين التواصل وتبادل المعلومات من خلال توسيع عرض الخدمات المالية الرقمية، بأقل تكلفة وزيادة الكفاءة.

هـ. توفير قاعدة بيانات كاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب لمعلومات الائتمانية، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تسجل التاريخ الائتماني للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم كذلك المنقولة، واتخاذ الإجراءات اللازمة لضمان أن الموردين والعملاء لديهم حق الوصول إلى المعلومات التي يحتاجون إليها لضمان الشفافية وحماية حقوق الجميع.

و. توفير حماية مالية أفضل للزبون من خلال:

- تأكد من أن العميل يستفيد من المعاملة العادلة والشفافية المنتجات والخدمات المالية، بسهولة وبتكلفة معقولة وجودة.

1 - بلولي طارق وقراري صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص 710-711.

2 - بلولي طارق وقراري صبرينة، مرجع سبق ذكره، ص ص 711-713.

- تقديم المعلومات الضرورية والدقيقة في جميع مراحل العلاقة للعميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح عن طريقة شفافة للبيانات للعملاء من خلال التأكد من إبلاغهم بها الفوائد والمخاطر المرتبطة بالمنتج أثناء تطوير آلية لإبقاء العملاء على اطلاع دائم بجميع التحديثات والتغييرات في المنتجات والخدمات.

- القدرة على تقديم المشورة بناء على احتياجات العملاء وتعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.

- حماية البيانات المالية للعملاء وتطوير الآليات مناسبة لرصد حقوقهم والدفاع عنها.

- وضع آليات للتعامل مع شكاوى العملاء في فترة زمنية معقولة، والتأكد من أنهم مستقلون وغير متحيزين.

ز. تطوير الخدمات والمنتجات المالية التي تلبى احتياجات جميع الفئات الاجتماعية.

من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لصالح الأفراد المنشآت الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، مع مراعاة:

- احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفة أثناء تصميم المنتجات والخدمات المخصصة لهم طرحها في السوق، فضلا عن ابتكار المدخرات الجديدة والتأمين ووسائل الدفع بخلاف القروض.

- تعزيز المنافسة بين موردي المنتجات والخدمات المالية، لتقديم المزيد من الخيارات للعملاء وتحسين القدرة التنافسية بين المؤسسات المالية، للحفاظ على مستوى عال من الجودة في الخدمات، مما يتيح للعملاء الاختيار بسهولة وشفافية، المنتجات بتكاليف معقولة.

- تخفيض الضرائب والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذلك التي تقلل من تقديم الخدمات المالية غير الملائمة عن طريق مقابل دفع العمولات من قبل العميل، مراعاة وضع العملاء أثناء العلاقة من أجل تجنب التعرض للاستغلال من قبل مقدمي الخدمات المالية من خلال المبالغة فيها مديون.

- التخفيف من الاحتياجات التمويلية من خلال مراجعة التعليمات سارية المفعول من قبل السلطات الرقابية.

- توفير التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية، مكرسة لهذا النشاط.

ح. التثقيف المالي:

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021

يجب على كل دولة أن تهتم بالتعليم والوعي المالي من خلال وضع استراتيجية وطنية للنهوض بالتعليم ومحو الامية المالية وتطوير هذه الاستراتيجية من قبل المنظمات الحكومات والقطاع الخاص لتحسين الثقافة المالية.

- المواطنين وخاصة الفئات الضعيفة مثل الصغيرة والمتوسطة الحجم الأعمال التجارية والشباب والنساء .
- الهدف من التعليم المالي هو إقامة نظام تعليمي لتمويل المتكامل لبناء مجتمع متعلم مليا يعمل على المنتجات والخدمات المالية، مع العلم أن المعرفة المالية تساعد على المواطنين اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة في أعمالهم معاملات مالية مختلفة بأقل درجة من المخاطر .
- يجب أيضا تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية، على وجه الخصوص.
- مستهلكين جدد مع مراعاة افتقارهم للخبرة في استهلاك الخدمات المالية لمساعدتهم على فهم حقوقهم والمسؤوليات، برامج توعية المستهلك غالبا ما يتم تنفيذها من خلال حملات توعية عامة تهدف إلى تمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مالية مصممة خصيصا لهم.

المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي في الجزائر

يعتبر التحول الرقمي مفهوما شاملا يستخدم لوصف العملية التي تتمثل في إدخال التقنيات الرقمية الحديثة وتحسين النظم التكنولوجية الموجودة لدى المؤسسات والحكومات والمجتمعات، مؤشرات التحول الرقمي تساعد على تحديد درجة التقدم الذي حققته الدولة أو المؤسسة في تطبيق تقنيات الاتصالات وتقنية المعلومات وتحليل البيانات وغيرها

أولا. تطور عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر(2011-2021):

ويظهر هذا من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (03-01): تطور عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ في الجزائر(2011-2021)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف	6.10	6.21	6.51	7.61	8.35	8.57	9.13	9.54	9.33	9.31	9.30

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على: <https://data.worldbank.org/country/dz>

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2121

يتضح من خلال الجدول أعلاه، ارتفاع مستمر لنصيب كل فرد بالغ من الصرافات الآلية حيث ارتفعت من 6.10 لكل 100 ألف بالغ إلى سنة 2011 إلى غاية 9,54 لكل 100 ألف بالغ خلال سنة 2018 ويرجع سبب ذلك إلى تشغيل الصرافات الآلية خلال تلك الفترة وانتشارها وتحسين البنية التحتية لها وتزايد الطلب عليها من الناس بسبب الراحة والسرعة في الحصول على النقود، حيث سجلت تراجعاً في السنوات الأخيرة لتتخفف إلى 9,30 خلال سنة 2021 ويرجع سبب ذلك إلى الوضع الذي يسود البلاد في تلك الفترة من أزمة صحية المرتبطة بانتشار الجائحة التي ضربت العالم ككل، حيث أدت إلى تراجع في حركة التنقل والتجوال، مما جعل البعض يستحيل التنقل للحاجة لاستخدام الصرافات الآلية.

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

تشير بعض الدراسات أن هناك تحسناً تدريجياً في مؤشرات الشمول المالي في الجزائر خلال السنوات الأخيرة، إلى أن هناك الكثير من التحديات التي تواجه الشمول المالي في الجزائر، بما في ذلك الدخل المنخفض وعدم توفر الخدمات المصرفية في كل المناطق الجغرافية في البلاد.

أولاً. مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الجزائر: يقيس هذا المؤشر النسبة المئوية للبالغين فوق 15 سنة في مؤسسات مالية خلال لسنوات 2011-2014-2017-2021، الجدول التالي يبين ذلك: الجدول رقم(03-02): ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين 15 سنة فأكثر في الجزائر.

السنوات	المجموع				الاناث				الذكور			
	2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021
النسبة	33.29	50.48	42.78	44.10	20.41	40.07	29.27	31.19	46.13	60.91	56.25	56.83

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي <https://data.albankaldawli.org>

من خلال الجدول نلاحظ تذبذب معدل الشمول المالي خلال سنوات الدراسة الأربعة، حيث سجلت ارتفاعاً طفيفاً من سنة 2011 بنسبة 33.29 إلى سنة 2014 بنسبة عالية تقدر ب 50.48، وسرعان ما تراجع عام 2017 إلى 42.78، ويرجع سبب التراجع إلى وجود خلل في الخطة الاستراتيجية المتبعة، والتي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي وبعث الثقة في المؤسسات المالية الرسمية.

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021

كما نلاحظ زيادة نسبة ممن يملكون حسابات من مؤسسات مالية رسمية من الذكور على نسبتهم من الإناث في الجزائر، حيث بلغت نسبة 46.13 للذكور مقابل 20.41 للإناث سنة 2011 و60.91 للذكور مقابل 40.07 للإناث سنة 2014 و 56.25 للذكور مقابل 29.27 للإناث سنة 2017 و 56.83 للذكور مقابل 31.19 للإناث سنة 2021، أي أن هناك فجوة واسعة بين الإناث مما يدل على نقص الأدوات المالية التي تشجع على التمويل الشامل في الحصول على الائتمان في المؤسسات الرسمية في الجزائر إلى عدم امتلاك الأموال أو مصدرها، بالإضافة إلى عدم الثقة في المؤسسات المالية .

ثانيا. مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الجزائر:

يعد مؤشر القروض ذا أهمية لقياس مستوى الشمول المالي وكفاءة المؤسسات المالية في جذب شرائح المجتمع لاستفادة من المنتجات المالية، ويمثل الجدول التالي مدى اقتراض الأفراد (1000 بالغ) من البنوك التجارية في الجزائر.

الجدول رقم(03-03): نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) في الجزائر خلال الفترة (2011-2014-2017-2020).

السنة	2011	2014	2017	2020
المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	39.10	42.50	44.60	46.70

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي على الموقع: <https://data.albankaldawli.org>

نلاحظ فيما يخص مؤشر اقتراض الأفراد الذين اقترضوا من البنوك التجارية نسب ضعيفة، حيث بلغت نسبة 39.10 سنة 2011 لترتفع إلى 42.50 سنة 2014، لترتفع أيضا إلى 44.60 سنة 2017 لتصل إلى 46.70 ثم 46.80 سنتي 2020/2021 على التوالي، وهذا راجع لنقص تبني الشمول المالي في الجزائر.

ثالثا. مؤشر الادخار من المصارف والمؤسسات المالية للأفراد البالغين (15 سنة فما فوق):

يقيس هذا المؤشر مدى قيام الأفراد البالغين 15 سنة فما فوق بالادخار من المؤسسات المالية الرسمية والمصارف.

الجدول رقم (03-04): نسبة الأفراد المدخرين في الجزائر خلال سنوات 2011-2014-2017.

السنوات	2011	2014	2017	2021
النسبة	4%	14%	11%	-

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على: The little data book on Financial inclusion

world Bank group,2012,2015,2018.

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2017

فيما يخص مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية والمنتجات المالية والمصرفية في الجزائر، يتبين لنا أن نسبة الادخار في الجزائر منخفضة، حيث سجلت نسبة 4% سنة 2011؛ وهي نسبة ضعيفة جد، ونلاحظ ارتفاعها في سنة 2014 إلى 14% وهذا راجع لارتفاع النمو الاقتصادي وانخفاض مختلف الأسعار، أما في سنة 2017 فانخفضت النسبة إلى 11% وهو أمر طبيعي لأن الجزائر في تلك الفترة كانت تعيش في صدمة راجعة لانخفاض أسعار البترول، والتي تسببت في انخفاض الانفاق الحكومي مما أدى إلى زيادة بعض الأسعار والذي تسبب في تراجع نسبة الادخار.

المبحث الثاني: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي للإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011- 2021)

تشمل دراسة حالة الإمارات خلال هذه الفترة دراسة لوضع اقتصاد الدولة وتطورها، وتعتبر الإمارات واحدة من الدول الأكثر تقدماً وحيوية في منطقة الشرق الأوسط، حيث في عام 2011 كان اقتصادها مرتبطاً بشكل كبير بأسعار النفط وكان تركيز الحكومة الإماراتية يتركز على القطاعات النفطية والغازية والبيتروكيميائية، حيث أصبحت دراسة حالة الإمارات في تلك الفترة هامة بسبب الأزمة المالية التي ضربت العالم في تلك الفترة. حيث شهدت الإمارات عدة تحولات في اقتصادها إلى غاية 2021 ففي هذه السنة ركزت حول الابتكار والتنوع الاقتصادي، من خلال سعيها إلى الانتقال من اقتصاد مرتبط بالنفط والغاز إلى اقتصاد متنوع يعتمد على الابتكار والتكنولوجيا.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الإمارات العربية المتحدة

تشتهر الإمارات العربية المتحدة بكونها واحدة من أكثر دول المنطقة تطوراً، سواء في المجال التكنولوجي أو الاقتصادي، ومن هنا فإنها تلعب دوراً مهماً في تطوير الخدمات المالية الرقمية في المنطقة في الواقع، لدى الإمارات مجموعة متنوعة من الخدمات المالية الرقمية، تعد هذه الخدمات متاحة للجمهور العريض في الإمارات، كما تعمل الإمارات على تحسين خدماتها المالية الرقمية باستمرار.

أولاً. لمحة حول اقتصاد الإمارات العربية المتحدة:

تقع دولة الإمارات المتحدة في قارة آسيا في شرق الجزيرة العربية، وهي دولة اتحادية تضم سبع إمارات يجمعها دستور وسيادة كاملة، يبلغ عدد السكان 9.89 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي لسنة 2020، وبناتج محلي إجمالي 358 مليار دولار أمريكي، كما يقدر نصيب الفرد من الدخل بـ 284 36 دولار أمريكي، وتتمتع دولة الإمارات بامتلاكها بيئة استثمارية واقتصادية وسياسية مستقرة، فضلاً عن إتباعها استراتيجية التنوع الاقتصادي وتقليل الاعتماد على النفط، من خلال تحفيز قطاعات التنمية وتطوير البنى التحتية والإلكترونية وريادة الأعمال والابتكار والطاقت المتجددة، ويظهر هذا التوجه من خلال تركيز اهتمام الدولة على بناء مقومات التنمية المستقبلية بتوجيه المبادرات والمشاريع الريادية إلى تعزيز الاستثمارات المرتبطة بالابتكار والتقدم التكنولوجي والبحث والتطوير وتطبيقات الذكاء الصناعي و مفاهيم الثورة الصناعية الرابعة.¹

ثانياً. إجراءات الإمارات في مجال الخدمات المالية الرقمية:

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمته الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014، من خلال توقيع اتفاقية تفاهم بين حكومة دبي الذكية و الهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات، حيث كلفت هذه الأخيرة بإعداد استراتيجية تعزيز التحول الرقمي، و يساعدها في ذلك المصرف المركزي لدولة الإمارات والذي وضع " استراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة في الدولة " (Fintch Strategy)

1 - المجلس الوطني للإعلام، كتاب يقدم نظرة شاملة عن دولة الإمارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة، 2019، ص ص 5-12 .

بهدف توفير بيئة صحيحة و مستدامة للتقنيات المالية الحديثة على المدى الطويل، ويمثل عامل دعم و مساعدة في مسار التحول الرقمي عدد من الهيئات الحكومية مثل: هيئة أبو ظبي الرقمية ووزارة الاقتصاد و غيرها من الهيئات المعنية بالتحول الرقمي.¹

ومن أهم الخدمات التي اتخذتها الإمارات في مجال رقمته الخدمات المالية ما يلي:

1. فتح المجال للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية: كانت بداية الإمارات في رقمته الخدمات المالية، أن فتحت المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، الأمر الذي جعلها تحتل المرتبة الأولى في استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وسنحاول التطرق لبعض هاته الشركات حسب كل قطاع²:

أ. حسب قطاع المدفوعات:

- شركة **Compareit4me**: تأسست سنة 2011، ويوضح موقع الشركة مدى مصداقية الحسابات المصرفية والقروض، وحديثا باقات التأمين التي تقدمها البنوك في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، وتمكن هذه المنصة المستخدمين من مقارنة الأسعار ومميزات تلك المنتجات المختلفة مما يوفر عليهم وقت البحث و دفع رسوم كبيرة مقابل خدمات لا تستحق.

- شركة **Beam Wallet**: تأسست سنة 2012، والتي تتيح للمستخدمين ربط بطاقتهم الائتمانية بتطبيقها الخاص للحصول على تجربة تسوق بدون نقود ورقية، حيث بلغ عدد المستخدمين لتطبيقها 350 ألف حتى منتصف عام 2016 في أكثر من ثلاثة آلاف متجر في الإمارات.

ب. حسب قطاع الإقراض:

- شركة **Durise**: تأسست سنة 2014، وتقوم بإدارة العقارات نيابة عن الممولين فهي تقدم حصصا في المباني السكنية والجارية الممولة جماعيا ابتداء من خمسة آلاف دولار.

ج. حسب قطاعات الموجة الثانية:

- شركة **Bitoasis**: تأسست سنة 2014، وهي أول شركة ناشئة في تقديم العملات الرقمية المشفرة، هذه المحفظة الآمنة تسمح للأفراد بشراء البيبتكوين وأيضا إرسال الأموال إلى جميع أنحاء العالم بسرعة وبدون امتلاك حساب مصرفي.

- شركة **Finerd**: مختصة في إدارة الثروات تأسست سنة 2015، وتقدم حولا للاستثمار مخصصة حسب دخل الفرد وقابلية المخاطرة والأفق الزمني هذه المنصة التي تعتبر أول مستشار رقمي آلي في الإمارات.

¹ - سفيان فعول واخرون، الاقتصاد الرقمي في الدول العربية: الواقع والتحديات، العدد71، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص4.

² - حيزية بنية و ابتسام عليوش قروبوع، تكنولوجيا المعلومات ثروة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد03، المركز الجامعي تامنراست، الجزائر، 2018، ص ص 54-56.

- شركة **Democrance**: تأسست سنة 2015، تربط هذه الشركة شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول، وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين.

- شركة **Now Money**: تأسست عام 2016، وهي أول تطبيق خدمات مصرفية للهاتف المحمول حيث تقدم الشركة لأرباب العمل حسابا مصرفيا لكل موظف، ويمكن للموظفين فيما بعد استخدام خاصية تحويل الأموال المدمجة لإرسال الأموال.

2. **مختبرات تنظيم التقنيات المالية**: مختبر تنظيم التقنيات المالية هو أسلوب تنظيمي، مكتوب وملخص ومنشور، لإجراء اختبارات حية ومحددة الوقت للابتكارات التقنية تحت إشراف الجهة التنظيمية، ومن خلال هذه المختبرات يمكن اختبار المنتجات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية الجديدة وفق قواعد ومتطلبات إشراف محددة ووسائل حماية مناسبة، وقد سعت الإمارات إلى إنشاء مختبرات تنظيم التقنيات المالية والمتمثلة فيما يلي:¹

أ. **المختبر التنظيمي لسوق أبو ظبي العالمي (RegLab)**: والذي تم إنشاؤه سنة 2016، كإطار تنظيمي مصمم خصيصا لتوفير بيئة منظمة للمشاركين في تطوير واختبار الحلول التقنية المالية المبتكرة لدعم الابتكارات في سوق الخدمات المالية داخل دولة الإمارات لصالح المؤسسات المالية التي تدخل السوق حديثا والمؤسسات الموجودة.

ب. **برنامج رخصة اختبار الابتكار**: أنشأت سلطة دبي للخدمات المالية، أول مختبر تنظيمي لها سنة 2017، يعرف باسم برنامج اختبار الابتكار، وهو مختبر يمكن حاملي الرخصة من اختبار منتجاتهم وخدماتهم المالية ونماذج الأعمال الجديدة والمبتكرة.

ج. **المختبر التنظيمي لقطاع التأمين**: وظف مصرف الإمارات العربية المتحدة المركزي مختبره التنظيمي كإحدى المبادرات في قطاع التأمين استجابة للتطورات السريعة في مجال التقنيات الرقمية التي تحول المشهد الاقتصادي والمالي، وتخلق الفرص وتفرض التحديات أمام المؤمن لهم وحملة وثائق التأمين والمستفيدين منها والمتضررين وأصحاب المصلحة والشركات والمهن المرتبطة والهيئات الرقابية عليها.

3. **مبادرة مليون مبرمج عربي**: والتي تم إطلاقها من طرف مؤسسة دبي للمستقبل سنة 2017، بهدف النهوض بالمجتمعات العربية وتمكينها من لغة المستقبل عن طريق تدريب مليون شاب عربي مجانا على البرمجة وتقنياتها.²

1- الإمارات العربية المتحدة، الصناديق التنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، على موقع <http://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/regulatory-sandboxes-in-the-uae>، تاريخ الاطلاع 2023/05/15.

2 - المجلس الوطني للاعلام، مرجع سبق ذكره، ص ص 5-12.

4. الهوية الرقمية **UAEPASS**: أصدرت دولة الإمارات قانون إنشاء هيئة الإمارات للهوية، و"اللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (09) لسنة 2006 الخاصة بنظام السجل السكاني وبطاقة الهوية كأولى الخطوات نحو الوصول إلى نظام الهوية الرقمي الذي كانت بدايته سنة 2018 من خلال إطلاق تطبيق الهوية الرقمية" وذلك في معرض جيتكس للتقنية، كمشروع مشترك بين حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الاتصالات وهيئة أبوظبي الرقمية، حيث تتيح الهوية الرقمية للمواطنين الوصول بسهولة إلى كافة الخدمات غير نافذة الهواتف الذكية مع إمكانية التوقيع على المستندات إلكترونياً والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمات، وتم طرح هذه الهوية باستخدام تطبيق "UAE pass". وقد تم تفعيل هذه الخدمة على مرحلتين¹:

أ. المرحلة الأولى: تتضمن الخدمات التي تقدمها مبادرة "مباشر" المتعلقة بإجراء المعاملات المدنية، مثل إصدار الرخص التجارية، وخدمات حكومة دبي، وخدمات وزارة الموارد البشرية، وخدمات التوطين والإقامة.

ب. المرحلة الثانية: وتشمل كافة الخدمات الحكومية، التي تم توفير منصة رقمية خاصة بما تدعى وكذلك خدمات القطاع المصرفي وقطاع الاتصالات.

ثالثاً. الخدمات المالية الرقمية في الإمارات:

تطبق الإمارات العربية ثلاث تقنيات في إطار الخدمات المالية الرقمية وهي كالتالي²:

1. **محفظة الإمارات الرقمية أصدر المصرف: المركزي الإماراتي في جانفي 2017** الأنظمة الرئيسية الي تحكم القيم المحزنة ونظم الدفع الإلكتروني، بهدف تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية الأمانة وترسيخ مكانة الدولة كدولة رائدة عالمياً في الخدمات الرقمية تمهيدا لبدء الاستخدام المبدئي لتطبيق المحفظة في أكتوبر أو نوفمبر المقبل، وتشغيل النظام بالكامل مطلع العام 2018. وتعد محفظة الإمارات الرقمية كمبادرة وطنية للتخلي عن النقود الورقية ودعم المبادرات الحكومية الرامية إلى تعزيز التحول الرقمي، حيث تتيح المحفظة إنفاق الأموال أو تحويلها أو ادخارها رقمياً، وقد تم تأسيسها تحت اسم محفظة Klip من قبل 15 مصرفاً وطنياً وهي: " بنك أبوظبي الأول، بنك المشرق، بنك أبوظبي التجاري، مصرف أبوظبي الإسلامي، بنك دبي الإسلامي، بنك دبي التجاري بنك رأس الخيمة الوطني، مصرف الهلال، مصرف الشارقة الإسلامي، مصرف الشارقة، بنك المصرف بنك الاستثمار، بنك الفجيرة الوطني، بنك أم القيوين الوطني، البنك العربي المتحد"، وذلك على شكل تطبيق رقمي خاص تقدمه لعملائها (سواء أفراد أو شركات صغيرة) وتسمح لهم بالدخول إليه واستخدامه، بحيث يتمكن العملاء من نقل أموالهم وإجراء عمليات شراء دون الحاجة إلى

1 - وليد طلحة، مرجع سبق ذكره من ص ص 5-19.

2 - ذهبية لطرشن وسمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020، ص 101.

استخدام أوراق نقدي، دون أن يكون هناك حد أدنى من المتطلبات، سوى الإقامة القانونية في دولة الإمارات العربية المتحدة وإتمام 18 عاماً من العمر، وبمجرد تثبيت التطبيق، يمكن للمستخدمين إما ربط حسابهم على المحفظة بحسابهم المصرفي أو إيداع الأموال في حسابهم على المحفظة مباشرة عبر المواقع المحددة في جميع أنحاء دولة الإمارات، ويمكنهم حينها استخدام المحفظة في دفع ثمن السلع أو الخدمات أو لتحويل الأموال واستلامها أو لادخار الأموال رقمياً من أجل احتياجاتهم المستقبلية، ولا يلزم أن يكون لدى المستخدمين حسابات مصرفية، بل يمكنهم الحصول على النقد من أجهزة الصراف الآلي والسحب من أموالهم المدخرة في محفظتهم الرقمية.¹

2. التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات من خلال منح الترخيص للمنصات التالية: من خلال منح الترخيص للمنصات التالية:²

أ. منصة يوريكا **Eureeca**: هي أول منصة عالمية للاستثمار الجماعي تم إطلاقها سنة 2013، يقع مقر الشركة في دبي، وهي تمكن أعضاء شبكة مستثمريها المتنوعين، بكونهم إما مستثمرين عرضيين أو مستثمرين ملاك أو الشركات المؤسسية، من شراء أسهم الشركات الهادفة للنمو، في الوقت الذي توفر فيه للشركات التشغيلية الوصول الحاسم لنمو رأس المال.

ب. منصة بي هايف **Beehive**: هي أول منصة إقراض من نصير إلى نظير P2P في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا منذ تأسيسها سنة 2014 و التي تتخذ من دبي مقراً لها وتتظمها سلطة دبي للخدمات المالية، حيث تستخدم المنصة تقنية مبتكرة لربط الشركات التي تسعى للحصول على تمويل سريع وبأسعار معقولة مع المستثمرين الذين يمكنهم المساعدة في تمويل نموهم، وذلك عبر التسجيل وفتح حساب محاني في المنصة، وبعد التسجيل يتم تدقيق حساب وبيانات المستثمر، وحسابه الائتماني، وفيما إذا كان مستثمراً حقيقياً أم لا، وذلك بهدف منع أي عمليات احتيال، أو تجنب دخول مستثمرين وهميين، ولا يشترط للمستثمر أن يحمل إقامة في دولة الإمارات، ويبلغ الحد الأدنى للاستثمار من خلال المنصة 100 درهم بحيث يمكن للمستثمر اختيار القرض أو الشركة التي يرغب في الاستثمار فيها، فيما تصل نسبة العوائد والأرباح السنوية المتوقعة للمستثمر إلى نحو عشرة بالمائة من قيمة الاستثمار، وتعتمد على مدة القرض في ما إذا كان لمدة 12 شهراً أو 24 شهراً أو 36 شهراً .

ج. منصة دبي نكست **Dubai Next**: هي أول منصة رقمية للتمويل الجماعي الحكومة دبي، تم إطلاقها في شهر ماي 2021، بهدف تقديم الدعم المجتمعي للشباب وأصحاب الأفكار المبدعة من مختلف

1 - بنك المشارق، الإمارات الهوية الرقمية الوطنية، على الموقع: <http://www.mashariqbank.com>، تاريخ الاطلاع 2023/05/16.
2-الإمارات العربية المتحدة، التمويل الجماعي، على الموقع: <http://u.ae/en/information-and-services/business/crowdfunding>، تاريخ الاطلاع 2023/05/16.

الجنسيات، من خلال جذب رؤوس أموال صغيرة الحجم من أفراد المجتمع للمشاركة في تمويل مشاريع تجارية قائمة على أفكار مبتكرة. وتعتمد منصة دبي نكست على نموذج "الكل" أو "لا شيء" في تمويل المشاريع، حيث يتم تحديد التمويل المستهدف الذي ينوي صاحب المشروع جمعه من خلال منصة "دبي نكست" ضمن فترة زمنية محددة، وفي حال وصول التمويل من جمهور المساهمين إلى المبلغ المستهدف، يحصل صاحب المشروع على المبلغ المطلوب للتنفيذ المشروع من خلال مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة والمتوسطة، وفي حال عدم وصوله إلى المبلغ المستهدف، تعاد المبالغ إلى المساهمين بعد انتهاء المدة الزمنية المحددة للتمويل، كما يحتفظ أصحاب المشاريع بملكية مشاريعهم بنسبة 100 بالمائة، وتكون المساهمة بدون مقابل أو مقابل مكافآت يقدمها صاحب المشروع كطريقة لإظهار التقدير، منها الحصول على المنتج مجاناً ومنها الاشتراك في الخدمة مجاناً وغيرها، حيث تتلاءم المكافآت المستلمة بشكل عام مع المبلغ الذي تم المساهمة به.¹

3. سلسلة الكتل "البلوك تشين": بتاريخ 17 فيفري بتاريخ 2016 أعلنت مؤسسة دبي للمستقبل عن تأسيس " المجلس العالمي للتعاملات الرقمية " بهدف استكشاف وبحث التطبيقات الحالية والمستقبلية لها والعمل على تنظيم التعاملات الرقمية عبر منصات تكنولوجيا البلوك تشين "Blockchain"، التي يمكن من خلالها تسجيل وتوثيق كل المعاملات الرقمية والتداولات باستخدام عملات البيتكوين الرقمية "Bitcoin" وغيرها وذلك في إطار تبني أحدث الابتكارات والممارسات الناجحة على مستوى العالم.²

ويمكن الاستفادة من منصات التعاملات الرقمية " البلوك تشين " للقيام بالتداولات المالية الرقمية بموافقة جميع الأعضاء مما يحد من عمليات الاحتيال وغسيل الأموال، فعلى سبيل المثال العملة الرقمية غير قابلة للتزوير أو التلف ويمكن نقلها عبر الحدود بكل سهولة كما يمكنها تسهيل عملية التسوق عبر شبكات التواصل الاجتماعي والمواقع الإلكترونية. ويساهم المجلس العالمي للتعاملات الرقمية في دعم مختلف الجهات الحكومية والشركات الخاصة في دولة الإمارات لتعزيز فهم استخدامات هذه التكنولوجيا والجوانب التنظيمية المرتبطة بها وإجراء مشاريع تجريبية لاختبار مدى استعداد الأسواق لتبني العملات الرقمية، حيث سيتم تنفيذ المشروع التجريبي الأول BitOasis " من قبل مركز دبي للسلع المتعددة في مجال تسجيل وتطبيق العقود المرنة باستخدام منصة " بلوك تشين"، أما المشروع التجريبي الثاني "Kraken Bitcoin Exchange" فسيساعد مركز دبي للسلع المتعددة على توظيف منصة " بلوك تشين " في عمليات التمويل الإسلامي وتدعم منصة بلوك تشين أكثر من مليوني محفظة للعملة الرقمية بتكوين Bitcoin " وهي مدعومة من أنظمة تشغيل " أبل وأندرويد وشبكة الإنترنت " ومتاحة في جميع أنحاء العالم بأكثر 15 لغة ويمكن للمستخدمين إرسال العملة الرقمية من

¹ - Dubai SME, DubiaNext , <http://www.dubainext.ae> , 16/05/2023.

² - سفيان فعول، الوليد طلحة، مرجع سبق ذكره، ص 18.

خلال رسائل البريد الإلكتروني والرسائل النصية مع الحفاظ على خصوصية المستخدم ومستويات الأمن والحماية.¹

المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة

تعد الإمارات العربية المتحدة واحدة من الدول التي تتمتع بمؤسسات قوية في التحول الرقمي، وتتخذ الدولة خطوات جادة لتحقيق مزيد من التقدم في هذا المجال، إذ تشمل بعض المؤشرات الرئيسية للتحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة وهي كالتالي:

أولاً. مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2021/2011):

من خلال الجدول التالي يمكن توضيح ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ خلال الفترة (2021/2011):

الجدول رقم (03-05): مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2021-2011).

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ	53.86	56.86	58.78	61.12	64.38	65.42	65.37	64.48	60.91	52.49	51.70

المصدر: من اعداد الطالبتين بالاعتماد بيانات البنك الدولي على الموقع:

<http://data.worldbank.org/country>

يتضح من خلال الجدول أعلاه، ارتفاع مستمر لنصيب كل فرد ألف بالغ من ماكينات الصراف الآلي، وهذا الارتفاع مرتبط بزيادة استخدام التكنولوجيا والحاجة المتزايدة الى خدمات البنوك والمصارف، حيث ارتفعت النسبة من 53.86 لكل 100 ألف بالغ إلى 65.37 لكل 100 ألف بالغ وهذا خلال الفترة من 2011 إلى 2017، أما في الفترة من 2018 إلى 2021 فكانت النسبة تتراوح بين 64.48 لكل 100 ألف بالغ إلى 51.70 ألف بالغ، ويرجع سبب ذلك إلى الظروف التي جعلتها لم ترتفع في هذه الفترة بل انخفضت في السنوات الأخيرة يرجع سببها الرئيسي للأوضاع التي عاشها العالم.

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة

تعد مؤشرات الشمول المالي أحد المفاهيم الاقتصادية الهامة والتي تعتبر أساسية جدا للتنمية الاقتصادية في أي دولة، وتوفير فرص اقتصادية متساوية لجميع فئات المجتمع، وتتعلق هذه المؤشرات بالتأكد من قدرة الافراد والأسر على الحصول على الخدمات المالية المناسبة والمتوفرة في السوق.

¹- United Arab Emirates, bolokchain in the UAE government, 16/05/2023, <http://u.ae/en/about-the-uae/digital-uea/blokchain-in-the-uae-government>.

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين
الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021

تحظى مؤشرات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة، بالاهتمام لخلق بيئة اقتصادية مناسبة للجميع، وذلك عبر تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية عن طريق توفير الخدمات المصرفية والتأمينية والاستثمارية للمجتمع بأسعار معقولة وبممتناول الجميع.

وبحسب الاحصائيات، فإن ما يقارب من 99% من السكان في الإمارات العربية المتحدة يمتلكون حسابات مصرفية، ويتمتعون بوصول واسع إلى خدمات البنوك، بالإضافة إلى ذلك، فإن الحكومة الإماراتية تشجع على الاستثمار في سوق التأمين، والذي يوفر للمواطنين والمقيمين في الدولة خيارات تأمين متعددة.

أولاً. مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة:

مؤشر ملكية الحسابات هو مقياس يستخدم لتحديد نسبة ملكية حساب أو حسابات مالية في مؤسسات مالية مثل البنوك والشركات المالية الأخرى، يتم حسابه عن طريق تحليل العدد وحجم الحسابات التي تعود إلى العميل أو المستخدم النهائي. سوف نعرض في الجدول التالي مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال فترة الدراسة.

الجدول رقم (03-06): مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011/2014/2017/2021).

الذكور				الإناث				المجموع				السنوات
2021	2017	2014	2011	2021	2017	2014	2011	2021	2017	2014	2011	
85.39	92.67	89.98	68.78	86.68	76.42	67.68	47.21	85.74	88.21	83.74	59.73	نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات مالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي على الموقع:

<https://data.albankaldawli.org>.

من خلال الجدول السابق نلاحظ تزايد مستمر في مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية في الإمارات العربية المتحدة خلال سنوات الدراسة الأربع هذا راجع لسباب متعددة كالزيادة العمليات الحسابية وزيادة عدد العملاء الذين يفتحون حسابات جديدة لديها، وكذلك زيادة في الاستثمارات في المؤسسات المالية، فنلاحظ أن مجموع نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات المالية في سنة 2011 كانت 59.73% وهو معدل مقبول نسبياً، ثم ارتفع في سنة 2014 إلى 83.74% وهي نسبة جيدة مقارنة بدول العربية، وفي سنة 2017 ارتفع بحوالي 5% عن سنة 2014، أما في سنة 2021 فقد انخفضت النسبة وكانت 85.74%.

ثانياً. مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الإمارات العربية المتحدة:

مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الإمارات هو مؤشر يعكس حجم الاقتراض من البنوك التجارية في الإمارات، وهو من المؤشرات الحيوية التي تعكس الوضع الاقتصادي للبلاد. يتم حسابه عن طريق جمع البيانات

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين
الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021

من البنوك التجارية الموجودة في الإمارات، ويشمل هذا المؤشر كل من القروض الممنوحة للأفراد والشركات والمؤسسات، ويتم تحديث المؤشر بشكل دوري. الجدول التالي يبين نسبة الزيادة المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ خلال سنوات الدراسة.

الجدول رقم (03-07): نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2021/2020/2017/2014/2011).

السنة	2011	2014	2017	2020	2021
المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	_	471.90	541.60	469.70	543.10

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي على الموقع:

[.https://data.albankaldawli.org](https://data.albankaldawli.org)

نلاحظ من الجدول أعلاه أن عدد المقترضين من البنوك التجارية لكل ألف بالغ في الإمارات العربية المتحدة كانت مرتفعة طول سنوات وهذا راجع لكثرة الطلب على الحصول على القروض وهذا من أجل دعم المشاريع الاستثمارية والتجارية، حيث كانت النسبة في سنة 2014 حوالي 471، أما في سنة 2017 فقد ارتفعت قليلا، تم في سنة 2021 فقد عاودت بالارتفاع وهذا راجع لتسهيلات التي قامت بها الحكومة الإماراتية من أجل تحسين ظروف القرض والاقراض للعملاء.

ثالثا. مؤشر الادخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع:

الجدول الموالي يوضح نسبة السكان البالغين (15+) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017-2021) في الإمارات العربية المتحدة.

الجدول رقم (03-08): نسبة السكان البالغين (15+) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021).

السنوات	2011	2014	2017	2021
النسبة	%19	%33	%29	-

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات البنك الدولي على الموقع:

[.https://data.albankaldawli.org](https://data.albankaldawli.org)

وللتوضيح أكثر يمكن إظهار المعلومات السابقة في الجدول التالي:

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين
الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2121

الجدول (03-09): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021).

السنوات				الفئات	
2021	2017	2014	2011		
-	31	37	22	ذكور(+15)	حسب الجنس
-	31	21	15	اناث(+15)	
-	31	35	25	العاملين(+15)	حسب العاملين أو البطالين
-	13	16	9	غير عاملين(+15)	
-	26	19	7	صغار البالغين(+15)	حسب السن
-	29	36	24	صغار السن(+25)	
-	4	12	13	التعليم الابتدائي أو أكثر(+15)	حسب المستوى التعليمي
-	30	32	20	التعليم الثانوي أو أكثر(+15)	
-	20	23	15	أفقر 40%	حسب الغني والفقير
-	35	38	22	أغنى 60%	
-	22	28	20	سكان الأرياف(+15)	الانتماء الريفي

المصدر: من إعداد الطالبتين اعتمادا على قاعدة البيانات للبنك العالمي على الموقع:

<https://data.albankaldawli.org>

يتضح من خلال الجدول أن نسبة الأفراد في الإمارات (+15) ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية والمصرفية شهدت عموما ارتفاعا إذا ما أخذنا نتائج سنة 2011، حيث يظهر الجدول أن نسبة الأفراد ممن يدخرون أموالهم في المؤسسات المالية و المصرفية في كل من فئة الذكور، العاملين أو البطالين، كبار السن، ومن لديهم مستوى التعليم الابتدائي أو الثانوي، حسب الغنى و الفقر، أخيرا سكان الأرياف، قد سجلت أعلى المعدلات خلال سنة 2014 لتشهد سنة 2017 انخفاضا عما سبق، وبنسبة كبيرة بالنسبة لفئة من يمتلكون مستوى التعليم الابتدائي أو أكثر، أما فئة صغار البالغين فقد حققت أفضل النتائج بنسبة زيادة بلغت 19 بالمئة، حسب المستوى التعليمي، وفئة الأغنياء والفقراء، باستثناء الفئة المصنفة حسب الجنس أين تقلصت الفجوة إلى حدود التساوي بين العنصرين، وعلى الرغم من التحسن الملاحظ إلا أن المعدلات تبقى ضعيفة ويجب على

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين
الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2121

السلطات النقدية بذل المزيد من الجهود بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم
نحو المؤسسات المالية الرسمية.

المبحث الثالث: دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال فترة الدراسة

الجزائر و الإمارات العربية المتحدة تختلفان في العديد من الجوانب، كالحجم وعدد السكان، إذ تعتبر الجزائر أكبر بلد في إفريقيا من حيث المساحة وتملك تعداد سكاني يصل إلى 44 مليون نسمة، في حين تعد الإمارات من الدول الصغيرة من حيث المساحة بعدد سكاني يصل إلى 9.2 مليون نسمة، أما من حيث التنمية الاقتصادية فالإمارات تمتلك اقتصادا متقدما ومتنوعا يعتمد على صناعات مثل النفط والغاز والسياحة والخدمات المالية، بينما الجزائر تعتمد بشكل كبير على صناعة النفط والغاز الطبيعي، أما من حيث السياسة الخارجية فالإمارات والجزائر يختلفان في توجهاتهما السياسية الخارجية، فالإمارات تعمل على تعزيز العلاقات مع الدول الأخرى وتطوير صورتها الدولية، بينما تركز الجزائر على الدفاع عن حقوق الشعب الفلسطيني والدعم للدول الإفريقية الأخرى.

بشكل عام يمكن القول إن الإمارات تتميز بتطورها الاقتصادي والاجتماعي وتنوعها، بينما الجزائر تواجه تحديات اقتصادية وسياسية كبيرة.

المطلب الأول: المقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة من حيث التحول الرقمي

تشهد الجزائر والإمارات تحولا رقميا كبيرا في السنوات الأخيرة، ولكن هناك اختلافات بين البلدين في مجال التحول الرقمي، ففي الإمارات يتميز التحول الرقمي بالتركيز على التحول الذكي والتقنيات الحديثة التي تهدف إلى تحسين جميع جوانب الحياة الاقتصادية والاجتماعية والحكومة والصحة، فعلى سبيل المثال، وظفت دبي تقنيات جديدة مثل الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والبلوك تشين لتطوير جميع جوانب حياة المواطنين وتحسين جودة الخدمات الحكومية.

الجدول رقم(03-10): مقارنة مؤشر عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ بين الجزائر والإمارات خلال
الفترة (2011-2021).

عدد الصرافات الآلية لكل 100 ألف بالغ		
السنة	الجزائر	الإمارات
2011	6.10	53.86

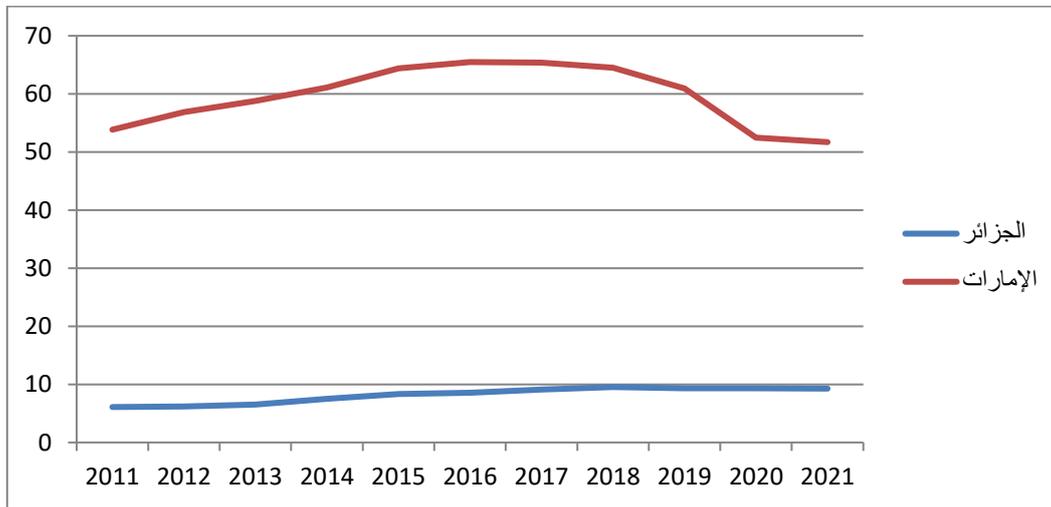
الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي -دراسة مقارنة بين
الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021

56.86	6.21	2012
58.78	6.51	2013
61.12	7.51	2014
64.38	8.35	2015
65.48	8.57	2016
65.37	9.13	2017
64.48	9.54	2018
60.91	9.33	2019
52.49	9.31	2020
51.70	9.30	2021

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول رقم (01-03) والجدول رقم (03-05).

ومن خلال الجدول اسبق الذكر قمنا بتعيينه أكثر في الشكل الموالي:

الشكل رقم(01-03): تطور نسبة ماكينات الصراف الالي لكل 100 ألف بالغ بين الجزائر والإمارات خلال
الفترة (2011-2021).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

أولاً. أوجه التشابه:

لا يوجد تشابه على الإطلاق بين نسبة ماكينات الصراف الالي في الجزائر والإمارات العربية المتحدة وهذا راجع
لتقدم التي تعيشه الإمارات.

ثانيا. أوجه الاختلاف:

هناك العديد من أوجه الاختلاف حول ماكينات الصراف الآلي بين الجزائر والإمارات حيث بلغت نسبة الجزائر 6.10 سنة 2011 في حين الإمارات سجلت 53.86 من نفس السنة، وبلغت في 2012 نسبة الجزائر 6.21 في حين الإمارات 56.86، وبلغت في 2013 نسبة الجزائر 6.51 والإمارات 58.78، لتصل سنة 2014 في الجزائر 7.51 مقارنة بالإمارات 61.12، وفي 2015 الجزائر 8.35 مقابل 64.38 في الإمارات، وسنة 2016 في الجزائر 8.57 مقابل 65.48، في سنة 2017 الجزائر 9.13 والإمارات 65.37، في 2018 الجزائر 9.54 اما الإمارات 64.48، في 2019 الجزائر 9.33 والإمارات 62.91، و في سنة 2020 في الجزائر 9.31 والإمارات 52.49، أما في سنة 2021 انخفضت نسبة الجزائر إلى 9.30 مقابل إخفاض كذلك في الإمارات إلى 51.70 رغم انتشار فيروس كورونا في البلدين إلا أن الإمارات لم يؤثر عليها لأنها ساهمت في خلق بيئة افتراضية صالحة لاستيعاب معظم الأنشطة وممارستها عن بعد لان اعتمادها على مختلف ادوات التكنولوجيا والاتصال ساهم بشكل فعال في تحسين أداء البنوك وتعظيم الأرباح عكس الجزائر رغم اعتمادها على بعض الوسائل إلا انها لم تكن لها البنية التقنية الحديثة التي توفر تقنيات متطورة وشبكة اتصال كاملة تربط بين البنوك الجزائرية.

المطلب الثاني: المقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة من حيث الشمول المالي

تختلف الجزائر والإمارات العربية المتحدة بشكل كبير في مستويات الشمول المالي، في الجزائر معدل الشمول المالي أقل بكثير من الإمارات على عكس الإمارات أعلى بكثير من الجزائر ويرجع ذلك إلى ارتفاع تكاليف بعض الخدمات المالية وعدم توفرها في مناطق بعيدة عن المراكز الحضرية، يمكن القول أن الإمارات العربية المتحدة تقدمت كثيرا في تعزيز الشمول المالي في حين تحتاج الجزائر للمزيد من الجهود لتعزيز هذا المجال.

أولا. المقارنة بين الجزائر والإمارات من حيث مؤشر ملكية الحسابات:

يعتمد مؤشر ملكية الحسابات على عدد حسابات مصرفية التي يملها الفرد أو العائلة، وهذا يختلف بين البلدين ونوضح ذلك كالاتي:

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2121

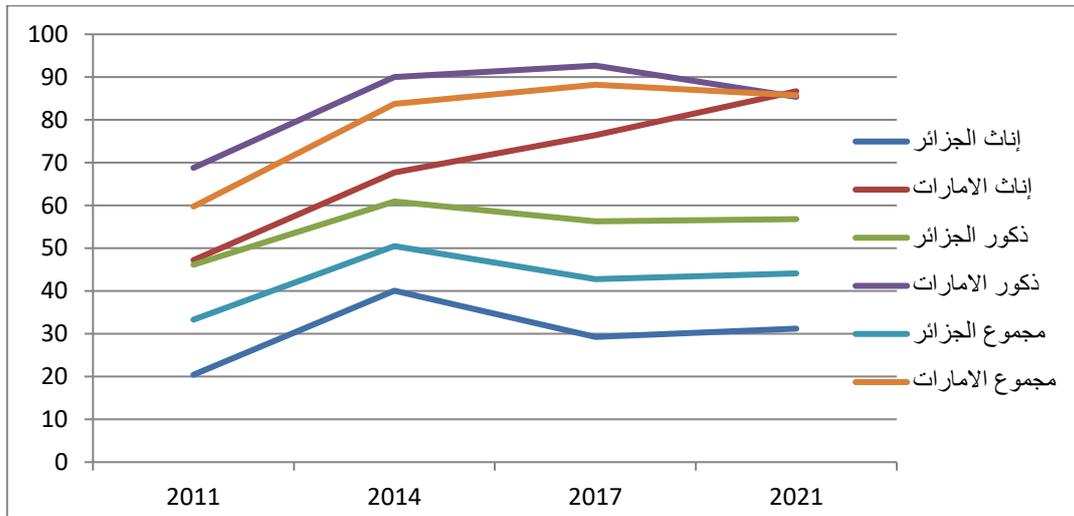
الجدول رقم (03-10): مقارنة مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2021).

الإمارات			الجزائر			السنة
الذكور	الإناث	المجموع	الذكور	الإناث	المجموع	
68.78	47.21	59.73	46.13	20.41	33.29	2011
89.98	67.68	83.74	60.91	40.07	50.48	2014
92.67	76.42	88.21	56.25	29.27	42.78	2017
85.39	86.68	85.74	56.83	31.19	44.10	2021

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدولين رقم (03-02) و(03-06).

وللتوضيح أكثر نبين البيانات في الأشكال الآتية:

الشكل رقم (03-02): نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة (2011-2021).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

1. أوجه التشابه:

لا يوجد تشابه من حيث ملكية الحسابات بالنسبة للجزائر والإمارات.

2. أوجه الاختلاف:

من خلال الجدول أعلاه إضافة إلى المنحنى البياني نلاحظ أن:

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي –دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2011-2021

مقارنة كل من عنصري كل فئة للسنوات (2011 – 2014 – 2017 – 2021)، يتضح أن ملكية حساب مصرفي في المؤسسات المالية في الإمارات سجلت معدلات مرتفعة خلال سنة 2011، فضلا عن الارتفاع الملاحظ خلال السنوات (2014 – 2017 – 2021) كما شهدت هذه النسب تحسنا ملحوظا بالنسبة لكل فئات المجتمع الإماراتي وخاصة بالنسبة لفئة الاناث كما نلاحظ انخفاض الفجوة لفئة الذكور ما بين السنوات (2014,2017,2021) حيث تراوحت نسبة الانخفاض حوالي 7% في السنوات المذكورة سابقا.

إلا أن الجزائر كانت العكس تماما بالنسبة لفئة الذكور لأنها ارتفعت بانتظام في السنوات (2011 إلى غاية 2021) أما الإناث كانت متذبذبة بين السنوات (2014,2017,2021).

حققت الإمارات نتائج جيدة وذلك لاهتمام نجاح وجهود دولة الإمارات في ايطار قضية الشمول المالي وتعزيزه اما الجزائر كانت نتائجها كذلك في تحسن ما عدا السنوات الاخيرة (2017,2021) وذلك بتأثير مختلف لعوامل مثل الثقافة والتعليم والبيئة الاجتماعية.

ثانيا. المقارنة بين الجزائر والإمارات من حيث مؤشر المقترضون من البنوك التجارية:

تختلف الأنظمة المصرفية والتمويلية في البلدين بخصوص أعداد المقترضين من البنوك التجارية ونبرز هاد الاختلاف فيما يلي:

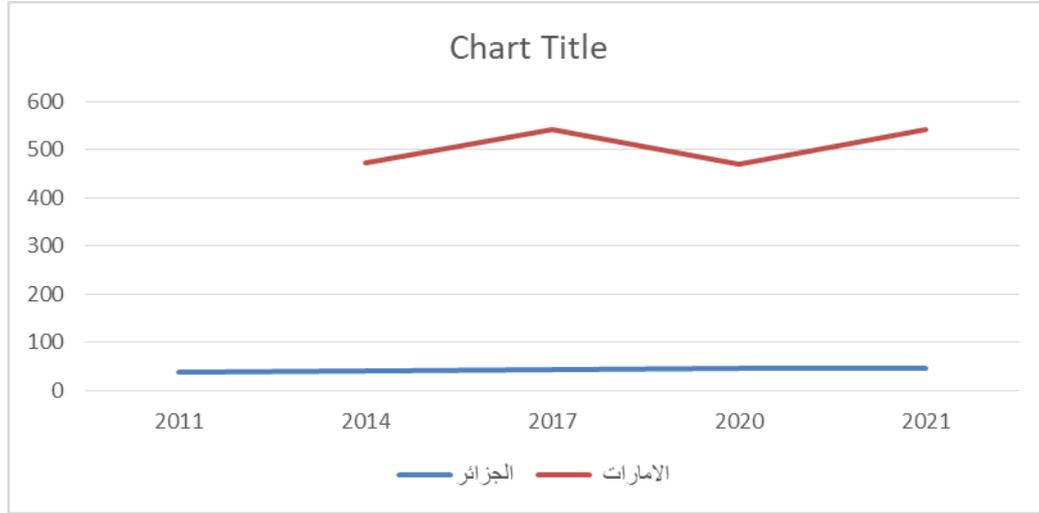
الجدول رقم (03-10): مقارنة مؤشر المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2014-2017-2020-2021).

الإمارات	الجزائر	السنة
-	39.10	2011
471.90	42.50	2014
541.60	44.60	2017
469.70	46.70	2020
543.10	46.80	2021

1. المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد الجدولين رقم (03-03) و(03-07).

وللتوضيح أكثر نبين البيانات في الشكل التالي:

الشكل رقم (03-03): نسبة المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) بين الجزائر والإمارات
العربية المتحدة خلال الفترة (2011-2014-2017-2020-2021).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق

1. أوجه التشابه:

لا يوجد تشابه بين الجزائر والإمارات من خلال مؤشر المقترضون من البنوك التجارية لكل (1000 بالغ) بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة.

2. أوجه الاختلاف:

من خلال الجدول نلاحظ أن مؤشر المقترضون لكل 1000 بالغ لسنة 2011 كانت 39,10 لترتفع سنة 2014 إلى 42.50 مقابل 471,90 في الإمارات، كما ان سنة 2017 شهدت ارتفاع اخر 44,60 بينما ارتفعت الإمارات ب 541.60 وسنة 2020 ارتفعت أيضا في الجزائر ب 44,60 والإمارات ب 469.70 هذه الاخيرة استمرت في الارتفاع لتصل إلى 543,10 .

نصل في الأخير إلى أن الإمارات تحتل قيم مرتفعة ومتزايدة جدا عن الجزائر، هذا لتحسن المسجل بالنسبة للإمارات راجع الى جهود الدولة الإماراتية في تحسين توفير التمويل للأفراد والفئات المهممة والقضاء على الصعوبات عكس الجزائر.

ثالثاً. المقارنة بين الجزائر والإمارات من حيث مؤشر الادخار في مؤسسات مالية ومصرفية:

يعرف مؤشر الادخار بأنه النسبة بين الادخار والدخل القومي، ويعكس هذا المؤشر مدى قدرة الفرد أو الأسرة على الادخار والاستثمار في المستقبل، إذ تختلف الجزائر والإمارات في مستوى الادخار وفقاً للبيانات المتاحة وهي كالتالي:

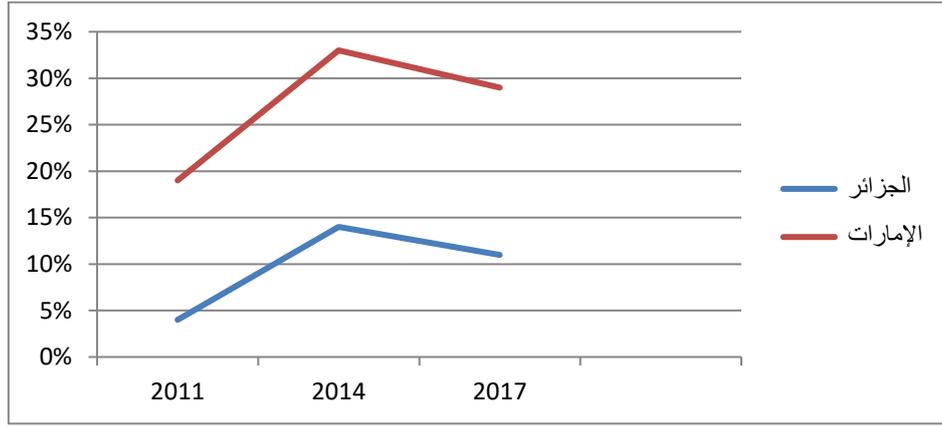
الجدول رقم (03-12): مقارنة مؤشر السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021).

الإمارات	الجزائر	السنة
%19	%04	2011
%33	%14	2014
%29	%11	2017
-	-	2021

المصدر: من إعداد الطالبتان بالاعتماد على الجدولين رقم (03-04) و(03-08).

وللتوضيح أكثر نبين البيانات في الأشكال الآتية:

الشكل رقم (03-04): نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن ادخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الجزائر والإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011-2014-2017-2021).



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الجدول السابق.

من خلال المنحنى نجد:

1. أوجه التشابه:

لا يوجد تشابه بين الجزائر والإمارات من خلال نسبة الأفراد الذين ادخروا في المؤسسات المالية الرسمية.

2. أوجه الاختلاف:

من الجدول والمنحنى البياني اعلاه نلاحظ أن دولة الإمارات تتمتع بمستوى من الشمول المالي والجزائر في المستوى تحت المتوسط بنسبة 4 % يقابلها 19 % سنة 2011 لتصل سنة 2014 إلى 14 % في الجزائر يقابلها 33% في الإمارات لتتخفف سنة 2017 بنسبة 11 % في الجزائر 29% في الإمارات.

يرجع سبب الانخفاض في الإمارات الى ارتفاع معدلات التضخم والتغيرات الاقتصادية والديون ولذلك ينصح بالحفاظ على التوازن بين الانفاق والادخار لتحسين التحكم في حياة الافراد، اما الجزائر يرجع سبب الانخفاض الى ارتفاع تكاليف المعيشة وتضخم الاسعار والتغير في سياسة الحكومة الجزائرية، تراجع اسعار المحروقات والنفط، التبذير والاستهلاك المفرط هذا الاخير مشكلة تواجهها الكثير من مجتمعاتنا.

المطلب الثالث: المقارنة من حيث المساهمة بين الجزائر والإمارات

مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية المتحدة من حيث المساهمة يمكن أن تستند إلى عدة جوانب، بشكل عام تعد الإمارات من الدول المساهمة في العديد من الجوانب الدولية، بينما يركز الاهتمام في الجزائر بشكل كبير على صادراتها النفطية وفيما يلي بعض النقاط التي يمكن التطرق إليها:

يعتبر التحول الرقمي وتكنولوجيا المعلومات والاتصالات من العوامل الرئيسية التي تساعد على تعزيز الشمول المالي بين الدول، بما في ذلك الجزائر والإمارات، وتؤثر هذه التقنيات على الطريقة التي يمكن للأفراد والمؤسسات تبادل الأموال وإدارة الحسابات المالية بشكل أفضل وأكثر فعالية، بالنسبة للجزائر، يمثل تعزيز البنية التحتية للاتصالات والتقنيات الحديثة فرصة كبيرة لتحقيق الشمول المالي وتحسين وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، وبالتالي تحسين جودة الحياة، كما يمكن للمؤسسات المالية الاستفادة من تلك التكنولوجيات لتقديم حلول تمويلية تناسب احتياجات المجتمع، وفيما يتعلق بالإمارات، فإن التحول الرقمي شكل جزءا حاسما من رؤية الدولة لتطوير الاقتصاد الرقمي وهو ما يدعم بشكل كبير تحقيق الشمول المالي، وتعمل الإمارات على تشجيع الابتكار والاستثمار في التكنولوجيا المالية، وتبني أساليب عمل تقنية متطورة في قطاع الخدمات المالية، ولذلك فإن التحول الرقمي يمكن أن يساعد الجزائر والإمارات على تحسين الشمول المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية.

إن النتائج التي حققتها دولة الإمارات في إبطار الخدمات المالية الرقمية لتعزز الشمول المالي، والتي تحتل المراتب الأولى على مستوى مجموعة الدول العربية خاصة، ويعود للعوامل التالية:

- البنية التشريعية المحفزة، حريصة الإمارات على نص تشريعات وإنشاء حاضنات ومراكز ابتكارية ومسرعات أعمال.
- إقامة الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية.
- الاستفادة من الخبرات الأجنبية بإقامة السلطات النقدية والمالية بدولة الإمارات شراكة مع شركات رائدة في مجال الخدمات المالية الرقمية.
- المركز المالي والاقتصادي الذي تحتله الإمارات في المنطقة.
- الدعم الاستراتيجي المتواصل من قبل حكومة الإمارات.
- تعزيز شبكة حماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية.
- الهواتف الذكية والمكافآت لتوفير وسيلة دفع سريعة مبتكرة للعملاء.
- تطوير البنية التحتية الرقمية وتوسيع شبكة الهاتف المحمول وانتشاره بصورة جيدة عبر كافة المناطق وارتفاع تغلغل الإنترنت، وتطور أداء القطاع المصرفي.

ولذلك من الصعب المقارنة بين الامارات والجزائر من حيث المساهمة في التحول الرقمي حيث تختلف الدولتين في العديد من المؤشرات الرئيسية المتعلقة بالتحول الرقمي بما في ذلك:

البنية التحتية الرقمية: تمتلك الإمارات بنية تحتية قوية في مجال التقنية والاتصالات وتستثمر بشكل كبير في تحديث البنية التحتية الرقمية، مما يجعلها تتصدر المنطقة في هذا المجال بالمقارنة تشير التقارير الى أن الجزائر تعاني من قصور في البنية التحتية الرقمية يؤثر سلبا على تحولها الرقمي.

اعتماد التكنولوجيا: تتفوق الإمارات في استخدام التكنولوجيا، وتقوم بتطوير واعتماد حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والروبوتات والاستشعار الذكي، وتسعى إلى تطوير قطاعات الصناعات الرائدة بواسطتها في المقابل، لا تزال الجزائر تعتمد بشكل كبير على القطاع النفطي والغازي ولم تستثمر بشكل كبير في التكنولوجيا الحديثة.

التنظيم الرقمي: تقوم الإمارات بتعزيز بيئة العمل الرقمية وتشجيع ابتكار وريادة الأعمال، وتتبنى سياسات حكومية تدعم التحول الرقمي. على الجانب الآخر تعاني الجائر من تحديات في التنظيم الرقمي وتفقر إلى الوضوح في السياسات الحكومية المتعلقة بالتحول الرقمي.

بصفة عامة يمكن القول أن الإمارات أكثر تقدما وتميزا في تحولها الرقمي بسبب الاستثمار الكبير في البنية التحتية الرقمية والتكنولوجيا، وتوفير بيئة تشريعية لزيادة الأعمال والابتكار رقما مقارنة بالجزائر التي تواجه تحديات كبيرة في هذا الصدد.

خاتمة الفصل:

من خلال دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات عن طريق تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي في البلدين خلال الفترة (2011 -2021)، يتبين لنا مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي، من خلال التحسن المسجل في مؤشرات الشمول المالي حسب قاعدة بيانات البنك الدولي، كما تتباين النتائج المسجلة حسب إجراءات كل دولة، إذ نلاحظ وجود فارق كبير بين البلدين حيث تظهر الإمارات في محور التحول الرقمي بأنها تتفوق على الجزائر بشكل كبير فيما يخص استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وانتشار خدمات الانترنت. كما أن الإمارات تفوقت على الجزائر أيضا في مسألة الشمول المالي حيث تشير إلى أن الإمارات تحتل المركز الأول في مستوى الحوكمة والشفافية المالية، فيما تأتي الجزائر في المركز الثاني عشر.

ويمكن أن نستنتج من هذه الدراسة أن الإمارات قد حققت تقدما كبيرا في مجال التحول الرقمي والشمول المالي وهاد يعود إلى وجود رؤية واضحة واستراتيجيات متميزة في هذا الصدد، بالإضافة إلى توفر بيئة اقتصادية ملائمة لجذب الاستثمارات والمشاريع التقنية والإلكترونية. في المقابل تنتظر الجزائر مزيدا من الجهود والاستثمارات لتحسين مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي، لتقليص الفارق مع الدول المتقدمة في هاذ المجال ورفع مستوى جودة الحياة للمواطنين.

خاتمة

خاتمة:

في الالفية الثالثة ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة التي وسعت الخدمات المالية والمصرفية، حيث تحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة، كان لها الأثر في تعزيز الشمول المالي وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أفضل وأسرع، فعندما يتم تحويل الخدمات إلى صيغة رقمية، يمكن للناس المبتعدين عن المناطق الحضرية أو الذين يعيشون في الأماكن النائية الحصول على الأدوات والخدمات المالية التي تلبى احتياجاتهم.

وبالإضافة إلى ذلك يمكن للتقنيات الرقمية أن تحسن الكفاءة في الخدمات المالية وتقليل التكلفة فعلى سبيل المثال، يمكن للتطبيقات المالية الرقمية الحفاظ على بيانات المستخدمين بشكل امن وتمكين العملاء من إجراء المعاملات المالية بشكل سريع وأمن.

ونظرا لأن التحول الرقمي يتطلب وجود شبكة اتصال عالية السرعة وتكنولوجيا حديثة، يمكن أن تلعب الحكومات دورا هاما في تعزيز التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، فعند توفير بنية تحتية للاتصالات وقوانين وتشريعات داعمة، يمكن للمجتمعات المستهدفة، الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية وتحسين وضعها المالي وبهذا يمكن القول ان التحول الرقمي هو عامل أساسي في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي. يجب على الحكومات والشركات المالية الاستثمار في التطوير التكنولوجي وتعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية للمجتمعات المحرومة والمتخلفة، مما يساهم في تنمية الاقتصاد والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في مساهمة الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وتبين طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال دراسة تجربة كل من الجزائر والإمارات العربية المتحدة، وذلك بغرض واقع الخدمات المالية الرقمية وتحليل مؤشرات الشمول المالي لكل دولة، وتبين دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

* نتائج اختبار الفرضيات:

انطلاقاً من النتائج المتوصل إليها، يتبين لنا صحة الفرضيات من عدمها كالتالي:

- صحة الفرضية الأولى: يقصد بالتحول الرقمي تلك التغيرات التي تطرأ على كافة مؤشرات الفئات: المؤسسات، الأنظمة الحكومية، والمجتمعات بمجملها.
- صحة الفرضية الثانية: يشير مصطلح الشمول المالي الى تعزيز وصول واستخدام كافة المجتمعات والشركات والمؤسسات وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.
- صحة الفرضية الثالثة: نعم كلا البلدين يعملان على تعزيز الشمول المالي بالاعتماد على التحول الرقمي.

* نتائج الدراسة:

1. النتائج النظرية:

- الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها استخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الانترنت والهواتف المحمولة.
- تعرف الخدمات المالية الرقمية انتشارا واسعا وتزايداً مستمرا في الاوانة الأخيرة، وذلك نظرا للإيجابيات والفوائد التي تقدمها من: انخفاض التكاليف، توفير الوقت والجهد، سهولة إجراء العمليات، سهولة نقل الأموال، إمكانية الدخول إلى الحسابات وإجراء العمليات في أي وقت وأي مكان، القيام بالتعاملات التجارية ونقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل وأسرع.
- لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر المهمة أهمها: البنية التحتية، خفض التكلفة، الاعتبارات الأمنية، تعزيز تنوع المؤسسات المالية، تسيير استخدام التقنيات المبتكرة ودخول المؤسسات غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا، تشجيع تطوير منتجات مالية مبتكرة ومنخفضة التكلفة، وحماية العملاء عن طريق أرساء قواعد الإفصاح والمعاملة العادلة.

- الشمول المالي هو إتاحة كافة الخدمات المالية واستخدامها من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان، على نحو مريح ومسؤول وبتكلفة ميسورة.
- تمكن أهمية الشمول المالي في اثاره الايجابية على الاستقرار والنمو الاقتصادي، من خلال تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية واستقرار النظام المالي والمصرفي وتعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.
- تتمثل الأبعاد الرئيسية للشمول المالي في ثلاثة أبعاد رئيسية، وهي بعد الوصول للخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وأخيرا بعد جودة الخدمات المالية.
- يتطلب تحقيق الشمول المالي وتسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية وتوافر جملة من الركائز الأساسية من دعم للبنية التحتية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية وتطوير منتجات مالية جديدة، إلى جانب التثقيف المالي، مع ضرورة إتباع جملة من السياسات والتي تساهم في تعزيز تحقيق الشمول المالي منها: الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة، الوكيل البنكي، تنويع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية.
- توفر الخدمات المالية الرقمية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

2. النتائج التطبيقية:

- تعتبر الجزائر من الدول ذات الاشتغال المالي المتوسط حيث أن اهتمامها بالشمول المالي ازداد في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح كما أنها متدنية بمقارنتها مع الدول المجاورة مما ألزمها ضرورة توسيع الاشتغال المالي فيها ذلك لاعتماد الشمول المالي في قياسه على عدة أبعاد ومؤشرات من قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي.
- تعتبر الإمارات العربية المتحدة في مجال الرقمنة والشمول المالي نموذج يحتذى به.

- تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014، والقائمة على رقمنة جميع القطاعات ليس فقط القطاع المالي، من خلال فتح المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، حيث تمكنت الإمارات من استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وتوفير بنية تحتية ملائمة لها من خلال إنشاء مختبرات لتنظيم التقنيات المالية، مع اعتماد نظام الهوية الرقمية، وثلاث تقنيات مبتكرة في مجال الخدمات المالية الرقمية وهي : المحفظة الرقمية، التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات، وسلسلة الكتل المعروفة بالبلوك تشين .
- إضافة إلى اعتماد الخدمات المالية الرقمية تعزيز الشمول المالي، فالتحسن في مؤشرات الشمول المالي يعود بدرجة أساسية إلى الجهود المبذولة من طرف حكومات الدول محل الدراسة من خلال توفير البنية التحتية والتتقيف المالي، والتي كانت عامل دعم لظهور الخدمات المالية الرقمية ثم اعتمادها وسهولة استخدامها من طرف الأفراد.
- تشير الاتجاهات العامة للأرقام المعروضة حول مؤشرات الشمول المالي نحو تعميق انتشار الشمول المالي من طرف السلطات النقدية، ويظهر ذلك من خلال تحسن جميع مؤشرات الشمول المالي للدول محل الدراسة بما في ذلك الفئات المهمشة، وخاصة المؤشرات التي تعكس استخدام الخدمات المالية الرقمية، فقط سجلنا لأكثر من مرة اقتران تزايد الفجوة بين مختلف فئات المجتمع بتحسن مؤشرات الشمول المالي، كما تشير مؤشرات الاقتراض في الإمارات العربية المتحدة أكثر تقدماً وتميزاً في تحولها الرقمي بسبب الاستثمار الكبير في البنية التحتية الرقمية والتكنولوجيا، وتوفير بيئة تشريعية لزيادة الاعمال والابتكار رقمياً مقارنة بالجزائر التي تواجه تحديات كبيرة في هذا الصدد .

* التوصيات والاقتراحات:

- العمل الجاد على ترسيخ الثقافة المالية لدى المواطنين من أجل الوصول إلى تحقيق نسب كبيرة في مجال الشمول المالي.
- ابتكار خدمات كآلية تناسب جميع شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم، على أن تكون ملائمة من حيث التكلفة والعدالة والشفافية، وتحسين وتطوير البنية التحتية.

- العمل على بدل المزيد من الجهود فيما يخص ظاهرة التسرب النقدي في الجزائر، وأيضاً مسألة ضعف مستويات الادخار سعياً للاستفادة من حجم السيولة العاملة خارج المنظومة المالية، إلى جانب العمل على كيفية التقليل من حجم الفجوات بين فئات المجتمع.
- تشجيع العمل بالهويات الرقمية والتي تسهل من فتح الحسابات المالية.
- على الجزائر العمل بعلاقات مع الإمارات والتعامل معها وأخذ الخبرة وزيادة التخصصات بالجامعات في مجال التثقيف والوعي.
- ضرورة الاستفادة من التجارب سابقة الذكر في مجال ومواكبة تطورات التكنولوجيا المالية والرقمية والخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي.
- ضرورة الاستفادة من التجارب سابقة الذكر في مجال الخدمات المالية الرقمية كعامل مساعد في تعميق درجة الشمول المالي وخاصة في ظل الفرص الراهنة التي اتاحتها الأزمة الصحية العالمية، كوفيد 19.

* أفاق البحث:

إن الدراسة التي قمنا بها في حدود الإشكالية المطروحة، فتحت لنا المجال لمناقشة عدة مواضيع كأفاق لدراسات قادمة وهي:

- التكنولوجيا المالية وتعزيز تنافسية المؤسسات المالية.
- فاعلية الشمول المالي الرقمي في تعبئة السيولة للقطاع المالي.
- أثر الشمول المالي على أداء المؤسسات المالية.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

أولاً. الكتب:

1. المجلس الوطني للإعلام، نضرة شاملة عن دولة الإمارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة، 2019.
2. نغم حسين نغمة، أحمد نوري حسين مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، الطبعة الأولى، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.

ثانياً. الرسائل العلمية:

1. بالمهبول داود ومقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك - دراسة حالة المصرفي الجزائري (2016-2020) -، مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله، الجزائر، 2021-2022.
2. بن السياسي سهير، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بين يحي، جيجل، الجزائر، 2020.
3. حيزية بنية وابتسام عليوش قربوع، تكنولوجيا المعلومات ثروة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقي)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2018.
4. سامر محمد فخري وأحمد خيضر أحمد، التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي في العراق: التحديات والاستراتيجيات، مداخلة في مؤتمر الدولي الافتراضي الثامن حول التمويل الرقمي ودوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، لفرص، والتحديات)، منشورات جامعة طاهري بشار، الجزائر، ماي 2022.
5. طاجين أحمد وسوماتي خالد، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية- دراسة حالة بلدية القلب الكبير- خلال الفترة الممتدة: من شهر نوفمبر 2021 إلى شهر ماي 2022،

- مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر، تخصص اتصال وعلاقات عامة، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة يحي فارس بالمدينة، الجزائر، 2021-2022.
6. فتيحة مبروكي، هاجر زياني، **واقع الشمول المالي في الجزائر**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة باتنة، الجزائر، 2016.
7. مایسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في تخصص إدارة مالية، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/2021.
8. مروى قاسمي، **دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي**، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العموم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة البشير الابراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2020-2021.

ثالثا. المجالات والمقالات:

1. أحمد كاظم بريس وروود قاسم جبر، **تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف**، مجلة العراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والاقتصاد، المجلد 16، العدد 65، جامعة كربلاء، عراق، ص 208.
2. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، **الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك**، مجلة طنبه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، المركز الجامعي بريك، الجزائر، 2021.
3. أسيا سعدان، نصيرة محاببية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي -دراسة مقارنة: الجزائر، تونس والمغرب -**، مجلة دراسات وأبحاث: المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، سبتمبر 2018.
4. إلهام يحيوي وسارة قرايصي، **التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق**، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04، العدد 02، جامعة باتنة 1، الجزائر، 2019.
5. أيمن بوزانه، وفاء حمدوش، **واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12، العدد 01، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2021.

6. بلولي طارق وقراري صبرينة، واقع وتحديات الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04، العدد 1، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2023.
7. بن موسى محمد، أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم عام 2017، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 08، العدد 15، جامعة زيان عاشور الجلفة، الجزائر، 2018.
8. بهوري نبيل، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، مجلة الاقتصاد الجديد، العدد 03، المجلد 10، الجزائر، 2019.
9. بورانة أيمن، حمدوش وفاء، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية، مجلة الاقتصاد الاسلامي العالمية، العدد 98، مركز أبحاث فقه المعاملات الاسلامية بالتعاون مع جامعة كناي، مجلة إلكترونية، جويلية 2020 .
10. جار الله حمو إسكندر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز فاعلية الشمول المالي، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 09، العدد 33، 2020.
11. جميلة سلايمي ويوسف بوشي، التحول الرقمي بين الضرورة والمخاطر، مجلة العلوم القانونية والسياسية، المجلد 10، العدد 02، جامعة تيارت، الجزائر، 2019.
12. جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، العدد 02، المجلد 04، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2021.
13. حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25، جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021.
14. حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021.
15. حنين محمد، عدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية اتجاه العملاء، المجلة العالمية الاقتصادية والاعمال، العدد 01، المجلد 06، مركز رقاد للدراسات والابحاث، 2019.
16. ذهبية لطرشن وسمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020.

17. رديف مصطفى وآخرون، التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5، الجزائر، 2021
18. شروق هادي عبد علي وأردان حاتم خضير، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتطوير الأداء المالي الاستراتيجي لمصرف بغداد نموذجاً، مجلة الإدارة والاقتصاد، جامعة المستنصرية، العدد 126، 2020.
19. صورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية-تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية-، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018.
20. عبد الحليم عمار غربي، نحو إطار مفاهيمي للشمول المالي والمصرفي الإسلامي، دراسة تحليلية لأبعاد ومؤثراته وتأثيراته، المجلة الجزائرية للدراسات المالية والمصرفية، المجلد 06، العدد 01، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، جوان 2020
21. عبد الرحمان حسن محمد ومحمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية-دراسة تحليلية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2020.
22. عبد الرحمن حسن محمد ومحمد أحمد الغبيري، واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03، جامعة الملك خالد، السعودية، 2022
23. عمار ياسين أوساف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 97، مركز أبحاث فقه المعاملات الإسلامية بالتعاون مع جامعة كاي، مجلة إلكترونية، جوان 2020.
24. محمد شكري، أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 16، العدد 01 الخاص (الجزء 01)، جامعة سطيف 2، الجزائر، جانفي 2021.
25. محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، 2019.
26. مريمت عديلة، جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، العدد 02، المجلد 04، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2012.

27. نهلة ابو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الافريقية، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 11، العدد 10، جامعة بني سويف، مصر، جانفي 2021.

28. وفاء حمدوش، أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي - حالة الدول العربية-، مجلة أرساد للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 03، عدد خاص، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، أبريل 2020.

رابعاً. الملتقيات:

1. بطار بختة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة في الملتقي الأول بمستغانم بعنوان: "الشمول المالي وسبل تعزيز في اقتصاديات الدول"، الجزائر، 27-28 نوفمبر 2018.

2. محمد السيد الشاعر، التجربة المصرية نحو التحول الي الشمول المالي ودورها في تحقيق التنمية المستدامة، المؤتمر العلمي الدولي الثاني لكلية الادارة والاقتصاد ونظم المعلومات بعنوان ' التحول الرقمي وأثره على التنمية المستدامة، جامعة مصر للعموم والتكنولوجيا، 2020.

خامساً. التقارير:

1. استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي للمصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، ابوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2015.

2. الوليد طلحة، صربي الفران، موجز سياسات: الشمول المالي الرقمي في الدول العربية، العدد 17، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ديسمبر 2020.

3. يسر برنيه واخرون، الشمول في الدول العربية، الجهود والسياسات والتجارب، العدد 109، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2019. فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، متطلبات تبني

المواقع باللغة الأجنبية:

1. Communiqué of the G20 Finance Ministers and Central Bank Governors Meeting, Chengdu, China, 23–24 July 2016.

2. GPMI, **G20 High-level-principles for digital financial inclusion**,
3. OECD, Financial Literacy and inclusion: Results of OCED/INFE survey across countries and by gender, June 2013
4. Peterson K.Ozili, **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, **Borsa** Istanbul review, review 18-4, Essex business School, University of Essex, UK, Turkey, 17 march 2018.

المواقع الإلكترونية

2. <http://u.ae/en/about-the-uae/digital-uea/blokchain-in-the-uae-government>
3. الإمارات العربية المتحدة، الصناديق التنظيمية في دولة الإمارات العربية المتحدة، على موقع: <http://u.ae/en/information-and-services/business/crowdfunding>
4. الإمارات لعربية المتحدة، التمويل الجماعي، على الموقع: <http://u.ae/en/about-the-uae/digital-uae/reglatory-sandadlboxes-in-the-uae>
5. البنك الدولي على الموقع: <https://data.albankaldawli.org>
6. دبي الآن، على الموقع: <http://www.dubainext.ae>
7. رائد الأعمال العربي: دليل شامل للتعرف على التحول الرقمي للعالم 2022، متاح على موقع: <https://the-arabic-entrepreneur.com>

الملاحق

الملحق رقم 01: قائمة المصطلحات

المصطلح	شرحه
البنية التحتية	هي الهياكل التنظيمية اللازمة لتشغيل المجتمع أو المشروع أو الخدمة والمراق للالزمة لكي يعمل الاقتصاد، ويمكن تعريفها بصفة عامة على انها مجموعة من العناصر الهيكلية المرتبطة التي توفر اطار عمل يدعم الهيكل الكلي للتطوير.
التنظيم الرقمي	يقصد به كيفية تنفيذ الإجراءات والمهارات والتقنيات الجديدة للحفاظ على قدرة المنافسة في عالم التكنولوجيا دائم التغيير.
الذكاء الاصطناعي	مصطلحا شاملا للتطبيقات التي تؤدي مهام معقدة كانت تتطلب الماضي إدخالات بشرية مثل التواصل مع العملاء عبر الانترنت.
الحوسبة السحابية	وتعني توفير موارد تقنية المعلومات حسب الطلب عبر الانترنت مع تسعير التكلفة حسب الاستخدام.
المجموعة العشرين G20	هي منتدى دولي جميع الحكومات ومحافظي البنوك المركزية من 19 دولة والاتحاد الاوروبي، تأسست المنظمة سنة 1999، وذلك بهدف مناقشة السياسات المتعلقة بتعزيز الاستقرار المالي الدولي، وأيضا معالجة القضايا المختلفة.
الاشتمال المالي	ونقصد بها توسيع الخدمات البنوك والمصارف لتشمل كل الأشخاص الذين لا يعملون مع البنوك وهذا يعين الاشتمال المالي لجميع الخدمات المصرفية.
السياسة النقدية	هي السياسة التي تعتمدها السلطة المالية في الدولة ما للتحكم اما بمعدلات الربح الذي يدفع للاقتراض قصير المدى، او بمعروض المال، وتكون عادة محاولة لتقليل التضخم او معدل الفائدة.
صناديق الاستثمار	هو عبارة عن وعاء مالي يمتلكه آلاف من المستثمرين، ويكون رأس مال الصندوق مدعوما بالملايين، ويدار بواسطة خبراء متخصصين يقومون بعمل دراسات عن أضل الشركات التي الاستثمار بها لضمان أضل عائد ممكن.
التصنيف المالي	هو تقدير تجربة بعض الوكالات التجارية المتخصصة لتقدير صلاحية أو أهلية شخص للحصول على قروض أو جدارة شركة أو حتى دولة للحصول على قروض، وهي التي تقوم بدراسة امكانيات الشركة أو الشخص أو الدولة المالية على مدى ائتمانها على القرض.
التركيز الائتماني	هو عبارة عن نمو في رأس المال لشخص رأسمالي واحد أو جماعة من الرأسماليين عن طريق جمع أو استيعاب حيازة رأسمالية إضافية.
سياسة الهوية المالية	هي تلك السياسات التي يتم تنفيذها على نطاق واسع، مثل حسابات الهوية الرقمية الشاملة

الملحق رقم 02: قائمة المختصرات

الاختصار	دلالاته	شرحها
FI	الإشتمال المالي	Financial Inclusion
GT(G20)	مجموعة العشرين	Group of twente (G20)
AWS	خدمات أمازون ويب	Amazon web services
NRI	مؤشر الجاهزية الشبكية	Network Reandiness Index
CGAP	المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء	Groupe Consultatif d'assistance aux pauvres
AFI	التحالف الدولي للشمول المالي	Alliance Financière Internationale
GPII	برنامج الشراكة العالمية للشمول المالي	The Global partnership For Financial Inclusion
BM	البنك الدولي	Banque Mondiale