

جامعة 08 ماي 1945 – قالمة –

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.

تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

تحت عنوان:

**تعزيز الشمول المالي كمدخل لتحقيق التحول الرقمي للاقتصاد –
دراسة حالة تجارب دولية مختارة (السعودية، مصر، الجزائر) خلال
الفترة 2010-2022**

تحت اشراف الدكتور:

✓ حجاج عبد الحكيم

من اعداد الطالبتان:

✓ رحابي منال

✓ لبرش ليلى

الموسم الجامعي 2022/2023

جامعة 08 ماي 1945 – قالمة –

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة تخرج مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية.
تخصص اقتصاد نقدي وبنكي.

تحت عنوان:

**تعزيز الشمول المالي كمدخل لتحقيق التحول الرقمي للاقتصاد –
دراسة حالة تجارب دولية مختارة (السعودية، مصر، الجزائر) خلال
الفترة 2010-2022**

تحت اشراف الدكتور:

✓ حجاج عبد الحكيم

من اعداد الطالبتان:

✓ رحابي منال

✓ لبرش ليليا

الموسم الجامعي 2022/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

التشكرات

سبحان الذي سخر لنا الكون ليكون لنا طوع أمرنا، الحمد لله الذي أنار عقولنا بالعلم وهدانا إلى نور التعلّم
لنكشف بأيدينا عن بعض مغاليق هذا الوجود، الحمد لله دوماً وأبداً على ما حصلنا عليه من نعم وخيرات،
الحمد لله الذي يعود إليه الفضل الأول والأخير في إنجاز هذا العمل وإتمام ما طمحننا إليه.

نتوجه بشكرنا الجزيل إلى أستاذنا المشرف " حجاج عبد الحكيم " الذي كان مثلنا الأعلى في العمل الجاد، وبث
الإرادة القوية في أنفسنا، ومساعدتنا على إنهاء مذكرة التخرج، فمننا لك أستاذنا أسمى عبارات التقدير والاحترام،
دمتِ الأفضل والأحسن دوماً.

كما أتوجه بالشكر إلى كل أساتذة قسم علوم الاقتصادية وجميع الموظفين بمكتبة كلية العلوم الاقتصادية
والتجارية وعلوم التسيير.

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين احسانا"

بكل بساطة اهدي ثمرة جهدي الى:

التي لم تبخل عليا بدعائها يوماً *أمي الحنون*، التي طالما دامت ان تبصر نجاحي والتفوق الدائم والمتواصل في دراستي، هذا واهدي عملي هذا الى من احمل اسمه بكل فخر، الى الذي اعطانا من سنين عمره *أبي الحنون* حفظه الله.

إلى من كانوا ملجئاً ومن علموني الحياة: *اختي المتوفية هدى، سليمان، أيوب.*

الى كتاكيت العائلة *راما، سلمى.*

واهدي عملي هذا وبالخصوص الى ابنة خالتي *أمال* أستاذة العلوم الطبيعية والحياة التي

مدت لي يدي العون

والى صديقتي "إيمان، يسرى سارة".

والى رفيقة دربي وصديقتي العزيزة ليلى

منال

الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد الكثير والشكر الجزيل لله العلي القدير الذي وفقني وأعانني في عملي هذا أهدي ثمرة جهدي هذا إلى من قال الله عز وجل فيهما:

"وقضى ربك ألا تعبدوا إلا إياه وبالوالدين احساناً"

إلى التي حملتني وهنا على وهن إلى التي جعل الله الجنة تحت أقدامها، إلى التي غمرتني بفيض حنانها وكان دعائها سر نجاحي إلى أعظم امرأة في هذا الكون أمي الغالية "فطيمة" شفاها الله وأطال في عمرها.

إلى صاحب السيرة العطرة والفكر المستنير، فلقد كان له الفضل الأول في بلوغي التعليم العالي، إلى من ألبسني ثوب مكارم الأخلاق وزرع في نفسي القوة والإرادة إلى أبي العزيز "بشير" شفاه الله وأطال في عمره.

إلى نجوم الحياة ومصابيحها ودفء البيت وسعادته إخوتي الأعزاء: "مريم (شامة)، لطيفة، محمد لمين، أسماء وعبد النور".

إلى براعم المنزل أبناء إخوتي: "أروى، آلاء، سيف الإسلام، أسيل وميار" حفظهم الله.
إلى التي تكاتفنا يدا بيد لنقطف زهرة تعبنا، صديقتي ورفيقة الدرب والمشوار الدراسي "منال".
إلى صديقتي "إيمان، يسرى، ريان".

إلى كل من ساهم في مد يد العون لي في إنجاز هذه المذكرة، إلى من هم في قلبي ولم يذكرهم قلبي.

ليلى

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الشمول المالي في تعزيز التحول الرقمي للاقتصاد، وهذا من خلال التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي بالإضافة إلى الإطار النظري للشمول المالي، وهذا من خلال عرض تجارب دولية مختارة في هذا المجال والمتمثلة في الدول الثلاثة التالية: المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر حيث تم التطرق إلى الجهود المبذولة من طرف هذه الدول في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي، وتم عرض البيئة الرقمية وواقع الشمول المالي لدول محل الدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن التحول الرقمي للاقتصاد لم يعد اختياراً، بل أصبح ضرورة حتمية واجب تبينها واعتمادها من أجل المساهمة في رفع اقتصاد أي دولة، بالإضافة إلى أن للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد والنظام المالي فإعداد استراتيجية لتحقيقه مهم للغاية، حيث يعتمد على مجموعة من الركائز كالبنية التحتية المالية، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية.

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

Summary:

This study aims to identify the extent to which financial inclusion contributes to promoting digital transformation of the economy, through exploring the most important concepts related to digital economy and financial inclusion. It also presents the experiences of some countries, including Saudi Arabia, Egypt and Algeria, in this field, as well as the efforts made by these countries toward promoting financial inclusion and digital transformation in their respective economies.

One of the most important findings of the study is that promoting financial inclusion is extremely important in the process of digital transformation of the economy, which is no longer a choice, but a necessity that must be adopted to contribute to lifting the economy of any country. In addition, financial inclusion has a number of advantages on the economy and the financial system, as it relies on a set of pillars such as financial infrastructure, financial literacy, and development of digital financial services.

Keywords : Digital Economy, Digital Transformation, Financial Inclusion, Digital Financial Services.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
	التشكرات
	الإهداء
	الملخص
II - I	فهرس المحتويات
III - IV	قائمة الجداول
V	قائمة الأشكال
أ - هـ	المقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري للاقتصاد الرقمي	
2	تمهيد الفصل الأول
3	المبحث الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي
3	المطلب الأول: مفاهيم حول الاقتصاد الرقمي
7	المطلب الثاني: هيكل الاقتصاد الرقمي ومكوناته
11	المطلب الثالث: مؤشرات ومتطلبات تشكيل الاقتصاد الرقمي
15	المبحث الثاني: التحول الرقمي
15	المطلب الأول: أساسيات حول التحول الرقمي
17	المطلب الثاني: أسباب ومتطلبات التحول الرقمي
19	المطلب الثالث: تحديات وعوائق التحول الرقمي
21	المبحث الثالث: مظاهر التحول الرقمي للاقتصاد
21	المطلب الأول: التجارة الالكترونية
26	المطلب الثاني: التسويق الالكتروني
30	المطلب الثالث: الحكومة الالكترونية والبنوك الالكترونية
33	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: التحول الرقمي لتعزيز الشمول المالي	
35	تمهيد الفصل الثاني
36	المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
36	المطلب الأول: أساسيات حول الشمول المالي
38	المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

41	المطلب الثالث: علاقة الشمول المالي بالمفاهيم الأخرى
43	المبحث الثاني: تحقيق الشمول المالي بين السياسات، المبادئ، الركائز، الأبعاد والتحديات
43	المطلب الأول: سياسات ومبادئ الشمول المالي والركائز الأساسية له
49	المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
52	المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الشمول المالي
54	المبحث الثالث: الشمول المالي في ظل التحول الرقمي
54	المطلب الأول: تعريف الشمول المالي الرقمي
55	المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي
56	المطلب الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي
59	خلاصة الفصل الثاني
الفصل الثالث: تجارب دولية مختارة في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي (السعودية، مصر، الجزائر)	
61	تمهيد الفصل الثالث
62	المبحث الأول: تجربة المملكة العربية السعودية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي
62	المطلب الأول: استراتيجيات التحول الرقمي وواقع البيئة الرقمية في السعودية
71	المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية
75	المطلب الثالث: تحديات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية والجهود المبذولة لدعمه
76	المبحث الثاني: التجربة المصرية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي
76	المطلب الأول: واقع البيئة الرقمية في مصر
81	المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في مصر
86	المطلب الثالث: تحديات الشمول المالي وخطط الدعم الحكومية في مصر
88	المبحث الثالث: التجربة الجزائرية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي
88	المطلب الأول: واقع البيئة الرقمية في الجزائر
98	المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر
101	المطلب الثالث: معوقات تطور الشمول المالي في الجزائر والجهود المبذولة للتصدي لها
104	خلاصة الفصل الثالث
108-106	الخاتمة
119-110	قائمة المراجع

قائمة الجداول والأشكال

أولاً: قائمة الجداول:

الصفحة	العنوان	الرقم
10	مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي	01
22	نموذج الفرق بين التجارة الالكترونية والتجارة التقليدية	02
28	أوجه الاختلاف بين التسويق الالكتروني والتسويق التقليدي	03
52-50	مؤشرات الشمول المالي	04
66	نظرة عامة لأداء السعودية في الأبعاد الاستراتيجية موزعة على المحاور سنة 2022	05
68	تطور التجارة الالكترونية بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة 2010 – 2020	06
69	الترتيب العالمي للدول العربية في التجارة الإلكترونية خلال عام 2019 و2020	07
70	احصائيات أجهزة الصراف الآلي في المملكة العربية السعودية للفترة 2016 – 2020	08
71	مقارنة نسبة مستخدمي الانترنت في المملكة والعالم للفترة 2017-2020	09
74	مؤشرات تطوير برنامج القطاع المالي 2020	10
78	البنية التحتية الرقمية الداعمة للشمول المالي في مصر للفترة 2014 – 2020	11
79	نظرة عامة لأداء مصر في الأبعاد الاستراتيجية موزعة على المحاور سنة 2022	12
80	ترتيب مصر حسب مؤشر الجاهزية الشبكية لسنة 2021	13
83	قياس العمق المالي في مصر خلال الفترة 2010-2020	14
84	قياس مؤشر الاتاحة المالية في مصر خلال الفترة 2010-2020	15
85	قياس مؤشر الاستخدام المالي في مصر خلال الفترة 2010-2020	16
89	نماذج التحول الرقمي في بعض القطاعات الاقتصادية في الجزائر	17
89	نظرة عامة لأداء الجزائر في الأبعاد الاستراتيجية موزعة على المحاور سنة 2022	18
92	معاملات السحب على جهاز الصرف الآلي في الجزائر للفترة (2016-2022)	19
92	تطور نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني في الجزائر للفترة (2016-2022)	20
93	تطور عمليات الدفع عبر الانترنت لمختلف القطاعات في الجزائر خلال الفترة (2016-2022)	21
94	تطور مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2016-2021	22
96	موقع الجزائر في المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الخاصة بمؤشر الابتكار العالمي لسنتي 2019-2020.	23
97	مؤشر تنمية الحكومة الالكترونية للجزائر (EGDI) خلال الفترة (2016-2020)	24

101	تطور عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية ونسبة قروض القطاع الخاص خلال الفترة 2012-2021	25
-----	---	----

ثانيا: قائمة الأشكال:

الصفحة	العنوان	الرقم
5	تسميات الاقتصاد الرقمي	01
32	آلية عمل البنوك الالكترونية	02
46	مبادئ تحقيق الشمول المالي	03
48	ركائز تعزيز الشمول المالي	04
50	أبعاد الشمول المالي	05
72	أسباب عدم تملك حساب بنكي من اجمالي نسبة غير المالكين لحسابات بنكية	06
73	طرق الاقتراض المفضلة لدى أفراد المجتمع	07
80	ترتيب مصر حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية خلال الفترة 2010-2020	08
90	ترتيب الجزائر عالميا وضمن الدول العربية في مؤشر الجاهزية الرقمية (2019)	09
94	تطور عدد مستخدمي انترنت الهاتف الثابت للفترة (2021-2022)	10
95	تطور عدد مستخدمي الهاتفين النقال والثابت ومستخدمي الانترنت (2010-2021)	11
98	تطور عدد فروع البنوك وعدد ماكينات الصراف الآلي بالجزائر لكل 100 ألف بالغ	12
99	التطور السنوي لعدد المقترضين من البنوك التجارية بالجزائر لكل 100 ألف بالغ	13
100	تطور عدد الودائع بالبنوك التجارية بالجزائر لكل 1000 بالغ	14

المقدمة العامة

المقدمة العامة:

لقد أحدث التقدم الهائل في التكنولوجيا وما شهده العالم من تطور كبير في مجال المعلومات والاتصال إلى ظهور أنماط جديدة في حياة الإنسان الاقتصادية والاجتماعية والعلمية، حيث شهد الاقتصاد العالمي تحولات جوهرية عميقة أسفرت عن ميلاد نوع جديد من الاقتصاد وهو ما يطلق عليه بالاقتصاد الرقمي أو التحول الرقمي، حيث أصبح التحول إلى الاقتصاد الرقمي أمر مهم للفرد والدولة بالأساس ويسهم في تطوير نظامها الاقتصادي، وبالتالي فإن الاقتصاد الرقمي هو الانتقال من الاقتصاد المبني على اليد العاملة والألات في الإنتاج إلى اقتصاد يعتمد على التكنولوجيا والمعارف العلمية، إذ غير التحول الرقمي للاقتصاد طريقة تقديم الخدمات للجمهور وبات كل شيء مرتبط بالإنترنت .

يعتبر الشمول المالي كذلك أحد المفاهيم التي انتشرت بقوة خلال هذه الأعوام، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تعزيز وتسهيل وصول كافة شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات المهمشة والفقيرة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة، ونظرا لأهمية الشمول المالي في التحول الرقمي للاقتصاد جعل العديد من الدول تسعى إلى تعزيز الشمول المالي ورفع مستوياته خاصة في ظل التحديات التي تواجه اقتصاديات هذه الدول، الأمر الذي يستلزم تطوير البنية التحتية الرقمية للدول من خلال ادخال تقنيات مالية مستحدثة وتسخير وسائل اتصالات حديثة ونشر وتقديم خدمات مالية رقمية.

1. الإشكالية:

على ضوء العرض السالف الذكر، يمكن صياغة الإشكالية العامة في التساؤل الرئيسي التالي:

كيف يساهم توسيع نطاق الشمول المالي في تحقيق التحول الرقمي للاقتصاد؟

2. الأسئلة الفرعية:

تندرج ضمن إشكالية الدراسة الأسئلة الفرعية التالية:

- ما المقصود بالاقتصاد الرقمي؟
- ما علاقة الخدمات المالية الرقمية بالشمول المالي؟
- ما مدى نجاح التجارب الدولية محل الدراسة " السعودية، مصر، الجزائر" في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي؟

3. الفرضيات:

- يقصد بالاقتصاد الرقمي ذلك الاقتصاد القائم على الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال.
- تساهم الخدمات المالية الرقمية بشكل قوي في تعزيز الشمول المالي.
- تعتبر التجارب الدولية محل الدراسة " السعودية، مصر، الجزائر " تجارب رائدة يحتذى بها وقد نجحت بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي وتحقيق التحول الرقمي للاقتصاد.

4. أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة في:

- التعرف على ماهية الاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي.
- التعريف بالشمول المالي والخدمات المالية الرقمية.
- ابراز مدى مساهمة الشمول المالي في تحقيق التحول الرقمي للاقتصاد مع عرض لتجارب دولية مختارة في هذا المجال.

5. أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة وتحليل البيئة الرقمية وواقع الشمول المالي والتحول الرقمي بشكل عام في كل من المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر خلال الفترة 2010-2022.
- عرض التحديات التي تواجه الشمول المالي في الدول محل الدراسة.
- تسليط الضوء على الجهود التي بذلتها الدول محل الدراسة في دعم البنية التحتية الرقمية والتصدي لمعوقات لتطبيق الشمول المالي.

6. أسباب اختيار الموضوع:

- الميول الشخصي لمثل هذه المواضيع.
- تناسب الموضوع مع التخصص.
- بإعتباره موضوع حديث بمتغيراته: الاقتصاد الرقمي والشمول المالي.

7. الدراسات السابقة:

من بين أهم الدراسات التي تم الاطلاع عليها في الاقتصاد الرقمي والشمول المالي أو البحوث ذات العلاقة بصفة عامة:

1. دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، لماجد محمود محمد أبو دية، مذكرة لنيل شهادة الماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، حيث عالج الباحث دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في الاقتصاد الفلسطيني خلال الفترة (1995-2014)، حيث تم استعراض مفهوم الاشمال المالي وأهميته وأهدافه والتعرف على الهيئات العالمية المعنية بوضع الاشمال المالي، ومن ثم تحليل دور الجهاز المصرفي في فلسطين في دعم الاشمال المالي، وسبل تحسين نفاذ الخدمات المالية والمصرفية لكافة فئات المجتمع، ومن بين أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة هو أن هناك تحسن على مستوى انتشار وترابط أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع البلاستيكية والشيكات مما يعني استفادة أكبر للمواطنين دون الحاجة لتوجه للمصارف، بالإضافة إلى مساهمة مؤسسات الإقراض المتخصصة في نشر وتعميم الخدمات المالية وخاصة التمويل للفئات المحرومة من الاستفادة من خدمات القطاع المصرفي.
2. التحول الرقمي كآلية لتعزيز درجة الشمول المالي في الجزائر، لرديف مصطفى وآخرون، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الانسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5، جامعة جيلالي اليابس، سيدي بلعباس، الجزائر، 2021، وتم في هذا الموضوع التطرق إلى المتطلبات الضرورية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر لما له من أهمية في توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية، وذلك بالتركيز على التحول الرقمي كأحد الحلول في تعزيز الشمول المالي وأهدافه للوصول إلى تعميم الخدمات المالية الرقمية، وقد انتهت هذه الدراسة إلى نتائج عديدة أهمها: التحول الرقمي يؤثر على مستوى الشمول المالي من خلال تخفيض التكلفة المالية لمقدمي المنتجات والخدمات المالية وغير المالية، وتقديم خدمات مالية سريعة وآمنة، بالإضافة إلى تقديم الخدمات المالية لمحدودي الدخل.
3. واقع وآفاق الشمول المالي في الدول العربية، لبن قيدة مروان وبوعافية رشيدة، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 9، العدد 1، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2018، وقد تم في هذا الموضوع تحليل واقع الشمول المالي في البلدان العربية، والتطرق لأهم المعوقات والأسباب التي تحول دون تعميم الخدمات المالية في المنطقة العربية، وابرز أهم التجارب العربية التي نجحت في تجسيد الشمول المالي، وقد خلصت هذه الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد والمجتمع والنظام المالي، لذا فإعداد استراتيجية لتحقيقه مهم للغاية، بالإضافة إلى أن معدلات النمو في المنطقة العربية لاتزال ضعيفة مقارنة ببلدان العالم، والبلدان منخفضة الدخل، باستثناء بلدان مجلس التعاون الخليجي فقد حققت معدلات مقبولة في الشمول المالي.

4. التحول الرقمي كخيار استراتيجي في ظل الانتقال نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر دراسة استكشافية، لتقاوة رانية وشوام بوشامة، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 6، العدد 1، جامعة وهران 2، الجزائر، 2023، حيث تم في هذه الدراسة التعرف على واقع التحول الرقمي الذي تبنته الجزائر كخيار استراتيجي في ظل التوجه نحو الاقتصاد الرقمي، من خلال التطرق للإطار المفاهيمي والنظري للتحول الرقمي والاقتصاد الرقمي، بالإضافة لدراسة تجربة التحول الرقمي والتوجه نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر، حيث خلصت هذه الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها: حيث أنه بالرغم من حداثة تجربة التحول الرقمي في الجزائر إلا أنها بصدد بذل مجهودات بهدف مواكبة تطورات البيئة العالمية فيما يخص تبني نموذج اقتصادي مبني على التكنولوجيا، المعرفة والابتكار.

تشارك الدراسات السالفة الذكر مع هذه الدراسة في عدة محاور وإن اختلفت التفاصيل في تقديم ذلك، كما تتقاطع وتتفق هذه الدراسات مع هذه الدراسة في كثير مما تم تناوله وتشخيصه سواء عن ماهية الاقتصاد الرقمي، أو مظاهر التحول الرقمي للاقتصاد والجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي، فيما تختلف الدراسات السابقة عن هذه الدراسة في كون أن هذه الدراسة ركزت بشكل أساسي على أهمية تعزيز الشمول المالي لتحقيق التحول الرقمي للاقتصاد، مع دراسة لتجارب دولية مختارة وهي المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر، حيث تم عرض تجربة كل من الدول السالفة الذكر في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي وإبراز جهود هذه الدول لتصدي لمعوقات تطبيق الشمول المالي من خلال عرض مجموعة من الحلول والإقتراحات لتعزيزه.

8. حدود الدراسة:

لحدود الدراسة جانبين، جانب مكاني والآخر زمني، الجانب المكاني حيث تم أخذ كل من المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر كحدود مكانية لدراسة، أما فيما يخص الإطار الزمني فهو محدد بالفترة 2010-2022.

9. المنهج المتبع وأدوات الدراسة:

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، حيث يظهر المنهج الوصفي عند الطرح النظري للمفاهيم المتعلقة بالاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي والشمول المالي، أما المنهج التحليلي فيظهر من خلال عرض وتحليل البيئة الرقمية ومؤشرات الشمول المالي للدول محل الدراسة، أما فيما يخص أدوات الدراسة فقد اعتمدنا على مجموعة من الدوريات، التقارير العلمية، والإحصائيات، ومواقع على الأنترنت.

10. هيكل الدراسة:

قصد الإمام بالجوانب الرئيسية للدراسة والإجابة عن الإشكالية المطروحة والفرضيات الموضوعية تم تقسيم الموضوع إلى ثلاثة فصول، فصلين نظريين وفصل تطبيقي، بالإضافة إلى المقدمة العامة والخاتمة العامة. جاء الفصل الأول بعنوان: الإطار النظري للاقتصاد الرقمي حيث تم تقسيمه إلى ثلاث مباحث، المبحث الأول بعنوان: ماهية الاقتصاد الرقمي، بينما المبحث الثاني جاء تحت عنوان: التحول الرقمي، وتطرقنا في المبحث الثالث إلى: مظاهر التحول الرقمي للاقتصاد.

أما الفصل الثاني والذي جاء بعنوان: الإطار النظري للشمول المالي، يندرج تحته ثلاثة مباحث حيث جاء المبحث الأول بعنوان: عموميات حول الشمول المالي، أما المبحث الثاني بعنوان: تحقيق الشمول المالي بين السياسات، الركائز، الأبعاد والتحديات، بينما المبحث الثالث جاء تحت عنوان: الشمول المالي في ظل التحول الرقمي. وأخيرا الفصل الثالث بعنوان: تجارب دولية مختارة في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي (المملكة العربية السعودية، مصر، الجزائر) وتم تقسيمه إلى ثلاثة مباحث، المبحث الأول بعنوان: تجربة المملكة العربية السعودية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي، أما المبحث الثاني فعنوانه: التجربة المصرية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي، أما المبحث الثالث فيندرج تحت عنوان: التجربة الجزائرية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي.

الفصل الأول:

الإطار النظري للاقتصاد الرقمي

تمهيد الفصل الأول:

لقد طرأت تحولات وتغيرات كثيرة على المجتمع وعلى الاقتصاد بسبب ما شهده قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال من نمو وتكامل، حيث أصبحت أجهزة الحاسوب والأدوات الإلكترونية قادرة على تحقيق الاتصال المباشر مع بعضها البعض. وقد أدى الانفجار الواسع في النسيج الترابطي وتنامي استخدام الإنترنت لثورة رقمية، عملت على ارساء بنود نظام جديد ألا وهو "الاقتصاد الرقمي" أو "اقتصاد الإنترنت"، حيث أتى هذا النوع من الاقتصاد بعناصر عديدة تتمثل في التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، البنوك الإلكترونية، الحكومة الإلكترونية التي من شأنها تحقيق مزايا وفوائد في شتى مجالات الحياة.

المبحث الأول: ماهية الاقتصاد الرقمي

إن الانتشار السريع في وسائط تكنولوجيا المعلومات واستخدام الوسائط الإلكترونية وما أحدثته من تغير في أساليب حياة الإنسان، أدى بشكل مباشر إلى تغيير في طرق ووسائل تنفيذ الأنشطة الاقتصادية، أدى ذلك إلى ظهور نوع جديد في الاقتصاد وهو ما يطلق عليه "بالاقتصاد الرقمي"، أو اقتصاد المعلومات، أو عصر الأنترنت الذي يعبر عن رؤية مستقبلية لعالم تكون فيه المعلومات الركيزة الأساسية للاقتصاد.

المطلب الأول: مفاهيم حول الاقتصاد الرقمي

يتميز الاقتصاد الرقمي بدخول تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في مختلف الأنشطة الاقتصادية، ويساعد على زيادة اندماج اقتصاد الدولة في الاقتصاد العالمي والوصول إلى الأسواق العالمية التي كان من الصعب الوصول إليها في الماضي.

الفرع الأول: مفهوم الاقتصاد الرقمي وخصائصه

أولاً: مفهوم الاقتصاد الرقمي

للاقتصاد الرقمي تسميات عديدة مرادفة له من بينها الاقتصاد المعرفي والاقتصاد المعلوماتي وغيرها، ولكن معظمها تشير إلى نفس المقصد. ومن أجل الوقوف على مفهوم هذا الاقتصاد، يتوجب الأمر توضيح بعض المفاهيم ذات العلاقة بالاقتصاد الرقمي والتي تختلف عن بعضها البعض مثل:

- **اقتصاد المعرفة:** "هو نمط اقتصادي متطور قائم على الاستخدام الواسع النطاق للمعلوماتية وشبكات الأنترنت في مختلف أوجه النشاط الاقتصادي وخاصة التجارة الإلكترونية، مرتكزا بقوة على المعرفة والإبداع والتطور التكنولوجي خاصة فيما يتعلق بتقنيات الإعلام والاتصال"¹.
- **اقتصاد المعلومات:** "المقصود به الاقتصاد الذي يعتمد في مختلف قطاعاته على المعلومات، كما يعتمد على قطاع المعلومات القائد المتميز في سلعه وخدماته، كما أن اقتصاد المعلومات هو الاقتصاد الذي تزيد فيه قوة العمل المعلوماتية عن قوة العمل العاملة في كل من القطاعات الزراعة والصناعة والخدمات وذلك بالنسبة للدول المتقدمة، وتختلف نسبته بالنسبة للدول الأقل تقدماً"².

¹ - ربي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012، ص122.

² - ربي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010، ص197.

- اقتصاد الإنترنت: في إعلان منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية لمستقبل الإنترنت، يعرف اقتصاد الإنترنت بأنه يغطي " النطاق الكامل لأنشطتنا الاقتصادية والاجتماعية والثقافية التي تدعمها الإنترنت وتقنيات المعلومات والاتصالات ذات الصلة"¹.
 - الاقتصاد الرقمي: هنالك العديد من التعاريف التي وضعت للاقتصاد الرقمي يمكن حصر أهمها فيما يلي:
 - هو التسمية المستخدمة للإشارة إلى الاقتصاد القائم على الإنترنت أو اقتصاد الويب، وهو الاقتصاد الذي يتعامل مع الرقميات أو المعلومات الرقمية، الزبائن الرقميين والشركات الرقمية، التكنولوجيا الرقمية (مثل تكنولوجيا الاتصالات عن بعد، الوسائط المتعددة والتكنولوجيا الخلوية، والمنتجات الرقمية، قواعد ومستودعات، بيانات أخبار أو معلومات، البرمجيات، كتب ودوريات، وكذلك المنتجات المادية المزودة بالمعالجات المصغرة وقدرات التشبيك)².
 - كما يمكن تعريف الاقتصاد الرقمي: بأنه ذلك الجزء من الاقتصاد المعرفي الذي يختص بكل ما يتعلق بتقنيات المعلومات التي تعرف أيضا بالتقنيات الرقمية، وعلى ذلك فإن اقتصاد المعرفة بمفهومه العام لا يتحقق من دون التقنيات الرقمية أي من دون الاقتصاد الرقمي فهذا الاقتصاد يمثل قاعدة رئيسية لاقتصاد المعرفة، وينطلق الاقتصاد الرقمي من معطيات التقنيات الرقمية ويشمل ذلك استخدام هذه التقنيات ونتاجها، إذ أن استخدام هذه التقنيات بالأسلوب المناسب يعطي أداء أفضل ويحقق مردودا اقتصاديا أعلى يصب عائده في انجازات الاقتصاد الرقمي³.
 - هو ذلك الاقتصاد الذي يستند إلى تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ودرجة الارتباط بشبكة المعلومات العالمية(الإنترنت)، وتوافر طرق المعلومات السريعة والهواتف النقالة وخدمات التبادل الرقمي للمعلومات، وهي الأسس التي أصبحت تحكم كافة مناحي الحياة وأسلوب أداء الأعمال⁴.
- من خلال التعاريف السابقة يمكن القول أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعلومات، ويستند في أغلب خطواته على استخدام تكنولوجيا المعلومات

¹ - OECD, **Measuring the Internet Economy A contribution to the Research Agenda**, OECD Digital Economy Papers N° 226, OECD Publishing, Paris, France, 2013, p6.

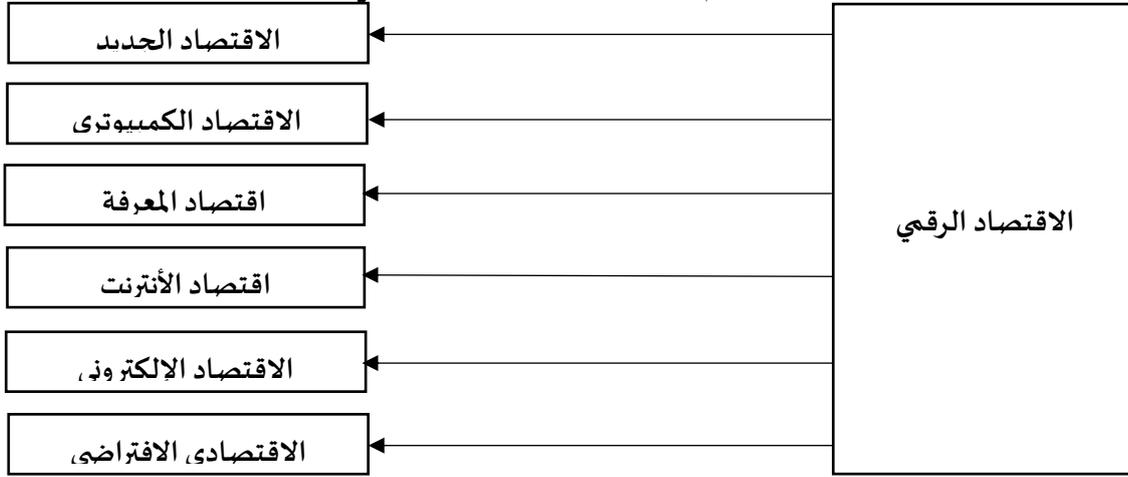
² - نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الإستراتيجية، الوظائف، المشكلات)، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004، ص88.

³ - محمد خالد أبو عزام، إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، دار زهمدي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2021، ص113.

⁴ - جعفر حسن جعفر، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، ط1، دار البداية، الأردن، عمان، 2013، ص23.

والاتصالات التي أسقطت وألغت كل الحدود والحواجز أمام تدفق المعلومات والسلع والخدمات وحركة رؤوس الأموال من وإلى نقطة في العالم، وفي أي وقت.

الشكل رقم 1: تسميات الاقتصاد الرقمي



المصدر: بوعافية رشيد، يدو محمد، انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، مداخلة ضمن المنتدى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 13 و14 مارس 2012، ص5.

ثانياً: خصائص الاقتصاد الرقمي

تتمثل أهم خصائص الاقتصاد الرقمي فيما يلي¹:

- سهولة الوصول إلى مصادر المعلومات **Access**: ويعتمد نجاح ونمو الاقتصاد الرقمي على قدرة الأفراد والمؤسسات على المشاركة في شبكات المعلومات ومواقع الأنترنت المختلفة. ويتطلب الاشتراك الفعال في تلك الشبكة وفي الاقتصاد الرقمي ضرورة توفر البنية التحتية في الاقتصاد مثل شبكات الكهرباء وشبكات التليفونات، وانخفاض تكلفة ورسوم تلك الخدمات وتوفر الآلات والأجهزة والمعدات والمهارات والتعليم والتدريب وتوفر الموارد المالية واستخدام الأموال الإلكترونية والبلاستيكية مثل كروت الائتمان الدائنة والمدينة.
- المنافسة وهيكل السوق في ظل الاقتصاد الرقمي: يشمل الاقتصاد الرقمي تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتجارة الإلكترونية وخدمات التوصيل الإلكترونية والبرمجيات والمعلومات، وهي تختلف باختلاف حجم المعاملات الاقتصادية والتخصص والموارد الاقتصادية والقطاعات الاقتصادية ومكونات الناتج المحلي الإجمالي، لذلك يرى معظم الاقتصاديين أن مكونات الاقتصاد الرقمي تختلف باختلاف نطاق

¹ - فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004، ص ص 12،

الاقتصاد، كما يختلف هيكل السوق وفق درجة تطبيق تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الاقتصاد الرقمي وذلك على المستويين المحلي والدولي.

بالإضافة إلى الخصائص السابقة هناك خصائص أخرى تتمثل فيما يلي¹:

• مستقبل الاقتصاد الكلي في ظل الاقتصاد الرقمي: تلعب تكنولوجيا المعلومات دورا أساسيا في زيادة معدلات النمو الاقتصادي وفي الاستثمارات الرأسمالية والتجارة الإلكترونية الداخلية والخارجية، وتؤثر الإنترنت في أساليب أداء المعاملات التجارية وأساليب العمل.

• اقتصاد الرقمي و اقتصاد السرعة الفائقة: الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد الحركة السريعة ووسيلته الأقمار الصناعية والبريد الإلكتروني، إن هذه السرعة أدت إلى الحاجة إلى شركات تتسم بالرشاقة في الحجم وفي التنظيم من خلال العلاقات الشبكية، وفي المعلومات من خلال تقاسم المعلومات الفوري.

الفرع الثاني: نشأة الاقتصاد الرقمي

تعود نشأة الاقتصاد الرقمي إلى أواخر القرن العشرين وبالتحديد فترة التسعينات منه، وهذا تزامنا مع ظهور الأنترنت وتوسع استخدامها في شتى المجالات ولا سيما التجارية، حيث أتاحت للمنظمات تواصلا فعالا مع الأسواق والعملاء عبر أنحاء العالم واتجهت الكثير من المؤسسات لاستعمال الأنترنت كأداة تسويقية لسلعها وخدماتها، حيث أصبحت العديد من الشركات تمتلك مواقع باسمها على الأنترنت، تقوم من خلالها بعرض صفحات إعلانية تتضمن معلومات مفصلة عن منتجات وخدمات المؤسسة والبيع عن بعد وكذا خدمات ما بعد البيع مثل شركة فورد لصناعة السيارات، وكلاهما يقدمان كتالوجات إلكترونية لعرض منتجاتها وكل الخدمات المرفقة لذلك، كالمكتبات التي أصبحت تعرض منتجاتها على شيك إلكتروني وشركات برامج الكمبيوتر وغيرها، ومن جهة أخرى سمح ظهور الأنترنت بخلق مصادر دخل مختلفة حيث أصبحت المواقع الإلكترونية في حد ذاتها تمثل مؤسسات اقتصادية قائمة بذاتها، تقدم خدمات متنوعة كتقديم دروس مسجلة وتكوينات عن بعد وتقديم الأخبار، الإعلانات، الإشهار... وغيرها، وتتقاضى عليها مداخيل مادية وبذلك سمحت بخلق نوع جديد من الوظائف والمهن، وهي التي يقوم أصحابها أساسا بإنتاج وتجهيز المعلومات وتوزيعها وبثها وهو ما يطلق عليهم بـ internet workers، وهي فئة تمارس نشاطها دون قيود جغرافية أو زمانية ولم يعد العمل يقتصر على المكتب بل يمكن لأي شخص ممارسة نشاطه الربحي من منزله وفي أي وقت².

¹ - كروس صلاح الدين، دودان حنان، واقع و آفاق الاقتصاد الرقمي دراسة حالة الدول العربية، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتجديد الحماية، المركز الجامعي عبد الحميد بوالصوف، ميله، الجزائر، 23 و24 أفريل، 2018، ص4.

² - بطاهر بخته، توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه (فلسطين، إمارات، سعودية، الجزائر)، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد03، العدد02، جامعة مستغانم، الجزائر، 2020، ص146.

الفرع الثالث: أهمية الاقتصاد الرقمي

يعتبر الاقتصاد الرقمي ذو أهمية كبيرة وتمثل هذه الأهمية في الآتي¹:

- يعد وسيلة متميزة وغير مسبوقه للوصول إلى الأسواق العالمية في وقت واحد بأقل النفقات.
- يعتبر وسيلة فعالة للقيام بعقد الصفقات بين المتعاملين عن طريق الاتصال الإلكتروني المباشر بينهم.
- يؤدي إلى تبادل المنافع ما بين المتعاملين من بائعين ومشتريين، كما يعمل على ترشيد القرارات المتخذة بما يتميز به من تدفق المعلومات في الوقت المناسب، وبطريقة منسقة ودقيقة.
- يساهم في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها عن طريق القضاء عن التأخير في إصدار القرارات الغدارة ومنع الأخطاء وتخفيض التكاليف، وبالتالي المحافظة على حقوق أصحاب المشروع وزيادة الربحية.
- يساعد الشركات على إتباع نظم التصنيع الحديثة التي تتم بمساعدة الحاسب الإلكتروني من حيث تعاقب عمليات التشغيل على أجزاء المنتج، وعمليات التحكم والرقابة، وتخطيط الاحتياجات من المواد وموارد التصنيع، والتوقيت المحدد.

المطلب الثاني: هيكل الاقتصاد الرقمي ومكوناته

الفرع الأول: هيكل الاقتصاد الرقمي

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تتشابه مع بعضها البعض من خلال شبكات المعلومات الداخلية والأخرى الدولية، ويعتبر البريد الإلكتروني ومواقع الإنترنت القاعدة العريضة لتحقيق التشابكات الاقتصادية بين المؤسسات لتنفيذ التجارة الإلكترونية، أي تبادل السلع والخدمات والأموال عبر الأنترنت أو تحويل الأموال بين البائعين والمشتريين والبنوك باستخدام الأموال البلاستيكية (كروت الائتمان الدائن المدين) بالبريد الإلكتروني عبر الأنترنت والأدوات الإلكترونية الأخرى، ويشمل الاقتصاد الرقمي أيضا تسويق العدد من المنتجات المصرفية بالجملة أو التجزئة عن طريق قنوات التوزيع الإلكترونية وهو ما يسمى بالبنوك الإلكترونية، ويحقق ذلك سرعة المعاملات والتجديد المستمر فيها، وتقوم الشركات المساهمة الإلكترونية في الاقتصاد الرقمي بتصميم موقع على شبكة الأنترنت وكتالوج إلكتروني للتعريف بالشركة ونشاطها وخططها ومراكزها المالية وأسواقها وأهداف تصديرها، لتحقيق الاتصال الفوري بالأسواق العالمية

¹ - يدو محمد، رشيد بوعافية، انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، الجزائر، 13 و14 مارس 2012، ص11.

وتستخدم الشركات أيضا المؤتمرات المعدة بالفيديو video conferencing والمؤتمرات التليفونية لنفس الأغراض¹.

الفرع الثاني: مكونات الاقتصاد الرقمي

يجمع الاقتصاد الرقمي بين عناصر ذو علاقات متشابكة للمساهمة في نمو الاقتصاد العالمي، مما شكل ضغط على اقتصاديات الدول المتنافسة، وهنا يبرز دور الدول في دعم الباحثين ومؤسسات البحث والتطوير لتحسين الاقتصاد محليا ودوليا، من خلال الامام بالمكونات المتفاعلة مع بعضها البعض والمتمثلة في²:

- المنتجات الرقمية: هي الصفة الأساسية التي تميز الاقتصاد الرقمي ولا تشتمل على البرامج الإلكترونية والموسيقى والفيديو فقط بل تتعداه ليشمل الكتب والجرائد والمجلات الرقمية وكذلك الخدمات الرقمية التي تقدم مثل: حجز تذاكر السفر والخدمات المصرفية، وحتى ظهور العملة الإلكترونية والخدمات الحكومية كل ذلك ادى الى ظهور المجتمعات الرقمية، وان ما يميز المنتجات الرقمية هو امكانية انتاجها حسب رغبة الزبائن، وإن الإنتاج الرقمي تكون تكلفته الحدية صفر حيث ان الجزء الأكبر من تكاليفها هو التكاليف الثابتة، أما التكاليف المتغيرة هي قليلة جدا لذا نرى ان هذه المنتجات تحقق أرباح كبيرة.
- المستهلكون: يمتاز الاقتصاد الرقمي بوجود عدد كبير من المستهلكين فكل من يدخل على الشبكة العنكبوتية، يعد زبون محتمل أن يستهلك السلعة الموجودة حيث بإمكانهم البحث والاختيار وحتى المساومة بسبب وجود عدد كبير من السلع الرقمية المعروضة التي تتيح له حرية الاختيار.
- البائعون: وهم كل مؤسسة أو منظمة تعرض منتجاتها على الأنترنت، فالترويج والدعاية والإعلان يتم الكترونيا خاصة في السلع التي لا تكون مادية ملموسة، بل هي افتراضية مثل أمازون دوت كوم (Amazon.com) ومنظمة ياهو (Yahoo)، وان السوق الافتراضي هو سوق يمتاز بحرية الدخول والخروج اليه بسبب عدم وجود عوائق تمنع الدخول.
- المنظمات المسؤولة عن الهياكل القاعدية: اي تتمثل بالمنظمات والجهات المسؤولة عن توفير البرامج والحاسبات الإلكترونية وشبكات الاتصال، وتوفير الهيئات الاستشارية من أجل ضمان سير العملية بجودة وكفاءة عالية.
- الأنظمة والقوانين: أي سن الأنظمة والقوانين الداعمة للاقتصاد الرقمي من أجل تقليل الأثار السلبية، وحماية المستهلكين والعاملين في ظل فضاء النطاق العريض.

¹ - فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006، ص 67.

² - لموسوي صفاء عبد الجبار وآخرون، تحليل أثر متغيرات الاقتصاد الرقمي على اقتصاد دولة الإمارات المتحدة للمدة من (1999-2013)، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 18، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013، ص 186.

الفرع الثالث: مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي

هناك مجموعة من الفروق ما بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي منها¹:

- الاقتصاد الرقمي يكون ذا موارد وفيرة لا تنضب عند الاستخدام، بل تزداد لأن المعرفة تتزايد من خلال الممارسة والاستخدام عكس الموارد في الاقتصاد التقليدي فعند زيادتها استخدامها تنقص.
- في ظل الاقتصاد الرقمي تلغى القيود الزمانية والمكانية بسبب وجود المؤسسات والأسواق الافتراضية، والتي تساهم في خفض التكلفة والجهد وزيادة السرعة والكفاءة في انجاز المعاملات.
- العاملون في مجال تكنولوجيا في ظل الاقتصاد الرقمي يستخدمون الرموز والإلكترونيات في عملهم، بدلا من استخدام الآلات والمعدات على أساس أن المعلومات هي سلعة عامة ومشاركتها تكون مجانية في نفس الوقت، تؤمن لأصحابها براءات الاختراع وأصحاب الملكية حماية للمنتج الذي تم اكتشافه من خلال منظمات مثل منظمة حقوق الملكية الفكرية.
- الاقتصاد التقليدي يكون ذات صفة محلية وتحكمه الانظمة والقوانين والتشريعات الخاصة بكل بلد، أما الاقتصاد الرقمي فإن هيمنة الاقتصاد العالمي هو المسيطر إذ بات من الصعوبة تطبيق الأنظمة والقوانين لأن بفضل العولمة أصبح كل شيء متاح.
- الاقتصاد الرقمي يعتمد على الشكل التنظيمي الشبكي من خلال استخدام الانترنت وتكنولوجيا الاتصال بدل من التنظيم التدريجي، وأن الإنتاج فيه أصبح أكثر مرونة ويعتمد على الإبداع والمعرفة تشكل الميزة التنافسية عنصر اساس دون اهمال الجودة، وكذلك تزايد أهمية التعاون بين المنظمات من أجل تطوير وتوسيع حجم الأسواق والتنافس على تقسيمه.
- قوة العمل: في الاقتصاد التقليدي يكون الهدف الوصول الى حالة التشغيل الكامل، أما الاقتصاد الرقمي يكون الهدف الأساسي هو الوصول إلى أعلى دخل من خلال اعتماد المهارات الشخصية وليس على أساس التخصص الوظيفي مما يجعله أكثر ديناميكية.

¹ - زينب هادي نعمة، تحليل العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في ماليزيا والإمارات المتحدة للمدة (1999-2013) مع الإشارة للعراق، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013، ص16.

الجدول رقم 01: مقارنة بين الاقتصاد الرقمي والاقتصاد التقليدي

الاقتصاد الجديد	الاقتصاد القديم	
الخصائص الاقتصادية		
ديناميكية عامة ومحلية على الشبكة	ثابتة وطنية متسلسل، بيروقراطية	الأسواق المنافسة النظام
الصناعة		
مرونة الإنتاج مسح الابتكار، الجودة، التكلفة التحالف والتعاون	الإنتاج الشامل المكننة خفض التكاليف، وتحقيق وفورات الحجم وحيدة	تنظيم الإنتاج عوامل الإنتاج مصادر الميزة التنافسية العلاقة بين المؤسسات
الكتلة الأجرية		
التكيف ودخل أعلى مهارات متنوعة والتخصصات التأهيل من الحياة التعاون مخاطر وفرص	التشغيل الكامل مهارات محدودة كفاءة أو شهادة محنة (مضادة) ثابتة	الأهداف السياسية المهارات متطلبات التعليم إدارة المستخدمين طبيعة التوظيف

المصدر: قشام اسماعيل، التجارة الإلكترونية وتطبيقاتها في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة دراسة حالة بعض المؤسسات بولاية جلفة، أطروحة دكتوراه (غير منشورة)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عمار ثليجي، الأغواط، الجزائر، 2015، ص8.

المطلب الثالث: مؤشرات ومتطلبات تشكيل الاقتصاد الرقمي

الفرع الأول: مؤشرات الاقتصاد الرقمي

في 1997 قدم "تقرير الاقتصاد الرقمي الناشئ" (The Emerging Digital Economy) الصادر عن وزارة التجارة الأمريكية، نموذجا لمجموعة من المؤشرات الواجب اعتمادها من أجل قياس الاقتصاد الرقمي، ويمكن توضيح هذه المؤشرات فيما يلي¹:

- شكل وحجم المكونات الرئيسية للاقتصاد الرقمي والذي لا يزال في مرحلة تطور، مثل التجارة الإلكترونية، وبصفة أعم تطور دور الحاسوب والتكنولوجيا المتعلقة به، وانتشارها في أماكن العمل.
- شركات الأعمال وما تقوم به من استخدام وتطوير للتكنولوجيات المتقدمة والتجارة الإلكترونية.
- التغيرات الحاصلة في هيكل ووظائف السوق، والتي تتضمن التغيرات في كيفية تقديم توزيع السلع والخدمات، بالإضافة إلى تغير طبيعة المنافسة المحلية والدولية.
- التطبيقات الاقتصادية والاجتماعية لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات تمثل التغير في الإنتاجية الناتج عن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات.
- الخصائص الديمغرافية للمجتمع في ظل الاقتصاد الرقمي.

ونظرا للتطور والتغير المستمر والديناميكية التي يتميز به الاقتصاد الرقمي، فإن هذه المؤشرات لم تعد كافية لقياس وتحديد آثار الاقتصاد الرقمي على المجتمع والدولة والعالم، لذا فقد تم تعديلها وتطويرها لتصبح على الشكل الآتي²:

- البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ICT Infrastructure: يجب أن يتم قياس الجانب المادي (المعدات والأدوات) والجانب الرقمي (البرمجيات) للبنية التحتية الخاصة بالاقتصاد الرقمي، وبصفة خاصة الجهود المبذولة لجمع البيانات القياسية يجب أن تركز على البنية المادية (تجهيزات تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتي تشمل أجهزة الكمبيوتر، خطوط الهاتف، المحولات، خطوط الألياف البصرية، الأقمار الصناعية، الشبكات السلكية واللاسلكية)، ويجب أيضا قياس الاستثمارات في البرمجيات، كما يجب توفير المعلومات الأساسية بخصوص مدى اتساع شبكة الأنترنت والشبكات الأخرى،

¹ - حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، 2013، ص-ص 6-8.

² - مرجع نفسه، ص 7.

ودرجة الازدحام في أنظمة هذه الشبكات، كما انه من المهم جدا قياس مدى تقادم واهتلاك البنية التحتية الرقمية.

- **التجارة الإلكترونية E-commerce:** يجب أن يتم قياس التجارة الإلكترونية من خلال حجم ونمط المعاملات الإلكترونية بين المؤسسات (B2B)، وبين المؤسسة والمستهلك (B2C)، ويجب أيضا أن نحاول قياس كمية السلع والخدمات الرقمية وغير الرقمية، كل على حدى بحيث أن المنتجات المادية يجب أن تسلم فيزيائيا للمستهلك، أما المنتجات الرقمية فهي تتجاوز تجار الجملة وتجار التجزئة مباشرة الى المستهلك النهائي، كما أن المنتجات الرقمية قد تكون لها طرق تسعير مختلفة (غير خطية) بسبب ارتفاع تكاليفها الثابتة وانخفاض التكاليف الحدية، بالإضافة الى ضرورة قياس حجم التجارة الإلكترونية التي تهدف الى تسوية المعاملات والتي تكون لأغراض اخرى (خدمة الزبائن، معلومات عامة، والإعلان عن المنتجات).

- **هيكل الشركات والصناعة Firm and Industry Structure:** يجب قياس أثر التحسينات الحاصلة في تكنولوجيا المعلومات والبرمجيات والإنترنت على التركيبة الهيكلية للشركات والأسواق، وبصفة عامة من الضروري تحديد التغيرات الحاصلة في الموقع (التوطين)، الصناعة، الحجم والهيكل التنظيمي الخاص بشركات الاعمال وأيضا التغير في مزيج المدخلات (رأس المال، العمل والمخزون)، وعلاقته بالشركات الأخرى (المناولة أو الاعتماد على مصادر خارجية).

- **الخصائص الديمغرافية والعمالية Demographic and Worker Characteristics:** يجب قياس الخصائص الديمغرافية وخصائص سوق العمل للأفراد والعمال التي تشارك في الاقتصاد الرقمي، ومقارنتها مع تلك الخصائص التي لا تشارك فيه، وبشكل خاص يجب قياس مدى استخدام الحاسوب في المدرسة، العمل والمنزل، وربطه بنتائج المخرجات الاقتصادية مثل الرواتب والأصول، وأيضا بالخصائص الديمغرافية مثل التعليم، التشغيل، الجنس، السن، ومكان الإقامة.

الفرع الثاني: متطلبات تشكيل الاقتصاد الرقمي

هناك العديد من العناصر التي تؤثر في الاقتصاد الجديد والتي تلعب دورا حيويا في تشكيله من أمثلتها: التكنولوجيا الحديثة، والعولمة، وحركات حماية البيئة وغيرها، وسوف نقوم بمناقشة ثلاث قوى رئيسية تؤثر في تحديد شكل العصر الرقمي الجديد وهي كالتالي:

- **البنية التحتية الداعمة:** تتمثل في التقنيات الرقمية وأليات التواصل التي تستخدم في دعم عمليات وأنشطة الأعمال الإلكترونية وتبادلات التجارة الإلكترونية، وهذه البنى التحتية تتضمن شبكات الاتصال الهاتفي السلكية واللاسلكية، وخدمات الأقمار الصناعية والكيانات البرمجية وكذا الكيانات المادية

والخدمات التكفيلية والعنصر البشري المدرب والمؤهل، وتجدر الإشارة هنا أن العديد من الأنظمة والأجهزة مثل أجهزة الحاسب الآلي المحمول وآليات تخزين المعلومات أصبحت تنطوي على مكونات رقمية تقوم بتشغيل تلك الأنظمة والأجهزة وفقا للتقنية الجديدة، ونستطيع أن نؤكد هنا على أن التقدم التكنولوجي المتنامي والمستمر قد أحدث نمو متزايد في اعداد الأجهزة والأنظمة التي تعمل وفقا لألية معلومات رقمية والتي تأتي كخلايا ثنائية من أصفارا وأرقام، وقد سهل هذا من امكانية تحويل الكتب والبيانات والأصوات والصور الى تلك التيارات الرقمية الثنائية، ويتطلب تدفق تلك الخلايا الثنائية من جهاز إلى موقع الى جهاز أو موقع اخر نوعا من الاتصال والتواصل والذي امكن تحقيقهم خلال شبكات الاتصال، وبالفعل بدأ تنفيذ الكثير من الأعمال التي تجري حاليا عبر تلك الشبكات¹.

ومن بين تلك الشبكات التي نتحدث عنها ما يلي:

- **الإنترانت Intranet**: شبكة الإنترنت هي شبكة الشركة الخاصة (Private Corporate Network) التي تستخدم تقنيات الإنترنت، والتي تصمم لتلبية احتياجات العاملين من المعلومات الداخلية أو من أجل تبادل البيانات والمعلومات عن عمليات وأنشطة المنظمة، كما يتم تنفيذها في مقر الشركة أو في فروعها ووحدات أعمالها الإستراتيجية، ولا يستطيع الأشخاص غير العاملين في المنظمة الدخول الى مواقع الشبكة، وربما تسمح إدارة الشركة بإعطاء موافقة خاصة للأشخاص من غير العاملين، مثل الموردين أو العملاء الكبار للاستفادة من موارد شبكة الإنترنت².
- **الإكسترانت Extranet**: نموذج مصغر للإنترنت صممت خاصة لخدمة مستخدمي شركة أو أعضاء منظمة كما هو الحال في الإنترنت، ولكن الفرق يكون في امكانية تزويد المستويات المختلفة من الوصول الى الأشخاص الذين تم اختيارهم من خارج المنظمة (سواء كان شركاء عمل، عملاء.... الخ) ولكن غير متاحة للجمهور، وعندما يحدث الإرسال على قنوات الاتصال العامة أي الإنترنت فإن النظام محمي بكلمة سر لاستثناء المستخدمين غير المسموح لهم من الاتصال والخدمات قد تكون بمقابل مادي أو بدون مقابل³.

¹ - صلاح عبد الحميد، العملات الرقمية، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2018، ص ص 13، 14.

² - بشير عباس العلق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقالة، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007، ص20.

³ - غالب عوض النوايسة، الإنترنت والنشر الإلكتروني "الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011، ص30.

✓ الإنترنت **Internet**: شبكة عالمية تعمل على ربط الشبكات المنتشرة عبر العالم ببعضها البعض عن طريق خطوط الهاتف أو الأقمار الاصطناعية، تعود بدايات هذه الشبكة الى عام 1969 عندما طرحت وزارة الدفاع الأمريكية مشروعها الخاص بتبادل المعلومات مع مراكز البحث العلمي في مختلف أرجاء العالم عن طريق خطوط الهاتف، حيث كانت جامعة كاليفورنيا أول من ساعد في تطوير هذا المشروع وأطلقت عليه تسمية (Arpanet)¹.

خدمات شبكة الإنترنت: تتمثل خدمات شبكة الإنترنت فيما يلي²:

- الشبكة العنكبوتية العالمية للمعلومات (**web wide word**): واختصارها **www** وهي خدمة تسهل التصفح والبحث عن المعلومات وسيرها داخل الشبكة من خلال امكانية الحصول عليها عن طريق نصوص بالإضافة إلى عناصر تفاعلية تتمثل في الصوت، الصورة وأفلام وفيديو، وهي مبنية بطريقة يسهل الوصول إليها وتربط مجموعة المعلومات التي تحتويها الشبكة بحسب موضوعاتها بواسطة الوصلات الشعبية والتي تسمح بالقيام بعملية أفقية عبر صفحاته.
- البريد الإلكتروني **e-mail**: وهو من أكثر الأنشطة الإلكترونية استخداما حيث يستخدمه الأفراد العاديين والمتخصصين والشركات والمؤسسات على اختلاف نشاطاتها وحجمها ومدى تقدم تكنولوجيا المعلومات المستخدمة في مؤسساتهم، فوجد في الوقت الحالي الكثير منا لديه عنوان بريد إلكتروني أو أكثر يرسل ويستقبل من خلاله العديد من الرسائل المختلفة ومن جميع أنحاء العالم.
- وأهم ما يميز البريد الإلكتروني إمكانية إرسال الرسالة إلى أعداد كبيرة من العناوين بمنتهى السهولة وأقل تكلفة مقارنة بالهاتف والفاكس، كما يمكن استخدامه من أي حاسوب في أي مكان من العالم، كما أنه لا يتطلب أكثر من امتلاك عنوان.
- التبادل الإلكتروني للبيانات (**EDI**): هو أسلوب لإرسال واستقبال البيانات عن طريق شبكات الحاسب الألي بصورة تسمح بتشغيلها على برامج مستقبلها حتى يستفيد من نتائجها بعد معالجتها ويتطلب استخدام أسلوب تبادل البيانات الإلكتروني توفر بعض الأساليب والنماذج القياسية والبرامج الخاصة. ومن بين متطلبات تشكيل الاقتصاد الرقمي كذلك³:

¹ - محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009، ص55.

² - أسامة عبد السلام، الاقتصاد الرقمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2019، ص ص 20، 21.

³ - بن دينة سعيد، بوعكاز عامر، سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي، مجلة البناء الاقتصادي، العدد1، جامعة الجلفة، الجزائر، 2018، ص68.

- الأنواع والأنماط الجديدة من الوسطاء: مع التطور التكنولوجي ظهرت العديد من المنظمات الاعتبارية الموجودة على الأنترنت والتي يطلق عليها دوت كوم، والتي أثرت بشكل كبير على العديد من الشركات الصناعية التقليدية وعلى الموزعين الموجودين في الأسواق الفعلية، فبظهور تلك الأنماط الجديدة من الوسطاء الموجودين على شبكة الأنترنت تم الاستغناء عن خدمات الموزعين التقليديين.
- تفضيل العروض التسويقية من قبل البائع وتفضيل العروض التسويقية من قبل المستهلك: فمن خلال التطور السريع للأنترنت وتقنيات التواصل استطاعت الشركات أن تنهي قدراتها على تجميع المعلومات من النواحي الفردية للمستهلكين والموردين والموزعين ومعرفة تفضيلاتهم.

المبحث الثاني: التحول الرقمي

نظرا للانتشار السريع للأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال زاد في الأونة الأخيرة الاهتمام بموضوع التحول الرقمي، إذ غير التحول الرقمي طريقة تقديم الخدمات للجسمه من عملاء ومواطنين وبات كل شيء مرتبط بالأنترنت، لذا سنحاول التطرق إلى مفهوم التحول الرقمي من خلال تعريفه وأهميته وأهدافه وأسباب ومتطلبات التوجه نحو التحول الرقمي وكذلك التحديات والمعوقات التي تواجهه.

المطلب الأول: أساسيات حول التحول الرقمي

الفرع الأول: تعريف التحول الرقمي

قبل التطرق الى تعريف التحول الرقمي من المهم أولا معرفة مصطلح "الرقمنة" والتي عرفت بأنها: "عملية إلكترونية يتم فيها تحويل المعلومات بشكل تقليدي الى شكلها الرقمي، أو إنتاج رموز إلكترونية ورقمية سواء من خلال الوثيقة أو أي شيء مادي، وبإشارات إلكترونية تناظرية"¹. أما التحول الرقمي فهو عملية خاصة يتم فيها نقل القطاعات الخاصة أو العامة سواء كانت حكومية، أو شركات، أو مصانع، أو مدارس إلى نموذج عمل يتضمن الأنظمة والتقنيات الرقمية لتطوير الأداء والوصول به الى المستوى الأفضل وابتكار المزيد من المنتجات وتقديم الخدمات كل ذلك من خلال بناء استراتيجية رقمية محددة"².

¹ - قبائلي ذهبية، طاهرات عمار، نحورقمته الاقتصاد على ضوء التجارب الدولية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول التحول الرقمي في الجزائر كألية لدعم التنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، 23 سبتمبر 2021، الجزائر، ص75.

² - أضافية حدة، حركات سعيدة، التحول الرقمي كمحفز للتنمية الاقتصادية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول التحول الرقمي في الجزائر كألية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 23 سبتمبر 2021، ص25.

ويعرف كذلك التحول الرقمي بأنه "استخدام التقنيات الرقمية الحديثة مثل وسائل التواصل الاجتماعي، الهاتف النقال، التحليلات والأجهزة المدمجة، من أجل تحسين الأعمال التجارية الرئيسية مثل تعزيز تجربة العملاء، أو تبسيط العمليات أو إنشاء نماذج أعمال جديدة"¹.
من خلال التعاريف السابقة يمكن القول بأن التحول الرقمي هو إدخال التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال التجارية، للتكيف مع متطلبات العملاء عبر الاستفادة من القدرات الرقمية لبناء نماذج جديدة وتقديم خدمات جديدة.

الفرع الثاني: أهداف التحول الرقمي

للتحول الرقمي أهداف عديدة نذكر منها²:

- تحقيق المنافع الكثيرة للفرد نفسه قبل استخدامه في تحقيق المنفعة لمجاليه أو تخصصه سواء كان طالب أو عامل.
- زيادة عملية الإنتاج وتحسين قيمة المنتجات.
- تطبيق الخدمات الجديدة والمبتكرة والبعد عن الطرق التقليدية.
- استخدام حلول مبتكرة وجديدة في حل المشكلات.
- تقليل الأخطاء في العمل وهذا ما تساعد عليها الآلات الحديثة والأجهزة التكنولوجية.
- القدرة على التخطيط لمستقبل أفضل.
- استخدام الإبداع والتشجيع عليه.
- خلق جو جديد من الإبداع والتميز والمنافسة للوصول لأفضل النتائج.
- استخدام وتجريب وتطبيق التطورات التكنولوجية التي يصل إليها العالم كل يوم للاستفادة الكاملة منها.

الفرع الثالث: فوائد التحول الرقمي

للتحول الرقمي فوائد كثيرة تتمثل فيما يلي³:

- توفير التكلفة والجهد.

¹ - Gregory Vial, **Understanding digital transformation : A review and a research agenda** , Science Direct (The journal of strategic information systems review), Volume 28, Issue 2, England, 2019, p7.

² - أضافية حدة، حركات سعيدة، مرجع سبق ذكره، ص26.

³ - حورية حمي، إبتسام طوبال، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 7، العدد3، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020، ص1188.

- تحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها، وتحسين جودتها وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للجمهور.
- خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيدا عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات والتي ستساهم بدورها في خلق حالة من الرضا والقبول من الجمهور اتجاه خدمات المؤسسة أو الشركة كتطبيقات المحمول ومواقع التجارة الإلكترونية.
- وبمجرد تطبيق هذه المفاهيم ستكون كم هائل من البيانات والمعلومات التي ستساعد بدورها متخذي القرار في هذه المؤسسات على مراقبة الأداء وتحسين جودة خدماتها، بالإضافة إلى تحليل هذه البيانات والمعلومات التي ستسهل اتخاذ القرار وتحديد الأهداف والإستراتيجيات.

المطلب الثاني: أسباب ومتطلبات التحول الرقمي

الفرع الأول: أسباب التوجه إلى التحول الرقمي:

تقود الحاجة إلى التحول الرقمي أولا منذ ظهور شبكة الويب العالمية و اعتمادها عالميا، ازدياد عدد التقنيات المصاحبة (مثل الأنترنت واسع النطاق و الهواتف الذكية و الحوسبة السحابية و التعرف على الكلام وأنظمة الدفع عبر الأنترنت والعملات المشفرة) عززت تنمية التجارة الإلكترونية، حيث بلغت مبيعات التجارة الإلكترونية العالمية 2.3 تريليون دولار في عام 2017 ومن المتوقع أن تنمو عائدات التجزئة الإلكترونية إلى 4.88 تريليون دولار مستقبلا، والوجود الكلي للبيانات الضخمة وظهور التقنيات الرقمية الناشئة مثل الذكاء الاصطناعي، فعلى الرغم من أنه ربما لن تكون كل واحدة من هذه التقنيات قوية كما هو متوقع، فإن المدخل الواسع للتقنيات الرقمية الجديدة يشير بوضوح إلى الحاجة إلى شركات لتحويل أعمالهم رقميا، علاوة على ذلك قد تشكل هذه التقنيات الرقمية الجديدة أيضا هيكله تكلفة من خلال استبدال البشر الأكثر تكلفة أثناء تقديم الخدمة، بمساعدة الروبوتات أو الوكلاء الافتراضيين أو تحسين التدفقات اللوجستية وتقليل تكاليف سلسلة التوريد من خلال استخدام الذكاء الاصطناعي و سلسلة الكتل، وثانيا بسبب هذه التقنيات الرقمية الجديدة، تتغير المنافسة بشكل كبير في مجال البيع بالتجزئة عطلت التقنيات مشهد العرائض، مما أدى إلى تحويل المبيعات إلى نظم رقمية حديثة العهد نسبيا، و لم يقتصر الأمر على أن المنافسة أصبحت أكثر عالمية، بل ازدادت حدتها بقدر كبير وغني بالمعلومات في الولايات المتحدة (على سبيل المثال، Amazon و Alphabet و Apple و Facebook) و الصين كذلك، تتجاوز الرقمنة الرغبة البسيطة في التحديث ووفقا للدراسة التي أجريت بالاشتراك بين شركتي MIT و Cap Gemini Consulting يتعرضون الآن لثلاث ضغوط تحثهم على الانضمام إلى عملية التحول الرقمي: ضغوط من عملاء الشركة، ضغوط من المنافسين، ضغوط الموظفين، ومن ناحية أخرى يرغب العملاء في الحصول على جودة خدمة مماثلة بغض النظر عن القطاع، وفي الواقع مع

وفرة المعلومات المتاحة على الأنترنت أصبحت مقارنة العروض و الخدمات المختلفة للشركات تتم بشكل أفضل وسريع، و مع تسهيل نشر الرسائل عبر وسائل التواصل الاجتماعي مثل Facebook أو Twitter، هو عامل ضغط إضافي للشركات، حيث لم يعد العميل غير السعيد عميل منعزل، بالإضافة واجهت الشركات في السنوات الأخيرة ظهور 100 بالمئة من الشركات الرقمية التي تظهر منافسة شديدة، هذه الشركات عرفت كيف تنشئ تفاعلا قويا مع عملائها بفضل تواجدها على الأنترنت وبفضل قوة تفاعلها في اتخاذ وصنع القرارات، حيث أن تكاليف معاملاتهم المنخفضة من الممكن أن تخلق ضغط قوي على الأسعار وبالتالي فرض توحيد للعروض في الأسواق، بالإضافة إلى إفلاس بعض الشركات التي فشلت في التكيف مع الثروة الرقمية، مما أدى إلى المديرين بتسليط الضوء إلى الحاجة إلى فهم سريع حول أين و كيف يتم الاستثمار في الأدوات و الأساليب و المهارات لتحقيق أقصى استفادة من هذا العالم، و بالتالي لتجنب تقدم منتجاتها وخدماتها و فقدان حصتها في السوق، يجب على الشركات إعادة التفكير في موقعها في السوق وابتكار منتجات جديدة و خدمات، من خلال الشروع في تحديثها، وهذا التحول الرقمي يهدف بالطبع إلى تحسين معدل دورانها، ضمان البقاء و القدرة على المنافسة في عالم معولم¹.

الفرع الثاني: متطلبات تحقيق التحول الرقمي

مما سبق يمكننا القول أن التحول الرقمي يركز على المعرفة و دمج تكنولوجيا المعلومات و الاتصال حيث أن العديد من الآثار المهمة للتحول الرقمي و ممارسات القيادة يتقاطعان بشكل عام في الجمع بين القيادة و التحول الرقمي على وجه التحديد، حيث حدد الباحثون أن التحول الرقمي غالبا ما ينطوي على إعادة هيكلة السياق التنظيمي والثقافة، بحيث يتطلب قدرات قيادية قوية في أربعة مجالات على الأقل وهي: خلق الرؤية، اشراك الموظفين، التركيز على الحوكمة الرقمية، دمج التقنيات الرقمية مع العمليات التنظيمية². ويتم تطبيق التحول الرقمي حسب التفصيل التالي³:

- **التقنيات:** يتم التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، البيانات، والتخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية غير

¹ - هناء عفيف، وهيبة خلوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 1، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، 2022، ص ص 282، 283.

² - صالح زاغي، شعبان بعيطيش، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 6، العدد 1، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021، ص 154.

³ - ياسر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019، ص 214.

منقطعة، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعملائها ومورديها عبر فرق عمل مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة؛

- البيانات: يفترض أن تقوم منظمات الأعمال بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال، وذلك لتوفير بيانات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل الإحصائي والبحث عن بيانات التنبؤ بالمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها؛
- الموارد البشرية: تشكل الموارد البشرية جانبا حيويا يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونها، حيث يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ القرارات الفعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع الإيمان بالتغيير والتطوير؛
- العمليات: يجب على منظمات الأعمال إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الأداء على الصعيدين الداخلي والخارجي، وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك إنشاء بناء تقني يتضمن سياسات وإجراءات تغطي كافة نشاطات المنظمة وعملياتها مترابطة مع التقنيات اللازمة والتطبيقات المطورة والبيانات المعالجة.

المطلب الثالث: تحديات وعوائق التحول الرقمي

الفرع الأول: تحديات التحول الرقمي

تتمثل التحديات التي تواجه التحول الرقمي في¹:

- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عاملا أساسيا لآبد من مراعاته أثناء صياغة وإعداد الإستراتيجية الرقمية.
- الثقافة التنظيمية، التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والقيم والأساطير والأعراف، تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير.
- التنسيق، بمعنى إذا لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لآبد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة.
- ضعف الإمكانيات الرقمية للمنظمة.

¹ - صدوقي غريسي وآخرون، و اقع وأهمية التحول الرقمي والأئمة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد3، العدد2، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2021، ص 104، 103.

- غياب الشعور بالحاجة.
- تعارض الأهداف والأدوار بسبب مشكل التنسيق والقيادة.
- غياب الرؤية وعدم وضوحها للأفراد الفاعلين.
- مشكل الثقافة التنظيمية التي تعتبر متغير أساسي في نجاح التحول الرقمي.
- ضعف البنية التحتية المتعلقة بتجهيزات وتقنيات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وقدمها ومحدوديتها.
- مخاوف الفشل من التحول الرقمي وعدم الاقتناع به.
- قلة الإمكانيات المالية والتمويلية لعملية التحول الرقمي.
- عدم كفاءة وخبرة الكوادر التنظيمية وقلة كفاءتها في التعامل مع أساسيات ومتطلبات التحول الرقمي.

الفرع الثاني: معوقات التحول الرقمي

- يواجه التحول الرقمي العديد من المعوقات السياسية، الإدارية، التقنية، البشرية والأمنية نذكر منها¹:
- غياب الإدارة الفاعلة التي تعمل على دعم التحول نحو الإدارة الرقمية وتقديم الدعم السياسي لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة ومواكبة الثورة الرقمية؛
 - عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كذلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الإدارة الإلكترونية وتحرم اختراق المواقع وبالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها؛
 - ضعف التخطيط والتنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية؛
 - عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية من خلال دمج أو إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات، وتحديد السلطات والعلاقات بين الإدارات وتدفق العمل بينها؛
 - اعتماد المستويات الإدارية والتنظيمية على أساليب تقليدية، في محاولة للإبقاء على مبادئ الإدارة التقليدية؛
 - قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية؛
 - غياب الرؤية الإستراتيجية الواضحة بشأن استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بما يخدم التحول نحو منظمات المستقبل الإلكترونية؛

¹ - سورية بوظرفة، ملاك بوعمران، التحول الرقمي- الأسس النظرية والنماذج الرقمية العربية-، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول: التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، لجزائر، 23 سبتمبر 2023، ص ص 19، 18.

- انعدام وعي العاملين الذي يبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفا على مناصبهم ومستقبلهم الوظيفي؛
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية،
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنى التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي؛
- تفشي الأمية وانخفاض الدخل لدى العديد من المواطنين وصعوبة التواصل على التقنيات الحديثة؛
- التخوف من تقنية البيئة الرقمية عما يمكن أن تؤديه من مساس وتهديد للأمن والخصوصية؛

المبحث الثالث: مظاهر التحول الرقمي للاقتصاد

يتكون الاقتصاد الرقمي من مجموعة من المؤسسات الإلكترونية التي تمثل تطبيقات تكنولوجيا المعلومات والاتصال وتقوم بتصميم مواقع على شبكة الإنترنت للتعريف بنشاطاتها، ومن بين هذه التطبيقات نجد التجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، البنوك الإلكترونية والحكومة الإلكترونية.

المطلب الأول: التجارة الإلكترونية

الفرع الأول: مفهوم التجارة الإلكترونية والفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية

أولاً: مفهوم التجارة الإلكترونية:

عندما نعرف التجارة الإلكترونية يجب الأخذ بعين الاعتبار ثلاثة عناصر تميزها وهي كل من النشاط التجاري والدعائم الإلكترونية ثم فكرة العولمة أو التدويل¹. حيث يمكن تعريف التجارة الإلكترونية كالتالي:

التجارة الإلكترونية هي نظام يتيح عبر الأنترنت حركات بيع و شراء السلع و الخدمات و المعلومات ، كما يتيح أيضا الحركات الإلكترونية التي تدعم توليد العوائد مثل عمليات تعزيز الطلب على تلك السلع و الخدمات و المعلومات، حيث أن التجارة الإلكترونية تتيح عبر الأنترنت عمليات دعم المبيعات و خدمة العملاء، ويمكن تشبيه التجارة الإلكترونية بسوق إلكتروني يتواصل فيه البائعون (موردون، أو شركات، أو محلات) والوسطاء (السماسرة) والمشترون، وتقدم فيه المنتجات والخدمات في صيغة افتراضية أو رقمية، كما يدفع ثمنها بالنقود الإلكترونية².

التجارة الإلكترونية هي تنفيذ وإدارة الأنشطة التجارية المتعلقة بالبضاعة والخدمات بواسطة تحويل المعطيات عبر شبكة الأنترنت أو الأنظمة التقنية الشبيهة³.

¹ - محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006، ص ص 153، 152.

² - يوسف حسن يوسف، الاقتصاد الإلكتروني، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012، ص11.

³ - عامر خطاب، التجارة الإلكترونية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006، ص13.

ويمكننا القول أن التجارة الإلكترونية تعتبر أحد أوجه الاقتصاد الرقمي، فهي شكل متطور للتجارة تتميز باستخدام تكنولوجيا الإعلام والاتصال، من أجل إبرام الصفقات، سواء من خلال الشبكات العالمية والتي أبرزها شبكة الانترنت.

إن الإطار العام للتجارة الإلكترونية والمجتمع المعرفي يعتمد بشكل عام على العناصر التالية¹:

- البنية الأساسية لبيئة الأعمال الإلكترونية E. Business.
- تعاملات التجارة الإلكترونية E. Commerce.
- إجراء العمليات التجارية الإلكترونية E. Business Process.

ثانياً: الفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية:

الجدول رقم 02: نموذج الفرق بين التجارة الإلكترونية والتجارة التقليدية

التجارة الإلكترونية	التجارة التقليدية	مرحلة دورة المبيعات
صفحة W cb	مجلات وممثل تجاري	البحث عن معلومات المنتج
بريد إلكتروني	رسالة أو وثيقة	طلب المنتج
بريد إلكتروني	رسالة أو وثيقة	التأكيد على الطلبية
كتالوج على W cb	كتالوج مطبوع	مراقبة السعر
لا يوجد	هاتف أو فاكس	التأكد من توفر السلعة
بريد إلكتروني	وثيقة مطبوعة	تسليم الطلبية
بريد إلكتروني	فاكس أو بريد	بعث الطلبية
قاعدة بيانات	وثيقة مطبوعة	التأكد من توفر السلعة بالمخازن
قاعدة بيانات	وثيقة مطبوعة	تخطيط التسليم
قاعدة بيانات	وثيقة مطبوعة	تعميم الفاتورة
-	المورد	تسلم السلعة
قاعدة بيانات	وثيقة مطبوعة	تأكيد التسليم
بريد إلكتروني	بريد عادي	بعث الفاتورة
قاعدة البيانات	وثيقة مطبوعة	مدة الدفع
قاعدة بيانات	بريد عادي	بعث التسوية المالية

المصدر: محمد الفاتح محمود بشير المغربي، التجارة الإلكترونية، ط1، دار الجنان لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص 36، 37.

¹ - محمد إبراهيم عبد الرحيم، الاقتصاد الصناعي والتجارة الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007، ص 152.

الفرع الثاني: أنواع التجارة الإلكترونية

تصنف أنواع التجارة الإلكترونية على النحو التالي:

• التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ووحدة أعمال: Business-to-Business(B-to-B)

ويقصد بها الصفقات التي تتم بين منشآت أعمال أو أكثر باستخدام أدوات تكنولوجيا المعلومات، حيث يكون أطراف الصفقة منشأة أعمال كتنظيم وليس مجرد أفراد، وفيها تقوم وحدات الأعمال باستخدام شبكة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات لتقديم طلبات الشراء إلى مورديها وتسليم الفواتير وكذلك تقوم بعملية الدفع أو تقديم المنتجات والخدمات مثل المنتجات الإلكترونية، ويعد هذا الشكل من أكثر أنواع التجارة الإلكترونية شيوعاً سواء بين المنشآت مع بعضها البعض داخل الدول، أو بين الدول مع بعضها البعض.¹

• التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال ومستهلك Business-to-Customer(B-to-C)

و تشير إلى التبادلات الإلكترونية بين المنظمات و الزبائن، حيث تقوم الشركة أو الموزعين بعرض و تسويق لمنتجاتها و لخدماتها للزبائن و بيعها لهم و تقديم الدعم و الخدمات و الإجابة عن استفساراتهم إلكترونياً، و تتمثل ببيع التجزئة الإلكترونية، ويتم التعامل بين المنظمة و الأفراد سواء على مستوى السوق المحلي أو الدولي حيث يقوم الفرد بطلب المنتج من موقع المنظمة على شبكة الأنترنت و يدفع ثمنها بالبطاقة مثلاً، ثم يحصل على المنتج مباشرة أو عن طريق البريد التقليدي إذا كان المنتج غير قابل للتسليم إلكترونياً، و على الرغم من هذا فإن هذا النوع من التجارة الإلكترونية لا يزال محدوداً.²

• التجارة الإلكترونية بين وحدة أعمال والإدارة المحلية (الحكومة) Business to Government (B-to-G)

وهي تغطي جميع التحويلات مثل دفع الضرائب والتعاملات التي تتم بين الشركات وهيئات الإدارة المحلية (الحكومة)، مثال ذلك ما تقوم به أمريكا من عرض الإجراءات واللوائح والرسوم ونماذج المعاملات على الأنترنت: بحيث تستطيع الشركات أن تطلع عليها بطريقة إلكترونية وأن تقوم بإجراء المعاملة إلكترونياً دون الحاجة للتعامل مع مكتب حكومي، ويعد هذا الشكل منبثقاً مباشرة من خدمات الحكومة الإلكترونية.³

• التجارة الإلكترونية بين المستهلكين والإدارة المحلية: Customer to Government (C-to-G)

ويتضمن العديد من الأنشطة مثل دفع الضرائب إلكترونياً (عن طريق الدخول إلى مواقع الحكومة).⁴

¹ - هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ط1، AlphaDoc ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017، ص110.

² - ربي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012، ص ص86، 87.

³ - هبة مصطفى كافي، مرجع سبق ذكره، ص111.

⁴ - المرجع نفسه، ص 112.

الفرع الثالث: مزايا وعيوب التجارة الإلكترونية

أولاً: مزايا التجارة الإلكترونية: للتجارة الإلكترونية مزايا عديدة تتمثل في¹:

- المساعدة في تبسيط الهياكل التنظيمية من خلال إيجاد هيكل إداري يتميز بمستويات معرفية عالية تتلائم مع طبيعة هذا النمط من التجارة الذي يعتمد على أجهزة الحواسيب، كما يقلل من الحاجة إلى المخازن وتوافر حد معين من المخزون السلعي سواء كان خاماً أو في شكل منتج تام الصنع، حيث يمكن تلقي طلبات المشترين واستيفائها مباشرة من المصانع ووكلاء البيع وهذا بتخفيض تكاليف التشغيل.
- خلق الفرص أمام عقد الصفقات وإتمام الأعمال، وهو الأمر الذي لا يتوافر للتجارة التقليدية من حيث العمل على فتح أسواق جديدة والتي تعتمد في جزء كبير منها على الاتصال الشخصي والبعثات الترويجية وهو الأمر الذي يزيد من التكلفة، في حين أن التجارة الإلكترونية توفر خدمات التسويق وتقديمها للعملاء بالتفصيل وبما يتناسب مع السوق المستهدفة والعميل المتوقع.
- المساعدة في تبسيط وتنظيم عمليات المشروعات وتحقيق أهدافها بعيداً عن الأخطاء، حيث إن الاعتماد على الأجهزة الإلكترونية يقلل من الأخطاء البشرية ويقلل من التكاليف المتعلقة بتداول المستندات بين الإدارات، ويأتي في هذا السياق إمكانية تبني أنظمة معلومات جيدة ودقيقة تقلل من مخاطر تراكم المخزون، حيث تتيح التجارة الإلكترونية للمنتجين تحديد وقت أقل لمقابلة الطلبات المفاجئة والوفاء بها بكفاءة وفي وقت أقل.
- تسويق منتجات المشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال الشبكة بدون حاجة كبيرة لإتباع الأساليب التقليدية في السوق الخارجي.
- توسع نطاق الاختيار للمنتجات من خلال ميزات كل سلعة، ويكون لدى المستهلك الاختيار بين السلع سعراً، وجودة وفي هذا الصدد يمكن للمستهلك الحصول على كافة المعلومات الخاصة بالسلعة المعروضة وبما يتناسب ورغباته بدون الانتقال إلى المتاجر والمعارض، وهذا في شأنه توفير الوقت والجهد ويقلل من الزحام والتلوث البيئي كما أنها تمكن المستهلك من التفكير ومراجعة قرارات الشراء برشد.
- الدخول إلى الأسواق العالمية وتحقيق عائد أعلى من الأنشطة التقليدية، إن الصفة العالمية للتجارة الإلكترونية ألغت الحدود والقيود أمام دخول الأسواق التجارية، وفضلها تحول العالم إلى سوق مفتوح أمام المستهلك بغض النظر عن الموقع الجغرافي للبائع أو المشتري، وإذا كانت اتفاقيات التجارة الدولية (جات، جاتس، تريس) تسعى إلى تحرير التجارة في البضائع والخدمات، فإن التجارة الإلكترونية بطبيعتها

¹ - علاء الحامي، غصون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة، ط1، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص ص233، 234.

تحقق هذا الهدف دون الحاجة إلى جولات توافق و مفاوضات، من هنا قيل أن التجارة الإلكترونية تستدعي جهداً دولياً لتنظيمها ابتداءً لأن طبيعتها لا تعترف بالحدود و القيود القائمة و تتطلب أن لا تقيد أياً قيوداً¹.

ثانياً: عيوب التجارة الإلكترونية: ينطوي على تطبيق التجارة الإلكترونية العديد من العيوب:

- مشكلة حقوق الملكية الفكرية: إن الشركات الإلكترونية التي تستخدم تكتيكات وقدرات اقتصاد المعلومات الرقمية القائمة على التكلفة الصفرية (أو أقرب إلى ذلك) في إعادة إنتاج المنتج المعلوماتي الرقمي، وبالتالي التوسع في النسخ المجانية Free version كوسيلة إلى الترويج والتغلغل لخدمة الزبون، فيؤدي نشر الأعمال والإبداعات الفنية على شبكة الأنترنت إلى انتقالها بسرعة بدون ترخيص، باستخدامها أو بيعها ويعني ذلك القفز على حقوق الملكية في البراءة وحق النشر والتعرض لخطر الانتهاكات والقرصنة².
- عدم الثقة في وسائل الدفع الإلكترونية: إن أسلوب الدفع بواسطة بطاقات الائتمان عبر الأنترنت هو أكثر أشكال السداد ارتباطاً بالتسويق الإلكتروني، وتعتبر عملية تحويل النقود في صلب أي معاملات تجارية عبر الأنترنت من أكثر التحديات التي تواجه السوق الإلكتروني، لذا أصبح هناك اتجاه نحو استخدام برمجيات خاصة تأمين وسائل السداد الإلكتروني، وترسيخ ثقة العملاء بها³.
- عدم جدية التعاملات: تتم التعاملات في التجارة الإلكترونية بين أطراف لا يعرفون بعضهم البعض، دون الحاجة إلى اتصال مباشر بينهم، وهو ما يخلق احتمال جدية هذه التعاملات من حيث بث معلومات غير صحيحة، من طرف البائع أو الزبون، فالتعاملات ما هي إلا بيانات إلكترونية يتم تبادلها بين الأطراف دون أن يكون هناك أي مجال للتحقق من صحتها أو من شخصية الأطراف⁴.
- الخصوصية والسرية: إن التجارة الإلكترونية تتطلب طرق فعالة لتحقيق السرية والخصوصية وضمان جدية التعامل من تحقيقه خلال طرف ثالث، وعادة ما تكون هيئة حكومية وبالتالي يتطلب بناء نظام دولي لتوثيق ضمان هذه العمليات⁵.

¹ - رفيدة خطيب، إدارة الأعمال الإلكترونية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016، ص ص106، 107.

² - سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعا في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010/2011، ص 62.

³ - رفيدة خطيب، مرجع سبق ذكره، ص 115.

⁴ - سمية ديمش، مرجع سبق ذكره، ص 62.

⁵ - عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014، ص 56.

المطلب الثاني: التسويق الإلكتروني

الفرع الأول: مفهوم التسويق الإلكتروني وخصائصه

أولاً: مفهوم التسويق الإلكتروني:

قبل التطرق لمفهوم التسويق الإلكتروني يجب إعطاء تعريف لمصطلح التسويق، ويعرف التسويق بأنه مجموعة من العمليات التي تحدث التوزيع، والترويج، والتسعير للسلعة والخدمات والأفكار التي تسهل وتعجل في إشباع علاقات التبادل من المستهلك في ظل بيئة ديناميكية، ويشير هذا التعريف إلى أن التسويق عبارة عن مجموعة من الأنشطة التي تؤدي بواسطة الأفراد والمنظمات بهدف تسهيل عملية المبادلة في السوق، وتؤدي هذه الأنشطة في بيئة متغيرة باستمرار¹.

يعد التسويق الإلكتروني من المفاهيم الجديدة والمبتكرة في عالم التسويق، ومن الملاحظ أن مفهوم التسويق الإلكتروني يشوبه نوع من الغموض حتى في أدبيات التسويق، ويعود سبب ذلك إلى الاعتقاد أن التسويق لا يتم إلا من خلال الأنترنت، ولهذا السبب بالذات ينبغي التأكيد على المعطيات قبل إعطاء تعريف دقيق للتسويق الإلكتروني².

ويمكن تعريف التسويق الإلكتروني بأنه استخدام الوسائل الإلكترونية في اجراء العمليات التجارية التبادلية بين الأطراف المعنية بدلا من عمليات الاتصال المباشر³.

ومما سبق يمكننا صياغة مفهوم بسيط لتسويق الإلكتروني وهو ذلك الاستخدام الأمثل للتقنيات الرقمية، بما في ذلك تقنيات المعلومات والاتصالات، لتفعيل إنتاجية التسويق وتحقيق المنافع المشتركة بين المؤسسة والزبون.

ثانياً: خصائص التسويق الإلكتروني:

يتميز التسويق الإلكتروني بالخصائص التالية:

- الخدمة الواسعة: يتميز التسويق الإلكتروني بأنه يقدم خدمة واسعة ويؤدي إلى توسيع الأسواق وزيادة الحصة السوقية للمؤسسات، كما يمكن الزبائن باختلاف مواقعهم من الحصول على احتياجاتهم وإجراء

1 - أحمد شعبان محمد علي، التسويق الإلكتروني والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2018، ص 6.

2 - حميد الطائي، بشير علاق، مبادئ التسويق الحديث. مدخل شامل. ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص 257.

3 - سمر توفيق صبرة، التسويق الإلكتروني، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص 44.

مقارنات بين منتجات المؤسسات المختلفة والمتعددة، حيث إن التسويق الإلكتروني لا يعترف بالحدود الجغرافية¹.

- عالمية التسويق الإلكتروني: إن الوسائط المستخدمة في التسويق الإلكتروني لا تعرف الحدود الجغرافية بحيث يمكن التسوق من أي مكان يتواجد فيه العميل من خلال حاسبه الشخصي على الموقع المخصص للشركة، مع وجود محذور من عدم تبلور القوانين التي تحكم التجارة الإلكترونية، وخصوصاً ما يتعلق منها بأمان الصفقات الإلكترونية².
- التفاعل: إن السمة الرئيسية للتسويق الإلكتروني هي التفاعل الذي يسمح للزبائن بالتعبير عن حاجاتهم ورغباتهم مباشرة للشركة³.
- الرقمية: وهي القدرة التعبيرية عن المنتج، أو على الأقل عن منافعه بمستوى رقمي من المعلومات، والرقمية هنا تعني أنه بالإمكان استخدام الأنترنت في التوزيع والترويج والبيع بهذه الخصائص بعيداً عن الأشياء المادية للمنتج ذاته⁴.

¹ - طاهير نادية، التسويق الإلكتروني ودوره في تحقيق رضا الزبون دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة-موبيليس-، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية (غير منشورة)، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2020/2019، ص11.

² - علي الزعبي، أحمد صالح النصر، التسويق الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص37.

³ - يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، التسويق الإلكتروني، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص185.

⁴ - ربيعي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009، ص355.

الجدول رقم 03: أوجه الاختلاف بين التسويق الإلكتروني والتسويق التقليدي

أبعاد/عناصر المقارنة	الوسائل التقليدية	الوسائل الإلكترونية
المدى الجغرافي	ضيق	واسع
قطاعات الزبائن	محدودة	كبيرة
مستوى التفاعل	محدود/متوسط	مرتفع
الملاءمة لظروف الزبون	متوسطة	مرتفعة
سهولة الاستخدام	أكثر سهولة	تحتاج لمهارات خاصة
التكلفة	مرتفعة	تميل إلى الانخفاض
المدى الزمني	إطار محدود	مدار الساعة
المرونة	متوسطة	مرتفعة
العلاقة الشخصية	محدودة/متوسطة	مرتفعة
التعرف على الاستجابة	محدود/متوسط	مرتفع

المصدر: طاهير نادية، التسويق الإلكتروني ودوره في تحقيق رضا الزبون دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة- موبيليس، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية (غير منشورة)، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2020/2019، ص7.

الفرع الثاني: مزايا وعيوب التسويق الإلكتروني

أولاً: مزايا التسويق الإلكتروني:

يوفر التسويق الإلكتروني العديد من المزايا لكل من رجال التسويق والعملاء والمستهلكين ويمكن عرضها فيما يلي:

- مزايا التسويق الإلكتروني للعملاء والمستهلكين: وتتمثل في¹:
 - توفير ميزة التسوق الميسر فلا يحتاج المستهلك لبذل مجهود في أماكن مزدحمة.
 - من خلال مواقع الأنترنت يحصل المستهلك على ميزة إجراء مقارنة بين الماركات والتعرف على الأسعار وعمل أمر شراء في أي وقت من خلال 24 ساعة.
 - تجنب المستهلك مواجهة رجل البيع والاحتكاك به والذي قد يؤدي إلى إثارته عاطفياً وبالتالي يتاح للمستهلك فرصة أفضل لاتخاذ قرارات شرائية رشيدة.
 - توفر الأنترنت للمستهلك معلومات تفصيلية عن المنتجات مع إبراز منافعها وقيمتها المعنوية بوسائل متنوعة ومثيرة للاهتمام من خلال الإمكانيات الهائلة لمواقع الأنترنت.

¹ - محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009، صص133،134.

- توفر الأنترنت وسيلة اتصال مكتوبة وسريعة وفعالة بين مسؤولي البيع والعملاء والمستهلكين من خلال خدمة البريد الإلكتروني.

● **مزايا التسويق الإلكتروني بالنسبة لرجال التسويق:** تتمثل في¹:

- يعتبر التسويق الإلكتروني أداة جديدة يستخدمها رجال التسويق لبناء علاقات مع العملاء والمستهلكين نظرا لقدرة هذا النشاط على تقريب المسافة بينهم وبين رجال التسويق، ويساعد على تصميم وسائل اتصالات مختلفة تتناسب مع النوعيات المختلفة للعملاء؛

- يؤدي إلى تخفيض تكاليف أداء الأعمال نظرا للاستغناء عن الوسطاء؛

- يؤثر استخدام الأنترنت على درجة التركيز داخل الأسواق وزيادة هذه المنافسة بسبب سهولة دخول المنافسين الجدد؛

- يمكن التسويق بالقيام بأبحاث والدراسات الخاصة للتعرف على إدراك العملاء.

ثانيا: عيوب التسويق الإلكتروني:

للتسويق الإلكتروني العديد من المميزات و لكنه أيضا يضم العديد من العيوب، كقصور القوانين اتجاه التسويق الإلكتروني خاصة لدى الدول التي لم تعتمد بهذه التقنية والمشاكل التقنية الناجمة عن اتساع القوة التكنولوجية بين الدول المتقدمة والمتدخلة، كتقنيات القرصنة المعلوماتية كون الشبكة مقترحة وإمكانية التجسس الإلكتروني على الحياة الخاصة ونشر الفيروسات الإعلانية، وكذلك الحواجز الثقافية التي تجعل التسويق الإلكتروني مقتصرًا على فئة معينة بالإضافة إلى أنه في المقابل هناك تقاليد شرائية لبعض المجموعات مع الزبائن تجعلهم يمتنعون عن التسويق عبر الأنترنت².

¹ - جلام كريمة، دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق وإدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس، مستغانم، الجزائر، 2014/2013، ص 18.

² - محمد متولي محمد زايد، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط1، الإسكندرية، مصر، 2019، ص174.

المطلب الثالث: الحكومة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية

الفرع الأول: تعريف وأنواع ومزايا الحكومة الإلكترونية

أولاً: تعريف الحكومة الإلكترونية:

يقصد بالحكومة الإلكترونية استخدام تكنولوجيا المعلومات الرقمية في إنجاز المعاملات الإدارية، وتقديم الخدمات المرفقية، والتواصل مع المواطنين بمزيد من الديمقراطية، ويطلق عليها أيضاً حكومة عصر المعلومات أو الإدارة بغير أوراق، أو الإدارة الإلكترونية، وهذا هو التعبير الأدق¹.

ثانياً: أنواع الحكومة الإلكترونية: تنقسم الحكومة الإلكترونية إلى²:

● حكومة إلى مواطنين: وهي تشمل كل التعاملات بين الحكومة ومواطنيها والتي يمكن أن تحدث إلكترونياً عبر شبكة الأنترنت أو الشبكات اللاسلكية مثل تجديد رخصة السياقة...

● حكومة إلى مؤسسات: حيث تقوم المؤسسات الحكومية بالعمل على أتمة المعاملات والتدخلات مع الشركات التجارية، حيث تسمى هذه الفئة حكومة إلى مؤسسات تجارية حيث تبنى العلاقة بين الطرفين من الجهتين.

● حكومة إلى حكومة: وتتكون هذه الفئة من كل النشاطات الإلكترونية التجارية والتي تتم بين كافة المؤسسات الحكومية، والتي تتضمن التعاملات داخل كل أقسام المؤسسات الحكومية وبين المؤسسات الحكومية كافة، مثل إجراء عملية بمناقصات إلكترونية لبيع أجهزة ومعدات من قطاعات حكومية أخرى.

ثالثاً: مزايا الحكومة الإلكترونية: لنظام الحكومة الإلكترونية مزايا متعددة أهمها ما يلي:³

● سرعة الإنجاز: لا شك أن إنجاز المعاملة إلكترونياً لا يستغرق غير دقائق معدودة، مما يوفر الوقت الضائع في الانتقال إلى مقر الإدارة، والبحث عن الموظف المختص، وانتظار الدور، وبفضل سرعة الإنجاز الإلكتروني أمكن الاستغناء عن خدمات بعض المرافق كخدمة مرفق البريد العادي التقليدي في حدود كبيرة باستخدام البريد الإلكتروني الذي يصل إلى المرسل في لحظات.

● زيادة الإتقان: إن الإنجاز الإلكتروني للخدمة عادة ما يكون أكثر دقة وإتقاناً من الإنجاز اليدوي، كما أنه يخضع لرقابة أسهل وأدق من تلك التي تفرض على الموظف في أداء عمله في نظام الإدارة التقليدية.

¹ - صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ط1، دار البيازوري امية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011، ص21.

² - علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الراجحة للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010، ص120.

³ - صفوان المبيضين، مرجع سبق ذكره، ص-ص 28-30.

- تبسيط الإجراءات: عن طريق الحكومة الإلكترونية يمكن القضاء على البيروقراطية بمعناها البغيض ونتائجها المؤدية إلى إهدار الجهد والوقت والمال وتعذيب أصحاب المصلحة، وكذلك يمكن تبسيط وتسيير الإجراءات وبخطوة واحدة من خلال الدخول على الخط مع الحكومة عبر شبكة المعلومات ويمكن إنجاز المطلوب بسرعة وسهولة توفيراً للوقت والجهد.

الفرع الثاني: تعريف البنوك الإلكترونية وآليات عملها

أولاً: تعريف البنوك الإلكترونية:

هناك العديد من المصطلحات التي تطلق على البنوك المتطورة مثل البنوك الإلكترونية " Electronic Banking" أو بنوك الأنترنت "Internet Banking" أو البنوك الإلكترونية عن بعد "Remote Electronic Banking" أو البنك المنزلي "Home Banking" أو البنك على الخط "Online Banking" أو البنوك الخدمة الذاتية "Service Banking Self" أو بنوك الويب "Web Banking"، وعلى اختلاف المصطلحات فجميعها تشير إلى قيام العميل بإدارة حساباته أو إنجاز أعماله المتصلة بالبنك عبر شبكة الأنترنت سواء كان في المنزل أو المكتب وفي أي مكان ووقت يرغبه و يعبر عنها "بالخدمة المالية عن بعد"¹.

¹ - يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012، ص11.

ثانياً: آلية عمل البنوك الإلكترونية:

والشكل التالي يوضح عمل آلية البنوك الإلكترونية:

الشكل رقم 02: آلية عمل البنوك الإلكترونية



المصدر: السعيد بريكة، نادبة شبانة، البنوك الإلكترونية E-Banking الواقع والأفاق، ط1، دار الكتاب الحديث،

القاهرة، مصر، 2016، ص 7.

خلاصة الفصل الأول:

من خلال ما سبق يتضح لنا أن الاقتصاد الرقمي هو ذلك النوع من الاقتصاد الذي يقوم في مجمل عملياته على المعرفة والمعلومات، والذي يستند في أغلب خطواته على استخدام التكنولوجيات الرقمية والإنترنت اللذان تمثلان أهم محركاته، وبالرغم من تعدد تسمياته إلا أن المعنى واحد باختلافات بسيطة. ويشمل الاقتصاد الرقمي على مجموعة من التطبيقات كالتجارة الإلكترونية التي تعتبر من أساسيات الاقتصاد الرقمي، ومع التجارة الإلكترونية برزت العديد من المفاهيم كالبنوك الإلكترونية والحكومة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني.... الخ.

ويمكن القول بأن التحول نحو الاقتصاد الرقمي أصبح مسارا اجباريا وليس اختياريا، وذلك لما قامت به الرقمنة من إحداث تغييرات عميقة في تنظيم الاقتصاد العالمي ودفع التوجه نحو إنجاز المهام في أقل وقت وبأقل جهد ممكن.

الفصل الثاني:

التحول الرقمي لتعزيز

الشمول المالي

تمهيد الفصل الثاني:

رغم التطور الهائل في الخدمات المالية نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال والرقمنة في الوقت الراهن، إلا أننا نجد عدد هائل من المواطنين وخاصة منخفضي الدخل مستبعدين من هذه الخدمات، من هنا ظهر مصطلح الشمول المالي على الساحة الاقتصادية عموماً وعلى البنوك خاصة خلال السنوات الأخيرة، حيث يهدف الشمول المالي لتعميم ونشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر عدد من الأفراد والمؤسسات، وخصوصاً فئات المجتمع الهشة من ذوي الدخل المحدود، وتهدف من هذا الفصل إلى إيجاد حلول لتعزيز الشمول المالي.

ولالإلمام بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم الفصل إلى المباحث التالية:

-المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

-المبحث الثاني: تحقيق الشمول المالي بين الركائز والأبعاد والتحديات

-المبحث الثالث: الشمول المالي في ظل التحول الرقمي

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية في عام 2008، حيث أصبح موضوع الشمول المالي من البنود الهامة لما يؤديه من دور كبير في تحقيق نمو وتنمية الاقتصاد وتحسين المستوى المعيشي للأفراد، ومنه سيتم التطرق لمختلف عموميات.

المطلب الأول: أساسيات حول الشمول المالي

سيتم في هذا المطلب تقديم تعريف للشمول المالي ونشأته

الفرع الأول: نشأة الشمول المالي

في بداية الأمر برز الشمول المالي عند بروز القروض البسيطة والصغيرة، حيث كانت الانطلاقة عندما قام محمد يونس بتقديم قروض بسيطة ممولة من طرفه لمجموعة من النساء العاملات بقطاع النسيج بدولة بنغلاديش، لتنتشر هذه الفكرة الى باقي دول العالم و كان بشكل عام هؤلاء الممولين منظمات غير حكومية هدفهم غير ربحي، ليظهر مصطلح الشمول المالي أول مرة بمعناه الجديد في سنة 1993 في دراسة " ليشون وثرقت" حول الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، وهذا بعد قضية إغلاق أحد البنوك لإحدى فروعها حيث أثر هذا الإجراء بشكل كبير على سكان المنطقة و صعوبة حصولهم على الخدمات المالية، تم بعدها خلال هذه الفترة (التسعينات من القرن الماضي) إجراء عدة دراسات حول الصعوبات والمشاكل التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى مختلف الخدمات المالية والمصرفية، وكانت البداية الفعلية لاستخدام مصطلح الشمول المالي في سنة 1999، حيث تم استعماله من أجل وصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية و استخدامها ولم تتمكن من ذلك بسبب عدم إتاحتها أو عدم القدرة على اقتنائها، إذ توجد بعض الفئات في المجتمع هي بحد ذاتها لا ترغب في الحصول على هذه الخدمات لأسباب عقائدية أو دينية أو غيرها، حيث يسعى الدارسين المهتمين بالشمول المالي إلى حل مشاكل الإقصاء المالي لبعض الفئات، تم استعمال الشمول المالي بكثرة بعد الأزمة المالية لسنة 2008، إذ تبنت العديد من الحكومات تنفيذ سياسات الشمول المالي من أجل تمكين جميع فئات المجتمع من استخدام الخدمات المالية عن طريق حث مزودي هذه الخدمات على توفير خدمات متنوعة وبتكلفة منخفضة، كما كثفت عديد الهيئات والمؤسسات الدولية على غرار مجموعة العشرين والبنك الدولي ومؤسسة التمويل الدولية جهودها في إطار تعزيز الشمول المالي سعيا منها لمحاربة الفقر ودعم الرخاء في المجتمع¹.

¹ - بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية،

المجلد 8، العدد 1، جامعة بشار، الجزائر، 2022، ص 140.

الفرع الثاني: تعريف الشمول المالي

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

الشمول المالي لغة: جاء في معجم اللغة العربية المعاصرة: شمل، شملا وشمولا، فهو شامل، والمفعول مشمولا، نقول شمل الأمر القوم: عمهم، وشمل الأمر برعايته: رعاه وتبناه، وأشمل القوم خيرا: عمهم، واشتمل الأمر على كذا: تضمنه واحتواه¹.

الشمول المالي اصطلاحا: الشمول المالي هو أن يجد كل فرد أو مؤسسة منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتها منها مثل: حسابات التوفير والحسابات الجارية، وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والائتمان وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة².

ويعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه: إمكانية حصول الأفراد والشركات على منتجات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم (المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين) ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة³.

كما عرفته مجموعة العشرين G20 ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي AFI على أنه: الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة⁴.

عرف بنك الاحتياط الهندي 2006 الاشتمال المالي بأنه: تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى أقسام واسعة من فئات الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد الى السلع والخدمات العامة هو شرط لا

¹ - رشيد نعيبي، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة إلى الدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد 03، جامعة قاصدي مرباح، الجزائر، 2021، ص 372.

² - عمار فوزي المياحي، ليلي فوزي جعفر، السياسات المصرفية الدولية الشمول المالي الاستدامة المصرفية 2030، المركز العربي للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2020، ص 163.

³ - محمد مغنم، سفيان أبحري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول اقتصاد المنصات الرقمية-فرص وتحديات، مجلة المدبر، المجلد 09، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2022، ص 209.

⁴ - بن عيشوية رفيقة، صناعة التمويل الاسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 09، العدد 02، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2018، ص 48.

غنى عنه لمجتمع منفتح وكفاء، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دون تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة¹.

كما عرفت كل من منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD والشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE الشمول المالي بأنه: العملية التي يتم من خلالها الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي².

أما بنك الجزائر فعرّف الشمول المالي على أنه: إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات للخدمات المالية والمصرفية³.

من خلال ما سبق ذكره من تعاريف للشمول المالي وبالرغم من تعددها، إلا أنها بشكل عام تصب في معنى واحد وهو إتاحة ووصول أكبر قدر ممكن من الخدمات والمنتجات المالية لمختلف فئات المجتمع وخاصة الفئات المهمشة وذو الدخل المحدود وتكاليف معقولة.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

الفرع الأول: أهمية الشمول المالي

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات الرقابية وهذا لأهميته في تحقيق العديد من الأهداف الاجتماعية والاقتصادية، وتتجلى أهمية الشمول المالي من خلال ما يلي⁴:

1 - ماجد محمود محمد أبو دية، دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، 2016، ص 18.

2 - بلجرش عائشة، مسعد خالد، مرجع سبق ذكره، ص 141.

3 - كركار مليكة، الشمول المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2019، ص 364.

4 - محمد طوشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01، العدد 01، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2019، ص ص 123، 122.

- يساعد الشمول المالي العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار، فقد أبرزت العديد من الدراسات أن الشمول يمكن أن يحسن الدخل ويزيد من المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم.
 - يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي، حيث إن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط، غير أنه في المقابل توسع البنك في القروض يجب أن يقترن برقابة مصرفية فعالة من أجل تدعيم الاستقرار في القطاع.
 - الشمول المالي يؤدي الى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية، ويزيد من فعالية السياسات الحكومية، وتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات كفاءة أسواق السلع والخدمات.
 - الشمول المالي يعزز التمكين الاقتصادي، والذي بدوره يحسن الرفاهية الشاملة مع توفير اللبنة الأساسية لمزيد من النمو، كما أن هناك عدة مخاطر للاستبعاد المالي مثل الانخفاض العام في الادخار والاستثمار وارتفاع معدلات البطالة والفقر.
 - يتيح الوصول الى الخدمات المالية لأصحاب المشاريع الصغيرة والصغيرة الحجم الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات للمساعدة في استثمار رأسمالها وتنمية أعمالها.
- بالإضافة الى ما سبق ذكره يضيف الكثير من الخبراء أن¹:
- الشمول المالي يهتم بالجانب الاجتماعي وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل من خلال حصولهم على المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة وبالتالي تنمية أوضاعهم الاجتماعية الاقتصادية.
 - الشمول المالي يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي.

¹ - بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 09، العدد 01، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2018، ص 94.

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي

أصبح الشمول المالي هدفا رئيسيا لدى العديد من الدول حيث تعددت أيضا أهدافه لحد ذاته، ويمكن ايجاز أهم هذه الأهداف فيما يلي¹:

- يعزز من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: حيث يهدف الشمول المالي إلى حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة وعبر قنوات رسمية، إذ من الصعب تحقيق استقرار مالي ونمو اقتصادي مقبول، بينما لا تزال نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي، ذلك أن النظام المالي الذي يتضمن كافة الشرائح السكانية لا تتوافر لديه المعلومات الكافية عن حجم الإنتاج والاستثمار الفعلي في المجتمع، ومن ثم ترتفع احتمالية تعرضه لصدمات مالية وتنخفض قدرته على تحقيق الاستقرار.

- تعزيز وصول كافة الأفراد في المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية: لغرض تعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

- يمثل عاملا أساسيا لتحقيق أهداف التنمية المستدامة: فتعميم الخدمات المالية يساهم في تحسين مستوى المعيشة وتمكين المرأة، وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، ودمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي، عن طريق إضفاء السمة الرسمية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وبالتالي رفع معدلات النمو الاقتصادي.

بالإضافة إلى الأهداف السابقة هناك أهداف أخرى وهي²:

- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، من خلال إعداد السياسات والتعليمات، بالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقهم وواجباتهم.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.

¹ - نغم سالم فياض، أثر الشمول المالي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية الأردنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص المصارف الإسلامية، كلية الأعمال، جامعة عجلون الوطنية، الأردن، 2021/2022، ص ص29،30.

² - بن موسى محمد، قمان عمر، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي لشمول المالي، GLOBAL FINDEX خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد13، العدد03، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2019، ص4.

المطلب الثالث: علاقة الشمول المالي بالمفاهيم الأخرى

الفرع الأول: العلاقة بين الشمول المالي والاستبعاد المالي

بعد أن تم عرض مجموعة من تعاريف الشمول المالي والمسميات المختلفة التي أطلق عليه، هناك مصطلح آخر هو عكس الشمول المالي تماماً، والذي يعمل الشمول المالي على تقليص فجوته وهو الاستبعاد المالي (Financial Exclusion).

وقد عرف الاستبعاد المالي بأنه: عجز غير مناسب لبعض الجماعات المجتمعية عن الوصول إلى النظام المالي¹. ويتربط على هذا المفهوم جملة من التأثيرات السلبية نذكر منها²:

- مخاطر عدم الاستقرار المالي.
- مخاطر المعاملات النقدية وغسل الأموال وتمويل الإرهاب.
- استمرار معضلة صعوبة حصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر على التمويل.
- وعدم اندماج القطاع غير الرسمي ضمن القطاع الرسمي.
- صعوبة وصول البنوك لشرائح جديدة من العملاء واستهدافها، مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

الفرع الثاني: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي:

أثبتت الدراسات أن هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي و الاستقرار المالي، حيث قام البنك المركزي الأوروبي بتعريف الاستقرار المالي وهو "أن يكون النظام الذي يتضمن الوسطاء الماليين والأسواق و البنية التحتية للأسواق قادر على تحمل الصدمات و تحمل الاختلالات المالية، مما يخفف من احتمالية حدوث معوقات تحول دون إتمام عملية الوساطة المالية و يضعف إلى حد كبير من تخصيص المدخرات لفرص استثمارية مربحة"، وبالتالي يمكن أن يعرف الاستقرار المالي في النظام المالي كمقاوم للصدمات الاقتصادية و ذلك لقدرته من خلالها على الوفاء بوظائف الوساطة مثل ترتيبات الدفع³.

¹ - محمد بن طارق لفته، دراسة تحليل ضرورات النهوض بالشمول المالي في العراق الفرص والتحديات، عدد خاص بالمؤتمر الوطني الرابع

لطلبة الدراسات العليا، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، العراق، 2019، ص4.

² - صلاح الدين محمد أمين الامام، صادق راشد الشمري، الشمول المالي والميزة التنافسية (تجارب محلية دولية)، دار اليازوري العلمية، عمان، الأردن، 2022، ص27.

³ - أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، سلسلة الكتيبات الصادرة عن أمانة محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية "صندوق النقد العربي"، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2015، ص4،3.

تؤكد الدراسات على صعوبة تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار في النظام المالي، في حين أنه من الصعب تحقيق استقرار مالي لنظام يتضمن شرائح من السكان مستبعدة مالياً، فالشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية و رفع مستوى معيشة الفقراء، كما يؤدي إلى قطاع عائلي أو قطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي و السياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي، فالشمول المالي يسمح بتحسين كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، فضلاً عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع الغير رسمي مما يدعم فاعلية السياسة النقدية و يلاحظ أن تنوع محافظ الأصول و الالتزامات يعزز من تنوع المخاطر و تفادي تركزها، وقد ثبت بأن الشمول المالي قد يؤدي إلى زيادة تغيير بنية النظام المالي و دعم كفاءته فيما يتعلق بالمنتجات والمعاملات التي يتم استحداثها، والعملاء الذين يستخدمون الخدمات المختلفة، والمخاطر الجديدة الناشئة وكذا المؤسسات التي أنشأت أو توسعت في الأسواق الجديدة، كما أدركت مجموعة العمل المالي (FATF) أن الاستبعاد المالي يعتبر من أهم المخاطر التي تواجه الجهود المبذولة في مكافحة غسل الأموال و تمويل الإرهاب، لذا يتعين فهم أمية العلاقة بين النزاهة المالية و الشمول المالي المؤيد للاستقرار¹.

الفرع الثالث: العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار النقدي

إن الشمول المالي لا يرتبط بالاستقرار المالي فقط، بل يرتبط بالاستقرار النقدي من حيث أن زيادة تفاعل الشمول المالي مع الاستقرار النقدي (السياسة النقدية) تكون بطريقتين، فالطريقة الأولى يساعد أكثر المستهلكين على تسهيل استهلاكهم مع مرور الوقت، وهذا يمكن أن يؤثر على الخيارات الأساسية للسياسة النقدية، بما في ذلك مؤشر السعر المستهدف، أما الطريق الثانية فيبحث المستهلكين على نقل مدخراتهم بعيداً عن الأصول المادية والنقد في الودائع، وعلى ذلك أخذ البعض يعرف الشمول المالي من وجهة نظر السياسة النقدية هو إستراتيجية 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 يهدف إليه الشمول المالي².

¹ - فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 7، العدد 4، جامعة أدرار، الجزائر، 2019، ص 5.

² - نعم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، ط 1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020، ص 26، 27.

المبحث الثاني: تحقيق الشمول المالي بين السياسات، المبادئ، الركائز، الأبعاد والتحديات أصبح الشمول المالي في العصر الحالي أداة أساسية ومهمة للتطوير والنهوض باقتصاديات الدول، وإن تحقيقه وتطبيقه يستوجب احترام مجموعة من المبادئ وتوافر جملة من الركائز الأساسية، وهذا لتمكين الأفراد من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية، وسوف نتطرق في هذا بالإضافة إلى المبادئ والركائز إلى أبعاد ومؤشرات الشمول المالي والتحديات التي تواجهه.

المطلب الأول: سياسات ومبادئ الشمول المالي والركائز الأساسية له

الفرع الأول: سياسات الشمول المالي

هناك مجموعة من السياسات قد تساعد على وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، وتشمل الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنوع مقدمي الخدمات، إصلاح البنوك الحكومية، وفي هذا الصدد يمكن شرحها كالتالي¹:

• **الوكيل البنكي Agent Banking:**

أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الاشتغال المالي حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للاشتغال المالي، التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن إجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة "المراسلات المصرفية" بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

• **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول Mobile payment:**

انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب

¹ - حنين محمد بدر عجور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء -دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017، ص ص 22، 23.

وجود النقود الإلكترونية، وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا، أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي حيث أن الفيليبين سجلت أول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004 م .

• تنوع مقدمي الخدمات **Diversification of providers**:

اعتمد صناع القرار إستراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية.

• إصلاح البنوك الحكومية **State Bank reforms**:

في الكثير من البلدان تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15% من البنوك كأصول، تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة، خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان وتنفيذ برامج اجتماعية، وفي هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط، من الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية.

الفرع الثاني: مبادئ الشمول المالي

تتمثل أهم المبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي فيما يلي¹:

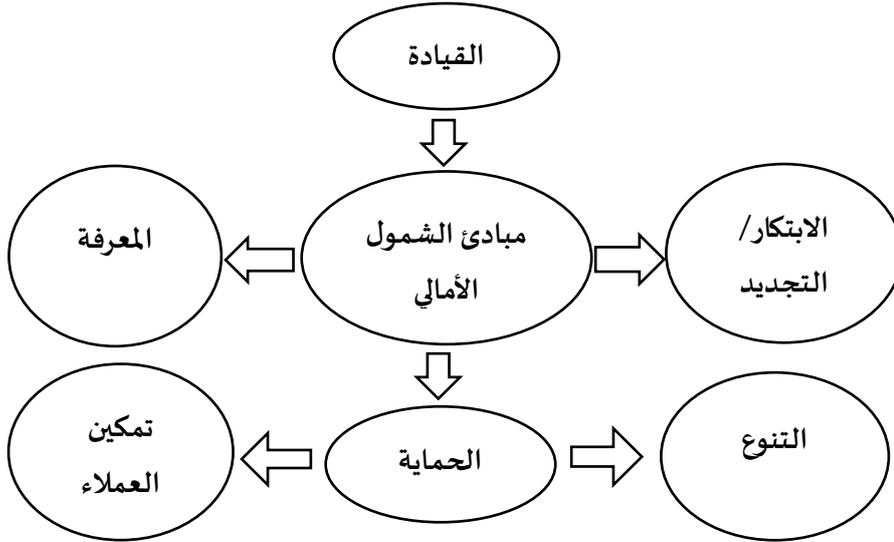
- **التنوع**: ويهدف الى تنفيذ منهج السياسات التي تشجع المنافسة وتوفير الحوافز المستندة الى السوق، وتوفير الوصول واستخدام مجموعة واسعة من الخدمات المالية المستدامة وبأسعار معقولة (مثل الادخار والائتمان والمدفوعات والتحويلات)، فضلا أن هذه السياسات توفر مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات (وحيث أن تنوع المنتجات المبتكرة ومقدمي الخدمات المالية في سوق العمل يمكن أن تزيد من توافر الخدمات وتعزيز المنافسة الشريفة)، فقد أثبت التجارب أن وصول الخدمات الى السكان بشكل متطور وتوسيع اختصاص وصلاحيات المؤسسات المالية لتقديم خدمات مصرفية خارج الفروع وتوسيع نطاق مقدمي الخدمات المالية أمرا أساسيا، إن التنوع في الخدمات المالية الجديدة ومقدمي الخدمات يؤدي الى زيادة فرص الحصول على الشرائح المستبعدة من الخدمات المالية والمصرفية واستخدامها.

1 - نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، مرجع سبق ذكره، ص-ص 63-67.

- **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين، فعند وجود مزيج من الابتكار ومقدمي الخدمات الجديدة، والمستهلكين قليلين الخبرة يجلب المزيد من المخاطر منها الاحتيال على المستهلكين وسوء المعاملة، فضلا عن إمكانية ظهور أخطاء تقنية أو بشرية حول الخدمات المالية، ولذلك فإن وجود بيئة شفافة لحماية المستهلك هي جزء حيوي في تكوين إطار واسع للشمول المالي، ومعالجة مثل هذه المشكلة لا بد من قيام أصحاب المصالح الرئيسيين في السوق (مقدمي الخدمات والمستهلكين والحكومة) من وضع اللوائح وقوانين عادلة وشفافة لحماية المستهلك.
- **المعرفة:** لا بد من توافر بيانات كافية ودقيقة واستخدامها لوضع سياسة عامة، تستند على أدلة وأدوات لقياس التقدم المحرز في الشمول المالي من قبل الجهات الرقابية والإشرافية ومزودي الخدمات المالية والمصرفية، وعلى غرار ذلك أصبحت المعرفة هي المنهج المقبول لمنظمي ومقدمي الخدمات. كما تم إضافة مبادئ أخرى من قبل بعض المختصين منها¹:
- **القيادة:** وتهدف الى إيجاد التزام واسع لدى الجهات الحكومية المختلفة والأطراف المشاركة لتحقيق الشمول المالي للمساعدة في تخفيض حدة الفقر، حيث أثبتت التجارب الدولية بأن قيادة الشمول المالي يجب أن تكون على المستويات العليا الحكومية لتعزيز وزيادة نسب الاشتغال المالي.
- **الابتكار/التجديد:** من الضرورة تعزيز الابتكارات التكنولوجية باعتبارها وسيلة لتوسيع وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية واستخدام النظام المالي، وبما يشمل ذلك ضرورة لتحديد نقاط الضعف في البنية الأساسية للنظام المالي، مما يؤدي الى الانتشار السريع للخدمات المالية ووصولها الى الفئات المهمشة في المناطق الريفية والقروية مع مراعاة تقليل تكلفة تقديم الخدمات والمنتجات، وأن تكون ملبية لمتطلبات واحتياجات الفئات المستهدفة.
- **تمكين العملاء:** لتمكين العملاء من تحقيق الاستفادة المثلى من الخدمات المالية فإنه لا بد من تطوير قدراتهم وثقافتهم المالية وتمكين قدراتهم من خلال ما يلي:
 - الثقافة المالية: وهي القدرة على فهم المعلومات الأساسية عن المنتجات والخدمات المالية.
 - القدرات المالية: وهي تمكين العملاء من اتخاذ القرار المالي الذي يتناسب مع احتياجاتهم.
 - آلية معالجة الشكاوى: وهي القدرة على معالجة شكاوى العملاء من خلال آلية واضحة وآمنة.

¹ - نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 03، العدد 03، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص 164.

الشكل رقم 03: مبادئ تحقيق الشمول المالي



المصدر: نبيل يهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 03، العدد 03، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019، ص 164.

الفرع الثالث: الركائز الأساسية التي يقوم عليها الشمول المالي

هناك أربعة ركائز أساسية لتعزيز الشمول المالي تتمثل فيما يلي¹:

- دعم البنية التحتية المالية: يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة وسليمة، إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، يتعين في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية، التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين الى الخدمات المالية، التي يمكن أن تتضمن ما يلي:
 - توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار، وتعديل الأنظمة، والتعليمات، واللوائح.
 - تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام من خلال إنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لخدمة المشاريع المتناهية الصغر خاصة، إضافة الى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي ونقاط البيع والصرافات الآلية، وخدمات التأمين والأوراق المالية وغيره وفقا لتشريعات كل دولة.
 - تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع والتسوية، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.

¹ - آسيا سعدان، نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة-الجزائر-تونس-المغرب، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018، ص ص 749، 750.

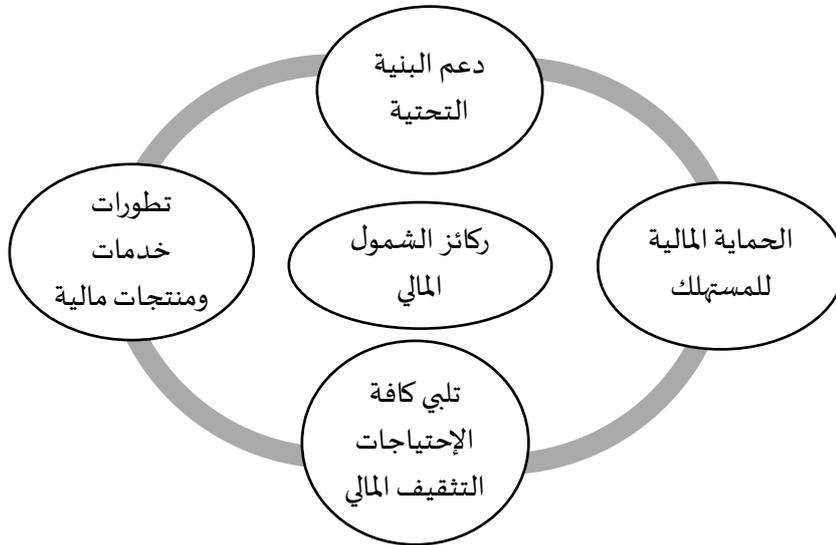
- الاستفادة من التطورات التكنولوجية بالعمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية Digital Financial Services والدفع عبر الهاتف المحمول، بما يخدم تعزيز فرص الوصول الى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى من كافة فئات المجتمع.
 - الحماية المالية لمستهلكي الخدمات المالية: حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية باهتمام كبير، بالنظر لنمو وتطور القطاع المالي وتطوره وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء والتطور الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية، والتوسع في تلك الخدمات يساهم في تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، وزيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي، وذلك من خلال الاتي:
 - التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة، إضافة الى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.
 - توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية وبما يكفل اطلاعهم على المزايا والمخاطر المتعلقة بالمنتج، ووضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التغيرات التي تطرأ على المنتجات والخدمات بصورة منتظمة.
 - حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات رقابة حماية مناسبة تراعي حقوقهم.
 - إمكانية توفير الخدمات الاستشارية بناء على احتياجات العملاء ومدى تعقيد المنتجات والخدمات المقدمة لهم.
 - توعية وتثقيف العملاء من مختلف فئات المجتمع ومقدمي الخدمات المالية بما في ذلك حماية المستهلك ماليًا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم والوفاء بالتزاماتهم.
- بالإضافة الى الركائز السابقة هناك ركائز أخرى¹:
- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلي احتياجات كافة العملاء: لتسيير الحصول على الخدمات المالية والوصول اليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة الى مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم المنتجات والخدمات، وتخفيض الرسوم

1 - المرجع نفسه، ص 750.

والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء الى جانب تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتوسيع الخيارات أمام العملاء.

- التوعية والتثقيف المالي: يتعين على البنوك أن تضع الخطط والبرامج والأليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات سليمة وتوجيههم الى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها، ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسؤولياتهم وخاصة العملاء والأفراد محدودي الدخل والتعليم.

الشكل رقم 04: ركائز تعزيز الشمول المالي



المصدر: جواني صونيا، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، 2021، ص 278.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

إن للشمول المالي أبعاد ومؤشرات متعددة ومتنوعة وهذا ما سنتطرق إليه في هذا المطلب.

الفرع الأول: أبعاد الشمول المالي:

تتمثل أبعاد الشمول المالي فيما يلي¹:

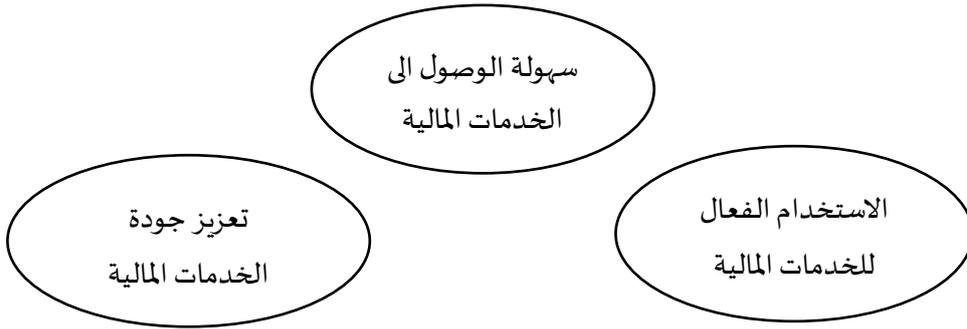
- الوصول للخدمات المالية: يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، تطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي... الخ)، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.
- استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، تحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام خلال فترة زمنية معينة.
- جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الاشتغال المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وعدم الوصول للخدمات المالية لا يزال مشكلة و يختلف بحسب البلد و نوع الخدمات المالية، و مع ذلك فإن النضال من أجل جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا، حيث يتطلب من المهتمين و ذي العلاقة لدراسة و قياس و مقارنة و اتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، بعد الجودة للاشتغال المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة و نوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، و عي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك².

يمكن تلخيص الأبعاد الرئيسية للشمول المالي كما هو موضح في الشكل التالي:

¹ - بطاهر بختة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة في المنتدى الأول بمستغانم بعنوان: "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول-تجارب بعض البلدان العربية"- خميس مليانة: المنتدى الوطني الأول حول الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، بتاريخ 27 و28 نوفمبر 2018، ص4.

² - حنين محمد بدر عجوز، مرجع سبق ذكره، ص14.

الشكل رقم 05: أبعاد الشمول المالي



المصدر: كركار مليكة، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 10، العدد 03، جامعة البليدة 2، الجزائر، 2019، ص 366.

الفرع الثاني: مؤشرات الشمول المالي

هناك مجموعة من المؤشرات لقياس الشمول المالي، حيث اتفق قادة مجموعة العشرين G20 والشراكة العالمية GPFI في يونيو 2012 بقمة لوس كابوس على هذه المؤشرات، وقد تم تطويرها في قمة الصين في عام 2016 لتعكس مدى انتشار الخدمات المالية الرقمية، بما في ذلك المدفوعات التي تتم من خلال الحسابات البنكية والأترنت والهواتف المحمولة، تركز هذه المؤشرات على ثلاث عناصر أساسية وتتمثل في الحصول على الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية¹. ويمكن عرض تلك المؤشرات في الجدول التالي:

الجدول رقم 04: مؤشرات الشمول المالي

مؤشرات القياس الفرعية	المؤشرات الأساسية
<ul style="list-style-type: none"> ■ عدد نقاط الوصول لكل 10000 بالغ على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة. ■ عدد أجهزة الصراف الألي لكل 100000 بالغ. ■ حسابات النقود الإلكترونية. ■ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. ■ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية لنقطة وصول واحدة، ■ عدد وكلاء خدمات المدفوعات لكل 100000 بالغ. ■ فروع البنوك التجارية لكل 100000 بالغ. ■ عدد منافذ وكيل شبكات المحمول لكل 100000 بالغ. ■ النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الهاتف أو جهاز محمول أو الأترنت بالمنزل. ■ عدد بطاقات السحب الألي لكل 1000 من البالغين. 	<p>الحصول على الخدمات المالية ويشير الى القدرة على استخدام الخدمات المالية الرسمية بسهولة وبتكلفة مناسبة</p>

¹ - شادي إبراهيم حسن شحاده، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 03، العدد 01، جامعة السويس، مصر، 2022، ص 41.

<ul style="list-style-type: none"> ■ النسبة المئوية للشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها وسيلة تحويل المدفوعات إلكترونياً عند نقاط البيع. 	
<ul style="list-style-type: none"> ■ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. ■ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. ■ عدد حملة وثائق التأمين لكل 1000 بالغ. ■ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد. ■ عدد معاملات الدفع الرقمية (الهاتف، الأنترنت، البطاقة المصرفية، الحسابات المصرفية). ■ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساباً بنكياً بشكل دائم. ■ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة ماضية. ■ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية. ■ نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات بنكية. ■ نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات الودائع. ■ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة. ■ نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة التي تتلقى أو ترسل المدفوعات الرقمية عبر الحسابات المصرفية. 	<p>استخدام الخدمات المالية ويشير إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المصرفية</p>
<ul style="list-style-type: none"> ● القدرة على تحمل التكاليف: ويشير إلى تكلفة الاحتفاظ بحساب بنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفضة ويقاس ب: <ul style="list-style-type: none"> ■ متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب بنكي مبني على الحد الأدنى للأجور. ■ متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. ■ متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. ■ نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن. ● الشفافية: ويشير إلى حصول جميع العملاء على المعلومات الخاصة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ القرارات السليمة بشأن استخدام الخدمات المالية ويقاس ب: <ul style="list-style-type: none"> ■ نسبة العملاء الذين أفادوا بأنهم تلقوا معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. ■ وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. ● الراحة والسهولة: ويشير إلى وجه نظر العملاء في سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية ويقاس ب: <ul style="list-style-type: none"> ■ نسب الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الانتظار بفروع المؤسسات المالية. ■ متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء للإصطفاف في فروع المؤسسات المالية. ● حماية المستهلك: ويشير إلى القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلكين وحمايتهم ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة ويقاس ب: 	<p>جودة الخدمات المالية ويشير إلى جودة ونوعية الخدمات المالية</p>

<ul style="list-style-type: none"> ▪ مدى وجود قوانين ولوائح للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسات المالية. ▪ مدى إمكانية اللجوء إلى العدالة لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية خلال شهرين. ▪ نسبة العملاء الذين لديهم ودائعهم تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. <p style="text-align: center;">● التثقيف المالي:</p> <p>ويشير إلى المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم ويقاس ب:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية بهم كل شهر. ▪ حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية (المعدل، المخاطرة، التضخم، التنوع). <p style="text-align: center;">● السلوك المالي:</p> <p>ويشير إلى تأخر المقترضون عن السداد خلال فترة زمنية معينة ويقاس ب:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ نسبة المقترضون الذين يتأخرون أكثر من 30 يوم عن سداد القرض. ▪ كيفية حل الأزمات المالية من قبل العملاء (الاقتراض من الأصدقاء والأقارب، بيع الأصول، قروض بنكية). <p style="text-align: center;">● العوائق البنكية:</p> <p>ويشير إلى القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات ويقاس ب:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية (3 فروع مالية رسمية على الأقل). ▪ نسبة الشركات المتوسطة والصغيرة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي. ▪ مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول الأسواق. 	
---	--

المصدر: شادي إبراهيم حسن شحاده، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 03، العدد 01، جامعة السويس، مصر، 2022، ص ص 41، 40.

المطلب الثالث: التحديات التي تواجه الشمول المالي

إن توافر الخدمات المالية و المصرفية واستخدامها تعترضها مجموعة من المعوقات، مثل إمكانية الوصول المادي، و القدرة على تحمل التكاليف، و الأهلية و الأطر التشريعية، و في الاقتصادات الأكثر فقرا تزداد تحديات الوصول إلى الخدمات المالية، بعد المسافات وضعف روابط النقل، و ضعف الهياكل الأساسية للاتصالات المقترنة بانخفاض الكثافة السكانية، ومع ذلك حتى في الحالات التي تتوفر فيها الخدمات الآن، لا يزال بعض الأفراد و الشركات غالبا ما يواجهون صعوبة في استيفاء معايير الأهلية التي ينص عليها مقدموا الخدمات المالية، مثل الوثائق و متطلبات الضمان و علاوة على ذلك، فإن رسوم المعاملات المرتفعة أو معدلات الفائدة المفرطة، وطبيعة ونوعية الخدمات المالية تحد أيضا من حصول الشرائح الفقيرة على تمويل للفقراء، تتظافر هذه الصعوبات لتكون عائق أمام الوصول إلى المؤسسات المصرفية و المالية الرسمية، مما يدفع الأفراد على الاعتماد على الخدمات غير الرسمية مثلا، الأسرة أو الأصدقاء¹. وعلى الرغم من دعم المؤسسات الدولية

¹ - نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسين مطر، مرجع سبق ذكره، ص ص 69، 70.

مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، ومجموعة العشرين) لانتشار الشمول المالي، إلا أن هناك تحديات تحول دون ذلك، وتختلف هذه التحديات تبعاً لخصائص كل دولة وعموماً تنقسم إلى تحديات على جانب العرض وتحديات على جانب الطلب¹:

- تحديات جانب العرض: ويشار إلى التحديات المتعلقة بجانب العرض بفشل وإخفاق السوق، وتتمثل في:
 - ترى المؤسسات المالية التابعة للقطاع الخاص أن التعامل مع الفقراء والشرائح من ذوي الدخل المنخفض (في الجزء الأسفل من السوق)، تحقق لها أرباحاً متدنية، في حين أن تعاملها مع العملاء من الأغنياء من ذوي الدخل المرتفع (في الجزء الأعلى من السوق) يحقق لها أرباحاً مرتفعة.
 - عدم وجود مؤسسات مالية رسمية بالقرب من العملاء الفقراء ذوي الدخل المنخفض في المناطق الريفية النائية، حيث لا تتوافر التسهيلات على مسافة معقولة، الأمر الذي يضطرهم إلى اللجوء للمصادر غير الرسمية.
 - في الحالات التي تتاح فيها الفرصة للفقراء وذوي الدخل المنخفض إمكانية الوصول إلى المؤسسات المالية الرسمية، والتي قد تتلائم مع متطلبات خدمة العملاء من ذوي الدخل المنخفض (التكلفة، الحد الأدنى لامتلاك حساب، شروط التمويل وإجراءات السداد، استخدامات مبلغ التمويل)، ومن ثم لا يستطيع هؤلاء العملاء الاستفادة من الخدمات والمنتجات.
 - إخفاقات السوق والحكومة في توصيل الخدمات المالية للفقراء وذوي الدخل المنخفض، سواء من خلال المؤسسات التابعة لها، أو من خلال إصدار الأنظمة والقوانين والسياسات التي تسير إمكانية حصول هذه الشريحة من العملاء على الخدمات المالية الرسمية من المؤسسات المالية التابعة للقطاع الخاص.
- تحديات جانب الطلب: ويشار إلى التحديات المتعلقة بجانب الطلب بفشل وإخفاق في جانب السكان والأفراد، وتتمثل في الآتي:
 - الأمية المالية وعدم المعرفة بوجود خدمات مالية أو مؤسسات مالية يمكنها أن تقدم خدمات مالية تلبي احتياجاتهم.

1 - فلاق صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 1، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر، 2021، ص 281.

- عدم المقدرة على الوصول إلى المؤسسات المالية نظرا لصعوبات تتعلق بالبعد المكاني وعدم وجود وسيلة مناسبة للوصول إليها.
- غالبا ما يكون المحرومون غير نشيطين اقتصاديا، ومن ثم ضعف الرغبة في الدخول لدورة الإنتاج.
- يلجأ بعض العملاء إلى طلب الخدمات المالية من القنوات غير الرسمية، اعتقادا منهم بوجود فوائد أكثر من التكاليف، أو سبل الراحة، أو الثقة، أو الروابط الثقافية، وفي الغالب ينظر إلى الخدمات المالية غير رسمية أنها تتطلب مستندات أقل وأكثر راحة من حيث التواجد، بل أكثر ترحيبا بهذا القطاع من طرف العملاء.

المبحث الثالث: الشمول المالي في ظل التحول الرقمي

يعد التحول الرقمي كأحد الحلول في تعزيز درجة الشمول المالي وتحقيق أهدافه للوصول إلى تعميم الخدمات والمنتجات المالية، حيث يعتبر وبكل بساطة استثمار جديد يساعد على تحسين وتنوع أساليب الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: تعريف الشمول المالي الرقمي

يمكن تعريف الشمول المالي الرقمي الى النحو التالي:

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

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

¹ - Peterson K.Ozil. **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**. Science Direct (BORSA ISTAMBUL review). Volume 18, Issue 4 .Essex business school, University of Essex. UK,turk .2018 .p331.

² - محمد شكرين، أزمة كوفيد 19، حافظ لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وحدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد 12، العدد 01، جامعة المدية، الجزائر، 2021، ص 220.

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

إن التطور التكنولوجي الهائل، وتسارع نقل المعلومات وظهور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، ومن المؤكد أن انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة الشمول المالي، تأكيداً على ذلك تشير التقديرات إلى أن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية - الهوية الرقمية الخاصة - عمل على تضمين حوالي 75% من الأفراد غير المشمولين مالياً في النظام المصرفي، كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتي يعمل الكثير منها في القطاع غير الرسمي في البلدان النامية، كذلك هناك ما يقدر بـ 2.5 ترليون شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحساب مصرفي، من هنا أصبحت الحاجة ضرورية لتبني نظام قوي للهوية الرقمية من قبل المجتمع الدولي لاستفادة رواد الأعمال وأصحاب المشاريع من الخدمات المالية إلكترونيًا، كما يمكن أن يساهم التحول نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز جوانب عدة بالأخص في برنامج الحماية الاجتماعية مثل: وصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، كذلك تساعد رجال الأعمال والتجار على القيام بعمليات السداد الرقمي وسهولة الوصول إلى خطوط الائتمان، علماً أن القضاء على الفقر لا يقتصر على تشجيع النفاذ إلى الخدمات المالية الرقمية، بل يتطلب المعرفة بطريقة استخدام التقنية الرقمية من قبل غير المشمولين مالياً، مما يضع على عاتق البنوك عبء التكثيف من برامج التنقيف المالي وبناء القدرات، الجدير بالذكر أن الجهود المبذولة لتحقيق الشمول المالي الرقمي، تساهم في تحقيق الهدف رقم (1) من أهداف التنمية المستدامة المتمثل في " القضاء على الفقر"، حيث تشير بيانات البنك الدولي، أن هناك أكثر من 700 مليون شخص يعيشون بأقل من 1.90 دولار يومياً، وبانعدام وجود فرص لحصولهم على الخدمات المالية الأساسية، يجعل من الصعب على هؤلاء الأشخاص إدارة حياتهم الاقتصادية، ووفقاً لقاعدة البيانات العالمية Findex، فإن من بين 67% من البالغين الأثرياء في جميع أنحاء العالم، 60% منهم يمتلكون حسابات مصرفية رسمية، في حين من بين 54% من البالغين الفقراء، 40% منهم ليس لهم حسابات مصرفية، هناك أيضاً العديد من الفرص لاستفادة المؤسسات المالية والمصرفية من استخدام الحلول الرقمية، فعلى الرغم من التقدم الذي تم إحرازه في الخدمات المالية على مدار العقود الماضية، لا تزال الوظائف المرتبطة بتنفيذ وحفظ التعاملات وإبرام الصفقات، تتطلب إجراءات طويلة ومعقدة وغير فعالة للغاية في معظم الأنشطة المالية، كما تعول الكثير من البلدان على التقنيات المالية لزيادة مستويات الشمول المالي لنحو 2 مليار نسمة من سكان العالم غير المشمولين مالياً، فعلى سبيل المثال: يعد كل من الهاتف المحمول والبلوكشين من الحلول الرقمية الواعدة للغاية لتوفير الخدمات المالية لمليارات الأشخاص من غير المشمولين مالياً، وهو ما يمكن أن يحقق للمصارف عائدات مصرفية تبلغ حوالي 380 مليار دولار أمريكي في عام

2020، منها 270 مليار دولار أمريكي جراء تغطية الشركات الصغيرة والمتوسطة بالخدمات المالية و110 مليار دولار أمريكي من تقديم الخدمات المالية للأفراد غير مشمولين ماليا، انطلاقاً من الطرح السابق فإن الحلول الرقمية وحدها لا تكفي لتعزيز الشمول المالي، ولضمان استفادة الأفراد من الخدمات المالية الرقمية، يتطلب ذلك توفير نظام مدفوعات متطور، وبنية تحتية رقمية جيدة، وتنظيمات مناسبة وضمانات قوية لحماية المستهلك وتوفير النزاهة والشفافية المالية، ومهما كانت الخدمات المالية الرقمية المقدمة، يجب أن تكون مصممة لتلائم احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء والفقراء ومستخدمي الخدمات المالية لأول مرة، الذين قد يكون لديهم مهارات منخفضة في القراءة والحساب¹.

المطلب الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

تزايد التحول الرقمي في مجال الخدمات المالية، بشكل كبير مع ظهور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة، وأصبحت التقنيات المالية الرقمية آلية من آليات تعزيز الشمول المالي، حيث تستفيد منها الدول النامية من الاستعمال الواسع للهواتف الذكية، وتقنية المعلومات والاتصالات لتسهيل استخدام الخدمات المالية الرقمية وتخفيف حدة الفقر².

ويمكن تعريف الخدمات المالية الرقمية على أنها سلسلة من الابتكارات التي تجعل من الممكن توفير خدمات مالية منخفضة التكلفة ويسهل توسيع نطاقها ويستطيع من هم في أمس الحاجة إليها من الحصول عليها بسهولة ويسر، إن هذه الابتكارات يجب أن تعمل على تغيير الطريقة التي يتعامل بها الأشخاص مع البنوك لسداد المدفوعات والوصول إلى الائتمان، بما يمكنهم من إدارة تدفقات الدخل غير المنتظمة والتخطيط للمستقبل والتعافي من الأزمات الاقتصادية والكوارث الطبيعية والتوصل إلى أساليب جديدة لكسب العيش، وأيضاً تغيير الطريقة التي تتعامل بها الحكومة مع مبالغ الضمان الاجتماعي لتصل إلى مستحقيها الفعليين من خلال مثلاً مكاتب البريد أو التمويل الأصغر أو فروع البنوك، ويساعد التجار الذين يقبلون عمليات السداد الرقمي في اكتساب ذكاء جديد للأعمال والوصول إلى خطوط الائتمان³.

¹ - بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي-تجربة كينيا نموذجاً-، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية، ليبيا، 2020، العدد6، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول " الافتراضي ": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات). جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020، ص-ص7-9.

² - بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مرجع سبق ذكره، ص3.

³ - رهام غربية وآخرون، إنجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، صندوق مشاريع المرأة العربية AWEF (سلسلة التعلم)، بريطانيا، 2020، ص7.

الفرع الثاني: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

يمكن توضيح هذه القنوات كالآتي¹:

- **الصراف الآلي:** الصراف الآلي هو جهاز يعمل أوتوماتيكيا لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري، ويعمل ضمن برامج معدة خصيصا لتلبية العديد من الحاجات المصرفية للعملاء وعلى مدار الساعة وذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي، وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك، ويقوم العملاء باستخدام البطاقة البلاستيكية للحصول على خدمات مختلفة يقدمها جهاز الصراف الآلي نذكر منها السحب النقدي، الإيداع، الاستفسار عن الرصيد.
- **صيرفة الأنترنت:** يعرف العمل المصرفي عبر الأنترنت بأنه العمل المصرفي الذي تكون فيه الأنترنت وسيلة الاتصال بين البنك والزبون، وبمساعدة نظم أخرى يصبح زبون المصرف قادرا على الاستفادة من الخدمات والحصول على المنتجات المصرفية التي يقدمها البنك من خلال استخدام جهاز حاسوب شخصي موجود لديه يسمى بالمضيف أو من خلال استخدام أي مضيف آخر، وكل ذلك عن بعد وبدون الحاجة للاتصال المباشر بكادر المصرف البشري.
- **الصيرفة عبر الهاتف الجوال:** إن الاتجاه العام في العالم يتقدم نحو انتشار استخدام الهاتف الجوال ويتبع هذا الاتجاه تطوير استخدام الهاتف الجوال لأغراض متعددة، فقد بدأ استخدامه للولوج في الشبكة العالمية (الأنترنت) واستخدامه في التطبيقات المتعلقة بها، وقد أعلن عدد من البنوك عن إتاحة الصيرفة عبر الهاتف الجوال.

الفرع الثالث: العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

الأساس النظري للعلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي هو الفرضية القائلة بأن عددا كبيرا من أفراد المجتمع وأصحاب المؤسسات الصغيرة المستبعدين من الشمول المالي يمتلك هاتفا محمولا، وأن توفير الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة والأجهزة ذات الصلة، يمكن أن يحسن من الوصول إلى التمويل لجميع أفراد المجتمع، وأن التوسع في استخدام الهاتف المحمول بين الأشخاص من جميع مستويات الدخل، وقد أتاح للمنظمات الوصول إلى الخدمات وتقديمها إلى البنوك التي تعاني من نقص التمويل بشكل أكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة من ذي قبل، فلقد جلبت الخدمات المالية الرقمية مئات المائين من الجنهات التي تم تخصيصها لتطوير منتجات مالية جديدة ليس فقط للمؤسسات التقليدية ولكن أيضا لشركات التكنولوجيا الفائقة

¹ - حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020، ص 104.

ومقدمي الاتصالات و مؤسسات التمويل الأصغر والحكومات¹، وتحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الفوائد التي تساعد على تعزيز الشمول المالي و التي من أهمها²:

- تحسين وصول التمويل لعملاء البنوك في المجتمعات الريفية والفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلى البنوك الموجودة في القطاع الرسمي.
- الخدمات المالية الرقمية سهلة الاستخدام، يمكن أن يوفر منصة أكثر ملائمة للأفراد للقيام بالمعاملات المالية الأساسية بما في ذلك مدفوعات الكهرباء، وإمدادات المياه وتحويل الأموال إلى العائلة والأصدقاء.
- تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلى مزيد من الشمول المالي، وتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاعات غير المالية.
- الخدمات المالية الرقمية لديها القدرة على توفير خدمة بنكية منخفضة التكلفة.
- يمكن أن يكون للابتكار في الخدمات المالية الرقمية آثار إيجابية طويلة الأجل على الأداء المصرفي.
- يمكن الكثير من المودعين التبديل بسهولة بين البنوك في غضون دقائق.
- يساعد الشمول المالي الرقمي في تقليل السيولة المحلية، كما أنه فعال في خفض مستويات التضخم المرتفعة في الدول النامية.
- يمكن أن يؤدي الشمول المالي الرقمي إلى تحسين رفاهية الأفراد والشركات التي لديها منصة رقمية موثوق بها، يمكن من خلالها الوصول إلى الأموال الموجودة في حساباتهم البنكية لتنفيذ عمليات مالية.
- يمكن الشمول المالي الرقمي التحول من النقد إلى المدفوعات الرقمية، مما يؤدي إلى تقليل الفساد وتحسين الكفاءة.

¹ - خالد صبيح الهادي تهايمي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة " دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة "، المجلد 13، العدد 2، جامعة الزقازيق، مصر، 2022، ص 1062.

² - المرجع نفسه، ص ص 1062، 1063.

خلاصة الفصل الثاني:

يعتبر الشمول المالي السبيل للضمان وصول الخدمات و المنتجات المالية المناسبة لجميع فئات المجتمع، و بالأخص الفئات الهشة ذات الدخل المنخفض، وبأسعار معقولة تلأئم الجميع وهذا لهوض بالقطاع الاقتصادي و تطوير النظام المصرفي، ولتطبيق الشمول المالي لأبد من توفي جملة من الركائز الأساسية تتمثل في دعم البنية التحتية المالية، الحماية المالية لمستهلكي الخدمات المالية، تطوير خدمات و منتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء بالإضافة إلى التوعية و التثقيف المالي، ومن أهم الأبعاد و المؤشرات التي تسمح بقياس الشمول المالي تتمثل في مدى الوصول إلى الخدمات المالية وكذلك استخدامها بالإضافة إلى جودة هذه الخدمات، وإن إمكانية توافر الخدمات المالية واستخدامها و جودتها تعترضهما مجموعة من التحديات، مثل الأمية المالية و عدم المعرفة بوجود خدمات و مؤسسات مالية و كذلك إخفاق السوق و الحكومة في توصيل الخدمات المالية للفقراء و ذوي الدخل المنخفض.

وفي إطار تعزيز الشمول المالي و تحقيق أهدافه للوصول إلى تعميم الخدمات و المنتجات المالية على كافة أفراد المجتمع، حيث تعد الخدمات المالية الرقمية كأحد حلول تعزيز الشمول المالي وهذا من خلال الطابع الرقمي للشمول المالي..

الفصل الثالث:

تجارب دولية مختارة في تعزيز
الشمول المالي والتحول الرقمي
(السعودية، مصر والجزائر)

تمهيد الفصل الثالث:

بعد أن استعرضنا في الجانب النظري مفاهيم الاقتصاد الرقمي والمفاهيم النظرية لتحول الرقمي، وكذلك تطرقنا إلى عموميات الشمول المالي وكذلك إلى عموميات الشمول المالي في ظل التحول الرقمي للاقتصاد، وبالرغم من هذه الدراسة النظرية المعمقة ارتأينا القيام بدراسة تطبيقية وهذا من خلال عرض تجارب دولية مختارة في مجال اعتماد الشمول المالي كآلية لتعزيز التحول الرقمي للاقتصاد، وهذه التجارب متمثلة في ثلاثة دول وهي: المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر، حيث تم عرض البيئة الرقمية وواقع الشمول المالي لكل دولة ثم عرض التحديات التي تواجه تطبيق الشمول المالي في هذه الدول والجهود المبذولة لتعزيزه . لهذا ارتأينا تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث، وتم عرض في كل مبحث تجربة تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي في كل من المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر.

المبحث الأول: تجربة المملكة العربية السعودية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي

يعتبر التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية أحد أهم العوامل الرئيسية في تعزيز و تمكين الجهود الساعية إلى تحقيق أهداف المملكة، وداعما أساسيا في تنمية الاقتصاد الرقمي، حيث تهدف المملكة العربية السعودية إلى تطوير قطاعها المالي، بالإضافة إلى المنافع الكثيرة التي يمكن تحقيقها من تطبيق وتعزيز الشمول المالي في المملكة، ومن هذا المبحث سنتطرق إلى واقع البيئة الرقمية في المملكة العربية السعودية وكذلك واقع الشمول المالي في المملكة بالإضافة إلى التحديات التي تواجه الشمول المالي في السعودية والجهود المبذولة لتعزيزه.

المطلب الأول: استراتيجيات التحول الرقمي وواقع البيئة الرقمية في السعودية

الفرع الأول: استراتيجيات التحول الرقمي وأبرز الإنجازات المحققة

أولا: استراتيجيات التحول الرقمي في المملكة: تنقسم استراتيجيات التحول الرقمي في المملكة العربية السعودية إلى أربعة استراتيجيات وهم كالتالي¹:

● **الخطة الإستراتيجية الرقمية الأولى (2006-2010):** تم تطوير خطة العمل الأولى للحكومة الإلكترونية من أجل وضع خارطة الطريق لتنفيذ الإستراتيجية الأولى، والتي أطلقتها الحكومة عام 2006 وركزت الإستراتيجية على مفهوم الخدمات الإلكترونية للمواطن، حيث أولت اهتماما لإتاحة الفرصة لكل مواطن ليصبح بنهاية 2010 قادرا على الوصول إلى خدمات حكومية عالية الجودة ويسهل الوصول إليها من أي مكان وفي أي وقت من خلال منصات إلكترونية متكاملة وآمنة، وفي هذا الصدد ركزت أيضا على الدوافع الإستراتيجية اللازمة لتحقيق هذا الهدف، إضافة إلى رفع مستوى الكفاءة والفاعلية في القطاع الحكومي، تضمنت خطة العمل التي تم تبنيها لهذه الإستراتيجية التفاصيل الفنية لمكونات إطار عمل الحكومة الإلكترونية الذي تم إطلاقه واستخدامه خلال الإصدار السابق لهيئة الخدمات عبر الأنترنت المسماة "يسر".

● **خطة العمل الثانية (2012-2016):** بعد الإستراتيجية الرقمية الأولى، قدم برنامج يسر الخطة الإستراتيجية الرقمية الثانية مع خطة عملها في 2012-2016، وذلك بالتعاون مع الجهات الحكومية والجامعات و القطاع الخاص وممثلي المجتمع المدني بشكل عام، كما تم السعي للحصول على دعم الشركات

¹ المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية GOVSA، استراتيجيات التحول الرقمي

https://www.my.gov.sa/wps/portal/snp/aboutksa/digitaltransformation/dtcontentdetails!/ut/p/z0/fY2xCoMwFEV_JYvQDuEljXV3EgrSFhw0izxsDLGaaAzSz28oLu3Q8VwO54KEGqTFzWgMxlkcIzcyawtW5lyk7FacuWBZKsrr_VRxBnG4gPwvxIIZlkXmIDtng3oFqKfOhBZ9wh5Gm4Bj8GjX3vnp5sw7TbILdpOUdfTXaK_1r6T752skYPSRq1kRq3IgVN-
JDFliYD5KZs3pWqnJA تاريخ الاطلاع 2023 / 04 / 20

الاستشارية والمستشارين الدوليين في الحكومة الإلكترونية، تبنت الإستراتيجية موضوعات رئيسية ركزت بشكل أساسي على بناء قوة عاملة مستدامة للحكومة الإلكترونية، إضافة إلى ذلك تسعى الإستراتيجية إلى تحسين تجربة المواطنين مع الجهات الحكومية، وكان الهدف الثالث والأهم هو تطوير ثقافة التعاون والابتكار بما يعزز كفاءة الخدمات التي تقدمها الجهات الحكومية، كما رسخت الإستراتيجية الثانية الأسس الخاصة بكل من: المشاركة الإلكترونية، الخدمات الإلكترونية، التطبيقات الوطنية المشتركة والبنية التحتية، بالإضافة إلى إدارة التغيير.

- **الخطة الإستراتيجية الأولية للحكومة الذكية (2020-2022):** تبنت المملكة استراتيجية الحكومة الذكية للأعوام 2024-2020، والتي ستفقدنا بدورها لتحقيق أهداف رؤية المملكة نحو التحول الرقمي خلال تلك الفترة، حيث سيتم توجيه العديد من المبادرات خلال هذه الفترة نحو تحقيق أهداف التنمية المستدامة من خلال اتخاذ الإجراءات والأساليب المبتكرة للتوافق مع أهداف الأمم المتحدة للتنمية المستدامة ورؤية المملكة العربية السعودية 2030، تتماشى استراتيجية الحكومة الذكية مع أهداف رؤية المملكة 2030 لتحقيق قفزة نوعية في التحول الرقمي لدى الجهات الحكومية وبناء قدرات حكومية ذكية على مستوى عالمي، كما تم وضع استراتيجية الحكومة الذكية تهدف لتحقيق منجزات وأهداف واسعة أخرى بحلول عام 2024، وفي ظل قرار مجلس الوزراء القاضي بإنشاء هيئة الحكومة الرقمية فقد جرى استبدال هذه الإستراتيجية بإستراتيجية رقمية أخرى اعتباراً من عام 2022 حتى عام 2025 حيث تبنت الإستراتيجية هدفاً هاماً نحو تعزيز الأداء الرقمي للمملكة ورفع كفاءة وجودة القطاع الحكومي والقطاعات الأخرى، ولتصبح مؤهلة ومبتكرة في تحقيق تجارب حكومية ذكية جديدة للمواطن بما يخدم احتياجاته.
- **الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية (2022-2025):** بعد اعتماد الحوكمة الجديدة للحكومة الرقمية في المملكة، وإنشاء هيئة الحكومة الرقمية، تم تحديد استراتيجية الحكومة الذكية في الفترة الزمنية 2024-2020 والتي تم تحديدها في عام 2022، وتم اعتماد رؤية جديدة للإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية مستوحاة من رؤية المملكة 2030، كما قامت هيئة الحكومة الرقمية بتطوير توجهات الإستراتيجية الوطنية للحكومة الرقمية بالتنسيق مع الجهات ذات الصلة لتحقيق أهداف وتطلعات إستراتيجية محددة خاصة بالمملكة لتصبح بدورها هي الحكومة الرقمية الرائدة في العالم، وحددت تلك التوجهات الأهداف التي يتعين تحقيقها على مرحلتين، حيث تهدف المرحلة الأولى إلى بناء حكومة المستقبل الرقمية من خلال تسريع نمو وفرض الحكومة والتنظيم، وتهدف المرحلة الثانية إلى تحقيق التميز الخدمات الحكومية الرقمية والوصول إلى الريادة العالمية في المؤشرات والمراتب الدولية.

ثانياً: إنجازات المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي

من أبرز إنجازات المملكة العربية السعودية في مجال التحول الرقمي ما يلي¹:

- **الحصول على لقب الدولة الأكثر تقدماً في التنافسية الرقمية:** يعود التقدم الذي حقته المملكة في تقرير التقدم والتنافسية العالمي 2020 إلى الدعم الحكومي الشامل لعملية التحول الرقمي في المملكة المتمثل في خطط رؤية 2030، بالإضافة إلى نضج التنظيمات والتشريعات الرقمية في السنوات الثلاث الأخيرة، والدفع بعملية التحول الرقمي على مستوى البنية الرقمية وتنمية القدرات الرقمية والمشاريع الرقمية الضخمة.
- **تحقيق المرتبة الثانية في تخصيص النطاقات الترددية بين دول مجموعة العشرين:** حيث شرعت المملكة في تنفيذ خطة التحول الرقمي من خلال وضع الخطة الوطنية للطيف الترددي، وتحديد أولويات إخلاء النطاقات الترددية وإعادة توزيعها وتخصيصها مما ساهم في تحقيق المملكة المركز الرابع عالمياً في انتشار تقنية الجيل الخامس، وكذلك زيادة سرعة الأنترنت بنسبة تجاوزت 400% مما أدى إلى تحسين جودة وسرعة خدمات الأنترنت المتنقلة في المملكة.
- **الارتقاء بجودة الخدمات الرقمية المقدمة للمستفيدين:** وهذا من خلال تغطية أكثر من 3.5 مليون منزل بشبكة الألياف الضوئية وتوصيلها إلى جميع مناطق المملكة بالتعاون مع القطاع الخاص، وزيادة حركة الأنترنت أثناء جائحة كورونا بنسبة 30%، بالإضافة إلى زيادة سرعة الأنترنت من 9 ميجابت/ثانية في 2017 إلى 109 ميجابت/ثانية في 2020.
- **الحصول على المركز الأول في معدل سرعات التحميل لخدمة 5G:** وهذا وفقاً لتقرير "قياس تجربة مستخدمي شبكات الجيل الخامس" الصادر عن شركة أوبن سيجنال في أكتوبر 2020، حيث يقيس هذا التقرير معدل سرعات التحميل لشبكات الجيل الخامس في خمس عشرة دولة من الدول الرائدة عالمياً في نشر شبكات الجيل الخامس، وجاءت المملكة العربية السعودية في صدارة قائمة سرعات التحميل لشبكات الجيل الخامس.
- **إطلاق منصة المعرفة الرقمية (ThinkTech):** تعد المنصة مظلة لمشاريع توعوية لاستشراف مستجدات التقنية، وتهدف إلى نشر الوعي الرقمي حول التقنيات الناشئة وخلق بيئة محفزة، حيث ساهمت المنصة في تجاوز 3 مليون مستفيد من المحتوى الرقمي و100 ألف مستفيد من الفعاليات.

¹ - برنامج التحول الوطني رؤية 2030، التقرير السنوي "ويستمر التحول أبرز إنجازات برنامج التحول الرقمي حتى نهاية عام 2020"، إدارة التواصل والإعلام، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021، ص-ص 35-58.

- تحفيز زيادة الأعمال الرقمية: تعمل وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات مع الشركاء في القطاع الحكومي والقطاع الخاص على تحفيز زيادة الأعمال الرقمية وتمكين المواهب المحلية على تطوير نماذج أعمال رقمية جديدة في كافة القطاعات.
- الجائزة العالمية لتمكين المرأة في التقنية من الاتحاد الدولي للاتصالات: تولى وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات أهمية بالغة بتمكين المرأة في قطاع الاتصالات وتقنية المعلومات، من خلال تأهيل الكوادر النسائية في مجال التحول الرقمي، وتحفيز مشاركتهن في سوق العمل بشكل فاعل.
- التقدم في مؤشرات الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية 2020: حيث احتلت السعودية المرتبة 43 عالمياً سنة 2020 في مؤشر الأمم المتحدة لتطور الحكومة الإلكترونية حيث كانت في سنة 2018 حائزة على المرتبة 52 عالمياً.
- ارتفاع معدل نضج الخدمات الحكومية الرقمية: سجلت الخدمات الحكومية الرقمية تحسناً يقدر بـ 35.5% في الفترة بين 2018 و2020، وفقاً لتقرير مؤشر نضج الخدمات الحكومية الرقمية التابع لبرنامج التعاملات الحكومية الإلكترونية "يسر"، الذي أظهر ارتفاع معدل نضج الخدمات الحكومية الرقمية إلى 81.3% في عدد القطاعات منها قطاع الخدمات والتنمية، القطاع المالي والتجاري.

الفرع الثاني: واقع البيئة الرقمية في المملكة العربية السعودية

أولاً: البنية التحتية الرقمية: تتمتع المملكة ببنية تحتية رقمية قوية ساهمت في تسريع عملية التحول الرقمي فيها وعملت على تمكين المملكة على مواجهة الأزمات المعطلة لكافة الخدمات في القطاعين العام والخاص، كما ساهمت في استمرارية الأعمال وكافة متطلبات الحياة اليومية للمواطن¹.

وفي هذا السياق يظهر الجدول الموالي رقم 05 بشكل عام أداء جد متميز للمملكة العربية السعودية فيما يتعلق بالأبعاد الاستراتيجية الخمسة للرؤية العربية للاقتصاد الرقمي، حيث احتلت السعودية مراتب جد متطورة قياساً بالعديد من الدول، فقد احتلت المرتبة الثالثة عربياً حيث حصلت على 66.07 نقطة بفارق 5 نقطة عن المرتبة الأولى وهي الإمارات، ونقطة عن المرتبة الثالثة قطر، وتليها البحرين بـ 64.89 وعمان بـ 61.64، وهي الدول المتقدمة رقمياً².

¹ - مركز البحوث والمعلومات، تقرير الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية "الواقع والتحديات"، غرفة الرياض، المملكة العربية السعودية، 2022، ص 9.

² - علي محمد الخوري وآخرون، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2022، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2022، ص 30.

الجدول رقم 05: نظرة عامة لأداء السعودية في الأبعاد الإستراتيجية موزعة على المحاور سنة 2022

مستوى الأداء			
الترتيب	قيمة المؤشر	الركائز	المحاور
9	65.40	الركيزة الأولى: المؤسسات	الحكومة الرقمية
4	57.55	الركيزة الثانية: البنية التحتية	الأسس الرقمية
2	76.97	الركيزة الثالثة: القوى العاملة	الاستعداد الرقمي
3	80.24	الركيزة الرابعة: الحكومة الرقمية	الحكومة الرقمية
3	6137	الركيزة الخامسة: الابتكار	الابتكار الرقمي
6	20.85	الركيزة السادسة: المعرفة والتكنولوجيا	
3	73.60	الركيزة السابعة: قوى السوق	الأعمال الرقمية
5	82.77	الركيزة الثامنة: تطور سوق المال	
3	75.93	الركيزة التاسعة: التنمية المستدامة	الهدف التاسع: الصناعة، الابتكار والبنية الأساسية
2	66.07	اجمالي قيمة المؤشر	

المصدر: علي محمد الخوري وآخرون، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2022، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2022، ص 161.

وفيما يلي تفصيل لمختلف الركائز الخاصة بالمحاور التي تتعلق بالأبعاد الإستراتيجية¹:

الحكومة الرقمية: ويهدف هذا البعد لتلبية احتياجات الأفراد والمجتمع من خلال توفير وتحسين تقديم الخدمات العامة، بالإضافة إلى مضاعفة جهود الرقمنة لتحسين الكفاءة داخل القطاع الحكومي، حيث احتلت السعودية المرتبة 3 عربياً بقيمة 80.24 من 100 بعد كل من الإمارات بـ 85.55، البحرين بـ 82.13.

الأسس الرقمية: ويهدف هذا البعد لتوفير الأسس اللازمة لنظام رقمي متين يشمل البنية التحتية، والسياسات واللوائح، والمهارات الرقمية، والتمويل، والحوكمة، وتعتبر هذه الحالات بالغة الأهمية في تطوير النظام الرقمي على المستوى الدولي، والإقليمي، والمحلي وكذلك على مستوى المؤسسات، حيث بلغت السعودية المرتبة الثالثة عربياً بقيمة 57.55 من 100 بعد كل من الإمارات 71.83 وقطر 65.51.

الاستعداد الرقمي: ويهدف هذا البعد أن يجعل المواطن المحور الأساسي لمنظومة التحول الرقمي، وأن تعمل التكنولوجيات الرقمية على تحسين نوعية حياة المواطنين والمجتمع المدني، بما ذلك الفئات المهمشة، حيث بلغت السعودية المرتبة الثانية بقيمة 76.97 من 100 بعد قطر 77.51.

الابتكار الرقمي: يهدف هذا البعد للاستفادة من بيئة الابتكار كمحفز للرقمنة، حيث تؤدي التكنولوجيات الرقمية الجديدة مثل الطباعة ثلاثية الأبعاد والذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة والحوسبة الحسابة إلى

¹ - المرجع نفسه، ص ص 46، 47.

ثورة في المفاهيم وإلى خلق مصادر جديدة للقيمة المضافة للعديد من الصناعات، حيث حققت المملكة المرتبة الثانية بقيمة 61.37 من 100 بعد كل من الإمارات 63.94.

الأعمال الرقمية: ويهدف هذا البعد أن يجعل قطاع الأعمال المستفيد الأكبر من عمليات التحول الرقمي، وسيزيد ذلك من لقيمة المقدمة للمستهلك، ويحسن من كفاءة التكلفة، ويؤسس قاعدة أكبر من المتعاملين من خلال اتاحة فرص الدخول لأسواق جديدة، حيث بلغت السعودية حسب رכיصة المعرفة التكنولوجيا المرتبة الثامنة بقيمة 20.85 من 100 بعد كل من الكويت والإمارات والبحرين والمغرب وقطر وتونس ولبنان، أما حسب رכיصة قوى السوق احتلت المرتبة الثالثة بقيمة 73.60 من 100 بعد كل من الإمارات 73.67 والأردن 73.67، وحسب رכיصة نمو سوق المال احتلت المرتبة الخامسة بقيمة 82.77 من 100 بعد كل من قطر والإمارات والكويت والبحرين، أما بالنسبة لركيصة التنمية المستدامة احتلت المرتبة الثالثة بقيمة 75.93 بعد كل من قطر وعمان،

ثانيا: التجارة الإلكترونية: بدأ ظهور التجارة الإلكترونية في المملكة منذ عام 2001 الى أن أصبحت أحد أكبر الأسواق العالمية منذ عام 2019 بسبب جائحة كورونا وتوسعت بشكل كبير الى أن وصل حجم التعاملات في التجارة الإلكترونية نحو 5.7 مليار دولار خلال عام 2020م¹، كما يوضح الجدول التالي:

¹ - مرصد قطاع دعم الأعمال، التجارة الإلكترونية في السعودية مؤشرات وأرقام، غرفة الرياض، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021، ص12.

الجدول رقم 06: تطور التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية خلال الفترة 2010-2020م

السنوات	تطور التجارة الإلكترونية بالمملكة العربية السعودية
2010	بدأت البداية الفعلية للتجارة الإلكترونية في المملكة بسبب ازدياد مستخدمي الإنترنت حيث تصدرت السعودية قائمة دول الشرق الأوسط في عدد مستخدمي الإنترنت، وتوسع خيارات الشحن والتوصيل وطرق الدفع الإلكترونية.
2016	شهدت التجارة الإلكترونية تطورا ملحوظا حيث قدرت هيئة الاتصالات وتقنية المعلومات معاملات التجارة الإلكترونية في السعودية بين المستهلكين والشركات حوالي 30 مليار ريال لتكون أحد أكبر أسواق التجارة الإلكترونية في منطقة الشرق الأوسط وشمال افريقيا.
2020	أشارت بيانات موقع statista أن إيرادات التجارة الإلكترونية في السعودية لعام 2020 تصل الى نحو 5.778 مليار دولار أمريكي ويكون قطاع الإلكترونيات والإعلام أكبرهما، ويتوقع أن تصل إيرادات التجارة الإلكترونية في المملكة العربية السعودية عام 2024 الى 7.550 مليار دولار أمريكي بمعدل نمو سنوي 6.9%.

المصدر: مرصد قطاع دعم الأعمال، التجارة الإلكترونية في السعودية مؤشرات وأرقام، غرفة الرياض، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021، ص12.

و يظهر مؤشر التجارة الإلكترونية العالمي لعام 2020 كما هو موضح بالجدول رقم 07 والذي يقيس عدد المستخدمين للإنترنت والمواقع والمنصات الإلكترونية ودرجة الجاهزية للتجارة عبر الإنترنت والبنية التحتية للبيع والشراء والدفع الإلكتروني بين الشركات والمستهلكين، إن المملكة احتلت مركز رائد عالميا وعربيا وقد جاءت في المركز الثاني عربيا و49 عالميا من بين 152 دولة يضمها المؤشر الصادر مؤخرا عن مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية " الأونكتاد" والذي أشار الى احتفاظ المملكة بالمركز 49 عالميا خلال عامي 2019-2020، والمركز 11 عام 2020 بين مجموعة العشرين متقدما مركزا مقارنة بعام 2019¹.

¹ - مرصد قطاع دعم الأعمال، مرجع سبق ذكره، ص12.

الجدول رقم 07: الترتيب العالمي للدول العربية في التجارة الإلكترونية خلال عام 2019 و2020

الدولة	الترتيب العالمي للدول العربية في التجارة الإلكترونية	
	عام 2020	عام 2019
الإمارات	37	28
السعودية	49	49
قطر	50	47
عمان	54	60
الكويت	58	57
لبنان	64	69
البحرين	66	67
الأردن	76	80
تونس	77	74
الجزائر	80	109

المصدر: مرصد قطاع دعم الأعمال، التجارة الإلكترونية في السعودية مؤشرات وأرقام، غرفة الرياض، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021، ص18.

ثالثاً: الخدمات المالية الرقمية في المملكة العربية السعودية

- أنظمة الدفع الإلكترونية: عرفت المملكة تطورات كبيرة في أنظمة مدفوعاتها حيث قطعت أشواطاً كبيرة في سبيل تحقيق ذلك، وأخذت البنوك بالمملكة تتنافس في مجال تقديم خدماتها للعملاء بطريقة إلكترونية، ومن أنظمة الدفع الإلكترونية نذكر ما يلي¹:
- النظام السعودي للتحويلات المالية السريعة والمعروف اختصاراً بـ "SARIE سريع": حيث تم تشغيله في 14/05/1997، وقد أحدث هذا النظام الذي تم تصميمه وفقاً لمفهوم التسويات الإجمالية الآلية (RTGS) تقدماً في مجال الأعمال المصرفية الإلكترونية في المملكة، حيث يشكل البنية الأساسية التي يعتمد عليها عدد من أنظمة المدفوعات والتسويات المالية المتقدمة، فبفضل هذا النظام أصبح بإمكان العملاء التحويل من وإلى أي حساب مصرفي داخل المملكة آلياً وبأمان وفي فترة زمنية قياسية.
- الشبكة السعودية للمدفوعات Saudi Payments Network: والمعروفة اختصاراً بـ SPAN والتي أنشئت عام 1990، حيث تربط كافة أجهزة الصراف الآلي وطرفيات نقاط البيع في كافة أنحاء المملكة بشبكة مدفوعات مركزية تقوم بدورها بإعادة توجيه العمليات المالية إلى الجهة المصدرة للبطاقة، وتطلب مؤسسة النقد العربي السعودي من كافة البنوك بإصدار بطاقات سحب آلي متوافقة بشكل كامل مع الشبكة

¹ - بن شينة كريمة، مطاي عبد القادر، تنافسية البنوك في بيئة الانترنت - دراسة تجريبية المملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد 17، 2017، جامعة المسيلة، الجزائر، ص-ص 406-408.

السعودية للمدفوعات وتقدم جميع الخدمات للعميل بدون رسوم، حيث تهدف الشبكة السعودية للمدفوعات إلى تشجيع العملاء على استخدام العمل المصرفي الإلكتروني، توفير الوصول إلى النقد في جميع أماكن تواجد أجهزة الصرف الآلي.

- نظام سداد المدفوعات: هو نظام مركزي لسداد ودفع الفواتير والمدفوعات الأخرى آلياً عبر جميع القنوات المصرفية بالمملكة، يهدف نظام السداد إلى بناء وتشغيل البنية للنظام وضمان تكاملها وحسن تطبيقها وتشغيلها، ومعالجة المدفوعات بكفاءة وموثوقية عالية، التوسع المستمر للنظام عن طريق تطويره بشكل مرن يتوافق مع تقديم خدمات جديدة، تشغيل النظام بفعالية عبر تقديم الخدمات بجودة للاستفادة من التطورات التقنية والمبادرات العالمية عبر المتابعة المستمرة.

الجدول رقم 08: إحصائيات أجهزة الصراف الآلي في المملكة العربية السعودية للفترة 2016-2020

السنة	عدد أجهزة الصراف الآلي	عدد البطاقات المصدرة		عدد العمليات (مليون عملية)		السحوبات النقدية (مليون ريال)	
		المصدرة	المصارف	المجموع	المصارف	المجموع	المصارف
2016	17.887	26.537.349	1.100	1.932	307.149	753.449	
2017	18.333	28.402.914	1.142	2.012	287.782	728.511	
2018	18.685	28.559.828	1.177	2.126	295.394	748.325	
2019	18.882	31.540.067	938	1.142	271.791	740.640	
2020	18.299	34.336.693	986	1.747	242.401	628.891	

المصدر: البنك المركزي السعودي، التقرير السنوي السابع والخمسون، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021، ص 119. من خلال الجدول رقم 08 الذي يوضح إحصائيات أجهزة الصراف الآلي وعدد البطاقات المصدرة في المملكة العربية السعودية خلال الفترة (2016-2020)، نلاحظ زيادة مستمرة في أجهزة الصراف الآلي خلال الفترة 2016-2019، أما في سنة 2020 نلاحظ تراجع طفيف في عدد أجهزة الصراف الآلي في المملكة بنسبة 3.1% ليبلغ 18.299 جهازاً مقارنة بزيادة نسبتها 1.1% في العام السابق، وارتفع عدد بطاقات الصراف الآلي المصدرة بنسبة 8.9% لتبلغ في نهاية عام 2020 م حوالي 34.3 مليون بطاقة صرف آلي، مقارنة بارتفاع نسبته 10.4% في العام السابق، وتراجع عدد عمليات السحب النقدية في عام 2020 بنسبة 22.6% ليبلغ 761 مليون عملية، مقارنة بزيادة نسبتها 3.6% في العام السابق، أما بالنسبة لعدد العمليات التي جرت عبر شبكة المصارف فقد انخفضت بنسبة 13.7% ليبلغ 986 مليون عملية، مقارنة بانخفاض نسبتها 3.0% في العام السابق، وانخفضت قيمة السحوبات النقدية التي تمت عبر شبكة المصارف بنسبة 10.8% إلى 242.4 مليار ريال، مقارنة بانخفاض نسبته 8% في العام السابق ونتيجة لذلك انخفض إجمالي السحب النقدي بنسبة 15.1% ليبلغ 628.9 مليار ريال.

الجدول رقم 09: مقارنة نسبة مستخدمي الإنترنت في المملكة والعالم للفترة (2017-2021)

السنوات	نسبة مستخدمي الإنترنت من إجمالي السكان/العالم	نسبة مستخدمي الإنترنت من إجمالي السكان/المملكة العربية السعودية
2017	54	70
2018	54.6	73
2019	60	77
2020	62.3	82.6
2021	63	85

المصدر: مرصد قطاع دعم الأعمال، التجارة الإلكترونية في السعودية مؤشرات وأرقام، غرفة الرياض، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021، ص20.

شهدت المملكة نموا كبيرا مقارنة بالمعدل العالمي وفقا لعدد مستخدمي الإنترنت نتيجة توفر الأجهزة المحمولة وشبكات الانترنت بالإضافة الى زيادة دخل السكان مقارنة بمتوسط العالم، كل تلك العوامل أدت إلى أن نسبة مستخدمي الإنترنت في المملكة بلغ نحو 82.6% عام 2020، وزادت الى 85% عام 2021، في حين بلغت نسبة مستخدمي الانترنت عالميا لنفس السنة نحو 62.3% ويتوقع زيادتها نحو 63% خلال عام 2021.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية

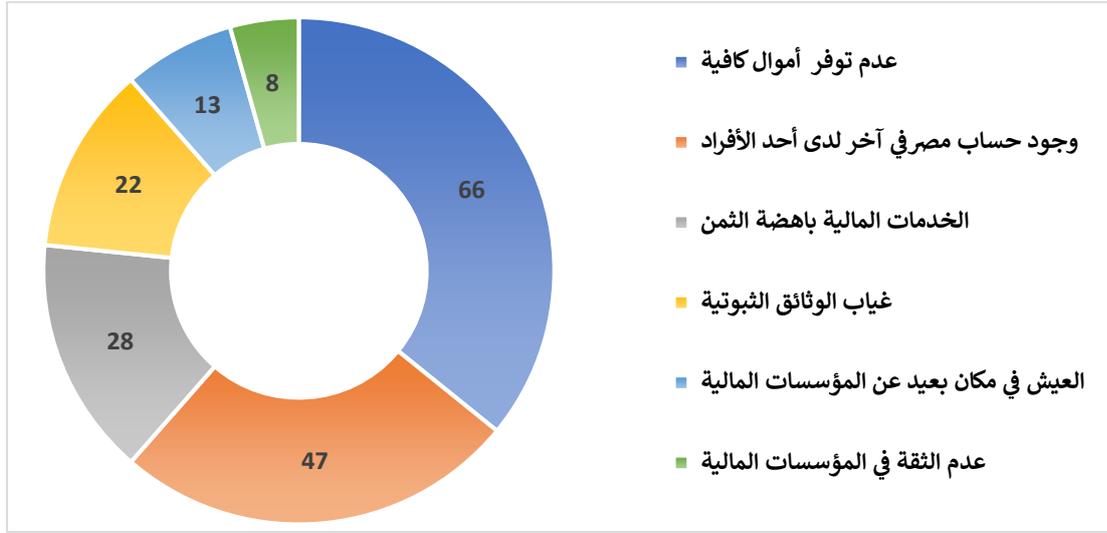
الفرع الأول: مؤشرات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية

تتمثل مؤشرات الشمول المالي في المملكة في¹:

الحسابات المصرفية 2017: تصل نسبة تملك حسابات مصرفية بين البالغين الى 72% في السعودية ومن المستهدف الوصول إلى نسبة 80% بحسب برنامج تطوير القطاع المالي، في حين بلغت نسبة غير المالكين لحسابات مصرفية من إجمالي السكان 28%، وتنوعت أسباب عدم تملك الحسابات المصرفية لهذه الفئة كما هو موضح في الشكل رقم 06.

¹ - برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، الوصول الى الأقل حظا " سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية"، مؤسسة الملك خالد الخيرية، المملكة العربية السعودية، 2018، ص-ص 8-15.

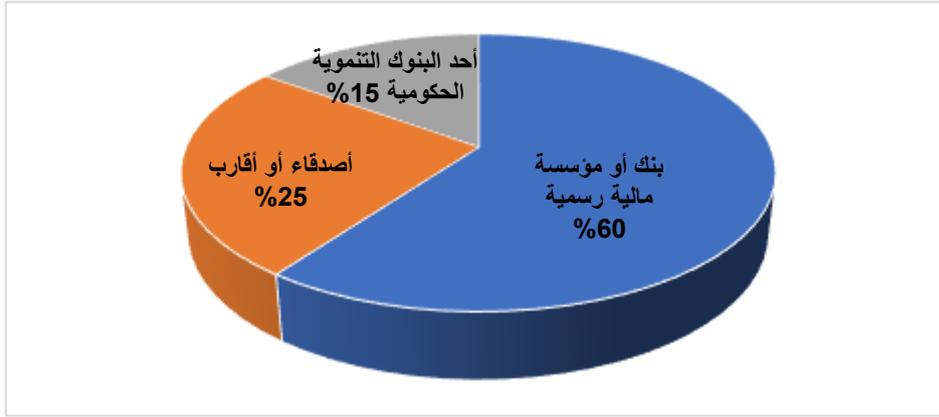
الشكل رقم 06: أسباب عدم تملك حساب بنكي من إجمالي نسبة غير المالكين لحسابات بنكية



المصدر: برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، الوصول الى الأقل حظا " سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية"، مؤسسة الملك خالد الخيرية، المملكة العربية السعودية، 2018، ص 8.

- الادخار 2018م: بلغت نسبة المدخرين من إجمالي السكان في السعودية 44% و يدخر 47% من الرجال وهو ما بعد أكثر من معدله بين النساء 41% وبمقارنة معدل الادخار في السعودية مع المعدلات الدولية نجد أن الدول ذات الدخل المرتفع تدخر نسبة 71% من إجمالي عدد السكان، وتدخر الدول ذات الدخل المنخفض 48%. و يدخر 14% فقط من البالغين في السعودية بالبنوك، بينما يقوم 30% بالادخار خارج البنوك، وبفضل أغلب السعوديين الاحتفاظ بأموالهم في حسابات مصرفية في البنوك 83% ثم بدرجة أقل في جمعية مالية مع الأصدقاء والزملاء 11%.
- الاقتراض 2018م: حسب نتائج استطلاع مؤسسة الملك خالد فقد بلغت نسبة المقترضين من السعوديين 31% في حين بلغت نسبة غير المقترضين 69%، أما عن مصدر الاقتراض لدى السعوديين فأغلبية القروض من البنوك 60%، يليها الاقتراض من الأصدقاء والأقارب 25%، ويتضح من خلال الإجابات الدور المهم للقروض التي تقدمها البنوك الحكومية مثل صندوق التنمية العقارية وبنك التنمية الاجتماعية بنسبة 15%.

الشكل رقم 07: طرق الاقتراض المفضلة لدى أفراد المجتمع



المصدر: برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، الوصول الى الأقل حظا " سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية"، مؤسسة الملك خالد الخيرية، المملكة العربية السعودية، 2018، ص9.

- **الثقافة المالية 2017:** يقدر معدل الثقافة المالية بين البالغين في المملكة 31% مقارنة مع الدول الأخرى وفق استطلاع البنك الدولي، حيث بلغت 36% بماليزيا و71% بالنرويج، وبحسب المسح الذي أجرته مؤسسة الملك خالد فإن أغلب الصعوبات التي يعاني منها السعوديين خلال الـ 12 شهرا الماضية لسنة 2018، هي انخفاض الدخل 43%، يليها التعثر أو الصعوبة في تسديد فواتير الخدمات الحكومية 24%، ومن ثم تعثر سداد القروض أو الديون الشخصية 19%.

الفرع الثاني: آفاق تعزيز الشمول المالي بالمملكة العربية السعودية

أولاً: رؤية المملكة 2030: وقد أولت رؤية المملكة 2030 أهمية كبيرة لتعزيز دور القطاع المالي ليكون قطاعا ماليا متنوعا وفاعلا لدعم تنمية الاقتصاد الوطني، وتحفيز الادخار والتمويل والاستثمار، وزيادة كفاءة القطاع المالي لتعظيم الأصول وتوسيع قاعدة المستفيدين ومواجهة التحديات، لذلك أطلق برنامج تنفيذي لتحقيق أهداف رؤية المملكة 2030 بعنوان "برنامج تطوير القطاع المالي 2020"¹.

ثانياً: برنامج تطوير القطاع المالي 2020: حدد البرنامج مجموعة من الالتزامات لتحقيقها بحلول عام 2020، وستشكل هذه الالتزامات أساسا لتحقيق طموحات 2030 وتتمثل فيما يلي²:

- لضمان تحقيق النمو المطلوب في قطاع الخدمات المالية، يلتزم البرنامج بزيادة حجم الأصول المالية إلى الناتج المحلي الإجمالي لتبلغ 201% بحلول عام 2020، مقارنة مع 192% المسجلة في عام 2016.

¹ - برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، مؤسسة الملك خالد الخيرية، مرجع سبق ذكره، ص24.

² - بوظيفة رشيد، صغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 03، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2020، ص32.

- من أجل زيادة تنوع هيكل قطاع الخدمات المالية، يلتزم البرنامج بزيادة حصة أصول أسواق رأس المال (إجمالي القيمة السوقية للأسهم المحلية وإصدارات الدين القائمة المسجلة في السوق) من 41% في عام 2016 إلى 45% بحلول عام 2020، بالإضافة إلى ذلك سيبدأ قطاع الخدمات المالية فتح أبوابه أمام الجهات الفاعلة الناشئة كشركات التقنية المالية لتحفيز الابتكار والنمو.
 - من أجل تعزيز طموحات شمولية قطاع الخدمات المالية يلتزم البرنامج بزيادة حصة تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة في البنوك من 2% في الوقت الراهن إلى 5% بحلول 2020، وعلى نحو مماثل سترتفع حصة الرهون العقارية في التمويل المصرفي إلى 16% بحلول 2020 مقارنة بـ 7% في 2016.
 - بهدف تحقيق الطموحات ذات الصلة بالرقمنة، تحديدا المجتمع غير النقدي يلتزم بزيادة البرنامج بزيادة حصة المعاملات غير النقدية من 18% في عام 2016 إلى 28% بحلول 2020.
- أخيرا من أجل ضمان الاستقرار المالي الشامل لقطاع الخدمات المالية، يلتزم بشكل تام بالمعايير الدولية ذات الصلة بالاستقرار المالي، بما في ذلك متطلبات بنك التسويات الدولية والمنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية، والجدول الموالي يوضح مؤشرات برنامج القطاع المالي 2020:

الجدول رقم 10: مؤشرات تطوير برنامج القطاع المالي 2020

اسم المؤشر	2016	2018	2019	2020	الأساس المنطقي
نسبة أصول القطاع المالي إلى الناتج المحلي الإجمالي (%)	192%	196%	198%	201%	مخرج من "نموذج التمويل الخاص ببرنامج تحقيق الرؤية لتطوير القطاع المالي"، بناء على افتراضات القطاع المالي المتفق عليها مع مؤسسة النقد العربي السعودي.
حصة سوق الأسهم وسوق أدوات الدين في القطاع المالي (%)	41%	42%	43%	45%	مخرج من "نموذج التمويل الخاص ببرنامج تحقيق الرؤية لتطوير القطاع المالي"، بناء على افتراضات القطاع المالي المتفق عليها مع مؤسسة النقد العربي السعودي.
عدد البالغين الذين لديهم حساب مصرفي (%)	74%	77%	79%	80%	مستهدف مفترض لعام 2030 قدره 90%، مع نمو خطي (أسرع بقليل قبل 2020).
حصة المعاملات غير النقدية (% من إجمالي المعاملات)	18%	23%	25%	28%	بناء على تقديرات مؤسسة النقد العربي السعودي، مع نمو خطي من المعدل الحالي إلى مستهدف العام 2030.

المصدر: بوظرفة رشيد، صغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية و آفاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 03، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2020، ص 33.

المطلب الثالث: تحديات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية والجهود المبذولة لدعمه

الفرع الأول: تحديات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية:

يواجه تعميم الشمول المالي في السعودية العديد من التحديات نذكر منها ما يلي¹:

- التوافق مع اللوائح المالية: البيئة التنظيمية المتغيرة تشكل تحدياً مستمراً للمؤسسات المالية من جميع الأنواع، ويمكن المساعدة في تخفيف عبء الامتثال باستخدام أحدث تقنيات التكنولوجيا المالية لمعالجة الالتزام التنظيمي، وتعمل شركات الناشئة على سد الفجوة بين الهيئات التنظيمية وصناعة الخدمات المالية.
- استخدام البيانات المالية الكبيرة: توفر البيانات الضخمة فرصاً وعقبات أمام مقدمي الخدمات المالية، يمكن أن يساعد الاستفادة من الوسائط الاجتماعية وقواعد بيانات المستهلك وحتى موجز أخبار البنوك على خدمة عملائها بشكل أفضل مع حماية مصالحهم بشكل أفضل، ولكن الفرز من خلال سلسلة من البيانات غير المنظمة للحصول على معلومات مفيدة ليست مهمة صغيرة أو سهلة وهو ما يتطلب تكنولوجيا قوية لتحليل البيانات.
- الاحتفاظ بالعملاء في صناعة الخدمات المالية: المنافسة على عملاء الخدمات المالية لم تكن أبداً أكثر شراسة وما يهم معظم العملاء في عام 2019 هو زيادة الطابع الشخصي، وزيادة الخدمات الآلية وتيسير الحصول على الخدمات، والمؤسسات التي يمكنها أن توفر الثلاثة كلها سوف تحصل على حصتها من السوق.

الفرع الثاني: الجهود المبذولة لدعم الشمول المالي في المملكة العربية السعودية

تبذل الدولة والجهات المسؤولة عن دعم وتنفيذ الشمول المالي في المملكة العديد من الجهود مثل²:

- مراجعة مستهدفات تطوير القطاع المالي الخاصة بالشمول المالي وجعلها أكثر طموحاً في شأن نسبة تملك الحسابات البنكية بين البالغين ورفع المستهدف في البرنامج من 80% إلى 85%.
- تضمن برنامج تطوير القطاع المالي مبادرات خاصة بالفئات الأقل حظاً وغير المدمجة مالياً، بما ينعكس إيجاباً على مؤشرات الشمول المالي، ويضمن التمكين والاستقلال والكفاية المالية لهذه الفئات، وعلى وجه الخصوص تحفيز الوصول المالي للمرأة وزيادة تملكها للحسابات البنكية، وتخفيض نسبة البالغين اللذين لا يملكون حسابات بنكية بسبب عدم تملكهم أوراق ثبوتية.

وبالإضافة إلى هذه الجهود يمكن ذكر الجهود التالية³:

¹- دحماني رشيدة، بلطرش زهور، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره دراسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، المجلد 4، العدد 1، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المركز الجامعي مغنية، الجزائر، 2023، ص 636.

²- برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، مؤسسة الملك خالد الخيرية، مرجع سبق ذكره، ص 34.

³- دحماني رشيدة، بلطرش زهور، مرجع سبق ذكره، ص 634، 635.

تعمل الهيئة النقدية في المملكة العربية السعودية على تشجيع الشمول المالي في السعودية، وهو أحد الأهداف الرئيسية لبرنامج تنمية القطاع المالي، ويسعى البرنامج إلى مساعدة الناس والمؤسسات للوصول إلى المنتجات والخدمات المالية، بالإضافة إلى ادراجها في النظام المالي لضمان حصولهم على معاملة عادلة.

- تعزيز مستوى ادراج سوف تساعد على تحسين مستوى محو الأمية المالية في المجتمع السعودي، وهو عامل مهم للأفراد للتعرف على حقوقه المادية وكيفية حمايتها، ولكن الأهم من ذلك سوف تضع المزيد من الضغط على المؤسسات المالية بما في ذلك المصارف، لتصبح أقل قدرة على المنافسة في الطريقة التي تقدم المنتجات والخدمات للعملاء من حيث الجودة والأسعار.

- لكي تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي بتطبيق الشمول المالي، وضعت حد أقصى للعمولات والرسوم التي يحق للمصارف أن تطبقها عند تقديم المنتجات والخدمات المالية.

- أصدرت مؤسسة النقد العربي السعودي قواعد الوكالة المصرفية التي تسمح للبنوك استخدام وكلاء مؤهلين لتقديم الخدمات المالية نيابة عنهم في المناطق التي لا يوجد فيها بنك أو التي بها محدودية الخدمات المصرفية بهدف تنوع قنوات الوصول إلى الخدمات المالية من قبل مختلف أفراد المجتمع.

المبحث الثاني: التجربة المصرية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي

تعتبر مصر من الدول العربية الواعدة رقمياً والتي تتسم ببنية تحتية ومعرفية جيدة للانطلاق نحو الأمام مع باقي الدول الأخرى التي تتولى الصدارة والريادة في مجال الاقتصاد الرقمي، وعليه فمصر تسعى جاهدة من أجل الالتحاق بركب التقدم الرقمي حيث يظهر ذلك من خلال تقييم البنية التحتية الرقمية ومؤشرات الشمول المالي.

المطلب الأول: واقع البيئة الرقمية في مصر

الفرع الأول: خطوات التحول الرقمي والأطر التشريعية والمؤسسية الداعمة للاقتصاد الرقمي

أولاً: خطوات الحكومة المصرية نحو التحول الرقمي: اتخذت الحكومة المصرية العديد من الخطوات في إطار التحول الرقمي، من أهمها¹:

- تخصيص 7.8 مليار جنيه في موازنة 2019/2020 لمشروع تحديث البنية المعلوماتية والمحتوى الرقمي للدولة المصرية.

- إجراء إصلاحات هيكلية تضمنت (إنشاء المجلس القومي للمدفوعات، وإنشاء المجلس الأعلى للأمن السيبراني، وإنشاء المجلس الأعلى للتحول الرقمي)، فضلاً عن إطلاق الإستراتيجية الوطنية للتجارة

¹ عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة - مصر نموذجاً، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية، المجلد 2، العدد 3، جامعة الإسكندرية، مصر، 2021، ص ص 173، 174.

الإلكترونية في 2017، بالتعاون مع منظمة الأمم المتحدة للتجارة والتنمية "الانكتاد"، وذلك في إطار تشجيع التجارة الإلكترونية، وكذلك تدشين مشروع البنية المعلوماتية المصرية لربط أكثر من 70 قاعدة بيانات حكومية ببعضها.

- ميكنة آليات التحصيل الضريبي بالتعاون مع وزارة المالية يأتي أيضا ضمن الخطوات التي قامت بها مصر في إطار التحول إلى الاقتصاد الرقمي، بجانب تحويل بورسعيد إلى أول مدينة رقمية في مصر خلال النصف الثاني من عام 2019، وأخيرا بناء عاصمة إدارية جديدة تركز على فلسفة التحول إلى حكومة رقمية.

- تحقيق طفرة في قطاع الشمول المالي والاتصالات، حيث وصل إجمالي مكاتب البريد التي تم ربطها بالشبكة لتأدية الخدمات المالية الميكنة للجمهور في إطار دعم جهود الشمول المالي حتى 3911 مكتبا بريديا، وكذلك وصل عدد المستفيدين من ميكنة صرف المعاشات خلال بطاقات الصرف الآلي إلى 6.5 مليون مستفيد حتى الآن، فضلا عن إتاحة ثماني خدمات إلكترونية منها: سداد مخالفات المرور، واستخراج شهادات براءة الذمة، ويجري إتاحة 20 خدمة أخرى.

- إصدار 30.4 مليون بطاقة إلكترونية بنهاية سبتمبر 2018، فضلا عن نقاط البيع الإلكتروني في مصر بلغ 74.2 ألف نقطة، ومن المستهدف الوصول إلى مليون نقطة بيع إلكتروني خلال 3 سنوات، كما أن عدد الحسابات المقترنة بالإنترنت البنكي قد وصل إلى 2.1 مليون حساب عام 2018، في حين بلغ عدد البنوك التي تقدم خدمة الأنترنت البنكي إلى 32 بنكا عام 2018.

- زيادة ماكينات الصراف الآلي (ATM) في مصر ليبلغ 11.9 ألف ماكينة عام 2018 وفي مارس 2019 وافق مجلس النواب على قانون الدفع غير النقدي ليلزم كافة الجهات بإتاحة قبول وسيلة الدفع الإلكتروني، كما وقعت وزارة التخطيط مذكرة تفاهم مع شركة فيزا لنشر ثقافة المدفوعات الرقمية وذلك في مارس 2019، وتسلم البنك المركزي المصري رئاسة مجل إدارة التحالف الدولي للشمول المالي في سبتمبر 2019.

- إطلاق المنظومة الوطنية للدفع "ميزة" في ديسمبر 2018، والتي تهدف إلى تشجيع المواطنين للإقبال على المعاملات الإلكترونية.

كل ذلك أدى إلى تحسن تصنيف مصر من بين 55 دولة في مؤشر الشمول المالي لتحتل المرتبة 36 عام 2018 مقارنة بالمرتبة 51 عام 2016، وذلك وفقا لتقرير جلوبال ميكروسكوب الصادر عن مجلة "إيكونوميست".

ثانيا: الأطر التشريعية والمؤسسية الداعمة للاقتصاد الرقمي في دولة مصر: وتتمثل فيما يلي¹:

¹ - شراز بودينار، صالح قروف، دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز النمو الاقتصادي في ظل تجارب دول عربية رائدة – التجربة المصرية نموذجا، مداخلة ضمن المنتدى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية "الفرص، التحديات والأفاق"، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، يوم 18 جوان 2022، ص14.

- الأطر التشريعية: تطوير البيئة القانونية والتشريعية التي كان من أهمها صدور القانون رقم 18 لسنة 2019 بشأن تنظيم استخدام وسائل الدفع غير النقدي في شهر أفريل من عام 2019، بهدف وضع اطار تنظيمي للمدفوعات غير النقدية ملزما لكل من القطاع العام والخاص بالدفع الإلكتروني، بما يساهم في الرفع من مستوى فعالية وكفاءة نظم الدفع وتحقيق الشمول المالي.
- الأطر المؤسسية: تتولى وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات مهام دعم التحول الرقمي على عدد من الأصعدة.

الفرع الثاني: تقييم البنية التحتية الرقمية الداعمة للشمول المالي في مصر

إن الحكومة المصرية تولي اهتماما كبيرا للتحول الرقمي وهو أساس رؤيتها لـ 2030 حيث صرفت ولازالت تصرف مبالغ ضخمة في سبيل ذلك والذي من ضمنه تحسين البنية التحتية المالية الرقمية، إلا أنه هناك شوط كبير ينتظرها لتحسين تعاملاتها المالية فهي في تحسن مستمر لبنيتها التحتية الرقمية، بزيادة عدد المراكز والفروع المالية للوصول للشمول المالي، وهو ما يعرضه لنا الجدول التالي الذي يأخذ هذه النتائج من قاعدة بيانات global index¹.

الجدول رقم 11: البنية التحتية الرقمية الداعمة للشمول المالي في مصر للفترة 2014-2020

المؤشرات	2014	2017	2020
نسبة الفروع البنكية (لكل 100 ألف بالغ)	4.65	4.88	6.76
نسبة ماكينات الصرافة الآلية (لكل 100 ألف بالغ)	12.05	17.71	22.06
نسبة مشتركين في الأنترنت (لكل مليون شخص)	33.81	46.92	71.91
نسبة اشتراكات الهاتف الثابت (لكل 100 شخص)	6.98	6.85	9.63
نسبة اشتراكات الهاتف المحمول (لكل 100 شخص)	105.41	106.76	93.18

المصدر: فريد زكريا عبيد، طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021، ص476.

يوضح الجدول رقم 11 البنية التحتية الداعمة للشمول المالي في مصر في الفترة (2014-2020)، حيث نلاحظ ارتفاع في نسبة الفروع البنكية ونسبة اشتراكات الهاتف النقال وكذلك نسبة ماكينات الصرافة الآلية خلال سنوات 2014، 2017، 2020، وفيما يخص نسبة المشتركين في الأنترنت فقد سجلت ارتفاعا كبيرا في سنة 2020

¹ - فريد زكريا عبيد، طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021، ص476.

بنسبة 71,91%، أما بالنسبة لاشتراكات الهاتف المحمول فقط حققت هذه النسبة تراجعاً في سنة 2020 مقارنة لما كانت عليه في سنتي 2014 و2017.

الجدول رقم 12: نظرة عامة لأداء مصر في الأبعاد الإستراتيجية موزعة على المحاور سنة 2022

الترتيب	قيمة المؤشر	الركائز	المحاور
11	50.82	الركيزة الأولى: المؤسسات	الحكومة الرقمية
10	39.25	الركيزة الثانية: البنية التحتية	الأسس الرقمية
10	59.33	الركيزة الثالثة: القوى العاملة	الاستعداد الرقمي
9	52.27	الركيزة الرابعة: الحكومة الرقمية	الحكومة الرقمية
7	48.67	الركيزة الخامسة: الابتكار	الابتكار الرقمي
9	20.66	الركيزة السادسة: المعرفة والتكنولوجيا	
4	64.90	الركيزة السابعة: قوى السوق	الأعمال الرقمية
11	66.56	الركيزة الثامنة: تطور سوق المال	
12	65.77	الركيزة التاسعة: التنمية المستدامة	الهدف التاسع: الصناعة، الابتكار والبنية الأساسية
10	52.36	اجمالي قيمة المؤشر	

المصدر: علي محمد الخوري وآخرون، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2022، الإتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2022، ص 193.

يظهر الجدول رقم 12 أداءً جدياً ضعيفاً لمصر فيما يتعلق بالأبعاد الاستراتيجية الخمسة للرؤية العربية للاقتصاد الرقمي، حيث احتلت مراتباً جدياً متأخرة قياساً بالعديد من الدول الأقل إمكاناتاً منها، فقد احتلت مصر المرتبة 10 و 11 و 12 في 05 مؤشرات من ضمن 09 مؤشرات للركائز الخاصة بالمحاور، ففي مؤشر الحكومة الرقمية جاء ترتيب مصر خلف كل من الإمارات والبحرين والسعودية والكويت وعمان وقطر وتونس والمغرب، ولا يختلف الأمر بالنسبة لمؤشرات الابتكار الرقمي والأعمال الرقمية ثم المرتبة التاسعة بالنسبة للحكومة الرقمية، أما فيما يخص مؤشر الركيزة الخاص بقوى السوق المؤشر الوحيد الذي سجلت فيه مصر مرتبةً جدياً مقبولةً باحتلالها المرتبة 4 عربياً وسجلت مصر في هذا المؤشر مجموعاً من النقاط يقدر بـ 64.90 من 100، أما بالنسبة للمؤشرات الخاصة بكل من الأسس الرقمية والاستعداد الرقمي فقد احتلت مصر المرتبة 10، وفيما يتعلق بالهدف التاسع المتمثل في الصناعة، الابتكار والبنية الأساسية، يعد مؤشر الركيزة الخاصة بالتنمية المستدامة فقد سجلت مصر المرتبة 12.

ما يعزز تأكيد هذا الضعف والقصور فيما يتعلق بأداء مصر المتواضع واستعدادها بخصوص الأبعاد الاستراتيجية الخاصة بالاقتصاد الرقمي هو ترتيبها المتأخر الوارد في مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي لسنة

2022 حيث احتلت المرتبة 10 من ضمن 22 دولة¹، وترتيبها المتأخر الذي جاء في تقرير المنتدى الاقتصادي العالمي حول تكنولوجيا المعلومات والاتصال وبالتحديد على مستوى المؤشر العالمي للجاهزية الشبكية لسنة 2021، حيث احتلت مصر حسب هذا المؤشر المرتبة 77 من أصل 130 دولة وبأداء أقل من المتوسط، حيث سجلت مصر في الأبعاد الأربعة عدد من النقاط أقل من 50 من 100 نقطة في ثلاث أبعاد من مجموعة أربعة أبعاد وهي على التوالي: الاستعداد التكنولوجي، الأفراد، الحكومة، التأثير، ولم تسجل إلا 55 نقطة على المستوى البعد الخاص بالتأثير، كما هو موضح الجدول في الجدول التالي:

الجدول رقم 13: ترتيب مصر حسب مؤشر الجاهزية الشبكية لسنة 2021

الأبعاد	الاستعداد التكنولوجي	الأفراد	الحكومة	التأثير	قيمة مؤشر الجاهزية الشبكية
البلد (مصر)	42.49	45.54	46.86	55.36	47.56
المرتبة (من أصل 130 دولة)	77				

المصدر: شيراز بودينار، صالح قروف، دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز النمو الاقتصادي في ظل تجارب دول عربية رائدة – التجربة المصرية نموذجاً، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، يوم 18 جوان 2022، ص16.

الشكل رقم 08: ترتيب مصر حسب مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية خلال فترة 2010-2020



المصدر: محمد ماجد خشبة وآخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في مصر، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، المجلد 30، العدد 04، معهد التخطيط القومي، مصر، 2022، ص102.

يعرض مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية الصادر عن الأمم المتحدة حالة تطور الحكومة الإلكترونية في الدول الأعضاء في الأمم المتحدة، جنباً إلى جنب مع تقييم أنماط تطوير الخدمات عبر الإنترنت في أي بلد، يعد المؤشر

¹ - علي محمد الخوري وآخرون، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2022، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2022، ص193.

مقياسا مركبا لثلاثة أبعاد مهمة للحكومة الإلكترونية، وهي توفير الخدمات عبر الأنترنت، والاتصال عن بعد، والقدرات البشرية، ويهدف بالأساس الى اعطاء تصنيف لأداء الحكومات الوطنية بالنسبة لبعضها، وتتراوح قيمة المؤشر ما بين الصفر والواحد الصحيح(0،1)، وبالنسبة لأداء مصر في مؤشر تطور الحكومة الإلكترونية نلاحظ تراجع مصر عالميا وافريقيا خلال الفترة(2010-2022) حيث تراجع ترتيب مصر الى المركز 103 عالميا والسادس افريقيا عام 2022 مقابل المركزين 86 عالميا والثالث افريقيا عام 2010، وهو ما يشير الى ضرورة بذل الحكومة المصرية لمزيد من الجهود في مجال الحكومة الإلكترونية في المرحلة القادمة¹.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في مصر

الفرع الأول: الشمول المالي الرقمي في مصر

مع اطلاق المجلس القومي للمدفوعات في عام 2016 خطة للشمول المالي وهذا تزامنا مع رؤيتها القومية " مصر الرقمية " إلا أن الخطوة الصعبة تمثلت في التحول التدريجي للاقتصاد الى اقتصاد غير نقدي، فقد كان الهدف الرئيسي من NCP هو ضمان الوصول الى الخدمات المالية لجميع المواطنين، وتحديد الأشخاص الذين يعانون من صعوبات في الوصول الى الخدمات المالية من خلال²:

- الحد من استخدام الأوراق النقدية خارج النظام المصرفي.
- تحفيز التوجه نحو المدفوعات الإلكترونية.
- تحديث أنظمة الدفع الوطنية والوصول لعالم مثالي والذي من شأنه أن يعزز النمو الاقتصادي ويحسن معيشة المواطنين.

ويعمل المجلس القومي للمدفوعات على التأكد من أن عملية الشمول المالي يتم تنفيذها بنجاح أولا من قبل الحكومة ثم من قبل المواطنين، بالرغم من أن مصر كانت على وشك تحقيق اختراق في الوصول الى الخدمات المالية منذ عقود، إلا أن نموها في الشمول المالي يتأخر باستمرار عن الاقتصادات المماثلة، كانت هناك مبادرات عديدة منها توجهات الحكومة بشأن اقراض المشاريع متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، خطوط ائتمان من مؤسسات مالية دولية، مئات الملايين من الدولارات من أموال المانحين إلى المؤسسات المكلفة بدعم التمويل المصغر والإقراض المصرفي للمشروعات المتناهية الصغر والصغيرة و المتوسطة، ومؤخرا المساعدة الفنية والتمويل لدعم الخدمات المالية الممكنة رقميا، هناك ما يقدر بنحو 6 ملايين حساب نقدي في مصر إلا أن العديد منها خامل مع أن أغلب المواطنين الحكوميين يتلقون مرتباتهم في حساباتهم البنكية ويستخرجونها عن

¹- محمد ماجد خشبة وآخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في مصر، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، المجلد 30، العدد 04، معهد التخطيط القومي، مصر، 2022، ص102.

²- فريد زكرياء عبيد، طيب موسلي، مرجع سبق ذكره، ص475.

طريق ماكنات الصرافة آلية، ووجود أكثر من 15 مليون بطاقة خصم وما يقارب 10% من النساء يحصلن على الخدمات المالية الرقمية، إلا أنه لا يزال هناك استخدام سلبي للخدمات الرقمية المالية مما يتطلب زيادة الحس بأهمية التعامل المالي الرقمي وزيادة الخدمات المالية الرقمية¹.

الفرع الثاني: تحليل مؤشرات الشمول المالي في مصر للفترة (2010-2020)

توضح مؤشرات قياس الشمول المالي في مصر مدى قدرة القطاع المالي على تحقيق الاستقرار والتعاون مع فئات المجتمع، من أجل تحقيق التوازن والاستقرار الاقتصادي في الدولة، ويمكن تقسيم هذه المؤشرات الى ثلاث مؤشرات رئيسية تتمثل في: مؤشر العمق المالي، مؤشر الإتاحة المالية، مؤشر الاستخدام المالي.

أولاً: مؤشر العمق المالي : يعتبر مؤشر العمق المالي من أحد أهم المؤشرات المعبرة عن التنمية المالية، فزيادة العمق المالي يسهل عملية تنمية المدخرات بشكل كفاء ويساعد في تحسين كفاءة توزيع الموارد المالية، كما يساهم في توفير خيارات أكثر من الخدمات المالية التي من شأنها أن تؤدي الى زيادة معدلات الاستثمار والنمو الاقتصادي، وزيادة العمق المالي يعكس حالة القطاع المصرف وقدرته في الحفاظ على حقوق المودعين والمستثمرين في الأسواق المالية، يقيس هذا المؤشر مدى ارتفاع نسبة التعامل بالنقد في الاقتصاد باعتبار أن النقود تستخدم في سداد الالتزامات المالية، وفي تكوين رصيد من المدخرات وفي الصرف على متطلبات الاستثمار، ويتم قياس ذلك عن طريق معرفة نسبة عرض النقود بالمفهوم الواسع M2 الى الناتج المحلي الإجمالي²GDP.

¹ - مرجع نفسه.

² - أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة السويس، مصر، 2022، ص 174.

الجدول رقم 14: قياس العمق المالي في مصر خلال الفترة 2010-2020

السنوات	الناتج المحلي الإجمالي GDP بالمليار دولار	عرض النقود بالمفهوم الواسع M2 بالمليار دولار	مؤشر العمق المالي M2/GDP
2010	218.9	1655	76%
2011	236	179.5	%76
2012	279.4	184.5	%66
2013	288.6	2014	%74
2014	305.5	220.7	%72
2015	332.7	249.4	%75
2016	3329	245.8	%104
2017	235.4	2019.5	%136
2018	237.4	204.1	86
2019	302.3	250.2	83
2020	361.8	290.3	80

المصدر: أحمد سعيد البكل، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة السويس، مصر، 2022، ص 174.

يوضح الجدول رقم 14 مؤشر العمق المالي في مصر خلال الفترة (2010-2020) ارتفاع في نسبة عرض النقود ومؤشر العمق المالي من سنة إلى أخرى خلال فترة الدراسة حيث يدل الارتفاع على تنمية المدخرات بشكل كفاء ويعكس هذا مدى التقدم في الجهاز المصرفي، وانخفاض النسبة يدل على ارتفاع وتنوع في المؤسسات المالية وكذلك زيادة استخدام الأدوات المالية، ويمكن تفسير كل من الارتفاع والانخفاض في نسب مؤشر العمق المالي إلى¹:

- انخفاض مؤشر العمق المالي سنة 2012 بنسبة 66% مقارنة بسنتي 2010 و2011 هذا يعود لثورة المصرفية سنة 2011 ليبدأ المؤشر في الاستقرار سنة 2013 نتيجة لاستقرار الاقتصاد المصري بعد ثروة 30 يونيو 2013.

- ارتفاع نسبة مؤشر العمق المالي سنة 2016 ليصل 104% ليصل إلى أعلى معدل له عام 2017 بنسبة 136% بما يتناسب مع تحقيق الأهداف الاقتصادية المنشودة، والتي تتطلب سياسات تسهم في خلق الائتمان وأدوات مالية جديدة واتباع سياسة مالية أكثر فعالية لتشجيع الأفراد على زيادة المدخرات والقروض والتي

¹ - أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 175، 176.

من شأنها تفعيل سوق المال وتوفير السيولة، مما يزيد من مؤشر العمق المالي، ثم استقر بعد ذلك ليتراوح بين 80% و86%.

ثانياً: مؤشر الإتاحة المالية: يقيس هذا المؤشر مدى مقدرة القطاع المالي على جذب العملاء أو المستهلكين وذلك من خلال سهولة وصول أفراد المجتمع لكل الخدمات والمنتجات المالية بطريقة سهلة، وذلك من خلال معرفة هيكل الجهاز المصرفي وعدد الفروع المصرفية لكل 100 ألف شخص من السكان، فالقطاع المالي الشامل من هذا المنظور هو الذي يجعل الوصول إلى الخدمات المالية سهلاً لأكثر عدد من السكان¹.

الجدول رقم 15: قياس مؤشر الإتاحة المالية في مصر خلال الفترة 2010-2020

السنوات	تعدد السكان القيمة بالمليون	اجمالي عدد الفروع البنكية	عدد مكاتب الخدمة البريدية بالآلاف	مؤشر الإتاحة المالية في البنوك عدد الفروع/عدد السكان	مؤشر الإتاحة المالية في البريد عدد مكاتب البريد على عدد السكان
2010	77.8	3502	3754	4.5	4.8
2011	79.6	3573	3779	4.5	4.7
2012	81.5	3610	3794	4.4	4.7
2013	83.6	3651	3826	4.4	4.6
2014	85.8	3712	3865	4.3	4.5
2015	87.9	3768	3911	4.3	4.4
2016	92.4	4096	3944	4.4	4.3
2017	94.8	4293	3959	4.5	4.2
2018	96.8	4626	3994	4.8	4.1
2019	100.4	4365	4021	4.3	4.0
2020	101.7	4402	4062	4.3	4.0

المصدر: أحمد السعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، مصر، 2022، ص 177.

نلاحظ من بيانات الواردة في الجدول رقم 15 أن مؤشر الإتاحة المالية في البنوك لم يتخطى نسبة 5% خلال فترة الدراسة، ولم يتخطى كذلك هذا المؤشر نسبة 5% في مكاتب البريد، وبالتالي فنسبة الإتاحة المالية منخفضة جداً في مصر، حيث نلاحظ الانخفاض التدريجي لهذا المؤشر في مكاتب البريد منذ سنة 2013 بنسبة 4.6% إلى أن يصل في سنة 2020 إلى 4%، الأمر الذي يمكن تفسيره بأن مكاتب البريد لم تسعى لجذب العملاء والمستهلكين وهذا ما يدل على عدم تنوعها وتحديثها للخدمات المالية، أما بالنسبة لعدد الفروع البنكية وعدد

¹ - المرجع نفسه.

مكاتب البريد نلاحظ أنها في نمو بطيء مقارنة بالنمو السريع لعدد السكان في مصر خلال فترة الدراسة وهو أمر غير سوي إذ يجب أن يتناسب ويتوافق عدد الفروع البنكية ومكاتب البريد مع عدد السكان حسب المعايير العالمية¹.

ثالثاً: مؤشر الاستخدام المالي: يعبر هذا المؤشر عن مدى قدرة المجتمع على استخدام الخدمات والمنتجات المالية والتي أصبحت متاحة بالفعل من القطاع المالي، وذلك عن طريق معرفة حجم الودائع المصرفية وحجم الائتمان نسبة إلى الناتج المحلي الإجمالي².

الجدول رقم 16: قياس مؤشر الاستخدام المالي في مصر خلال الفترة 2010-2020

السنوات	الودائع المصرفية بالمليار دولار	الائتمان المصرفي بالمليار دولار	الناتج المحلي الإجمالي GDP بالدولار	مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية %	مؤشر الاستخدام المالي للائتمان المصرفي %
2010	140.9	97	218.9	64	44
2011	156.5	96	236	66	41
2012	151.8	98	279.4	54	35
2013	197.3	107.6	288.6	68	37
2014	267.1	104	305.5	87	34
2015	276.3	104	332.7	83	31
2016	244.4	129	332.9	73	39
2017	1554	133.5	235.4	66	57
2018	194.1	96.5	237.4	82	41
2019	195	97.5	302.3	65	32
2020	195.6	98.2	361.8	54	27

المصدر: أحمد السعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة السويس، مصر، 2022، ص 178.

يتضح من بيانات الجدول رقم 16 أن مؤشر الاستخدام المالي للودائع المصرفية في ارتفاع في الفترة (2010-2014)، ثم بدأت النسبة في التذبذب بين الارتفاع والانخفاض إلى أن وصلت في سنة 2020 إلى 54% كأقل نسبة لها منذ فترة الدراسة، أما بالنسبة لمؤشر الاستخدام المالي للائتمان المصرفي فهو في انخفاض في الفترة (2010-

¹ - أحمد السعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، مرجع سبق ذكره، ص 177.

² - المرجع نفسه.

(2015)، ثم بدأت النسبة بعد ذلك بالتذبذب صعودا ونزولا لتصل في سنة 2017 إلى 57% كأقصى قيمة لها خلال فترة الدراسة وسجلت أقل قيمة لها في سنة 2020 بنسبة 27.2%، ويرجع ذلك إلى¹:

- ضعف نسبة الائتمان المصرفي المتاح للسكان بسبب كثرة الإجراءات والضمانات المطلوبة من قبل المؤسسات المصرفية بالنسبة للأفراد والمؤسسات.
- ارتفاع سعر الفائدة على الإقراض في الفترة الأخيرة.
- لم يكن هناك إطار قانوني يسمح بإنشاء مكاتب استعلام عن الائتمان خاصة، وكانت مثل هذه المعلومات متاحة فقط للبنوك، أما المؤسسات المالية غير مصرفية لم يكن لها معلومات عن الجدارة الائتمانية لعملائها والجودة في تسجيل الائتمان في البنك المصري.

المطلب الثالث: تحديات الشمول المالي وخطط الدعم الحكومية في مصر

الفرع الأول: التحديات التي تواجه تعميم الشمول المالي في مصر

هناك العديد من التحديات التي تواجه تعميم الشمول المالي في مصر وتمثل هذه التحديات في²:

- الإحجام عن فتح حسابات مالية ويرجع هذا إلى:
 - ارتفاع معدلات البطالة في مصر حيث لم تسجل معدلات البطالة أقل من 9% منذ عشر سنوات وفقا للبيانات المجمعة من الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء منذ عام 2010 حتى الآن، ولم تفرق البطالة بين الحاصلين على مؤهلات دراسية عليا من عدمه ولا بين ذكور وإناث ولا حتى بين من هم داخل قوة العمل أو خارجها، وهو ما يعني وجود شريحة كبيرة عاطلة بدون دخل ومن ثم لا يوجد لها مجال للتعامل مع الخدمات المالية.
 - امتلاك أحد أفراد الأسرة خاصة رب الأسرة حساب بنكي يقلل من رغبة باقي الأفراد في فتح حساب آخر، ويتم التعامل من خلال حساب واحد لاعتقاد أن ذلك يقلل من تكاليف ورسوم الإجراءات البنكية، فوفقا لقاعدة بيانات البنك الدولي للشمول المالي بلغت نسبة من يمتلكون حسابات مالية رسمية وتزيد أعمارهم على 15 عام 37% مقابل متوسطات عالمية تتجاوز 59%، كما أن نسبة مساهمة النساء في استخدام الخدمات المالية في ازدياد ألا أنه مزال محدودا مقارنة بالرجال.

¹ - المرجع نفسه، ص 179.

² - أحمد سعيد البكل، إيمان فارق الحداد، مرجع سبق ذكره، ص ص 171، 172.

- ارتفاع نسبة الجهل باستخدام الخدمات المالية المتاحة وهيبة التعامل مع المؤسسات المالية أو عدم الثقة في الخدمات المصرفية، وهو ما يرجع إلى أسباب دينية ومعتقدات موروثية بعدم التعامل مع الأجهزة المصرفية.
- الرغبة في استخدام أوعية ادخارية مثل الادخار في العقارات والمشغولات الذهبية والماشية أو إيداعها أمانة عند الأقارب أو الاكتناز بالمنزل بالإضافة إلى دخول سوق الأسهم والسندات.

الفرع الثاني: الخطط الحكومية لدعم الشمول المالي في مصر:

- هناك الكثير من الجهود التي تبذلها الدولة والجهات المسؤولة عن دعم وتنفيذ خطط الشمول المالي في مصر في مجال تنظيم الخدمات المالية الرقمية ونشرها لأكثر قاعدة من المواطنين، ومن أهمها ما يلي¹:
- قيام البنك المركزي بإعداد استراتيجية البنك في مجال صناعة التكنولوجيا المالية حفاظا على التوازن و الاستقرار المالي واطلاق العنان للابتكار، بهدف تحويل مصر إلى مركز إقليمي لصناعة التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية و إفريقيا، وقد حددت الإستراتيجية عدة مبادرات رئيسية للبدء الفوري في تنفيذها، لعل أهمها مبادرة تأسيس صندوق دعم الابتكارات Fintech Fund، برأس مال قدره مليار جنيه ممول من البنك المركزي لتمويل الشركات الناشئة العاملة في مجال التكنولوجيا المالية، وإنشاء مختبر تطبيقات التكنولوجيا المالية Fintech Sand Box لتوفير بيئة اختبار رقابية لإطلاق المزيد من ابتكارات التكنولوجيا المالية والحد من المخاطر المصاحبة لها، وإنشاء مركز التكنولوجيا المالية Fintech Hub، والذي يعمل كمحطة واحدة لجميع الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، لتقديم الدعم للابتكارات الجديدة والتعاون مع مراكز التكنولوجيا المالية الأخرى على المستوى الدولي.
 - عقد مذكرة تفاهم بين وزارة الاتصالات وشركة "فيزا" العالمية في 16 مايو 2017، للبدء في تنفيذ مشروع تطوير البنية التحتية التكنولوجية للمعاملات المالية وتفعيل الاقتصاد الرقمي، حيث تتيح هذه المذكرة الفرصة لتحديث البنية التحتية للدولة، وتستهدف خلق قاعدة من الكفاءات المصرية في مجال المدفوعات الرقمية، استنادا إلى الخبرات الواسعة التي تمتلكها الشركة، كما تعمل الشركة على تنظيم برامج تأهيل وتدريب لكل الأطراف المرتبطة بتشغيل منظومة البنية التحتية وبرامجها المختلفة، وتأتي مذكرة التفاهم في إطار سعي الحكومة لبناء البنية التحتية وبيئة الأعمال التكنولوجية المواتية، وتحقيق الهدف المتمثل في زيادة كفاءة برامج الدعم والخدمات الحكومية المقدمة للمواطنين وتقليص التكاليف الإدارية لهذه البرامج، وزيادة فعاليتها لتحفيز الاقتصاد المصري.

¹ - أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقه والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2، المجلس الأعلى للجامعات في مصر، مصر، 2021، ص ص 422، 423.

- تدريب 200 موظف بالبريد في مجالات الدفع الإلكتروني والتثقيف المالي، حيث اتفقت الهيئة القومية للبريد مع شركة فيزا العالمية على تدريب ورفع كفاءة الموظفين العاملين في مكاتب البريد التي يجري تطويرها حاليا وإمدادهم بالخبرات والمعلومات الخاصة بمجال الدفع الإلكتروني والتثقيف المالي، على أن يتضمن التدريب المعلومات الأساسية عن صناعة المدفوعات الإلكترونية والمنتجات وأدوات الدفع.

المبحث الثالث: التجربة الجزائرية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي

يعد توفر البيئة الرقمية من أهم متطلبات نجاح التحول الرقمي، ويمكن القول أن تكنولوجيا المعلومات والاتصال حققت انتشارا كبيرا في جميع أنحاء العالم، والذي ساعد على انتشارها أكثر وانخفاض تكلفتها بشكل كبير مقارنة ببدايتها في فترة التسعينيات، ومن خلال هذا المبحث سنحاول التعرف على البنية التحتية الرقمية وواقع الشمول المالي في الجزائر بالاعتماد على بعض المؤشرات وتحليلها.

المطلب الأول: واقع البيئة الرقمية في الجزائر

يعتمد تطوير الخدمات المالية الرقمية لتحقيق الشمول المالي على دعم البنية التحتية الرقمية كشبكات الهاتف والانترنت، ووسائل الدفع الإلكتروني مما يتيح فرصا هائلة للجزائر من أجل تنفيذ تكنولوجيات جديدة.

الفرع الأول: التحول الرقمي في الجزائر

شهد مسار التحول الرقمي في الجزائر محطات عديدة يمكن ابراز أهمها بداية من سنة 2004، حيث تم البدء في تنفيذ مشروع نظام المدفوعات للقيم الكبيرة خلال الوقت الحقيقي، وهو نظام دفع بين البنوك أين يتم تحويل المبالغ الكبيرة والمستعجلة التي تفوق 10 ملايين دينار، أما في سنة 2008 وضعت الجزائر استراتيجية متدرجة عرفت بـ "algerie2013" تهدف الى تعميم الربط بشبكة الانترنت ورقمنة الخدمة العمومية وتأهيل الإطار القانوني لها، بالإضافة الى تبني الرقمنة أساسا لنجاح استراتيجية رؤية 2035 الموضوعية من وزارة المالية والتي تهدف الى تطوير وتنويع الاقتصاد الوطني من خلال ثمانية قطاعات هي: السياحة، الصناعات الغذائية، الصناعات الكيماوية، مواد البناء، الإلكترونيك، الكهرباء، الطاقات المتجددة، النسيج، وتجدر الإشارة الى أن سنة 2016 شهدت قرار السلطات استخدام " الهوية الرقمية" وتعيين وزير منتدب لدى وزير المالية مكلف بالاقتصاد الرقمي وعصرنة الإدارة المالية، بالرغم من أن هذه الوزارة لم تعمر أكثر من سنة إلا أنه تم إلحاق قطاع الرقمنة بوزارة البريد والمواصلات السلكية واللاسلكية والتكنولوجيات في ماي 2017، هذه الجهود تؤكدها المرتبة المقبولة للجزائر ضمن المجموعة الثانية للدول العربية المصنفة كدول واعدة رقميا في مسيرة التحول الرقمي، والتي تعتبر من الدول الجاذبة للاستثمار¹.

¹ - بوشامي أحمد، حداد محمد، التحول الرقمي، الشمول المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر للفترة 1990-2020، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2022، ص 191.

الجدول رقم 17: نماذج التحول الرقمي في بعض القطاعات الاقتصادية في الجزائر

القطاع	ملامح التحول الرقمي
القطاع المصرفي	عرف القطاع المصرفي في الجزائر قفزة نوعية في إطار عصرنة الخدمات المالية والانتقال من التعاملات التقليدية إلى التعاملات الإلكترونية من خلال بطاقة المصرفية الإلكترونية إلى بطاقة الائتمان الممغنطة التي أعطت للبنك مكانة بارزة.
القطاع التجاري	نجد التجارة التي تعتبر بالإضافة إلى السجل التجاري الإلكتروني كخطوة هادفة لعصرنة قطاع التجارة من خلال استعمال تكنولوجيا الإعلام والاتصال، حيث نجد المرسوم التنفيذي رقم 18-112 المؤرخ في أفريل 2018، يحدد نموذج مستخرج السجل التجاري الإلكتروني الصادر بواسطة إجراء إلكتروني، كما أطلقت بريد الجزائر بطاقة الائتمان الجديدة في أواخر 2016 تحت تسمية البطاقة الذهبية، تنشيط الدفع الإلكتروني في الجزائر وتسهيل عملية الدفع بخصوص فواتير تأخذ الكثير من الوقت والجهد، حيث بدأت البطاقة بدعم خدمات قليلة لكنها ستتوسع أكثر مثل الخطوط الجوية الجزائرية، اتصالات الجزائر، الجزائرية للمياه.

المصدر: بوزرب خير الدين، لواج منير، واقع التحول نحو الاقتصاد الرقمي في الجزائر وسبل تطويره، الكتاب الجماعي حول دور الاقتصاد الرقمي في تحقيق التنمية المستدامة في الدول النامية-الواقع والتحديات، مخبر اقتصاد المنظمات والتنمية المستدامة، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2021، ص 238.

الجدول رقم 18: نظرة عامة لأداء الجزائر في الأبعاد الإستراتيجية موزعة على المحاور سنة 2022

مستوى الأداء			
المحاور	الركائز	قيمة المؤشر	الترتيب
الحكومة الرقمية	الركيزة الأولى: المؤسسات	50.15	12
الأسس الرقمية	الركيزة الثانية: البنية التحتية	42.33	8
الاستعداد الرقمي	الركيزة الثالثة: القوى العاملة	57.86	9
الحكومة الرقمية	الركيزة الرابعة: الحكومة الرقمية	51.73	11
الابتكار الرقمي	الركيزة الخامسة: الابتكار	43.54	12
	الركيزة السادسة: المعرفة والتكنولوجيا	14.05	12
الأعمال الرقمية	الركيزة السابعة: قوى السوق	28.33	12
	الركيزة الثامنة: تطور سوق المال	59.23	12
الهدف التاسع: الصناعة، الابتكار والبنية الأساسية	الركيزة التاسعة: التنمية المستدامة	71.71	7
	اجمالي قيمة المؤشر	43.55	12

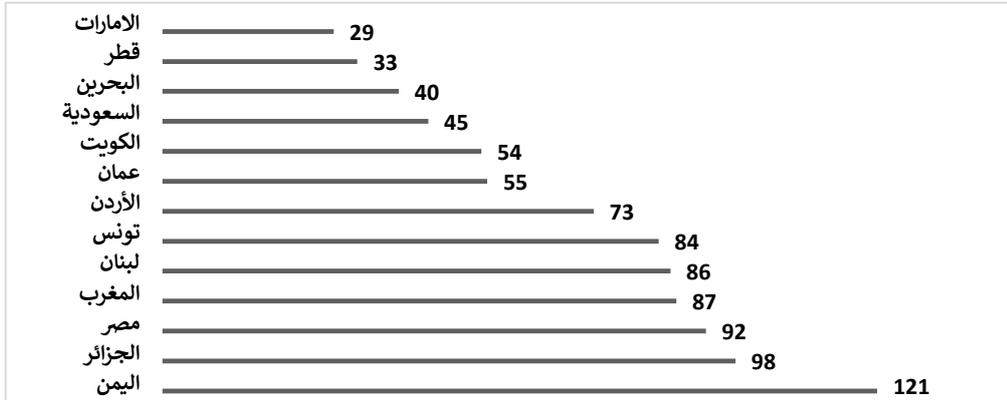
المصدر: علي محمد الخوري وآخرون، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2022، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2022، ص 201.

يشكل عام يظهر الجدول رقم 18 أداء جد ضعيف للجزائر فيما يتعلق بالأبعاد الإستراتيجية الخمسة للرؤية العربية للاقتصاد الرقمي، حيث احتلت الجزائر مراتب جد متأخرة قياسا بالعديد من الدول الأقل إمكانات

منها، فقد احتلت الجزائر المرتبة 11 و 12 في 06 مؤشرات من ضمن 09 مؤشرات للركائز الخاصة بالمحاور، ففي مؤشر الحكومة الرقمية جاء ترتيب الجزائر خلف كل من الإمارات والبحرين والسعودية والكويت وعمان وقطر وتونس والمغرب ومصر والأردن، ولا يختلف الأمر بالنسبة لمؤشرات الابتكار الرقمي و الأعمال الرقمية، ثم المرتبة 11 بالنسبة للحكومة الرقمية، أما بالنسبة للمؤشرات الخاصة بكل من الأسس الرقمية و الاستعداد الرقمي فقد احتلت الجزائر المراتب 7 و 8 على الترتيب، وفيما يتعلق بالهدف التاسع المتمثل في الصناعة، الابتكار والبنية الأساسية، يعد مؤشر الركيزة الخاصة بالتنمية المستدامة المؤشر الوحيد الذي سجلت فيه الجزائر مرتبة مقبولة باحتلالها المرتبة السابعة عربيا و سجلت الجزائر في هذا المؤشر مجموع من النقاط يقدر بـ 71.71 نقطة من 100 مع العلم أن جل النقاط الخاصة بباقي المؤشرات لم تصل الى 60 نقطة وكانت في 04 مؤشرات منها لا تتجاوز 50 نقطة.

والشكل التالي يوضح ترتيب الجزائر عالميا ضمن الدول العربية في مؤشر الجاهزية الرقمية (2019)، حيث احتلت الجزائر في مؤشر الجاهزية الرقمية لسنة 2019 المرتبة 98 ضمن 121 دولة بعد كل من الإمارات وقطر، والبحرين، والسعودية، والكويت. الخ.

الشكل رقم 09: ترتيب الجزائر عالميا وضمن الدول العربية في مؤشر الجاهزية الرقمية (2019)



المصدر: التقرير الاقتصادي العربي الموحد 2020، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 200.

<https://www.amf.org.ae/sites/default/files/publications/2021-12/chapter-10digital-economy-role-development-arab-countries.pdf>

تعتبر الأبعاد الإستراتيجية الخمسة السالفة الذكر بمثابة الأسس الرئيسية المكونة للاقتصاد الرقمي، ويجب النظر اليها على أساس أنها الدعائم التي يجب أن تقوم عليها المنظومات الحكومية لتحقيق مستهدفات الشمول المالي وتعزيز مسيرة التحول والمستقبل الرقمي، وفي هذا السياق يمكن تفسير تأخر الجزائر على مستوى هذه الأبعاد الى ما تتضمنه هذه الأبعاد بحد ذاتها، فعلى مستوى الحكومة الرقمية يعود تأخر الجزائر فيما يختص بهذا البعد الى قصور في تلبية احتياجات الأفراد والمجتمع من خلال توفير وتحسين تقديم الخدمات العامة، إضافة الى ذلك وعلى الرغم من الجهود الجبارة التي تبذلها الدولة في مجال الرقمنة بهدف تحسين الكفاءة

والشفافية داخل القطاع الحكومي إلا أن ذلك لا يزال غير كافي ودون المستوى المنشود، وفيما يتعلق بمستوى البعد الخاص بالأسس الرقمية هناك تأخر وبطء بالنسبة للجزائر في توفير الأسس اللازمة لنظام رقمي متين يشمل البنية التحتية وما تعلق بالسياسات واللوائح والمهارات الرقمية و التمويل والحوكمة، اذ تعتبر هذه المجالات بالغة الأهمية في تطوير النظام الرقمي، أما على مستوى البعد المتمثل في الاستعداد الرقمي للمواطن، ولأن الدولة تعي جيدا أن المواطن هو المحور الأساسي لمنظومة التحول الرقمي، وعلى الرغم من جهود الدولة الكبيرة في هذا المجال لأجل تعميم الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية لجميع المواطنين من دون استثناء، وعلى اختلاف مستوياتهم و دخلهم وفي مقدمة ذلك الفئات الهشة، إلا أن هذه الأخيرة ما زالت في الجزائر بحاجة إلى اهتمام ودمج أكثر لأن تستفيد من التكنولوجيا الرقمية في تحسين توعية حياتها، أما فيما يتعلق بالبعد الذي يتعلق بالابتكار الرقمي، فالملاحظ أنه لا زال النشاط الخاص بالابتكار الرقمي وما تعلق بالحوسبة السحابية في الجزائر كمصدر جديد في خلق القيمة المضافة أمرا ضعيفا ومتأخرا، كما أن عملية الاستفادة من ذلك في مختلف المجالات هي الأخرى أمرا بعيد المنال بعض الشيء، وفيما يتعلق بالبعد الخاص بمستوى الأعمال الرقمية وإن كانت توجد العديد من المشاريع والمبادرات المشجعة في هذا المجال إلا أن الجزائر لا زالت لم تستفد بالقدر الكافي ولم تستغل أهمية هذا البعد، وهذا على الرغم من أهمية هذا البعد في جعل قطاع الأعمال المستفيد الأكبر من عمليات التحول الرقمي، ما يعود بالفائدة على القيمة المقدمة للمستهلك وخفض التكلفة وإتاحة فرص الدخول الى أسواق جديدة .

الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية

تبنت الجزائر بداية من سنة 1995 مشروعا لدمج تكنولوجيا الحديثة في العمليات المالية، من خلال تأسيس الشركة النقدية للعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM)، من خلال تجمع مجموعة من البنوك تقوم بصناعة البطاقات الإلكترونية الخاصة بالسحب الآلي حسب المقاييس المعمول بها دوليا، والذي تعزز سنة 2016 بإنشاء تجمع النقد الآلي.

أولا: السحب والدفع على الجهاز النقدي: يمكن عرض معاملات السحب على الجهاز الصرف الآلي في الجزائر للفترة (2016-2022) في الجدول التالي:

الجدول رقم 19: معاملات السحب على جهاز الصرف الآلي في الجزائر للفترة (2016-2022)

السنة	العدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات السحب
2016	1370	6868031
2017	1443	8310170
2018	1441	8833913
2019	1621	9929652
2020	3030	58428933
2021	3053	87722789
2022	3658	128035361

المصدر: احصائيات التجمع النقدي الآلي،

<https://giemonetique.dz/ar/activite-retrai-sur-atm/> تاريخ الاطلاع 2023/04/16

يعرض الجدول التالي معاملات السحب على الجهاز الصرف الآلي في الجزائر للفترة (2016-2022)، ومن بيانات الجدول نلاحظ تطور و ارتفاع سواء بالنسبة للعدد الإجمالي لأجهزة الصرف الآلي البنكية العاملة أو ما تعلق بالعدد الإجمالي لمعاملات السحب خلال الفترة 2016 الى غاية سنة 2022، وقد كان هذا التطور جد بسيط وبطيء من الفترة 2016 حتى 2019 ثم ارتفع بشكل هائل وكبير جدا في الفترة 2020 – 2022 حيث فاقت الزيادة 100 % خاصة خلال فترة جائحة كوفيد 19، حيث تغير سلوك الجزائريين فيما خص السحب الذي زاد مستواها بسبب التباعد الاجتماعي وتدابير الحجر الصحي ومرونة التعاملات الإلكترونية من طرف التجار ومحلات التجزئة.

الجدول رقم 20: تطور نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكتروني في الجزائر للفترة (2016-2022)

السنة	العدد الإجمالي لمحطات الدفع الإلكتروني العاملة	العدد الإجمالي لمعاملات الدفع
2016	5049	65501
2017	11985	122694
2018	15397	190898
2019	23762	274624
2020	33945	711777
2021	37561	2150529
2022	46263	2712848

المصدر: احصائيات نشاط الدفع على محطات الدفع الإلكترونية،

<https://giemonetique.dz/ar-activite-paiement-sur-tpe-> تاريخ الاطلاع 2023/04/16.

نلاحظ من الجدول رقم 20 أن محطات الدفع الإلكترونية وبما في ذلك العدد الإجمالي لمعاملات الدفع في زيادة ونمو مستمر خلال الفترة 2016-2018، ثم كانت زيادة كبيرة جدا خلال الفترة 2019-2022 وتقدر هذه الزيادة أو الارتفاع في عدد أجهزة الدفع الإلكتروني لسنة 2017 بأكثر من 100% مقارنة مع سنة 2016، كما يمكن القول أن محطات الدفع الإلكتروني سنة 2017 تضاعفت مقارنة مع سنة 2016، أما في سنة 2019 ارتفع عدد المحطات قيد الاستغلال إلى 23762 محطة أي بزيادة تقدر بـ 54.33% مقارنة بسنة 2018، وفي سنة 2021 نلاحظ أن عدد الأجهزة الإلكترونية 37561 أي بزيادة تقدر بـ 10.65% مقارنة مع سنة 2020، أما في سنة 2022 ارتفع عدد الأجهزة الإلكترونية إلى 46263 أي بزيادة تقدر بـ 23% مقارنة بسنة 2021، كما بلغت عدد المعاملات المقبولة عبر أجهزة الدفع الإلكتروني 2712848 معاملة بزيادة تقدر بـ 281.13% قياسا بسنة 2020. ثانيا: نشاط الدفع عبر الأنترنت: يمكن عرض نشاط الدفع على الأنترنت من خلال الجدول أدناه، علما أن هذه الخدمة دخلت حيز التنفيذ لأول مرة في الجزائر سنة 2016.

الجدول رقم 21: تطور عمليات الدفع عبر الأنترنت لمختلف القطاعات في الجزائر للفترة (2016-2022).

السنة	هاتف / اتصالات	نقل	تأمين	مصدر فواتورات	خدمة إدارية	خدمات	بيع السلع	رياضة وترفيه	العدد الإجمالي للمعاملات	المبلغ الإجمالي
2016	6536	388	51	391	0	0	0	0	7366	15009842.02
2017	87286	5677	2467	12414	0	0	0	0	107844	267993423.40
2018	138495	871	6439	29722	1445	0	0	0	176982	332592583.28
2019	141552	6292	8342	38806	2432	5056	0	0	202480	503870361.61
2020	4280284	11350	4845	85676	68305	283175	235	0	4593960	5423727074.80
2021	6993133	72164	8372	120841	155640	457726	13468	0	7821346	11176475535.68
2022	7490626	195490	23571	302273	153957	705114	24169	0	9046125	18151104423.96

المصدر: احصائيات نشاط الدفع على الأنترنت، تجمع النقد الالي،

<https://giemontique.dz/ar/activite-retrait-sur-atm/>، تاريخ الاطلاع 2023/04/15.

الجدول رقم 21 يوضح أهم عمليات الدفع على الأنترنت التي ميزت الفترة 2016-2022، حيث يتضح الارتفاع التدريجي في عدد عمليات كل من الدفع الخاصة بالهاتف والاتصالات، وفواتير الكهرباء والغاز في حين أن بعض القطاعات الأخرى لم تعرف أي نشاط خلال السنوات الأولى لفترة الدراسة وهو الحال بالنسبة لكل من قطاع الخدمات الإدارية، بيع السلع، حيث لم تبدأ أنشطتها إلا خلال الفترة 2018-2022، أما بالنسبة لمعاملات الرياضة والترفيه لم تسجل أي معاملة خلال سنوات فترة الدراسة، في حين معاملات بيع السلع سجلت ارتفاعا

ملحوظ خلال السنتين 2021، 2022، ويمكن تفسير أسباب هذا الارتفاع إلى أزمة كوفيد 19، حيث شكلت هذه الأزمة منعرجا خطيرا في تغيير طبيعة المعاملات مما أدى الى زيادة التوجه نحو الخدمات المالية الرقمية.

ثالثا: شبكات الهاتفين النقال والثابت والأترنت في الجزائر

- خطوط الهاتف الثابت والنقال: يعتبر الهاتف النقال من بين تكنولوجيات المعلومات والاتصالات الذي عرف انتشارا كبيرا في عدد مشتركيه في الجزائر أضعافا ما كان عليه قبل سنوات، وهو ما يساعد الجزائر في تحسين البنية التحتية للاتصالات التي تلعب الدور الأبرز في نجاح التحول الرقمي¹.

الجدول رقم 22: تطور مستخدمي الهاتف الثابت في الجزائر خلال الفترة 2016-2021

السنوات	2016	2017	2018	2019	2020	2021
عدد المستخدمين	3404709	4051360	4348154	4616310	4784306	4987423

المصدر: سلطة الضبط والاتصالات السلكية واللاسلكية، مرصد سوق الأترنت للجزائر للفترة 2021-2022، www.arpce.dz، تاريخ الاطلاع 2023/04/03.

نلاحظ من الجدول رقم 22 أن هناك تطور ملحوظا في عدد المستخدمين في شبكة الهاتف الثابت خلال الفترة (2016-2020)، حيث بلغ عددهم 3404709 مستخدم سنة 2016 أصبح عددهم 4616310 مستخدم سنة 2019، أي أن هناك زيادة تقدر 1211601، ونلاحظ أن الزيادة الملحوظة كانت في سنة 2020 فقد زادت عن سابقتها بحوالي 3.64%، لترتفع إلى 4987423 مستخدم سنة 2021، وبلغن نسبة النمو بين هاتين السنتين 4.25%، وهذا راجع إلى الوضعية الوبائية التي عاشتها الجزائر منذ مارس 2020 بسبب جائحة كورونا حيث تنامي مع حالة الحجر الصحي اللجوء الى الأترنت.

الشكل رقم 10: تطور عدد مستخدمي الأترنت الهاتف الثابت للفترة (2021-2022)



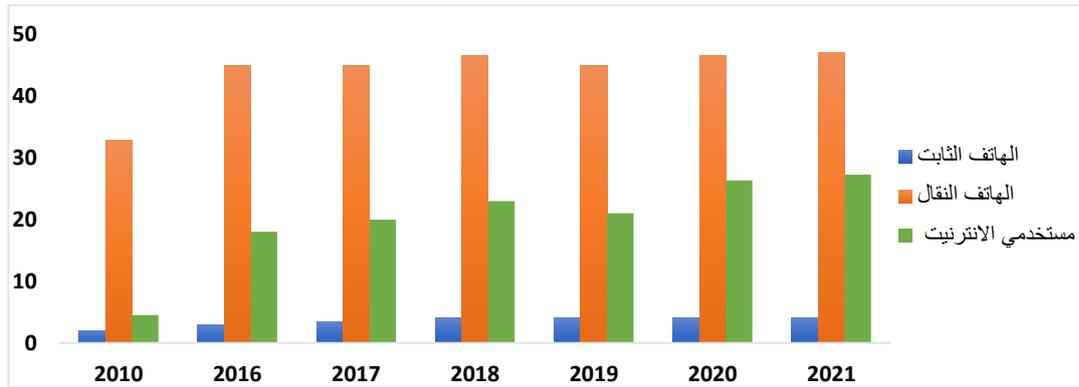
المصدر: سلطة الضبط والواصلات السلكية واللاسلكية، مرصد سوق الأترنت للجزائر للفترة 2021-2022، www.arpce.dz، تاريخ الاطلاع 2023/04/20.

¹ - تنيوة كنزة، دور التحول نحو الاقتصاد الرقمي في تحقيق التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة2، قسنطينة، الجزائر، 2020، ص174.

يوضح الشكل رقم 10 تطور عدد مستخدمي انترنت الهاتف الثابت في الجزائر في سنة 2021 والثلاثي الأول لسنة 2022، حيث نلاحظ ارتفاع بسيط لمستخدمي انترنت الهاتف الثابت منذ الثلاثي الأول لسنة 2021 بنسبة 3.86 % لتصل في الثلاثي الأول لسنة 2022 بنسبة 4.29 %، ويعود ذلك إلى أن الإقبال أصبح كبير جدا لصالح الاشتراك في الأنترنت عن طريق الهاتف النقال وتقنية الجيل الرابع.

- شبكات الهاتفين النقال والثابت والأنترنت في الجزائر: يوضح الشكل التالي تطور عدد مستخدمي الهاتفين النقال والثابت ومستخدمي الأنترنت في الفترة (2016، 2021):

الشكل رقم 11: تطور عدد مستخدمي الهاتفين النقال والثابت ومستخدمي الأنترنت للفترة (2010-2021)



المصدر: سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 587.

نلاحظ من الشكل أن هناك تحسن ملحوظ في عدد مستخدمي الهواتف ومستخدمي الأنترنت، حيث شهدت الفترة زيادة كبيرة في عدد مستخدمي الهواتف النقالة فارتفع العدد من 32.780 مليون شخص سنة 2010 إلى 47.015 مليون في سنة 2021 أي بنسبة نمو هائل تقدر بحوالي 43.42%، أما بالنسبة لمستخدمي الهاتف الثابت نلاحظ تطور ملحوظ حيث بلغ عدد مستخدمي الهاتف الثابت 2.92 مليون مستخدم سنة 2010 وارتفع هذا العدد بصورة كبيرة إلى 4.78 مليون مستخدم سنة 2021، أما فيما يخص عدد مستخدمي الأنترنت فلم يتجاوز 4.479 مليون مستخدم سنة 2010، ثم تم تسجيل قفزة كبيرة بحيث ارتفع هذا العدد بصورة كبيرة حيث وصل إلى 26.35 مليون مستخدم في سنة 2020، و27.28 مليون سنة 2021، بمعدل نمو يقدر في المتوسط بـ 506.62%، هذا التطور الملحوظ في عدد مستخدمي الأنترنت والذي يمثل أكثر من 50% من عدد السكان وتعود أسباب هذه الزيادة لانتشار خدمة الأنترنت خلال السنوات العشر الماضية مع انتشار كبير للهواتف الذكية والأجهزة اللوحية، والانتشار الكبير لشبكات الأنترنت المتنقل عرض النطاق من الجيلين الثالث والرابع¹.

¹ سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 578.

رابعاً: التصنيفات الدولية للجزائر

- في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصال

الجدول رقم 23: موقع الجزائر في المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا المعلومات والاتصال الخاصة بمؤشر

الابتكار العالمي لسنتي 2019-2020

2020		2019		المؤشرات
التصنيف	النتيجة	التصنيف	النتيجة	
114	37.3	115	53.3	تكنولوجيا الإعلام والاتصال (البنية التحتية)
74	59.7	83	51.4	الوصول الى تكنولوجيا المعلومات والاتصال
79	47.6	75	46.3	استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال
126	21.5	125	21.5	الحكومة الإلكترونية
123	20.2	123	20.9	المشاركة الإلكترونية

المصدر: سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 7.

نلاحظ من الجدول رقم 23 أن الجزائر احتلت مراتب جد متأخرة على مستوى المؤشرات الفرعية لتكنولوجيا الإعلام والاتصال خاصة على مستوى المؤشرات الفرعية الثلاث الممثلة في كل من تكنولوجيا الإعلام والاتصال (البنية التحتية) و الحكومة الإلكترونية والمشاركة الإلكترونية، كما توضح بيانات الجدول أن الجزائر قد سجلت تراجعاً في سنة 2020 قياساً بسنة 2019 في ثلاث مؤشرات وحافظت على مرتبة متأخرة في مؤشر المشاركة الإلكترونية، ولم تسجل إلا تقدم بسيط ووحيد على مستوى مؤشر واحد وهو الذي يتعلق بمؤشر الوصول الى تكنولوجيا الإعلام والاتصال. وفي هذا الاطار من المفيد الإشارة إلى أن الجهود التي تبذلها الجزائر في مجال تفعيل تكنولوجيا المعلومات والاتصال في الخدمات الاقتصادية ستسمح بفتح الطريق أمام الاندماج في الاقتصاد الرقمي وتسهم في رفع تحديات جمع الموارد المالية وانهاش الاقتصاد وتداول الأموال من خلال وسائل جديدة بمنتجات جديدة، فعلى سبيل المثال لا الحصر فقد عرفت الجزائر في نهاية 2016 الإطلاق الرسمي للنظام الجديد للتصريح والدفع الإلكتروني للضرائب والرسوم jibayatic.dz ، كما لعبت عدة مؤسسات دور كبير في تفعيل الخدمات الرقمية وعلى رأسها اتصالات الجزائر، الخطوط الجوية الجزائرية، طاسيلي للطيران، الصندوق الوطني للضمان الاجتماعي، الجزائرية للمياه، سونلغاز، وكذلك متعاملي الهاتف النقال وغيرها من الهيئات والمؤسسات، بالإضافة الى الاعتماد والانطلاق رسمياً في عملية الدفع الإلكتروني على مستوى البنوك و مؤسسة البريد و مختلف الهيئات المالية والخدمية والتي تسمح في كثير من الأحيان بإجراء مختلف المعاملات المالية عبر الأنترنت في انتظار أن تعمم الدولة هذا التوجه في باقي القطاعات والأنشطة،

وهذا كله يمثل قاعدة دافعة وهامة جدا في تفعيل التجارة الالكترونية والتحول نحو الاقتصاد الرقمي، غير أن كل هذه التطورات التي عرفتها الجزائر في مجال تنمية الاقتصاد الرقمي بالتركيز على قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصال لم تكن كافية فواقع الحال يشير الى أن الجزائر تخلفت كثيرا في المجالات الرقمية اذ لا تساهم تكنولوجيا المعلومات والاتصال إلا بحدود 2.9 % فقط في الناتج المحلي الإجمالي وهذه النسبة أقل من المعدل العالمي المقدر بـ 7 % ففي تونس مثلا يقدر بـ 13 %، وعليه فالنهوض بهذا القطاع يستدعي توجيه اهتمام مركز للبحث في سبل تطوير وتنمية البيئة الرقمية في الجزائر، والوقوف على المعوقات التي تعترض طريقها ومختلف التحديات التي تواجه تطور التجارة الالكترونية ومختلف المصاعب المتعلقة بتأمين عملية الشراء والدفع الالكتروني بالإضافة الى العيوب التي تشمل البنية التحتية لشبكة الانترنت¹.

- في مجال تنمية الحكومة الإلكترونية: يرصد مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية مستوى التقدم في مسار التحول الرقمي للحكومات العالمية، واستيعاب تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتوظيفها في تقديم خدمات حكومية سهلة وتفاعلية للمتعاملين، ويوضح الجدول الموالي مقارنة لقيم هذا المؤشر للجزائر للأعوام 2016، 2018، 2020.

الجدول رقم 24: مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية للجزائر (EGDI) خلال الفترة (2016-2020)

المؤشرات	2016	2018	2020
مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية	0.2999	0.4227	0.5173
مؤشر الخدمات الرقمية	0.0652	0.2153	0.2765
مؤشر المشاركة الإلكترونية	0.1186	0.2022	0.1548
مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات	0.1934	0.3889	0.5787

المصدر: سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي، المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022، ص 589.

نلاحظ من خلال الجدول رقم 24 تحسن ترتيب الجزائر على مستوى جميع المؤشرات وعبر السنوات سواء على مستوى مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية، مؤشر الخدمات الرقمية أو على مؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات، وتظهر بيانات الجدول تراجع وحيد للجزائر في سنة 2020 قياسا بسنة 2019 فيما يتعلق بمؤشر المشاركة الإلكترونية، وعلى الرغم من هذا التحسن إلا أن الجزائر لا يزال ينتظرها العمل الكثير في هذا المجال فقد احتلت مرتبة متأخرة عالميا وجاءت بعد الكثير من الدول العربية والدول النامية وحتى الإفريقية منها و

¹ -عباس لحمر، عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر ووسيل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة حسينة بن بو علي، الشلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2018، ص 42.

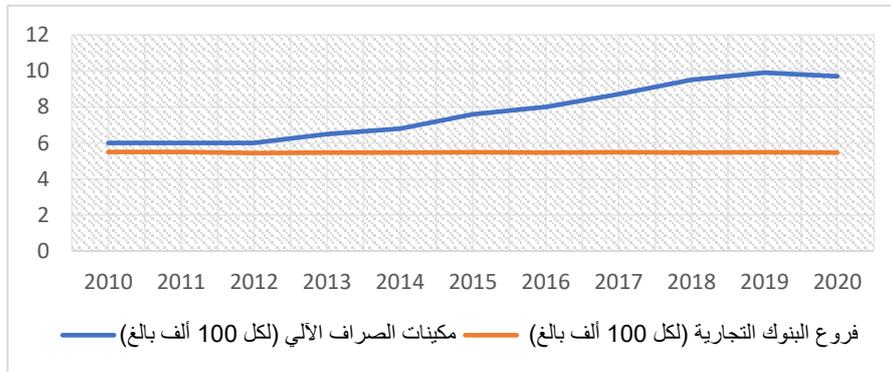
الأقل امكانيات منها، اذ احتلت الجزائر المركز 120 عالمية في مؤشر تنمية الحكومة الإلكترونية الصادر عن لجنة الأمم المتحدة للشؤون الاقتصادية والاجتماعية لعام 2020 بقيمة 05173 بعد ما كانت في المركز 130 سنة 2018، والمركز 150 سنة 2016، وفيما يخص مؤشر الخدمات الرقمية انتقلت الجزائر الى الدرجة 0.2765 في سنة 2020 بعدما كانت درجة هذا المؤشر 0.2153 سنة 2018، أما بالنسبة لمؤشر جاهزية البنية التحتية للاتصالات فقد بلغت قيمته 0.5787 لسنة 2020 بعدما كانت 0.3889 سنة 2018¹.

المطلب الثاني: واقع الشمول المالي في الجزائر

تعتبر الجزائر من بين الدول التي تعاني من ارتفاع لنسبة الإقصاء المالي، والذي قدره بنك الجزائر سنة 2017 ب 6475 مليار دينار جزائري، أي ما يعادل 33 من الكتلة النقدية، حيث دق البنك المركزي ناقوس الخطر وضرورة تجنيد كل الإمكانيات لامتنع هذه الأموال واستثمارها، بدل اللجوء للاستدانة من الخارج، ومن أجل تفصيل أكثر يمكننا توضيح في الأشكال التالية.

الفرع الأول: تحليل مؤشرات الشمول المالي في الجزائر

- الوصول للخدمات المالية: يشير مؤشر الوصول الى الخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، ولدينا مؤشرين متاحين هنا هما على التوالي عدد فروع البنوك وعدد ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ، والشكل التالي يوضح تطورهما في الفترة (2010-2020)².
- الشكل رقم 12: تطور عدد فروع البنوك وعدد ماكينات الصراف الآلي بالجزائر لكل 100 ألف بالغ



المصدر: عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2021، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 18 جوان 2022، ص 11.

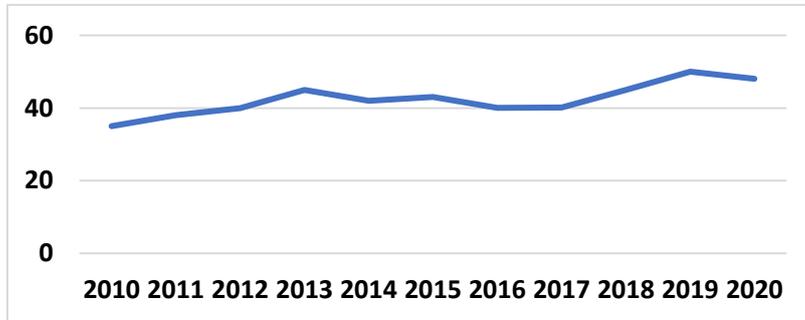
¹- سعاد بشلول، مرجع سبق ذكره، ص 590.

²- عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2021، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 18 جوان 2022، ص 11.

يوضح هذا الشكل تطور عدد فروع البنوك وعدد ماكينات الصراف الآلي بالجزائر لكل 100 ألف بالغ في الفترة (2010-2020) حيث نلاحظ من هذا الشكل الثبات النسبي لفروع البنوك التجارية في هذه الفترة، أما بالنسبة لمكينات الصرف الآلي فنلاحظ أنها في ارتفاع محسوس ابتداء من سنة 2012، ويدل هذا الارتفاع سعي الدولة الدؤوب واعتمادها التوجه على التكنولوجيا الرقمية في هذا المجال وكذلك زيادة استخدام الخدمات المالية والعمل على تحديثها.

ثانياً: استخدام الخدمات المالية: ويشير مؤشر استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة، ولدينا مؤشرين متاحين هنا هما على التوالي عدد حسابات الودائع وعدد المقترضين في البنوك التجارية، والشكلين التاليين يوضحان تطور كل مؤشر بالفترة (2010-2020).¹

الشكل رقم 13: التطور السنوي لعدد المقترضين من البنوك التجارية بالجزائر لكل 100 ألف بالغ

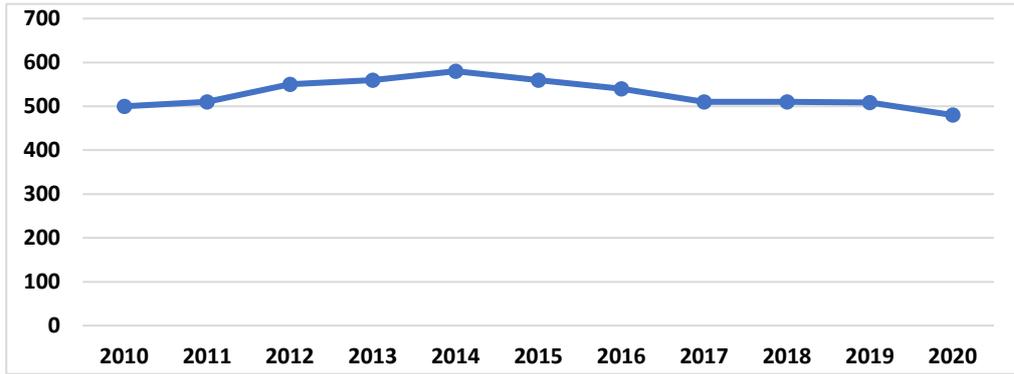


المصدر: عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2021، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والإقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 18 جوان 2022، ص 12.

يوضح هذا الشكل التطور السنوي لعدد المقترضين من البنوك التجارية خلال الفترة (2010-2020)، حيث نلاحظ الارتفاع النسبي لعدد المقترضين من سنة 2010 إلى سنة 2013، ونلاحظ بعد ذلك تذبذبا صعودا ونزولا في عدد المقترضين بسبب الأزمة التي تتعلق بتراجع المداخيل النفطية والتي تلعب دورا حاسما فيما يتعلق بالرواج الاقتصادي والذي تتأثر به البنوك التجارية، ليرتفع مجددا في سنة 2017، وهذا يشير إلى ارتفاع مستخدمي الخدمات المالية المقدمة.

¹ - عبد الكريم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، ص 11.

الشكل رقم 14: تطور عدد الودائع بالبنوك التجارية بالجزائر لكل 1000 بالغ



المصدر: عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2021، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 18 جوان 2022، ص 12.

يوضح الشكل رقم 14 تطور عدد الودائع بالبنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2010-2020) حيث نلاحظ تذبذب هذا المؤشر بين الصعود والنزول، ولكن بنسب شبه مستقرة.

ثالثاً: جودة الخدمات المصرفية: بعد الجودة في الشمول المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات الالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، لا سيما تعلق بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتيسير وصولها الى القنوات الرسمية للتمويل، وفي هذا البعد لدينا مؤشر عدد الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات مالية رسمية، والجدول أدناه يوضح تطور عدد الشركات لصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية للفترة 2012-2021¹.

¹ - عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، ص 12.

الجدول رقم 25: تطور عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية ونسبة

قروض القطاع الخاص 2012-2021

السنة	عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية	القروض الموجهة للقطاع الخاص كنسبة من إجمالي القروض
2012	687 386	52.38
2013	747 934	52.77
2014	820 738	47.99
2015	896 811	49.31
2016	1 075 014	50.02
2017	1 289 060	51.44
2018	1 170 093	50.44
2019	1 945 171	غ م
2020	1 491 209	غ م
2021	1 220 267	غ م

المصدر: عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2021-2016، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كألية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 18 جوان 2022، ص 13.

يتضح من الجدول رقم 25 ارتفاع عدد المؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية، بمتوسط زيادة سنوية قدرها 7.08% وهذا يعكس الدعم الرسمي لهذه المؤسسات وكذا التسهيلات الكبيرة التي تحصل عليها. ويتضح ذلك جليا من نسبة القروض الموجهة للقطاع الخاص والذي تشكل فيه هذه المؤسسات النصيب الأكبر، حيث تتجاوز هذه النسبة النصف في أغلب السنوات.

المطلب الثالث: معوقات تطور الشمول المالي في الجزائر والجهود المبذولة للتصدي لها

الفرع الأول: معوقات تطور الشمول المالي في الجزائر

يمكننا حصر أسباب ضعف تطور الشمول في الجزائر إلى النقاط التالية¹:

- البنية التحتية المالية الضعيفة، ويرجع هذا إلى المقدرة المالية أو لعوائق أخرى، وهو ما ينعكس سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة، عددها، جودتها وكذا تكلفتها، ما يجعلها غير متاحة للفئات المهمشة.

¹ -معمري نارجس، أوكيل حميدة، الشمول المالي في الجزائر- واقع وتحديات، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 1، العدد 1، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2019، ص ص 43، 44.

- ضعف استخدام أنظمة ووسائل الدفع الإلكترونية، وهو ما يزيد من الجمود في النظام المالي، وعلى بطن تنفيذ المعاملات والخدمات المالية المقدمة، ومسايرة التطورات الراهنة.
- مشاكل تتعلق بعد الثقة بالمؤسسات المالية القائمة، وهذا ما يحد التعامل معها من قبل الأفراد.
- ضعف مستوى التثقيف المالي، وهو ما ينعكس سلبا على معدلات الشمول المالي بالمنطقة العربية.
- هيكل ملكية القطاع المصرفي، فأغلب أصول النظام المالي مملوكة للقطاع العام وهو ما يحد من توسع القطاع الخاص في هذا المجال، كما ينعكس سلبا على المنافسة في تقديم الخدمات المالية.
- ارتفاع التكاليف المرتبطة بتقديم الخدمات المالية، وهو عامل مهم للإقصاء المالي، إضافة إلى البطء والتعقيدات في التنفيذ والبيروقراطية وهو ما يزيد من التكلفة والجهد والوقت المخصص لإتمام المعاملات.

الفرع الثاني: الجهود المبذولة للتصدي لمعوقات الشمول

أولاً: جهود الجزائر للتصدي لمعوقات الشمول المالي

تتمثل جهود الجزائر في التصدي لمعوقات الشمول المالي في¹:

- دعم البنية التحتية الرقمية والمالية وذلك من خلال:
 - تحديث وتطوير شبكات الاتصالات وترقية أنظمة الدفع الوطنية بالتحول نحو أنظمة التسويات الفورية للمعاملات بما يساعد على إنجاز المعاملات المالية بشكل أسرع وبأقل تكلفة.
 - تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية.
 - تطوير الاتصال وتبادل المعلومات بالتوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية والدفع عبر الهاتف المحمول بما يعزز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى من كافة فئات المجتمع.
- حماية مستهلكي الخدمات المالية: وذلك من خلال التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة وبجودة عالية، وتوعية العملاء ومقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلك ماليا لفهم حقوقهم ومسؤولياتهم.
- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي كافة فئات المجتمع: وذلك من خلال مراعاة احتياجات ومتطلبات العمال المستهدفين، إضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل، تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية.

¹ - سعاد بوشلوش، مرجع سبق ذكره، ص ص 591، 592.

- التركيز على زيادة مستويات الثقافة المالية: أي تعزيز الوعي والثقافة المالية ما بين كافة شرائح المجتمع لا سيما الشباب والنساء وكبار السن وسكان المناطق النائية.
 - متابعة التقدم على صعيد الشمول المالي: يتطلب هذا الأمر توفر إحصاءات دقيقة عما تم تحقيقه للوفاء باحتياجات السكان من الخدمات المالية الرقمية.
- ثانياً: دور البنك المركزي في تحقيق الشمول المالي في الجزائر:
- يتمثل دور البنك المركزي في تحقيق الشمول المالي من خلال¹:
- وضع القواعد والتشريعات المنظمة للتعاملات المصرفية والمؤطر لها.
 - الرقابة على التزام المؤسسات المالية بالقواعد المقررة والمسطرة من طرفه.
- وتعتبر البنوك المركزية للدول هي الداعم الرئيسي لتطبيق مبدأ الشمول المالي، وهذا عن طريق وضع قواعد وتشريعات لتسيير اجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها، والموافقة على إتاحة خدمات مالية مبسطة مثل استخدام الهواتف الذكية في عمليات الدفع الالكترونية، حيث تلعب البنوك دوراً هاماً وأساسياً في تحقيق مبدأ الشمول المالي، إن هذا يتم عن طريق جذب فئات لا يوجد لديها تعاملات بنكية، وذلك من خلال ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد وتقوم على الادخار والتأمين وليس فقط الإقراض.

¹ - حجيلة مليكاوي، اسماعيل طويل، مساهمة التعاملات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد 9، العدد 1، جامعة المدية، الجزائر، 2022، ص 16.

خاتمة الفصل الثالث:

تم في هذا الفصل الذي دراسة تجارب مختارة في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي في كل من المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر، حيث تسعى كل من هذه الدول لتطوير بنية تحتية مالية قوية وداعمة للشمول المالي الذي يساهم بدوره في تعزيز التحول الرقمي للاقتصاد، حيث أثنى مؤخرا صندوق النقد الدولي مؤخرا على التقدم الذي أحرزته المملكة العربية السعودية في مؤشرات الشمول المالي فقد تبنت برنامج يهدف إلى توفير قطاع مالي فاعل وهذا من أجل تعزيز شمولية قطاع الخدمات المالية (برنامج تطوير القطاع المالي 2020، رؤية المملكة 2030)، وبخصوص التجربة المصرية فعلى الرغم من التحسن الملحوظ في مؤشرات الشمول المالي فيها إلا أنها مازالت تتقدم بنسب ضعيفة للغاية، أما بالنسبة للجزائر تمتلك كل أسباب تحقيق الشمول المالي غير أن غياب استراتيجية وطنية واضحة المعالم قلل من مستوى.

الخطبة العامة

الخاتمة العامة:

تأسيساً على كل ما سبق ذكره، نستنتج أن الاقتصاد الرقمي يستند في أغلب خطواته على التكنولوجيات الرقمية والأنترنت، إذ يشمل هذا الاقتصاد على مجموعة من التطبيقات كالتجارة الإلكترونية، التسويق الإلكتروني، الحكومة الإلكترونية والبنوك الإلكترونية، ومن الناحية أخرى يعتبر الشمول المالي ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع الاقتصادي حيث يعتبر السبيل الوحيد لضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لجميع فئات المجتمع بما في ذلك الفئات ذات الدخل الضعيف وهذا خلال فترة قصيرة وبتكلفة أقل. وفي ظل ذلك اهتمت العديد من الدول (السعودية، مصر، الجزائر) بالتأكيد على تبني الرقمنة وتحقيق التقدم في مجالها، بما يكفل تعزيز درجات الشمول المالي، وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في كيف يساهم توسيع نطاق الشمول المالي في تحقيق التحول الرقمي، وتبين طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال دراسة تجربة كل من: السعودية، مصر، الجزائر، وذلك بعرض واقع البيئة الرقمية وتحليل مؤشرات الشمول المالي لكل دولة.

حيث عرضت هذه الدراسة الجهود المبذولة من السعودية، مصر والجزائر في تطوير البنية التحتية الرقمية داعمة للشمول المالي والذي بدوره يساهم في تعزيز التحول الرقمي لاقتصاد هذه الدول.

اختبار الفرضيات:

- بينت الدراسة أن الاقتصاد الرقمي هو اقتصاد يقوم أساساً على الأنترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال، حيث يتم فيه الانتقال من الاقتصاد المبني على اليد العاملة والآلات في الإنتاج إلى اقتصاد يعتمد على التكنولوجيا والانترنت والمعارف العلمية، وفي ظله تلغى فيه القيود الزمانية والمكانية بسبب وجود المؤسسات والأسواق الافتراضية، وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.
- أشارت الدراسة إلى أن هناك علاقة طردية قوية تجمع ما بين الخدمات المالية الرقمية وتحقيق الشمول المالي، لما لهذه النوعية من الخدمات من دور فعال في دعم وتفعيل الاقتصاد الرقمي وتحقيق مؤدي الشمول المالي بمعناه المتكامل، كما بينت الدراسة أن التوسع في استخدام الخدمات المالية الرقمية أحدث ثورة في تعزيز الشمول المالي وفي تطوير مؤشرات من خلال الطابع الرقمي للشمول المالي بحيث تقوم الخدمات المالية الرقمية على توفير خدمات بنكية منخفضة التكلفة وفي وقت أقل وبسرعة أكبر، وهذا ما يثبت صحة الفرضية الثانية.
- أكدت الدراسة عدم صحة الفرضية الثالثة، فقد بينت الدراسة أن لكل بلد نجاحاته وتحدياته وفرصه فيما يتعلق بالشمول المالي والتحول الرقمي، إذ تعتبر التجارب الدولية محل الدراسة تجارب غير ناجحة باستثناء التجربة الرائدة للمملكة العربية السعودية والتي نجحت وقطعت أشواطاً كبيرة في مجال تعزيز

الشمول المالي وتحقيق التحول الرقمي للاقتصاد السعودي، وقد أوضحت الدراسة أن السعودية احتلت مراتب جد متقدمة قياسا بالعديد من الدول حتى على المستوى العالمي، في حين أكدت الدراسة أنه وعلى الرغم من الجهود الكبيرة التي بذلتها كل من مصر والجزائر لتعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي من خلال دعم البنية التحتية الرقمية والمالية و تنفيذ خطط الشمول المالي في مجال تنظيم الخدمات المالية الرقمية، وعلى الرغم أيضا من بعض النتائج الإيجابية المحققة على مستوى الدولتين وذلك التطور التقني الحادث والمؤثر وعلى أهميته إلا أنه لم يؤدي حتى الآن إلى تحقيق ذلك التحسن والتقدم المتوقع، فالواقع العملي لدعم وتعزيز الشمول المالي يعكس حقيقة وجود الكثير من المعوقات الحادة من عدم تحقيق المستوى المطلوب والمستهدف من الشمول المال والتحول الرقمي و الخطوة الصعبة تمثلت في التحول التدريجي للاقتصاد الى اقتصاد غير نقدي، وقد أشارت الدراسة الى أن الجزائر ومصر احتلت مراتب جد متأخرة سواء على مستوى الجاهزية الرقمية أو على مستوى غالبية المؤشرات ذات الصلة بالاقتصاد الرقمي والشمول المالي، وكانت متأخرة حتى على المستوى العربي المرتبة 12 و 10 على الترتيب .

نتائج الدراسة:

بالإضافة إلى النتائج السالفة الذكر والتي تتعلق باختبار الفرضيات، خلصت الدراسة إلى نتائج أخرى جد مهمة وتمثل في:

- التحول الرقمي للاقتصاد لم يعد خيارا، بل أصبح ضرورة حتمية واجب تبنيها واعتمادها من أجل المساهمة في رفع اقتصاد أي دولة.
- الشمول المالي يهدف لتعميم ونشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر عدد ممكن من الأفراد وخصوصا ذوي الدخل المحدود بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.
- تقوم مؤسسة النقد العربي السعودي بتطبيق الشمول المالي، حيث وضعت حد أقصى للعمولات والرسوم التي يحق للمصارف أن تطبقها عند تقديم الخدمات المالية.
- توضح مؤشرات قياس الشمول المالي في مصر مدى قدرة القطاع المالي على تحقيق الاستقرار والتعاون مع فئات المجتمع.
- تتمثل أهم التحديات التي تواجه تعميم الشمول المالي في مصر في ارتفاع نسبة الجهل باستخدام الخدمات المالية المتاحة وعدم الثقة في الخدمات المصرفية.
- من أسباب ضعف تطور الشمول المالي في الجزائر البنية التحتية المالية الضعيفة وتدني مستوى الجاهزية الرقمية، وينعكس هذا سلبا على نوع الخدمات المالية المقدمة وجودتها بالإضافة إلى تكلفتها.

- تمتلك الجزائر كل أسباب تحقيق الشمول المالي غير أن غياب استراتيجية وطنية واضحة لتحقيقه قلل من محتوى انتشار واستعمال الخدمات المالية.

التوصيات:

- على ضوء هذه الدراسة تم وضع مجموعة من التوصيات تتمثل في:
- وضع أهداف واضحة وذات افاق محددة لخطط واستراتيجيات تحسين الشمول المالي مع التحديد الدقيق للفئات المستهدفة من كل خطة أو استراتيجية، وذلك لضمان توفير خدمات مالية رقمية تناسب جميع فئات المجتمع بحسب قدراتهم واحتياجاتهم.
- يجب على واضعي السياسات تبني رؤية استراتيجية جديدة وطموحة للتحويل الرقمي للاقتصاد تساعد على دعم مسيرته.
- لابد من تطوير بنية تحتية مالية قوية داعمة لتحقيق الشمول المالي بالتوازي مع التخلص من الهياكل التنظيمية الجامدة والتقليدية والاتجاه نحو التنظيمات المرنة والشبكية والافتراضية.
- تعظيم الاستفادة من التطور الكبير في الخدمات والمنتجات المالية المبتكرة لما لذلك من أثر ايجابي على تحويل المعاملات المالية النقدية الى معاملات مصرفية وتعظيم المنفعة الاقتصادية منها.
- ضرورة ايلاء تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي أهمية بالغة وعاجلة والاستفادة منها في تقديم خدمات تتوافق واحتياجات العملاء الخاصة، بما في ذلك الاستفادة من تكنولوجيا الواقع الافتراضي Virtual Reality والتي تمكن العميل من معرفة الخدمات والمنتجات من مكانه بشكل يحاكي واقع تواجده في البنك.
- الاهتمام بالثقيف المالي من خلال تبني استراتيجيات وطنية للتربية المالية، وإدراج الثقيف المالي في برامج التربية لضمان الوصول إلى أكبر قاعدة من الزبائن في المستقبل.

آفاق الدراسة:

لقد ارتبط الموضوع بدراسة مساهمة الشمول المالي في تحقيق التحويل الرقمي للاقتصاد مع عرض لتجارب دولية مختارة السعودية، مصر والجزائر، وبالنظر لتشعب واتساع عناصر هذا الموضوع، فقد ظهرت لنا من خلال بحثنا هذا العديد من الجوانب المهمة ذات الصلة بالاقتصاد الرقمي والشمول المالي والجديرة بمواصلة البحث فيها، خاصة وأن هذا المجال لازال خصبا للبحث وواعد لاستقطاب اهتمام الدراسات العلمية والعملية، ونذكر هنا على سبيل المثال لا الحصر دراسات حول دور التحويل الرقمي في الجزائر، وكذلك حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، بالإضافة إلى واقع الاقتصاد الرقمي والشمول المالي في الجزائر.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. أحمد شعبان محمد علي، التسويق الإلكتروني والخدمات المصرفية، دار التعليم الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2018.
2. أسامة عبد السلام، الاقتصاد الرقمي، دار غيداء للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2019.
3. جعفر حسن جعفر، مقدمة في الاقتصاد الرقمي، ط1، دار البداية، 2013.
4. حميد الطائي، بشير علاق، مبادئ التسويق الحديث. مدخل شامل.، ط1، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
5. ربيعي مصطفى عليان، أسس التسويق المعاصر، ط1، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.
6. ربيعي مصطفى عليان، اقتصاد المعرفة، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2012.
7. ربيعي مصطفى عليان، اقتصاد المعلومات، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2010.
8. ربيعي مصطفى عليان، البيئة الإلكترونية، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2012.
9. رفييدة خطيب، إدارة الأعمال الإلكترونية، ط1، دار أمجد للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.
10. سمر توفيق صبرة، التسويق الإلكتروني، ط1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
11. شير عباس العلاق، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات وتطبيقاتها في مجال التجارة النقاله، منشورات المنظمة العربية للتنمية الإدارية، القاهرة، مصر، 2007.
12. صفوان المبيضين، الحكومة الإلكترونية النماذج والتطبيقات والتجارب الدولية، ط1، دار اليازوري امية للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2011.
13. صلاح الدين محمد أمين الامام، صادق راشد الشمري، الشمول المالي والميزة التنافسية (تجارب محلية دولية)، دار اليازوري العلمية عمان، الأردن، 2022.
14. صلاح عبد الحميد، العملات الرقمية، مؤسسة طيبة للنشر والتوزيع، ط1، القاهرة، مصر، 2018.
15. عامر خطاب، التجارة الإلكترونية، ط1، مكتبة المجتمع العربي للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2006.
16. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات التجارة الإلكترونية، ط1، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2014.
17. علاء الحامي، غصون السعدون، تطبيقات تكنولوجيا المعلومات في الأعمال الإلكترونية المتطورة، ط1، دار وائل لنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2016.

18. علاء فرج الطاهر، الحكومة الإلكترونية، ط1، دار الياض للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2010.
19. علي الزعبي، أحمد صالح النصر، التسويق الإلكتروني في القرن الحادي والعشرين، دار اليازوري للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
20. عمار فوزي المياحي، ليلى فوزي جعفر، السياسات المصرفية الدولية الشمول المالي الاستدامة المصرفية 2030، المركز العربي للنشر والتوزيع، ط1، مصر، 2020.
21. غالب عوض النوايسة، الإنترنت والنشر الإلكتروني "الكتب الإلكترونية والدوريات الإلكترونية"، ط1، دار صفاء للنشر والتوزيع، الأردن، عمان، 2011.
22. فريد النجار وآخرون، التجارة والأعمال الإلكترونية المتكاملة في مجتمع المعرفة، الدار الجامعية، الإسكندرية، مصر، 2006.
23. فريد راغب النجار، الاستثمار بالنظم الإلكترونية والاقتصاد الرقمي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2004.
24. محمد إبراهيم عبد الرحيم، الاقتصاد الصناعي والتجارة الإلكترونية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، مصر، 2007.
25. محمد الصيرفي، الإدارة الإلكترونية، ط1، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، مصر، 2006.
26. محمد خالد أبو عزام، إدارة المعرفة والاقتصاد المعرفي، دار زهدي للنشر والتوزيع، ط1، الأردن، عمان، 2021.
27. محمد سمير أحمد، التسويق الإلكتروني، ط1، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن، 2009.
28. محمد عبده حافظ، التسويق عبر الأنترنت، ط1، دار الفجر للنشر والتوزيع، القاهرة، مصر، 2009.
29. محمد متولي محمد زايد، التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط1، الإسكندرية، مصر، 2019.
30. نجم عبود نجم، الإدارة الإلكترونية (الاستراتيجية، الوظائف، المشكلات)، دار المريخ، الرياض، السعودية، 2004.
31. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، ط1، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2020.
32. هبة مصطفى كافي، التجارة الإلكترونية، ط1، AlphaDoc ألفا للوثائق، قسنطينة، الجزائر، 2017.
33. يوسف حجيم سلطان الطائي، هاشم فوزي دباس العبادي، التسويق الإلكتروني، ط1، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2009.

34. يوسف حسن يوسف، الاقتصاد الإلكتروني، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.

35. يوسف حسن يوسف، البنوك الإلكترونية، ط1، المركز القومي للإصدارات القانونية، القاهرة، مصر، 2012.

المذكرات والأطروحات:

1. تنيوة كنزة، دور التحول نحو الاقتصاد الرقمي في تحقيق التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، (غير منشورة)، تخصص علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد مهري، قسنطينة2، قسنطينة، الجزائر، 2020/2019.
2. جلام كريمة، دور التسويق الإلكتروني في تحسين أداء البنوك وتحقيق رضا العميل دراسة حالة بعض البنوك التجارية في الجزائر، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص تسويق وإدارة أعمال المؤسسات، كلية العلوم الاقتصادية. العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد بن باديس-مستغانم-، الجزائر، 2014/2013.
3. حسين العلمي، دور الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق التنمية المستدامة دراسة مقارنة بين ماليزيا، تونس والجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص الاقتصاد الدولي والتنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف1، 2013.
4. حنين محمد بدر عجور، حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء -دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة الجامعة الإسلامية بغزة، فلسطين، 2017.
5. زينب هادي نعمة، تحليل العلاقة بين الاقتصاد الرقمي وبعض المتغيرات الاقتصادية الكلية في ماليزيا والإمارات المتحدة للمدة (1999-2013) مع الإشارة للعراق، أطروحة مقدمة ضمن نيل متطلبات شهادة الدكتوراه (غير منشورة)، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013.
6. سمية ديمش، التجارة الإلكترونية حتميتها وواقعتها في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تحليل واستشراف اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2011/2010.

7. طاهير نادية، التسويق الإلكتروني ودوره في تحقيق رضا الزبون دراسة ميدانية على عينة من زبائن مؤسسة-موبيليس-، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية (غير منشورة)، تخصص تسويق، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2020/2019.
8. ماجد محمود محمد ابو دية، دور الانتشار المصرفي والاشتغال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير في الاقتصاد، كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، 2016.
9. نغم سالم فياض، أثر الشمول المالي في تحقيق الميزة التنافسية في المصارف الإسلامية الأردنية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماجستير، تخصص المصارف الإسلامية، كلية الأعمال، جامعة عجلون الوطنية، الأردن، 2022/2021.

المقالات والمجلات:

1. أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة السويس، مصر، 2022.
2. أسيا سعدان، نصيرة محاببية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة-الجزائر-تونس-المغرب، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور، الجلفة، الجزائر، 2018.
3. أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2، المجلس الأعلى للجامعات في مصر، مصر، 2021.
4. بطاهر بختة، توجهات الاقتصاد الرقمي في البلدان العربية في ظل رغبتها في تطبيقه (فلسطين، إمارات، سعودية، الجزائر)، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، المجلد 03، العدد 02، جامعة مستغانم، الجزائر، 2020.
5. بطاهر بختة، عقون عبد الله، تعزيز الشمول المالي في الجزائر، آلية لدعم التنمية المستدامة، مداخلة مقدمة في الملتقى الأول بمستغانم بعنوان: "الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول-تجارب بعض البلدان العربية-" خميس مليانة: الملتقى الوطني الأول حول الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، بتاريخ 27 و28 نوفمبر 2018.
6. بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجا، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، جامعة بشار، الجزائر، 2022/4/22.

7. بن دينة سعيد، بوعكاز عامر، سبل ووسائل حماية المستهلك الإلكتروني من مخاطر الاقتصاد الرقمي، مجلة البناء الاقتصادي، العدد1، جامعة الجلفة، الجزائر، 2018.
8. بن شينة كريمة، مذاي عبد القادر، تنافسية البنوك في بيئة الأنترنت دراسة تجربة السعودية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، العدد17، الشلف، الجزائر، 2007.
9. بن عيشوبة رفيقة، صناعة التمويل الاسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد09، العدد02، جامعة البليدة2، الجزائر، 2018.
10. بن قيده مروان، بوعافية رشيد، واقع و افاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد09، العدد01، جامعة البليدة2، الجزائر، 2018.
11. بن موسى محمد، قمان عمر، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي لشمول المالي، GLOBAL FINDEX خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر، مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المجلد13، العدد03، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، 2019.
12. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي-تجربة كينيا نموذجًا-، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، جامعة الزاوية، ليبيا، 2020، العدد6، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول " الافتراضي ": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020.
13. بوشامي أحمد، حداد محمد، التحول الرقمي، الشمول المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر للفترة 1990-2020، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد05، العدد01، الجزائر، 2022.
14. بوطرفة رشيد، صغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد03، العدد03، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، 2020.
15. حجيلة مليكاوي، اسماعيل طويل، مساهمة التعاملات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، المجلة الجزائرية للاقتصاد والمالية، المجلد9، العدد1، جامعة المدية، الجزائر، 2022.
16. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال اقتصاديات شمال افريقيا، المجلد16، العدد23، جامعة الشلف، الجزائر، 2020.
17. حورية حمي، ابتسام طويلا، دور حوكمة تكنولوجيا المعلومات في إنجاح التحول الرقمي، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد7، العدد3، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020.

18. خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة "دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة"، المجلد 13، العدد 2، جامعة الزقازيق، مصر، 2022.
19. دحماني رشيدة، بلطرش زهور، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وأفاق تطويره دراسة لرؤية المملكة العربية السعودية 2030، المجلد 4، العدد 1، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، جامعة يحيى فارس المدية، الجزائر، 2023..
20. رشيد نعيبي، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشرات الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة إلى الدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد 03، جامعة قاصدي مرياح، الجزائر، 2021.
21. سعاد بوشلوش، تحديات الشمول المالي في الجزائر ومتطلبات تطويره، المجلة الدولية للأداء الاقتصادي المجلد 05، العدد 02، جامعة بومرداس، الجزائر، 2022.
22. شادي إبراهيم حسن شحاده، دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 03، العدد 01، جامعة السويس، مصر، 2022.
23. صالح زاغبي، شعبان بعيطيش، دور القيادة الاستراتيجية في تحقيق التحول الرقمي دراسة حالة جامعة محمد بوضياف بالمسيلة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 6، العدد 1، جامعة المسيلة، الجزائر، 2021.
24. صدوقي غريسي وآخرون، واقع وأهمية التحول الرقمي والأثمة، مجلة آراء للدراسات الاقتصادية والإدارية، المجلد 3، العدد 2، المركز الجامعي أفلو، الجزائر، 2021.
25. عباس لحرمر، عمار طهرات، واقع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر وسبل اندماجها في الاقتصاد الجديد، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة حسيبة بن بو علي، الشلف، الجزائر، المجلد 04، العدد 01، 2018.
26. عمر عبد الحفيظ أحمد عمر، التحول الرقمي للحكومة ودوره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة – مصر نموذجاً، مجلة جامعة الزيتونة الأردنية للدراسات القانونية، المجلد 2، العدد 3، جامعة الإسكندرية، مصر، 2021.
27. فريد زكريا عبيد، طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02، الجزائر، 2021.

28. فلاق صليحة وآخرون، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، جامعة الشلف المجلد7، العدد4، جامعة أدرار، الجزائر، 2019.
29. فلاق صليحة وآخرون، تفعيل الصناعة المالية الإسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد12، العدد1، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجزائر، 2021.
30. كركار مليكة، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد10، العدد03، جامعة البليدة2، الجزائر، 2019.
31. لموسوي صفاء عبد الجبار وآخرون، تحليل أثر متغيرات الاقتصاد الرقمي على اقتصاد دولة الإمارات المتحدة للمدة من (1999-2013)، مجلة الإدارة والاقتصاد، المجلد05، العدد18، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة كربلاء، العراق، 2013.
32. محمد بن طارق لفته، دراسة تحليل ضرورات النهوض بالشمول المالي في العراق الفرص والتحديات، عدد خاص بالمؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد، العراق، 2019.
33. محمد شكرين، أزمة كوفيد 19، حافز لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الجزائر، مجلة وجدة البحث في تنمية الموارد البشرية، المجلد12، العدد01، جامعة المدية، الجزائر، 2021.
34. محمد طرشي وآخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد01، العدد01، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف، الجزائر، 2019.
35. محمد ماجد خشبة وآخرون، تقييم تجربة الحكومة الإلكترونية والتحول الرقمي في مصر، المجلة المصرية للتنمية والتخطيط، المجلد30، العدد04، معهد التخطيط القومي، مصر، 2022.
36. محمد مغنم، سفيان أبجري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، عدد خاص بالملتقى الدولي حول اقتصاد المنصات الرقمية-فرص وتحديات، مجلة المدبر، المجلد09، جامعة أمحمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2022.
37. معمري نارجس، أوكيل حميدة، Financial inclusion in Algeria -reality and chalenges، الشمول المالي في الجزائر – واقع وتحديات، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد1، العدد1، جامعة الجزائر3، الجزائر، 2019.

الملتقيات:

1. نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 03، العدد 03، جامعة خميس مليانة، الجزائر، 2019.
2. شراز بودينار، صالح قروف، دور الاقتصاد الرقمي في تعزيز النمو الاقتصادي في ظل تجارب دول عربية رائدة - التجربة المصرية نموذجا-، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، جامعة حمة لخضر، الوادي، الجزائر، يوم 18 جوان 2022.
3. عبد الحكيم بوغزالة أحمد، الأخضر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الجزائر 2016-2021، مداخلة ضمن الملتقى الدولي الافتراضي البيانات الضخمة والاقتصاد الرقمي كآلية لتحقيق الإقلاع الاقتصادي في الدول النامية " الفرص، التحديات والأفاق"، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، يوم 18 جوان 2022.
4. قبائلي ذهبية، طاهرات عمار، نحو رقمنة الاقتصاد على ضوء التجارب الدولية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم التنافسية الاقتصادية الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 23 سبتمبر 2021.
5. كروش صلاح الدين، دودان حنان، واقع و آفاق الاقتصاد الرقمي دراسة حالة الدول العربية، ورقة مقدمة ضمن الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي: ضرورة الانتقال وتجديان الحماية، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 23 و 24 2018.
6. صورية بوطرفة، ملاك بوعمران، التحول الرقمي-الأسس النظرية والنماذج الرقمية العربية-، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول: التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 23 سبتمبر 2023.
7. هناء عفيف، وهيبة خلوفي، الاتجاه نحو التحول الرقمي: حتمية أو خيار؟، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 6، العدد 1، المركز الجامعي لميلة، الجزائر، 2022.

8. أوضافية حدة، حركات سعيدة، التحول الرقمي كمحفز للتنمية الاقتصادية، مداخلة ضمن الملتقى الوطني حول التحول الرقمي في الجزائر كآلية لدعم تنافسية الاقتصاد الوطني وكسب رهان التنمية في ظل الأزمات والتحديات الراهنة، 23 سبتمبر 2021، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر.
9. ياسر عبد الرحمان، إدارة الموارد البشرية وتحديات التحول الرقمي في منظمات الأعمال، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019.
10. يدو محمد، رشيد بوعافية، انعكاسات الاقتصاد الرقمي على النشاط الاقتصادي، مداخلة ضمن الملتقى العلمي الدولي الخامس حول الاقتصاد الافتراضي وانعكاساته على الاقتصاديات الدولية، المركز الجامعي خميس مليانة، خلال الفترة: 13 و14 مارس 2012.

التقارير:

1. التقرير الاقتصادي العربي الموحد 2020، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، <https://www.amf.org.ae>
2. برنامج التحول الوطني رؤية 2030، التقرير السنوي "ويستمر التحول أبرز إنجازات برنامج التحول الرقمي حتى نهاية عام 2020"، إدارة التواصل والإعلام، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021.
3. مركز البحوث والمعلومات، تقرير الاقتصاد الرقمي في المملكة العربية السعودية "الواقع والتحديات"، غرفة الرياض، المملكة العربية السعودية، 2022.
4. علي محمد الخوري وآخرون، مؤشر الاقتصاد الرقمي العربي 2022، الاتحاد العربي للاقتصاد الرقمي، الطبعة الأولى، القاهرة، مصر، 2022.
5. مرصد قطاع دعم الأعمال، التجارة الإلكترونية في السعودية مؤشرات وأرقام، غرفة الرياض، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021.
6. البنك المركزي السعودي، التقرير السنوي السابع والخمسون، الرياض، المملكة العربية السعودية، 2021.
7. برنامج تصميم السياسات وكسب التأييد، الوصول الى الأقل حظا " سياسات الشمول المالي في المملكة العربية السعودية"، مؤسسة الملك خالد الخيرية، المملكة العربية السعودية، 2018.
8. رهام غريبة وآخرون، إنجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، صندوق مشاريع المرأة العربية (سلسلة التعلم)، بريطانيا، 2020.

9. أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، سلسلة الكتيبات الصادرة عن أمانة محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية "صندوق النقد العربي"، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة، 2015.

المواقع الإلكترونية:

1. احصائيات التجمع النقدي الآلي، [https:// www.giemonetique.dz](https://www.giemonetique.dz).

2. سلطة الضبط والواصلات السلوكية واللاسلكية، مرصد سوق الأنترنت للجزائر للفترة 2021-

www.arpce.dz 2022

المنصة الوطنية السعودية الموحدة للخدمات الحكومية GOVSA، استراتيجيات التحول الرقمي،

<https://www.my.gov.sa>

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية:

1. Gregory Vial, **Understanding digital transformation : A review and a research agenda** , Science Direct (The journal of strategic information systems review), Volume 28, Issue 2, England, 2019.
2. OECD, **Measuring the Internet Economy A contribution to the Research Agenda**, OECD Digital Economy Papers N°226, OECD Publishing, Paris, France, 2013.
3. Peterson K.Ozili , **Impact of digital finance on financial inclusion and stability**, Science Direct (BORSA ISTAMBUL review), Volume 18, Issue 4 ,Essex business school, University of Essex, UK, turkey, 2018.



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي

جامعة 8 ماي 1945 قالة
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

التصريح الشرفي

الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز مذكرة ماستر

نحن الممضون أسفله.

▪ السيد (ة): لبركش ليليا الصفة: طالب (ة)

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 404180937 والصادرة بتاريخ: 2023/01/04

▪ السيد (ة): رحابي منال الصفة: طالب (ة)

الحامل (ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم: 404736716 والصادرة بتاريخ: 2023/02/16

المسجل(ون) بكلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير قسم العلوم الاقتصادية

و المكلف(ون) بإنجاز أعمال بحث: (مذكرة ماستر):

الشعبة العلوم الاقتصادية التخصص: اقتصاد نقدي وبنكي

عنوانها: تعزيز الشمول المالي كمدخل لتحقيق التحول الرقمي للاقتصاد - دراسة حالة تجارب دولية مختارة (السعودية.

مصر، الجزائر) خلال الفترة 2010 - 2022 .

أصرح بشرفي أنني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية و المنهجية و معايير الأخلاقيات المهنية و
النزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه.

توقيع المعني (بن)

التاريخ: 2023/06/03

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة الشمول المالي في تعزيز التحول الرقمي للاقتصاد، وهذا من خلال التطرق إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالاقتصاد الرقمي والتحول الرقمي بالإضافة إلى الإطار النظري للشمول المالي، وهذا من خلال عرض تجارب دولية مختارة في هذا المجال والمتمثلة في الدول الثلاثة التالية: المملكة العربية السعودية، مصر والجزائر حيث تم التطرق إلى الجهود المبذولة من طرف هذه الدول في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي، وتم عرض البيئة الرقمية وواقع الشمول المالي لدول محل الدراسة.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها هذه الدراسة أن التحول الرقمي للاقتصاد لم يعد اختياراً، بل أصبح ضرورة حتمية واجب تبنيها واعتمادها من أجل المساهمة في رفع اقتصاد أي دولة، بالإضافة إلى أن للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد والنظام المالي فإعداد استراتيجية لتحقيقه مهم للغاية، حيث يعتمد على مجموعة من الركائز مثل: البنية التحتية المالية، التثقيف المالي، تطوير الخدمات المالية.

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

Summary:

This study aims to identify the extent to which financial inclusion contributes to promoting digital transformation of the economy, through exploring the most important concepts related to digital economy and financial inclusion. It also presents the experiences of some countries, including Saudi Arabia, Egypt and Algeria, in this field, as well as the efforts made by these countries toward promoting financial inclusion and digital transformation in their respective economies.

One of the most important findings of the study is that promoting financial inclusion is extremely important in the process of digital transformation of the economy, which is no longer a choice, but a necessity that must be adopted to contribute to lifting the economy of any country. In addition, financial inclusion has a number of advantages on the economy and the financial system, as it relies on a set of pillars such as financial infrastructure, financial literacy, and development of digital financial services.

Keywords : Digital Economy, Digital Transformation, Financial Inclusion, Digital Financial Services.