



المركز الجامعي نور البشير - البيضا
معهد العلوم الاقتصادية، و التجارية و علوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد نقدي و بنكي

التحول الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي

تحت إشراف الدكتور:

معروف الجيلالي

من إعداد الطالبين:

سلاماني عبد الكريم

مخلوفي يوسف

لجنة المناقشة:

الصفة	الرتبة	الأستاذ
رئيسا	أستاذ محاضر	
مشرفا و مقررا	أستاذ محاضر	معروف الجيلالي
مناقشا	أستاذ محاضر	

الموسم الجامعي: 2022/2023

قال الله تعالى:

قُلْ هَلْ يَسْتَوِي الَّذِينَ يَعْلَمُونَ
وَالَّذِينَ لَا يَعْلَمُونَ إِنَّمَا يَتَذَكَّرُ أُولُو
الْأَلْبَابِ

{الزمر: 9}

شكر و تقدير

الحمد لله الذي أنعم علينا وأنار لنا طريقا لعلنا نعرف

وأعاننا عليه هذا الواجب وفقنا لإنجاز هذا العمل.

نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير المشرفنا

عليه هذه المذكرة "د. معروف الجليلي" والذي كان له الفضل

بعد الله عز وجل فبما تمام هذه المذكرة فجزاه الله عنا كل خير.

كما نود أن نشكر "د. أنس مسكيني" و "د. زكريا مناد" على

ما قدمنا لهنا من توصيات خلال فترة إنجاز هذه المذكرة.

كما لا يفوتنا أن نتقدم بالشكر الجزيل للأستاذة للصديق و الأخ

"نور الدين نعاس" على ما بدر منه لمساعدتنا في إتمام هذه المذكرة.

كما نشكر أعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة

هذه المذكرة وعلما سيساهمون به في إثراء هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر الجزيل لكافة أساتذة

معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير.

إهداء

أهدي هذه المذكرة إلى:

من كان سبب في وجودي بعد الله عز و جل، من ربياني صغيرا و لم يبخل علي بشيء أمي و أبي أطال الله
عمركما و أحسن خاتمتكما، فجزاكم الله خيرا عني خير الجزاء و أحياني لأرد لكما و لو قليلا من جميلكما.

إلى أخي و صديقي "نور الدين نعاس"، تمنياتي لك بالنجاح و السعادة و الهناء في حياتك، حفظك الله و
رعاك.

إلى أستاذي الفاضل الدكتور "معروف الجليلي".

إلى إخوتي و أصدقائي كل باسمه.

إلى أفراد عائلتي و أسرتي.

إلى كل أستاذتي و كل من ساهم في تعليمي و لو حرفا.

إلى الدكتور "أنس مسكيني" و الدكتور "زكرياء مناد" حفظكما الله و رعاكما.

أهديكم هذا العمل و أسأل الله عز و جل أن ينفعني و إياكم به.

سلاماني عبد الكريم

إهداء

أهدي هذه المذكرة إلى:

إلى من ربباني صغيراً.

إلى من كانت خير معين في التغلب على هموم الحياة و ضحت بالكثير لأتمكن من الوصول إلى هذه الدرجة
بعون الله و بعوننا.

إلى العزيزة الغالية "أمي" رحمك الله و أسكنك فسيح جناته.

إلى أبي الغالي.

إلى كل أخوتي و أفراد عائلتي.

إلى صديقي العزيز "عبد الكريم" و "نور الدين نعاس".

إلى أستاذي الفاضل الدكتور معروف الجليلي.

إلى كل من ساندني و شجعني في رحلتي إلى التميز و النجاح.

و لا أنسى بذلك كل من الدكتور "أنس مسكيني" و الدكتور "مناد زكرياء" حفظهما الله و رعاهما.

إلى كل الأحباب الذين يعرفونني من بعيد و قريب.

إليكم جميعاً الشكر و التقدير و الاحترام.

أهدي إليكم هذا العمل و أسأل الله تعالى أن يجعله ذا فائدة على الذين من بعدنا إنشاءً الله.

مخلو في يوسف

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، لتحقيق أهدافه و تطوير الخدمات المالية و المصرفية الرقمية، و ذلك من خلال عرض عدة تجارب دولية رائدة، و لتحقيق هدف الدراسة، ركزنا على أساسيات التحول الرقمي و الشمول المالي، و عدة أساسيات أخرى كالتكنولوجيا المالية و التمويل الرقمي و الشمول المالي الرقمي، معتمدين بذلك على المنهج الوصفي، ثم عرض العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي، و تحليل المؤشرات و النتائج في دولة كينيا و عدة دول عربية في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي. و توصلت الدراسة إلى مدى فعالية التحول الرقمي في دفع عجلة الشمول المالي إلى النمو و التطور، ففي كينيا يعود نجاح التجربة إلى اعتماد الهاتف المحمول، بينما في الدول العربية يعود نجاح معظم التجارب إلى الاعتماد على دور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية.

الكلمات المفتاحية: تحول رقمي، شمول مالي، تكنولوجيا مالية، شمول مالي رقمي.

Study Summary:

This study aims to highlight the role of digital transformation in enhancing financial inclusion, achieving its goals, and developing digital financial and banking services. This is done by presenting several leading international experiences. To achieve the study's objective, we focused on the fundamentals of digital transformation and financial inclusion, as well as other foundations such as financial technology, digital finance, and digital financial inclusion. We relied on the descriptive approach, then presented the relationship between digital transformation and financial inclusion, and analyzed the indicators and results in Kenya and several Arab countries in the field of applying digital transformation to financial inclusion. The study found the effectiveness of digital transformation in driving financial inclusion towards growth and development. In Kenya, the success of the experience is attributed to the adoption of mobile phones, while in Arab countries, the success of most experiments is attributed to the role of startups in the field of financial technology.

Keywords: digital transformation, Financial inclusion, Financial technology, digital financial inclusion

فهرس المحتويات

الصفحة	العناوين
2	كلمة شكر
4-3	الإهداء
5	ملخص الدراسة
10-7	فهرس المحتويات
12	قائمة الجداول
15-14	قائمة الأشكال
ب-خ	مقدمة
2-38	الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي
2	مقدمة
13-3	المبحث الأول: ماهية التحويل الرقمي
7-3	المطلب الأول: التحويل الرقمي (مفهومه و مجالاته).
3	أولاً: تعريف التحويل الرقمي
5-4	ثانياً: مجالات التحويل الرقمي
7-6	ثالثاً: أنواع التحويل الرقمي
10-7	المطلب الثاني: أهمية التحويل الرقمي
8-7	أولاً: أهمية التحويل الرقمي
8-9	ثانياً: أهمية التحويل الرقمي في التعليم العالي
10-9	ثالثاً: التحويل الرقمي شبكة المستقبل
13-10	المطلب الثالث: أهداف و فوائد و متطلبات التحويل الرقمي
11-10	أولاً: أهداف التحويل الرقمي
12	ثانياً: فوائد التحويل الرقمي
13-12	ثالثاً: متطلبات التحويل الرقمي
14-26	المبحث الثاني: مراحل و خطوات و خصائص التحويل الرقمي
13-17	المطلب الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا الرقمية
18-21	المطلب الثاني: مراحل و خطوات التحويل الرقمي
18-19	أولاً: مراحل التحويل الرقمي

21-19	ثانيا: خطوات التحول الرقمي
26-22	المطلب الثالث: خصائص و إستراتيجية التحول الرقمي و أهم ركائزه
24-22	أولا: خصائص التحول الرقمي
25-24	ثانيا: إستراتيجية التحول الرقمي
26	ثالثا: الركائز التي يقوم عليها التحول الرقمي
38-27	المبحث الثالث: تقنيات، وسائل، أبعاد و مخاطر التحول الرقمي
29-27	المطلب الأول: تقنيات و وسائل التحول الرقمي
27	أولا: تقنيات التحول الرقمي
29-28	ثانيا: وسائل التحول الرقمي
34-30	المطلب الثاني: معوقات و مخاطر التحول الرقمي
31-30	أولا: معوقات التحول الرقمي
34-32	ثانيا: مخاطر التحول الرقمي
37-34	المطلب الثالث: أبعاد و إدارة مخاطر التحول الرقمي
35-34	أولا: أبعاد التحول الرقمي
37-36	ثانيا: إدارة مخاطر التحول الرقمي
38	خلاصة الفصل
101-40	الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي
40	مقدمة
58-41	المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي
44-41	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
42-41	أولا: تعريف الشمول المالي
43-42	ثانيا: أهمية الشمول المالي
44-43	ثالثا: أهداف الشمول المالي
55-44	المطلب الثاني: أبعاد، خصائص، و سياسات الشمول المالي و أبرز معوقاته
55-50	أولا: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات القياس
51	ثانيا: خصائص الشمول المالي
53-52	ثالثا: سياسات الشمول المالي

55-54	رابعاً: معوقات الشمول المالي
58-55	المطلب الثالث: أهمية و آليات تعزيز الشمول المالي
56-55	أولاً: أهمية تعزيز الشمول المالي
58-56	ثانياً: آليات تعزيز الشمول المالي
66-59	المبحثالثاني: العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي
60-59	المطلبالأول: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي
60-59	أولاً: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي
60	ثانياً: متطلبات التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي
62-61	المطلبالثاني: أهمية الحلول الرقمي في تعزيز الشمول المالي
61	أولاً: أهمية الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي
62	ثانياً: تزايد الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية
66-63	المطلبالثالث: الهاتف المحمول كآلية لتحقيق الشمول المالي
63	أولاً: الهاتف المحمول كآلية رقمية لتحقيق الشمول المالي
65-63	ثانياً: أنواع المدفوعات التي تتم عبر الهاتف المحمول
66-65	ثالثاً: تزايد الشمول المالي من خلال الهاتف البنكي
100-67	المبحثالثالث: النتائج المترتبة عن العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي
72-67	المطلبالأول: دور التمويل الرقمي و التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
69-67	أولاً: دور التمويل الرقمي في تحقيق الشمول المالي
72-70	ثانياً: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي
77-73	المطلبالثاني: الشمول المالي الرقمي و دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
74-73	أولاً: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي
77-75	ثانياً: الشمول المالي الرقمي
100-77	المطلبالثالث: النتائج المترتبة عن تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي
79-77	أولاً: تجربة كينيا في تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي
81-79	ثانياً: واقع الشمول المالي الرقمي في الدول العربية
100-82	ثالثاً: تجارب الدول العربية في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي
101	خلاصة الفصل

-103 105	الخاتمة
-107 111	قائمة المصادر والمراجع

قائمة الجداول

قائمة الجداول

5	مجالات تطبيق التحول الرقمي و انعكاساته على عمل الشركات.	(1-1)
44	أهداف الشمول المالي.	(1-2)
49	أبعاد و مؤشرات الشمول المالي.	(2-2)
68	إيجابيات و سلبيات التمويل الرقمي.	(3-2)
78	نسبة السكان البالغين(+15) ممن يملكون حساب مال عبر الهاتف المحمول في دولة كينيا خلال سنتي (2014-2017).	(4-2)
83	القنوات المستخدمة في التحويلات و دفع الأجور في الإمارات خلال سنتي 2014 و 2017.	(5-2)
84	نسبة تطور أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب في الأردن خلال الفترة 2011-2015.	(6-2)
87	نسبة ملكية بطاقات الائتمان و المقترضون من المؤسسة المالية الرسمية في السعودية.	(7-2)
89	نسبة تطور أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب في مصر خلال الفترة 2011-2015.	(8-2)
90	نسبة تطور عدد حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول و ملكية الحسابات المالية الرسمية في مصر خلال سنتي 2014 و 2017.	(9-2)
90	نسبة ملكية بطاقات الائتمان و المقترضون من المؤسسة المالية الرسمية في لبنان خلال السنوات 2011-2014-2017.	(10-2)
91	نسبة تطور أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب في لبنان خلال الفترة 2011-2015.	(11-2)
95	عدد الأفراد الذين يمتلكون بطاقات السحب في المغرب لكل ألف شخص بالغ خلال الفترة 2011-2015.	(12-2)
97	نشاط السحب عبر الجهاز الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2021.	(13-2)
98	نشاط الدفع عبر الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2021.	(14-2)

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

9	عدد الأشخاص الذين يستخدمون الانترنت في العالم بالمليار.	(1-1)
20	خطوات التحول الرقمي.	(2-1)
72	استثمارات شركات التكنولوجيا المالية الناشئة حسب المناطق 2013-2017.	(1-2)
80	نسبة البالغين الذين يستخدمون أدوات الدفع الالكتروني في معاملاتهم اليومية%.	(2-2)
81	نسبة البالغين المشمولين ماليا الذين يستخدمون أدوات الدفع الالكتروني في معاملاتهم اليومية%.	(3-2)
82	نسبة استخدام لدولة الإمارات(لكل مليون شخص خلال الفترة2010-2020).	(4-2)
83	اشتراكات الهاتف المحمول لدولة الإمارات(لكل 100 شخص خلال الفترة2010-2019).	(5-2)
86	اشتراكات الهاتف المحمول لدولة السعودية(لكل 100 شخص خلال الفترة2010-2019).	(6-2)
87	عدد أجهزة الصراف الآلي في دولة السعودية(لكل100000 شخص بالغ خلال الفترة2010-2019).	(7-2)
88	تطور الشركات الناشئة المتخصصة في التكنولوجيا المالية و الشركات المغذية لها في دولة مصر.	(8-2)
89	تطور الاستثمار في التكنولوجيا المالية في مصر(خلال الفترة 2017-2021).	(9-2)
91	عدد الأفراد الذين يمتلكون بطاقات السحب في دولة لبنان(لكل 1000 شخص خلال الفترة2011-2015).	(10-2)
92	النسبة المئوية للأفراد الذين يمتلكون بطاقة ائتمان في لبنان (خلال الفترة2010-2012).	(11-2)
92	اشتراكات الهاتف المحمول في دولة لبنان لكل 100 شخص خلال(الفترة2010-2019).	(12-2)
93	اشتراكات الهاتف المحمول في دولة العراق لكل 100 شخص(خلال الفترة 2010-2019).	(13-2)
94	نسبة استخدام الانترنت في دولة العراق لكل مليون شخص(خلال الفترة 2010-2020).	(14-2)

قائمة الأشكال

95	عدد أجهزة الصراف الآلي في المغرب لكل 100000 شخص (خلال الفترة 2010-2019).	(15-2)
99	اشتراكات الهاتف المحمول لدولة الجزائر لكل 100 شخص (خلال الفترة 2010-2019).	(16-2)
99	نسبة استخدام الانترنت لدولة الجزائر لكل مليون شخص (خلال الفترة 2010-2020).	(17-2)

مقدمة

واجه العالم عدة ثورات تكنولوجية متتالية في أزمنة مختلفة ماضيا، فقد ظهرت بوادر الثورة الصناعية الرابعة في مجال العمل المصري، و التي تعرف على أنها العصر الصناعي الرئيسي الرابع، و الذي تميز بعدة تطورات أهمها التحول الرقمي، يعتبر هذا الأخير أبرز نتائج الثورات التكنولوجية و المحاولات العديدة للتطور، حيث كان محور اهتمام أغلب دول العالم مؤخرا و ذلك من خلال توجيه كافة جهودها و إمكانياتها المادية و البشرية نحو تطبيق تقنياته، كما بدأت العديد من الحكومات تطبيقه على عدة مجالات مواكبة للتطور التكنولوجي الحالي للاستفادة من إيجابيات التكنولوجيا و مزاياها، حيث تبذل الحكومات الكثير من الجهد و الوقت و المال للتحول إلى حكومة إلكترونية و رقمية و قد كانت التحولات سريعة و متلاحقة دفعت بالمنظمات إلى التحرك في اتجاه التغيير و التطوير و الابتكار، لهذا توفير الدعم اللازم من طرف الحكومات لصالح المؤسسات من أجل تطبيق جميع آليات التحول الرقمي و الاعتماد عليها في تقديم خدماتها للمواطنين، مما يسفر عنه نجاح عملية التحول الرقمي، نتيجة لذلك بدأت العديد من الهيئات في تطبيق الحلول الرقمية استجابة لتوجيهات الحكومات و مواكبة للتطور التكنولوجي، و مع الاتجاه عالميا بشكل متسارع نحو التكنولوجيا الرقمية و بدى التأثير واضحا على عدة مجالات أبرزها و أهمها الشمول المالي و الخدمات المالية المصرفية نظرا لما يمثله الشمول المالي من أهمية كبيرة سواء على المستوى العالمي أو المحلي.

يخظى موضوع تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية-الشمول المالي- باهتمام كبير من قبل جميع دول العالم خاصة العربية منها، إدراكا منها للفرص الكامنة و الكبيرة التي يمكن تحقيقها من خلال تعزيز الشمول المالي لدعم التنمية الاقتصادية الشاملة و المستدامة و مواجهة عدة مخاطر و عراقيل اقتصادية، حيث يؤثر على كافة أنشطة الدولة بما ينعكس على تحسين الأداء المالي و تحقيق مستويات نمو اقتصادي مستدامة و استقرار مالي، فقد بدأ في الآونة الأخير تسليط الضوء على الشمول المالي لما له من أهمية كبيرة و دور في تحقيق أهداف الدولة الإستراتيجية.

و بالتزامن مع التطورات التكنولوجية الحديثة و الأزمات المالية العالمية التي حدثت مؤخرا خاصة جائحة كورونا تبين الدور الكبير و الأهمية البالغة لتوظيف التقنيات الحديثة في مجال الشمول المالي، و ضرورة تعزيز الخدمات المالية الرقمية و توعية مستخدميها، و جعلت الحاجة إلى تسريع التحول الرقمي و تحسين الخدمات المالية الرقمية أمرا ضروريا في السياسات الاقتصادية في جميع دول العالم و خاصة الدول العربية، لهذا تم دمج

و ذلك بظهور شركات و مؤسسات، هذه الأخيرة كان لها دور كبير في توسيع الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية الناشئة و المصرفية، و قد تحولت نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات رقمية مستحدثة في منصات التمويل الجماعي، من بينها خدمات الهاتف النقال و غيرها و التي أدت إلى ضمان خفض التكاليف مع زيادة معدل الشفافية و تعزيز درجة الشمول المالي من خلال تسخير الاتصالات و تقديم خدمات مالية رقمية حديثة.

● الإشكالية الرئيسية:

- ما هو الدور الذي لعبه التحول الرقمي في مجال تعزيز الشمول المالي؟

● الإشكاليات الفرعية:

- ما المقصود بالتحول الرقمي؟

- ما هو الشمول الرقمي و ما هي أبعاده؟

- ما هي العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي؟

- ما هي النتائج المترتبة عن تطبيق التحول الرقمي في مجال تعزيز درجة الشمول المالي؟

● الفرضيات:

- الفرضية الأولى: الشمول المالي هو تعميم الخدمات المالية على أكبر عدد من الأفراد و تمكينهم من استخداما بشكل مريح و بأقل تكلفة و أحسن جودة، مرتكزا على بعد الوصول و استخدام و جودة الخدمات المالية باستعمال التكنولوجيات الرقمية.

- الفرضية الثانية: توجد علاقة وطيدة بين التحول الرقمي و الشمول المالي، حيث يساهم التحول الرقمي بشكل كبير في مجال تعزيز الشمول المالي.

- الفرضية الثالثة: بعد تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي كانت هناك نتائج ايجابية تمثلت في تحسين درجة الشمول المالي بشكل كبير و ناجح.

● مبررات اختيار الدراسة:

يعود اختيارنا لهذا الموضوع للأسباب التالية:

- حداثة الموضوع بمتغيره، التحول الرقمي و الشمول المالي.

- تناسب الموضوع مع التخصص.

- الرغبة و الميول من طرفنا في دراسة هذا الموضوع.



- المعرفة و الإلمام بالموضوع خاصة لما له من أهمية في الوقت الحالي.
- تدعيم المكتبة الجامعية بمرجع يتخصص في التكنولوجيا المالية الحديثة و انعكاساتها على النشاط الاقتصادي و المالي من خلال تطوير الجهاز المصرفي و قطاع المؤسسات المالية و شبه المالية وصولاً إلى الأسواق المالية و البورصات.

● أهمية الدراسة:

تكمُن أهمية الدراسة في كون موضوع كل من التحول الرقمي و الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي أصبحت تحتل مكانة و اهتمام كبيرين من طرف الدول و الهيئات العالمية في الوقت الحالي و تبرز هذه الأهمية من خلال:

- التعريف بالتحول الرقمي و الشمول المالي.
- أهمية التحول الرقمي في تعزيز درجة الشمول المالي و إبراز العلاقة بينهما.
- إبراز أهم النتائج المترتبة عن تطبيق التحول الرقمي في مجال تحسين درجة الشمول المالي.

● أهداف الدراسة:

تتمثل أهداف الدراسة في الوصول إلى إبراز نتائج تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي، و ذلك من خلال عرض بعض النتائج الناجحة تبين واقع كل من التحول الرقمي و الشمول المالي في الدول، حيث يمكننا الاستفادة من هذه النتائج على عدة مستويات منها:

- على المستوى الدولي: من خلال عرض نتائج رائدة و ناجحة في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي، مما يفيد الدول في مواكبة التحول الرقمي و تعزيز درجة الشمول المالي.
- على مستوى الجامعة: في ظل نقص المراجع و نقص دراسة هذا الموضوع المهم، فبحثنا هذا تعتبر إضافة مرجعية للتعليم العالي عامة و لجامعتنا خاصة.
- على مستوى التحصيل العلمي: حيث تندرج هذه المذكرة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في تخصص الاقتصاد النقدي و البنكي.

● حدود الدراسة:

- الحدود الموضوعية: من خلال دراسة موضوعي التحول الرقمي و الشمول المالي.

- الحدود الزمانية: حيث تم حصر الحدود الزمانية للدراسة وفقا لعدة بيانات من خلال السنوات ما بعد سنة 2014 إلى غاية 2021.

- الحدود المكانية: تم أخذ دولة كينيا و عدة دول عربية كحدود مكانية لدراستنا، حيث تعتبر هذه الدول من التجارب الناجحة في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي، فدولة كينيا تعتبر أكثر الدول التي حققت نجاحا كبيرا في هذا المجال، إضافة إلى بعض الدول العربية كالإمارات و السعودية و غيرها التي حققت معدلات جيدة في مجال الشمول المالي الرقمي.

• منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا على المنهج الوصفي و التحليلي، الوصفي من خلال وصف و إبراز المفاهيم المتعلقة بموضوعي التحول الرقمي و الشمول المالي، و التحليلي من خلال تحليل بعض الجداول و الأشكال و المؤشرات، لكي نبين مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي باستخدام الطريقة الاستقرائية و أسلوب دراسة كل من تجربة كينيا و الدول العربية.

• صعوبات الدراسة:

من خلال دراستنا لهذا الموضوع، واجهتنا صعوبات أبرزها حدائته و قلة المراجع و ندرته، و قلة دراسته من طرف الجامعات و الباحثين.

• الدراسات السابقة:

- دراسة بوزانة أيمن و حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي-تجربة كينيا نموذجاً، مجلة كلية الاقتصاد للبحوث العلمية، المؤتمر الدولي الأول "الافتراضي": التحول الرقمي في عصر المعرفة (الواقع، التحديات، الانعكاسات)، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2020/07/12، العدد 06، حيث كان هدف الدراسة هو إبراز دور الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي، و ذلك من خلال توضيح الشمول المالي و أساسياته و علاقته بالتحول الرقمي، مستنديين على تجربة كينيا نموذجاً، و ذلك عن طريق عرض و تحليل مؤشرات الشمول المالي على ضوء خدمة الهاتف المحمول.

- دراسة مجوري نجة و عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالة تجارب دولية - كينيا، الهند، الإمارات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان

العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، شعبة العلوم الاقتصادية، تخصص الاقتصاد النقدي و البنكي، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، الجزائر، حيث كان هدف الدراسة توضيح دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، و ذلك عن طريق إبراز الخدمات المالية و أساسياتها، التكنولوجيا المالية، التحول الرقمي و أساسيات الشمول المالي، و كان هذا عن طريق تحليل مؤشرات الشمول المالي و الخدمات المالية الرقمية مستندين على تجارب دولية هي كينيا، الإمارات، الهند.

- دراسة فاتح مبرود و إبراهيم دوار، تعزيز الشمول المالي الرقمي كخيار استراتيجي لضمان تمويل مستدام في ظل تفشي الأزمات الدولية العربية -جائحة كوفيد -19 نموذجا - المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرض و التحديات)، جامعة طاهري مُجَّد، بشار، الجزائر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزء الأول، الطبعة الأولى - ماي 2022، حيث كان هدف هذه الدراسة توضيح تعزيز الشمول المالي الرقمي كخيار استراتيجي لضمان تمويل مستدام في ظل تفشي الأزمات الدولية كجائحة كورونا، و ذلك عن طريق إبراز أساسيات حول الشمول المالي و التحول الرقمي و الشمول المالي الرقمي، و كان هذا عن طريق تحليل مؤشرات مستندين على تجارب الدول العربية في مجال الشمول المالي الرقمي.

- دراسة توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي و التحول الرقمي المصرفي: تجارب و دروس دولية للدول العربية، حيث هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي و التحول الرقمي المصرفي، و كان هذا عن طريق إبراز أساسيات حول التكنولوجيا المالية و الشمول المالي و التحول الرقمي و تحليل مؤشرات.

- دراسة مُجَّد مغنم و سفيان أبحري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدير، عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية-فرص و تحديات، المجلد 09، عدد خاص، 2022، تاريخ النشر 2022/10/10، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية و كان هذا عن طريق إبراز أساسيات حول التمويل الرقمي و الشمول المالي.

- دراسة كريمة بن حواو و شهرزاد معيرش، دوري التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير الأكاديمي، ميدان العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم

التجارية، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، حيث هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، و كان هذا عن طريق إبراز أساسيات حول الشمول المالي و التكنولوجيا المالية، إضافة إلى إبراز تجارب الدول العربية في مجال تطبيق التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

– التشابه في دراستنا و هذه الدراسات السابقة هو إبراز أساسيات حول الشمول المالي و التحول الرقمي و بعض مفاهيم التكنولوجيا الرقمية، أما أوجه الاختلاف فهو في تناول دراستنا لموضوع التحول الرقمي عامة و دوره في تعزيز الشمول المالي مع أخذ بعض التجارب الدولية، أما هذه الدراسات فقد تناولت عدة مفاهيم حول التكنولوجيا الرقمية و دورها في تعزيز الشمول المالي، حيث كان كل بحث يختص بدراسة أحد المفاهيم و دوره في تعزيز الشمول المالي.

● **هيكل الدراسة:** تم الاعتماد في دراستنا على فصلين إضافة إلى مقدمة عامة و خاتمة عامة، حيث جاء الفصل الأول بعنوان: الإطار النظري للتحول الرقمي، قسم إلى ثلاثة مباحث كل مبحث بثلاثة مطالب، المبحث الأول بعنوان: ماهية التحول الرقمي، المبحث الثاني لعنوان: مراحل و خطوات و خصائص التحول الرقمي، أما المبحث الثالث بعنوان: تقنيات، أبعاد، وسائل و مخاطر التحول الرقمي.

● **أما الفصل الثاني بعنوان:** دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، قسم إلى ثلاثة مباحث كل مبحث بثلاثة مطالب، المبحث الأول بعنوان: مفاهيم عامة حول الشمول المالي، و المبحث الثاني بعنوان: العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي، أما المبحث الثالث فبعنوان: النتائج المترتبة عن العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي.

الفصل الأول:

الإطار النظري للتحويل

الرقمي

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

مقدمة الفصل:

إن التحول الرقمي أصبح من المواضيع المشتركة بين المنظمات و الدول نظرا للتقدم و التطور السريع الذي شهدته التكنولوجيا، كما أنه ساهم مساهمة كبيرة في تغيير نمط الحياة البشرية و طريقة استهلاك الخدمات و نماذج أعمال العيد من المنظمات و المؤسسات، فظهرت المدن الذكية و الشركات الرقمية، و أصبح التحول الرقمي من الضروريات في عصرنا هذا، حيث أصبحت العمليات تتم بآلية و طريقة رقمية دون تدخل اليد البشرية فيها إلا للضرورة، لهذا يقدم هذا الفصل منظورا يتعلق بالتحول الرقمي، أهميته و أهدافه، جميع خطواته و مراحلها، و غير ذلك من أساسياته.

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

نقوم من خلال هذا المبحث بتطرق إلى المفاهيم الأساسية للتحول الرقمي، والتي تتمثل في التعريف، ومجالات التحول الرقمي، بالإضافة إلى الأهمية والفوائد، لتتوجه بعد ذلك إلى ذكر أهم أهدافه.

المطلب الأول: التحول الرقمي (مفهومه. مجالاته)

أصبح التحول الرقمي من أهم المواضيع في الحكومات والشركات والمؤسسات في جميع أنحاء العالم، و هذا نتيجة الثورة العلمية في مجال المعلومات والاتصالات التي أحدثت تغييرا في المفاهيم والمصطلحات القانونية، حيث أدى إلى تغيير طريقة تقديم الخدمات بشكل كبير سواء للمواطنين أو العملاء ليظهر ما يسمى بالحكومات الالكترونية والشركات الرقمية والتجارة الالكترونية، وغيرها من الخدمات فقد أصبح التحول الرقمي من بين الأولويات والأساسيات في جميع القطاعات العامة والخاصة في حياة الفرد والمجتمع.

أولا: تعريف التحول الرقمي (Digital Transformation)

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، و توفير قنوات جديدة من العائدات و فرص تزيد من قيمة منتجها.¹

و يعرف التحول الرقمي في الصناعة بأنه عملية استخدام التكنولوجيا الرقمية بهدف تحقيق التميز في أداء المؤسسات والشركات، و تعزيز قدرتها التنافسية، من خلال تسهيل عملية تنفيذ الخطط الإستراتيجية للأعمال.²

و التحول الرقمي هو استخدام الحاسب الآلي و الإنترنت في عملية إنشاء قيمة اقتصادية أكثر كفاءة و فعالية، و بمعنى أوسع، هو التغييرات التي تحدثها التكنولوجيا الجديدة بشكل عام حول كيفية العمل و التفاعل معها و كيفية تكوين الثروة ضمن هذا النظام.³

¹ عدنان مصطفى البار، تقنيات التحول الرقمي، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية ص2

² عماد ناصيف مكي، دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير و البتروكيماويات، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبترول (أو ابك)، دولة الكويت، أيلول -سبتمبر 2021 ص 17

³ سناء محمد عبدالغني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة و الاقتصاد-المجلد الخامس عشر-العدد الرابع عشر-ابريل 2022 ص 55

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

ثانيا: مجالات التحويل الرقمي

التحويل الرقمي هو عملية انتقال تتم في المؤسسة وفق ترسانة من التقنيات و البيانات و كذا عامل المورد البشري و الذي يعد حلقة وصل مهمة في هذا الانتقال بالإضافة إلى العمليات، حيث سيتم التطرق إلى هذه المفاهيم حسب التفصيل التالي:¹

- **الزبائن:** ينتقل العصر الرقمي من إستراتيجية التأثير على سلوك المستهلكين و كسب أكبر عدد ممكن من الزبائن إلى إستراتيجية تفاعلية عبر شبكات تواصل تمكنهم من التفاعل فيما بينهم، حيث يؤثر على بعضهم البعض مما يؤدي إلى تغيير كيفية اكتشاف رغبات الزبائن و تقييم سلوكهم و طرق استخدامهم للمنتجات
- **المنافسة:** في الماضي كانت المنافسة تجري بين الشركات المتماثلة في النشاط الإنتاجي، بينما في العصر الرقمي أصبح من الممكن أن يكون المنافس من خارج الصناعة، أوحق خارج الحدود الجغرافية التي تعمل ضمنها الشركة، حيث يمكن لهذه الأخيرة تقديم قيمة تنافسية لعملائها عبر وسائل الاتصال الرقمية الحديثة.
- **البيانات:** في الماضي كان الحصول عليها عبر تخطيط مسبق لعمليات استطلاع رغبات الزبائن، أو قوائم الجرد، حيث ينحصر استخدامها بشكل أساسي على للتقييم و التنبؤ و اتخاذ القرار، أما في العصر الرقمي فلا يتم الحصول على معظم البيانات المتاحة للشركات من خلال أي تخطيط منهجي مسبق، بل يتم إنشاؤه بشكل مستمر، و بكميات غير مسبوقه من كل محادثة أو تفاعل أو نشاط تقوم به الشركة عبر وسائل التواصل الاجتماعي، و الأجهزة المحمولة و أجهزة الاستشعار المرتبطة بكل عنصر من عناصر سلسلة التوريد الخاصة بالشركة.
- و تستخدم هذه البيانات الضخمة في الحصول على أنواع جديدة من التنبؤات و كشف الأنماط الغير متوقعة من النشاط التجاري، و فتح مصادر جديدة لتحسين القيمة و تحقيق التميز في الأداء.
- **الابتكار:** هو عملية تطوير الأفكار الجديدة و اختبارها و تقديمها إلى المستهلك. وكانت الشركات تركز جهودها على الابتكار في المنتج النهائي. أما الشركات التي تعتمد على التقنيات الرقمية فأصبحت تمتلك نحا مختلفا للابتكار يعتمد على التعلم المستمر، و سهولة اختبار الأفكار من خلال تعليقات و آراء الزبائن ودراسة متطلبات الأسواق وصولا إلى مرحلة الإطلاق، و أثناء مرحلة الاستهلاك و بالتالي يمكن تطوير المنتجات بشكل مستمر من خلال عملية توفر الوقت و الجهد.

¹ عماد ناصف مكي، مرجع سبق ذكره ص 18-20

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

- القيمة: هي القيمة التي تضيفها الشركات بعملياتها، حيث كان ينظر في الماضي إلى قيمة الشركة على أنها ثابتة و لا تتغير، كتقديم ميزة سعرية أو جودة معينة، أما في العصر الرقمي فإن عدم تغيير القيمة يعرض الشركة لخسارة موقعها التنافسي. و لذلك تحتاج الشركات إلى التركيز على اغتنام الفرص، و الاستجابة السريعة لتغيرات الأسواق.¹

الجدول (1-1): مجالات تطبيق التحول الرقمي و انعكاساتها على عمل الشركات

المجال	قبل	بعد
الزبائن	● التواصل مع الزبائن يكون بشكل جماعي، و الشركة هي المؤثر الأساسي في إقناع الزبون.	● التواصل مع الزبائن تفاعلي، و الزبون هو المؤثر الرئيسي في تسويق المنتج.
المنافسة	● الشركات المنافسة محدودة و معروفة.	● المنافسة مفتوحة، و المنافسين مجهولين.
البيانات	● إنتاج البيانات يتم عبر تخطيط مسبق لعمليات استطلاع رغبات الزبائن. ● ينحصر استخدام البيانات بشكل أساسي للتقييم و التنبؤ و اتخاذ القرار.	● يتم إنشاء البيانات بشكل مستمر من خلال كل محادثة، أو تفاعل، أو نشاط داخل أو خارج الشركة تستخدم البيانات الضخمة في الحصول على أنواع جديدة من التنبؤات و كشف الأنماط غير المتوقعة من النشاط التجاري.
الابتكار	● تركز جهود الشركات نحو الابتكار في المنتج النهائي. ● تستند القرارات المتعلقة بالابتكار إلى تحليل المديرين و حدسهم.	● يعتمد الابتكار على التعلم المستمر. ● سهولة اختبار الأفكار الإبداعية من خلال آراء الزبائن و متطلبات الأسواق
القيمة	● قيمة الشركة ثابتة و لا تتغير.	● القيمة متغيرة حسب متطلبات السوق

المصدر: عماد ناصيف مكي، مرجع سبق ذكره ص 20

ثالثاً: أنواع التحول الرقمي

¹ عماد ناصيف مكي، مرجع سبق ذكره ص 20

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

هناك أربعة أنواع للتحويل الرقمي:¹

- **عملية الأعمال:** ينظر تحول العمليات إلى طرق مبتكرة لتحسين تدفقات العمل الداخلية و الخارجية الحالية، غالبا ما تتغير التقنيات الجديدة و تحسن الإجراءات بشكل كبير لتحقيق نتائج أعمال أفضل، على سبيل المثال Origin Energy Ltd (origin) هي إحدى شركات الطاقة المتكاملة الرائدة في أستراليا أتاحت origin لعملائها غدارة الخدمة الذاتية لفواتير الطاقة و المرافق الخاصة بهم من خلال الانتقال إلى سحابة aws. لقد حولت عملياتها الرقمية الكاملة التي تواجه العملاء بالمزايا التالية:
 - موارد الحوسبة السحابية للتعامل مع ذروة الطلب.
 - تخفيض بنسبة 30% وقت معالجة الفاتورة.
 - تخزين سحابي عالي الأداء للتعامل مع تفاعلات العملاء المتعددة عبر موقع الويب و التطبيق.
 - و بفضل جهود التحول الرقمي هذه، تم خفض عبء عمل مركز الاتصال و تكاليف العمليات مع تحسين رضا العملاء.
- **نموذج الأعمال:** ينظر تحول النموذج إلى إعادة اختراع نموذج الأعمال الحالي استخدام أحدث التقنيات. وهو يهدف إلى تقديم خدمات الأعمال الأساسية بأساليب جديدة أو من خلال قنوات مختلفة لزيادة نمو الإيرادات و إمكانية الوصول إلى العملاء، على سبيل المثال تعد شركة Tourism Union (TUI) واحدة من أكبر الشركات السفر و السياحة في العالم و التي تملك و تدير العديد من وكالات السفر و الفنادق و شركات الطيران و السفن السياحية و متاجرة البيع بالتجزئة، كان على TUI إعادة اختراع نفسها للتعامل مع الإلغاءات الجماعية و تغيير مشهد السفر، و قد ابتكرت نماذج أعمال جديدة تركز على إعادة المسافرين العالقين إلى أوطانهم مع تقليل تكاليف التشغيل، تكنولوجيا المعلومات الداخلية بنسبة 70%.
- **مجال الأعمال:** يحدث تحول المجال عند نجاح شركة واحدة في استقطاب قطاع أو مجال جديد من السوق. و يمكن تحقيق ذلك من خلال التركيز على مشروعات التحول الرقمي التي تزيد من العروض، بدلا من التركيز على تحسين العروض الحالية فقط، على سبيل المثال، كانت شركة أمازون في البداية عبارة عن منصة تجارة

¹موقع ويب أنواع - مراحل - التحول - الرقمي/ www.gatenology.com تم الإطلاع على الموقع يوم 2023/05/01 على الساعة 9 مساء

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

- الإلكترونية للبيع بالتجزئة، و مع ذلك أضفنا منصتنا للبت Amazon Prime و دخلنا أيضا في مجال الخدمات السحابية، و اليوم تعد Amazon Web Services (AWS) أكبر خدمة للحوسبة و البنية الأساسية السحابية في العالم، ولاستخدامنا تحول الأعمال في ترسيخ أنفسنا في مجالان جديان تماما.
- المؤسسة: يتطلع التحول المؤسسي إلى إعادة اكتشاف المؤسسة بأكملها أو الثقافة الداخلية مع التركيز على تقديم أعلى قيمة للعملاء، و هو أفضل وسيلة لإحراز تقدم في المنافسة و تحقيق أهداف الأعمال بصورة أسرع، على سبيل المثال تعد Thomson Reuters مزودا رائدا لخدمات معلومات الأعمال، و قد قررت الشركة فصل بياناتها المالية و شركتها الخاصة بالتداول في كيان منفصل يسمى Refinitiv. و كجزء من هذه الخطوة، قامت الشركة بترحيل المئات من التطبيقات المواجهة للعملاء إلى Amazon Elastic Cloud Compute، بتجديد أنظمتها القديمة بالكامل و تمكنت من تحقيق ذلك، في جدول زمني سريع من خلال تغيير طريقة عمل فرق تكنولوجيا المعلومات الداخلية لديها.

المطلب الثاني: أهمية التحول الرقمي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية التحول الرقمي:

أولا: أهمية التحول الرقمي

- للتحول الرقمي أهمية كبيرة في حياة الفرد و المجتمع و المؤسسات و الشركات و جميع المجالات نذكر منها¹:
- عرف التحول الرقمي انتشارا واسعا في شتى المجالات مما يجعلنا نتوصل إلى حقيقتين رائعتين، أولها أن التحول الرقمي موجود في كل المجالات و المؤسسات و الشركات و غيرها، و ثانيها أنه مع مرور الوقت يزداد أهمية لهذا سيزداد ازدهارا و تطورا كبيرا مستقبلا باعتباره الوعاء الأساسي لجميع التطبيقات التكنولوجية فهو يلعب دورا مهما في الألعاب الإلكترونية و النمذجة و المحاكاة الصناعية و الطباعة ثلاثية الأبعاد، و الذكاء الاصطناعي و غيره من المجالات.
 - لا تكمن أهمية التحول الرقمي في المجالات المذكورة سابقا فقط، بل يشمل كل المجالات التي لها علاقة بالتكنولوجيا الحديثة و ما سيأتي بعدها مما لا حدود له سوى خيال الإنسان و قدرته على الإبداع و ابتكار

¹ أحمد حمدي النحاس، ندى طارق دبا، إدارة مخاطر التحول الرقمي، المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و الإدارية - المجلد الثالث عشر - العدد الثالث - مارس 2022 ص

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

الحلول الجديدة، مما يعني أن التحول الرقمي سيسهم إسهاما كبيرا في اقتصاديات الدول و المؤسسات و الشركات.

- إضافة لما يوفره التحول الرقمي من تكاليف نفقات إدارة و تشغيل شركة تقليدية، فهو يعمل أيضا على تقديم الشركة إلى الفئات المستهدفة من خلال الوسائط الاجتماعية و مواقع الانترنت، و وسائل التواصل السريعة، و ذلك يجعل الشركة تصل إلى مناطق جغرافية أكبر، و فئات من العملاء أكبر من الفئات المحددة في خطة العمل التقليدية، كما تجعل الإنتاج أسهل و بكميات كبيرة. كما يفتح المجال للشركة لتوظيف عدد أكبر من الخبراء في شتى المجالات و بتكلفة أقل بكثير من تكلفة التوظيف التقليدي.
- يساهم التحول الرقمي في الناتج المحلي الإجمالي بنسب متفاوتة في دول العالم، كما أنه يؤثر إيجابيا على الشمول المالي و الاجتماعي و مكافحة الفقر و زيادة فرض الرعاية الصحية و التعليمية ذات الجودة العالية.
- يظهر التحول الرقمي في انتشار التمثيل الرقمي للشركات و الأعمال، و تزايد الطلب على الخدمات الرقمية و تمركز السلع و المنتجات و الخدمات حول العميل، بدلا من تركيز العملية الإنتاجية على المنتجات كما في السابق، و يلعب انتشار البرمجيات الحديثة دورا مهما في تحديد معالم التحول الرقمي للشركات التقليدية.

ثانيا: أهمية التحول الرقمي في التعليم العالي

للتحول الرقمي أهمية كبيرة بالنسبة للتعليم العالي تتمثل في عدة نقاط نذكر منها¹:

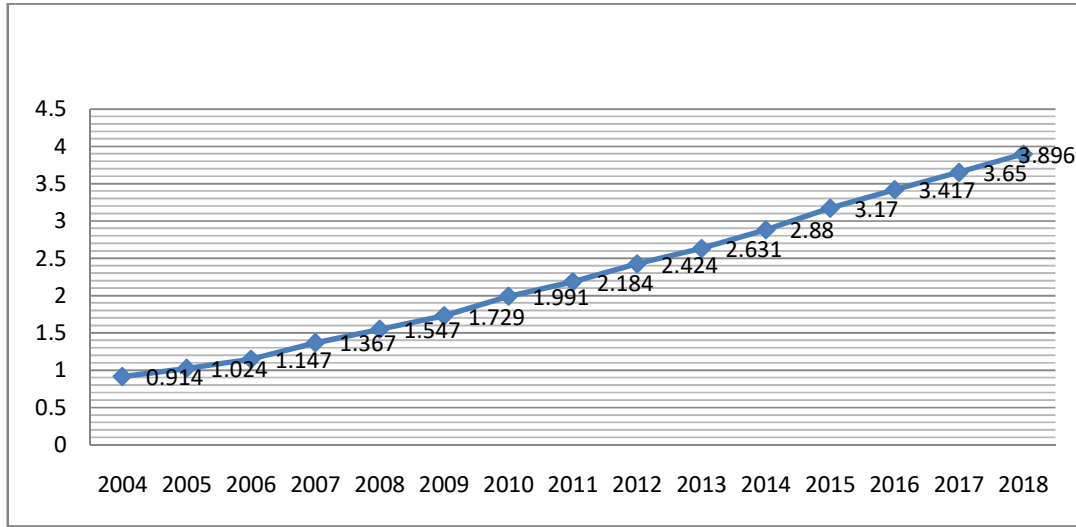
- تحسين تجارب العملاء.
- زيادة المرونة و الابتكار في مؤسسات التعليم العالي.
- توفير مصادر إيرادات جديدة.
- تطوير الأنظمة البيئية المدعومة بالمعلومات.
- تطوير نماذج الأعمال بالجامعات.
- حل المشكلات البشرية و الإدارية في الجامعات.
- تعزيز التنمية المستدامة للمجتمع في كافة الميادين الاقتصادية و الاجتماعية و الثقافية و البيئية.
- التقنيات التكنولوجية العامل المحفز و الأداة الرئيسية في كافة الجوانب.

¹إسراء محمد أحمد محمد رجب، التحول الرقمي في التعليم الجامعي: مفهومه و أهدافه و آلياته، مجلة العلوم التربوية - كلية التربية بقنا، مصر، المجلد 50، العدد 50، يناير 2022 ص 62

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

- ثالثاً: التحول الرقمي شبكة المستقبل
- على مستوى السنوات القليلة الماضية، بدأت توجهات استهلاكية جديدة في الظهور فوجدنا أن المستهلكين قد بدؤوا في التخلص ليس فقط من أجهزة الكمبيوتر المكتبية و حسب، بل و من أجهزة الكمبيوتر المحمولة لصالح الهواتف الذكية.¹

الشكل (1-1): عدد الأشخاص الذين يستخدمون الانترنت في العالم بالمليار



المصدر: أشرف شهاب، مرجع سبق ذكره ص 55.

من خلال الشكل (1-1): قد قارب عدد مستخدمي الانترنت على مستوى العالم حاجز 4 مليارات نسمة،¹ حيث وصل إلى 3.89 مليار نسمة في أواخر سنة 2018، و يستخدم هؤلاء الأشخاص من المستهلكين هواتفهم الذكية كنقاط وصول للانترنت، و لا يقتصر استخدامهم لها على تصفح الانترنت بل يمتد ليشمل جوانب كثيرة و هامة في حياتهم اليومية، بما يشمله ذلك تخطيط مسارات رحلاتهم اليومية، أو طلب خدمات سيارات الأجرة، أو التعرف على المطاعم القريبة منهم و غيرها من الخدمات، و على مدار السنوات القليلة القادمة ستتغير الأمور بمعدلات أسرع مما تغيرت عليه في الماضي، فمع تمكين تقنيات الجيل الخامس من خدمات الاتصالات

¹ أشرف شهاب، التحول الرقمي مهمة مستمرة لشركات الاتصالات، لغة العصر مجلة الأهرام الكمبيوتر و الانترنت و الاتصالات، العدد 2017 يناير 2019، ص 55

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

سنلاحظ توافر تزايد توقعات العملاء، حيث سيطلبون بالوصول للخدمات بشكل أسرع، و سيطلبون بخدمات أكثر تنوعاً و ثراءً، و في هذا الإطار ستقوم خدمات الجيل الخامس بتوفير ما يلي:¹

- سرعات تصل إلى 100 ضعف معدلات سرعة نقل البيانات عبر خدمات الجيل الرابع بما يحمله ذلك من ميزة الوصول الفوري إلى الخدمات و التطبيقات.
- خفض زمن الوصول إلى الشبكة خصوصاً في حالات خدمات النقل الذكي و السيارات ذاتية القيادة، و التحكم في الآلات عن بعد.
- زيادة حجم و كمية البيانات الممكن نقلها بحوالي 1000 ضعف.

المطلب الثالث: أهداف و فوائد و متطلبات التحول الرقمي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهداف و فوائد و متطلبات التحول الرقمي:

أولاً: أهداف التحول الرقمي

لدى التحول الرقمي الكثير من الأهداف و التي تتمحور بشكل أساسي في قيام المؤسسات و الشركات بتوليد القيمة عن طريق الفكر الرقمي و الابتكارات و كيفية عرض المنتج و الخدمات، و إظهار نماذج العمل بنمط جديد عن طريق أسرع و أحدث التقنيات المبتكرة مع المتطلبات الجديدة و سلوكيات المجتمع، و هناك العديد من الأهداف للتحول الرقمي تتمثل في:

- التحول الرقمي يهدف إلى دفع المؤسسات لتبني نمج يتم عن طريقه وضع و صنع إستراتيجية تحول واضحة و إعطاء تطلع واضح عن التزام جميع أصحاب المصلحة إضافة إلى ممارسة الأعمال بشفافية أكبر و تبسيط المعلومات و إظهارها للعملاء و الموردين و الموظفين.²
- يهدف التحول الرقمي إلى التطور الشامل و تنميق سرعة و كفاءة العمليات و الخدمات المالية و تقديمها بأسعار معقولة للعملاء، و السعي إلى التطور المتواصل و بناء المعرفة، و تعظيم الكفاءة و الشفافية في العمليات الحكومية التي تحارب الفساد، إضافة إلى تسريع التحويلات الاجتماعية و الإنسانية.³

¹ أشرف شهاب، مرجع سبق ذكره، ص 55-56

² احمد كاظم بريس، ورود قاسم جابر، تكنولوجيا التحول الرقمي و تأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية المجلد 16 العدد 65 ص 213

³ احمد كاظم بريس، ورود قاسم جابر، مرجع سبق ذكره ص 213

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

- التكنولوجيا الرقمية الجديدة تسعى إلى إظهار طريقة أداء العمليات التنظيمية لتوصيل إلى مستويات مبتكرة و العمل على تطوير نماذج الأعمال و خدمات الإنتاج.
- وهناك عدة أهداف أخرى كثيرة نذكر منها:¹
- أهداف تقتزن بتدعيم مستوى الأداء: كإمكانية نقل المعلومات بالتفصيل و انسيابية بين الإدارات المختلفة، و إحالة دقة البيانات مما يقصد زيادة مستوى الثقة في صحة البيانات التبادلية و ضالة الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي.
- اختصار الإجراءات الإدارية: بتوفر المعلومات بنسختها الرقمية تنقص الأعمال الورقية، كما تختفي الحاجة إلى نسخ المستندات الورقية.
- الاستخدام الأمثل للطاقات البشرية: إذا تم تخزين المعلومات بنسخة رقمية مع سهولة استخدامها و تحريكها إلكترونياً، و توجيه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أخرى أكثر إنتاجية.
- زيادة الإنتاجية و خفض التكلفة في الأداء: و ذلك باستخدام التكنولوجيا المعولة على شبكات المعلومات، و إيجاد سبل و طرق أحسن لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية و الحد من التكاليف العالية في التحويلات بين الدول.
- أهداف مباشرة تمثلت في مكاسب مادية كتحقيق سريع للأعمال و تقليص زمن التطبيق، و خفض استخدام الأوراق في الأعمال الإدارية.
- أهداف غير مباشرة لا تعتبر مكاسب مادية محسوسة كالتقليص من الأخطاء المقترنة بالعمال الإنساني و الانسجام مع بقية دول العالم خاصة المتطورة و زيادة تدعيم القدرة التنافسية للمنظمات.

¹ طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، أثر التحويل الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي AJSP العدد 43، 2 آيار 2022 ص 654

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

ثانيا: فوائد التحويل الرقمي

- هناك الكثير من الفوائد التي يمكن الحصول عليها من تطبيق التكنولوجيا الرقمية، فبعد استخدام التحويل الرقمي و التكنولوجيا في العديد من المجالات تم إثبات فوائد كثيرة له نذكر منها:
- تجارب أفضل للعملاء عن طريق تحسين تجربة الزبون و إطلاق منتجات و خدمات جديدة و تحسين العمليات و التواصل الداخلي للعمليات الداخلية.¹
 - تغيير نموذج الأعمال لتمكين الشركات من توسيع نطاقها للوصول إلى العملاء و الأسواق الجديدة و إطلاق أعمال جديدة و تطويره.²
 - توفير الوقت و الجهد و تحسين الكفاءة التشغيلية و الجودة و تطوير الأداة و زيادة الإنتاجية و تحسين المنتجات، و تسريع طريقة العمل اليومية و إتمامها بسرعة و مرونة أكبر.³
 - ابتكار و خلق فرص جديدة في تقديم الخدمات، و مساعدة المؤسسات و الشركات على التوسع في نطاق أكثر للوصول إلى أكبر عدد من ممكن العملاء، و توفير موارد تعليمية و خدمات المكتبات الالكترونية.⁴
 - تطوير أنظمة حديثة لتخزين المعلومات، إضافة إلى تطوير مستوى القيادات و العمليات الإدارية، و الاستفادة من التقنيات الحديثة لتطوير طريقة العمل و التنبؤ و التخطيط للمستقبل.⁵

¹ أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جابر، مرجع سبق ذكره ص 213

² أحمد كاظم بريس، ورود قاسم جابر، مرجع سابق ص 213

³ رضا حسين قنديل، أثر مشاريع التحويل الرقمي في تحسين بطاقة أداء الثقة الرقمية بالتطبيق على وزارة التربية و التعليم و التعليم الفني المصرية، المجلة العربية للإدارة مج 45، ع 1 (تحت النشر) -مارس 2025، ص 6

⁴ رضا حسين قنديل، مرجع سابق ص 6

⁵ رضا حسين قنديل، مرجع سابق ص 6

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

ثالثا: متطلبات التحول الرقمي

إن عملية التحول الرقمي لا بد لها من مجموعة من الضوابط التي تمثل خريطة طريق لتحقيق الكفاءة و الفاعلية و من أهمها:¹

- **وجود إستراتيجية رقمية واضحة:** حيث تسعى المنظمات إلى تحقيق التوافق مع قدرات العاملين و تدريبهم على عمليات مقدرات التحول و مقدرات التحول الرقمي، كذلك وجود بيئة رقمية كافية لتحقيق عمليات التحول مع وجود ورش عمل للتدريب الفعلي و يكون مخطط لها، مع وضوح تام للرؤية بأن عمليات التحول الرقمي لن تدعم التخلص من الموظفين. بل احتوائهم دوما حتى لا يضيع الطموح وسط التهديد بالتحول إلى الآلة بدل من العامل.
- **وجود إدارة كاملة للمعرفة:** تحقق مستوى خبرة ملائم و محدث في اتجاه تحقيق الإستراتيجية الرقمية و أن إدارة المعرفة تدعم تبادل المعلومات بين الرؤساء و المرؤوسين لغرض تحقيق كفاءة التحول الرقمي، مع ضمان تحقيق كفاءة استخدام الأدوات و الوسائل المتعلقة بالتقنية و البرمجيات فإذا ما تم ذلك زادت حصيلة التراكم المعرفي للانطلاق اتجاه تحول رقمي فعال.
- **ثقافة الأداء العالي:** و تتضمن اشتراط توافق الثقافة التنظيمية الحالية حتى تسهل عمليات التحول الرقمي، و أن تكون مناسبة للتغير سواء من تلقاء نفسها أو تغيير مفروض عليها، مع وضع أسس تمحو الأفكار العدوانية المكتسبة من أن التحول الرقمي سوف يتم من خلاله الاستغناء عن العاملين. فالأهم دعم ثقافة أن الهدف من التحول الرقمي هو خدمة العملاء و تحقيق رضاهم لهذا تكون التعديلات التنظيمية و الهدف الأسعى لعمليات التحول الرقمي.

¹ رضا حسين قنديل، مرجع سبق ذكره، ص 7

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

المبحث الثاني: مراحل و خطوات و خصائص التحويل الرقمي

هناك عدة مراحل و خطوات للتحويل الرقمي، إضافة إلى تميزه بعدة خصائص، و هذا ما سنذكره في مبحثنا هذا.

المطلب الأول: مفاهيم حول التكنولوجيا الرقمية

سنطرق في هذا المطلب إلى عدة مفاهيم تتعلق بالتكنولوجيا الرقمية:

الرقمنة:

• تعريف الرقمنة:

يمكن تعريف الرقمنة على الشكل التالي:¹

هي تحويل البيانات إلى شكل رقمي و ذلك لأجل معالجتها بواسطة الحاسوب الإلكتروني و في سياق نظم المعلومات عادة ما تشير الرقمنة إلى تحويل النصوص المطبوعة أو الصور (سواء كانت صور فوتوغرافية أو اضاحات أو خرائط...) إلى إشارات ثنائية باستخدام نوع ما من أجهزة المسح الضوئي التي تسمح بعرض نتيجة ذلك على شاشة الحاسوب.

- أنواع الرقمنة:

للرقمنة نوعان هما:²

- **الرقمنة على شكل صورة:** و هي حفظ الوثائق بشكل صورة غير قابلة للتغيير مع إمكانية القراءة و الطباعة فقط الخرائط، الصور، اللوحات، الأفلام... إلخ.

- **الرقمنة على شكل نص:** يتم في هذا الشكل استرجاع المعلومات مع إمكانية إدخال بعض التحويلات و التعديلات عليها تمكن هذه الطريقة من القيام بعمليات البحث داخل المحتوى و هي تخص الوثائق المرقمنة أو المكتوبة باليد.

¹ حمزة زريقات مريم، المحاضرات و التطبيقات مادة الرقمنة و الأرشفة الالكترونية السنة الأولى ماستر علم الأرشيف ص 10

² حمزة زريقات مريم، مرجع سابق ص 11

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

- الفرق بين الرقمنة و التحول الرقمي:

لا تزال الرقمنة و التحول الرقمي يستخدمان كمترادفين، و لكن الحقيقة أن هناك فرقا كبيرا بين المفهومين، فالتحول الرقمي يحول البيانات التناظرية إلى صيغة رقمية، فقد كنا على سبيل المثال نستمع إلى الأقراص و نشاهد الأفلام على أشرطة الفيديو و الآن بفضل تدفق نظام 1 و 0 صرنا نحصل على أصوات و فيديوهات عالية الجودة و عليه فإن التحول الرقمي هو تحسين سير العمليات القائمة من خلال تكنولوجيات الإعلام و الاستخدام الأمثل لبيانات و إعادة هندستها و تحليلها من أجل اتخاذ القرارات. و عندما نتحدث عن التحول الرقمي، نفهم أن الأمر مرتبط بتغيرات أساسية في سلوك المواطن و المنظمة و الحكومة بفعل التكنولوجيات الرقمية، و التي هي عبارة عن عملية إعادة تنظيم في العمق لسير عمل الوظائف القائمة، مع تعميم استخدام الأدوات الرقمية لتنفيذها، و هو ما يؤدي إلى تحسين كبير بأضعاف مضاعفة لخصائصها (تقليص وقت التنفيذ، اختفاء مجموعات كاملة من العمليات الفرعية، تقليل الموارد المستهلكة من أجل تنفيذ العمليات) و ظهور صفات و خصائص جديدة جوهريا، و علاوة على ذلك يشكل قاعدة الانتقال إلى الاقتصاد الرقمي و تكوين مجتمع المعلومات.¹

● الذكاء الاصطناعي:

و هو علم و تقنية مبنية على عدد من المجالات المعرفية مثل علوم الحسابات الآلية و الرياضيات و الأحياء و الفلسفة و الهندسة، و التي تستهدف تطوير وظائف الحاسبات الآلية لتحاكي الذكاء البشري، و هو احد العلوم الحديثة التي نتجت بسبب الانتقاء بين الثورة التقنية في مجال علم النظم و الحاسوب و التحكم الآلي من جهة و علم المنطق و الرياضيات و اللغات و علم النفس من جهة أخرى، و يهدف إلى فهم طبيعة الذكاء الإنساني عن طريق عمل برامج الحاسب الآلي قادر على محاكاة السلوك الإنساني المتسم بالذكاء لتزويد الحاسوب الآلي بهذه البرامج التي تمكنه من حل المشكلة ما أو اتخاذ قرار في موقف ما، و عليه فالذكاء الاصطناعي هو قيام برامج الحاسب الآلي بإيجاد الطريقة التي تسمح بحل المسألة أو التوصل إلى القرار الملائم بالرجوع إلى العديد من العمليات

¹ محمد حاجي قاسي، التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد و الإدارات العمومية، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 05 العدد 02 ص 1105

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

الاستدلالية المتنوعة التي غذي بها البرنامج، و يستخدم الذكاء الاصطناعي بسبب سرعته الفائقة في إعطاء الاستدلالات التي تفوق القدرة البشرية.¹

• انترنت الأشياء IOT:

هو مجموعة من الأجهزة المتصلة و الوسائل التكنولوجية التي تيسر الاتصال بين الأجهزة و السحابة، و كذلك بين الأجهزة نفسها، وبفضل ظهور رقائق الكمبيوتر ميسورة التكلفة و اتصالات التردد العالي أصبحت لدينا الآن مليارات الأجهزة المتصلة بالانترنت، و هذا معناه أن الأجهزة التي نستخدمها يوميا مثل المكائن الكهربائية و السيارات و الآلات يمكنها استخدام أدوات الاستشعار لجمع البيانات و التجاوب بذكاء مع المستخدمين، عبارة عن نظام من أجهزة الحوسبة المترابطة التي يمكنها جمع البيانات و نقلها عبر شبكة لاسلكية دون تدخل بشري.²

• **انترنت الأشياء الصناعي IIOT:** يعتبر انترنت الأشياء الصناعي أحد الأدوات الأساسية لعمليات تجميع المعلومات و أتمة العمليات الإنتاجية، و الوصول إلى منشأة رقمية، جنبا إلى جنب مع التقنيات السحابية، و التحليلات، و الذكاء الاصطناعي.

يعتمد مبدأ انترنت الأشياء الصناعي على ربط الأجهزة المتصلة مع بعضها في المصانع و الوحدات الإنتاجية و المنشآت الصناعية، يهدف مشاركة البيانات محليا أو عن بعد، حيث يتم تجميع المعلومات بواسطة مستشعرات المعلومات لنقلها عبر بوابة محلية إلى خوادم البيانات السحابية cloud servers داخل مراكز البيانات، فيتم تحليلها و تقديم النتائج إلى واجهة المستخدم.³

• الفرق بين انترنت الأشياء و انترنت الأشياء الصناعي:

يتشابه كل من انترنت الأشياء و انترنت الأشياء الصناعي في العديد من التقنيات منها المنصات السحابية و المستشعرات، و الاتصال بين الآلات، و تحليل البيانات لكنها تختلف فيما بينها في مجال الاستخدام، حيث أن

¹ يasmine ياسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة-دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة - بومرداس - الجزائر 2010-2011، ص 38

² موقع ويب: www.ws.amazon.com/ar/what-is/iot تاريخ الاطلاع 2023/03/06 على الساعة 10 مساء

³ عماد ناصيف مكي، مرجع سبق ذكره ص 21

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

الأولى تستخدم الأجهزة و التطبيقات الذكية في المجالات التي لا ينتج عنها حالات طارئة خطيرة في حال حدوث أي خلل في المنظومة منها على سبيل المثال التطبيقات الزراعية و عمليات التسويق، و المعاملات الحكومية، أما انترنت الأشياء الصناعي فيربط الآلات و الأجهزة في الصناعات الخطرة مثل صناعة النفط و الغاز، و بعض الصناعات الإنتاجية الأخرى التي ينتج عنها حوادث و أخطار جسيمة في الحالات الطارئة.¹

• الحوسبة السحابية:

تعرف الحوسبة السحابية بأنها خدمات تقدم للمستخدمين عبر الانترنت، كعمليات الحوسبة و تخزين البيانات و البرامج، من خلال خوادم موجودة في أماكن بعيدة، فبالإضافة إلى إمكانية الاستغناء عن الأماكن اللازمة لإنشاء مراكز بيانات تكنولوجيا المعلومات و الخادم المحلي توفر التقنية سهولة الوصول إلى معدات الحوسبة الافتراضية، و تخزين كميات هائلة من البيانات التي تصبح جاهزة للاستخدام في صناعة القرار.²

¹ عماد ناصيف مكّي، مرجع سبق ذكره ص 21

² عماد ناصف مكّي، مرجع سابق، ص 10

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

المطلب الثاني: مراحل و خطوات التحويل الرقمي

في هذا المطلب سنتطرق إلى مراحل و خطوات التحويل الرقمي:

أولاً: مراحل التحويل الرقمي

تختلف مراحل التحويل الرقمي من مؤسسة لأخرى، حيث لا يوجد مسار واضح لمراحله، و قد تم اقتراح ستة مراحل له في بعض المواقع و هي:¹

1. الوضع الراهن: تستمر الشركات في عملها كالمعتاد و تحافظ على الوضع الراهن بدون الوعي بمتطلبات العملاء المتغيرة و التقدم التكنولوجي، إن الافتقار إلى المبادرات الرقمية قد ينتهي بأي مؤسسة إلى الزوال لذلك يجب الانتقال إلى المرحلة التالية في أسرع وقت ممكن.

2. نشط: في المرحلة الثانية تصبح الشركات أكثر إدراكا بالحاجة إلى التحسين الرقمي، فهي تدرك التحديات الحالية التي تواجهها و حاجتها إلى مبادرة للتحويل الرقمي، و تبدأ الأقسام المختلفة في محاولة حل المشكلات ذاتها و لكن بأساليب مختلفة. و رغم أن هذه المرحلة أفضل من سابقتها، إلا أنها تكشف عن النقص الموجود في التركيز و الوحدة. و إذا أرادت المؤسسات النجاح في التحويل الرقمي يجب عليها إيجاد وسيلة للخروج من الفوضى الأولية.

3. مرحلة العزم: يبدأ التحويل الرقمي عند انتقال الشركة إلى هذه المرحلة، و فيها يظهر القادة الرقمييون الرئيسيون و وكلاء التغيير و يبدوون في اختبار التقنيات الجديدة، و يسعون للحصول على الموافقات الرسمية من المديرين التنفيذيين للشركة لقيادة التغيير، و في هذه المرحلة تصبح ثقافة العمل عقبة، و على القيادة تشجيع ثقافة الابتكار بنشاط لإحداث المزيد من التحويل.

4. الإستراتيجية: خلال هذه المرحلة تحقق المؤسسة تغيرات ثقافية و لذا توافق المجموعات و الأقسام الفردية على العمل بشكل تعاوني، يضع أصحاب المصلحة الرئيسيون خارطة طريق إستراتيجية مركزة لتحقيق النجاح في التحولات الرقمية، و يخططون للجوانب المختلفة للتغيير مثل الملكية و البحث و الجهد و الاستثمار.

5. الاهداف: في هذه المرحلة تبدأ الشركات في تنفيذ إستراتيجية التحويل الرقمي التي حددناها في المرحلة السابقة. و هي تمتلك فريق متعدد الأقسام من المبتكرين الذين يحددون ما يجب القيام به في الوقت الحالي و

¹ موقع ويب: /www.aws.amazon.com/ar/what-is/digital-tranformation/ تاريخ الاطلاع 2023/03/13 على الساعة 10 صباحا

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

في الأشهر القادمة لتحقيق النجاح في التحويل الرقمي. و من هذه المرحلة تبدأ المشروعات الرقمية الجديدة و البنية الأساسية و المبادرات في التبلور.

6. التكيف: يكون لدى الشركات التي تصل إلى هذه المرحلة إطار عمل للتحويل الرقمي للتعامل مع جميع متطلبات العملاء المستقبلية، و يصبح الأمر أكثر سلاسة و يمكنهم متابعة المسارات التكنولوجية المبتكرة بسهولة، و خلال هذه المرحلة الأخيرة تصبح مشروعات التحويل الرقمي هي الوضع الطبيعي الجديد في المؤسسة.

ثانيا: خطوات التحويل الرقمي

من اجل تحقيق و ضمان جميع منافع التحويل الرقمي يجب علينا المرور بعدة خطوات منظمة، و هي كالتالي:¹

1. التحديد: لا توجد ضرورة لرقمنة كل ملف من ملفات المؤسسة، إذ لا يؤدي تطبيق عملية المسح الضوئي لجميع الوثائق إلى حل المشكلة الجذرية المتمثلة في معرفة ما يمتلكه فريق عملك من الوثائق، و تواريخ وجب الاحتفاظ بها، و درجة أهميتها بالنسبة للأعمال. لذا فإن تحديد ما ينبغي مسحه ضوئيا و الاحتفاظ به أو إتلافه في إجراء دفاعي، سيترتب عليه توفير في فريق العمل و في الأموال.

2. الرقمنة: تؤدي عملية رقمنة الوثائق إلى زيادة سرعة و نطاق إمكانية الوصول إليها و كذلك إلى زيادة الإنتاجية في مشاريع أعمالك. و ينفذ الموظفون حاليا، و ربما حتى في المستقبل المنظور، مهام عملهم بأسلوب هجين، أي أنه يجمع مزيجا من الملفات الورقية و الرقمية، الأمر الذي يقلل إمكانية الوصول إليها مما يؤثر بالنتيجة على الإنتاجية.

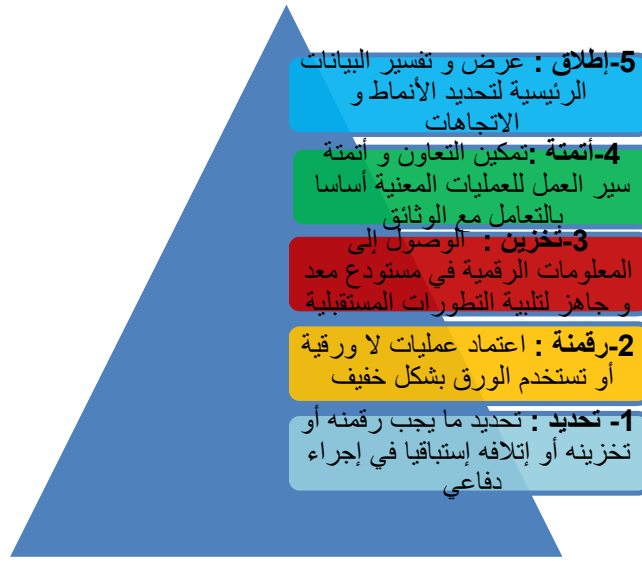
3. التخزين: بدلا من قضاء ساعات في البحث في خزانات الملفات، يمكنك الآن العثور على معلوماتك في مستودع تخزين رقمي مركزي يسهل الوصول إليه كما أنه آمن و محصن تجاه أي ظرف طارئ أو غير متوقع مستقبلا، و سيصبح لديك بفضل إلغاء الحاجة إلى التخزين غير الضروري للوثائق الورقية المزيد من الخيارات لإنشاء مساحة عمل تتسم بالمرونة.

¹موقع ويب: www.information.com/ae/ar/business-challeng/digital-transformation تاريخ الاطلاع 2023/03/13 على الساعة 8 مساء

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

4. الأتمتة: يمكن لفريق عملك الآن إنشاء مهام سير عمل مؤتمتة للعمليات التي تتمحور حول الوثائق بصورة أساسية، الأمر الذي يلغي المهام المكررة التي تستغرق وقتا طويلا و يؤدي إلى تفرغ فريقك لإنجاز أعمال أكثر قيمة، يتوافق ذلك مع زيادة في إنتاجيته و المزيد من الفرص لتبادل الأفكار الجديدة.
5. الإطلاق: يستطيع فريق عملك عبر رقمنة ملفاتك و تطبيق عمليات التحليل المتطورة التعرف على الأنماط و الاتجاهات و غير ذلك من المعلومات القيمة.

الشكل (1-2): مخطط يعبر عن خطوات التحويل الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على الموقع -www.information.com/ae/ar/business-challeng/digital-transformation

و قد قامت شركة أمازون ويب سيرفيس الرائدة في مجال الحوسبة الحسائية بتقديم قائمة مرجعية لبناء استراتيجيات تتيح حرية الابتكار و تطوير طريقة العمل للوصول إلى التحويل الرقمي الناجح التي تركز على خطوات أساسية تتمثل في:¹

- **تحول الرؤية:** إن تقنية التحويل الرقمي تتطلب رؤية واضحة لنقطة انطلاق نحو هذا التحويل، إذ يتعلق الأمر بإعادة التفكير في المنهج و كيف يمكن للتكنولوجيا الجديدة أن تساعد على تحقيقه، و في هذا الصدد نجد أن

¹فاهي ندوة، عيشاوي يمينة، دور التحويل الرقمي للمنظمات في تقليص الفجوة الإستراتيجية دراسة حالة اتصالا الجزائر - فرع أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص: إدارة أعمال، ص ص 3-4

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

الجزائر أطلقت مشروع الجزائر الالكترونية 2013 الذي أعلنت فيه عن رؤيتها للتحول الرقمي، تجسدت رؤيتها في البداية إلى تطوير الخدمات الحكومية من خلال عصرية مختلف القطاعات، و مؤخرا أصدرت مجموعة من القوانين التي تعزز من الناحية القانونية هذا التحول كقانون التجارة الالكترونية.

● **اعتماد ثقافة التغيير:** يقصد بها تحويل الهيكل التنظيمي من التسلسل الهرمي التقليدي إلى فرق تكون محولة لاتخاذ القرارات حيث يمكن ترجمة التعاون بين موظفي التطوير و التكنولوجيا المعلومات و الوحدات الإستراتيجية إلى خدمات محسنة و من ثمة يعتبر التحول في ثقافة المؤسسة و بيئة العمل في المرحلة الأولى من التحول كخطوة ايجابية تساهم في تنفيذ و نجاح التحول الرقمي.

● **تغيير نموذج التكلفة:** يمكن للميزانيات المصغرة دفع عجلة الابتكار لأن الفرق ستتخذ خطوات خلاقة لابتكار عمليات جديدة تساعد على معالجة التحديات، و يمكن للخدمات السحابية أن تؤثر بشكل ايجابي في التكلفة بسبب قدرتها على تحديث البنى التحتية من دون استثمارات رأسمالية كبيرة، كما أن تفادي عمليات الشراء الطويلة و الدفع المقدم يسمح بتنفيذ مزيد من المشاريع من خلال الوصول الفوري إلى موارد الحوسبة في أي وقت و أي مكان و عبر أي جهاز.

● **بدأ الأعمال في سحابة:** هناك البعض من المؤسسات و الشركات تفضل القيام بنقل التراخيص و المشاريع الفردية إلى السحابة، و هناك من يفضل بدأ الأعمال في السحابة مباشرة، فنجد في هذا الصدد **Dévops** حيث أن هذا النظام يتيح للشركات تقديم تحديثات البرامج و الأمن على الصعيد الداخلي و للزبائن، و الهدف النهائي من ذلك هو طرح المنتجات في السوق، و بتقديم تحديثات البرامج، و الأمن بشكل أسرع و جعل العملية كلها أكثر موثوقية.

● **تتبع عملية التقدم:** عندما تتم عملية التحول الرقمي الكامل للنشاط التجاري بشكل متقن و باحترام خطوات التحول، سيساهم بتحسين و رفع الأرباح للشركة التجارية، حيث تم إنشاء مقاييس لتتبع و قياس عملية التقدم المحرز.

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

المطلب الثالث: خصائص وإستراتيجية التحويل الرقمي و ركائزه

أولاً: خصائص التحويل الرقمي

إن للتحويل الرقمي الكثير من الفوائد فهو يساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات و الأفراد من خلال ما يوفره من خدمات متنوعة و كثيرة، و يعود الفضل لما يتمتع به من خصائص متميزة من أهمها:¹

- **التفاعلية:** حيث يتبادل القائم بالاتصال و المتلقي الأدوار، حيث يكون الاتصال ثنائي و تبادلي و ليس في اتجاه أحادي.
- **اللاتزامنية:** هي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلاً أو مرسلًا.
- **المشاركة و الانتشار:** يسمح التحويل الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشراً لرسائله و يشاركها مع الآخرين.
- **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج Software بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من الجودة الاستخدام.
- **الذكاء:** تتميز الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة و يصحح مسارها.

أيضاً للتحويل الرقمي مجموعة من الخصائص الأخرى تتمثل في:

- **التنوع:** مع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال و تعددها، إضافة إلى ارتفاع القدرة الانتاجية و التخزين أدى إلى تنوع عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقى خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما تتفق مع حاجاته و دوافعه للاتصال و تمثل ذلك في:
 - التنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي، و الاختيار بين هذه الأشكال في الزمان و المكان الذي يحدده بناء على حاجاته و ظروفه الخاصة.

¹ فاطمة الزهراء فرحات، دور التحويل الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة، ص ص 63-65

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

- التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الانترنت سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته.

● **التكامل:** تمثل شبكة الانترنت مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال و أشكالها، و الوسائل الرقمية المختلفة و المحتوى بأشكاله، في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة، في إطار متكامل عن طريق توفير أساليب التعرض و الإتاحة و وسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت التعرض على شبكة الانترنت و مواقعها المتعددة.

● **تجاوز وحدتي المكان و الزمان:** فالتحول الرقمي يتيح إمكانية الاتصال عن بعد و بالتالي لا يفترض فيه وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد كما هو في الاتصال المواجهي و الذي كان شرطا لتوفر عنصري المرونة و التفاعلية.

● **الاستغراق في عملية الاتصال:** من الخصائص المهمة للتحويل الرقمي انخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام نظرا لتوفر البنية الأساسية للاتصال و انتشار الأجهزة الرقمية، و كذلك تطور برامج المعلومات و نظم الاتصال بتكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب و برامج على الاستغراق في هذه البرامج بهدف التعلم لأوقات طويلة في إطار فردي.

و من خصائص التحويل الرقمي و استغلال الوسائل الرقمية أيضا:¹

● **اندماج الوسائط:** الوسائل الرقمية الجديدة تتيح إمكانية استخدام كل وسائل و طرق و تقنيات الاتصال، مثل النصوص، الصوت، الصورة الثابتة، الصورة المتحركة... الخ.

● **الانتباه و التركيز:** نظرا لأن المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فاعل في اختيار المحتوى، و التفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه و التركيز بخلاف التعرض لوسائل الإعلام و الاتصال التقليدية الذي يكون عادة سلبيا و سطحيا.

● **التخزين و الحفظ:** حيث يسهل على المتلقي تخزين و حفظ الرسائل الاتصالية و استرجاعها كجزء من قدرات الوسيلة في حد ذاتها.

¹ فاطمة الزهراء فرحات، مرجع سبق ذكره، ص 65

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

من هنا يتضح لنا أن لتكنولوجيا المعلومات والاتصال والتحويلات الرقمية دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار جعلت العالم قرية صغيرة.

ثانيا: إستراتيجية التحول الرقمي

• تعريف إستراتيجية التحول الرقمي:

تعرف إستراتيجية التحول الرقمي على أنها "مفهوم يركز على التنسيق بين مختلف العمليات، حيث تعمل على تحديد الأولويات والأهداف عند تنفيذ التحول الرقمي داخل المؤسسة".

و عرفت أيضا على أنها " خطة مصممة أو طريقة أو وسيلة، يتم اعتمادها على مستوى المؤسسات لبناء ثقافة تحول رقمي صحيحة. و هي عمليات وأهداف وإرشادات و هياكل التحكم في عملية التحول الرقمي و تعمل كواجهة للتنسيق بين مختلف الأنشطة الرقمية".

و مما تقدم فإن إستراتيجية التحول الرقمي في جميع الخطط و العمليات و الإجراءات التي يمكن من خلالها الموائمة بين التقنيات الحديثة و الأعمال التي تمارسها المنظمات بمختلف أنواعها الإنتاجية و الخدمائية، و بما يحقق أعلى كفاءة و أفضل فاعلية و يضمن تكيف مع التغيرات في بيئة العمل في بيئة الأعمال و يلي تطلعات الزبائن و احتياجاتهم المستقبلية و يساهم في توليد ميزة تنافسية إستراتيجية لهذه المنظمات.¹

• **مراحل إعداد إستراتيجية التحول الرقمي:** هناك ستة خطوات لإستراتيجية التحول الرقمي يمكن عرضها في ما يلي:²

1. خلق الرؤية: يجب على المؤسسات تحديد رؤيتها و أهدافها و لكن بدلا من التركيز على المشكلات التي يحاولون حلها بالابتكارات، يجب عليهم النظر إلى هدفهم النهائي و ما يريدون تحقيقه. و بالتالي لا بد عليهم من تحديد الأهداف طويلة المدى و التركيز أكثر على التجربة التي يريدون الحصول عليها مع عملائهم و

¹ تباري شيماء، صخري إلهام، عقون شيماء، إستراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمائية: دراسة ميدانية بمديرية بريد الجزائر -Algerie Poste- ولاية فالمة -، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات، ص 25

² تباري شيماء، صخري إلهام، عقون شيماء، مرجع سابق، ص 26-27

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

موظفيهم. لذلك تحتاج المنظمات إلى بناء رؤية إستراتيجية حول الأهداف و الموارد المتاحة لأعمالها اليوم للوصول إلى رؤية عالمية في المستقبل.

2. **تقييم قدرة التحول الرقمي للمنظمات:** في هذه الخطوة نقوم بتقييم وضع المؤسسة فيما يتعلق بالتحول الرقمي أي يجب على المنظمة تقييم بنيتها التحتية و التحقيق في مدى جودة نظامها و تطبيق البرمجيات و الأدوات في تلبية الاحتياجات الحالية و المستقبلية. فبدعم هذا التقييم المنظمة لمعرفة الخدمات التي سيتم تحديثها و العمليات التي تحتاج إلى أتمتتها أو تحسينها و نتيجة لذلك ستختار المنظمة المهام و الاستثمارات و الجهود في إستراتيجية التحول الرقمي بأفضل طريقة ممكنة.

3. **تصميم تجربة المستخدم النهائي والموظف:** بمجرد وضع المؤسسة لرؤيتها و تقييم وضعها الحالي. ينبغي عليها أيضاً أن تدعم القيادة الجماعية، أي العناصر البشرية من الأفراد ممن لديهم القدرة لنجاح و تنفيذ التغيير و التحول و إقناع و حث الآخرين لتقبل التغيير و المشاركة فيه و عدم مقاومته، و ذلك من خلال توضيح مزاياه و نتائجه.

4. **تقييم الوضع الحالي:** و ذلك بتحديد نقاط القوة و نقاط الضعف و الفرص و التحديات.

5. **إنشاء خارطة طريق للتنفيذ:** في هذه الخطوة يتم إحضار كل الموارد المحتاج لها للتشغيل و الأداء الناجح لبدء عملهم، و لتفادي الوقوع في الأخطاء.

6. **ضبط ثقافة المنظمة و البنية التحتية:** الخطوة الأخيرة في مراحل إستراتيجية التحول الرقمي هي إعداد البنية التحتية في البداية يجب على المنظمة إنشاء مجموعة من الخبراء المؤهلين رقمياً مثل المسؤول الرقمي و غيرهم من المهنيين المؤهلين لضمان تحول ناجح، الدعم الخارجي مطلوب في حالة عدم توفر الموارد البشرية الحالية مع الفريق الداخلي من خلال الاستعانة بشريك موثوق به للتنفيذ، و أخيراً من المهم جعل التحول الرقمي جزءاً أساسياً من أهداف المؤسسة و كذلك بناء ثقافة رقمية جديدة من شأنها أن تتماشى مع العمليات المحولة رقمياً.

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

ثالثا: الركائز التي يقوم عليها التحول الرقمي

لكي تكون أي إستراتيجية للتحويل الرقمي فعالة حقا، لا يكفي اعتماد تقنيات جديدة فحسب، بل يجب أن يحدث التحول في جميع جوانب المؤسسة لتحقيق أقصى تأثير و لتحقيق التحول الرقمي، تم اقتراح الركائز الأساسية له:¹

- **تجربة العملاء:** يعد ابتكار الأعمال المرتكزة على العملاء أحد الركائز الأساسية التي توجه التحول الرقمي، و لا يفضل اعتماد تقنيات ناشئة إلا بعد استكشافها بالكامل في سياق رحلة عميلك و سلوكه و توقعاته.
- **الأفراد:** يجب أن يشعر الموظفون بالدعم، و ليس التهديد، من خلال تبني تقنية تحويلية، و لا يمكن لنماذج الأعمال الرقمية الجديدة تحقيق النجاح إلا إذا تبناها الموظفون بكل إخلاص. و يمكن تحقيق ذلك من خلال التدريب و استقطاب المواهب المناسبة و الحفاظ على المواهب الحالية عن طريق خلق فرص نمو لهم.
- **التغيير:** تؤدي الجهود المبذولة في التحول الرقمي إلى إحداث تغيير في جميع جوانب الأعمال، و يعد التخطيط أمرا بالغ الأهمية لتجنب التشويش و استنفاد الطاقات بسبب التغيرات غير المتوقعة. و يجب عليك توفير الأدوات و البيئة اللازمة لتحقيق التحول الرقمي الناجح.
- **الابتكار:** رغم الصلة الوثيقة التي تربط بين التحول الرقمي و الابتكار، إلا أنهما ليسا متطابقين، فالابتكار هو توليد الأفكار التي تقود التحول و توجهه، و ستحتاج إلى توفير مساحة من التواصل المفتوح و التعاون و الحرية الإبداعية التي تشجع الموظفين على التجربة و بعد اختبار الفكرة يمكنك متابعة التحول الرقمي لتنفيذه على نطاق واسع.
- **القيادة:** يجب أن يتصف قادة الأعمال بالاستباقية و أن يتولوا جميع التحولات الرقمية، يجب التفكير في المستقبل، و استكشاف أي تقنية من عدة زوايا و إلهام الآخرين لفعل الشيء نفسه.
- **الثقافة:** حينما ينفذ قادة التحول الرقمي الركائز الخمسة السابقة، ستظهر ثقافة الابتكار، و بفضل وجود موظفين متحمسين يتلهفون إلى تقديم أفضل تجربة ممكنة للعملاء ستتوسع مبادرا التحول الرقمي و سرعان ما ستحقق النجاح.

¹ موقع ويب www.aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation/ تم الاطلاع على الموقع في 2023/05/01 على الساعة 9 صباحا

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

المبحث الثالث: تقنيات، وسائل، أبعاد، و مخاطر التحول الرقمي

في مبحثنا هذا سنتطرق إلى مجموعة من المفاهيم تتمثل في تقنيات، وسائل و أبعاد التحول الرقمي، إضافة إلى ذكر مخاطره و كيفية إدارة هذه الأخيرة

المطلب الأول: تقنيات وسائل التحول الرقمي

في هذا المطلب سنتطرق إلى ذكر تقنيات و وسائل التحول الرقمي.

أولاً: تقنيات التحول الرقمي

للتحول الرقمي العديد و الكثير من التقنيات نذكر بعضها: ¹

- **انترنت الأشياء:** يتيح للأجهزة المختلفة إمكانية إرسال و استقبال البيانات بكفاءة أعلى و تحسين آلي يؤثر على جميع البرمجيات و التطبيقات.
- **الروبوتات الآلية:** تساعد على نشر القوة العمالة الرقمية بإنشاء إنسان آلي بشري افتراضي يؤثر على جميع البرمجيات و التطبيقات.
- **التكنولوجيا السحابية:** توفر التكنولوجيا السحابية مرونة كبيرة للقوة العمالة، إنتاجية أفضل، رؤية أبعد و كفاءة أعلى بتكلفة أقل مقارنة بالحلول الأخرى.
- **البيانات المفتوحة:** الاهتمام الرئيسي للحكومات في التحول الرقمي يكون بالبيانات التي يمكن استخدامها أكثر من مرة و يمكن أن يتم توزيعها من خلال الجميع.
- **الذكاء الاصطناعي:** الذكاء هو الذي أبدته الآلات لإدراك المهام المعرفية و الظروف المحيطة بها، لاتخاذ قرارات لتحقيق هدف معين.
- **سلسلة التكتل:** السجل اللامركزية في الشبكة الذي يهدف إلى زيادة الأمن، خفض التكلفة، تقليل وقت العملية و زيادة الشفافية.

¹فاقي ندوة، عيشاوي مينة، مرجع سبق ذكره ص 4

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

ثانياً: وسائل التحول الرقمي

إن الحديث عن التحول الرقمي يقودنا للحديث عن وسائل و تقنيات اتصالية و إعلامية مرتبطة به تمام الارتباط يتم عبرها تبادل رسائل متعددة و مختلفة الاتجاهات يصعب السيطرة عليها، و تعد هذه الوسائل و التقنيات المستخدمة في الاتصال من أشد الوسائل أثراً على المجتمعات و ثقافتهم و توجهاتهم و أفكارهم و من أهمها:¹

- **القنوات الفضائية:** للمواد المرئية المنشورة على القنوات الفضائية عدة إيجابيات منها إمكانية بثها عدة في أوقات مختلفة، لتصل إلى أكبر عدد من المشاهدين، كما أن بعض القنوات الفضائية تنشر مواد إعلامية نافعة من باب التعاون مع مؤسسات أخرى و كذلك استضافة المختصين بمعالجة الظواهر المختلفة، كما تمتاز القنوات الفضائية بتقديم برامج متنوعة من خلال ربط الصوت و الصورة الحية بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية و تأثيراً.
- **الهواتف الذكية:** تلعب الهواتف الذكية دوراً هاماً في تغيير المجتمعات البشرية عامة و التأثير في عاداتها و تقاليدنا سلباً و إيجاباً، بحكم توافره كوسيلة إعلام و اتصال رقمية في تلك المجتمعات، حتى صار اليوم ضرورة لا يستغني عنها معظم الأفراد.
- **الانترنت:** عالم الانترنت و الشبكة الرقمية منطقة شاسعة و متنوعة، و تعد بيئة جديدة لتكثيف النشر و تنويعه لما في ذلك من منافع و إيجابيات لا يمكن حصرها، و من أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأثر من صيغة و هذه إحدى أهم خصائص الانترنت، فالمعلومة تقدم مسموعة، مكتوبة، أو مرئية، أو في شكل رسومات و غير ذلك من الرسائل التي تتميز بالجاذبية للقدرة على التأثير في مختلف الجماهير.
- **الوسائط الرقمية:** هي عديدة و متطورة على شبكة الانترنت، و يمكن أن نذكر منها على سبيل المثال:
 - **المواقع و الصفحات الالكترونية:** بعضها إخبارية كمواقع الصحف و بعضها تجارية و اقتصادية لعرض السلع و بيعها، و صفحات دينية و ترفيهية و تعليمية... الخ.
 - **المراسلات البريدية:** مثل بريد الياهو و الهوتميل، و يمكن من خلالها إرسال المخاطبات و المراسلات و الرد عليها و هي وسيلة سهلة و سريعة و غير مكلفة.

¹ فاطمة الزهراء فرحات، مرجع سبق ذكره ص ص 76-77

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

- **مواقع المحادثة:** و يمكن من خلالها إجراء المكالمات و المحادثات الفورية مثل الواتساب و الفاير و هي وسيلة سهلة و غير مكلفة.
- **المدونات:** هي وسيلة للكتابة و نشر الأفكار و الآراء الخاصة، و تختلف عن المذكرات الحقيقية في أنها تستخدم الانترنت كوسيلة، و يمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، و بعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، بعضها الآخر يختص بأمور شخصية و يومية.
- **مواقع التواصل الاجتماعي:** مثل الفيسبوك و تويتر و اليوتيوب و يمكن من خلال التواصل الاجتماعي و السياسي و الثقافي و الإعلامي، و هي وسائل واسعة الاستخدام و الانتشار، و يمكن من خلالها نقل و نشر الأخبار و مشاركة الصور و الفيديوهات ... الخ.
- **استخدام روبوت الدردشة التفاعلي:** يستخدم للإجابة على استفسارات المستخدمين المتشابهة و المتكررة و التي يتم توقعها مسبقاً من صاحب الصفحة.
- **استخدام القصص:** على الأنستغرام أو الفيسبوك أو الواتساب أو اليوتيوب و غيرها من مواقع التواصل الاجتماعي.

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

المطلب الثاني: معوقات و مخاطر التحول الرقمي

أولاً: معوقات التحول الرقمي

رغم الفوائد و المزايا العديدة للتحول الرقمي إلا أنه كغيره من الأشياء لديه العديد من العقبات و المعوقات التي تأتي في طريقه نذكر منها:¹

- غياب الإدارة السياسية الفاعلة التي تعمل على دعم التحول الرقمي نحو الإدارة الرقمية و تقديم الدعم السياسي لإقناع الجهات الإدارية بضرورة تطبيق التكنولوجيا الحديثة و مواكبة الثورة الرقمية.
- عدم وجود بيئة عمل إلكترونية تحظى بحماية قانونية، كذلك المتعلقة بحماية تخريب برامج الإدارة الإلكترونية و تحرم اختراق المواقع و بالتالي تحدد عقوبات رادعة لمرتكبيها.
- ضعف التخطيط و التنسيق على مستوى الإدارة العليا لبرامج الإدارة الرقمية و عدم القيام بالتغيرات التنظيمية المطلوبة لإدخال الإدارة الرقمية من خلال دمج و إضافة بعض الإدارات أو التقسيمات، و تحديد السلطات و العلاقات بين الإدارات و تدفق العمل بينها و قلة البرامج التدريبية للموارد البشرية و رسكلة موظفي الإدارة
- انعدام وعي العاملين التي تبرز ضد تطبيق التقنيات الحديثة خوفاً على مناصبهم و مستقبلهم الوظيفي.
- ضعف الموارد المالية المخصصة لمشاريع الإدارة الرقمية، إضافة إلى ارتفاع تكاليف الصيانة التقنية.
- ارتفاع تكاليف تجهيز البنية التحتية للإدارة الرقمية، الأمر الذي يحد من تقدم مشاريع التحول الرقمي.
- تفشي الأمية و انخفاض الدخل لدى العديد من المواطنين، و صعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.
- التخوف من تقنية البيئة الرقمية عما يمكن أن تؤديه من مساس و تهديد الأمن و الخصوصية.

¹تحريين وليد، بوخرص أحمد أمين، واقع و آفاق التحول للبنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك البلاد السعودي، مجلة مالك بن نبي للبحوث و الدراسات المجلد 4 العدد 1 سنة 2022 تاريخ النشر 2022/06/30 ص 156

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

و هناك معوقات أخرى أيضا للتحول الرقمي تتجلى في:¹

● **المعوقات الإدارية:** من أبرز المعوقات الإدارية التي قد تواجه الكثير من الدول في تطبيق التحول الرقمي كما يلي:

- **غموض المفهوم:** فما زال الكثير من القيادات الإدارية في العديد من الحكومات و المنظمات لا يدركون مفهوم الحكومة الالكترونية بصورة جيدة، لطلبك فإن الأمر يستلزم إظهارا للمفهوم و تحقيق الأرضية الفكرية لهم.

- **مقاومة التغيير:** إذ أن إقامة مثل هذا المشروع تحمل في طياته الكثير من المتغيرات على مستوى المنظمات و الأقسام و الشعب، و إعادة توزيع المهام و الصلاحيات مما يستلزم تغييرا تغييرا في القيادات الإدارية و المراكز الوظيفية و قد ينجم عن ذلك في أغلب الأحيان مقاومة للتغيير من قبل المديرين و الموظفين.

● **المعوقات المادية:** و تتجلى في الحاجة العظيمة إلى الإمكانيات المادية لتوفير تقنية المعلومات خاصة على مستوى الدولة ككل، كما أن هذه التقنية في تطور دائم، الأمر الذي يصير للحاق بهذه التطورات صعبا.

● **المعوقات الأمنية:** قادت ثورة المعلومات إلى ألوان حديثة من المواجهات و الجرائم منها: القرصنة الالكترونية مما يكون مصدر توعده لأمن المعلومات في الدولة، كما أن زيادة ترابط بين المؤسسات (Dependency) و زيادة الاعتمادية (Connectivity) المنظمات و الدول و الشعوب على المعلومات الرقمية و الوسائل الالكترونية لتخزينها و نقلها و عرضها.

مما سبق تبين لنا أن هناك الكثير من العراقيل التي تواجه التحول الرقمي و تكون عقبة في طريق تحقيق و تطبيق الحوكمة الالكترونية بالشكل الأمثل، و تختلف المعوقات من بلد لآخر و من مجتمع لآخر حسب الظروف الإدارية و الاقتصادية و السياسية و التعليمية و الثقافية لكل مجتمع.

¹ طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، مرجع سبق ذكره ص 660

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

ثانيا: مخاطر التحويل الرقمي

في ما يلي سنذكر بعض المخاطر والمشاكل التي قد يتسبب بها التحويل الرقمي:¹

- **مخاطر إدخال البيانات:** تعمل أجهزة الإدخال على التقاط البيانات و تحويلها إلى شكل الكتروني لإدخالها إلى نظام الحاسب الآلي، و ينجم عن عملية الإدخال بعض المخاطر مثل القيام بإدخال مدخلات خاطئة و غير حقيقية و غير سليمة، كإدخال أسماء وهمية و غير موجودة في كشوفات المرتبات أو القيام بتغيير أسماء و عناوين مقدمي طلبات القروض، أو العمل على حذف بعض البيانات الصحيحة أو القيام بإدخال البيانات أكثر من مرة، مثل أوامر الدفع أو أوامر تسليم المخزون، لتشغيلها أكثر من مرة لصالح القائم بعملية الاختلاس أو التلاعب و تحريف البيانات الموجودة كزيادة رقم المصرف الفعلي.
- **مخاطر تشغيل البيانات:** تتعلق مخاطر تشغيل البيانات بتدخيل البيانات إلى الكمبيوتر بطريقة فيها تلاعب أو غش أو بأخطاء، و كذلك بعدم التأكد من البيانات و المعلومات المخزنة داخل الكمبيوتر مطابقة للأصل و من الوسائل التي تستخدم في هذا المجال:
 - عدم صحة تصميم البرنامج المستخدم بمعالجة البيانات الخام.
 - عدم سلامة أداء الحاسب الالكتروني المستخدم بمعالجة البيانات الخام.
 - عدم سلامة الأوامر و التعليمات أو أوامر التشغيل من المنظور الحاسبي المستخدم بمعالجة البيانات الخام.
 - عدم وجود وسائل التحكم الذاتي داخل البرنامج المستخدم بمعالجة البيانات الخام.
 - عدم صحة التعديلات المدخلة على برامج الكمبيوتر المستخدم بمعالجة البيانات الخام.
 - عدم القيام باختبار برامج الكمبيوتر المستخدم بمعالجة البيانات الخام في الشركة عن طريق إدخال بيانات تجريبية إلى الكمبيوتر و تشغيلها مرة أخرى باستخدام الأساليب اليدوية، و يقارن بين مخرجات الحالتين.
- **مخاطر مخرجات البيانات:** و تتعلق مخاطر مخرجات البيانات عند القيام بإخراج البيانات من الكمبيوتر بطريقة فيها تلاعب أو غش أو بوجود أخطاء، و من الوسائل التي تستخدم في هذا المجال:
 - قيام الحاسب بتفسير البيانات استنادا إلى أرقام غير صحيحة واردة في مخرجات الكمبيوتر و تحتوي على نتائج فيها تلاعبات و غش في تفسير تلك البيانات و المعلومات، و استغلال عدم وجود خبرة لدى المديرين في

¹ طلال مزيد العرادة، دور إدارة مخاطر التحويل الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية بالبيئة الكويتية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و الإدارية المجلد الثامن العدد الثاني ديسمبر 2020 ص 6-7

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

- مجال الكمبيوتر، و رفع التقارير إليهم بشكل غير متطابقة من الناحية الموضوعية، حول المعلومات الواردة من مخرجات الكمبيوتر، و من أن اقتراحاتهم لم يتم مراعاتها عند تشغيل البيانات في أثره أخرى.
- عدم مطابقة البيانات و المعلومات من ناحية التصميم.
 - عدم الواقعية في المخرجات الفعلية.
 - **مخاطر البيئة الداخلية و الخارجية:** يمكن إبراز أهم مخاطر البيئة الداخلية و الخارجية نظم المعلومات المحاسبية المحسوبة في النقاط التالية:
- **مخاطر تتعلق باختفاء السجلات المادية:** و بموجب هذه المخاطر تتحول البيانات إلى لغة غير مقروءة إلا من خلال الحاسب الآلي، مما يتسبب في عدم قدرة المراجع على تقديم معلومات دقيقة عم نظم الرقابة الداخلية لتحديد مدى إمكانية الاعتماد عليها، كما يحدث فقد لبعض هذه البيانات نتيجة ضعف في خطوط الاتصال أو خلل في الذاكرة الرئيسية.
 - **مخاطر تتعلق بسند المراجعة:** و يقصد بسند المراجعة مجموعة مراجع التشغيل من بيانات و توثيق منطقي تمكن المراجع من تتبع العملية من مصدرها إلى نتائجها النهائية أو العكس، و تتمثل مخاطره في عدم توافر المستندات الأصلية، حيث يتم التخلص منها، و عدم توافر دفاتر اليومية حيث يتم الإدخال لدفاتر الأستاذ مباشرة.
 - **مخاطر تتعلق بارتكاب الغش و سهولة التلاعب:** تزيد مخاطر ارتكاب الغش و التلاعب بسبب سهولة تنفيذها مع عدم ترك أثر لذلك و يمكن إيجاز بعض أهم المخاطر في إحداث تغييرات في البرامج المستخدمة دون وجود توثيق مستندي لهذه التغييرات، و إحداث تعديلات في بيانات المدخلات-التلاعب-دون ترك أثر ملموس.
 - **مخاطر تتعلق بفيروسات الحاسب:** يعد الفيروس برنامج يحتوي على عدة أوامر تمكن مصممها من تنفيذ العديد من الأعمال التخريبية، و تمثل هذه الأعمال مخاطر لكل من المراجع و الشركة محل المراجعة و من هذه المخاطر تدمير جزء أو كل البرنامج بحيث لا يكمن استردادها، و فيروس يؤدي إلى تدمير الأسطوانات بما تحتويه من برامج و بيانات.
 - **مخاطر متعلقة بالعاملين بنظم المعلومات الحاسبية المحسوبة:** و تتمثل هذه المخاطر بنقص خبرة العاملين في مجال نظم المعلومات الحاسبية المحسوبة، و ضعف أساليب الرقابة الداخلية على العاملين، في حين معظم

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

حالات التلاعب في الحسابات تكون داخل التنظيم، حيث قد يقوم أحد العاملين بارتكاب حالات التلاعب في الحسابات تكون من داخل التنظيم، حيث قد يقوم أحد العاملين بارتكاب حالات التلاعب أو نقل الفيروسات، و خاصة العاملين الذين تم استبعادهم و هم على علم بكلمة السر الخاصة بالنظام، أو قيام بعض العاملين بالنظام بنشر الفيروسات.

- **تلاعب و غش الإدارة:** يعد تلاعب و غش الإدارة من أهم المشاكل التي تواجه المراجع في مراجعة نظم المعلومات الحاسوبية المحسوبة و خاصة المتقدمة منها، و ذلك عن طريق استخدام قدرات الحاسب في تعديل قواعد البيانات و تحريف المستندات لعمليات وهمية، و مما يزيد من أهمية هذه المشكلة ضخامة الخسائر الناتجة بسبب ضعف نظم الرقابة الداخلية، فزيادة تعقد نظم التشغيل الالكتروني تزيد صعوبة الرقابة عليها، و بالتالي تزيد صعوبة مراجعتها من قبل المراجع الخارجي.

المطلب الثالث: أبعاد و إدارة مخاطر التحويل الرقمي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أبعاد و كيفية إدارة مخاطر التحويل الرقمي.

أولاً: أبعاد التحويل الرقمي

بعد العديد من الدراسات تم التطرق إلى عدة أبعاد نذكر منها:¹

- **استخدام التقنيات الرقمية:** يحتوي هذا الجانب على الدور الاستراتيجي لتكنولوجيا المعلومات في المنظمة و طموحها التكنولوجي في المستقبل، و مدى قدرتها على استغلال هذه التكنولوجيات.
- **الإستراتيجية الرقمية:** التحويل الرقمي هو مهمة معقدة مستمرة يمكن أن تشكل عرقلة الشركة و عملياتها بشكل كبير، لذلك من المهم تحديد مسؤوليات كافية و واضحة لتحديد و تنفيذ إستراتيجية التحويل الرقمي إذا تم التعامل مع إستراتيجية التحويل الرقمي بفتور، فقد تفقد الشركات نطاقها و قد تواجه صعوبات تشغيلية يجب على الشركات التأكد من أن الشخص المؤول من الناحية التشغيلية عن إستراتيجية التحويل الرقمي لديه خبرة كافية في المشاريع التحويلية و مواءمته بشكل مباشر.

¹فاقي ندوة، عيشاوي يمينة، مرجع سبق ذكره، ص 6

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

- **رقمنة العملاء و علاقاتهم:** يمثل هذا البعد بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء و مدى تأثير التقدم التكنولوجي الرقمي على هذه العلاقات.
 - **نماذج الأعمال الرقمية الجديدة:** إن المنظمات التي تتمتع بنضج رقمي يمكن أن تقوم بإنشاء نماذج جديدة تنافسية، إذ أن التقنيات الرقمية المتكاملة تمكن المنظمات من تطوير عروضها.
 - **الجوانب المالية:** تعتبر الجوانب المالية قوة ملزمة للتحويل الرقمي، إذ ينبغي أن تواجه المنظمات الحاجة لإجراء تحولات رقمية و استكشاف خياراتهم بصراحة و في الوقت المناسب.
- و هناك أيضا أبعاد أخرى للتحويل الرقمي منها:¹

- **القدرات التنبؤية و التحليلية:** يجب على المؤسسة لكي تكون ناضجة بشكل رقمي أن يكون لها القدرة على التنبؤ بالظروف البيئية و التكيف معها بسرعة.
- **الثقافة و الناس:** لن يتسنى للتحويل الرقمي أن ينجح إلا إذا دعم الناس العاملون في المؤسسة له، و لن يتسنى تحقيق النجاح إلا من خلال قيادة الشركة، و هذا يتفق مع الاستنتاج الذي خلص إليه تقرير ستانوتنشتيس الذي وضع وضع مقاومة التغيير في المرتبة الأولى من بين العقبات الرقمية، و من خلال الالتزام بالسلامة تعمل القيادة بمكان العمل على وضع إجراءات تعمل على خلق ظروف آمنة و صحية لقوة العمل فهو يعزز بيئة تشجع جميع الموظفين على المساهمة و النمو و الابتكار و تحقيق نتائج مرضية.
- **العلاقات الشبكية:** إن المنظمة تسعى إلى التطور رقميا يجب أن تكون عنصرا من عناصر الشبكة التي تتمثل بالموردين، و الشركات الناشئة، و الحكومات و المستثمرين و الجامعات، إذ أن تقنيات التكنولوجيا الرقمية تتفاعل بشكل كبير مع هؤلاء عن طريق تقنيات الاتصال التي تكون على مستوى عال من السرعة و الدقة و التواصل.

¹ داوالحاج مجد الأمين، أهمية التحويل الرقمي في تحقيق فاعلية الاستبصار الاستراتيجي دراسة ميدانية بالمؤسسة السياحية فندق قورارة تيميمون، مذكرة شهادة الماستر الأكاديمي تخصص: إدارة أعمال ص 8

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

ثانيا: إدارة مخاطر التحول الرقمي

لإدارة مخاطر التحول الرقمي يتم تحليل النظام و تحديد التهديدات المحتملة، و احتمال حدوث كل تهديد. بالاعتماد على الأسس العلمية، و أيضا و بشكل كبير على الخبرة السابقة في المجالات التي تكون فيها المعلومات إما غير كافية أو غير موجودة، و بالرغم من وجود أوجه قصور بهذه الطريقة، فإنها لا تزال تعتبر الطريقة الأكثر فعالية لتحديد و توثيق التهديدات التي يتعرض لها نظام المعلومات في وقت معين و كذلك لتحديد الإجراءات المثلى للقضاء الكلي أو الجزئي على التهديدات من أجل اتخاذ القرار المناسب.¹

و فيما يلي عناصر تقييم وضع الشركة حيث درجة التحول الرقمي:

- **نسبة مستخدمي التكنولوجيا بالشركة إلى نسبة البرمجيات المرخصة:** يعتمد التقييم أو الرقمنة في الأساس على استخدام أدوات التكنولوجيا و البرمجيات و التطبيقات الخاصة و الجاهزة في أداء العمليات المختلفة بالشركة. و بطبيعة الحال لا تخلو شركة من مظاهر التحول الرقمي، لذلك عندما نخطط للانتقال من الوضع التقليدي إلى الوضع الحديث، لا بد من مراعاة الخطوات الفعلية التي تمت تلقائيا في وقت سابق، فالبدا من الصفر دائما أمر غير محبذ في الحياة العادية ناهيك عن الأعمال حيث أقل نفقة زائدة أو مرشدة تشكل فرقا له وزنه.
- **تحليل إمكانات و معوقات الاستخدام:** القابلية للتحويل الرقمي ميزة لا تتوفر في جميع الأقسام، فهناك أقسام تقتضي شروط العمل فيها محددات للتحويل الرقمي، مثل المخازن، المهمات اللوجستية التي لا تزال تعتمد على البشر، على الرغم من أن هذا الأمر يعد من المتغيرات التي بدأت تظهر في الأفق، حيث تطبيقات الذكاء الاصطناعي المتطورة باضطراد تغزو الأسواق يوما بعد يوم. يحتاج قسم إدارة المشروعات بالشركة إلى تحليل الفوائد التي يثمر عنها التحول، و لا يهمل معوقات استخدام التقنية في العمليات التي تدور داخل الشركة، سواء بين أفرادها العاملين في الإدارة، و بعضهم البعض، أو بين الشركة و العملاء المرتقبين أو الحاليين القدامى.
- **كمية العمليات المنفذة على البرامج الجديدة / النظام الجديد:** العمليات التي تقوم بالفعل من خلال الحاسب الآلي أو التطبيقات الرقمية تشكل نسبة من العمليات المشمولة في عملية التحول الرقمي، لذلك

¹ أحمد حمدي النحاس، ندى طارق دبا، مرجع سلق ذكره، ص ص 1506-1507

الفصل الأول: الإطار النظري للتحويل الرقمي

ينبغي وضع ما تم بالفعل في الحسبان و تقييمه بالمرحلة السابقة، و يتعين على الإدارة العليا معرفة عدد العمليات التي تحتاج إلى تحول بالفعل من إجمالي عدد العمليات الرقمنة مسبقا.

- **مؤشرات الإنتاجية:** قياس مؤشرات الإنتاجية في ظل التحويل الرقمي من الأمور التي تؤثر بشدة على قرارات الإدارة فيما يخص متطلبات النظام الرقمي الجديد. تستند مؤشرات الإنتاج على عدد من الأمور منها: قياسات الإنتاج، و الوصول إلى الفئات المستهدفة و الأسواق الجديدة، و الأرباح التي تعود على الشركة من تطبيق سياسات التحويل الرقمي و بناء ثقافة العمل الجديدة.
- **عوائد الاستثمار في التحويل الرقمي:** عندما يدفع المستثمر لتنفيذ التحويل الرقمي، و ينفق الكثير من الأموال على البرمجيات و العتاد و إعداد الأجهزة اللازمة لتنفيذ المهمة على أكمل وجه، فهذا يعني أنه يتوقع أرباحا تفوق هذه المصروفات، بذلك من المهم جدا وضع العائدات المتوقعة من الاستثمار في المجال.

الفصل الأول: الإطار النظري للتحول الرقمي

خلاصة الفصل:

مما سبق ذكره استنتجنا أن التحول الرقمي هو استخدام التكنولوجيا و التقنيات الرقمية في المؤسسات و الشركات و شتى المجالات، و يشمل التحول الرقمي العديد من المجالات منها الزبائن، المنافسة، البيانات، و الابتكار و غيرهم من المجالات، له أهمية بالغة في المؤسسات و الشركات و في حياة الفرد و المجتمع و العالم بأسره فهو يسعى إلى مجموعة من الأهداف و الفوائد نذكر منها التطور التكنولوجي الشامل و الابتكار و ترقية المؤسسات و الشركات و ازدهارها اقتصاديا، يساعد التحول الرقمي على اختصار المسافات و تقليص الوقت و ربح الجهد البشري، إضافة إلى زيادة الإنتاج. لتحقيق التحول الرقمي و الاستفادة من فوائده على أكمل وجه يمر بعدة مراحل و خطوات، لكنه كغيره من الأشياء لديه عراقيل و عقبات كثيرة تحول دون تحقيقه، و في مقابل تلك الايجابيات و المزايا الكثيرة يتسم التحول الرقمي بالخطورة و بعض السلبيات، غير أن هذه الأخيرة قد استنبط لها العلماء مجموعة من الحلول و استطاعوا إدارة بعض مخاطره و هم في طريقهم إلى القضاء عليها جميعا.

و في الأخير فإن التحول الرقمي و التكنولوجيا الرقمية سلاح ذو حدين لكن الحد الإيجابي فيه قد غلب على السلبي، فقد أصبح العالم لا يستطيع العيش و التأقلم من دونه نظرا إلى أن التكنولوجيا قد غلبت على جميع الميادين، لهذا أصبح التحول الرقمي من الضروريات في المؤسسات و الشركات و في حياة الفرد و المجتمع.

الفصل الثاني:

دور التحول الرقمي

في تعزيز الشمول المالي

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

مقدمة الفصل:

يعد الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات و الجهات المالية الرقابية في أغلب دول العالم و كذلك وكالات التنمية الدولية، حيث أصبح يهدف إلى تعزيز و تسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية و تمكينهم من استخدامها بالشكل المريح بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة و مبتكرة بتكاليف منخفضة من مزودي هذه الخدمات، حيث صنفته بعض الهيئات الحكومية كمجموعة العشرين و البنك الدولي كأحد أهم المحاور الرئيسية في التنمية الاقتصادية و المالية و التنمية المستدامة.

و بداية مع التطور التكنولوجي ظهر ما يسمى بالتحول الرقمي الذي بات يغزو العديد من المجالات، حيث أصبح من الضروريات التي لا يمكن التخلي عنها في العديد من المجالات و التي من أبرزها الشمول المالي، فقد تم دمج التقنيات الرقمية مع الخدمات المالية و المصرفية، و تحولت هذه الأخيرة نحو الاقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة، و التي أدت بدورها إلى ضمان و خفض التكاليف و زيادة الشفافية و تعزيز الشمول المالي بعدة طرق رقمية متطورة.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المبحث الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي

بغرض الإلمام بالجوانب الأساسية للشمول المالي خصصنا هذا المبحث للحديث عن الأسس العامة للشمول المالي انطلاقاً من المفهوم، الأهداف و لأبعاد والخصائص للشمول المالي و أخيراً معوقات و أهمية واليات هذا الشمول.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

سنتطرق في هذا المطلب لماهية الشمول المالي و ذلك من خلال ذكر مجموعة من التعريفات التي جاءت بها المنظمات و الهيئات المالية الدولية، بالإضافة إلى الأهمية و الأهداف .

أولاً: تعريف الشمول المالي

نال الشمول المالي اهتمام العديد من المصارف المركزية و المنظمات الدولية أهمها صندوق النقد الدولي و البنك الدولي و مجموعة الدول G20 و مؤسسة التمويل الدولية و التحالف العالمي للاشتغال المالي و المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء نظراً لانعكاسه الكبير على النمو الاقتصادي، إذ كشفت الأزمة المالية العالمية الحاجة للشمول المالي بفعل دوره الكبير في تطوير المجتمع عبر تسهيل الخدمات المالية إلى فئات المجتمع كافة عن طريق المصارف و مكاتب البريد و المؤسسات المالية الأخرى.

لقد تعددت تعريفات الشمول المالي و التي نذكر منها ما يلي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه: إمكانية الوصول إلى منتجات و خدمات مالية مفيدة، و بأسعار ميسورة تلي احتياجاتهم (معاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان و التأمين...) و يتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية و الاستدامة.¹

و عرفته مجموعة G20 بأنه: الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول و استخدام كافة فئات المجتمع و بما يشمل الفئات المهمشة و الميسورة بالخدمات و المنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاته، و أن تقدم لهم بشكل عادي و شفاف و بتكاليف معقولة.¹

¹ نسرين رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي دراسة تحليلية الجزائر خلال فترة 2011-2017، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي السنة الجامعية 2020-2021 ص 10

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

و عرفته الشبكة الدولية للتثقيف المالي INFE: بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية و الخاضعة للرقابة بالسعر المعقول و الشكل الكافي، و توسيع نطاق استدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تظم التوعية و التثقيف المالي، و ذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية و الاندماج الاجتماعي و الاقتصادي.²

ثانيا: أهمية الشمول المالي

لم يعد الشمول المالي مجرد مصطلح و إنما أصبح بارزا في الحياة الاقتصادية لأي مجتمع، فقد أجمع الكثير من المؤسسات و الهيئات المالية و الاقتصادية العالية على أهمية الشمول المالي و التي لا تقتصر على الاقتصاد و نموه فقط، بل هي أكبر من ذلك فهو يستفيد منه المجتمع و خاصة الفئات المحرومة و يمكن إبرازها في ما يلي:³

- **تحقيق أهداف التنمية المستدامة:** للشمول المالي أهمية بالغة و دور مهم في تحسين الظروف المعيشية و توفير فرص العمل و الحد من الفقر المدقع و عدم المساواة و الاهتمام بالمرأة، و كذلك يشجع على التصنيع و الابتكار و الاستثمار من خلال دعم المشاريع متناهية الصغر، و هذا ما تبناه التنمية المستدامة.
- **تعزيز الاستقرار المالي:** إن وجود ففة أو شركات مستعدة ماليا من النظام الاقتصادي، يعني عدم الوصول إلى المعلومات الكافية حول حجم الإنتاج و الاستثمار الفعلي في المجتمع و داخل الدولة، هذا يعني احتمالية تعرض النظام المالي للصدمات و تدنى قدرته في تحقيق الاستقرار، و بالتالي الشمول المالي سبيل إلى متانة الاستقرار المالي و القضاء على الاقتصاد الموازي.
- **تحسين الوضع الاجتماعي للفئات المحرومة و المهمشة:** إن توفير الخدمات المالية للأفراد ذوي الدخل المحدود و الاهتمام بالمؤسسات الصغيرة و المتوسطة و دمجها في القطاع المالي الرسمي، و بالتالي خلق للوظائف و حسن إعادة توزيع الدخل، مما يساهم في الحد من الفقر و تحسين مستوى المعيشة.
- **النهوض بالقطاع المصرفي و خلق المنافسة بين المؤسسات المالية:** إن البحث عن التجديد، التنوع و الجودة في المنتجات و الخدمات من أجل جذب العملاء من شأنه تعزيز المنافسة بين هذه المؤسسات المالية.

¹ فاتح مزور، تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد -19، مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي، المجلد: الثالث: العدد الأول سنة 2022 تاريخ النشر 2022/06/28 ص 85

² بوشيبه صلاح الدين، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ص 7

³ مروان شبيحة، دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة 8 ماي 1945 - قلمة - ص 42

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- **المساهمة في النمو الاقتصادي:** يعزز الشمول المالي ويطور ثقافة الادخار، و بالتالي سهولة الوصول إلى الائتمان و تمويل المشاريع و الاستثمارات و النهوض بعدة قطاعات من شأنها دفع عجلة النمو الاقتصادي.

ثالثا: أهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي يتوسع نطاق الشمول المالي، و خلق التحالفات بين الهيئات و المؤسسات المالية العالمية للتنسيق و العمل، ضمن آليات مشتركة و موحدة، هناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية و التقدم الاجتماعي و تتمثل فيما يلي:¹

- تعزيز فرص وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع سواء كانت أفراد أو منشآت و جذب المحرومين أو المستبعدين ماليا إلى النظام المالي من أجل تعريفهم عن أهمية الخدمات.
- حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات و التعليمات و تعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم و واجباتهم بما يضمن الحد الأدنى من التثقيف المالي.
- العمل على سهولة الوصول إلى مصادر التمويل و الاستفادة منها بغرض تحسين الظروف المعيشية.
- تعزيز مشاريع العمل الحر و النمو الاقتصادي و تمكين الشركات الصغيرة و المتوسطة من الاستثمار.
- محاربة الفقر و البطالة بتحقيق الرخاء و الرفاهية الاجتماعية، و دعم القطاع المصرفي.
- نشر الوعي و التثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالإستراتيجية.
- الاهتمام بشكاوى العملاء و التعامل معها بكل حرص، و توفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل لها
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار و التوسع لخفض مستويات الفقر و تحقيق الرخاء و الرفاهية.

و من خلال هذا يمكننا أدرج أهداف الشمول المالي في الجدول التالي:²

¹ بوشيبية صلاح الدين، مرجع سبق ذكره، ص ص 12-13

² بوشيبية صلاح الدين، مرجع سابق، ص 13

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الجدول (1-2): أهداف الشمول المالي

أهداف الشمول المالي		
الاستقرار المالي من خلال:	النزاهة و السلامة من خلال:	الحماية المالية للعملاء من خلال:
- قاعدة بيانات متنوعة مستقرة	- مكافحة غسيل الأموال.	- التثقيف المالي للعملاء الأكثر
- الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي.	- مكافحة تمويل الإرهاب.	فقرا.
- تعزيز الاستقرار الاجتماعي.	- السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي.	- تنظيم صياغة العقود و البنود و الشروط و معدلات الفائدة السنوية و الغرامات.
- تحمل الصدمات و الاختلالات المالية.		- حصول العميل على معاملة عادلة و شفافة و بسهولة.

المصدر: أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي و دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، (مجلة طينه للدراسات العلمية الأكاديمية العدد 04، المجلد 02، جامعة الشلف 2012 ص 650)

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي، خصائصه، سياساته، معوقاته

في هذا المطلب سنتطرق إلى التعمق لفهم ظاهرة الشمول المالي و ذلك من خلال التعرف على أهم الأبعاد و الخصائص المميزة له. إلى جانب سياساته و مجموعة العراقيل التي تعيقه.

أولاً: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات القياس

قبل التطرق إلى أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه، لا بد من أن نشير إلى مجموعة من الشروط الأساسية الواجب مراعاتها في مؤشرات القياس حسب ما خلصت إليه جهود مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي و التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي، و التي تتمثل فيما يلي:¹

¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالة تجارب دولية - كينيا، الهند، الإمارات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و التسير، تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي ن جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي- الجزائر، ص 36

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- الفائدة و الملائمة: على النحو الذي يساعد بوضع السياسات الوطنية للشمول المالي.
- الاتساق: ضمان اتساق القياس و قابلية المقارنة في الزمان و المكان.
- التوازن: من خلال تناول جوانب العرض (الوصول للخدمات المالية) و جانب العرض (الاستفادة من الخدمات المالية).
- البراغمية: الاعتماد على المتاح من البيانات لتقليل الجهد و التكلفة.
- المرونة: احترام خصوصيات و ظروف كل بلد عند اختيار المؤشرات.
- الطموح: اعتماد مؤشرات بديلة إذا تعذر استخدام المؤشرات الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات.

أبعاد الشمول المالي و مؤشرات القياس حسب التحالف الدولي للشمول المالي و مجموعة العشرين

قام التحالف الدولي AFI بالعمل على إعداد رابطة عمل تجمع البيانات للشمول المالي بهدف وضع أبعاد و معايير لقياس الشمول المالي و التي تتمثل في ثلاثة أبعاد رئيسية، و هي الوصول للخدمات المالية و بعد استخدام الخدمات المالية و أخيرا بعد جودة الخدمات المالية، كما تبنت مجموعة العشرين في قمة لوس كابوس المنعقدة عام 2012 توصية منظمة الشراكة العالمية للشمول المالي، أين أقرت أيضا مجموعة أساسية من المؤشرات تنصب على قياس ثلاثة أبعاد رئيسية:

- **بعد الوصول للخدمات المالية:** حيث يشير هذا البعد إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، و يتطلب تحديد مستويات الوصول، تحديد و تحليل العوائق المحتملة لفتح و استخدام حساب مصرفي، مثل التكلفة و القرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع و أجهزة الصراف الآلي) و يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية، و من بين مؤشرات القياس:¹

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع.
- حسابات النقود الالكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره، ص 37

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- النسبة المتوقعة لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
- **بعد استخدام الخدمات المالية:** يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، و تحديد مدى الاستخدام يتطلب جميع البيانات حول مدى انتظام و تواتر الاستخدام عبر فترة زمنية، و يقاس هذا البعد من خلال المؤشرات المالية:¹
 - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
 - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
 - عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
 - عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
 - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
 - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم و متواتر.
 - نسبة المتحفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
 - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
 - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
 - عدد الشركات الصغيرة و المتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
 - عدد الشركات الصغيرة و المتوسطة التي لديها قروض قائمة.
- **بعد جودة الخدمات المالية:** و يقصد بالجودة قدرة الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، إذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها الخدمات المالية احتياجات العملاء، و يعتبر وضع مؤشرات لقياس الجودة تحدي في حد ذاته، و من أجل ضمان هذا البعد كان لزاما على المهتمين و ذوي العلاقة دراسة و قياس و اتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، فيوجد العديد من العوامل التي تؤثر الجودة و النوعية مثل التكلفة، و على المستهلك، فعالية آلية التعويض، خدمات حماية المستهلك، الكفالات المالية، شفافية المنافسة في السوق كما أن هناك عوامل غير ملموسة كثقة المستهلك،

¹مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص 37

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

من هذا الأساس تم وضع مجموعة من المؤشرات لقياس بعد جودة الخدمات المالية المقدمة تقوم على العناصر التالية:¹

أ- القدرة على تحمل التكاليف: يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، و خاصة لذوي الدخل المنخفض و ذلك من خلال:

- متوسط التكلفة الشهرية.
- متوسط الرسوم السنوية.
- متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.
- نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات باهظة الثمن.

ب- الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات على النحو الذي يمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية، و عموما يمكن قياس الشفافية من خلال المؤشرات التالية:

- نسبة العملاء الذين أفادوا بأنهم يتلقون معلومات واضحة و كافية حول الخدمات المالية بداية القرض المالي.
- وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.

ج- الراحة و السهولة: يقيس وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول و الراحة في استخدام الخدمات المالية و ذلك من خلال المالية:

- نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الانتظار في فروع المؤسسات المالية.
- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية.

د- حماية المستهلك: و ذلك من خلال جملة من القوانين و الأنظمة المصممة لحماية حقوق المستهلك و حمايتها، و أيضا لمنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال و الممارسات الغير قانونية.

¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره ص ص 38-40

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

هـ- **التثقيف المالي:** حيث يعتبر من المفاهيم المرتبطة بالشمول المالي، و الذي هو عبارة عن مزيج من الوعي و المعرفة و المهارات و المواقف و السلوك، و التثقيف المالي ضروري لاتخاذ قرارات مالية سليمة، و يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية و قدرة المستخدمين على التخطيط و موازنة دخلهم.

و- **المديونية:** التي تعتبر مهمة للعميل في النظام المالي، و من الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد.

ز- **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية و لكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات و المنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات، و ذلك من خلال:

- نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.
- نسبة الشركات الصغيرة و المتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
- مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الجدول (2-2): أبعاد و مؤشرات الشمول المالي

البعاد	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none">- عدد نقاط الوصول إلى الخدمات.- حسابات النقود الالكترونية.- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
استخدام الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none">- البالغين لديهم تعامل مصرفي، و حملة وثائق الائتمان.- البالغين لديهم حساب ائتمان منتظم.- عدد معاملات الدفع غير النقدية (الإيداع و السحب).- ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية.- المتحفظين بحساب بنكي، التحويلات.- الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية.- الشركات التي لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات نظامية.
جودة الخدمات المالية	<ul style="list-style-type: none">- المعرفة المالية، متطلبات الشفافية، و حل النزاعات.- السلوك المالي، تكاليف استخدام الخدمات المالية

المصدر: نسرین رجال، مرجع سبق ذكره ص 17.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ثانيا: أبعاد الشمول المالي و مؤشرات القياس حسب البنك الدولي

قسم البنك الدولي أبعاد الشمول المالي إلى خمس أبعاد، و كل بعد بدوره يحتوي على عدة مؤشرات:¹

- استخدام الحسابات المصرفية: و الذي يقاس من خلال:
 - نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية، مثل البنوك، مكاتب البريد، و مؤسسات التمويل الصغرى.
 - الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية).
 - عدد المعاملات (إيداعات أو سحب).
 - طريقة الوصول إلى الحسابات المصرفية مثل أجهزة الصراف الآلي و فروع البنك و المؤسسات المالية.
- الادخار: و الذي يقاس من خلال:
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهرا الماضية، باستخدام المؤسسات المالية الرسمية (كالبنوك، مكاتب البريد و غيرها...).
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال 12 شهرا الماضية، باستخدام مؤسسة توفير غير رسمي أو شخص خارج الأسرة.
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين قاموا بالادخار خلاف ذلك (كالمنازل مثلا) خلال 12 شهرا الماضية.
- الإقراض: و الذي يقاس من خلال:
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين اقتترضوا 12 شهرا ماضية، من مؤسسة مالية رسمية.
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين اقتترضوا 12 شهرا ماضية، من مصادر تقليدية غير رسمية بما في ذلك الأسرة و الأصدقاء.
- المدفوعات: و التي تقاس من خلال:
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين استخدموا حسابا رسميا لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في 12 شهرا الماضية.
 - النسبة المتوقعة للبالغين الذين استخدموا حسابا رسميا لتلقي أو إرسال الأموال لأفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال 12 شهرا الماضية.

¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره ص ص 41-42

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير أو إرسال أو تلقي أموال في 12 شهرا الماضية.

● التأمين: و الذي يقاس من خلال:

- النسبة المئوية للبالغين الذين يقومون بتأمين أنفسهم.

- النسبة المئوية للبالغين الذين يعملون في الزراعة أو الغابات أو صيد الأسماك و يقومون بتأمين أنشطتهم (محاصيلهم و مواشيهم) ضد الكوارث الطبيعية كهطول الأمطار و العواصف.

ثانيا: خصائص الشمول المالي

يحمل الشمول المالي مجموعة من الخصائص و المميزات التي أهله لأخذ دور مهم في النشاط الاقتصادي و المالي و هذا ما جعل العديد من الدول تولي اهتماما به، و سنقوم بإبراز أهم هذه الخصائص في النقاط التالية:¹

● الشمولية: و يقصد بها أن تتاح جميع الخدمات المالية و تشمل جميع فئات المجتمع خاصة الفقراء، الضعفاء و المهمشين و ذوي الدخل المحدود.

● السهولة و الراحة: أي أن يكون الوصول إلى الخدمة المالية سهلا دون عوائق أو حواجز، و بالتكلفة المناسبة و الجودة المطلوبة.

● الشفافية: و هو ما يعني وجود إطار قانوني و تنظيمي واضح لتحقيق العدالة حماية جميع الأطراف.

● الفعالية: تعتبر هذه الخاصية كعنصر محففي فالشمول المالي يندرج عنه تطوير المؤسسات المالية و المصرفية، و زيادة فعالية السياسة النقدية، و تنوع أدواتها بما يؤدي إلى تحقيق الاستقرار المالي للنظم المصرفية.

¹مروان شيحة، مرجع سبق ذكره ص 41

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ثالثا: سياسات الشمول المالي

بعد الدراسات التي قامت بها المؤسسة الألمانية للتعاون التقني تم التوصل إلى ستة سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء إلى الخدمات المالية عبر قنوات مختلفة، أما الحلين الآخرين يلعبان دورا أساسيا في تمكين الشمول المالي، و هذه السياسات كالتالي: ¹

أ- الوكيل البنكي: أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها لبت مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، و لا تحول الصيدليات و مكاتب البريد و المجمعات التجارية إلى وكلاء للبنوك فحسب، بل وكلاء للشمول المالي. إن التعاون بين البنوك و الوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف و مخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة و غيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، التوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير.

ب- الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية، هذه التكنولوجيا قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت و أيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول و قللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الالكترونية و أيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا، حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي.

ج- تنويع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية و رقابية و مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية و ايداعية، تدعى استراتيجيات التكيف من الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر و تشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الايداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة لتراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

¹ أسماء حاكم، لحضر دولي، تعزيز مفهوم الشمول المالي و آليات تحقيقه، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص، التحديات) جامعة طاهري محمد بنشار كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير، الجزء الأول، الطبعة الأولى ماي 2022، ص 166

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

د- إصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، و في تحسين توصيل الخدمات المالية، تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة و أن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار و الائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة و الإسكان و لتنفيذ برامج اجتماعية، في هذا الصدد أغلقت الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي و الأداء دون المتوسط، و من الجدير بالاهتمام أن بعض صناعات القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية و شكل البنوك الحكومية، بدلا من إعادة هيكلة البنك ككل.¹

ه- حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات و الخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا. و منه فإن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد و لكن بعضهم أسأؤوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حسب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية، بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات و القوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات و تشجع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل و بعد عقد الاتفاق بين المؤسسة و العميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم و واجباتهم.

و- معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان: و الأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناعات القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. و نتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي و تقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية و الائتمانية الأخرى.

¹ أسماء حاكم، لخضر دولي، مرجع سبق ذكره ص 167

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

رابعاً: معوقات الشمول المالي

يسعى الشمول المالي إلى رفع مستوى الرفاهية الاقتصادية للمجتمعات، إلا أن هناك معوقات تحول دون حدوث عملية الشمول المالي أبرزها:¹

- **الحاجة إلى التوعية نحو الثقافة المالية:** هناك عدة دراسات أجرتها مجموعة البنك الدولي على بعض الدول و التي نتج عنها أن نقصان الوعي المالي و عدم المعرفة بالمنتجات و الخدمات المالية بشكل كافي و صحيح أدى إلى حرمان الأفراد من الاستفادة من هذه المنتجات و الخدمات، التي تقوم بدورها في مساعدة الأفراد على استخدام تدابير مالية أفضل، و نتيجة ذلك يتوجب على صانعي القرارات و السياسات المالية الاستثمار في البرامج التوعوية المالية المختلفة.
- **انتشار الفقر:** مما يلفت الانتباه أن البلدان النامية و الدول الفقيرة تعاني من قلة استخدام المنتجات و الخدمات المالية و ذلك نتيجة قلة مدخرات الأفراد في هذه البلدان، مما يؤدي إلى حرمان هؤلاء الأفراد من عمليات الاستثمار و الادخار، لذلك يتوجب على البلدان النامية التي تسعى إلى تحقيق الشمول المالي، زيادة الحلول المالية و الخدمات الخاصة بصغار المدخرين و محدودي الدخل، و بالتالي يؤدي إدماجهم في عملية الشمول المالي الذي يسهم بدوره في تخفيف حدة الفقر.
- **إلزامية الوثائق الرسمية:** هناك العديد من الأفراد في البلدان النامية و خاصة الفقراء منهم، يفتقرون عموماً إلى وثائق و شهادات رسمية موثقة كأوراق إثبات العنوان، و شهادة الدخل، و شهادة الميلاد و ما إلى ذلك و هذه المتطلبات بدورها تحول دون وصولهم إلى المؤسسات المالية التي تعد وجود هذه و المستندات شرطاً للدخول و التسجيل في غالبية المؤسسات المالية بشكل رسمي و موثوق، و يجدر الذكر أيضاً إلى أن غالبية المؤسسات المالية تفرض شروط و متطلبات صارمة و مفصلة لفتح حساب أو إجراء تحويلات مالية، الأمر الذي يجعل عدد الأفراد إلى تراجع عن التعامل مع هذه المؤسسات المالية، و بالتالي عرقلة الوصول إلى الشمول المالي.
- **عدم إشراك المرأة في الاقتصاد المالي:** تشير أحدث البيانات و الإحصائيات الصادرة عن index أن النسبة الغالبة من الأفراد الذين لا يتعاملون مع البنوك المالية و المؤسسات المصرفية في جميع أنحاء العالم هم من النساء و خاصة في البلدان النامية، و يشير هذا الأمر إلى أن النساء يواجهن عقبات و تحديات تمنعهن من

¹ موقع ويب: معوقات الشمول المالي / www.mawdoo3.com/ بتاريخ 2023/03/26 على الساعة 6 مساءً

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الوصول إلى الخدمات المالية ومن ثم المشاركة في الاقتصاد المالي الحقيقي كالاستثمار و الإنتاج، و يمكن التنبؤ بأن منشأ هذه العقبات التي تواجه النساء ترجع إلى الأفكار المجتمعية السائدة تجاه المرأة في بعض البلدان النامية، الأمر الذي يستدعي تكثيف الحملات التوعوية و الثقافية تجاه عملية إدماج المرأة في الاقتصاد المالي الحقيقي.

- **الاكتفاء بالترويج للحسابات المالية:** إن عملية فتح المزيد من الحسابات المالية المصرفية في البنوك و المؤسسات المالية يؤدي إلى تحقيق أهداف الشمول المالي، إلا أن ذلك في حد ذاته لا يعد كافياً، و ذلك لوجوب التركيز على إدماج الأفراد في الاقتصاد المالي الحقيقي و تشجيعهم للدخول فيه عن طريق تقديم تسهيلات مدروسة تضمن لهم فيما بعد زيادة الإنتاجية و الاستثمار و ليس مجرد امتلاك المال و تداوله.

المطلب الثالث: أهمية و آليات تعزيز الشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية و آليات تعزيز الشمول المالي.

أولاً: أهمية تعزيز الشمول المالي

إن أهمية تعزيز مستويات الشمول المالي و الوصول للخدمات المالية سينعكس ايجابياً على البيئة الاقتصادية و السياسية على حد سواء، و سوف تساهم في تحقيق مستويات مخاطر المؤسسات المالية و النظام المالي بشكل عام، و يمكن سرد آثار زيادة مستويات الشمول المالي في المحاور الآتية:¹

- **تعزيز جودة التنمية الاقتصادية:** توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي و مستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار و استخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة إلى الأثر الايجابي على سوق العمل كما يساهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية و الوصول إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع الغير رسمي إلى القطاع الرسمي.
- **تعزيز استقرار النظام المالي:** إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيساهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، حيث أن مزيداً من استخدام النظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف و المؤسسات المالية مع تخفيف مستويات التركيز فيها و بما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات.

¹ أسماء حاكم، لخضر دولي، مرجع سبق ذكره ص 169

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات الشمول المالي الأكبر أقل عرضة لحدوث التقلبات السياسية.
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج و المساهمة في بناء مجتمعاتهم: أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدأ أعمالهم الخاصة، و الاستثمار في التعليم بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية و امتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.
- أتمتة النظام المالي: توسيع انتشار الخدمات المالية و زيادة معدلات استخدامها للمزيد من أتمتة هذه الخدمات و بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات و الالكترونيات التي يشهدها العالم خلال مطلع القرن الواحد و العشرون، إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل و المستقبل و المؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، حيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر و بتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال و مراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية و العمليات المتعلقة بغسيل الأموال، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي.

ثانيا: آليات تعزيز الشمول المالي

في ضوء الجهود المبذولة لترسيخ مبدأ الشمول المالي و الذي أصبح يمثل أولوية خاصة لواضعي السياسات و الهيئات التنظيمية و وكالات التنمية في جميع أنحاء العالم، الأمر الذي يتطلب وضع سياسات و آليات لتطبيقه و تتمثل آليات تعزيز الشمول المالي في الآتي:¹

- دعم البنية التحتية المالية: يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة و سليمة إحدى الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، و يتعين في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية، التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، التي يمكن أن تتضمن ما يلي:
 - توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار و تعديل الأنظمة و التعليمات و اللوائح.

¹ عبير حاجي، محمد جبوري، آليا تعزيز الشمول المالي في ظل التحديات و المعوقات، جامعة الدكتور مولاي الطاهر -سعيدة-، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص و التحديات)، جامعة طاهري محمد بنشار، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزء الأول الطبعة الأولى - ماي 2022، ص ص 224-225

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، و الاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، بالأخص لتمويل المتناهي الصغر.
- تطوير نظم الدفع و التسوية الوطنية خاصة صغيرة القيمة، لتسهيل تنفيذ العمليات المالية و المصرفية و تسويتها بين المتعاملين في المواعيد المناسبة، مع الحد من المخاطر المحتملة لعمليات الدفع و التسوية، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.
- العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، و إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد و الشركات متناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة.
- **حماية مستهلكي الخدمات المالية:** حظي مفهوم حماية مستهلكي الخدمات المالية، باهتمام كبير في الآونة الأخيرة، بالنظر لنمو و تطور القطاع المالي، و تعقيد المنتجات و الخدمات المالية المقدمة للعملاء و التطور الذي شهدته الأدوات المالية الالكترونية و التوسع في الخدمات، و تهدف القواعد الصادرة في هذا الشأن، إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي و المالي، بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي و بالتالي الاستقرار المالي و ذلك من خلال:
 - التأكيد على حصول العميل على معاملة عادلة و شفافة إضافة إلى حصوله على الخدمات و المنتجات المالية بكل يسر و سهولة و بتكلفة مناسبة و جودة عالية.
 - توفير المعلومات اللازمة و الدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية، من خلال الإفصاح للعملاء عن البيانات بشفافية و بما يكفل اطلاعهم على المزايا و المخاطر المتعلقة بالمنتج و وضع آلية لإبقاء العملاء على علم بكافة التحديثات و التغييرات التي تطرأ على المنتجات و الخدمات بصورة منتظمة.
 - توفير آليات للتعامل مع شكاوي العملاء، على أن تكون مستقلة و نزيهة و خاضعة للمساءلة و فعالة وفق التوقيت المناسب.
- **تطوير خدمات و منتجات مالية تلي احتياجات كافة فئات المجتمع:** يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي، من خلال تسيير الحصول على الخدمات المالية و الوصول إليها، و تقديمها للأفراد و المنشآت متناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة، و بالتالي تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية مهمة تطوير الخدمات و المنتجات المالية، آخذاً في الاعتبار ما يلي:

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- مراعاة احتياجات و متطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات و المنتجات لهم، قبل طرحها و التسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة، تعتمد على الادخار و التأمين و وسائل الدفع، و ليس فقط على الإقراض و التمويل.
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء و لتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية للحفاظ على الخدمات بجودة عالية، و بما يمكن العملاء من الاختيار بين المنتجات بسهولة و بتكاليف معقولة.
- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال.
- **التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف و التوعية المالية، من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم و التثقيف المالي، و تطوير هذه الإستراتيجية من قبل جهات حكومية عدة، إلى جانب القطاع الخاص و الأطراف ذات العلاقة، و ذلك لتعزيز الوعي و المعرفة المالية لدى المواطنين.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المبحث الثاني: العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي

في هذا المبحث سنتطرق إلى العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي.

المطلب الأول: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية التحول الرقمي بالنسبة للشمول المالي و متطلباته لتحقيق الشمول المالي.

أولاً: أهمية التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

للتحول الرقمي أهمية بالغة و كبيرة في تعزيز الشمول المالي و التي نذكر منها:¹

إن التحول الرقمي يقوم بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان و الخدمات المالية مما يساعد الناس على إخراجهم من دائرة الفقر المدقع، و يقوم الشمول المالي بإتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة و كسب دخل ثابت، و المؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تقوم أيضاً بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان و تطوير أعمالهم الخاصة.

و وفقاً لقاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، فإنه يوجد على مستوى العالم 1.7 مليار شخص بالغ يفتقرون لحساب بنكي، كما يوجد 3 مليار شخص لا يتم خدمتهم بشكل كامل، هؤلاء الأشخاص لديهم إمكانية للحصول على الخدمات المالية إلا أنها بعيدة كل البعد عما هو مطلوب، و لا يوجد لدى معظمهم حرية اختيار الخدمات أو مقدمي الخدمة.

و يتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة و منتجات رقمية من شأنها أن تتغلب على التحدي الأبدي المتمثل في تحقيق الكفاءة و الاستدامة، و هنا تقوم شركة سوفتوير جروب (Software Group) بدعم القطاع المالي من أجل تحقيق التحول الرقمي من خلال توفير حلول التكنولوجيا المتطورة بهدف تعزيز الشمول المالي، و تشير الإحصائيات إلى أنه بالإضافة إلى الفئات المستبعدة من النظام المصرفي، يوجد ما يزيد عن 200 مليون من المشروعات المتناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة التي لا توجد لديها إمكانية الوصول إلى الخدمات البنكية، و لذلك فإن التحول الرقمي يساعد المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية لمحدودي الدخل

¹ سماح بلعيد، الشمول المالي و التنمية المستدامة (مفاهيم و أبعاد)، مؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص و التحديات)، جامعة طاهري محمد بشار، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التنسيير، الجزء الأول الطبعة الأولى -ماي 2022، ص 438

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

بأن يكون لديها البيانات الصحيحة و ميزة تنافسية من خلال ضمان أسرع للوصول إلى السوق و توفير منتجات مصممة خصيصا لعملائها.

ثانيا: متطلبات التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي

تحتاج المؤسسات لعدة متطلبات للعمل و تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي منها:¹

- على المسؤولين و كبار المدراء التنفيذيين الاقتراب بأكبر قدر مستطاع من عملائهم لمعرفة و فهم جميع احتياجاتهم بشكل أعمق.
- عند اختيار المؤسسات لمقدم و خبير الحلول الرقمية، أن يكون هناك بعد نظرا للشراكة على المدى الطويل و ليس التعامل مع مقدم الحلول على أنه مجرد بائع للخدمات.
- البيانات شديدة الأهمية و لكن قبل تجميع البيانات، يجب تطوير إستراتيجية رقمية واضحة من أجل تحديد و قياس تحديات البيانات بصورة ملائمة و متوافقة مع الأهداف العامة للأعمال.
- بناء بنية أساسية لتكنولوجيا المعلومات مفتوحة و قابلة للتطوير و التوسع، غن الأمر لا يتعلق فقط بالخصائص التشغيلية للنظام، بل يتعلق أيضا بمدى توافق بنية و تصميم النظام و القدرة على الاتصال و الاندماج بسهولة مع الأنظمة الأخرى.
- دراسة الحلول السحابية التي تسمح بسرعة الاستجابة و سهولة تعميم الحلول الرقمية.

¹موقع ويب- www.findevgateway.org/ar/interview/2018/11/afaq-althwwl-alkhdmal-almalyt-walshmwil-almaly-fy-
alalm-alrby لقاء البوابة 01نوفمبر /تشرين الثاني 2018، بتاريخ 2023/03/30 على الساعة 10 صباحا

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثاني: أهمية الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية الحلول الرقمية لتعزيز الشمول المالي و كيفية تزايد من خلال التكنولوجيا الرقمية.

أولاً: أهمية الحلول الرقمية في تعزيز الشمول المالي

يمكن تجسيد هذه الأهمية في ما يلي:¹

إن التطور التكنولوجي الهائل، و تسارع نقل المعلومات و ظهور العديد من الخدمات المبتكرة، ساهم في تنظيم و إدارة عمليات القطاعات المالية، و تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية و استخدامها، و من المؤكد أن انتشار حلول تكنولوجيا رقمية ستلعب دوراً مهماً في تسريع عجلة الشمول المالي، و تشير التقديرات إلى أن الشمول المالي القائم على الحلول الرقمية عمل على تضمين حوالي 57% من الأفراد غير المشمولين مالياً في النظام المصرفي، كما هو الحال بالنسبة لأصحاب المشاريع الصغيرة و المتوسطة و التي يعمل الكثير منها في القطاع غير الرسمي في البلدان النامية كذلك يقدر ب 2.5 ترليون شخص بالغ لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية بسبب عدم امتلاكهم لحساب مصرفي، من هنا أصبحت الحاجة الملحة لتبني نظام قوي للهوية الرقمية من قبل المجتمع الدولي لاستفادة رواد الأعمال و أصحاب المشاريع من الخدمات المالية الكترونياً.

كما يمكن أن يساهم التحول الرقمي نحو الشمول المالي الرقمي في تعزيز جوانب عديدة خاصة الحماية الاجتماعية كوصول مبالغ الضمان الاجتماعي لمستحقيه، و مساعدة رجال الأعمال و التجار على القيام بعمليات السداد الرقمي و سهولة 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 التثقيف من برامج التثقيف المالي و بناء القدرات.

¹ فايزة دقيش، يحيى حوية، واقع الشمول المالي في الجزائر و بعض الدول العربية و مدى تطبيقها للشمول المالي، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص و التحديات)، جامعة طاهري محمد بشار، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزء الأول الطبعة الأولى -ماي 2022، ص 249

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ثانيا: تزايد الشمول المالي من خلال التكنولوجيا الرقمية

قدمت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تأسيسها عام 2011، أفكار حول طرق زيادة شمول هذه الخدمات، حيث يتميز إصدار عام 2017 لأول مرة يكشف عن فرص غير مسبوق لتقليل عدد البالغين الذين لا يملكون حسابات مصرفية و مساعدة مالكي الحسابات على استخدامها بصورة كبيرة و بالطبع لا تكفي التكنولوجيا الرقمية بمفردها لزيادة الشمول المالي و لضمان استفادة الناس من الخدمات المالية الرقمية يلزم توفر نظام للمدفوعات على درجة التطور، و بنية تحتية مادية و لوائح تنظيمية ملائمة و إجراءات وقائية صارمة لحماية المستهلكين، و يلزم أيضا تصميم الخدمات المالية سواء أكانت رقمية أم تناظرية بحيث تلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء و الفقراء و مستخدمي هذه الخدمات لأول مرة الذين قد تكون مهارات القراءة و الكتابة و الحسابات لديهم متدنية.

في عام 2017 بلغ عدد البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية و لديهم هواتف محمولة عالميا 1.1 مليار شخص أي ثلثي مجموع البالغين، ففي الهند و المكسيك هناك أكثر من 50% ممن لا يملكون حسابات مصرفية لديهم هواتف محمولة و في الصين تصل هذه النسبة إلى 82% حيث أن عدد أقل من البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية يمتلكون هواتف محمولة و يمكنهم الاتصال بالانترنت بطريقة أخرى، و عالميا تبلغ النسبة نحو الربع كما هو الحال بالنسبة للحسابات تكون إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية سواء الهواتف المحمولة بمفردها أو هي و الانترنت معا، أقل النساء و البالغين الأشد فقرا، و الأشخاص الأقل تعليما و الفئات الأخرى المحرومة عادة.¹

¹ فائزة دقيش، يحيى حويلة، مرجع سبق ذكره، ص ص 249-250

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثالث: الهاتف المحمول كآلية لتحقيق الشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق إلى أهمية الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي.

أولاً: الهاتف المحمول كآلية رقمية لتحقيق الشمول المالي

بالاعتماد المتزايد على الهواتف الذكية، تم تطوير طرق مختلفة للسماح للمستهلكين بالدفع بسهولة باستخدام الهاتف المحمول مثلاً: بعض الإحصائيات تشير إلى ثلث المستهلكين في المملكة المتحدة يستخدمون هواتفهم المحمولة للدفع في المتاجر، و تعود انطلاقة أسلوب الدفع عن طريق الهاتف إلى التطبيق الخاص الذي قدمته شركة Apple خلال النصف الأخير من عام 2017، حيث أصبح الأفراد يشعرون بالأمان عند استخدام هواتفهم الذكية في معاملات نقاط البيع، و لم تكن شركة Apple الوحيدة التي تقدم مثل هذا التطبيق، بل انضمت شركة Samsung و Google على التوالي.¹

ثانياً: أنواع المدفوعات التي تتم عبر الهاتف المحمول

هناك العديد من المدفوعات التي تتم عبر الهاتف المحمول منها ما يلي:²

- **الاتصالات الميدانية قريبة المدى:** يطلق على تطبيقات الهاتف المحمول المتعلقة بنقاط البيع مصطلح "الاتصالات الميدانية قريبة المدى" Near-Field Communication، و هي تمثل أجزاء إضافية مدخلة على الهاتف المحمول، و بواسطة هذا التطبيق تتواصل الهواتف المحمولة بتطبيق NFC عدد نقاط البيع مع الأجهزة المعدة للتواصل مع هذا التطبيق بواسطة موجات لاسلكية تحمل معلومات مشفرة يصدرها الهاتف، مداها عدة سنتيمترات دون حاجة لملامسة أية أجهزة أخرى لدى نقطة البيع.
- **مدفوعات الهاتف المحمول القائمة على الموجات الصوتية:** هي أحدث الحلول لإتمام المدفوعات بواسطة الهاتف دون الحاجة إلى الانترنت، حيث تتم العملية من خلال موجات صوتية تحتوي على بيانات مشفرة حول عملية الدفع، و يتم إرسال الموجات الصوتية من نقطة البيع إلى الهاتف المحمول لنقل تفاصيل عملية البيع، فيقوم الهاتف العميل بتحويل تلك البيانات إلى إشارات مناظرة تتم المعاملة، و كل ما تحتاجه هذه

¹ بوزانة أمين، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي –تجربة كينيا نموذجاً، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول "الافتراضي" التحول الرقمي في عصر المعرفة، المجلد الأول، العدد السادس، 2020/07/12، ص 9

² بوزانة أمين، حمدوش وفاء، مرجع سابق، 9-11

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

التقنية هو إنزال برنامج خاص على الهاتف، دون الحاجة لتكوين أي أجهزة إضافية، كما هو الحال في الاتصالات الميدانية قريبة المدى.

- مدفوعات الأمن المغناطيسي: التقنية الثالثة للدفع من خلال الهاتف المحمول عند نقطة الشراء، تسمى بـ "MST – Magnetic Secure Transmission" و تستخدم تقنية Samsung Pay كلا من مدفوعات MST و NFC للمدفوعات عبر الهاتف المحمول، و في إطار تقنية نقل الأمن المغناطيسي، يصدر الهاتف إشارة مغناطيسية تحاكي الشريط الممغنط الموجود على بطاقة الائتمان الخاصة بالقائم بالدفع، و التي تلتقطها أجهزة البيع و تعالجها كما لو كان قد تم تمرير البطاقة فعليا عبر الجهاز.

● المدفوعات داخل المتجر: تتمثل تقنيات الدفع داخل المتاجر فيما يلي:

- محافظ الهاتف المحمول: هي محافظ رقمية آمنة جدا للاستخدام تعمل عادة من خلال التشفير المعقد و الترميز المحدد Tokenization (يعني استبدال البيانات الحساسة برموز تعريفية متفردة)، حيث تستخدم أرقامًا رمزية صالحة لمدة بسيطة في معالجة معاملة بعينها بناءً على بطاقة معلومات مشفرة في محفظة الهاتف، بالإضافة إلى بطاقات الائتمان و الخصم، يمكن أيضا إرفاق مستندات مهم أخرى في محافظ الهاتف مثلا: تذاكر السفر بالطائرة و غيرها.

- مدفوعات الاستجابة السريعة: ثم العديد من الاستخدامات لأسلوب الدفع هذا، حيث يعمل من خلال تطبيقات مصرفية معينة ترتبط فيها البطاقات الخاصة بالفرد و تكون محملة على الهاتف المحمول، و تقابلها تطبيقات الكترونية أخرى لدى المتاجر و مقدمي الخدمات، حيث يمكنها التواصل مع تفاصيل البطاقة.

● المدفوعات عن بعد: هناك العديد من أنواع المدفوعات عن بعد نذكر منها:

- مدفوعات الرسائل القصيرة: تسمى أيضا الرسائل القصيرة المميزة، تعني ببساطة دفع ثمن المنتجات أو الخدمات عبر رسائل نصية، و بمجرد إرسال رسالة نصية تحتوي على المعلومات ذات الصلة إلى رقم هاتف المستفيد الصحيح، تتم إضافة مبلغ السداد إلى فاتورة الهاتف المحمول، و بالتالي يتم الدفع الفوري.

- الفواتير المباشرة للنقل: تسمى أيضا فاتورة المشغل المباشر و هي وسيلة للدفع من خلال شركة الهاتف بدلا من استخدام تفاصيل البنك أو البطاقة، و طريقة القيام هي إدخال رقم الهاتف في صفحة الدفع أو في التطبيق، و تمر المعاملة ببعض خطوات للمصادقة على الهوية، وبعدها يتم خصم الدفعة من فاتورة الهاتف.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- الخدمات المصرفية الهاتفية: أثبتت شعبيتها في بعض البلدان مثل السويد و المملكة المتحدة في تحويل الأموال بين الأفراد أو دفع الفواتير و الخدمات المصرفية بواسطة تطبيق يزود البنك بيه المستخدم، حيث يمكنه من إجراء المعاملات المالية مباشرة من حسابه المصرفي.

كما تتضمن الحلول الرقمية التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية أيضا، عددا من التطبيقات و المنصات و البرامج المالية، من بينها تقنية Blockchain (التي تعتمد عليها منصات الأصول المشفرة cryptoassets و منصات التحويلات المالية الرقمية)، و التي يتم من خلالها توفير التمويل اللازم للأفراد و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة، من خلال شبكة المقرضين وفقا لنموذج إقراض النظير-بالنظير (peer-to peerlending) بالإضافة إلى تقنيات الانترنت و أجهزة الصراف الآلي و طريفات البيع، و تقنيات استشارات الذكاء الاصطناعي المالية و الاستثمارية و غيرها من الخدمات المالية الرقمية.

ثالثا: تزايد الشمول المالي من خلال الهاتف البنكي

قامت قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي منذ تأسيسها عام 2011، بتقديم رؤى و أفكار متعلقة بكيفية زيادة شمول الخدمات، حيث يتميز إصدار عام 2017 باحتوائه على بيانات ملكية الهاتف المحمولة و الاتصال بالانترنت حيث يكشف عن فرض غير مسبوق لزيادة حصول البالغين على حسابات مصرفية و مساعدة مالكي الحسابات على الاستخدام بشكل أحسن، و مما لا شك فيه أن التكنولوجيا الرقمية بمفردها لا تكفي لزيادة الشمول المالي، و حتى يتم ضمان التأكد من استفادة الناس من الخدمات المالية الرقمية يلزم توفر نظام للمدفوعات متطور، و بنية تحتية مادية جيدة و لوائح تنظيمية ملائمة و إجراءات وقائية صارمة لحماية المستهلكين، و يلزم أيضا تصميم الخدمات المالية سواء أكانت رقمية أو تناظرية بحيث تلبي احتياجات الفئات المحرومة مثل النساء و الفقراء و مستخدمي هذه الخدمات لأول مرة للذين قد تكون مهارات القراءة و الكتابة و الحسابات لديهم متدنية. إن الحصول على هاتف محمول بسيط يتيح الحصول على الحسابات المالية المستخدمة عبر الهاتف المحمول و غيرها من الخدمات المالية، كما يؤدي الاتصال بالانترنت إلى توسيع نطاق الفرص المتاحة و يمكن لهذه التقنيات أن تساعد في التغلب على الحواجز التي تعيق البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية من الحصول على الخدمات المالية، حيث تقرب الهواتف المحمولة المستخدمين من المؤسسات المالية من خلال خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية، قد تؤدي التكنولوجيا الرقمية إلى خفض تكلفتها، في عام 2017 بلغ عدد البالغين

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية و يمتلكون هواتف محمولة عالميا حوالي 1.1 مليار شخص، حيث أن عدد الذين يمتلكون حسابات مصرفية أقل بكثير من الذين يمتلكون هواتف محمولة و يمكنهم الاتصال بالانترنت بطريقة ما، سواء من خلال الهواتف الذكية أو أجهزة الكمبيوتر المنزلية أو أي طريقة أخرى، و عالميا تبلغ النسبة نحو الربع لكن كما هو الحال بالنسبة للحسابات تكون إمكانية الوصول إلى التكنولوجيا الرقمية سواء الهواتف المحمولة بمفردها أو هي و الانترنت معا، أقل بين النساء و البالغين الأشد فقرا، و الأشخاص الأقل تعليما و الفئات الأخرى المحرومة.¹

¹ مایسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة بعض البنوك (CNEP , BNA , BADR)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، تاريخ المناقشة 2020/07/10، ص 33 - 34

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المبحث الثالث: النتائج المترتبة عن علاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي

في هذا المبحث سنتطرق إلى النتائج المترتبة عن العلاقة بين التحول الرقمي و الشمول المالي.

المطلب الأول: دور التمويل الرقمي و التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

في هذا المطلب سنتطرق إلى دور التمويل الرقمي و التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

أولاً: دور التمويل الرقمي في تحقيق الشمول المالي

● **تعريف التمويل الرقمي:** هو الخدمات المقدمة من خلال الهواتف المحمولة و أجهزة الكمبيوتر الشخصية، الانترنت أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق، أو هو خدمات مالية يتم تقديمها عبر الهواتف المحمولة أو الهواتف أو الانترنت أو البطاقات، و يشمل التمويل الرقمي جميع المنتجات، الخدمات، التكنولوجيا، و البنية التحتية التي تمكن الأفراد و الشركات من الوصول إلى المدفوعات و المدخرات و التسهيلات الائتمانية عبر الانترنت دون الحاجة لزيارة فرع البنك أو بدون التعامل مباشرة مع مزود الخدمة المالية.¹

يساهم التمويل الرقمي في زيادة الناتج المحلي الخام للاقتصاديات، توفير خدمات مصرفية آمنة و ميسورة التكلفة لجميع الأفراد، يساعد على زيادة الإدماج المالي و توسيع الخدمات المالية للقطاعات الغير المالية، و يساعد في الوصول إلى الخدمات المالية في جميع أنحاء العالم.

يمكن أن يكون للتمويل الرقمي آثار ايجابية طوية الأجل على الأداء المصري و هذا ما يتبين من خلال Scott Van Reenen and Zachariadis، و ذلك عن طريق دراسته لتأثير نظام SWIFT على أداء البنوك.

يسمح التمويل الرقمي بمراقبة حركة الأموال و التقليل من العملات المزيفة و تبييض الأموال و سرعة إنجاز المعاملات، بالرغم من كل هذه الايجابيات إلا أنه لا يخلو من السلبيات حيث يمكننا تلخيص ايجابياته و سلبياته في هذا الجدول المالي:

¹ محمد معتم، سفیان أبحري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدير، عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية – فرص و تحديات، المجلد 09، عدد خاص، 2022، تاريخ النشر 2022/10/10 ص 201

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الجدول (2-3): إيجابيات و سلبيات التمويل الرقمي

سلبيات التمويل الرقمي	إيجابيات التمويل الرقمي
- التمويل الرقمي لا يخدم الأفراد من دون هواتف محمول أو الأجهزة الرقمية.	- إتاحة الخدمات المالية للقطاعات غير المالية.
- تعتمد أساسا على الانترنت، مما يحرم الأفراد الذين لا يتوفر لديهم اتصال انترنت.	- توفير خدمات مصرفية مربحة و آمنة للأفراد الفقراء.
- طريقة اعتماد التمويل الرقمي من طرف الدول (اختياري أو إلزامي) قد تؤدي إلى إقصاء الأفراد غير المؤهلين للخدمات الرقمية.	- زيادة الناتج الداخلي الخام.
- الخروقات الأمنية للبيانات الرقمية شائعة و يمكن أن تؤدي إلى تخفيض ثقة العملاء.	- تقليص تداولات السوق السوداء.
- مخاطر Black swan قد تكون آثارها وخيمة على التمويل الرقمي.	- اتخاذ القرارات المالية السريعة.
- رسوم التمويل الرقمي قد تعود بالفائدة على أصحاب الدخل المرتفع و المتوسط على حساب ذوي الدخل المنخفض.	- إمكانية إجراء أو استلام المدفوعات خلال ثوان.
- لا تسمح العديد من البيئات السياسية و التنظيمية من التمويل الرقمي الكامل.	- توفير إيرادات لمقدمي التمويل الرقمي.

المصدر: مُجّد مغنم، سفيان أبجري، مرجع سبق ذكره ص 203.

● العلاقة بين التمويل الرقمي و الشمول المالي:

باعتبار أن التمويل الرقمي هو عبارة عن عملية تعلم طرق جديدو لكيفية تسيير التعاملات المالية بما يسمح بإعطاء تطور تدريجي لثقافة المؤسسة و يزيد من مرونتها و شفافيته و كذلك يرفع قيمتها و تعاملاتها و يزيد من فوائد مؤشر الأداء الرئيس لديها، فإنه يمكن من تمييز نوعان من العلاقة بين التمويل الرقمي و الشمول المالي، و هذا من خلال تحديد العلاقة الايجابية و العلاقة السلبية.¹

¹ مُجّد مغنم، سفيان أبجري، مرجع سبق ذكره، ص 210

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- **العلاقة الايجابية:** تتركز العوامل الايجابية و التي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي و التمويل الشمولي بأن توفير الخدمات المالية للهواتف المحمولة و الألواح الذكية و الأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن الوصول إلى التمويل للسكان و المناطق الريفية و البعيدة باعتبار أن هؤلاء السكان يملكون هذه الأجهزة، فإذا توفرت للسكان الريفيين هذه الأجهزة مع توفر الانترنت فإنه يتوقع لإمداد التمويل الرقمي و تأثيرات ايجابية على الشمول المالي، و من ثم تتحدد العلاقة الايجابية بين استخدام التمويل الرقمي و الوصول إلى الخدمات المالية، أي أن التمويل الرقمي عند تطبيقه على حياة ذوي الدخل المنخفض يكون له أثر ايجابي على زيادة الشمول المالي في المناطق الريفية. كما أن إجراء المعاملات المالية و الضرورية في حياة الفرد اليومية من تحويل الأموال، و دفع تكاليف الحياة مثل فاتورة الكهرباء و الماء، يتطلب وجود منصة سهلة الاستخدام و تكون ملائمة للأفراد من أجل إجراء المعاملات المالية و هذا ما يوفره التمويل الرقمي، كما أن مستخدمي الخدمات المالية الرقمية يمكن أن تساعد على تكثيف عملية التوعية و الإعلام للاستفادة من الخدمات المالية الرقمية و منه زيادة عدد الأفراد الذين يستخدمون التمويل الرقمي و منه زيادة الشمول المالي.¹

- **العلاقة السلبية:** تتركز العوامل السلبية و التي تحدد العلاقة بين التمويل الرقمي و التمويل الشمولي على أن مقدمي خدمات التمويل الرقمي، هم شركات تسعى للربح تستخدم التمويل الرقمي لزيادة ربحيتها أو لتعظيم الفرص المربحة للشركات التابعة لمقدمي التمويل الرقمي، أي البنوك و المؤسسات المالية و غير المالية، حيث يستخدم مقدمو خدمات التمويل الرقمي من الشركات بشكل تمييزي و تكتيكا تسويقيا أكثر قوة لتوجيه العملاء ذوي الدخل المرتفع و المتوسط لاستخدام منصة أو بنية تحتية للتمويل الرقمي و استخدام تكتيك تسويقي قوي جدا لإقناع العملاء ذوي الدخل المنخفض و الفقراء باستخدام المنصات الرقمية أو البنية التحتية، لكن إذا ما كانت الرسوم المرتبطة بالخدمات المالية مرتفعة فهذا يؤدي إلى انخفاض الشمول المالي للعملاء الفقراء و ذوي الدخل المنخفض نظرا لان صافي السداد النقدي لمقدمي التمويل الرقمي يكون أعلى مع العملاء من ذوي الدخل المرتفع و المتوسط منه مع ذوي الدخل المنخفض و العملاء الفقراء.²

¹ نجلد مغنم، سفيان أيجري، مرجع سابق، ص ص 210-211

² نجلد مغنم، سفيان أيجري، مرجع سبق ذكره ص 211

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ثانيا: دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

- **تعريف التكنولوجيا المالية:** عرفها مجلس الاستقرار المالي بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق و المؤسسات المالية، و على تقديم الخدمات المالية.¹
- **دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:**

يقوم التحول الرقمي بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان و الخدمات المالية مما يساعد على إخراج الناس من الفقر المدقع، كما يهدف الشمول المالي إلى إتاحة الفرص للمزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم الخاصة و كسب دخل ثابت، و المؤسسات التي تعمل في هذا المجال لا تقوم فقط بتوفير الفرص المالية بل تقوم أيضا بتنقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان و تطوير أعمالهم الخاصة، و يتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة و منتجات رقمية من شأنها أن تتغلب على التحدي الأبدي المتمثل في تحقيق الكفاءة و الاستدامة.²

و من المتوقع أن تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لملايين الأفراد و المؤسسات متناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة عبر العالم عن طريق التغلب على العوائق التقليدية، و سيكون للتكنولوجيا المالية دور حاسم في التغلب على هذه المعوقات التي طال أمدها أمام الشمول المالي و إتاحة الفرصة خاصة للبلدان النامية للمضي بصورة مباشرة نحو التحول الرقمي و ذلك من خلال:³

- **نطاق التغطية:** لقد كانت البنية التحتية المادية المحدودة واحدة من أهم المعوقات التي تحول دون الوصول إلى مجموعة واسعة النطاق من المنتجات المالية، و ساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك و شركات الاتصالات و غيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية على مدى السنوات الأخيرة، و تم ربطهم ليس فقط بخدمات المدفوعات، و لكن أيضا بخدمات الادخار و التأمين و الاستثمار و التسهيلات الائتمانية و القروض، علاوة على ذلك

¹ توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي و التحول الرقمي المصري: تجارب و دروس دولية للدول العربية، ص 4

² توات عثمان، مرجع سابق ص 5

³ توات عثمان، مرجع سابق ص 5-6

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية، مثل الماء و الكهرباء، من خلال خدمات الدفع أولاً بأول.

- **معلومات العملاء:** يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء و التأمين ضد المخاطر و إدارتها، و تتيح الهوية الرقمية و بصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح الحسابات، مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات و الخدمات المالية.

- **السلامة التجارية:** ينطوي شمول الفئات المحرومة من الخدمات على توفير قدر كبير من خدمات المدفوعات و الودائع و التأمين و منتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء، و يتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف دون تحديد أسعار لا يمكن الوصول إليها و هذا يتطلب تكلفة منخفضة لتقديم الخدمات، و من الممكن تحقيق ذلك من خلال الأتمتة و المعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

و ستتيح التكنولوجيا المالية منافع مثل توسيع سبل الوصول إلى الخدمات، و خفض التكاليف، و زيادة الراحة إنجاز المعاملات، و يعمل الداخلون الجدد إلى السوق و نماذج أنشطة الأعمال الجديدة على إيجاد أساليب جديدة للحصول على المنتجات المالية المصممة نحو الأفضل للفئات التي لا تحصل على خدمات بنكية مع توزيع هذه المنتجات و تقديم الخدمات لها، أيضا يمكن للتكنولوجيا المساعدة في التغلب على بعض المعوقات التي تواجهها النساء في الحصول على الخدمات المالية، تعمل بطاقات الهوية الرقمية على مساعدة المؤسسات المالية في بعض جهات الاختصاص و البلدان في خفض تكاليف العملاء المنضمين إليها، كما تسمح للحكومات بتحديد المستحقين للمنافع و توزيعها إلكترونيا، و لخدمات التكنولوجيا المالية مثل المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول إمكانية كامنة، و بالتطلع إلى آفاق المستقبل، فإن برامج الإقراض البديلة و البيئات الكبرى لديها القدرة على توفير سبل الوصول إلى التسهيلات الائتمانية و القروض لمؤسسات الأعمال الصغرى و الصغيرة و المتوسطة.¹

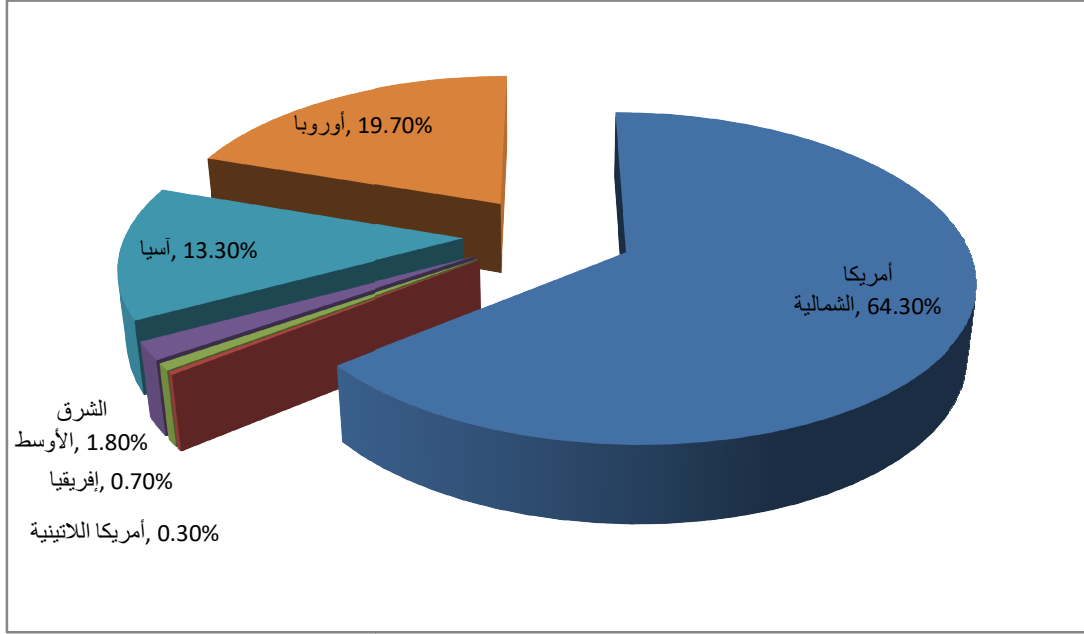
يمكن أيضا للتكنولوجيا المالية العمل على مساندة تطوير القطاع المالي على نطاق أوسع، و تفتح الباب أمام آليات جديدة للشركات، بما في ذلك مؤسسات الأعمال الصغيرة و المتوسطة لتعبئة التمويل مباشرة من المستثمرين، كما تساند تطوير خدمات المعلومات الرئيسية التي تسمح للمستثمرين بتقييم مخاطر استثماراتهم، و

¹ توات عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 6

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

تخلق قنوات جديدة لتوزيع منتجات أسواق رأس المال و تعزيز المنافسة في شبكات التوزيع التي تسيطر عليها البنوك حاليا، مع إمكانية إتاحة المزيد من خيارات الاستثمار الأفضل للمستثمرين، و في الوقت نفسه خفض التكاليف و في ذات الوقت تسمح للعملاء بالوصول إلى خدمات المساندة الأخرى.¹

الشكل(1-2): استثمارات شركات التكنولوجيا المالية الناشئة حسب المناطق 2013-2017



المصدر: توات عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 8.

من خلال الشكل(1-2): نلاحظ أن أمريكا الشمالية تحتوي على أكبر عدد من شركات التكنولوجيا المالية الناشئة و هذا راجع للتطور التكنولوجي الموجود فيها، في حين تليها أوروبا في المركز الثاني و آسيا في المركز الثالث و ذلك لوجود تطور تكنولوجي معتبر، في خلاف الشرق الأوسط و إفريقيا و أمريكا اللاتينية الذين يحتلون المراكز الثلاثة الأخيرة على الترتيب و ذلك راجع لضعف التطور التكنولوجي فيهم.

¹ توات عثمان، مرجع سبق ذكره، ص 6

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

المطلب الثاني: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي و الشمول المالي الرقمي

في هذا المطلب سنتطرق إلى دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي الرقمي و سنتحدث عن الشمول المالي الرقمي.

أولاً: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

- تعريف الخدمات المالية الرقمية: هي نظام يتيح للزبون الوصول إلى حساباته أو أية معلومات يريدونها، و الحصول على مختلف الخدمات و المنتجات المصرفية من خلال شبكة معلومات يرتبط بها جهاز الكمبيوتر الخاص به أو الوسائل الالكترونية أو الرقمية أو الآلية الأخرى.¹
- أنواع الخدمات المالية الرقمية: تنقسم الخدمات المالية الرقمية إلى نوعين هما:²
 - الخدمات عبر الهاتف النقال: يعتبر الهاتف النقال من أحدث التقنيات المستعملة في تقديم الخدمات المالية و المصرفية عن بعد، حيث أنه يضيف عليها بعدا جديدا و مرونة في التعامل و هذا من خلال تخطيه حاجز المكان و الزمان، حيث تتمثل في استخدام الرسائل القصيرة، الاستفسار عن الحسابات الشخصية، تحويل الأموال، معرفة أسعار العملات، طلب تغيير كلمة المرور و رمز المستخدم في أي وقت... الخ.
 - الخدمات عبر الانترنت: تعتبر الانترنت من أهم الوسائل التي تتيح الحصول على خدمات مالية سريعة و سهلة تتميز بالفورية، و يمكن الحصول عليها في أي وقت و أي مكان، أما الخدمات المالية عبر الانترنت، فيقصد بها النظام الذي يتيح للعميل الحصول على الخدمات المالية و المصرفية من خلال شبكة الانترنت، حيث تتمثل في عمليات التحقق من أرصدة الحسابات، تسديد فواتير بطاقات الائتمان، شراء و بيع الاستثمارات و إدارة صناديق التقاعد و المنافع الأخرى للموظفين.
- فوائد الخدمات المالية الرقمية: يمكننا اختصار فوائد الخدمات المالية الرقمية في ما يلي:³
 - توفير الوقت و الجهد.
 - قليلة التكاليف.
 - سهولة إجراء العمليات، و سهولة نقل الأموال.

¹ محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة أكلي محمد أولحاج - البويرة، المجلد 10/ العدد 02 (2022)، ص 254

² مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره ص 21-22

³ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره، ص 22

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- الدخول إلى حسابك و إجراء العمليات في أي وقت و أي مكان.
- القيام بالتعاملات التجارية و نقل الأموال بين الحسابات بشكل أفضل و أسرع.
- **دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي:** تقوم الخدمات المالية الرقمية بتسهيل إمكانية الحصول على الائتمان و الخدمات المالية و تساهم في تعزيز الشمول المالي من خلال التغلب على العوائق التقليدية و المتمثلة في:¹
- **نطاق التغطية:** حيث ساعدت القنوات الرقمية ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من مدفوعات، الادخار، التأمين، الاستثمار، و التسهيلات الائتمانية و القروض، و يعمل الاتصال بالانترنت إلى توسيع نطاق الفرص المتاحة، فالخدمات المالية الرقمية تعمل على ربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف و الأسواق و الموردين بسهولة و بتكلفة ميسورة و تسهل المعاملات من نظير إلى نظير، من خلال التغلب على الحواجز التي تعيق البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية من الحصول على الخدمات المالية، و الوصول إلى المناطق النائية حيث لا توجد مصارف و لا مؤسسات مالية، كما تقرب المستخدمين من المؤسسات المالية من خلال خفض كلفة تقديم الخدمات المالية.
- **معلومات العملاء:** يشترط مقدمو الخدمات المالية التحقق من هوية العميل في إطار إجراءات العناية الواجبة بالعملاء و التأمين ضد المخاطر و إدارتها، حيث تتيح الهوية الرقمية و بصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات المالية الرقمية المعلومات الضرورية الخاصة بالعميل لفتح حسابات مما يساعد في توفير سبل الوصول إلى مجموعة من المنتجات و الخدمات المالية.
- **السلامة التجارية:** ينطوي شمول الفئات المحرومة على توفير قدر من خدمات المدفوعات و الودائع و التأمين و منتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياجات العملاء، و يتطلب القيام بذلك على نحو مستدام تحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف و التي من الممكن تخفيضها عن طريق الأتمتة و المعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية، فأتمتة الخدمات المالية تقلل من التكلفة و تقصر الدورة المستندية و تقلص العوائق الجغرافية المتعلقة بالبعد.

¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص 53-54

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ثانيا: الشمول المالي الرقمي

- **تعريف الشمول المالي الرقمي:** هو القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية و استخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، و تقدم بطريقة مسؤولة و مستدامة و بكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي و قانوني ملائم.
- و يعرف أيضا بأنه ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين ماليا و الذين يعانون من نقص الخدمات، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم، و التي يتم تقديمها بشكل مسؤول و بتكلفة معقولة للعملاء و مستدامة لمقدمي الخدمات.¹
- **أهمية الشمول المالي الرقمي:** تعددت أهمية الشمول المالي الرقمي و التي نذكر منها:²
 - الخدمات المالية عبر الهاتف تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال و تحويلها و بالتالي تحسين إمكانيات كسب الدخل و الحد من الفقر.
 - المساعدة في إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء و الأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة.
 - التحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل من الفساد و يحسن مستوى الكفاءة.
 - يساهم الشمول المالي الرقمي في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة 6% و تحقيق مكاسب يبلغ مجموعها 7.3 تريليون دولار بحلول عام 2025، كما أن نسبة زيادة 1% في عدد السكان الذين يستخدمون الهاتف المحمول في معاملاتهم المصرفية يؤدي إلى تحسين دخل الفرد بحوالي 3%.
- **سبل تعزيز الشمول المالي الرقمي:** تتمثل آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي فيما يلي:³
 - **دعم البيئة التحتية المالية و الرقمية:** تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي الرقمي لذلك يجب تحديد أولويات تجهيز هذه البنية و تتضمن ما يلي:
 - الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها.
 - الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و الصيرفة الالكترونية في تقديم الخدمات المالية.

¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره 50

² مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سابق، ص ص 50-51

³ مريم سايفي، أهمية الشمول المالي الرقمي في الدول العربية لمواجهة جائحة كورونا، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص و التحديات)، جامعة طاهري محمد بنشار، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزء الأول الطبعة الأولى -ماي 2022، ص ص 591-592

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات و اللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة البيانات الائتمانية للأفراد و المؤسسات المصغرة.
- **دمج الشمول المالي الرقمي في الرؤى و الاستراتيجيات الوطنية:** من خلال تركيز الخطط الوطنية على تشجيع مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات ملائمة لطبيعة الفئات غير المشمولين ماليا و التغلب على التحديات القائمة في هذا الصدد.
- **تبنى إطار تنظيمي و رقابي داعم للشمول المالي الرقمي:** أكدت المصارف المركزية العربية حرصها على تطوير السياسات و البرامج التي تعزز الشفافية في المعاملات المالية و المصرفية، الأمر الذي يرسخ الثقة في النظام المالي و يساهم في تعزيز التوعية المالية و حماية مستهلكي الخدمات المالية و المصرفية.
- **الموازنة بين الابتكار و المخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي:** و هو ما يتطلب ضرورة امتثال هذه الخدمات للمتطلبات الدولية لمكافحة غسيل الأموال، و تمويل الإرهاب و حماية سرية بيانات العملاء، و ضمان امن الفضاء السيبراني، مع التركيز على وضع ممارسات مالية رقمية مسؤولة لحماية المستهلكين.
- **تبنى بيئة مشجعة لمزودي الخدمات المالية الرقمية:** هذا من خلال عدد من الآليات من بينها: الدور الملموس للبيئات الرقابية الاختبارية، لتشجيع و تقديم الدعم لشركات التقنيات المالية الحديثة، علاوة على تبني حوافز لتقديم الدعم على المستوى الوطني لمزودي الخدمات المالية الرقمية من خلال تسهيل نفاذهم للتمويل، و تبني أنظمة الهوية الرقمية.
- **التركيز على مستويات الثقافة المالية الرقمية:** من خلال اطلاع العملاء على حقوقهم و واجباتهم و المزايا و المخاطر المتعلقة بالمنتجات المالية، بالإضافة إلى إبقائهم على علم بكافة التحديات و التغييرات التي تطرأ على المنتجات و الخدمات المالية.
- **متابعة التقدم على مستوى الشمول المالي الرقمي:** نظرا لتزايد أهمية استخدامات التقنيات المالية الحديثة في القطاع المالي و المصرفي و دورها الكبير في زيادة مستويات الشمول المالي الرقمي في الدول العربية.
- **تطوير نظم الدفع و التسوية و الاستفادة من التطورات التكنولوجية:** تطوير نظم الدفع و التسوية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية و تسويتها بين المتعاملين في الموعد المناسب، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- تطوير خدمات و منتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء: مراعاة احتياجات و متطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم المنتجات و الخدمات، و تخفيض الرسوم و العمولات إلى جانب تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتوسيع الخيارات.
- حماية العملاء ضد الاحتيال المالي: من خلال وضع أنظمة للرقابة الداخلية التي تتسم بالكفاءة و المستوى العالي من الرقابة الدقيقة.
- تعزيز الحكومة الالكترونية: فهي تعد إحدى المنصات المعاصرة الهامة لاستخدام المعلومات و الاتصالات في العملية التنموية، و من المتفق عليه أن انتشار الحكومة الالكترونية لدعم الحكومة الرشيدة ضروري لبناء مؤسسات فعالة و مسؤولة على جميع المستويات.
- **المطلب الثالث: النتائج المترتبة عن تطبيق التحول الرقمي في الشمول المالي**

سنتطرق في هذا المطلب عن النتائج المترتبة عن تطبيق التحول الرقمي في الشمول المالي و ذلك من خلال ذكر بعض التجارب الدولية.

أولاً: تجربة كينيا في تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي

- مؤشرات الشمول المالي الرقمي لخدمة الهاتف المحمول: إن نجاح التجربة الكينية في خدمة الهاتف المحمول مبنية على نسبة العمليات الرقمية و الحسابات المفتوحة و ذلك من خلال:¹
- مؤشر ملكية حساب مال عبر نظام الهاتف المحمول: ساهمت خدمة الهاتف المحمول بزيادة نسبة الشمول المالي إلى 50%، و قد ازداد عند الكينيين الذين شملهم النظام المالي رسمياً في السنوات العشر الأخيرة، و قد تم إدراج أكثر من 73% من الكينيين رسمياً في سنة 2017، قياساً بسنة 2014 التي كانت 58%، و قد انخفض الاستبعاد المالي بنسبة 17.4%.

¹ بوزانة أكين، حمدوش وفاء، مرجع سبق ذكره، ص 17

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

جدول (2-4): نسبة السكان البالغين (15+) ممن يملكون حساب مال عبر الهاتف المحمول خلال سنتي 2017-2014

المتوسط العالمي		السنوات		الفئات
2017	2014	2017	2014	
6	3	77	62	حسب الجنس ذكور (15+)
3	2	69	55	إناث (15+)
5	2	78	62	حسب العاملين أو البطالين العاملين (15+)
3	1	52	44	غير العاملين (15+)
6	3	70	52	حسب السن صغار البالغين (15-24)
4	2	74	62	كبار السن (25+)
3	2	57	51	حسب المستوى التعليمي التعليم الابتدائي أو أكثر (15+)
6	2	84	67	التعليم الثانوي أو أكثر (15+)
3	1	59	52	حسب الغنى أو الفقر أفقر 40%
5	3	82	63	أغنى 60%
4	2	73	57	الانتماء الريفي سكان الأرياف (15+)
4	2	73	58	إجمالي السكان الذين البالغين يملكون حساب المال عبر الهاتف المحمول (15+)

المصدر: بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مرجع سبق ذكره ص 18

من خلال الجدول (2-4): نلاحظ أن مستخدمي خدمة أو نظام الهاتف المحمول ممن يمتلكون حساب مال عبر هذا النظام سجل نسبة مرتفعة جدا خلال سنة 2017، مست 36.5 مليون نسمة من السكان البالغين (15+) ممن يمتلكون حساب مال عبر خدمة الهاتف المحمول، و نلاحظ أن هذا الارتفاع سجل لدى جميع فئات المجتمع خاصة الفئات المهمشة كوسيلة لاحتوائهم و تقليص الفجوة بين عنصري الفئة الواحدة.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- مميزات حساب المال عبر خدمة الهاتف المحمول: أتاح حساب المال خدمة M-PESA للأفراد فرصة تحويل الأموال عن طريق استخدام هواتفهم المحمولة، وهو ما مكنهم من سداد القروض، و دفع الفواتير، و صرف الرواتب، و قد شهد هذا البرنامج نجاحا و إقبالا كبيرا حتى في المناطق الريفية فأصبح هو الوسيلة الأولى لتحويل الأموال في كينيا، و ذلك بسبب النجاح الذي حققه خلال أقل من سنتين، حيث تم تحويل 50% من التحويلات خلاله، و يعتبر خطوة هامة في طريق تعميم التعاملات غير النقدية و الوصول إلى تطبيق سياسة اقتصاد غير نقدي متكاملة على المستوى الوطني من خلال تفعيل السياسات التي تشجع المعاملات الالكترونية، و تماشيا مع هذا الاتجاه صدرت بطاقات الدفع الالكتروني لتمكين المواطنين من سداد قيمة النقل العام و غيرها من الخدمات.¹

ثانيا: واقع الشمول المالي الرقمي في الدول العربية

تعول الدول العربية على الشمول المالي الرقمي لتسهيل نفاذ 63% من السكان البالغين إلى الخدمات المالية، لا سيما من فئات الإناث و الشباب و المؤسسات المتناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة، حيث تبلغ نسبة الإناث المشمولين ماليا 22%، و لا تتوفر لنحو 9% من المؤسسات المتناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة فرص النفاذ للتسهيلات الائتمانية البنكية، و بناء على ما سبق تركز حكومات الدول العربية على الاستفادة مما تتيحه التقنيات الحديثة من فرص لزيادة الشمول المالي لا سيما من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية و المالية عبر الانترنت و الهاتف النقال في ضوء التنامي العالمي لأهمية التقنيات المالية الحديثة و دورها في دعم الخدمات المالية و زيادة الشمول المالي.²

نسبة السكان البالغين المستخدمين للانترنت و الهاتف المحمول في النفاذ المالي إلى إجمالي السكان البالغين حققت فيها أربع دول عربية معدلات مرتفعة في المعاملات المالية و المصرفية و هي: الإمارات 46.6% البحرين 29%، الكويت 23.8%، السعودية 25.7%، في حين تراوحت نسبة المستخدمين في الدول الأخرى ما بين 1.5% في المغرب و 7.9% في ليبيا.³

¹ بوزانة أمين، حمدوش وفاء، مرجع سبق ذكره ص 19

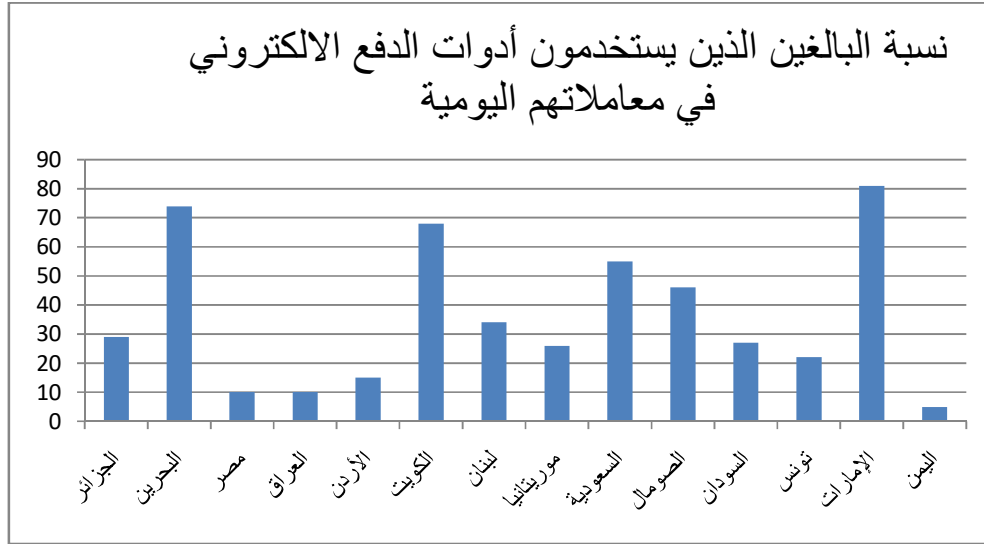
² فاتح مبرود، إبراهيم دوار، تعزيز الشمول المالي الرقمي كخيار استراتيجي لضمان تمويل مستدام في ظل تفشي الأزمات الدولية العربية -جائحة كوفيد-19 نموذجاً-المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع، الفرص و التحديات)، جامعة طاهري محمد بشار، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، الجزء الأول الطبعة الأولى -ماي 2022، ص 127

³ فاتح مبرود، إبراهيم دوار، مرجع سبق ذكره، ص 127

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

كما يرتبط الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية بالتوسع في أنظمة الدفع الإلكتروني و اتجاهاتها المتعددة مثل استخدام المحافظ الرقمية، و الدفع الإلكتروني و التجارة الإلكترونية، و إيجاد حلول جديدة من أجل دعم الدفع الإلكتروني و الشمول المالي.¹

الشكل (2-2): نسبة البالغين الذين يستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية (%)



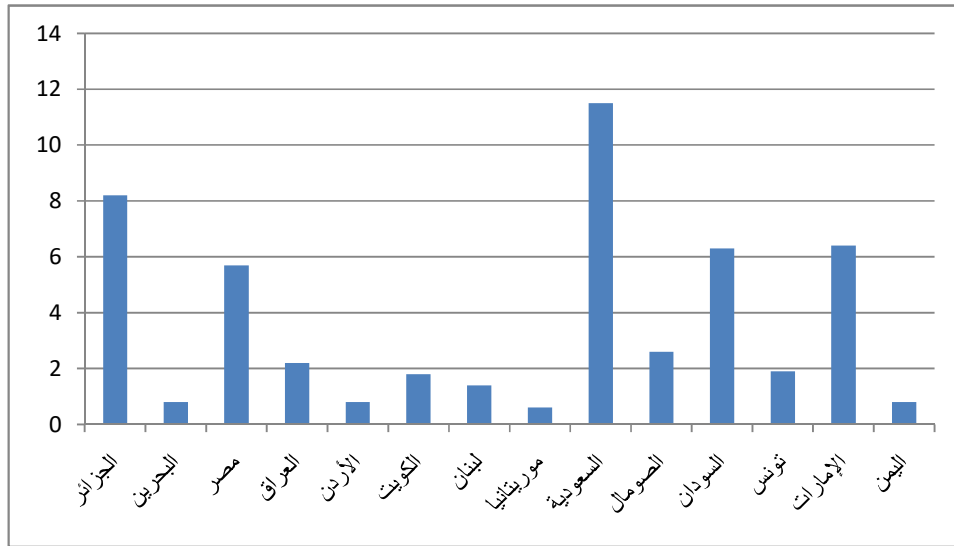
المصدر: فاتح ميروود، مرجع سبق ذكره، ص 89

من خلال الشكل (2-2): نلاحظ أن نسبة السكان البالغين الذين يستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية حققت أربع دول عربية نسب تفوق 50% في استخدام أدوات الدفع الإلكتروني في المعاملات اليومية و هي: الإمارات 81%، و البحرين 74%، الكويت 68%، السعودية 55%، في حين تراوحت نسبة المستخدمين في الدول العربية ما بين 5% و 46% مثل: اليمن، موريتانيا، لبنان، الجزائر... الخ.

¹ فاتح ميروود، إبراهيم دوار، مرجع سابق، ص 127

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الشكل (2-3): نسبة البالغين المشمولين مالياً و يستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية (%)



المصدر: فاتح ميروود، مرجع سبق ذكره، ص 90

من خلال الشكل (2-3): نلاحظ أن نسبة البالغين المشمولين مالياً و الذين يستخدمون أدوات الدفع الإلكتروني في معاملاتهم اليومية متفاوتة من دولة لأخرى، حيث أن السعودية و الإمارات و الجزائر و السودان و مصر أكثر الدول تعاملًا بأدوات الدفع الإلكتروني، في خلاف الدول الأخرى التي كانت نسبة التعامل بها منخفضة، حيث تعد هذه النسبة ضعيفة في كل الدول العربية إذ لم تتجاوز نسبة 12%.

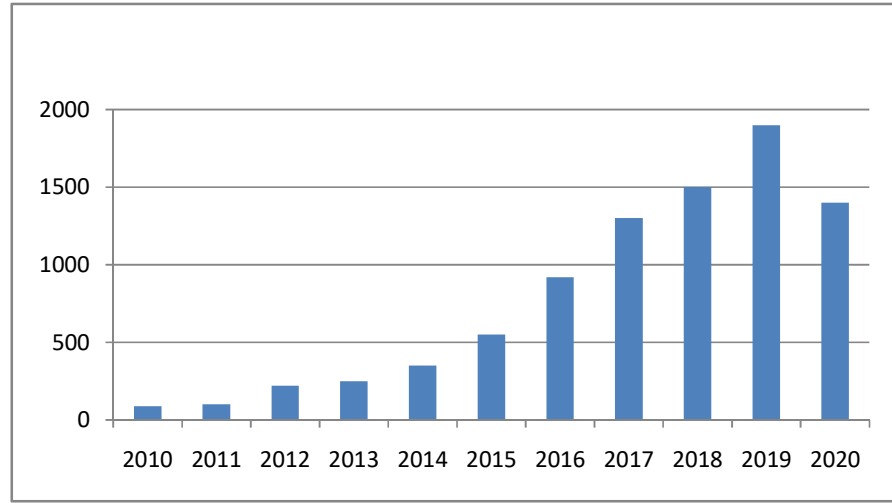
الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

ثالثا: تجارب الدول العربية في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي

بعد تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي حققت بعض الدول العربية نجاحا باهرا في هذا المجال كالإمارات، في حين حققت دول عربية أخرى نتائج معتبرة و لكنها غير كافية.

- الإمارات: حيث تعتبر دولة الإمارات أكثر الدول العربية نجاحا في استخدام التقنيات الرقمية في الشمول المالي و يتضح هذا من خلال:

- الشكل(2-4):نسبة استخدام الانترنت لدولة الإمارات (لكل مليون شخص خلال الفترة2010-2020)

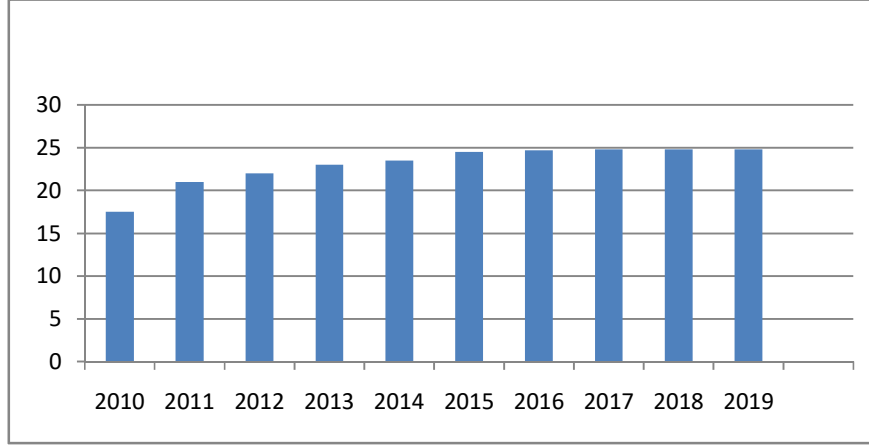


المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي، ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ص 38)

من خلال الشكل(2-4): نلاحظ أن دولة الإمارات شهدت قفزة نوعية في مجال استخدام الانترنت خاصة في السنوات الأخيرة، و ذلك راجع للتطور المذهل الذي تشهده الإمارات في الولوج إلى المنصات الرقمية.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الشكل (2-5): اشتراكات الهاتف المحمول لدولة الإمارات (لكل 100 شخص خلال الفترة 201-2019)



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مصدر سبق ذكره ص 38) من خلال الشكل (2-5): نلاحظ تطور ملحوظ في نسبة استخدام الهاتف المحمول في دولة الإمارات مع مرور الزمن، حيث لم تتجاوز نسبة 25% في السنوات الأربع الأخيرة.

الجدول (2-5): القنوات المستخدمة في التحويلات و دفع الأجرور في الإمارات خلال سنتي 2014 و 2017

2017	2014	نوع القناة	الخدمة
08	10	نقدا	استلام الأجرور
14	6	عبر الهاتف المحمول	
90	89	عبر حساب مصرفي	
21	22	نقدا	دفع الفواتير
77	41	عبر الهاتف المحمول	
51	45	عبر حساب مصرفي	

المصدر: مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مصدر سبق ذكره ص 102.

من خلال الجدول (2-5): يتضح لنا أن خدمة استلام الأجرور، بالنسبة لمن استخدموا الحساب المصرفي والهاتف المحمول سجلت ارتفاع خلال سنة 2017، كما سجل النقد انخفاض معتبر خلال سنة 2017.

أما خدمة دفع الفواتير، فإن نسبة من استخدموا الحساب المصرفي الرسمي و الهاتف المحمول استحوذت على أعلى المعدلات و بنسب مرتفعة و متزايدة خلال سنة 2017، كما يلاحظ أن معدل استخدام الهاتف المحمول خلال

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

سنة 2017 يفوق معدل استخدام قناة الحساب المصرفي، بينما انخفضت نسبة استخدام النقد في استلام الأجرور.

و منه فإن المجتمع الإماراتي يفضل قناة الحساب المصرفي في استلام الأجرور، و كل من قناة الهاتف المحمول و الحساب المصرفي في دفع الفواتير.

- الأردن: تعمل السلطات في الأردن على مواصلة تشغيل أنظمة الدفع و التسويات عن بعد، خلال فترة الحجر الصحي، و ذلك لضمان تدفق الأموال بين حسابات الأفراد و الشركات في القطاع المصرفي و تمكين العملاء من إجراء الدفعات و الحوالات المختلفة.¹

الجدول (2-6): نسبة تطور أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب في الأردن (خلال فترة 2011-2015)

2015	2014	2013	2012	2011	
24.12	25.4	24.9	24.8	24.92	عدد أجهزة الصراف الآلي (%)
196.4	489.9	402	143.5	70.4	عدد بطاقات السحب

المصدر: كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مصدر سبق ذكره ص 75.

من خلال الجدول (2-6): نلاحظ تزايد في بطاقات السحب تزامنا مع تزايد عدد أجهزة الصراف الآلي في الأردن، ما يدل على وجود علاقة طردية بين مؤشر أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب و هذا راجع إلى التطور الذي عرفته الصرافات الآلية لزيادة الطلب عليها من قبل مالكي بطاقات السحب لما لها من مزايا كثيرة كتوفير الوقت و الجهد، مع وجود تناقص في عدد بطاقات السحب في سنة 2015 راجع لانتهاج صلاحيات أغلب البطاقات و عدم تجديدها، إضافة إلى تبني الدولة لقنوات أخرى كالهاتف.²

¹ فاتح مبرود، إبراهيم دوار، مرج سابق، ص 128

² كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي، ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ص 75

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- البحرين: شملت الإجراءات زيادة حجم الصفقات عن طريق معاملات الاتصال اللاتلامسي على نقاط البيع إلى 50 دينار بحريني، و وضع حد أقصى بنسبة 0.8% على رسوم التحصيل على معلومات بطاقات الخصم، كما تم وضع حد أقصى للرسوم على بطاقات السحب الآلي، و الطلب من المصارف تأجيل السداد لمدة ستة أشهر دون فائدة أو غرامة و الامتناع عن تجريد حسابات العملاء إذا فقد العميل عمله.¹

و قد تم إنشاء ما يسمى ب"الكو بحرين ALGO BAHRAIN في أواخر سنة 2017 و هي أول اتحاد علمي لتسريع إطلاق حلول التكنولوجيا المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، تختص في البحث و التطوير للمنتجات التكنولوجية المالية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي و تطوير المصارف و البنوك الإسلامية العربية إضافة لعدة أهداف أخرى كخلق مناصب شغل جديدة و الاستثمار و تعزيز قطاع المؤسسات الصغيرة و المتوسطة.²

- السعودية: أطلق البنك المركزي سما برنامج دعم رسوم عمليات نقاط البيع و التجارة الالكترونية لجميع المتاجر و منشآت القطاع الخاص، ذلك في إطار دورها لتمكين القطاع المالي من دعم القطاع الخاص في المملكة، للتخفيف من الآثار المالية و الاقتصادية المتوقعة عليه في ظل الظروف الحالية.³

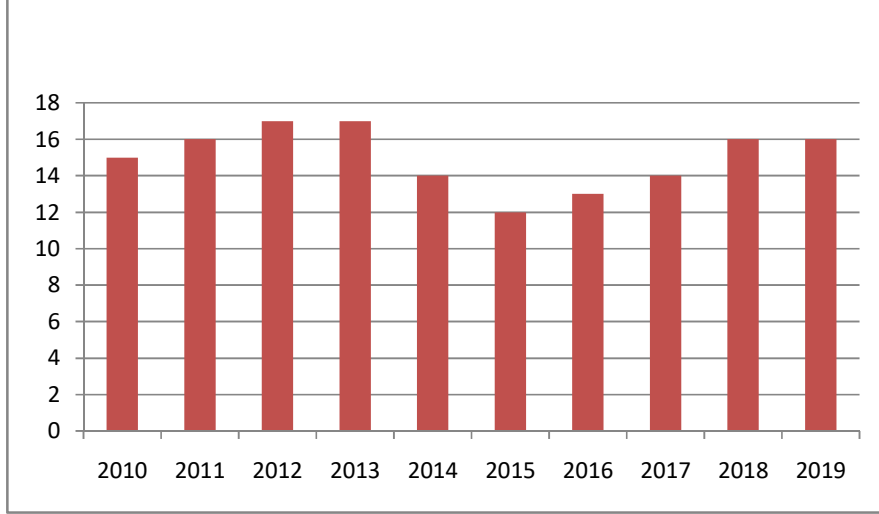
¹ مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، مرجع سبق ذكره ص 102

² لطرش مقدودة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-تجربة البحرين-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك، ص 62-63

³ فاتح مبرود، إبراهيم دوار، مرجع سبق ذكره، ص 129

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الشكل (2-6): اشتراكات الهاتف المحمول لدولة السعودية (لكل 100 شخص خلال الفترة 2010-2019)

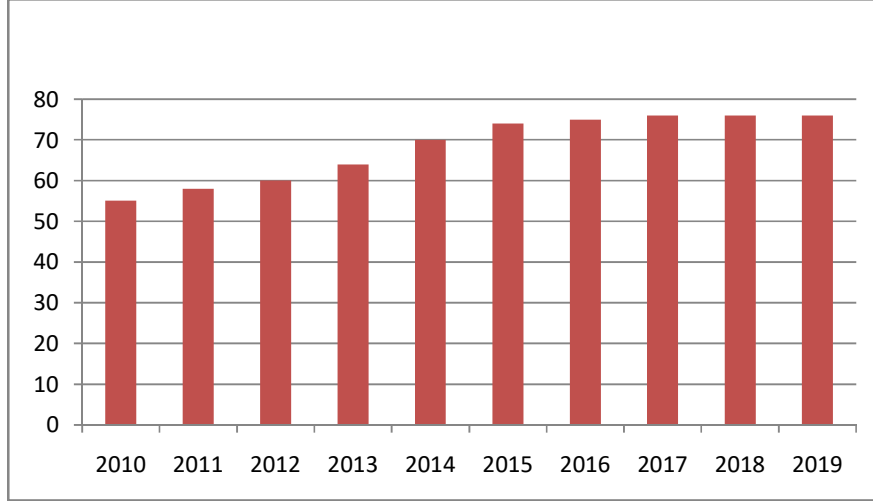


المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مصدر سبق ذكره ص 38)

من خلال الشكل (2-6): يتضح لنا أن اشتراكات الهاتف المحمول لدى الأشخاص في دولة السعودية قد تزايد بين الفترة 2010 و 2013، و بدأ بالتناقص خلال سنتي 2014 و 2015، و يرجع ذلك إلى تحديد عدد الشرائح لكل عميل و اعتماد نظام البصمة بالإضافة إلى مغادرة عدد كبير للعمالة ، ليعود إلى التزايد من جديد ما بعد سنة 2016.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الشكل (7-2): عدد أجهزة الصراف الآلي في دولة السعودية (لكل 100000 شخص بالغ خلال الفترة 2010-2019)



المصدر: من إعداد الطالبان بالاعتماد على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مصدر سبق ذكره ص 56).

من خلال الشكل (7-2): يتضح لنا أن عدد أجهزة الصراف الآلي في دولة السعودية كانت في تزايد خلال الفترة 2010-2015 لتثبت خلال الفترة 2016-2019 وهذا راجع للتطور التكنولوجي الذي تشهده دولة السعودية.

الجدول (7-2): نسبة ملكية بطاقات الائتمان و المقترضون من المؤسسة المالية الرسمية في السعودية

2017	2014	2011	
%11.2	%12.2	%2.1	الاقتراض من المؤسسة المالية الرسمية
%16	%12	%17	عدد بطاقات الائتمان

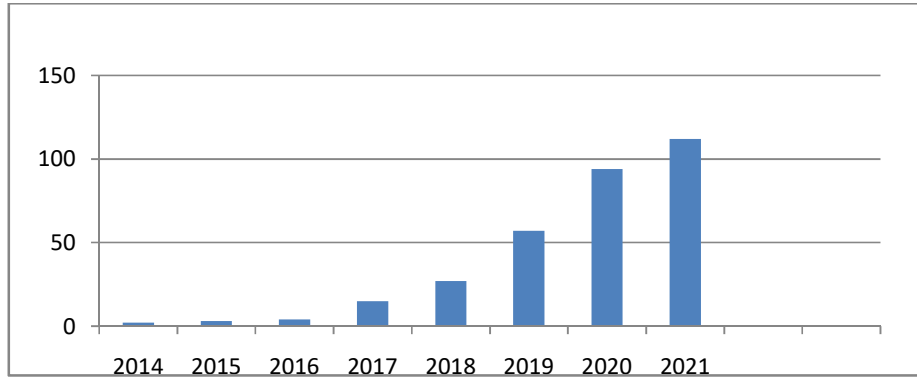
المصدر: كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مصدر سبق ذكره ص 73.

من خلال الجدول (7-2): نلاحظ أن نسبة الأفراد الذين يمتلكون بطاقات الائتمان متزايدة تزامنا مع وجود مستوى منخفض في الإقراض و هذا ما يدل على وجود علاقة عكسية بين مؤشر ملكية بطاقات الائتمان و الإقراض، مما يبين لنا جهود دولة السعودية في تسهيل إجراءات استخدام بطاقات الائتمان.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- مصر: تبني البنك المركزي المصري في شهر مايو عام 2020، مبادرة ضخمة للسداد الالكتروني، في إطار الإجراءات الاحترازية لمواجهة فيروس كورونا المستجد و تعظيم مساهمة القطاع المصرفي في تنفيذ خطط الدولة للتعامل مع التداعيات المحتملة للفيروس، و تأتي المبادرة في إطار أهمية إتاحة الخدمات المالية للمواطنين بصورة عادلة و آمنة و سهلة و بتكلفة مناسبة¹

الشكل (2-8): تطور الشركات الناشئة المتخصصة في التكنولوجيا المالية و الشركات المغذية لها في دولة مصر



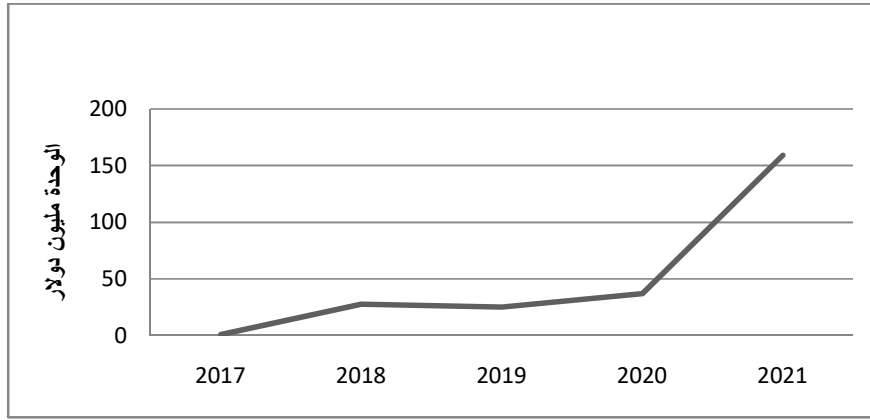
المصدر: عليهم، مُجد كريتو، السعيد شايع، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي- تجارب لبعض الدول العربية، مذكره لنيل شهادة الماجستير الأكاديمي، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي، ص 75

من الشكل (2-8): نلاحظ ارتفاع و تطور كبير في عدد شركات التكنولوجيا المالية و الشركات المغذية لها في مصر حيث أصبحت أضعافا مضاعفة مع مرور السنوات و هذا راجع إلى ظهور مبادرة التقنية المالية(الفتك) و التي أعادت تشكيل القطاع المالي و المصرفي و تجريب سلسلة الكتل (بلوك تشين) للحالات المالية و الراكمة مع هذه الشركات المالية في مصر، يرجع كل هذا إلى التطور التكنولوجي الرقمي الذي تعرفه دولة مصر.

¹فاتح ميروود، إبراهيم دوار، مرج سابق، ص 130

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الشكل (2-9): تطور الاستثمار في التكنولوجيا المالية في مصر خلال الفترة 2017-2021



المصدر: عليهما، محمد كريشو، السعيد شايع، مرجع سبق ذكره، ص 78

من الشكل (2-9): نلاحظ ارتفاع حجم الاستثمار التكنولوجي المالي في دولة مصر ليصل في نهاية 2021 إلى ما يقارب 170 مليون دولار، و الذي يعد ناتجا هائلا لثروة المعلومات و التوسع الهائل في استخدام الانترنت و الهاتف المحمول ليدفع بذلك إلى ابتكار العديد من التقنيات و التطبيقات التي تسهل توفير الخدمات المالية للأفراد.

الجدول (2-8): نسبة تطور أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب في مصر خلال (2011-2015)

2015	2014	2013	2012	2011	
%13.7	%12.1	%10.94	%10.3	%9.22	عدد أجهزة الصراف الآلي
74.4	236.1	215.2	202.6	196.5	عدد بطاقات السحب

المصدر: كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 77

من خلال الجدول (2-8): نلاحظ أن عدد بطاقات السحب في دولة مصر خلال الفترة 2011-2015 عرف ارتفاعا مستمرا تزامنا مع ارتفاع عدد أجهزة الصراف الآلي خلال نفس الفترة مما يدل على وجود علاقة طردية بين مؤشريهما، و هذا راجع إلى زيادة الطلب على أجهزة الصراف الآلي تحريا من صفوف الانتظار في البنوك و هذا الملكية العملاء لبطاقات السحب و تقبلها لكفاية أجهزة الصراف الآلي، و انخفاض في عدد بطاقات السحب خلال سنة 2015 راجع إلى انتهاء صلاحية أغلب بطاقات السحب و عدم تجديدها.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الجدول (2-9): نسبة تطور عدد حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول و ملكية الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية في مصر خلال سنتي 2014 و 2017

2017	2014	
%1.8	%1.1	عدد حسابات الأموال عبر الهاتف المحمول
%32.8	%13.7	ملكية الحسابات المالية في المؤسسات المالية الرسمية

المصدر: كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 79

من خلال الجدول (2-9): يتضح لنا نسبة الذين يمتلكون حساب مالي عبر الهاتف المحمول في تزايد طفيف خلال سنتي 2014 و 2017 و ذلك تزامنا مع زيادة ملكية الحسابات المالية في المؤسسات الرسمية مما يدل على وجود علاقة طردية بين مؤشر فتح حساب عبر الهاتف المحمول و مؤشر ملكية الحسابات المالية، و هذا راجع إلى توفر عدة عوامل تساعد على تطبيق التكنولوجيا الرقمية في مجال الشمول المالي.

- لبنان: استطاعت دولة لبنان إنشاء مجموعة من الشركات الناشطة في مجال التكنولوجيا المالية و استطاعت التكيف مع التحول الرقمي و تطبيقه في مجال الشمول المالي، لتحقيق بذلك مجموعة من النتائج الجيدة.
- الجدول (2-10): نسبة ملكية بطاقات الائتمان و المقترضون من المؤسسة المالية الرسمية في لبنان خلال هذه السنوات 2011-2014-2017

2017	2014	2011	
16.6	15.6	11.3	الاقتراض من المؤسسة المالية الرسمية %
15	11	11	عدد بطاقات الائتمان %

- المصدر: كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 74
- من خلال الجدول (2-10): نلاحظ ارتفاع نسبة الذين يمتلكون بطاقات ائتمان تزامنا مع زيادة مستوى الإقراض مما يدل على وجود علاقة طردية بين مؤشر ملكية بطاقات الائتمان و الاقتراض، يرجع هذا لتوجه الأفراد لاستخدام بطاقات الائتمان نتيجة الثقافة المالية للأفراد، أما باقي الأفراد يتوجهون للاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية نتيجة ضعف استيعاب استخدام البطاقات الائتمانية.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

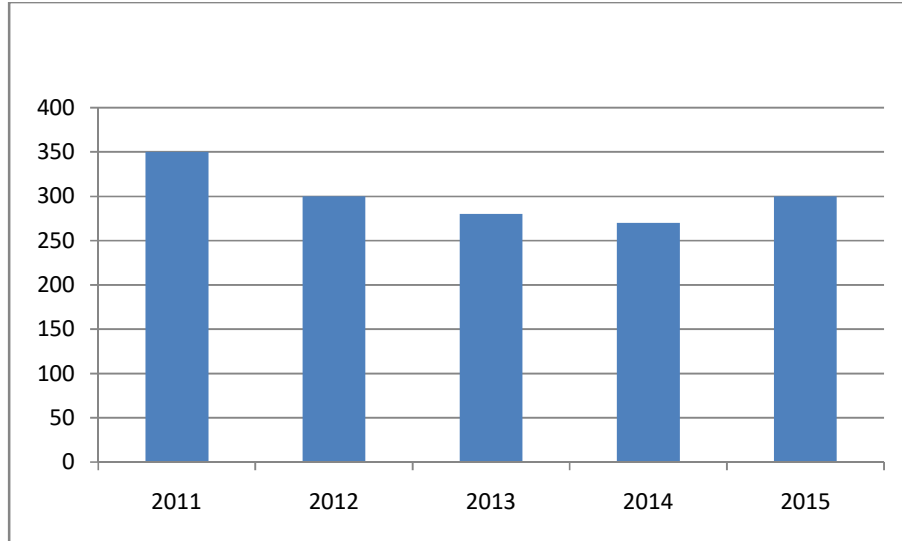
الجدول (11-2): نسبة تطور أجهزة الصراف الآلي و عدد بطاقات السحب في لبنان خلال 2011-2015

2015	2014	2013	2012	2011	
35.96	35.1	34.94	35.1	34.4	عدد أجهزة الصراف الآلي %
312.4	287.3	297	302.6	331.6	عدد بطاقات السحب %

المصدر: كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، 76

من خلال الجدول (11-2): أن هناك تذبذب في عدد بطاقات السحب الآلي في لبنان تزامنا مع وجود تذبذب في عدد أجهزة الصراف الآلي، و هذا يدل على وجود علاقة طردية بين مؤشر بطاقات السحب و عدد أجهزة الصراف الآلي، و هذا راجع لصعوبة التحكم الجيد في هذه التقنيات الحديثة و التعامل بهذه البطاقات.

الشكل (10-2): عدد الأفراد الذين يمتلكون بطاقات السحب في دولة لبنان لكل 1000 خلال الفترة 2011-2015

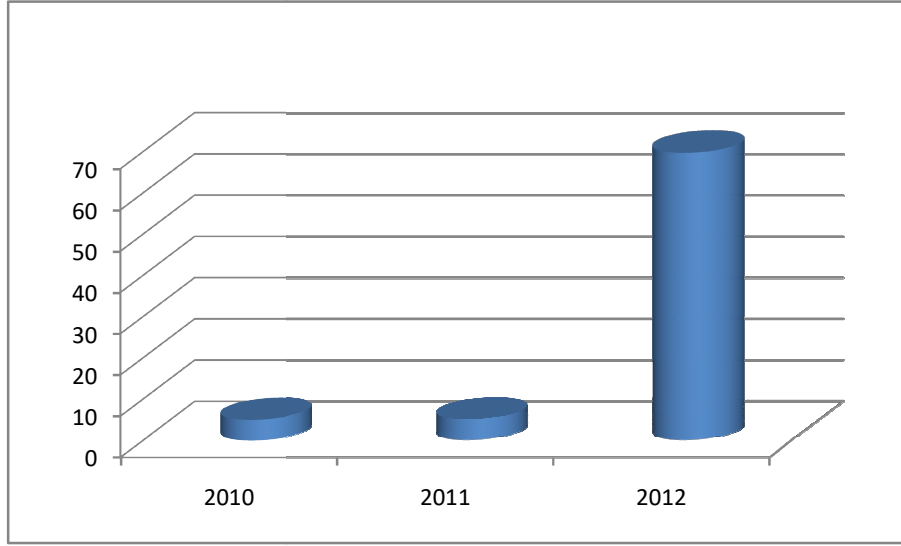


المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 53)

من خلال الشكل (10-2): نلاحظ أن استخدام بطاقات السحب لدولة لبنان يتناقص خلال الفترة 2011-2014 وهذا راجع لانتهاؤ صلاحيتها و عدم تجديد الأفراد لها، و تزايدها خلال سنة 2015 و ذلك راجع إلى إعادة تجديد بطاقات السحب من قبل مالكيها.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

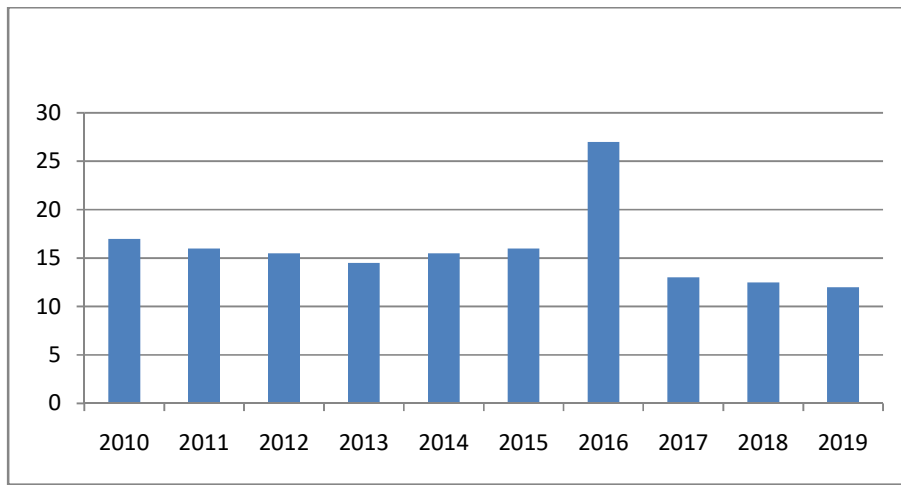
الشكل (2-11): النسبة المئوية للأفراد الذين يمتلكون بطاقة ائتمان في لبنان خلال الفترة 2010-2012



المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 52)

من خلال الشكل (2-11): نلاحظ ارتفاع نسبة الأشخاص الذين يمتلكون بطاقات ائتمان خلال سنة 2012 في دولة لبنان نتيجة لتزايد الحسابات البنكية و المؤسسات المالية الأخرى و مؤسسات تقديم الخدمات عبر الهاتف المحمول، و انتشار الثقافة المالية بين أفراد المجتمع.

الشكل (2-12): اشتراكات الهاتف المحمول في دولة لبنان لكل 100 شخص خلال الفترة 2010-2019



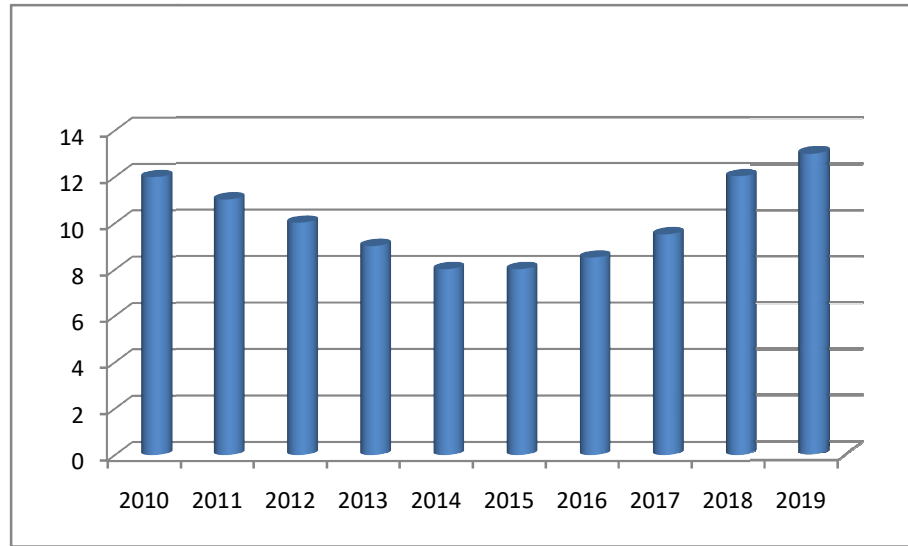
المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 38)

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

من خلال الشكل (2-12): نلاحظ تذبذب في اشتراكات الهاتف في دولة لبنان خلال هذه الفترة، يرجع ذلك إلى مشكل البنية التحتية الأساسية لجميع شبكات الاتصالات بما في ذلك مشغلي شبكات الهاتف المحمول، و مقدمي خدمات البيانات و غلاء الاتصالات في لبنان.

العراق: كانت تجارب العراق في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي ناجحة و ذلك في عدة مجالات

الشكل (2-13): اشتراكات الهاتف المحمول في دولة العراق لكل 100 شخص خلال الفترة 2010-2019

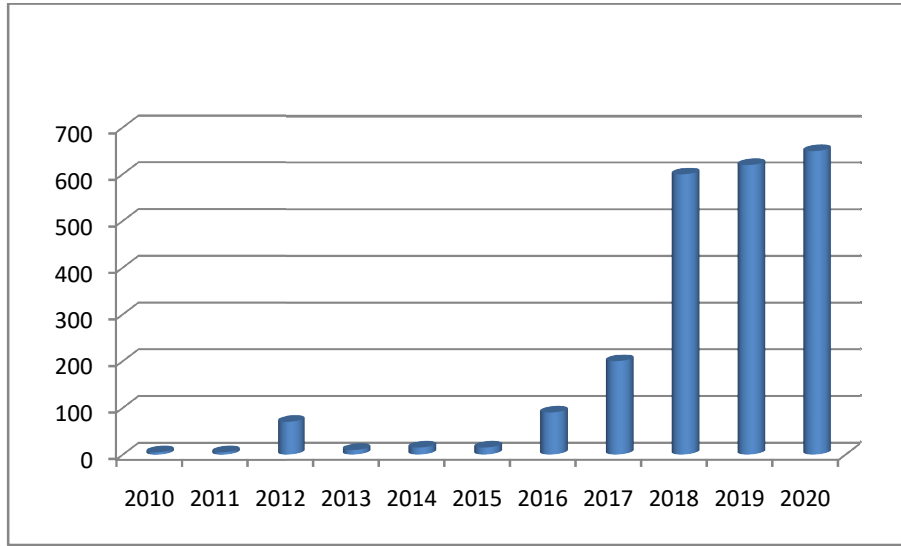


المصدر: من إعداد الطالبان، استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 38).

من خلال الشكل (2-13): نلاحظ تذبذب في اشتراكات الهاتف المحمول في دولة العراق حيث تناقصت خلال الفترة 2010-2014 و بدأت بالتزايد خلال الفترة 2014-2019 و ذلك نتيجة استخدام مواطني العراق للهاتف المحمول بكثرة خلال السنوات الأخيرة لتبلغ 14 مليون مشترك تجاوزا مع الثقافة المالية الالكترونية.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الشكل (2-14): نسبة استخدام الانترنت في دولة العراق (لكل مليون شخص خلال الفترة 2010-2020)



المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 38)

من خلال الشكل (2-14): نلاحظ ارتفاع كبير في نسبة استخدام الانترنت لدولة العراق خلال الفترة 2010-2020 حيث تضاعفت بشكل كبير خلال السنوات الأخيرة، يرجع ذلك إلى التزايد الكبير لمزودي خدمة الانترنت عبر الأقمار الصناعية و تزايد عدد مستخدمي الانترنت في دولة العراق.

- المغرب: يهدف برنامج تمويل سياسات التنمية من أجل الشمول المالي و الرقمي الطريق أيضا لبرنامج انطلاقة لزيادة الأعمال من خلال مساعدة الإصلاحات المؤدية إلى تطور الشركات الناشئة و خلق فئات جديدة من الأصول لتمويل المراحل المبكرة للمشاريع المبتكرة، كما يدعم برنامج مشاركة الأنشطة الصغيرة في المشتريات الحكومية كعامل مساعد في الشمول المالي و التعافي.¹

¹ فاتح ميروود، إبراهيم دوار، مرجع سبق ذكره، ص 129

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

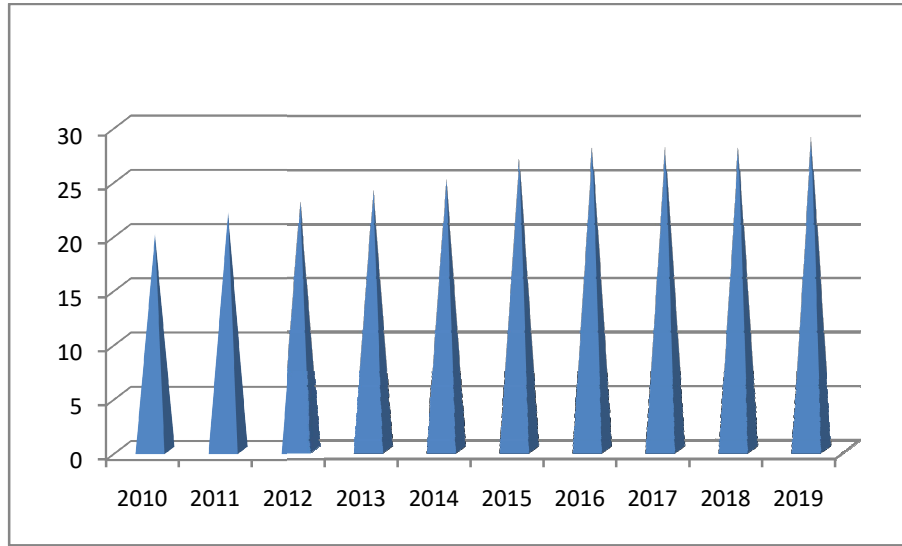
الجدول (2-12): عدد الأفراد الذين يمتلكون بطاقات السحب في المغرب لكل 1000 شخص بالغ خلال الفترة 2011-2015

السنة	2011	2012	2013	2014	2015
عدد بطاقات السحب (1000 شخص بالغ)	320	380	400	450	480

المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 53)

من خلال الجدول (2-12): نلاحظ ارتفاع عدد بطاقات السحب في المغرب ارتفاعا تدريجيا خلال الفترة 2011-2015، وذلك راجع لزيادة الطلب عليها، بهدف التسهيل من العمليات المالية وكذا ازدياد عدد مستخدميها لتفادي الازدحام في البنوك.

الشكل (2-15): عدد أجهزة الصراف الآلي في المغرب لكل 100000 شخص خلال الفترة 2010-2019



المصدر: من إعداد الطالبان استنادا على (كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، ص 56)

من خلال الشكل (2-15): نلاحظ ارتفاع محسوس في عدد أجهزة الصراف الآلي في المغرب، وذلك راجع إلى زيادة عدد بطاقات السحب والتي بدورها تسهل من العمليات المصرفية وتخدم المصالح الشخصية للأفراد.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

- الجزائر: قام البنك الجزائري باتخاذ إجراءات تحفيزية و وقائية لتخفيف تداعيات جائحة كورونا على الاستقرار المالي، بما يشمل ضخ السيولة في القطاع المصرفي من خلال تخفيض أسعار أدوات السياسة النقدية و الاحتياطي الإلزامي، كما قام بتعزيز منظومة ضمان القروض دعما للقطاعات الإنتاجية، الأمر الذي ساعد القطاع المصرفي على تأجيل قروض الأفراد و الشركات، إضافة إلى ذلك تبني بنك الجزائر برامج دعم القطاعات الإنتاجية بهدف استدامتها، أما فيما يخص السياسة الاحترازية فقد أقدم بنك الجزائر على التخفيف من الأحكام الاحترازية المطبقة على البنوك و المؤسسات المالية في الجزائر، و في إطار الإجراءات المتخذة لمواجهة التداعيات الناجمة عن تفشي جائحة كورونا، فإن بنك الجزائر و إدراكا منه بضرورة حماية الاقتصاد الوطني و توفير الشروط الضرورية لمواصلة نشاط المؤسسات بصفة منتظمة، اتخذ سلسلة من التدابير الاستثنائية، تندرج ضمن المساعي الوطنية لتخفيف الآثار الاقتصادية لهذا الوباء العالمي و في هذا الإطار تم إصدار التعلية رقم 05-2020 المؤرخة في 06 أبريل 2020، المتعلقة بالإجراءات الاستثنائية لتخفيف بعض الأحكام الاحترازية المطبقة على البنوك و المؤسسات المالية من أجل رفع قدراتها التمويلية تجاه المؤسسات الاقتصادية، و من أهم التدابير المتخذة في هذا المجال:¹
- تأجيل تسديد أقساط القروض المستحقة و إعادة جدولة قروض للزبائن المتأثرين بالظروف الناجمة عن تفشي جائحة كورونا.
- مواصلة التمويلات للزبائن المستفيدين من تأجيل تسديد القروض و إعادة جدولتها.
- تخفيض الحد الأدنى لمعامل سيولة البنوك و المؤسسات المالية، لرفع مستوى التمويلات المتاحة.
- إعفاء البنوك و المؤسسات المالية من إجبارية تكوين و سادة الأمان المقتطعة من أموالها الخاصة.

¹ فاتح مبرود، إبراهيم دوار، مرج سابق، ص 130

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الجدول (2-13): نشاط السحب على عبر الجهاز الآلي في الجزائر خلال الفترة 2016-2021 الوحدة (*)

مليون دينار

2021	2020	2019	2018	2017	2016	
87722789	58428933	9929652	8833913	8310170	6868031	إجمالي عمليات السحب
1728,93	1073,00	164,16	136,23	126,39	98,82	المبالغ الإجمالية لعمليات السحب (*)
%61.13	%553.63	%20.5	%7.78	%27.89	-	التطور السنوي لمبالغ السحب

المصدر: عبد الكريم بوغزاله، الأخصر بن عمر، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة الجزائر 2016-2021، ص 7

من خلال الجدول (2-13): ارتفاع كبير في نشاط السحب على جهاز الصراف الآلي خاصة في سنة 2020 بالتزامن مع جائحة كورونا و الدفع أكثر نحو الصيرفة الالكترونية، حيث عرفت المبالغ الإجمالية لعمليات السحب خاصة في السنوات الأخيرة لتفوق 1000 وحدة في سنتي 2020-2021، إضافة إلى تطور كبير في نسبة مبالغ السحب حيث تجاوزت 553% في سنة 2020، و ذلك تزامنا مع التطور العلمي و التكنولوجي الذي تشهده الجزائر إضافة إلى الحاجة إلى استخدام هذه الوسائل في جائحة كوفيد-19.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

الجدول (2-14): نشاط الدفع عبر الانترنت في الجزائر خلال الفترة 2016-2021

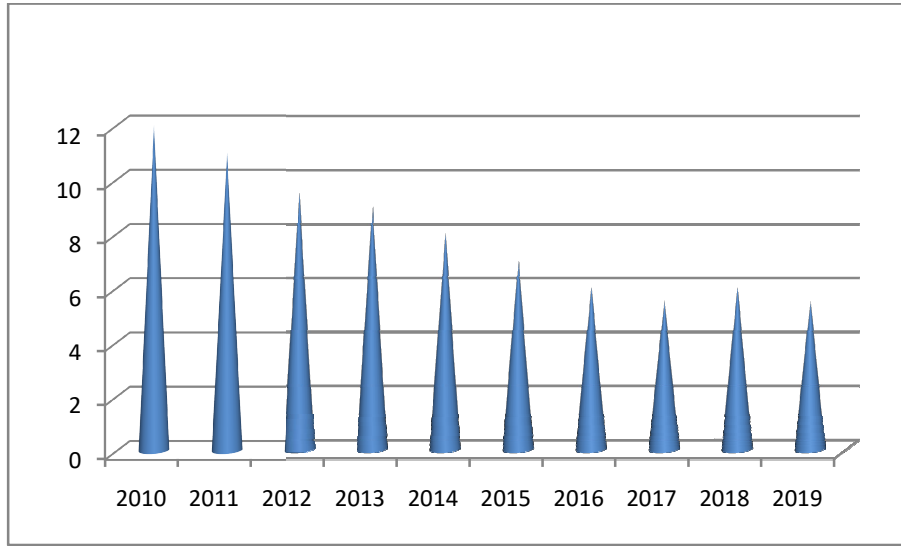
2021	2020	2019	2018	2017	2016	
7821346	4593960	202480	176982	107844	7366	إجمالي عدد عمليات الدفع
11176,47	5423,72	503,87	332,59	267,99	15,00	المبالغ الإجمالية لعمليات الدفع
%106.06	%976.41	%51.49	%24.1	%1686.6	-	التطور السنوي للمبالغ المدفوعة

المصدر: عبد الكريم بوغزالة المحمّد، الأخضر بن عمر، مرجع سبق ذكره، ص 8

من خلال الجدول (2-14): ارتفاع محسوس لعمليات الدفع عبر الانترنت خاصة في السنتين الأخيرتين، و ذلك إلى التوجه الرسمي الجدي للدفع بهذا الاتجاه، في أعقاب جائحة كورونا و الحاجة الماسة لتسوية المعاملات المالية للأفراد دون الاحتكاك و التواصل المباشر بينهم، و هو ما ترجمته الأرقام و الإحصائيات. فقد عرف الدفع عبر الانترنت تحسنا ملفتا، حيث ارتفع من 4.59 مليون عملية خلال سنة 2020 إلى أكثر من 7.82 مليون عملية خلال سنة 2021، فاقت فيها المبالغ المتداولة 11 مليار دينار بعدما كانت تقدر بأكثر من خمسة مليار (5.42) دينار سنة 2020 بمعدل نمو سنوي قدره 106.06%.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

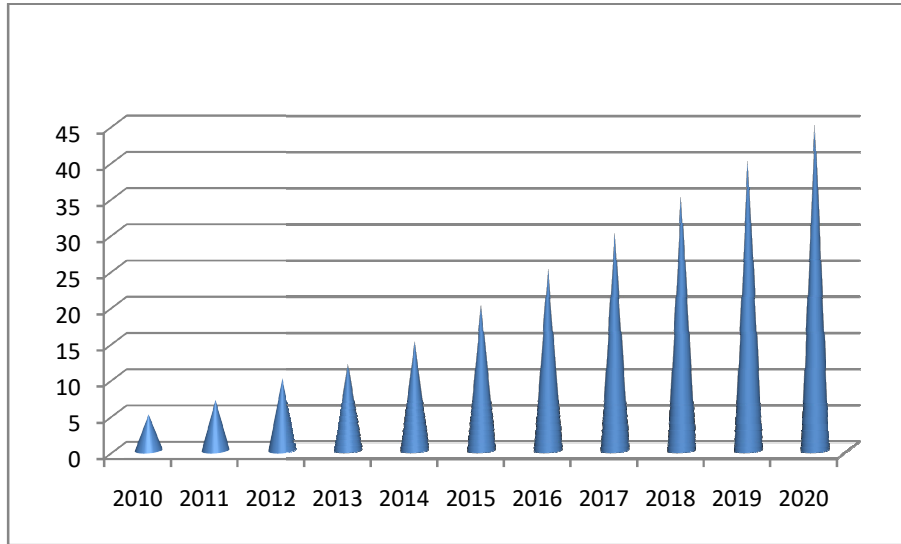
الشكل (2-16): اشتراكات الهاتف المحمول لدولة الجزائر لكل 100 شخص خلال الفترة 2010-2019



المصدر: من إعداد الطالبان، استنادا على، كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 38

من خلال الشكل (2-16): نلاحظ تناقص في نسبة اشتراك الهاتف المحمول في الجزائر تدريجيا، و ذلك راجع إلى استخدام عدة وسائل أخرى.

الشكل (2-17): نسبة استخدام الانترنت لدولة الجزائر لكل مليون شخص خلال الفترة 2010-2020



المصدر: من إعداد الطالبان، استنادا على، كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 38

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

من خلال الشكل (2-17): ارتفاع في نسبة استخدام الانترنت في دولة الجزائر ارتفاعا تدريجيا، و ذلك راجع استخدام الانترنت في عدة قطاعات لتحقيق التنوع الاقتصادي و توجه الأفراد نحو استخدام مخرجات التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي

خلاصة الفصل:

مما سبق ذكره نستخلص أن الشمول المالي هو إمكانية الوصول إلى منتجات و خدمات مفيدة و بأسعار ميسورة و له أهمية كبيرة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة و تعزيز الاستقرار المالي و تحسين الوضع الاجتماعي و ازدهار القطاع المصرفي و الاقتصاد، لع عدة أبعاد منها الوصول إلى الخدمات المالية و استخدامها و جودتها و ادخار الأموال و إقراضها و غيرها من الأبعاد، يتميز بخصائص أهلته لأخذ دور مهم في النشاط الاقتصادي و المالي كالشمولية و الشفافية و الفعالية، له عدة سياسات، أيضا كغيره من الأشياء هناك عراقيل في طريقه.

يعتبر التحول الرقمي أهم العناصر التي تساهم في دفع عجلة الشمول المالي، فالحلول الرقمية كان لها الفضل الكبير في ظهور العديد من الخدمات المبتكرة و تنظيم القطاع المالي و تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، و من أبرز الأدوات الرقمية التي تساهم بشكل كبير في تحقيق الشمول المالي الهاتف المحمول، فهو أكثر الأجهزة انتشارا و استخداما في العالم، أيضا كان للتمويل الرقمي و التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية الرقمية فضل كبير في تعزيز الشمول المالي و ازدهاره و تطوير الخدمات المالية. فقد استطاع الشمول المالي الرقمي أن يحقق عدة نتائج ايجابية في مجال القطاع المالي خاصة و في الاقتصاد بصفة عامة، و هذا ما نراه الآن في الكثير من الدول، و أكثر الدول التي حققت نجاحا كبيرا بعد تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي دولة كينيا التي كان فيها الهاتف المحمول صاحب الفضل الأكبر في تحقيق هذا النجاح، أيضا استطاعت العديد من الدول العربية الخروج بنتائج جيدة في الشمول المالي الرقمي مثل دولة السعودية، الإمارات، البحرين و غيرها من الدول العربية.

الخاتمة

الخاتمة:

و في ختام هذا البحث، و من خلال دراستنا لموضوع التحول الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي، فإنه يمكننا أن نسلط الضوء على كل الجوانب المتعلقة به، فقد وضعنا كل الجوانب النظرية و العلمية المتعلقة بهذا البحث، حيث عرضنا كل المفاهيم و العلاقات و الأساسيات المتعلقة بالجانب النظري من موضوع التحول الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي.

• النتائج:

لقد توصلنا في دراستنا لهذا البحث بمجموعة من النتائج النظرية و التطبيقية هي:

- النتائج النظرية: يمكننا تلخيص النتائج النظرية لبحثنا في:

التحول الرقمي هو تطبيق التكنولوجيا و التقنيات الرقمية في المؤسسات و الشركات يسيطر على مجالات عديدة، له أهمية و دور كبير في المؤسسات و الشركات و حياة الفرد و المجتمع، إضافة إلى مجموعة من الأهداف و الفوائد التي يسعى إلى الوصول إليها كتحسين للإنتاجية و ربح للوقت و المجهود و لتحقيقه و الاستفادة من مزاياه على أكمل وجه لا بد من وجود متطلبات و شروط.

يمر التحول الرقمي بعدة مراحل و خطوات لاستكمال عملياته و لضمان جميع منافعه و فوائده، يتمتع بخصائص جمة تميزه عن غيره، له إستراتيجية محددة تمر بعدة خطوات، و لتحقيقها هذه الإستراتيجية يقوم على عدة ركائز و أساسيات.

يعتمد التحول الرقمي على الكثير من التقنيات و الوسائل التي تمكنه من العمل بشكل أفضل أبرزها الانترنت و الهواتف الذكية، له عدة أبعاد يسعى إلى الوصول إليها، و كغيره من الأشياء هناك عراقيل تحول بينه و بين عمله بشكل صحيح، و يتميز بمخاطر عديدة لكن بطبيعة الحال استطاع العلماء و الباحثين إيجاد أغلب الحلول لها.

الشمول المالي هو إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة له أهمية كبيرة خاصة بتحقيق أهداف التنمية المستدامة و التطور في مجال القطاع المالي و المصرفي و الاقتصادي بهدف إلى الوصول إلى الخدمات المالية و استخدامها و جودتها، له عدة خصائص و عراقيل.

أولت الكثير من المنظمات و الدول اهتماما كبيرا بالشمول المالي و سعت إلى تعزيزه و رفعه لما له من أثر كبير على التنمية الاقتصادية و النظام المالي، و لهذا لا بد من آليات و سياسات لضمان نجاح تعزيز الشمول المالي.

- النتائج التطبيقية: يمكننا تلخيص النتائج التطبيقية لبحثنا في:

يوجد علاقة وطيدة بين التحول الرقمي و الشمول المالي، لما للتحول الرقمي من أهمية كبيرة في تعزيز الشمول المالي، فالحللول الرقمية و التكنولوجيا أساس تزايد الشمول المالي و تعزيزه.

يعتبر الهاتف المحمول أكثر الوسائل انتشارا في العالم التي ساهمت في تعزيز الشمول المالي، إضافة إلى التمويل الرقمي و التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية الرقمية الذي كان لهم الدور الأكبر في تعزيز الشمول المالي.

النتائج التي ترتبت عن علاقة التحول الرقمي بالشمول المالي كانت نتائج جد جيدة، حيث يمكننا رؤية هذه النتائج في تجارب العديد من الدول التي استطاعت تحقيق نجاحا كبيرا في مجال تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي.

من بين أكثر الدول التي حققت نجاحا في تطبيق التحول الرقمي على الشمول المالي دولة كينيا من خلال تجربة الهاتف، أيضا هناك الكثير من الدول العربية التي استطاعت تحقيق نجاحا كبيرا في مجال الشمول المالي الرقمي كالإمارات و السعودية و البحرين، في حين حققت دول عربية نتائج معتبرة لكن تعتبر غير كافية كالجائر.

● اختبار صحة الفرضيات:

- تم التأكد من صحة الفرضية الأولى، حيث أن الشمول المالي هو تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية و المنتجات، يعتمد على ثلاثة أبعاد هي بعد الوصول إلى الخدمات المالية و بعد استخدامها و بعد جودتها.

- تم التأكد من صحة الفرضية الثانية، حيث أنه توجد علاقة وطيدة بين التحول الرقمي و الشمول المالي، حيث أن التحول الرقمي شيء لا بد من وجوده في الشمول المالي.

- تم التأكد من صحة الفرضية الثالثة، فقد حقق التحول الرقمي عند تطبيقه في مجال الشمول المالي نتائج

مبهرة في الكثير من الدول، و استطاع تعزيز درجة الشمول المالي بشكل كبير

● **توصيات الدراسة:**

- علضوء ماتمتناولھفیهذهالدراسة،ومنخلالالتائجالمتوصلإليھاممكن تقديم التوصياتالتالية:
- ابتكار خدمات مالية تناسب جميع شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم و قدراتهم، على أن تكون ملائمة من حيث التكلفة و العدالة و الشفافية.
 - العمل على ترسيخ الثقافة المالية لدى المواطنين حول فوائد التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي .
 - ضرورة الاستفادة من التجارب سابقة الذكر في مجال الخدمات المالية الرقمية لتعزيز درجة الشمول المالي.
 - تطوير البنية التحتية الرقمية لتعزيز الشمول المالي وضمن هذا البنية يجب توفير الوصول السهل والثوق إلى الانترنت وتكنولوجيا المعلومات والاتصال تفي جميع المناطق بما في ذلك المناطق الريفية والنائية.
 - تعزيز الأمان الرقمي وحماية البيانات الشخصية للأفراد أثناء التحول الرقمي، وذلك بتوفير إجراءات أمان قوية وموثوقة تضمن الخصوصية والحماية من الاحتيال المالي .
 - توفير التمكين المالي وتعزيز المهارات الرقمية للأفراد، بيجتوفير التدريب والتعليم المناسب لتمكين الأفراد من استخدام التكنولوجيا الرقمية لإدارة أمورهم المالية والمشاركة في النظام المالي .
 - الاستفادة من التكنولوجيا الناشئة مثل التعليم الآلي والذكاء الاصطناعي
 - البلوكتشين والحوسبة السحابية لتعزيز الشمول المالي، حيث تتوفر هذه التكنولوجيا فرص جديدة لتحسين الخدمات المالية وتوسيع نطاق الوصول للأفراد في جميع أنحاء العالم.

قائمة المصادر و

المراجع

• قائمة الكتب:

- 1) توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي و التحول الرقمي المصري: تجارب و دروس دولية للدول العربية.
- 2) حمزة زريقات مريم، المحاضرات و التطبيقات مادة الرقمنة و الأرشفة الالكترونية السنة الأولى ماستر علم الأرشيف.
- 3) عدنان مصطفى البار، تقنيات التحول الرقمي، جامعة الملك عبد العزيز، المملكة العربية السعودية.
- 4) عماد ناصيف مكي، دور التحول الرقمي في تحسين أداء صناعة التكرير و البتروكيماويات، منظمة الأقطار العربية المصدرة للبتترول (أو ابك)، دولة الكويت، أيلول - سبتمبر 2021.

• قائمة المجلات و الدوريات:

1. أحمد حمدي النحاس، ندى طارق دبا، إدارة مخاطر التحول الرقمي، المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و الإدارية - المجلد الثالث عشر - العدد الثالث - مارس 2022.
2. احمد كاظم بريس، ورود قاسم جابر، تكنولوجيا التحول الرقمي و تأثيرها في تحسين الأداء الاستراتيجي للمصرف، المجلة العراقية للعلوم الإدارية المجلد 16 العدد 65.
3. إسرائي مُجَّد أحمد مُجَّد رجب، التحول الرقمي في التعليم الجامعي: مفهومه و أهدافه و آلياته، مجلة العلوم التربوية - كلية التربية بقنا، مصر، المجلد 50، العدد 50، يناير 2022.
4. أشرف شهاب، التحول الرقمي مهمة مستمرة لشركات الاتصالات، لغة العصر مجلة الأهرام الكمبيوتر و الانترنت و الاتصالات، العدد 2017 يناير 2019.
5. بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي - تجربة كينيا نموذجاً، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول " الافتراضي " التحول الرقمي في عصر المعرفة، المجلد الأول، العدد السادس، 2020/07/12.
6. تخرين وليد، بوخرص أحمد أمين، واقع و آفاق التحول للبنوك الإسلامية: دراسة حالة بنك البلاد السعودي، مجلة مالك بن نبي للبحوث و الدراسات المجلد 4 العدد 1 سنة 2022 تاريخ النشر 2022/06/30.
7. رضا حسين قنديل، أثر مشاريع التحول الرقمي في تحسين بطاقة أداء الثقة الرقمية بالتطبيق على وزارة التربية و التعليم و التعليم الفني المصرية، المجلة العربية للإدارة مج 45، ع1 (تحت النشر) - مارس 2025.
8. سناء مُجَّد عبدالغني، انعكاسات التحول الرقمي على تعزيز النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة و الاقتصاد - المجلد الخامس عشر - العدد الرابع عشر - ابريل 2022.

9. طلال مزيد العرادة، دور إدارة مخاطر التحول الرقمي في تحسين جودة التقارير المالية بالبيئة الكويتية: دراسة ميدانية، المجلة العلمية للدراسات و البحوث المالية و الإدارية المجلد الثامن العدد الثاني ديسمبر 2020.
10. طلق عوض الله السواط، ياسر ساير الحربي، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الأكاديمي AJSP العدد 43، 2 آيار 2022.
11. فاتح ميروود، تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد-19، مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي، المجلد: الثالث: العدد الأول سنة 2022 تاريخ النشر 2022/06/28.
12. محفوظ فاطمة، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، جامعة آكلي محند أولحاج - البويرة، المجلد 10/العدد 02(2022).
13. مُجّد حاجي قاسي، التحول الرقمي في الجزائر في ظل تحديات رقمنة الاقتصاد و الإدارات العمومية، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية، المجلد 05 العدد 02.
14. مُجّد مغنم، سفيان أبحري، دور التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة المدبر، عدد خاص بالملتقى الدولي حول: اقتصاد المنصات الرقمية - فرص و تحديات، المجلد 09، عدد خاص، 2022، تاريخ النشر 2022/10/10.
- المذكرات و الرسائل الجامعية:
1. بوشبية صلاح الدين، واقع و آفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص اقتصاد نقدي و بنكي.
2. تبارني شيماء، صخري إلهام، عقون شيماء، إستراتيجيات التحول الرقمي في المؤسسات الخدمانية: دراسة ميدانية بمديرية بريد الجزائر - Poste - Algeria - ولاية قلمة -، مذكرة لنيل شهادة الماستر في علم المكتبات، تخصص إدارة المؤسسات الوثائقية و المكتبات.
3. داوالحاج مُجّد الأمين، أهمية التحول الرقمي في تحقيق فاعلية الاستبصار الإستراتيجي دراسة ميدانية بالمؤسسة السياحية فندق قورارة تميمون، مذكرة شهادة الماستر الأكاديمي تخصص: إدارة أعمال.
4. فاطمة الزهراء فرحات، دور التحول الرقمي في تحسين أداء وظائف العلاقات العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم الإعلام و الاتصال تخصص اتصال و علاقات عامة.
5. فافي ندوة، عيشاوييمينة، دور التحول الرقمي للمنظمات في تقليص الفجوة الإستراتيجية دراسة حالة اتصلا الجزائر - فرع أدرار، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي تخصص: إدارة أعمال.

6. كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الأكاديمي، ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي.
7. لطرش مقدودة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-تجربة البحرين-، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، تخصص مالية وبنوك.
8. مایسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة بعض البنوك (CNEP , BNA , BADR)، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، تاريخ المناقشة 2020/07/10.
9. مجوري نجاة، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي، دراسة حالة تجارب دولية -كينيا، الهند، الإمارات، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ميدان العلوم الاقتصادية و التجارية و التسيير، تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي ن جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي- الجزائر.
10. مروان شيحة، دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر في شعبة العلوم الاقتصادية تخصص: اقتصاد نقدي و بنكي، جامعة 8ماي 1945 -قلمة.
11. نسرين رجال، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي دراسة تحليلية الجزائر خلال فترة 2011-2017، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي قسم العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي و بنكي السنة الجامعية 2020-2021.
12. ياسمينه ياسع، دراسة اقتصادية قياسية لأثر تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات على الأداء الاقتصادي للمنظمة-دراسة حالة شركة القطن الممتص، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص تسيير المنظمات كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة أمجد بوقرة -بومرداس - الجزائر 2010-2011.

• التظاهرات العلمية:

1. أسماء حاكم ، لخصر دولي ، تعزيز مفهوم الشمول المالي و آليات تحقيقه ، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع ، الفرص ، التحديات) جامعة طاهري مُجد بشار كلية العلوم الاقتصادية التجارية و علوم التسيير ، الجزء الأول ، الطبعة الأولى ماي 2022.
2. بوزانة أيمن ، حمدوش وفاء ، مساهمة الحلول الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي – تجربة كينيا نموذجاً ، عدد خاص بالمؤتمر الدولي الأول "الافتراضي" التحول الرقمي في عصر المعرفة ، المجلد الأول ، العدد السادس ، 2020/07/12.
3. سماح بلعيد ، الشمول المالي و التنمية المستدامة (مفاهيم و أبعاد)، مؤتمر الدولي الافتراضي الثامن ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع ، الفرص و التحديات) ، جامعة طاهري مُجد بشار ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، الجزء الأول الطبعة الأولى –ماي 2022.
4. عبير حاجي ، مُجد جبوري ، آليات تعزيز الشمول المالي في ظل التحديات و المعوقات ، جامعة الدكتور مولاي الطاهر –سعيدة- ، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع ، الفرص و التحديات) ، جامعة طاهري مُجد بشار ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، الجزء الأول الطبعة الأولى –ماي 2022.
5. فاتح ميروود ، إبراهيم دوار ، تعزيز الشمول المالي الرقمي كخيار استراتيجي لضمان تمويل مستدام في ظل تفشي الأزمات الدولية العربية –جائحة كوفيد-19 نموذجاً- المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع ، الفرص و التحديات) ، جامعة طاهري مُجد بشار ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، الجزء الأول الطبعة الأولى –ماي 2022.
6. فايزة دقيش ، يحيى حويلة ، واقع الشمول المالي في الجزائر و بعض الدول العربية و مدى تطبيقها للشمول المالي ، المؤتمر الدولي الافتراضي الثامن ، التمويل الرقمي و دوره في تعزيز الشمول المالي لضمان تمويل مستدام (الواقع ، الفرص و التحديات) ، جامعة طاهري مُجد بشار ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، الجزء الأول الطبعة الأولى –ماي 2022.

• المواقع الالكترونية:

1. موقع ويب www.aws.amazon.com/ar/what-is/digital-transformation/ تم الاطلاع على الموقع في 2023/05/01 على الساعة 9 صباحا.
2. موقع ويب www.findevgateway.org/ar/interview/2018/11/afaq-althwwl /alkhdmal-almalyt-walshmw-almaly-fy-alalm-alrby لقاء البوابة 01 نوفمبر /تشرين الثاني 2018 ، بتاريخ 2023/03/30 على الساعة 10 صباحا.

3. موقع ويب : -digital/business-challeng/ar/ae/information.com/www transformation تاريخ الاطلاع 2023/03/13 على الساعة 8 مساءً.
4. موقع ويب : معوقات_الشمول_المالي/ www.mawdoo3.com/ بتاريخ 2023/03/26 على الساعة 6مساءً.
5. موقع ويب : www.ws.amazon.com/ar/what-is/iot: تاريخ الاطلاع 2023/03/06 على الساعة 10 مساءً.