

الملتقى الوطني حول: الشمول المالي في الجزائر: الواقع والآفاق

جامعة فرحات عباس - سطيف 2-

يوم 13 أكتوبر 2022

مداخلة بعنوان:

واقع الشمول المالي في الجزائر وسبل تعزيزه

د. علالي سارة، أستاذة محاضرة ب، جامعة الأمير

عبد القادر للعلوم الإسلامية

teniou\_kenza@hotmail.com، أستاذة مساعد ب، جامعة

الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية

## الملتقى الوطني حول: الشمول المالي في الجزائر: الواقع والآفاق

مداخلة بعنوان:

واقع الشمول المالي في الجزائر وسبل تعزيزه

د. علالي سارة، أستاذ محاضر ب، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، [allali\\_sara@yahoo.fr](mailto:allali_sara@yahoo.fr)

د. تنيو كنزة، أستاذ مساعد ب، جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، [teniou\\_kenza@hotmail.com](mailto:teniou_kenza@hotmail.com)

ملخص:

تهدف هذه الورقة البحثية إلى دراسة متغير الشمول المالي باعتباره عاملا أساسيا للارتقاء بالقطاع المالي وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية، كما تسعى إلى تحليل واقعه في الجزائر من خلال دراسة ميدانية قائمة على استمارة إلكترونية استهدفت عينة عشوائية قدرها 230 مستجوبا من المجتمع الجزائري. وقد توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

❖ مستوى الوصول إلى الخدمات المالية يبقى متوسطا ولا يرقى إلى المستويات المنشودة.

❖ مستوى استخدام الخدمات المالية في الجزائر مرتفع نسبيا.

❖ مستوى جودة الخدمات المالية في الجزائر متوسط نسبيا ولا يزال بعيدا عن تطلعات المتعاملين.

❖ مستوى الشمول المالي في الجزائر متوسط وبعيد عن المستويات العالمية والركب الدولي.

**الكلمات المفتاحية:** الشمول المالي، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.

### Abstract :

This research paper aims to study the variable of financial inclusion as a key factor for upgrading the financial sector and achieving economic development goals. It also seeks to analyze its reality in Algeria through a field study based on an electronic form that targeted a random sample of 230 respondents from Algerian society. The study reached a number of results, the most important of which are:

- ❖ The level of access to financial services remains average and does not reach the desired levels
- ❖ The level of use of financial services in Algeria is relatively high.
- ❖ The level of quality of financial services in Algeria is relatively average and is still far from the aspirations of dealers.
- ❖ The level of financial inclusion in Algeria is medium and far from global levels and the international track.

**Keywords:** Financial inclusion, Access to Financial services, Use of Financial services, Quality of Financial services.

## مقدمة:

استحوذ الشمول المالي في السنوات الأخيرة على نصيب وافر من اهتمام صناع القرار على المستوى العالمي؛ حيث تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والخدمات المالية بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر؛ فالشمول المالي يعمل على إتاحة فرص متساوية لكل من الأفراد والأعمال التجارية للوصول إلى مدى واسع من الخدمات المالية، واستخدامها عن طريق كيانات مالية رسمية بجودة عالية، مسؤولية واستدامة.

وبغية الوصول إلى شمول مالي يلي تطلعات مختلف شعوب العالم يجب الالتحاق بالركب التكنولوجي والاستفادة من الفرص التي تتيحها التكنولوجيا المالية من منتجات، تقنيات وخدمات مبتكرة؛ حيث أن تقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة سيساهم حتما في التخفيف من الأمية المالية، ويدفع بالكثير من شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل للالتحاق بركب الاشتغال المالي، التعليم المالي وبالتالي بناء مجتمعات مثقفة ماليا تعمل على الارتقاء بالقطاع المالي والاقتصادي بشكل عام.

الجزائر وعلى غرار سائر دول العالم حاولت التوجه نحو الشمول المالي وتعزيز هذا الأخير من خلال دعم التحول الرقمي والتكنولوجي وكذا محاولة تعزيز البنية التحتية للقطاع المالي وتدعيمها بكيانات، تجهيزات وتقنيات وخدمات مالية تعمل على استقطاب أكبر فئة ممكنة من المجتمع الجزائري. وعليه بغية تحديد معالم الشمول المالي في الجزائر نطرح التساؤل الرئيسي التالي: ما واقع الشمول المالي في الجزائر؟ وماهي سبل تعزيزه؟

ولإجابة عن هذا التساؤل تقتضي منا الاجابة عن بعض التساؤلات الفرعية:

1. ما هو واقع الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر؟

2. ما هو واقع استخدام الخدمات المالية في الجزائر؟

3. ما مستوى جودة الخدمات المالية في الجزائر؟

خدمة للتساؤلات المطروحة لا بد من اختبار بعض الفرضيات أبرزها:

1. يواجه المواطنون الجزائريون اشكالات وعراقيل عديدة في الوصول إلى الخدمات المالية

2. تستخدم الخدمات المالية في الجزائر بشكل محدود جدا.

3. تقدم المؤسسات المالية الرسمية الخدمات المالية بجودة محدودة لا ترقى إلى تطلعات أفراد المجتمع.

## ❖ أهمية الدراسة:

تستمد الدراسة أهميتها من أهمية الشمول المالي في النهوض بالقطاع المالي والقطاع الاقتصادي ككل نظرا لارتباطه الوثيق بفكرة النمو الاقتصادي، وكذا لاهتمام الدراسة بدراسة واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال دراسة ميدانية شملت مختلف مؤشرات الشمول المالي على غرار الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية.

## ❖ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف أبرزها:

- التعرف بالشمول المالي وآليات تعزيزه.
- التعرف على واقع الشمول المالي في العالم.
- إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.
- التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر.

## أولا: مدخل عام حول الشمول المالي

### 1. تعريف الشمول المالي:

يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل، والتأمين، والتمويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار تنافسية. كما يتضمن مفهوم الشمول المالي، حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف، وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة. يتم قياس الشمول المالي، من حيث قياس مدى إتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة، وقياس مدى استخدامها واستغلالها من جهة أخرى المتمثلة في جانب الطلب. وبالتالي فإن الشمول المالي يهدف لتوسيع فرص الوصول للخدمات المالية، من خلال العمل على تطوير جانبي العرض والطلب (صندوق النقد العربي، 2017، صفحة 5).

### 2. مفهوم الشمول المالي الرقمي:

يشير مصطلح الشمول المالي الرقمي إلى القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل السكان غير المشمولين ماليا، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لاحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم. يمكن الشمول المالي الرقمي من تقليل الاعتماد على طرق التمويل

والخدمات المالية التقليدية، كما أنه يغطي نطاقا جغرافيا أوسع، بما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة، وبتكلفة منخفضة. بالتالي يزيد من فرص النفاذ إلى الخدمات المالية للفئات غير المشمولة ماليا ( طلحة و الفران، 2020، صفحة 1).

والجدير بالذكر أن الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي الرقمي تساعد على تحقيق العديد من أهداف التنمية المستدامة لاسيما تلك المتعلقة بخفض الفقر ودعم النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل وتمكين المرأة. ( طلحة و الفران، 2020، صفحة 1).

وتعمل نماذج الأعمال المالية الرقمية على تمكين المؤسسات المالية من استخدام البيانات الضخمة بالإضافة إلى تقنيات المعلومات الحديثة الأخرى من جمع وتحليل كمية هائلة من بيانات العملاء، مما يمكنها من تصميم وتوفير منتجات وخدمات مالية منخفضة التكلفة وسهلة الوصول للعملاء، وبالتالي تقليل تكاليف التشغيل، وتحسين القدرة على خدمة المزيد من العملاء بكفاءة أكبر، إضافة إلى توسيع قاعدة العملاء من خلال اكتساب عملاء جدد. ( طلحة و الفران، 2020، صفحة 2).

### 3. سبل تعزيز الشمول المالي:

في الوقت الحاضر أصبح تحقيق الشمول المالي أولوية لتحقيق التنمية المستدامة، وفي هذا الإطار هناك أربعة محاور أساسية لتعزيز الشمول المالي، تشمل تطوير البنية التحتية المالية، وتوفير الحماية لمستهلكي الخدمات المالية، وتطوير خدمات ومنتجات مالية مناسبة، إضافة إلى تعزيز التوعية والتثقيف المالي. ويمكن تلخيصها في النقاط التالية: (صندوق النقد العربي، 2017، الصفحات 7-11)

✓ **دعم البنية التحتية المالية:** وتمثل إحدى أهم الركائز الأساسية لخدمة متطلبات الشمول المالي، وتتضمن توفير البيئة التشريعية الملائمة وتعزيز الانتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية وإنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، وخدمات الهاتف المصرفي، ونقاط البيع، والصرافات الآلية، وخدمات التأمين وغيرها بالإضافة إلى تطوير نظم الدفع والاستفادة من التطورات التكنولوجية من خلال توسيع الخدمات المالية الرقمية.

✓ **حماية مستهلكي الخدمات المالية:** من خلال تطبيق القواعد والمبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، بالإضافة إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي من خلال التأكيد على حصول العميل على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر

وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية مع توفير المعلومات اللازمة والدقيقة في جميع مراحل تعامل العميل مع مقدمي الخدمات المالية وتوفير الخدمات الاستشارية بالإضافة إلى تقديم ضمانات لحماية بيانات العملاء المالية.

✓ **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:** يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة. وبالتالي تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية، مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، أحدا في الاعتبار مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها والتسويق لها، إضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة.

✓ **التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي. ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل يبدأ من الصفر بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف مالياً، ويعمل على تعزيز وتطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع. يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلف بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر.

## ثانياً: واقع الشمول المالي في العالم

1. **واقع الشمول المالي في العالم:** بغية التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر نعرض فيما يأتي جملة من الاحصائيات المتعلقة بتطور نسب الشمول المالي في المنطقة العربية، في دول شمال افريقيا والشرق الأوسط وفي العالم بصفة عامة.

### الجدول رقم(1): تطور الشمول المالي في المنطقة العربية والعالم

السنة	المنطقة العربية %	العالم %
2011	22.48	50.63
2014	30.47	61.92
2017	37.23	68.50
2021	40.21	76.20

Source: (RAD Data Analytics and Visualization (ITSES), 2021)

يتضح من خلال بيانات الجدول السابق وجود تطور ملحوظ في نسب الشمول المالي المسجلة في كل من المنطقة العربية والعالم خلال الفترة الممتدة بين سنتي 2011 و 2021، حيث تم تسجيل نسبة زيادة قدرها تقارب الضعف في

المنطقة العربية ونسبة تطور تزيد عن 30% في العالم بأسره، الأمر الذي يؤكد المساعي الجادة لتحقيق الشمول المالي من طرف مختلف قادة الدول وكذا يوحى بزيادة معدلات الوعي والتثقيف المالي.

### الشكل رقم(2): الشمول المالي في الجزائر وبعض دول شمال افريقيا والشرق الأوسط



Source: (RAD Data Analytics and Visualization (ITSES), 2021)

يوضح الجدول السابق نسب تطور الشمول المالي في دول شمال افريقيا والشرق الأوسط خلال سنة 2021، ومن الواضح أن دول المنطقة عرفت انتعاشا وتوجها واضحا اتجاه الشمول المالي، حيث تم تسجيل نسب تطور جد معتبرة أهمها تلك المسجلة في إيران بنسبة 89.98%، والتي تقترب من تحقيق شمول مالي كامل، كما سجلت كل من الأردن، المغرب، الجزائر، تونس نسب تطور مشجعة توحى بالتوجه الواضح لهذه الدول نحو الشمول المالي في حين سجلت كل من لبنان والعراق أدنى نسب التطور في المنطقة في مجال الشمول المالي.

وقد كشف البنك الدولي من خلال مجموعة من البحوث أن هناك منافع إنمائية عديدة يمكن تحقيقها من استخدام الخدمات المالية الرقمية بما في ذلك الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة، وبطاقات الدفع، وغيرها من تطبيقات التكنولوجيا المالية. وفي هذا الإطار يظهر المؤشر العالمي للشمول المالي 2021 أن: (The Global Findex Database 2021, 2021)

- ✓ وصول ملكية الحسابات في جميع أنحاء العالم إلى 76% من سكان العالم و71% من سكان العالم النامي.
- ✓ انخفاض الفجوة بين الجنسين فيما يخص ملكية الحسابات عبر الاقتصادات النامية إلى 6% مقارنة بالنسبة المسجلة سابقا والمقدرة ب 9%.

- ✓ ساهمت المدفوعات الرقمية في رفع وتيرة استخدام الخدمات المالية مثل تخزين الأموال وادخارها واقتراضها.
- ✓ في الاقتصادات النامية، قام حوالي 40% من البالغين بدفع فواتير الخدمات العامة مباشرة من حساباتهم، في الصين، دفع حوالي 80% من البالغين مشترياتهم رقمياً، بينما لم تتجاوز هذه النسبة 20% من البالغين في الاقتصادات النامية الأخرى.

وفيما يلي جدول يبين مؤشرات الشمول المالي في العالم لسنة 2018 بالاعتماد على قاعدة البيانات المقدمة من البنك الدولي

الجدول رقم(2): مؤشرات الشمول المالي 2018

النسبة	البيان	النسبة	البيان
	المدفوعات الرقمية		الحساب (% العمر +15)
52.3	المدفوعات الرقمية المقدمة أو المستلمة 2017	68.5	جميع البالغين 2017
41.5	المدفوعات الرقمية المقدمة أو المستلمة 2014	62.0	جميع البالغين 2014
22.3	استخدام حساب لدفع فواتير الخدمات	50.6	جميع البالغين 2011
15.9	استخدام الحساب لتلقي أجور القطاع الخاص		الحساب للمؤسسات المالية (% +15)
16.3	استخدام حساب لتلقي المدفوعات الحكومية	67.1	جميع البالغين 2017
29.0	استخدام الانترنت لدفع الفواتير أو للشراء	61.2	جميع البالغين 2014
24.9	استخدام الهاتف المحمول أو الانترنت للوصول إلى الحساب	50.6	جميع البالغين 2011
32.6	استخدام بطاقة الخصم أو الائتمان لاجراء عملية شراء		حساب نقدي عبر الهاتف المحمول (% +15)
	الحسابات غير النشطة 2017	4.4	جميع البالغين 2017
13.4	بالنسبة للأفراد(لا ايداع ولا سحب)	2.1	جميع البالغين 2014
13.7	بالنسبة للمؤسسات المالية(لا ايداع ولا سحب)		

Source : ( world bank, 2018, p. 2)

## 2. دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:

تعمل التكنولوجيا على تغيير القطاع المالي، وزيادة الوصول إلى الخدمات المالية بطرق أكثر فعالية وسرعة. وكان العمل على تبني التكنولوجيا المالية جاري منذ عدة سنوات على مستوى جميع دول العالم، وخلال جائحة كوفيد-19 خلقت التكنولوجيا

فرصا جديدة للخدمات المالية الرقمية أدت إلى تسريع وتعزيز مفهوم الشمول المالي في ظل التدابير الوقائية التي فرضتها الجائحة وضرورة التباعد الاجتماعي مما أعطى دفع كبير لكل من التكنولوجيا المالية واستعمالها لتحقيق الشمول المالي لتخطي الأزمة الحالية والأزمات المماثلة في المستقبل. (Ratna & others, 2020)

وفي هذا الإطار أجرى باحثون في صندوق النقد الدولي دراسة تحليلية من خلال إجراء مقابلات مع ممثلي أكثر من 70 من شركات التكنولوجيا المالية والبنوك المركزية والهيئات التنظيمية والبنوك حول العالم، وتمت الدراسة على مرحلتين: المرحلة الأولى من المقابلات أجريت قبل أزمة كوفيد19، وقدمت رؤى رئيسية حول المجالات التي تتمتع فيها التكنولوجيا المالية بقدرة كبيرة في تحقيق الشمول المالي. أما المرحلة الثانية فكانت عبارة عن مقابلات مع عينة من ممثلي المؤسسات السابقة وكان الغرض منها فهم تأثير جائحة كوفيد19 على الشمول المالي الرقمي وكانت النتائج كالتالي (Ratna & others, 2020, pp. 5-9):

✓ يزيد التمويل الرقمي من الشمول المالي، حتى في حالة تراجع الشمول المالي التقليدي، ففي جميع البلدان الـ52 التي شملتها الدراسة تحسن الشمول المالي الرقمي بين 2014 و2017 خاصة في أفريقيا وآسيا، وحتى في الحالات التي كان فيها الشمول المالي التقليدي يتوقف أو يتراجع.

✓ يرتبط الشمول المالي الرقمي بزيادة نمو الناتج المحلي الإجمالي، حيث أن اعتماد المدفوعات الرقمية يرتبط بشكل كبير وإيجابي بالنمو، بما يتفق مع فكرة أن التكنولوجيا المالية قد تساهم في النمو. وبالتالي يمكن للتكنولوجيا المالية أن يكون لها دورا مهما في التخفيف من الأثر الاقتصادي لجائحة كورونا، حيث ستجد البلدان ذات الشمول المالي الرقمي العالي سهولة في: (1) ضمان الوصول المستمر إلى الخدمات المالية وتدفقات الائتمان إلى الأسر والشركات مع الحفاظ على سلامة الناس؛ (2) تقديم الدعم الحكومي بشكل فعال وآمن؛ (3) دعم الاستهلاك والابتكار وزيادة الانتاجية بالاعتماد على الاقتصاد الرقمي. وبالرغم من المزايا المذكورة سابقا إلا أن احتمال أن يتأثر النمو وتوزيع الدخل فيما بعد جائحة كورونا بسبب التغييرات المحتملة في سوق التكنولوجيا المالية الناتجة عن اختفاء شركات التكنولوجيا المالية الأصغر التي لديها وصول أعلى للأسر ذات الدخل المنخفض والشركات الصغيرة، مما قد يؤدي إلى زيادة تقسيم الدخل بين الاغنياء والفقراء.

✓ جائحة كورونا ممكن أن تسرع من تحول المؤسسات التقليدية نحو الرقمنة، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا المالية تتيح للحكومات زيادة التعاون مع مزودي الخدمات المالية الرقمية الخاصة لضمان وصول الخدمات الحكومية الالكترونية إلى قطاعات أوسع من السكان.

✓ من جهة أخرى يمكن أن يخلق التمويل الرقمي مخاطر جديدة على الشمول المالي لعدة أسباب أهمها عدم المساواة في الوصول إلى البنية التحتية الرقمية أو الفجوة الرقمية، الأمية الرقمية وصعوبة حماية المستهلك بالإضافة إلى

موضوع الأمن السيبراني وحماية البيانات والخصوصية وتحديد الهوية الرقمية وغيرها من المواضيع التي من الممكن أن تنعكس سلبا على الشمول المالي خاصة في ظل تفشي جائحة كورونا والانتقال السريع للاعتماد على التكنولوجيا المالية دون معالجة المواضيع السابقة.

ومن جهة أخرى أكد صندوق النقد الدولي أنه من الممكن أن تحدث جائحة كوفيد-19 تغييرا كاملا في وضع الخدمات المالية الرقمية، فالأسر منخفضة الدخل والشركات الصغيرة يمكن أن تحقق منافع كبيرة من الإنجازات المحققة في مجال النقود الإلكترونية المحمولة، وخدمات التكنولوجيا المالية، والصيرفة عبر شبكة الإنترنت. ويمكن أيضا أن يؤدي الشمول المالي الناتج عن الخدمات المالية الرقمية إلى إعطاء دفعة للنمو الاقتصادي. وبعد تزايد الاعتماد على هذه الخدمات بسبب الجائحة، يسلط صندوق النقد الدولي الضوء على التحديات التي تواجهها الكيانات الأصغر نسبيا في هذه الصناعة بالإضافة إلى عدم المساواة في فرص الاستفادة من البنية التحتية الرقمية. (صندوق النقد الدولي، 2020)

و يمتلك العالم في الوقت الحاضر قدرات وفرص لا متناهية في تحقيق الشمول المالي بالاعتماد على التكنولوجيا المالية من خلال انتشار شبكة الانترنت والهواتف المحمولة والذكية وشبكات النطاق العريض المتنقل (3G,4G,5G)، بالإضافة إلى الدفعة القوية التي أعطتها جائحة كورونا للتحويل الرقمي وجعله ضمن الأولويات على مستوى كل الدول. وفيما يلي جدول يبين الامكانيات التي تتيحها التكنولوجيا لتعزيز الشمول المالي في العالم.

### الجدول رقم(3): واقع البيئة الرقمية المتاحة لتعزيز الشمول المالي

المعطيات	البيان
<b>الانترنت في العالم 2021</b>	
7,875,765,587	تعداد السكان
5,168,780,607	عدد المشتركين
65.6%	معدل الاختراق
<b>عدد مشتركى الهواتف النقالة حول العالم 2021</b>	
7.26 مليار (91.69%)	الهواتف المحمولة
6.64 مليار (83.96%)	الهواتف الذكية
<b>شبكة 5G/4G/3G (نسبة التغطية حول العالم) 2020</b>	
16%	5G
87%	4G
16%	3G

الاتصال العالمي بالإنترنت عبر الهاتف المحمول 2020	
عدد المتصلين (انترنت مع هواتف محمول)	4 مليار (51% عالميا)
فجوة الاستخدام*	3.4 مليار (43% عالميا)
فجوة التغطية**	450 مليون (6% على مستوى العالم)

\* تشير فجوة الاستخدام إلى عدد الأشخاص الذين يعيشون في مناطق بها تغطية النطاق العريض للهواتف المحمولة.

\*\* فجوة التغطية تشير إلى السكان الذين لا يشملهم النطاق العريض المتنقل.

المصدر: من اعداد الباحثين بالاعتماد على: &(www.bankmycell.com)

& (https://www.internetworldstats.com) (www.gsma.com)

من خلال الجدول يمكن إدراج النقاط التالية &(https://www.internetworldstats.com)

(www.gsma.com):

- حسب الموقع (internetworldstats) الذي يقدم احصائيات دورية حول حالة الانترنت عبر العالم، فإن أكبر معدل اختراق شمال أمريكا بـ 93.9% ثم أوروبا بـ 88.2%، أما أضعف معدل اختراق فكان لإفريقيا 43.2%، وبالنسبة للدول تحتل كل من الكويت وقطر المرتبة الأولى عالميا في معدل اختراق الانترنت بنسبة 99.6%.
- تستمر شبكة 4G في التوسع حيث انتقلت النسبة من 40% سنة 2014 إلى 87% سنة 2020، في حين وصلت شبكة 3G لـ 94% حول العالم، أما شبكة 5G فهي في مراحلها الأولى وبلغت نسبة التغطية 16% في سنة 2020 .
- يمتلك نصف سكان العالم القدرة على الولوج إلى الانترنت باستخدام الهواتف المحمولة، وتغطي شبكات النطاق العريض نسبة 94% من سكان العالم، من بينها 4 مليار شخص يتصلون بالإنترنت عبر الهواتف المحمولة.
- أصبحت الهواتف والبيانات التي تدعم الإنترنت أقل تكلفة في العديد من البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل في عام 2020 بسبب التأثير الاقتصادي لوباء، وفي نفس الوقت على الرغم من انخفاض تكلفة أجهزة الهاتف والبيانات على مستوى الدخل في العديد من البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل، فقد ساءت القدرة على تحمل التكاليف في العديد من البلدان بسبب انخفاض دخل الفرد بسبب الوباء.

وبالرغم من الفرص السابقة إلى أن هناك العديد من العراقيل أمام تحقيق الشمول المالي الرقمي من بينها الفجوة الرقمية حيث أن 450 مليون شخص يعانون من الفجوة الرقمية لعدم قدرتهم للولوج عبر الانترنت (لا تغطية لـ 3G أو أقل) و 3.4 مليار

شخص موحودين في مناطق تشملها تغطية النطاق العريض المتنقل ولا يستعملون الانترنت، أي أن 3.8 مليار شخص غير قادرين على الوصول إلى الانترنت لعدة أسباب منها بسبب نقص تغطية النطاق العريض النقال نقص الوعي بالانترنت وفوائده أو انعدام المهارات الرقمية، أو القدرة على تحمل التكاليف أو مخاوف السلامة والأمن (GSM Association, 2021).

### ثالثا: دراسة ميدانية لواقع الشمول المالي في الجزائر

بغية التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر، تم تصميم استمارة استبيان إلكترونية وتوجيهها لعينة عشوائية من المجتمع الجزائري، بالاعتماد على مختلف مواقع التواصل الاجتماعي؛ حيث تم استرجاع 230 إجابة. وبطبيعة الحال تم التحقق من ثبات الاستمارة وقابليتها للقياس من خلال جملة من الاختبارات أبرزها معامل الثبات ألفا كرونباخ والذي أكد إمكانية اعتمادها بكل أريحية.

#### الجدول رقم(4) : معامل الثبات ألفا كرونباخ

المحور	عنوان المحور	معامل ألفا كرونباخ
الأول	الوصول إلى الخدمات المالية	0.894
الثاني	استخدام الخدمات المالية	0.837
الثالث	جودة الخدمات المالي	0.886
جميع فقرات الاستبيان	الشمول المالي في الجزائر	0.926

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

1. خصائص أفراد عينة الدراسة: نورد فيما يلي خصائص أفراد عينة الدراسة من حيث الجنس، السن والمستوى التعليمي.

#### الجدول رقم(5): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	89	38.7%
	أنثى	141	61.3%
	المجموع	230	100%
السن	من 18 إلى أقل من 30 سنة	74	32.3%

51.1%	117	من 30 إلى أقل من 42 سنة	
16.6%	39	من 42 سنة فأكثر	
100%	230	المجموع	
0.9%	2	ابتدائي	المستوى التعليمي
5.2%	12	متوسط	
17.4%	40	ثانوي	
27.8%	64	جامعي	
47.8%	110	دراسات عليا	
0.9%	2	أخرى	
100%	230	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن 61.3% من أفراد العينة من فئة الإناث؛ حيث يتركزون ضمن الفئة العمرية الثانية التي تتراوح ما بين 30 و42 سنة، أما عن المستوى التعليمي ف 75% من المستجوبين من أصحاب الشهادات الجامعية والدراسات العليا الذي يمكن تفسيره بتعاون هذه الفئة وقابليتها للرد على هذا النوع من الاستبيانات ذات الطابع العلمي.

بما أن استمارة الاستبيان تشمل ثلاثة محاور أساسية هي: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وأخيرا جودة الخدمات المالية كان لزاما علينا حصر العينة في فئة الأشخاص المشمولين ماليا للتأكد من استقصاء إجابات تخدم الدراسة وتبرز واقع الشمول المالي في الجزائر، وفي هذا الصدد تم إدراج بعض التساؤلات الاقصائية نعرضها فيما يلي:

#### الجدول رقم(6): أسئلة عامة اقصائية لغير المشمولين ماليا

النسب المئوية	التكرارات	العبارات	
89.6	206	نعم	هل تمتلك حسابا مصرفيا أو بريديا؟
10.4	24	لا	
100	230	المجموع	
8.3	2	بعد المؤسسات المصرفية والبريدية	إذا كانت الإجابة لا
12.5	3	ارتفاع تكاليف فتح حساب	
12.5	3	عدم الثقة في التعامل مع هذه المؤسسات	

58.3	14	لا أحتاج إلى الخدمات المالية الرسمية	ما سبب عدم امتلاكك لأي حساب؟
4.2	1	لا أمتلك الأموال	
4.2	1	لا أعمل	
100	24	المجموع	إذا كانت الإجابة نعم ما نوع حسابك؟
6.8	14	حساب مصرفي	
65.5	135	حساب بريدي	
27.7	57	حساب مصرفي وحساب بريدي	
100	206	المجموع	

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي spss

على ضوء البيانات الواردة في الجول أعلاه يتضح أن 10.4% من عينة الدراسة غير مشمولين مالياً حيث لا يمتلكون أي نوع من الحسابات سواء المصرفية أو البريدية، ويرجع الأمر حسبهم إلى عدة أسباب أبرزها عدم الحاجة إلى الخدمات المالية، عدم الثقة في المؤسسات المالية، ارتفاع تكاليف فتح حساب وكذا بعد المؤسسات المصرفية والبريدية، أما عن الفئة المتبقية والمقدرة ب 89.6% فتعبر عن أشخاص مشمولين مالياً حيث يمتلكون حسابات بريدية أو مصرفية أو النوعين معاً، وتجدر الإشارة أن أغلبهم يمتلكون حسابات بريدية وهذا بنسبة 65.5%.

من هنا قررنا اقضاء 24 مفردة من العينة المدروسة بسبب كونهم غير مشمولين مالياً لتصبح عينة الدراسة الجديدة المعتمدة 206 مفردة.

#### الجدول رقم(7): الوصول إلى الخدمات المالية

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة/المؤشر
محايد	1.084	2.83	يوجد عدد فروع كافية للمؤسسة المالية التي أتعامل معها تسمح لي بالوصول إلى الخدمات المالية
محايد	1.091	2.63	تتوفر المؤسسة المالية على عدد كافي من الصرافات الآلية يسمح لي بالوصول للخدمات المالية
محايد	1.071	2.82	يقدم العاملون في المؤسسة المالية المعلومات الكافية للعملاء مما يسهل عملية الوصول للخدمات المالية

محايد	1.076	2.88	تحرص المؤسسة المالية على تقديم كافة الاجوبة عن الاستفسارات الخاصة بالعملاء لتوضيح لهم عن كيفية الحصول على الخدمات
محايد	1.043	2.86	تحرص المؤسسة المالية على تقديم المعلومات لكافة شرائح المجتمع بغض النظر عن الدخل باعتبار أنه يقدم خدمات مالية تتماشى مع كل الفئات في المجتمع
موافق	0.995	3.46	تقدم المؤسسة مجموعة من الخدمات عبر الهاتف المحمول
موافق	0.959	3.56	تقدم المؤسسة مجموعة من الخدمات عبر الانترنت
موافق	0.990	3.56	تتيح المؤسسة المالية امكانية اجراء المعاملات المالية عن بعد (باستخدام الهاتف أو عبر الانترنت)
متوسط	<b>0.787</b>	<b>3.07</b>	مستوى الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يتضح من خلال الجدول السابق أن الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر صعب نسبيا أو بتعبير أقرب يعاني الجزائريون من صعوبات في الوصول إلى الخدمات المالية المتعلقة بالخصوص عدد فروع المؤسسات المالية وعدد الصرافات المتاحة وكذا درجة تعاون موظفي هذه المؤسسات مع المواطنين في شأن استفهاماتهم وتساؤلاتهم بشأن الخدمات المالية، غير أنهم يقرون بأن المؤسسات المصرفية والبريدية في الجزائر توفر خدمات مالية عن بعد سواء عبر الهاتف المحمول أو عبر الأنترنت، وعلى ضوء هذه النتائج نقر بأن مستوى الوصول إلى الخدمات المالية يبقى متوسطا ولا يرقى إلى المستويات المنشودة.

#### الجدول رقم(8): استخدام الخدمات المالية

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة/المؤشر
محايد	0.937	3.37	يتم تقديم الخدمات المالية من قبل المؤسسة المالية بشكل منتظم
موافق	0.956	3,49	تقدم المؤسسات المالية بطاقات بنكية أو بريدية ذات استخدامات متعددة

موافق	0.815	3,81	يمكن استخدام الحساب في دفع فواتير الخدمات (كهرباء، غاز، انترنت...)
موافق	0.851	3.75	توفر المؤسسة المالية للعملاء امكانية تحويل الأموال الكترونيا
مرتفع	<b>0.730</b>	<b>3.60</b>	مستوى استخدام الخدمات المالية في الجزائر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يوضح الجدول أعلاه أن أفراد العينة يوافقون على أن المؤسسات المصرفية والبريدية في الجزائر تقدم الخدمات المالية بشكل منتظم؛ حيث توفر لمعاملها بطاقات بنكية متعددة الاستخدام كما تتيح إمكانية اعتماد الحسابات المصرفية أو البريدية في تسديد الفواتير، بالإضافة إلى إمكانية تحويل الأموال إلكترونياً، وعليه نستخلص أن مستوى استخدام الخدمات المالية في الجزائر مرتفع.

#### الجدول رقم(9): جودة الخدمات المالية

الوزن النسبي	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	العبرة/المؤشر
محايد	1.016	3.28	تقدم المؤسسات المالية كافة المعلومات المتعلقة بتكاليف فتح حساب بنكي أو بريدي (تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، متوسط التكلفة الشهرية للحساب، متوسط الرسوم السنوية...)
محايد	1.008	3.29	تعتبر التكاليف المتعلقة بالحصول على الخدمات المالية مقبولة تتماشى مع دخل العميل
محايد	0.991	3.28	يحصل العميل على المعلومات المتعلقة بالخدمات المالية بشفافية
محايد	1.138	2.95	يحصل العميل على الخدمات المالية بكل راحة وسهولة، ولا يستغرق ذلك وقتاً كبيراً

محايد	0.998	3.10	تتوفر المؤسسات المالية على القوانين اللازمة لحماية المستهلك في حالة تقديم شكوى أو مشكل يتعرض له العميل
متوسط	<b>0.855</b>	<b>3.18</b>	مستوى جودة الخدمات المالية في الجزائر

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

اتخذت إجابات أفراد العينة منحى الحياد الأمر الذي يمكن تفسيره بتعدد آراء المستجوبين إزاء جودة الخدمات المالية المقدمة إليهم، سواء من ناحية التكاليف، الشفافية، السهولة وكذا مدى توفر القوانين اللازمة لحماية العملاء، وعلى ضوء هذه النتائج يمكن القول أم مستوى جودة الخدمات المالية في الجزائر متوسط نسبيا ولا يزال بعيدا عن الجودة المنتظرة من طرف المتعاملين.

#### الجدول رقم(10): مستوى الشمول المالي في الجزائر

العبارة/المؤشر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي
مستوى الوصول إلى الخدمات المالية في الجزائر	3.07	0.787	متوسط
مستوى استخدام الخدمات المالية في الجزائر	3.60	0.730	مرتفع
مستوى جودة الخدمات المالية في الجزائر	3.18	0.855	متوسط
مستوى الشمول المالي في الجزائر	<b>3.29</b>	<b>0.671</b>	متوسط

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات البرنامج الاحصائي spss

يلخص الجدول السابق مستويات مؤشرات الشمول المالي في الجزائر ومستوى هذا الأخير بشكل عام، حيث أن كافة المؤشرات اتخذت مستويات متوسطة ماعدا مستوى مؤشر الاستخدام والذي جاء مرتفعا نسبيا، ومن هنا يمكن القول بصفة عامة أن مستوى الشمول المالي في الجزائر متوسط وبعيد عن المستويات العالمية والركب الدولي.

#### ❖ نتائج وتوصيات:

حاولت الدراسة تقديم لمحة تعريفية حول الشمول وواقعه في العالم وفي الجزائر، وقد توصلت لجملة من النتائج أبرزها:

✓ يعبر الشمول المالي عن اتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية.

✓ يغطي الشمول المالي الرقمي نطاقا جغرافيا أوسع، بما يساعد على تقديم الخدمات المالية بصورة أسرع وأكثر كفاءة، وبتكلفة منخفضة. بالتالي يزيد من فرص النفاذ إلى الخدمات المالية للفئات غير المشمولة ماليا.

✓ يمكن تعزيز الشمول المالي في أي بلد من خلال التركيز على أربعة محاور أساسية هي: دعم البنية التحتية المالية، حماية مستهلكي الخدمات المالية، تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبى احتياجات كافة فئات المجتمع وكذا من خلال دعم فكرة التثقيف المالي.

✓ يعرف الشمول المالي وتيرة تطويرية تصاعدية في السنوات الأخيرة؛ حيث وصلت ملكية الحسابات في جميع أنحاء العالم إلى 76% من سكان العالم و71% من سكان العالم النامي.

✓ تعمل التكنولوجيا على تغيير القطاع المالي، وزيادة الوصول إلى الخدمات المالية بطرق أكثر فعالية وسرعة.

✓ مستوى الوصول إلى الخدمات المالية يبقى متوسطا ولا يرقى إلى المستويات المنشودة.

✓ مستوى استخدام الخدمات المالية في الجزائر مرتفع نسبيا.

✓ مستوى جودة الخدمات المالية في الجزائر متوسط نسبيا ولا يزال بعيدا عن تطلعات المتعاملين.

✓ مستوى الشمول المالي في الجزائر متوسط وبعيد عن المستويات العالمية والركب الدولي.

وبالتالي فإن تعزيز الشمول المالي في الجزائر يعتمد على تحقيق جملة من المتطلبات أهمها توفير امكانية الوصول إلى الخدمات المالية لكل شرائح المجتمع وتحسين جودتها مع ضرورة الاعتماد على التكنولوجيا المالية كأساس لتعزيز الشمول المالي في الجزائر خاصة في وقت الأزمات من جهة، وما توفره هذه التكنولوجيا من امكانيات هائلة في اىصال عدد كبير من الخدمات إلى كافة أفراد المجتمع بالاعتماد على الانترنت والهواتف الذكية والتطبيقات الرقمية وغيرها.

**على ضوء النتائج المتوصل إليها نقترح ما يلي:**

✓ ضرورة الاهتمام بفكرة التثقيف المالي لتعزيز مستوى المعرفة والوعي الادراك المالي لدى المجتمع الجزائري، الأمر الذي من شأنه رفع نسبة الشمول المالي.

✓ زيادة عدد فروع المؤسسات المالية الرسمية وتدعيمها بالتجهيزات والتقنيات اللازمة لتسهيل وصول المواطنين إليها.

✓ العمل على تدعيم جودة الخدمات المالية المقدمة من ناحية التكاليف، الشفافية، السهولة.

✓ العمل على توطين التكنولوجيا المالية في الجزائر والاستفادة من تقنياتها ومنتجاتها في توسيع دائرة الاشتغال المالي في الجزائر.

## Références

world bank. (2018). *The Little Data Book on Financial Inclusion*.

GSM Association. (2021). *The State of Mobile Internet Connectivity*. Retrieved 1 31, 2022, from [www.gsma.com](http://www.gsma.com)

<https://www.internetworldstats.com>. (n.d.).

RAD Data Analytics and Visualization (ITSES). (2021). Retrieved 8 28, 2022, from <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex/Data>

Ratna , S., & others. (2020). *The Promise of Fintech : Financial Inclusion in the Post COVID-19 Era*. Retrieved 1 28, 2022, from <//C:/Users/HPMHIN~1/AppData/Local/Temp/PFFIEA.pdf>

The Global Findex Database 2021. (2021). *Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. Retrieved 9 12, 2022, from <https://www.worldbank.org/en/publication/globalindex>

[www.bankmycell.com](http://www.bankmycell.com). (n.d.).

[www.gsma.com](http://www.gsma.com). (n.d.).

الوليد طلحة ، و صبري الفران. (ديسمبر , 2020). *الشمول المالي الرقمي*. صندوق النقد العربي، موجز سياسات، العدد17.

صندوق النقد الدولي. (2020). تاريخ الاسترداد 1 31 , 2022، من [www.imf.org](http://www.imf.org)

صندوق النقد العربي. (2017). *نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي*. تاريخ الاسترداد 08 30 , 2022، من [www.amf.org.ae](http://www.amf.org.ae)