



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشاذلي بن جديد - الطارف -

UNIVERSITE EL CHADLI BENDJEDID -EL-Tarf-

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

Faculté des Sciences Economiques, Commerciales et Sciences de Gestion



السنة الجامعية : 2025 - 2026

الرقم التسلسلي :

قسم : العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة في إطار متطلبات شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية

تحت عنوان

رقمنة الخدمات المصرفية في الجزائر كمحرك أساسي لتحقيق

التنمية المستدامة - دراسة حالة -

تخصص : إقتصاد نقدي و مالي

تحت إشراف:

د.عزيزي محمدالصالح.

من إعداد الطالب(ة) :

* عجمي وئام .

* منيجل إيناس .

2026/2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



الإهداء

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات ، و بفضلله تتحقق الغايات

أهدي ثمرة نجاحي وجهدي إلى من قال فيهما عز وجل :

" وأخفض لهما جناح الذل من الرحمة وقل رب ارحمهما كما ربياني صغيرا ."

إلى من تعب و شقى ليقدم لنا لحظة سعادة إلى صاحب السيرة العطرة و الفكر المستنير و القلب الكبير

"إلى أبي العزيز عبد الوهاب "

إلى من وضع المولى عز وجل الجنة تحت قدميها ، إلى من وضعتني على طريق الحياة و منحني القوة و العزيمة لمواصلة

دربي و علمتني الصبر و الاجتهاد و أن أتوكل على الله لن يخيب إلى من لن تسعني الكلمات إلى شكرها

" أمي الحبيبة عائشة ."

إلى سندي و قوتي في هذه الحياة بعد الله ، إلى من كانوا عوناً لي في كل الخطى .

إخواتي حفظهم الله و رعاهم (وناسة , صديق ، رانيا ، هيثم ، سلى ، محمد ، و أولاد أختي (أسنات ، عبد الهوال) .

إلى رفيقة الدرب و من كانت لي أختاً و سنداً طوال مشوار التخرج

صديقتي "نوسا" .

إلى صديقاتي الغاليات: سلسبيل ، نهاد ، خلود ، أمل ، كنتن نور في أوقات العتمة ، و المحفز في لحظات الضعف لكن

مني كل الشكر و المحبة .

عجبي ونام





الإهداء

{وآخر دعواهم أن الحمد لله ربي العالمين}

فאלلهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضى.

لأنك وفقّني لإتمام هذا العمل وتحقيق حلمي أهدي هذا النجاح إلى من ربّاني وكافح من أجلي ولمن أحمل إسمه بكل

فخر طاب بك العمر ياسيد الرجال إلى (والدي).

إلى القلب الحنون و الدعوة التي رافقتني في كل خطوة وإلى من جعل الله الجنة تحت أقدامها (أمي).

إلى من مدو يدهم دون كلل أو ملل إلى ضلعي الثابت إخوتي: (باديس، شمس الدين، أيوب).

إلى من جمعت بين الوفاء والصدق إلى رفيقتي في كل لحظة صديقة بنكهة أخت (وئام).

إلى من جمعتني بهم الجامعة ذكريات لا تنسى (أمل، خلود، سلسة، نهاد).

لكل من كان عوناً وسند في هذا الطريق بكلمة أو بدعوة.

ها أنا اليوم أتممت هذا النجاح راجية من الله تعالى أن ينفعني بما علمني وأن يعلمني ما أجهل ويجعله حجة لي لا عليا.

منيجل إيناس



شكر و عرفان

قبل كل شيء نحمد الله عزوجل الذي أنعمنا بنعمة العلم ووفقنا إلى بلوغ هذه الدرجة قال الله عزوجل : (وإذا تأذن ربكم لئن شكرتم لأزيدنكم ولئن كفرتم إن عذابي لشديد)
ابراهيم 07.

ثم الصلاة على خير رسله و أنبيائه الداعي إلى رضوانه و القائل (من لم يشكر الناس لم يشكر الله) و من أسد إليكم معروفا فكافئوه ، فإن لم تستطعوا فأدعو له .
و بهذا الحديث نتقدم بخالص الشكر وعظيم الإمتنان إلى الأستاذ و الدكتور
" عزيزي محمد الصالح "

الذي أشرف على هذه المذكرة ولم يبخل علينا يومنا بتوجيهاته الجديرة ونصائحه
القيمة وصبر معنا طوال مدة إنجاز العمل رغم إنشغالاته الكثيرة نقول له جزاك الله
كل خير.

- شكر خاص لأعضاء لجنة المناقشة على قبولهم مناقشة هذه المذكرة، كما نتقدم
بالشكر لكل من ساهم من بعيد أو من قريب لإتمام هذه المذكرة.

الملخص :

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة واقع رقمنة الخدمات المصرفية في الجزائر كمحرك أساسي لتحقيق التنمية المستدامة. من خلال إستخدام المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، ومنهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي، من خلال تصميم إستبيان كأداة رئيسية وتحليلها باستخدام برنامج SPSS. من أهم النتائج التي توصلنا إليها أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي ليس مجرد تحديث تقني، بل هو ركيزة أساسية تدعم التنمية المستدامة. حيث تساهم الرقمنة في تقليص التكاليف التشغيلية وتسريع المعاملات وتعزيز الشمول المالي فضلا عن تقليل إستخدام الورق والإنبعاثات الناتجة عن تنقل العملاء. ومن بين التوصيات نجد توسيع الشمول المالي الرقمي بتصميم خدمات مصرفية إلكترونية بسيطة ومنخفضة التكلفة تستهدف الفئات الغير المصرفية، وضرورة قيام البنوك بجعل التدريب على التحول الرقمي من أهم الأولويات التي تركز عليها الإدارة العليا وتستخدمها كأداة فعالة لإعداد الكفاءات. كما يمكن تعزيز الإستثمار في البنية التحتية التكنولوجية لضمان استمرارية الخدمات المصرفية الرقمية الأمانة.

الكلمات المفتاحية: الرقمنة ، الخدمات المصرفية ، التنمية المستدامة ، الإستثمار، الشمول المالي .

Abstract

This study aimed to examine the reality of digitizing banking services in Algeria as a key driver for achieving sustainable development. To achieve this, a descriptive-analytical approach was adopted for the theoretical framework, while a case study method was applied in the practical part, utilizing a questionnaire as the primary tool and analyzing the gathered data using the SPSS software.

The main findings of this research indicate that digital transformation in the banking sector is not merely a technical upgrade, but rather a fundamental pillar supporting sustainable development. Digitization contributes significantly to reducing operational costs, accelerating transactions, and enhancing financial inclusion, in addition to minimizing paper usage and reducing carbon emissions resulting from customer commuting.

Among the key recommendations, the study suggests expanding digital financial inclusion by designing simple, low-cost electronic banking services that target the unbanked population. Furthermore, banks must prioritize training on digital transformation, making it a top focus for senior management and utilizing it as an effective tool for capacity building and talent development. Finally, boosting investment in technological infrastructure is essential to ensure the continuity and security of digital banking services.

Keywords: Digitization, Banking Services, Sustainable Development, Investment, Financial Inclusion.

الفهرس .

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
-	الإهداء
-	شكر و عرفان
-	الملخص
-	Abstract
II-I	فهرس المحتويات
III	قائمة الجداول
IV	قائمة الأشكال
V	قائمة الملاحق
(أ-ث)	مقدمة
الإطار النظري لرقمنة الخدمات المصرفية و أبعاد التنمية المستدامة	
1	تمهيد
المبحث الأول : ماهية رقمنة الخدمات المصرفية	
2	المطلب الأول : التطور التاريخي للخدمات المصرفية .
6	المطلب الثاني : المرتكزات المعرفية للتحويل الرقمي و الخدمات المصرفية
20	المطلب الثالث : قنوات و تطبيقات الخدمات المصرفية الرقمية
المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة والتمويل الأخضر	
24	المطلب الأول: الأسس النظرية للتنمية المستدامة
28	المطلب الثاني: الصيرفة الخضراء كآلية لدعم التمويل المستدام
34	المطلب الثالث: التمويل الأخضر كأحد أدوات الاقتصاد الأخضر لتحقيق التنمية المستدامة وأدواته
المبحث الثالث : الرقمنة المصرفية كآلية لتعزيز الشمول المالي	
36	المطلب الأول : ماهية الشمول المالي (المفهوم ، الأهمية ، الركائز)
38	المطلب الثاني : مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المصرفي (المنافع و العوائق)
41	المطلب الثالث : أثر الشمول المالي الرقمي على التنمية المستدامة
46	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية و أثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA	
-وكالة القالة	
47	تمهيد
المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري	
48	المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي المصرفي في الجزائر
51	المطلب الثاني: مؤشرات وتحديات واقع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية
55	المطلب الثالث: التعريف بالبنك الوطني الجزائري BNA.وكالة القالة 812
المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية	
58	المطلب الأول: عينة وأداة الدراسة
73	المطلب الثاني: إجراءات الدراسة
المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الإستبيان	
76	المطلب الأول: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة
82	المطلب الثاني: تحليل بيانات متغيرات الدراسة
90	خلاصة الفصل
91	خاتمة
95	قائمة المراجع
99	قائمة الملاحق

قائمة الجداول

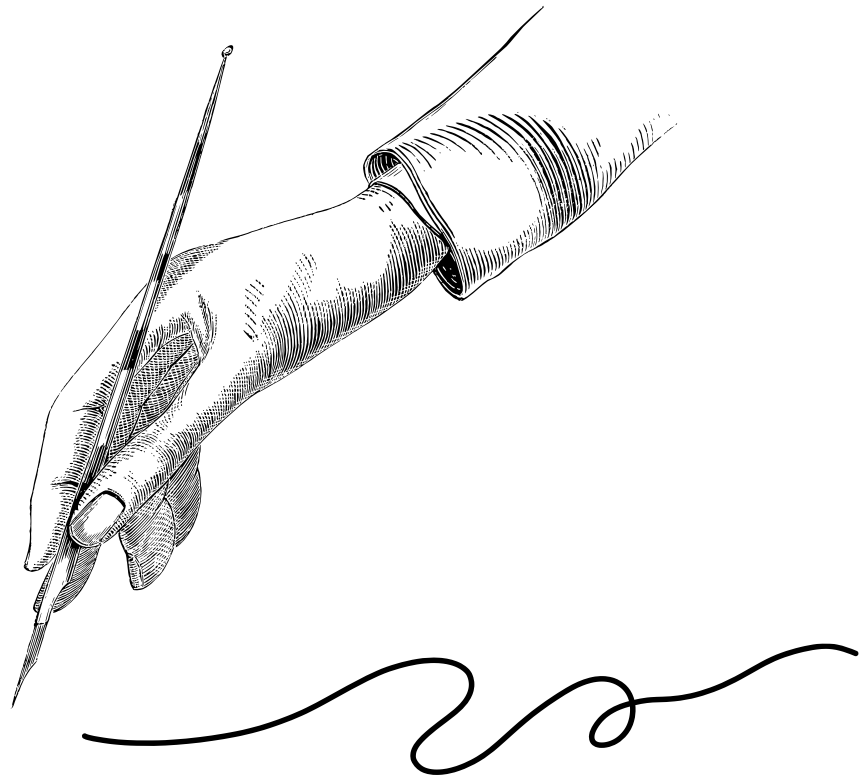
رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
(1-1)	مصفوفة لمقارنة المفاهيم الأساسية للرقمنة الخدمات المصرفية	19
(2-1)	مساهمة الشمول المالي الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة	44
(1-2)	آليات تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي	50
(2-2)	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب الجنس	59
(3-2)	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث السن	60
(4-2)	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي	61
(5-2)	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المستوى الوظيفي	63
(6-2)	الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث الأقدمية	64
(7-2)	قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبانة	66
(8-2)	ميزان تقدير ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكرت الخماسي	67
(9-2)	قيم معامل ألفا كرونباخ لتقدير ثبات أداة الدراسة	68
(10-2)	معامل ألفا في حالة حذف الفقرة	69
(11-2)	اختبار التوزيع الطبيعي وفق Shapiro-Wilk	74
(12-2)	تحليل بعد البنية التحتية الرقمية للبنك	76
(13-2)	تحليل بعد جودة الخدمات البنكية الرقمية	77
(14-2)	تحليل بعد الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	78
(15-2)	تحليل بعد الشمول المالي الرقمي	79
(16-2)	مدى توافر أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية	80
(17-2)	تحليل محور التنمية المستدامة	81
(18-2)	علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر موظفي البنك	83
(19-2)	علاقات الارتباط بين رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك	84
(20-2)	معلومات نموذج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك	85
(21-2)	نماذج الانحدار البسيط لقياس أثر رقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك	86
(22-2)	نماذج الانحدار التدريجي لقياس أهم أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية تأثيرا على التنمية المستدامة للبنك	88

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
5	مراحل تطور الخدمات المصرفية	(1-1)
8	خصائص الخدمات المصرفية	(2-1)
11	خصائص التحول الرقمي	(3-1)
13	تقنيات التحول الرقمي	(4-1)
17	أهم تقنيات التكنولوجيا المالية	(5-1)
23	قنوات الخدمات الرقمية المصرفية	(6-1)
41	ارتباط أبعاد التنمية المستدامة بالشمول المالي.	(7-1)
43	علاقة الشمول المالي بالتنمية المستدامة	(8-1)
49	مراحل التي مر بها التحول الرقمي	(1-2)
52	تطور الكتلة النقدية M2 في الجزائر بالفترة 2020 / 2024	(2-2)
54	تحديات التحول الرقمي المصرفي في الجزائر	(3-2)
56	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة القالة	(4-2)
59	توزيع العينة حسب الجنس	(5-2)
61	توزيع العينة حسب السن	(6-2)
62	توزيع العينة حسب المؤهل العلمي	(7-2)
64	توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي	(8-2)
65	توزيع العينة حسب الأقدمية	(9-2)

قائمة الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
02	إستبيان الدراسة	99
03	مخرجات برنامج spss	103



- مقدمة -

مقدمة :

يشهد القطاع المالي و المصرفي العالمي في الآونة الأخيرة تحولات بنيوية عميقة فرضتها ضرورة التكيف مع معطيات الاقتصاد الرقمي و ثورة تكنولوجيا المعلومات . لقد انتقلت العمليات المصرفية من النماذج التقليدية القائمة على المستندات الورقية و الحضور الشخصي لتستقر في الفضاء الرقمي عبر ما يعرف ب " الرقمنة المصرفية " .

ان هذا التحول ليس مجرد خيار تقني ، بل هو ضرورة إستراتيجية لإعادة هندسة العلاقة بين المؤسسات المالية و زبائها بما يضمن سرعة التنفيذ، وخفض التكاليف و تحقيق ميزة تنافسية مستدامة.

و في ظل هذه التحولات برز مفهوم " الشمول المالي " كهدف استراتيجي تسعى الدول لتحقيقه لضمان وصول الخدمات المالية لكافة أفراد المجتمع .

و هنا تبرز الرقمنة كأداة فعالة لتجاوز العقبات الجغرافية و الإدارية ، مما يمهّد الطريق لتحقيق " التنمية المستدامة " .

و تسعى الجزائر لتجسيد هذا التوجه من خلال عصنة جهازها المصرفي و تطوير آليات الدفع الإلكتروني ، و يعد البنك الوطني الجزائري (BNA) نموذجا لهذه الجهود لمواكبة التحولات الرقمية لتعزيز الشمول المالي و المساهمة في الأبعاد الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية للتنمية .

إشكالية الدراسة :

تتمحور مشكلة الدراسة حول التساؤل الرئيسي التالي :

" إلى أي مدى يمكن اعتبار رقمنة الخدمات المصرفية محركا أساسيا لتحقيق التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري - فرع ولاية الطارف ، و ما هو البعد الأكثر تأثيرا في هذه العلاقة من وجهة نظر الموظفين؟"

إن هذا التساؤل يؤدي بنا إلى طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية نوردّها فيما يلي :

الأسئلة الفرعية :

1. هل تتوفر في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف بنية تحتية رقمية قادرة على دعم التحول الرقمي؟
2. ما مدى جودة الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف؟
3. هل يتمتع العملاء بمستوى عال من الأمان والثقة عند استخدام الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف؟
4. هل يساهم الشمول المالي الرقمي في توسيع نطاق وصول الأفراد إلى الخدمات المالية في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف؟

5. هل تؤثر رقمنة الخدمات المصرفية بشكل إيجابي في تحقيق التنمية المستدامة للبنك الوطني الجزائري - فرع الطارف ؟

6. ما هو بعد رقمنة الخدمات المصرفية الأكثر تأثيرا على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف؟

فرضيات الدراسة :

- **الفرضية الأولى :** يوجد في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف بنية تحتية رقمية قادرة على إستيعاب التحول الرقمي.
- **الفرضية الثانية :** تتمتع الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف بمستوى جيد من الجودة.
- **الفرضية الثالثة :** يوفر البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف مستوى عال من الأمان والثقة في خدماته الرقمية.
- **الفرضية الرابعة :** يساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف.
- **الفرضية الخامسة :** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف.
- **الفرضية السادسة :** يعتبر بعد البنية التحتية الرقمية الأكثر تأثيرا على التنمية المستدامة مقارنة ببقية الأبعاد الأخرى لرقمنة لخدمات المصرفية.

أهداف الدراسة :

تتمثل أهداف الدراسة في النقاط الموالية :

- تحديد الإطار المفاهيمي للرقمنة ، الشمول المالي ، التنمية المستدامة لرفع اللبس عن تداخل هذه المصطلحات.
- تحديد دور التكنولوجيا المالية في تعزيز كفاءة القطاع المصرفي و معالجة معوقات الوصول المالي الرقمي .
- تحليل و قياس واقع الخدمات الرقمية في البنك الوطني الجزائري (BNA) - وكالة القالة - و تقييم مؤشرات الإحصائية للفترة بين 2020-2025 .

أهمية الدراسة :

تستمد هذه المذكرة أهميتها من حداثة الموضوع و تشابكه بين التكنولوجيا المالية و التنمية ، و تكتسب طابعا عمليا من خلال تسليط الضوء على تجربة البنك الوطني الجزائري (BNA) ، مما يوفر مادة علمية تفيد في فهم مسار التحول الرقمي المصرفي في الجزائر و تأثيره على الاستقرار الاجتماعي و الإقتصادي .

أسباب اختيار الموضوع :

- أسباب ذاتية : ان اختيار هذا الموضوع يندرج ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر ، بالإضافة إلى الاهتمام الشخصي بمجال الرقمنة المالية و أن هذا يدخل في تخصص اقتصاد نقدي و مالي .
- أسباب موضوعية : التوجه الوطني نحو الرقمنة الشاملة ، و ضرورة تقييم أداء البنوك العمومية في ظل التحولات الاقتصادية الراهنة .

منهج الدراسة :

اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري من أجل تحليل المفاهيم و منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي من خلال تصميم استبيان كأداة رئيسية حيث تم تفرغ البيانات و تحليلها احصائيا بالاستخدام برنامج SPSS عبر تطبيق اختبارات إحصائية مناسبة .

صعوبات الدراسة :

- ضيق الحيز الزمني المخصص لإتمام الجانب التطبيقي و إجراء التبرص الميداني في الوكالة المصرفية .
- صعوبة الحصول على بعض البيانات الإحصائية التفصيلية و التقارير المالية الدقيقة نظرا لخصوصية و سرية العمل المصرفي .
- ندرة الكتب و المقالات العلمية التي تعالج التقاطع بين الرقمنة المصرفية و أبعاد التنمية المستدامة بشكل تخصصي و مباشر .

هيكل الدراسة :

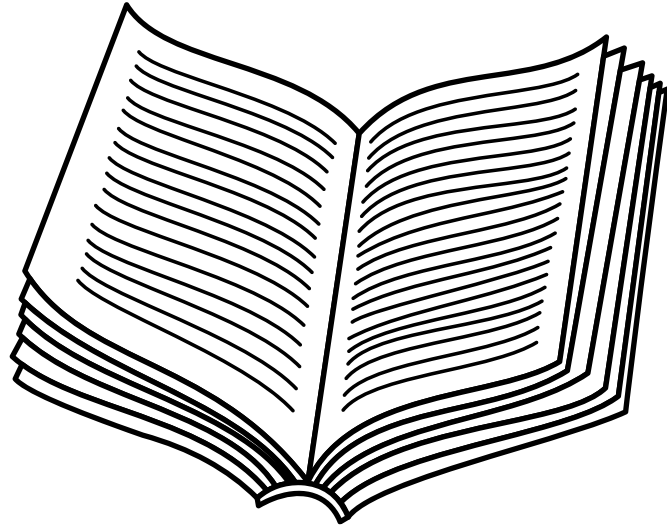
يهدف الإجابة على إشكالية البحث و اختيار صحة الفرضيات من عدمها ، و هدف الإمام قدر المستطاع بكافة جوانب الموضوع ، قمنا بتقسيم دراستنا إلى فصلين بالإضافة إلى مقدمة و خاتمة ، حيث تطرقنا في المقدمة إلى إشكالية الدراسة ، فرضياتها و أهميتها بالإضافة إلى أهدافها كما تطرقنا إلى أسباب اختيارنا لهذا الموضوع و المنهج المتبع ، أما الخاتمة فخصصت لاستعراض أهم النتائج المتوصل إليها مع بعض التوصيات المقترحة بالإضافة إلى آفاق الدراسة .

وقد جاء الفصل الأول تحت عنوان : الإطار النظري لرقمنة الخدمات المصرفية و أبعاد التنمية المستدامة .

و قد قسمناه إلى ثلاثة مباحث ، حيث تناولنا في المبحث الأول ماهية رقمنة الخدمات المصرفية من خلال التعرف على تطورها التاريخي و أهم المفاهيم المرتبطة بها كالصيرفة الإلكترونية و التكنولوجيا المالية . أما المبحث الثاني فقد تطرقنا إلى الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة و التمويل الأخضر مع التركيز على علاقة الصيرفة الخضراء بدعم التنمية . و في المبحث الثالث تناولنا دور الرقمنة المصرفية في تعزيز الشمول المالي مبرزين أثر هذا الشمول الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة .

أما الفصل الثاني فقد جاء تحت عنوان : **دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية و أثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة .**

وقد قسمناه بدوره إلى ثلاثة مباحث ، حيث استعرضنا في المبحث الأول الاطار المفاهيمي و آليات التحول الرقمي في الجزائر مع استعراض مؤشرات و تحديات هذا التحول في البنوك الجزائرية ، وصولا إلى التعريف بالبنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة 812 أما المبحث الثاني فقد تم التركيز على الاجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية و فيه تم تحديد مجتمع وعينة الدراسة و الأدوات المستخدمة بالإضافة إلى التحاليل الإحصائية المعتمدة و أما بالنسبة للمبحث الثالث فقد تطرقنا لعرض و تحليل نتائج الاستبيان من خلال وصف و تشخيص متغيرات الدراسة و تحليل بياناتها للوصول إلى الإستنتاجات النهائية .



- الفصل الأول :الإطار النظري لرقمنة الخدمات المصرفية وأبعاد التنمية المستدامة -

تمهيد:

يعيش العالم اليوم ثورة تكنولوجية ومعلوماتية أحدثت تغيرات عميقة في كافة المجالات الاقتصادية و الاجتماعية و قد كان للقطاع المصرفي النصيب الأكبر في هذا التطور .

حيث انتقلت البنوك من النمط التقليدي الذي يعتمد على المعاملات الورقية و الحضور الشخصي للزبون إلى نمط حديث يعتمد على " الرقمنة " و الابتكار التكنولوجي .

هذا التحول الرقمي لم يعد مجرد رفاهية ، بل أصبح ضرورة حتمية لتعزيز كفاءة الأداء و تحسين جودة الخدمات بما يتماشى مع متطلبات العصر .

ومن جهة أخرى برز مفهوم " التنمية المستدامة " كضرورة عالمية تهدف إلى تحقيق التوازن بين النمو الاقتصادي و الحفاظ على موارد و البيئة . و بما أن البنوك هي المحرك الأساسي للاقتصاد فقد أصبح لازماً عليها دمج الرقمنة في استراتيجياتها ليس فقط لتطوير أرباحها بل للمساهمة في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة من خلال تقليل استخدام الورق ، توفير الطاقة ، و تسهيل وصول الخدمات لكافة فئات المجتمع .

و في هذا الفصل سنقوم بتسليط الضوء على الجوانب النظرية لكل من الخدمات المصرفية الرقمية و التنمية المستدامة مع تبيان طبيعة العلاقة الأثرية بينهما و ذلك من خلال المباحث التالية :

- المبحث الأول : ماهية رقمنة الخدمات المصرفية .
- المبحث الثاني : الاطار المفاهيمي للتنمية المستدامة و التمويل الأخضر .
- المبحث الثالث : الرقمنة المصرفية كآلية لتعزيز الشمول المالي .

المبحث الأول : ماهية رقمنة الخدمات المصرفية .

تعتبر رقمنة الخدمات المصرفية نقطة التحول الجوهري في العمل البنكي المعاصر حيث لم تعد مجرد وسيلة تقنية بل أصبحت المحرك الأساسي لإعادة صياغة العلاقة بين البنوك و عملائها في ظل توجه العالم نحو الاقتصاد الرقمي ، ومن جهة أخرى يبرز مفهوم التنمية المستدامة كضرورة حتمية تفرض على المؤسسات المالية الموازنة بين تحقيق الأرباح و الحفاظ على البيئة و المجتمع .

يهدف هذا المبحث إلى تتبع المسار التاريخي لتطور هذه الخدمات منذ نشأتها التقليدية وصولا إلى عصر الرقمنة مع ضبط كافة المفاهيم الأساسية المرتبطة بالتحول الرقمي و التكنولوجيا المالية . كما يسلط الضوء على أبرز التطبيقات و المنتجات الرقمية التي أصبحت تعتمد عليها البنوك لتلبية متطلبات زبائنهم .

المطلب الأول : التطور التاريخي للخدمات المصرفية .

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل مرت بها و نذكرها في مايلي : ¹

1. المرحلة الأولى : الخدمات المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

لقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة و الصيد في توفير احتياجاتهم ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية :

أ. **الإكتفاء الذاتي** : حيث أن كل أسرة تنتج ما تحتاجه من سلع و خدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي .

ب. **تبادل الفائض من الإنتاج** : بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج حيث ظهور فائض في الإنتاج مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع و ذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى و إن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة ، شخصية طوعية أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معاملها لم تظهر بعد و لكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل .

ت. **ظهور النقود** : نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل و المقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع و الخدمات من حيث الجودة و القيمة فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التوصل إلى عملية تبادل مرضية مما أدى إلى ظهور النقود و الذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية .

¹ نادية عبد الرحيم ، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي — دراسة حالة الجزائر — ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة

الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع نقود و بنوك كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة الجزائر -3- ، 2010/2011، ص 7 _

ث. الإيداع : بعد ظهور المسكوكات الذهبية و الفضية و النقود و بعد أن أصبح هنالك أفراد يمتلكون ثروات و أصبحوا يخشون عليها من السرقة و الضياع قاموا بإيداعها في المعابد و بذلك تعتبر هذه المرحلة البداية لفكرة المصارف و الخدمات المصرفية بشكل بسيط ألا وهو الإيداع .

ج. الإيداع و القروض : لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ و أن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض بمقابل فائدة معينة و يكون القرض لفترة قصيرة .
إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع و كذلك حصول الصياغ على فائدة مقابل منح القروض .

ح. بداية المصارف : تطور عمل الصياغ من الإيداع و القروض و التحصل على فائدة إلى التنسيق و التعاون فيما بينهم و قاموا بإنشاء المصارف و إصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة .
إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة اقتصر على إيداع القروض ، الفائدة ، إصدار أوراق البنكنوت .

2. المرحلة الثانية : الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع

تتميز هذه المرحلة بتراكم رأس المال مما دفع أصحابها إلى استثمارها في المشاريع الصناعية أدى هذا الإستثمار إلى زيادة الثروات ، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصص من الفترة السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان، لها تنظيم إداري لديه خبرة بالعمل . و ذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع و زيادة رأسمال المصارف ، زيادة إمكانياتها في منح القروض و إعطاء الاستثمارات ¹.

3. المرحلة الثالثة : الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي :

تتميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية و لقد أصبحت المؤسسة تتسابق فيما بينها في استخدام الأساليب الحديثة و التقنيات المتطورة لكي تتمكن من تلبية حاجات و رغبات الزبائن و جلب أكبر قدر ممكن من الأفراد لأن عملية الإيداع و الإقتراض و الإستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة إنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية و ذلك من خلال الإيداع طلب القروض ، تحويل الأجور إلى مصارف ، طلب بطاقة الائتمان وغيرها من الخدمات المصرفية .

¹ بلغنامي نبيلة، مطبوع بيداغوجي بعنوان التسويق المصرفي موجهة لسنوات ماستر تخصص اقتصاد نقدي و مالي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة طاهري محمد بشار ، 2023/2024 ، ص 25 .

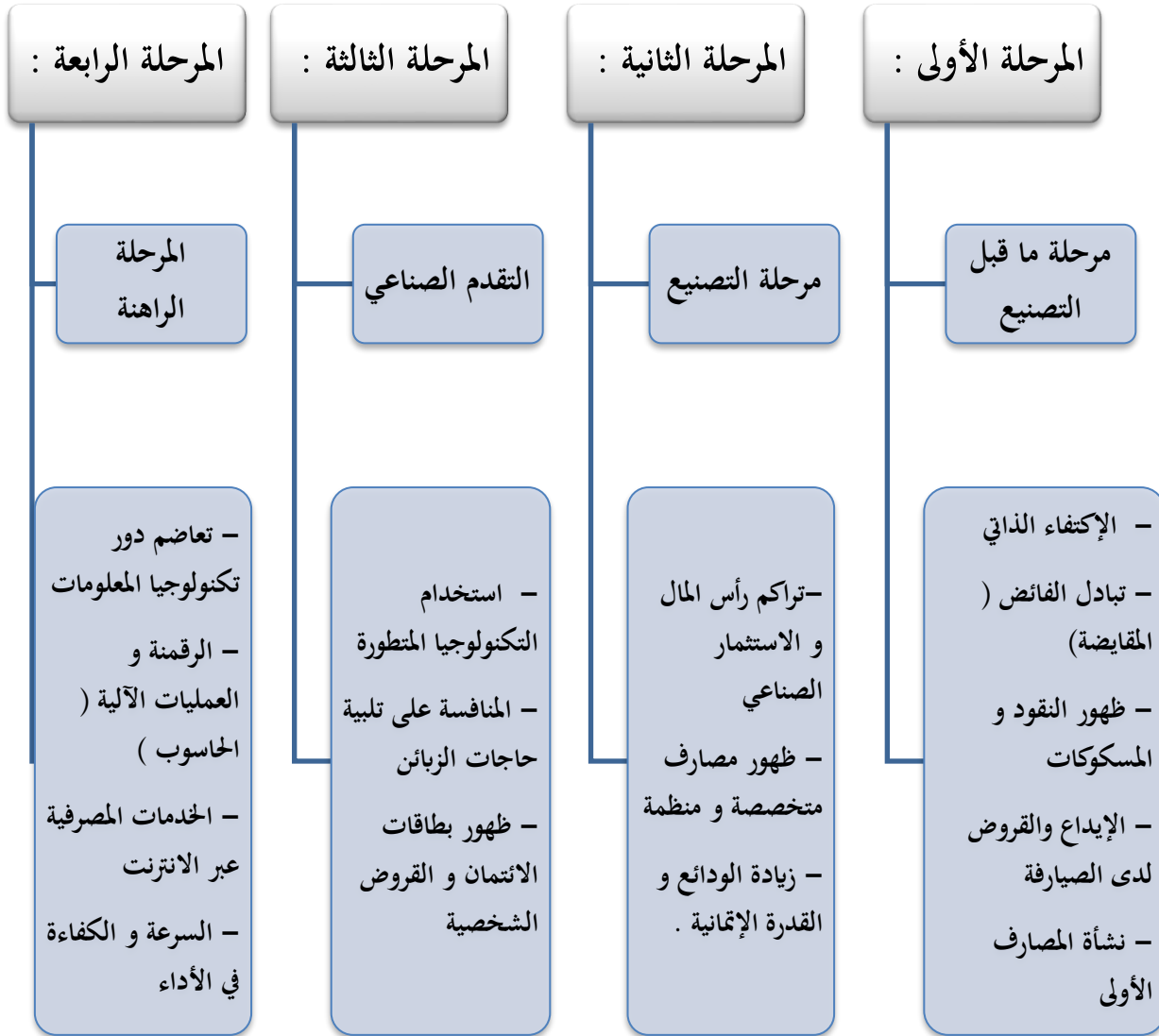
4. المرحلة الرابعة : الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي و المرحلة الراهنة

إن أهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة ، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية و العمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات بغية تطوير نظم وسائل تقديم الخدمات المصرفية و ابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة و السرعة في الأداء و تتميز هذه المرحلة بالخصائص التالية .

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية .
- زيادة عدد المصارف و تنوع الخدمات المقدمة .
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصرف .
- إتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف و فروعها .
- إستخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية .
- الإشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج و الاتصال بالزبائن¹.

¹ بلغنامي نبيلة، مرجع سبق ذكره ، ص 26

الشكل (1-1): مراحل تطور الخدمات المصرفية



المصدر: من إعداد الطلبتين بالاستعانة بالمعلومات سابقة الذكر

المطلب الثاني : المرتكزات المعرفية للتحويل الرقمي و الخدمات المصرفية

أولاً : مفهوم و خصائص الخدمات المصرفية

1. مفهوم الخدمات المصرفية

هناك عدة من مفاهيم و تعاريف للخدمة المصرفية نذكر منها ¹:

- عرفت الخدمة المصرفية مجالا كبيرا من التطور بفضل التكنولوجيا الجديدة التي أضافت إليها العديد من التقنيات للحفاظ على العمل الحالي و السعي لجلب زبائن جدد من خلال الأداء الحسن لها و تحقيق الجودة المتوقعة .
- الخدمة المصرفية هي منتجات غير مادية تقدم من قبل المصرف للزبون ، فيعتبر الزبون أن الخدمة المصرفية مصدر لإشباع جزء من حاجاته و رغباته ، أما في نظر المصرف فهي مصدر للربح و تحقيق أهدافه الإستراتيجية ، إلا أن مفهوم الحديث للتسويق أضفى شيئا من الشمول من خلال نظريته للخدمة المصرفية التي تكمن قيمتها أو جوهر المنفعة المترتبة عنها في التجربة التي يعيشها الزبون .
- تعرف الخدمات المصرفية بأنها مجموعة من الخدمات التي تقدمها المصارف لزبائنها و ترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للمصارف وهي الإيداع و الائتمان و خدمات الاستثمار ، فالخدمات المصرفية عديدة و متنوعة و هناك من يقسمها إلى : الخدمات المصرفية التقليدية و الخدمات المصرفية المستحدثة ، وخدمات الاستثمار في الأوراق المالية ، قبول الودائع ' تقديم التسهيلات الائتمانية .
- إن مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام ، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد ، المنظمات أو الماكينات و التي تقدم من خلالها ، و أن، مستوى الإشباع للمستفيد يرتبط بمستوى أداء الأفراد و الماكينات و ذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل ، و إن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط ، ومن هذا نجد بأن الخدمة المصرفية تمثل: نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد و الماكينات (الأجهزة) .²

2. خصائص الخدمات المصرفية

لا تخرج هذه الخصائص عن تلك التي في الخدمات بنحو العام و بعناصرها المعروفة و من أهم خصائص الخدمات المصرفية ما يلي :

¹ بن أحمد الخضر، " متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع و الآفاق)" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير جامعة الجزائر 3 ، 2012/2011 ، ص 14.

² نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره ، ص 5.

- **اللاملموسية :** معنى ذلك أن الخدمة المصرفية ليس لها تجسيد مادي و بالتالي لا يمكن إدراكها بالحواس ...، و بناءا على ذلك فإنه لا يمكن نقلها أو تخزينها أو تعبئتها أو فحصها قبل الشراء¹.
- **الاعتماد على الودائع :** تعتمد المصارف على الودائع في تأدية جميع خدماتها المصرفية وهي تمثل المصدر الأساسي لتمويل المصارف و تحقيق أرباحه .
- **تعدد و تنوع الخدمات المصرفية :** يتعين على المصرف تقديم مجموعة واسعة من الخدمات و المنتجات المصرفية التي تلبي تنوع احتياجات الزبائن من الاحتياجات التمويلية و الائتمانية باختلاف أنواعهم و تواجدهم الجغرافي .
- **الانتشار الجغرافي :** من بين مميزات الخدمة المصرفية : سرعة الانتشار من خلال فتح أكبر عدد من الفروع المصرفية . بمعنى آخر أن يكون المصرف قادرا على الوصول إلى العملاء الحاليين و المحتملين في أماكن تواجدهم أو حيث يحتاجون إلى الخدمات المصرفية .
- **الخدمة المصرفية لا يمكن تجزئتها قبل شرائها أو استخدامها :** كما لا يمكن نقلها أو تحريكها ماديا
- **صعوبة تقييم الخدمات المصرفية :** لأنها غير ملموسة يصعب لمس خصائصها المادية و المنفعة و بالتالي فإن الزبون لا يستطيع تقييم شرائه للخدمة المصرفية و هذا يؤثر على المزيج التسويقي للخدمة المصرفية.
- **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية :** الخدمة المصرفية لا تختلف إلا في حدود قليلة جدا ، ولهذا فإنها تتصف بقدر كبير من التشابه و النمطية . مثلا الخدمات المصرفية التالية تكاد تكون نمطية في مصارف مختلفة : الحساب الجاري ، القروض بمختلف أنواعها ، الاعتبارات المستندية ، خطابات الضمان ، حساب التوفير إلخ².
- **التوازن بين النمو و المخاطر :** بمعنى إن أي عمل مصرفي موضوعي يتصف بالضرورة إيجاد توازن بين توسع نشاطه و درجة المخاطر التي يتحملها المصرف ، باعتبار أن المصرف مؤسسة تمارس نشاطها في ظل سيادة ثقة تامة و متبادلة بين الزبون و بين المصرف . إذن من أولى مسؤوليات المصرف أن يجري نوعا من التوازن بين توسع النشاط المصرفي و بين أعباء هذا التوسع³.

¹ العربي حسيبة ، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص تسويق العمليات المالية و المصرفية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2015-2016، ص 41.

² شريط حسين الأمين ، فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبون ، مجلة البحوث الإدارية و الاقتصادية ، جامعة المسيلة الجزائر ، المجلد 03، العدد 01

، 2019 ، ص 23

³ المرجع نفسه ، ص 24.

الشكل (1-2): خصائص الخدمات المصرفية



المصدر : من إعداد الطالبتين خصائص الخدمات المصرفية معلومات سابقة الذكر.

ثانياً : التحول الرقمي (مفهوم، خصائص، و أهم تقنياته).

1. مفهوم التحول الرقمي

- هو عملية تحويل الوثائق و العمليات التقليدية إلى صيغة إلكترونية أو رقمية يتضمن ذلك استخدام التكنولوجيا الرقمية و الحوسبة لتحسين الكفاءة و تسهيل الوصول إلى المعلومات ¹.
- يعرف أيضا بأنه : استخدام التكنولوجيا لتحسين أداء المؤسسات بشكل جذري ، وهو مجال تركيز لعدد من الشركات في جميع أنحاء العالم لأسباب عديدة بما في ذلك الاستلاء على السوق الجديد و البقاء بها .
- عرفه اتحاد المصارف العربية : هو التوظيف الأمثل للتكنولوجيا و التقنيات الحديثة بهدف الارتقاء بالعمليات التشغيلية و تطوير الخدمة المقدمة و الانجاز اللحظي للمعاملات بحيث يمكن العميل من الوصول إلى الخدمات و المنتجات البنكية في أي وقت و أي مكان ².
- عرف بنك الصفوة الإسلامي التحول الرقمي : بأنه دمج التكنولوجيا في جميع تفاصيل الحياة بالاستفادة من ثروة المعلومات والاتصالات ومن التطبيقات الغير محدودة للتكنولوجيا الحديثة التي جعلت من العالم قرية صغيرة ، بفضل ما أتاحه من إمكانيات هائلة لاسيما بما يتعلق بسرعات النقل و تبادل المعلومات و البيانات محدثة تغييرا جذريا في أنماط الحياة و في طريقة العيش و العمل و التواصل بما فيها تطبيقات الذكاء الصناعي و غيرها. ³
- ومن التعريفات السابقة نستنتج مفهوم التحول الرقمي بشكل عام على أنه عملية دمج التكنولوجيا الرقمية في مختلف جوانب الأعمال و الخدمات الحكومية و المجتمعية مما يؤدي إلى إحداث تغيرات جوهرية في كيفية تنفيذ العمليات و تقديم الخدمات مع التركيز على الابتكار و الكفاءة . ⁴

¹ ترايعية إيمان، التحول الرقمي المصرفي و دوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالي و نقدي كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة - ، 2024-2025 ص 20.

² خولة مرسي ، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية -دراسة حالة - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2024-2025، ص 7.

³ عمراني كنزة ، عشاشة خولة ، متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنوك الإسلامية (دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية) ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي و مالي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد البشير الابراهيمي برج بوعرييج ، 2024-2025، ص 19 .

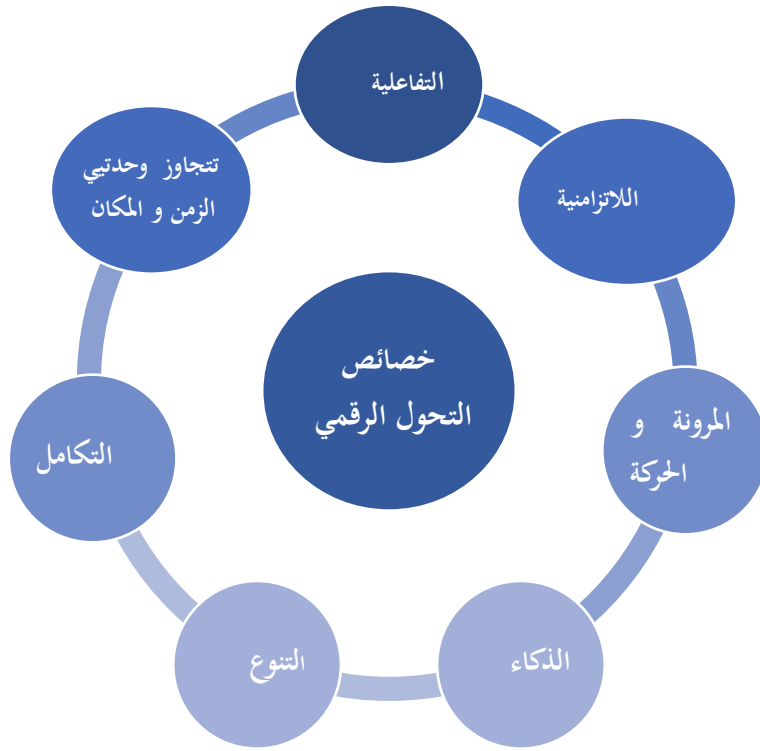
⁴ بن أحمد فاطمة الزهراء ، بن أحمد نادية ، التحول الرقمي في الجزائر الواقع و التحديات -دراسة حالة - ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، المجلد 15، العدد 01، مارس 2025 ، ص 503 .

2. خصائص التحول الرقمي

- يساهم التحول الرقمي في تحقيق الرفاهية لدى الشعوب و يسهل عمليات تبادل المعلومات بطريقة سهلة و يرجع ذلك للخصائص التي تميزه ومن أهمها ¹:
- **التفاعلية** : أي تعني التبادل ، أي وجود طرف يستقبل معلومات و طرف يتفاعل معها و يبدي ردت فعل
 - **اللاتزامنية** : أي إمكانية التفاعل في الوقت المناسب للفرد .
 - **المرونة و الحركة** : و تعني وجود جودة عالية في الخدمة و إمكانية الوصول السريعة و إمكانية التغير و إمكانية نقل الوسائل الجديدة بحيث تصاحب مقدم الخدمة و طالبها
 - **الذكاء** : تتسم التحولات الرقمية بقدر عال من الذكاء ، كمراقبة التغيرات، مما يفتح المجال لخصائص أخرى تتمثل فيما يلي :
 - **التنوع** : يكمن التنوع في إتاحة استخدام أي وسيلة رقمية في أي وقت و مكان بناء على الظروف و الحاجات الخاصة .
 - **التكامل** : يمثل التحول الرقمي تجميع لمختلف نظم الاتصالات و أشكالها و الوسائل الرقمية و المحتوى بأشكاله ، أي أنه يوفر لنا ملتقى لخيارات متعددة و تكامل عن طريق توفير وسائل العرض و الإتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل .
 - **تجاوز وحدتي الزمن و المكان** : يتيح إمكانية الاتصال عن بعد .

¹ آية مسعودي ، كوثر دراجي سريحن ، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - وكالة تبسة - ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (LMD)، تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة العربي التبسي - تبسة - ، 2024-2025، ص 22.

الشكل (1-3): خصائص التحول الرقمي



3. تقنيات التحول الرقمي

نتج عن تطور المستمر للتكنولوجيا تقنيات جديدة تعتبر بمثابة عوامل تمكن التحول و مسرعات للابتكار في البنوك ، و تتمثل في مايلي :¹

أ. البيانات الضخمة و التحليلات المتقدمة **Data Big** : مجموعة كبيرة من البيانات ، ذات حجم ضخم ، تتسم بالسرعة لتحليل البيانات في الوقت الحقيقي و صنع القرار في ثواني معدودة ، تستخدمها البنوك في التنبؤ و فهم عميق للأعمال و العملاء و أصحاب المصلحة .

ب. الذكاء الصناعي و التعليم الآلي : **Leaning Machine & ecnegIntelli Artificial** :

تقنيات تمكن من التعرف على الصوت و الوجه ، معالجة اللغة الطبيعية ، التعليم الآلي و العميق من خلال التكرارات المختلفة ، و تساعد البنوك على :

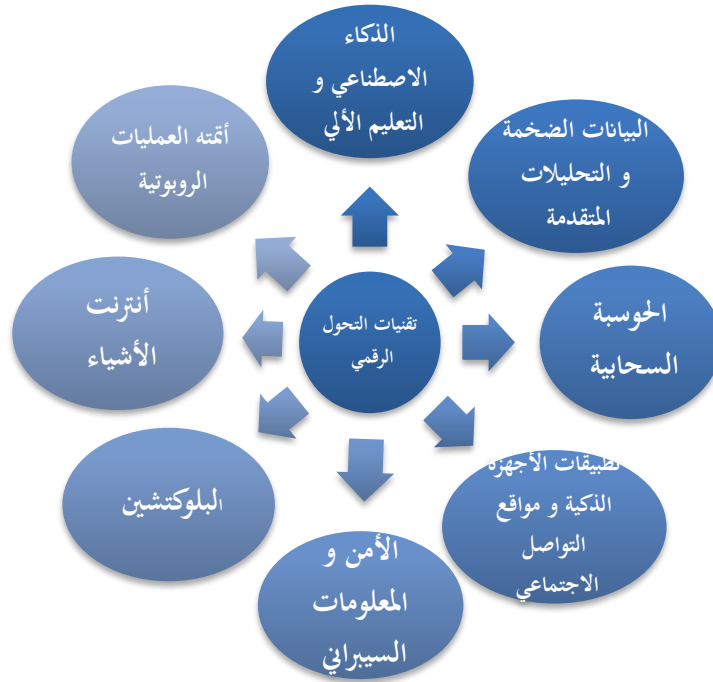
- معرفة أكثر العملاء ربحية مع تحديد المنتجات المصرفية و القروض الأكثر طلبا من قبلهم .
- تحديد مصادر التمويل .
- إدارة المخاطر و الكشف عن العمليات المشبوهة .

¹ تراعية إيمان، مرجع سبق ذكره ،ص 23

- تحليل البيانات من أجل وضع الاستراتيجيات للعمليات المستقبلية و مؤشرات الأداء الرئيسية .
- ت. الحوسبة السحابية **cloud** : تكنولوجيا تقدم خدمات نقل المعالجة و قواعد البيانات و مساحة التخزين إلى ما يسمى بالسحابة ، و تستخدمها البنوك للتشغيل و التطوير السريع للبرامج و الخدمات التقنية و خفض التكلفة مع دعم استمرارية .
- ث. أنترنت الأشياء **IOT**: تقنية تربط الأجهزة مثل الهواتف النقالة و الساعات الرقمية و غيرها من خلال الأنترنت **Wifi** و **GPS** لمشاركة المعلومات بين الأفراد و التي تمكن البنوك من جمع البيانات و المراقبة عن بعد ، كما تعد فرصة للتكامل المباشر بين العامل المادي و الأنظمة القائمة على الحاسوب .
- ج. أتمتة العمليات الروبوتية **RPA** : تقنية تعمل على ترابط العمليات و دعم الأتمتة بين الأنظمة و مكنة الأعمال ، تحتاجها البنوك لإلغاء المهام اليدوية و المتكررة ، تقليل الجهد و تحسين الكفاءة ، و أخيرا السعي إلى خفض التكاليف و زيادة هوامش الربح .
- ح. تطبيقات الأجهزة الذكية و مواقع التواصل الاجتماعي : تطبيقات يمكن تنزيلها و تخزينها على مختلف الأجهزة النقالة ، أو عبر متصفح الانترنت تتضمن تطبيقات الوسائط الاجتماعية و تعتمد عليها البنوك للتواصل مع أصحاب المصلحة و العملاء و النفاذ و مشاركة المحتوى التفاعلي و تقديم المنتجات أو الخدمات و التسويق .
- خ. الأمن و المعلومات السيبراني : مجموعة من التقنيات و الضوابط و العمليات و يهدف للحماية المادية و المعلوماتية بتقليل مخاطر الهجمات الالكترونية و الحماية من الاستغلال غير المصرح به للأنظمة و الشبكات و البيانات .
- د. البلوكتشين **chain Block** : هو عبارة عن قاعدة بيانات مركزية تتيح للمستخدمين الوصول إلى المعلومات المشفرة في الوقت الفعلي و بكل أمان ، كما تضمن الحماية و الخصوصية .¹

¹ المرجع نفسه ، ص 24.

الشكل (1-4): تقنيات التحول الرقمي



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاستعانة بالمعلومات سابقة الذكر .

ثالثاً : مفهوم الصيرفة الإلكترونية

هناك عدة مفاهيم و تعاريف للصيرفة الإلكترونية نذكر منها :

- تعد الصيرفة الإلكترونية من أرقى ما وصل إليه الفكر المصرفي الحديث بالتزاوج مع تطور تكنولوجيا المعلومات و الاتصالات ، حيث يعتبر الاهتمام بظاهرة الصيرفة الإلكترونية في أدبيات الفكر الإداري عموماً و في الفكر الإداري المصرفي خصوصاً حديث العهد إلا أن الباحثين لم ييخولوا في إزالة الغموض و تحديد مفهومها و مزاياها .
- يقصد بالصيرفة الإلكترونية إجراء تلك العمليات المصرفية و لكن بطرق إلكترونية أي باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب و الدفع أو الائتمان أو التحويل أو التعامل بالأوراق المالية أو غير ذلك من الأعمال المصرفية وفي ظل هذا الشكل من الصيرفة لا يكون العميل مضطراً إلى التنقل إلى البنك إذ يمكنه القيام ببعض العمليات مع مصرفه وهو في منزله أو مكتبه وهو ما يعني تجاوز بعدي المكان و الزمان .

- إن الصيرفة الإلكترونية هي جزء لا يتجزأ من التجارة الإلكترونية اللتين تعتبران المنتج الأساسي لثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، بحيث أصبحت الصيرفة الإلكترونية الوسيلة الأساسية التي يعتمد عليها في القطاع المصرفي بدأ من العقد الأخير من القرن الماضي ولا تزال في تطورا مستمر ¹.
- في البداية كانت المعاملات المصرفية الإلكترونية تتم في شكل آلات الصرف الأوتوماتيكية و المعاملات الهاتفية ثم انتقلت هذه العمليات إلى شبكة الانترنت Web و شبكة الهاتف الجوال Wep كقناتين جديدتين لتقديم الخدمات المصرفية التي تحقق مزايا لكل من العملاء و البنوك ، بالإضافة إلى كونها سريعة ، مريحة و متاحة على مدار 24 ساعة أيما كان مكان العميل ².
- من خلال التعاريف السابقة نستخلص أن الصيرفة الإلكترونية هي عبارة عن تقديم الخدمات المصرفية باستعمال أجهزة و أدوات إلكترونية مختلفة و التي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي زمان أو أي مكان بسرعة عالية و تكلفة أقل .

فالخدمات البنكية الإلكترونية تتميز بالخصائص التالية :

- خدمات تتم عن بعد و بدون إتصال مباشر بين أطراف الخدمة .
- خدمات لا تعرف قيودا جغرافية .
- خدمات تقوم على التعاقد بدون مستندات ورقية .
- يتم الدفع عن طريق النقود الإلكترونية ³.

رابعاً : مفهوم التكنولوجيا المالية (FinTech) وأهم تقنياتها

1. مفهوم التكنولوجيا المالية

ووردت عدة تعاريف حول التكنولوجيا المالية نذكر من أهمها ما يلي :

- تشير التكنولوجيا المالية ، أو Fintech إلى تطبيقات الهواتف المحمولة و البرامج و التقنيات الأخرى التي تمكن الأفراد و الشركات من الوصول إلى أموالهم و إدارتها رقميا .

¹ بجرة سامية ،الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنافسية البنكية ،مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ،طور الثاني تخصص مالية و بنوك ،كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعي قاصدي مباح وقلعة -الجزائر ،2021-2022، ص3.

² جناح مسيكة ، قرادي أسماء ، الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي دراسة حالة -BNA- ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر،تخصص مالية ،كلية العلوم التجارية و الاقتصادية وعلوم التسيير ، جامعة ابن خلدون-تيارت-2016-2017، ص 46.

³ المرجع نفسه ، ص 47.

يستخدم هذا المصطلح أيضا للإشارة إلى الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية ، وهي شركات تركز نشاطها الرئيسي على تطوير أو تقديم منتجات و خدمات التكنولوجيا المالية ¹.

- يعرفها **مجلس الاستقرار المالي العالمي** بأنها : ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكن استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي و ملموس على الأسواق و المؤسسات المالية و على تقديم الخدمات المالية .
- يعرفها **صندوق النقد العربي** بأنها : الابتكارات المالية التي تدعمها التكنولوجيا و يمكن أن تنشأ عنها نماذج عمل و تطبيقات و عمليات و منتجات جديدة لها تأثير ملموس على الأسواق المالية و توفير الخدمات المالية
- عرفتها **لجنة بازل للرقابة المصرفية** على أنها : تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج اعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق و المؤسسات مالية ².

من خلال هذه التعاريف نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي أي ابتكار تكنولوجي يتم توظيفه في المجال المالي بهدف تحسين الخدمات المالية المقدمة و الرفع من جودتها و سهولة الوصول إليها من قبل المتعاملين بسرعة و بأقل تكلفة³.

2. أهم تقنيات التكنولوجيا المالية

هذه التقنيات ليست شاملة بسبب التطور في التقنيات الجديدة ، ولكن يتم التركيز على التقنيات التي لها تأثير على القطاع المالي في مختلف الدول ⁴:

- أ. **البلوكشين و العملات المشفرة** : تعتبر أكثر التقنيات نجاحا عبر العالم ، لكونها أصبحت عثرة تعرقل نجاح الاقتصاد العالمي بالرغم من كون ارتفاع الأسعار بالعملات المشفرة قد أصبح ذكرى بعيدة بناء على تطور التكنولوجيا المالية ، و تعد الشركات الناشئة في مجال المالية عبر العالم المعتمد الأساسي على تقنيات البلوكشين و العملات المشفرة .
- ب. **التمويل التشاركي / الجماعي** : أصبح التمويل الجماعي رقما مما فتح الأبواب أمام أشكال التمويل البديل في الانتشار على مجال واسع عبر شبكة الأنترنت

¹ IBM, Qu'est-ce que la fintech ?", consulté le 01 avril 2026, sur [https:// www.com / fr-topics/fintech](https://www.com/fr/topics/fintech).

² سارة بوعدلة ، سناء الحميلي ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمت ، المركز الجامعي مغنية (الجزائر) ، المجلد 06، العدد 01، 2022 ، ص 18.

³ بن رحون محمد الأمين ، صديقي عادل عبد الرؤوف ، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي -دراسة تحليلية : للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة غرداية -، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس ، تخصص:تكنولوجيا مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ،جامعة غرداية ،2023-2024، ص 10.

⁴ صحراوي محمد ، قندوش مولود ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية لدى شركات الناشئة بالجزائر (عرض تجارب شركات ناشئة بالجزائر) ، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات ، جامعة أكلي محمد أولحاج (بويرة) ،مجلد 10، العدد 01، 2025، ص 88.

- ت. الذكاء الاصطناعي و تعلم الآلة : تقوم على تحليل البيانات و التعلم من أنماط مختلفة لتقديم رؤى جديدة و دقيقة.
- ث. البيانات الضخمة (Data Dig): هي مجموعة أدوات تمكن الشركات من تحليل كميات ضخمة من البيانات من مصادر مختلفة .
- ج. الروبوتات الاستشارية (Advisors-Robo) : هي برمجيات معتمدة على الذكاء الاصطناعي لتقديم استشارات مالية و إدارة المحافظ المالية .
- ح. تقنيات الدفع عبر الهواتف المحمولة : تسمح للعملاء بدفع مستحقات معاملاتهم المالية بتطبيقات عبر الهواتف النقالة.
- خ. التكنولوجيا الحيوية : تستخدم للتعرف على الهوية البيومترية مثل بصمات الأصابع ، بصمة العين
- د. الحوسبة السحابية Computing Cloud : تسمح بتخزين و إدارة البيانات و الموارد الرقمية تعتمد عليه البنوك و الشركات ، تستهدف تحسين الكفاءة و خفض التكاليف البنية التحتية و زيادة مرونة العمليات.
- ذ. تقنيات واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة (pleA Banking Open): هي بروتوكولات تمكن من مشاركة المعلومات المالية بين البنوك و مزودي الخدمات المالية و الخارجيين .
- ر. العقود الذكية Contracts Smart : برامج ذاتية التنفيذ تعمل على شبكة البلوك تشين و تنفيذ العقود تلقائيا عند استيفاء الشروط دون تدخل بشري .

الشكل (1-5): أهم تقنيات التكنولوجيا المالية



المصدر : من إعداد الطالبتين بالإستعانة بالمعلومات سابقة الذكر .

خامساً : مفهوم الخدمات المصرفية الرقمية

تتمثل الخدمات المصرفية الرقمية في عملية التحول الرقمي أو التحول لاستخدام الانترنت في جميع البرامج و الأنشطة المصرفية التقليدية التي كانت متوفرة للزبائن داخل فروع البنك المختلفة و تشمل هذه الأنشطة كلا من عمليات إيداع و سحب وتحويل الأموال و إدارة حسابات التوفير و تقديم طلبات الحصول على منتجات مالية و إدارة القروض و دفع الفواتير و الخدمات الأخرى التي لها صلة بإدارة الحسابات البنكية.¹

وهناك الفرق بين الخدمات المصرفية الرقمية و الخدمات المصرفية الإلكترونية فالثانية تركز على عمليات الإيداع و تحويل الأموال و دفع الفواتير و إدارة الحسابات البنكية من مناطق بعيدة ، و هناك مرادفات أخرى للخدمات المصرفية الإلكترونية مثل : الخدمات المصرفية الافتراضية و الخدمات المصرفية المتوفرة على الانترنت ، مما يعني أن الخدمات المصرفية الإلكترونية تركز على رقمنة الجوانب الرئيسية و الأساسية للعمليات المصرفية ، لكن الخدمات المصرفية الرقمية تشمل التحول الرقمي في جميع البرامج و النشاطات التي تجريها المؤسسات المالية و عملائها.²

" بناء على ما سبق استعراضه من تعاريف و خصائص و تقنيات ومجالات المرتبطة بالرقمنة المصرفية نلاحظ وجود تقاطع و ترابط وثيق بينهم ، مما قد يؤدي إلى تداخل في الفهم لدى القارئ وبغية فك هذا اللبس قمنا بإعداد مصفوفة مقارنة شاملة لهذه المصطلحات و ذلك كما هو موضح في الجدول الموالي :

¹ بللعماء أسماء، سيدا عمر زهرة ، الخدمات المصرفية الرقمية و دورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط و شمال افريقيا ، مجلة التكامل الاقتصادي ، مجلد 11، العدد 02، 2023 ص 62.

² المرجع نفسه ، ص 63.

الجدول (1-1): مصفوفة لمقارنة المفاهيم الأساسية للرقمنة الخدمات المصرفية

وجه المقارنة	الخدمات المصرفية	التحول الرقمي	التكنولوجيا المالية	الصيرفة الالكترونية	الخدمات المصرفية الرقمية
المعنى	ان مفهوم الخدمة المصرفية لا يبتعد أو يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمة بشكل عام ، حيث أنها تمثل نشاط أو عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الأفراد ، المنظمات أو الماكينات وذلك لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل ، و إن هذه الخدمات قد يرتبط تقديمها بمنتج او لا يرتبط و من هنا نجد أن الخدمة المصرفية تمثل :نشاط أو عمل يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد أو الماكينات.	هو عملية تحويل الوثائق و العمليات التقليدية إلى صيغة الكترونية أو رقمية يتضمن ذلك استخدام التكنولوجيا الرقمية و الحوسبة لتحسين الكفاءة و تسهيل الوصول إلى المعلومات .	هي ابتكار تكنولوجي يتم توظيفه في المجال المالي بهدف تحسين الخدمات المالية المقدمة و الرفع من جودتها و سهولة الوصول إليها من قبل المتعاملين بسرعة و بأقل تكلفة .	هي عبارة عن تقديم خدمات المصرفية باستعمال أجهزة وأدوات الكترونية مختلفة و التي تمكن العملاء من الاستفادة منها في أي زمان و مكان بسرعة عالية.	تتمثل الخدمات المصرفية الرقمية في عملية التحول الرقمي أو التحول لاستخدام الانترنت في جميع البرامج و الانشطة المصرفية التقليدية التي كانت متوفرة للزبائن داخل فروع البنك المختلفة
طريقة العمل	عبارة عن نشاط أو خدمة يقدم إلى المستفيد من قبل الأفراد أو أجهزة وذلك	يعمل على تحويل الوثائق والعمليات	تستخدم التكنولوجيا المالية تطبيقات	تعمل على تطوير العمليات	تستخدم التحول الرقمي في جميع البرامج و الانشطة
	لعدم ملموسية هذا النشاط أو العمل .	التقليدية إلى صيغ الكترونية وذلك	الهواتف المحمولة و البرامج والتقنيات الأخرى التي تمكن الافراد و الشركات من	المصرفية التقليدية و لكن بطرق الكترونية	المصرفية التقليدية مثل الايداع ، تحويل الأموال ... الخ .

		باستخدام التكنولوجيا الرقمية .	الوصول إلى أموالهم وإدارتهم رقميا .	باستخدام تكنولوجيا الإعلام و الاتصال الجديدة سواء تعلق الأمر بالسحب أو الدفع أو غيره	
المرتكزات	ترتكز على اشباع جزء من حاجات و رغبات الزبون.	يرتكز على تحسين كفاءة العمل و تسهيل الوصول إلى المعلومات	يرتكز على تطوير الخدمات المالية المقدمة و الرفع من جودتها.	ترتكز على كيفية تمكين العملاء من الوصول إلى الخدمات المصرفية في أي زمان و مكان .	ترتكز على استخدام التحول الرقمي في جميع البرامج و النشاطات التي تجريها المؤسسات المالية و عملائها .
الهدف	هدفها راحة الزبون و اشباع حاجاته و توفير الخدمات المصرفية بشكل فوري و سريع .	زيادة الكفاءة و تحسين الأداء و ارتقاء العمليات التشغيلية وتطوير الخدمات .	تحسين الخدمات المالية المقدمة و تطويرها و كيفية الوصول لها بطريقة سهلة	تقليل التكاليف و تقديم الخدمات بسرعة عالية.	تهدف إلى توفير خدمات مصرفية آمنة و متطورة و خروج المصارف من الحيز التقليدي

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاستعانة بالمعلومات سابقة الذكر

المطلب الثالث : قنوات و تطبيقات الخدمات المصرفية الرقمية

1. الصراف الآلي : عبارة عن جهاز أوتوماتيكي لخدمة العملاء دون تدخل العنصر البشري ضمن برامج معدة سلف تلي العديد من الحاجات المصرفية لصالح العملاء على مدار 24 ساعة و ذلك من خلال بطاقة الصراف الآلي .

وهي بطاقة بلاستيكية بمواصفات معينة تصدر عن البنك و توضع تحت تصرف العميل و حسابه رقم سري يعرفه

و يحدده العميل فقط .¹

ومن أهم وظائفه :²

- إمكانية سحب النقود و إيداعها في أماكن تواجدها في أي وقت .
- إمكانية معرفة حالة الرصيد (دائن أو مدين) ،
- إمكانية إجراء عمليات تحويل النقود من حساب لحساب آخر .

2. نقاط البيع الالكترونية : وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية و الخدمية بمختلف أنواعها و أنشطتها

و يمكن للعميل استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه الكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة الكترونيا بحواسيب الصرف .³

3. الخدمات المصرفية عبر الانترنت : هي خدمات تقدمها البنوك لعملائها عبر الانترنت ، مما يتيح لهم إدارة حساباتهم المصرفية و إجراء عمليات مالية مختلفة بسهولة و راحة من أي مكان و في أي وقت .

و تشمل هذه الخدمات عادة الاستعلام عن الرصيد ، تحويل الأموال ، دفع الفواتير ، طلب القروض و غيرها من

الخدمات البنكية التقليدية⁴

أ. مميزات:

- الوصول عبر الانترنت: يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم المصرفية من خلال أجهزة الكمبيوتر أو الهواتف الذكية المتصلة بالانترنت .
- الراحة و السهولة : يمكن للعملاء إدارة حساباتهم و إجراء العمليات المصرفية دون الحاجة إلى زيارة الفرع البنكي .

¹ يحي ميده ، زين العابدين ديدة ، رويدة لبزة ، واقع التحول الرقمي في قطاع المصرفي الجزائري دراسة حالة عينة من فروع البنوك الجزائرية بولاية الوادي ، تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس LMD ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي-، 2023-2024، ص 16.

² بوكسكاس كاتيا ، خضراوي نسيم ، الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة قالملة- ، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8ماي 1945 قالملة، 2024-2025، ص 42.

³ يحي ميده ، زين العابدين ديدة ، رويدة لبزة ، مرجع سبق ذكره ، ص 16.

⁴ لعجال العمرية ، واقع الصيرفة الالكترونية و آليات تطبيقها ، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي ، جامعة المسيلة ، المجلد 07، العدد 02، 2023، ص 63.

- الأمان : توفر البنوك تقنيات الحماية المتقدمة مثل التشفير لضمان أمان المعاملات و البيانات المالية .
- التنوع في الخدمات : بالإضافة إلى الخدمات الأساسية ، يمكن للعملاء الاستفادة من الخدمات إضافية مثل إدارة الاستثمارات و طلب البطاقات الائتمانية .
- الإشعارات و التنبيهات : يمكن للعملاء تلقي إشعارات فورية عن العمليات المالية و الحسابات عبر البريد الإلكتروني أو الرسائل النصية .¹

ب. التحديات و المخاوف :

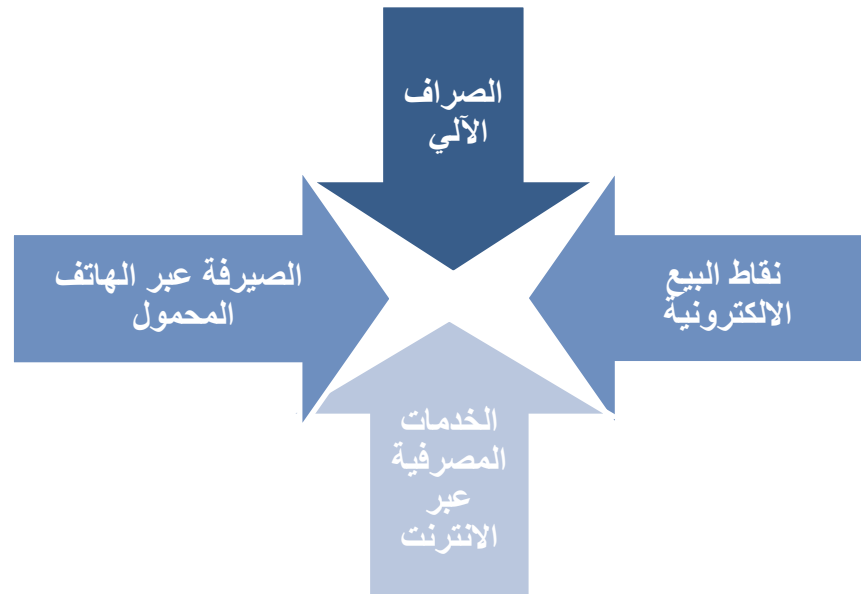
- أمن البيانات : تشكل الاختراقات الإلكترونية و سرقة الهوية تحديات كبيرة لخدمات البنوك عبر الانترنت
 - صعوبة التبادل الشخصي: قد يفتقد بعض العملاء التواصل المباشر مع موظفي البنك و يفضلون الحصول على الخدمات و المشاورة الشخصية .
 - توافر الانترنت : قد يكون توفر خدمات الانترنت ضعيف في بعض المناطق النائية أو الريفية مما يعيق استخدام خدمات البنوك عبر الانترنت .
 - خدمات Banking Internet تعتبر حلاً مبتكراً و مربحاً للعملاء لإدارة حساباتهم و القيام بالعمليات المصرفية بشكل فعال و آمن .
 - تساهم هذه الخدمات في تحسين تجربة العملاء و توفير الوقت و الجهد في إدارة الأمور المالية اليومية .²
4. **الصيرفة عبر الهاتف المحمول** : تعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أبرز و أحدث الخدمات التي جاءت استجابة لابتكارات التكنولوجيا في مجال الخدمات المصرفية و التجارة ، و قد استجابت هذه الابتكارات بشكل إيجابي للشعبية المتزايدة للتجارة غير النقدية في مجال الأعمال من خلال تقديم قناة مصرفية بديلة عبر الهواتف المحمولة ما أحدث ثورة في طريقة إجراء المعاملات المصرفية الشخصية .

¹ المرجع نفسه ، ص 64.

² المرجع نفسه ، ص 64.

بالنسبة للبنوك يعد هذا مجالا مثيرا للغاية إذ تتيح هذه التغيرات إطلاق العديد من الخدمات الجديدة و المبتكرة بدءا من المدفوعات المباشرة من شخص إلى شخص عبر الرسائل النصية مرورا بالتطبيقات و أجهزة الدونجل الخاصة بالمدفوعات ووصولا إلى تقديم خدمات مالية متكاملة عبر الأجهزة اللوحية و الهواتف الذكية ¹.

الشكل (1-6): قنوات الخدمات المصرفية الرقمية



المصدر : من إعداد الطالبتين قنوات و تطبيقات الخدمات المصرفية الرقمية معاومات سابقة الذكر

¹ Al_BaKri jawad kadhim ,mustafa fawzi talib , "the impact of digital banking on banking competition :A case study of a sample of Iraqi commercial Banks", international journal of religion, volume 05 , number 10,2024,p 552 .

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للتنمية المستدامة والتمويل الأخضر.

إن مفهوم التنمية المستدامة من المفاهيم التي طورت الفكر التنموي حيث تم اخذ البيئة بعين الاعتبار خلال العملية التنموية وذلك من اجل حث المجتمع الدولي على ضرورة حماية البيئة والمحافظة على الثروات الطبيعية من اجل الأجيال القادمة ،من خلال زيادة الوعي بالمشاكل البيئية ومن خلال هذا البحث سوف يتم التطرق إلى مفهوم التنمية المستدامة.

المطلب الأول: الأسس النظرية للتنمية المستدامة

أولاً : مفهوم التنمية المستدامة

هناك العديد من المفاهيم و التعاريف للتنمية المستدامة نذكر منها ¹:

عرفت بأنها التخفيف من وطء الفقر على فقراء العالم من خلال تقديم حياة آمنة ومستدامة والحد من تلاشي الموارد الطبيعية وتظاهر البيئة والخلل الثقافي والاستقرار الاجتماعي كما عرفت أيضا بأنها التنمية التي توفر حاجات الحاضر دون إعاقة أجيال المستقبل من توفير حاجياتهم.

➤ أما منظمة اليونسكو فترى التنمية المستدامة أن كل جيل يجب أن يتمتع بالموارد الطبيعية ويتركها صافية وغير ملوثة كما جاءت إلى الأرض.

➤ وعرفها (جيمس سبيث) مدير برنامج الأمم المتحدة الإنمائي "التنمية المستدامة بأنها تنمية لا تكتفي بتوليد النمو فحسب بل توزيع عائداته بشكل عادي أيضا وهي تجدد البيئة بدل تدميرها وتمكن الناس بدل تهميشهم وتوسع خياراتهم وفرصهم وتؤهلهم للمشاركة في القرارات التي تؤثر في حياتهم كما أنها تنمية لصالح الفقراء والطبيعة والمرأة وتستند على النمو الذي يحافظ على البيئة وهي تنمية تزيد من تمكين الناس وتحقيق العدالة فيما بينهم".

➤ وتعريفا للأمم المتحدة بالتنمية المستدامة: بأنها هي التنمية التي تلبي احتياجات الجيل الحالي دون المساس بقدرة الأجيال المستقبلية على تلبية احتياجاتها وتركز على التوازن بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية و البيئية للتنمية.

➤ تعريف اللجنة العالمية للتنمية المستدامة: انتهت اللجنة في تقريرها المعجون بمستقبلنا المشترك إلا إن هناك حاجة إلى سبيل جديد للتنمية، سبيل يستديم التقدم البشري ليس في محرك أماكن محدودة، أو لبضع سنوات قليلة ،بل الكرة الأرضية بأسرها وصلت إلى المستقبل البعيد. فالتنمية المستدامة حسب هذه اللجنة تعمل على تلبية احتياجات الجيل الحالي دون تدمير قدرة الأجيال القادمة على تلبية الاحتياجات².

¹ علاء عبد المجيد محمود موسى و(الآخرون)، مصر و التنمية المستدامة ، مجلة البحوث و الدراسات الافريقية و دول حوض النيل ، جامعة أسوان ، المجلد 10، العدد 01، 2025، ص 88.

² زاوية رشيدة ، أبعاد التنمية المستدامة في الجزائر ، مجلة دراسات اقتصادية ، جامعة غرداية ، المجلد 20، العدد 01، 2019، ص 10.

➤ كما تعرف التنمية المستدامة: بأنها عملية مستمرة تعبر عن احتياجات المجتمع وتقوم على مبدأ العدالة والمشاركة العامة ورشاده استخدام الموارد الطبيعية والمحافظة على حقوق الأجيال المستقبلية. واتخاذ تحولات هيكليه في الإطار السياسي والاجتماعي والاقتصادي، والتمكين للآليات التغيير وضمان استمراره.

والخلاصة أن التنمية المستدامة على الصعيد الاقتصادي انه على الدول المتقدمة إجراء خفض في الاستهلاك الطاقة والموارد أما بالنسبة للدول المتخلفة تعني توظيف الموارد من اجل رفع مستوى المعيشة والحد من الفقر، وعلى الصعيد الاجتماعي والإنساني فأنها تعني السعي من اجل استقرار النمو السكاني ورفع مستوى الخدمات الصحية والتعليمية خاصة في الأرياف، وعلى الصعيد البيئي فهي تعني حماية الموارد الطبيعية والاستخدام العقلاني والأمثل للأراضي الزراعية وخاصة الموارد المائية وأيضا على الصعيد التكنولوجي هي نقل المجتمع إلى عصر الصناعات النظيفة غير الملوثة للبيئة والتي تستخدم تكنولوجيا منظمه للبيئة والتي تنتج الحد الأدنى من الغازات الملوثة والحابسة للحرارة والضارة بطبقة الأوزون.

و إن القاسم المشترك لهذه التعريفات انه لكي تكون هناك تنمية مستدامة يجب أن لا نتجاهل المحيط البيئي و إلا تؤدي إلى دمار واستنزاف الموارد الطبيعية وإعطاء التحول تقني للقاعدة الصناعية والتكنولوجية السائدة .

و كذلك التركيز على ضرورة الاستخدام الأمثل للموارد الطبيعية والحد من التدهور البيئي الناجم عن الطفرة الصناعية والعمرانية والسكانية التي شاهدها العالم مؤخرا وذلك من اجل ترشيد الاستهلاك الموارد الطبيعية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة¹.

ثانياً: أهداف التنمية المستدامة.

تسعى التنمية إلى تحقيق عدة أهداف نلخصها فيما يلي²:

- **زيادة الدخل الوطني:** يعتبر زيادة الدخل الوطني من أهم أهداف التنمية المستدامة خاصة في الدول المتخلفة التي عمدت أساس لأحداث تنمية مستدامة بسبب فقرها وانخفاض مستوى معيشة سكانها، حيث يتم إحداث الزيادة في الدخل الوطني الحقيقي عن طريق زيادة السلع والخدمات التي تمنحها الموارد الاقتصادية المختلفة وتحسينها وتوفير رؤوس الأموال والكفاءات الإدارية لاستغلالها .
- **تحقيق نوعية حياة أفضل للسكان:** إن زيادة الدخل الوطني لا تؤدي بالضرورة إلى زيادة المتوسط نصيب الفرد من الدخل أو إلى تحسين مستوى المعيشة ، ومن اجل تحقيق ذلك يجب أن يتم ربط زيادة الدخل بتنظيم الزيادة السكانية

¹ فراحية كمال ،التنمية المستدامة ، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية ، جامعة محمد بوضياف – مسيلة ، العدد11، 2018 ، ص 279.

² منى منصوري ، واقع و آفاق التنمية المستدامة في الجزائر "دراسة تحليلية باستعمال مؤشرات إحصائية ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه ل م د ، تخصص اقتصاد التنمية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، 2019-2020، ص 25.

والتحكم في معادلات المواليد وتحقيق توزيع عادل الدخل الوطني، وعليه تعمل التنمية المستدامة على تحسين نوعية الحياة لأفراد المجتمع بالتركيز على الجوانب النوعية للنمو، بالعمل من أجل إشباع الحاجات الأساسية للأفراد الحالية والمستقبلية وتحسين جوده الحياة من خلال توفير فرص العمل والتعليم والعناية الصحية وكذلك الخدمات الاجتماعية والسكن بالإضافة إلى احترام حقوق الأفراد وتمكينهم من المشاركة في اتخاذ القرار.

- **تقليل التفاوت في الدخل والثروات:** حيث تعاني الدول المتخلفة من فوارق كبيره في توزيع الدخل فغالبيه أفراد المجتمع لا تملك سوى نسبة ضئيلة من الثروة وتحصل على نصيب قليل من الدخل، بينما هناك في الصغيرة هي التي تمتلك الجزء الأكبر من الثروة إضافة إلى نصيب عالي من الدخل.
- **تحقيق الاستخدام الرشيد للموارد الطبيعية:** فالتنمية المستدامة تعمل على تحسين نوعية حياة الأفراد لكن ليس على حساب البيئة وذلك بالحفاظ على الموارد الطبيعية وعدم استنزافها عن طريق الاستخدام العقلاني لها، حيث لا يتجاوز هذا الاستخدام معدلات تحددها مع البحث على بدائل لهذه الموارد حتى تبقى لفترة زمنية طويلة كذلك يجب عدم تخليف نفايات بكميات تعجز البيئة عن استيعابها، إضافة إلى هذا يجب تبني سياسة بيئية ملزمة للمجتمع مع وضع عقوبات رادعة عند مخالفتها ووضع برامج إعلامية تركز على أهمية البيئة والأضرار المترتبة عن الإساءة إليها.
- **ربط التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع:** تحاول التنمية المستدامة توظيف التكنولوجيا الحديثة بما يخدم أهداف المجتمع من خلال توعية السكان بأهمية التقنيات المختلفة في المجال التنموي وكيفيه استخدام المتاح والجديد منها في تحسين نوعية الحياة المجتمع وتحقيق أهدافه المنشودة دون أن ينجم عن ذلك مخاطر واثربئية سالبه أو على الأقل أن تكون هذه المخاطر و الآثار مسيطر عليها بمعنى وجود حلول مناسبة.¹

ثالثاً: أبعاد التنمية المستدامة.

إن أجل الدراسات و الأبحاث تسير إلى أن التنمية المستدامة تقوم على التداخل بين ثلاثة أبعاد أساسية وهي البعد الاقتصادي الذي يجسد التراكم الكمي والبعد الاجتماعي الذي يعبر عن التراكم النوعي، وأخيرا البعد البيئي الذي يجسد المحيط والموارد الطبيعية و كيفية المحافظة عليها

1. البعد الاقتصادي: يتضمن هذا البعد ضرورة إعادة الإصلاح الاقتصادي في المجتمع بشكل صحيح لتحقيق أفضل

مستوى معيشة لأفراد وزيادة نصيب الفرد من الدخل القومي الحقيقي.

¹ المرجع نفسه ، ص 25.

كما يتضمن ذلك إيقاف تبذير الموارد الطبيعية سواء من خلال إجراء تخفيضات متواصلة في مستويات الاستهلاك المبدد للطاقة عبر تحسين مستوى الكفاءة وإحداث تغيير جذري في أسلوب الحياة أو تغيير أنماط الاستهلاك التي تهدد التنوع البيولوجي¹.

2. **البعد الاجتماعي:** تتضمن عملية التنمية المستدامة التنمية البشرية التي تهدف إلى تحسين مستوى التعليم والرعاية الصحية فضلاً عن مشاركته المجتمعات في منع القرارات التنموية التي تؤثر على المساواة والإنصاف وعناصر هذا البعد تتمثل أساساً فيما يلي²:

- الحكم الراشد: ويتمثل السياسات والقواعد التي تطبقها الحكومة ومدى فعاليتها في تحقيق الشراكة مع القطاعات الرئيسية وهي القطاع الحكومي والقطاع الخاص والقطاع الخيري المتمثل أساساً في مؤسسه المجتمع المدني.
- التمكين: ويراد به توعية الأفراد والجماعات سواء كانوا رجالاً أو نساء بضرورة التضامن والإسهام في بناء مجتمع موحد من خلال تسخير طاقاته وجهوده للصناعة مستقبل زاهر.
- الاندماج والشراكة المجتمعية: وذلك من خلال توحيد المجتمع في أهدافه ومسؤولياته وفي نطاق الحقوق والحريات الداعية للعدل والمساواة دون تمييز فرد عن آخر أو جنس عن آخر³.

3. البعد البيئي:

يتمثل البعد البيئي في⁴:

- أ. **إتلاف التربة واستعمال المبيدات تدمير الغطاء النباتي والمصايد:** بالنسبة للأبعاد البيئية نلاحظ أن تعرية التربة وفقدان إنتاجيتها يؤديان إلى تقليص من غلتها ويخرجان سنوياً من دائرة الإنتاج مساحات كبيرة من الأراضي الزراعية. كما أن الإفراط في استخدام الأسمدة والمبيدات الحشرية يؤدي إلى تلويث المياه السطحية والمياه الجوفية. أما الضغوط البشرية والحيوانية فأنها تضر بالغطاء النباتي والغابات أو تدمرها وهناك مصايد كثيرة للأسماك في المياه العذبة أو المياه البحرية يجري استغلالها فعلاً بمستويات غير مستدام أو أنها توشك على أن تصبح كذلك.

¹ مدحت أبو النصر ، ياسمين مدحت محمد ، التنمية المستدامة مفهومها أبعادها ، مؤسستها ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، الطبعة 01 ، القاهرة ، 2017 ، ص 103.

² بن خليفة حسن ، دور المؤسسة الاقتصادية في إرساء مبادئ التنمية المستدامة " دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأنايب الحلزونية بغرداية في الفترة 2015-2018 ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية وعلوم التسيير ، جامعة غرداية ، 2018-2019 ، ص 10.

³ المرجع نفسه ، ص 11.

⁴ زاوية رشيدة ، مرجع سبق ذكره ، ص 15.

ب. **حماية الموارد الطبيعية:** التنمية المستدامة تحتاج حماية الموارد الطبيعية اللازمة لإنتاج المواد الغذائية والوقود ابتداء من حماية التربة إلى حماية الأراضي المخصصة للأشجار وإلى حماية مصائد الأسماك مع التوسع في الإنتاج لتلبية احتياجات السكان الآخذين بالتزايد وهذه الأهداف يتطلب تضاربها مع ذلك فإن الفشل في صيانة الموارد الطبيعية التي تعتمد عليها الزراعة كفيل بحدوث نقص في الأغذية في المستقبل وتعني التنمية المستدامة هنا استخدام الأراضي القابلة للزراعة وإمدادات المياه واستخداما أكثر كفاءة. وكذلك استحداث وتبني ممارسات وتكنولوجيات زراعية محسنة تزيد الغلة وهذا يحتاج إلى اجتناب الإسراف في استخدام الأسمدة الكيميائية والمبيدات حتى لا تؤدي إلى تدهور الأنهار والبحيرات وتهدد الحياة البرية وتلوث الأغذية البشرية والإمدادات المائية. وهذا يعني استخدام الري استخداما حذرا واجتناب تصليح أراضي المحاصيل وتشبعها بالماء.

ت. **تقليص ملاجئ الأنواع البيولوجية:** تواصل مساحه الأراضي القابلة للزراعة وهي الأراضي التي لم تدخل بعد في الاستخدام البشري انخفاضها مما يقلص من الملاجئ المتاحة للأنواع الحيوانية والنباتية باستثناء القلة التي يديرها البشر إدارة مكثفة أو التي تستطيع العيش في البيئة المستأنسة. وتعرض الغابات المدارية والنظم الإيكولوجية للشعب المرجانية والغابات الساحلية وغيرها من الأراضي الرطبة وسواها من الملاجئ الفريدة الأخرى لتدمير سريع كما أن انقراض الأنواع الحيوانية والنباتية اخذ في التسارع والتنمية المستدامة في هذا المجال تعني أن يتم صيانة ثراء الأرض في التنوع البيولوجي للأجيال المقبلة وذلك بإبطاء عمليات الانقراض وتدمير الملاجئ والنظم الإيكولوجية بدرجة كبيرة وإن أمكن وقفها.¹

المطلب الثاني: الصيرفة الخضراء كألية لدعم التمويل المستدام.

الصيرفة الخضراء هي شكل من أشكال النشاط المصرفي ، حيث تأخذ المصارف المبادرة للقيام بنشاطاتها اليومية بشكل مدرك وواعي للمجتمع من خلال النظر إلى الاستدامة الاقتصادية الداخلية والخارجية وتعرف المصارف التي تقوم بهذا النوع من الأنشطة المصرفية بأنها مسؤولة اجتماعيا ولها عدة مسميات منها المصارف المستدامة المصارف الخضراء والمصرف الأخلاقية.

وهذا النوع من الممارسات المصرفية لا يقتصر فقط على الأنشطة الخضراء الداخلية بل انه يساعد على جعل البيئة خضراء وقابلة للحياة من خلال تسهيل التمويل الأخضر وهي واحدة من أذكى طرق التفكير الاستباقية حول التنمية المستدامة في الأيام القادمة.

¹ المرجع نفسه ، ص 16.

وقد ظهر أول مصرف اخضر في بنك ثيري دوز من الأصول الهولندية وبدأ عمله في التنمية الاقتصادية المستدامة منذ اليوم الأول لعمله عام 1990 حيث أنشأ الصناديق الخضراء لغرض تمويل المشاريع الصديقة للبيئة¹.

أولاً: مفهوم الصيرفة الخضراء وأهم منتجاتها

1. مفهوم الصيرفة الخضراء

قبل تعريف الصيرفة الخضراء من المهم التمييز بين مصطلحي الصيرفة والمصارف حيث تشير الصيرفة إلى العمليات والخدمات المصرفية، أي أنها نشاط مصرفي بحد ذاتها بينما تعد المصارف مؤسسات مالية تتولى تنفيذ هذه الأنشطة مع إمكانية تبني ممارسات تعزز الاستدامة البيئية.

ويستخدم مصطلح الأخضر كرمز للوعي البيئي وفقاً لجمعية البنوك الهولندية ويوجد عدة تعارف للصيرفة الخضراء نذكر منها²:

- هي تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء بطريقة تأخذ في الاعتبار الأصل البيئي والاجتماعي لأنشطته بهدف دعم التنمية المستدامة وتعزيز مسؤولية البيئة في القطاع المالي.
- وتعرف على أنها نهج مصرفي قائم على تبادل المنافع بين المصرف وعملائه والاقتصاد بهدف تقليل الآثار السلبية وتعزيز الاستدامة.

- وعرفت أيضاً على أنها توجه حديث في القطاع المصرفي يهدف إلى توفير التمويل منخفض التكلفة وطويل الأجل لدعم مشروعات الطاقة النظيفة منخفضة الكربون مما يساهم في تحسين كفاءة استخدام الموارد المالية وتساهم أيضاً هذه الصيرفة في تحقيق نمو متوازن لكل من القطاع المصرفي والاقتصاد ككل مع الحرص على تقليل الأثر البيئي والحفاظ على استدامة الموارد الطبيعية.

من خلال التعاريف السابقة يمكن إعطاء تعريف عام للصيرفة الخضراء بأنها نموذج مصرفي الأبعاد البيئية والاجتماعية بالإضافة إلى تخفيض البصمة الكربونية في كافة نشاطاته المصرفية. ويمكن استنباط خصائص الصيرفة الخضراء من خلال السيمات التي تتشابه فيها البنوك التي تقدم هذا النوع من الصيرفة والمتمثلة في³:

- تحفيز الطلب عن طريق تغطيه 100% من التكاليف الأولية عن طريق مزيج من التمويل العام والخاص.

¹ بو الحارث منار ، بوقروح هدى ، أثر تبني الصيرفة الخضراء على تحقيق الميزة التنافسية " دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المجمع الجهوي للإستغلال - ميلة -"، مذكرة مكملية لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و مالي ، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة 2024-2025، ص 3.

² المرجع نفسه ، ص 4.

³ صليحة عماري ، آسيا سعدان ، الصيرفة الخضراء كآلية لدعم الشمول المالي في البنوك الإسلامية :حالة بنك البلاد السعودي ، مجلة الدراسات البيئية و التنمية المستدامة ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، المجلد 02 ، العدد 01 ، 2023 ، ص ص 74 _ 75.

- الاستفادة من الأموال العامة عن طريق جذب المزيد من الاستثمارات الخاصة نحو أسواق الطاقة النظيفة وكفاءة استخدام الطاقة.

- إعادة تدوير راس المال العام وذلك لتوسيع الاستثمار الأخضر وعدم المساس بأموال دافع الضرائب.

2. أهم منتجات و خدمات الصيرفة الخضراء

تتمثل أهم منتجات الصيرفة الخضراء في :¹

أ. الودائع الخضراء : تقدم المصارف نسب فائدة أعلى للحسابات الجارية و حسابات الادخار ، إذا كان العملاء

يقومون بأنشطتهم المصرفية عبر الانترنت و ذلك لتجنب الاستخدام الورقي لإضراره على البيئة .

ب. الرموز العقارية الخضراء : تقدم المصارف الخضراء الرهن العقاري الأخضر بأسعار أو شروط أفضل للمنازل ذات

الكفاءة في استخدام الطاقات النظيفة و المتجددة .

ت. بطاقات الائتمان الخضراء : تقدم هذه البطاقات حافز للعملاء لاستخدام بطاقتهم الخضراء في عمليات الشراء ذات

المبالغ المرتفعة ، و باستخدامها تتبرع المصارف الخضراء بأموال لمنظمات غير ربحية صديقة للبيئة

ث. الحسابات الجارية الخضراء : يمكن للعميل الحصول على نسبة فائدة على الحساب الجاري الخاص به إذا كان يتبع

بعض الإجراءات الصديقة للبيئة ، التي تشمل تلقي كشف الحساب إلكترونياً أو دفع الفواتير عبر الانترنت أو استخدام

بطاقات السحب الآلي .

ج. حساب التوفير الأخضر : تقوم الحسابات الخضراء على مبدأ تشجيع العملاء على الادخار ، حيث تقدم المصارف

تبرعات بيئية تتناسب مع حجم مدخرات العملاء مما يعزز الوعي البيئي و يدعم مشاريع الحفاظ على البيئة .

ح. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الخدمات المصرفية عبر الانترنت : و تشمل هذه العمليات المصرفية

الجديدة الرقمية انخفاض المعاملات الورقية و التوجه إلى الفروع و عدم إهدار الوقت و الجهود وكل هذا له تأثير إيجابي

على البيئة .

¹ دعاء بورجية ، دور التمويل الأخضر في تعزيز التنمية المستدامة دراسة تجارب دولية (الصين ، مصر ، الجزائر) ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص مالية و تجارة دولية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالة ، 2024-2025 ، ص 52.

خ. القروض المصرفية الخضراء : تقدم المصارف الخضراء خدمات متنوعة تشمل تمويل الطاقة المتجددة ، القروض المستدامة ، بطاقات ائتمان صديقة للبيئة ، و تمويل السيارات الكهربائية إلى جانب اعتماد الخدمات المصرفية الالكترونية لتقليل استخدام الورق .

ثانياً: دوافع ومزايا تحول نحو الصيرفة الخضراء

1. أسباب (دوافع) التحول نحو المصارف الخضراء

- هناك العديد من الأسباب التي دعت الدول إلى التوجه نحو الصيرفة الخضراء من أبرزها:¹
- التطور الاقتصادي وزيادة عدد الشركات الصناعية مما يعني زيادة حجم التلوث البيئي.
 - الزحف العمراني وزيادة عدد السكان في بعض المناطق وإقامة الشركات الصناعية على المناطق الخضراء مما أدى إلى حدوث التصحر.
 - القطع الجائر للأشجار وتقليص رقعة الغابات لإستخدامها للصناعات مما يحدث خللا بيئي.
 - التخلص من النفايات الصناعية بدفنها أو بتسريبها في مياه البحر والمحيطات.
 - ارتفاع الانبعاثات الكربونية نتيجة للاعتماد المتزايد على غاز الكربون في القطاع الصناعي.
- لتلك الأسباب تحاول المصارف المساهمة في إيجاد طرق جيدة ومبتكرة للحد من تأثيرها الضار للبيئة وتوفير التمويل اللازم لذلك ولا يكون ذلك إلا بالتحول نحو الصيرفة الخضراء والتمويل المشاريع الصديقة للبيئة. وتمتلك المصارف اليوم خيارات أكثر عمقا وفعالية للتعامل مع البيئة باستخدام التكنولوجيا.

2. فوائد (مزايا) التحول إلى الصيرفة الخضراء

- تعطي الخدمات المصرفية الخضراء فوائد عدة منها:²
- تقليل التكاليف للمصارف: إن اتباع نهج عمل صديق للبيئة يساعد المصارف على توفير المال مع انخفاض فوائد الخدمات وتقليل التكاليف.
 - كسب العملاء: حيث يساعد تقديم الخدمات المصرفية عبر الانترنت والفوائد على القروض المنخفضة نسبيا والفواتير غير الورقية والمنتجات الخضراء في جذب المزيد من العملاء للمصارف.

¹ الأخضر بن عمر ، التحول نحو المصارف الخضراء ، التحول نحو المصارف الخضراء بين الواقع و المأمول على ضوء التجارب العربية ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر ، المجلد 05 ، العدد 02 ، 2022 ، ص 394.

² المرجع نفسه ، ص 395.

- تقديم خدمات ذكية: أن المصرف الأكثر مراعاة للبيئة هو مصرف أكثر ذكاء يتمتع بالقدرة على توفير المال ورعاية البيئة وجذب المزيد من العملاء.
- تعتمد المصارف التقليدية على المستندات الورقية في حين إن المصارف الخضراء تعتمد على الخدمات المصرفية عبر الانترنت بحيث تستبدل الورق العادي بالورق الرقمي حيث انه كلما انخفضت المعاملة الورقية كلما انخفض قطع الأشجار، وتعد المصارف أيضا من كبار مستخدمي الطاقة بما فيها الأضواء وأجهزة الصراف الآلي وأجهزة الكمبيوتر وتقوم المصارف الخضراء بتركيب الألواح الشمسية أو شرائح طاقة الرياح لإدارة أعمالها.

ثالثاً : دور التمويل الأخضر في رفع كفاءة أداء البنوك الخضراء.

يعد التمويل الأخضر أحد المداخل الحديثة في العمل المصرفي كونه أداة مالية مبتكرة موجهة لتمويل المشاريع الصديقة للبيئة، مما لا شك فيه إن الهدف الرئيسي للتمويل الأخضر هو حماية البيئة وكفاءة استخدام الموارد الطبيعية المتاحة لتحقيق التنمية المستدامة وبالتالي يعد التمويل الأخضر احد الخدمات التي تقدمها البنوك الخضراء من خلال توجيهه للائتمان نحو المشروعات الخضراء وهذا النوع من الخدمات له أثر فعال في أعمال البنوك من خلال ما يلي:¹

1. التمويل الأخضر وكفاءة إدارة السيولة:

يتعرض الأغلب الأعمال من البنوك إلى مشكلة السيولة والتي تحدث عادة بسبب عدم كفايته لمتطلبات التشغيل العادية وبالتالي صعوبة الوفاء بالالتزامات قصيرة الأجل مما يستدعي ضرورة وجود إدارة فعالة للسيولة بحيث يحدث توازن في السيولة بلا فائض أو عجز.

والواقع العمل يشير إلى مشكلة وجود فائض في السيولة عادة بسبب عدم وجود خطط استثمارية جاهزة يمكن استثمار الأموال فيها فور إيداعها، ومن هنا تظهر الفائدة الكبرى للتمويل الأخضر حيث أنه يوفر فرص استثمارية تتعلق بالمشروعات صديقة البيئة ودعم الاستثمارات الخضراء وبالتالي عدم التأثير على سمعة المصرف من ناحية او على قيمة النقود التي تنخفض بسبب التضخم من ناحية أخرى نظرا لتجميد النقود فترة طويلة نسبيا.

2. التمويل الأخضر وكفاءة إدارة الربحية

إن الهدف الرئيسي لأي مؤسسة غالبا يكمن في تحقيق الأرباح وللبنوك الخضراء هدف مثل سائر المؤسسات لان تحقيق الأرباح يعد مقياسا للحكم على مدى كفاءة أي مؤسسة وبالتالي يجب توافر إدارة كفؤة تسعى إلى تحقيق التوازن بين

¹ محمد محروس سعدوني ، آليات تمويل الاقتصاد الأخضر لتحقيق مستهدفات التنمية بين الواقع و المأمول ، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية ، جامعة مدينة السادات -كلية الحقوق ، المجلد 10، العدد 02 ، 2024 ، ص 810.

الاستثمار المناسب في كل عنصر من الموجودات دون فائض يؤدي إلى تعطيل الأموال أو نقص بسبب ضياع فرص استثمارية.

والتمويل الأخضر اثر فعال على كفاءة إدارة الربحية يتمثل في وضع القرار الاستثماري إما للتمويل المشروعات الخضراء أو للتمويل بالوسائل الاستثمارية الأخرى على أساس العائد الأفضل مما يساهم في نشأة نظام كفء لإدارة الربحية في البنوك الخضراء وبالتالي تحقيق أفضل العوائد¹.

3. التمويل الأخضر وكفاءة التسويق المصرفي

تسعى البنوك الخضراء إلى جذب الكثير من المدخرات بواسطة الخدمات التي تقدمها في الودائع الخضراء تعني زيادة رأس المال بشكل ثابت وشبه دائم تستطيع من خلالها تمويل الاستثمارات المختلفة ولتحقيق هذا الهدف و استمراريته يجب تحقيق ثلاثة عناصر:

- **الأول:** الأمان في التحقيق الثقة لدى المودع من أهم عوامل جذب المدخرات ولذلك يتعين على البنوك الخضراء استثمار أموال الودائع في المشروعات الخضراء الأكثر أماناً للبعد عن الخسارة وفقد ثقة العملاء.
- **الثاني:** السيولة لتوفير إمكانية السحب للعملاء متى أرادو حيث أن رفض طلب العميل سوف يؤثر على جوده السيولة فيما بعد كما أن تجميد الودائع يؤثر سلباً على تحقيق الأرباح وبالتالي يجب أن تتوفر لدى البنوك إمكانية تسهيل الأصول إلى نقدية بدون تكاليف ولا أجال ولا خسارة.
- **الثالث:** ربحية البنك لأن البنوك تسعى إلى الحفاظ على الودائع الموجودة وجذب مدخرات أخرى ولكي تحقق ذلك يجب أن تحقق مزيد من الأرباح مستقبلاً أكثر مما حققت في الماضي².

4. التمويل الأخضر وكفاءة الهندسة المالية

إن تطوير حلول ماليه مبتكرة وصياغة حلول إبداعية لمشاكل التمويل هو أبرز ما تقدمه الهندسة المالية وذلك عن طريق ابتكار أدوات مالية و آليات تمويلية جديدة ،بالإضافة إلى وضع خطط لإدارة التمويل تتعلق بسداد الالتزامات أو إدارة السيولة بشكل يتلائم مع آليات المشروعات الخضراء³.

¹ المرجع نفسه ، ص 810.

² المرجع نفسه ، ص 811.

³ المرجع نفسه ، ص 811.

المطلب الثالث: التمويل الأخضر كأحد أدوات الاقتصاد الأخضر لتحقيق التنمية المستدامة وأدواته.

يعتبر التمويل الأخضر أداة رئيسية في دعم الاقتصاد الأخضر لما له من دور فعال في تمويل مشروعات مستدامة تساهم في تحقيق أهداف التنمية المستدامة على المدى الطويل¹.

أولاً : علاقة التمويل الأخضر بالتنمية المستدامة

يعد الاقتصاد وسيلة عملية لتحقيق التنمية المستدامة حيث يترجم أهدافها العامة إلى سياسات واستراتيجيات موجهة لقطاعات محددة وقد تساعد برنامج الأمم المتحدة للبيئة للدول على تبني هذه الاستراتيجيات بما يتناسب مع احتياجاتها ويتطلب التحول نحو الاقتصاد الأخضر أدوات تشمل الحوكمة، العلاقة بين القطاعات المختلفة ، التوعية السياسات المالية ، تحديد أسعار للخدمات البيئية. مع التركيز على عشرة قطاعات رئيسية لبناء اقتصاد منخفض الكربون وشامل يحقق التنمية المستدامة ويقضي على الفقر وعليه يمكن القول بأن العلاقة بين الاقتصاد الأخضر والتنمية المستدامة هي علاقة الجزء من الكل إذ يمثل الاقتصاد الأخضر البعد البيئي للتنمية المستدامة إلى جانب الأبعاد الأخرى.

ثانياً : التمويل الأخضر ودوره في تحقيق التنمية المستدامة

شهد العالم في السنوات الأخيرة تصاعداً في الأزمات البيئية و الاقتصادية مما دفع نحو التبنى الاقتصاد الأخضر كنموذج بديل يهدف إلى تحقيق للتنمية المستدامة من خلال موازنة النمو الاقتصادي مع حماية البيئة، حيث برز دور التمويل الأخضر في تحقيق التنمية المستدامة نحو مشاريع صديقة للبيئة مثل الطاقة المتجددة، النقل النظيف وإدارة النفايات². مما يعزز من قدرة الدول على مواجهة التحديات البيئية وتحقيق أهداف التنمية المستدامة بفعالية واستدامة وهذا ما نلخصه فيما يلي³:

- التمويل الأخضر جاء كاستجابة للتحديات البيئية والاجتماعية والاقتصادية العالمية ويسعى لتحقيق التوازن بين التنمية وحماية البيئة.
- التمويل الأخضر يمثل أداة فعالة لدعم الاقتصاد الأخضر من خلال تمويل المشاريع صديقة للبيئة مثل الطاقة المتجددة النقل النظيف تقليل الانبعاثات الكربونية.
- اعتماد التمويل الأخضر على أدوات مالية متنوعة مثل السندات الخضراء و القروض المسيرة ويشهد اهتماماً متزايد عالمياً من الحكومات والمؤسسات.
- العمل اللائق والنمو الاقتصادي.

¹ دعاء بوجيبة ، مرجع سبق ذكره ، ص 36.

² المرجع نفسه ، ص 38.

³ المرجع نفسه ، ص 38.

• الاستهلاك و الإنتاج المستدام.

• يمثل دمج التمويل الأخضر في الخطط التنموية خطوة استراتيجية نحو بناء اقتصاد مرن عادل منخفض الكربون.

ثالثاً: أدوات التمويل الأخضر في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

لم يعد التحول نحو الاقتصاد الأخضر خياراً، بل أصبح ضرورة بسبب مستويات الضرر التي أسبابها الممارسات الاقتصادية التقليدية على مختلف جوانب الحياة، مما يتطلب بناء استراتيجيات وسياسات جديدة تساعد على النجاح هذا التحول على غرار التمويل الأخضر و أساليبه المختلفة في تحقيق أهداف التنمية¹.

1. **الصيرفة الخضراء:** تتمثل في المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك لعملائه الذين يراعون الأثر البيئي والاجتماعي في أعمالهم .

2. **السندات الخضراء:** هي سندات التي توجه حصيلة إصدارها الاستثمار في مشاريع صديقة للبيئة وهي مثل السندات الأخرى لكنها تتطلب معايير ومبادئ رائعة خاصة بها و بالمشاريع المناهضة للتمويل.

3. **الحماية الخضراء:** نوع من الأدوات الاقتصادية لمعالجة المشاكل البيئية وهي مصممة لاستيعاب التكاليف البيئية وللتوفير حوافز اقتصادية للأشخاص والشركات لتعزيز الأنشطة المستدامة بيئياً.

4. **الضرائب البيئية:** هي كل الاقتطاعات المالية الجبرية التي تكون دون مقابل أو نفع خاص يستفيد منه المكلف الذي قام بنشاط الحق او يلحق مستقبلاً الضرر بالبيئة وتقتطع مرة في السنة مثل الضريبة على النشاطات الملوثة.

5. **الرسوم البيئية:** هي اقتطاعات نقدية ذات قيمة جبرية يدفعها المكلف مقابل منفعة خاصة تقدمها له الدولة ويدفعها كل ما طلبت الخدمة مثل الرسم على الوقود.

6. **الآثار البيئية:** هي اقتطاعات نقدية ذات قيمة رمزية يدفعها المكلف لقاء ما استفاد من خدمات الدولة مثل التزواج بالماء الصالح للشرب بفرض اتاوة تتناسب مع حجم الاستهلاك².

¹ المرجع نفسه ،ص 39.

² المرجع نفسه ، ص 40.

المبحث الثالث : الرقمنة المصرفية كآلية لتعزيز الشمول المالي

يعد الانتقال نحو الصيرفة الرقمية و تعميم الشمول المالي ضرورة حتمية في ظل التحولات الاقتصادية العالمية الراهنة ، حيث لم يعد الهدف مجرد تقديم خدمات بنكية ، بل جعل هذه الخدمات محركا أساسيا لتحقيق الرفاه الاجتماعي و النمو الاقتصادي المستدام . و سنحاول من خلال هذا المبحث تسليط الضوء على ماهية الشمول المالي و أهميته مع تبيان الدور الجوهري الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيزه و نشره وصولا إلى تحليل الأثر الفعلي و العميق للشمول المالي الرقمي في تحقيق أبعاد التنمية المستدامة (الاقتصادية ، الاجتماعية ، البيئية) .

المطلب الأول : ماهية الشمول المالي (المفهوم ، الأهمية ، الركائز) .

أولاً : الأسس المفاهيمية و الركائز الأساسية للشمول المالي

- يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة و يسر و بأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية و الاستدامة¹.
- تعريف مجموعة العشرين و التحالف العالمي لشمول مالي : هو نفاذ كافة فئات المجتمع منها الميسورة إلى الخدمات بشكل عادل و شفاف و بتكاليف معقولة .
- تعريف البنك الدولي : يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014 تحت عنوان " تقرير التنمية المالية العالمي " على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية².
- تعرف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OECD) و الشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه : العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات و المنتجات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة في الوقت و السعر المعقولين و بالشكل الكافي و توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات و المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة ، تشمل التوعية و التثقيف المالي و ذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي و الاندماج الاجتماعي و الاقتصادي³.

¹ حنان الطيب ، الشمول المالي ، سلسلة كتيبات تعريفية ، العدد 01 ، صندوق النقد الدولي ، أبو ظبي ، 2020 ، ص 5.

² طرافوي شيخ ، رابة أمينة ، دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات شهادة ماستر ، تخصص مالية وبنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية وعلوم التسيير ، جامعة ابن خلدون -تيارت - ، 2021-2022 ، ص 9.

³ صونيا جواني ، عديلة مريميتا ، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة حالة البحرين -، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجنت ، جامعة 8ماي 1945 قالمة (الجزائر) ، المجلد 04 ، العدد 01 ، جانفي 2023 ، ص 435.

- و بشكل عام يمكن تعريف الشمول المالي على أنه تعميم الخدمات المالية و المصرفية و تسهيل وصولها لكافة فئات المجتمع بشكل عادل و شفاف و بتكاليف معقولة لمحاربة البطالة و الفقر و تحسين الظروف المعيشية لهذه الفئات مما يساعد على توجيه الموارد المالية للاقتصاد الرسمي بهدف تعزيز عملية التنمية الاقتصادية و تحقيق الاستقرار المالي .

ثانياً : أهمية الشمول المالي

تتجلى أهمية الشمول المالي في النقاط التالية ¹:

- يساهم الشمول المالي في تحسين الوصول إلى منتجات و خدمات التأمين التي تعتبر أساسية في معالجة مواطن الضعف في أي نوع من الأعمال .
- تعزيز كفاءة النظام المالي و استقراره و نزاهته لأن المشاركة الفعالة في القطاع المالي الرسمي من جانب المدخزين و المقترضين من شأنها أن تحسن فعالية السياسة النقدية و استقرار المؤسسات المالية وكفاءة الوساطة المالية من خلال زيادة المدخرات و الاستثمارات المحلية .
- تحسين المستوى الاجتماعي و الثقافي لأفراد من خلال محاربة الفقر و الأمية
- يساهم الشمول المالي في تعزيز سبل مكافحة غسيل الأموال و مكافحة الإرهاب .
- الشمول المالي هو السبيل لاستخدام الخدمات المالية بتكلفة منخفضة و بأسعار معقولة لتقليل الحسابات غير الرسمية.
- تقليل لجوء الأفراد إلى الاقتصاد الموازي من خلال تقديم خدمات مالية ذات جودة و ميزة تنافسية .

ثالثاً : ركائز الشمول المالي

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب توفر جملة من الركائز والتي نلخصها فيما يلي ² :

1. **دعم البنية التحتية المالية :** اذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له ، و ينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية و يتضمن ما يلي :
 - بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات و اللوائح التي تعزز الشمول المالي .
 - الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك ، خدمات الهاتف

¹ عمار حميد ، نوح بوعروج ، دور بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي -دراسة مقارنة بين الجزائر و الدول العربية خلال الفترة 2008-2017، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني في ميدان العلوم و الحاسبة ، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير و العلوم المالية و المحاسبة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2019-2020، ص20.

² بقعة عتيقة عائشة ، عليم عيشة ، متطلبات التكنولوجيا المالية في الجزائر و دورها في تحقيق الشمول المالي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة زيان عاشور الجلفة (الجزائر)، 2022-2023، ص 19.

- البنكي ، نقاط البيع ، الصرافات الآلية ، خدمات التأمين و غيرها .
- تطوير وسائل و نظم الدفع و التسوية ، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات و الخدمات المالية .
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و البنوك الالكترونية في تقديم الخدمات المالية ، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة .

- توفير قواعد بيانات شاملة ، خاصة البيانات الائتمانية للأفراد و المؤسسات المصغرة .

2. الحماية المالية للمستهلك : وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة و شفافة ، و تسهيل و تيسير

الحصول على خدمات المالية بأقل التكاليف و بجودة عالية ، و تزويده بالمعلومات الكافية و الضرورية و خدمات الاستشارة المالية ، حماية بياناته المالية ، و نظم الأمان و كذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة .

3. تطوير خدمات و منتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع : لتيسير الوصول إلى الفئات الهشة و المؤسسات

الصغيرة في المجتمع و تلبية متطلباتها و اشتراكها في النظام المالي ، و هنا نشير إلى دور الجهات الإشرافي في تحقيق هذه الركيزة من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيض العملات و الرسوم على الخدمات المقدمة و تعزيز المنافسة.

4. التثقيف المالي : و يكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم و التثقيف المالي و العمل

على تقييم وقياس مدى نجاحه مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية و القطاع الخاص و الأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي .

المطلب الثاني : مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالقطاع المصرفي (المنافع و العوائق)

تشير التقارير الدولية أنه بالرغم من المخاطر التي تنطوي عليها التكنولوجيا المالية إلا أنها توفر العديد من المنافع و الفرص للبنوك و العملاء و الاقتصاد ككل ، حيث يؤدي تبني و استخدام هذه التكنولوجيا في القطاع المصرفي إلى تغيير طريقة عمل الخدمات المالية و المصرفية و توصيل المنتجات و الخدمات للعملاء . مما يؤثر على أداء البنوك من حيث الربحية و العمليات التجارية و خدمة العملاء و لهذا تجد البنوك نفسها مجبرة على مسايرة و اعتماد هذه التكنولوجيا مما يتطلب من البنوك المركزية دعم التحول الرقمي ومواجهة التحديات¹ .

¹ وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري :الدوافع و التحديات ، مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد

أولاً : منافع تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الجزائر

لا يزال القطاع المصرفي يعاني الجزائري على غرار معظم القطاعات المصرفية العربية من ضعف تطوره و لهذا لا بد من اغتنام فرصة الاستفادة من منافع التكنولوجيا المالية التي يمكن ذكر أهمها فيما يلي¹:

- الشمول المالي : استطاعت التكنولوجيا المالية التغلب على البعد الجغرافي للفروع البنكية عن أماكن تواجد الأفراد بفضل تقنياتها المالية الرقمية معتمدة في ذلك على خدمة الهاتف المحمول ، مما كان له أثر على تخفيض التكاليف و توسع في تقديم الخدمات المالية و المصرفية بشكل أسرع و أكثر مسؤولية و شفافية و كفاءة .
- المساهمة في تقليص فجوة تمويل المشروعات الصغيرة و المتوسطة : من خلال اعتماد منصات الإقراض النظراء ، مما يسمح بتنفيذ هذا النوع من المشروعات ، التي يعاني من اتساع الفجوة التمويلية بسبب تشدد البنوك في سياساتها الاقراضية خاصة بعد الأزمة العالمية سنة 2008 .
- زيادة انتشار الدفع الالكتروني : من خلال تقنيات المدفوعات الرقمية مما يمكن البنوك من تقليص الطلب على النقد و سهولة تسوية المعاملات المالية و التجارية و تخفيض تكاليفها .
- تخفيض انقطاع علاقات المراسلة المصرفية : إن التكنولوجيا المالية و الحلول المالية المبتكرة يمكن أن تساهم في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود تتسم بارتفاع الكفاءة و زيادة الشفافية و المردودية مما يخفف من حدة انقطاع علاقات المراسلة المصرفية .
- تحسين و تخصيص نمو الخدمات المالية : تستطيع شركات التكنولوجيا المالية مساعدة البنوك على تحسين خدماته و منتجاته التقليدية فعلى سبيل المثال يمكن للبنوك عرض خدمة روبوتات الاستشارة على زبائنهم لتمكينهم من تجسيد استثماراتهم و تحسين تجربة العملاء و تخصيصها ، مما سيزيد من كفاءة أداء البنوك .
- تخفيض تكاليف المعاملات و توفير خدمات مصرفية بشكل أسرع : يمكن أن تساهم التكنولوجيا المالية و الحلول المبتكرة ذات صلة في توفير آليات للمدفوعات العابرة للحدود و تتسم بارتفاع الكفاءة و زيادة الشفافية و المردودية مقارنة بالبنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال .
- إدارة المخاطر اعتماد على التكنولوجيا التنظيمية (Regtech) : و من خلال تطبيق المؤسسات للتقنيات الناشئة على نحو مبتكر بهدف التأقلم مع متطلبات الامتثال المتغيرة و من أهم أولوياتها هي أتمتة و رقمنة قواعد مكافحة غسيل الأموال² .

¹ المرجع نفسه ، ص 550.

² المرجع نفسه ، ص 551.

ثانياً : عوائق تبني التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في الجزائر

تواجه عملية تبني التكنولوجيا المالية ضمن القطاع المصرفي الجزائري مواجهة مجموعة من التحديات التي يمكن إيجازها على النحو التالي¹:

- ضعف البنية التحتية الرقمية الداعمة لقيان التكنولوجيا المالية مع نقص الكيانات المادية و انخفاض معدل تغلغل الانترنت و محدودية تدفقها و ارتفاع تكلفتها .
- انعدام الثقة في إجراء المعاملات الالكترونية و كذا السداد بوسائل الكترونية فالمجتمع الجزائري يميل لاعتماد النقد في تسوية معاملاته المالية ، رغم وجود الأطر القانونية الداعمة للدفع الالكتروني ، و إلغاء رسوم استخدام البطاقات الائتمانية و تخفيض تسعيرة الخدمات التي تفرض على التجار ، وحث البنوك و مكاتب البريد على توفير بطاقات الدفع الالكتروني بدون تكاليف ، إلا أنها قوانين و إجراءات النشأة (قانون التجارة الالكترونية الصادر عام 2018 و قانون المالية لسنة 2020) أضف إلى ذلك عدم اعتماد التوقيع الكتروني و التصديق الالكتروني للوثائق .
- ضعف الإلمام باللغة الإنجليزية مما يعيق الاستفادة من كافة مواقع منصات التمويل الجماعي مثلاً ، نظراً لأن معظم هذه المواقع تستخدم اللغة الإنجليزية .
- ضعف الإنفاق العام على البنية المعلوماتية و انصراف الجهود الحكومية نحو توفير الاحتياجات الأساسية من كهرباء ، مياه ، صحة ، تعليم الخ .
- ضعف مستوى التثقيف المالي حيث سجلت نسبة التثقيف المالي إلى إجمالي الأفراد البالغين الجزائريين في حدود 32 في مئة .
- غياب الأطر التنظيمية و الرقابية التي تسمح بوجود لاعبين ماليين جدد كشركات التكنولوجيا المالية مع ضعف تطوير بيئة الأعمال ، حيث يشير مؤشر مناخ الأعمال الصادر عن البنك الدولي لعام 2019.²
- تأخر ترتيب عدد كبير من الدول العربية بما فيهم الجزائر حيث سجلت معظمها مرتبة تفوق 60 على مستوى العالم.
- انتشار الإقصاء المالي لعدد كبير من الأفراد و الشركات بسبب انخفاض مستويات المنافسة المصرفية الناتجة عن ارتفاع مستويات التركيز المصرفي ، حيث يستحوذ عدد قليل من المؤسسات المصرفية (البنوك العمومية) على حجم معتبر من السوق المصرفية سواء من حيث الودائع أو النشاط الإقراضي.

¹ المرجع نفسه ، ص551.

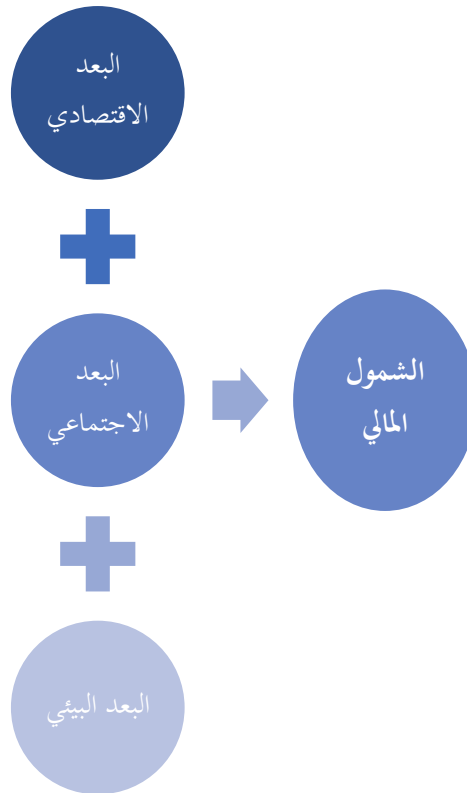
² المرجع نفسه ، ص552.

المطلب الثالث : أثر الشمول المالي الرقمي على التنمية المستدامة .

أولاً: علاقة الشمول المالي بالتنمية المستدامة :

تتجلى العلاقة بين الشمول المالي و التنمية المستدامة في الفوائد الاقتصادية و الاجتماعية التي يحققها الشمول المالي للأفراد و الشركات و الحكومة في السعي لتحقيق الاستدامة و يجتمع الشمول المالي مع التنمية المستدامة عند تقاطع البعد الاقتصادي و الاجتماعي و هو ما يوضحه الشكل الموالي¹:

الشكل(1-7): ارتباط أبعاد التنمية المستدامة بالشمول المالي.



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على عريس عمار ، بوزرب خير الدين ،الشمول المالي الرقمي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة – التجربة الاماراتية نموذجاً و امكانية الاستفادة منها بالجزائر ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، جامعة جيجل (الجزائر) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، 2023، ص 311.

يمكن توضيح ملامح ارتباط بعدي التنمية المستدامة بالشمول المالي على النحو التالي :

¹ عريس عمار ، بوزرب خير الدين ،الشمول المالي الرقمي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة – التجربة الاماراتية نموذجاً و امكانية الاستفادة منها بالجزائر ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، جامعة جيجل (الجزائر) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، 2023، ص 311.

- **علاقة البعد الاقتصادي للتنمية المستدامة بالشمول المالي :** مقدمي الخدمات الرسمية مثل المؤسسات المالية ، حيث يمكنهم الوصول إلى البالغين الذين لا يتعاملون مع البنوك في المجتمع و جلبهم إلى القطاع المالي الرسمي من خلال مخططات ملكية الحسابات و توفير التمويل بأسعار معقولة و تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات التي من شأنها تحسين ظروفهم الاقتصادية وتحسين مستوى معيشتهم وهو ما يعكس كذلك على ربحية المؤسسات المالية و يساهم في خلق فرص العمل وزيادة النمو الاقتصادي .
- **علاقة البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة بالشمول المالي :** مقدمي الخدمات المالية الرسمية يجب أن يتعاملوا مع البالغين المرتبطين بالبنوك بعناية و احترامهم و معاملتهم بشكل عادل من خلال التسعير العادل للمنتجات المالية و الخدمات و تجنب التمييز العنصري عند خدمة العملاء البنكيين¹.

وقد تم الاعتراف مؤخرًا بالشمول المالي عالمياً باعتباره مفتاحاً للتنمية المستدامة لأن الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية يسمح بمعاملات فعالة و آمنة و يساعد الفقراء على التغلب على الفقر من خلال منحهم فرصة لاستثمار في التعليم و الأعمال لإدارة المخاطر المالية بشكل أفضل في ظل عدم اليقين و في هذا الأساس نقل أن الشمول المالي له علاقة مع أهداف التنمية المستدامة لأسباب التالية²:

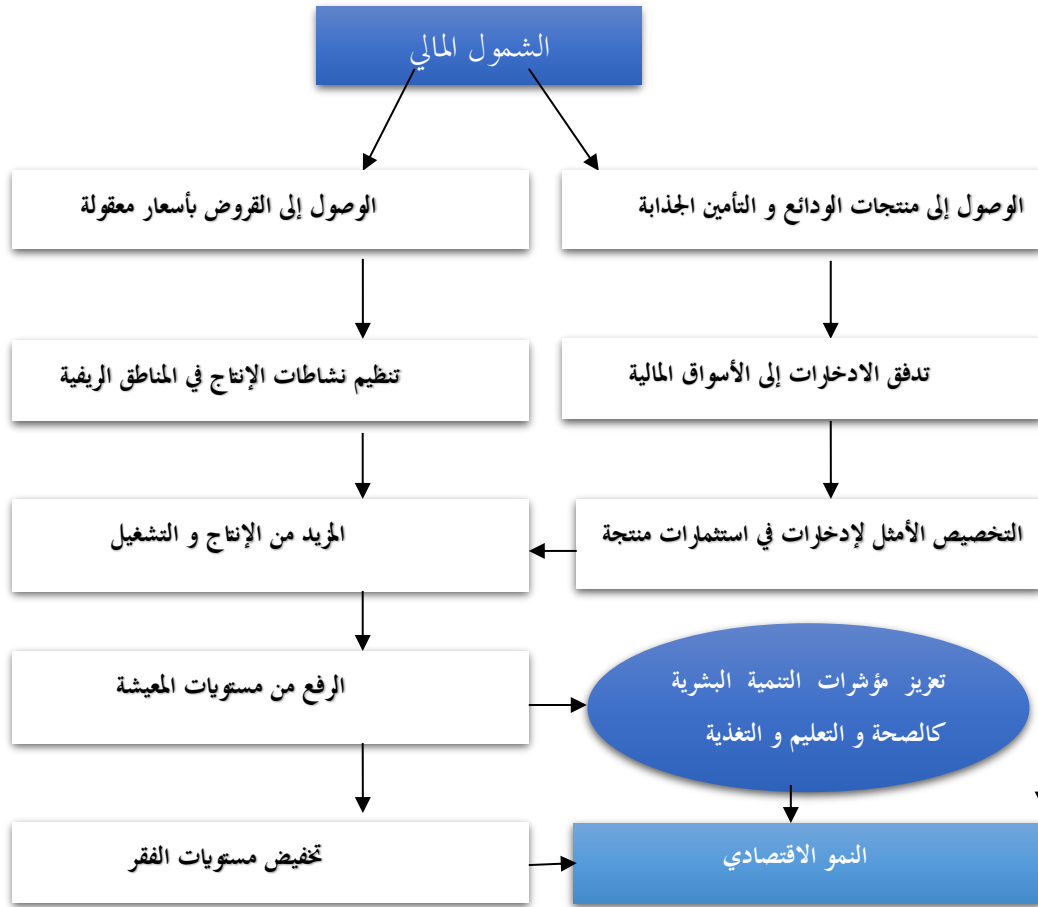
 - أولاً : يقلل من ضعف الأفراد ، إذ يتيح تسهيل الادخار مثلاً للأشخاص تجاوز الصدمات و الاستثمار في التعليم و الصحة و الأعمال التجارية الصغيرة .
 - ثانياً : يزيد من كفاءة الحياة اليومية ، حيث يمكن دفع الفواتير إلكترونياً دون الحاجة إلى الطوابير .
 - ثالثاً : يسمح الشمول المالي بالتنشئة الاجتماعية و تنويع المخاطر المالية على الأشخاص من خلال النظام المالي .
 - رابعاً : يدعم الشمول المالي النمو الاقتصادي من خلال زيادة فرص التمويل لدعم النشاط الاقتصادي الحقيقي و خاصة للأفراد و المؤسسات الصغيرة و المتوسطة .

و يمكن توضيح آلية الشمول المالي على التنمية المستدامة من خلال الشكل الموالي :

¹ المرجع نفسه ، ص 311.

² المرجع نفسه ، ص 312.

الشكل (1-8): علاقة الشمول المالي بالتنمية المستدامة



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على عريس عمار ،بوزرب خير الدين ،المرجع سبق ذكره ص 312.

ثانياً: دور الشمول المالي الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

- يساهم الشمول المالي الرقمي بشكل كبير في تحقيق التنمية المستدامة و يبرز ذلك في عدة نقاط نوردتها فيما يلي:¹
- تسمح الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول التي تسمح للمستخدمين بحفظ الأموال و تحويلها من تحسين إمكانيات كسب الدخل و بالتالي تحد من الفقر .
- يمكن للخدمات المالية الرقمية أن تساعد الناس على إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء و الأقارب في الأوقات الصعبة .

¹ المرجع نفسه ، ص 313.

- يمكن أن تقلل الخدمات المالية الرقمية من تكلفة استلام المدفوعات ، كما تساعد الأفراد على تراكم المدخرات و زيادة الإنفاق على الضروريات .
 - التحول من المدفوعات النقدية إلى المدفوعات الرقمية بالنسبة للحكومات يحد من الفساد و يحسن مستوى الكفاءة .
- و يمكن توضيح مساهمة الشمول المالي الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في الجدول الموالي ¹:

الجدول(1-2): مساهمة الشمول المالي الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة

المهدف	دور الشمول المالي الرقمي في تحقيقه
القضاء على الفقر	يمكن للخدمات المالية الرقمية منخفضة التكلفة (الائتمان ، المدفوعات ، الأجور ، المعاشات التقاعدية ، التحولات الحكومية) أن تساعد الأسر ذات الدخل المنخفض على رفع مستوى المعيشة و تغذية نماذج الأعمال .
مكافحة الجوع	تساعد الخدمات المالية الرقمية الفئات الضعيفة (الفقراء ، المزارعين) على تحقيق إنتاجية أكبر لتحويلات اجتماعية أكثر أمانا و موثوقية .
الصحة الجيدة و الرفاهية السكان	تساعد الخدمات المالية الرقمية العائلات في الاستعداد و التعامل مع تكاليف الرعاية الصحية غير المتوقعة في حالة الطوارئ الصحية كما أن تعزيز التأمين الصحي الأصغر العام و الخاص الرقمي منخفض التكلفة يجعل التأمين الصحي أكثر قابلية للتطبيق بالنسبة للفقراء .
جودة التعليم	قد تدير الأسر ذات الدخل المنخفض تكاليف تعليمها بشكل أفضل باستخدام التمويل الرقمي في حين أن المؤسسات و الأنظمة التعليمية الوطنية يمكن أن تعزز إدارتها المالية نتيجة لذلك قد يساعد التمويل الرقمي في تخصيص الأموال للمدرسين الموارد و التكنولوجيا التي تعمل على تحسين النتائج التعليمية .
المساواة بين الجنسين	قد يكون للمرأة سيطرة أكبر على أموالها و تطور الأصول بمساعدة الخدمات المالية الرقمية كما يتم دعم المساواة بين الجنسين من خلال زيادة القوة المالية .
الحصول على المياه النظيفة و الصرف الصحي	يمكن لمقدمي خدمات المياه و الصرف الصحي الآن تقديم خدمات للأسر ذات الدخل المنخفض من خلال التمويل الرقمي الذي يخفض النفقات التشغيلية ، بما يعزز في الوقت نفسه التنمية طويلة الأجل لشبكات الطاقة في المناطق الريفية .
الحصول على الطاقة النظيفة و بأسعار معقولة	يمكن أن يوفر التمويل الرقمي و المدفوعات الرقمية للأسر ذات الدخل المنخفض خدمات منخفضة التكلفة أو مدفوعات مسبقا التي تساعد على زيادة الجدوى المالية .
العمل اللائق و النم و الاقتصادي	تدعم الخدمات المالية الرقمية استراتيجيات الأعمال منخفضة التكلفة (على سبيل رقمنة الراتب المدفوعات التجارية و الائتمان) على وجه الخصوص للشركات متناهية الصغر و الصغيرة ومتوسطة ، مما يحتمل أن يخلق 95 مليون وظيفة جديدة و يزيد من الناتج المحلي

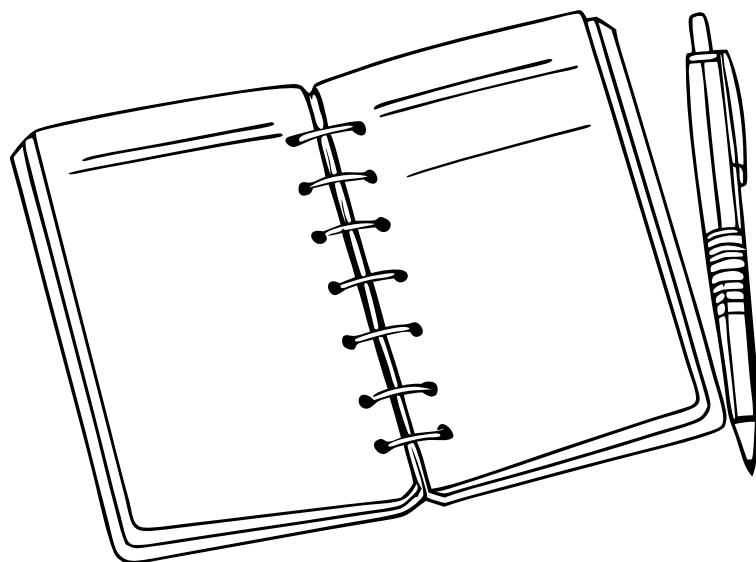
¹ المرجع نفسه ، ص 313.

الإجمالي العالمي بنسبة 6% بحلول عام 2025.	
قد تستخدم الشركات الصغيرة التمويل الرقمي للتطوير و الابتكار و دخول الأسواق جديدة، و جذب المزيد من المواهب إلى الاقتصاد الرقمي .	الصناعة و الابتكار والبنية التحتية
يمكن للتمويل الرقمي أن يخلق قوة عدل تمنح للأسر ذات الدخل المنخفض للوصول إلى تمويل رقمي منخفض التكلفة وتحسين المرونة المالية .	الحد من عدم المساواة
المدن التي تعتمد على المعاملات النقدية في الخدمات العامة مثل النقل العام غير فعالة و مكلفة ، نتيجة ذلك قد تساعد رقمنة المدفوعات في تقليل النفقات غير الضرورية .	المدن و المجتمعات الذكية
قد يستفيد الأفراد ، المجتمعات و الشركات و الحكومات من التمويل الرقمي في مكافحة و الاستعداد لأثار الضارة لتغير المناخ من خلال زيادة المرونة و تشجيع الاستدامة للاستثمارات .	مكافحة تغير المناخ
تعمل المدفوعات الرقمية على تحسين شفافية المعاملات الحكومية بشكل كبير نتيجة لذلك قد يؤدي ذلك إلى زيادة مساءلة الحكومة و الأطراف الأخرى عن استخدام الأموال العامة.	السلام و العدل و المؤسسات الفعالة
لهذا الهدف علاقة قوية بالتمويل الرقمي ، لأنه قد يزيد من تحصيل الضرائب مع تأثيرات ايجابية على الميزانيات وقد يساعد أيضا في تعبئة الموارد و الاستثمارات العامة و الخاصة باستخدام قنوات عديدة مثل التمويل الجماعي .	الشراكة العالمية من أجل أهداف التنمية

المصدر : من إعداد الطالبتين ،بالاعتماد على عريس عمار ، بوزرب خير الدين ، مرجع سبق ذكره ، ص 314.

خلاصة الفصل :

تناولنا في هذا الفصل الجانب النظري لكل من رقمنة الخدمات المصرفية و أبعاد التنمية المستدامة والتي تسعى في مجملها إلى عصرنة العمل المصرفي بما يضمن تلبية احتياجات الجيل الحاضر دون المساس بموارد الأجيال القادمة . ويتم ذلك من خلال تبني آليات الصيرفة الخضراء و الشمول المالي الرقمي بمؤشراتهما الاقتصادية و الاجتماعية و البيئية . ومن هنا يتضح جليا أن التحول الرقمي المصرفي هو الضامن الأساسي لاستمرارية الخدمة و تطويرها في ظل التوازنات البيئية و الاجتماعية الجديدة وهو ما يجعل من التكنولوجيا المالية الركيزة المالية التي يستند إليها القطاع البنكي الجزائري لترسيخ دعائم اقتصاد وطني مستدام و فعال .



- الفصل الثاني :دراسة تطبيقية لواقع رقمنة
الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية
المستدامة في البنك الوطني الجزائري - BNA -
وكالة القالة -

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

تمهيد:

يعتبر قطاع المصارف في العالم له مكانة كبيرة في توجيه سوق المال واقتصاديات الدول، حيث أن غالبية المؤسسات والأشخاص تتعامل معها كما أن وظائف المعارف اتسعت إلى ابعاد من كونها إقراض واقتراض لتصبح أداة لتشجيع التجارة والصناعة وأداة عجلة النشاط الاقتصادي ومحور التنمية في أي مجتمع.

بعد أن تطرقنا في الفصل الأول إلى رقمنة الخدمات المصرفية وأبعاد التنمية المستدامة وكذلك الشمول المالي في التنمية المستدامة. سنحاول في هذا الفصل تطبيق الجانب النظري في الواقع العملي من خلال دراستنا للبنك الوطني الجزائري BNA .

وللإلمام أكثر بالجانب التطبيقي تناولنا من خلال هذا الفصل مؤشرات واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية وتحدياتها في الجهاز المصرفي وكل من اختيار مجتمع الدراسة والعينة، وطريقة جمع وتلخيص المعطيات و المتغيرات كما سيتم عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

المبحث الأول: واقع التحول الرقمي في الجهاز المصرفي الجزائري.

يشهد النظام المصرفي العالمي تحولا جذريا مدفوعا بثورة التكنولوجيا المالية *fintech* والتي أعادت صياغة لعلاقة بين المؤسسة المالية وزبائنهم وفي هذا السياق لم تعد الرقمنة في الجزائر مجرد خيار تقني بل أصبحت ضرورة استراتيجية تفرضها متطلبات الكفاءة الاقتصادية و الشمول المالي.

المطلب الأول: الإطار المفاهيمي للتحول الرقمي المصرفي في الجزائر.

أولاً: مفهوم التحول الرقمي في العمليات المصرفية

يعرف التحول الرقمي بأنه عملية انتقال الشركات إلى نماذج عمل تعتمد على التقنيات الرقمية لدعم تطوير وابتكار ما يقدم المنتجات والخدمات وتوفير قنوات جديدة للتسويق وفرص عمل تزيد من قيمة منتجاتها سواء سلع أو خدمات¹. لقد مر التحول الرقمي واستخدام التكنولوجيا من قبل المصارف بستة مراحل وهي:²

- **مرحلة الدخول:** تشير مرحلة الدخول إلى الوقت الذي بدأت فيه التكنولوجيا تتدخل في المصارف بهدف إيجاد حلول للمهام المكتبية الداخلية، خلال هذه الفترة بدأ مختصو التكنولوجيا يتوجهون إلى البنوك بحثا عن الطرق تكنولوجيا لحل مشكلات الأعمال البنكية الداخلية، مثل التأخير في إعداد التقارير المالية والمحاسبية لم يكن هناك تواصل مباشر من قبل الإدارات الوسطى أو العليا حيث كان التركيز الأساسي على معالجة القضايا المرتبطة بأعمال البنوك.
- **مرحلة نشر الوعي بالتكنولوجيا:** في هذه المرحلة بدأ موظفو البنك يدركون أهمية التكنولوجيا من خلال برامج تدريب تركز على التقنية أكثر من المعرفة بالأعمال.
- **مرحلة ظهور الاتصالات وتوفير الخدمات للعلاء بسرعة:** كانت هذه المرحلة تتسم بالتكاليف المرتفعة حيث زاد إهتمام إدارات البنك بالتكنولوجيا.
- **مرحلة السيطرة على النفقات:** تتعلق هذه المرحلة بتوجيه الاستثمارات في التكنولوجيا حيث قامت الإدارات بتوظيف مختصين مستثمرين في مجالات التكنولوجيا للمساعدة في تقليل النفقات.

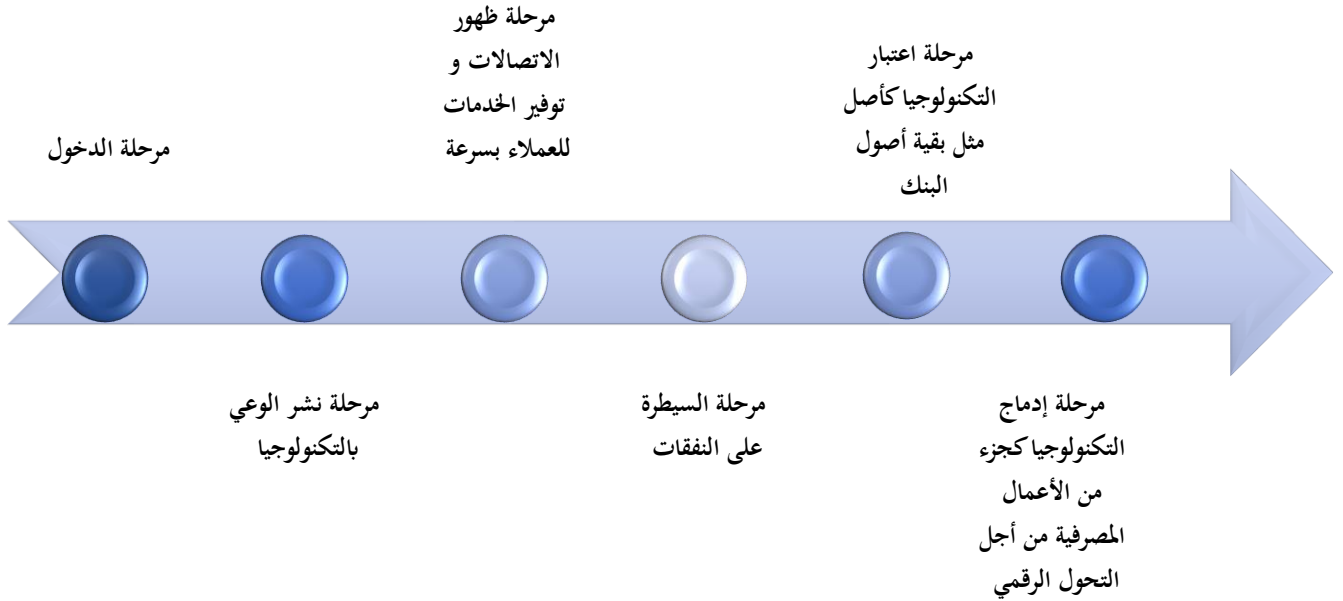
¹ بوعبيدي عيسى ، بوقطاية عمر الفاروق ، اثر التحول الرقمي على اداء البنوك التجارية العمومية في الجزائر ، دراسة ميدانية بنك الفلاحة و التنمية افريقية ، مسيلة مذكرة مقدمة من متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص ، اقتصاد نقدي بنكي و مالي ، جامعة محمد بوضياف مسيلة قسم العلوم الاقتصادية ، 2024-2025 ، ص 7.

² محمد خاوي ، واقع التحول الرقمي في العمليات المعرفية في الجزائر دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2019-2023 ، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية — جامعة مسيلة — المجلد 18، العدد 02 ، 2023 ، ص 128.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

- مرحلة اعتبار التكنولوجيا كأصل مثل بقية أصول البنك: هنا تم التعرف على التكنولوجيا كأحد أصول المؤسسة مما يعني أنها يجب أن تحقق عوائد مثل الأصول الأخرى وبهذا بدأت مرحلة إدارة التكنولوجيا.
- مرحلة إدماج التكنولوجيا كجزء من الأعمال المصرفية من أجل التحول الرقمي: تمثل هذه المرحلة بداية الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا، حيث ركزت على تعزيز الإنتاجية داخليا وتحسين الكفاءة العملية وترويج التكنولوجيا على المستوى الخارجي.¹

الشكل (2-1): مراحل التي مر بها التحول الرقمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاستعانة من معلومات سابقة الذكر

¹ المرجع نفسه ،ص128.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

ثانياً: آليات تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي

يتطلب النجاح في التحول الرقمي مجموعة متنوعة من الآليات التي تشمل التكنولوجيا والبيانات والموارد البشرية والعمليات¹.

الجدول (1-2): آليات تطبيق التحول الرقمي في القطاع المصرفي

العمليات:	ينبغي على المؤسسات تطوير تقنيات فعالة لضمان تحسين العمليات و التي تتكون من مجموعة من المهام التي تقدم خدمات للعملاء من الضروري ضبط هذه العمليات بما يتماشى مع البيئة الداخلية و الخارجية .
البيانات	يجب على المؤسسات أن تعمل بجد على إدارة البيانات وتحليلها بشكل دوري وفعال لتقديم معلومات وإجراءات موثوقة وكاملة من المهم أيضا تطوير أدوات مناسبة للبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل ينبغي متابعة تدفق البيانات واستمرارها
التكنولوجيا	يحتاج التحول الرقمي إلى استخدام مجموعة من الأجهزة وأنظمة التشغيل ووسائل التخزين والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات مما يسهل الاستخدام الفعال للموارد ومن الضروري أيضا توفير مستوى جيد من الخدمة للعاملين والموردين والذي يتم تقديمه بواسطة فرق مهنية مسؤولة عن إدارة النظام التقني.
الموارد البشرية	يعتبر العنصر البشري جزءا أساسيا في تنفيذ التحول الرقمي لذا من الضروري توفير فرق عمل مؤهلة قادرة على استخدام وتحليل البيانات واتخاذ قرارات فعالة كما يتطلب الأمر بناء رؤية واضحة للمؤسسة والتخطيط للتنفيذ، فضلا عن وجود كفاءات بشرية مؤهلة علميا .

المصدر : من إعداد الطالبتين بالاعتماد على : محمد خاوي , مرجع سبق ذكره ص 129.

ثالثاً: دور القانون الجديد 09-23 في استحداث المصارف الرقمية.

يعد القانون النقدي والمصرفي 09-23 الركيزة الأساسية التي استندت إليها الدولة في عصرنة المنظومة المالية حيث وضع الأطر التنظيمية والشرعية اللازمة لبروز المصارف الرقمية وتعزيز المعاملات الإلكترونية وتتجلى هذه المرتكزات في المواد التالية²:

- **المادة 02 :** تتكون العملة النقدية في شكلها المادي من أوراق نقدية وقطعة نقدية معدنية. ويمكن أن تأخذ شكلا رقمياً وتسمى العملة الرقمية للبنك المركزي (الدينار الرقمي الجزائري).

¹ المرجع نفسه، ص 129.

² الجمهورية الجزائرية القانون رقم 09/23 المتضمن القانون النقدي و المصرفي ص ص 4_16_19_13

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

ويعود للدولة امتياز إصدار العملة النقدية عبر التراب الوطني، ويفوض ممارسة هذا الامتياز للبنك المركزي دون سواه الذي يدعى في صلب النص ضمن علاقاته مع الغير بنك الجزائر.

- **المادة 68-70:** تتضمن العمليات المصرفية تبقي أموال من الجمهور و عمليات القرض، والعمليات المصرفية المتعلقة بالصيرفة الإسلامية، وكذا وضع جميع وسائل الدفع تحت تصرف الزبائن وإدارة هذه الوسائل. يشكل عملية قرض في مفهوم هذا القانون كل عمل لقاء عوض يضع بموجبه شخص ما أو يعد بوضع أموال تحت تصرف شخص آخر أو يأخذ بموجبه لصالح الشخص الآخر التزاما بالتوقيع كالضمان احتياطي أو الكفالة أو الضمان. وتعتبر بمثابة عمليات قرض، عمليات التخصيم و عملية الإيجار المقرونة بحق خيار بالشراء لا سيما عمليات القرض التجاري وتمارس صلاحيات المجلس إزاء العمليات المنصوص عليها في هذه المادة.
- **المادة 91:** يجب أن تؤسس البنوك والمؤسسات المالية في شكل شركات ذات أسهم ويقدر المجلس جدوى إتخاذ بنك أو مؤسسة مالية شكل تعاقدية. يتأسس مزودو خدمات الدفع والوسطاء المستقلون ومكاتب الصرف في شكل شركة ذات أسهم أو شركة مساهمة بسيطة أو شركة ذات مسؤولية محدودة.
- **المادة 111:** يجب على كل بنك أو مؤسسة مالية وعلى كل فرع من فروع بنك أو مؤسسة مالية أجنبية أن يعين بعد رأي اللجنة المصرفية وعلى أساس المقاييس التي تحددها محافظين (2) للحسابات على الأقل مسجلين في الغرفة الوطنية لمحافظ الحسابات وفق شروط محددة.

المطلب الثاني: مؤشرات وتحديات واقع التحول الرقمي في البنوك الجزائرية.

أولاً: مؤشرات واقع الرقمنة في البنوك الجزائرية (2025-2026).

بناء على البيانات الرسمية الأخيرة، شهد قطاع النقد الآلي التطورات التالية¹:

1. حظيرة البطاقات الإلكترونية:

وصل إجمالي عدد البطاقات البنكية CIB والذهبية المتداولة إلى 22 مليون بطاقة تقريبا بنهاية 2025.

تمثل البطاقة الذهبية النصيب الأكبر بأكثر من 13.5 مليون بطاقة.

2. نشاط أجهزة الدفع الإلكتروني TPE :

• سجلت الجزائر نمو في عدد الأجهزة ليصل إلى حوالي 60000 جهاز مفعول لدى النجار.

• تجاوزت قيمة المعاملات عبر هذه الأجهزة 30 مليار دج سنويا.

¹ بنك الجزائر التقرير السنوي 2024 "التطور الاقتصادي و النقدي في الجزائر"، منشور في جوان 2025، ص44.

3. الدفع عبر الإنترنت E-commerce

- هذه هي القفزة الكبرى حيث تجاوز عدد عملية الدفع عبر الإنترنت 12 مليون عملية في سنة 2025
- ارتفع عدد مجهزي الخدمات (المواقع والشركات التي تقبل الدفع) إلى أكثر من 500 مؤسسة.

4. خدمات الموبايل Mobile payment

- تم إطلاق ميزة التشغيل البيني Interoperability رسميا مما سمح لزبائن البنوك و بريد الجزائر بتبادل الأموال والدفع عبر الهاتف باستخدام رمز QR Code موحد.

5. تطور الوضع النقدي والكتلة النقدية M2 :

استنادا إلى البيانات الرسمية الصادرة عن بنك الجزائر في تقريره السنوي لعام 2024 شهدت المؤشرات النقدية في الجزائر تطورا ملحوظا حيث سجلت الكتلة، النقدية بمعناها الواسع M2 نكون بنسبة 9.03% لنتقل من 24,33081 مليار دينار في نهاية سنة 2023 إلى 26,52894 مليار دينار في نهاية سنة 2024 . ويعكس هذا الارتفاع المتواصل في حجم الكتلة النقدية حاجة المنظومة المصرفية إلى آليات رقمية متطورة لاستيعاب هذه السبولة وإدارتها بفعالية داخل القنوات الرسمية.

الشكل (2-2): تطور الكتلة النقدية M2 في الجزائر بالفترة 2024/2020



المصدر: بنك الجزائر التقارير السنوية 2024 ، ص 4.

ثانياً: تحديات ومعوقات التحول الرقمي المصرفي في الجزائر.

1. تحديات التحول الرقمي المصرفي الجزائري.

- ضعف البنية التحتية الرقمية: تعاني الجزائر من قصور واضح في البنية التحتية اللازمة لدعم التحول الرقمي يتمثل ذلك في ضعف شبكة الاتصال بالانترنت وارتفاع تكاليف البيانات مما يعيق الوصول الشامل إلى الخدمات الرقمية.
- نقص الكفاءات البشرية: يشكل نقص الخبرات المتخصصة في المجالات التقنية والتكنولوجية الرقمية تحدياً رئيسياً إذا تحتاج الجزائر إلى تطوير وتأهيل المزيد من الكفاءات البشرية القادرة على قيادة وتنفيذ مشاريع التحول الرقمي.
- التحديات التشريعية: تتطلب القوانين والتشريعات الحالية تحديثاً لتتماشى مع متطلبات العصر الرقمي يشمل ذلك حماية البيانات الشخصية، ضمان حقوق الملكية والفكرية، ووضع أطر قانونية تدعم الاقتصاد الرقمي.
- المقاومة الثقافية والتردد في التبني: تواجه بعض الجهات خاصة في المناطق الريفية صعوبات في قبول التكنولوجيا الرقمية نتيجة المقاومة الثقافية أو نقص الوعي بأهميتها هذا التردد يبطئ من وتيرة التحول الرقمي ويحد من إنتشاره.
- الأمن السيبراني: يشكل الأمن السيبراني تحدياً كبيراً مع تزايد مخاطر الهجمات الإلكترونية فيتطلب ذلك تعزيز البنية الأمنية الرقمية وتطوير إستراتيجيات فعالة لحماية البيانات والمعلومات¹.

¹ بن احمد فاطمة الزهراء و بن احمد نادية ، تحول الرقمي في الجزائر الواقع و التحديات ، دراسة حالة جامعة تلمسان و جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، المجلد 15، العدد 01، سنة 2025 ص 507 .

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الشكل (2-3): تحديات التحول الرقمي المصرفي في الجزائر



المصدر : من إعداد الطالبتين بالاستعانة من معلومات سابقة الذكر

2. معوقات التحول الرقمي المصرفي في الجزائر.

واجه التحول الرقمي العديد من المعوقات والصعوبات نذكر منها:¹

- نقص المهارات التقنية للأفراد العاملين بالمنظمة يعتبر عامل أساسي لا بد من مراعاته.
- الثقافة التنظيمية التي هي عبارة عن مزيج من المعتقدات والتقييم والأعراف والأساطير تعتبر كمشكل يعيق عملية التحول الرقمي ما لم تكن قائمة على الانفتاح للتغيير.
- التنسيق بمعنى إذ لم يتم الاتصال الجيد بين القمة الإستراتيجية والأفراد تفشل عملية التحول الرقمي لذا لا بد من تحديد الأدوار والمسؤوليات والأهداف بدقة.

¹ مهري سامية ، مرجع سبق ذكره ، ص 21

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

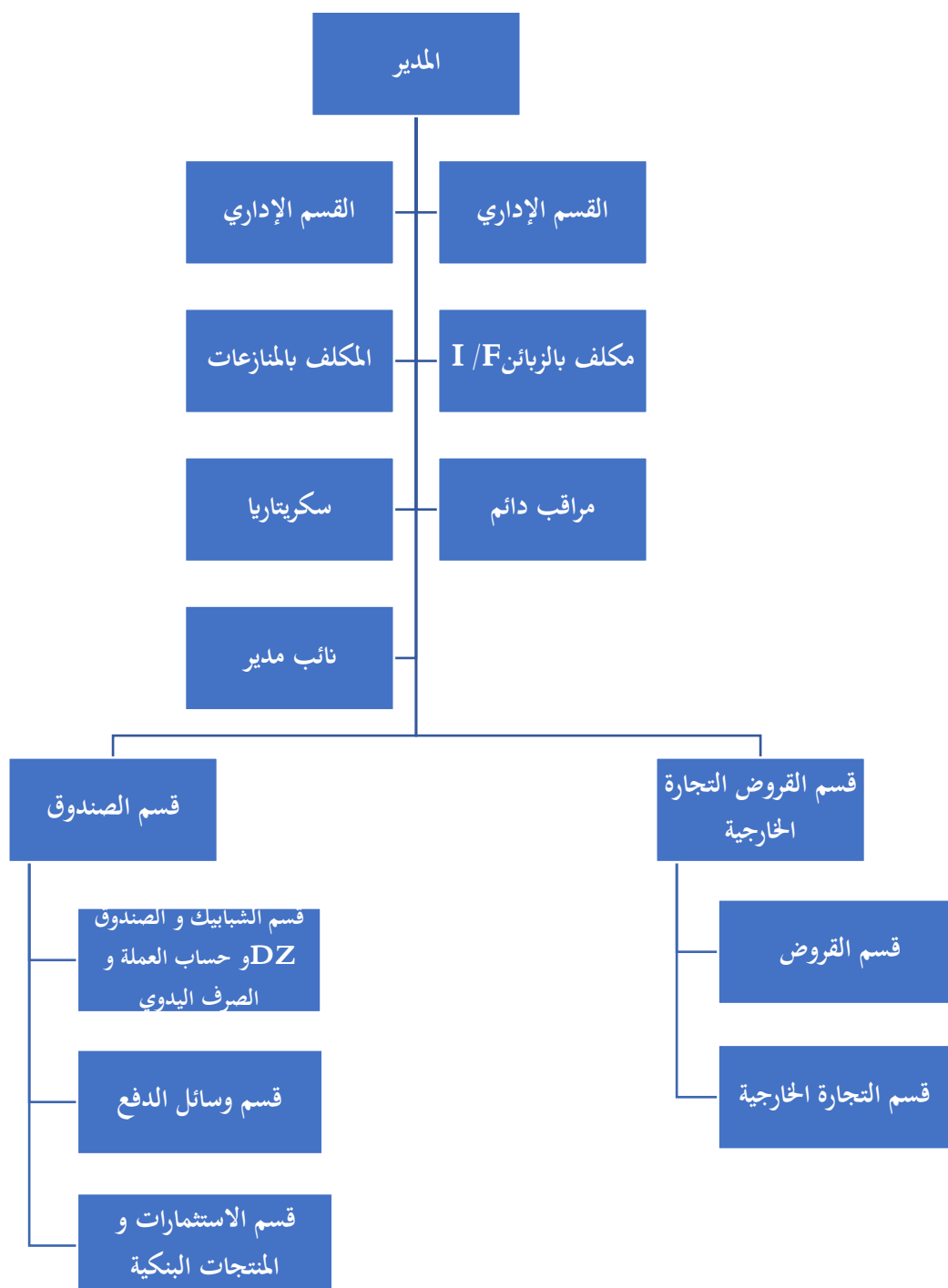
المطلب الثالث: التعريف بالبنك الوطني الجزائري.BNAوكالة القالة 812.

أولاً: تعريف البنك الوطني الجزائري وكالة القالة 812.

البنك الوطني الجزائري كبنك جوازي بإمتياز بمجموع 227 وكالة، تشرف عليها 21 مديرية جهوية للإستغلال، منتشرة عبر كافة التراب الوطني ونظرا لكونه استثمار في رقم منتجاته وخدماته وتوسيع نطاق وسائل الدفع الرقمية تصدر البنك الوطني الجزائري من حيث عدد البطاقات الممنوحة مجانا على زبائنه وبغية تسهيل عملياته المصرفية تم وضع 100 شباك أوتوماتيكي للبنك 171 آلي للأوراق النقدية. ومن بين أحد وكالاته تجد وكالة القالة التي تأخذ الرقم 812 الكائن مقرها بنهج الصحراء- القالة ولاية الطارف والمسجلة بالمركز الوطني المسجل التجاري-تحت الرقم 00 ب 0012904- 02/36 المعينة بقرار صادر عن الرئيس المدير العام للبنك والتي تسعى جاهدة لتجسيد الأهداف العامة للبنك باعتبارها جزء منه.

ثانياً : الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة القالة 812.

الشكل (2-4): الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري BNA وكالة القالة



المصدر :معلومات داخلية للبنك الوطني الجزائري وكالة القالة 812

ثالثاً: مهام وأهداف البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة 812

1. مهام البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة 812.

- تقوم وكالة القالة 812 بولاية الطارف بعدة مهام مجسدة في مجموعة من النشاطات تسمح بتطوير البنك وجذب عدد أكبر من الزبائن لتسهيل خدمات تقديم القروض وعمليات الصرف، ومن بعض تلك المهام نذكر ما يلي:
- منح قروض طويلة ومتوسطة و قصيرة الأجل وكذا القيام بعمليات الصندوق.
 - القيام بمختلف العمليات البنكية سواء نقداً أو عن طريق التحويلات والإعتمادات.
 - تمويل المؤسسات الجديدة التي تنشأ في إطار التسهيلات والتشريعات الممنوحة من طرف الدولة للإستثمار الوطني الخاص كوكالة الوطنية لدعم وتنمية المقاولاتية . ANADE.
 - استقبال الودائع المتعلقة برؤوس الأموال من طرف الأشخاص .
 - تحصيل العملات الصعبة.

2. أهداف البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة 812.

- تسعى وكالة القالة 812 بولاية الطارف إلى تحقيق جملة من الأهداف نذكر منها:
- إدخال تقنيات ووسائل حديثة لمواكبة التقدم التكنولوجي في ظل الإصلاحات النقدية.
 - ترقية العمليات المصرفية المختلفة كمنح القروض وجذب الودائع.
 - القيام بدور فعال في إحداث التنمية الاقتصادية.
 - منافسة البنوك الأخرى في مجال التسيير وتحسين ظروف العمل .
 - العمل على التسيير المحكم للموارد البشرية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

المبحث الثاني: الإجراءات المنهجية للدراسة التطبيقية.

سيتم من خلال هذا المبحث محاولة إيضاح الجوانب المنهجية المعتمدة بالدراسة الميدانية، وبما أن كل البحوث أو الدراسات تتطلب أسس منهجية وخطوات يتبعها الباحث خلال إنجاز بحثه، وحتى تكون له أساس وقاعدة للتوصل إلى النتائج بدقة عالية، سنتعرض في هذا المبحث أهم الأساليب والطرق المستخدمة والمعتمدة في إجراء هذه الدراسة بالمؤسسة المبحوثة، ويتضمن كلا من منهج البحث، المجتمع، العينة، الإجراءات اللازمة لذلك مع تحليل البيانات المتوصل إليها وتفسيرها.

المطلب الأول: عينة وأداة الدراسة

اعتمادا على ما تم التطرق إليه في الفصل النظري من البحث، أردنا التقرب أكثر من ميدان تطبيق هذه المفاهيم في البنوك الناشطة بولاية الطارف، تم اختيار فرع بنك الوطني الجزائري وكالة القالة 812، وهذا بغية الوصول إلى نتائج تتسم بالدقة والموضوعية، وهو ما يندرج ضمن هدف دراستنا، هذا إلى جانب أنها مؤسسات مالية تدعم وتزيد من التنمية الاقتصادية للبلاد، وفي هذا المطلب يتم التعرض لوضع نموذج للدراسة، مع ذكر أهم أدوات الدراسة المستخدمة، وكذا الأساليب الإحصائية المعتمد عليها في تحليل النتائج واختبار الفرضيات.

أولاً: وصف مجتمع وعينة الدراسة .

1. مجتمع الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من الأفراد العاملين بمختلف المستويات العملية في البنك قيد الدراسة، حيث تم اختيار عينة عشوائية، وتم توزيع (32) استمارة على أفراد العينة، وهو العدد الذي سمح لنا توزيعه في ميدان الدراسة.

2. عينة الدراسة

تم توزيع (32) استبياناً على أفراد عينة الدراسة المتكونة من موظفي وكالة القالة 812، حيث تم استرجاعها كاملة، وبعد الاطلاع عليها وتدقيقها تبين أن جميعها صالحة لأغراض التحليل الإحصائي، وبهذا يكون عدد الاستبانات التي تم اعتمادها لغاية التحليل الإحصائي (32) استبياناً أي بنسبة (100%).

وبغية عرض أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة، استخدمنا أساليب الإحصاء الوصفي من أجل استخراج التكرارات والنسب المئوية لتلخيص أهم الخصائص المتعلقة بعينة الدراسة من حيث ، الجنس، السن، المستوى الوظيفي، الأقدمية. ويمكن توضيح هذه الخصائص وتلخيصها من خلال الجداول التالية:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

1.2. خصائص العينة حسب الجنس

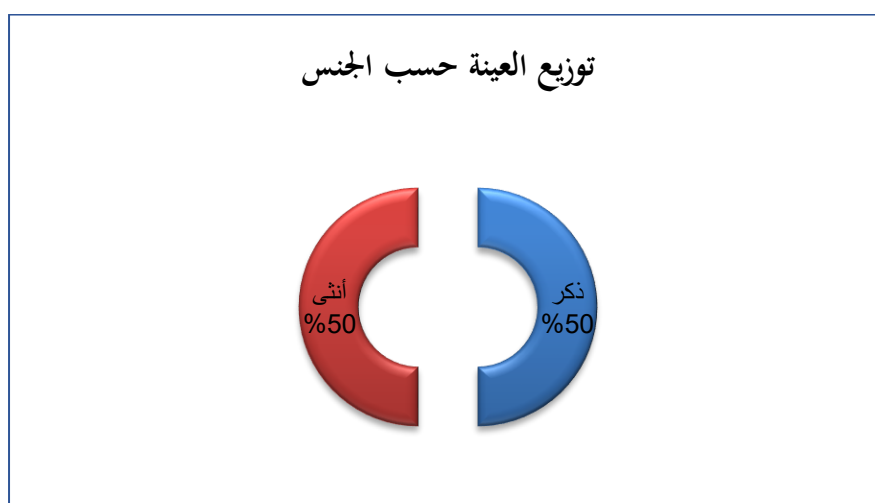
الجدول (2-2): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة حسب الجنس

البيان	الخصائص	التكرار	% النسبة
الجنس	ذكر	16	50.0
	أنثى	16	50.0
	المجموع	32	100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة من موظفي البنك حسب الجنس، حيث بلغ عدد الذكور 16 موظفا بنسبة 50% من إجمالي العينة، في حين بلغ عدد الإناث 16 موظفة بنسبة 50% كذلك، و تظهر هذه النتائج أن العينة تتميز بتوزيع متوازن بين الذكور والإناث، مما يضمن تمثيلا متكافئ لكلا الجنسين و يساهم في تعزيز موضوعية النتائج و تقليل احتمالية تأثرها باختلافات المرتبطة بالجنس، ويمكن تلخيص ما سبق ذكره في الشكل الموالي:

الشكل (2-5): توزيع العينة حسب الجنس



المصدر: من اعداد الطلبة

2.2. خصائص العينة من حيث السن

الجدول (2-3): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث السن

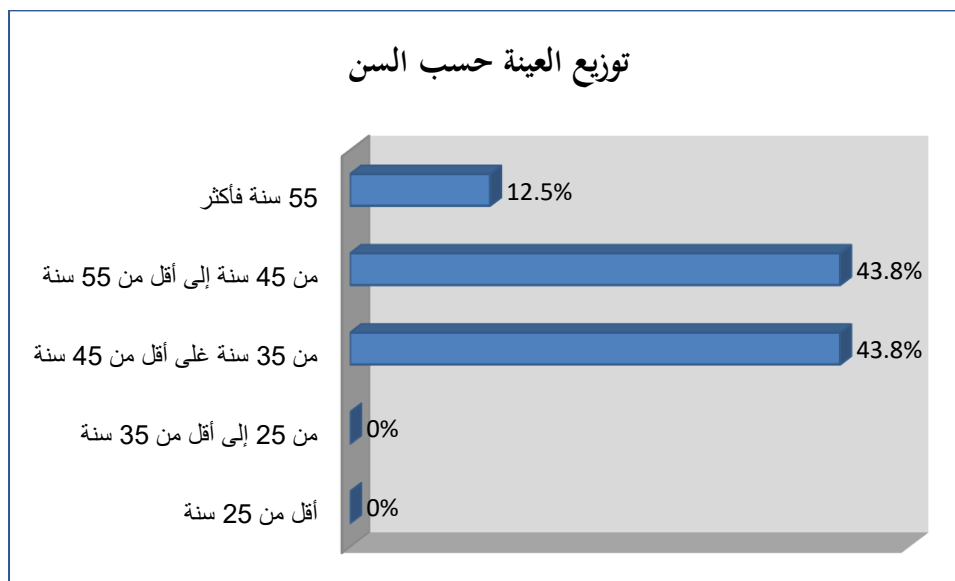
البيان	الخصائص	التكرار	% النسبة
	أقل من 25 سنة	0	00
	من 25 إلى أقل من 35 سنة	0	00
	من 35 سنة على أقل من 45 سنة	14	43.8
	من 45 سنة إلى أقل من 55 سنة	14	43.8
	55 سنة فأكثر	4	12.5
	المجموع	32	100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة من موظفي البنك حسب السن. ويتبين أن الفئتين العمريتين من 35 سنة إلى أقل من 45 سنة ومن 45 سنة إلى أقل من 55 سنة تستحوذان على النسبة الأكبر من العينة، حيث بلغ عدد أفراد كل فئة 14 موظفًا بنسبة 43.8% لكل منهما، في حين بلغ عدد الموظفين الذين تتجاوز أعمارهم 55 سنة 4 موظفين بنسبة 12.5%. أما الفئتان العمريتان أقل من 25 سنة ومن 25 إلى أقل من 35 سنة فلم تسجلا أي تمثيل داخل العينة. وتظهر هذه النتائج أن أغلب موظفي البنك محل الدراسة ينتمون إلى الفئة العمرية المتوسطة (35-55 سنة)، وهو ما يعكس توفر قدر معتبر من الخبرة المهنية والتجربة الوظيفية لدى أفراد العينة، في حين يلاحظ ضعف تمثيل الموظفين الأكبر سن أو غياب الموظفين الأصغر سنا ضمن العينة المدروسة، والشكل الموالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الشكل (2-6): توزيع العينة حسب السن



المصدر: من اعداد الطلبة

3.2. خصائص العينة حسب المؤهل العلمي

الجدول (2-4): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المؤهل العلمي

البيان	الخصائص	التكرار	% النسبة
المؤهل العلمي	كفاءة مهنية	4	12.5
	تقني سامي	8	25.0
	ليسانس	8	25.0
	ماستر	12	37.5
	المجموع	32	100

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

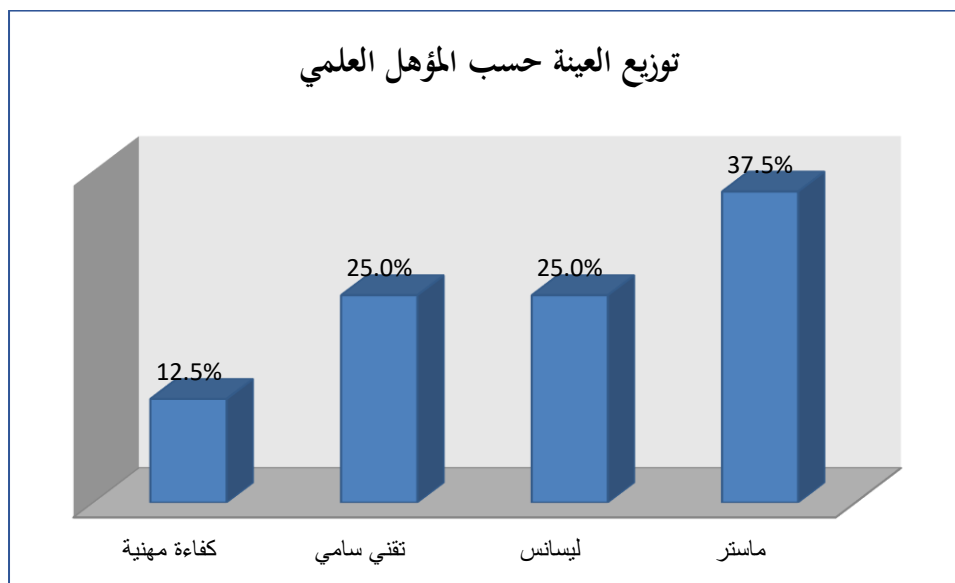
يوضح الجدول توزيع أفراد عينة الدراسة من موظفي البنك حسب المؤهل العلمي، ويتبين أن فئة حاملي شهادة الماستر تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة، حيث بلغ عددهم 12 موظفاً بنسبة 37.5% من إجمالي العينة، تليها فئة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الليسانس والتقني السامي بعدد 8 موظفين لكل منهما ونسبة 25% لكل فئة، أما فئة الكفاءة المهنية فقد سجلت أدنى نسبة، حيث بلغ عدد أفرادها 4 موظفين بنسبة 12.5%.

وتدل هذه النتائج على أن المستوى العلمي لموظفي البنك محل الدراسة يعد مرتفعاً نسبياً، إذ تشكل فئة حاملي الشهادات الجامعية (الليسانس و الماستر) النسبة الأكبر من العينة، وهو ما يعكس اعتماد البنك على موارد بشرية ذات تأهيل علمي مناسب لمتطلبات العمل المصرفي، الأمر الذي قد يساهم في تحسين الأداء الوظيفي وجودة الخدمات المقدمة، ويمكن من خلال ما سبق توضيحه في الشكل التالي:

الشكل (2-7): توزيع العينة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من اعداد الطلبة

4.2. خصائص العينة من حيث المستوى الوظيفي

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA-وكالة القالة

الجدول(2-5): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث المستوى الوظيفي

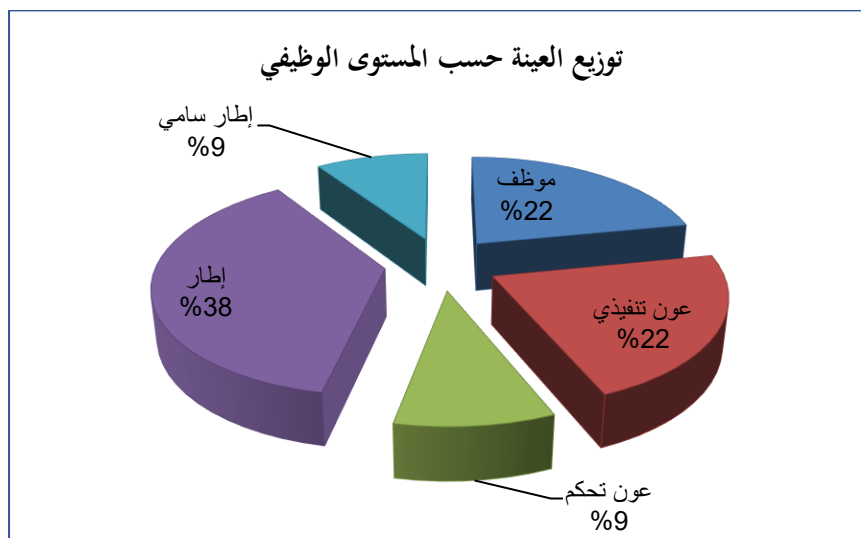
البيان	الخصائص	التكرار	% النسبة
المستوى الوظيفي	موظف	7	21.9
	عون تنفيذي	7	21.9
	عون تحكم	3	9.4
	إطار	12	37.5
	إطار سامي	3	9.4
	المجموع	32	100

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

تظهر نتائج الجدول أن عينة الدراسة من موظفي البنك تتوزع بشكل غير متساوي حسب المستوى الوظيفي، حيث تشكل فئة "إطار" النسبة الأكبر (37.5%، وعددهم 12)، تليها فئة "موظف" و"عون تنفيذي" بنسبة متساوية (21.9% لكل منهما، وعدد 7 لكل فئة)، في حين تأتي فئة "عون تحكم" و"إطار سامي" بأقل نسبة (9.4% لكل منهما، وعدد 3 لكل فئة)، مما يشير إلى غياب التمثيل المتوازن بين المستويات الوظيفية في العينة وتركيزها على فئة الإطارات، والشكل الموالي يوضح ما سبق ذكره:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الشكل (2-8): توزيع العينة حسب المستوى الوظيفي



المصدر: من إعداد الطلبة

5.2. خصائص العينة من حيث الأقدمية

الجدول (2-6): الخصائص الشخصية لعينة الدراسة من حيث الأقدمية

البيان	الخصائص	التكرار	% النسبة
الأقدمية	من سنة إلى 5 سنوات	6	18.8
	من 5 سنة إلى أقل من 10 سنوات	16	50.0
	من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	7	21.9
	15 سنة فأكثر	3	9.4
	المجموع	32	100

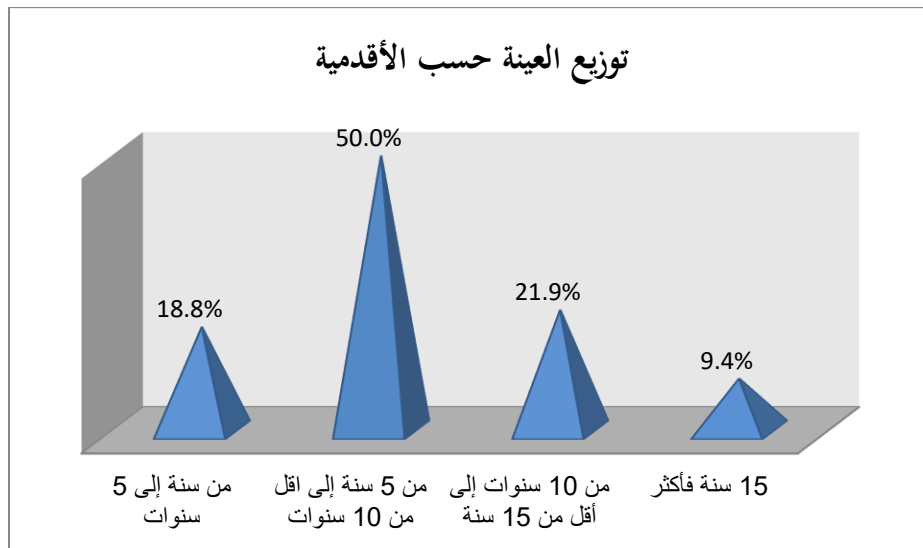
المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من الجدول أن عينة الدراسة من موظفي البنك تتركز بشكل كبير في فئة الأقدمية "من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات" حيث بلغت نسبتهم 50% (16 موظفا)، تليها فئة "من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة" بنسبة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

21.9% (7 موظفين)، ثم فئة "من سنة إلى 5 سنوات" بنسبة 18.8% (6 موظفين)، بينما تأتي فئة "من 15 سنة فأكثر" في المرتبة الأخيرة بنسبة 9.4% فقط (3 موظفين)، مما يشير إلى أن غالبية الموظفين يتمتعون بخبرة عملية متوسطة تتراوح بين 5 و 10 سنوات، مع وجود نسبة قليلة من ذوي الخبرة الطويلة جداً، والشكل الموالي يوضح ما سبق ذكره:

الشكل (2-9): توزيع العينة حسب الأقدمية



المصدر: من إعداد الطلبة

ثانياً: أدوات الدراسة

قامت هذه الدراسة على اتباع المسح الميداني، ولهذا الغرض ولأجل القيام بجميع البيانات من عينة الدراسة تم الاعتماد بشكل أساسي على استمارة الاستبانة التي وزعت عن طريق الاتصال المباشر مع عينة الدراسة، بحيث تم ملأ الكثير من الاستمارات مباشرة في حضور المستقضى منه أثناء المقابلة، وذلك في محاولة لشرح القائمة وإثراء إجابات الباحثين.

1. عرض الاستبيان

تناولت استمارة الاستبانة ثلاثة أجزاء رئيسية، بحيث تضمن الجزء الأول منها: البيانات العامة والبيانات التعريفية بالأفراد الباحثين، وقد تضمنت البيانات الخاصة بعينة الدراسة من حيث (الجنس، السن، المؤهل العلمي، المستوى الوظيفي، الأقدمية).

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

في حين ركز الجزء الثاني من الاستبانة على المتغيرات الخاصة بأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية، حيث تضمن أربعة أبعاد تتمثل في (البنية التحتية الرقمية للمصرف، جودة الخدمات المصرفية الرقمية، الأمان والثقة في الخدمات الرقمية، الشمول المالي الرقمي). إذ تم وضع 16 فقرة موزع بشكل متساو لكل بعد.

بينما خصص الجزء الثالث من الاستبانة للمتغير الخاص بالتنمية المستدامة، وتم وضع 08 فقرات لهذا المتغير. والجدول الموالي يوضح الفقرات التي تقيس متغيرات الدراسة وفق ما تمت الإشارة إليه.

الجدول (2-7): قياس متغيرات الدراسة من خلال فقرات الاستبانة

نوع المتغير	المتغير الرئيسي	المتغير الفرعي	عدد الفقرات
المتغير المستقل (المؤثر)	رقمنة الخدمات المصرفية	البنية التحتية الرقمية للمصرف	04
		جودة الخدمات المصرفية الرقمية	04
		الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	04
		الشمول المالي الرقمي	04
المتغير التابع (المتأثر)	التنمية المستدامة		08

المصدر: من اعداد الطلبة

2. المقياس المستخدم

فيما يتعلق بالمقياس المستخدم، ونتيجة لما تتميز به الدراسات في البلدان النامية من تعقيدات لدرجة تجعل تعامل الباحثين معها يتسم بدرجة من الصعوبة، مما يفرض على القائم بجمع البيانات شرح القائمة وكيفية ملئها وأهمية البيانات الواردة فيها، وعليه تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي نظرا لسهولة استخدامه، حيث يرى كل من: Anderson

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

AlanJoseph Hair أن هذا المقياس أكثر المقاييس شيوعا واستخداما لأنه سهل الإعداد والاستخدام وسهل التفسير، وهو يقوم على إعداد مفردات العينة مجموعة من العبارات ويطلب منهم التعبير عن درجة موافقتهم من عدمها، على سلم متدرج من الدرجة (1) التي تعبر على: لا أتفق تماما إلى الدرجة (5) التي تعبر عن: أتفق تماما، في حين تعني الدرجة (2) لا أتفق، أما الدرجة (4) فتعني: أتفق. وبمتوسط حسابي فرضي قدره (3) الذي يعبر عن: محايد. وهو ما اعتمدت عليه الدراسة الحالية في قياس متغيراتها، وهذا لما يمنحه هذا المقياس لمفردات العينة من سهولة وسلاسة في ملأ الاستمارات، مما يؤدي إلى تسهيل عملية جمع البيانات.

كما تم حساب المدى لطول خلايا المقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستمارة، حيث تم حساب المدى بين أكبر وأصغر قيمة لدرجات مقياس ليكارت ($4 = 5 - 1$)، ثم تقسيمه على عدد درجات المقياس للحصول في الأخير على طولاً لفئة كالاتي :

الجدول (2-8): ميزان تقدير ميزان تقديري وفقا لمقياس ليكارت الخماسي

الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الاستجابة
ضعيف جدا	من 1 إلى 1.80	لا أوافق تماما
ضعيف	من 1.81 إلى 2.60	لا أوافق
متوسط	من 2.61 إلى 3.40	محايد
مرتفع	من 3.41 إلى 4.20	أوافق
مرتفع جدا	أكبر من 4.20	أوافق تماما

المصدر : من اعداد الطلبة

3. ثبات المقياس المستخدم

يقصد بالثبات قدرة المقياس المستخدم على توليد نتائج متطابقة أو متقاربة نسبيا في كل مرة يتم استخدامه فيها، أو هي الدرجة التي يتمتع بها المقياس المستخدم في توفير نتائج متسقة في ظل ظروف متنوعة ومستقلة لأسئلة متعددة، ولكن لقياس نفس الخاصية أو الموضوع محل الدراسة وباستخدام نفس مجموعة المستقصى منهم. ومن أكثر المقاييس شيوعا في تحديد درجة الاتساق بين محتويات المقياس المستخدم طريقة معامل الارتباط ألفا كرونباخ، والتي تتميز بدرجة عالية من الدقة في تحديد درجة اعتمادية أو ثبات المقياس من خلال ارتكازها على حساب المعامل الكلي للارتباط بين جميع فقرات المقياس المستخدم، بالإضافة إلى درجة ارتباط كل بند مع المعامل الكلي للارتباط، والقاعدة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

هنا أن معامل الارتباط المنخفض يشير إلى أن أداء السؤال أو العبارة المستخدمة في المقياس يعتبر ضعيفا من حيث قدرته على قياس الخاصية موضوع البحث والعكس صحيح.

الجدول (2-9): قيم معامل ألفا كرونباخ لتقدير ثبات أداة الدراسة

المحاور	معامل Cronbach's Alpha
المحور الكلي	0.346

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

حسب الجدول رقم (2-9) فإن قيمة معامل ألفا للمحور الكلي للدراسة هي **0.346** وهي أقل بكثير من 0.6، وهي لا تعبر عن القيمة المثالية لهذا المعامل ومنه لا يمكن الاعتماد على مقاييس هذه الدراسة باعتبار أنها لا تتضمن جانب كبير من الدقة والموثوقية.

وللتأكد من إمكانية تحسين ثبات الأداة ، سيتم استخدام اختبار "معامل ألفا في حالة حذف الفقرة" (Cronbach's Alpha if Item Deleted)، وذلك للكشف عن قيمة ألفا المحتملة عند حذف بعض العبارات أو المحاور الفرعية، ومعرفة إن كان الحذف سيؤدي إلى رفع معامل الثبات إلى مستوى مقبول، والجدول الموالي يوضح ذلك:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الجدول(2-10): معامل ألفا في حالة حذف الفقرة

معامل ألفا كرونباخ في حالة حذف الفقرة	ارتباط الفقرة المصحح بالدرجة الكلية	تباين المقياس في حالة حذف الفقرة	متوسط المقياس في حالة حذف الفقرة	الفقرات
,328	,137	23,386	83,9688	تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي
,382	-,167	25,210	84,1250	تتوفر أنظمة معلومات حديثة تسهل تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية
,385	-,177	25,286	84,5625	يحرص المصرف على تحديث برامج هو تقنياته الرقمية بشكل مستمر
,272	,308	20,983	84,7188	توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية
,289	,264	21,609	84,5625	ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء
,323	,134	22,660	84,7188	الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية
,412	-,254	25,991	84,4063	تساعد الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية	85,9688	21,773	,270	,290
يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات والمعاملات الإلكترونية	84,2500	20,710	,438	,249
يعتمد المصرف على تقنيات حديثة للحد من مخاطر الاختراق الإلكتروني	84,6250	23,726	,010	,355
يحرص المصرف على توعية العملاء بمخاطر الاستخدام غير الآمن للخدمات الرقمية	84,1875	24,415	-,081	,381
تشكل الجرائم الإلكترونية تهديدًا للخدمات المصرفية الرقمية.	86,0625	22,060	,177	,310
ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصولاً لأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية	84,5938	23,023	,097	,333
تساعد الخدمات المالية الرقمية في تقليل الفجوة بين الفئات المستفيدة من الخدمات المصرفية	84,4688	23,225	,086	,336
عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية.	84,7188	21,241	,337	,272

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع	84,7500	23,871	,013	,352
تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي	84,8125	22,544	,147	,320
تساعد الخدمات المصرفية الرقمية في تقليل استهلاك الورق وبالتالي الحفاظ على البيئة	84,5625	24,706	-,104	,381
تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية	84,7188	20,725	,340	,262
تدعم الخدمات المصرفية الرقمية الشمول المالي الذي يعد أحد ركائز التنمية المستدامة	84,5313	24,902	-,123	,380
تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقلات وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية.	84,4063	24,249	-,034	,361
تساعد الخدمات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للمجتمع بشكل عادل	84,5625	23,544	,057	,342

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك

الوطني الجزائري -BNA-وكالة القالة

تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة.	84,3438	22,749	,128	,325
تفوق الفوائد البيئية والاقتصادية لرقمنة الخدمات المصرفية التحديات المرتبطة بها	84,5625	23,802	-,004	,358

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

أثناء عملية التحقق من الصدق و الثبات ،تم رصد وجود بعض الفقرات ذات الارتباط الضعيف أو السالب مع المحور الذي تنتمي إليه. وقد عُرِيت هذه المشكلة إلى الأسباب التالية:

- وجود فقرات سالبة الصياغة (مثل الفقرتين الثامنة والثانية عشر) لم يتم عكس ترميزها (Reverse Coding) في البداية ،وهو ما أدى إلى ارتباطات سلبية غير حقيقية ،وبعد معالجة هذه الفقرات وتحويل درجاتها ،تحسنت معاملات الارتباط بشكل ملحوظ.

- تباين آراء أفراد العينة حول بعض الفقرات نتيجة لاختلاف مستوياتهم الوظيفية وخبراتهم ،مما أثر على تجانس الإجابات داخل بعض الأبعاد.

- صغر حجم العينة (32 مفردة) جعل معاملات الارتباط أكثر حساسية للقيم المتطرفة ،وهو ما انعكس سلبا على قيم ألفا كرونباخ.

وبناء عليه ، تم حذف الفقرات ذات الارتباط الضعيف (أقل من 0.10) أو السالب بشكل نهائي ، و اعتماد صيغة نهائية من الاستبيان تكونت من 13 فقرة موزعة على أبعادها الأصلية ،حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ بعد الحذف 0.581، مما يعكس تحسنا ملحوظا في تماسك الأداة.

على الرغم من أن معامل الثبات (0.581) لم يصل إلى المستوى المثالي (0.70) ، إلا أنه يظل ضمن الحدود المقبولة في الدراسات الاستكشافية (Nunnally, 1978) التي تشير إلى أن قيمة 0.50 يمكن اعتبارها كافية في مراحل البحث الأولى ،خاصة مع العينات الصغيرة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

المطلب الثاني: اجراءات الدراسة

سيتم في هذا المطلب التطرق إلى أهم المراحل التي مرت بها الدراسة بداية من مرحلة ما قبل التطبيق مروراً إلى مرحلة التطبيق ووصولاً إلى مرحلة ما بعد التطبيق، هذا إلى اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة وعرض أهم المقاييس الاحصائية التي سنتعمدها.

أولاً: مراحل تطبيق الدراسة التطبيقية

تم تطبيق هذه الدراسة علىالبنك الوطني الجزائري بوكالة القالة 812 محل الدراسة عبر المراحل التالية:

1. مرحلة ما قبل التطبيق: حيث غطت هذه المرحلة الخطوات التالية:

- تجميع كافة البيانات والمعلومات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة وذلك من أجل إثراء الدراسة الأولية.
- تم تحديد الجهات المعنية في المؤسسة المبحوثة والاتصال معهم وذلك لإجراء متغيرات الدراسة.
- تصميم استبانة الدراسة وعرضها على المحكمين المختصين في موضوع الدراسة بغرض اختبار الصدق الظاهري لفقراتها.

2. مرحلة التطبيق: لقد تم تطبيق الجوانب التالية خلال هذه المرحلة:

- عقد مقابلات مع المستجوبين في المؤسسة محل الدراسة، والاتصال بهم بشكل مستمر أثناء تعبئتهم لأداة الدراسة لتوضيح ما هو غامض من وجهة نظرهم.
- ادخال البيانات على البرنامج الاحصائي المعروف spss.
- استخراج النتائج الاحصائية الخاصة بالمقاييس والمتغيرات، حيث اشتملت على الجوانب الوصفية والجوانب الاستدلالية.

3. مرحلة تحليل وتفسير النموذج: اشتملت هذه المرحلة على خطوتين رئيسيتين:

- دراسة النموذج، وصفاً من خلال بعض مؤشرات الاحصاء الوصفي.
- اختبار النموذج، وذلك باستخدام الاختبارات الاحصائية التي تقيس درجة العلاقة بين المتغيرات ومستوى دلالتها أو دجة الثقة بها.

4. مرحلة النتائج والتوصيات: اشتملت هذه المرحلة على الجوانب الآتية:

- عرض نتائج الدراسة الوصفية والتحليلية المتعلقة برقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

- تقديم التوصيات الرئيسية التي تمخضت عن هذه الدراسة للجهات المعنية في قطاع البنوك والأقسام المختلفة التي تعنى بالرقمنة والتنمية المستدامة.

ثانياً: اختبار التوزيع الطبيعي وأساليب التحليل الاحصائية المستخدمة

1. التوزيع الطبيعي

بما أن حجم العينة محصورة بين 30 والـ 50، في هذه الحالة يتم اختبار ما إذا كانت متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا، وذلك بالاعتماد على اختبار Shapiro-Wilk وفق فرضيتين:

- **الفرضية الصفرية:** لا تتبع متغيرات الدراسة التوزيع الطبيعي في حالة كانت مستوى الدلالة SIG أقل من 0.05

- **الفرضية البديلة:** تتبع متغيرات الدراسة التوزيع الطبيعي في حالة كانت مستوى الدلالة SIG أكبر من 0.05

الجدول (2-11): اختبار التوزيع الطبيعي وفق Shapiro-Wilk

المتغير	Shapiro-Wilk		
	SIG	DF	الاحصائية
رقمنة الخدمات المصرفية	0.230	32	0.957
التنمية المستدامة	0.155	32	0.951

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

ومن خلال الجدول أعلاه، فإننا نلاحظ أن قيمة SIG لمتغيرات الدراسة تفوق عن 0.05، بحيث قدرت القيمة المعنوية لمتغير رقمنة الخدمات المصرفية بـ 0.230 ومتغير التنمية المستدامة بـ 0.155، وعليه نرفض الفرضية الصفرية، ونقبل الفرضية البديلة التي تنص على أن متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي، وعليه فإن ذلك يقودنا إلى الاختبارات المعلمية.

2. الأساليب الاحصائية المستخدمة

لقد تم استخدام أسلوب الاحصاء التحليلي الذي يتناسب مع لأهداف الدراسة، وذلك لاختبار الفرضيات، ووصف العلاقة بين المتغير المستقل من جهة، والمتغير التابع من جهة أخرى، وذلك من خلال:

- استخدام البرنامج الاحصائي SPSS لمعالجة وتحليل البيانات واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم استخدام عدد من الأساليب الاحصائية، الوصفية، والاستدلالية التي ناسبمت متغيرات الدراسة المختلفة على النحو التالي:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

- احتساب التكرارات والمتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعرض وتحليل نتائج اجابات واتجاهات أفراد عينة الدراسة.
- معامل الارتباط البسيط تم استخدامه لتحديد طبيعة العلاقة بين متغيرين، وتحديد الاتصال الداخلي لفقرات الاستبانة الخاصة بمتغيرات أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية ومتغير التنمية المستدامة.
- معامل الارتباط المتعدد تم استخدامه لتحديد العلاقة بين مجموعة متغيرات مستقلة فرعية ومتغير تابع.
- أسلوب الانحدار الخطي البسيط لتحديد أثر رقمنة الخدمات المصرفية كمتغير مستقل على التنمية المستدامة كمتغير تابع.
- أسلوب الانحدار التدريجي استعمل ليشمل على اختيار المتغيرات المستقلة لكي يتم استخدامها في النموذج النهائي.
- اختبار R^2 لمعرفة القوة التفسيرية لكل من المتغيرات المستقلة وذلك بتحديد أثر كل متغير مستقل في المتغير التابع.
- اختبار Test T - لمعرفة فيما إذا كانت هناك علاقة ذات دلالة احصائية فيما بين كل متغير من المتغيرات المستقلة وبين المتغير التابع.
- اختبار Test F - لمعرفة فيما إذا كان النموذج صالح للدراسة ونتائجه حقيقية أم لا.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الإستبيان

ينطوي هذا المبحث على عرض وتحليل البيانات المتحصل عليها من إستمارة الإستبيان المصممة في ضوء مقياس ليكرت خماسي التدرج الذي يتوزع من أعلى وزن فيه، الذي أعطى الدرجة (5) لتمثل حقل الإجابة (أففق تماما)، إلى أوطأ وزن فيه، الذي أعطى الدرجة (1) لتمثل حقل الإجابة (لا أففق تماما) للوقوف على استجابات أفراد العينة وتصوراتهم حول أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك قيد الدراسة.

وقد استخدمنا لهذا الغرض المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، من أجل التعرف على مدى الانسجام والتوافق في آراء أفراد العينة وتصوراتهم حول فقرات متغيرات الدراسة، ولقد تم اعتماد معيار الاختيار المتمثل بالوسط الحسابي الفرضي (المدى) كمتوسط للقياس بهدف قياس وتقييم الدرجة المتحصل عليها والمتعلقة باستجابات أفراد عينة الدراسة.

المطلب الأول: وصف وتشخيص متغيرات الدراسة

تتضمن الجداول الموالية المتوسطات الحسابية، والانحرافات المعيارية والترتيب من أجل التعرف على استجابات أفراد العينة وتصوراتهم عن متغيرات الدراسة.

أولاً: وصف وتشخيص أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية من وجهة نظر موظفي البنك

1. تحليل بعد البنية التحتية الرقمية للبنك

الجدول (2-12): تحليل بعد البنية التحتية الرقمية للبنك

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X1	تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي	4,3438	0,60158	1
X2	توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية	3,5937	0,94560	2
	البنية التحتية الرقمية للبنك	3,9687	0,58112	مرتفع

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

عند قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ أن المتوسط الحسابي العامل بعد البنية التحتية الرقمية للبنك بلغ 3.96 من 5 ، وهو مستوى مرتفع ، مما يشير إلى أن البنك يمتلك أرضية تكنولوجية جيدة تؤهله لجعل رقمنة خدماته المصرفية محركا

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

أساسيا للتنمية المستدامة ،خاصة في مجالات الشمول المالي وتقليل استهلاك الورق و الطاقة ،كما أن الانحراف المعياري المنخفض (0.58) يعكس تقاربا في آراء المبحوثين حول هذا المستوى ،مما يزيد من موثوقية النتيجة.

حصلت عبارة "توفر في البنك بنية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي" على أعلى متوسط (4.34) و جاءت في الترتيب الأول ، مما يدل على قوة الأساس التقني للبنك من حيث الخوادم والأنظمة وقواعد البيانات. في المقابل ،جاءت عبارة "توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية" في الترتيب الثاني ،بمتوسط أقل (3.59) وبتفاوت أكبر في الآراء (انحراف معياري 0.94) ،مما يشير إلى أن شبكات الاتصال الداخلية تمثل نقطة الضعف النسبية التي ينبغي تحسينها لضمان كفاءة واستمرارية الخدمات الرقمية.

2. تحليل بعد جودة الخدمات البنكية الرقمية

الجدول(2-13): تحليل بعد جودة الخدمات البنكية الرقمية

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X1	ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء	3,7500	0,87988	1
X2	الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية	3,5938	0,87471	2
X3	واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية	2,3438	0,82733	3
	جودة الخدمات البنكية الرقمية	3,2292	0,50402	متوسط

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستنتج ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العامل بعد جودة الخدمات المصرفية الرقمية 3.23 من 5، وهو مستوى متوسط ،مما يشير إلى أن الخدمات الرقمية المقدمة من قبل البنك لم تصل بعد إلى المستوى المطلوب لتصبح محركا قويا وفعالا للتنمية المستدامة ، كما أن الانحراف المعياري العام (0.50) منخفض نسبيا ،مما يعكس تجانسا في آراء المبحوثين حول هذا التقييم المتوسط،أي أن هناك إجماعا على أن جودة الخدمات الرقمية لا تزال بحاجة إلى تحسين ملموس.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

حصلت عبارة "ساهمت الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء" على الترتيب الأول بمتوسط 3.75، وهو مستوى مرتفع نسبيا، مما يدل على أن الرقمنة حققت نجاحا ملحوظا في تبسيط الإجراءات وتقليل التعقيدات المصرفية. وجاءت عبارة "الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية" في الترتيب الثاني بمتوسط 3.59، وهو أيضا مستوى جيد، لكنه أقل قليلا من الأولى، مما يشير إلى أن توفير الوقت - رغم تحقيقه - لا يزال أقل من توقعات المبحوثين مقارنة بسهولة المعاملات.

أما العبارة الثالثة "واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية" فجاءت في الترتيب الأخير بمتوسط منخفض بلغ 2.34، وه أقل من المستوى المتوسط، وهذا في الحقيقة مؤشر إيجابي، لأنه يعني أن المبحوثين لا يوافقون على وجود صعوبات كبيرة في الاستخدام، بمعنى آخر، غالبية العينة ترى أن الخدمات الرقمية سهلة الاستخدام نسبيا، وهو ما يعزز النتيجة الإيجابية للعبارتين السابقتين، كما أن الانحرافات المعيارية للعبارات الثلاث متقاربة (بين 0.82 و0.88)، مما يدل على تباين مقبول في الآراء دون وجود اختلافات حادة بين المبحوثين.

يستنتج من هذا الجدول أن جودة الخدمات المصرفية الرقمية جاءت بمستوى متوسط (3.23)، وهناك فجوة بين هذا المستوى والمستوى المرتفع المطلوب لتحقيق تنمية مستدامة حقيقية من خلال الرقمنة، أبرز نقاط القوة هي تسهيل المعاملات وتوفير الوقت، بينما نقطة القوة الإضافية هي قلة الصعوبات التي يواجهها العملاء، ومع ذلك، فإن رفع المستوى العام للجودة من متوسط إلى مرتفع يتطلب تحسينات شاملة في أداء الخدمات الرقمية لتواكب تطلعات العملاء و تدعم أهداف التنمية المستدامة بكفاءة أعلى.

3. تحليل بعد الأمان والثقة في الخدمات الرقمية الجدول

الجدول (2-14): تحليل بعد الأمان والثقة في الخدمات الرقمية

الرمز	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X1	يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات و المعاملات الإلكترونية	4,0625	0,80071	1
	بعد الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	4,0625	0,80071	مرتفع

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستنتج ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

بلغ المتوسط الحسابي لبعد الأمان و الثقة في الخدمات الرقمية 4.06 من 5، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن المبحوثين يثقون بشكل كبير في قدرة البنك على حماية بياناتهم ومعاملاتهم الإلكترونية. هذا المستوى العالي من الثقة يعد عاملا حاسما في نجاح رقمنة الخدمات المصرفية، حيث أن غياب الأمان قد يشكل عائقا رئيسيا يدفع العملاء للتراجع عن استخدام القنوات الرقمية مهما كانت جودتها أو سهولتها.

حصلت العبارة الوحيدة في هذا البعد "يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات و المعاملات الإلكترونية" على نفس المتوسط (4.06) والانحراف المعياري (0.80)، وهذا يعني أن هناك اتفاقا واضحا بين المبحوثين حول توفر الحماية اللازمة، مع وجود تباين مقبول في الآراء (ليسكبيرا). وهذا التقييم الإيجابي يعزز من إمكانية أن تكون الرقمنة المصرفية محركا أساسيا للتنمية المستدامة، فبدون الشعور بالأمان لن يقبل العملاء على التحول الرقمي ولن تتحقق أهداف الشمول المالي والكفاءة التشغيلية.

يستنتج من هذا الجدول أن البنك نجح في بناء سمعة قوية في مجال الأمن السيبراني وحماية البيانات، و هي ميزة تنافسية مهمة.

4. تحليل بعد الشمول المالي الرقمي

الجدول (2-15): تحليل بعد الشمول المالي الرقمي

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X1	ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية	3,7188	0,85135	1
X2	عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية.	3,5938	0,83702	2
X3	يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع	3,5625	0,75935	3
	بعد الشمول المالي الرقمي	3,6250	0,43790	مرتفع

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستنتج ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك

الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

بلغ المتوسط الحسابي العامل بعد الشمول المالي الرقمي 3.63 من 5، وهو مستوى مرتفع، مما يشير إلى أن المبحوثين يرون أن الخدمات المصرفية الرقمية ساهمت بشكل إيجابي وواضح في توسيع نطاق وصولاً لأفراد إلى الخدمات المالية، هذا المستوى المرتفع يعد مؤشراً جيداً على أن الرقمنة بدأت تؤدي دورها كمحرك للتنمية المستدامة، خاصة في بعدها الاجتماعي المتمثل في تحقيق الإدماج المالي للفئات التي كانت تعاني من صعوبة في الوصول إلى الفروع التقليدية، كما أن الانحراف المعياري المنخفض للبعد ككل (0.44) يعكس تقارباً كبيراً في آراء المبحوثين نحو هذا التقييم الإيجابي.

حصلت عبارة "ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصولاً لأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية" على الترتيب الأول بمتوسط 3.72، وهذا أعلى قليلاً من العبارتين الأخريين، مما يدل على أن أثر الرقمنة كان الأكثر وضوحاً في جانب إتاحة الخدمات لمن لم يكن يستطيع الوصول إليها بسهولة سابقاً، وجاءت عبارة "عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية" في المرتبة الثانية بمتوسط 3.59، تلتها عبارة "يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع" بمتوسط 3.56، وهذا يعني أن المبحوثين يرون أن تعزيز الاستخدام اليومي وتحسين كفاءة النظام المالي قد تحققاً بدرجة مقبولة ولكنها أقل قليلاً من مجرد تسهيل الوصول.

نلاحظ أن جميع العبارات حصلت على متوسطات مقارنة (بين 3.56 و 3.72) وبانحرافات معيارية متوسطة (بين 0.76 و 0.85)، مما يدل على تماسك أبعاد الشمول المالي الرقمي لدى عينة الدراسة، وعدم وجود فجوة كبيرة بين تسهيل الوصول من جهة وتعزيز الاستخدام وتحسين الكفاءة من جهة أخرى. ومع ذلك، فإن المتوسط العام (3.63) لا يزال أقل من مستوى التميز (4 فما فوق)، مما يعني أن هناك مجالاً للتحسين، خاصة في جانب تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي، حيث حصلت هذه العبارة على أدنى متوسط (3.56)، ويمكن اعتبارها أولوية تطويرية مستقبلية. كخلاصة عامة نلاحظ أن المحور الكلي لرقمنة الخدمات المصرفية من وجهة نظر عاملها، بحيث بلغ متوسطها بـ

3.6181، وهي بذلك تأخذ باتجاه مرتفع، والجدول التالي يوضح مدى توافر لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية:

الجدول (2-16): مدى توافر أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية

المحور الكلي	قيمة t	مستوى المعنوية	مستوى أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية
أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية	9.705	0.000	72.36%

المصدر: من اعداد الطلبة اعتماداً على نتائج SPSS

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

بالرجوع للجدول أعلاه فإننا نلاحظ معنوية المحور الكلي بحيث بلغت قيمة t بمقدار 9.705 وبمستوى معنوية 0.000، وهذا يعني أن هنا توافر في أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية، كما أن معدل توافر هذه الأبعاد في البنك محل الدراسة بلغت نسبتها 72.36%.

ثانياً: وصف وتشخيص متغيرات التنمية المستدامة من وجهة نظر موظفي البنك قيد الدراسة

سنحاول في هذا الفرع عرض وتحليل متغير التنمية المستدامة من خلال قراءة متوسط وانحراف كل فقرة، والجدول الموالي يوضح ذلك.

الجدول(2-17): تحليل محور التنمية المستدامة

الرمز	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب
X1	تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي	3,5000	0,87988	4
X2	تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية	3,5938	0,94560	3
X3	تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقلات وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية.	3,9062	0,73438	2
X4	تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة.	3,9687	0,86077	1
	محور التنمية المستدامة	3,7422	0,41874	مرتفع

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

بالنظر إلى النتائج الواردة في الجدول أعلاه يمكن أن نستنتج ما يلي:

بلغ المتوسط الحسابي العام لمحور التنمية المستدامة 3.74 من 5، وهو مستوى مرتفع، مما يؤكد أن المبحوثين يرون بوضوح أن رقمنة الخدمات المصرفية تساهم بشكل إيجابي وفعال في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، هذا المستوى المرتفع يعزز الفكرة الرئيسية للدراسة، وهي أن الرقمنة ليست مجرد تطوير تقني، بل هي محرك استراتيجي أساسي للاستدامة بأبعادها الاقتصادية والبيئية والاجتماعية، كما أن الانحراف المعياري المنخفض للمحور ككل (0.42) يعكس إجماعاً كبيراً بين المبحوثين حول هذا الدور المحوري للرقمنة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

حصلت عبارة "تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة" على أعلى متوسط (3.97) وجاءت في الترتيب الأول، تليها مباشرة عبارة "تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقل وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية" بمتوسط 3.91 في الترتيب الثاني، هاتان النتيجةتان مهمتان جداً، حيث تشيران إلى أن المبحوثين يدركون بقوة مساهمة الرقمنة في جانبين حاسمين من التنمية المستدامة: الابتكار المالي (بعد اقتصادي واجتماعي) وحماية البيئة عبر تقليل التنقل والانبعاثات (بعد بيئي)، وجاءت عبارة "تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية" في الترتيب الثالث بمتوسط 3.59، ثم عبارة "تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي" في الترتيب الرابع بمتوسط 3.50، وهما أيضاً ضمن المستوى المرتفع لكن بدرجة أقل قليلاً.

نلاحظ تفاوتاً في المتوسطات بين العبارات، حيث تراوحت بين 3.50 و 3.97، مع أعلى انحراف معياري لعبارة تحسين كفاءة الموارد (0.95) مما يشير إلى تباين أكبر في آراء المبحوثين حولها، بينما كانت عبارة تقليل الانبعاثات الكربونية الأكثر اتفاقاً بينهم (انحراف معياري 0.73)، بشكل عام، يخلص هذا الجدول إلى أن رقمنة الخدمات المصرفية تغطي بتقييم مرتفع كأداة لتحقيق التنمية المستدامة، مع إدراك حاصل دورها في تعزيز الابتكار المالي وحماية البيئة، مما يوصي البنك بالاستمرار في تطوير خدماته الرقمية مع التركيز على نشر الوعي نحو لأبعادها الاستدامة الأقل وضوحاً مثل كفاءة الموارد ودعم أهداف التنمية المستدامة بشكل عام.

المطلب الثاني: تحليل بيانات متغيرات الدراسة

سيتم في هذا المطلب دراسة العلاقات بين متغيرات الدراسة وكذا معرفة مدى أثر المتغير المستقل (أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية) بالمتغير التابع (التنمية المستدامة).

أولاً: العلاقة بين متغيرات أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك قيد الدراسة

1. معامل الارتباط بين المتغيرات الجزئية لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الجدول(2-18): علاقات الارتباط بين متغيرات الدراسة من وجهة نظر موظفي البنك

المتغير (المستقل/التابع)	التنمية المستدامة	مستوى الدلالة	الترتيب
البنية التحتية الرقمية للبنك	0.529	0.002	1
جودة الخدمات البنكية الرقمية	0.353	0.048	3
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	0.290	0.107	4
الشمول المالي الرقمي	0.365	0.040	2

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

بلغت قيم معامل الارتباط بين أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة مستويات متفاوتة ، حيث تراوحت بين 0.290 و 0.529، مما يشير إلى وجود علاقات ارتباطية موجبة تتراوح بين المتوسطة و المرتفعة ، جاء بعد "البنية التحتية الرقمية للبنك" في المرتبة الأولى بأعلى قيمة ارتباط (0.529) وبمستوى دلالة مرتفع (0.002)، يليه بعد "الشمول المالي الرقمي" (0.365) عند دلالة 0.040، ثم بعد "جودة الخدمات البنكية الرقمية" (0.353) عند دلالة 0.048، وأخيرا بعد "الأمان والثقة في الخدمات الرقمية" (0.290) الذي لم يكن ارتباطه معنويا (0.107)

من حيث الدلالة الإحصائية، نجد أن ثلاثة أبعاد من أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية ترتبط ارتباطا معنويا بالتنمية المستدامة ، وهي: البنية التحتية الرقمية، والشمول المالي الرقمي ، وجودة الخدمات الرقمية، أما بعد الأمان والثقة فلم تظهر علاقته بالتنمية المستدامة دلالة إحصائية ، مما يعني أن مستوى الأمان والثقة في الخدمات الرقمية – وفقا لهذه العينة – لا يرتبط بشكل معنوي بتحقيق التنمية المستدامة ، وقد يعود ذلك إلى أن المتوسط المرتفع جدا لهذا البعد (4.06) جعله عاملا حاضرا بشكل متجانس دون تباين كاف لإظهار ارتباطه.

يستنتج من هذا الجدول أن بعد البنية التحتية الرقمية هو الأقوى ارتباطا بالتنمية المستدامة والأكثر دلالة إحصائية ، مما يؤكد أن توفر البنية التقنية القادرة على استيعاب التحول الرقمي هو الركيزة الأساسية لجعل الرقمنة المصرفية محركا حقيقي للاستدامة، يأتي بعد ذلك كل من الشمول المالي الرقمي وجودة الخدمات الرقمية بعلاقات معنوية ولكن بدرجة أقل ، بناء على ذلك، يوصى البنك بالتركيز على تعزيز البنية التحتية الرقمية كأولوية أولى، ثم العمل على تحسين الشمول المالي وجودة الخدمات لتعظيم دور الرقمنة في تحقيق التنمية المستدامة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

2. معامل الارتباط بين رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك

الجدول (2-19): علاقات الارتباط بين رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك

المتغير (المستقل/التابع)	التنمية المستدامة	مستوى الدلالة
رقمنة الخدمات المصرفية	0.574	0.001

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

بلغت قيمة معامل ارتباط بيرسون بين رقمنة الخدمات المصرفية (ككل) والتنمية المستدامة 0.574 ، وهي قيمة موجبة و متوسطة إلى مرتفعة ، و تشير إلى وجود علاقة طردية متوسطة القوة بين المتغيرين ،أي أن زيادة مستوى رقمنة الخدمات المصرفية يرتبط بزيادة مستوى تحقيق التنمية المستدامة ، كما أن مستوى الدلالة (0.001) وهو أقل من 0.01 ، مما يعني أن هذه العلاقة معنوية إحصائيا عند مستوى ثقة 99% ، وبالتالي يمكن تعميم هذه النتيجة على مجتمع الدراسة بدرجة عالية من الثقة.

هذه النتيجة تعزز الفكرة المركزية للدراسة بأن رقمنة الخدمات المصرفية تشكل محركا أساسيا للتنمية المستدامة، حيث أن قيمة الارتباط (0.574) تعتبر مرتفعة نسبيا في بحوث العلوم الإدارية و المالية ، كما أن هذه النتيجة تتفق مع نتائج ارتباط الأبعاد السابقة التي أظهرت أن البنية التحتية الرقمية، والشمول المالي الرقمي ، وجودة الخدمات الرقمية ترتبط معنويا بالتنمية المستدامة ، وهو ما انعكس في ارتباط المتغير الكلي بشكل أقوى وأكثر دلالة.

يستنتج من هذا الجدول أن رقمنة الخدمات المصرفية تفسر جزءا مهما من التغير الحاصل في التنمية المستدامة (حيث أن مربع معامل الارتباط يساوي 0.329 يعني أن حوالي 32.9% من التغير في التنمية المستدامة يعزى إلى الرقمنة المصرفية)، وهذا يؤكد أننا لا استمرار في تطوير وتحسين رقمنة الخدمات المصرفية سيؤدي إلى مزيد من الإنجاز في أهداف التنمية المستدامة ، مما يوصي البنك بالاستثمار المتزايد في هذا المجال كاستراتيجية أساسية لتحقيق الاستدامة.

ثانياً: نماذج الانحدار لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك

1. قياس أثر رقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

الجدول(20-2): معلمات نموذج الانحدار الخطي البسيط لأبعاد رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة للبنك

أثر المتغيرات الجزئية لرقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة t	Beta	معدل التفسير R^2	الترتيب من حيث معامل التفسير
بعد البنية التحتية الرقمية للبنك	11.671	0.002	3.416	0.529	0.280	الأول
$Y=0.381X+2.229$						
	0.381					2.229
جودة الخدمات البنكية الرقمية	4.261	0.048	2.064	0.353	0.124	الثالث
$Y=0.293X+2.769$						
	0.293					2.769
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	2.757	0.107	1.661	0.290	0.084	الرابع
$Y=0.152X+3.126$						
	0.152					3.126
الشمول المالي الرقمي	4.602	0.040	2.145	0.365	0.133	الثاني
$Y=0.349X+2.478$						
	0.349					2.478

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال جدول قياس أثر المتغيرات الجزئية لرقمنة الخدمات المصرفية للبنك على التنمية المستدامة نلاحظ ما

يلي:

تبين من نتائج الانحدار الخطي البسيط أن بعد البنية التحتية الرقمية للبنك هو الأكثر تأثيراً في التنمية المستدامة ، حيث بلغ معاملاً لتحديد 0.280، مما يعني أن هذا البعد يفسر وحده 28% من التغير الحاصل في التنمية المستدامة ، وهي نسبة مرتفعة نسبياً لنموذج أحادي المتغير ، كما بلغ معاملاً لانحدار غير المعين 0.381 (B) بمستوى دلالة مرتفع (0.002)، ومعامل Beta المعين 0.529 وقيمة t (3.416) وقيمة F (11.671)، وكلها تشير إلى أن العلاقة معنوية وقوية ، ومعادلة الانحدار لهذا البعد هي $Y = 0.381X + 2.229$ ، أي أن زيادة درجة البنية التحتية الرقمية بنقطة واحدة تؤدي إلى زيادة التنمية المستدامة بمقدار 0.381 نقطة.

الفصل الثاني:دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA-وكالة القالة

جاء بعد الشمول المالي الرقمي في المرتبة الثانية، حيث بلغ $R^2 = 0.133$ ، أي أنه يفسر 13.3% من التغير في التنمية المستدامة، بقيمة $B = 0.349$ ومستوى دلالة 0.040، وقيمة $Beta = 0.365$ ، وقيمة $t = 2.145$ ، وقيمة $F = 4.602$ ، وكلها معنوية إحصائيا، معادلته $Y = 0.349X + 2.478$

يليه بعد جودة الخدمات البنكية الرقمية في المرتبة الثالثة، حيث بلغ $R^2 = 0.124$ بحيث يفسر 12.4% من التغير، بقيمة $B = 0.293$ ، ومستوى دلالة 0.048، وقيمة $Beta = 0.353$ ، وقيمة $t = 2.064$ ، وقيمة $F = 4.261$ ، وهي أيضا معنوية. معادلته $Y = 0.293X + 2.769$

أما بعد الأمان و الثقة في الخدمات الرقمية فكان الأقل تأثيرا، حيث بلغ $R^2 = 0.084$ بحيث يفسر فقط 8.4% من التغير، بقيمة $B = 0.152$ ، ومستوى دلالة 0.107 وهو أعلى من 0.05، وبالتالي فإن هذا البعد غير معنوي إحصائيا في التأثير على التنمية المستدامة، وقيمة $t (1.661)$ وقيمة $F (2.757)$ منخفضة مقارنة بالأبعاد الأخرى. معادلته $Y = 0.152X + 3.126$ ، ولكن لا يمكن الاعتماد عليها لعدم الدلالة الإحصائية.

يستنتج من هذا الجدول أن ثلاثة أبعاد فقط من أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية (البنية التحتية الرقمية، الشمول المالي الرقمي، جودة الخدمات الرقمية) تؤثر تأثيرا معنويا في التنمية المستدامة، مع تفاوت في قوة التأثير، يأتي بعد البنية التحتية الرقمية في مقدمة هذه الأبعاد من حيث قوة التفسير (28%) يليه كل من الشمول المالي (13.3%) وجودة الخدمات (12.4%)، أما بعد الأمان و الثقة فلم يثبت تأثيره المعنوي، وقد يعود ذلك إلى ارتفاع متوسطه بشكل كبير و ثباته النسبي في العينة مما قلل من تباينه. بناء على ذلك، يوصى البنك بالتركيز الاستثماري على تعزيز البنية التحتية الرقمية كأولوية أولى، ثم تطوير الشمول المالي وجودة الخدمات لتعزيز دور الرقمنة في تحقيق التنمية المستدامة.

2. قياس أثر رقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك قيد الدراسة

الجدول (21-2): نماذج الانحدار البسيط لقياس أثر رقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	معامل التفسير R^2	Beta
	14.710	0.001	3.835	0.001	0.329	0.574
1.330	0.667	$Y = 0.667X + 1.330$				

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

يتضح من نتائج الجدول أعلاه بأن تقدير خط الانحدار يكون وفق ما يلي:

بلغ معامل التحديد (R^2) بين رقمنة الخدمات المصرفية والتنمية المستدامة 0.329، مما يعني أن رقمنة الخدمات المصرفية تفسر وحدها حوالي 32.9% من التغير الحاصل في التنمية المستدامة، وهي نسبة مرتفعة ومهمة في بحوث العلوم الإدارية و المالية، و تؤكد أن الرقمنة تلعب دورا جوهريا كمحرك أساسي للاستدامة، كما بلغ معاملا لارتباط المتعدد (R) 0.574، وهو نفس قيمة معامل بيرسون السابقة، مما يعكس وجود علاقة ارتباطية موجبة و متوسطة القوة بين المتغيرين.

بلغ معامل الانحدار غير المعين 0.667 (B)، مما يعني أن زيادة درجة رقمنة الخدمات المصرفية بنقطة واحدة تؤدي إلى زيادة التنمية المستدامة بمقدار 0.667 نقطة، وهذا تأثير إيجابي وقوي نسبيا، أما معامل Beta المعين فبلغ 0.574، وهو يشير إلى الأهمية النسبية للمتغير المستقل في تفسير التغير في التابع، كما بلغت قيمة t (3.835) وقيمة F (14.710)، وكلاهما مرتفع ويشير إلى جودة النموذج، أما مستوى الدلالة ($Sig.$) فقد بلغ 0.001 لكل من t و F والنموذج ككل، وهو أقل من 0.01، مما يعني أن النموذج معنوي إحصائيا عند مستوى ثقة 99%، ويمكن الاعتماد على معادلته.

معادلة الانحدار النهائية هي $Y = 0.667X + 1.330$ ، حيث Y تمثل التنمية المستدامة، و X تمثل رقمنة الخدمات المصرفية، يوضح الثابت (1.330) القيمة المتوقعة للتنمية المستدامة عندما تكون الرقمنة صفرا، و هو رقم منطقي في سياق الدراسة، يستنتج من هذا الجدول أن رقمنة الخدمات المصرفية تؤثر تأثيرا معنويا و إيجابيا وقويا في التنمية المستدامة، مما يعزز الفرضية الرئيسية للدراسة و يؤكد أن الاستثمار في تطوير الخدمات المصرفية الرقمية هو استراتيجية فعالة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة في القطاع المالي.

3. قياس أثر أهم الأبعاد تأثير الرقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك

لتحديد أهم الأبعاد المؤثرة على التنمية المستدامة للبنك محل الدراسة، اعتمدنا على نموذج الانحدار التدريجي بأسلوب خطوة بخطوة، وهذا النموذج يشمل على اختيار المتغيرات المستقلة التي لها أهمية إحصائية بالمتغير التابع ألا وهو التنمية المستدامة، مع ازالة باقي الأبعاد التي ليس لها أي دلالة إحصائية مع المتغير التابع، وفيما يلي جدول يوضح المتغيرات الداخلة والمستبعدة في النموذج.

الفصل الثاني:دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA-وكالة القالة

الجدول(2-22): نماذج الانحدار التدريجي لقياس أهم أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية تأثيرا على التنمية المستدامة للبنك

المتغيرات الداخلة في النموذج	قيمة F	مستوى الدلالة	قيمة t	مستوى الدلالة	معاملات B	معامل التفسير R^2	المتغيرات المستبعدة من النموذج	قيمة t	مستوى الدلالة
البنية التحتية الرقمية للبنك	11.671	0.002	3.416	0.002	0.381	0.280	جودة الخدمات المصرفية الرقمية	1.452	0.157
							الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	1.182	0.247
							الشمول المالي الرقمي	1.023	0.315
نموذج الانحدار التدريجي	$Y = 0.381X + 2.229$								

المصدر: من اعداد الطلبة اعتمادا على نتائج SPSS

عند قراءتنا للجدول أعلاه نلاحظ ما يلي:

تم باستخدام أسلوب الانحدار التدريجي (Stepwise) إدخالاً لأبعاد الأربعة لرقمنة الخدمات المصرفية في النموذج ، ولم يبق في المعادلة النهائية سوى بعد واحد فقط هو "البنية التحتية الرقمية للبنك"، بينما تم استبعاد الأبعاد الثلاثة الأخرى (جودة الخدمات الرقمية ،الأمان و الثقة ،الشمول المالي الرقمي) لأنها لم تحقق مستوى الدلالة المطلوب لدخول النموذج ،بلغ معامل التحديد (R^2) للنموذج النهائي 0.280 ، مما يعني أن البنية التحتية الرقمية وحدها تفسر 28% من التغير في التنمية المستدامة، و هي نسبة جيدة لنموذج بأبعاد متعددة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

بلغ معامل الانحدار غير المعين (B) للبنية التحتية الرقمية 0.381 بمستوى دلالة مرتفع (0.002)، وقيمة (3.416) t ،

قيمة (11.671) F للنموذج ككل، وكلها معنوية إحصائيا، أما الأبعاد المستبعدة فكانت مستويات دلالتها أعلى من 0.05 (جودة الخدمات 0.157، الأمان والثقة 0.247، الشمول المالي 0.315)، مما يعني أنه لا تضيف تفسيراً معنوياً للنموذج عند وجود البنية التحتية الرقمية، وبالتالي معادلة الانحدار النهائية هي $Y = 0.381X + 2.229$ ، حيث X تمثل البنية التحتية الرقمية.

يستنتج من هذا الجدول أن بعد البنية التحتية الرقمية للبنك هو الأكثر أهمية وتأثيراً في تحقيق التنمية المستدامة مقارنة ببقية الأبعاد الأخرى، فبينما أظهرت التحليلات السابقة (الانحدار البسيط المنفصل) أن الشمول المالي وجودة الخدمات لهما تأثير معنوي، إلا أن نموذج الانحدار التدريجي كشف أن تأثيرهما غير مستقل عن البنية التحتية، أي أن فائدتهما تختفي عند السيطرة على أثر البنية التحتية، وهذا يعزز التوصية بأن البنك يجب أن يركز استثماراته بشكل أساسي على تطوير البنية التحتية الرقمية، باعتباره المحرك الحقيقي والأساس لتحقيق التنمية المستدامة من خلال الرقمنة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

خلاصة الفصل:

من خلال الفصل المتعلق بالجزء التطبيقي للدراسة، تم عرض منهجية وإجراءات الدراسة، بالإضافة إلى عرض نتائج الاستمارة وتحليلها وتفسيرها، سواء من ناحية الخصائص الشخصية لأفراد العينة في البنك الوطني الجزائري بوكالة القالة 812، ولاية الطارف، وكذا من ناحية تحليل متغيرات رقمنة الخدمات المصرفية كمتغير مستقل، والتنمية المستدامة كمتغير تابع، بالاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لضمان مصداقية نتائج الدراسة، حيث تم التوصل إلى نتيجة مفادها وجود أثر لرقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة للبنك، أما من حيث البعد الأكثر تأثيراً على التنمية المستدامة فتوصلنا إلى البنية التحتية الرقمية للبنك.



الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

خاتمة:

تمثل رقمنة الخدمات المصرفية نقطة تحول جذري في هيكل القطاع المالي والمصرفي الجزائري ، ولم تعد مجرد خيار تكنولوجيا ترفيهي ، بل أصبحت حتمية إستراتيجية ومحركا أساسيا لدفع عجلة التنمية المستدامة بأبعادها الثلاثة (الاقتصادية والاجتماعية والبيئية) . إن الانتقال من المعاملات التقليدية إلى البيئة الرقمية يساهم و بشكل مباشرة في تعزيز الشمول المالي، تحسين كفاءة تخصيص الموارد، وتقليل الانبعاثات الكربونية الناتجة عن المعاملات الورقية والتنقل، وهو ما يتوافق تماما مع التوجهات الإستراتيجية الدولة الجزائرية الرامية إلى بناء إقتصاد معرفة مستدام خارج قطاع المخلوقات.

ومن خلال ما تم تناوله في هذه الدراسة ، يتضح أن نجاح هذا التحول يوقف على مدى تلاحم الجهود بين السلطان النقدية (بنك الجزائر) و المؤسسات المصرفية لتهيئة بيئة تشريعية مرنة وبنية تحتية تكنولوجية آمنة قادرة على استيعاب الابتكارات المالية الحديثة .

كما جاءت دراسة الحالة التي قمنا بها لتسلط الضوء على الواقع التطبيقي لهذه الديناميكية، حيث عكس الأداء الميداني للمصرف كحل الدراسة مدى التزام البنوك الجزائرية بتبني الحلول الرقمية (كالصيرفة الإلكترونية ، التطبيقات الذكية ، والخدمات عن بعد). كأدوات محورية لتطوير جودة الخدمة وكسب رضا العملاء.

وفي النهاية يمكن القول أن عصرنة القطاع المصرفي الجزائري عبر بوابة الرقمنة هي حجر الزاوية لتأسيس نظام مالي مرقمن مستدام وقادر على الصمود أمام التحولات الاقتصادية العالمية.

نتائج الدراسة:

من هذه الدراسة يمكن استخلاص أهم النتائج التالية:

- أن التحول الرقمي في القطاع المصرفي ليس مجرد تحديث تقني، بل هو ركيزة أساسية تدعم التنمية المستدامة، اذا تساهم الرقمنة في تقليص التكاليف التشغيلية ، وتسريع المعاملات وتعزيز الشمول المالي، فضلا عن تقليل استخدام الورق و الانبعاثات الناتجة عن تنقل العملاء.
- أظهرت دراسة الحالة أن البنك الوطني الجزائري فرع الطارف قد قطع اشواط ايجابية في تبني إستراتيجيات التحول الرقمي من خلال تنويع قنواته الإلكترونية (كالصيرفة عبر الإنترنت، تطبيقات الهاتف المحمول، وتطوير شبكة الموزعات الآلية).
- يمكن إستخدام التحول الرقمي من توفير المعلومات المطلوبة في الوقت المناسب لجميع الجهات المستفيدة مع خدمات البنوك بما فيها المستثمرين.

إختبار الفرضيات:

- الفرضية الأولى: "توجد في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف - بنية تحتية رقمية قادرة على استيعاب التحول الرقمي"، وهي صحيحة

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط لبعد البنية التحتية الرقمية. وقد أظهرت النتائج أن قيمة T المحسوبة بلغت (3.416) بمستوى دلالة (0.002)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (4.34) وهو أعلى بكثير من المتوسط الفرضي (3)، وتشير هذه النتائج إلى وجود فروق ذات دلالة إحصائية، مما يؤكد توفر بنية تحتية رقمية قوية في البنك، وتوفر شبكات الاتصال داخل المصرف وسرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية، كما يفرض البنك على تحديث برامجه وتقنياته الرقمية بشكل مستمر. وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الأولى.

- الفرضية الثانية: "تتمتع الخدمات المصرفية الرقمية المقدمة من البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف - بمستوى جيد من الجودة" وهي صحيحة.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط لبعد جودة الخدمات المصرفية الرقمية، وقد أظهرت النتائج أن قيمة T المحسوبة بلغت (2.064) بمستوى دلالة (0.048)، وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)، كما بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.75) وهو أعلى من المتوسط الفرضي (3)، وتشير هذه النتائج إلى أن الفرق بين متوسط العينة و المتوسط الفرضي هو فرق حقيقي وليس ناتجا عن الصدفة. كما تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء، وتساعد في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدم للعملاء، كما تقلل من الوقت. وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الثانية.

- الفرضية الثالثة: "يوفر البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف - مستوى عال من الأمان و الثقة في خدماته الرقمية"، وهي غير صحيحة.

لاختبار صحة هذه الفرضية، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط لبعد الأمان و الثقة في الخدمات الرقمية، وقد أظهرت النتائج أن قيمة T المحسوبة بلغت (1.661) بمستوى دلالة (0.107)، وهو أعلى من مستوى المعنوية (0.05)، ورغم أن المتوسط الحسابي لهذا البعد بلغ (4.06) وهو أعلى من المتوسط الفرضي (3)، إلا أن مستوى الدلالة غير المحقق يمنع قبول الفرضية إحصائيا. وعليه، يتم رفض الفرضية الفرعية الثالثة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

- الفرضية الرابعة: يساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف " ، وهي صحيحة

لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم الاعتماد على تحليل الانحدار الخطي البسيط لبعد الشمول المالي الرقمي ، وقد أظهرت النتائج أن قيمة T المحسوبة بلغت (2.145) بمستوى دلالة (0.040) ، وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05) ، كما بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد (3.72) وهو أعلى من المتوسط الفرضي (3) ، وتشير هذه النتائج إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية . حيث تساعد الخدمات المالية الرقمية في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية، كما يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام الكتاب وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع ، و عليه ، يتم قبول الفرضية الفرعية الرابعة.

- الفرضية الخامسة: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري - فرع الطارف"، وهي صحيحة ومقبولة إحصائيا.

لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم الاعتماد على نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (رقمنة الخدمات المصرفية) و المتغير التابع (التنمية المستدامة) ، و قد أظهرت النتائج أن معامل التحديد (R^2) بلغ (0.329) ، مما يعني أن رقمنة الخدمات المصرفية تفسر حوالي 32.9% من التغير الحاصل في التنمية المستدامة ، كما بلغت قيمة F المحسوبة (14.710) بمستوى دلالة (0.001) وهو أقل من (0.05) ، وبلغ معامل الانحدار ($B=0.667$) و قيمة $T=3.835$ بمستوى دلالة (0.001) ، وتشير هذه النتائج إلى وجود أثر إيجابي و معنوي حيث تساعد رقمنة الخدمات المصرفية في دعم اهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي، كما تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة إستخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية. وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية الخامسة.

- الفرضية السادسة : يعتبر بعد البنية التحتية الرقمية الأكثر تأثيرا على التنمية المستدامة مقارنة ببقية الأبعاد الأخرى لرقمنة الخدمات المصرفية ، و هي صحيحة ومقبولة إحصائيا.

لاختبار صحة هذه الفرضية ، تم الاعتماد على نموذج الانحدار التدريجي (Stepwise) الذي سمح بإدخال المتغيرات المستقلة بشكل تدريجي و اختيار الأكثر تأثيرا ، وقد أظهرت النتائج أن بعد البنية التحتية الرقمية هو الوحيد الذي بقي في النموذج النهائي، حيث بلغ معامل التحديد ($R^2=0.280$) مما يعني أنه يفسر وحده 28% من التغير في التنمية المستدامة ، في حين تما استبعاد الأبعاد الثلاثة الأخرى (جودة الخدمات الرقمية مستوى دلالتها 0.157 ، الأمان و الثقة مستوى دلالتها 0.247 ، الشمول المالي الرقمي مستوى دلالتها 0.315)

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لواقع رقمنة الخدمات المصرفية وأثرها على التنمية المستدامة في البنك الوطني الجزائري -BNA- وكالة القالة

لأنه المتحقق مستوى الدلالة المطلوب (0.05)، كما بلغ معامل الانحدار غير المعين ($B=0.381$) بقيمة $T=3.416$ ومستوى دلالة (0.002). وتؤكد رقمنة الخدمات المصرفية تقليل التنقلات وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية كما تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة. وعليه، يتم قبول الفرضية الفرعية السادسة.

التوصيات والاقتراحات:

- تسريع وتيرة التحول نحو الصيرفة الخضراء من خلال تشجيع المعاملات اللاورقية بالكامل، ودعم المشاريع الاستثمارية الصديقة للبيئة.
- تعزيز الاستثمار في البنية التحتية التكنولوجية لضمان استمرارية الخدمات المصرفية الرقمية وأمنها.
- نشر الثقافة المالية والرقمية من خلال تكثيف المحلات التحسيسية والإعلامية من طرف البنوك (لاسيما البنك الوطني الجزائري لتعريف الزبائن بالمزايا الاقتصادية والبيئية للخدمات الرقمية).
- ضرورة قيام البنوك بجعل التدريب على التحول الرقمي من أهم الأولويات التي يجب أن تركز عليها الإدارة العليا والتي نستخدمها كأداة فعالة لإعداد الكفاءات اللازمة لأداء العمل الإلكتروني.
- توسيع الشمول المالي الرقمي بتصميم خدمات مصرفية إلكترونية بسيطة ومنخفضة التكلفة تستهدف الفئات الغير مصرفية والمناطق النائية مما يخدم البعد الاجتماعي للتنمية المستدامة.



- قائمة المراجع -

قائمة المراجع :

أ. الكتب

1. حنان الطيب ، الشمول المالي ، سلسلة كتيبات تعريفية ، العدد 01، صندوق النقد الدولي ، أبو ظبي ، 2020.
2. مدحت أبو النصر ، ياسمين مدحت محمد ، التنمية المستدامة مفهومها أبعادها ، مؤشرات ، المجموعة العربية للتدريب و النشر ، الطبعة 01، القاهرة ، 2017.

ب. المجلات.

1. الأخضر بن عمر ، التحول نحو المصارف الخضراء ، التحول نحو المصارف الخضراء بين الواقع و المأمول على ضوء التجارب العربية ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي - الجزائر ، المجلد 05 ، العدد 02 ، 2022.
2. بللعا أسماء، سيدا عمر زهرة ، الخدمات المصرفية الرقمية و دورها في تعزيز الشمول المالي بمنطقة الشرق الأوسط و شمال افريقيا ، مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 11، العدد 02، 2023.
3. بن أحمد فاطمة الزهراء ، بن أحمد نادية ، التحول الرقمي في الجزائر الواقع و التحديات -دراسة حالة - ، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، المجلد 15، العدد 01، مارس 2025 .
4. بن احمد فاطمة الزهراء و بن احمد نادية ، تحول الرقمي في الجزائر الواقع و التحديات ، دراسة حالة جامعة تلمسان و جامعة جيلالي اليابس سيدي بلعباس، المجلة الجزائرية للمالية العامة ، المجلد 15، العدد 01، سنة 2025.
5. زاوية رشيدة ، أبعاد التنمية المستدامة في الجزائر ، مجلة دراسات اقتصادية ، جامعة غرداية ، المجلد 20، العدد 01، 2019.
6. سارة بوعدلة ، سناء الحملي ، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمت ، المركز الجامعي مغنية (الجزائر) ، المجلد 06، العدد 01، 2022.
7. شريط حسين الأمين ،فعالية تسويق الخدمات المصرفية على زيادة رضا الزبون ، مجلة البحوث الإدارية و الاقتصادية ،جامعة المسيلة الجزائر ،المجلد 03، العدد 01 ، 2019 .
8. صحراوي محمد ، قندوش مولود ، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية لدى شركات الناشئة بالجزائر (عرض تجارب شركات ناشئة بالجزائر) ، مجلة التنمية و الاستشراف للبحوث و الدراسات ، جامعة أكلي محمد أولحاج (بوية) ، المجلد 10، العدد 01، 2025.
9. صليحة عماري ، آسيا سعدان ، الصيرفة الخضراء كآلية لدعم الشمول المالي في البنوك الإسلامية :حالة بنك البلاد السعودي ، مجلة الدراسات البيئية و التنمية المستدامة ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، المجلد 02 ، العدد 01 ، 2023.
10. صونيا جواني ، عديلة مريمتا ، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي -دراسة حالة البحرين - ، مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمت ، جامعة 8ماي 1945قالمة (الجزائر) ، المجلد 04، العدد 01 ، جانفي 2023.
11. عريس عمار ، بوزرب خير الدين ، الشمول المالي الرقمي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة - التجربة الاماراتية نموذجا و امكانية الاستفادة منها بالجزائر ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة ، جامعة جيجل (الجزائر) ، المجلد 06 ، العدد 01 ، 2023.
12. علاء عبد المجيد محمود موسى و(الآخرون)، مصر و التنمية المستدامة ، مجلة البحوث و الدراسات الافريقية و دول حوض النيل ، جامعة أسوان ، المجلد 10، العدد 01، 2025.

13. فراحتية كمال، التنمية المستدامة ، مجلة الاستاذ الباحث للدراسات القانونية و السياسية ، جامعة محمد بوضياف - مسيلة ، العدد 11، 2018 .
14. لعجال العمرية ، واقع الصيرفة الالكترونية و آليات تطبيقها ، مجلة التنمية و الاقتصاد التطبيقي ، جامعة المسيلة ، المجلد 07، العدد 02، 2023.
15. محمد خاوي ، واقع التحول الرقمي في العمليات المعرفية في الجزائر دراسة حالة البنك الوطني الجزائري خلال الفترة 2019-2023 ، مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية - جامعة مسيلة - المجلد 18، العدد 02 ، 2023.
16. محمد محروس سعدوني ، آليات تمويل الاقتصاد الأخضر لتحقيق مستهدفات التنمية بين الواقع و المأمول ، مجلة الدراسات القانونية و الاقتصادية ، جامعة مدينة السادات - كلية الحقوق ، المجلد 10، العدد 02 ، 2024.
17. وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع و التحديات ، مجلة الاقتصاد الجديد ، المجلد 12، العدد 04 ، 2021.

ت. المذكرات.

1. آية مسعودي ، كوثر دراجي سريجن ، دور التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات المقدمة من الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية - وكالة تبسة - ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (LMD)، تخصص إدارة أعمال ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة العربي التبسي - تبسة - ، 2024-2025.
2. بجرة سامية ، الصيرفة الإلكترونية ودورها في تحقيق التنافسية البنكية ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي ، طور الثاني تخصص مالية و بنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعي قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر ، 2021-2022 .
3. بقة عتيقة عائشة ، عليم عيشة ، متطلبات التكنولوجيا المالية في الجزائر و دورها في تحقيق الشمول المالي ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في شعبة العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة زيان عاشور الجلفة (الجزائر)، 2022-2023.
4. بن أحمد لخضر ، " متطلبات تطوير و تحرير الخدمات المصرفية في الجزائر (دراسة الواقع و الآفاق)" ، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في علوم التسيير جامعة الجزائر 3 ، 2011/2012.
5. بن خليفة لحسن ، دور المؤسسة الاقتصادية في إرساء مبادئ التنمية المستدامة " دراسة حالة المؤسسة الوطنية للأنايبب الحلزونية بغرداية في الفترة 2015-2018 ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد و تسيير المؤسسات ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، 2018-2019.
6. بن رحمون محمد الأمين ، صديقي عادل عبد الرؤوف ، أثر التكنولوجيا المالية على الأداء المالي -دراسة تحليلية : للصندوق الوطني للضمان الاجتماعي لغير الأجراء (CASNOS) وكالة غرداية - ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ليسانس ، تخصص:تكنولوجيا مالية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة غرداية ، 2023-2024.
7. بو الحرث منار ، بوقزوح هدى ، أثر تبني الصيرفة الخضراء على تحقيق الميزة التنافسية " دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية المجمع الجهوي للإستغلال -ميلة -" ، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي و مالي ، معهد العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة 2024-2025 .

8. بوعبيدي عيسى ، بوقطاية عمر الفاروق ، اثر التحول الرقمي على اداء البنوك التجارية العمومية في الجزائر ، دراسة ميدانية بنك الفلاحة و التنمية افريقية ، مسيلة مذكرة مقدمة من متطلبات نيل شهادة ماستر تخصص ، اقتصاد نقدي بنكي و مالي ، جامعة محمد بوضياف مسيلة قسم العلوم الاقتصادية ، 2024-2025.
9. بوكسكاس كاتيا ، خضراوي نسيم ، الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة حالة بنك التنمية المحلية وكالة قالمة- ، مذكرة تخرج لاستكمال متطلبات نيل شهادة الماستر في علوم التسيير ، تخصص مالية المؤسسة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، 2024-2025.
10. ترايعية ايمان، التحول الرقمي المصرفي و دوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي تخصص مالي و نقدي كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي -تبسة - ، 2024-2025.
11. جناح مسيكة ، قرادي أسماء ، الصيرفة الإلكترونية و دورها في تحسين أداء الجهاز المصرفي دراسة حالة -BNA- ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص مالية ، كلية العلوم التجارية و الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة ابن خلدون- تيارت-2016-2017.
12. خولة مرسي ، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمات المصرفية -دراسة حالة - أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية ، تخصص اقتصاد نقدي بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2024-2025 .
13. دعاء بورجبية ، دور التمويل الأخضر في تعزيز التنمية المستدامة دراسة تجارب دولية (الصين ، مصر ، الجزائر) ، مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات شهادة الماستر في العلوم التجارية ، تخصص مالية و تجارة دولية ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 8 ماي 1945 قالمة ، 2024-2025.
14. طرفاوي شيخ ، رابة أمينة ، دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA ، مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات شهادة ماستر ، تخصص مالية وبنوك ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة ابن خلدون -تيارت - ، 2021-2022 .
15. العربي حسبية ، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية ، تخصص تسويق العمليات المالية و المصرفية ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة الجزائر 3 ، 2015-2016.
16. عمار حميد ، نوح بوعروج ، دور بنك الجزائر في تعزيز الشمول المالي -دراسة مقارنة بين الجزائر و الدول العربية خلال الفترة 2008-2017، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني في ميدان العلوم و المحاسبة ، تخصص مالية المؤسسة، كلية العلوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم المالية و المحاسبة ، جامعة قاصدي مرباح ورقلة الجزائر، 2019-2020.
17. عمراني كنزة ، عشاشة خولة ، متطلبات تطوير الخدمات الرقمية في البنوك الإسلامية (دراسة حالة مجموعة البركة المصرفية) ، مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي تخصص اقتصاد نقدي و مالي ، كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير ، جامعة محمد البشير الابراهيمى برج بوعرييج ، 2024-2025.

18. منى منصوري ، واقع و آفاق التنمية المستدامة في الجزائر "دراسة تحليلية باستعمال مؤشرات إحصائية ، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة دكتوراه ل م د ، تخصص اقتصاد التنمية المستدامة ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة ، 2019-2020.
19. نادية عبد الرحيم ، تطور الخدمات المصرفية و دورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر - ، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية فرع نقود و بنوك كلية العلوم الاقتصادية و العلوم التجارية و علوم التسيير جامعة الجزائر -3- ، 2010/2011.
20. يحي میده ، زين العابدين ديدة ، رويدة لبزة ، واقع التحول الرقمي في قطاع المصرفي الجزائري دراسة حالة عينة من فروع البنوك الجزائرية بولاية الوادي ، تقرير تربص مقدم لاستكمال متطلبات شهادة الليسانس LMD ، تخصص اقتصاد نقدي و بنكي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة الشهيد حمه لخضر -الوادي- ، 2023-2024.

ث. المطبوعات.

1. بلغنامي نبيلة، مطبوع بيداغوجي بعنوان التسويق المصرفي موجهة لسنوات ماستر تخصص اقتصاد نقدي و مالي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة طاهري محمد بشار ، 2023/2024.

ج. القوانين والتقارير.

1. الجمهورية الجزائرية القانون رقم 09/23 المتضمن القانون النقدي والمصرفي .
2. بنك الجزائر التقرير السنوي 2024 التطور الاقتصادي والنقد في الجزائر منشور في جوان 2025 .

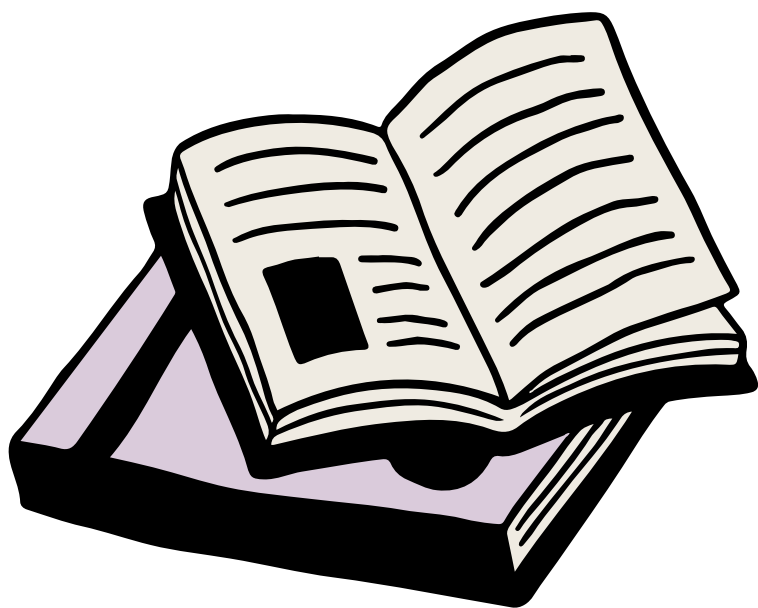
ثانياً:المراجع باللغة الأجنبية

a. Article de revue

1. Al_BaKri jawad kadhim ,mustafa fawzi talib , "the impact of digital banking on banking competition :A case study of a sample of Iraqi commercial Banks", international journal of religion, volume 05 , number 10,2024.

b. Sites internet

1. IBM ,Qu'est-ce que la fintech ?", consultè le 01 avril 2026, sur [https:// www.com / fr- /topics/fintech](https://www.com/fr-/topics/fintech).



- الملاحق -

ملحق رقم 1: إستبيان الدراسة



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشاذلي بن جديد -الطارف-



كلية: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم اقتصادية

المستوى: ماستر

استبيان حول

رقمنة الخدمات المثرية في الجزائر كمحرك اساسي لتحقيق التنمية المستدامة

سيدي الحبيب سيدي الحبية

تحية طيبة وبعد

نضع بين أيديكم هذا الاستبيان، الذي يهدف إلى التعرف على رقمنة الخدمات المثرية في الجزائر كمحرك اساسي لتحقيق التنمية

المستدامة

، ومن أجل تحقيق الأهداف المرجوة، نرجو منكم قراءة الاستبيان بعناية ودقة، والإجابة على الأسئلة المدرجة أدناه بكل صدق وموضوعية، وذلك بوضع علامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيكم، علما أنه سيتم التعامل مع اجابتكم بسرية تامة، ولن يتم استخدامها إلا لأغراض البحث العلمي.

ولكم جزيل الشكر والتقدير على تعاونكم

تحت اشراف

من اعداد:

د. عزيزي محمد الصالح

- عجمي وئام

- منيجل ايناس

السنة الجامعية 2025-2026

الجزء الأول: المعلومات الشخصية:

ضع علامة (x) على الإجابة الملائمة

1	الجنس	ذكر	
		أنثى	
2	السن	أقل من 25 سنة	
		من 25 سنة إلى أقل من 35 سنة	
		من 35 إلى أقل من 45 سنة	
		من 45 إلى أقل من 55 سنة	
		55 سنة فأكثر	
3	المؤهل العلمي	كفاءة مهنية	
		تقني سامي	
		ليسانس	
		ماستر	
4	المستوى الوظيفي	موظف	
		عون تنفيذي	
		عون تحكم	
		إطار	
		إطار سامي	
5	الأقدمية	أقل من سنة	
		من سنة إلى أقل من 05 سنوات	
		من 05 إلى أقل من 10 سنوات	
		من 10 إلى أقل من 15 سنة	
		أكثر من 15 سنة	

الجزء الثاني: الأسئلة المتعلقة بمتغيرات الدراسة:

ضع علامة (x) على الإجابة الملائمة

رقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		موافق، تماماً	موافق	مُبايد	غير موافق	غير موافق تماماً
المحور الأول: رقمنة الخدمات المصرفية						
البنية التحتية الرقمية للمصرف						
	تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي					
	تتوفر أنظمة معلومات حديثة تسهل تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية					
	يحرص المصرف على تحديث برامجه وتقنياته الرقمية بشكل مستمر					
	توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية					
جودة الخدمات المصرفية الرقمية						
	ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء					
	الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية					
	تساعد الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء					
	واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية					
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية						
	يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات والمعاملات الإلكترونية					
	يعتمد المصرف على تقنيات حديثة للحد من مخاطر الاختراق الإلكتروني					
	يحرص المصرف على توعية العملاء بمخاطر الاستخدام غير الآمن للخدمات الرقمية					
	شكل الجرائم الإلكترونية تهديداً للخدمات المصرفية الرقمية.					
الشمول المالي الرقمي						
	ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية					
	تساعد الخدمات المالية الرقمية في تقليل الفجوة بين الفئات المستفيدة من الخدمات المصرفية					

					عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية.
					يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع

رقم	الفقرات	درجة الموافقة				
		غير موافق	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
المحور الثاني: التنمية المستدامة						
1.	تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي					
2.	تساعد الخدمات المصرفية الرقمية في تقليل استهلاك الورق وبالتالي الحفاظ على البيئة					
3.	تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية					
4.	تدعم الخدمات المصرفية الرقمية الشمول المالي الذي يعد أحد ركائز التنمية المستدامة					
5.	تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقلات وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية.					
6.	تساعد الخدمات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للمجتمع بشكل عادل					
7.	تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة.					
8.	تفوق الفوائد البيئية والاقتصادية لرقمنة الخدمات المصرفية التحديات المرتبطة بها					

ملحق رقم 2: مخرجات برنامج spss

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ذكر	16	50,0	50,0	50,0
أنتى	16	50,0	50,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid 45 أقل من-35	14	43,8	43,8	43,8
45 أقل من-55	14	43,8	43,8	87,5
55 سن فأكثر	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid كفاء مهنية	4	12,5	12,5	12,5
تقني سامي	8	25,0	25,0	37,5
ليسانس	8	25,0	25,0	62,5
ماستر	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موظف	7	21,9	21,9	21,9
عون تنفيذي	7	21,9	21,9	43,8
عون تحكم	3	9,4	9,4	53,1
إطار	12	37,5	37,5	90,6

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,346	24

إطار سامي	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
سنوات 5 من سنة إلى	6	18,8	18,8	18,8
سنوات 10 سنوات غلى أقل من 5 من	16	50,0	50,0	68,8
Valid سنة 15 سنوات إلى أقل من 10 من	7	21,9	21,9	90,6
سنة 15 أكثر من	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي	83,9688	23,386	,137	,328
تتوفر أنظمة معلومات حديثة تسهل تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية	84,1250	25,210	-,167	,382
يحرص المصرف على تحديث برامج هوثقنياته الرقمية بشكل مستمر	84,5625	25,286	-,177	,385
توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية	84,7188	20,983	,308	,272
ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء	84,5625	21,609	,264	,289
الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية	84,7188	22,660	,134	,323
تساعد الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	84,4063	25,991	-,254	,412
واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية	85,9688	21,773	,270	,290

يوفّر المصرف مستوى عالي من الحماية للبيانات والمعاملات الإلكترونية	84,2500	20,710	,438	,249
يعتمد المصرف على تقنيات حديثة للحد من مخاطر الاختراق الإلكتروني	84,6250	23,726	,010	,355
يحرص المصرف على توعية العملاء بمخاطر الاستخدام غير الآمن للخدمات المصرفية	84,1875	24,415	-,081	,381
شكل الجرائم الإلكترونية تحديًا للخدمات المصرفية الرقمية.	86,0625	22,060	,177	,310
ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصولاً لأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية	84,5938	23,023	,097	,333
تساعد الخدمات المالية الرقمية في تقليل الفجوة بين الفئات المستفيدة من الخدمات المصرفية	84,4688	23,225	,086	,336
عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية.	84,7188	21,241	,337	,272
يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع	84,7500	23,871	,013	,352
تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي	84,8125	22,544	,147	,320
تساعد الخدمات المصرفية الرقمية في تقليل استهلاك الورق وبالتالي الحفاظ على البيئة	84,5625	24,706	-,104	,381
تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية	84,7188	20,725	,340	,262
تدعم الخدمات المصرفية الرقمية الشمول المالي الذي يعد أحد ركائز التنمية المستدامة	84,5313	24,902	-,123	,380
تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقلات وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية.	84,4063	24,249	-,034	,361
تساعد الخدمات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للمجتمع بشكل عادل	84,5625	23,544	,057	,342
تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة.	84,3438	22,749	,128	,325
تفوق الفوائد البيئية والاقتصادية لرقمنة الخدمات المصرفية التحديات المرتبطة بها	84,5625	23,802	-,004	,358

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,581	13

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي	32	4,3438	,60158

توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية	32	3,5937	,94560
البنية التحتية الرقمية للبنك	32	3,9687	,58112
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء	32	3,7500	,87988
الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية	32	3,5938	,87471
واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية	32	2,3438	,82733
جودة الخدمات البنكية الرقمية	32	3,2292	,50402
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات والمعاملات الإلكترونية	32	4,0625	,80071
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	32	4,0625	,80071
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية	32	3,7188	,85135
عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية.	32	3,5938	,83702
يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع	32	3,5625	,75935
الشمول المالي الرقمي	32	3,6250	,43790
Valid N (listwise)	32		

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
--	---	------	----------------	-----------------

رقمنة الخدمات البنكية	32	3,6181	,36025	,06368
-----------------------	----	--------	--------	--------

One-Sample Test

	Test Value = 3					
	t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
رقمنة الخدمات البنكية	9,705	31	,000	,61806	,4882	,7479

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي	32	3,5000	,87988
تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية	32	3,5938	,94560
تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقلات و بالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية.	32	3,9062	,73438
تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة.	32	3,9687	,86077
التنمية المستدامة	32	3,7422	,41874
Valid N (listwise)	32		

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
رقمنة الخدمات البنكية	,149	32	,069	,957	32	,230
التنمية المستدامة	,187	32	,006	,951	32	,155

a. Lilliefors Significance Correction

Correlations

		البنية التحتية الرقمية للبنك	جودة الخدمات الذكية الرقمية	الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	التمويل المالي الرقمي	رغبة الخدمات الذكية	التمنية المستدامة
البنية التحتية الرقمية للبنك	Pearson Correlation	1	,264	,212	,417	,703	,529
	Sig. (2-tailed)		,144	,243	,017	,000	,002
	N	32	32	32	32	32	32
جودة الخدمات الذكية الرقمية	Pearson Correlation	,264	1	,123	,304	,715	,353
	Sig. (2-tailed)	,144		,502	,090	,000	,048
	N	32	32	32	32	32	32
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	Pearson Correlation	,212	,123	1	,192	,458	,290
	Sig. (2-tailed)	,243	,502		,293	,008	,107
	N	32	32	32	32	32	32
التمويل المالي الرقمي	Pearson Correlation	,417	,304	,192	1	,744	,365
	Sig. (2-tailed)	,017	,090	,293		,000	,040
	N	32	32	32	32	32	32
رغبة الخدمات الذكية	Pearson Correlation	,703	,715	,458	,744	1	,574
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	,008	,000		,001
	N	32	32	32	32	32	32
التمنية المستدامة	Pearson Correlation	,529	,353	,290	,365	,574	1
	Sig. (2-tailed)	,002	,048	,107	,040	,001	
	N	32	32	32	32	32	32

*. Correlation is significant at the 0.05 level (2-tailed).

**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	البنية التحتية الرقمية للبنك ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,529 ^a	,280	,256	,36116

a. Predictors: (Constant), البنية التحتية الرقمية للبنك

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,522	1	1,522	11,671	,002 ^b
Residual	3,913	30	,130		
Total	5,436	31			

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. Predictors: (Constant), البنية التحتية الرقمية للبنك

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,229	,448		4,979	,000
البنية التحتية الرقمية للبنك	,381	,112	,529	3,416	,002

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	جودة الخدمات البنكية الرقمية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,353 ^a	,124	,095	,39831

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمات البنكية الرقمية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,676	1	,676	4,261	,048 ^b
Residual	4,760	30	,159		
Total	5,436	31			

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمات البنكية الرقمية

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	3,126	,378		8,267	,000
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	,152	,091	,290	1,661	,107

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	الشمول المالي الرقمي ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,365 ^a	,133	,104	,39635

a. Predictors: (Constant), الشمول المالي الرقمي

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	,723	1	,723	4,602	,040 ^b
Residual	4,713	30	,157		
Total	5,436	31			

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. Predictors: (Constant), الشمول المالي الرقمي

Coefficients^a

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
1 (Constant)	2,478	,593		4,176	,000
الشمول المالي الرقمي	,349	,163	,365	2,145	,040

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	رقمنة الخدمات البنكية ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. All requested variables entered.

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,574 ^a	,329	,307	,34867

a. Predictors: (Constant), رقمنة الخدمات البنكية

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1,788	1	1,788	14,710	,001 ^b
Residual	3,647	30	,122		
Total	5,436	31			

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. Predictors: (Constant), رقمنة الخدمات البنكية

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,330	,632		2,105	,044
	رقمنة الخدمات البنكية	,667	,174	,574	3,835	,001

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
-------	-------------------	-------------------	--------

1	البنية التحتية الرقمية للبنك	.	Stepwise (Criteria: Probability-of-F- to-enter ≤ ,050, Probability-of-F- to-remove ≥ ,100).
---	------------------------------	---	--

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,529 ^a	,280	,256	,36116

a. Predictors: (Constant), البنية التحتية الرقمية للبنك

ANOVA^a

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,522	1	1,522	11,671	,002 ^b
	Residual	3,913	30	,130		
	Total	5,436	31			

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. Predictors: (Constant), البنية التحتية الرقمية للبنك

Coefficients^a

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2,229	,448		4,979	,000
	البنية التحتية الرقمية للبنك	,381	,112	,529	3,416	,002

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

Excluded Variables^a

Model		Beta In	T	Sig.	Partial Correlation	Collinearity Statistics
						Tolerance
1	جودة الخدمات البنكية الرقمية	,229 ^b	1,452	,157	,260	,930
	الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	,186 ^b	1,182	,247	,214	,955
	الشمول المالي الرقمي	,174 ^b	1,023	,315	,187	,826

a. Dependent Variable: التنمية المستدامة

b. Predictors in the Model: (Constant), البنية التحتية الرقمية للبنك

الجنس

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
ذكر	16	50,0	50,0	50,0
Valid أنثى	16	50,0	50,0	100,0
Total	32	100,0	100,0	

السن

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
45 أقل من-35	14	43,8	43,8	43,8
Valid 55 أقل من-45	14	43,8	43,8	87,5
55 سنة فأكثر	4	12,5	12,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المؤهل العلمي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
كفاءة مهنية	4	12,5	12,5	12,5
Valid تقني سامي	8	25,0	25,0	37,5
ليسانس	8	25,0	25,0	62,5
ماستر	12	37,5	37,5	100,0
Total	32	100,0	100,0	

المستوى الوظيفي

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid موظف	7	21,9	21,9	21,9
عون تنفيذي	7	21,9	21,9	43,8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,346	24

عون تحكم	3	9,4	9,4	53,1
إطار	12	37,5	37,5	90,6
إطار سامي	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

الأقدمية

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid من سنة إلى 5 سنوات	6	18,8	18,8	18,8
من 5 سنوات غلى أقل من 10 سنوات	16	50,0	50,0	68,8
من 10 سنوات إلى أقل من 15 سنة	7	21,9	21,9	90,6
أكثر من 15 سنة	3	9,4	9,4	100,0
Total	32	100,0	100,0	

Item-Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي	83,9688	23,386	,137	,328
تتوفر أنظمة معلومات حديثة تسهل تنفيذ العمليات المصرفية الإلكترونية	84,1250	25,210	-,167	,382
يحرص المصرف على تحديث برامجه وتقنياته الرقمية بشكل مستمر	84,5625	25,286	-,177	,385
توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية	84,7188	20,983	,308	,272

ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء	84,5625	21,609	,264	,289
الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية	84,7188	22,660	,134	,323
تساعد الرقمنة في تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	84,4063	25,991	-,254	,412
واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية	85,9688	21,773	,270	,290
يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات والمعاملات الإلكترونية	84,2500	20,710	,438	,249
يعتمد المصرف على تقنيات حديثة للحد من مخاطر الاختراق الإلكتروني	84,6250	23,726	,010	,355
يحرص المصرف على توعية العملاء بمخاطر الاستخدام غير الآمن للخدمات الرقمية	84,1875	24,415	-,081	,381
شكل الجرائم الإلكترونية تحديًا للخدمات المصرفية الرقمية.	86,0625	22,060	,177	,310
ساهم الشمول المالي الرقمي في تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية عبر الوسائل الإلكترونية	84,5938	23,023	,097	,333
تساعد الخدمات المالية الرقمية في تقليل الفجوة بين الفئات المستفيدة من الخدمات المصرفية	84,4688	23,225	,086	,336
عزز الشمول المالي الرقمي من استخدام التطبيقات والمنصات المالية في إنجاز المعاملات اليومية.	84,7188	21,241	,337	,272
يساهم الشمول المالي الرقمي في تحسين كفاءة النظام المالي وزيادة الإدماج المالي داخل المجتمع	84,7500	23,871	,013	,352
تساهم رقمنة الخدمات المصرفية في دعم أهداف التنمية المستدامة داخل القطاع المالي	84,8125	22,544	,147	,320
تساعد الخدمات المصرفية الرقمية في تقليل استهلاك الورق وبالتالي الحفاظ على البيئة	84,5625	24,706	-,104	,381
تساهم الرقمنة في تحسين كفاءة استخدام الموارد داخل المؤسسات المصرفية	84,7188	20,725	,340	,262
تدعم الخدمات المصرفية الرقمية الشمول المالي الذي يعد أحد ركائز التنمية المستدامة	84,5313	24,902	-,123	,380
تؤدي رقمنة الخدمات المصرفية إلى تقليل التنقلات وبالتالي تقليل الانبعاثات الكربونية.	84,4063	24,249	-,034	,361
تساعد الخدمات الرقمية في تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للمجتمع بشكل عادل	84,5625	23,544	,057	,342
تساهم الرقمنة في تعزيز الابتكار المالي الذي يدعم التنمية المستدامة.	84,3438	22,749	,128	,325
تفوق الفوائد البيئية والاقتصادية لرقمنة الخدمات المصرفية التحديات المرتبطة بها	84,5625	23,802	-,004	,358

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,581	13

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
تتوفر في البنك بنية تحتية تقنية قادرة على استيعاب التحول الرقمي	32	4,3438	,60158
توفر شبكات الاتصال داخل المصرف سرعة وفعالية في تقديم الخدمات الإلكترونية	32	3,5937	,94560
البنية التحتية الرقمية للبنك	32	3,9687	,58112
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
ساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تسهيل المعاملات البنكية للعملاء	32	3,7500	,87988
الخدمات الرقمية تقلل من الوقت اللازم لإنجاز العمليات المصرفية	32	3,5938	,87471
واجه بعض العملاء صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الرقمية	32	2,3438	,82733
جودة الخدمات البنكية الرقمية	32	3,2292	,50402
Valid N (listwise)	32		

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
يوفر المصرف مستوى عالٍ من الحماية للبيانات والمعاملات الإلكترونية	32	4,0625	,80071
الأمان والثقة في الخدمات الرقمية	32	4,0625	,80071
Valid N (listwise)	32		