الجهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضـوع:

دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي

دراسة حالة: مؤشرات الإمارات العربية المتحدة

للفترة 2011 – 2021

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية تجارية دولية

إعداد الطالب (ة):

– سلاوي سامية

إشراف الأستاذ(ة):

– وردة شناقر

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة
– محبوب مراد	– أستاذ	رئيسا	بسكرة
– وردة شناقر	– أستاذ محاضر أ	مقررا	بسكرة
– حوحو حسينة	– أستاذ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2024/2023

الجهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد خيضر –بسكرة–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

الموضـوع:

دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي

دراسة حالة: مؤشرات الإمارات العربية المتحدة

للفترة 2011 – 2021

مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الماستر في العلوم التجارية

تخصص: مالية تجارية دولية

إعداد الطالب (ة):

– سلاوي سامية

إشراف الأستاذ(ة):

– وردة شناقر

لجنة المناقشة

اسم ولقب الأستاذ	الرتبة	الصفة	الجامعة
– محبوب مراد	– أستاذ	رئيسا	بسكرة
– وردة شناقر	– أستاذ محاضر أ	مقررا	بسكرة
– حوحو حسينة	– أستاذ	مناقشا	بسكرة

الموسم الجامعي: 2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

بسكرة في: 3 06 2024

جامعة محمد خيضر-بسكرة

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التجارية

إذن بالطبع

أنا الممضي أسفله الأستاذ: شناتر وردة

الرتبة: أستاذ:محاضر –أ–

قسم الارتباط: العلوم الإقتصادية

أستاذ مشرف على مذكرة ماستر للطلبة: سامية سلاوي

الشعبة: العلوم تجارية.

التخصص: مالية وتجارة دولية

بعنوان: دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي –دراسة حالة مؤشرات الامارات العربية المتحدة2011-2021

أرخص بطبع المذكرة المذكورة.

الاستاذ المشرف

رئيس القسم

الممسوحة ضوئيا بـ CamScanner

* ملحق بالقرار رقم ....1082.... المؤرخ في ..... 27 ديسمبر 2020

الذي يحدد القواعد المتعلقة بالوقاية من السرقة العلمية ومكافحتها

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

مؤسسة التعليم العالي والبحث العلمي:

نموذج التصريح الشرفي
الخاص بالالتزام بقواعد النزاهة العلمية لإنجاز بحث

أنا الممضي أسفله،

السيد(ة): سلاوي سامية الصفة: طالب، أستاذ، باحث طالب

الحامل(ة) لبطاقة التعريف الوطنية رقم 200268126 والصادرة بتاريخ 2018/03/27

المسجل(ة) بكلية / معهد العلوم الاقتصادية قسم العلوم التجارية والتجارية وعلوم التسيير

والمكلف(ة) بإنجاز أعمال بحث (مذكرة التخرج، مذكرة ماستر، مذكرة ماجستير، أطروحة دكتوراه).

عنوانها: دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي

دراسة حالة: مؤشرات الإمارات العربية المتحدة للفترة 2008-2021

أصرح بشرفي أني ألتزم بمراعاة المعايير العلمية والمنهجية ومعايير الأخلاقيات المهنية والنزاهة الأكاديمية المطلوبة في إنجاز البحث المذكور أعلاه .

التاريخ: 2024/06/03

توقيع المعني(ة)

شكر وعرفان

نتقدم بجزيل الشكر والامتنان لله عز وجل وهو خير الشاكرين

وأشكر من قدم نفسه في سبيل الأجيال ألا يستحق منا

أعظم التبجيل متبعين قول رسول الله صلى الله عليه وسلم

"إن الله وملائكته وأهل السماوات والأرض حتى النملة في حجرها، وحتى الحوت،

ليصلون على معلم الناس الخير"

أتقدم بالشكر إلى الأستاذة المشرفة **"وردة شناقر"** التي علمتني ما لم نكن نعلمه وأمدتني بالعزيمة والإرادة لإنجاز هذا العمل المتواضع، و إلى من قاسمتني أعباء المسيرة ومشقة الطريق ولم تبخل علي بما كان في وسعها تقديمه فكانت لي نعم المرشد والموجه.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي، ومن خلال طبيعة الموضوع والأهداف التي نسعى إليها إعتمدنا على المنهج الوصفي قصد وصف المفاهيم المتعلقة بالتحول الرقمي والشمول المالي، مع عرض وتحليل لمؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد التحول الرقمي، حتى نبين مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي، وذلك بإستخدام أسلوب دراسة مؤشرات الإمارات العربية.

الكلمات المفتاحية:

تحول رقمي – شمول مالي – خدمات مالية رقمية – مؤشرات التحول الرقمي – مؤشرات الشمول المالي.

ملخص بالإنجليزية

This study aims to highlight the role of digital transformation in enhancing the financial inclusion process. Based on the nature of the topic and the objectives it seeks, we relied on the descriptive approach in order to describe the concepts related to digital transformation and financial inclusion, while presenting and analyzing financial inclusion indicators in light of the adoption of digital transformation, in order to show the extent of digital transformation's contribution to enhancing current inclusion, using the UAE indicators study method.

الكلمات المفتاحية بالإنجليزية

Digital transformation - Financial inclusion - Digital financial services - Digital transformation indicators - Financial inclusion indicators.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر وعرفان

ملخص

فهرس المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المختصرات

قائمة المصطلحات

المقدمة ..... أ - د

الفصل الأول التحول الرقمي..... 1

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي..... 7

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي..... 7

المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي وأهدافه 8

المطلب الثالث: فوائد التحول الرقمي 11

المبحث الثاني: دوافع ومتطلبات ووسائل التحول الرقمي.....14

المطلب الأول: دوافع تطبيق التحول الرقمي.....14

المطلب الثاني: متطلبات ووسائل تطبيق التحول الرقمي.....15

المبحث الثالث: مكونات واستراتيجيات التحول الرقمي وأشكاله وعوائقه.....18

المطلب الأول: مكونات واستراتيجيات التحول الرقمي 18

المطلب الثاني: أشكال التحول الرقمي 20

المطلب الثالث: العوائق التي تواجه عملية التحول الرقمي 20

الفصل الثاني الشمول المالي.....23

فهرس المحتويات

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي 25

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي وأهميته 25

المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي وخصائصه.....27

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي 29

المبحث الثاني: مبادئ وتحديات تحقيق الشمول المالي 32

المطلب الأول: مبادئ تحقيق الشمول المالي 32

المطلب الثاني: تحديات الشمول المالي.....34

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي.....35

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته 35

المطلب الثاني: الإهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي.....36

المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.....38

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي – دراسة مؤشرات الإمارات بين 2011–2021.....42

المبحث الأول: تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي للإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011–2021).....44

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الإمارات العربية المتحدّة 44

المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة.....49

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة.....50

الخاتمة 56

قائمة المصادر والمراجع 60

قائمة الجداول

جدول 1: أهداف الشمول المالي 28

جدول 2: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي 31

جدول 3: مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011–2021) 50

جدول 4: مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011/2014/2017/2021). 51

جدول 5: نسبة المفترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال (2011/214/2017/2020/2021) 52

جدول 6: نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن إدخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011/2014/2017/2021).....53

قائمة الأشكال

شكل رقم 1: مبادئ الشمول المالي 33
شكل رقم 2: أطراف منظومة التقنية المالية 40

قائمة المختصرات

الاختصار	دلالته	شرحها
FI	الاشتمال المالي	Financial Inclusion
GT(G20)	مجموعة العشرين	Group of twente (G20)
CGAP	المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء	Groupe Consultatif d'assistance aux pauvres
BM	البنك الدولي	Banque Mondiale
OECD	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	Organisation for Economic Co-operation and Development
INFE	الشركة الوطنية للتثقيف المالي	"The National Company for Financial Education"

قائمة المصطلحات

المصطلح	شرحه
البنية التحتية	هي الهياكل التنظيمية اللازمة لتشغيل المجتمع أو المشروع أو الخدمة والمراق للازمة لكي يعمل الاقتصاد، ويمكن تعريفها بصفة عامة على انها مجموعة من العناصر الهيكلية المرتبطة التي توفر اطار عمل يدعم الهيكل الكلي للتطوير.
التنظيم الرقمي	يقصد به كيفية تنفيذ الإجراءات والمهارات والتقنيات الجديدة للحفاظ على قدرة المنافسة في عالم التكنولوجيا دائم التغيير.
الذكاء الاصطناعي	مصطلحا شاملا للتطبيقات التي تؤدي مهام معقدة كانت تتطلب الماضي إدخالات بشرية مثل التواصل مع العملاء عبر الانترنت.
الحوسبة السحابية	وتعني توفير موارد تقنية المعلومات حسب الطلب عبر الانترنت مع تسعير التكلفة حسب الاستخدام.
المجموعة G20	هي منتدي دولي جميع الحكومات ومحافظي البنوك المركزية من 19 دولة والاتحاد تأسست المنظمة سنة 1999، وذلك بهدف مناقشة السياسات المتعلقة بتعزيز الاستقرار المالي الدولي، وأيضا معاجلة القضايا المختلفة.
الاشتمال المالي	ونقصد بها توسيع الخدمات البنوك والمصارف لتشمل كل الاشخاص الذين لا يعملون مع البنوك وهذا يعين الاشتمال المالي لجميع الخدمات المصرفية.
التصنيف المالي	هو تقدير تجربة بعض الوكالات التجارية المتخصصة لتقدير صلاحية أو أهلية شخص للحصول على قروض أو جدارة شركة أو حتى دولة للحصول على قروض، وهي التي تقوم بدراسة امكانيات الشركة أو الشخص أو الدولة المالية على مدى ائتمانها على القرض.
التركيز الائتماني	هو عبارة عن نمو في رأس المال لشخص رأسمالي واحد أو جماعة من الرأسماليين عن أو استيعاب حيازة رأسمالية إضافية.
سياسة الهوية المالية	هي تلك السياسات التي يتم تنفيذها على نطاق واسع مثل حسابات الهوية الرقمية الشاملة.

المقدمة

يمر العالم بمجموعة من التطورات التكنولوجية تنعكس على المجتمعات والأفراد والمؤسسات، حيث تهتم الدول بإدخال هذه التطورات في مختلف ميادينها من أجل تسهيل الوظائف التي تقوم بها، وتحقيق مبادئ التنمية المستدامة عن طريق استغلال ما يوفره التحول الرقمي من وسائل حيث يساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال تنويع الخدمات المقدمة من طرفه، وهذا ما يبرز أهمية التحول الرقمي ودوره في تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ، خاصة من ناحية التواصل والاتصال، ويعتبر التحول الرقمي أحد العوامل المهمة والأساسية في تعزيز مستوى الشمول المالي، حيث تمكن الخدمات المالية الرقمية شرائح كثيرة من المجتمع للوصول إلى الخدمات المصرفية والتأمينية عبر الإنترنت.

حيث أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الدول في العالم، إذ يعتبر الشمول المالي عامل أساسي في تحقيق بعض الأهداف من التنمية المستدامة، فالعديد من الدول تسعى إلى تطبيق سياسات من أجل تعزيز وتوسيع نطاق الشمول المالي وذلك بهدف تحفيز النمو الاقتصادي، كما يساهم في تخفيض معدلات الفقر، وذلك من خلال تعزيز و تسهيل وصول جميع شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية المتطورة تكنولوجيا.

يعتبر التحول الرقمي والشمول المالي من الأهداف الأساسية التي تسعى الكثير من الدول إلى تحقيقها، حيث تسعى الإمارات العربية إلى إتباع مراحل مهمة من أجل تحقيق التحول الرقمي والشمول المالي، إذ تشير بعض المؤشرات أن الإمارات العربية تقدمت بشكل ملحوظ في مجال التحول الرقمي والشمول المالي وهي من الدول المتقدمة في العالم في هذا المجال.

إنطلاقا مما سبق يمكن الاعتماد على مؤشرات الإمارات في الفترة (2011-2021) من أجل إظهار مدى نجاح الأعمال الرقمية فيها وبناءا على ما تم ذكره يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما هو دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي؟

الأسئلة الفرعية :

في ظل الإشكالية الرئيسية تطرح الأسئلة الفرعية التالية:

1- ما المقصود بالتحول الرقمي ؟

2- ما المقصود بالشمول المالي ؟

3- ما هو واقع مؤشرات الشمول المالي في الإمارات في ظل اعتماد التحول الرقمي ؟

الدراسات السابقة :

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

الدراسة الأولى: قام بها الباحثان بالمهبول داود، مقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك – دراسة حالة – مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسير، جامعة عبد الحفيظ بوصوف ميلة 2021-2022 ومن أهم النتائج التي توصلا إليها:

- لا تؤثر الصرافات الالكترونية على العائد على حقوق الملكية والعائد على الأصول بسبب انخفاض قيمتها.
- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لمؤشرات التحول الرقمي للصيرفة الإلكترونية ممثلة من نصيب الفرد من الصرافات الآلية ونسبة زيادة عدد البطاقات البنكية على العائد على الأصول البنكي.
- لجائحة كورونا تأثير إيجابي على القطاع الرقمي حيث شهدت سنة 2019 زيادة كبيرة في مختلف المؤشرات الرقمية على غرار الدفع عبر الأنترنت والبطاقات الالكترونية.

الدراسة الثانية: قام بها الطالبان طاجين أحمد، سوماتي خالد، دور التحول الرقمي في تحسين الخدمة العمومية بالإدارة العمومية – دراسة حالة مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر، تخصص إتصال وعلاقات عامة، جامعة يحي فارس بالمدية، 2021-2022 ومن أهم النتائج التي توصل إليها هي:

- أصبح التوجه نحو التحول الرقمي في الإدارة العمومية ضرورة حتمية، وذلك في ظل مختلف التطورات التكنولوجية التى أصبحت تشهدها المؤسسات العمومية.
- أدى التحول الرقمي إلى التغلب على العديد من المشاكل التي كانت تعيق مسيرة العمل مثل عامل الوقت، أمن المعلومات، المكان والزمان.
- أدى تطبيق التحول الرقمي لعدة إنعكاسات إيجابية على تقديم الخدمات كانت أهمها إنشاء الشباك الإلكتروني الموحد في البلدية.

فرضيات الدراسة:

في سبيل الإجابة على الإشكالية الرئيسية والتساؤلات الفرعية السابقة الذكر، يمكن الانطلاق من الفرضيات التالية:

1- يقصد بالتحول الرقمي التغيرات التي تطرأ على مؤشرات المؤسسات.

2- يشير مصطلح الشمول المالي إلى توفير خدمات للأفراد فقط، ويشمل مؤشر عدد مستخدمي الخدمات المالية الرقمية.

3- توجد جهود مبذولة لتعزيز الشمول المالي في الإمارات في ظل اعتماد التحول الرقمي.

منهج الدراسة:

اعتمدنا في دراستنا للموضوع على المنهج الوصفي الملائم لطبيعة الدراسة من خلال وصف لمفاهيم متعلقة بموضوع التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي، مع عرض وتحليل لمؤشرات الشمول المالي في ظل اعتماد التحول الرقمي، حتى نبين مدى مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي باستخدام دراسة مؤشرات دولة الإمارات.

حدود الدراسة:

تم حصر حدود الدراسة كالتالي:

- **الحدود الموضوعية:** وذلك بدراسة موضوعي التحول الرقمي والشمول المالي.
- **الحدود الزمانية:** تم حصر الحدود الزمانية للدراسة، وفقا لبيانات قاعدة المؤشر العالمي الصادر عن البنك الدولي خلال الفترة (2011-2021)
- **الحدود المكانية:** تم أخذ دولة الإمارات كحدود مكانية لموضوع الدراسة، حيث تحتل الإمارات المراتب الأولى ضمن مجموعة الدول العربية من حيث تحقيق معدلات جيدة للشمول المالي.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في إرساء مختلف الآفاق النظرية والتطبيقية ودراسة جميع الجوانب المتعلقة بها، وتتمثل هذه الأهمية في:

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

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

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

صعوبات الدراسة:

خلال إعداد هذه الدراسة واجهتنا بعض الصعوبات أهمها:

- عدم وجود إحصائيات وبيانات تتطابق مع مدة الدراسة لدولة الإمارات حداثة الموضوع وقلة المراجع.
- صعوبة الحصول على البيانات خاصة خلال السنوات 2020–2021.

خطة وهيكل البحث:

تم تقسيم عملنا إلى ثلاثة فصول:

بالنسبة للفصل الأول تحت عنوان التحول الرقمي ويتكون من ثلاثة مباحث، المبحث الأول حول ماهية التحول الرقمي وتم من خلاله دراسة جوانب متعلقة بالتحول الرقمي من مفهوم وخصائص و أهداف وفوائد، أما المبحث الثاني قمنا بالتطرق فيه إلى دوافع و متطلبات ووسائل تطبيق التحول الرقمي، وفي المبحث الثالث تناولنا مكونات وإستراتيجيات التحول الرقمي وعوائقه.

أما الفصل الثاني فجاء تحت عنوان الشمول المالي ويتكون من ثلاثة مباحث المبحث الأول بعنوان ماهية الشمول المالي حيث تم التطرق فيه إلى مفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه وخصائصه إضافة إلى أبعاده ومؤشراته، أما المبحث الثاني تناولنا فيه مبادئ وتحديات تحقيق الشمول المالي، وفي المبحث الثالث جاء تحت عنوان علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي، تناولنا فيه مفهوم الشمول المالي الرقمي ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

أما الفصل الثالث والأخير بعنوان مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي – دراسة مؤشرات الإمارات العربية خلال الفترة (2011-2021) – حيث تم التطرق فيه إلى تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي للإمارات العربية خلال الفترة (2011-2021).

الفصل الأول

التحول الرقمي

تمهيد:

دفع التطور السريع في تكنولوجيا المعلومات الهيئات والمنظمات إلى تطوير آليات العمل بها، استجابة للتغيرات بيئة الأعمال، لذا تسعى دول العالم إلى تطبيق التحول الرقمي في جميع المجالات، حيث تعد إمكانية الحصول على خدمات مالية للأفراد وللمؤسسات عنصرا أساسيا في التحديات التي تواجه العديد من البلدان في تنويع اقتصاديات وتحقق النمو الاقتصادي، وخلق فرص العمل وتعزيز فعالية السياسات المالية العامة والنقدية.

وقد قسمنا هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

- المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي.
- المبحث الثاني: دوافع التحول الرقمي.
- المبحث الثالث: أشكال التحول الرقمي ومكوناته.

المبحث الأول: ماهية التحول الرقمي

تسعى الحكومات والدول بصفة عامة والشركات التجارية بصفة خاصة، إلى استخدام التكنولوجيا الرقمية الحديثة كجزء من آليات العمل وهيكله لإقامة استراتيجيات تقوم على تقنيات التحول الرقمي، نظرا لما لهذه التكنولوجيا من فوائد في إيجاد أساليب جديدة لممارسة الأعمال التجارية، وتقديم الخدمات إلى الجمهور، وتعزيز النمو الاقتصادي العالمي، ونظرا لأهميتها فقد أصبحت ضرورة ملحة لتحسين كفاءة الشركات التجارية والمؤسسات الحكومية، غير أن استخدام هذه التكنولوجيا صاحبه ظهور مجموعة من المفاهيم إلى جانب مفهوم التحول الرقمي، وكلها تصب في نفس بيئة الأعمال الالكترونية والتطور التكنولوجي، لهذا سنحاول التطرق في هذا المبحث إلى مفهوم التحول الرقمي وخصائصه وأهدافه وفوائده.

المطلب الأول: مفهوم التحول الرقمي

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

التحول الرقمي يعني التحول في طريقة العمل بالمؤسسات، بحيث يقل العمل الرتيب ويزيد وقت التفكير بالتطوير، وهو تسريع طريقة العمل اليومية بحيث يتم استغلال تطور التكنولوجيا الكبير الحاصل لخدمة الزبائن بشكل أسرع وأفضل، كما أنه يمثل زيادة الكفاءة في خط سير العمل بحيث تقل الأخطاء وتزيد الإنتاجية، إضافة إلى زيادة عدد أعضاء الفريق دون الحاجة إلى التوظيف. (**بحياوي، قرايصي، 2019، ص300**).

كما يعرف أيضا بأنه إحداث تغيرات في كيفية إدراك وتفكير وتصرفات الأفراد في العمل، والسعي إلى تحسين بيئة العمل من خلال التركيز على استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بالإضافة إلى تغيير الافتراضات التنظيمية حول الوظائف، بحيث يميز فلسفة المنظمات والقيم، والهياكل التنظيمية والترتيبات التي تشكل سلوك الأفراد بما يتفق وطبيعة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. (**حسن محمد ، الغبيري، 2020، ص 15**)

التحول الرقمي هو عملية انتقال على مستوى الأشكال والمحتويات والتقنيات والأساليب التي تختلف من صيغة إلى أخرى عن طريق الرغبة الذاتية للمحول أو نتيجة لدفعة مؤثرة خارجية لمواكبة التغيرات الحديثة، ويشير هذا المصطلح إلى مسارات وأشكال تحول من نمط معين إلى نمط أو أنماط أخرى أي التحول إلى استخدام التقنيات الحديثة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات والتخلي عن الأساليب القديمة التقليدية.

التحول الرقمي هو عملية تحويل مصادر المعلومات على أشكال مختلفة (من الكتب والدوريات والتسجيلات الصوتية والصور المتحركة) إلى شكل مقروء بواسطة تقنيات الحاسبات الآلية عبر النظام الثنائي (البيتات BYTES)، والذي يعتبر كذلك من أحد المهام الأساسية للمعلومات وللنظام المعلوماتي، ويتم القيام بهذه العملية بفضل الاستناد إلى مجموعة من التقنيات والأجهزة المتخصصة. (بيس، **2015**، ص**78**)

كما تم تعريف التحول الرقمي من طرف الشركات الإستشارية العالمية كما يلي:

تعريف شركة Deloitte: يتعلق التحول الرقمي كله بالتحول إلى مؤسسة رقمية، وهي مؤسسة تستخدم التكنولوجيا للتطوير المستمر لجميع جوانب نماذج أعمالها (ما تقدمه، كيف تتفاعل مع العملاء، وكيف تعمل)، يمكن أن يشير التحول الرقمي إلى أي شيء من تحديث تكنولوجيا المعلومات (على سبيل المثال: الحوسبة الحسابية) إلى التحسين الرقمي، إلى اختراع نماذج أعمال رقمية جديدة، بشكل عام يشير إلى إستخدام التكنولوجيا الرقمية للتطوير المادي أو إنشاء عمليات تجارية جديدة. **(https://actnews.com , 04/04/2024)**

تعريف شركة Accenture:

"Digital transformation is the process by which companies embed technologies across their businesses to drive fundamental change. The benefits? Increased efficiency, greater business agility and, ultimately, the unlocking of new value for employees, customers and shareholders.

(https://www.w.accenture.com /us-en/insights/digital-transformation- indesc, 04/04/2024)

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

المطلب الثاني: خصائص التحول الرقمي وأهدافه

الفرع الأول: خصائص التحول الرقمي

إن التحولات الرقمية الجديدة تعد من أبرز وسائل التغلب على الانقسامات الإنمائية بين مختلف دول العالم، كما تساهم في تحقيق رفاهية المجتمعات والأفراد من خلال ما توفره من خدمات متنوعة، وهو ما يوضح أهمية التحول

الرقمي ودوره في تسهيل عمليات تبادل المعلومات والبيانات دون التعرض لحواجز مكانية أو زمانية ويعود هذا للخصائص التي يتميز بها التحول الرقمي ومن أهمها:

– **التفاعلية:** حيث يتبادل القائم بالاتصال والمتلقي للأدوار، وتكون ممارسة الاتصال ثنائية وتبادلية، وليست في اتجاه أحادي بل يكون هناك حوار بين الطرفين.

– **اللاتزامنية:** وهي إمكانية التفاعل مع العملية الاتصالية في الوقت الذي يناسب الفرد، سواء كان مستقبلا أو مرسلا.

– **المشاركة والانتشار:** يسمح التحول الرقمي لكل شخص يمتلك وسائل بسيطة أن يكون ناشرا لرسالته ويشاركها مع الآخرين (**حسين الحمداني، 2015، ص 138**)

– **المرونة:** تتسم الشبكة الرقمية بالمرونة حيث تخضع النظم الرقمية عادة للتحكم من جانب برامج SOFT WARE بالحاسوب مما يسمح بقدر عال من جودة الاستخدام.

– **الذكاء:** تتسم الشبكات الرقمية بقدر عال جدا من الذكاء، حيث يمكن أن يصمم النظام الرقمي لكي يراقب تغير أوضاع القنوات الاتصالية بصفة مستمرة ويصحح مسارها. (**مكاوي، 1997، ص 151**)

كما يختص التحول الرقمي بمجموعة من الخصاص الأخرى هي:

– **التنوع:** فمع تطور المستحدثات الرقمية في الاتصال وتعددها، بالإضافة إلى ارتفاع القدرة على الإنتاج والتخزين والاتاحة للمحتوى الاتصالي أدى ذلك إلى تنوع عناصر العملية الاتصالية، التي وفرت للمتلقي خيارات أكثر لتوظيف عملية الاتصال بما يتفق مع حاجاته ودوافعه للاتصال وتمثل ذلك في الآتي: (**عبد الحميد، 2004، ص 110**)

- ✓ التنوع في أشكال الاتصال المتاحة من خلال وسيلة رقمية واحدة هي الحاسب الشخصي، والاختيار بين هذه الأشكال في الزمان والمكان الذي يحدده بناء على حاجاته وظروفه الخاصة.
- ✓ التنوع في المحتوى الذي يختاره في المواقع المختلفة المنتشرة على شبكة الأنترنات سواء في وظائف هذا المحتوى أو مجالاته.

– **التكامل:** تمثل شبكة الأنترنات مظلة اتصالية تجمع بين نظم الاتصال وأشكالها، والوسائل الرقمية المختلفة والمحتوى بأشكاله، في منظومة واحدة توفر للمتلقي الخيارات المتعددة، في إطار متكامل عن طريق توفير أساليب التعرض

والاتاحة ووسائل التخزين بأسلوب متكامل خلال وقت التعرض على شبكة الأنترنات ومواقعها المتعددة. (**عبد الحميد، 2004، ص 111**)

– **تجاوز وحدتي المكان والزمان:** فالتحول الرقمي يتيح إمكانية الاتصال عن بعد وبالتالي لا يفترض فيه وجود طرفي عملية الاتصال في مكان واحد كما هو في الاتصال المواجهي والذي كان شرطا لتوفر عنصري المرونة والتفاعلية.

– **الاستغراق في عملية الاتصال:** من الخصائص المميزة للتحول الرقمي انخفاض تكلفة الاتصال أو الاستخدام نظرا لتوفر البنيية الأساسية للاتصال وانتشار الأجهزة الرقمية، وكذلك تطور برامج المعلومات ونظم الاتصال بكلفة زهيدة مما شجع المستخدمين لأجهزة الحاسوب وبرامجه على الاستغراق في هذه البرامج بهدف التعلم لأوقات طويلة في إطار فردي، كما ساعد تطور برامج النصوص والوسائل الفائقة على طول فترة التجول بين المعلومات والأفكار التي تتضمنها لغرض اكتساب المعلومات أو التسلية، ولذلك فإن فترة استخدام الحاسب الآلي وبرامجه تفوق في كثير من الأحيان الوقت المستغرق في القراءة أو الاستماع أو المشاهدة. (**عبد الحميد، 2004، ص 115**)

ومن خصائص التحول الرقمي أيضا نجد: (**حسين الحمداني، 2015، ص 138**)

– **اندماج الوسائط:** فالوسائل الرقمية الجديدة تتيح إمكانية استخدام كل وسائل وطرق وتقنيات الاتصال مثل النصوص، الصوت، الصورة الثابتة والصورة المتحركة والرسوم البيانية الثنائية والثلاثية الأبعاد...إلخ.

– **الانتباه والتركيز:** نظرا لأن المتلقي للوسائل الرقمية الجديدة يقوم بعمل فعال في اختيار المحتوى والتفاعل معه، فإنه يتميز بدرجة عالية من الانتباه والتركيز بخلاف التعرض لوسائل الإعلام والاتصال التقليدية الذي يكون عادة سلبيا وسطحيا.

– **التخزين والحفظ:** حيث يسهل على المتلقي تخزين وحفظ الرسائل الاتصالية واسترجاعها كجزء من قدرات الوسيلة في حد ذاتها.

من هنا يتضح أن للتحولات الرقمية دورا هاما في تعزيز التنمية البشرية والاقتصادية والاجتماعية والثقافية، وذلك لما لها من خصائص متميزة وأكثر كفاءة من وسائل الاتصال التقليدية، فتكنولوجيا المعلومات والاتصال واسعة الانتشار تتخطى بذلك الحدود الجغرافية والسياسية للدول لتصل إلى أي نقطة من العالم عجزت أن تصل إليها وسائل الاتصال القديمة، كما أنها تمتاز بكثرة وتنوع المعلومات والبرامج التثقيفية والتعليمية لكل ومختلف شرائح البشرية متاحة في زمان ومكان، وبتكلفة منخفضة. (**عودة الشمايلة وآخرون، 2015، ص 99**)

الفرع الثاني: أهداف التحول الرقمي

تسعى المنظمات من خلال اعتماد التحول الرقمي كاستراتيجية إلى تحقيق جملة من الأهداف نوجزها فيما يلي: **(فرحات، جفافلة، 2019-2020، ص 66)**

- توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية.
- تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية واسترجاع المعلومات بوسائل وطرق عديدة.
- توفير خدمات معلوماتية بتقنيات جديدة.
- حفظ مصدر المعلومات الأصلية من التلف.
- اتاحة المعلومات لأكبر عدد من المستفيدين والمتعاملين من خلال منصات رقمية.

بإضافة إلى ذلك يهدف التحول الرقمي إلى تحقيق أهداف أخرى نوجزها كما يلي:

(أسواط، ماي 2022، ص 654)

- أهداف تقترن بتدعيم مستوى الأداء للتقليل من الأخطاء المترتبة على الإدخال اليدوي، نقل المعلومات بانسيابية بين الإدارات المختلفة.
- اختصار الإجراءات الإدارية يقصد بها نقص الأعمال الورقية وعدم الحاجة إلى نسخ المستندات الورقية ما إذا كانت متوفرة إلكترونيا.
- الاستخدام الأمثل لطاقة البشرية إذا تم اختزان المعلومات بنسخة رقمية، وأصبحت سهلة للاستخدام، توجه الطاقات البشرية للعمل في أشغال أكثر إنتاجية.
- زيادة الإنتاجية وخفض التكلفة في الأداء وذلك باستخدام التكنولوجيا على شبكات المعلومات.
- إيجاد سبل أحسن لمشاركة المواطنين في العملية التنفيذية.

المطلب الثالث: فوائد التحول الرقمي

من خلال ما تم تقديمه يمكن أن نستخلص مجموعة من الفوائد التحول الرقمي كما يلي:

(زعزوعة ، 2022، ص 679-680)

- إنشاء علاقات عبر الحدود مع العملاء باستخدام الأنترنات دون الحاجة إلى منشأة دائمة في غيرها من الدول ودون وجود مادي.
- خلق قيمة للبيانات، مما يسمح بمشاركة العملاء والمستخدمين، وهذا باستخدام شركات المنصات الرقمية للتفاعل مع عملائها مما يسمح لها بتحليل سلوكهم وزيادة عائداتها مثل إعادة بيع البيانات ووضع إعلانات خاصة بالعميل على المنصات مقابل رسوم.
- التحول من الإدارة الورقية إلى إدارة رقمية كآلية جديدة لتسجيل وتخزين ونقل المعلومات مما يزيد من سرعة أداء الخدمات واتخاذ القرارات.
- إعطاء أهمية للحجم فكلما زاد حجم الأشخاص المستخدمين كلما زادت القيمة، أي تأثير شبكة الأنترنت، وهي مسألة جد مهمة في ظل الاقتصاد الرقمي خاصة وأنه غالبا ما تكون المنصات الرقمية ذات تكاليف ثابتة كبيرة وأخرى قليلة، كما أن فائدة كل جانب تتزايد بزيادة عدد الأشخاص.
- احتكار الشركات الرقمية بسبب تأثير الشبكة، وقيود الاستخدام والأنظمة المتعددة الجوانب مثل شركات التجارة الالكترونية.
- الاعتماد على الأصول غير الملموسة التي تشمل الملكية الفكرية، استخدام البرمجيات والخوارزميات التي تعمل على تحليل البيانات الناتجة عن الأعمال التجارية على منصات الأنترنت.
- رقمنة المنتجات، إذ هناك العديد من المنتجات التي يمكن تبادلها إلكترونيا مثل البرمجيات وكل المعلومات المكتوبة والصور وأشرطة الفيديو... وهذا التحول من المجال المادي إلى المجال الرقمي يفرض في المجال الضريبي بطرح إشكالات حول كيفية فرض الضريبة عليها نظرا لقلة الضرائب على المستوى المحلي أو الدولي.
- استعمال وسائل دفع جديدة، إذ أن التحول الرقمي في مجال التجارة الالكترونية يعمل على إيجاد وسائل دفع وتسوية المعاملات في مختلف أشكال الدفع الالكتروني، غير أن هذا الأخير يطرح مشكل في المجال الضريبي.

كما ينتج عن التحول الرقمي تغييرات كبيرة في عمليات إضافة القيمة، إذ يؤدي التحول الرقمي إلى تغييرات جوهرية في الثقافة التنظيمية ومهارات العاملين ونماذج الأعمال، وعلى هذا النحو يمكن تصنيف تأثير عمليات التحول الرقمي في خمسة مجالات رئيسية هي: **(نصير، ماي 2021، ص 14)**

– تغيير طريقة عمل الشركات: إذ يؤدي التحول الرقمي إلى حدوث تغيير جذري في طريقة عمل الشركات ونماذج أعمالها، حيث يساهم في إدخال نماذج أعمال جديدة تماما لم تكن معروفة من قبل أن تعتمد على منصات التكنولوجيا الرقمية.

– **زيادة الكفاءة والإنتاجية:** أن الشركات التي تنجح في التحول الرقمي بالكامل تحقق مستويات من الكفاءة والإنتاجية أعلى بكثير من نظيراتها التي لم تحقق التحول الرقمي، حيث يساهم التحول الرقمي في توفير طرق جديدة لتطوير العمليات وتحسينها، مما يمكن الشركات من أن تصبح أكثر كفاءة واستدامة.

– **تحسين بيئة العمل:** يساهم التحول الرقمي في تعزيز السلامة المهنية في أماكن العمل، حيث يمكن إخطار العمل بالمخاطر المحتملة والممكنة مقدما من خلال الاستفادة من أجهزة الاستشعار المركبة في جميع أماكن العمل.

– **المرونة:** يمكن أن يساعد التحول الرقمي الشركات على التكيف بسرعة مع التغيرات في الظروف البيئية المحيطة بها، من خلال تمكين الشركات من تعديل العمليات والمنتجات والخدمات بسرعة لتلبية الاحتياجات المتغيرة في السوق وتخفيض وقت الوصول إلى السوق وتحسين الأداء التنافسي.

– **دعم عمليات اتخاذ القرار:** تزيد عمليات التحول الرقمي بشكل كبير من المعلومات المتاحة للإدارة، فهي تتيح الحصول على أنواع جديدة من المعلومات ومن مصادر مختلفة، ومن ثم زيادة جودة ومنفعة القرارات الإدارية.

بالإضافة إلى: **(بالمهبول ، مقران ، 2021–2022، ص 07)**

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

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

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

4– الاستقلالية: في سوق سريع الحركة، تعد المرونة التنظيمية سمة مرغوبة لقد ولت أيام المنظمات الجامدة وبطيئة الحركة التي تملي على العملاء كيفية التعامل معهم في الوقت الحاضر، حتى أكبر الشركات عليها التكيف مع الاتجاهات

والاستماع إلى المستهلكين إضافة إلى ذلك تتيح التكنولوجيا للشركات أن تصبح متصلة ومرنة يقل وقت اتخاذ القرار وتقصر دورات التعلم باستخدام التحول الرقمي، ويمكن قياس كميات هائلة من نقاط البيانات وتحليلها بهدف التحسين وزيادة السرعة.

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

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

المبحث الثاني: دوافع ومتطلبات ووسائل التحول الرقمي

يتناول هذا المبحث دوافع تطبيق التحول الرقمي ومتطلبات تطبيقية ووسائله، فضلا عن بيان مجالات تطبيقية.

المطلب الأول: دوافع تطبيق التحول الرقمي

يوجد العديد من الدوافع لتطبيق التحول الرقمي يمكن عرضها على النحو التالي:

(طاجين ، سوماتي ، 2022، ص 19-24)

- ظهور شركات التكنولوجيا المالية: ظهر نوع جديد من الشركات التكنولوجية يعرف باسم "التكنولوجيا المالية"، فقد أحدث هذا النوع من الشركات ثورة في القطاع المصرفي، وذلك حينما تحولت هذه الشركات من شركات مزودة بالحلول التكنولوجية إلى شركات منافسة في تقديم خدمات مبتكرة وقليلة السعر وذات قيمة مضافة لخدمات البنوك.

- تغيير متطلبات العملاء وزيادة احتياجاتهم: ظهر الدافع في تحسين الخدمات المقدمة للعملاء كونه المحرك الأساسي وراء التحول الرقمي، فالعملاء اعتادوا على التعامل مع التكنولوجيا الحديثة في عمليات الشراء والبيع وأصبحوا في حاجة إلى خدمات رقمية مبتكرة وحديثة وسهلة الاستخدام للقدرة على الشراء أو البيع بطريقة سلسلة وبسرعة عالية، في زمن التكنولوجيا يتوقع العملاء أن يحصلوا على الخدمة بضغطة زر، وأن توفر لهم الجهات ذات العلاقة مما يحتاجونه من خدمات، وتقدم لهم أفضل العروض بناء على معرفتها بسلوكياتهم وتوقعاتهم وأن تتم جميع العمليات بسهولة وسرعة مما جعل هناك دافع لتعامل البنوك بمرونة مع عملائهم، وتمثل الخدمات الرقمية التي ينتظرها عملائهم.

– **زيادة حدة المنافسة:** بسبب زيادة حدة المنافسة بين البنوك أقدمت هذه البنوك على تقديم خدمات رقمية مبتكرة، والاستثمار في التقنيات الحديثة لتحديث خدماتها ومنتجاتها ومن ثم الحفاظ على الحصة السوقية لها وزيادتها في المستقبل.

– **الاضطراب الرقمي أو التشويش الرقمي:** ويعرف بأنه تحول يثور على الأمور التقليدية وتتسبب به تقنيات أو وسائط أو قنوات أو موجودات رقمية ناشئة أو يعبر عنه من خلالها، ويؤدي إلى تغيير في التوقعات والسلوكيات الرئيسية لأية ثقافة أو سوق أو صناعة ويستمر الاضطراب الرقمي في التأثير على الصناعات لدرجة أنه من المتوقع أن تقوم 95% من المؤسسات بتحول رقمي، هذه الاضطرابات هي نتيجة للتقنيات الجديدة التي تمتلك القدرة على تغيير طريقة حياة الناس وعملهم.

– **البيئة التنظيمية وتوجهات الحكومة:** تدفع المتطلبات التنظيمية ورغبة الحكومة في تطبيق الشمول المالي في جميع الخدمات الموجودة في الدولة، ومن ثم يجب على الشركات والمؤسسات المالية الامتثال إلى هذه المتطلبات وإتباع نهج التحول الرقمي، لذلك يتعرض القطاع المصرفي بناء على هذه التوجهات، لضغوط متزايدة في كل من البنوك المركزية، والحكومة للقيام بعملية التحول الرقمي.

المطلب الثاني: متطلبات ووسائل تطبيق التحول الرقمي

الفرع الأول: متطلبات التحول الرقمي

يتطلب التحول الرقمي توفير مجموعة من الحاجيات الضرورية والبنية الأساسية المشكلة لهذا التحول الرقمي، والظروف الناشئة عن المزاوجة بين الحاسبات الآلية وشبكات الاتصالات الرقمية والتي يمكن استعراضها من خلال الأدوار التي يقوم بها كالآتي: **(سعد غالب، 2005، ص 33)**

أ/ **الحاسبة الآلية:** إن التحولات الرقمية أثبتت أن فكرة عمليات الاتصال لم تعد بالصورة التقليدية التي تفضي وتستلزم وجود إنسان مرسل وإنسان مرسل إليه، ورسالة بينهما كشرط من شروط تشكيل عملية التواصل، وإنما أصبح الأمر يتعلق بحوار الآلة مع الإنسان والتفاعل بين العاملين الإنساني والمادي وما زاد من شدة هذا التفاعل هو تطور أنظمة الحاسوب وبرمجيتها القائمة على التكنولوجيا الرقمية، حيث انتقلت من كونها آلة لمعالجة البيانات إلى كونها آلة لمعالجة المعلومات ثم إلى آلة لمعالجة المعارف، بحيث أصبح الحاسوب يتمتع بخاصية الذكاء الاصطناعي التي تجعله قادرا على الاستنساخ والاستخلاص للأحكام وهو ما يفسر برمجيات وأنظمة يطلق عليها عبارة النظم الخبيرة، وسميت هكذا لأنها نظم قادرة على القراءة والسمع والرؤية وحتى على التمييز بين المسافات والأشكال وتستطيع أن

تفهم وتحلل، وتحل المسائل وتبرهن النظريات وتتخذ القرارات بل تؤلف النصوص والأشكال أيضا، ويواصل علم الحاسوب التقدم لإنتاج حواسيب أكثر ذكاءً حتى أصبح اليوم يوجد الآلاف من النظم الرقمية ذات الاستخدام اليومي في العديد من المجالات.

ب/ الشبكات الرقمية: الشبكات عموما تعني مجموعة من الأماكن أو العلاقات بين عدة وحدات سواء كانت تلك الوحدات اجتماعية أو تكنولوجية...، أما الشبكة الرقمية فتتمثل في شبكات الاتصال بين الأجهزة الرقمية وعلى رأسها الكمبيوتر، وتعني الربط بين الأجهزة وبعضها كما لو كانت جهازا واحدا وهناك نوعان من الشبكات الاتصال هما: **(موسى ، قريشي، 2011، ص 50)**

1- الشبكة المحلية: وهي الشبكة التي تربط بين مجموعة من الحواسيب في نطاق جغرافي ضيق ومحدود مما يتيح للمستخدمين إمكانية مشاركة استخدام، الموارد المتاحة كأجهزة الطباعة والمسح الضوئي... وغيرها.

2- شبكة واسعة النطاق: وهي الشبكة التي توفر إمكانية التعامل والاتصال بين مختلف محطات العمل المتباعدة جغرافيا، فهي يمكن أن تغطي مدينة أو دولة أو مواقع منتشرة في جميع أنحاء العالم.

ومن أبرز المعدات المستخدمة في التحول الرقمي ما يلي: **(العقيلي، 2017، ص 17)**

- الحاسبات الآلية ذات المواصفات الملائمة لعملية الرقمنة؛
- الماسحات الضوئية المرقمة لفحص أنواع المعلومات المكتوبة، المطبوعة، المصورة،
- الكاميرات الرقمية لرقمنة المواد التالفة التي لا يمكن نقلها،
- أجهزة الحماية من الزيادة المفاجئة في الكهرباء (تفاديا لإتلاف الأجهزة وبالتالي فقدان المعلومات)،
- أجهزة النسخ الاحتياطية، وتضمن هذه الأجهزة تخزين وحفظ الملفات الرقمية في أمان في حالة حدوث خطر ويفضل حفظها خارج المؤسسة.
- الطابعات التي تساعد في طباعة المعلومات المرقمنة في حاملات ورقية.

الفرع الثاني: وسائل تطبيق التحول الرقمي

إن تعدد الوسائل والتقنيات المستخدمة في عمليات الاتصال والتواصل وتبادل المعلومات منتشرة بشكل واسع جدًا، وإن الحديث عن التحول الرقمي يقودنا للحديث عن وسائل وتقنيات اتصالية وإعلامية مرتبطة به ارتباطا

وثيقا يتم عبرها تبادل رسائل متعددة ومختلفة الاتجاهات يصعب السيطرة عليها، وتعد هذه الوسائل والتقنيات المستخدمة في الاتصال من أشد الوسائل أثرا على المجتمعات وثقافتهم وتوجهاتهم وأفكارهم ومن أهمها:

(العقيلي، 2017، ص 19)

– **القنوات الفضائية:** للمواد المرئية المنشورة على القنوات الفضائية عدة إيجابيات من بينها إمكانية بثها مرات عديدة في أوقات مختلفة، لتصل إلى أكبر عدد من المشاهدين، كما أن بعض القنوات الفضائية تنشر مواد إعلامية نافعة من باب التعاون مع المؤسسات الأخرى وكذلك استضافة المختصين بمعالجة الظواهر المختلفة، كما تمتاز القنوات الفضائية بتقديم برامج توعوية من خلال ربط الصوت والصورة الحية بمحتوى النص لتكون أكثر فعالية و تأثيرا.

– **الهواتف الذكية:** تلعب الهواتف الذكية دورا هاما في تغيير المجتمعات البشرية عامة والتأثير على عاداتها وتقاليدها سلبا وإيجابا، بحكم توافره كوسيلة إعلام واتصال رقمية في تلك المجتمعات، حتى صار اليوم ضرورة لا يستغني عنها معظم الأفراد.

– **الأنترنت:** عالم الأنترنت والشبكة الرقمية منطقة شاسعة ومتنوعة، وتعد بيئة جديدة لتكثيف النشر وتنويعه لما في ذلك من منافع وإيجابيات لا يمكن حصرها، ومن أهمها إمكانية تقديم العمل الإعلامي بأكثر من صيغة وهذه إحدى أهم خصائص الأنترنت، فالمعلومة تقدم مسموعة، مكتوبة، أو مرئية، أو في شكل رسومات "ألفوغرافيك" وغير ذلك من الرسائل التي تتميز بالجاذبية للقدرة على التأثير في مختلف الجماهير. **(دخيل الله الخثعمي، 2011، ص 26)**

ومن مزايا الأنترنت أن الموقع الذي يحتوي على المعلومة متاح لجميع المستخدمين في كل مكان، فهي ليست محصورة أو مقيدة بمكان أو إقليم محدد، بالإضافة إلى أن المعلومة تبقى متاحة ساعة نشرها وبعد ذلك بسنوات، بحيث ما على المستخدم إلا أن يبحث عن المعلومة التي يريدها وغالبا ما يجدها متوفرة.

– **الوسائط الرقمية:** هي عديدة ومتطورة على شبكة الأنترنت، ويمكن أن نذكر منها على سبيل المثال:

(بشير محمد علي، 2016، ص 8)

- **المواقع والصفحات الالكترونية:** بعضها إخبارية كمواقع الصحف وبعضها تجارية واقتصادية لعرض السلع وبيعها، وصفحات دينية وترفيهية وتعليمية...إلخ.

- **المراسلات البريدية:** مثل بريد الياهو والهوتميل، ويمكن من خلالها إرسال المخاطبات والمراسلات والرد عليها وهي وسيلة سهلة وسريعة وغير مكلفة.
- **المدونات:** هي وسيلة للكتابة ونشر الأفكار والآراء الخاصة، وتختلف عن المذكرات الحقيقية في أنها تستخدم الأنترنت كوسيلة، ويمكن من خلالها تلقي تعليقات القراء، بعضها يختص بنقل الأخبار بمختلف أنواعها، وبعضها الآخر بأمور شخصية ويومية.
- **مواقع التواصل الاجتماعي:** مثل الفيسبوك وتويتر واليوتوب ويمكن من خلال التواصل الاجتماعي والسياسي والثقافي والإعلامي، وهي وسائل واسعة الاستخدام والانتشار، ويمكن من خلالها نقل ونشر الأخبار ومشاركة الصور والفيديوهات...

المبحث الثالث: مكونات واستراتيجيات التحول الرقمي وأشكاله وعوائقه

لا يمكن للتحول الرقمي أن يحقق الأهداف المطلوبة إلا من خلال إدارة رقمية للمؤسسات المالية والتجارية، وعليه من هذا المنظور لا بد من التركيز على أهمية تكنولوجيا المعلومات والتطبيقات الإلكترونية في تسهيل عملية نشر المعلومات وتطبيقها للعمليات الرقمية والتنظيمية المختلفة والتي تبحث على عملية مزج المعلومات مع معالجة البيانات وقابلية الأشخاص على الإبداع والابتكار، بطريقة تحسن فهم الأفراد للاستخدام الأمثل للموارد المتاحة.

المطلب الأول: مكونات واستراتيجيات التحول الرقمي

سنتطرق في هذا المطلب إلى دراسة كل من مكونات واستراتيجيات التحول الرقمي.

الفرع الأول: مكونات التحول الرقمي

يهتم التحول الرقمي باستخدام التقنيات الحديثة في تحويل عمليات الأعمال لكي تكون أكثر فعالية، وتتم هذه الأعمال بعدة مكونات منها:

1/ التقنيات الرقمية: مثل الهواتف النقالة، أجهزة الطباعة ثلاثية الأبعاد، الأنترنت الأشياء، البيانات الكبيرة، والذكاء الاصطناعي والحوسبة الحسابية في نماذج الأعمال.

2/ الاستراتيجية الرقمية: وتتمثل في القيام بعدة مهام تنظيمية وأهداف بعيدة المدى، وكل ما يتعلق بعملية التحول الرقمي للأنشطة الإدارية.

3/ نماذج الأعمال الرقمية الجديدة: لا بد للمنظمات التي تسعى للرقمنة من إنشاء نماذج أعمال جديدة تنافسية، لأن تقنيات التحول الرقمي الحديثة تمكن المنظمة من تطوير عملياتها الإدارية.

4/ القدرات التنبيئية والتحليلية: لكي تتحول المنظمات رقميا، لا بد وأن تضع في اعتبارها التكيف الدائم والمستمر مع البيئة المحيطة دائمة التغيير.

5/ العلاقات الشبكية: إن المنظمات التي تسعى لعملية التحول الرقمي، يجب أن تضع في اعتبارها العديد من الجهات التي تتمثل في العملاء، الموردون، الحكومة، الشركات الناشئة، الجماعات، المستثمرين، وتتم عملية التواصل مع هذه الجهات عن طريق أنظمة الاتصالات المتطورة بفعل التطور التكنولوجي.

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

7/ رقمنة العملاء وعلاقتهم: يتمثل هذا البعد بجميع النواحي المتعلقة بعلاقات العملاء ومدى تأثير التقدم التكنولوجي الرقمي على هذه العلاقات. **(بريس، قاسم جبر، ب سنة طبع، ص 208)**

الفرع الثاني: استراتيجيات التحول الرقمي

تتمثل استراتيجيات التحول الرقمي في النقاط التالية:

(رائد الأعمال العربي، 20/04/2024 https://the-arabic-entrepreneur.com)

1/ استراتيجية الاستجابة للمنافسة الجديدة: تسعى المنظمة في هذه المرحلة للتكيف مع ظروف السوق والسعي لتقديم منتجات وخدمات تلبي احتياجات ورغبات المستهلكين في عصر الرقمنة، وتتميز هذه الاستراتيجية بأنها استراتيجية تلاحق بها المنظمة تغيرات تحدث في السوق.

2/ استراتيجية التكيف التكنولوجي: تمتاز هذه المرحلة بأخذ خطوات عملية نحو رقمنة المنظمة لكافة عملياتها، بما في ذلك موقعها الالكتروني بطريقة تساهم في تسهيل حصول العميل على حاجته في المنتجات والخدمات.

3/ استراتيجية التدعيم الالكتروني: تسعى المنظمة من خلال هذه الاستراتيجية إلى رقمنة الهيكل التنظيمي، وأساليب العمل الإداري وآليات تقييم الأداء بشكل رقمي، بطريقة تمكن من إحداث أداء تنظيمي قوي.

4/ التخطيط الاستراتيجي الرقمي: يلعب التخطيط الاستراتيجي الرقمي دورا بالغ الأهمية في اقتصاديات الدول العربية مع انتهاج العديد من هذه الدول خطط استراتيجية رقمية تؤسس لبرامج اقتصادية تسعى من ورائها إلى تحقيق أهداف عدة لعل من أهمها تحفيز النمو الاقتصادي، وتعزيز الاعتماد على الذات، وخلق المزيد من فرص العمل ودعم التنويع الاقتصادي من خلال الاستفادة من التحولات الرقمية في الجهات المعنية بتقييد هذه الخطط.

المطلب الثاني: أشكال التحول الرقمي

للتحول الرقمي أشكال متعددة وتختلف المؤسسات فيما بينها بطريقة ودرجة التحول، حسب طبيعة نشاطها ونوعية التقنية التي تحتاجها وهذه بعض التقنيات التي صنفت أكثر انتشارا وهي: **(أمقران ، بوثلجة ، 2022–2023، ص25)**

1– تطبيقات الهواتف الذكية: وهي أكثر التقنيات حضورا واستعمالا في الوقت الحالي، حيث تستطيع المؤسسات انشاء تطبيقها الخاص، لإدارة أنشطتها وتسهيل خدماتها لكل من الأعضاء والمستفيدين.

2– الحوسبة الحسابية: وهي كل المصادر والأنظمة الحاسوبية المتوفرة تحت الطلب عبر الشبكة، والتي تتيح عددا من الخدمات الحاسوبية المتكاملة، وتشمل هذه الخدمات توفير مساحة لتخزين البيانات، وإجراء النسخ الاحتياطي، والمزامنة الذاتية.

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

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

المطلب الثالث: العوائق التي تواجه عملية التحول الرقمي

يشهد العالم حاليا ثورة كبيرة في مجال التكنولوجيا، والتحول الرقمي من أمور الأساسية التي يجب على الشركات العاملة في جميع القطاعات التفكير فيها وتنفيذها، ومع ذلك، تواجهه العديد من المنظمات معيقات كثيرة في عملية التحول الرقمي، ومن أهم هذه العوائق: **(طاجين ،سوماتي ، 2021–2022، ص 35– 36)**

1/ المعوقات التقنية والتكنولوجية:

- ضعف البنية التحتية وضعف الاتفاق على البحوث والتطوير.
- عدم ضمان توفير متطلبات التحول الرقمي عند كل مستقبلي الخدمة نتيجة ضعف الوعي الالكتروني أو نتيجة ارتفاع تكلفة الحصول عليها.
- عدم كفاية خطوط الاتصال وبطئ شبكة الانترنت.

2/ المعوقات التنظيمية:

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

3/ المعوقات البشرية:

- التناقض بين حاجات الفرد ورغباته.
- عدم وجود التخطيط لتطوير الموارد البشرية.
- مشاكل الفقر المعلوماتي والمعرفي.
- ضعف الإقبال على استخدام طرق التدريب المتاحة لتحسين الأداء للموارد البشرية.
- قلة الكفاءات البشرية لاستخدام التقنيات.
- الأمية الرقمية لدى العديد من شعوب الدول النامية مما أدى إلى صعوبة التواصل عبر التقنيات الحديثة.

4/ المعوقات التشريعية:

- صعوبة الملاحقة القانونية لمخترقي المعلومات ومزوريها وطول إثبات تورطهم.
- صعوبة إيجاد بيئة عمل محمية وفق أثار قانونية تتناسب والعمل الرقمي مما يتطلب جهد ووقت طويل.

5/ المعوقات المالية:

- قلة الموارد المالية للاستعانة بخبرات المعلوماتية في ميدان تكنولوجيا المعلومات.
- ضعف الحوافز المادية المتاحة بسبب الارتباط بميزانيات ثابتة ومحددة.
- ارتفاع التكاليف لتوفير البنية التحتية من شراء الأجهزة والبرامج وإنشاء المواقع وربط الشبكات.

6/ المعوقات الأمنية والاجتماعية: يتطلب التحول الرقمي فسح المجال لتبادل المعلومات والحصول عليا فور طلبها، إلا أن هناك مشاكل تصعب ذلك منها الاختراق، ويعتبر الهجوم على المواقع واختراقها والتجسس الالكتروني من أخطر التحديات في عمليات التحول الرقمي والمتمثلة كذلك في الجريمة المعلوماتية التي لا تعترف بالحدود الوطنية، ولا يمكن مواجهتها بالوسائل القانونية، وبالتالي التخوف من التقنية وعدم الاقتناع بالتعاملات الرقمية خوفا عما يمكن أن تؤذيه من مساس وتهديد لعنصر الأمن والخصوصية في الخدمات الحكومية، حيث من مظاهر أمن المعلومات بقاءها وعدم تدميرها، والجدير بالذكر أن التحقيق الآمن المعلوماتي يرتكز على ثلاثة عناصر:

أ) **العنصر المادي:** من خلال توفير الحماية المادية لنظم المعلومات.

ب) **العنصر التقني:** باستخدام التقنيات الحديثة في دعم وحماية أمن المعلومات.

ج) **العنصر البشري:** بالعمل على تنمية مهارات ورفع قدرات العاملين في المجال.

خلاصة

رغم تعدد مفاهيم التحول الرقمي، إلا أنها تشترك في الأخير في معنى واحد ويتمثل في سرعة القيام بالأعمال والنشاطات والقيام بالمساهمة في أمن المعلومات وحفظها و تخزينها و استرجاعها، كما يوفر التحول الرقمي فرصا هائلة، كانخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء والدفع الفوري.

و للتحول الرقمي مجموعة من الخصائص أهمها: التفاعلية والذكاء.

كما يميز التحول الرقمي جملة من الأهداف والفوائد نلخصها كما يلى:

- توفير كم هائل من المعلومات على وسائط رقمية.
- تسهيل عملية البحث في المجموعات الرقمية.
- إنشاء علاقات عبر الحدود مع العملاء.
- التحول من الإدارة الورقية إلى إدارة رقمية.

كما تم التطرق في هذا الفصل إلى الدوافع لتطبيق التحول الرقمي والتي تتمثل أهمها في:

- ظهور شركات التكنولوجيا المالية.
- تغيير متطلبات العملاء وزيادة إحتياجاتهم.

ومن متطلبات التحول الرقمي الحاسبة الآلية، الشبكات الرقمية كما تتعدد وسائل وتقنيات تطبيق التحول الرقمي ومن أبرزها:

- القنوات الفضائية والهواتف الذكية.

إضافة إلى ذلك للتحول الرقمي مجموعة من المكونات والإستراتيجيات والأشكال التي يعتمد عليها.

ورغم هذا يواجه التحول الرقمي مجموعة من العوائق من أهمها:

- عوائق تقنية وتكنولوجية.
- عوائق تنظيمية.

الفصل الثاني

الشمول المالي

تمهيد

في الآونة الأخيرة إنتشر مفهوم الشمول المالي، وأصبح أكثر تداولا، حيث أن أغلب الدول المتقدمة وكذلك حتى النامية أصبحت تتبع سياسات تهدف إلى تحقيق الشمول المالي وبذلك من أجل تمكين جميع فئات المجتمع من الحصول على الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم، مما أدى إلى ظهور موضوع الشمول المالي الذى حظى بإهتمام واسع من قبل صناع القرار في مختلف دول العالم خاصة بعد الأزمة الصحية كوفيد (19) ، وعليه فإن الشمول المالي هو أداة تسمح بإيصال الخدمات المالية لجميع شرائح المجتمع وبأقل تكلفة ووقت حيث تستطرق في هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث وهي :

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.

المبحث الثاني: مبادئ وتحديات تحقيق الشمول المالي.

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتحرير الشمول المالي.

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

يعتبر موضوع الشمول المالي قضية بارزة من خلال الاجتماعات الاقتصادية والمالية، وأصبح محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية، حيث يساهم الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة حيث سنتطرق من خلال هذا المبحث لماهية الشمول المالي، وأهميته وأهدافه وخصائصه وأبعاده ومؤشراته.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي وأهميته

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

نال الشمول المالي اهتمام العديد من المصارف المركزية والمنظمات الدولية نظرا لانعكاسه الكبير على النمو الاقتصادي، إذ كشفت الأزمة المالية العالمية الحاجة للشمول المالي بفعل دوره الكبير في تطوير المجتمع عبر تسهيل تقديم الخدمات المالية إلى فئات المجتمع كافة عن طريق المصارف ومكاتب البريد والمؤسسات المالية الأخرى.

(أحمد محمد توفيقي، 2017، ص 257)

ومن بين تعاريف الشمول المالي نذكر منها ما يلي:

يعرف البنك (BM) الدولي الشمول المالي على أنه « إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم من حيث المعاملات والمدفوعات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة ».

(سعيدان، محاجبية، 2018، ص 747)

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي الشمول المالي بأنه: « العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين بالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل النوعية المالية وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي ». **(شنبي، بلخضر، 2018، ص 106)**

كما تعرفه المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأنه: « وصول الأسر والشركات إلى خدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكل مستدام في بيئة منظمة تنظيما جيدا ».

(بن عيشوبة، 2018، ص 48)

كما تعرفه الشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ولخاضعة للرقابة بالسعر المعقول والشكل الكافي، وتوسيع نطاق استدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي. **(قاسمي، 2020-2021، ص 3-4)**

من خلال هذه التعاريف التي تطرقنا لها نستنتج أن هناك تعدد في تعاريف الشمول المالي إلا أنه يهدف إلى معنى واحد وهو نشر الخدمات المالية والمصرفية على أكبر شريحة من أفراد المجتمع خاصة ذوي الدخل المحدود فالشمول المالي هو: إتاحة ووصول أكبر قدر ممكن من الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وبأقل تكاليف.

الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في الإيجابيات والاستقرار والنمو الاقتصادي، وكذلك الأهداف المجتمعية التي تسعى على تحقيقها ويكمن تلخيص أهمية الشمول المالي في النقاط التالية: **(حمدوش ، عماني ، 2021، ص 112)**

1- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية: تمثل استراتيجية الشمول المالي المكون الرئيسي لتحقيق التنمية الاجتماعية والاقتصادية من خلال:

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

2- تعزيز استقرار النظام المالي والمصرفي: فلا يمكن تحقيق الشمول المالي دون استقرار النظام المالي وفي المقابل لا يحدث استقرار مالي مع وجود فئات واسعة من المستبعدين ماليا واجتماعيا واقتصاديا، ومن أهم مساهمات الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي ما يلي:

- كفاءة عملية الوساطة المالية من خلال تجميع مدخرات الأفراد المحرومين من التعامل مع النظام المالي الرسمي، مما يمكن من زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك وأيضا بين الادخار والاستثمار عن طريق تغيير بنية النظام المالي والاعتماد على الابتكار الرقمي.
- زيادة حصة القطاع المالي الرسمي مقابل القطاع غير الرسمي مما يدعم السياسة النقدية، والرفع من فعاليتها، حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض. **(طرشي وآخرون، 2019، ص 122)**
- التوزيع الأفضل للمخاطر يساهم في تحسين إدارتها من خلال تنويع محافظ الأموال والخصوم.

3- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: إن وصول الدمج المالي إلى احتواء اللاجئين والمتضررين من الأزمات عموما عبر العالم يعد جزءا من المسؤولية الاجتماعية للمنظمات عموما، ويتزايد دور مقدمي الخدمات المالية على هذا المستوى من خلال إدماج العملاء والتمكين الاقتصادي والتكامل والتماسك الاجتماعي.

4- أتمتة النظام المالي: ويقصد به المكننة أو التشغيل الآلي، حيث يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها للمزيد من هذه الخدمات بما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والالكترونيات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر وبكلفة أقل كما يستفيد النظام المالي من تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب. **(سعيدان و آخرون، 2018، ص 751)**

المطلب الثاني: أهداف الشمول المالي وخصائصه

الفرع الأول: أهداف الشمول المالي

نظرا للاهتمام العالمي يتوسع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، وهناك جملة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي للوصول إليها من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والتقدم الاجتماعي وتتمثل فيما يلي:

- تعزيز فرص وصول الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع سواء كانت أفراد أو منشآت وجذب المحرومين والمستبعدين ماليا في النظام المالي من أجل تعريفهم عن أهمية الخدمات.

(مريمت ، جواني ، 2012، ص 27)

- حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية بحقوقهم و واجباتهم بما يضمن حد أدنى من التثقيف المالي.
- العمل على سهولة الوصول إلى مصادر التمويل والاستفادة منها بغرض تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي وتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستثمار والتوسع.
- محاربة الفقر والبطالة وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية، ودعم القطاع المصرفي من خلال توزيع الأصول المصرفية.
- نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية.

(بوشيبة ، 2021–2022، ص 13)

- الاهتمام بشكاوي العملاء والتعامل معها بكل حرص، وتوفير خدمات استشارية إذا احتاج العميل لها.
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع وخفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية.

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

جدول 1: أهداف الشمول المالي

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

المصدر: أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، 2012، ص 650.

الفرع الثاني: خصائص الشمول المالي

تشير جميع الدراسات والتعاريف التي وضفتها المنظمات الدولية إلى جملة من العناصر الأساسية التي يمتاز بها مفهوم الشمول المالي والتي تتمثل في: **(فراح، عبد العزيز، 2012، ص 650)**

1- العموم: من خلال استهداف جميع فئات المجتمع، بما فيهم محدودي الدخل.

2- التنوع: بتقديم خدمات ومنتجات مالية متنوعة، تتضمن الحسابات المصرفية والمدخرات والتمويلات قصيرة وطويلة الأجل والتأجير التمويلي، الرهون العقارية والتأمين والمدفوعات والتحويلات المالية المحلية والدولية وبرامج التقاعد.

3- السعر: بتقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة، بحيث تناسب جميع شرائح المجتمع.

4- الجودة: من خلال مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.

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

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

المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

الفرع الأول: أبعاد الشمول المالي

للشمول المالي ثلاثة أبعاد رئيسية والتي تتمثل فيما يلي: **(بوشيبة ، 2021-2022، ص 14)**

- الوصول للخدمات المالية: يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية في المؤسسات السمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية.

- استخدام الخدمات المالية: يشير مدى استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدامات العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

- جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى 15 سنة الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى أعمال الدول النامية، فبعد الجودة ليس بعدا واضحا ومباشرا،

حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر عليه مثل تكلفة الخدمات، وعلى المستهلك فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى التعويض وإلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.

الفرع الثاني: مؤشرات الشمول المالي

من أجل قياس الشمول المالي يجب أن نركز على مجموعة من المؤشرات:

1/ المؤشر العالمي للشمول المالي: تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف للحصول على البيانات الشاملة ونظرة مستقبلية، تساعد على تعميم الخدمات المالية، وتعد قاعدة بيانات الشمول المالي المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات محدثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخدامها، وتحتوي أيضا على بيانات إضافية عن إستخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والأنترنت لإجراء المعاملات المالية، وتجدر الإشارة إلى أن البيانات التي يوفرها البنك الدولي يمكن أن تكون ممثلا على المستوى الدولي، وبالتالي يمكن استغلالها للحصول على مؤشرا للشمول المالي لإجراء مقارنة دولية وإقليمية.

2/ مؤشر المعرفة العالمي: وهو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على مستوى العالم، حيث يبين الدور الإستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير أدوات منهجية لقياسها وحسن إدارتها، وهذه الأدوات هي (التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي، البحث والتطوير والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات)

3/ مؤشر محو الأمية المالية: محو الأمية المالية مصطلح واسع يشمل مفاهيم تتراوح بين الوعي المالي والمعرفة، بما في ذلك المنتجات المالية للمؤسسات، المفاهيم والمهارات المالية والقدرة المالية بشكل عام من حيث إدارة الأموال والتخطيط المالي، بالنسبة لمنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية يشكل محو الأمية المالية مزيج من الوعي المعرفي للمهارات، المواقف والسلوكيات اللازمة لإتخاذ قرارات مالية سليمة وفي نهاية المطاف تحقيق ما يعرف بالرفاهية المالية الفردية.

(بن موسى ، 2018، ص 8–11)

ومن بين المؤشرات التي حددها البنك الدولي نذكرها إنطلاقا من الأبعاد الثلاثة للشمول المالي في الجدول التالي:

جدول 2: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول للخدمات المالية	– عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزا حسب الوحدة الإدارية. – عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع. – حسابات النقود الإلكترونية. – نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	– نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد كحساب وديعة منتظم. – نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. – عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. – عدد المعاملات (الإيداع والسحب). – الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية). – نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. – نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. – نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. – نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. – عدد الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات ودائع. – ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
جودة الخدمات المالية	**القدرة على تحمل التكاليف:** – معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى للأجور. – متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. – متوسط تكلفة تحويلات ائتمان. – نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن. **الشفافية:** – نسبة العملاء الذين أفادو أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. – وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. **حماية المستهلك:** – مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل مع المستخدمين والمؤسسة المالية. – نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.

	– الراحة والسهولة. – نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. – متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية. **التثقيف المالي:** – حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المخاطرة والتضخم والتنوع. – النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر.

المصدر: بن موسى محمد، 2018، ص 8.

المبحث الثاني: مبادئ وتحديات تحقيق الشمول المالي

إن الوصول إلى تحقيق الشمول المالي يجب مراعاة المبادئ التي يجب أن تتوفر من أجل تسهيل وصول الأفراد إلى مختلف الخدمات المالية، وهذا الذي سوف نحاول دراسته من خلال هذا المبحث، إضافة على التطرق إلى التحديات التي تحول دون تحقيق الشمول المالي.

المطلب الأول: مبادئ تحقيق الشمول المالي

تبنت المجموعة العشرين (G20) مجموعة من المبادئ لتعزيز الشمول المالي، حيث تستهدف هذه المبادئ تعزيز فرص الوصول نحو (2 مليار) من سكان العالم للخدمات المالية المصرفية، وتهدف أيضا إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل الوصول الشامل للخدمات المالية والمصرفية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها فئات الفقراء والمحرومين من هذه الخدمات والتي تتلخص فيها ما يلي:

(الشاعر، 2020، ص 07)

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

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

3– **الابتكار/التجديد:** تشجيع الابتكارات التقنية والمؤسسية كوسيلة لتوسيع فرص النفاذ إلى الخدمات المالية، يتضمن ذلك تحسين البنية التحتية. **(قاسمي، 2020–2021، ص 13)**

4– **الحماية:** إجراء طرق شاملة لحماية المستهلك المالي بحيث تكون إجراءات الحماية مبنية على توجيهات حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والعملاء، ذلك من خلال:

(أمقران وآخرون ، 2022–2023، ص 23)

- توفير طرق تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.
- توفير آلية لمعالجة الشكاوي والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.
- تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.

5–التعاون: خلق بيئة مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المسائلة والمحاسبة الحكومية، وأيضا العمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين الحكومة والقطاعات المالية.

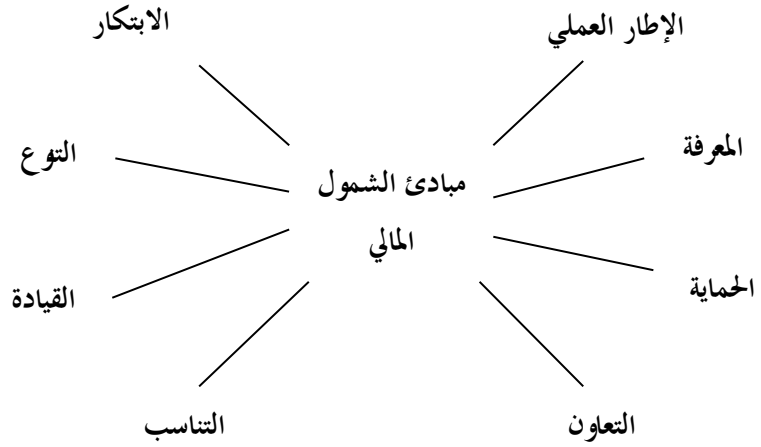
6–المعرفة: يجب توفير بيانات كافية واستخدامها لإنشاء سياسية تستند على أدوات قياس لكل من الجهة الرقابية ومزودي الخدمات والمنتجات المالية، حيث أن توفر البيانات المناسبة والموثقة يعتبر أمرا ضروريا لعملية تصميم وإعداد سياسة الشمول المالي.

7–التناسب: وضع اعتماد سياسة وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعمقة بالخدمات والمنتجات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أسس سد الفجوة وتدليل المعوقات في التشريعات المالية.

8–الإطار العملي: الأخذ بعين الاعتبار الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي بما يعكس المعايير الدولية والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة، نظام متناسب ومرن ويستند إلى المخاطر بشأن مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، ولوائح تنظيمية واضحة تنظم القيمة المحتفظ بها إلكترونيا.

ومن خلال ما تطرقنا إليه يمكننا تلخيص مبادئ تحقيق الشمول المالي في شكل التالي:

شكل رقم 1: مبادئ الشمول المالي



المصدر: أمقران خولة، بوثلجة صليحة، 2022–2023، ص 23.

المطلب الثاني: تحديات الشمول المالي

مع أن عدة بلدان سارعت إلى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك، فإنه في بعض الحالات مازال ملايين من تلك الحسابات خاملة، وما يبعث على القلق بدرجة أكبر أنه في غياب منافسة سليمة ولوائح تنظيمية فعالة، يتم تقديم الائتمان في أغلب الأحيان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه وان تعزيز الائتمان دون مراعاة للتكلفة يؤدي في الواقع إلى تفاقم عدم الاستقرار المالي والإقتصادي.

كما أشار التقرير الاقتصادي العربي لعام 2012 إلى تواجد مجموعة من التحديات لمواجهة النظم المالية للدول العربية، وتكمن أبرز هذه التحديات: (**صندوق النقد العربي قرص وتحديات النفاذ إلى الخدمات المالية والمصرفي والتمويل في الدول العربية، 2012، ص 15**)

- غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الإقتراض.

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسب النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة، فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للإستعلام الائتماني والرهانات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.

- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات وإرتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الإئتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

- بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية بوجه خاص مؤسسات الإدخار التعاقدي وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحمية بوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات.

المبحث الثالث: علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي

سنتطرق في هذا المبحث لدراسة علاقة الخدمات المالية الرقمية بتعزيز الشمول المالي من خلال المطلب الأول الذي سنتناول فيه مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته والمطلب الثاني يشمل الاهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي إضافة إلى المطلب الثالث الذي يتضمن دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي وأهميته

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي الرقمي

حيث تعرف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CCGAP)، الشمول المالي الرقمي بأنه القدرة على الوصول الرقمي للخدمات المالية الرسمية وإستخدامها من قبل السكان غير المشمولين مالياً، بحيث تكون هذه الخدمات مناسبة لإحتياجات العملاء، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة وبكلفة مقبولة ضمن إطار تشريعي وقانوني ملائم. **(أمقران وآخرون ، 2022–2023، ص 29)**

وترى مؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي الرقمي: بأنه ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى السكان المستبعدين ماليا والذين يعانون من نقص الخدمات، من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية المناسبة لاحتياجاتهم، والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات". **(شكري، جانفي 2021، ص 220)**

الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي الرقمي

وتتمثل أهمية الشمول المالي الرقمي في: **(شنبي وآخرون، 2018، ص 107–108)**

- الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول ستسمح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وبالتالي تحسين إمكانيات كسب الدخل والحد من الفقر، حيث أظهرت التجربة في الإمارات المتحدة أن الحصول على هذه الخدمات حققت منافع كبيرة من خلال تمكين الأسر من زيادة مدخراتها بأكثر من 50 بالمئة والسماح لنحو 150000 امرأة بترك العمل بالزراعة وإنشاء المشاريع أو أنشطة لتجارة التجزئة وبالتالي تقليص نسبة الفقر بين هذه الأسر بحوالي 22 بالمائة.

- المساعدة في إدارة المخاطر المالية من خلال تسهيل جمع الأموال من الأصدقاء والأقارب البعيدين في الأوقات الصعبة، ففي الإمارات المتحدة توصل الباحثون أنه عند حدوث إنخفاض غير متوقع في الدخل لم يقم مستخدمو الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول بتخليص الإنفاق على أسرهم على عكس غير المستخدمين لخدمة الهاتف المحمول والذي قاموا بخفض مشترياتهم بنسب تتراوح بين سبعة وعشرة بالمئة، وفي النيجر أدى التحول إلى إرسال الدفعات الشهرية من الإعانات الحكومية الإجتماعية عبر الهاتف المحمول إلى توفير 20 ساعة في المتوسط على المستفيدين من الإنتقال والانتظار لإستلام دفعاتهم.

- للتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن أن يقلل الفساد ويحسن مستوى الكفاءة ففي الهند إنخفضت نسبة تسرب الأموال المخصصة للمعاشات التقاعدية بحوالي 47 بالمئة من خلال بطاقات ذكية تستخدم بها البصمات الإلكترونية.

- يساهم الشمول المالي الرقمي في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي العالمي بنسبة 6 بالمئة وتحقيق مكاسب يبلغ مجموعها 3.7 ترليون دولار بحلول العام 2025 كما أن كل زيادة بنسبة واحد بالمئة في عدد السكان الذين يستخدمون الهاتف المحمول في معاملاتهم المصرفية يؤدي إلى تحسين دخل الفرد بحوالي ثلاثة بالمائة.

المطلب الثاني: الإهتمام الدولي بموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي

اهتم العديد من الهيئات المالية الدولية لموضوع الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي ونذكر من بين هذه الهيئات البنك الدولي، صندوق النقد العربي ومجموعة العشرين.

أولا: موقف البنك الدولي وصندوق النقد العربي

1- البنك الدولي للإنشاء والتعمير: إن استمرار التطور في شأن الشمول المالي كان مدفوعا بأنظمة الدفع الرقمي والسياسات الحكومية، وإصدار جيل جديد من الخدمات المالية التي يمكن الوصول إليها من خلال الهواتف النقالة والأنترنت حيث تم إحصاء من خلال إصدار سنة 2017 أن 21 بالمئة من البالغين يمتلكون حسابات مالية عبر الهاتف المحمول وهي ضعف النسبة تقريبا عام 2014، وذلك بمنطقة إفريقيا. إضافة إلى تقارب الجنسين في إمتلاك الحسابات المالية.

2- صندوق النقد العربي: يشير موجز صندوق النقد العربي: " الشمول المالي الرقمي"، إن التطور الكثير لوسائل الاتصال عبر الأنترنت والتقنيات الحديثة في إطار الثورة الصناعية الرابعة مثل الذكاء الإصطناعي والبيانات

الضخمة والحوسبة الحسابية ساعد على تمكين المؤسسات المالية من توسيع نطاق الوصول بخدماتها المالية إلى الفئات غير المشمولة ماليا سواء الأفراد أو المؤسسات، وهو ما يساعد على خفض تكلفة تقديم الخدمات المالية وتحسين مستويات كفائتها، وأشار الموجز أن 7.1 مليار شخص بالغ حول العالم لا يملكون حسابات مصرفية من بينهم 1.1 مليار شخص لديهم هواتف محمولة، الأمر الذي يمثل فرصة خاصة للبلدان النامية للاستفادة من التوسع في استخدام الهاتف المحمول في النفاذ المالي فضلا عن دوره على التأثير الإيجابي، على الأداء الاقتصادي. **(طلحة، الفران، 2020، ص 02)**

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

تأكيدا لأهمية الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، فقد حددت مجموعة العشرين التزامها من خلال جملة من المبادئ التي اعتمدتها في اجتماعها بالصين بتاريخ جويلية 2016، الاستفادة من الإمكانيات الضخمة التي توفرها التكنولوجيا المالية الالكترونية إلى جانب الإشراف الفعال للمساهمة في إغلاق الفجوات المتبقية في الشمول المالي وهذه المبادئ هي: **(أمقران وآخرون، 2022-2023، ص 32-33)**

- تعزيز النهج الرقمي للشمول المالي:

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

- موازنة الإبتكار والمخاطر لتحقيق الشمول المالي الرقمي:

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

- توفير إطار قانوني وتنظيمي تمكيني ومناسب للإدماج المالي الرقمي:

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

- توسيع النظام البيئي للبنية التحتية للخدمات المالية الرقمية:

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

- إنشاء مسؤول إلكتروني لحماية الممارسات المالية الرقمية للمستهلكين:

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

- تقوية المعرفة والوعي الرقمي والمالي:

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

- تسهيل وصول العميل للخدمات المالية الرقمية:

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

- متابعة التقدم في الشمول المالي الرقمي:

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

المطلب الثالث: دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

تهدف الخدمات المالية الرقمية بتسهيل الحصول على الائتمان والخدمات المالية كما تسعى في تعزيز الشمول المالي وذلك بالتغلب على العوائق التقليدية المتمثلة في: (**الزعبي، 2021، ص 972-973**)

أولا: نطاق التغطية

حيث ساعدت القنوات الرقمية ملايين الأشخاص ممن لديهم هواتف محمولة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية من المدفوعات، الإدخار، التأمين، الاستثمار والتسهيلات الائتمانية والقروض، ويعمل الاتصال بالأنترنات إلى توسيع نطاق الفرص المتاحة، فالخدمات المالية الرقمية تعمل على ربط الأعوان الاقتصاديين بالمصارف والأسواق والموردين بسهولة وبتكلفة ميسورة وتسهل المعاملات من نظير إلى نظير. (**شكري، 2021، ص 222**)

ثانياً: معلومات العملاء

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

ثالثا: السلامة التجارية

ينطوي شمول الفئات المحرومة على توفير قدر من خدمات المدفوعات والودائع والتأمين ومنتجات الإقراض منخفضة القيمة المصممة حسب احتياج العملاء، ويتطلب القيام بذلك على نحو مستدام لتحقيق عوائد كافية لتغطية التكاليف والتي من الممكن تخفيضها عن طريق المعالجة المباشرة باستخدام حلول التكنولوجيا المالية.

رابعا: تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية

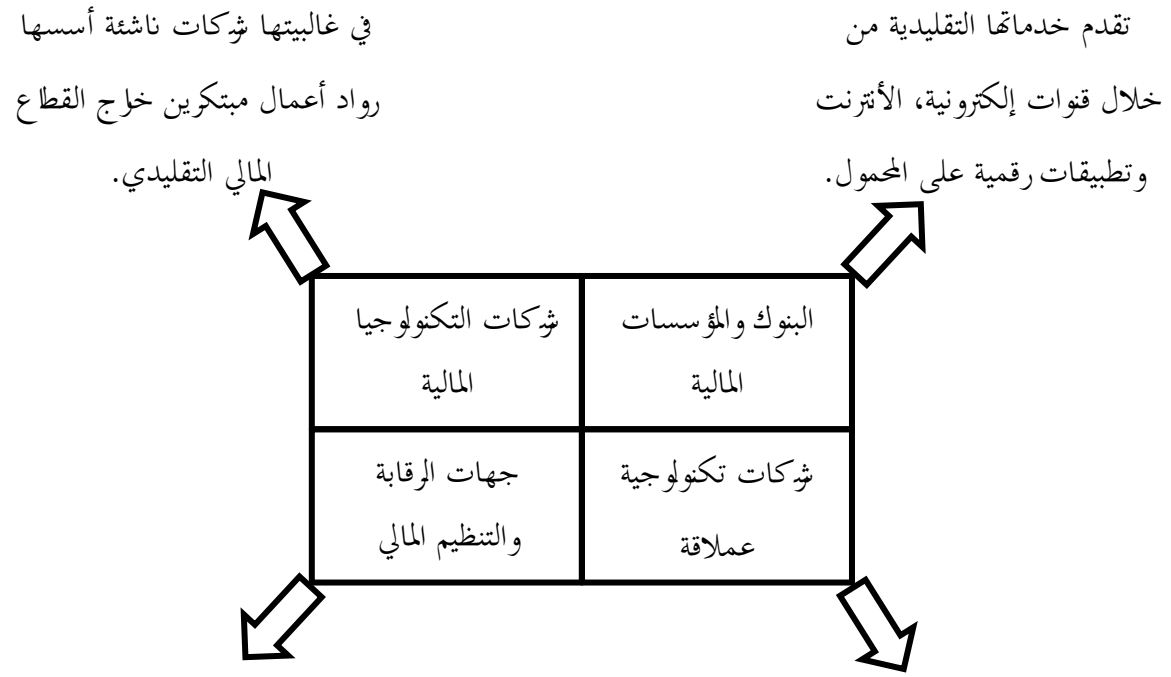
الأمر الذي ينعكس على تنويع المنتجات والخدمات المالية والاهتمام بعامل الجودة لجذب أكبر عدد ممكن من العملاء والزبائن وتقنين بعض القنوات غير الرسمية، حيث ساهم التطور التكنولوجي في ظهور شركات متخصصة في توفير خدمات مالية رقمية بديلة أقل تكلفة وأسهل وأسرع تنفيذا من الخدمات التي تقدمها المصارف للأفراد، مما شجع الأخيرة على تبني إبتكارات التكنولوجيا المالية لمواجهة هذه المنافسة.

(شبيي وآخرون، 2018، ص 113)

فالخدمات المالية الرقمية توفر طرقا من أجل إيجاد حلول للعديد من التحديات التي تقف في وجد توسيع قاعدة الشمول المالي وهي التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وكذلك بعد المسافة بين المناطق النائية ومراكز

الخدمات المالية، فالأجهزة الذكية تستطيع إيصال الخدمات إلى أبعد نقطة ممكنة، فيمكن وصولها إلى جميع أفراد المجتمع دون الذهاب إليها، وتكلفة منخفضة لأنها لا تحتاج إلى تجهيزات.

شكل رقم 2: أطراف منظومة التقنية المالية



المصدر: شريف سامي، 2019، ص15.

خلاصة

يعد الشمول المالي إنعكاس لمدى قدرة الفئات المهمشة خاصة للوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية، من أجل تلبية احتياجاتهم بأقل تكلفة وبجودة مناسبة، وذلك لما له من أهمية كبيرة في تعزيز جهود التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي، وذلك من خلال الأبعاد والمؤشرات التي تسمح بقياس تحقق الشمول المالي، وتمثل هذه الأبعاد في وصول الأفراد للخدمات المالية وإستخدامها، ولتعزيز الشمول المالي وتسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية لابد من العمل على توفير جملة من المبادئ الأساسية من دعم للبنية التحتية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية، ورغم هذا لا يزال الشمول المالي يعرف مجموعة من التحديات تعيقه، سواء تعلق ذلك بإخفاء وفشل السوق المالي، أو من جانب فشل الأفراد، ولتفادي هذه المعيقات وجب إتباع جملة من السياسات التي تساهم في تعزيز تحقق الشمول المالي.

كما تبرز علاقة تعزيز الشمول المالي بالتحول الرقمي من خلال الطابع الرقمي للشمول المالي، حيث توفر سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد من طرف المؤسسات التقليدية، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

الفصل الثالث: مساهمة التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي – دراسة مؤشرات الإمارات بين 2011–2021

تمهيد

يعتبر التحول الرقمي وسيلة قوية في تعزيز الشمول المالي، حيث يمكننا من الوصول إلى الخدمات المالية بشكل سريع وسهل، وتوفير بيانات مالية دقيقة، ويحسن في إدارة المعاملات المالية حيث تسعى الحكومات إلى وضع خططا إستراتيجية من أجل الحد من التفاوت الاقتصادي وتعزيز التحول الرقمي، كما تهدف إلى تمكين الفئات الضعيفة من الوصول إلى الخدمات المالية، وتعد الإمارات من بين هذه الحكومات، حيث سنقوم في هذا الفصل بدراسة مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي وفق ما يلي:

المبحث الأول:

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

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

إن دراسة حالة الإمارات خلال هذه الفترة هي دراسة لوضع إقتصاد الدولة وتطورها، فالإمارات من بين الدول الأكثر تقدما في منطقة الشرق الأوسط، حيث كان اقتصادها في عام 2011 مرتبطا بشكل كبير بأسعار النفط، وكان تركيز الحكومة منصبا على القطاعات النفطية والبتروكيميائية، حيث أصبحت دراسة حالة الإمارات في تلك الفترة هامة بسبب الأزمة المالية التي ضربت العالم في تلك الفترة، حيث شهدت الإمارات عدة تحولات في إقتصادها إلى غاية 2021، حيث ركزت في هذه السنة حول الإبتكار والتنوع الاقتصادي.

المطلب الأول: واقع الخدمات المالية الرقمية في الإمارات العربية المتحدّة

تعتبر الإمارات العربية المتحدة من أكثر دول المنطقة تطورا في المجال التكنولوجي والاقتصادي، ولها دور فعال في تطوير الخدمات المالية الرقمية، حيث تسعى الإمارات إلى تحسين خدماتها المالية الرقمية باستمرار.

أولاً: لمحة حول إقتصاد الإمارات العربية المتحدة

تقع دولة الإمارات المتحدة في قارة آسيا في شرق الجزيرة العربية، وهي دولة اتحادية تضم سبع إمارات يجمعها دستور وسيادة كاملة يبلغ عدد السكان 9.89 مليون نسمة حسب بيانات البنك الدولي لسنة 2020 وبناتج محلي إجمالي 358 مليار دولار أمريكي، كما يقدر نصيب الفرد من الدخل 28436 دولار أمريكي، وتتمتع دولة الإمارات بإمتلاكها بيئة استثمارية وإقتصادية وسياسية مستقرة ، فضلا عن إتباعها إستراتيجية التنوع الاقتصادي وتقليل الاعتماد على النقط، من خلال تحفيز قطاعات التنمية وتطوير البنى التحتية والالكترونية، وريادة الأعمال والابتكار والطاقات المتجددة. (**المجلس الوطني للإعلام، 2019، ص 5–12**)

ثانيا: إجراءات الإمارات في مجال الخدمات المالية الرقمية

تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014 من خلال توقيع إتفاقية تفاهم بيت حكومة دبي الذكية والهيئة العامة لتنظيم قطاع الإتصالات، حيث كلفت هذه الأخيرة بإعداد استراتيجية تعزيز التحول الرقمي، ويساعدها في ذلك المصرف المركزي لدولة الإمارات

والذي وضع استراتيجية تطوير قطاع التقنيات المالية الحديثة في الدولة هدف توفير بيئة صحيحة ومستدامة للتقنيات المالية الحديثة على المدى الطويل. **(فعول، طلحة، 2020، ص 4)**

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

1–فتح المجال للشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية:

كانت بداية الإمارات في رقمنة الخدمات المالية، أن فتحت المجال أمام الشركات الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، الأمر الذي جعلها تحتل المرتبة الأولى في إستضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وسنحاول التطرق لبعض هذه الشركات حسب كل قطاع. **(بنية، عليوش ، 2018، ص ص 54–56)**

أ– حسب قطاع المدفوعات:

- شركة Compareit 4 me: تأسست سنة 2011، ويوضح موقع الشركة مدى مصداقية الحسابات المصرفية والقروض، وحديثا باقات التأمين التي تقدمها البنوك في دول الشرق الأوسط وشمال افريقيا، حيث تمكن هذه المنصة المستخدمين من مقارنة الأسعار ومميزات تلك المنتجات المختلفة مما يوفر عليهم وقت البحث ودفع رسوم كبيرة مقابل خدمات لا تستحق.
- شركة Beam Wallet: تأسست سنة 2012، والتي تتيح للمستخدمين ربط بطاقاتهم الإئتمانية بتطبيقها الخاص للحصول على تجربة تسوق بدون نقود ورقية، حيث بلغ عدد المستخدمين لتطبيقها 350 ألف حتى منتصف عام 2016 في أكثر من ثلاثة آلاف متجر في الإمارات.

ب– حسب قطاع الإقراض

- شركة DURISE: تأسست سنة 2014 وتقوم بإدارة العقارات نيابة عن المولين فهي تقدم حصصا في المباني السكنية والجارية الممولة جماعيا إبتداء من خمسة آلاف دولار.

ج–حسب قطاعات الموجة الثانية

- شركة BITOASIS: تأسست سنة 2014، وهي أول شركة ناشئة في تقديم العملات الرقمية المشفرة، هذه المحفظة الآمنة تسمح للأفراد شراء البيتكوين وأيضا إرسال الأموال إلى جميع أنحاء العالم سرعة وبدون إمتلاك حساب مصرفي.

- شركة FINERD: مختصة في إدارة الثروات، تأسست سنة 2015 وتقدم حلولا للإستثمار مخصصة حسب دخل الفرد وقابلية المخاطرة والأفق الزمني وهذه المنصة تعتبر أول مستشار رقمي آلي في الإمارات.
- شركة Now Money: تأسست عام 2016، وهي أول تطبيق خدمات مصرفية بالهاتف المحمول حيث تقدم الشركة لأرباب العمل حسابا مصرفيا لكل موظف، ويمكن للموظفين فيها بعد إستخدام خاصية تحويل الأموال المدمجة لإرسال الأموال.

2- مختبرات تنظيم التقنيات المالية: مختبر تنظيم التقنيات المالية هو أسلوب تنظيمي، مكتوب وملخص و منشور لإجراء اختبارات حية ومحددة الوقت للإبتكارات التقنية تحت إشراف الجهة التنظيمية، ومن خلال هذه المختبرات يمكن إختيار المنتجات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية الجديدة وفق قواعد ومتطلبات إشراف محددة ووسائل حماية مناسبة، وقد سعت الإمارات إلى إنشاء مختبرات تنظيم التقنيات المالية والمتمثلة فيما يلي: **(أمقران وآخرون، 2022-2023، ص19)**

أ- المختبر التنظيمي لسوق أبو ظبي العالمي:

والذي تم إنشاؤه سنة 2016 كإطار تنظيمي مصمم خصيصا لتوفير بيئة منظمة للمشاركين في تطوير واختبار الحلول التقنية المالية المبتكرة لدعم الابتكارات في سوق الخدمات المالية داخل دولة الإمارات لصالح المؤسسات المالية التي تدخل السوق حديثا والمؤسسات الموجودة.

ب- برنامج رخصة إختبار الابتكار:

أنشأت سلطة دبي للخدمات، أول مختبر تنظيمي لها سنة 2017، يعرف باسم برنامج إختبار الابتكار، وهو مختبر يمكن حاملي رخصته من إختبار منتجاتهم وخدماتهم المالية ونماذج الأعمال الجديدة والمبتكرة.

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

3- مبادرة مليون مبرمج عربي: والتي تم إطلاقها من طرف مؤسسة دبي للمستقبل سنة 2017، بهدف النهوض بالمجتمعات العربية وتمكينها من لغة المستقبل عن طريق تدريب مليون شاب عربي مجانا على البرمجة وتقنياتها. **(المجلس الوطني للإعلام، 2019، ص 123).**

4- **الهوية الرقمية:** أصدرت دولة الإمارات قانون إنشاء هيئة الإمارات للهوية، واللائحة التنفيذية للقانون الاتحادي رقم (09) لسنة 2006 الخاصة بنظام السجل السكاني وبطاقة الهوية كأولى الخطوات للوصول إلى نظام الهوية الرقمي، حيث تتيح الهوية الرقمية للمواطنين الوصول بسهولة إلى كافة الخدمات في الهواتف الذكية مع إمكانية التوقيع على المستندات الكترونيا والتحقق من صحتها دون الحاجة إلى زيارة مراكز الخدمات، وتم طرح هذه الهوية باستخدام تطبيق UAE PASS

ثالثا: الخدمات المالية الرقمية في الإمارات

تطبق الإمارات العربية ثلاث تقنيات في إطار الخدمات المالية الرقمية كما يلي: **(لطرش، حراق، 2020، ص 101)**

1- محفظة الإمارات الرقمية: أصدر المصرف المركزي الإماراتي في جانفي 2017 الأنظمة الرئيسية التي تحكم القيم المخزنة ونظم الدفع الإلكتروني، بهدف تعزيز استخدام المدفوعات الرقمية الآمنة، حيث تتيح المحفظة إنفاق الأموال أو تحويلها أو إدخارها رقميا، وقد تم تأسيسها تحت إسم محفظة KLIP من قبل 15 مصرفا وطنيا، وهو تطبيق رقمي خاص تقدمه لعملائها سواء أفراد أو شركات صغيرة، حيث يتمكن العملاء من نقل أموالهم وإجراء عمليات شراء دون الحاجة إلى إستخدام أوراق نقدية، وبمجرد تثبيت التطبيق يمكن للمستخدمين إما ربط حسابهم على المحفظة بحسابهم المصرفي أو إيداع الأموال في حسابهم على المحفظة مباشرة عبر المواقع المحددة في جميع أنحاء دولة الإمارات، حيث يمكنهم إستخدام المحفظة في دفع ثمن السلع أو الخدمات أو لتحويل الأموال واستلامها أو لإدخار الأموال رقميا من أجل إحتياجاتهم المستقبلية، ولا يلزم أن يكون لدى المستخدمين حسابات مصرفية، بل يمكنهم الحصول على النقد من أجهزة الصراف الآلي والسحب في أموالهم المدخرة في محفظتهم الرقمية.

(بنك المشارق، الإمارات الهوية الرقمية الوطنية على الموقع: 25/04/2024 http://www.mashariqbank.com)

2- التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات:

حيث تم ذلك من خلال منح الترخيص للمنصات التالية:

(الإمارات العربية المتحدة، التمويل الجماعي على الموقع: 25/04/2024 http://v.ae/en/information-and-services/business/crowdfunding)

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

ب- منصة بي هايف Beehive : هي أول منصة إقراض من نظير إلى نظير P2P في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا منذ تأسيسها سنة 2014 والتي تتخد من دبي مقر لها، وتنظمها سلطة دبي للخدمات المالية، حيث تستخدم المنصة تقنية مبتكرة لربط الشركات التي تسعى للحصول على تمويل سريع وبأسعار معقولة مع المستثمرين الذين يمكنهم المساعدة في التمويل، وذلك عبر التسجيل وفتح حساب مجاني في المنصة، وبعد التسجيل يتم تدقيق حساب وبيانات المستثمر، وحسابه الإئتماني وفيما إذا كان مستثمرا حقيقيا أم لا، وذلك بهدف منع أي عمليات احتيال أو تجنب دخول مستثمرين و همبين، ولا يشترط للمستثمر أن يحمل إقامة في دولة الإمارات، ويبلغ الحد الأدنى للإستثمار من خلال المنصة 100 درهم بحيث يمكن للمستثمر اختيار القرض أو الشركة التي يرغب في الاستثمار فيها، فيما تصل نسبة العوائد والأرباح السنوية المتوقعة للمستثمر إلى نحو عشرة بالمئة من قيمة الاستثمار، وتعتمد على مدة القرض فيما إذا كان لمدة 12 شهرا أو 24 شهرا أو 36 شهرا.

ج- منصة دبي ناكست Dubai next: هي أول منصة رقمية للتمويل الجماعي لحكومة دبي، تم إطلاقها في شهر ماي 2021 بهدف تقديم الدعم المجتمعي للشباب وأصحاب الأفكار المبدعة من مختلف الجنسيات، من خلال جذب رؤوس أموال صغيرة الحجم من أفراد المجتمع للمشاركة في تمويل مشاريع تجارية قائمة على أفكار مبتكرة، وتعتمد منصة دبي نكست على نموذج " الكل" أو لا "شيء" في تمويل المشاريع، حيث يتم تحديد التمويل المستهدف الذي ينوي صاحب المشروع جمعه من خلال منصة "دبي ناكست" ضمن فترة زمنية محددة، وفي حال وصول التمويل من جمهور المساهمين إلى المبلغ المستهدف يحصل صاحب المشروع على المبلغ المطلوب لتنفيذ المشروع من خلال مؤسسة محمد بن راشد لتنمية المشاريع الصغيرة و المتوسطة، وفي حال عدم وصوله إلى المبلغ المستهدف، تعاد المبالغ إلى المساهمين بعد إنتهاء المدة الزمنية المحددة للتمويل، كما يحتفظ أصحاب المشاريع بملكية مشاريعهم نسبة 100 بالمئة، وتكون المساهمة بدون مقابل أو مقابل مكافآت يقدمها صاحب المشروع كطريقة لإظهار التقدير، منها الحصول على المنتج مجانا ومنها الإشتراك في الخدمة مجاناً وغيرها، حيث تتلاءم المكافآت المستلمة بشكل عام مع المبلغ الذي تم المساهمة به.

(Dubai SME. Dubai Next, http://www.dubaiNEXT.ae)

3- **سلسلة الكتل "البلوك تشين"**: بتاريخ 17 فيفري 2016 أعلنت مؤسسة دبي للمستقبل عن تأسيس المجلس العالمي للتعاملات الرقمية بهدف إستكشاف وبحث التطبيقات الحالية والمستقبلية لها والعمل على تنظيم التعاملات الرقمية عبر منصات تكنولوجيا البلوك تشين BLOCKCHAIN التي يمكن من خلالها تسجيل وتوثيق كل المعاملات الرقمية والتداولات باستخدام عملات البيتكوين الرقمية "BITCOIN" وغيرها وذلك في إطار تبني أحدث الابتكارات والممارسات الناجحة على مستوى العالم. (**فغول وآخرون، 2020، ص 18**)

ويمكن الاستفادة من منصات التعاملات الرقمية "البلوك تشين" للقيام بالتداولات المالية الرقمية لموافقة جميع الأعضاء مما يحد من عمليات الإحتيال وغسيل الأموال، فعلى سبيل المثال العملة الرقمية غير قابلة للتزوير أو التلف ويمكن نقلها عبر الحدود بكل سهولة كما يمكنها تسهيل عملية التسوق عبر شبكات التواصل الإجتماعي والمواقع الإلكترونية، وسيساهم المجلس العالمي للتعاملات الرقمية في دعم مختلف الجهات الحكومية والشركات الخاصة في دولة الإمارات لتعزيز فهم استخدامات هذه التكنولوجيا والجوانب التنظيمية المرتبطة بها وإجراء مشاريع تجريبية لاختبار مدى إستعداد الأسواق لتبني العملات الرقمية، حيث سيتم تنفيذ المشروع التجريبي الأول Bitoasis ، من قبل مركز دبي للسلع المتعددة في مجال تسجيل و تطبيق العقود المرنة بإستخدام منصة "بلوك تشين"، أما المشروع التجريبي الثاني Kraken Bitcoin Exchange، فسيساعد مركز دبي للسلع المتعددة على توظيف منصة "بلوك تشين" في عمليات التمويل الإسلامي وتدعيم منصة بلوك تشين أكثر من مليوني محفظة للعملة الرقمية بتكوين BITCOIN وهي مدعومة من أنظمة تشغيل أبل وأندرويد وشبكة الأنترنات المتاحة في جميع أنحاء العالم بأكثر من 15 لغة ويمكن للمستخدمين إرسال العملة الرقمية من خلال رسائل البريد الالكتروني والرسائل النصية مع الحفاظ على خصوصية المستخدم ومستويات الأمن والحماية. (**United Arab E McRates, bolok chain In the USE government.**)

المطلب الثاني: مؤشرات التحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة

تعد الإمارات العربية المتحدة واحدة من الدول التي تتمتع بمؤسسات قوية في التحول الرقمي، وتتخذ الدولة خطوات جادة لتحقيق مزيد من التقدم في هذا المجال، سنتطرق إلى المؤشر الرئيسي للتحول الرقمي في الإمارات العربية المتحدة وهو كالتالي:

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

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

جدول 3: مؤشر تطور ماكينات الصراف الآلي (لكل 100 ألف بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2011–2021)

السنة	2011	2012	2013	2014	2015	2016	2017	2018	2019	2020	2021
ماكينات الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ	53,86	56,86	58,78	61,12	64,38	65,42	65,37	64,48	60,91	52,49	51.70

المصدر: بيانات البنك الدولي على الموقع: http://data.worldbank.org/country

من خلال الجدول السابق يتضح، إرتفاع مستمر لفائدة كل مائة ألف فرد بالغ من ماكينات الصراف الآلي، وهو مرتبط بزيادة إستخدام التكنولوجيا والحاجة المتزايدة إلى خدمات البنوك والمصارف، حيث تلاحظ ارتفاع النسبة من 53,86 لكل 100 ألف بالغ إلى 65,42 لكل 100 ألف بالغ في الفترة من 2011-2017، أما في الفترة من 2018-2021 فكانت النسبة تتراوح بين 64.48 لكل 100 ألف بالغ إلى 51,70 لكل 100 ألف بالغ، و يعود السبب إلى الظروف التي جعلتها لم ترتفع في هذه الفترة بل إنخفضت في السنوات الأخيرة وسببها الرئيسي الأوضاع التي عاشها العالم.

المطلب الثالث: مؤشرات الشمول المالي في الإمارات العربية المتحدة

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

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

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

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

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

جدول 4: مؤشر ملكية الحسابات في مؤسسات مالية لنسبة من البالغين فوق 15 سنة في الإمارات العربية المتحدة خلال الفترة (2021/2017/2014/2011).

السنة	المجموع				الإناث				الذكور			
السنوات	2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021	2011	2014	2017	2021
نسبة ملكية الحسابات في مؤسسات مالية	59,73	83,74	88,21	85,74	47,21	67,68	76,42	86,68	68,78	89,98	92,67	85,39

المصدر: بيانات البنك الدولي على الموقع: https://data_albankaldawLi.org

من خلال الجدول السابق نلاحظ تزايد مستمر في مؤشر ملكية الحسابات في المؤسسات المالية في الإمارات العربية المتحدة خلال سنوات الدراسة الأربعة، وهذا راجع لأسباب متعددة كزيادة العمليات الحسابية وزيادة عدد العملاء الذين يفتحون حسابات جديدة لديها، وكذلك زيادة في الاستثمارات في المؤسسات المالية.

فنلاحظ أن مجموع نسبة ملكية الحسابات في المؤسسات المالية في سنة 2011 كانت 59,73% وهو معدل مقبول نسبيا، ثم ارتفع سنة 2014 إلى 83,74 وهي نسبة جيدة مقارنة بالدول العربية وفي سنة 2017 ارتفع بحوالي 5% عن سنة 2014، أما في سنة 2021 فقد انخفضت النسبة وكانت 85.74%.

ثانيا: مؤشر المقترضون من البنوك التجارية في الإمارات العربية المتحدة

مؤشر المقترضون في البنوك التجارية في الإمارات هو مؤشر يعكس حجم الإقتراض من البنوك التجارية في الإمارات، وهو من المؤشرات الحيوية التي تعكس الوضع الاقتصادي للبلد، يتم حسابه عن طريق جمع البيانات من البنوك التجارية الموجودة في الإمارات، ويشمل هذا المؤشر كل من القروض الممنوحة للأفراد والشركات والمؤسسات، ويتم تحديث المؤشر بشكل دوري، والجدول التالي بين نسبة زيادة المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ خلال سنوات الدراسة.

جدول 5: نسبة المفترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ) في الإمارات العربية المتحدة خلال (2021/2020/2017/214/2011)

السنوات	2011	2014	2017	2020	2021
المقترضون من البنوك التجارية لكل 1000 بالغ	-	471,90	541,60	469,70	543.12

المصدر: بيانات البنك الدولي على الموقع: https://data.albankaldawli.org

من الجدول السابق نلاحظ أن عدد المقترضون من البنوك التجارية لكل ألف بالغ في الإمارات العربية المتحدة كانت مرتفعة طيلة السنوات وهذا راجع لكثرة الطلب للحصول على القروض وهذا من أجل دعم المشاريع الاستثمارية والتجارية حيث كانت النسبة في سنة 2014 حوالي 471، أما نسبة 2017 فقد ارتفع قليلا، ثم في سنة 2021 فقد عاودت بالارتفاع وهذا راجع للتسهيلات التي قامت بها الحكومة الإماراتية من أجل تحسين ظروف القرض والإقراض للعملاء.

ثالثا: مؤشر الإدخار في المؤسسات المالية والمصرفية حسب فئات المجتمع

الجدول الموالي يوضح نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن إدخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية خلال السنوات (2011-2014-2017-2020) في الامارات العربية المتحدة.

جدول 6: نسبة السكان البالغين (+15) حسب الفئات ممن إدخروا في مؤسسات مالية ومصرفية رسمية في الإمارات العربية المتحدة خلال السنوات (2011/2014/2017/2021)

الفئـات		السنـوات			
		2011	2014	2017	2021
حسب الجنس	ذكور (+15)	22	**37**	**31**	/
	إناث (+15)	15	21	31	/
حسب عاملين أو بطالين	العاملين (+15)	25	35	31	/
	غير العاملين (+15)	9	16	13	/
حسب السن	صغار البالغين (+15)	7	19	26	/
	صغار السن (+15)	24	36	29	/
حسب المستوى التعليمي	التعليم الابتدائي أو أكثر (+15)	13	12	4	/
	التعليم الثانوي أو أكثر (+15)	20	32	30	/
حسب الغني والفقير	فقير 40%	15	23	20	/
	غني 60%	22	38	35	/
الانتماء الريفي	سكان الأرياف (+15)	20	28	22	/

المصدر: بيانات البنك الدولي على الموقع: https://data.albankaldawili.org

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

وعلى الرغم من التحسين الملاحظ إلا أن المعدلات تبقى ضعيفة ويجب على السلطات النقدية بذل المزيد من الجهود بهدف تغيير سلوك الادخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم نحو المؤسسات المالية الرسمية.

خلاصة

من خلال دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة عن طريق تحليل مؤشرات التحول الرقمي والشمول المالي خلال الفترة 2011-2021 تبين لنا مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تعزيز درجة الشمول المالي، من خلال التحسن المسجل في مؤشرات الشمول المالي حسب قاعدة بيانات البنك الدولي، حيث تظهر الإمارات في محور التحول الرقمي أنها تتفوق في إستخدام تكنولوجيا المعلومات والإتصالات وانتشار خدمات الأنترنت وكذلك فيما يخص الشمول المالي. ومن هذه الدراسة نستنتج أن الإمارات قد حققت تقدما كبير في مجال التحول الرقمي والشمول المالي، وهذا يعود إلى وجود رؤية واضحة وإستراتيجيات متميزة في هذا الصدد، بالإضافة إلى توفر بيئة إقتصادية ملائمة لجذب الاستثمارات والمشاريع التقنية والإلكترونية.

الـخـاتـمـة

إن ظهور بوادر الثورة الصناعية الرابعة التي وسعت الخدمات المالية والمصرفية، حيث تحولت نحو الإقتصاد الرقمي بإدخال تقنيات مالية مستحدثة، التي كانت سببا في تعزيز الشمول المالي و تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أفضل وأسرع، حيث عند القيام بتحويل الخدمات الى صيغة رقمية، تمكن الأفراد البعيدين على المناطق الحضرية من الحصول على الأدوات والخدمات المالية التي يحتاجون إليها.

كما يمكن للتقنيات الرقمية أن تحسن الكفاءة في الخدمات المالية وتقليل التكلفة، فعلى سبيل المثال يمكن للتطبيقات المالية الرقمية الحفاظ على بيانات المستخدمين بشكل آمن وكذلك تمكين العملاء من إجراء المعاملات المالية بشكل آمن وسريع.

وبما أن التحول الرقمي يتطلب وجود شبكة إتصال عالية السرعة وتكنولوجيا حديثة، يمكن أن تلعب الحكومات دورا هاما في تحقيق التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي، فعند توفر بنية تحتية للإتصالات وقوانين داعمة، تمكن من الاستفادة من التكنولوجيا الرقمية، وعليه فإن التحول الرقمي هو عامل أساسي في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، لذا يجب على الحكومات والشركات المالية تعزيز إمكانية وصول الخدمات المالية للمجتمعات المحرومة من أجل المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.

وقد جاءت هذه الدراسة للبحث في مساهمة الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وإظهار طبيعة العلاقة بين متغيري الدراسة من خلال دراسة مؤشرات الإمارات العربية وتحليلها وإظهار دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.

نتائج اختبار الفرضيات:

- **صحة الفرضية الأولى:** يقصد بالتحول الرقمي تلك التغيرات التي تطرأ على كافة مؤشرات: المؤسسات، الأنظمة الحكومية، والمجتمعات بمجملها.
- **صحة الفرضية الثانية:** بيشير مصطلح الشمول المالي إلى تعزيز وصول واستخدام كافة المجتمعات والشركات والمؤسسات و بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات التي تتناسب مع إحتياجاتهم وبتكاليف معقولة.
- **صحة الفرضية الثالثة:** نعم تعمل الإمارات العربية على تعزيز الشمول المالي بالاعتماد على التحول الرقمي.

نتائج الدراسة:

- الخدمات المالية الرقمية هي تلك المعاملات المالية التي يتم فيها إستخدام المنتجات والخدمات المالية من خلال قنوات رقمية تتم عبر الأنترنت والهواتف المحمولة.
- تعرف الخدمات المالية الرقمية إنتشارا واسعا و متزايدا في الآونة الأخيرة، بسبب الإيجابيات التي تقدمها مثل: انخفاض التكاليف، توفير الوقت والجهد، سهولة نقل الأموال.
- لتقديم الخدمات المالية الرقمية وجب توفر بعض العناصر منها: البنية التحتية، خفض التكلفة، الإعتبارات الأمنية، تعزيز تنوع المؤسسات المالية.
- الشمول المالي هو إتاحة كافة الخدمات المالية وإستخدامها في مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين، على نحو مربح ويتكلفة ميسورة.
- تكمن أهمية الشمول المالي في آثاره الإيجابية على الإستقرار والنمو الإقتصادي، من خلال تعزيز جهود التنمية الإقتصادية والاجتماعية واستقرار النظام المالي والمصرفي، وتعزيز قدرة الأفراد على الإندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.
- تتمثل الأبعاد الرئيسية للشمول المالي في ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: بعد الوصول للخدمات المالية وبعد استخدام الخدمات المالية وأخيرا بعد جودة الخدمات المالية.
- يتطلب تحقيق الشمول المالي وتسهيل وصول الأفراد لمختلف الخدمات المالية إلى توفر جملة من المبادئ الأساسية من أهمها: الابتكار و التنوع والقيادة والحماية والمعرفة.
- توفر الخدمات المالية الرقمية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية وبعد المسافات بين المناطق النائية ومراكز الخدمات المالية والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.

النتائج التطبيقية:

- تعتبر الإمارات العربية المتحدة في مجال الرقمنة والشمول المالي نموذج يحتذى به.
- تعتبر دولة الإمارات العربية المتحدة ذات تجربة رائدة في مجال رقمنة الخدمات بإطلاق مبادرة الحكومة الذكية عام 2014، والقائمة على رقمنة جميع القطاعات ليس فقط القطاع المالي، من خلال فتح المجال أمام الشركات

الناشئة في ميدان التكنولوجيا المالية، حيث تمكنت الإمارات من استضافة 50 بالمئة من الشركات الناشئة، وتوفير بنية تحتية ملائمة لها من خلال إنشاء مختبرات لتنظيم التقنيات المالية مع اعتماد نظام الهوية الرقمية، وثلاث تقنيات مبتكرة في مجال الخدمات المالية الرقمية وهي: المحفظة الرقمية، التمويل الجماعي للقروض والاستثمارات، وسلسلة الكتل المعروفة بالبلوك تشين.

- إضافة إلى اعتماد الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي، فالتحسن في مؤشرات الشمول المالي يعود بدرجة أساسية إلى الجهود المبذولة من طرف حكومة الدولة محل الدراسة من خلال توفير البنية التحتية والتثقيف المالي، والتي كانت عامل دعم لظهور الخدمات المالية الرقمية ثم اعتمادها وسهولة استخدامها من طرف الأفراد.
- تشير الاتجاهات العامة للأرقام المعروضة حول مؤشرات الشمول المالي نحو تعميق انتشار الشمول المالي من طرف السلطات النقدية، ويظهر ذلك من خلال تحسن جميع مؤشرات الشمول المالي للدولة محل الدراسة بما في ذلك الفئات المهمشة، وخاصة المؤشرات التي تعكس استخدام الخدمات المالية الرقمية، كما تشير مؤشرات الاقتراض في الإمارات العربية المتحدة أكثر تقدما وتميزا في تحولها الرقمي بسبب الاستثمار الكبير في البنية التحتية الرقمية والتكنولوجيا، وتوفير بيئة تشريعية لزيادة الاعمال والابتكار.

التوصيات والاقتراحات

- العمل الجاد على ترسيخ الثقافة المالية لدى المواطنين من أجل الوصول إلى تحقيق نسب كبيرة في مجال الشمول المالي.
- ابتكار خدمات كآلية تناسب جميع شرائح المجتمع بحسب حاجاتهم وقدراتهم، على أن تكون ملائمة من حيث التكلفة والعدالة والشفافية، وتحسين وتطوير البنية التحتية.
- تشجيع العمل بالهويات الرقمية والتي تسهل من فتح الحسابات المالية.
- ضرورة الاستفادة من التجارب سابقة الذكر في المجال ومواكبة تطورات التكنولوجيا المالية والرقمية والخدمات المالية لتعزيز الشمول المالي.
- ضرورة الاستفادة من التجارب سابقة الذكر في مجال الخدمات المالية الرقمية كعامل مساعد في تعميق درجة الشمول المالي وخاصة في ظل الفرص الراهنة التي أتاحتها الأزمة الصحية العالمية، كوفيد 19.

أفاق البحث:

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

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

قائمة المصادر والمراجع

المراجع باللغة العربية

أولا: المجلات والمقالات

1. أحمد كاظم بريس، ، وورود قاسم جبر، تكنولوجيا التحول الرقمي وتأثيرها في تحسين الآداء الإستراتيجي للمصرف، مجلة عراقية للعلوم الإدارية، كلية الإدارة والإقتصاد، مجلد 16، العدد 65، جامعة كربلاء العراق.
2. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04 العدد 02 ، المركز الجامعي بريكة، الجزائر، 2021.
3. أسيا سعدان، نصيرة محاجبية واقع الشمول المالي في المغرب العربي – دراسة مقارنة: الجزائر، تونس والمغرب، مجلة دراسات وأبحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 10، العدد 03، جامعة زيان عاشور الجلفة الجزائر، سبتمبر 2018.
4. آسيا، سعيدان نصيرة، محاجبية واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة الجزائر تونس المغرب، مجلة دراسات وابحاث المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية، جامعة زيان عاشور بالجلفة ،الجزائر، المجلد، 10، العدد 03، 2018.
5. إلهام يحياوي وسارة قرايصي، التسويق الرقمي: كيفية تطبيق التحول الرقمي في مجال التسويق، مجلة التنمية الاقتصادية، المجلد 04 العدد 02 جامعة باتنة 1 الجزائر 2019.
6. حمدوش وفاء، عماني لمياء، أفق تجاوز الفجوة الرقمية في الجزائر لتحقيق الشمول المالي، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 07، العدد 25 جامعة حسيبة بن بوعلي، الشلف، الجزائر، 2021.
7. حمو الزعبي، دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي للدول العربية: دروس وتجارب دولية، المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والانسانية، المجلد 09، العدد 01، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2021.
8. ذهبية لطرشن وسمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 05، العدد 02، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، الجزائر، 2020.
9. رفيقة بن عيشوشة، صصناعة التمويل الإسلامي ودورها في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة، الجزائر، المجلد 9، العدد 2، 2018.
10. زعرورة فاطمة، أثر التحول الرقمي في فرض ضرائب على الغنتقالالإلكتروني للبيانات، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، 2022.
11. زهرة أحمد محمد توفيقي، تحليل مؤشرات الإشتمال المالي للقطاع المصرفي العربي، مجلة العلوم الإدارية والإقتصادية، المجلد 4، العدد 40 ، 2017.

12. سفيان فغول، وليد طلحة، الاقتصاد الرقمي في الدول العربية ،الواقع والتحديات، العدد 71، صندوق النقد العربي أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

13. صورية شنبي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية – تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد 02، جامعة المسيلة، الجزائر، 2018.

14. طلق عوض الله أسواط، أثر التحول الرقمي على كفاءة الأداء الاكاديمي، المجلة العربية للنشر العلمي، ثلاثة وأربعون، الأردن، ماي 2022.

15. عبد الرحمن حسن محمد ومحمد أحمد الغبيري واقع التحول الرقمي للمملكة العربية السعودية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، المجلد 04، العدد 03 جامعة الملك خالد، السعودية، 2022.

16. عبد الناصر عبد اللطيف نصير، أثر التحول الرقمي على عدم تماثل المعلومات "دليل من الشركات المدرجة في سوق الأوراق المالية السعودية"، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، مجلد 5، العدد 2، 2021.

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

18. محمد طرشي ،وآخرون متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 01 العدد 01 جامعة حسيبة بن بو علي الشلف، الجزائر، 2019.

19. مريمت ،عديلة، جواني صونيا ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، العدد 02 المجمد ،04 جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2012.

20. موسى عبد الناصر، محمد قريشي، مسامة الإدارة الإلكترونية في تطوير العمل الإداري بمؤسسات التعليم العالي، مجلة الباحث، 2011.

21. مسفرة بنت دخيل الله الخثعمي، مشاريع وتجارب التحول الرقمي في مؤساات المعلومات، دراسة الإستراتيجيات المتبعة، مجلة RIST، مجلد 19، العدد 1، 2011.

22. ياسين سعد غالب، الإدارة الإلكترونية وآفاق تطبيقاتها العربية، معهد الإدارة العامة، الرياض، 2021.

ثانيا: الكتب

1. أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، صندوق النقد العربي، ابوظبي، 2015.
2. بشرى حسين الحمداني، التربية الإعلامية ومحو الأمية الرقمية، ط1، دار وائل للنشر، الأردن، 2015.

3. حسن عماد مكاوي، تكنولوجيا الاتصال الحديثة في عصر المعلومات، ط2، الدار المصرية اللبنانية، القاهرة، 1997م
4. حمدي بشير محمد علي الإعلام الرقمي واقتصاديات صناعته، ورقة عمل للمشاركة في المنتدى الإعلامي السنوي السابع للجمعية السعودية للإعلام والاتصال، تحت عنوان "منتدى الإعلام والاقتصاد ... تكامل الأدوار في خدمة التنمية، الرياض، 11-12 أبريل 2016.
5. فهد بن عبد العزيز الغفيلي، الإعلام الرقمي أشكاله ووظائفه وسبل تفعيله وملحق به مشاريع وتطبيقات ميدانية، ط1، فهرسة مكتبة الملك فهد الوطنية أثناء النشر، الرياض، 2017.
6. ماهر عودة الشمايلة وآخرون، تكنولوجيا الإعلام والإتصال، ط 1، دار الإعصار العلمي للنشر والتوزيع، عمان 2015.
7. المجلس الوطني للإعلام، نضرة شاملة عن دولة الإمارات من حيث النشأة، مراحل التطور بكافة مناحي الحياة، 2019.
8. محمد عبد الحميد، نظريات الإعلام واتجاهات التأثير، ط3، عالم الكتب، القاهرة، 2004.
9. نجلاء بيسن متطلبات التحول الرقمي لمؤسسات المعلومات العربية، 2015.

ثالثا: المقالات والملتقيات

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

رابعا: المذكرات

1. أمقران خولة، بوثلجة صليحة، دور التحول الرقمي في تعزيز مستوى الشمول المالي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، 2022-2023.
2. بالمهبول داود ومقران المهدي، التحول الرقمي للعمليات المصرفية كأداة لتحسين الأداء المالي في البنوك – دراسة حالة المصرفي الجزائري (2016-2020) – مذكرة لنيل شهادة الماستر، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير مركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021-2022.
3. بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر ، مذكرة لنيل شهادة الماستر تخصص إقتصاد بنكي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، 2021-2022.

4. حيزية بنية وابتسام عليوش ،قربوع تكنولوجيا المعلومات ثروة اقتصادية جديدة (دراسة حالة منطقتي الشرق الأوسط وشمال افريقي)، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2018.

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

6. فاطمة الزهراء فرحات، نور الدين جفافلة، دور التحول الرقمي في تحسين وظائف العلاقة العامة في المؤسسة العمومية الجزائرية، مذكرة لنيل شهادة الماستر، كلية العلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة العربي بن المهيدي، ام البواقي الجزائر، 2019- 2020.

7. مروي قاسمي، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي في العموم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، جامعة البشير الابراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2020-2021.

خامسا: التقارير

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

المواقع الإلكترونية:

1. http://u.ae/en/about-the-uae/digital-uea/blokchain-in-the-uae-government
2. الإمارات العربية المتحدة التمويل الجماعي، على الموقع:

http://u.ae/en/information-and-services/business/crowdfunding

3. دبي على الموقع: http://www.dubainext.ae
4. رائد الأعمال العربي : دليل شامل للتعرف على التحول الرقمي للعالم 2022، متاح على موقع:

https://the-arabic-entrepreneur.com