

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجزائر 3
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
تخصص تسويق بنكي

تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وأثرها على إدارة الأزمات
في الجزائر

أطروحة بعنوان

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD في شعبة العلوم التجارية،
تخصص تسويق بنكي

تحت إشراف الأستاذ
أ.د عمير جيلالي
والمشرف المساعد
د. حداد سفيان

من إعداد الطالب
قرباجي عبد الله

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الجزائر 3	أستاذ	سيواني عدلان
مقررا	جامعة الجزائر 3	أستاذ	عمير جيلالي
مقرراً ثانياً	جامعة الجزائر 3	أستاذ محاضر أ	حداد سفيان
ممتحنا	جامعة الجزائر 3	أستاذ محاضر أ	موساوي أسية
ممتحنا	جامعة بومرداس	أستاذ	شعباني مجيد
ممتحنا	المدرسة العليا للتجارة	أستاذ	خري عبد الناصر

الموسم الجامعي: 2024-2025

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الجزائر 3
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التجارية
تخصص تسويق بنكي

تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وأثرها على إدارة الأزمات
في الجزائر

أطروحة بعنوان

مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث LMD في شعبة العلوم التجارية،
تخصص تسويق بنكي

تحت إشراف الأستاذ
أ.د عمير جيلالي
والمشرف المساعد
د. حداد سفيان

من إعداد الطالب
قرباجي عبد الله

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة الجزائر 3	أستاذ	سيواني عدلان
مقررا	جامعة الجزائر 3	أستاذ	عمير جيلالي
مقرراً ثانياً	جامعة الجزائر 3	أستاذ محاضر أ	حداد سفيان
ممتحنا	جامعة الجزائر 3	أستاذ محاضر أ	موساوي أسية
ممتحنا	جامعة بومرداس	أستاذ	شعباني مجيد
ممتحنا	المدرسة العليا للتجارة	أستاذ	خري عبد الناصر

الموسم الجامعي: 2024-2025

كلمة شكر وعرّفان

بحمد الله وتوفيقه، أضع بين أيديكم هذا العمل المتواضع، والذي لم يكن ليرى النور لولا فضل الله أولاً، ثم دعم ومساندة نخبة من الأساتذة الأفاضل والمشاركين الذين أمدّوني بالعون والنصح والتوجيه.

أتقدّم بخالص عبارات الشكر والتقدير إلى أستاذي المشرف البروفيسور جيلالي عمير، الذي كان مثلاً يُحتذى في العلم والأخلاق، لما قدّمه لي من دعم علمي وتوجيه سديد، وصبر كريم على مراحل هذا العمل.

كما أتوجّه ببالغ الامتنان والعرّفان إلى أستاذي المشرف المساعد الدكتور حداد سفيان، لما قدّمه لي من إرشادات دقيقة وملاحظات قيّمة ساعدتني على تجويد هذا البحث.

ولا يفوتني أن أشكر كلّ من:

الأستاذة الدكتورة سعادي الخنساء، الأستاذة الدكتورة ايت أوقاسي فتيحة، الأستاذ الدكتور عيّنوس رضوان، والأستاذة الدكتورة صدوقي عقيلة، على ما قدموه من ملاحظات علمية وتوجيهات بناءة خلال مناقشات سابقة، والتي كان لها أثر ملموس في تطوير مضمون الأطروحة.

كما أتقدّم بجزيل الشكر والامتنان إلى عمال البنوك الجزائرية الذين ساهموا في هذا العمل من خلال تفاعلهم الإيجابي مع الاستبيان، فكان لمشاركتهم دور محوري في إنجاز الجانب الميداني من هذه الدراسة.

لكم جميعاً، أصدق الدعاء والتقدير.

إهداء

"... رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ .."

إلى من كانت دعواتهم سرّ النجاح، ورضاهم وقود المسير...

إلى أمي الحبيبة، نبع الحنان، وصاحبة القلب الذي لا يشيخ،

وإلى أبي العزيز، سندي وقدوتي في الصبر والعمل،

إلى أختيّ الغاليتين، من شاركتاني الفرح والتعب، وكلّ دوماً قريبات من قلبي.

إلى من غرسوا فيّ الإيمان، وسلّكوا بي طريق النور، إلى المدرسة الشرعية
لمسجد عمر بن الخطاب فرداً فرداً ...

وإلى الشيخ بلال خاصةً، الذي لا تُنسى بصمته في حياتي،

وإلى توفيق، رؤوف، وعادل... من كانوا إخوةً في الدرب، ورفاقاً في الخير.

إلى أصدقائي الذين خففوا عني عناء الطريق، وليد، هشام، عثمان، وعزت...

وإلى رفاق البحث العلمي، من تقاسموا معي السؤال والجواب، سهام، أمينة،

بسمة، ومحمد...

وإلى من غادرونا إلى دار البقاء، وبقيت ذكراهم تنيرريقي:

إلى خالتي الحنونة الجوهرة، وعمي عمر، وعمتي عائشة وفاطمة الزهراء التي لا

تُنسى... رحمكم الله بقدر ما أحببتكم، وجعل هذا العمل في ميزان حسناتكم.

لكم جميعاً... أهدي ثمرة هذا الجهد، امتناناً لا يُحد، ومودة لا تنتهي.

الملخص

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة أثر تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأزمات في الجزائر، مع التركيز على أزمة التضخم باعتبارها واحدة من أبرز التحديات التي تواجه الاقتصاد الوطني في السنوات الأخيرة. وتتبع أهمية هذا الموضوع من التحولات المتسارعة في البيئة المصرفية العالمية، والحاجة الملحة للبنوك الجزائرية إلى التكيف مع هذه المتغيرات من خلال تبني الأدوات الرقمية الحديثة.

اعتمدت الدراسة على منهج كمي باستخدام أداة الاستبيان، حيث تم توزيع 226 استمارة على موظفي البنوك في مختلف ولايات الجزائر، بهدف جمع البيانات اللازمة، لمعرفة أثر تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. وقد تم تحليل البيانات باستخدام برنامج تحليل النماذج الهيكلية باستخدام طريقة المربعات الجزئية (Smart PLS)، لما يتمتع به من قدرات تحليلية متقدمة في التعامل مع النماذج السببية المعقدة.

أظهرت النتائج أن لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أثراً إيجابياً وفعالاً في إدارة أزمة التضخم، حيث تساهم هذه التكنولوجيا في تقليص التكاليف التشغيلية، وتسهيل العمليات المالية، وتعزيز الشمول المالي، مما يؤدي إلى تحسين السيولة والتحكم في الكتلة النقدية المتداولة. وبناءً على هذه النتائج، توصي الدراسة بضرورة تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري، وتوفير البيئة التشريعية والتقنية المناسبة لاعتماد أوسع لهذه التكنولوجيا.

الكلمات المفتاحية: خدمات مصرفية، إدارة الأزمات، تضخم، الجزائر.

Absract

This study aims to examine the impact of online banking technology on improving crisis management in Algeria, with a focus on inflation as one of the most pressing challenges facing the national economy in recent years. The significance of this topic stems from the rapid transformations in the global banking environment and the urgent need for Algerian banks to adapt to these changes by adopting modern digital tools.

The study employed a quantitative approach using a questionnaire as the main data collection tool. A total of 226 questionnaires were distributed to bank employees across various provinces in Algeria to gather the necessary data to assess the effect of online banking technology on managing the inflation crisis in the country. The data were analyzed using the Structural Equation Modeling (SEM) approach through Partial Least Squares (Smart PLS), given its advanced analytical capabilities in handling complex causal models.

The results revealed that online banking technology has a positive and effective impact on managing the inflation crisis. This technology contributes to reducing operational costs, facilitating financial transactions, and promoting financial inclusion, which in turn enhances liquidity and allows for better control over the money supply. Based on these findings, the study recommends accelerating the pace of digital transformation in the Algerian banking sector and providing the appropriate legislative and technical environment to ensure broader adoption of this technology.

Keywords: Banking services, Crisis Management, Inflation, Algeria.

Résumé

Cette étude vise à examiner l'impact de la technologie des services bancaires en ligne sur l'amélioration de la gestion des crises en Algérie, en se concentrant particulièrement sur la crise inflationniste, considérée comme l'un des défis majeurs auxquels est confrontée l'économie nationale ces dernières années. L'importance de ce sujet découle des transformations rapides de l'environnement bancaire mondial et de la nécessité urgente pour les banques algériennes de s'adapter à ces changements en adoptant des outils numériques modernes.

L'étude a adopté une approche quantitative en utilisant le questionnaire comme principal outil de collecte de données. Au total, 226 questionnaires ont été distribués aux employés des banques dans différentes wilayas d'Algérie afin de recueillir les données nécessaires pour évaluer l'effet de la technologie des services bancaires en ligne sur la gestion de la crise inflationniste dans le pays. Les données ont été analysées à l'aide de la modélisation par équations structurelles (SEM) selon la méthode des moindres carrés partiels (Smart PLS), en raison de ses capacités analytiques avancées pour le traitement de modèles causaux complexes.

Les résultats ont montré que la technologie des services bancaires en ligne a un effet positif et efficace sur la gestion de la crise inflationniste. Cette technologie contribue à la réduction des coûts opérationnels, à la facilitation des opérations financières et à la promotion de l'inclusion financière, ce qui améliore la liquidité et permet un meilleur contrôle de la masse monétaire en circulation. Sur la base de ces résultats, l'étude recommande d'accélérer le rythme de la transformation numérique dans le secteur bancaire algérien et de mettre en place un environnement législatif et technique favorable à une adoption plus large de cette technologie.

Mots-clés: Services bancaires, Gestion de crise, Inflation, Algérie

فهرس المحتويات

3.....	كلمة شكر وعرفان.....
4.....	إهداء.....
5.....	الملخص.....
I.....	فهرس المحتويات.....
III.....	قائمة الجداول.....
V.....	قائمة الأشكال.....
VI.....	قائمة الملاحق.....
أ.....	مقدمة.....
ب.....	مقدمة.....
1.....	الفصل الأول: الدراسات السابقة.....
2.....	تمهيد:.....
3.....	المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة.....
3.....	المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت.....
9.....	المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة أزمة التضخم.....
14.....	المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي ربطت بين المتغيرين.....
19.....	المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة.....
19.....	المطلب الأول: التعقيب على الدراسات السابقة.....
30.....	المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة.....
36.....	خلاصة الفصل.....
37.....	الفصل الثاني: تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت.....
38.....	تمهيد:.....
39.....	المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.....
39.....	المطلب الأول: التطور التاريخي والتكنولوجي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.....
42.....	المطلب الثاني: التأثيرات العملية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.....
46.....	المبحث الثاني: دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة التضخم.....

المطلب الأول: الجوانب التشغيلية والتكنولوجية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة التضخم.....	46
المطلب الثاني: الدور الاستراتيجي والسياسي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في مواجهة التضخم.....	52
خلاصة الفصل.....	61
الفصل الثالث: الإطار التحليلي لأزمة التضخم في الجزائر.....	62
المبحث الأول: تحليل التضخم في الجزائر : فهم الأسباب والتأثيرات.....	63
المطلب الأول: تحليل أزمة التضخم في الجزائر.....	63
المطلب الثاني: العوامل المحلية والدولية المؤثرة على التضخم في الجزائر.....	69
المبحث الثاني: تحليل الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأزمة التضخم.....	76
المطلب الأول: الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتضخم، في السياق السياسي والاقتصادي.....	76
المطلب الثاني: التحليل المقارن للتضخم في الاقتصادات المماثلة واستراتيجيات التخفيف.....	85
خلاصة الفصل.....	89
الفصل الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.....	90
تمهيد:	91
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية.....	92
المطلب الأول: ميدان ونموذج الدراسة الميدانية.....	92
المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية.....	97
المطلب الثالث: التوصيف العام للعينة المدروسة.....	111
المبحث الثاني: اختبار وتقدير نموذج الدراسة بأسلوب النمذجة بالمعادلة الهيكلية.....	133
المطلب الأول: تقديم عام لأسلوب ونموذج الدراسة.....	133
المطلب الثاني: اختبار نموذج القياس للدراسة.....	138
المطلب الثالث: اختبار النموذج الهيكلي للدراسة.....	147
المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.....	156
المطلب الأول: معاملات المسار المتغيرات للدراسة.....	156
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات.....	158
خلاصة الفصل.....	169
الخاتمة.....	171
قائمة المراجع.....	176
الملاحق.....	181

قائمة الجداول

الجدول رقم (1): معلومات عن العينة المدروسة.....	95
الجدول رقم (2) : مقياس تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.....	99
الجدول رقم (3): مقياس إدارة أزمة التضخم	102
الجدول رقم (4): مقياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم.....	104
الجدول رقم (5): ملخص المقاييس المستخدمة في وضع الاستبيان	105
الجدول رقم (6): درجات عبارات الاستبيان	106
الجدول رقم (7): مستويات سلم ليكارت الخماسي لعبارات الاستبيان	107
الجدول رقم (8): توزيع الاستبيانات	107
الجدول رقم (9): صدق الاستبيان حسب المحكمين.....	109
الجدول رقم (10): قيم الثبات لمعامل ألفا كرونباخ حسب محاور الاستبيان	110
الجدول رقم (11): معامل الفا كرونباخ للاستبيان.....	111
الجدول رقم (12): اتجاهات وآراء افراد العينة حول تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت.....	112
الجدول رقم (13): اتجاهات وآراء افراد العينة حول تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	114
الجدول رقم (14): اتجاهات وآراء افراد العينة حول تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	116
الجدول رقم (15): المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل	118
الجدول رقم (16): اتجاهات وآراء افراد العينة حول استشعار الأزمة	119
الجدول رقم (17): اتجاهات وآراء افراد العينة حول الاستعداد للأزمة	121
الجدول رقم (18): اتجاهات وآراء افراد العينة حول السيطرة على الأزمة.....	123
الجدول رقم (19): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول استعادة النشاط والتوازن.....	125
الجدول رقم (20): المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير التابع	128
الجدول رقم (21): اتجاهات وآراء افراد العينة حول الأثر	129
الجدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي	132
الجدول رقم (23): ملخص قواعد تحقيق الصدق التقاربي	139

الجدول رقم (24): نتائج تشبعات العبارات لمتغير IT للخدمات المصرفية عبر الانترنت	140
الجدول رقم (25): نتائج تشبعات لمتغير إدارة أزمة التضخم في الجزائر	141
الجدول رقم (26): نتائج الموثوقية المركبة (CR) المتغيرات الدراسة.....	142
الجدول رقم (27): نتائج متوسط التباين المستخرج(AVE)	143
الجدول رقم (28): مصفوفة الجذر التربيعي المتوسط التباين المستخرج(AVE)	144
الجدول رقم (29) : التحميلات المتقاطعة(Cross Loading)	145
الجدول رقم (30): نتائج معيار الارتباطات الغير متجانسة(HTMT)	146
الجدول رقم (31): نتائج معامل التحديدR2	148
الجدول رقم (32): نتائج حجم الأثر	149
الجدول رقم (33): نتائج اختبار العلاقة الخطية بطريقة(VIF)	151
الجدول رقم (34): اختبار نتائج التمهيد لمعاملات المسار	153
الجدول رقم (35): مؤشرات التنبؤ للنموذج	155
الجدول رقم (36): مؤشر جودة المطابقة(GoF)	155
الجدول رقم (37): معاملات المسار بين متغيرات الدراسة.....	157

قائمة الأشكال

- الشكل رقم (1): النموذج المفاهيمي لمتغيرات الدراسة ط
- الشكل رقم (2): التضخم، سعر الصرف، M1، M2 في الجزائر خلال 1994-1999 **Erreur ! Signet non défini.**
- الشكل رقم (3): نموذج الدراسة المقترح 92
- الشكل رقم (4): النموذج التصوري لفرضيات الدراسة 137
- الشكل رقم (5): النموذج الهيكلي للدراسة 147
- الشكل رقم (6): نموذج معاملات المسار المعيارية للنموذج الخارجي 152
- الشكل رقم (7): نموذج أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر 158
- الشكل رقم (8): نموذج العلاقة الهيكلية لتبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر 159
- الشكل رقم (9): نموذج العلاقة الهيكلية لتقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر 161
- الشكل رقم (10): نموذج العلاقة الهيكلية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية على إدارة أزمة التضخم في الجزائر 164
- الشكل رقم (11): نموذج العلاقة الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر 167

قائمة الملاحق

ملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين 182

ملحق رقم (2): استبيان الدراسة 183

مقدمة

مقدمة

يشهد العالم اليوم تحولات عديدة في مجالات الاقتصاد علم الاجتماع والسياسة نتيجة الثورات التي مر بها اقتصاد العالم، وبشكل خاص ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. فباتت المعلومات عنصراً أساسياً ومنتجاً رئيسياً في عالم الأعمال، مما أدى إلى زيادة الاهتمام بتقديم البيانات في الوقت المناسب لاتخاذ قرارات رشيدة. تزايد الاهتمام بالتحول الرقمي في الاقتصادات العالمية، وذلك ضمن جهود مكافحة التضخم وإدارة الأزمات. يأتي هذا التحول في سياق حاجة ملحة لتنويع الاقتصادات للتخفيف من تأثير الأزمات، ولا سيما في ظل جائحة كورونا التي أثرت بشدة على الاقتصادات العالمية.

وفي سياق عالمي يتميز بأزمة التضخم، تصبح إدارة التضخم قضية رئيسية للحكومات والبنوك المركزية. أمام هذا الوضع، تلعب التكنولوجيا المصرفية دوراً حاسماً، ولا سيما استخدام الإنترنت، في إدارة هذه الأزمة وتقديم حلول فعالة. في هذه الأطروحة، سنتناول بالدراسة تأثير التكنولوجيا المصرفية على إدارة أزمة التضخم، مع التركيز على مزايا استخدام الإنترنت في العمليات المصرفية وإدارة الأمور المالية الشخصية.

يقدم استخدام الإنترنت في العمليات المصرفية العديد من المزايا، سواء بالنسبة للعملاء أو الشركات. يتيح لهم الوصول السهل والمريح إلى خدمات البنوك. يمكن للعملاء الوصول إلى حساباتهم في أي وقت ومن أي مكان، مما يمنحهم مرونة أكبر في إدارة معاملاتهم المالية. بالإضافة إلى ذلك، تكون خدمات البنوك عبر الإنترنت عادة متاحة على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع، مما يتيح للعملاء إجراء عمليات بنكية وفقاً لراحتهم، دون الالتزام بأوقات الفروع البنكية (Pettijohn, Charles, Linda, & Pettijohn, and James, 2004).

علاوة على ذلك، يقدم استخدام الإنترنت في العمليات المصرفية أماناً أكبر أيضاً. تضع البنوك عبر الإنترنت تدابير أمان متقدمة لحماية المعلومات الحساسة للمستخدمين، مثل كلمات المرور والبيانات المالية وتفاصيل الحسابات البنكية. بالإضافة إلى ذلك، يتم تشفير المعاملات التي تتم عبر الإنترنت، مما يقلل من مخاطر الاحتيال وسرقة الهوية. وبالتالي، يمكن للعملاء إجراء عمليات بنكية عبر الإنترنت بثقة، علماً بأن معلوماتهم وأموالهم في أمان.

بالإضافة إلى ذلك، تتيح أدوات إدارة المعاملات المالية عبر الإنترنت أيضاً للعملاء تتبع تطور أسعار المنتجات والخدمات. من خلال مراقبة الأسعار، يمكن للعملاء ضبط ميزانياتهم ونفقاتهم وفقاً لذلك،

عن طريق اختيار بدائل أقل تكلفة أو البحث عن عروض خاصة. وهذا يمكنهم من الحفاظ على قدرتهم الشرائية على الرغم من ارتفاع الأسعار ومواجهة التضخم بشكل أفضل.

تقدم خدمات البنوك عبر الإنترنت أيضًا حلاً عملياً لتخفيف تأثير التضخم على العملاء. إذ تقدم بعض البنوك عبر الإنترنت حسابات التوفير بأسعار فائدة أعلى، مما يتيح للعملاء زيادة قيمة أموالهم والمحافظة على قيمتها أمام التضخم. بالإضافة إلى ذلك، تقدم خدمات البنوك عبر الإنترنت غالباً أدوات لإدارة الديون، مثل حسابات سداد القروض ونصائح مالية مخصصة، مما يمكن أن يساعد العملاء على إدارة ديونهم بشكل أكثر فعالية وتجنب التكاليف الإضافية المتعلقة بالتضخم.

علاوة على ذلك، تسهل خدمات البنوك عبر الإنترنت أيضًا الوصول إلى منتجات مالية أخرى، مثل القروض عبر الإنترنت وبطاقات الائتمان. يمكن استخدام هذه المنتجات بشكل استراتيجي لمواجهة التضخم. إذ يمكن للعملاء استخدام القروض بأسعار فائدة ثابتة لتمويل مشتريات كبيرة قبل ارتفاع الأسعار بشكل أكبر، أو استخدام بطاقات الائتمان التي تقدم مكافآت أو استرداد نقدي لزيادة قدرتهم الشرائية.

في سياق أزمة التضخم، يمكن لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت أن تلعب دوراً في إدارة هذه الأزمة. من خلال خدمات البنوك عبر الإنترنت، يمكن للعملاء أن يديروا أمورهم المالية بشكل أفضل، ويتخذوا قرارات مالية سليمة، ويخففون من تأثير التضخم على قدرتهم الشرائية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للشركات استخدام التكنولوجيا المصرفية لتيسير عملياتها المالية والتكيف بشكل أكثر فعالية مع التغيرات الاقتصادية المتعلقة بالتضخم. ومع ذلك، يُعتبر التغلب على التحديات المتعلقة بالأمان وإمكانية الوصول إلى خدمات البنوك عبر الإنترنت من الأهمية بمكان. (Ahmad & Satrovic, 2023).

لقد تطور الاقتصاد الرقمي ليصبح حلاً مبتكراً لبعض التحديات الاقتصادية العديدة. الدول التي تسعى إلى تسريع وتيرة نموها الاقتصادي قد تجد في خصائص الاقتصاد الرقمي مزايا جذابة. الاستغلال الفعال للتكنولوجيا المالية الإلكترونية يمكن أن يؤدي دوراً محورياً في هذه العملية. عملية التحول الرقمي في الاقتصاد قادرة على تعزيز مرونته، تحقيق تطورات إيجابية ملحوظة، خلق فرص عمل جديدة للشباب، ودعم الاستثمار في قطاعات مثل الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات.

تأتي أهمية هذه الدراسة من تزايد الاعتماد على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في جميع جوانب الحياة اليومية، وتأثيرها الكبير على الاقتصادات الوطنية. حيث تمثل التكنولوجيا عاملاً أساسياً في تطوير

القطاعات المختلفة وزيادة الإنتاجية. لذلك، فإن دراسة أثر هذا القطاع على إدارة الازمات الاقتصادية، تعتبر ضرورية لفهم التحديات والفرص المتاحة.

أولاً، الإشكالية:

تلعب التكنولوجيا دورًا حيويًا في تمكين المؤسسات من التعامل مع الأزمات، حيث تمكنها من جمع ومعالجة البيانات ومراقبة البيئة الاقتصادية. إدارة الأزمات تتطلب استراتيجيات متقدمة تشمل التخطيط وجمع الموارد والرصد والمتابعة.

تعد إدارة أزمة التضخم جزءًا حديًا في مجال الإدارة وهي ضرورية للمحافظة على استدامة المؤسسات. الدراسة المقترحة تهدف إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر، وكيف يمكنها تحسين إدارة الأزمات والتقليل من آثار التضخم.

بناءً على السياق والموضوع المطروح، يمكن صياغة التساؤل الرئيسي على النحو التالي:

إلى أي مدى تؤثر تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر؟

ومن هذه الإشكالية يمكن بلورة التساؤلات الفرعية التالية:

وهي بعض الأسئلة الفرعية التي يمكن أن تساعد في تفكيك مشكلة تأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر:

1. ماذا نعني بتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت؟

2. ما مدى تبني وتطبيق تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في القطاع المصرفي

الجزائري؟

3. ما المقصود بأزمة التضخم، وما الآثار الاقتصادية والاجتماعية المترتبة عليها؟

4. ما هي السبل التي توفرها تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للمساهمة في إدارة أزمة

التضخم والتقليل من تأثيراتها؟

ان القيام بدراسة مفصلة لهذه الأسئلة الفرعية يمكن أن يساعد في فهم الطرق التي يمكن بها أن

تكون تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مفيدة في معالجة التضخم في الجزائر وتعزيز إدارة الأزمات المالية.

ثانيا، فرضيات الدراسة:

للإجابة على إشكالية الدراسة، يمكننا صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت) على المتغير التابع (إدارة أزمة التضخم في الجزائر) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

من الفرضية الرئيسية يمكن استنباط مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

الفرضيات الفرعية للدراسة:

الفرضية الفرعية 01: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على استشعار بأزمة التضخم عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية 02: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على التأهب للأزمة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية 03: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على السيطرة على الأزمة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية 04: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على استعادة النشاط والتوازن عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

الفرضية الفرعية 05: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على التعلم من الأزمة عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

ثالثا، أهمية الموضوع:

يكتسي هذا الموضوع أهميته في العديد من الجوانب وأهمها:

- تكتسي الدراسة أهمية خاصة كونها تتناول أزمة التضخم، التي تُعد من أخطر التحديات التي تهدد استقرار الاقتصاد الجزائري، مما يجعل البحث في آليات معالجتها، خصوصاً من خلال التكنولوجيا المصرفية، ذا بعد استراتيجي ووطني.

- تهدف الدراسة إلى إبراز كيفية مساهمة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تقليص الكتلة النقدية المتداولة، وتعزيز الرقمنة المالية، وهو ما يُعد دعماً مباشراً لأهداف السياسة النقدية في مكافحة التضخم.
- تتبع أهمية الموضوع من الحاجة الماسة إلى تسريع وتيرة الرقمنة في البنوك الجزائرية، حيث تُسهم نتائج الدراسة في تشخيص الواقع الرقمي الحالي، وتحديد مدى جاهزية المصارف لتوظيف التكنولوجيا في إدارة الأزمات الاقتصادية.
- تُساهم الأطروحة في إثراء المكتبة الأكاديمية الجزائرية والعربية من خلال معالجة موضوع لم يحظَ بالدراسة الكافية، عبر الجمع بين بُعدين مترابطين: التكنولوجيا المالية وإدارة الأزمات الاقتصادية، خصوصاً في سياق الاقتصاديات النامية.

رابعاً، أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- التحليل الشامل لتأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.
- فهم تطورات تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وكيف يمكن أن تساهم في تعزيز الاستقرار الاقتصادي.
- تقديم تقييم شامل لدور هذه التكنولوجيا في تعزيز الشفافية وتحسين إدارة الأزمات المالية والتضخم.
- استكشاف كيفية استفادة البنوك والمؤسسات المالية في الجزائر من تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتعزيز كفاءة أعمالهم.
- تحليل الآثار المتوقعة لتطبيق تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم، بما في ذلك تقديم توصيات حول كيفية تعزيز استخدام هذه التقنيات بشكل فعال.

خامساً، تحديد المفاهيم ومصطلحات الدراسة:

يمكننا تحديد بعض المفاهيم والمصطلحات المهمة التي تمت معالجتها في الدراسات المذكورة:

1. تكنولوجيا المعلومات في القطاع المصرفي: تشير إلى استخدام التكنولوجيا والأنظمة الإلكترونية في عمليات البنوك والخدمات المالية (Akinrinola, Olalekan, Oreoluwa, & Solomon, 2023).
2. الاستقرار المالي: هو حالة استقرار النظام المالي والاقتصادي وقدرته على تحمل التحديات والأزمات دون انهيار (Almaiah, Al-Rahmi, Alturise, & et al, 2022).
3. الخدمات المصرفية الإلكترونية: تشمل الخدمات المالية التي تقدم عبر الإنترنت، مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والإنترنت (OUADAH, HOUALEF, & REDOUAN, 2018).
4. التضخم: زيادة عامة ومستدامة في أسعار السلع والخدمات في الاقتصاد.
5. تكنولوجيا المالية (Fintech): تعبر عن التقنيات والابتكارات التكنولوجية التي تستخدم في تقديم الخدمات المالية بطرق جديدة وفعالة (Kumari & Devi, 2022).
6. فعالية تنظيم القطاع المصرفي: تشمل الإجراءات والتدابير المتخذة لضمان استقرار القطاع المصرفي وتنظيمه بطريقة تحقق الاستدامة والحماية من التحديات (Almaiah, Al-Rahmi, Alturise, و et al, 2022).
7. السياسات الاقتصادية: تعبر عن الإجراءات والقوانين التي تتخذها الحكومة للتحكم في النشاط الاقتصادي وتحسين الأداء الاقتصادي (Almaiah, Al-Rahmi, Alturise, و et al, 2022).

سادساً، المنهج المتبع:

اعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي

وصفي من خلال محاول الإحاطة بالمضامين النظرية لمتغيرات الدراسة، وتحليلي من خلال تحليل العلاقة بين المتغيرات وبناء نموذج فرضي والقيام بدراسة ميدانية.

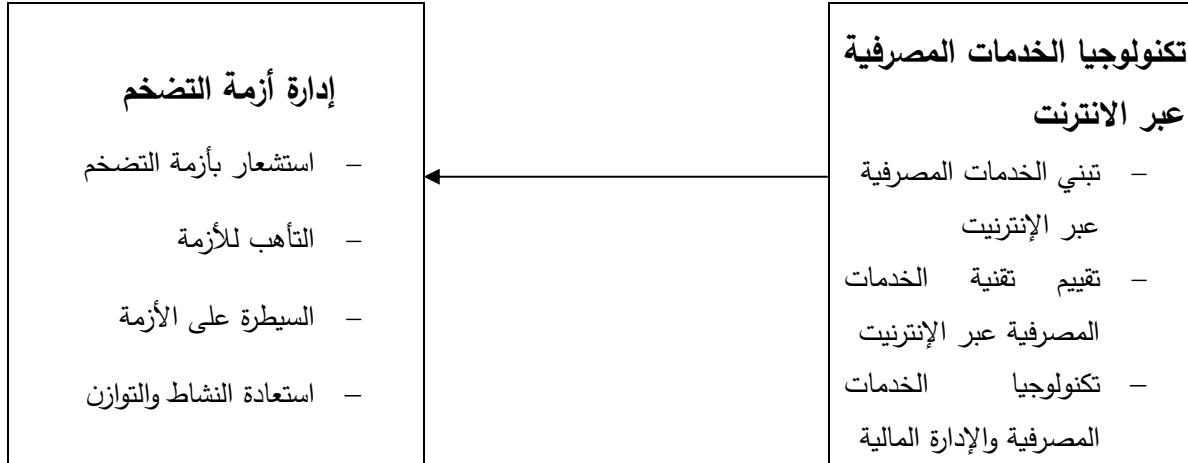
سابعاً، حدود الدراسة:

امتدت الدراسة في إطارها الزمني من شهر أوت (أغسطس) 2022 إلى غاية شهر ديسمبر 2024، وهو ما أتاح للباحث متابعة تطورات موضوع الدراسة وتحليل المعطيات بشكل شامل خلال فترة زمنية كافية.

أما من حيث النطاق المكاني، فقد تم إجراء الدراسة على مستوى البنوك التجارية العاملة في الجزائر، مع شمول عينة من مختلف ولايات الوطن، بما يضمن تمثيلاً متوازناً للواقع المصرفي الجزائري عبر مختلف المناطق الجغرافية

ثامناً، نموذج الدراسة:

الشكل رقم (1): النموذج المفاهيمي لمتغيرات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

تاسعاً، هيكل الدراسة:

تتوزع هذه الأطروحة على أربعة فصول رئيسية، يسبقها تمهيد نظري يتمثل في مقدمة عامة، وتُختتم بخاتمة جامعة لأبرز النتائج والتوصيات. يستعرض **الفصل الأول** الدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع البحث، من خلال قسمين: الأول يتناول عرضاً لأهم الدراسات التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا المصرفية وإدارة الأزمات، أما القسم الثاني فيُخصص لتحليل أوجه الاتفاق والاختلاف بينها وتحديد موقع الدراسة الحالية ضمن هذا الإطار المعرفي. أما **الفصل الثاني**، فيتناول بالتحليل مفهوم تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ويُسلط الضوء على دور هذه التكنولوجيا في إدارة الأزمات التضخمية، من خلال مراجعة الأدبيات ذات الصلة. في حين يركّز **الفصل الثالث** على تحليل أزمة التضخم في الجزائر، حيث يتم أولاً دراسة أسبابها ومظاهرها، ثم تحليل آثارها الاقتصادية والاجتماعية على المجتمع الجزائري. ويأتي **الفصل الرابع** ليشكل الجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يشمل الإطار المنهجي، واختبار نموذج الدراسة باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلة الهيكلية (SEM) عبر برنامج Smart PLS، إضافة إلى اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج المحصلة في ضوء الإطار النظري والدراسات

السابقة. وتُختتم الأطروحة بخاتمة تتضمن أهم ما توصلت إليه الدراسة من نتائج، إلى جانب مجموعة من التوصيات العملية والمقترحات للبحوث المستقبلية.

الفصل الأول :

الدراسات السابقة

تمهيد:

في هذا الفصل، نستعرض فيه أهم الدراسات السابقة التي تضع الأساس لدراستنا الحالية. يتم تقسيم الفصل إلى مبحثين رئيسيين، يتناول كل منهما جوانب متميزة من الموضوع المطروح.

يعرض المبحث الأول نظرة شاملة على الأدبيات التي تطرقت سابقاً مجال تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وإدارة أزمة التضخم. وينقسم أيضاً إلى ثلاثة أقسام فرعية، يركز كل منها على مجالات اهتمام محددة. كما يركز هذا القسم على الأبحاث التي تم إجراؤها حول تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وأثرها على إدارة أزمة التضخم. ويهدف إلى توفير فهم تفصيلي لكيفية تأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت على إدارة أزمة التضخم.

ويخصص المبحث الثاني من هذا الفصل للتحليل النقدي للأدبيات التي تمت مراجعتها في القسم الأول. ويهدف إلى تسليط الضوء على المساهمات والقيود والثغرات في مجموعة الأبحاث الحالية، وبالتالي تمهيد الطريق للدراسة الحالية. يتم تنظيم هذا القسم في قسمين فرعيين. أيضاً يقدم هذا القسم نقداً للمنهجيات والنتائج والأطر النظرية المستخدمة في الأبحاث السابقة. ويناقش نقاط القوة والضعف في الأدبيات الموجودة ويحدد المجالات التي تحتاج إلى مزيد من التحقيق.

نوضح أيضاً كيف تضيف دراستنا قيمة إلى مجموعة المعرفة الحالية. نناقش كيف يعالج بحثنا الثغرات التي تم تحديدها في مراجعة الأدبيات، ووجهات النظر الجديدة التي يقدمها، وكيف يهدف إلى المساهمة في الفهم الأوسع للعلاقة بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وإدارة أزمة التضخم.

ومن خلال هذه المراجعة والتحليل المنظمين للدراسات السابقة، يضع الفصل الثالث الأساس لفهم أين تتناسب أبحاثنا مع الخطاب الأكاديمي حول تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وإدارة أزمة التضخم. فهو لا يسلط الضوء على أهمية دراستنا وضرورتها فحسب، بل يحدد أيضاً المساهمات النظرية والتجريبية التي تنوي تقديمها في هذا المجال.

المبحث الأول: عرض الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة من الركائز الأساسية التي تساعد في بناء الفهم العميق حول موضوع البحث وتوضح سير العمل الأكاديمي السابق في المجال ذاته. هذا المبحث يهدف إلى عرض الدراسات السابقة ذات الصلة بالموضوع قيد البحث، حيث سيتم تقسيمه إلى ثلاثة مطالب رئيسية تتناول كل منها جانباً معيناً له علاقة بتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم، بالإضافة إلى الدراسات التي تربط بين هذين المتغيرين.

المطلب الأول: الدراسات السابقة المتعلقة بتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق لبعض الدراسات المتعلقة بموضوع تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتي اعتمدنا عليها في التأسيس النظري والتطبيقي لدراستنا الحالية كما يلي:

الدراسة الأولى: تحسين ثقة العملاء الليبيين وقبولهم للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت

(Mohamed, 2013)، نوع الدراسة: مقال علمي

هدف البحث إلى استكشاف العوامل المؤثرة على ثقة العملاء الليبيين وقبولهم للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت. وكان الهدف هو تطوير إطار يمكن أن يوجه التحسينات في ثقة العملاء وقبول الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في ليبيا.

تم جمع البيانات من أكثر من 200 عميل ليبي لمصرف التجارة والتنمية (BCD)، وذلك باستخدام مجموعة من أساليب البحث الكمية والنوعية لجمع رؤى شاملة حول تصورات العملاء ومواقفهم تجاه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

استخدمت الدراسة منهجاً مختلطاً، حيث دمجت طرق البحث الكمية (الاستبيانات) والنوعية (المقابلات وتحليل المحتوى). تم تصميم استبيان لإجراء تقييم كمي لتصورات العملاء حول العوامل المختلفة التي قد تؤثر على ثقتهم وقبولهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. تم استخدام البيانات النوعية التي تم جمعها من خلال المقابلات للتحقق من صحة وتعميق فهم النتائج الكمية.

وأُسفرت الدراسة عن وضع إطار نظري لتحسين ثقة العملاء وقبولهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في ليبيا. وحدد الإطار العديد من العوامل الرئيسية التي تؤثر على الثقة والقبول، بما في ذلك الأمن المتصور، وسهولة الاستخدام، والجودة الشاملة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. بالإضافة إلى

ذلك، اقترح البحث أن الاستعداد التكنولوجي والخصائص الديموغرافية، مثل العمر والجنس، قد يكون لها تأثير معتدل على العلاقة بين نوايا العملاء وثقتهم وقبولهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت..

توفر هذه الدراسة رؤية قيمة حول العوامل التي تؤثر على ثقة العملاء وقبولهم للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتقدم إطاراً شاملاً يمكن استخدامه من قبل المؤسسات المصرفية وواضعي السياسات لتعزيز اعتماد واستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، لا سيما في البلدان النامية مثل ليبيا.

الدراسة الثانية: تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أداء البنك (Halili, 2014)، نوع

الدراسة: مقال علمي

هدفت هذه الدراسة لدراسة تأثير اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أداء البنوك التجارية في خمس دول أوروبية.

استخدمت الدراسة البيانات التي تم جمعها من 22 بنكاً تجارياً عاملاً في المملكة المتحدة وألمانيا وجمهورية التشيك ولاتفيا وبولندا. وتمتد البيانات للفترة من 1999 إلى 2010، مما يسمح بإجراء تحليل شامل لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتأثيراتها على مؤشرات أداء البنوك.

استخدمت فيها التحليل التجريبي لتقييم العلاقة بين اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومؤشرات أداء البنوك. وعلى وجه التحديد، تبحث الدراسة فيما إذا كان اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤثر بشكل إيجابي على أداء البنك.

وخلافاً للفرضية الأولية، توصلت الدراسة إلى أن اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يرتبط سلباً بثلاثة مؤشرات رئيسية لأداء البنوك: العائد على حقوق المساهمين (ROE)، والعائد على الأصول (ROA)، والهامش (MRG). ويعزى هذا الارتباط السلبي في المقام الأول إلى الأزمة المالية العالمية، مما يشير إلى أن اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت قد يؤدي إلى تفاقم التحديات التي تواجهها البنوك التجارية خلال فترات الاضطراب الاقتصادي.

الدراسة الثالثة: التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية (Broby, 2021)، نوع الدراسة:

مقال علمي

كان الهدف من هذه الدراسة هو توضيح التأثير العميق للتكنولوجيا المالية (FinTech) على القطاع المصرفي، مع التركيز بشكل خاص على كيفية تحفيز التقدم الرقمي لعدم وساطة الخدمات المصرفية التقليدية. وتؤكد الدراسة على التحول الملحوظ نحو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتكامل الروبوتات وواجهات برمجة التطبيقات (APIs) لإحداث ثورة في تفاعلات العملاء والكفاءة التشغيلية داخل المجال المصرفي. علاوة على ذلك، فإنه يتعمق في الأسس النظرية للخدمات المصرفية في سياق التكنولوجيا المالية، ويقترح سيناريو مستقبلي حيث قد تصبح النقود الورقية التقليدية قديمة الطراز. ومن خلال هذا التحليل الشامل، تؤكد الدراسة أن التكنولوجيا المالية تعطل النماذج المصرفية التقليدية من خلال تسهيل المعاملات المالية المباشرة عبر الإنترنت وتقديم الخدمات المصرفية كخدمة، وبالتالي تشكل تحديات كبيرة للديناميكيات التنافسية الراسخة داخل الصناعة المصرفية.

الدراسة الرابعة: نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتحليل استخدام الخدمات المصرفية عبر

الإنترنت في بنك PT Bank Rakyat Indonesia، Tbk. فرع جيانيار (Mada & Putri, 2021)، نوع الدراسة: مقال علمي

كان الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو دراسة تأثير نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) على استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بين العملاء في بنك PT Bank Rakyat Indonesia، Tbk. فرع جيانيار. هدفت الدراسة إلى تحديد ما إذا كانت العوامل التي حددتها TAM، مثل الفائدة الملموسة وسهولة الاستخدام، تؤثر بشكل كبير على قرارات العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

تتألف عينة هذه الدراسة من 100 عميل من عملاء PT Bank Rakyat Indonesia، Tbk. فرع جيانيار. تم تحديد العينة باستخدام صيغة سلوفين، مما يضمن اختيار ممثل لقاعدة عملاء البنك للمسح.

استخدمت الدراسة تصميم البحث الكمي، وذلك باستخدام طريقة المسح لجمع البيانات من العينة المختارة. وطلب من المشاركين الرد على استبيان منظم مصمم لقياس تصوراتهم حول مدى فائدة وسهولة استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وفقًا لإطار عمل TAM. تم بعد ذلك تحليل البيانات التي تم جمعها من خلال الاستبيانات باستخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد لاختبار الفرضية القائلة بأن عوامل TAM تؤثر بشكل إيجابي على استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

أشارت النتائج المستخلصة من تحليل الانحدار إلى أن كلاً من الفائدة الملموسة وسهولة الاستخدام الملموسة، على النحو المحدد في نموذج قبول التكنولوجيا، لهما تأثير إيجابي كبير على استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بين العملاء في بنك PT Bank Rakyat Indonesia، Tbk. فرع جيانيار. وأكدت الدراسة إمكانية تطبيق نموذج TAM في سياق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يشير إلى أن الجهود المبذولة لتحسين سهولة الاستخدام وفائدة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن تؤدي إلى ارتفاع معدلات التبني بين العملاء.

سلطت هذه الدراسة الضوء على أهمية نموذج قبول التكنولوجيا كمتنبئ لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مع التركيز على حاجة البنوك إلى التركيز على تعزيز سهولة الاستخدام والاستفادة من خدماتها عبر الإنترنت لزيادة قبول العملاء واستخدامهم.

الدراسة الخامسة: تقنيات ضمان الأمن المالي للنظام المصرفي في ظروف التغيير المعلوماتي للأعمال (Andreeva et al., 2021) ، نوع الدراسة: مقال علمي

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة تأثير برامج التنقيف المالي على السلوك المالي وصنع القرار لدى طلاب الجامعات.

شملت الدراسة عينة مكونة من 500 طالب جامعي من جامعات مختلفة في جميع أنحاء الولايات المتحدة. تم اختيار المشاركين من خلال تقنية أخذ العينات العشوائية لضمان تمثيلهم.

تم استخدام تصميم دراسة طولية، حيث تم مسح المشاركين في نقطتين زمنية مختلفتين: قبل المشاركة في برنامج محو الأمية المالية وبعد ستة أشهر من الانتهاء من البرنامج. يتألف برنامج التنقيف المالي من ورش عمل تفاعلية، ووحدات عبر الإنترنت، وجلسات استشارية فردية تهدف إلى تعزيز معارف ومهارات المشاركين في إدارة التمويل الشخصي.

كشفت النتائج عن تحسن كبير في المعرفة المالية وصنع القرار بين طلاب الجامعات الذين شاركوا في برنامج الثقافة المالية. وعلى وجه التحديد، أظهر المشاركون فهماً أفضل لوضع الميزانية والادخار والاستثمار وإدارة الديون. علاوة على ذلك، كانت هناك زيادة ملحوظة في السلوكيات المالية الإيجابية، مثل المساهمات الادخارية المنتظمة واختيارات الاستثمار المستنيرة. تؤكد هذه النتائج على فعالية برامج محو الأمية المالية في تزويد طلاب الجامعات بالمهارات المالية الأساسية للتنقل في مستقبلهم المالي.

الدراسة السادسة: التحول الرقمي والاستراتيجية في القطاع المصرفي: تقييم معدل قبول الخدمات الإلكترونية (Kitsios et al., 2021) ، نوع الدراسة: مقال علمي

هدف هذا البحث إلى دراسة معدل قبول التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي في اليونان. وعلى وجه التحديد، سعى إلى تقييم تصور موظفي البنك تجاه التقنيات الرقمية الجديدة ومدى استعدادهم لدمجها في روتين عملهم اليومي.

ضمت الدراسة 161 موظفًا من مختلف البنوك اليونانية الذين شاركوا في استطلاع مصمم لقياس مدى قبولهم لمبادرات التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي.

تم استخدام تحليل الانحدار متعدد المتغيرات، باستخدام عناصر نموذج قبول التكنولوجيا، لتحليل البيانات التي تم جمعها من المشاركين في الاستطلاع. يتيح هذا النهج التحليلي إجراء فحص شامل للعوامل التي تؤثر على قبول التقنيات الرقمية بين موظفي البنك.

وسلّطت نتائج الدراسة الضوء على تصورات موظفي البنوك تجاه التقنيات الجديدة في القطاع المصرفي. ويحدد العوامل التي تساهم في كل من القبول والتردد تجاه مبادرات التحول الرقمي. توفر هذه الأفكار إرشادات قيمة للمديرين التنفيذيين للمؤسسات المصرفية اليونانية في تصميم برامج تعليمية مستهدفة تهدف إلى تسهيل الانتقال إلى العصر الرقمي الجديد لموظفيهم.

الدراسة السابعة: اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية: فرصة لخلق قيمة مشتركة للعملاء (Carranza et al., 2021) ، نوع الدراسة: مقال علمي

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العوامل المؤثرة في تبني عملاء البنوك للخدمات المصرفية الإلكترونية، مع التركيز على تسهيل الخدمات المصرفية ودعم عملية خلق القيمة المشتركة.

وقد تناولت الدراسة عينة من عملاء البنوك الذين لديهم القدرة على اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية. يتم اختيار المشاركين من مجموعات ديموغرافية مختلفة لضمان عينة تمثيلية.

استخدمت الدراسة إطار نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لدراسة العوامل المؤثرة على اعتماد عملاء البنوك للخدمات المصرفية الإلكترونية. تم تحليل خمسة جوانب رئيسية لنموذج TAM لتوفير فهم شامل لسلوك استهلاك العملاء فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية. تم استخدام تحليل نمذجة

المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) لتقييم العلاقات المقترحة بين هذه العوامل واعتماد العملاء للخدمات المصرفية الإلكترونية.

وسلّطت نتائج الدراسة الضوء على العوامل المؤثرة في تبني عملاء البنوك للخدمات المصرفية الإلكترونية. ومن خلال دراسة الجوانب المختلفة لنموذج TAM، توفر الدراسة رؤى حول مواقف العملاء، والفائدة الملموسة، وسهولة الاستخدام الملموسة، والعوامل الأخرى ذات الصلة التي تؤثر على قرارهم باعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية. تساهم هذه الأفكار في فهم أعمق لسلوك العملاء في سياق اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية وتسهيل تطوير استراتيجيات فعالة لتعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعزيز خلق القيمة المشتركة في الصناعة المصرفية.

الدراسة الثامنة: تجربة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية: مراجعة واتجاهات البحث المستقبلية (Chauhan et al., 2022)، نوع الدراسة: مقال علمي

كان هدف هذه الدراسة إلى بيان تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على تقييم العملاء لتجربة الخدمة ووضع إطار لتحديد أهم متغيرات الخدمات المصرفية الرقمية التي تؤثر على الأداء المالي للبنوك.

تأخذ هذه المراجعة المنظمة للأدبيات، الموجهة بعناصر إعداد التقارير المفضلة للمراجعات المنهجية وإطار التحليلات الوصفية، منظور الخدمات المصرفية الرقمية لتحديد 88 مقالة منشورة بين عامي 2001 و2021، وتفحص الجوانب المميزة للخدمات المصرفية الرقمية وتأثيرها على الأداء المالي.

تم تحديد تجربة العملاء (CE) من خلال الأدلة الوظيفية (الجودة الوظيفية والثقة والراحة)، والقرائن الميكانيكية (سمات موقع الويب، وتصميم موقع الويب، وسهولة الاستخدام الملموسة) والأدلة الإنسانية (التعامل مع شكاوى العملاء). تم تعزيز الدراسة لدمج CE مع نموذج سلسلة ربح الخدمة. تسد هذه الدراسة أيضًا الفجوة لفهم استخدام "اللعبة" في الخدمات المصرفية القائمة على التكنولوجيا لتعزيز التعليم من أجل المواطنة. وأخيرًا، تم اقتراح إطار تكاملي لربط العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا (القرائن المصرفية الرقمية والألعاب)، والعوامل المتعلقة بالعملاء (CE، رضا العملاء وولاء العملاء) والعوامل المرتبطة بالأداء (الأداء المالي).

المطلب الثاني: الدراسات السابقة المتعلقة بإدارة أزمة التضخم

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق لبعض الدراسات المتعلقة بموضوع إدارة أزمة التضخم والتي اعتمدنا عليها في التأسيس النظري والتطبيقي لدراستنا الحالية كما يلي:

الدراسة الأولى: إدارة التضخم في مجتمع العمالة الكاملة (Lekachman, 1975) ، نوع الدراسة:

مقال علمي

كان الهدف من هذه الدراسة، تحديد الخطوط العريضة للتغييرات المؤسسية اللازمة للأزمة لتحقيق العمالة الكاملة واستقرار الأسعار في الولايات المتحدة. وينصب التركيز على ضمان العدالة في توزيع التضحيات والمكافآت داخل النظام الاقتصادي.

ولا تشمل الدراسة عينة محددة، فهي عبارة عن مناقشة نظرية بشأن الابتكارات السياسية التي تهدف إلى التوفيق بين العمالة الكاملة واستقرار الأسعار في السياق الأمريكي.

تبنت هذه الدراسة منهجاً نظرياً لاقتراح تعديلات مهمة على الممارسات المؤسسية الأمريكية. تم تحديد أربعة ابتكارات أساسية في مجال السياسات: (1) ضمان فيدرالي غير مشروط للتوظيف الكامل، (2) الحفاظ على دخل الأفراد غير القادرين على العمل أو غير الراغبين فيه، (3) سياسة دخل تتضمن ضوابط فيدرالية على الأسعار التي تفرضها الشركات الكبيرة ورسوم العمال المحترفين، و (4) التركيز على إعادة توزيع الضرائب لمعالجة المخاوف المتعلقة بالمساواة والسيطرة على التضخم. بالإضافة إلى ذلك، تتم مناقشة الحاجة المحتملة لتدخل سياسي خامس، وهو التنشئة الاجتماعية لجزء من القطاع الخاص، في سياق تخفيف أي آثار سلبية على الاستثمار الخاص.

وسلّطت المناقشة الضوء على أهمية تنفيذ الإبداعات السياسية التي تعالج اعتبارات العدالة في حين تسعى إلى تحقيق التشغيل الكامل للعمالة واستقرار الأسعار. وتهدف التعديلات المقترحة على الممارسات المؤسسية إلى ضمان العدالة في توزيع الفوائد والأعباء على المجتمع. ومن خلال ضمان التشغيل الكامل للعمالة، وتوفير دعم الدخل، وتنظيم الأسعار والرسوم، وتنفيذ ضرائب إعادة التوزيع، يستطيع صناع السياسات العمل على تحقيق الاستقرار الاقتصادي والعدالة. علاوة على ذلك، فإن الدور المحتمل لتنشئة جزء من القطاع الخاص يعتبر بمثابة استراتيجية لمواجهة أي تأثير سلبي على الاستثمار الخاص ناتج

عن هذه التدابير السياسية. بشكل عام، تؤكد النتائج على ضرورة اتباع نهج سياسي شامل ومنصف للتوفيق بين الأهداف الاقتصادية المتعارضة.

الدراسة الثانية: استهداف التضخم في ضوء الدروس المستفادة من الأزمة المالية (Ábel et al., 2014) ، نوع الدراسة: مقال علمي

كان هدف هذه الورقة هو دراسة تأثيرات الأزمة المالية على إطار استهداف التضخم، واستكشاف الخيارات النظرية والعملية لتجديده. في حين أن تقديم نظرة شاملة غير ممكن، تسعى الدراسة إلى توضيح التغييرات في الاستراتيجية النقدية لبنك Magyar Nemzeti ضمن هذا السياق الأوسع.

تضمنت الدراسة تحليلاً للوثائق والأدبيات المتعلقة بإطار استهداف التضخم وتكييفه بعد الأزمة المالية. على الرغم من عدم مشاركة عينة محددة، تعتمد الدراسة على مجموعة متنوعة من المصادر للحصول على فهم شامل للموضوع.

تبنت الدراسة منهج البحث النوعي، حيث تقوم بتجميع المعلومات من مصادر مختلفة لتقديم نظرة ثاقبة لتطور إطار استهداف التضخم. ويتضمن مراجعة الأدبيات النظرية ودراسات الحالة العملية ووثائق السياسة لتحديد التغييرات والتكيفات الرئيسية التي تم إجراؤها استجابة للأزمة المالية.

تحدد الورقة التحولات الهامة في الإستراتيجية النقدية لبنك Magyar Nemzeti Bank في أعقاب الأزمة المالية. وهو يسلط الضوء على الانتقادات الموجهة إلى إطار استهداف التضخم ويستكشف الابتكارات العملية والاستراتيجية والنظرية التي ظهرت نتيجة لذلك. بالإضافة إلى ذلك، تناقش الدراسة الحلول المعتمدة على نطاق واسع للتحديات التي فرضتها الأزمة، وتدرس المقترحات التي تم النظر فيها ولكن لم يتم تنفيذها. علاوة على ذلك، تقدم هذه الورقة نظرة ثاقبة للدروس العملية المستفادة في السنوات الأخيرة فيما يتعلق بأدوات استهداف التضخم في كل من الاقتصادات المتقدمة والصاعدة. وعلى الرغم من الانتقادات، فإن التجارب الدولية تؤكد من جديد استهداف التضخم باعتباره أفضل ممارسة في السياسة النقدية، حيث يعكس تحوله الاهتمام المتزايد باعتبارات أوسع مثل الاستقرار المالي. وفي نهاية المطاف، أدت التغييرات في الإطار إلى مجموعة أدوات معززة ونظام مؤسسي، ومن المرجح أن تظل جزءاً لا يتجزأ من السياسة النقدية وممارسات البنك المركزي. تعتمد الدراسة على وثائق عمل من إدارة الإستراتيجية النقدية في مديرية تحليل السياسة النقدية والأسواق المالية في بنك Magyar Nemzeti Bank لإرشاد تحليلها.

الدراسة الثالثة: استهداف التضخم والأزمة المالية (Gong & Qian, 2022) ، نوع الدراسة: مقال

علمي

بحثت هذه الدراسة في متوسط تأثير علاج استهداف التضخم على احتمالية حدوث أزمات مالية عبر مجموعة واسعة من البلدان تمتد في الفترة من 1980 إلى 2017.

استخدم الباحثان التحليل مجموعة بيانات كبيرة تضم بلدانًا متعددة خلال الإطار الزمني المحدد. وتشمل العينة اقتصادات متنوعة لضمان التغطية الشاملة وقابلية تعميم النتائج.

ولمعالجة مشكلة الاختيار الذاتي المتأصلة في استهداف التضخم، تستخدم الدراسة مطابقة درجات الميل. يتم استخدام العديد من أدوات التقدير المطابقة لتقييم تأثير استهداف التضخم على احتمالية حدوث أزمات مالية. يشمل التحليل أنواعًا مختلفة من الأزمات المالية، بما في ذلك الأزمات المصرفية، وأزمات التضخم، وأزمات الديون الخارجية، وانهيار الأسهم.

وأظهرت النتائج باستمرار أن استهداف التضخم قد قلل بشكل كبير من احتمالية حدوث أزمات مالية عبر مختلف التقديرات المطابقة. علاوة على ذلك، عند تحليل الأزمات المالية إلى فئات مختلفة، تظل تأثيرات استهداف التضخم واضحة بالنسبة للأزمات المصرفية، وأزمات التضخم، وأزمات الديون الخارجية، وانهيار الأسهم. ويتم التأكد من قوة هذه النتائج من خلال مجموعة من فحوصات القوة، بما في ذلك الضوابط على الأصول القانونية، وجودة الحوكمة، والتنمية المالية، وانفتاح حساب رأس المال، والتوازن المالي، ونسبة الدين إلى الناتج المحلي الإجمالي، واللوائح المالية، واستقلال البنك المركزي. بشكل عام، تشير الدراسة إلى أن أطر السياسة النقدية الموجهة نحو استقرار الأسعار، مثل استهداف التضخم، تظهر "آثارًا جانبية" ملحوظة على تعزيز الاستقرار المالي.

الدراسة الرابعة: الأزمة المصرفية العالمية والتضخم وأسعار الفائدة: ماذا سيحدث بعد

ذلك؟ (David, 2023) ، نوع الدراسة: مقال علمي

إن الأزمة المصرفية العالمية، والتضخم، وأسعار الفائدة مترابطة بشكل معقد، وتؤكد الظروف الاقتصادية الأخيرة هذه العلاقات المتبادلة. وقد أدى ارتفاع التضخم، الذي تغذيه جزئيًا السياسات النقدية التوسعية والذي تفاقم بسبب الاضطرابات في سلاسل التوريد والتوترات الجيوسياسية، إلى زيادات سريعة في أسعار الفائدة من قبل البنوك المركزية في جميع أنحاء العالم. ونتيجة لذلك، أطلقت هذه البيئة عملية تقليص المديونية في جميع أنحاء الاقتصاد، مما أدى إلى إحداث تأثيرات في قطاعات متنوعة مثل

الخدمات المصرفية والتكنولوجيا والاستثمار. وقد واجهت العديد من البنوك والمؤسسات المالية عقبات كبيرة، حيث شهد بعضها انهيارات ملحوظة، مما أدى إلى تكثيف المخاوف بشأن مرونة القطاع المصرفي. تسلط هذه الأحداث المتكشفة الضوء على التوازن الهش بين إدارة التضخم وحماية الاستقرار المالي، مع إسناد أدوار محورية لكيانات مثل بنك الاحتياطي الفيدرالي وغيره من البنوك المركزية في التعامل مع هذه التحديات المعقدة.

الدراسة الخامسة: مفتاح إدارة التضخم: ارتفاع الأجور (Fix, 2023) ، نوع الدراسة: مقال علمي

كان الهدف من هذا البحث، استكشاف نظريات بديلة لإدارة التضخم تتجاوز النهج التقليدي المتمثل في استخدام أسعار الفائدة كأداة سياسية أساسية. وعلى وجه التحديد، تسعى هذه الدراسة إلى تقييم مدى فعالية استخدام زيادات الأجور كاستراتيجية محتملة لإدارة التضخم.

اعتمدت الدراسة على مجموعة متنوعة من الأدبيات الاقتصادية والأبحاث التاريخية لدراسة النظريات المنسوبة لإدارة التضخم. على الرغم من عدم وجود عينة محددة، فإن التحليل يشمل وجهات نظر وأطر نظرية مختلفة من منتصف القرن العشرين.

من خلال مراجعة واسعة النطاق للوثائق الأرشيفية، والأعمال العلمية، والأدلة التجريبية، تتعمق هذه الدراسة في السياق التاريخي والأسس النظرية لإدارة التضخم. يسعى التحقيق إلى فهم الأساس المنطقي وراء النظرية البديلة التي تقترح رفع الأجور كوسيلة للحد من التضخم. وباستخدام الأدوات والمنهجيات الاقتصادية القياسية، تحلل الدراسة العلاقة بين النمو السريع للأجور والتغيرات اللاحقة في معدلات التضخم.

وكشفت الدراسة عن أدلة دامغة تشير إلى أن النمو السريع للأجور يرتبط بانخفاض لاحق في التضخم. وعلى النقيض من الحكمة التقليدية، فإن هذا النهج البديل يتحدى الاعتقاد السائد باستخدام تعديلات أسعار الفائدة لإدارة التضخم. تسلط النتائج الضوء على الفعالية المحتملة للاستفادة من زيادات الأجور كأداة سياسية لإدارة التضخم. ولذلك، يتم حث صناع السياسات على إعادة النظر في الأساليب التقليدية واستكشاف إمكانية استخدام الزيادات في الأجور كوسيلة لمعالجة الضغوط التضخمية بشكل فعال.

الدراسة السادسة: إدارة توقعات التضخم وكفاءة استجابات السياسة النقدية للبنك الاحتياطي الفيدرالي لأزمات الطاقة (Shahzad et al., 2024)، نوع الدراسة: مقال علمي

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف دور صدمات الطاقة والسياسة النقدية والسياسة المالية في إدارة توقعات التضخم في إطار نظام استهداف التضخم التابع لمجلس الاحتياطي الفيدرالي، والذي تم تنفيذه في عام 2012. والهدف الأساسي هو دراسة كيفية تأثير هذه العوامل على توقعات التضخم في كلا البلدين. فترات استهداف ما قبل وما بعد التضخم، باستخدام الولايات المتحدة كدراسة حالة.

استخدم الباحثون بيانات شهرية من الولايات المتحدة تمتد للفترة من 1994 إلى 2022. ويتم تحليل ثلاث عينات متميزة: الفترة بأكملها، ونظام استهداف ما قبل التضخم (1994 إلى 2012)، ونظام استهداف ما بعد التضخم (2012 إلى 2022). ويسمح هذا النهج بإجراء فحص شامل لديناميات توقعات التضخم مع مرور الوقت.

ولتحقيق هدف البحث، استخدمت الدراسة كلا من مقدرات الانحدار الذاتي الموزع الخطي (ARDL) والمقدرات الكمية. ARDL (QARDL) تنتج هذه المنهجيات تحليل ومقارنة العلاقات بين توقعات التضخم، وصدمات الطاقة، والسياسة النقدية، والسياسة المالية عبر كميات مختلفة من توزيع توقعات التضخم. ومن خلال دراسة الكميات المختلفة، ترصد الدراسة عدم التجانس المحتمل في تأثيرات هذه العوامل على توقعات التضخم.

وكشف التحليل أن التضخم وصدمات الطاقة وعرض النقود لها تأثيرات كبيرة على توقعات التضخم عبر معظم الكميات خلال أنظمة استهداف ما قبل التضخم وما بعده. وتؤكد هذه النتائج أهمية النظر في التفاعل بين صدمات الطاقة وسياسات الاقتصاد الكلي في تشكيل توقعات التضخم. علاوة على ذلك، تناقش الدراسة الآثار المترتبة على السياسات بالنسبة لكل من البحث والممارسة، مع تسليط الضوء على حاجة صناع السياسات إلى مراعاة المحددات المتعددة الأوجه لتوقعات التضخم عند صياغة السياسات النقدية والمالية.

المطلب الثالث: الدراسات السابقة التي ربطت بين المتغيرين

من خلال هذا المبحث سوف نتطرق لبعض الدراسات المتعلقة بموضوع أثر تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم والتي اعتمدنا عليها في التأسيس النظري والتطبيقي لدراستنا الحالية كما يلي:

- الدراسة الأولى: استراتيجيات إدارة المخاطر وتنفيذ مشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت من قبل بنوك تجارية مختارة في كينيا، (Mathenge & Sang, 2019)، نوع الدراسة: مقال علمي

هدفت الدراسة إلى تقييم مدى تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تنفيذ مشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت في البنوك التجارية في كينيا. وركزت الدورة على تحديد تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر المختلفة (تقييم المخاطر، وتخفيف المخاطر، ونقل المخاطر، وقبول المخاطر) على نتائج المشروع، وتحديدًا من حيث التكلفة والجودة والتوقيت المناسب.

شمل مجتمع البحث 39 بنكًا تجاريًا عاملاً في كينيا اعتبارًا من 31 سبتمبر 2018. واستخدمت الدراسة تقنية أخذ العينات الطبقية لاختيار عينة تمثيلية من هذه البنوك، على الرغم من عدم تحديد العدد الدقيق للبنوك أو المجيبين المشاركين في الاستطلاع في موزن.

استخدمت هذه الدراسة تصميم بحث وصفي، وذلك باستخدام الاستبيانات لجمع البيانات من البنوك التجارية المختارة في كينيا. وقد تم تصميم الاستبيانات لجمع معلومات حول تنفيذ البنوك لمشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت وتطبيق استراتيجيات إدارة المخاطر. وقد تم تحليل البيانات المجمعة باستخدام الإحصاء الوصفي والأساليب الإحصائية الاستدلالية لفحص العلاقات بين استراتيجيات إدارة المخاطر ونتائج تنفيذ المشروع.

أشارت النتائج إلى أن استراتيجيات تقييم المخاطر وقبول المخاطر لها تأثير إيجابي وذو دلالة إحصائية على تنفيذ المشاريع المصرفية عبر الإنترنت. وقد ثبت أن هذه الاستراتيجيات تساهم بشكل إيجابي في نتائج المشروع من حيث التكلفة والجودة ووقت الإنجاز. وعلى العكس من ذلك، كانت آثار استراتيجيات تخفيف المخاطر ونقل المخاطر على نتائج المشروع إيجابية ولكنها ليست ذات دلالة إحصائية، مما يشير إلى أنه في حين أن هذه الاستراتيجيات قد تساهم في نجاح المشروع، إلا أن تأثيرها ليس واضحًا مثل تأثير تقييم المخاطر وقبول المخاطر.

تؤكد هذه الدراسة على أهمية الإدارة الفعالة للمخاطر في التنفيذ الناجح لمشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت. ويسلط الضوء على أن استراتيجيات إدارة المخاطر المحددة، وخاصة تقييم المخاطر وقبول المخاطر، ضرورية لتحقيق نتائج المشروع المرغوبة داخل القطاع المصرفي.

- الدراسة الثانية: تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الأداء والفروع: أزمة أم تغيير في الممارسة؟ (Di Febo & Angelini, 2022) ، نوع الدراسة: مقال علمي

هدف هذا البحث إلى دراسة تأثير استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ربحية البنوك الأوروبية وتحديد ما إذا كان الانخفاض الكبير في الفروع الذي لوحظ بين عامي 2009 و 2016 قد تأثر باعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو بالأزمة الاقتصادية خلال تلك الفترة.

استخدمت الدراسة بيانات من 3679 بنكاً أوروبياً تمتد من عام 2011 إلى عام 2016. وتسمح مجموعة البيانات هذه بإجراء فحص متعمق للعلاقة بين استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وربحية البنوك وتخفيض الفروع خلال الإطار الزمني المحدد.

استخدمت الدراسة متغيرات مفيدة لتحليل العلاقة بين استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وربحية البنك مع التحكم في المتغيرات المربكة المحتملة. تساعد هذه الطريقة في التخفيف من تهديدات الصلاحية الداخلية، مثل المتغيرات المربكة، وخطأ القياس، والتزوير، والتزامن، والسببية العكسية، وبالتالي ضمان قوة النتائج.

وأشارت النتائج إلى أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت له تأثير إيجابي على صافي إيرادات الفوائد، مما يشير إلى أن البنوك التي تستفيد من المنصات عبر الإنترنت للمعاملات المالية تشهد زيادة في الربحية. وعلى العكس من ذلك، وجدت الدراسة وجود علاقة سلبية بين استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتوزيع الفروع، مما يوفر مبرراً للانخفاض الملحوظ في شبكات الفروع.

ومن المثير أن الدراسة وجدت أن معدلات الناتج المحلي الإجمالي لا تؤثر بشكل كبير على شبكة الفروع، في حين أن اللوائح الاحترازية الأوروبية الصارمة لها تأثير سلبي. ويشير هذا إلى أن العوامل التي تتجاوز الظروف الاقتصادية، مثل الأطر التنظيمية، تلعب دوراً حاسماً في تشكيل شبكة الفروع.

• الدراسة الثالثة: التحليل الموضوعي لتأثير التكنولوجيا المالية (Fintech) على الصناعة المصرفية (Varma et al., 2022) ، نوع الدراسة: مقال علمي

هدفت هذه المقالة إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على التطورات الأخيرة داخل القطاع المصرفي وتوقع التحديات المستقبلية، مع التركيز بشكل خاص على تقنية blockchain. الهدف هو تقديم رؤى حول المزايا والعيوب المحتملة لاعتماد التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية وتقديم توصيات لأصحاب المصلحة للتنقل في هذا المشهد المتطور بفعالية.

استخدمت الدراسة الدراسات والأدبيات الحديثة حول التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي كعينة أولية. ويشمل ذلك الأبحاث الأكاديمية وتقارير الصناعة والمنشورات الأخرى ذات الصلة التي تسلط الضوء على آثار التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية.

تم استخدام نهج تحليل موضوعي شامل لتجميع نتائج الدراسات الحديثة حول التكنولوجيا المالية في مجال الخدمات المصرفية. يركز التحليل على تحديد الاتجاهات والتحديات والفرص الرئيسية المرتبطة بدمج التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية، مع التركيز بشكل خاص على تقنية blockchain. تستكشف الدراسة الفوائد المحتملة للاستفادة من التقنيات الناشئة مثل blockchain والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي في العمليات المصرفية. علاوة على ذلك، فإنه يدرس أيضًا العيوب المرتبطة بذلك، مثل زيادة الاعتماد على التكنولوجيا، والتكاليف المرتفعة، والنزوح المحتمل للوظائف، والمخاطر الأمنية المتزايدة. بالإضافة إلى ذلك، تستكشف الدراسة استراتيجيات تعزيز التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية لتعزيز الاستقرار المالي على مستوى النظام وتخفيف الآثار السلبية.

وكشف التحليل أن التكنولوجيا المالية لديها القدرة على إعادة تشكيل الصناعة المصرفية والمشهد المالي العالمي بشكل كبير. ومن خلال الاستفادة من التقنيات الناشئة، مثل blockchain، يمكن للبنوك تحقيق فوائد عديدة، بما في ذلك تحسين الكفاءة، وتعزيز تجارب العملاء، وزيادة إمكانية الوصول. ومع ذلك، فإن اعتماد التكنولوجيا المالية يمثل أيضًا تحديات، مثل المخاطر الأمنية المتزايدة واحتمال إزاحة الوظائف. يمكن أن يساعد الاستخدام الاستراتيجي للتقنيات الناشئة والتعاون بين كيانات التكنولوجيا المالية والبنوك التقليدية في التخفيف من هذه التحديات وتعزيز الاستقرار المالي. توفر الأفكار المستمدة من هذه الدراسة إرشادات قيمة للجهات التنظيمية وصانعي السياسات والأكاديميين وممارسي الصناعة في استكشاف الفرص والتحديات المرتبطة باعتماد التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي.

- الدراسة الرابعة: معالجة التضخم في زيمبابوي: دور رقمنة المعاملات المالية، (Mthuli, 2022) ،
نوع الدراسة: مقال علمي

كان الهدف من هذه الدراسة هو دراسة العلاقة بين التكنولوجيا عبر الإنترنت وإدارة الأزمات، مع التركيز بشكل خاص على الدراسات الحديثة مع التركيز بشكل خاص على حالة زيمبابوي. تهدف الدراسة إلى تصميم إطار بحثي لتقييم أثر المعاملات المالية الرقمية على استراتيجيات إدارة الأزمات.

تكونت العينة من دراسات حديثة، مع التركيز بشكل خاص على البحوث التي أجريت في زيمبابوي. توفر هذه الدراسات نظرة ثاقبة للعلاقة بين التكنولوجيا عبر الإنترنت وإدارة الأزمات في سياق الاقتصاد والمجتمع في زيمبابوي.

تبنت الدراسة منهجًا مختلط الأساليب لدراسة تأثير المعاملات المالية الرقمية على إدارة الأزمات. ويتضمن تصميم دراسة بحثية لتقييم تأثير التكنولوجيا عبر الإنترنت، مثل الأموال عبر الهاتف المحمول، وتحويل الأموال الإلكتروني، والبطاقات الإلكترونية، على استراتيجيات إدارة الأزمات في زيمبابوي. وتستكشف الدراسة كيف ساهمت هذه الخدمات المالية الرقمية في معالجة الأزمات وتحسين القدرة على الصمود. بالإضافة إلى ذلك، تبحث الدراسة في التحديات المرتبطة باعتماد التكنولوجيا عبر الإنترنت في إدارة الأزمات، بما في ذلك قضايا مثل تغطية الشبكة المحدودة في مناطق معينة.

وسلطت نتائج الدراسة الضوء على البدائل المتنوعة المتاحة من خلال التكنولوجيا عبر الإنترنت في إدارة الأزمات، لا سيما في سياق الاقتصاد الزيمبابوي. وقد برزت رقمنة الخدمات المالية، بما في ذلك تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول وتحويل الأموال إلكترونياً، كمساهمين كبيرين في جهود إدارة الأزمات، مما يسهل الوصول إلى الموارد المالية ويقلل الحاجة إلى العملة المادية. علاوة على ذلك، أدى اعتماد التكنولوجيا عبر الإنترنت إلى تعزيز الشمول المالي وتسهيل استيعاب تكنولوجيات المعلومات، مما أدى إلى خلق فرص اقتصادية جديدة وآفاق توظيف. ومع ذلك، فقد تم تحديد تحديات مثل تغطية الشبكة المحدودة في مناطق معينة، مما يؤكد الحاجة إلى مزيد من البحث والتدخلات الاستراتيجية لمعالجة هذه القضايا وتعظيم الفوائد المحتملة للتكنولوجيا عبر الإنترنت في إدارة الأزمات.

- الدراسة الخامسة: تأثير التكنولوجيا المالية على التضخم والبطالة: حالة آسيا (Ben Romdhane et al., 2024)، نوع الدراسة: مقال علمي

هدفت هذه الدراسة إلى دراسة تأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على الاقتصاد النمساوي، مع التركيز بشكل خاص على تأثيرها على معدلات التضخم والبطالة خلال الفترة الممتدة من 2011 إلى 2017. والهدف هو توضيح العلاقة بين تطور التكنولوجيا المالية والمؤشرات الاقتصادية الرئيسية. وهي التضخم والبطالة.

استخدم الباحثون بيانات من الاقتصاد النمساوي على مدى الأعوام 2011 و2014 و2017. وقد تم اختيار هذه الفترة لالتقاط تطور التكنولوجيا المالية وتأثيراتها المحتملة على المؤشرات الاقتصادية مثل معدلات التضخم والبطالة.

كما استخدمت الدراسة نماذج البيانات اللوغاريتمية وبيانات البائل لتحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والمؤشرات الاقتصادية، وخاصة معدلات التضخم والبطالة. يُستخدم نموذج اللوغاريتمي لشرح التطابق بين التكنولوجيا المالية والتضخم، باعتباره مؤشرًا لتداول العملات. بالإضافة إلى ذلك، يتم استخدام نموذج بيانات اللوحة لاستكشاف العلاقة بين اضطراب التكنولوجيا المالية في سوق العمل ومعدلات البطالة.

تضمن التحليل تقييم الفترة التجريبية وفحص قوة واتجاه العلاقة بين تطوير التكنولوجيا المالية والمؤشرات الاقتصادية. علاوة على ذلك، تبحث الدراسة في مدى فعالية استخدام التمويل الرقمي في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، مع التركيز بشكل خاص على تأثيره المحتمل على معدلات التضخم والبطالة.

وتشير نتائج الدراسة إلى وجود علاقة قوية وإيجابية بين تطور التكنولوجيا المالية والمؤشرات الاقتصادية مثل معدلات التضخم والبطالة. وعلى وجه التحديد، يشير التقرير إلى أن تقدم التكنولوجيا المالية قد أدى إلى تعطيل سوق العمل، مما أدى إلى تغييرات محتملة في معدلات البطالة. علاوة على ذلك، تسلط الدراسة الضوء على أهمية تسخير التمويل الرقمي بشكل فعال كمحفز للتنمية الاقتصادية. ويؤكد على أهمية قيام صناع السياسات بتعزيز كفاءاتهم ووصولهم إلى المعلومات التكنولوجية، مما يمكنهم من الاستفادة من البيانات الرقمية لتحقيق النمو الاقتصادي، لا سيما في سياق دعم الشركات. بشكل عام، تؤكد الدراسة على الإمكانات التحويلية للتكنولوجيا المالية في تشكيل الديناميكيات الاقتصادية وتدعو إلى اتخاذ تدابير استباقية للاستفادة من فوائدها لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

المبحث الثاني: تحليل الدراسات السابقة

هدف هذا المبحث إلى تحليل الدراسات السابقة والتعقيب عليها، مع إيضاح المكانة التي تحتلها الدراسة الحالية في سياق الأدبيات العلمية. من خلال التعقيب على الدراسات السابقة، تظهر الحاجة إلى مزيد من البحث في ربط تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بإدارة أزمة التضخم، وهو ما تسعى هذه الدراسة إلى تحقيقه من خلال تقديم إسهام جديد في هذا المجال.

المطلب الأول: التعقيب على الدراسات السابقة

تتعدد الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم، ولكل دراسة منها زاوية معينة تقدم رؤى وأفكاراً تتسم بالثراء والعمق. ولكن، من خلال تحليل هذه الدراسات، يمكننا أن نلاحظ بعض النقاط المشتركة التي توضح إيجابيات وسلبيات النتائج التي تم التوصل إليها.

الفرع الأول: التعقيب على الدراسات الخاصة بالتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت

التعقيب على الدراسة الأولى "تحسين ثقة العملاء الليبيين وقبولهم للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت" بقلم محمد (2013) يكشف عن جهد بحثي مهم يركز على فهم العوامل التي تؤثر على ثقة وقبول العملاء الليبيين للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت. هذه الدراسة تسلط الضوء على أهمية الأمن المتصور، سهولة الاستخدام، وجودة الخدمات كعوامل رئيسية في تعزيز الثقة والقبول. بالإضافة إلى ذلك، تقديمها للأدلة على أن الاستعداد التكنولوجي والخصائص الديموغرافية كالعمر والجنس قد تلعب أدواراً مهمة في هذا السياق يوفر بُعداً آخر للتحليل.

ومع ذلك، يمكن توسيع هذه الدراسة بعدة طرق لتعميق فهمنا للموضوع. أولاً، يمكن إجراء مزيد من البحث لفحص كيفية تأثير العوامل الثقافية والاجتماعية-الاقتصادية على ثقة وقبول العملاء، خاصة في سياق ليبيا. ثانياً، مع تطور التكنولوجيا المصرفية بسرعة، من المهم استكشاف كيف تؤثر التحديثات التكنولوجية والابتكارات الجديدة على إطار العمل الحالي ونتائجه. أخيراً، يمكن أن تستفيد الدراسات المستقبلية من استخدام تحليلات بيانات أكثر تقدماً لفهم أعمق للعلاقات بين المتغيرات المختلفة.

بشكل عام، تقدم هذه الدراسة مساهمة قيمة في الأدبيات حول التكنولوجيا المصرفية في البلدان النامية، وتوفر أساساً للبحث المستقبلي في هذا المجال.

- "تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أداء البنك (Halili, 2014)"

تبدأ دراسة هاليلي في إجراء فحص مهم لكيفية تأثير اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أداء البنوك التجارية في دول أوروبية مختارة. ويشير التحليل بشكل مثير للاهتمام إلى وجود علاقة سلبية بين الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومؤشرات أداء البنوك مثل العائد على حقوق المساهمين، والعائد على الأصول، و MRG خلال فترة الدراسة، والذي يعزى في المقام الأول إلى الأزمة المالية العالمية. تتحدى هذه النتيجة الافتراض الشائع بأن التحول الرقمي يؤدي بطبيعته إلى تحسين الأداء المالي. ومع ذلك، يمكن للدراسة أن تستفيد أيضًا من التحليل المقارن للبنوك التي استثمرت بكثافة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مقابل تلك التي لم تفعل ذلك، لعزل آثار الخدمات المصرفية الرقمية عن العوامل الإستراتيجية الأخرى. بالإضافة إلى ذلك، وبالنظر إلى التطور السريع للخدمات المصرفية الرقمية بعد عام 2010، يمكن أن يوفر التحليل المحدث نظرة ثاقبة حول الآثار طويلة المدى للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أداء البنوك.

- "التكنولوجيا المالية ومستقبل الخدمات المصرفية (Broby, 2021)"

يسلط استكشاف بروبي للتأثير المدمر للتكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية التقليدية الضوء على تحول كبير نحو النهج الرقمي الأول في الخدمات المالية. توفر الدراسة منظورًا استراتيجيًا حول كيف يمكن لتقنيات مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والروبوتات وواجهات برمجة التطبيقات أن تُحدث ثورة في تفاعلات العملاء والكفاءات التشغيلية. في حين تقدم الدراسة لمحة شاملة عن إمكانيات التكنولوجيا المالية لتحويل القطاع المصرفي، فإنها قد تستفيد أيضًا من التعمق في التحديات والمخاطر المرتبطة بهذا التحول الرقمي، بما في ذلك تهديدات الأمن السيبراني، والامتثال التنظيمي، والفجوة الرقمية بين المستهلكين.

- "نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) لتحليل استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Mada & Putri, 2021)"

يوفر تطبيق TAM لفهم قبول العملاء للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إندونيسيا رؤية قيمة حول العوامل التي تؤثر على التبني الرقمي في الأسواق الناشئة. وتتوافق نتائج الدراسة التي تفيد بأن الفائدة وسهولة الاستخدام تؤثر بشكل كبير على اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع توقعات النموذج. ومع ذلك، يمكن إثراء الدراسة من خلال دمج متغيرات إضافية مثل المخاطر المتصورة والثقة،

والتي تعتبر حاسمة في سياق المعاملات المالية عبر الإنترنت. علاوة على ذلك، فإن استكشاف تأثير التأثيرات الثقافية والاجتماعية على قبول التكنولوجيا يمكن أن يوفر فهماً أكثر دقة لاعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في قطاعات ديموغرافية مختلفة.

- "تقنيات ضمان الأمن المالي للجهاز المصرفي في سياق تغييرات الأعمال المعلوماتية (Andreeva et al., 2021)"

إن تركيز هذه الدراسة على تأثير برامج التثقيف المالي على السلوك المالي لطلاب الجامعة وصنع القرار يأتي في الوقت المناسب وهو ذو صلة. وتؤكد النتائج الإيجابية التي لوحظت في المشاركة بعد البرنامج على قيمة التعليم المالي. ومع ذلك، قد توسع الدراسة تأثيرها من خلال دراسة الاستدامة طويلة المدى لهذه التغييرات السلوكية. بالإضافة إلى ذلك، فإن دمج مجموعة مراقبة لا تخضع للبرنامج يمكن أن يعزز العلاقة السببية بين تعليم الثقافة المالية وتحسين السلوك المالي. ومن الممكن أيضاً أن تستكشف المزيد من الأبحاث إمكانية التوسع في مثل هذه البرامج وفعاليتها في بيئات اجتماعية واقتصادية وثقافية متنوعة.

وتسلط هذه الدراسات مجتمعة الضوء على العلاقة المتعددة الأوجه بين التقدم التكنولوجي وتطور القطاع المصرفي. وهي تسلط الضوء على أهمية التكيف مع الاتجاهات الرقمية مع الأخذ في الاعتبار أيضاً مدى تعقيد النظام المالي الأوسع، بما في ذلك سلوك المستهلك، والظروف الاقتصادية، والأطر التنظيمية.

- "التحول الرقمي والاستراتيجية في القطاع المصرفي: تقييم معدل قبول الخدمات الإلكترونية" (Kitsios et al., 2021)

كيتسيوس وآخرون. (2021) يتعمق في المجال الحيوي للتحول الرقمي داخل القطاع المصرفي اليوناني، مع التركيز على تصورات موظفي البنك للتقنيات الرقمية الجديدة واستعدادهم لدمجها في روتين حياتهم اليومية. إن اعتماد هذه الدراسة على عينة مكونة من 161 موظفاً من مختلف البنوك اليونانية واستخدام تحليل الانحدار المتعدد لتقييم عناصر نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) يوفر نظرة شاملة للعوامل التي تؤثر على قبول التقنيات الرقمية بين موظفي البنك.

في حين أن الدراسة تسلط الضوء بشكل فعال على تصورات الموظفين وتحدد العوامل التي تساهم في كل من القبول والتردد تجاه مبادرات التحول الرقمي، فإن المزيد من الاستكشاف في أنواع محددة من

التقنيات الرقمية (مثل blockchain والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي) وتأثيرها المتصور على العمليات المصرفية اليومية يمكن أن تعزز النتائج. بالإضافة إلى ذلك، فإن دمج منظور طولي لتتبع التغييرات في القبول بمرور الوقت حيث يصبح الموظفون أكثر دراية بالأدوات الرقمية يمكن أن يوفر رؤى أعمق حول رحلة التحول الرقمي داخل القطاع المصرفي.

- "اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية: فرصة لخلق قيمة مشتركة للعملاء" (Carranza et al., 2021)

كارانزا وآخرون. (2021) استكشف العوامل المؤثرة في اعتماد عملاء البنوك للخدمات المصرفية الإلكترونية، مع التأكيد على تسهيل الخدمات المصرفية ودعم خلق القيمة المشتركة. ومن خلال استخدام نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) وتحليل الجوانب الرئيسية من خلال نمذجة المعادلات الهيكلية بالمربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM)، توفر الدراسة إطارًا قويًا لفهم سلوك العملاء في سياق اعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية.

ومع ذلك، يمكن التوسع في الدراسة من خلال استكشاف دور برامج تثقيف وتوعية العملاء في تعزيز معدلات تبني الخدمات المصرفية الإلكترونية. إن فهم العوائق التي تحول دون التبني من منظور العميل، بما في ذلك المخاوف الأمنية ومقاومة التغيير، يمكن أن يوفر أيضًا رؤى قيمة. علاوة على ذلك، فإن دراسة تأثير التأثيرات الاجتماعية، مثل تصورات الأقران ووسائل التواصل الاجتماعي، على عملية الاعتماد يمكن أن توفر رؤية أكثر شمولية للعوامل التي تدفع إلى استيعاب الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- "تجربة العملاء في الخدمات المصرفية الرقمية: مراجعة واتجاهات بحثية مستقبلية" (Chauhan et al., 2022)

إجري شوهان وآخرون. (2022) مراجعة منظمة للأدبيات لتوضيح تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على تقييم تجربة خدمة العملاء واقتراح إطار عمل لتحديد المتغيرات الرئيسية للخدمات المصرفية الرقمية التي تؤثر على الأداء المالي للبنوك. إن تحديد تجربة العملاء (CE) من خلال الأدلة الوظيفية، والأدلة الميكانيكية، والأدلة البشرية يقدم فهمًا دقيقًا لكيفية تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على تصورات العملاء، وفي النهاية، الأداء المالي.

في حين أن المراجعة توفر فحصاً شاملاً للجوانب المميزة للخدمات المصرفية الرقمية وآثارها المالية، فإن إجراء المزيد من الأبحاث يمكن أن يستفيد من تحليل أكثر تفصيلاً للتقدم التكنولوجي في الخدمات المصرفية الرقمية ومساهماتها المحددة في تعزيز التعليم المستمر. بالإضافة إلى ذلك، يعد الإطار التكاملي المقترح الذي يربط بين العوامل المتعلقة بالتكنولوجيا والعوامل المتعلقة بالعملاء والعوامل المرتبطة بالأداء مساهمة قيمة، ولكن الدراسات المستقبلية يمكن أن تستكشف العلاقات السببية بين هذه العوامل بشكل أكثر عمقاً. إن التحقيق في دور الخدمات المصرفية الرقمية في الشمول المالي وتأثيرها على السكان المحرومين يمكن أن يزيد أيضاً من أهمية الدراسة وإمكانية تطبيقها.

تساهم كل من هذه الدراسات بشكل كبير في فهمنا للتحويل الرقمي، واعتماد الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتجربة العملاء في مجال الخدمات المصرفية الرقمية. وهي تؤكد مجتمعة على الطبيعة المتعددة الأوجه لتطور القطاع المصرفي في العصر الرقمي، وتسلط الضوء على الحاجة إلى البحث المستمر للتغلب على تعقيدات التكامل التكنولوجي، وتوقعات العملاء، والأداء المالي.

الفرع الثاني: التعقيب على الدراسات الخاصة بإدارة التضخم

- "إدارة التضخم في مجتمع العمالة الكاملة" (Lekachman, 1975)

وتتناول مناقشة ليكاشمان في عام 1975 نظرة نظرية في التغييرات المؤسسية الضرورية لتحقيق التشغيل الكامل للعمالة واستقرار الأسعار في الولايات المتحدة، مع التركيز على التوزيع العادل للتضحيات والمكافآت. وعلى الرغم من أن هذا النهج مبتكر وطموح، إلا أنه قد يواجه تحديات عملية في التنفيذ، وخاصة فيما يتعلق بالضمان الفيدرالي للعمالة الكاملة ودعم الدخل لأولئك غير القادرين على العمل أو غير الراغبين فيه. إن الضوابط الفيدرالية المقترحة على أسعار الشركات والرسوم المهنية، جنباً إلى جنب مع إعادة توزيع الضرائب لمعالجة المخاوف المتعلقة بالمساواة والتضخم، تسلط الضوء على رؤية تقدمية للسياسة الاقتصادية. ومع ذلك، فإن جدوى مثل هذه الإصلاحات المؤسسية الواسعة في الاقتصاد المختلط، إلى جانب آثارها المحتملة على الاستثمار الخاص والحريات الاقتصادية، تستحق المزيد من الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، فإن اقتراح تعميم القطاع الخاص جزئياً للتخفيف من الآثار السلبية على الاستثمار الخاص يمثل تحولاً جذرياً قد يواجه معارضة كبيرة من مختلف أصحاب المصلحة الاقتصاديين. في عموم الأمر، في حين تقدم الدراسة حجة مقنعة للإبداع السياسي الشامل لتحقيق التوازن

بين الأهداف الاقتصادية، فإن قابليتها للتطبيق العملي والعواقب المحتملة غير المقصودة تستحق المزيد من التدقيق.

- "استهداف التضخم في ضوء الدروس المستفادة من الأزمة المالية" (Ábel et al., 2014)

أبيل وآخرون. (2014) يقدم فحصاً دقيقاً لكيفية تأثير الأزمة المالية على أطر استهداف التضخم، مع التركيز بشكل خاص على تعديلات الإستراتيجية النقدية لبنك Magyar Nemzeti Bank. إن اعتماد الدراسة على أساليب البحث النوعي والمصادر المتنوعة يقدم رؤية قيمة حول تطور التضخم الذي يستهدف ما بعد الأزمة. ومع ذلك، يمكن تعزيز إمكانية تطبيق هذه الورقة على نطاق أوسع من خلال دمج التحليلات المقارنة مع تجارب البنوك المركزية الأخرى لاستخلاص استنتاجات أكثر عمومية حول فعالية استهداف التضخم وقدرته على التكيف. وبينما تحدد الدراسة بشكل فعال الانتقادات والابتكارات النظرية والعملية استجابة للأزمة، فإنها يمكن أن تستفيد بشكل أكبر من استكشاف أكثر تفصيلاً للتوازن بين استهداف التضخم وأهداف السياسة النقدية الأخرى، مثل الاستقرار المالي. إن الاعتراف باستهداف التضخم باعتباره أفضل ممارسة في السياسة النقدية، على الرغم من الانتقادات، يؤكد مرونته وقدرته على التكيف، ومع ذلك يمكن للدراسة أن تتعمق أكثر في التحديات المستمرة والآفاق المستقبلية لاستهداف التضخم في اقتصاد عالمي متزايد التعقيد والترابط.

- "استهداف التضخم والأزمة المالية" (Gong & Qian, 2022)

ويقدم التحقيق الذي أجراه جونج وتشيان (2022) في متوسط تأثير استهداف التضخم على احتمالية حدوث أزمات مالية عبر مجموعة واسعة من البلدان في الفترة من 1980 إلى 2017 تحليلاً تجريبياً مقنعاً. إن استخدام مطابقة درجات الميل لمعالجة قضايا الاختيار الذاتي في استهداف التضخم هو أمر سليم من الناحية المنهجية، ويقدم دليلاً قوياً على أن استهداف التضخم يقلل بشكل كبير من احتمال حدوث أزمات مالية. وفي حين تظهر النتائج باستمرار الآثار الوقائية لاستهداف التضخم عبر أنواع مختلفة من الأزمات، يمكن للدراسة أن تعزز مساهمتها من خلال استكشاف الآليات التي يساهم من خلالها استهداف التضخم في الاستقرار المالي. على سبيل المثال، يمكن لدراسة دور الشفافية، ومصادقية البنك المركزي، والتفاعل بين السياسات النقدية والسياسات الاحترازية الكلية أن توفر رؤية أعمق حول فعالية استهداف التضخم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن إثراء آثار الدراسة على صياغة السياسات من خلال النظر في التحديات والقيود المفروضة على استهداف التضخم في مواجهة السياسات النقدية غير التقليدية

وضغوط الأسواق المالية العالمية. بشكل عام، تؤكد الدراسة بشكل إيجابي أن استهداف التضخم ليس فقط أداة لتحقيق استقرار الأسعار ولكن أيضًا كوسيلة لتعزيز الاستقرار المالي، على الرغم من أن الاستكشاف الأكثر تفصيلاً للفروق الدقيقة والظروف التي يكون فيها أكثر فعالية سيكون مفيداً.

- "الأزمة المصرفية العالمية والتضخم وأسعار الفائدة: ما هي الخطوة التالية؟" (David, 2023)

توفر دراسة ديفيد حول الترابط بين الأزمة المصرفية العالمية والتضخم وأسعار الفائدة تحليلاً في الوقت المناسب للظروف الاقتصادية التي تفاقمت بسبب السياسات النقدية التوسعية، واضطرابات سلسلة التوريد، والتوترات الجيوسياسية. إن الزيادة السريعة في أسعار الفائدة من قبل البنوك المركزية في جميع أنحاء العالم وتداعياتها على مختلف القطاعات تسلط الضوء على التوازن الدقيق بين إدارة التضخم وضمان الاستقرار المالي. وبينما تحدد الدراسة ببراعة عواقب هذه الديناميكيات الاقتصادية، فإن الاستكشاف الأعمق للسياسات المحددة التي تعتمد عليها البنوك المركزية وفعاليتها في الحد من التضخم دون التعجيل بمواطن الضعف في القطاع المصرفي يمكن أن يعزز الفهم. بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن تستفيد الدراسة من التحليل المقارن لاستراتيجيات الاستجابة لمختلف البنوك المركزية وتأثيراتها على النظام المالي العالمي. ويؤكد التركيز على الدور المحوري الذي تلعبه كيانات مثل الاحتياطي الفيدرالي مدى تعقيد معالجة هذه التحديات، ومع ذلك فإن المزيد من الأفكار حول السيناريوهات المستقبلية المحتملة وتوصيات السياسة يمكن أن توفر إرشادات قيمة للتعامل مع المشهد الاقتصادي الهش.

- "مفتاح إدارة التضخم: زيادة الأجور" (Fix, 2023)

يقدم بحث فيكس وجهة نظر غير تقليدية حول إدارة التضخم من خلال الدعوة إلى زيادة الأجور كاستراتيجية محتملة تتجاوز الاستخدام التقليدي لتعديلات أسعار الفائدة. ومن خلال الاعتماد على مجموعة واسعة من المؤلفات الاقتصادية والأبحاث التاريخية، تعيد الدراسة النظر في النظريات المنسية لإدارة التضخم، وتقترح أن نمو الأجور يمكن أن يؤدي إلى انخفاضات لاحقة في التضخم. ويتحدى هذا النهج غير البديهي المعتقدات الاقتصادية السائدة ويشير إلى أن زيادة الأجور يمكن أن تكون بمثابة أداة سياسية فعالة لإدارة التضخم. في حين أن اعتماد الدراسة على الأطر النظرية والأدلة التجريبية من منتصف القرن العشرين يوفر أساساً متيناً، فإن المزيد من التحليل التجريبي في السياقات الاقتصادية المعاصرة يمكن أن يعزز هذه الحجة. بالإضافة إلى ذلك، فإن استكشاف الآثار الجانبية والقيود المحتملة لهذه الاستراتيجية، بما في ذلك التأثيرات على التوظيف والقدرة التنافسية للأعمال، يمكن أن يقدم وجهة

نظر أكثر توازناً. ومن المثير للاهتمام أن هذه الدراسة تدفع صناعات السياسات إلى إعادة النظر في الأساليب التقليدية واستكشاف جدوى زيادة الأجور كوسيلة لمعالجة ضغوط التضخم بشكل فعال.

- "إدارة توقعات التضخم وفعالية استجابات السياسة النقدية للاحتياطي الفيدرالي لأزمات الطاقة" (Shahzad et al., 2024)

تتعمق دراسة شاهزاد وآخرون في التفاعل بين صدمات الطاقة والسياسات النقدية والمالية وتوقعات التضخم ضمن إطار استهداف التضخم الذي وضعه الاحتياطي الفيدرالي والذي تم إنشاؤه في عام 2012. وباستخدام البيانات الشهرية من الولايات المتحدة من عام 1994 إلى عام 2022، تستخدم الدراسة ARDL ومقدرو QARDL لتحليل العلاقات بين توقعات التضخم وصدمات الطاقة وسياسات الاقتصاد الكلي عبر توزيعات مختلفة لتوقعات التضخم. وتكشف النتائج عن تأثيرات كبيرة للتضخم وصدمات الطاقة وعرض النقود على توقعات التضخم عبر أنظمة استهداف التضخم قبل وبعده، مما يؤكد مدى تعقيد العوامل التي تؤثر على توقعات التضخم. وفي حين تقدم الدراسة فحصاً شاملاً لهذه الديناميكيات، فإن إجراء مزيد من التحليل للآليات المحددة التي تؤثر من خلالها صدمات الطاقة على توقعات التضخم والتأثيرات التفاضلية للاستجابات النقدية مقابل الاستجابات المالية يمكن أن يؤدي إلى إثراء الفهم. بالإضافة إلى ذلك، وبالنظر إلى الطبيعة العالمية لأسواق الطاقة، فإن دمج العوامل الدولية وتأثيرها على توقعات التضخم المحلي قد يوفر رؤى أوسع. إن تركيز الدراسة على المحددات المتعددة الأوجه لتوقعات التضخم يسلط الضوء على الحاجة إلى نهج سياسي دقيق، مما يشير إلى أن صناعات السياسات يجب أن يأخذوا في الاعتبار مجموعة واسعة من العوامل عند صياغة السياسات النقدية والمالية لإدارة توقعات التضخم بشكل فعال.

الفرع الثالث: التعقيب على الدراسات الخاصة بالعلاقة بين المتغيرين

- "استراتيجيات إدارة المخاطر وتنفيذ مشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت من قبل بنوك تجارية مختارة في كينيا (Mathenge & Sang, 2019)"

تقدم دراسة Mathenge & Sang (2019) فحصاً تفصيلياً لكيفية تأثير استراتيجيات إدارة المخاطر على تنفيذ مشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت في البنوك التجارية الكينية. يوفر التركيز على استراتيجيات تقييم المخاطر والتخفيف منها ونقلها وقبولها نظرة شاملة على الطبيعة المتعددة الأوجه لإدارة المخاطر في سياق التنفيذ التكنولوجي. إن استخدام الدراسة لتصميم البحث الوصفي والأساليب الإحصائية

الاستنتاجية لتحليل البيانات من 39 بنكاً تجارياً عاملاً في كينيا اعتباراً من سبتمبر 2018 يوفر أساساً تجريبياً قوياً لاستنتاجاتها.

ومع ذلك، يمكن تعزيز الدراسة من خلال توفير مخطط أكثر وضوحاً للتحديات التي تمت مواجهتها في تنفيذ استراتيجيات إدارة المخاطر هذه. إن فهم العوائق المحددة وكيفية التغلب عليها من شأنه أن يوفر رؤى أعمق حول ممارسات إدارة المخاطر الفعالة. بالإضافة إلى ذلك، فإن استكشاف تأثير العوامل الخارجية مثل التغييرات التنظيمية، والمنافسة في السوق، والتقدم التكنولوجي على فعالية استراتيجيات إدارة المخاطر يمكن أن يقدم رؤية أكثر دقة للتحديات والفرص التي تواجه مشاريع التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت.

- "أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الأداء والفروع: أزمة أم تغيير في الممارسة؟" (Di Febo & Angelini, 2022)

يعالج دي فيبو وأنجيليني (2022) مشكلة في الوقت المناسب من خلال دراسة تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على ربحية البنوك الأوروبية والانخفاض الكبير في عدد الفروع الذي لوحظ بين عامي 2009 و2016. واستخدامهم للبيانات من 3679 بنكاً أوروبياً على مدى ست سنوات يسمح بإجراء تحقيق مفصل في هذه الديناميات. وترتبط الدراسة بشكل ثاقب بين اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وزيادة صافي دخل الفوائد، مما يشير إلى تعزيز الربحية بسبب المنصات الرقمية.

ومع ذلك، يمكن أن تستفيد الدراسة من النهج الطولي الذي يدرس هذه الاتجاهات على مدى فترة أطول لالتقاط التأثير الكامل للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على النماذج المصرفية التقليدية. علاوة على ذلك، فإن دراسة وجهة نظر العملاء بشأن هذا التحول، بما في ذلك رضا العملاء والطلب على الفروع المادية في العصر الرقمي، يمكن أن توفر فهماً أكثر شمولاً للتحول نحو الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. بالإضافة إلى ذلك، فإن التحليل الأعمق لكيفية إدارة البنوك للانتقال من الفروع المادية إلى المنصات عبر الإنترنت، بما في ذلك استراتيجيات تكيف القوى العاملة وتغييرات البنية التحتية، من شأنه أن يضيف سياقاً قيماً للنتائج.

- "تحليل موضوعي لتأثير التكنولوجيا المالية (FinTech) على الصناعة المصرفية" (Varma et al., 2022)

فارما وآخرون. (2022) إجراء تحقيق حاسم في تأثير التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي، مع التركيز بشكل خاص على تكنولوجيا blockchain. ومن خلال مراجعة الأدبيات الحديثة وتقارير الصناعة، فإنهم يقدمون رؤية متوازنة لمزايا وتحديات دمج التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية. يسلط نهج التحليل المواضيعي الضوء بشكل فعال على إمكانيات التقنيات الناشئة لإعادة تشكيل العمليات المصرفية وتحسين تجارب العملاء.

ومع ذلك، يمكن إثراء الدراسة من خلال تضمين دراسات حالة للبنوك التي نجحت في دمج حلول التكنولوجيا المالية، مع تقديم أمثلة عملية للفوائد والتحديات التي واجهتها. بالإضافة إلى ذلك، فإن النظر في الآثار التنظيمية والأخلاقية المحتملة لاعتماد التكنولوجيا المالية في الخدمات المصرفية يمكن أن يوفر فهماً أوسع للنظام البيئي. إن استكشاف تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، وخاصة في الأسواق المحرومة، يمكن أن يقدم أيضاً رؤى حول الآثار الاجتماعية لهذه التقنيات. أخيراً، قد تتضمن اتجاهات البحث المستقبلية استكشاف ثقة المستهلك ومخاوف خصوصية البيانات في سياق التكنولوجيا المالية، والتي تعتبر بالغة الأهمية لنجاح اعتماد هذه التقنيات واستدامتها في القطاع المصرفي.

- "معالجة التضخم في زيمبابوي: دور المعاملات المالية الرقمية" (Mthuli, 2022)

تقدم دراسة متولي (2022) حول دور المعاملات المالية الرقمية في إدارة التضخم في زيمبابوي نظرة ثاقبة مهمة حول كيفية تخفيف التكنولوجيا للأزمات الاقتصادية. ومن خلال التركيز على الأموال عبر الهاتف المحمول، وتحويل الأموال إلكترونياً، والبطاقات الإلكترونية، يسلط البحث الضوء على المساهمات الإيجابية للتمويل الرقمي في إدارة الأزمات وبناء القدرة على الصمود. إن النتائج التي تشير إلى أن الرقمنة تسهل الوصول إلى الموارد المالية وتقلل من الاعتماد على العملة المادية لها أهمية خاصة في سياق التحديات الاقتصادية التي تواجهها زيمبابوي.

ومع ذلك، يمكن أن تستفيد الدراسة من تحليل أكثر تفصيلاً لظروف الاقتصاد الكلي التي تصاحب اعتماد المعاملات المالية الرقمية. إن استكشاف السياسات الاقتصادية الأوسع وتفاعلها مع التمويل الرقمي من شأنه أن يوفر فهماً أكثر شمولاً للآليات التي تؤثر من خلالها المعاملات الرقمية على التضخم والاستقرار الاقتصادي. علاوة على ذلك، فإن المقارنة مع الدول الأخرى التي تعاني من ظروف اقتصادية مماثلة يمكن أن تقدم دروساً قيمة حول فعالية الحلول المالية الرقمية وقابليتها للتوسع في إدارة الأزمات.

- "تأثير التكنولوجيا المالية على التضخم والبطالة: حالة آسيا" (Ben Romdhane et al., 2024)

استكشف بن رمضان وآخرون. (2024) العلاقة بين تطور التكنولوجيا المالية (FinTech) والمؤشرات الاقتصادية الرئيسية مثل التضخم والبطالة في آسيا. يوفر استخدام نماذج البيانات اللوغاريتمية واللوحية لتحليل هذه العلاقة من عام 2011 إلى عام 2017 نهجًا مبتكرًا لفهم الآثار الاقتصادية للتكنولوجيا المالية. إن نتائج الدراسة التي تشير إلى أن تطوير التكنولوجيا المالية له علاقة قوية وإيجابية مع المؤشرات الاقتصادية مثل معدلات التضخم والبطالة تسلط الضوء على الإمكانيات التحويلية للتمويل الرقمي.

ومع ذلك، ربما كان من الممكن تعزيز الدراسة من خلال دمج مجموعة أكثر تنوعًا من المؤشرات الاقتصادية، بما في ذلك نمو الناتج المحلي الإجمالي، ومقاييس الشمول المالي، ومعدلات الحد من الفقر، لرسم صورة أكمل لتأثير التكنولوجيا المالية. بالإضافة إلى ذلك، فإن دراسة خدمات ونماذج التكنولوجيا المالية المحددة التي كانت أكثر فعالية في التأثير على المؤشرات الاقتصادية يمكن أن تقدم رؤى عملية لواضعي السياسات وممارسي الصناعة. إن دراسة التحديات والمخاطر المرتبطة بالنمو السريع للتكنولوجيا المالية، بما في ذلك تهديدات الأمن السيبراني والعقبات التنظيمية، من شأنها أن تضيف عمقًا إلى استنتاجات الدراسة.

وتؤكد كلتا الدراستين 3 و4 على الدور الحاسم للتمويل الرقمي في الإدارة الاقتصادية والتنمية. وبينما تسلط الضوء على الفوائد المحتملة للمعاملات المالية الرقمية وابتكار التكنولوجيا المالية، فإنها تلمح أيضًا إلى الحاجة إلى مزيد من البحث والتدخلات الاستراتيجية لتعظيم التأثير الإيجابي لهذه التقنيات على الاقتصاد. وستكون معالجة التحديات التي تم تحديدها، مثل القيود المفروضة على تغطية الشبكة واضطرابات سوق العمل، ضرورية للاستفادة من التمويل الرقمي لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والنمو.

المطلب الثاني: موقع الدراسة الحالية من الدراسات السابقة

تسعى هذه الدراسة الحالية إلى سد بعض الثغرات التي تم تحديدها في الدراسات السابقة. فهي تهدف إلى تقديم تحليل شامل للعلاقة بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأزمة التضخم، وذلك من خلال دمج المتغيرين بشكل أكثر تكاملاً من الدراسات السابقة.

1. دراسة (Mathenge & Sang, 2019) حول استراتيجيات إدارة المخاطر في البنوك الكينية: تركز هذه الدراسة على استراتيجيات إدارة المخاطر في تنفيذ المشاريع المصرفية عبر الإنترنت. وتختلف الدراسة الحالية من خلال التركيز ليس على إدارة مخاطر تطبيق التكنولوجيا نفسها ولكن على كيفية استخدام هذه التقنيات لإدارة الأزمة الاقتصادية، وتحديد التضخم، في سياق جغرافي واقتصادي مختلف.

2. دراسة (Di Febo & Angelini, 2022) حول تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أداء البنك: يستكشف دي فيبو وأنجيليني كيف تؤثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الربحية وشبكة فروع البنوك الأوروبية. تحاول الدراسة الحالية التركيز من مقاييس الأداء المصرفي إلى تطبيق الاقتصاد الكلي للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت، وتبحث في إمكاناتها كأداة لإدارة التضخم في الجزائر.

3. دراسة (Varma et al., 2022) حول تأثير التكنولوجيا المالية على الصناعة المصرفية: يناقش فارما وزملاؤه التأثيرات الأوسع للتكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي، بما في ذلك تقنية blockchain. بينما تستكشف هذه الدراسة الإمكانيات التحويلية للتكنولوجيا المالية، فإن البحث الحالي يقتصر على التطبيق المحدد لتقنيات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في معالجة التضخم، ويقدم تحقيقاً أكثر تركيزاً على التأثيرات الاقتصادية بدلاً من التأثيرات التشغيلية للتمويل الرقمي.

4. دراسة (Mthuli, 2022) حول المعاملات الرقمية في زيمبابوي: دراسة مثولي هي الأكثر ارتباطاً، حيث تدرس دور المعاملات المالية الرقمية في إدارة الأزمات. يشترك بحث مثولي حول المعاملات المالية الرقمية في زيمبابوي في تشابه موضوعي مع الدراسة الحالية من خلال التركيز على التضخم. إلا أن الدراسة الحالية تضيق تركيزها على تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحديداً ودورها في إدارة أزمات التضخم، وهو ما يسد الفجوة من خلال تطبيق هذا المفهوم على السياق الجزائري. في حين يقدم مثولي رؤى حول التأثير العام للمعاملات الرقمية على الأزمات الاقتصادية، فإن البحث الحالي يهدف إلى تشریح الآليات المحددة التي يمكن من خلالها للخدمات المصرفية عبر الإنترنت

التأثير على استراتيجيات إدارة التضخم في الجزائر، وهو سياق لا يغطيه نهج مثولي الأوسع للمعاملات الرقمية

5. دراسة (Ben Romdhane et al., 2024) حول التأثيرات الاقتصادية للتكنولوجيا المالية في آسيا: يبحث هذا البحث في تأثيرات التكنولوجيا المالية على التضخم والبطالة في آسيا، مما يوفر رؤية واسعة للأثار الاقتصادية للتمويل الرقمي. تضيق الدراسة الحالية هذا المنظور الواسع وصولاً إلى السياق المحدد لإدارة التضخم في الجزائر، وتقدم تحليلاً مركزاً حول كيفية تأثير التقنيات المصرفية عبر الإنترنت على مؤشر اقتصادي واحد ضمن سياق وطني محدد.

وخلاصة القول، فإن الدراسة الحالية حول تأثير التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر تحتل مكانة مميزة من خلال:

- التركيز على تطبيق تكنولوجي محدد (الخدمات المصرفية عبر الإنترنت) ضمن المجال الأوسع للتكنولوجيا المالية والمعاملات المالية الرقمية.
- التركيز بشكل حصري على التحدي الاقتصادي الكلي المتمثل في إدارة التضخم، حيث تناولت الدراسات السابقة التأثيرات الاقتصادية الأوسع أو الجوانب المختلفة للتمويل الرقمي.
- استكشاف هذه الديناميات ضمن السياق الاقتصادي والتنظيمي الفريد للجزائر، وهو التركيز الذي لم تتم تغطيته على نطاق واسع في الأدبيات التي تمت مراجعتها.

وبالتالي، تتناول هذه الدراسة تقاطعاً محدداً بين التكنولوجيا والسياسة الاقتصادية والسياق الجغرافي الذي لم يتم استكشافه على نطاق واسع في الأبحاث الحالية، مما يساهم برؤى قيمة حول دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة الأزمات الاقتصادية.

• الفجوة البحثية للدراسة الحالية:

- التركيز الجغرافي: على عكس الدراسات السابقة التي تستكشف تأثيرات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتكنولوجيا المالية في سياقات متنوعة مثل كينيا وأوروبا وزيمبابوي وآسيا، تركز الدراسة الحالية جغرافياً على الجزائر. وهذا يسمح بفهم دقيق لكيفية معالجة التقنيات المصرفية عبر الإنترنت للتضخم في سياق وطني محدد، مما يساهم في الأدبيات المتعلقة بالتمويل الرقمي في شمال إفريقيا.
- النطاق التكنولوجي: في حين أن الدراسات السابقة تناولت مجموعة واسعة من تقنيات التمويل الرقمي، بما في ذلك الأموال عبر الهاتف المحمول وتقنية blockchain، فإن الدراسة الحالية تبحث على وجه

التحديد في التقنيات المصرفية عبر الإنترنت. ومن الممكن أن يوفر هذا التركيز الأضيق رؤى تفصيلية حول كيفية تسهيل هذه التقنيات أو إعاقة الإدارة الفعالة لأزمة التضخم.

- تركيز المؤشرات الاقتصادية: على الرغم من أن (Ben Romdhane et al., 2024) و (Mthuli, 2022) يستكشفان تأثيرات التكنولوجيا المالية والمعاملات الرقمية على المؤشرات الاقتصادية مثل التضخم، وتركز الدراسة الحالية على إدارة التضخم كاستراتيجية للأزمات. وهو يبحث على وجه التحديد في كيفية استخدام التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت كأداة في إدارة أزمات التضخم، بدلا من النظر في الآثار الاقتصادية الأوسع.
- إدارة الأزمات: تتوافق الدراسة الحالية مع دراسة (Mthuli, 2022) للمعاملات الرقمية في إدارة الأزمات ولكنها تتميز بالتركيز على أزمة التضخم على وجه التحديد. ويسعى إلى فهم إمكانات التقنيات المصرفية عبر الإنترنت في تخفيف الضغوط التضخمية، وتقديم رؤى استراتيجية لصانعي السياسات والمؤسسات المالية في الجزائر.

تكمن الفجوة البحثية التي سدتها الدراسة الحالية في تركيزها على الاستفادة من تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة استراتيجية لإدارة التضخم في الجزائر. وقد تناولت الدراسات السابقة جوانب مختلفة من التمويل الرقمي، بدءاً من تأثيره على العمليات المصرفية والمؤشرات الاقتصادية وصولاً إلى دوره في إدارة الأزمات. ومع ذلك، لم يبحث أي منها على وجه التحديد كيف يمكن تطبيق التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت لإدارة أزمات التضخم في سياق شمال أفريقيا أو الجزائر. لا تساهم هذه الدراسة في فهم تطبيقات الاقتصاد الكلي للتمويل الرقمي فحسب، بل توفر أيضاً رؤى ذات صلة بواضعي السياسات والمؤسسات المالية في البيئات الاقتصادية المماثلة التي تواجه ضغوطاً تضخمية.

• أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة في إعداد هذه الدراسة

إن إعداد الدراسة الحالية حول تأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر يمكن أن يستفيد بشكل كبير من الرؤى والمنهجيات المستخدمة في الدراسات التي نوقشت سابقاً. فيما يلي عدة طرق يمكن من خلالها للدراسة الحالية الاستفادة من نتائج ومناهج هذه الدراسات:

- فهم تأثير التمويل الرقمي: التمويل الرقمي كأداة للإدارة الاقتصادية: رؤى من (Mthuli, 2022) و (Ben Romdhane et al., 2024) حول كيفية تأثير التمويل الرقمي على المؤشرات الاقتصادية وإدارة

- الأزمات يمكن أن تسترشد بفحص الدراسة الحالية للتقنيات المصرفية عبر الإنترنت. إن فهم الآثار الأوسع للمعاملات المالية الرقمية وابتكارات التكنولوجيا المالية يمكن أن يوفر سياقًا أساسيًا لاستكشاف تطبيقات مصرفية محددة عبر الإنترنت في إدارة التضخم.
- رؤى منهجية: اعتماد نهج الأساليب المختلطة: يمكن أن يوفر استخدام الأساليب المختلطة، كما هو موضح في الدراسة التي أجراها (Mathenge & Sang, 2019)، رؤى شاملة من خلال الجمع بين تحليل البيانات الكمية والتقييمات النوعية. يمكن أن يكون هذا النهج مفيدًا بشكل خاص في فهم التأثير المتعدد الأوجه للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم، مما يسمح باستكشاف دقيق لكل من الاتجاهات الإحصائية ووجهات نظر أصحاب المصلحة في الجزائر.
 - استراتيجيات إدارة المخاطر: دمج إدارة المخاطر: التركيز على استراتيجيات إدارة المخاطر في تنفيذ مشاريع التكنولوجيا المصرفية من قبل (Mathenge & Sang, 2019) يمكن أن يفيد نهج الدراسة الحالية في معالجة المخاطر المحتملة المرتبطة بالخدمات المصرفية عبر الإنترنت في سياق إدارة التضخم. إن فهم كيفية تأثير تقييم المخاطر والتخفيف منها ونقلها وقبولها على نتائج المشروع قد يوفر استراتيجيات قيمة لنشر التقنيات المصرفية عبر الإنترنت بشكل فعال.
 - تحليل الأثر الاقتصادي: استكشاف المؤشرات الاقتصادية: دراسة تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتكنولوجيا المالية على المؤشرات الاقتصادية مثل أداء البنوك والتضخم والبطالة في الدراسات التي أجراها (Di Febo & Angelini, 2022) و (Ben Romdhane et al., 2024) يقدم نموذجًا لتحليل العلاقة بين تقنيات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ومعدلات التضخم في الجزائر. ويتضمن ذلك تحديد المؤشرات الاقتصادية ذات الصلة واستخدام نماذج الاقتصاد القياسي المناسبة لتقييم الأثر.
 - التركيز التكنولوجي وتحديات اعتماده: الاستفادة من التكنولوجيا لإدارة الأزمات: رؤى من (Varma et al., 2022) و (Mthuli, 2022) حول الإمكانيات التحويلية للتكنولوجيا المالية والمعاملات الرقمية في الصناعة المصرفية وإدارة الأزمات يمكن أن توجه استكشاف الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة استراتيجية في الجزائر. بالإضافة إلى ذلك، فإن فهم تحديات اعتماد التكنولوجيا والبنية التحتية، مثل مشكلات تغطية الشبكة التي أبرزها (Mthuli, 2022)، يمكن أن يفيد في تقييم العوائق التي تحول دون تنفيذ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة التضخم.

- الإطار السياسي والتنظيمي: - التنقل بين الاعتبارات السياسية والتنظيمية: توفر الدراسات رؤى حول أهمية السياسات الداعمة والأطر التنظيمية لنجاح اعتماد تقنيات التمويل الرقمي. يمكن للدراسة الحالية أن تستكشف كيف تؤثر البيئة التنظيمية في الجزائر على نشر التقنيات المصرفية عبر الإنترنت لإدارة التضخم، وذلك بالاستناد إلى الدروس المستفادة من التأثير الأوسع للتكنولوجيا المالية على الأنظمة الاقتصادية.

في الجوهر، يمكن الاستفادة من النتائج والأساليب المنهجية والاستكشافات المواضيعية من الدراسات التي تمت مناقشتها سابقاً إثراء الدراسة الحالية من خلال توفير أساس نظري وتجريبي متين، وتوجيه منهجي، وفهم دقيق للتحديات والفرص عند تقاطع التمويل الرقمي. وإدارة الأزمات الاقتصادية.

• أوجه الاختلاف من إعداد الدراسات السابقة في إعداد هذه الدراسة:

يظهر إعداد الدراسة الحالية حول تأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر عدة اختلافات في النهج والتركيز من الدراسات التي نوقشت سابقاً. فيما يلي الفروق الرئيسية:

- السياق الجغرافي والاقتصادي: الخصوصية الإقليمية: استكشفت الدراسات السابقة تأثير التمويل الرقمي في سياقات جغرافية مختلفة، بما في ذلك كينيا وأوروبا وزيمبابوي وآسيا. تركز الدراسة الحالية بشكل خاص على الجزائر، وهي دولة شمال أفريقية تتمتع بمشهدها الاقتصادي والثقافي والتنظيمي الفريد. وتسمح هذه الخصوصية الإقليمية بفهم أعمق للتحديات والفرص الخاصة بإدارة أزمة التضخم في الجزائر.

- التركيز التكنولوجي: النطاق التكنولوجي الأضيق: في حين أن بعض الدراسات السابقة وسعت نطاقها ليشمل جوانب مختلفة من التكنولوجيا المالية والمعاملات الرقمية (على سبيل المثال، الأموال عبر الهاتف المحمول، وسلسلة الكتل)، فإن الدراسة الحالية تركز بشكل خاص على التقنيات المصرفية عبر الإنترنت. ويسمح هذا التركيز بإجراء تحليل متعمق لكيفية تأثير هذه التكنولوجيات على استراتيجيات إدارة التضخم، مما يوفر فهماً دقيقاً لدورها في الاستقرار الاقتصادي.

- خصوصية المؤشر الاقتصادي: إدارة أزمات التضخم: تتعمق الدراسة الحالية تحديداً في إدارة أزمات التضخم، وهو تركيز اقتصادي أضيق من الفحص الأوسع للمؤشرات الاقتصادية مثل التضخم والبطالة وأداء البنوك الذي شوه في الدراسات السابقة. تسمح هذه الخصوصية بإجراء بحث

مستهدف حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت للتخفيف من الضغوط التضخمية في الجزائر.

- مناهج البحث العلمي: طرق البحث المعدلة: قد تستخدم الدراسة الحالية مناهج منهجية فريدة مصممة لتناسب أسئلة البحث المحددة والسياق الجزائري. في حين استخدمت الدراسات السابقة البحث الوصفي والإحصاءات الاستدلالية والتحليل المواضيعي، فإن الدراسة الحالية قد تدمجها مع دراسات الحالة أو المقابلات أو التحليلات الاقتصادية القياسية الخاصة بالقطاع المصرفي الجزائري وتعامله مع التضخم.

- مساهمات نظرية: رؤية نظرية مركزة: من خلال التركيز على التقاطع بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم، تهدف الدراسة الحالية إلى المساهمة برؤية نظرية محددة في أدبيات التمويل الرقمي. وهو يسعى إلى سد الفجوة من خلال ربط التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت بشكل مباشر مع استراتيجيات تثبيت الاقتصاد الكلي، وهي العلاقة التي لم يتم استكشافها إلا بشكل أقل في سياق بلدان محددة تواجه معدلات تضخم مرتفعة.

باختصار، يختلف إعداد الدراسة الحالية عن الأبحاث السابقة من خلال التركيز على تطبيق تكنولوجي محدد ضمن سياق جغرافي واقتصادي فريد، واعتماد منهجيات وتحليلات بيانات مناسبة لهذا التركيز، وتهدف إلى المساهمة برؤية نظرية مستهدفة حول دور التكنولوجيا. الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة الأزمات الاقتصادية.

خلاصة الفصل

باختصار، يقدم الفصل الثالث استكشافاً شاملاً وتقييماً نقدياً للأدبيات الموجودة حول دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة أزمات التضخم، مما يضع أساساً متيناً لدراستنا. ومن خلال فحص دقيق للأبحاث السابقة، يحدد هذا الفصل الدور المحوري للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت في مواجهة التحديات الاقتصادية، وخاصة التضخم، ويسلط الضوء على التأثير الكبير للحلول المالية الرقمية على الاستقرار الاقتصادي. من خلال تصنيف الأدبيات إلى موضوعات مركزة، قدمنا نظرة عامة مفصلة عن الفهم الحالي وأوجه التآزر المحددة بين التقنيات المصرفية عبر الإنترنت واستراتيجيات إدارة أزمة التضخم.

علاوة على ذلك، يسلط تحليلنا النقدي الضوء على الفجوات والقيود في البحث الحالي، مما يؤكد ضرورة دراستنا وقدرتها على ملء هذه الفراغات. ومن خلال وضع بحثنا في هذا السياق، فإننا نوضح مساهمتها المتوقعة في المجال الأكاديمي، بهدف إثراء الخطاب حول كيف يمكن للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت أن تساهم بشكل فعال في إدارة أزمات التضخم، مما يؤدي إلى المرونة الاقتصادية والابتكار.

وبالتالي، فإن هذا الفصل لا يضع دراستنا ضمن المشهد الأكاديمي الأوسع فحسب، بل يمهد الطريق أيضاً للتحقيق التجريبي اللاحق، ويعد برؤى قيمة حول ديناميكيات التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت في إدارة الأزمات الاقتصادية.

تشكل أزمة التضخم في الجزائر تحدياً اقتصادياً هاماً يتطلب فحصاً دقيقاً لفهم تأثيراتها على الاقتصاد والمجتمع. إن التحليل الشامل لهذه الأزمة يتطلب النظر إلى العوامل المتداخلة، كانت محلية ودولية، التي أدت إلى تفاقم هذه ظاهرة التضخم. في هذا السياق، يتساءل هذا البحث حول جذور التضخم في الجزائر وكيف يمكن فهمها من خلال تحليل الأسباب والآثار على الاقتصاد والمجتمع.

الفصل الثاني :

تكنولوجيا الخدمات المصرفية

عبر الانترنت

تمهيد:

في المشهد الديناميكي للخدمات المالية، تقف تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بمثابة حجر الزاوية في الخدمات المصرفية الحديثة، حيث تعيد تشكيل الطريقة التي يتفاعل بها الأفراد والشركات مع مواردهم المالية. يتعمق هذا الفصل في عالم متعدد الأوجه للتكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت، ويشرح تطورها التاريخي، التقدم التكنولوجي، والأثر العميق الذي أحدثته على الخدمات المصرفية. منذ بداية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى المنصات المتطورة التي نتعامل معها اليوم، نستكشف كيف أحدثت هذه التطورات ثورة في إمكانية الوصول إلى المعاملات المالية وكفاءتها وملاءمتها.

وسندرس الآثار العملية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مع تسليط الضوء على دورها في تبسيط العمليات المصرفية وتعزيز تجربة المستخدم. من خلال تحليل متعمق، سوف نكشف عن الطرق التي وفرت بها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وقت وجهد العملاء، وأيضاً كيف قامت بتحويل المشهد المالي في مناطق مثل الجزائر، مما يضع معياراً جديداً لإمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية.

كما يتناول هذا الفصل أيضاً الدور الهام الذي تلعبه الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في سياقات الاقتصاد الكلي، وتحديداً في إدارة التضخم. وسوف نقوم بتحليل الجوانب التشغيلية والتكنولوجية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي تساهم في السيطرة على التضخم، مثل تعزيز الشمول المالي، وتسهيل العمليات المالية الفعالة من حيث التكلفة، وتمكين المستخدمين بالأدوات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة. بالإضافة إلى ذلك، سيتم فحص الأهمية الاستراتيجية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في صياغة وتنفيذ السياسات النقدية للتخفيف من مخاطر التضخم، وتقديم نظرة عن دورها المحوري في تشكيل الاستقرار الاقتصادي والنمو.

المبحث الأول: ماهية تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

يلعب القطاع المصرفي دوراً حاسماً في الأنشطة الاقتصادية، مما يؤثر على النمو على المدى الطويل والاستقرار على المدى القصير. مع التقدم التكنولوجي في القرن الحادي والعشرين، تبنت البنوك الابتكار، وقدمت خدمات حديثة وشاملة تتجاوز الخدمات التقليدية. إن ظهور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أتاح للعملاء إمكانية إدارة المعاملات. وقد أدى نمو تكنولوجيا المعلومات إلى تحويل التركيز نحو الخدمات المصرفية الرقمية، مما يسمح بالمعاملات عن بعد عبر الإنترنت والأجهزة المحمولة. في عالم يتسم بالعولمة والضغط التنافسي والتقدم التكنولوجي، تركز البنوك بشكل متزايد على تحسين جودة الخدمة لتلبية توقعات المستهلكين المتطورة والحاجة إلى الخدمات الرقمية عبر جميع القنوات.

المطلب الأول: التطور التاريخي والتكنولوجي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت

لقد عرفت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مساراً تطورياً متدرجاً ارتبط ارتباطاً وثيقاً بالتحويلات التكنولوجية التي شهدها القطاع المالي، مما ساهم في إعادة تشكيل آليات تقديم الخدمات المصرفية وأساليب التفاعل مع العملاء. وانطلاقاً من ذلك، يُستهل هذا المطلب باستعراض تطور هذه الخدمات عبر مختلف المراحل الزمنية.

1. تطور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على مر السنين

يمكن تقسيم تطور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على مر السنين إلى المراحل التالية:

(1) النشأة والاعتراف (أواخر التسعينات): اكتسب ظهور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت زخماً، حيث أدركت البنوك أنها ضرورة استراتيجية. أصبحت مجموعة OP Financial Group ، وهي بنك تعاوني رائد، ثاني بنك عبر الإنترنت على مستوى العالم والأول في أوروبا في عام 1996، مما يمثل لحظة محورية للصناعة المصرفية حيث بدأت المؤسسات في إدراك المزايا المحتملة للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

(2) الاعتماد المبكر وتوسيع البنية التحتية: حققت البنوك الأمريكية الكبرى مثل Wells Fargo و Presidential خطوات كبيرة في تقديم خدمات الحسابات عبر الإنترنت، وبحلول عام 2000 كانت 80% من البنوك الأمريكية قد اعتمدت الخدمات المصرفية الإلكترونية، على الرغم من أن نمو استخدام العملاء كان بطيئاً في البداية.

(3) التحول الثقافي وتسريع النمو (ما بعد عام 2000): في أعقاب زعر عام 2000، حدث تحول ثقافي كبير، مما أدى إلى زيادة سريعة في اعتماد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. بحلول عام 2001، تجاوز Bank of America 3 ملايين عميل للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

وكما يتضح من هذه الأمثلة، فإن تاريخ الخدمات المصرفية عبر الإنترنت هو تطور مدفوع بالتقدم التكنولوجي وتفضيلات العملاء المتطورة. لقد كان نمو الخدمات المصرفية الإلكترونية سريعاً بمرور الوقت، حيث يتبنى المزيد من العملاء هذا النهج المريح لإدارة شؤونهم المالية (Shrestha, Wenan, , (Zamam , 2023), Rajkarnikar, & Jeong, 2020).

(4) الانتشار والتنوع العالمي: توسعت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم. على سبيل المثال، في فرنسا، تم تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في عام 1988 باستخدام محطات Minitel التي وزعتها الحكومة، وفي اليابان، أطلق بنك سوميتومو خدماته المصرفية عبر الإنترنت في يناير 1997.

(5) ثورة التكنولوجيا المالية وتمكين العملاء: أدى ظهور التكنولوجيا المالية إلى إحداث تغيير كبير في الصناعة المصرفية، مما أدى إلى إعادة تشكيل كيفية تفاعل العملاء مع بنوكهم. أدى ظهور تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمحافظ الرقمية وتكنولوجيا blockchain إلى تزويد العملاء بخيارات مصرفية أكثر من أي وقت مضى.

(6) الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: أدى ظهور الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتطورات التعلم الآلي إلى تمهيد الطريق لتجارب مصرفية مخصصة، مما يسمح للبنوك بتحليل بيانات العملاء لتقديم توصيات ورؤى مخصصة.

(7) تسارع انتشار الوباء: أدى جائحة كوفيد-19 إلى تسريع اعتماد تقنيات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بسبب القيود المفروضة على المعاملات المادية، مما أدى إلى زيادة كبيرة في المعاملات المصرفية عبر الإنترنت في جميع أنحاء العالم وتسليط الضوء على أهمية الخدمات المالية الرقمية خلال الأوقات الصعبة.

اتسم تطور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بالابتكارات التكنولوجية التي غيرت الممارسات المصرفية التقليدية. بدءاً من الوصول الأساسي إلى الحساب وحتى المنصات الشاملة التي تقدم مجموعة

واسعة من الخدمات، تستمر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تشكيل مستقبل الإدارة المالية الشخصية. (Erik, 2021) (Insights, 2024) (A. Meharaj, N. Shaik, & Satyanarayana, 2019)

2. تحليل التكنولوجيا المستخدمة ومدى تأثيرها على تقديم الخدمات المصرفية

لقد ساهم التقدم التكنولوجي في ظهور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يوفر للعملاء راحة وإمكانية وصول غير مسبقة مع إحداث ثورة في النماذج المصرفية التقليدية. سنتناول فيما يلي أهم التكنولوجيات المستخدمة ومدى تأثيرها على تقديم الخدمات المصرفية (Gautam & Sah, 2023):

(1) التقدم التكنولوجي: أدى إدخال تقنيات جديدة مثل الإنترنت وبرتوكول التطبيقات اللاسلكية (WAP) وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إلى إحداث ثورة في طريقة تقديم الخدمات المصرفية. وقد مكنت هذه التقنيات العملاء من الوصول إلى حساباتهم وإجراء المعاملات بسهولة من أي مكان، مما قلل من الحاجة إلى الزيارات الفعلية لفروع البنوك.

(2) فعالية التكلفة: أدت تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى خفض التكاليف المرتبطة بالمعاملات المصرفية بشكل كبير. بالمقارنة مع الطرق التقليدية، تعد المعاملات عبر الإنترنت أرخص بكثير لكل من البنوك والعملاء. وقد ساهمت هذه الفعالية من حيث التكلفة في انتشار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على نطاق واسع.

(3) الملاءمة وإمكانية الوصول: توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت راحة وإمكانية وصول لا مثيل لها للعملاء. يمكنهم التحقق من أرصدة حساباتهم، تحويل الأموال، دفع الفواتير، التقدم بطلب للحصول على القروض، وإجراء الأنشطة المالية الأخرى في أي وقت ومن أي مكان به إمكانية الوصول إلى الإنترنت. وتعزز هذه المرونة رضا العملاء وولائهم.

(4) تكامل التكنولوجيا المالية: أدى ظهور التكنولوجيا المالية إلى إحداث تحول أكبر في الصناعة المصرفية، مما يوفر للعملاء المزيد من الخيارات لتلبية احتياجاتهم المالية. تعد تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمحافظ الرقمية، وتقنية blockchain، كأمثلة على ابتكارات التكنولوجيا المالية التي عززت التجربة المصرفية من خلال تقديم خدمات ومنتجات مخصصة.

(5) الاستجابة لفيروس كورونا: أدت جائحة فيروس كورونا (كوفيد-19) إلى تسريع اعتماد تقنيات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت حيث سعى الناس إلى حلول رقمية لتلبية احتياجاتهم المالية

مع الالتزام بإجراءات التباعد الاجتماعي. وشهدت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت طفرة في المعاملات خلال هذه الفترة، مما يسלט الضوء على أهمية القنوات الرقمية في أوقات الأزمات.

لقد كان تأثير التكنولوجيا على الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عميقاً، مما أدى إلى زيادة إمكانية الوصول والراحة والفعالية من حيث التكلفة لكل من البنوك والعملاء. لقد أدى التقدم في تكنولوجيا المعلومات إلى تحويل النماذج المصرفية التقليدية إلى منصات رقمية تقدم مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء. ومع استمرارنا في تبني التحول الرقمي، ستظل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت جزءاً لا يتجزأ من تقديم خدمات مالية مبتكرة تركز على العملاء في المشهد الرقمي المتطور. (Khrais, 2017)

المطلب الثاني: التأثيرات العملية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت

وفي إطار دراسة التأثيرات العملية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تبرز أهمية الوقوف عند الكيفية التي ساهمت بها هذه الخدمات في تبسيط المعاملات المصرفية، من خلال تقليص الإجراءات التقليدية، وتسريع الوصول إلى الخدمات المالية، وهو ما سيتم تناوله في العنصر الآتي.

1. دور الإنترنت في تبسيط المعاملات المصرفية

لقد أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولاً كاملاً في الطريقة التي يدير بها العملاء حساباتهم المصرفية وينفذون المعاملات. بفضل التقدم التكنولوجي، أصبح الوصول إلى الحسابات أمراً سهلاً للغاية لملايين المستخدمين حول العالم. لقد أحدث إدخال الخدمات المصرفية الإلكترونية في مختلف البلدان ثورة في القطاع المصرفي التقليدي، مما جعله أكثر كفاءة وملائمة للعملاء. يمكن تحديد دور الإنترنت في تبسيط المعاملات المصرفية في النقاط التالية: (Bashir, Haque, Salamzadeh, & Rahman, 2023)

- لا يمكن المبالغة في تقدير دور الإنترنت في تبسيط المعاملات المصرفية، حيث أنه يمكن للمستخدمين من الوصول بشكل آمن إلى حساباتهم في أي وقت وفي أي مكان.
- سهولة الوصول إلى الحسابات والمعاملات الفعالة التي توفرها التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت عززت بشكل كبير رضا العملاء.
- أدى التقدم في تكنولوجيا المعلومات إلى تطوير طرق دفع أكثر مرونة وخدمات مصرفية سهلة الاستخدام.

- مع استمرار تقدم التكنولوجيا، تستعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لتقديم المزيد من الحلول المبتكرة لتلبية الاحتياجات المتطورة للمستخدمين.

باختصار، أدت سهولة الوصول إلى الحسابات والمعاملات الفعالة التي توفرها التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت إلى تعزيز رضا العملاء بشكل كبير من خلال توفير الراحة في إدارة المهام المالية عن بعد مع استمرار تقدم التكنولوجيا، من المرجح أن تستمر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تقديم حلول مبتكرة لتلبية الاحتياجات المالية للمستخدمين. (Jayaram & Prasad, 2013).

2. تحليل لكيفية توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لوقت العميل وجهد التنقل

تُحدث التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت ثورة في الوصول إلى العملاء ومعاملاتهم، مما يوفر لهم الراحة وإمكانية الوصول وإجراءات الأمان القوية أدت لزيادة الرضا، وفيما يلي سنعرض تحليل لكيفية توفير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لوقت العميل وجهد التنقل (Domen, Jasmina, Aleksandra, & Borut, 2023)

- سهولة المعاملات: تتيح التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت للعملاء إجراء المعاملات بسهولة وكفاءة، مما يوفر لهم الوقت والجهد. يمكن للعملاء إجراء عمليات مالية مختلفة مثل الشراء، وتحويل الأموال، وحتى المهام المعقدة مثل التقدم بطلب للحصول على بطاقات الدفع أو فتح حسابات الودائع من منازلهم.

- إمكانية الوصول: توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إمكانية وصول لا مثيل لها، مما يتيح للعملاء إدارة حساباتهم من أي مكان وفي أي وقت، سواء كان ذلك أثناء العطل أو في وقت متأخر من الليل. ويعزز توفر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول إمكانية الوصول هذه، مما يسمح للمستخدمين بالوصول إلى الخدمات المصرفية أثناء التنقل من خلال هواتفهم الذكية. (Wang & Zhu, 2022)

- التخصيص: سهّلت التطورات في التعلم الآلي التجارب المصرفية الشخصية، حيث يمكن للمؤسسات المالية تقديم توصيات ورؤى مخصصة بناءً على التفضيلات الفردية وأنماط الإنفاق الخاصة بالعملاء. يعزز هذا المستوى من التخصيص رضا العملاء من خلال توفير حلول مخصصة لاحتياجاتهم المالية.

- التدابير الأمنية: على الرغم من أن بعض العملاء قد تكون لديهم مخاوف بشأن الأمان، إلا أن منصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تستخدم عادةً تدابير أمنية قوية، مثل تقنية التشفير

والمصادقة متعددة العوامل لحماية بيانات العملاء. عادةً ما تكون المشكلات الفنية، إن وجدت، نادرة ويتم معالجتها على الفور بواسطة فرق دعم مخصصة، مما يضمن تجربة مستخدم سلسة.

بشكل عام، أدت التكنولوجيا المصرفية عبر الإنترنت إلى تحسين رضا العملاء بشكل كبير من خلال توفير سهولة الوصول إلى الحسابات وإجراء المعاملات عبر الإنترنت. على الرغم من المخاوف الأمنية، فإن التطوير والنمو المستمر للخدمات المصرفية عبر الإنترنت جعلها جزءًا لا يتجزأ من الحياة اليومية، مما يوفر راحة وفعالية لا مثيل لها. (Abdel Latef & Ahmed , 2020)

3. واقع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الجزائر:

عند مناقشة الوضع الحالي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الجزائر، من الضروري النظر في سياق النظام المصرفي الجزائري وبنيتة التحتية. لا يزال النظام المصرفي الجزائري يفتقر إلى التحديث بسبب هيمنة البنوك العمومية وعدم كفاءة عمليات الوساطة المالية. بالإضافة إلى ذلك، هناك نقص في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وهو أمر ضروري لقبول الخدمات المصرفية الإلكترونية. ويتجلى غياب التحديث في الحضور المحدود للبنوك، خاصة في المناطق الريفية، وفشل البنوك في تعزيز الوعي المصرفي، مما أدى إلى ضعف الثقافة المصرفية والاعتماد على البنوك في المعاملات المالية المختلفة.

علاوة على ذلك، فإن ارتفاع تكلفة الوصول إلى الإنترنت في الجزائر أعاق انتشار الإنترنت الثابت والمتنقل. وقد أدى ذلك في نهاية المطاف إلى انخفاض إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية وعدم وجود استراتيجية واضحة لاعتماد تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وعلى الرغم من هذه التحديات إلا أن هناك توصيات ومقترحات من شأنها أن تسهل قبول الصيرفة الإلكترونية والنهوض بها في الجزائر. (Salaheddine, 2022)

وتتمثل إحدى التوصيات في تجديد النظام المصرفي من خلال ملائمة العمليات المالية مع احتياجات العملاء وتعزيز ثقة الجمهور في البنوك الخاصة من خلال تدابير السلامة. بالإضافة إلى ذلك، هناك مقترح لتحويل بريد الجزائر إلى بنك تجاري لتوسيع الوصول إلى الخدمات المصرفية للأفراد وتقريب البنوك من المواطنين، وخاصة أولئك الذين ينتمون إلى الفئات ذات الدخل المنخفض.

من الواضح أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الجزائر تواجه تحديات كبيرة بسبب الوضع الحالي للنظام المصرفي الجزائري. ومع ذلك، إذا تم أخذ هذه التوصيات والمقترحات بعين الاعتبار

وتنفيذها بشكل فعال، فإنها يمكن أن تمهد الطريق لمزيد من القبول والنهوض بالخدمات المصرفية الإلكترونية داخل الجزائر (Salaheddine, 2022).

باختصار، لقد غيرت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تمامًا الطريقة التي تعمل بها الخدمات المصرفية التقليدية من خلال توفير وصول سهل إلى الحسابات وتمكين المعاملات عبر الإنترنت. يعد التوسع والتقدم في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت نتيجة مباشرة للتطور التكنولوجي المستمر في هذا القطاع. لقد برزت شبكة الإنترنت كمنصة هامة لتنفيذ الأنشطة المصرفية على المستوى العالمي والوطني، مما أدى إلى زيادة الخدمات ورضا العملاء.

تتجلى مزايا وفوائد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في البساطة التي يمكن للعملاء من خلالها إجراء المعاملات، مما يوفر الوقت والجهد. وفي الجزائر، يتقدم الوضع الحالي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث تقدم العديد من البنوك خدمات عبر الإنترنت لتلبية الطلب المتزايد على الحلول المصرفية الرقمية.

تظهر نتائج الأبحاث أيضا أن الفائدة الملموسة والمعلومات المتاحة على مواقع البنوك الإلكترونية هي عوامل مؤثرة في قبول العملاء للخدمات المصرفية عبر الإنترنت. علاوة على ذلك، أحدثت التكنولوجيا الرقمية ثورة في جوانب مختلفة من حياتنا، بما في ذلك كيفية إدارة شؤوننا المالية، مع وجود أكثر من 2 مليار مستخدم نشط للخدمات المصرفية الرقمية في جميع أنحاء العالم.

تلعب الحوسبة الحسابية في الخدمات المصرفية الإلكترونية دوراً محورياً أيضاً، حيث يؤثر على رضا العملاء. يلعب الأمان والخصوصية وتصميم مواقع الويب وسهولة الاستخدام واللوائح دوراً مهماً في الحفاظ على مستويات عالية من جودة الخدمة المصرفية. (Miah, 2015).

المبحث الثاني: دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة التضخم

كان للخدمات المصرفية عبر الإنترنت تأثير كبير على إدارة التضخم والاستقرار المالي. أدت الأزمة المالية العالمية الأخيرة إلى اتخاذ البنوك المركزية تدابير غير تقليدية لتحقيق الاستقرار في معدلات التضخم. لقد أصبح استهداف التضخم نهجا سائدا في السياسة النقدية، مع التركيز على الشفافية والمساءلة. إن استقلال البنوك المركزية أمر حيوي في تحقيق معدلات تضخم أقل، لأنه يسمح لها بالتركيز على تحقيق استقرار الأسعار. ويلعب التطور المالي أيضًا دورًا حاسمًا في تعزيز فعالية السياسة النقدية من خلال نقل تغييرات أسعار الفائدة بكفاءة إلى الاقتصاد. لقد كان تأثير التمويل الرقمي على الشمول المالي والاستقرار عاملاً مهماً في فهم العلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي واستقرار النظام المالي. وبشكل عام، تتكامل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع الاستراتيجيات الشاملة لإدارة التضخم، والمساعدة في السيطرة على التضخم وتعزيز الاستقرار الاقتصادي.

المطلب الأول: الجوانب التشغيلية والتكنولوجية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة التضخم

في ظل التحديات الاقتصادية التي تفرضها ظاهرة التضخم، تبرز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة تشغيلية وتكنولوجية فعالة تسهم في تعزيز قدرة الأنظمة المصرفية على الاستجابة لتقلبات السوق. ومن هذا المنطلق، يقتضي تحليل هذا المطلب الوقوف على أبرز الأبعاد التي تجسد الدور الوظيفي والتقني لهذه الخدمات، بدءًا بتأثيرها في توسيع نطاق الشمول المالي.

1. تعزيز الشمول المالي من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

لقد أدى ظهور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى تسريع عملية تعزيز الشمول المالي بشكل كبير، وخاصة بين المجتمعات المهمشة. من خلال توفير خدمات مالية سهلة المنال ومريحة. أحدثت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تحولاً في النظام المصرفي التقليدي، مما أدى إلى قدر أكبر من المساواة الاقتصادية وتحسين مؤشرات الاقتصاد الكلي. وقد أدت كفاءة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى سرعة دوران الأموال، وتحفيز الأداء الاقتصادي الأعلى وتعزيز المزيد من الإدماج الاقتصادي. ونتيجة لذلك، فقد عزز مستويات الادخار، وزاد القدرة على الوصول إلى الائتمان، وعزز الرفاهية الاقتصادية الشاملة. بالإضافة إلى ذلك، أدى الارتفاع الكبير في اعتماد الخدمات المصرفية القائمة على

التكنولوجيا إلى خلق فرص عمل جديدة في قطاع تكنولوجيا المعلومات وشجع على التحول نحو أدوار أكثر تركيزًا على التكنولوجيا في سوق العمل.

وقد أوضحت أمثلة واقعية مثل ING Direct في أوروبا، و Banco Original في البرازيل، و Japan Net Bank، و Rakuten Bank في اليابان، ومنصات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الفلبين كيف يمكن للخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن تقلل من حواجز الدخول من خلال جعل الخدمات المصرفية أكثر فعالية من حيث التكلفة وإمكانية الوصول. وقد أدى ذلك إلى زيادة أنشطة الاستهلاك والاستثمار في مختلف الاقتصاديات مع تقليل المعاملات النقدية وتحسين سرعة المعاملات. توضح هذه الأمثلة كيف تساعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في كسر الحواجز من خلال جعل الخدمات المالية أكثر قابلية للتحقيق.

وإلى جانب توسيع القدرة على الوصول إلى الخدمات المالية، تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أيضًا في أتمتة عمليات قياس التضخم. وتسهل رقمنة المعاملات المالية قياس معدلات التضخم بشكل أكثر دقة وكفاءة. علاوة على ذلك، تتوافق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع الاستراتيجيات الشاملة لإدارة التضخم من خلال تمكين الأفراد والشركات من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة يمكن أن تساعد في تخفيف مخاطر التضخم من خلال سياسات نقدية فعالة.

لقد سهلت التطورات الملحوظة في المنصات الرقمية الحديثة على الأفراد من المجتمعات المهمشة الوصول إلى الخدمات المالية. وتمثل هذه خطوة مهمة نحو تحقيق قدر أكبر من الشمول المالي في جميع أنحاء العالم وتعزيز الاستقرار الاقتصادي. (studysmarter, 2024)

2. تسهيل العمليات المالية وخفض التكاليف

لقد لعب ظهور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دورًا حيويًا في تسهيل العمليات المالية وخفض التكاليف للأفراد والشركات على حدٍ سواء. ومن خلال تبسيط المعاملات وعمليات الدفع، تسمح الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بمعدل دوران أسرع للأموال، وبالتالي تحفيز الأداء الاقتصادي الأعلى، ولا تفيد هذه الكفاءة المتزايدة الشركات فقط من خلال القضاء على الحاجة إلى التواجد المادي، ولكنها تقلل أيضًا من التكاليف بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية الأخرى. وهذا بدوره يعزز المزيد من الإدماج الاقتصادي من خلال توفير خدمات مالية يسهل الوصول إليها وتحسين مستويات الادخار، وإمكانية الوصول إلى الائتمان، والرفاهية الاقتصادية الشاملة. (studysmarter, 2024)

علاوة على ذلك، من خلال المعاملات السريعة والفعالة، تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على تقليل النفقات العامة لكل من الأفراد والشركات. ويتم تحقيق هذه الفعالية من حيث التكلفة من خلال إلغاء تكاليف التشغيل والبنية التحتية للبنوك، مما يسمح لها بتخصيص الموارد نحو استخدامات أكثر إنتاجية. بالإضافة إلى ذلك، من خلال جعل الخدمات المصرفية أكثر فعالية من حيث التكلفة وسهولة الوصول إليها، تشجع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أنشطة الاستهلاك والاستثمار عبر الاقتصادات (studysmarter, 2024).

وتوضح الأمثلة الواقعية من البنوك الأوروبية مثل ING Direct إلى Banco Original في البرازيل كيف أدت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى تحسين أنشطة الاستهلاك والاستثمار مع تقليل النفقات العامة للأفراد والشركات. وقد أدى تنفيذ المنصات الرقمية مثل Japan Net Bank في اليابان إلى انخفاض كبير في المعاملات النقدية، مما أدى إلى تحسين سرعة المعاملات، توفير التكاليف وتعزيز الشمول المالي.

باختصار، يمكن القول أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن تقلل من حدة التضخم من خلال تعزيز الشمول المالي، وتبسيط المعاملات، وخفض النفقات العامة لكل من الأفراد والشركات (studysmarter, 2024).

3. تمكين الأفراد والشركات من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة

لقد أدى تزايد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى تغيير قواعد اللعبة في تمكين الأفراد والشركات من اتخاذ قرارات مالية سليمة. من خلال منح الوصول السهل إلى المعلومات والموارد المالية، تمكن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت المستخدمين من التعامل مع شؤونهم المالية بكفاءة أكبر. على سبيل المثال، في باكستان، حيث يتبنى القطاع المصرفي بشكل متزايد الخدمات الإلكترونية، يستفيد 3.1 مليون عميل للخدمات المصرفية عبر الإنترنت من سهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية من 27 بنكًا. وقد أدى هذا الاتجاه إلى إجراء 8.6 مليون معاملة بإجمالي 362.3 مليار خلال الربع الأول من عام 2019 من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يؤكد إمكانات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الدولة (Khan, Arshad, & Munir, 2023).

علاوة على ذلك، تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أيضًا في اتخاذ قرارات مستنيرة من خلال تسهيل إعداد الميزانية والتخطيط بشكل جيد بفضل أدواتها وميزاتها عبر الإنترنت. ومن خلال توفير منصات رقمية لمراقبة النفقات وتحديد أهداف الادخار والوصول إلى أدوات الإدارة المالية، تعمل الخدمات

المصرفية عبر الإنترنت على تبسيط العمليات للأفراد والشركات لتتبع أنشطتهم المالية والتخطيط للمستقبل. ويتمشى هذا الجانب من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع مفهوم الشمول المالي من خلال توفير فرص للأفراد ذوي الدخل المنخفض للادخار والاستثمار والحصول على الائتمان مع تعزيز الاستقرار في التمويل الشخصي (Peterson, 2018).

إن العلاقة بين الرضا الإلكتروني والولاء الإلكتروني تسلط الضوء على أهمية تقديم خدمات إلكترونية عالية الجودة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يمكن أن تؤدي مستويات الرضا المرتفعة التي يشعر بها العملاء عند استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى زيادة الاحتفاظ والولاء، مما يساهم في زيادة الثقة بين المستخدمين (Banna & Alam, 2021).

إضافة إلى ذلك، مهدت التطورات التكنولوجية الطريق أمام الابتكارات الحديثة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت المصممة خصيصاً لمواجهة تحديات التضخم. وتشمل هذه الابتكارات التقنيات المتطورة مثل الخدمات المالية الرقمية (DFS)، والمحافظ الإلكترونية، وغيرها من المعاملات غير النقدية التي تساهم في ضمان الاستقرار المصرفي مع تعزيز النمو الاقتصادي (Banna & Alam, 2021).

في الختام، برزت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة قوية لتعزيز الشمول المالي والاستقرار من خلال توفير الوصول السهل إلى المعلومات والموارد المالية مع تمكين وضع الميزانية والتخطيط بشكل أفضل من خلال أدواتها وميزاتها المبتكرة.

4. أتمتة عمليات قياس التضخم

أدى التقدم التكنولوجي المصاحب للخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى إحداث تحوّل نوعي في كيفية جمع البيانات وتحليلها ضمن السياق الاقتصادي الكلي، ولا سيما فيما يتعلق برصد المؤشرات المرتبطة بالتضخم. وفي هذا الإطار، تبرز أهمية استكشاف سبل مساهمة هذه الخدمات في أتمتة عمليات قياس التضخم، وهو ما سيتم التطرق إليه في العنصر التالي.

1.4. استكشاف كيف تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في قياس التضخم الآلي

لقد تمت دراسة العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار النقدي على نطاق واسع. ومن الثابت أن الشمول المالي يساهم في تحسين السياسة النقدية، مما يؤدي إلى زيادة المدخرات ومشاركة مختلف شرائح المجتمع في القطاع المالي الرسمي. وهذا بدوره يعزز فعالية السياسة النقدية ويقلل من مخاطر التضخم.

علاوة على ذلك، تشير الأبحاث إلى أن الاقتصاديات التي تتمتع بمستويات أعلى من الشمول المالي تظهر حساسية أكبر لأسعار الفائدة للناتج المحلي الإجمالي، مما يشير إلى أن الشمول المالي يمكن أن يؤثر على سلوك المستهلك ويؤدي إلى استقرار المستوى العام للأسعار (Peterson, 2018).

بالإضافة إلى ذلك، تشير الأدلة التجريبية إلى أن توسيع نطاق الشمول المالي يمكن أن يقلل من معدل التضخم في الاقتصاد من خلال تحسين إدارة السيولة والقوة الاقتصادية. على سبيل المثال، وجدت الدراسات التي أجريت في اندونيسيا وجود علاقة سلبية بين التضخم والشمول المالي الرقمي، مما يشير إلى أن التوسع في عرض النقود الإلكترونية يساهم في تقليل التضخم (Sahminan , Tri, & Ayi , 2020).

علاوة على ذلك، هناك أدلة تشير إلى وجود علاقة سلبية بين السياسة النقدية وكل من الشمول المالي والاستقرار المالي. عندما تحدث صدمة تؤثر في السياسة النقدية، والتي تتمثل في زيادة معدل التضخم أو معدل نمو المعروض النقدي، فإنها تؤدي إلى انخفاض كل من الاستقرار المالي والشمول المالي. وهذا يؤكد أهمية السياسات النقدية الفعالة وتأثيرها على الاستقرار الاقتصادي الشامل (Sahminan , Tri, & Ayi , 2020).

وتؤكد الأدبيات أيضا على الدور الذي تلعبه الأسواق المالية في تمكين وكلاء القطاع الخاص من تسهيل الإنفاق، وبالتالي الحد من التقلبات في النشاط الاقتصادي. وهذا يؤكد أيضا كيف يمكن للخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن تساهم في السيطرة على التضخم من خلال تسهيل المعاملات الأكثر سلاسة والحد من التقلبات الاقتصادية (Garcia & Rixtel, 2007).

باختصار، تلعب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دورا حيويا في إدارة التضخم من خلال تعزيز الشمول المالي، تسهيل المعاملات السلسة من خلال الأتمتة، المساهمة في السياسات النقدية الفعالة وتعزيز الاستقرار الاقتصادي.

2.4. مناقشة أهمية أتمتة عمليات قياس التضخم

كانت العلاقة بين الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة التضخم موضوع بحث مكثف، مع التركيز على أتمتة عمليات قياس التضخم. ومن خلال استخدام التقنيات المتقدمة وتحليلات البيانات، يمكن للعمليات الآلية أن تقدم بيانات أكثر دقة وفي الوقت المناسب عن التضخم، مما يمكن صناع السياسات من اتخاذ قرارات مستنيرة. وهذا له أهمية خاصة في فهم تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على معدلات التضخم وتقييم فعاليتها في السيطرة على التضخم. تتيح أتمتة عمليات قياس التضخم أيضا

تحديدًا أكثر كفاءة للاتجاهات والأنماط في بيانات التضخم. وهذا الفهم الأعمق للعوامل الأساسية التي تساهم في التضخم يمكن أن يسترشد به في التدخلات السياسية المستهدفة. بالإضافة إلى ذلك، تساعد الأتمتة على تقليل الأخطاء البشرية والتحيز في جمع البيانات وتحليلها، مما يؤدي إلى نتائج أكثر موثوقية. (Garcia-Macia, 2023)

علاوة على ذلك، فإن تكامل العمليات الآلية في التقاط البيانات الاقتصادية في الوقت الحقيقي من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يلعب دورًا محوريًا في تحسين قياس التضخم، مما يجعله أكثر ديناميكية واستجابة للظروف الاقتصادية المتغيرة. وهذا لا يعكس أنماط الإنفاق الاستهلاكي والنشاط الاقتصادي العام فحسب، بل يمنح صناع السياسات أيضًا رؤية تفصيلية لديناميكيات الأسعار. إن الشفافية وإمكانية الوصول التي توفرها الأتمتة، بالتوازي مع قدرات الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تعمل على تمكين الأفراد والشركات من الحصول على بيانات التضخم في الوقت المناسب. ويعزز هذا التآزر قدرة المستخدمين على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، مما يسمح بمزيد من التخطيط الاستراتيجي استجابة للمشهد الاقتصادي المتطور. (Garcia-Macia, 2023).

إن أتمتة عمليات قياس التضخم باستخدام التقنيات المتقدمة وتحليلات البيانات توفر فوائد كبيرة في إدارة التضخم. فهو لا يعمل على تحسين دقة وموثوقية بيانات التضخم فحسب، بل يتيح أيضًا اتباع نهج أكثر ديناميكية واستجابة للتدخلات السياسية. ومع استمرار الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في لعب دور حاسم في المعاملات المالية وصنع القرار، فإن الاستفادة من الأتمتة لقياس التضخم تساهم في إنشاء إطار أكثر قوة للإدارة الاقتصادية (Sahminan , Tri, & Ayi , 2020).

المطلب الثاني: الدور الاستراتيجي والسياسي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت في مواجهة التضخم

لا يقتصر دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الجوانب التشغيلية فحسب، بل يمتد ليشمل أبعادًا استراتيجية وسياسية تُمكن الجهات النقدية من تطوير أدوات أكثر كفاءة في إدارة التضخم. وفي هذا السياق، تبرز إمكانية توظيف هذه الخدمات في دعم السياسات النقدية الرامية إلى التخفيف من مخاطر التضخم، وهو ما سيتم تناوله في العنصر التالي.

1. تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على السيطرة على التضخم

إن زيادة الشمول المالي لديها القدرة على خفض معدل التضخم في الاقتصاد، مما يؤدي في النهاية إلى استقرار المستوى العام للأسعار.

وفي الآونة الأخيرة، حدث تحول كبير نحو الخدمات المالية الرقمية غير التقليدية، مثل الأموال عبر الهاتف المحمول، والتي لعبت دورًا محوريًا في توسيع نطاق الشمول المالي. وقد جعلت هذه التطورات الرقمية من السهل على الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وساهمت في تعزيز الاستقرار النقدي. كما ثبت أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يؤثر على معدلات التضخم من خلال التأثير على ديناميكيات عرض النقود. يمكن أن تؤدي زيادة كفاءة وسرعة المعاملات التي تسهلها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى زيادة سرعة دوران الأموال مما يؤثر على معدلات التضخم والنتائج الاقتصادية.

وقد أكد التفاعل بين الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والاقتصاد الكلي على أهمية تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية كوسيلة لسد الفوارق الاقتصادية في المجتمع. وهذا أمر بالغ الأهمية لتعزيز الاستقرار الاقتصادي وتخفيف مخاطر التضخم من خلال سياسات نقدية فعالة. علاوة على ذلك، تم إدخال متغيرات جديدة للشمول المالي الرقمي في تحليل تأثير الشمول المالي على الاستقرار النقدي.

وتضيف هذه الدراسة إلى فهمنا لكيفية تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على معدلات التضخم من خلال إظهار أن الشمول المالي يلعب دورًا هامًا في تحقيق الاستقرار النقدي. وهو يقدم أدلة تجريبية على وجود علاقة طويلة الأمد بين الشمول المالي والاستقرار النقدي، مما يشير إلى أن زيادة الشمول المالي الرقمي يمكن أن يساعد في خفض مستويات التضخم.

بشكل عام، تؤثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل مباشر على السيطرة على التضخم من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وتعزيز إدارة السيولة. وقد أدى الاستخدام المكثف للمنصات الرقمية إلى توسيع الفرص المتاحة للأفراد والشركات للمشاركة في النظام المالي الرسمي، مما يساهم في نهاية المطاف في تحقيق استقرار الأسعار من خلال سياسة نقدية فعالة. (studysmarter, (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023) 2024). (Oanh, Van, & Dinh, 2023).

لقد كانت العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار النقدي موضوع دراسة مستفيضة ومن الثابت أن الشمول المالي يساهم في تحسين السياسة النقدية، مما يؤدي إلى زيادة المدخرات ومشاركة مختلف شرائح المجتمع في القطاع المالي الرسمي. وهذا بدوره يعزز فعالية السياسة النقدية ويقلل من مخاطر التضخم. علاوة على ذلك، تشير الأبحاث إلى أن الاقتصاديات التي تتمتع بمستويات أعلى من الشمول المالي تظهر حساسية أكبر لأسعار الفائدة، مما يشير إلى أن الشمول المالي يمكن أن يؤثر على سلوك المستهلك ويؤدي إلى استقرار المستوى العام للأسعار.

علاوة على ذلك، تشير الأدلة التجريبية إلى أن توسيع نطاق الشمول المالي يمكن أن يؤدي إلى خفض معدل التضخم في الاقتصاد من خلال تحسين إدارة السيولة والقوة الاقتصادية. على سبيل المثال، وجدت الدراسات التي أجريت في موزمبيق وجود علاقة سلبية بين التضخم والشمول المالي الرقمي، مما يشير إلى أن التوسع في عرض النقود الإلكترونية يساهم في تقليل التضخم (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023).

بالإضافة إلى ذلك، هناك أدلة تشير إلى وجود علاقة سلبية بين السياسة النقدية وكل من الشمول المالي والاستقرار المالي. عندما تحدث صدمة تؤثر على السياسة النقدية، والتي تتمثل في زيادة معدل التضخم أو معدل نمو المعروض النقدي، فإنها تؤدي إلى انخفاض كل من الاستقرار المالي والشمول المالي. وهذا يؤكد أهمية السياسات النقدية الفعالة وتأثيرها على الاستقرار الاقتصادي الشامل.

وتسلط الأدبيات الضوء أيضا على الدور الذي تلعبه الأسواق المالية في تمكين وكلاء القطاع الخاص من تسهيل الإنفاق، وبالتالي الحد من التقلبات في النشاط الاقتصادي. وهذا يؤكد أيضًا كيف يمكن للخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن تساهم في السيطرة على التضخم من خلال تسهيل المعاملات الأكثر سلاسة والحد من التقلبات الاقتصادية.

باختصار، تلعب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دوراً حيوياً في إدارة التضخم من خلال تعزيز الشمول المالي، وتسهيل المعاملات السلسة من خلال الأتمتة، والمساهمة في السياسات النقدية الفعالة، وتعزيز الاستقرار الاقتصادي (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023). (Oanh, Van, & ،. (Dinh, 2023)، (Agoba, Abor, Osei, & Sa- (Batayneh, Salamat, Momani, & McMillan, 2021)، (Aadu, 2017)

2. مساهمة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في استراتيجيات إدارة التضخم

وفي إطار استعراض البعد الاستراتيجي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تبرز ضرورة تحليل مدى تكامل هذه الخدمات مع السياسات الشاملة المعتمدة لإدارة التضخم، وذلك من خلال دراسة الكيفية التي تُوظَّف بها ضمن الخطط الاقتصادية الرامية إلى تحقيق الاستقرار السعري على المدينين المتوسط والطويل.

1.2. دراسة كيفية تناسب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع استراتيجيات إدارة التضخم الشاملة

تلعب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دوراً مهماً في صنع استراتيجيات إدارة التضخم. أحد الجوانب المهمة هو دورها في تعزيز الشمول المالي، مما يسمح للأفراد والشركات بالوصول إلى الخدمات المالية الحيوية. ويساعد هذا الأمر على استقرار التضخم من خلال نقل تغييرات السياسة النقدية بشكل فعال إلى الاقتصاد الأوسع. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على تبسيط العمليات المالية وتقليل التكاليف، مما يمكن أن يؤثر بشكل إيجابي على السيطرة على التضخم. من خلال العمليات الآلية وخفض النفقات التشغيلية، يمكن للخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن تساعد في التخفيف من الآثار السلبية للتضخم على الاقتصاد.

علاوة على ذلك، تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على تمكين الأفراد والشركات من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة. ومن خلال توفير سهولة الوصول إلى المعلومات المالية والأدوات اللازمة لإدارة الشؤون المالية، فإنه يتيح اتخاذ قرارات اقتصادية أفضل يمكن أن تساهم في الاستقرار العام والسيطرة على التضخم. بالإضافة إلى ذلك، تركز التطورات الأخيرة في التقنيات المصرفية عبر الإنترنت على معالجة تحديات التضخم. تم تصميم هذه الأدوات والميزات الحديثة لمنح المستخدمين مزيداً من التحكم في مواردهم المالية وتمكينهم من التعامل مع مخاطر التضخم المحتملة بشكل أكثر فعالية.

ويتجلى تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على السيطرة على التضخم أيضاً في تأثيرها على السياسات النقدية. إن فهم كيفية تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على معدلات التضخم يسمح لوضع السياسات بتطوير استراتيجيات أكثر فعالية لإدارة التضخم. إن تحليل فعالية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في السيطرة على التضخم يمكن أن يوفر رؤى قيمة حول كيفية الاستفادة من التكنولوجيا لتحقيق استقرار اقتصادي أفضل.

في الختام، تتوافق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت مع الاستراتيجيات الشاملة لإدارة التضخم من خلال توفير الأدوات الأساسية لرصد والسيطرة على العوامل الاقتصادية التي تساهم في التضخم. إن العلاقة بين الاستقرار الاقتصادي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت واضحة، حيث تبين أن الشمول المالي الرقمي يعمل على خفض معدل التضخم في البلدان النامية. ومع استمرار تقدم التكنولوجيا، فمن الأهمية بمكان أن يقوم صناع السياسات بدمج هذه التطورات في استراتيجياتهم الشاملة لإدارة التضخم بفعالية (Gabriel, Lazopoulos, & Lima, 2021)، (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023)، (Oanh, Van, & Dinh, 2023)، (Agoba, Abor, Osei, & Sa-Aadu, 2017)،

2.2. تسليط الضوء على طرق محددة تساعد بها الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة التضخم

إن تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة التضخم كبير ومتعدد الأوجه. أولاً، يعزز الشمول المالي من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، وتمكينهم من المشاركة في الاقتصاد وإدارة شؤونهم المالية بشكل فعال. ومن الممكن أن تساعد هذه الشمولية في استقرار التضخم من خلال ضمان توزيع أوسع للموارد المالية والحد من التفاوت في الدخل، مما يساهم في نهاية المطاف في استقرار الأسعار (Vredin, 2015).

ثانياً، تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على تبسيط العمليات المالية وتقليل التكاليف لكل من المستهلكين والمؤسسات المالية. ومن خلال تبسيط العمليات مثل المعاملات والمدفوعات والاستثمارات، تساعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على خفض النفقات التشغيلية الإجمالية المرتبطة بالخدمات المصرفية التقليدية. يمكن أن يؤدي هذا التخفيض في التكلفة إلى انخفاض أسعار الفائدة والرسوم على المستهلكين، مما يؤثر على أنماط الاقتراض والإنفاق التي تؤثر على السيطرة على التضخم (Gabriel, Lazopoulos, & Lima, 2021).

علاوة على ذلك، تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على تمكين الأفراد والشركات من اتخاذ قرارات مالية مستنيرة من خلال الوصول إلى معلومات الحساب في الوقت الفعلي وأدوات التحليل والمشورة المالية الشخصية. ومن الممكن أن يؤدي هذا التمكين إلى سلوك مالي أكثر حذراً وممارسات لإدارة المخاطر، مما يساهم في الاستقرار الاقتصادي الشامل ويساعد في تخفيف مخاطر التضخم.

بالإضافة إلى ذلك، تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في عمليات قياس التضخم الآلية من خلال جمع البيانات الرقمية، وأدوات التحليل، وتقنيات النمذجة التنبؤية. وتسمح هذه الأتمتة بقياس التضخم بشكل أكثر دقة وفي الوقت المناسب، مما يمكن صناع السياسات من الاستجابة بشكل استباقي لاتجاهات التضخم الناشئة وتنفيذ السياسات النقدية المناسبة. بالإضافة إلى ذلك، تعد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عنصراً أساسياً في استراتيجيات إدارة التضخم الشاملة من خلال توفير البنية التحتية الرقمية اللازمة لتنفيذ السياسة النقدية بشكل فعال. ومن خلال التحويلات المالية الإلكترونية، وعمليات البنك المركزي، ومبادرات العملة الرقمية، تدعم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تنفيذ السياسات النقدية التي تهدف إلى السيطرة على معدلات التضخم. (Oanh, Van, & Dinh, 2023)

باختصار، تلعب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دوراً مهماً في إدارة التضخم من خلال تعزيز الشمول المالي، وتبسيط العمليات المالية بتكاليف منخفضة، تمكين اتخاذ القرارات المستنيرة، أتمتة عمليات قياس التضخم، والمساهمة في الاستقرار الاقتصادي العام. تؤكد هذه المساهمات المميزة على أهمية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة أساسية في الإطار الأوسع لاستراتيجيات إدارة التضخم. (Agoba, Abor, Osei, & Sa-Aadu, 2017).

3. دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تعزيز الاستقرار الاقتصادي

وفي سياق تحليل الأبعاد الكلية للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يبرز دورها المتنامي في دعم جهود تحقيق الاستقرار الاقتصادي، من خلال ما توفره من أدوات رقمية تساهم في تعزيز الشفافية، وتحسين كفاءة التدفقات المالية، وتيسير الوصول إلى المعلومات. وعليه، يصبح من الضروري فهم الكيفية التي تساهم بها هذه الخدمات في ترسيخ مقومات الاستقرار الاقتصادي، وهو ما سيتم تناوله في العنصر الآتي.

1.3. فهم كيف تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في الاستقرار الاقتصادي

إن تأثير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على الاستقرار الاقتصادي للبلد كبير. وقد أثبتت العديد من الدراسات العلاقة بين الشمول المالي وفعالية السياسات، وسلطت الضوء على قدرة زيادة الشمول المالي على التأثير على نتائج السياسة النقدية. ويرجع ذلك إلى حقيقة أن الأفراد الذين لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية هم مجهزون بشكل أفضل لتعديل قراراتهم المتعلقة بالادخار والاستثمار، الأمر الذي يمكن أن يساعد في حماية استهلاكهم من التقلبات الاقتصادية. ونتيجة لذلك، تستطيع البنوك المركزية تخصيص المزيد من الموارد للحفاظ على استقرار الأسعار مع زيادة مستويات الشمول المالي (Oanh, Van, & Dinh, 2023)

علاوة على ذلك، أظهرت التحليلات أن جميع مؤشرات الشمول المالي تساهم في الاستقرار النقدي، مما يؤكد أهمية الشمول المالي في الحفاظ على استقرار مستويات الأسعار. وقد وجد أن المؤشرات المالية غير التقليدية، مثل حسابات النقود الإلكترونية والوكلاء، لها تأثير أكبر على استقرار الأسعار مقارنة بالمؤشرات التقليدية مثل الوكالات والحسابات المصرفية. وهذا أمر مهم بشكل خاص في المناطق الريفية حيث يكون الوصول إلى البنوك التقليدية محدوداً، ولكن خدمات النقود الإلكترونية المبسطة متاحة. بالإضافة إلى ذلك، تلعب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دوراً محورياً في تشكيل الاقتصاد من خلال تسريع وتبسيط المعاملات، مما يؤدي في النهاية إلى تعزيز الإنتاجية الاقتصادية. كما أنه يقلل من التكاليف المرتبطة بالبنية التحتية المادية، مما يحرر الموارد التي يمكن تخصيصها للأنشطة الاقتصادية الإنتاجية الأخرى. علاوة على ذلك، تتمتع الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بالقدرة على التأثير على توقعات التضخم والتخفيف من آثار التضخم المرتفع من خلال الإجراءات السريعة والسياسات النقدية

الصارمة (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023)

في الختام، تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل كبير في الاستقرار الاقتصادي من خلال تشكيل آليات نقل السياسة النقدية والحفاظ على مستويات أسعار مستقرة. إن توفر الخدمات المالية غير التقليدية من خلال القنوات المصرفية عبر الإنترنت يعمل على توسيع نطاق الوصول للمستهلكين والشركات، مما يؤدي في نهاية المطاف إلى تعزيز الأداء الاقتصادي (studysmarter, 2024).

2.3. استكشاف العلاقة بين الاستقرار الاقتصادي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت

يعد الارتباط بين الاستقرار الاقتصادي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت عاملاً أساسياً يجب أخذه في الاعتبار عند معالجة إدارة التضخم. سلطت التطورات الأخيرة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت الضوء على الدور الهام الذي تلعبه الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الاستقرار الاقتصادي. وقد سهلت إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت زيادة الشمول المالي، مما أتاح للأفراد والشركات إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية من خلال المنصات الرقمية. وكان لذلك تأثير إيجابي على إدارة التضخم، لأنه يعزز انتقال السياسة النقدية (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023).

لقد تمت دراسة العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار النقدي على نطاق واسع، وخاصة في البلدان ذات مستويات مختلفة من التنمية المالية. وقد كشفت الدراسات أن زيادة الشمول المالي يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع معدلات التضخم بشكل مستمر، خاصة في البلدان التي تتمتع بأنظمة مالية متقدمة توفر سهولة الوصول إلى التمويل. وعلى العكس من ذلك، في البلدان ذات الأسواق المالية المتخلفة، تبين أن زيادة الشمول المالي تؤدي إلى انخفاض معدلات التضخم، مما يؤكد الدور الحاسم للسوق المالية والسياسة النقدية في تحقيق استقرار الاقتصاد (Peterson, 2018).

بالإضافة إلى ذلك، تشير البيانات التجريبية الأخيرة من موزمبيق إلى أنه مع نمو الشمول المالي، أصبحت البنوك المركزية مجهزة بشكل أفضل لتحسين التوازن بين تقلبات الإنتاج وتقلبات التضخم من خلال قراراتها المتعلقة بالسياسة النقدية. وهذا يدل على أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تساهم في خلق بيئة اقتصادية أكثر استقراراً من خلال تمكين المستهلكين من ضبط مدخراتهم وقراراتهم الاستثمارية، وبالتالي مساعدة البنوك المركزية في استقرار التضخم (Fernandes, Borges, Macome, & Caiado, 2023).

علاوة على ذلك، من الأهمية بمكان أن ندرك أنه في حين أن إدراج البيانات المالية الشاملة يمكن أن يحقق زيادة الشمول المالي من خلال التمويل الرقمي، فإن صناع السياسات بحاجة إلى النظر في

مدى استعداد السكان للانخراط في المشهد الرقمي. وهذا يؤكد أهمية وجود إطار شامل يدمج المعلومات البيومترية للأفراد مع حساباتهم المصرفية لتحقيق قدر أكبر من إدراج البيانات المالية وتوسيع الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية (Peterson, 2018).

في الختام، تلعب الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دورًا محوريًا في تعزيز الاستقرار الاقتصادي من خلال تعزيز الشمول المالي، واتخاذ قرارات السياسة النقدية الأمثل بناء على مقايضات الإنتاج وتقلبات التضخم، وإيجاد فرص أكبر للوصول إلى الخدمات المالية الرسمية (Oanh, Van, & Dinh, 2023) ومع استمرار البنوك المركزية في إعطاء الأولوية لاستقرار الأسعار والاستقرار المالي، فإن الاعتراف بالارتباط بين الاستقرار الاقتصادي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت يصبح أمرًا بالغ الأهمية على نحو متزايد لإدارة التضخم بشكل فعال. (Adrian, 2023).

4. الابتكارات الحديثة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لإدارة التضخم

وفي ضوء التغيرات المتسارعة في البيئة الرقمية، بات من الضروري التوقف عند الابتكارات الحديثة التي تشكل حجر الأساس في تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، خاصة تلك التي تستهدف مواجهة التضخم. وتأتي هذه الابتكارات لتدعم آليات التنبؤ والتحكم في المؤشرات الاقتصادية، مما يستدعي دراسة أحدث التقنيات المعتمدة في هذا المجال.

1.4. دراسة أحدث التقنيات المستخدمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لإدارة التضخم

تلعب أحدث التقنيات المستخدمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لإدارة التضخم دورًا محوريًا في تشكيل الاستقرار المالي والازدهار الاقتصادي. إحدى هذه التقنيات هي النظام المصرفي المفتوح، الذي مكن البنوك من فتح واجهات برمجة التطبيقات الخاصة بها، مما يسمح لأطراف ثالثة بالوصول إلى البيانات المالية وتطوير التطبيقات والخدمات المبتكرة. وهذا يعزز قدرًا أكبر من الشفافية المالية ويمكن أصحاب الحسابات من استخدام أدوات الإدارة المالية المتطورة. علاوة على ذلك، برزت تحليلات البيانات الضخمة باعتبارها تقنية مهمة في الخدمات المصرفية الحديثة، حيث تساعد البنوك المركزية في صياغة السياسات النقدية والسياسات الاحترازية الكلية. وتعد هذه التحليلات حاسمة في تعزيز قياس النتائج، وتعزيز فهم تدخلات الشمول المالي، وتحديد مؤشرات النتائج بما يتجاوز مجرد استخدام الحسابات لقياس عمق وفائدة الشمول المالي (Sahminan, Tri, & Ayi, 2020).

علاوة على ذلك، أدى ظهور المنصات المصرفية الرقمية إلى تطوير أدوات مبتكرة تعزز الشمول المالي وتعزز الثقافة المالية بين المستهلكين. تعمل هذه المنصات على تخفيف التضخم الفعلي المقاس من خلال تقديم السلع والخدمات الرقمية. بالإضافة إلى ذلك، فهي تتيح المعاملات السريعة، والتوافر على مدار الساعة طوال أيام الأسبوع، وحفظ السجلات الرقمية للتنقل خلال فترات التضخم. هناك تكنولوجيا أخرى تساهم في إدارة التضخم وهي الأتمتة، وخاصة في قياس عمليات التضخم. لعبت الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دوراً مهماً في أتمتة عمليات قياس التضخم من خلال تحسين جودة البيانات وتوسيع نطاق التعاون في الحصول على البيانات مع مختلف الكيانات. إن تكامل التقنيات المصرفية عبر الإنترنت مع الابتكارات الحديثة مثل تحليلات البيانات الضخمة، والأنظمة المصرفية المفتوحة، والعمليات الآلية، جعلها بشكل فعال أصولاً بالغة الأهمية في إدارة مخاطر التضخم على مستوى العالم (studysmarter, 2024)

2.4. مناقشة الميزات والأدوات الجديدة التي تساعد في مواجهة تحديات التضخم

لقد أحدثت التقنيات المصرفية الحديثة ثورة في الطريقة التي نتعامل بها مع التحديات المتعلقة بالتضخم. توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والخدمات المصرفية المفتوحة وحلول التكنولوجيا المالية شفافية مالية معززة ومحو الأمية المالية المحسنة، مما يوفر أدوات قوية للأفراد والشركات للتغلب على حالة عدم اليقين الاقتصادي. تتيح الخدمات المصرفية المفتوحة قدرًا أكبر من الشفافية المالية وتعزز الشمول المالي، وتمكين المستهلكين من اتخاذ قرارات مستنيرة. تعمل تحليلات البيانات الضخمة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على تبسيط أتمتة عمليات قياس التضخم، مما يمكن البنوك المركزية من تعزيز السياسات النقدية وسياسات نظام الدفع. تستخدم البنوك المركزية أحدث التقنيات مثل التكنولوجيا الإشرافية (Sup Tech) والتكنولوجيا التنظيمية (Reg Tech) للإشراف على النظام المالي وتنظيمه، على الرغم من مواجهة تحديات مثل توافر البنية التحتية، ونقص الخبراء، والمتطلبات القانونية، والأمن. باختصار، يقدم التقدم الأخير في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ميزات وأدوات جديدة تلعب دوراً حيوياً في إدارة التضخم وتعزيز الشفافية والشمول المالي مع المساهمة في عمليات قياس التضخم الآلية. يتم استخدام التقنيات المتطورة مثل Sup Tech و Reg Tech للأغراض التنظيمية، مما يساعد الأفراد بشكل فعال على اتخاذ قرارات مستنيرة خلال فترات عدم اليقين الاقتصادي التي تتميز بمعدلات التضخم المرتفعة. (Sahminan , Tri, & Ayi , 2020) .

خلاصة الفصل

تُساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بدور فاعل في مواجهة التضخم، من خلال تعزيز الشمول المالي وتمكين الأفراد والشركات من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية بأسعار معقولة. وهذا يساهم في سياسة نقدية فعالة ويساعد في تخفيف مخاطر التضخم. بالإضافة إلى ذلك، تعمل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على أتمتة عمليات قياس التضخم، بما يتناسب مع استراتيجيات إدارة التضخم الشاملة.

وقد عززت التطورات الأخيرة في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت دورها في إدارة التضخم من خلال التقنيات المتطورة والميزات الجديدة. وقد قامت هذه الابتكارات بعمليات قياس التضخم بشكل آلي واستخدمت متغيرات الشمول المالي الرقمي التي كان الباحثون يتجاهلون سابقاً.

بشكل عام، تؤثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل كبير على السيطرة على معدلات التضخم وتعزيز الاستقرار الاقتصادي. فهو يوفر خدمات مالية رقمية لجزء كبير من السكان ويوفر طرقاً بديلة للوصول إلى الأنظمة المالية الرسمية. ويعد دوره في إدارة التضخم أمراً حاسماً لمعالجة عدم الاستقرار الاقتصادي المحتمل وضمان آليات فعالة لنقل السياسة النقدية.

ولذلك، فمن الواضح أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لها دور حاسم في تعزيز الاستقرار الاقتصادي من خلال الشمول المالي الذي تحقق من خلال الابتكارات المالية الرقمية. إن فهم تأثيرها على معدلات التضخم وتحليل فعاليتها في السيطرة على التضخم يسلط الضوء على دورها الأساسي في استراتيجيات السياسة النقدية الحديثة.

الفصل الثالث:

الإطار التحليلي لأزمة

التضخم في الجزائر

المبحث الأول: تحليل التضخم في الجزائر: فهم الأسباب والتأثيرات

سنتطرق في هذا المبحث لتحليل أزمة التضخم في الجزائر بشكل دقيق. سنسلط الضوء على تعريف التضخم وأسبابه، مرفقاً بنظرة تاريخية على التضخم في الجزائر. كما سأسلط الضوء أيضاً على معدلات التضخم الحالية والسابقة. كما سنتناول في الجزء الثاني العوامل المحلية والدولية المؤثرة على التضخم في الجزائر، مع تحليل دقيق للسياسات النقدية والمالية السابقة، والتأثيرات المترتبة عن الإنفاق الحكومي وتغيرات العرض والطلب في السوق المحلية، بالإضافة إلى تأثير الظروف الاقتصادية العالمية.

المطلب الأول: تحليل أزمة التضخم في الجزائر

بقدم هذا المطلب تحليلاً لأزمة التضخم في الجزائر. يبدأ بتوضيح مفهوم التضخم وأسبابه، مع رؤية تاريخية لتطوره في الجزائر. يسلط الضوء على معدلات التضخم الحالية والسابقة.

1. خلفية وسياق التضخم في الجزائر

خلال أوائل الثمانينات، شهدت معدلات التضخم في معظم الدول المتقدمة تقلبات غير مسبقة، مما كان له تأثير ملحوظ على الدول النامية مثل الجزائر. وبعد عقد من التضخم المستقر في الفترة من 1994 إلى 2004، بدأت الأسعار العامة تتقلب بشكل كبير بسبب الزيادة في تكاليف الطاقة. وأدى ذلك إلى معدل تضخم مقلق بلغ 9% بعد فقاعة الرهن العقاري في سبتمبر 2007. وكان للتقلبات الحادة في الأسعار آثار ضارة، بما في ذلك تآكل القوة الشرائية وانخفاض أسعار الصرف، والتأثير على قرارات الأعمال والمستهلكين بسبب عدم اليقين في السوق.

يعتمد الاقتصاد الجزائري بشكل كبير على قطاع النفط الذي يمثل حوالي 30% من الناتج المحلي الإجمالي، وأكثر من 82% من عائدات التصدير، وحوالي 60% من إجمالي إيرادات الميزانية. وأدى ارتفاع أسعار النفط والغاز إلى ارتفاع الضغوط التضخمية، مما يؤكد أهمية دراسة ديناميكيات التضخم ومصادره في البلاد. ومن الأهمية بمكان أن تقوم الجزائر بوضع وتنفيذ السياسات المناسبة التي يمكنها مكافحة التضخم من خلال الاستفادة من تجارب شركائها الاقتصاديين الرئيسيين.

بين عامي 2005 و2011، شهدت الجزائر ارتفاعاً طفيفاً في معدلات التضخم، لتصل إلى 4.5% في عام 2011. وتعزى هذه الزيادة إلى السيولة الزائدة الناجمة عن ارتفاع الإنفاق العام الحالي والدخل الكبير من الهيدروكربونات. وارتفع التضخم إلى معدل ينذر بالخطر بلغ نحو 11% في عام 2012

بسبب ارتفاع أسعار المواد الغذائية والسلع المصنعة. بالإضافة إلى ذلك، ساهم ارتفاع التضخم في أسعار الواردات في تجاوز الهدف الذي حدده بنك الجزائر للتضخم على أساس سنوي.

أثبتت الأبحاث أن الإنفاق العام يلعب دوراً هاماً في تفسير ديناميكيات التضخم في الجزائر. وتم تحديد التحويلات الاجتماعية والإنفاق على المعدات باعتبارها العناصر الأكثر مساهمة في الإنفاق العام في تفسير اتجاهات التضخم. ومن الواضح أن التدفقات الواردة من عائدات النفط تؤثر بشكل مباشر على مستويات التضخم المحلي.

من الضروري بالنسبة للجزائر تحديد المصادر الأساسية للنمو ضمن إطار مشترك بين البلاد ووضع توصيات سياسية لدعم النمو الأسرع لأنها متخلفة عن الاقتصادات الأخرى في المنطقة. سيساعد ذلك في تقليل الاعتماد على ريع الموارد وتوفير فرص العمل لسكانها الشباب.

في الختام، فإن فهم الخلفية التاريخية وسياق التضخم في الجزائر أمر حيوي لصياغة سياسات فعالة تهدف إلى الحد من التضخم مع تعزيز النمو الاقتصادي. إن تحليل محددات التضخم على المدى القصير والطويل سيوفر رؤية قيمة لوضعي السياسات في سعيهم نحو استقرار الأسعار وتعزيز الاستقرار الاقتصادي. لوضعي السياسات في سعيهم نحو استقرار الأسعار وتعزيز الاستقرار الاقتصادي. (Samer & Yacine, 2017, p. 178)

2. تعريف التضخم وأسبابه الأساسية

التضخم هو مقياس للمعدل الذي يرتفع به المستوى العام لأسعار السلع والخدمات، وبالتالي انخفاض القوة الشرائية (Todaro & Stephen, 2020). تحاول البنوك المركزية الحد من التضخم، وتجنب الانكماش، من أجل الحفاظ على سير الاقتصاد بسلاسة. المقياس الأكثر شيوعاً للتضخم هو مؤشر أسعار المستهلك (CPI)، الذي يقيس النسبة المئوية للتغير في سعر سلة السلع والخدمات التي تستهلكها الأسر.

أسباب التضخم:

1- التضخم الناتج عن الطلب: يحدث هذا عندما يتجاوز إجمالي الطلب في الاقتصاد إجمالي العرض. وهو ينطوي على ارتفاع التضخم مع ارتفاع الناتج المحلي الإجمالي الحقيقي وانخفاض البطالة، مع تحرك الاقتصاد على طول منحنى فيليبس. غالباً ما يوصف التضخم الناتج عن الطلب والجذب بأنه "الكثير من الأموال تطارد عدداً قليلاً جداً من السلع." (Ciccarelli, Osbat, Bobeica, & Jaret, 2017)

2- التضخم الناتج عن التكلفة: يُعرف أيضًا باسم "تضخم صدمة العرض"، ويحدث عندما ترتفع الأسعار بسبب الزيادات في تكاليف الإنتاج، مثل المواد الخام والأجور. ويظل الطلب على السلع دون تغيير بينما ينخفض المعروض من السلع بسبب ارتفاع تكاليف الإنتاج (Todaro & Stephen, 2020).

3- التضخم الداخلي: يُعرف هذا أيضًا باسم دوامة الأجور والأسعار، وهو يتضمن محاولة العمال إبقاء أجورهم مرتفعة مع الأسعار (سبب) ثم تؤدي أجورهم الأعلى إلى ارتفاع الأسعار (تأثير) (Ciccarelli, Osbat, Bobeica, & Jarret, 2017)

3. لمحة تاريخية عن التضخم في الجزائر

شهدت الجزائر مستويات متقلبة من التضخم على مر السنين، مع ارتفاعات ملحوظة في الآونة الأخيرة. وبعد فترة من استقرار الأسعار، بدأ التضخم في الارتفاع بسرعة في أوائل عام 2012، ليصل إلى مستوى غير مسبوق قدره 11 في المائة. ويعزى هذا الارتفاع بشكل رئيسي إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية، وخاصة الأغذية. كما ساهم تضخم المواد غير الغذائية بشكل كبير في معدل التضخم الإجمالي، مدفوعا بارتفاع الطلب من الإنفاق العام والسيولة الزائدة.

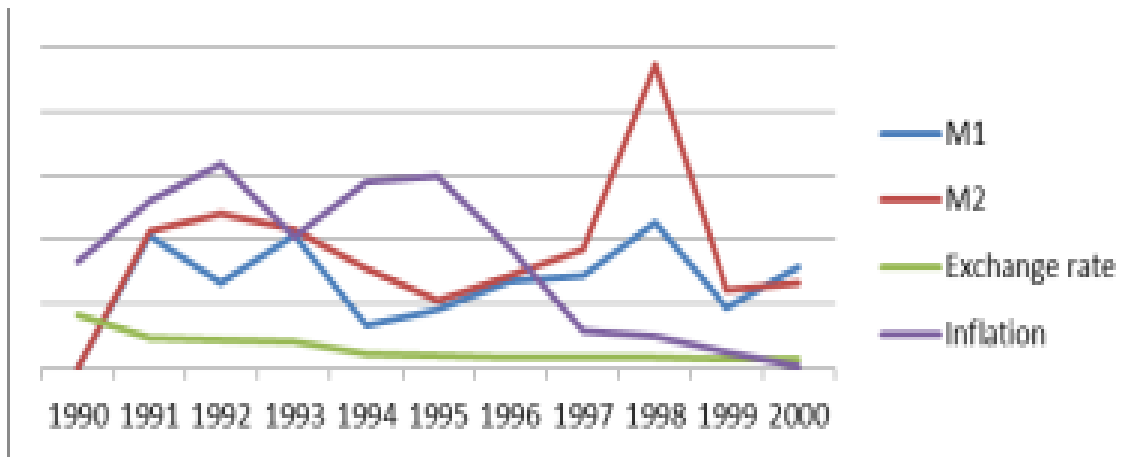
تاريخياً، واجهت الجزائر معدلات تضخم مرتفعة، بلغت ذروتها عند 31.7% في عام 1992 قبل تنفيذ برنامج التكيف الهيكلي. وأدى البرنامج إلى انخفاض معدل التضخم ليصل إلى 0.3% في عام 2000. ومع ذلك، بدأ التضخم في الارتفاع مرة أخرى في عام 2001 بسبب زيادة المعروض النقدي الناتج عن برامج الإنعاش الاقتصادي.

بين عامي 2005 و2011، شهد معدل التضخم في الجزائر زيادة طفيفة قبل أن يشهد ارتفاعاً كبيراً في عام 2012. وعلى الرغم من الجهود التي بذلها بنك الجزائر لاستهداف معدل تضخم يبلغ حوالي 4%، فقد حدثت تقلبات على مدى السنوات اللاحقة، حيث بلغ متوسطها على أساس سنوي التضخم السنوي يتجاوز هذا الهدف.

لعبت السياسات النقدية والمالية دوراً كبيراً في التأثير على مستويات التضخم في الجزائر. ونفذ البنك المركزي تدابير مختلفة لاستيعاب السيولة الفائضة وتحقيق استقرار الأسعار خلال فترات التضخم المرتفع. ومع ذلك، فإن العوامل الخارجية مثل الظروف الاقتصادية العالمية وتقلبات أسعار النفط أثرت أيضاً على ديناميكيات التضخم.

في الختام، شهدت الجزائر تقلبات في معدلات التضخم على مر السنين بسبب عوامل مختلفة مثل الإنفاق الحكومي والظروف الاقتصادية الخارجية والسياسات النقدية التي ساهمت في هذه التقلبات. تُظهر النظرة التاريخية للتضخم في الجزائر فترتي الاستقرار والارتفاع الكبير في معدلات التضخم، مما يشير إلى الطبيعة المعقدة لهذه الظاهرة الاقتصادية. (Samer & LAOURARI & ABDERRAHIM, 2022) (Yacine, 2017)، (Si MOHAMMED & BENHABIB, 2016)، (Mekarssi & Yang, 2013)

الشكل رقم(2): التضخم، سعر الصرف، M1، M2 في الجزائر خلال 1994-1999



المصدر: (Nabil, 2022, p. 20)

4. معدلات التضخم الحالية والسابقة

وانطلاقاً من أهمية تتبّع مسار التضخم لفهم تطور الأوضاع الاقتصادية، يصبح من الضروري تحليل المعدلات الحالية باعتبارها تمثل المؤشر المباشر على الأداء الاقتصادي الراهن. وفي هذا السياق، سيتم تخصيص هذا العنصر لتحليل معدلات التضخم الحالية في الجزائر.

1.4 تحليل معدلات التضخم السابقة في الجزائر

إن دراسة مستويات التضخم السابقة في الجزائر تظهر نمطا من التقلبات على مر السنين. وفي عام 2005، حدث انخفاض كبير في معدل التضخم إلى 1.6%، وهو مستوى غير مسبوق منذ استقلال البلاد. ومع ذلك، في الفترة من 2005 إلى 2011، كانت هناك زيادة تدريجية في معدلات التضخم، حيث وصلت إلى 4.5% بحلول عام 2011. وفي وقت لاحق، في عام 2012، كان هناك ارتفاع ملحوظ بلغ حوالي 11%، ويعزى ذلك إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية وأسعار السلع المصنعة. وكانت هذه

الزيادة في الأسعار مدفوعة بفائض السيولة الناتج عن ارتفاع الإنفاق العام الحالي والدخل الكبير من الهيدروكربونات.

وعلى مدى السنوات التالية، استمرت معدلات التضخم في التقلب. وفي عام 2013، وصل معدل التضخم إلى 4.5%، وهو المعدل المستهدف من قبل بنك الجزائر. ثم انخفض في عام 2014 إلى متوسط قدره 2.9%، لكن متوسط التضخم على أساس سنوي تجاوز هدف بنك الجزائر البالغ 4% في عام 2015. وقد تأثر هذا الارتفاع جزئيا بارتفاع تضخم أسعار الواردات، مما يشير إلى درجة معينة من سعر الصرف مع انخفاض قيمة الدينار بشكل كبير مقابل العملات الرئيسية.

تميزت الفترة التي سبقت تطبيق برنامج التكيف الهيكلي بارتفاع معدلات التضخم، حيث بلغت ذروتها عند 31.7% عام 1992. وأدى تنفيذ هذا البرنامج إلى انخفاض معدلات التضخم، حيث انخفضت الأرقام من 29.8% عام 1995 إلى حوالي 0.3% عام 2000.

كما تؤكد الدراسة على أن التضخم المحلي تأثر بالتضخم المستورد وأن السياسات الحكومية تلعب دورا حاسما في التأثير على أسعار المستهلك ومعدلات التضخم الإجمالية.

ومن الواضح أن عوامل مختلفة مثل الإنفاق الحكومي وتكاليف السلع المستوردة وانخفاض قيمة العملة ساهمت في تقلبات معدلات التضخم السابقة في الجزائر.

وباختصار، يكشف تحليل معدلات التضخم السابقة عن تفاعل معقد بين العوامل المحلية والخارجية التي تساهم في التقلبات مع مرور الوقت. (Samer & Yacine, 2017)، (Mekarssi & Yang, 2013)

2.4 دراسة معدلات التضخم الحالية في الجزائر

شهدت الجزائر، من 2018 إلى 2021، تقلبات في تضخم أسعار المستهلك، حيث سجلت أعلى نسبة 7.2% سنة 2021. ويمثل ذلك ارتفاعا كبيرا عن نسبة 2.0% سنة 2019، والتي كانت الأدنى منذ 2006. الانخفاض الكبير في التضخم في عام 2019 ويعزى عام 2019 إلى انخفاض الإيرادات الحكومية نتيجة انخفاض أسعار النفط الخام. وعلى العكس من ذلك، ارتفع معدل التضخم إلى 7.2% في عام 2021 بسبب ارتفاع الطلب على السلع والخدمات بعد إعادة فتح الاقتصادات وسط تصاعد أسعار النفط.

كما تم فحص محددات تقلبات التضخم خلال الفترة 2011-2021، حيث أشارت النتائج إلى أن عرض النقود ومؤشر أسعار الواردات وسعر الصرف الفعلي الاسمي لعبت أدوارا محورية في تحديد مستويات التضخم. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد السياسات الحكومية، والمعروض النقدي، والإنفاق الاستهلاكي، ومستويات التوظيف، وارتفاع الدخل المتاح، ومستويات الأجور كعوامل مهمة تؤثر على أسعار المستهلك.

كما أثرت العلاقات التجارية مع السوق العالمية على معدلات التضخم، خاصة فيما يتعلق بواردات وصادرات المواد الهيدروكربونية. وكان لميزان تجارة الوقود تأثير كبير على الاستقرار الاقتصادي العام خلال هذه الفترة.

علاوة على ذلك، كشف تحليل ديناميكيات التضخم بين عامي 2002 و2016 أن الجزائر واجهت معدلات تضخم مستمرة طوال هذه الفترة. وكان للصدمات آثار دائمة على مسارات التضخم المستقبلية، مما أدى إلى تقلبات وفترات من معدلات التضخم المرتفعة. (Global, 2020)، (Samer & Yacine, 2017)،

ومن الواضح أن عوامل داخلية وخارجية مختلفة ساهمت في التقلبات في معدلات تضخم أسعار المستهلك في الجزائر. يقدم هذا التحليل رؤى قيمة حول الاتجاهات التاريخية والعوامل المساهمة التي شكلت المشهد الاقتصادي للبلاد.

المطلب الثاني: العوامل المحلية والدولية المؤثرة على التضخم في الجزائر

سنتناول في هذا المطلب العوامل المحلية والدولية التي تؤثر في التضخم على الجزائر. يشمل تحليلاً للسياسات النقدية والمالية السابقة، ويفحص العوامل الداخلية كالإنفاق الحكومي وتغيرات العرض والطلب، بالإضافة إلى تأثير الظروف الاقتصادية العالمية.

1. تحليل السياسات النقدية والمالية السابقة في الجزائر

تم إجراء العديد من التحقيقات لاستكشاف العوامل المؤثرة على التضخم في الجزائر. ترتبط الاستراتيجيات النقدية والمالية الأولية ارتباطاً وثيقاً بالاستقرار المستدام للأسعار في البلاد. وعلى وجه التحديد، أكدت هذه التحقيقات على أهمية العرض النقدي، ومؤشر أسعار الواردات، وسعر الصرف الفعلي الاسمي، والإنفاق العام في تحديد معدلات التضخم.

وخلصت دراسة أجراها بنك الجزائر إلى أن انخفاض القروض المقدمة للقطاع العام بنسبة تزيد عن 20% في عام 2012 ساهم في زيادة الضغوط التضخمية، في حين انخفضت القروض المقدمة للقطاع الخاص بنسبة 10% خلال نفس العام (صندوق النقد الدولي، 2013). ويشير هذا إلى أن التغييرات في أنماط الإقراض يمكن أن يكون لها تأثير كبير على التضخم. علاوة على ذلك، قامت السلطات النقدية بزيادة الاحتياطي الإلزامي على الودائع في الجهاز المصرفي من 9 إلى 11%، مما أدى إلى توسع في استيعاب السيولة يقدر بـ 250 مليار دج (صندوق النقد الدولي، 2013). وتوضح هذه التدابير كيف يمكن للسياسة النقدية أن تؤثر بشكل مباشر على معدلات التضخم واستقرار الأسعار بشكل عام.

بالإضافة إلى ذلك، تؤكد النتائج التجريبية من مختلف الدراسات باستمرار على أهمية العرض النقدي والتضخم المستورد كمحركين رئيسيين للتضخم في الجزائر. تسلط هذه النتائج الضوء على الدور الحاسم الذي تلعبه العوامل المحلية والخارجية في تشكيل الضغوط التضخمية داخل الاقتصاد الجزائري.

بالإضافة إلى هذه العوامل المحلية، تم تحديد الإنفاق الحكومي باعتباره مساهماً كبيراً في التقلبات في معدلات التضخم. يهدف برنامج الاستقرار الاقتصادي الذي تم تنفيذه بين أبريل 1994 ومايو 1995 إلى خفض معدلات نمو العرض النقدي من 21.5% في عام 1993 إلى 14% بحلول عام 1994. وبالمثل، سعى برنامج آخر للتكيف الهيكلي إلى خفض دعم الأسعار والتحويلات الاجتماعية مع تحرير التجارة الخارجية وخصخصة الشركات العامة المثقلة بالديون.

كما تمت دراسة دور سعر الصرف الفعلي الاسمي كمحدد للتضخم على نطاق واسع. وتبين أن مؤشر أسعار الواردات هو أحد المحددات الرئيسية للتضخم مع مرور الوقت (بنك الجزائر)، مما يؤكد بشكل أكبر على كيفية تأثير العوامل الخارجية على مستويات الأسعار المحلية.

تقدم هذه الدراسات مجتمعة رؤية قيمة حول كيفية تأثير السياسات النقدية والمالية السابقة على ديناميكيات التضخم في الجزائر. ومن خلال فهم هذه المحددات، يمكن لواضعي السياسات اتخاذ قرارات مستنيرة فيما يتعلق بإدارة السياسة النقدية والإصلاحات المالية بهدف تعزيز استقرار الأسعار على المدى الطويل. (Samer & Yacine, 2017)، (Nabil, 2022, pp. 16-18)، (Si MOHAMMED & BENHABIB, 2016)

2. العوامل الداخلية المحلية المؤثرة على التضخم

وفي إطار تحليل العوامل الداخلية المساهمة في تفاقم الظاهرة التضخمية، يبرز الإنفاق الحكومي كأحد المتغيرات الاقتصادية ذات التأثير المباشر على مستويات الأسعار. وعليه، سيتم في هذا العنصر الفرعي تسليط الضوء على طبيعة العلاقة بين الإنفاق العمومي والتضخم في السياق الجزائري.

1.2 الإنفاق الحكومي وأثره على التضخم في الجزائر

أثارت العلاقة بين الإنفاق الحكومي والتضخم في الجزائر اهتماما وجدلا كبيرا. لقد بحثت العديد من الاستفسارات في العلاقة بين الإنفاق الحكومي والتضخم في مختلف الدول، مما سلط الضوء على الديناميكيات المعقدة التي تلعبها. ومن الضروري أن نأخذ في الاعتبار كلاً من المؤثرات الداخلية والخارجية التي يمكن أن تؤثر على التضخم للوصول إلى فهم شامل لمحدداته.

باختصار، من الواضح أن الإنفاق الحكومي له تأثير ملحوظ على التضخم في الجزائر. العوامل الداخلية مثل زيادات الرواتب ونفقات القطاع العام، إلى جانب العوامل الخارجية مثل التضخم المستورد، كلها تساهم في تشكيل المشهد التضخمي في البلاد. ويشكل استيعاب هذه الديناميكيات أهمية بالغة بالنسبة لصناع السياسات الذين يسعون إلى تنفيذ استراتيجيات فعّالة لإدارة معدلات التضخم وتقليصها. (Samer & Yacine, (Mehibel & Belarbi, 2017)، (Si MOHAMMED & BENHABIB, 2016) 2017).

2.2 التغيرات في الطلب والعرض في السوق المحلية وأثرها على التضخم

إن التفاعل بين تقلبات الطلب والعرض في السوق المحلية يمكن أن يكون له تأثير كبير على التضخم في الجزائر. وكشفت الدراسة أن ما يقرب من 22.7% من التضخم المحلي يعزى إلى التضخم المستورد، مما يؤكد العلاقة المباشرة بين التضخم المحلي والمستورد مع آثار قصيرة وطويلة الأجل. بالإضافة إلى ذلك، تساهم التغيرات في أسعار النفط العالمية ومستويات إنتاج الغذاء أيضًا في تشكيل معدلات التضخم. ومن الجدير بالذكر أن الزيادة في إنتاج الغذاء المحلي أظهرت أنها تؤدي إلى انخفاض معدلات التضخم، في حين أن انخفاض سعر الصرف يميل إلى رفع مستويات التضخم (التأثيرات غير المتماثلة لأسعار النفط على التضخم: دراسة تجريبية).

علاوة على ذلك، أشارت الأبحاث حول محددات السياسة المالية إلى أن الإنفاق الرأسمالي العام يمكن أن يساعد في تخفيف الضغوط التضخمية، خاصة على المدى الطويل. إن انتقال السياسة المالية إلى التضخم متعدد الأوجه، حيث يشمل الطلب الكلي، والآثار غير المباشرة للأجور العامة على القطاع الخاص، فضلًا عن تأثير الضرائب على تكاليف القطاع الخاص واستهلاكه (إنفاق رأس المال العام على المدى الطويل يساعد على تخفيف الضغوط التضخمية). علاوة على ذلك، من الضروري مواءمة سياسات الميزانية مع استراتيجيات الاقتصاد الكلي لتحقيق الاستخدام الأمثل للأموال والحوكمة الفعالة (الوضع الاقتصادي والاجتماعي في الجزائر).

لقد استكشفت دراسات مستفيضة العلاقة بين التضخم ومحدداته مثل نمو الناتج المحلي الإجمالي، ونمو المعروض النقدي (M2)، والعجز المالي كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، والواردات كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي، وأسعار الصرف، وأسعار الفائدة. وقد سلطت هذه التحقيقات الضوء على التأثير الإيجابي للسيولة الزائدة، وفجوة الناتج، وأسعار المساكن، وأسعار الأسهم على التضخم، في حين لاحظت تأثيرًا أضعف من أسعار الصرف وأسعار الفائدة. بالإضافة إلى ذلك، تم تحديد المؤشرات النقدية مثل نمو النقود كمحددات محورية للتضخم (دراسة التضخم في الجزائر: نهج اختبار ARDL).

في جوهرها، تتشكل التقلبات في الطلب والعرض داخل السوق المحلية من خلال عوامل مختلفة بما في ذلك التضخم المستورد، وأسعار النفط العالمية، ومستويات إنتاج الغذاء، والسياسات المالية، والمؤشرات النقدية. إن الفهم الشامل لهذه العوامل أمر ضروري لإدارة التضخم ومعالجته بشكل فعال داخل

الجزائر. (Bendakfal & Benelbar, 2021)

3. العوامل الخارجية المؤثرة على التضخم

يرتبط تأثير الديناميكيات الاقتصادية العالمية على التضخم داخل الجزائر ارتباطاً وثيقاً بالنسيج الأوسع للاضطرابات المالية العالمية وآثارها المتتالية على الأسواق المالية والمؤسسات المصرفية والشركات المتعددة الجنسيات. هذه الظواهر العالمية لا توجد بمعزل عن غيرها؛ فهي تتشابك مع الاقتصادات المحلية، وتشكل وتعيد تشكيل المشهد الاقتصادي من خلال عدد لا يحصى من القنوات. في حالة الجزائر، تتجلى الآثار المتتالية لهذه الاضطرابات العالمية بشكل بارز في مجال النشاط الاقتصادي والمسارات التنموية، مع تأثير ملحوظ على الاتجاهات التضخمية، لا سيما في أعقاب تدابير تحرير سعر الصرف. (لفضل و دحماني، 2022)،

تمتد الشبكة المعقدة من المحددات الخارجية التي تؤثر على التضخم إلى ما هو أبعد من مجرد ديناميكيات السوق لتشمل مجموعة واسعة من العوامل، بما في ذلك أهداف التكلفة لمختلف الجهات الاقتصادية الفاعلة، والتفاعل الاستراتيجي بين السياسات المالية والنقدية، والنقاء الشامل للمعاملات الاقتصادية. ومن الأمور المركزية في هذه المناقشة الترابط بين هذه التأثيرات العالمية والسوق الجزائرية المحلية، مما يؤكد الطبيعة المتعددة الأوجه للتضخم كظاهرة. (Ouyaba & Khelil, 2018)

واستجابة لهذه التحديات، اتخذت الجزائر موقعا استراتيجيا من خلال إنشاء صندوق للثروة السيادية يهدف إلى التخفيف من آثار العجز في الميزانية. ولا يعد هذا الإجراء الاستباقي بمثابة حاجز مالي فحسب، بل يجسد أيضاً رؤية استشرافية. إن الدعوة إلى توجيه الفوائض المالية نحو إنشاء صندوق ثروة سيادية جديد، مع توجه استراتيجي نحو الاستثمارات في الكيانات الاقتصادية الأجنبية، ترمز إلى استراتيجية أوسع للاستفادة من فرص ما بعد الأزمة. ولا يقتصر هذا النهج على المكاسب المالية فحسب؛ يتعلق الأمر بالنقل المحوري للتكنولوجيا والخبرة إلى الجزائر، والذي، إذا تم تنفيذه بتكاليف مناسبة، يمكن أن يحفز تحولاً تحويلياً في المشهد الاقتصادي (لفضل و دحماني، 2022)

وبالتالي، فإن التفاعل بين الظروف الاقتصادية العالمية والاتجاهات التضخمية المحلية في الجزائر هو مثال حي على الترابط بين الاقتصاد العالمي. وهو يسلط الضوء على ضرورة قيام الدول باعتماد تدابير تكيفية واستراتيجية لا تخفف من الصدمات الاقتصادية المباشرة فحسب، بل تمهد الطريق أيضاً لتحقيق مكاسب إنمائية طويلة الأجل من خلال الاستثمارات الدولية الاستراتيجية ونقل التكنولوجيا.

4. آثار التضخم

وبالنظر إلى الآثار الواسعة التي يخلفها التضخم على مختلف جوانب الاقتصاد الكلي، تبرز الحاجة إلى تحليل التبعات المباشرة وغير المباشرة لارتفاع معدلاته، لاسيما في السياق الجزائري، لما لذلك من انعكاسات على النمو، القدرة الشرائية، والاستقرار الاقتصادي العام. وفي هذا الإطار، يتناول العنصر الآتي أبرز التبعات الاقتصادية المترتبة عن تفاقم معدلات التضخم في الجزائر.

1.4 التبعات الاقتصادية لارتفاع معدلات التضخم في الجزائر

كان لارتفاع معدلات التضخم في الجزائر تداعيات اقتصادية كبيرة، أثرت على مختلف جوانب اقتصاد البلاد. أحد الآثار الأساسية لارتفاع معدلات التضخم هو تأثيره على الفساد. وقد أظهرت الأبحاث وجود علاقة مباشرة بين التضخم والفساد، حيث يؤدي ارتفاع الأسعار إلى زيادة الأنشطة الفاسدة (Brown and Di Tella، 2004). من المعتقد أن التضخم يمكن أن يؤدي إلى تآكل القيم الأخلاقية، مما يخلق فرصا لسلوكيات غير قانونية وغير أخلاقية مثل خفة اليد أو الخداع (bialdam، 2002). ويمكن أن يؤدي التضخم أيضًا إلى سلوكيات تسعى إلى الربح وزيادة الضغط، خاصة في البلدان التي تعاني من ضعف الحوكمة والجودة المؤسسية (Huang and Wei، 2003).

علاوة على ذلك، يمكن أن يؤدي ارتفاع التضخم إلى انكماش اقتصادي وفقدان الثقة في السلطات المركزية، مما يزيد من تفاقم الفساد (Getz and Volkema، 2001). إن تقلب معدلات التضخم يعيق وظيفة الأسعار كوسيلة لنقل المعلومات، مما يؤدي إلى عدم اليقين في الحياة الاقتصادية وتعزيز الفساد (Celine، 2007). بالإضافة إلى ذلك، يؤدي التضخم المرتفع والمتقلب إلى تفاقم عدم المساواة في الدخل في المجتمع، مما يمكن أن يساهم في انتشار الممارسات الفاسدة (bialdam، 2002).

علاوة على ذلك، فإن العلاقة بين التضخم والفساد يمكن أن تعزز بعضها البعض. يمكن أن يؤدي الفساد إلى انخفاض الإيرادات العامة بسبب هروب رؤوس الأموال وزيادة النفقات العامة بسبب عدم الكفاءة في تخصيص الموارد. وهذا السيناريو يمكن أن يدفع الحكومات إلى اللجوء إلى تسهيل عجزها، مما يؤدي إلى زيادة التضخم (Marhubi، 2000).

بالإضافة إلى تأثيرها على الفساد، أثرت معدلات التضخم المرتفعة أيضًا على أنماط الإنفاق الحكومي في الجزائر. وقد ساهمت الزيادة في الإنفاق الحكومي في إجمالي الطلب وبالتالي تغذية

الضغوط التضخمية. وقد أدت سياسة الإنفاق العام التوسعية هذه إلى تصاعد مستويات الأسعار في مختلف القطاعات.

باختصار، كان لارتفاع معدلات التضخم تداعيات اقتصادية واسعة النطاق في الجزائر. ومن تعزيز الممارسات الفاسدة إلى التأثير على أنماط الإنفاق الحكومي، تغلغت آثار التضخم في مختلف جوانب اقتصاد البلاد. (Mehibel & Belarbi, 2017)، (Haşim, Ahmet, & Coşkun, 2012)

2.4 الآثار الاجتماعية للتضخم على المجتمع الجزائري

إن الأثر الاجتماعي للتضخم في المجتمع الجزائري عميق وواسع النطاق. يؤثر التضخم بشكل مباشر على القوة الشرائية للأفراد والأسر، مما يؤدي إلى انخفاض دخلهم الحقيقي. وهذا يمكن أن يؤدي إلى انخفاض مستوى المعيشة لأن الناس غير قادرين على تحمل نفس الكمية من السلع والخدمات كما كان من قبل. بالإضافة إلى ذلك، يؤدي التضخم إلى تآكل قيمة المدخرات والدخل الثابت، مما يؤثر بشكل خاص على المتقاعدين وأصحاب الرواتب الثابتة. يمكن أن تؤدي الزيادة في الأسعار أيضًا إلى اضطرابات اجتماعية وعدم الرضا حيث يعاني الناس من ارتفاع تكاليف المعيشة.

من الممكن أن تؤدي مستويات التضخم المرتفعة إلى خلق بيئة تصبح فيها أنشطة البحث عن الربح وممارسة الضغوط أكثر انتشارًا. وينطبق هذا بشكل خاص على البلدان التي تعاني من ضعف الإدارة والجودة المؤسسية، حيث يمكن النظر إلى الفساد كوسيلة للحفاظ على مستويات الإنفاق المتكررة. يمكن أن يؤدي عدم اليقين الناجم عن ارتفاع التضخم إلى سلوكيات غير قانونية، حيث يستغل المسؤولون الحكوميون والبائعين التغير السريع في الأسعار لتحقيق مكاسب خاصة بهم.

علاوة على ذلك، تم أيضًا فحص العلاقة بين التضخم والديمقراطية. لقد قيل أن الانكماش الاقتصادي الناجم عن التضخم والبطالة والركود يمكن أن يؤدي إلى زيادة الفساد بسبب فقدان الثقة في السلطة المركزية. يمكن أن يعيق التضخم وظيفة معرفة نقل الأسعار، مما يؤدي إلى تعديلات الأسعار التي قد تؤدي إلى ممارسات فاسدة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لمستويات الفساد المرتفعة أن تقلل الإيرادات العامة مع زيادة النفقات العامة، مما يؤدي في النهاية إلى مزيد من التضخم.

ظل الوضع الاقتصادي في الجزائر مستقرًا نسبيًا بسبب الظروف المالية المواتية الناجمة عن صادرات النفط والغاز. ومع ذلك، فقد نشأت اضطرابات اجتماعية، خاصة بين الشباب ذوي التعليم العالي

الذين يواجهون معدلات بطالة مرتفعة. وساعدت موافقة الحكومة على مطالب الأجور في استعادة السلام الاجتماعي، لكنها لم تعالج تأثير التضخم على المدى الطويل على المجتمع.

في الختام، فإن العواقب الاجتماعية للتضخم على المجتمع الجزائري كبيرة. يمكن أن تؤدي مستويات التضخم المرتفعة إلى انخفاض القوة الشرائية للأفراد والأسر، واستنزاف المدخرات والدخل الثابت، وتشجيع الممارسات الفاسدة، وزيادة معدلات البطالة بين الشباب ذوي التعليم العالي، مما يؤدي في النهاية إلى اضطرابات اجتماعية. (Haşim, Ahmet, & Coşkun, 2012)،

المبحث الثاني: تحليل الآثار الاقتصادية والاجتماعية لأزمة التضخم

من خلال هذا المبحث نعمل على استكشاف أثر التضخم في الجزائر، من خلال تحليل تأثيراته الاقتصادية والاجتماعية. يتناول المطلب الأول الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتضخم، مسلطاً الضوء على التأثير على الدخل والقوة الشرائية، والاستثمار، وتكلفة المعيشة. يتبعه المطلب الثاني الذي يقوم بتحليل السياق الاقتصادي والسياسي لأزمة التضخم في الجزائر، بمراجعة الأوضاع الراهنة والعوامل السياسية المؤثرة. في الختام، يركز المطلب الثاني على التحليل المقارن للتضخم في الاقتصادات المماثلة واستراتيجيات التخفيف من آثار التضخم.

المطلب الأول: الآثار الاقتصادية والاجتماعية للتضخم، في السياق السياسي والاقتصادي

يسلط هذا المطلب الضوء على تداولات التضخم وتأثيرها الواسع على الجوانب الاقتصادية والاجتماعية. يتفحص التأثيرات الاقتصادية للتضخم، ملقياً الضوء على تأثيره على الدخل والقوة الشرائية، وكذلك تأثيره على الاستثمار وتكلفة المعيشة. كما سنسلط الضوء على تأثيره على الفقر والتحديات الاجتماعية، مع التركيز على التفاوت في توزيع الثروات. يتخذ المطلب من ذلك منصة لاستكشاف السياق الاقتصادي والسياسي لأزمة التضخم، من خلال فحص الأوضاع الراهنة في الجزائر، وتحليل العوامل السياسية المساهمة في هذه الأزمة، مع النظر إلى السياسات والتدخلات الحكومية المستجدة لمعالجتها.

1. الآثار الاقتصادية للتضخم

وتُعد الآثار الاقتصادية للتضخم من أبرز الجوانب التي تستدعي الدراسة والتحليل، نظراً لما تفرزه من اختلالات تؤثر على التوازنات الكلية والجزئية للاقتصاد. ومن بين هذه الآثار، يبرز تأثير التضخم على الدخل الحقيقي والقوة الشرائية كأحد أهم الانعكاسات المباشرة التي تطال الأفراد والأسر، وهو ما سيتم تناوله في العنصر التالي.

1.1 التأثير على الدخل والقوة الشرائية

إن تأثير التضخم على الدخل والقوة الشرائية في الجزائر كبير، مما يؤدي إلى انخفاض قيمة العملة. بلغ تضخم أسعار المستهلك في الجزائر ذروته عند 7.2% في عام 2021، مسجلاً أعلى معدل من عام 2018 إلى عام 2021. وقد أدى هذا الارتفاع في التضخم إلى انخفاض القدرة الشرائية للأفراد

والأسر، مما يزيد من صعوبة شراء السلع والخدمات الضرورية بالنسبة لهم. علاوة على ذلك، ساهم ركود الأجور وانخفاض الأجور الحقيقية في تدهور القوة الشرائية، وخاصة بين الشرائح الأكثر ضعفا من السكان. بالإضافة إلى ذلك، تعرضت السياسات الضريبية في الجزائر لانتقادات بسبب عدم المساواة، مع انخفاض نسبة الدخل من الأجور وضريبة أرباح الشركات مقارنة بالدول الأخرى.

ويتأثر التأثير على الدخل أيضًا بعوامل مختلفة، بما في ذلك السياسات الحكومية، والمعرض النقدي، ومستويات التوظيف، والدخل المتاح، ومعدلات الأجور. يمكن أن تؤدي معدلات التضخم المرتفعة إلى انخفاض المدخرات وزيادة الاستهلاك حيث يسعى الأفراد للتعامل مع ارتفاع الأسعار. وهذا يمكن أن يؤدي إلى تفاقم انخفاض القوة الشرائية حيث يضطر الأفراد إلى إنفاق المزيد على السلع والخدمات الأساسية.

وفي الختام، فمن الواضح أن التضخم أدى إلى انخفاض الدخل والقدرة الشرائية للأفراد والأسر في الجزائر. وقد شكل هذا تحديات كبيرة للسكان، ولا سيما الفئات الضعيفة التي تتحمل وطأة هذه التحولات الاقتصادية. (Global, 2020)، (Lemya, 2023)

2.1 التأثير على الاستثمار والأعمال

وفي الجزائر، يؤثر التضخم بشكل كبير على الاستثمار والأعمال. ويؤدي ارتفاع الأسعار بسبب ارتفاع معدلات التضخم إلى حالة من عدم اليقين وانخفاض القوة الشرائية للمستهلكين، مما يؤثر في نهاية المطاف على مناخ الاستثمار العام. وكما ورد في تقرير التوقعات الاقتصادية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، فإن ارتفاع التضخم وارتفاع حالة عدم اليقين بشأن السياسات سيعيق الاستهلاك والاستثمار على المدى القصير. يمكن أن تشكل عدم القدرة على التنبؤ هذه تحديات أمام الشركات في اتخاذ قرارات استثمارية طويلة الأجل، مما يؤدي إلى بيئة مالية ضيقة قد تعيق الاستثمار الخاص.

علاوة على ذلك، فإن تعطيل سلاسل التوريد وزيادة تكاليف الإنتاج الناجمة عن التضخم يمكن أن يؤدي إلى تثبيط الاستثمارات الجديدة أو توسيع الأعمال التجارية في الجزائر، حيث تكافح الشركات للحفاظ على الربحية في مواجهة ارتفاع التكاليف. تشير دراسة التضخم في الجزائر أيضًا إلى أن السياسات المالية والنقدية لم تكن ذات أهمية إحصائية في السيطرة على التضخم، مما خلق بيئة من عدم اليقين المتزايد للشركات فيما يتعلق بالظروف الاقتصادية المستقبلية.

ومن الناحية الإيجابية، تظهر الدراسات أن انخفاض معدل التضخم يمكن أن يحسن مناخ الاستثمار من خلال توفير الاستقرار واليقين للشركات. ولذلك، فإن انخفاض التضخم يمكن أن يؤدي إلى تحسين الكفاءة الاقتصادية والنمو، وتشجيع الشركات على اتخاذ القرارات بثقة أكبر.

في الختام، فإن ارتفاع التضخم في الجزائر له آثار سلبية على الاستثمار التجاري، لأنه يخلق بيئة من عدم اليقين وانخفاض القوة الشرائية، مما يشكل تحديات أمام المستثمرين المحليين والأجانب على حد سواء. (Outlook, 2023)

3.1 التأثير على تكلفة المعيشة

وفي الجزائر، كان تأثير التضخم على تكاليف المعيشة سببا رئيسيا للقلق. وكان الدافع الرئيسي وراء الارتفاع الأخير في التضخم هو ارتفاع أسعار المواد الغذائية، حيث يمثل تضخم المواد الغذائية جزءا كبيرا من الزيادة الإجمالية في التضخم. وعلى وجه التحديد، تصاعدت مساهمة الغذاء في التضخم الإجمالي من 2% في أواخر عام 2011 إلى ما يقرب من 8% في إبريل/نيسان 2012، وهو ما يفسر إلى حد كبير ارتفاع التضخم خلال تلك الفترة الزمنية. ويعزى هذا الارتفاع في المقام الأول إلى الارتفاع الحاد في أسعار المواد الغذائية الطازجة. بالإضافة إلى ذلك، أدت الزيادات الكبيرة في الأجور الحقيقية والتحويلات الأخرى إلى ارتفاع التضخم، مما أثر بشكل أكبر على تكلفة المعيشة للجزائريين.

علاوة على ذلك، فإن الإنفاق الحكومي الذي تم ضخه في الاقتصاد خلال فترة السيولة الكبيرة لعب أيضًا دورًا في دفع الأسعار إلى الارتفاع. وقد أدت الزيادات الكبيرة في الائتمان المقدم للقطاع العام، إلى جانب النمو الضعيف في الائتمان المقدم للقطاع الخاص، إلى زيادة الضغوط التضخمية. ولمعالجة هذه المشكلة، نفذت الحكومة تدابير مثل رفع متطلبات الاحتياطي على الودائع وتوسيع استيعاب السيولة بمقدار 250 مليار دينار جزائري. وتهدف هذه الإجراءات إلى تخفيف حدة السيولة المصرفية الحرة وتخفيف بعض الضغوط التضخمية الناجمة عن زيادة الإنفاق العام والائتمان.

ومن الواضح أن ارتفاع مستويات التضخم كان له تأثير كبير على تكاليف المعيشة للجزائريين. وأدى ارتفاع أسعار المواد الغذائية، إلى جانب زيادة الإنفاق الحكومي وضخ السيولة، إلى زيادة الضغوط المالية على الأسر والأفراد عبر مختلف المستويات الاجتماعية والاقتصادية. (Outlook, 2023).

2. الأثر الاجتماعي للتضخم

وفي سياق استعراض الأبعاد الاجتماعية للتضخم، يُعد تأثيره على معدلات الفقر وتفاوت الدخل بين الفئات الاجتماعية من أبرز الإشكالات التي تستوجب التحليل، نظراً لما يسببه من ضغوط معيشية متزايدة تؤثر بشكل غير متكافئ على مختلف الطبقات. وفي هذا الإطار، سيتم في العنصر التالي تناول أثر التضخم على تفاقم الفقر داخل البنية الاجتماعية.

1.2 التأثير على الفقر بين الطبقات الاجتماعية

وفي الجزائر، يشكل تأثير التضخم على الفقر عبر مختلف الطبقات الاجتماعية مصدر قلق كبير. وأدى عدم نمو الأجور إلى انخفاض القوة الشرائية، حيث شهدت الأجور الحقيقية نمواً سلبياً من عام 2000 إلى عام 2017. وقد ساهم ذلك في وصول معدل الفقر الإجمالي إلى 67% في عام 2022، والذي تفاقم بسبب التأثير الشديد للوباء على الأسرة. الاستهلاك، وخاصة بالنسبة لأولئك المنخرطين في الاقتصاد غير الرسمي. بالإضافة إلى ذلك، كشفت الدراسات أن السياسة الضريبية في الجزائر غير عادلة، مع فرض ضريبة مرتفعة بشكل مفرط على الدخل من الأجور مقارنة بالمناطق الأخرى. وقد أدى ذلك إلى اتساع الفوارق في توزيع الثروة وتفاقم التحديات الاجتماعية الناجمة عن ارتفاع التضخم.

علاوة على ذلك، تأثرت معدلات البطالة أيضاً بالتضخم، حيث يقدر عدد عاطلين عن العمل بنحو 1.5 مليون شخص في عام 2019. ويشهد عدد الخريجين والنساء العاطلين عن العمل ارتفاعاً مطرداً، مما يعكس تأثير التضخم على فرص الاستثمار والأعمال. كما أثرت الصعوبات الاقتصادية الناجمة عن التضخم على عادات الإنفاق لدى الأسر الجزائرية، حيث يتم تخصيص جزء كبير من دخل الأسرة لتغطية نفقات الغذاء والنقل.

إن محاولات الحكومة للتفاوض مع الموردين الدوليين للحصول على المواد الغذائية الأساسية وتنفيذ التدابير اللازمة للتخفيف من آثار ارتفاع أسعار المواد الغذائية تثبت خطورة الوضع. ومع ذلك، قد لا تكون هذه الجهود كافية لمعالجة الأسباب الكامنة وراء الفقر بين الطبقات الاجتماعية الناجمة عن ارتفاع معدلات التضخم.

بشكل عام، من الواضح أن التضخم كان له تأثير عميق على الفقر بين مختلف الطبقات الاجتماعية في الجزائر. وقد أدى مزيج من الأجور الحقيقية الراكدة، والسياسات الضريبية غير العادلة، وارتفاع معدلات البطالة، إلى تضخيم التفاوت في توزيع الثروة وزيادة التحديات الاجتماعية. وسوف

تتطلب معالجة هذه القضايا استراتيجيات شاملة للتخفيف من آثار التضخم وخلق الفرص للنمو الاقتصادي المستدام. (Haşim, Ahmet, & Coşkun, 2012)

2.2 التحديات الاجتماعية الناجمة عن ارتفاع معدلات التضخم

أدت معدلات التضخم المرتفعة في الجزائر إلى ظهور العديد من التحديات الاجتماعية التي أثرت بشكل عميق على السكان. أحد الشواغل الرئيسية هو ارتفاع معدلات الفقر بين مختلف الطبقات الاجتماعية. وفقًا للمكتب الوطني للإحصاء، في عام 2020، اضطرت 60% من الأسر إلى تخصيص نسبة مذهلة تبلغ 76.4% من دخلها لتغطية نفقات الغذاء، بينما اضطرت 24 مليون أسرة إلى إنفاق 60% من دخلها على الغذاء وحده. ويشير هذا إلى أن شريحة كبيرة من السكان تكافح من أجل تلبية احتياجاتها الأساسية بسبب تكاليف المعيشة الباهظة الناجمة عن التضخم.

علاوة على ذلك، برزت البطالة كقضية ملحة، حيث يقدر عدد العاطلين عن العمل بنحو 1.5 مليون فرد في عام 2019، وهو ما يشكل 11.4% من القوى العاملة النشطة. ويتزايد عدد الشباب والنساء العاطلين عن العمل بشكل مطرد، وقد أدى الوباء إلى تفاقم هذه المعضلة، خاصة في القطاع غير الرسمي.

تشمل تداعيات التضخم المرتفع على التحديات الاجتماعية أيضًا التفاوت في توزيع الثروة. وقد أدت الآثار السلبية العميقة للجائحة على استهلاك الأسر إلى تفاقم الفجوة بين مختلف القطاعات الاجتماعية والاقتصادية، حيث يتحمل المنخرطون في الاقتصاد غير الرسمي العبء الأكبر من التأثير.

تشير التحديات الاجتماعية الناجمة عن ارتفاع معدلات التضخم إلى وجود مشكلة أكثر انتشارًا داخل المجتمع الجزائري. وقد تفاقم التوزيع غير العادل للدخل والموارد بسبب تصاعد الأسعار ومعدلات البطالة، مما أدى إلى زيادة المشقة التي يواجهها العديد من الأفراد والأسر.

من الواضح أن ارتفاع معدلات التضخم ولّد تحديات اجتماعية كبيرة في الجزائر، مما أثر على مستويات الفقر ومعدلات البطالة وتوزيع الثروة بين الطبقات الاجتماعية المتنوعة. (Mehibel & Belarbi, 2017)

3.2 تفاوت في توزيع الثروات

وتتفاقم التحديات الاجتماعية الناجمة عن التضخم المرتفع والمستمر في الجزائر بسبب التفاوت في توزيع الثروة. ومع استمرار الأسعار في الارتفاع، يجد أصحاب الدخل المنخفض صعوبة متزايدة في مواكبة ارتفاع تكاليف المعيشة، مما يؤدي إلى اتساع الفجوة بين الأغنياء والفقراء. وهذا يخلق وضعاً تصبح فيه الضروريات الأساسية مثل الغذاء والسكن والرعاية الصحية بعيدة المنال بالنسبة لجزء كبير من السكان، مما يؤدي إلى تفاقم عدم المساواة الاجتماعية.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تأثير التضخم على توزيع الثروة يعيق الفرص المستقبلية للحراك الاقتصادي، وخاصة للأفراد من خلفيات منخفضة الدخل. إن ارتفاع تكاليف المعيشة يجعل من الصعب عليهم الادخار والاستثمار في التعليم أو المشاريع التجارية، مما يؤدي إلى إدامة دورة الفقر والحد من الحراك التصاعدي.

علاوة على ذلك، فإن التفاوت في توزيع الثروة له آثار مجتمعية أوسع نطاقاً، حيث يمكن أن تؤدي المستويات العالية من عدم المساواة إلى الاضطرابات الاجتماعية وعدم الاستقرار. وهذا يمكن أن يجهد التماسك الاجتماعي ويخلق تحديات أمام المؤسسات الحكومية التي تحاول معالجة الأسباب الجذرية للتضخم وعدم المساواة الاقتصادية.

وفي معالجة هذه القضايا، يتطلب الأمر اتباع نهج شامل يأخذ في الاعتبار تدابير الإغاثة القصيرة الأجل والإصلاحات البنيوية الطويلة الأجل. ويمكن للسياسات الحكومية التي تهدف إلى الحد من عدم المساواة في الدخل، وتحسين الوصول إلى التعليم والرعاية الصحية، وتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة أن تساعد في التخفيف من تأثير التضخم على توزيع الثروة.

باختصار، يؤدي التضخم المرتفع والمستمر إلى تفاقم التفاوتات القائمة في توزيع الثروة في الجزائر، مما يؤثر على وصول الأفراد إلى الضروريات الأساسية وفرص الحراك الاقتصادي. وستتطلب معالجة هذه القضايا بذل جهود شاملة من جانب المؤسسات الحكومية والمجتمع المدني للتخفيف من التحديات الاجتماعية الناجمة عن ارتفاع معدلات التضخم. (LAOURARI & ABDERRAHIM, 2022)

3. السياق الاقتصادي والسياسي لأزمة التضخم

وفي إطار فهم السياق العام لأزمة التضخم، تبرز أهمية الوقوف عند الأوضاع الاقتصادية الراهنة باعتبارها الخلفية التي تشكل الأساس لتحليل مسببات التضخم وتفاعلاته. ومن هذا المنطلق، يتناول العنصر التالي أبرز ملامح المشهد الاقتصادي الحالي في الجزائر.

1.3 الأوضاع الاقتصادية الراهنة في الجزائر

تواجه الجزائر حالياً تحديات اقتصادية كبيرة، خاصة فيما يتعلق بالتضخم. وتواجه البلاد معدلات تضخم مرتفعة باستمرار لسنوات عديدة، وقد أثر ارتفاع تكاليف المعيشة بشكل كبير على مرونتها الاقتصادية. وقد تفاقم هذا الوضع بسبب التباطؤ الاقتصادي العالمي والتحديات الجيوسياسية المستمرة. ونتيجة لذلك، تجد الجزائر نفسها في وضع اقتصادي معقد في عام 2023.

شهد التضخم في الجزائر تقلبات كبيرة على مر السنين، مع فترات من الاستقرار تليها زيادات كبيرة. على سبيل المثال، من عام 2005 إلى عام 2011، كان هناك ارتفاع طفيف في معدل التضخم، حيث وصل إلى 4.5% في عام 2011. ومع ذلك، في عام 2012، كان هناك ارتفاع كبير، حيث وصل التضخم إلى حوالي 11%. وتعزى هذه الزيادة إلى ارتفاع أسعار المواد الغذائية والسلع المصنعة، مدفوعة بفائض السيولة الناتج عن زيادة الإنفاق العام والدخل الكبير من الهيدروكربونات.

وبصرف النظر عن العوامل الداخلية، فإن العوامل الخارجية مثل ارتفاع تكاليف الطاقة ساهمت أيضاً في الضغوط التضخمية. وكانت التقلبات في أسعار المواد الغذائية محركاً رئيسياً لذروات التضخم أيضاً.

وقد ركز النهج الذي اتبعته الحكومة في مواجهة هذه التحديات على تحقيق استقرار الاقتصاد من خلال تدابير الطوارئ، بما في ذلك السياسات المستهدفة التي تهدف إلى الحد من التضخم وتحقيق استقرار الأسعار.

ونظراً لهذا السياق الذي يتسم بارتفاع معدلات التضخم وعدم الاستقرار الاقتصادي، فمن الأهمية بمكان بالنسبة للجزائر أن تنظر بعناية في تجارب شركائها الاقتصاديين الرئيسيين عند وضع السياسات المناسبة لمعالجة التضخم. ومن الممكن أن يوفر استخلاص الرؤى من السياسات النقدية التي ينفذها

الشركاء الاقتصاديون الرئيسيون إرشادات قيمة حول كيفية تثبيت الأسعار وتعزيز الاستقرار الاقتصادي الشامل.

خلاصة القول، تتميز الظروف الاقتصادية الحالية في الجزائر بمستويات تضخم مرتفعة تاريخياً، مما شكل ضغطاً كبيراً على اقتصاد البلاد. وتتمحور استراتيجية الحكومة حول تنفيذ إجراءات طارئة لتحقيق استقرار الأسعار ومعالجة العوامل الداخلية والخارجية التي تساهم في التضخم. (Mehibel & (Élise, 2023)، (Nabil, 2022)، (Belarbi, 2017)

2.3 العوامل السياسية التي ساهمت في الأزمة

عندما يتعلق الأمر بأزمة التضخم في الجزائر، من المهم أن نأخذ في الاعتبار العناصر السياسية التي تساهم في هذا التحدي الاقتصادي. وأظهرت الدراسات أن ارتفاع معدلات التضخم يمكن أن يؤدي إلى زيادة الفساد، وذلك بسبب الغموض الاقتصادي والبنية البيروقراطية التي تخلق بيئة مواتية للممارسات الفاسدة. ومن الممكن أن يؤدي ارتفاع التضخم أيضاً إلى أنشطة تسعى إلى تحقيق الربح وممارسة الضغوط، وخاصة في البلدان التي تعاني من ضعف الإدارة وعدم الاستقرار الاقتصادي.

بالإضافة إلى ذلك، يمكن أن يكون لسياسات الحكومة تأثير كبير على معدلات التضخم. تلعب إدارة السياسة النقدية والعوامل الاقتصادية الدولية دوراً حاسماً في تحديد مستوى التضخم في الجزائر. ويجب على صناع السياسات المحليين تبني سياسات فعالة لمعالجة تداعيات التضخم على الاقتصاد والمجتمع. ومن الواضح أن السياسات السياسية والاقتصادية تؤثر بشكل كبير على التضخم في الجزائر، مما يجعل التدخلات الحكومية الاستراتيجية والمدروسة أمراً حتمياً.

علاوة على ذلك، أظهرت البيانات التاريخية أن التقلبات في معدلات التضخم كان لها تأثير كبير على التحديات الاجتماعية والنفاوت في توزيع الثروة داخل المجتمع الجزائري. وقد أدى الصراع مع التضخم المرتفع إلى زيادة الفقر بين مختلف الطبقات الاجتماعية، مما أدى إلى تفاقم عدم المساواة الاجتماعية.

في الختام، لعبت العوامل السياسية مثل الفساد وجودة الحكم والسياسات النقدية دوراً حاسماً في المساهمة في أزمة التضخم الحالية في الجزائر. إن معالجة هذه العوامل السياسية أمر ضروري لإدارة وتخفيف آثار التضخم على الاقتصاد والمجتمع بشكل فعال. (Nabil, 2022)

3.3 السياسات والتدخلات الحكومية لمعالجة التضخم

تواجه الجزائر أزمة تضخمية معقدة، متأثرة بعوامل سياسية وسياسات حكومية واتجاهات تاريخية. ويتعين على صناع السياسات تنفيذ تدابير فعالة لإدارة تداعيات التضخم على الاقتصاد والمجتمع. تؤثر السياسات الحكومية وإدارة السياسة النقدية والعوامل الاقتصادية الدولية بشكل كبير على معدلات التضخم في الجزائر. وتظهر البيانات التاريخية تقلب معدلات التضخم التي تؤثر على الدخل، والقوة الشرائية، والاستثمار، والأعمال التجارية، وتكلفة المعيشة، والفقر، وتوزيع الثروة. يساهم الإنفاق الحكومي والسياسة المالية أيضًا في ارتفاع الأسعار والتوقعات التضخمية. ويتعين على صناع السياسات أن يديروا هذه التقلبات الدورية بعناية من خلال سياسات معاكسة للدورة الاقتصادية لتحقيق استقرار التضخم ومنع عدم الاستقرار الاقتصادي. يعد تحسين الإنفاق الحكومي من خلال الآليات النقدية التي يطلقها البنك المركزي أمرًا ضروريًا لإدارة المحددات الرئيسية لتغيرات التضخم. وتشكل السياسات الفعالة لمكافحة التضخم والتي تضع في الاعتبار الاتجاهات التاريخية، والظروف الاقتصادية، والعوامل السياسية، والديناميكيات الاقتصادية الدولية أهمية بالغة. وينبغي أن تركز التدخلات على تحسين الإنفاق الحكومي من خلال الآليات النقدية مع معالجة عوامل مثل المعروض النقدي ومؤشر أسعار الواردات. (Mehibel & Belarbi, 2017), (Nabil, 2022).

المطلب الثاني: التحليل المقارن للتضخم في الاقتصادات المماثلة واستراتيجيات التخفيف

يتناول هذا المطلب التحليل المقارن لتأثير التضخم في اقتصادات مماثلة، مع التركيز على الانعكاسات على الاستثمارات والتجارة الخارجية. يتطرق إلى استراتيجيات التخفيف من آثار التضخم، ملقيًا الضوء على التجارب الناجحة والسياسات الفعالة المعتمدة لتحقيق استقرار اقتصادي في ظل تحديات التضخم.

1. التحليل المقارن للتضخم في الاقتصادات المماثلة

في الآونة الأخيرة، كان هناك جدل ساخن حول العلاقة بين التضخم والنمو الاقتصادي، وخاصة في الدول النامية مثل الجزائر. لقد بحثت العديد من الدراسات في تأثير التضخم على النمو في الاقتصادات المختلفة، وقدمت رؤى قيمة حول الطبيعة المعقدة لهذه العلاقة.

أجرى Fisher (1993) إحدى الدراسات الرائدة التي فحصت وجود اللابخطية في العلاقة بين التضخم والنمو. واكتشف أنه عندما ينخفض التضخم يكون له تأثير إيجابي على النمو الاقتصادي، لكن هذا التأثير يتحول إلى سلبي مع ارتفاع التضخم. وبالمثل، وجد Brouno (1995) و Saril (1996) أيضًا أن التضخم له تأثير إيجابي على النمو ضمن عتبات معينة، ولكن بعد تلك العتبات، يصبح تأثيره سلبيًا. تشير هذه النتائج إلى أن ارتفاع مستويات التضخم يمكن أن يعيق النمو الاقتصادي في كل من الدول المتقدمة والنامية.

وقام إيجوه ومحمد (2014) و Taneh (2015) بتوسيع هذه التحقيقات من خلال استخدام نماذج الانحدار الانتقالي السلس للوحة لتحديد عتبات تضخم محددة. وتشير نتائجهم إلى أن هناك مستويات حرجية من التضخم يصبح تأثيرها على النمو ضارًا إذا تجاوزتها. وهذا يؤكد أهمية فهم العلاقات غير الخطية بين التضخم والنمو الاقتصادي عند صياغة السياسات النقدية استجابة لتصادم معدلات التضخم.

علاوة على ذلك، بحث Ipara و Troupkin (2016) في التأثيرات العتبية للتضخم على النمو في مجموعات مختلفة من البلدان على أساس الجودة المؤسسية. ووجدوا أن المؤسسات ذات الجودة الأعلى تميل إلى أن تكون لديها عتبات تضخم أقل قبل أن تشهد آثارًا سلبية على النمو. وهذا يعني أن العوامل المؤسسية يمكن أن تخفف من الآثار السلبية الناجمة عن ارتفاع معدلات التضخم على النمو الاقتصادي.

وبشكل عام، تشير هذه التحليلات المقارنة إلى أن ارتفاع مستويات التضخم يمكن أن يكون له تأثير سلبي كبير على النمو الاقتصادي في مختلف الاقتصادات في جميع أنحاء العالم. إن فهم الطبيعة غير الخطية لهذه العلاقة وتحديد مستويات عتبة محددة أمر حيوي بالنسبة لصناع السياسات لتنفيذ تدابير فعالة للتخفيف من هذه الآثار الضارة. انظر المرجع. (Ndoricimpa, 2017)

2. الانعكاسات على الاستثمارات والتجارة الخارجية

شهدت العلاقات التجارية بين الجزائر وبقية دول العالم تقلبات كبيرة في السنوات الأخيرة. وتراوحت الواردات من السوق العالمية من 20.3 مليار دولار في عام 2019 إلى 58.6 مليار دولار في عام 2009، في حين انخفضت صادرات المحروقات من 38 مليار دولار في عام 2007 إلى 20.3 مليار دولار في عام 2014، مما أدى إلى اختلال الميزان التجاري للجزائر. وبالتركيز بشكل خاص على التجارة مع الاتحاد الأوروبي، تراوحت قيمة الصادرات الإجمالية إلى الاتحاد الأوروبي من 1020.7 مليون يورو في عام 2020 إلى 28.8 مليون يورو في عام 2005، مع تسجيل عجز في الميزان التجاري على مر السنين.

وتحمل هذه التقلبات والعجز انعكاسات كبيرة على الاستثمارات الأجنبية والتجارة في الجزائر. فهي تتطوي على القدرة على تفويض ثقة المستثمرين بسبب الشكوك المحيطة بالاستقرار الاقتصادي وآفاق النمو في البلاد. علاوة على ذلك، يمكن أن تؤثر هذه الاختلالات التجارية على قدرة الجزائر على جذب الاستثمارات الأجنبية وقدرتها التنافسية في الأسواق الدولية.

ويؤدي السياق الاقتصادي والسياسي لأزمة التضخم في الجزائر إلى تفاقم هذه الآثار المترتبة على الاستثمارات والتجارة الأجنبية. إن الظروف الاقتصادية الحالية، إلى جانب العوامل السياسية التي ساهمت في الأزمة، تخلق بيئة غامضة للمستثمرين والتجار الأجانب. وستخضع السياسات الحكومية الرامية إلى معالجة التضخم إلى فحص دقيق من قبل أصحاب المصلحة الأجانب الذين يسعون إلى ضمانات الاستقرار وآفاق النمو في الجزائر.

يقدم تحليل الأنماط التاريخية للتضخم في الجزائر رؤى قيمة حول كيفية تأثير التحديات الاقتصادية الماضية على الاستثمارات الأجنبية والتجارة. إن فهم هذه الأنماط يمكن أن يساعد في توقع التأثيرات المستقبلية المحتملة على أصحاب المصلحة الأجانب.

وبالمقارنة مع الاقتصادات المماثلة داخل أفريقيا وخارجها، فإن أزمة التضخم في الجزائر قد تعيق الاستثمارات الأجنبية والشركات التجارية بسبب المخاطر المتزايدة المرتبطة بممارسة الأعمال التجارية في بيئة اقتصادية متقلبة.

في الختام، فإن الآثار المترتبة على الاستثمارات والتجارة الأجنبية الناجمة عن أزمة التضخم في الجزائر معقدة وتتطلب دراسة متأنية من قبل المستثمرين والتجار الدوليين المهتمين بالتعامل مع السوق الجزائرية. (Ihmin , 2021) ، (Salem P. , 2023).

3. استراتيجيات التخفيف من آثار التضخم

ولمعالجة تأثير التضخم في الجزائر، يمكن وضع مجموعة متنوعة من الاستراتيجيات موضع التنفيذ. تتضمن إحدى الاستراتيجيات التركيز على السياسات النقدية التي ينفذها البنك المركزي لتحسين الإنفاق الحكومي. تشير العلاقة طويلة المدى بين التضخم ومحدداته إلى أن السيطرة على التضخم تتطلب إدارة دقيقة لعرض النقود. بالإضافة إلى ذلك، من المهم مراعاة تأثير العوامل الخارجية مثل أسعار النفط وأسعار الصرف الفعالة، والتي ثبت أنها تؤثر بشكل كبير على معدل التضخم. ويجب أن تعمل السياسات الحكومية أيضًا على تحقيق استقرار الأسعار من خلال معالجة العوامل التي تساهم في التضخم، مثل أسعار الواردات ومستويات سعر الصرف.

علاوة على ذلك، هناك ضرورة لسياسات مالية ونقدية مصممة خصيصا لمعالجة الأسباب الجذرية للتضخم في الجزائر. ويشمل ذلك اتخاذ تدابير للسيطرة على الإنفاق الحكومي المفرط وإدارة أجور القطاع العام لمنع فائض السيولة الذي يمكن أن يؤدي إلى ارتفاع أسعار المستهلكين. إن تشجيع تكوين رأس المال، وتقليل الحواجز التجارية، وتقليل التدخل الحكومي في الاقتصاد، هي استراتيجيات إضافية يمكن أن تساعد في تقليل آثار التضخم.

علاوة على ذلك، فإن استخلاص الدروس من الاقتصادات المماثلة التي تواجه تحديات التضخم يمكن أن يقدم رؤى قيمة للجزائر. ومن الممكن أن يوفر التحليل المقارن للتضخم في الاقتصادات المماثلة دروسا قيمة حول الاستراتيجيات الفعالة لإدارة وتخفيف تأثير التضخم. إن فهم كيفية نجاح البلدان الأخرى في معالجة مستويات التضخم المرتفعة يمكن أن يفيد قرارات السياسة في الجزائر.

في الختام، من الضروري اتباع نهج شامل يجمع بين تدابير السياسة النقدية والتدخلات المالية المستهدفة للتخفيف من آثار التضخم في الجزائر. ومن خلال معالجة العوامل المحلية والخارجية التي

تؤثر على التضخم، وتنفيذ سياسات اقتصادية سليمة، والاستفادة من دراسات الحالة ذات الصلة، يمكن للجزائر أن تتخذ خطوات استباقية نحو تحقيق استقرار اقتصادها وسط مستويات التضخم المرتفعة.

(Mohammed, .(Ahmed, 2018) ،(Nabil, 2022) (LAOURARI & ABDERRAHIM, 2022)

Benyamina, & Benhabib, 2015)

خلاصة الفصل

في ختام هذا الفصل، يظهر بوضوح أن أزمة التضخم في الجزائر ليست مجرد ظاهرة اقتصادية بسيطة، بل هي نتيجة لتداخل عدة عوامل محلية ودولية. تم استعراض الأسباب التاريخية للتضخم في الجزائر، مع التركيز على العوامل الداخلية والخارجية التي تؤثر في هذا الظاهرة الاقتصادية.

كان لابد من تحليل تأثيرات التضخم على الاقتصاد والمجتمع، حيث تباينت هذه التأثيرات بين الأبعاد الاقتصادية والاجتماعية. استند التحليل إلى الآثار الاقتصادية، مثل التأثير على الدخل، والاستثمار، وتكلفة المعيشة. كما تم التركيز على الأثر الاجتماعي للتضخم، بما في ذلك تداول الفقر بين الطبقات الاجتماعية وتفاوت توزيع الثروات.

في هذا السياق، تم استعراض الوضع الاقتصادي والسياسي الراهن في الجزائر، مع التركيز على العوامل السياسية التي ساهمت في تفاقم أزمة التضخم. أظهرت السياق السياسي والاقتصادي للأزمة أهمية تبني سياسات وتدخلات حكومية فعالة للتعامل مع التحديات الراهنة.

في الفقرة الأخيرة من هذا الفصل، يبرز أهمية إجراء تحليل مقارنة للتضخم في اقتصادات مماثلة واستراتيجيات التخفيف الممكنة. يعتبر هذا التحليل المقارن خطوة حيوية نحو فهم أفضل لسياق التضخم في الجزائر وتحديد السياسات والإجراءات الفعالة للتصدي لهذه الأزمة الاقتصادية المتفاقمة.

الفصل الرابع: أثر تكنولوجيا

المعلومات للخدمات المصرفية عبر

الانترنت على إدارة أزمة التضخم في

الجزائر

تمهيد:

يقدم الفصل الرابع من هذا البحث إطاراً منهجياً شاملاً لدراسة تأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. يتناول هذا الفصل الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، ويشمل استراتيجيات جمع البيانات وتحليلها، واستخدام نماذج النمذجة بالمعادلة الهيكلية لفهم التفاعلات والآثار المتبادلة بين المتغيرات المدروسة. كما يتناول كيفية اختبار الفرضيات المرتبطة بتأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.

في المبحث الأول، سنقدم الإطار المنهجي للدراسة، بما في ذلك نموذج الدراسة والمتغيرات المستخدمة وسياق المجتمع وعينته. سنناقش أيضاً الأساليب المستخدمة في جمع البيانات، بما في ذلك تصميم الاستبيانات وضمان صدقها وثباتها، مما يساهم في تعميق فهم الأسس التي تستند إليها الدراسة وتحضيرها للتحليلات المستقبلية.

المبحث الثاني يتناول اختبار وتقدير النموذج المقترح باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلة الهيكلية (SEM). سنقدم تعريفاً شاملاً لهذا الأسلوب ونتطرق إلى أنواعه المختلفة مثل نمذجة التباين المشترك ونمذجة المربعات الصغرى الجزئية. سنستعرض النموذج التصوري للدراسة والفرضيات الرئيسية المدروسة، وسنوضح استخدام برنامج SmartPLS كأداة إحصائية رئيسية وأسباب اختيارها.

أما المبحث الثالث، فسيتم ختاماً بتحليل الفرضيات ومناقشة النتائج المستنبطة من الدراسة. سيتم استكشاف وتحليل معاملات المسار بين المتغيرات المختلفة والتأكيد على الفرضيات الأساسية المتعلقة بتأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر، مما يساهم في تعميق الفهم للأثر الشامل لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت في هذا السياق الهام.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

يوضح القسم الأول المنهجية المتبعة في الدراسة الميدانية والأساليب الإحصائية المناسبة لها، في حين يقدم القسم الثاني وصفاً شاملاً للخصائص الديموغرافية لعينة البحث. أما القسم الثالث، فيسلط الضوء على الاتجاهات والآراء المتعلقة بمتغيرات الدراسة لدى المشاركين.

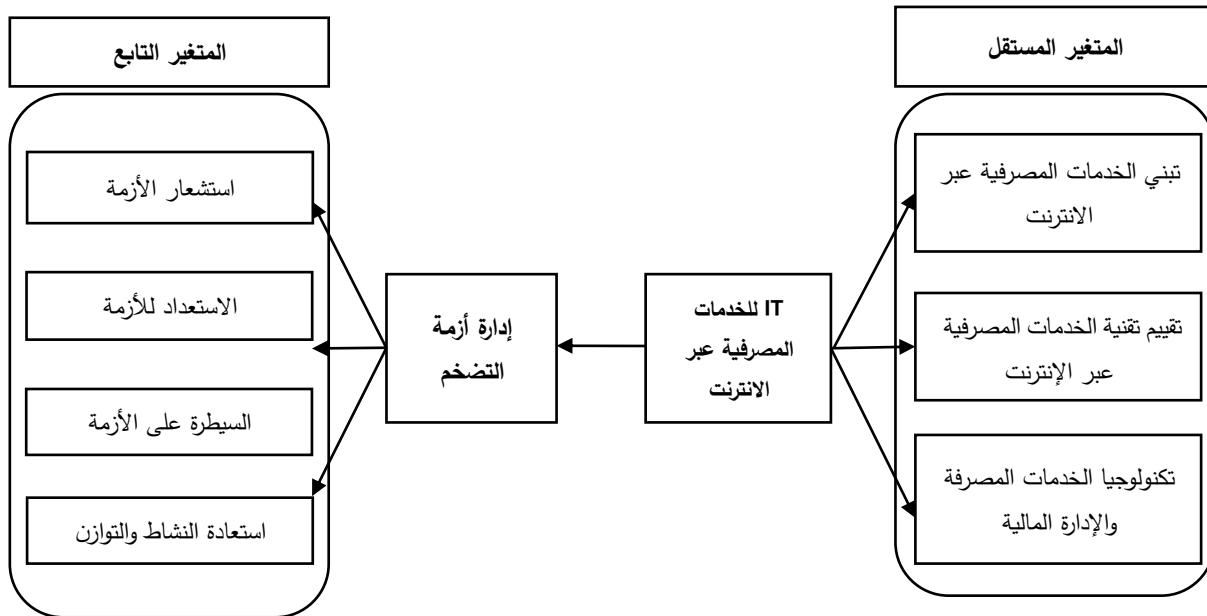
المطلب الأول: ميدان ونموذج الدراسة الميدانية

تتطلب الدراسة الميدانية اتباع إجراءات منهجية ملائمة تدعم المسار العام للبحث، والذي يتم تحديده بواسطة نموذج الدراسة، بهدف الوصول إلى النتائج التي تجيب على التساؤلات المطروحة في البداية. ويتم ذلك بالتزامن مع تحديد مجتمع الدراسة واختيار العينة المناسبة.

1. نموذج الدراسة:

نموذج الدراسة هو تصميم يلخص هيكل البحث بتفاصيله، متضمناً التساؤلات والافتراضات، ومجموعة المتغيرات والأبعاد المساعدة في القياس والتفسير، كما هو موضح في الشكل المرفق.

الشكل رقم(3): نموذج الدراسة المقترح



المصدر: من اعداد الطالب بناء على الدراسات السابقة

يظهر الرسم التخطيطي لنموذج الدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة، المصمم استناداً إلى الأبحاث السابقة الهامة والمتوافق مع موضوع الدراسة الحالية.

2. متغيرات الدراسة:

تضم الدراسة عدد من المتغيرات والتي يمكن توضيحها بإيجاز على النحو الموالي:

1.2. المتغير المستقل: يمثل تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت في هذه الدراسة المتغير

المستقل الذي يرجح تأثيره إدارة أزمة التضخم في الجزائر، يضم تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت ثلاث أبعاد وهي تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت (IBA)، تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (IBT)، تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية (BFT).

2.2. المتغير التابع: تمثل إدارة أزمة التضخم في الجزائر، المتغير التابع الذي يرجح أن يتأثر تكنولوجيا

الخدمات المصرفية عبر الانترنت تضم إدارة أزمة التضخم أربع أبعاد وهي استشعار الأزمة (CAD)، الاستعداد للأزمة (CPR)، السيطرة على الأزمة (CMC) استعداد النشاط والتوازن (CAR).

3. مجتمع الدراسة

وفقاً لآخر إحصاء صادر عن اتحاد المصارف العربية في مارس 2023، بلغ عدد الموظفين في البنوك الجزائرية نحو 35 ألف موظف (العربية، 2023)، منهم نحو 22 ألف موظف في البنوك العمومية، ونحو 13 ألف موظف في البنوك الخاصة. ويمثل هذا العدد زيادة بنسبة 7.6% مقارنة بعام 2022. ويتوزع الموظفون في البنوك العمومية في الجزائر على النحو التالي (بنك الجزائر، 2023):

- البنك الوطني الجزائري: 19%
- بنك التنمية المحلية: 12%
- بنك الفلاحة والتنمية الريفية: 8%
- بنك الإسكان والاحتياط العقاري: 4%
- بنك الجزائر الخارجي: 23%
- ويتوزع الموظفون في البنوك الخاصة في الجزائر على النحو التالي (بنك الجزائر، 2023):

• بنك سوسيتي جنرال الجزائر: 15%

• بنك BNP Paribas الجزائر: 12%

• بنك Crédit Agricole الجزائر: 8%

وتمثل البنوك العمومية نسبة 40% من إجمالي عدد الموظفين في البنوك الجزائرية في الجزائر العاصمة، بينما تمثل البنوك الخاصة نسبة 60% من إجمالي عدد الموظفين.

4. عينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من البنوك الجزائرية العاملة بالجزائر، أما عينة الدراسة فقد تمثلت في عدد من البنوك التجارية متعددة والعامة بولاية الجزائر وعددها 18 وهي التالي: البنك الوطني الجزائري (BNA)، البنك الخارجي للجزائر (BEA)، بنك الفلاحة والتنمية الريفية (CPA)، بنك الجزائر للتنمية (BADR)، بنك التنمية المحلية (BDL)، البنك الوطني للتوفير والإئتمان (CNEP)، البنك الجزائري للتجارة الخارجية (ABC)، بنك السلام، بنك البركة، بنك ناتكسيس (NATIXIS)، بنك سوسيتي جنرال (SOCIÉTÉ Générale)، سيتي بنك إن.أيه (CITIBANK)، البنك العربي الجزائري (Arabe bank)، بي إن بي باريبا (BNP Paribas)، بنك الخليج، بنك الإسكان للتجارة والتمويل، فرانسابانك (FRANSABANK)، إتش بي إس سي (HBSC)،

هناك عدة طرق ممكنة للقيام بالمعينة. اخترنا في هذا البحث المعينة غير الإحتمالية وغير الطبقيّة: حيث يكون احتمال اختيار فرد أو عنصر ما من ضمن العينة غير معروف وغير محدد مسبقاً، بعبارة أخرى يكون لكل عنصر من المجتمع المدروس الحظ في أن يختار. هذا النوع من المعينة يسهل لنا جمع المعطيات، بحيث نختار عشوائياً عينة من المجتمع المدروس، لتكون أقل تكلفة وأكثر ربح للوقت، لهذا يسميها الكثير من الإحصائيين بالمعينة.

هناك عدة معادلات لتحديد حجم العينة منها معادلة ستيفن ثامبسون، معادلة روبيرت ماسون، معادلة ريتشارد جيجر ومعادلة هيربرت اركن. بعد تحديد حجم المجتمع قمنا بحساب حجم العينة وفقاً لمعادلة ريتشارد جيجر (Brisbin, Staton, & Pinder, 1974) باعتبارها من أهم وأشهر المعادلات في تحديد حجم العينة تبعاً لحجم مجتمع الدراسة.

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N} \left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1 \right]}$$

- N حجم المجتمع
- z الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.92 وتساوي 1.80
- d نسبة الخطأ 0.08
- p نسبة توفر الخاصية والمحايدة = 0.50

$$n = \frac{\left(\frac{1.80}{0.08}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{35000} \left[\left(\frac{1.80}{0.08}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1 \right]} = 226,11 \approx 226$$

تم تقدير حجم العينة ب 226 مستوجب للدراسة كانت بداية الدراسة في شهر 05 من سنة 2024،
اما إتمام الدراسة كان نهاية شهر 11 من نفس السنة.

الجدول رقم (1): معلومات عن العينة المدروسة

المتغيرات	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	68.92%
	انثى	31.08%
العمر	من 25 سنة إلى 35 سنة	56.76%
	من 36 سنة إلى 45 سنة	35.14%
	أكثر من 45 سنة	8.11%
المؤهل العلمي	جامعي	58.11%
	دراسات عليا	41.89%
المسمى الوظيفي	وظيفة ادارية	36.49%
	وظيفة البحث التحليل	27.02%
	وظيفة العمليات والدعم	16.22%
	وظيفة خدمة العملاء والمبيعات	9.45%
	وظائف اخرى	10.82%
سنوات الخبرة	أقل من 5 سنوات	35.14%
	أكثر من 15 سنة	20.27%
	من 10 إلى 15 سنة	20.27%
	من 5 إلى 10 سنوات	24.32%

المصدر: من إعداد الطالب بناء على مخرجات برنامج SPSS

يكشف الجدول أعلاه عن خصائص هامة للعينة المدروسة المكونة من 226 مشاركًا. فيما يتعلق بالجنس، يلاحظ أن الغالبية العظمى من المشاركين هم من الذكور بنسبة 68.92% (156 مشاركًا)، بينما تشكل الإناث نسبة 31.08% (70 مشاركة)، مما يشير إلى تمثيل أكبر للذكور في الدراسة. بالنسبة للفئة العمرية، تتركز النسبة الأكبر من المشاركين في الفئة العمرية من 25 إلى 35 سنة بنسبة 56.76% (128 مشاركًا)، تليها الفئة من 36 إلى 45 سنة بنسبة 35.14% (79 مشاركًا)، في حين أن المشاركين الذين تزيد أعمارهم عن 45 سنة يمثلون نسبة أقل تبلغ 8.11% (19 مشاركًا). هذا التوزيع العمري يشير إلى أن غالبية العينة من الشباب والبالغين في منتصف العمر، مما قد يؤثر على نتائج الدراسة من حيث الخبرات والمهارات المرتبطة بالعمر.

فيما يتعلق بالمؤهل العلمي، يظهر أن 58.11% (131 مشاركًا) يحملون شهادات جامعية، بينما 41.89% (95 مشاركًا) يحملون شهادات دراسات عليا. هذا التوزيع يعكس مستوى تعليمي مرتفع بين المشاركين، مما قد يكون له تأثير إيجابي على جودة البيانات والمعلومات المقدمة في الدراسة. بالنسبة للمسميات الوظيفية، تحتل الوظائف الإدارية المرتبة الأولى بنسبة 36.49% (83 مشاركًا)، تليها وظائف البحث والتحليل بنسبة 27.02% (61 مشاركًا)، ثم وظائف العمليات والدعم بنسبة 16.22% (37 مشاركًا). وظائف خدمة العملاء والمبيعات تمثل 9.45% (21 مشاركًا)، بينما تشكل الوظائف الأخرى نسبة 10.82% (24 مشاركًا). هذا التنوع في المسميات الوظيفية يضيف عمقًا للدراسة، حيث يشارك فيها أفراد من مجالات وتخصصات مختلفة داخل المؤسسة.

أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فإن النسبة الأكبر من المشاركين لديهم أقل من 5 سنوات خبرة بنسبة 35.14% (79 مشاركًا)، يليهم المشاركون الذين لديهم من 5 إلى 10 سنوات خبرة بنسبة 24.32% (55 مشاركًا). المشاركون الذين لديهم من 10 إلى 15 سنة خبرة يمثلون 20.27% (46 مشاركًا)، ونفس النسبة لأولئك الذين لديهم أكثر من 15 سنة خبرة (46 مشاركًا). هذا التوزيع يشير إلى توازن نسبي بين الموظفين الجدد وذوي الخبرة، مما قد يثري الدراسة بوجهات نظر مختلفة بناءً على مستويات الخبرة المتنوعة.

بشكل عام، تعكس هذه البيانات عينة متنوعة من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، المسمى الوظيفي، وسنوات الخبرة. هذا التنوع قد يساهم في تقديم نتائج شاملة وأكثر دقة، حيث يتم تمثيل مختلف الفئات داخل المؤسسة. التركيز الأكبر على الفئات الشابة وذات الخبرة الأقل قد يشير إلى ديناميكية

المؤسسة وسعيها نحو التجديد والابتكار. في الوقت نفسه، وجود نسبة معتبرة من ذوي الخبرة الطويلة يعزز من إمكانية الاستفادة من الخبرات المتراكمة والمعرفة العميقة بالقطاع. هذه التحليلات توفر نظرة عامة مهمة لفهم خصائص العينة وكيفية تأثيرها المحتمل على نتائج الدراسة واستنتاجاتها.

5. مجال الاستقصاء

يقتصر مجال الاستقصاء في هذا البحث على ثلاثة عناصر أساسية وهي: تقديم معلومات ديمغرافية تخص أفراد العينة المستجوبة، التعبير عن آراء حول أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة الميدانية

بعد تحديد الإطار المنهجي الذي يحدد الحدود الموضوعية للدراسة وتحديد حجم العينة المختارة، يجب انتقاء الأساليب والأدوات الملائمة لجمع البيانات قبل الانتقال إلى مرحلة المعالجة والتحليل. يشمل ذلك اختيار تقنيات البحث الملائمة مثل الاستبيانات والمقابلات والملاحظات، والاستفادة من الأدوات الإحصائية المناسبة لضمان دقة جمع المعلومات. بعد استكمال جمع البيانات، يتم تنظيمها وتحليلها باستخدام برامج التحليل الإحصائي الملائمة لضمان الحصول على نتائج موثوقة وقابلة للتطبيق، مما يسهم في تحقيق أهداف الدراسة بفعالية.

1. أسلوب جمع البيانات

تم اختيار الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات، حيث تم إعداده وتصميمه بدقة علمية تلبي الشروط الشكلية والموضوعية. الهدف من التصميم هو زيادة استجابة العينة المدروسة وضمان جمع بيانات دقيقة ومعبرة التي تسهم في مرحلة القياس والتحليل. تم التركيز على وضوح الأسئلة وشمولية المواضيع المطروحة لضمان احتواء جميع الجوانب ذات الصلة بالدراسة وتحقيق استنتاجات دقيقة وموثوقة.

2. تصميم الاستبيان

تم تصميم استمارة الاستبيان لتشمل قسمين رئيسيين: القسم الشخصي والقسم الموضوعي. في القسم الشخصي، تم التركيز على المتغيرات الديمغرافية مثل الجنس، العمر، المهنة، المستوى الدراسي، الخبرة، والتخصص. أما في القسم الموضوعي، فقد تم التركيز على تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر

الإنترنت وإدارة أزمة التضخم. تم تصميم الأسئلة بشكل يضمن وضوحها وشموليتها لتغطية جميع الجوانب المهمة المتعلقة بالموضوع، مما يساهم في جمع بيانات دقيقة وموثوقة تفيد في مرحلة التحليل والتفسير للنتائج.

للتحقق من صحة فرضيات البحث واختبار متغيرات النموذج المفاهيمي سنقوم بوضع استبيان. لإنشاء الاستبيان قمنا بالتركيز على أعمال مختلف الباحثين في مجال تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم وهي كالتالي:

أ. مقياس المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت:

تمثل مقياس المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت" جوانب متعددة تتعلق بالتكنولوجيا المستخدمة في مجال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يتألف هذا المقياس من ثلاث أبعاد رئيسية:

1) تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: يقيس هذا العنصر مدى استعداد وتبني البنوك لخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يتناول السؤال مدى راحة المستخدمين في استخدام هذه الخدمات وقبولهم للتحويل نحو استخدام التكنولوجيا في الخدمات المصرفية.

2) تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت: يركز هذا العنصر على تقييم التكنولوجيا المستخدمة في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يشمل ذلك جودة وسهولة الاستخدام وفعالية الأداء.

3) تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية:

يستعرض هذا الجانب كيفية استخدام التكنولوجيا في إدارة الشؤون المالية، بما في ذلك متابعة الحسابات، وإجراء العمليات المصرفية، ومراقبة التكاليف خلال فترات التضخم.

ب. مقياس المتغير التابع "إدارة أزمة التضخم:

تمثل مقياس المتغير التابع "إدارة الأزمة التضخم" مجموعة من العناصر التي تركز على كيفية التعامل مع تحديات التضخم وإدارتها بشكل فعال. يتألف هذا المقياس من أربع أبعاد رئيسية:

1) استشعار أزمة التضخم: يقيس هذا الجانب القدرة على استشعار المؤسسة لمعدلات التضخم الحالية وفهم تأثيرها المحتمل على الأوضاع الاقتصادية.

- (2) الاستعداد للأزمة: يتناول هذا العنصر مستوى الاستعداد والتخطيط لمواجهة أزمات التضخم المحتملة، بما في ذلك وضع خطط الطوارئ والتحضير للتحديات المالية.
- (3) السيطرة على الأزمة: يركز هذا الجانب على فعالية الإجراءات والسياسات المتبعة للتحكم في تأثيرات أزمة التضخم والحفاظ على الاستقرار الاقتصادي.
- (4) استعادة النشاط والتوازن: يستعرض هذا العنصر كيفية تنفيذ إصلاحات هيكلية لاستعادة النشاط الاقتصادي بعد فترة أزمة التضخم، بالإضافة إلى الجهود المبذولة لاستعادة التوازن في الأوضاع الاقتصادية.

1- مقياس المتغير المستقل 'تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت':

توضح الدراسة الحالية تأثير 'تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت'. وكذلك، دراسة تأثير أبعاده والمقترحة من طرف (Gerrard، 2003)، (Pikkarainen، 2004)، (Salem، 2019)، (Singh، 2020)، (Yee-Loong Chong، 2010)

الجدول رقم (2) : مقياس تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت (Gerrard، 2003)، (Pikkarainen، 2004)، (Salem، 2019)، (Singh، 2020)، (Yee-Loong Chong، 2010)

العبارات	أوافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	لا أوافق بشدة
تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت					
أجد أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء يجعل إجراءات المعاملات المصرفية سهلة، ويساهم في إدارة أموالهم بكفاءة، ويزيد من إنتاجيتنا كموظفين، كما ييسر التواصل مع العملاء بشكل أفضل، وبشكل عام أجدها أكثر فائدة من الطرق التقليدية للخدمات المصرفية.	5	4	3	2	1
الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها للعملاء سهلة الاستخدام، ومن السهل علينا تعلم كيفية تقديمها وتوجيه العملاء لاستخدامها، كما أن تفاعلها مع العملاء واضح ومفهوم، مما يسهل علينا أداء المهام المتعلقة بها.	5	4	3	2	1
أنا على ثقة من أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها آمنة، وأثق في حماية وخصوصية معاملات العملاء، وأؤمن بأننا نلتزم بمعايير أمان صارمة لحفظ معلومات العملاء الشخصية بسرية تامة.	5	4	3	2	1
أشعر بأن الحكومة تشجع استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	5	4	3	2	1

الفصل الرابع: أثر تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر

					والتجارة الإلكترونية، وأنها توفر لنا كبنك بنية تحتية ومرافق كافية لدعم هذه الخدمات، وتقود تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال لوائح وقوانين جيدة تنظم هذه العمليات.
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت					
1	2	3	4	5	نحن نتفهم تمامًا أهمية راحة عملائنا خلال استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونسعى دائمًا لتوفير بيئة آمنة وموثوقة لإدارة حساباتهم بكل سهولة.
1	2	3	4	5	فخورون بثقة عملائنا الكاملة في تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها، ونلتزم بتوفير مستويات عالية من الأمان والحماية لتلبية توقعاتهم".
1	2	3	4	5	في بنكنا، نعتبر الأمان أمرًا أساسيًا أثناء استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونعمل جاهدين على توفير تجربة خالية من المخاطر لعملائنا".
1	2	3	4	5	نحن نلاحظ أن موظفينا يشعرون بالراحة والاعتماد عند استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يعكس الثقة المتزايدة في جاهزيتنا التكنولوجية ومستوى الخدمة الذي نقدمه".
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية					
1	2	3	4	5	نستخدم خدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل متكرر لتحسين الإدارة المالية وتوفير الأموال خلال فترات التضخم
1	2	3	4	5	نستخدم أدوات الصيرفة عبر الإنترنت لفهم تأثير التضخم على استثمارات وتقييم الخطط المستقبلية.
1	2	3	4	5	أرى أن تحسين توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت سيكون مفيدًا في التصدي للتحديات المالية التي تطرأ نتيجة التضخم
1	2	3	4	5	أجد أن التواصل عبر الإنترنت مع مستشاري الاستثمار يساعد في الحصول على نصائح فورية وفعالة خلال فترات التضخم.

المصدر: من اعداد الطالب

يعكس مقياس تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت تأثير التكنولوجيا على تحسين جودة الخدمات المصرفية، كما يدرس تأثير أبعاده المختلفة التي اقترحها كل من (Gerrard ، (Pikkarainen ، 2003)، (Salem ، 2004)، (Singh ، 2019)، (Yee-Loong Chong و 2020)، (2010). يتضمن المقياس ثلاثة أبعاد رئيسية، أولها تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، حيث يعكس مدى إدراك الموظفين لفوائد التقنية في تسهيل العمليات المصرفية وزيادة الإنتاجية وتحسين التواصل مع العملاء مقارنة بالطرق التقليدية. أما البعد الثاني فهو تقييم التقنية من حيث سهولة الاستخدام ومستوى

الأمان والثقة في حماية خصوصية المعاملات، مما يعزز من رضا كل من الموظفين والعملاء عن الخدمة المقدمة. ويشتمل البعد الثالث على دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في دعم الإدارة المالية، خاصة في مواجهة التحديات الاقتصادية مثل التضخم، من خلال تحسين إدارة الأموال وتقديم الاستشارات الاستثمارية الفعالة عبر قنوات الإنترنت. يُستخدم في هذا المقياس مقياس ليكرت الخماسي، الذي يسمح بقياس درجات متفاوتة من الموافقة والرفض، مما يمنح أداة تحليلية دقيقة لدراسة العلاقة بين تكنولوجيا المعلومات والتحول الرقمي في القطاع المصرفي، مع الأخذ بعين الاعتبار الظروف الاقتصادية المحيطة.

2- مقياس المتغير التابع "إدارة أزمة التضخم":

لقياس إدارة أزمة التضخم، قمنا بتحليل النصوص المنشورة من طرف البنك الدولي (search، 2023) وصندوق النقد الدولي (FUND، 2023) لإنشاء مقياس إدارة أزمة التضخم الذي يحتوي على 4 ابعاد وهي استشعار بأزمة التضخم، التأهب للأزمة، السيطرة على الأزمة، استعادة النشاط والتوازن و16 عبارات (Ben Romdhane, Kammoun, & Loukil, 2023).

الجدول رقم (3): مقياس إدارة أزمة التضخم (Kammoun, Ben Romdhane, و
(2023, search) (2023, FUND) (2023, Loukil)

العبارة	لاوافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	أوافق بشدة
استشعار أزمة التضخم					
نحن على دراية تامة بمعدلات التضخم الحالية في الاقتصاد	1	2	3	4	5
قادرين على تحديد العلامات المبكرة لأزمة التضخم.	1	2	3	4	5
في بنكنا، نقوم بتقييم قدرتي على تقييم المؤشرات الاقتصادية المتعلقة بالتضخم بدقة.	1	2	3	4	5
نراقب الرأي العام والتقارير الإعلامية بشكل موسع ونستشعر أزمة التضخم	1	2	3	4	5
الاستعداد للأزمة					
نشارك بشكل مكثف في التخطيط الاستراتيجي للتخفيف من تأثير أزمة التضخم.	1	2	3	4	5
نشعر بأننا مستعدون جيدًا لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم.	1	2	3	4	5
السيطرة على الأزمة:					
إن استراتيجياتنا الحالية في السيطرة على الاضطرابات المرتبطة بالتضخم، فعالة للغاية.	1	2	3	4	5
تتمتع مؤسساتنا بقدر كبير من المرونة في تكييف السياسات لمواجهة تأثيرات أزمة التضخم.	1	2	3	4	5
أعتقد أن السياسات النقدية للحكومة ناجحة جدًا في السيطرة على التضخم أثناء الأزمات	1	2	3	4	5
ضبط الأسعار واللوائح التنظيمية التي يتم تطبيقها أثناء أزمة التضخم فعالة للغاية.	1	2	3	4	5
يمكن أن يساعد التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي بشكل كبير في السيطرة على أزمة التضخم.	1	2	3	4	5
استعادة النشاط والتوازن					
تعزز الإصلاحات الهيكلية من استعادة النشاط الاقتصادي بعد أزمة التضخم، وثقتنا في قدرة الحكومة على استعادة التوازن.	1	2	3	4	5
مؤسساتنا فعالة في رصد علامات التضخم المبكرة، وخطط الطوارئ تم وضعها بنجاح للتحضير لأزمات التضخم، ويتم تقييم التنسيق بين الإدارات خلال تلك الأزمات بشكل إيجابي	1	2	3	4	5
تنفذ مؤسساتنا سياسات مالية فعالة لمواجهة التضخم، ويعتبر التواصل مع الجمهور أمرًا حيويًا لبناء الثقة والدعم لخطط إدارة الأزمات خلال تلك الفترات.	1	2	3	4	5

5	4	3	2	1	تقوم مؤسستي بتخصيص الموارد بكفاءة وفعالية لمجالات الأولوية لإدارة التكاليف خلال فترات التضخم المتزايد، ويدرك قادة المؤسسة تلك الأزمات في الوقت المناسب للتحضير الجيد.
5	4	3	2	1	تشارك مؤسستنا بشكل واسع في التخطيط الاستراتيجي لتخفيف تأثير أزمة التضخم، وأشعر بالاستعداد الجيد وجاهزية مؤسستي لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم.

المصدر: من اعداد الطالب

يعتمد مقياس المتغير التابع "إدارة أزمة التضخم" على تحليل النصوص المنشورة من البنك الدولي (search)، (2023) وصندوق النقد الدولي (FUND)، (2023)، إضافة إلى إطار مقترح من (Ben Romdhane, Kammoun, & Loukil, 2023)، حيث تم تطوير مقياس شامل يتضمن أربعة أبعاد رئيسية هي: استشعار أزمة التضخم، التأهب للأزمة، السيطرة على الأزمة، واستعادة النشاط والتوازن. يعكس البعد الأول قدرة المؤسسات على إدراك المؤشرات الاقتصادية والعلامات المبكرة لأزمة التضخم، وكذلك متابعة الرأي العام والتقارير الإعلامية لرفع مستوى الوعي. في حين يركز البعد الثاني على التخطيط الاستراتيجي والاستعداد لمواجهة آثار التضخم عبر تطوير خطط واضحة وجاهزية المؤسسات لمثل هذه الأزمات. أما البعد الثالث فيتناول فعالية الاستراتيجيات والسياسات النقدية الحكومية والبنكية المتبعة للسيطرة على الاضطرابات الناتجة عن التضخم، بالإضافة إلى دور التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي في تعزيز قدرة السيطرة. وأخيراً، يتناول البعد الرابع استعادة النشاط الاقتصادي عبر الإصلاحات الهيكلية، وكفاءة تخصيص الموارد، والتواصل مع الجمهور لبناء الثقة، وتقييم أداء المؤسسات خلال الأزمة. يستخدم المقياس مقياس ليكرت الخماسي لتحديد مستوى الموافقة أو الرفض، مما يسهل قياس درجة جاهزية المؤسسات ونجاحاتها في التعامل مع أزمات التضخم وتأثيراتها الاقتصادية.

3- مقياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم

لقياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم، قمنا بتحليل النصوص المنشورة من طرف (Ozili, P. K. (2018), Al Khub et al (2024) لإنشاء مقياس إدارة أزمة التضخم الذي يحتوي على 6 عبارات.

الجدول رقم (4): مقياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم Ozili, P. K. (2018), Al Khub et al (2024)

العبارات	لا أوافق بشدة	غير متوافق	محايد	موافق	أوافق بشدة
تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأموال الشخصية أثناء فترات التضخم.	1	2	3	4	5
تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تسهيل الوصول إلى المعلومات المالية الهامة خلال أزمة التضخم.	1	2	3	4	5
يساعد استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية.	1	2	3	4	5
تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في زيادة الشفافية في التعاملات المالية.	1	2	3	4	5
تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأزمة المالية الشخصية أثناء فترة التضخم.	1	2	3	4	5
تعزيز استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن يكون جزءًا من الحل لإدارة أزمة التضخم في الجزائر	1	2	3	4	5

المصدر : من اعداد الطالب

تم تطوير مقياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم بناءً على تحليل دراسات Ozili, P. K. (2018) و Al Khub et al. (2024)، ويحتوي هذا المقياس على ست عبارات تهدف إلى قياس مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في التخفيف من آثار التضخم على الأفراد والمؤسسات. يركز المقياس على دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأموال الشخصية وتسهيل الوصول إلى المعلومات المالية الحيوية خلال فترات التضخم، مما يعزز من قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مالية أكثر وعيًا وفعالية. كما يُبرز المقياس أن استخدام هذه الخدمات يساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية، ويزيد من مستوى الشفافية في التعاملات المالية، وهو ما ينعكس إيجابًا على تحسين إدارة الأزمات المالية الشخصية خلال تلك الفترات. بالإضافة إلى ذلك، يشير المقياس إلى أن تعزيز تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يُعد جزءًا هامًا من الحلول الممكنة لإدارة أزمة التضخم في الجزائر، مما يؤكد أهمية هذه التكنولوجيا كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الاقتصادية الراهنة. يعتمد هذا المقياس على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم درجة الاتفاق مع

العبارات، مما يوفر وسيلة دقيقة لقياس أثر التكنولوجيا المالية على إدارة الأزمات التضخمية. تم تطوير مقياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم بناءً على تحليل النصوص المنشورة من Ozili, P. K. (2018) و Al Khub et al. (2024)، ويحتوي هذا المقياس على ست عبارات تهدف إلى قياس مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في التخفيف من آثار التضخم على الأفراد والمؤسسات. يركز المقياس على دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأموال الشخصية وتسهيل الوصول إلى المعلومات المالية الحيوية خلال فترات التضخم، مما يعزز من قدرة الأفراد على اتخاذ قرارات مالية أكثر وعياً وفعالية. كما يُبرز المقياس أن استخدام هذه الخدمات يساهم في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية، ويزيد من مستوى الشفافية في التعاملات المالية، وهو ما ينعكس إيجاباً على تحسين إدارة الأزمات المالية الشخصية خلال تلك الفترات. بالإضافة إلى ذلك، يشير المقياس إلى أن تعزيز تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يُعد جزءاً هاماً من الحلول الممكنة لإدارة أزمة التضخم في الجزائر، مما يؤكد أهمية هذه التكنولوجيا كأداة استراتيجية في مواجهة التحديات الاقتصادية الراهنة. يعتمد هذا المقياس على مقياس ليكرت الخماسي لتقييم درجة الاتفاق مع العبارات، مما يوفر وسيلة دقيقة لقياس أثر التكنولوجيا المالية على إدارة الأزمات التضخمية.

الجدول رقم (5): ملخص المقاييس المستخدمة في وضع الاستبيان

المقاييس								
العوامل الديمغرافية			تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت'				إدارة أزمة التضخم	
العوامل			تقني	تقييم تقنية	تكنولوجيا	استشعار	الاستعداد	مقياس أثر الخدمات المصرفية
–			تدني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	الخدمات المصرفية والإدارة المالية	استشعار الأزمة	الاستعداد للأزمة	عبر الإنترنت
العوامل								
الجنس، السن، التعليم، المهنة، الخبرة	يتكون من 4 عبارات	يتكون من 4 عبارات	يتكون من 4 عبارات	يتكون من 4 عبارات	يتكون من 4 عبارات	يتكون من 2 عبارتين	يتكون من 5 عبارات	يتكون من 6 عبارات
الوسائل المستعملة								

مقياس	مقياس	مقياس	
Ozili, P. K. (2018), Al Khub et al (2024)	مقياس (Kammoun, Ben Romdhane, Loukil (2023, search) (2023, FUND)	(Pikkarainen, (2003, Gerrard), (2004, Salem), (2019, Singh), (2020, Yee-Loong Chong) (2010)	-

المصدر: من إعداد الطالب

يوضح الجدول رقم (5) ملخصاً شاملاً للمقاييس المعتمدة في بناء استبيان الدراسة، حيث تم توزيع المتغيرات وفقاً لأبعادها ومصادرها المرجعية بدقة علمية. يشمل الاستبيان أولاً المتغيرات الديمغرافية التي تغطي خصائص الأفراد مثل الجنس، السن، المستوى التعليمي، المهنة، والخبرة. أما المتغير المستقل "تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت"، فقد تم قياسه عبر ثلاث أبعاد رئيسية وهي: تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، تقييم تقنية الخدمات المصرفية، وتكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية، وكل بعد يتكون من أربع عبارات، مستنداً إلى دراسات مرجعية مثل (Gerrard (2003، (Pikkarainen (2004، (Salem (2019، (Singh (2020، و (Yee-Loong Chong (2010). بالنسبة للمتغير التابع "إدارة أزمة التضخم"، فقد تم تقسيمه إلى أربعة أبعاد رئيسية: استشعار الأزمة، الاستعداد لها، السيطرة عليها، واستعادة النشاط والتوازن، بإجمالي 16 عبارة مأخوذة من مصادر مثل Ben Romdhane (2023)، (et al. (2023، البنك الدولي (2023)، وصندوق النقد الدولي (2023). وأخيراً، تم قياس أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم من خلال ست عبارات مشتقة من الدراسات الحديثة لـ (Ozili (2018 و (Al Khub et al. (2024). يعكس هذا الجدول المنهجية المنطقية والمنظمة في إعداد أدوات القياس بما يضمن شمولية ودقة التحليل الكمي في الدراسة.

3. طريقة التصحيح

يتيح الاستبيان لأفراد العينة خمس خيارات مقابل كل عبارة، حيث يمكنهم وضع إشارة (X) كما يلي:

الجدول رقم (6): درجات عبارات الاستبيان

عبارات الاستبيان	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق جداً
الدرجات	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالب

يوضح الجدول رقم 6 درجات الموافقة لعبارات الاستبيان وفق سلم ليكرت الخماسي، والذي يتراوح بين (1 و5) تأخذ كل إجابة من طرف المستجوبين نقطة ضمن هذا النطاق.

4. سلم قياس عبارات الاستبيان

يعتمد تحديد طول فئة سلم ليكرت للمتوسط المرجح على القانون الآتي:

الحد الأعلى للإستجابة (5) - الحد الأدنى للإستجابة (1) طول الفئة 0.80- عدد مستويات القياس (5) وعليه يقسم المدى إلى خمس مستويات متساوية، بمقدار 0.80 مثل ما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (7): مستويات سلم ليكرت الخماسي لعبارات الاستبيان

المتوسط المرجح	درجة الموافقة
1.80-1	منخفضة جدا
2.60-1.81	منخفضة
3.40-2.61	متوسطة
4.20-3.41	عالية
5-4.21	عالية جدا

Source:(El-Dalahmeh, 2017)

5. توزيع وجمع الاستبيانات

تم الاعتماد في هذه الدراسة على أداة الاستبيان لجمع البيانات الميدانية من أفراد العينة المستهدفة، والمتمثلة في موظفي القطاع المصرفي. ويوضح الجدول رقم (8) الكيفية التي تم بها توزيع وجمع الاستبيانات.

الجدول رقم (8): توزيع الاستبيانات

الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات غير المسترجعة	الاستبيانات الملغاة	الاستبيانات المعتمدة
280	39	15	226

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على نتائج استرجاع الاستبيانات

بلغ عدد استمارات الاستبيان المرسلة 280 استمارة والتي تم جمعها على فترة ممتدة من 04 سبتمبر 2024 الى غاية 14 اكتوبر 2024، تم توزيع جزء منها شخصيًا والبقية الكترونيا حتى تسهل عمل جمع البيانات. بعد عملية الاسترجاع، تم قبول 226 استمارة فقط، حيث تم استبعاد 15 استمارات غير مكتملة، بالإضافة إلى 39 استمارات لم يتم استرجاعها، كما هو موضح في الجدول رقم 8

6. صدق أداة الدراسة

يعد صدق الاستبيان من الشروط الواجب توفرها في الاستبيان، والمغزى من وراء ذلك هو تأكيد وبيان قدرة العبارات التي يضمها الاستبيان على قياس ما أعدت لقياسه، وإلى أي مدى يمكن الاعتماد عليها لاستكمال الدراسة.

1.6. صدق المحكمين:

يرتبط الصدق الظاهري عادةً بالمحكمين، حيث يخضع الاستبيان بعد تصميمه إلى عملية تحكيم يتم فيها عرض العبارات ومحاور الاستبيان على خبراء ومختصين لتقدير قوة العبارات ومدى ملاءمتها لقياس ظاهرة معينة. نظرًا لأن التحكيم هو عملية نسبية تختلف من شخص لآخر، يمكن أن يقدم المحكمون قراءات متفاوتة لنفس الاستبيان. يعتبر هذا النوع من الصدق أحد أكثر الطرق انتشارًا لفحص صلاحية الاستبيان.

استنادًا إلى ذلك، وبعد تصميم الاستبيان، تم الاستعانة بخمسة أساتذة متخصصين في المجال لتحكيم الاستبيان، والتأكد من سلاسة الأسلوب ودقة العبارات ومدى ملاءمتها لموضوع الدراسة. بعد جمع النسخ المحكّمة، تم حساب صدق الاستبيان بناءً على عملية التحكيم وفق المعادلة التالية (حنان & نعيم، 2020):

صدق العبارة = عدد المحكمين الموافقين على جدوى العبارة ÷ العدد الكلي للمحكمين؛

صدق الاستبيان = مجموع صدق العبارات ÷ عدد عبارات الاستبيان.

وعليه كانت نتائج التحكيم للاستبيان كما هي موضحة في الجدول رقم 09.

الجدول رقم (9): صدق الاستبيان حسب المحكمين

المتغيرات	الابعاد	عدد العبارات	تقيس	لا تقيس	صدق العبارة
تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت	تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	4	4	0	1
	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	4	4	0	1
	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	4	3	1	0.75
إدارة أزمة التضخم	استشعار الأزمة	4	3	1	0.75
	الاستعداد للأزمة	2	4	0	1
	السيطرة على الأزمة	5	3	1	0.75
	استعادة النشاط والتوازن	5	4	0	1
أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم		6	4	0	1
الصدق الكلي للاستبيان		34	29	3	0.906

المصدر: من إعداد الطالب

تتراوح قيمة الصدق بين 0 و 1، وتمثل المعاملات التي تفوق 0.70 نتيجة مقبولة، وبالعودة إلى الجدول رقم 09 يمكن ملاحظة أن كل عبارات الاستبيان نالت نسبة تفوق 90.63 من الموافقة، وهو معامل جيد، ويعني أن عبارات المتغيرات في الاستبيان حظيت بدرجة كبيرة من القبول لدى الأساتذة المحكمين.

2.6. ثبات الاستبيان:

يقصد بالثبات أن قياس الظاهرة من خلال الاستبيان يعطي نتائج مستقرة ومتشابهة كل مرة، بتعبير آخر إتساق في نتائج الاستبيان، فلا يمكن الاعتماد على المقياس إلا إذا تم تكرار تطبيق الاختبار بنفس الشروط وتم الحصول على نتائج نفسها، لذلك يعد اختبار الثبات خطوة مهمة لأنه يشير إلى الموثوقية والإتساق عبر أجزاء الإستبيان 2016 (Taherdoost،) ويعد معامل ألفا كرونباخ كمقياس للإتساق الداخلي الأكثر شيوعا، وأنسب مقياس عند استخدام موازين (ليكارت). تتراوح قيمة المعامل بين 0 التي تعني أن الاستبيان لغير ثابت تماما و 1 التي تعني الثبات التام للاستبيان، حيث يقترح بالكثير من الإحصائيين أن ثبات الاستبيان أو المقياس يحتاج إلى بلوغ معامل (ألفا كرونباخ) قيمة (Hinton et al.,

(2014) تساوي أو تفوق 0.7 ضمن مجال الموثوقية العالية بهدف التأكد من ثبات الاستبيان كأداة للقياس، تم إجراء اختبار الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان وفق معامل ألفا كرونباخ Alpha de cronbach على ضوء ذلك تم الحصول على القيم حسب المحاور مثلما هو مبين في الجدول الموالي.

الجدول رقم(10): قيم الثبات لمعامل ألفا كرونباخ حسب محاور الاستبيان

المحاور الإحصاءات	عدد العبارات	معامل α كرونباخ
تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	4	0.912
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	4	0.901
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	4	0.889
تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت	12	0.886
استشعار الأزمة	4	0.801
الاستعداد للأزمة	2	0.703
السيطرة على الأزمة	5	0.874
استعادة النشاط والتوازن	5	0.845
إدارة أزمة التضخم	16	0.921
أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم	6	0.836

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS. 28)

توضح القيم المذكورة في الجدول رقم 10 أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ قد تجاوزت 0.70 في كل الأبعاد، حيث توضح النتائج أن قيم ألفا كرونباخ لأبعاد الاستبيان تتراوح بين 0.703 و 0.921، مما يدل على وجود ثبات متين وموحد لجميع الأبعاد المقاسة في الاستبيان. هذا يشير إلى أن العناصر ضمن كل بعد تظهر اتساقاً داخلياً معقولاً، مما يزيد من الثقة في استخدام هذا الاستبيان لتقييم المفاهيم المستهدفة بشكل فعال. أما بالنسبة للاختبار الكلي للاستبيان، فقد ظهرت النتائج كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): معامل ألفا كرونباخ للاستبيان

عدد العبارات	معامل α كرونباخ
34	0.822

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS).

حسب الجدول رقم 11، يعكس معامل قيمته 0.822، وبناءً على هذه النتائج الجزئية والكلية، يمكن القول إن جميع معاملات ألفا كرونباخ لمحاور الاستبيان تدل على وجود ثبات عالٍ، مما يجعل هذا الاستبيان أداة قياس صادقة وموثوقة يمكن الاعتماد عليها.

المطلب الثالث: التوصيف العام للعينة المدروسة

وفي سياق الدراسة الميدانية، يهدف هذا المطلب إلى تقديم توصيف عام للعينة المستهدفة، من خلال تحليل الاتجاهات والآراء المتعلقة باستخدام تكنولوجيا المعلومات في تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وذلك باعتبار هذا الجانب يمثل المتغير المستقل في الدراسة.

1. التحليل الوصفي لاتجاهات وآراء أفراد العينة نحو تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت (متغير مستقل)

وفي هذا الإطار، يُعد تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من أهم المؤشرات التي تعكس مستوى قبول أفراد العينة للتكنولوجيا المصرفية الحديثة، وهو ما سيتم تحليله في العنصر التالي.

1.1. تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

يُعد تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من المؤشرات الأساسية على مدى اندماج المؤسسات المصرفية في التحول الرقمي، ومدى قدرتها على مواكبة متطلبات العملاء المتزايدة في ظل التطورات التكنولوجية. وقد تم في هذا الجزء من الدراسة قياس درجة تبني هذه الخدمات من قبل البنوك الجزائرية، من خلال استطلاع آراء أفراد العينة حول عدد من العبارات التي تعكس جوانب متعددة لتبني الخدمات المصرفية الرقمية، بما في ذلك سهولة استخدامها، ومستوى الأمان الذي توفره، ومدى دعم الحكومة لهذا التحول. الجدول رقم (12) يعرض توزيع ترددات وآراء أفراد العينة بالنسبة لهذه العبارات، ويوضح درجة القبول أو الرفض لكل عنصر من عناصر المقياس، مما يسمح بتكوين تصور أولي حول مدى انتشار وتقبل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت داخل البيئة المصرفية الجزائرية.

الجدول رقم (12): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

الترتيب	العبارات	متفق	متفق	متفق	متفق	متفق
1	أجد أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء يجعل إجراءات المعاملات المصرفية سهلة، ويساهم في إدارة أموالهم بكفاءة، ويزيد من إنتاجيتنا كموظفين، كما ييسر التواصل مع العملاء بشكل أفضل، وبشكل عام أجد أنها أكثر فائدة من الطرق التقليدية للخدمات المصرفية	3	34	40	113	37
	%	1,35	14,86	17,57	50,0	16,22
2	الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها للعملاء سهلة الاستخدام، ومن السهل علينا تعلم كيفية تقديمها وتوجيه العملاء لاستخدامها، كما أن تفاعلها مع العملاء واضح ومفهوم، مما يسهل علينا أداء المهام المتعلقة بها	0	3	21	134	67
	%	0,0	1,35	9,46	59,46	29,73
3	أنا على ثقة من أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها آمنة، وأثق في حماية وخصوصية معاملات العملاء، وأؤمن بأننا نلتزم بمعايير أمان صارمة لحفظ معلومات العملاء الشخصية بسرية تامة.	0	12	43	89	82
	%	0,0	5,41	18,92	39,19	36,49
4	أشعر بأن الحكومة تشجع استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وأنها توفر لنا كبنك بنية تحتية ومرافق كافية لدعم هذه الخدمات، وتقود تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال لوائح وقوانين جيدة تنظم هذه العمليات	0	34	40	113	37
	%	0,0	14,86	17,57	50,0	16,22

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS 28)

تحليل الجدول رقم 12: الذي يعرض اتجاهات وآراء أفراد العينة حول تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يُظهر أن الغالبية العظمى من الموظفين لديهم مواقف إيجابية تجاه هذه الخدمات. في العبارة الأولى، التي تتناول فوائد تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من حيث تسهيل إجراءات المعاملات المصرفية، المساهمة في إدارة أموال العملاء بكفاءة، زيادة إنتاجية الموظفين، وتيسير التواصل مع العملاء، نجد أن 66.22% من المشاركين (50% موافقون و16.22% موافقون بشدة) يتفقون مع هذه الفوائد، بينما كانت نسبة المعارضين تماماً قليلة جداً (1.35%)، مما يشير إلى إدراك الموظفين للفوائد العملية لهذه الخدمات مقارنة بالطرق التقليدية. بالنسبة للعبارة الثانية، التي تركز على سهولة استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وسهولة تعلم كيفية تقديمها وتوجيه العملاء لاستخدامها، أظهر 89.19% من الموظفين (59.46% موافقون و29.73% موافقون بشدة) توافقه، مما يعكس مستوى عالٍ من الثقة في قدراتهم على التعامل مع التكنولوجيا وتوجيه العملاء بفعالية، مع نسبة معارضة تكاد تكون معدومة (1.35%). في العبارة الثالثة، المتعلقة بالثقة في أمان الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وحماية خصوصية معاملات العملاء والالتزام بمعايير أمان صارمة، بلغت نسبة الموافقة 75.68% (39.19% موافقون و36.49% موافقون بشدة)، بينما كانت نسبة المعارضين منخفضة (5.41%)، مما يعكس ثقة الموظفين في البنية الأمنية للخدمات المقدمة. أخيراً، في العبارة الرابعة، التي تتناول دعم الحكومة لاستخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وتوفير البنية التحتية والمرافق الكافية، وتطوير اللوائح والقوانين المنظمة، أظهر 66.22% من المشاركين (50% موافقون و16.22% موافقون بشدة) موافقتهم، في حين لم يُظهر أي من المشاركين معارضة تامة، مما يدل على تقديرهم لدور الحكومة في تعزيز هذه الخدمات. بشكل عام، يُظهر الجدول أن هناك تقبلاً واسعاً وتفاؤلاً بين الموظفين تجاه تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مع التركيز على فوائدها العملية، سهولة استخدامها، الثقة في أمانها، والدعم الحكومي الملموس. هذه النتائج تشير إلى أن الموظفين مستعدون لتبني وترويج هذه الخدمات، مما يمكن أن يساهم بشكل كبير في نجاح وانتشار الخدمات المصرفية الإلكترونية وتعزيز التنافسية والابتكار في القطاع المصرفي. النسب المرتفعة للموافقة والرضا تعكس توجهاً إيجابياً يمكن للبنوك الاعتماد عليه في استراتيجياتها المستقبلية لتطوير وتوسيع نطاق الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

2.1. تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

يهدف هذا الجدول إلى التعرف على آراء واتجاهات أفراد العينة بشأن تقييمهم لتقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وذلك من حيث سهولة الاستخدام، الأمان، الثقة، ومدى رضاهم عن جاهزية هذه التقنية داخل المؤسسة المصرفية.

الجدول رقم (13): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

الرقم	العبارات	مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق	مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق	مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق	مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق	مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق مؤفق
1	نحن ننفهم تمامًا أهمية راحة عملائنا خلال استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونسعى دائمًا لتوفير بيئة آمنة وموثوقة لإدارة حساباتهم بكل سهولة	0	3	21	134	67
		0,0	1,35	9,46	59,46	29,73
2	فخورون بثقة عملائنا الكاملة في تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها، ونلتزم بتوفير مستويات عالية من الأمان والحماية لتلبية توقعاتهم	0	0	46	137	43
		0,0	0,0	20,27	60,81	18,92
3	في بنكنا، نعتبر الأمان أمرًا أساسيًا أثناء استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونعمل جاهدين على توفير تجربة خالية من المخاطر لعملائنا	0	0	12	95	119
		0,0	0,0	5,41	41,89	52,7
4	نحن نلاحظ أن موظفينا يشعرون بالراحة والاعتماد عند استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يعكس الثقة المتزايدة في جاهزيتنا التكنولوجية ومستوى الخدمة الذي نقدمه	0	9	34	122	61
		0,0	4,05	14,86	54,05	27,03

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS)

يكشف الجدول عن نظرة إيجابية قوية تجاه هذه التقنيات بين الموظفين والعملاء على حد سواء. في العبارة الأولى، التي تتعلق بفهم البنك لأهمية راحة العملاء وسعيه لتوفير بيئة آمنة وموثوقة، نجد أن نسبة الموافقة عالية جدًا، حيث أبدى 89.19% من المشاركين (59.46% موافقون و 29.73% موافقون بشدة) اتفاقهم مع هذه العبارة، مع نسبة معارضة شبه معدومة (1.35%). هذا يدل على التزام البنك بتلبية احتياجات العملاء وتوفير تجربة مصرفية مريحة وآمنة.

بالنسبة للعبارة الثانية، التي تعبر عن فخر البنك بثقة العملاء الكاملة في تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والالتزام بتوفير مستويات عالية من الأمان، بلغت نسبة الموافقة 79.73% (60.81% موافقون و 18.92% موافقون بشدة)، دون وجود أي معارضة. هذا يشير إلى مستوى عالٍ من الثقة المتبادلة بين البنك والعملاء، وإلى فعالية الجهود المبذولة في تعزيز الأمان والحماية.

في العبارة الثالثة، التي تركز على اعتبار الأمان أمراً أساسياً والعمل على توفير تجربة خالية من المخاطر، كانت نسبة الموافقة هي الأعلى، حيث وصلت إلى 94.59% (41.89% موافقون و 52.7% موافقون بشدة)، مع عدم وجود أي معارضة. هذه النسبة المرتفعة تعكس إدراكاً عميقاً لأهمية الأمان في الخدمات المصرفية الإلكترونية والالتزام قوياً بتطبيقه.

أما العبارة الرابعة، التي تتناول شعور الموظفين بالراحة والاعتماد عند استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والثقة في جاهزية البنك التكنولوجية، فقد أبدى 81.08% من المشاركين (54.05% موافقون و 27.03% موافقون بشدة) موافقتهم، مع نسبة معارضة منخفضة نسبياً (4.05%). هذا يدل على أن الموظفين ليسوا فقط واثقين في التقنيات المستخدمة، بل يشعرون أيضاً بالراحة في استخدامها، مما يعزز جودة الخدمة المقدمة للعملاء.

بشكل عام، تُظهر البيانات أن هناك تقديرًا عاليًا وتفاؤلاً كبيراً تجاه تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من قبل كل من الموظفين والعملاء. النسب المرتفعة للموافقة عبر العبارات الأربعة تعكس نجاح البنك في توفير خدمات آمنة، موثوقة، ومريحة، وتعكس أيضاً فعالية استراتيجياته في تعزيز الثقة وبناء علاقات إيجابية مع العملاء. هذه النتائج تؤكد على أهمية الاستمرار في التركيز على الأمان والراحة في تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتشير إلى أن البنك في موقع جيد لمواصلة الابتكار والتنافس بنجاح في السوق المصرفية الرقمية.

3.1. تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية

يستعرض هذا المحور آراء أفراد العينة حول استخدام تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين الإدارة المالية خلال فترات التضخم، كما هو موضح في الجدول رقم (14).

الجدول رقم (14): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية

الرقم	العبارات	مؤفق تمامًا	مؤفق جزئياً	مؤفق	مؤفق بشدة
1	نستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل متكرر لتحسين الإدارة المالية وتوفير الأموال خلال فترات التضخم	6	9	37	116
		2,7	4,05	16,22	51,35
2	نستخدم أدوات الصيرفة عبر الإنترنت لفهم تأثير التضخم على استثمارات وتقييم الخطط المستقبلية	9	9	64	101
		4,05	4,05	28,38	44,59
3	أرى أن تحسين توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت سيكون مفيداً في التصدي للتحديات المالية التي تطرأ نتيجة التضخم	0	15	9	128
		0,0	6,76	4,05	56,76
4	أجد أن التواصل عبر الإنترنت مع مستشاري الاستثمار يساعد في الحصول على نصائح فورية وفعالة خلال فترات التضخم	3	3	40	113
		1,35	1,35	17,57	50,0

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.28)

يكشف الجدول عن توجه إيجابي قوي نحو استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة لتحسين الإدارة المالية والتعامل مع التضخم.

في العبارة الأولى، التي تشير إلى استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل متكرر لتحسين الإدارة المالية وتوفير الأموال خلال فترات التضخم، أبدى 77.03% من المشاركين (51.35% موافقون و25.68% موافقون بشدة) موافقتهم، مما يدل على اعتماد كبير على هذه الخدمات في التعامل مع التحديات المالية. نسبة المعارضين كانت منخفضة (6.75%)، بينما كانت نسبة المحايدین 16.22%.

بالنسبة للعبارة الثانية، التي تتعلق باستخدام أدوات الصيرفة عبر الإنترنت لفهم تأثير التضخم على الاستثمارات وتقييم الخطط المستقبلية، أظهر 63.51% من المشاركين (44.59% موافقون و18.92% موافقون بشدة) موافقتهم، مع نسبة معارضة إجمالية بلغت 8.1%. نسبة المحايدین كانت أعلى هنا، حيث

بلغت 28.38%، مما قد يشير إلى حاجة لمزيد من التوعية حول استخدام هذه الأدوات في التخطيط الاستثماري.

في العبارة الثالثة، التي تعبر عن الرأي بأن تحسين توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت سيكون مفيداً في التصدي للتحديات المالية الناتجة عن التضخم، ارتفعت نسبة الموافقة إلى 89.19% (56.76% موافقون و 32.43% موافقون بشدة)، مع عدم وجود معارضة تامة ونسبة معارضة بسيطة بلغت 6.76%. هذا يعكس إدراكاً قوياً لأهمية تطوير وتوسيع نطاق هذه الخدمات.

أما العبارة الرابعة، التي تتناول فائدة التواصل عبر الإنترنت مع مستشاري الاستثمار للحصول على نصائح فورية وفعالة خلال فترات التضخم، فقد أبدى 79.73% من المشاركين (50% موافقون و 29.73% موافقون بشدة) موافقتهم، مع نسبة معارضة منخفضة جداً بلغت 2.7%. نسبة المحايدون كانت 17.57%، مما يشير إلى قبول واسع لفكرة الاستشارات الاستثمارية عبر الإنترنت.

بشكل عام، تشير البيانات إلى أن هناك قبولاً وتوجهاً إيجابياً بين أفراد العينة نحو استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأدواتها كوسيلة فعالة لإدارة الشؤون المالية ومواجهة تحديات التضخم. النسب المرتفعة للموافقة تعكس ثقة المستخدمين في فعالية هذه الخدمات وقدرتها على تقديم الدعم المالي اللازم. كما تشير النتائج إلى أهمية تعزيز التوعية حول استخدام أدوات الصيرفة عبر الإنترنت في التخطيط الاستثماري لزيادة الاستفادة منها. هذه المعطيات يمكن أن توجه البنوك والمؤسسات المالية إلى التركيز على تطوير وتسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية الرقمية وتقديم المزيد من الدعم والتوجيه للمستخدمين لتعزيز الفوائد المرجوة.

4.1. المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت)

يستعرض الجدول التالي المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل (تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت)

الجدول رقم (15): المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير المستقل

الابعاد	التحليل الوصفي			درجة الموافقة
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للمتوسط	
تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	4,11	0,88	82,16	عالية
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	4,07	0,76	81,35	عالية
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	3,93	0,91	78,65	عالية
تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت	4,03	0,85	80,72	عالية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.28)

يُظهر الجدول تقييمًا إيجابيًا مرتفعًا من قبل أفراد العينة لأبعاد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. جميع المتوسطات الحسابية للأبعاد الأربعة تتجاوز 3.93، مما يشير إلى درجة موافقة عالية على جميع الأبعاد. أعلى متوسط كان في بعد "تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت" بمتوسط حسابي 4.11 وانحراف معياري 0.88 ووزن نسبي 82.16٪، مما يدل على أن المشاركين يتبنون هذه الخدمات بشكل كبير ويدركون فوائدها. يليه بعد "تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت" بمتوسط 4.07 وانحراف معياري 0.76 ووزن نسبي 81.35٪، مما يعكس رضاهم عن التكنولوجيا المستخدمة وتقييمهم الإيجابي لها. بعد "تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت" حصل على متوسط 4.03 وانحراف معياري 0.85 ووزن نسبي 80.72٪، مما يشير إلى ثقة المشاركين في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في هذه الخدمات. وأخيرًا، بعد "تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية" حصل على متوسط 3.93 وانحراف معياري 0.91 ووزن نسبي 78.65٪، مما يدل على أن المشاركين يرون أن التكنولوجيا المصرفية تساهم بشكل كبير في تحسين الإدارة المالية. بشكل عام، تشير هذه

النتائج إلى أن المشاركين لديهم تقييم إيجابي قوي للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، سواء من حيث التبنّي، التقييم التقني، أو التأثير على الإدارة المالية، مما يعكس اتجاهًا إيجابيًا نحو التحول الرقمي في القطاع المصرفي.

2. التحليل الوصفي لاتجاهات وآراء أفراد العينة نحو إدارة أزمة التضخم (المتغير التابع)

1.2. استشعار الأزمة

يستعرض الجدول رقم 16 اتجاهات وآراء أفراد العينة حول استشعار الأزمة يظهر مدى وعي الموظفين بالتضخم وقدرتهم على رصد وتقييم المؤشرات الاقتصادية المرتبطة به

الجدول رقم (16): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول استشعار الأزمة

الرقم	العبارات		غير موافق تمامًا	غير موافق	محايد	موافق	بشدة موافق
1	نحن على دراية تامة بمعدلات التضخم الحالية في الاقتصاد	F	0	21	61	116	27
		%	0,0	9,46	27,03	51,35	12,16
2	قادرين على تحديد العلامات المبكرة لأزمة التضخم	F	6	18	61	125	15
		%	2,7	8,11	27,03	55,41	6,76
3	في بنكنا، نقوم بتقييم قدرتي على تقييم المؤشرات الاقتصادية المتعلقة بالتضخم بدقة	F	3	27	101	82	12
		%	1,35	12,16	44,59	36,49	5,41
4	نراقب الرأي العام والتقارير الإعلامية بشكل موسع ونستشعر أزمة التضخم	F	3	21	76	104	21
		%	1,35	9,46	33,78	45,95	9,46

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.28)

نلاحظ في العبارة الأولى، التي تشير إلى وعي الموظفين بمعدلات التضخم الحالية في الاقتصاد، أبدى 63.51% من المشاركين (51.35% موافقون و 12.16% موافقون بشدة) موافقتهم، مما يدل على مستوى عالٍ من الوعي بالتضخم. نسبة المعارضين كانت منخفضة (9.46%)، في حين كانت نسبة المحايدون 27.03%، مما يشير إلى أن هناك جزءًا معتبرًا من الموظفين قد يكون لديهم وعي متوسط أو يحتاجون إلى مزيد من المعلومات حول معدلات التضخم الحالية. في العبارة الثانية، المتعلقة بقدرة الموظفين على تحديد العلامات المبكرة لأزمة التضخم، أظهر 62.17% من المشاركين (55.41% موافقون و 6.76% موافقون بشدة) موافقتهم، بينما كانت نسبة المعارضين 10.81%. نسبة المحايدون

كانت 27.03%، مما قد يشير إلى حاجة إلى تعزيز مهارات الموظفين في رصد العلامات المبكرة للأزمات الاقتصادية. بالنسبة للعبارة الثالثة، التي تتعلق بتقييم القدرة على تقييم المؤشرات الاقتصادية المتعلقة بالتضخم بدقة، أبدى 41.9% من المشاركين (36.49% موافقون و 5.41% موافقون بشدة) موافقتهم، في حين كانت نسبة المعارضين 13.51% (1.35% غير موافق تمامًا و 12.16% غير موافق). نسبة المحايدون كانت مرتفعة نسبيًا عند 44.59%، مما يشير إلى أن العديد من الموظفين قد يكونون غير واثقين تمامًا من قدرتهم على تقييم هذه المؤشرات بدقة، وقد يستفيدون من تدريب أو موارد إضافية لتعزيز فهمهم الاقتصادي. في العبارة الرابعة، التي تتناول مراقبة الرأي العام والتقارير الإعلامية لاستشعار أزمة التضخم، أبدى 55.41% من المشاركين (45.95% موافقون و 9.46% موافقون بشدة) موافقتهم، بينما كانت نسبة المعارضين منخفضة (10.81%). نسبة المحايدون كانت 33.78%، مما يشير إلى أن هناك مجالًا لتحسين ممارسات المراقبة والمتابعة الإعلامية بين الموظفين. بشكل عام، تشير البيانات إلى أن غالبية الموظفين لديهم وعي بالتضخم وقدرة على استشعار الأزمة، لكن هناك نسبة معتبرة من المحايدون في بعض العبارات، خاصة فيما يتعلق بتقييم المؤشرات الاقتصادية بدقة ومراقبة الرأي العام والتقارير الإعلامية. هذا قد يدل على حاجة المؤسسات إلى تعزيز برامج التوعية والتدريب للموظفين لزيادة قدراتهم على رصد وتقييم الأزمات الاقتصادية بشكل فعال. التركيز على تطوير مهارات التحليل الاقتصادي ومتابعة المستجدات يمكن أن يساعد في تحسين جاهزية المؤسسة لمواجهة تحديات التضخم والأزمات المالية المحتملة.

2.2. الاستعداد للأزمة

يستعرض الجدول رقم 17 اتجاهات وآراء أفراد العينة حول الاستعداد للأزمة يُظهر تقديرات الموظفين لمشاركتهم في التخطيط الاستراتيجي ومدى جاهزيتهم لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم.

الجدول رقم (17): اتجاهات وآراء افراد العينة حول الاستعداد للأزمة

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	نشارك بشكل مكثف في التخطيط الاستراتيجي للتخفيف من تأثير أزمة التضخم	6	24	95	82	18
		2,7 %	10,81	41,89	36,49	8,11
2	نشعر بأننا مستعدون جيداً لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم	9	49	82	61	9
		4,05 %	21,62	36,49	27,03	4,05

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS)

نلاحظ أن العبارة الأولى تشير إلى مشاركة الموظفين بشكل مكثف في التخطيط الاستراتيجي للتخفيف من تأثير أزمة التضخم. أبدى 44.6% من المشاركين موافقتهم (36.49% موافقون و 8.11% موافقون بشدة)، بينما بلغت نسبة المعارضين 13.51% (2.7% غير موافق تماماً و 10.81% غير موافق). كانت نسبة المحايدون مرتفعة عند 41.89% هذه الأرقام تشير إلى أن أقل من نصف الموظفين يشعرون بأنهم يشاركون بفعالية في التخطيط الاستراتيجي، مع وجود نسبة كبيرة من المحايدون، مما قد يدل على عدم وضوح دورهم في هذا الجانب أو عدم إشراكهم بشكل كافٍ.

في العبارة الثانية، التي تتعلق بشعور الموظفين بأنهم مستعدون جيداً لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم، انخفضت نسبة الموافقة إلى 31.08% (27.03% موافقون و 4.05% موافقون بشدة). ارتفعت نسبة المعارضين إلى 25.67% (4.05% غير موافق تماماً و 21.62% غير موافق)، في حين كانت نسبة المحايدون 36.49%. هذه النتائج تشير إلى أن ثلث الموظفين فقط يشعرون بالاستعداد الجيد، بينما يشعر ربعهم بعدم الاستعداد، مما يعكس قلقاً أو نقصاً في الثقة بقدرتهم على مواجهة التحديات المرتبطة بالتضخم.

بشكل عام، تُظهر البيانات وجود فجوة في مدى مشاركة الموظفين في التخطيط الاستراتيجي وشعورهم بالاستعداد لمواجهة الأزمات الاقتصادية. ارتفاع نسبة المحايدين والمعارضين يشير إلى ضرورة قيام المؤسسة بتعزيز التواصل مع الموظفين، وتوفير التدريب والموارد اللازمة لزيادة مشاركتهم ورفع مستوى جاهزيتهم. قد يكون من المفيد للمؤسسة أن:

1. تعزز مشاركة الموظفين في عمليات التخطيط الاستراتيجي من خلال إشراكهم في ورش العمل والاجتماعات المتعلقة بإدارة الأزمات.
 2. توفير برامج تدريبية تركز على تنمية المهارات والقدرات اللازمة للتعامل مع التحديات الاقتصادية والتضخم.
 3. تحسين التواصل الداخلي لنشر الوعي حول الخطط والاستراتيجيات المعتمدة لمواجهة التضخم، مما يزيد من ثقة الموظفين واستعدادهم.
 4. تقييم منتظم لمستوى جاهزية الموظفين واستعدادهم، وتحديد المجالات التي تحتاج إلى تطوير.
- هذه الخطوات يمكن أن تسهم في تعزيز قدرة المؤسسة على التكيف مع التغيرات الاقتصادية وتحسين أداء الموظفين في مواجهة الأزمات المحتملة، مما ينعكس إيجابًا على استقرار المؤسسة ونجاحها في المدى الطويل.

3.2. السيطرة على الأزمة

يستعرض الجدول التالي اتجاهات وآراء أفراد العينة حول السيطرة على الأزمة يظهر تبايناً في تقييم فعالية الاستراتيجيات والسياسات المستخدمة في التحكم بالتضخم.

الجدول رقم (18): اتجاهات وآراء افراد العينة حول السيطرة على الأزمة

الرقم	العبارات	موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	إن استراتيجياتنا الحالية في السيطرة على الاضطرابات المرتبطة بالتضخم، فعالة للغاية	6 2,7 %	43 18,92	95 41,89	61 27,03	21 9,46
2	تتمتع مؤسستا بقدر كبير من المرونة في تكييف السياسات لمواجهة تأثيرات أزمة التضخم	3 1,35 %	24 10,81	73 32,43	104 45,95	21 9,46
3	أعتقد أن السياسات النقدية للحكومة ناجحة جداً في السيطرة على التضخم أثناء الأزمات	31 13,51 %	58 25,68	86 37,84	43 18,92	9 4,05
4	ضبط الأسعار واللوائح التنظيمية التي يتم تطبيقها أثناء أزمة التضخم فعالة للغاية	18 8,11 %	61 27,03	82 36,49	52 22,97	12 5,41
5	يمكن أن يساعد التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي بشكل كبير في السيطرة على أزمة التضخم	3 1,35 %	6 2,7	40 17,57	116 51,35	61 27,03

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS).

في العبارة الأولى، التي تشير إلى فعالية الاستراتيجيات الحالية في السيطرة على الاضطرابات المرتبطة بالتضخم، نجد أن نسبة الموافقة بلغت 36.49% (27.03% موافقون و9.46% موافقون بشدة)، بينما كانت نسبة المعارضين 21.62% (2.7% غير موافق تماماً و18.92% غير موافق). نسبة المحايدون كانت مرتفعة عند 41.89%، مما يشير إلى أن غالبية الموظفين إما غير متأكدين من فعالية الاستراتيجيات الحالية أو لا يشعرون بأنها كافية.

العبارة الثانية تتعلق بمرونة المؤسسة في تكييف السياسات لمواجهة تأثيرات أزمة التضخم. أبدى 55.41% من المشاركين موافقتهم (45.95% موافقون و9.46% موافقون بشدة)، في حين كانت نسبة المعارضين 12.16%. نسبة المحايدون بلغت 32.43%، مما يدل على أن أكثر من نصف الموظفين

يشعرون بأن مؤسساتهم تتمتع بقدر كبير من المرونة، ولكن لا يزال هناك عدد كبير غير متأكد أو لا يوافق.

بالنسبة للعبارة الثالثة، التي تعبر عن الاعتقاد بأن السياسات النقدية للحكومة ناجحة جدًا في السيطرة على التضخم أثناء الأزمات، كانت نسبة الموافقة منخفضة عند 22.97% (18.92% موافقون و4.05% موافقون بشدة)، بينما كانت نسبة المعارضين عالية بلغت 39.19% (13.51% غير موافق تمامًا و25.68% غير موافق). نسبة المحايدون كانت 37.84%، مما يشير إلى شكوك كبيرة بين الموظفين حول فعالية السياسات النقدية الحكومية في السيطرة على التضخم.

في العبارة الرابعة، التي تتناول فعالية ضبط الأسعار واللوائح التنظيمية المطبقة أثناء أزمة التضخم، أظهر 28.38% من المشاركين موافقتهم (22.97% موافقون و5.41% موافقون بشدة)، في حين كانت نسبة المعارضين 35.14% (8.11% غير موافق تمامًا و27.03% غير موافق). نسبة المحايدون كانت 36.49%، مما يعكس تباينًا في الآراء وعدم يقين حول فعالية هذه الإجراءات.

أما العبارة الخامسة، التي تتعلق بإمكانية أن يساعد التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي بشكل كبير في السيطرة على أزمة التضخم، فقد أبدى 78.38% من المشاركين موافقتهم (51.35% موافقون و27.03% موافقون بشدة)، مع نسبة معارضة منخفضة جدًا بلغت 4.05%. نسبة المحايدون كانت 17.57%، مما يدل على توافق عام على أهمية التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي في مواجهة التضخم.

بشكل عام، تشير البيانات إلى أن هناك شكوكًا بين الموظفين حول فعالية الاستراتيجيات الحالية والسياسات الحكومية في السيطرة على التضخم، مع نسبة كبيرة من المحايدون والمعارضين خاصة فيما يتعلق بفعالية السياسات النقدية الحكومية وضبط الأسعار. ومع ذلك، يُظهر الموظفون تفاؤلًا حول قدرة مؤسساتهم على التكيف ويؤكدون على أهمية التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي. هذه النتائج تشير إلى الحاجة إلى:

1. تعزيز التواصل والشفافية حول الاستراتيجيات المتبعة للسيطرة على التضخم، سواء على مستوى المؤسسات أو السياسات الحكومية، لزيادة ثقة الموظفين ووضوح الرؤية.
2. تقييم فعالية السياسات الحالية وإجراء التعديلات اللازمة لتحسينها، مع إشراك الموظفين في عملية التقييم للاستفادة من خبراتهم وملاحظاتهم.

3. تعزيز التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي من خلال مبادرات مشتركة وبرامج تعاون واضحة، مما يمكن أن يساهم في تحسين فعالية الجهود المبذولة للسيطرة على التضخم.

4. توفير التدريب والتوعية للموظفين حول السياسات الاقتصادية والإجراءات المتخذة لمواجهة التضخم، مما يزيد من فهمهم وقدرتهم على المشاركة بفعالية في جهود السيطرة على الأزمة.

4.2. استعادة النشاط والتوازن

يستعرض الجدول اتجاهات وآراء أفراد العينة حول استعادة النشاط والتوازن يكشف عن تقييم الموظفين لفعالية الإصلاحات والسياسات المتبعة بعد أزمة التضخم، ومدى جاهزية مؤسساتهم لمواجهة التحديات الاقتصادية.

الجدول رقم (19): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول استعادة النشاط والتوازن

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	تعزز الإصلاحات الهيكلية من استعادة النشاط الاقتصادي بعد أزمة التضخم، وثقتنا في قدرة الحكومة على استعادة التوازن	3 1,35 %	12 5,41	92 40,54	92 40,54	27 12,16
2	مؤسستنا فعالة في رصد علامات التضخم المبكرة، وخطط الطوارئ تم وضعها بنجاح للتحضير لأزمات التضخم، ويتم تقييم التنسيق بين الإدارات خلال تلك الأزمات بشكل إيجابي	3 1,35 %	40 17,57	95 41,89	70 31,08	18 8,11
3	تنفذ مؤسستنا سياسات مالية فعالة لمواجهة التضخم، ويعتبر التواصل مع الجمهور أمراً حيوياً لبناء الثقة والدعم لخطط إدارة الأزمات خلال تلك الفترات	3 1,35 %	31 13,51	104 45,95	67 29,73	21 9,46
4	تقوم مؤسستنا بتخصيص الموارد بكفاءة وفعالية لإدارة التكاليف خلال فترات التضخم المتزايد، ويدرك قادة المؤسسة تلك الأزمات في الوقت المناسب للتحضير الجيد	0 0,0 %	24 10,81	107 47,3	73 32,43	21 9,46
5	تشارك مؤسستنا بشكل واسع في التخطيط الاستراتيجي لتخفيف تأثير أزمة التضخم، وأشعر بالاستعداد الجيد وجاهزية مؤسستي لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم	3 1,35 %	27 12,16	98 43,24	73 32,43	24 10,81

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS).

نلاحظ أن العبارة الأولى تتعلق بتعزيز الإصلاحات الهيكلية لاستعادة النشاط الاقتصادي وثقة الموظفين في قدرة الحكومة على استعادة التوازن. نجد أن نسبة الموافقة بلغت 52.7% (40.54% موافقون و12.16% موافقون بشدة)، في حين كانت نسبة المحايدون 40.54%، ونسبة المعارضين منخفضة عند 6.76% (1.35% غير موافق تماماً و5.41% غير موافق). هذا يشير إلى أن غالبية الموظفين لديهم ثقة في الإصلاحات الهيكلية ودور الحكومة، مع وجود نسبة كبيرة من المحايدون الذين قد يكونون بحاجة إلى مزيد من المعلومات أو لديهم تحفظات.

في العبارة الثانية، التي تتعلق بفعالية المؤسسة في رصد علامات التضخم المبكرة ووضع خطط الطوارئ وتقييم التنسيق بين الإدارات، أبدى 39.19% من المشاركين موافقتهم (31.08% موافقون و8.11% موافقون بشدة)، بينما كانت نسبة المحايدون 41.89%، ونسبة المعارضين 18.92%. هذه الأرقام تشير إلى أن أقل من نصف الموظفين يرون أن مؤسستهم فعالة في هذا الجانب، مع وجود نسبة كبيرة من المحايدون، مما قد يعكس الحاجة إلى تحسين التنسيق الداخلي وتعزيز قدرات رصد الأزمات.

العبارة الثالثة تتناول تنفيذ المؤسسة لسياسات مالية فعّالة لمواجهة التضخم وأهمية التواصل مع الجمهور لبناء الثقة والدعم لخطط إدارة الأزمات. نسبة الموافقة كانت 39.19% (29.73% موافقون و9.46% موافقون بشدة)، ونسبة المحايدون 45.95%، بينما كانت نسبة المعارضين 14.86%. هذا يشير إلى أن هناك تردداً بين الموظفين حول فعالية السياسات المالية والتواصل مع الجمهور، مع غالبية محايدة، مما يدل على إمكانية تعزيز هذه الجوانب.

في العبارة الرابعة، المتعلقة بتخصيص الموارد بكفاءة لإدارة التكاليف خلال فترات التضخم وإدراك القادة للأزمات في الوقت المناسب، أبدى 41.89% من المشاركين موافقتهم (32.43% موافقون و9.46% موافقون بشدة)، نسبة المحايدون كانت 47.3%، ونسبة المعارضين 10.81%. هذا يعكس تقييماً إيجابياً نسبياً لقدرة المؤسسة على تخصيص الموارد، مع وجود نسبة كبيرة من المحايدون.

العبارة الخامسة تتعلق بمشاركة المؤسسة في التخطيط الاستراتيجي لتخفيف تأثير أزمة التضخم وشعور الموظفين بالاستعداد وجاهزية المؤسسة لمواجهة التحديات. أبدى 43.24% من المشاركين موافقتهم (32.43% موافقون و10.81% موافقون بشدة)، بينما كانت نسبة المحايدون 43.24%، ونسبة المعارضين 13.51%. هذا يدل على أن هناك حاجة لتعزيز المشاركة في التخطيط الاستراتيجي وزيادة شعور الموظفين بالجاهزية.

بشكل عام، تُظهر البيانات أن هناك تباينًا في آراء الموظفين حول فعالية الإصلاحات والإجراءات المتخذة لاستعادة النشاط الاقتصادي والتوازن بعد أزمة التضخم. على الرغم من وجود نسبة موافقة إيجابية في بعض المجالات، إلا أن ارتفاع نسبة المحايدين يشير إلى وجود عدم يقين أو نقص في المعلومات بين الموظفين. قد يكون من المفيد للمؤسسات أن:

1. تعزز التواصل الداخلي لنشر المعلومات حول الإصلاحات والسياسات المتبعة، مما يزيد من وعي الموظفين وثقتهم.
 2. تشرك الموظفين بشكل أكبر في عمليات التخطيط الاستراتيجي وإدارة الأزمات لتعزيز شعورهم بالانتماء والاستعداد.
 3. تطوير برامج تدريبية لتحسين قدرات رصد الأزمات والتنسيق بين الإدارات.
 4. تحسين التواصل مع الجمهور لتعزيز الثقة والدعم لخطط إدارة الأزمات، مما ينعكس إيجابًا على سمعة المؤسسة وفعاليتها.
- هذه الخطوات يمكن أن تساعد في تقليل التردد بين الموظفين وتعزيز الجهود المبذولة لاستعادة النشاط الاقتصادي والتوازن بعد أزمة التضخم، مما يساهم في تحقيق الاستقرار والنمو المستدام للمؤسسات والاقتصاد ككل.

5.2. المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (إدارة أزمة التضخم)

يستعرض الجدول المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير التابع (إدارة أزمة التضخم)

الجدول رقم (20): المتوسطات والانحرافات المعيارية للمتغير التابع

درجة الموافقة	التحليل الوصفي			الابعاد
	الوزن النسبي للمتوسط	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
عالية	73.51	0.87	3.68	استشعار الأزمة
عالية	71.09	0.84	3.55	الاستعداد للأزمة
عالية	67.30	0.88	3.37	السيطرة على الأزمة
عالية	71.35	0.82	3.57	استعادة النشاط والتوازن
عالية	67.83	0.88	3.39	إدارة أزمة التضخم

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (SPSS.28)

يظهر الجدول تقييماً إيجابياً من قبل أفراد العينة لمختلف أبعاد إدارة أزمة التضخم. المتوسطات الحسابية للأبعاد الخمسة تتراوح بين 3.37 و 3.68، مما يشير إلى درجة موافقة عالية على جميع الأبعاد. أعلى متوسط كان في بعد "استشعار الأزمة" بمتوسط حسابي 3.68 وانحراف معياري 0.87 ووزن نسبي 73.51%، مما يدل على أن المشاركين يشعرون بقدرة جيدة على استشعار الأزمة قبل حدوثها. يليه بعد "استعادة النشاط والتوازن" بمتوسط 3.57 وانحراف معياري 0.82 ووزن نسبي 71.35%، مما يعكس ثقة في قدرة المؤسسات على استعادة النشاط الاقتصادي بعد الأزمة. بعد "الاستعداد للأزمة" حصل على متوسط 3.55 وانحراف معياري 0.84 ووزن نسبي 71.09%، مما يشير إلى استعداد جيد لمواجهة الأزمات المحتملة. أما بعد "إدارة أزمة التضخم" فحصل على متوسط 3.39 وانحراف معياري 0.88 ووزن نسبي 67.83%، مما يدل على رضا مرتفع نسبياً عن الجهود المبذولة في إدارة التضخم. وأخيراً، بعد "السيطرة على الأزمة" حصل على أقل متوسط وهو 3.37 وانحراف معياري 0.88 ووزن نسبي 67.30%، ورغم ذلك لا يزال يعكس درجة موافقة عالية. بشكل عام، تشير هذه النتائج إلى أن المشاركين لديهم تقييم إيجابي لقدرة المؤسسات والحكومة على استشعار، الاستعداد، السيطرة، واستعادة النشاط بعد الأزمات، مع وجود بعض الاختلافات البسيطة بين الأبعاد المختلفة.

3. التحليل الوصفي لاتجاهات وآراء أفراد العينة نحو الأثر

1.3. أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم

يستعرض الجدول التالي اتجاهات وآراء أفراد العينة حول أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم

الجدول رقم (21): اتجاهات وآراء أفراد العينة حول الأثر

الرقم	العبارات	متوسط الدرجة	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للمتوسط	درجة الموافقة
1	تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأموال الشخصية أثناء فترات التضخم	3,35	4,05	16,22	128
2	تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تسهيل الوصول إلى المعلومات المالية الهامة خلال أزمة التضخم	0,0	2,7	14,86	144
3	يساعد استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية.	0,0	1,35	8,11	119
4	تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في زيادة الشفافية في التعاملات المالية.	0,0	0,0	8,11	119
5	تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأزمة المالية الشخصية أثناء فترة التضخم.	0,0	5,41	17,57	122
6	تعزيز استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن يكون جزءاً من الحل لإدارة أزمة التضخم في الجزائر	0,0	9,46	24,32	101
البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي للمتوسط	درجة الموافقة	
أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم	4,04	0,74	80,76	عالية	

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS)

يُظهر الجدول توافقًا كبيرًا بين المشاركين حول الفوائد الإيجابية لهذه الخدمات خلال فترات التضخم.

في العبارة الأولى، التي تتعلق بمساهمة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأموال الشخصية أثناء فترات التضخم، أبدى 78.38% من المشاركين موافقتهم (56.76% موافقون و21.62% موافقون بشدة)، مع نسبة معارضة منخفضة جدًا بلغت 5.4% (1.35% غير موافق تمامًا و4.05% غير موافق). نسبة المحايدون كانت 16.22%، مما يشير إلى إدراك عام لأهمية هذه الخدمات في تحسين إدارة الأموال الشخصية خلال فترات التضخم.

العبارة الثانية، التي تتعلق بتسهيل الوصول إلى المعلومات المالية الهامة خلال أزمة التضخم، حظيت بموافقة أعلى، حيث أبدى 82.43% من المشاركين موافقتهم (63.51% موافقون و18.92% موافقون بشدة)، مع نسبة معارضة منخفضة جدًا 2.7%. نسبة المحايدون كانت 14.86%، مما يدل على اعتراف واسع بدور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في توفير المعلومات المالية الضرورية.

في العبارة الثالثة، التي تشير إلى أن استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يساعد في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية، كانت نسبة الموافقة عالية جدًا عند 90.54% (52.7% موافقون و37.84% موافقون بشدة)، مع نسبة معارضة شبه معدومة 1.35%. نسبة المحايدون كانت 8.11%، مما يعكس إجماعًا قويًا على الفائدة الاقتصادية لهذه الخدمات في تقليل التكاليف.

العبارة الرابعة، المتعلقة بمساهمة الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في زيادة الشفافية في التعاملات المالية، حظيت بأعلى نسبة موافقة، حيث بلغت 91.89% (52.7% موافقون و39.19% موافقون بشدة)، دون وجود أي معارضة. نسبة المحايدون كانت 8.11%، مما يشير إلى اتفاق عام على أن هذه الخدمات تعزز الشفافية المالية.

في العبارة الخامسة، التي تتناول تحسين إدارة الأزمة المالية الشخصية أثناء فترة التضخم من خلال الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، أبدى 77.02% من المشاركين موافقتهم (54.05% موافقون و22.97% موافقون بشدة)، مع نسبة معارضة 5.41%، ونسبة محايدون 17.57%. هذا يؤكد على دور هذه الخدمات في تمكين الأفراد من التعامل مع الأزمات المالية الشخصية.

العبارة السادسة، التي تشير إلى أن تعزيز استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن يكون جزءًا من الحل لإدارة أزمة التضخم في الجزائر، حظيت بموافقة 66.21% من المشاركين

(44.59% موافقون و 21.62% موافقون بشدة). نسبة المعارضين كانت 9.46%، بينما كانت نسبة المحايدون 24.32%. هذا يدل على أن غالبية المشاركين يرون في تعزيز هذه الخدمات حلاً محتملاً لمواجهة التضخم، مع وجود نسبة من المحايدون الذين قد يحتاجون إلى مزيد من الإقناع أو المعلومات. فيما يتعلق بالبعد العام، بلغ المتوسط الحسابي 4.04 مع انحراف معياري 0.74، والوزن النسبي للمتوسط 80.76%، مما يشير إلى درجة موافقة عالية بشكل عام على أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في إدارة أزمة التضخم.

بشكل عام، تُظهر النتائج أن هناك توافقاً واسعاً بين المشاركين على أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تلعب دوراً مهماً وإيجابياً في إدارة الأموال الشخصية، تسهيل الوصول إلى المعلومات المالية، تقليل تكاليف المعاملات، زيادة الشفافية، وتحسين إدارة الأزمات المالية الشخصية خلال فترات التضخم. بالإضافة إلى ذلك، يعتبر العديد من المشاركين أن تعزيز استخدام هذه الخدمات يمكن أن يكون جزءاً من الحل لمواجهة أزمة التضخم في الجزائر.

هذه النتائج تشير إلى أهمية الاستثمار في تطوير وتحسين الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وزيادة الوعي بأهميتها وفوائدها بين الأفراد، لتعزيز الاستفادة منها كأداة فعّالة في مواجهة التحديات الاقتصادية والتضخم. كما يمكن أن تشجع هذه المعطيات المؤسسات المالية والحكومة على تعزيز البنية التحتية الرقمية وتقديم الدعم اللازم لتعزيز استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كجزء من الاستراتيجية الشاملة لإدارة الأزمات الاقتصادية.

4. اختبار التوزيع الطبيعي لبيانات العينة المستجوبة

من أجل تحديد الأساليب والاختبارات الإحصائية الملائمة، يتم إجراء اختبار (كولمغروف سيمرنوف) الذي يرمز له اختصاراً (K-s)، بالاستعانة ببرنامج (SPSS 28) لتحديد ما إذا كانت بيانات المستجوبين متجانسة تتبع التوزيع الطبيعي أم لا. ويأخذ شكل الكشف عن ذلك صياغة الفرضيات الإحصائية التالية:

الفرض الصفري: (H) بيانات العينة المستجوبة نحو متغيرات الدراسة تتبع التوزيع الطبيعي؛

الفرض البديل (H1) بيانات العينة المستجوبة نحو متغيرات الدراسة لا تتبع التوزيع الطبيعي.

وتقوم اعتدالية التوزيع للبيانات على مبدأ أن القيمة الاحتمالية الخطأ (sig) أكبر من 0.05

الجدول رقم (22): نتائج اختبار التوزيع الطبيعي

النتيجة	Kolmogorov-Smirnov		متغيرات البحث
	القيمة الاحتمالية (Sig)	القيمة الإحصائية	
يتبع التوزيع الطبيعي	0.011	0.158	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.009	0.162	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.151	0.068	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.023	0.144	تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.210	0.060	استشعار الأزمة
يتبع التوزيع الطبيعي	0.133	0.074	الاستعداد للأزمة
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.028	0.142	السيطرة على الأزمة
يتبع التوزيع الطبيعي	0.011	0.158	استعادة النشاط والتوازن
يتبع التوزيع الطبيعي	0.009	0.162	إدارة أزمة التضخم
لا يتبع التوزيع الطبيعي	0.151	0.068	أثر الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج (28.SPSS)

نتيجةً لنتائج جدول اختبار التوزيع الطبيعي، تظهر أن أغلب قيم الاحتمالية (Sig) أقل من المستوى الدلالة المعتمد (0.05). هذا يعني أنه يمكن رفض الفرضية الصفرية (H_0) وقبول الفرضية البديلة (H_1)، التي تشير إلى عدم اتباع بيانات العينة لتوزيع طبيعي. وبناءً على هذا التحليل، يتضح أنه من المنطقي استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS). هذه الطريقة لا تتطلب افتراض توزيع طبيعي في اختبار وتحليل الفرضيات، على عكس النماذج التقليدية للانحدار التي تفرض هذا الافتراض.

المبحث الثاني: اختبار وتقدير نموذج الدراسة بأسلوب النمذجة بالمعادلة الهيكلية

يدور هذا البحث حول تقديم استعراض شامل لنمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية، التي تم اختيارها كأسلوب أساسي في هذه الدراسة في المطلب الأول. يلي ذلك المرحلة الثانية التي تناول دراسة ثبات ودقة النموذج المستخدم في القياسات. في المطلب الثالث، يتم تقييم كفاءة النموذج الهيكلي المستخدم في هذه الدراسة.

المطلب الأول: تقديم عام لأسلوب ونموذج الدراسة

يُعتبر التحسين المستمر في أساليب وبرامج التحليل الإحصائي أحد العوامل الرئيسية التي تسهم في تعزيز جودة نتائج البحوث الاجتماعية. ومن ضمن هذه الأساليب، تبرز نمذجة المعادلات الهيكلية كأداة فعالة لإتمام مسار هذه الدراسة، حيث تسهم في تحليل البيانات واختبار الفرضيات بطريقة شاملة ودقيقة.

1. النمذجة بالمعادلة الهيكلية (Structural Equation Modeling / SEM)

نمذجة المعادلات الهيكلية تُعد تقنية إحصائية متقدمة توفر مجموعة واسعة من الإجراءات لفهم وتفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة في الظاهرة المدروسة. تتضمن هذه التقنية عدة أساليب إحصائية مثل التحليل العاملي التوكيدي والاستكشافي، تحليل المسار، تحليل التسلسل الزمني، وتحليل الانحدار الهيكلي.

استخدام نمذجة المعادلات الهيكلية يتيح للباحثين تقدير مساهمة المتغيرات في بناء المفاهيم أو النظريات بكفاءة. كما يمكنهم استخدام هذا الأسلوب لفحص النماذج النظرية بدقة، من خلال تحليل العلاقات بين مجموعة من المتغيرات، وتفسير ودراسة العلاقات بين المتغيرات المستقلة والتابعة. بالإضافة إلى ذلك، يمكن استخدامه لدراسة الظواهر التي تشمل متغيرات متعددة أو معقدة بطريقة منظمة ومتكاملة. (Byrne & Van De Vijver, 2010).

2. خصائص النمذجة الهيكلية (SEM)

تعكس النمذجة بالمعادلات الهيكلية ثلاثة أفكار رئيسية التي تمثل خصائص أساسية في تحليل البيانات الإحصائية الحديثة الحديثة (McArdle & Nesselrode, 2014):

✓ النموذج: يُعتبر مصطلح "النموذج" كأداة تمثل النظرية أو النموذج الذي يفترض وجود علاقات بين متغيرات الدراسة. يتم بناء هذا النموذج استناداً إلى الفرضيات النظرية التي تهدف إلى شرح العلاقات بين المتغيرات.

✓ المعادلة: يُشير مصطلح "المعادلة" إلى التعبيرات الجبرية التي تصف العلاقات بين المتغيرات المختلفة داخل النموذج. يتم تحديد هذه المعادلات بناءً على هيكل النموذج والعلاقات المفترضة بين المتغيرات.

✓ الهيكلية: يُستخدم مصطلح "الهيكلية" للإشارة إلى أن المعادلات الجبرية تمثل نمطاً معيناً أو هيكلًا للعلاقات بين المتغيرات، ويستند هذا الهيكل على البيانات الفعلية المتاحة. يتم التحقق من صحة هذا الهيكل باستخدام البيانات التي تم جمعها وتحليلها.

بإستخدام هذه الأفكار الثلاثة، تُمكن نمذجة المعادلات الهيكلية الباحثين من بناء واختبار النظريات بطريقة منهجية ودقيقة، ومن فهم وتفسير العلاقات بين المتغيرات المختلفة في سياق الدراسات البحثية.

3. أنواع النمذجة بالمعادلة الهيكلية

تُعتبر النمذجة بالمعادلات الهيكلية جزءاً من الجيل الثاني من الأساليب الإحصائية، حيث يتم اللجوء إليها بشكل متزايد للتغلب على النقاط الضعيفة التي كانت واضحة في أساليب الجيل الأول. تنقسم هذه التقنية بدورها إلى نوعين رئيسيين: (Hair et al., 2014)

1.3. النوع الأول: نمذجة على أساس التباين المشترك (Covariance-Based CB-SEM)

نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) هي أداة قوية تستخدم للتحقق من صحة أو دحض النظريات التي تتضمن علاقات مترابطة بين متغيرات متعددة قابلة للاختبار تجريبياً. تتمثل عملية SEM في تقييم قدرة النموذج النظري المقترح على تفسير التباين في مجموعة البيانات. تُستخدم SEM بشكل أساسي في إطار البحوث التأكيدية حيث يركز الباحثون على اختبار العلاقات المفترضة بين المتغيرات.

من ناحية أخرى، نمذجة المعادلات الهيكلية بأقل المربعات الجزئية (PLS-SEM) هي أداة تُستخدم في تطوير النظريات في البحوث الاستكشافية. تهدف PLS-SEM إلى تفسير التباين في المتغيرات التابعة أثناء اختبار النموذج. تُفضل PLS-SEM عادةً عند التعامل مع بيانات غير طبيعية أو عند التركيز على استكشاف العلاقات بين المتغيرات بدلاً من تأكيدها.

من المهم ملاحظة أنه عند التعامل مع بيانات غير طبيعية، يجب على الباحثين توخي الحذر لتجنب أخطاء القياس. استخدام أساليب التحليل الإحصائي المناسبة لهذا النوع من البيانات يمكن أن يقلل من هذه الأخطاء ويضمن الحصول على نتائج دقيقة وموثوقة.

2.3. النوع الثاني: نمذجة بالمربعات الصغرى الجزئية (Partial Least Squares / PLS-SEM)

تُعد نمذجة المعادلات الهيكلية بأقل المربعات الجزئية (PLS-SEM) بديلاً مناسباً لنمذجة التباين المشترك (CB-SEM)، خاصةً عند ضعف النظرية المستخدمة في البحث. تُعزز PLS-SEM التنبؤ وتطوير النظرية في البحوث.

من الناحية المفاهيمية والتطبيقية، يعتمد هذا النموذج على تحليل الانحدار المتعدد لتحقيق أقصى استفادة من التباين في المتغيرات التابعة. يتم تقدير علاقات النموذج الجزئية بشكل متكرر باستخدام طريقة المربعات الصغرى. بالإضافة إلى ذلك، يمكن لـ PLS-SEM التعامل مع البيانات غير الطبيعية بفضل خوارزمياته التي تقوم بتحويلها وفقاً لنظرية النهاية المركزية. كما يوفر PLS-SEM قدرة على معالجة العينات الصغيرة والكبيرة، والتعامل مع النماذج المعقدة التي تتضمن المتغيرات الكامنة..

4. نموذج التحليل الإحصائي المقترح للدراسة

نظراً لنتائج التحليل الأولية التي أظهرت أن البيانات غير تابعة للتوزيع الطبيعي، تم اتخاذ قرار باستخدام تقنية نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM) بأسلوب المربعات الصغرى الجزئية (PLS) لضمان الحصول على مخرجات عالية الجودة متوافقة مع التقنيات الحديثة في التحليل الإحصائي. تم اختيار برنامج SmartPLS لتنفيذ هذا النوع من التحليلات، حيث يدعم هذا البرنامج نمذجة PLS-SEM بشكل فعال ويتيح التعامل مع البيانات غير الطبيعية بفاعلية.

5. البرنامج الإحصائي المتقدم (SmartPLS)

تم تصميم برنامج SmartPLS خصيصاً لتنفيذ تحليلات نمذجة المعادلات الهيكلية بأقل المربعات الجزئية (PLS-SEM). يعمل البرنامج على نظام JavaEclipse، ويُعد واحداً من أشهر البرامج في هذا المجال، إلى جانب R وPLSpm. يُتيح SmartPLS للمستخدمين تحديد نموذج تحليل المسار باستخدام سحب وإسقاط المؤشرات للمتغيرات الكامنة، مما يسهل تصميم النموذج الهيكلي. يمكن استيراد البيانات

من خلال تحميل ملفات بيانات بتنسيقات مختلفة. بعد تكوين النموذج الهيكلي، يمكن إضافة التنسيقات اللازمة لإنتاج مخرجات دقيقة ومفصلة سواء كنصوص عادية أو كصفحات ويب. يُتيح SmartPLS أيضاً تصدير النموذج الهيكلي كصورة، بالإضافة إلى دعم التفاعلات والتأثيرات المختلفة في التحليلات. (الشيخ & محمد، 2019).

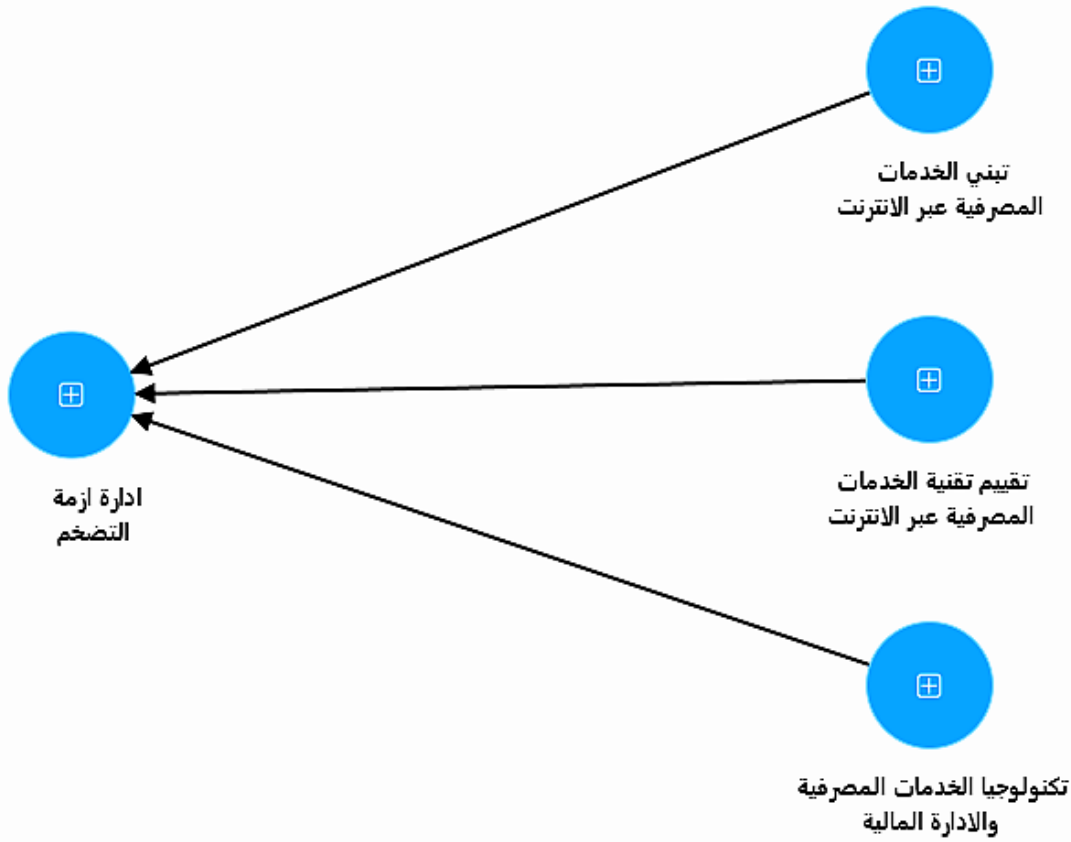
6. أسباب اختيار البرنامج (SmartPLS)

تم اختيار برنامج SmartPLS لتنفيذ نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية (PLS-SEM) بناءً على مجموعة من المزايا الأساسية. أولاً، يتميز البرنامج بالقدرة على معالجة العينات بغض النظر عن حجمها، سواء كانت صغيرة أو كبيرة، مما يُسهل على الباحثين التعامل مع مجموعات بيانات متنوعة بفعالية. ثانياً، لا يشترط SmartPLS توزيعاً طبيعياً للبيانات، حيث أن نمذجة PLS-SEM تُعتبر طريقة غير معلمية تستند إلى الأنماط الإحصائية بدلاً من الفروض القاعدية. كما يتطلب البرنامج أن تكون القيم المفقودة ضمن المعايير المقبولة للتفسير الإحصائي. ثالثاً، يتميز SmartPLS بدعمه للتعامل مع البيانات القياسية وشبه القياسية، مثل البيانات الترتيبية والرتبية، بالإضافة إلى البيانات المقيسة بمختلف أنواعها. رابعاً، يُتيح البرنامج معالجة النماذج المعقدة التي تتضمن عدة متغيرات وعلاقات متشابكة بينها بكفاءة عالية. خامساً، لا يتطلب SmartPLS إطاراً نظرياً قوياً مسبقاً، مما يجعله مناسباً للبحوث التي تهدف إلى استكشاف العلاقات بين المتغيرات بدون تقييدات نظرية صارمة. أخيراً، يُتيح البرنامج تقديم نماذج العلاقات بين المتغيرات المعقدة بشكل بصري ومفصل، سواء كرسومات أو جداول، ويتكامل بسلاسة مع برامج أخرى لتعزيز تحليل البيانات وتفسير النتائج بطريقة شاملة ومتكاملة.

7. النموذج التصوري للدراسة

يشير النموذج التصوري للدراسة الميدانية، كما هو موضح في الشكل رقم 04، إلى وجود متغيرين رئيسيين. المتغير الأول هو تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت ويُعتبر متغيراً مستقلاً، يتكون من تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت، تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت، تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية. أما المتغير الثاني فهو إدارة أزمة التضخم في الجزائر كمتغير تابع ويتكون من استشعار الأزمة، الاستعداد للأزمة، السيطرة على الأزمة، استعادة النشاط والتوازن.

الشكل رقم (4): النموذج التصوري لفرضيات الدراسة



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

8. فرضيات الدراسة

على ضوء تساؤلات الدراسة تم صياغة أجوبة أولية في شكل فرضيات من أجل اختبارها وبالتالي الإجابة على التساؤلات المطروحة، مثلما هو معبر عنها في النموذج التصوري للدراسة في الشكل رقم 04. وعليه تم صياغة الفرضيات على النحو الآتي:

الفرضية الرئيسية للدراسة:

هناك تأثيراً ذو دلالة إحصائية للمتغير المستقل (تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت) على المتغير التابع (إدارة أزمة التضخم في الجزائر) عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

من الفرضية الرئيسية يمكن استنباط مجموعة من الفرضيات الفرعية وهي كالآتي:

الفرضيات الفرعية للدراسة:

- الفرضية الفرعية 01: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.
- الفرضية الفرعية 02: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية تقييم لتقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.
- الفرضية الفرعية 03: هناك تأثير ذو دلالة إحصائية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية على إدارة أزمة التضخم عند مستوى الدلالة $\alpha \leq 0.05$.

المطلب الثاني: اختبار نموذج القياس للدراسة

تنقسم عملية التحليل باستخدام برنامج التحليل الإحصائي SmartPLS 4 إلى مرحلتين أساسيتين. تبدأ المرحلة الأولى بخطوة اختبار نموذج القياس، حيث يتم تقييم صدق وثبات الأدوات المستخدمة لقياس كل متغير في الدراسة. يشمل ذلك التأكد من أن كل مؤشر قياس يعكس بشكل صحيح البنية المرجحة للمفاهيم المدروسة، وأنه يحقق المعايير القياسية للموثوقية والصدق.

1. تعريف النموذج القياسي (Measurement Model)

نموذج القياس في سياق النمذجة بالمعادلات الهيكلية يشكل الجزء الخارجي المتصل بشكل وثيق مع النموذج الهيكلي. يُعتبر نموذج القياس أداة أساسية تستخدم لتحديد وتفسير العلاقات بين المتغيرات الكامنة في الدراسة والمتغيرات المشاهدة. يقوم نموذج القياس بتحديد العلاقات بين المتغيرات الكامنة، التي تمثل الأبعاد أو المتغيرات الرئيسية في الدراسة، سواء كانت مستقلة أو تابعة، والمؤشرات التي تقاسها أو تعبر عنها، والتي تُسمى المتغيرات المشاهدة. هذه المؤشرات عادةً ما تكون عبارة عن أسئلة أو عناصر في أدوات القياس مثل الاستبيانات.

بمعنى آخر، يساعد نموذج القياس في فهم كيفية تفسير المتغيرات الكامنة للظواهر المدروسة من خلال المؤشرات المشاهدة التي يتم قياسها. يعد تحليل نموذج القياس أول خطوة في عملية النمذجة بالمعادلات الهيكلية، حيث يتم التحقق من صحة وموثوقية الأدوات المستخدمة لقياس كل متغير، مما يساهم في بناء الثقة في النتائج النهائية للدراسة.

2. اختبار النموذج القياسي

بموجب الاستناد إلى ما سبق، واستخدام البرنامج الإحصائي (SmartPLS 4)، يتم تنفيذ تحليل البيانات عبر مرحلتين لضمان جودة نموذج القياس في الدراسة ومدى موثوقيته في تفسير العلاقات المفترضة بين متغيرات الدراسة. تبدأ الخطوة الأولى في هذا المسار بفحص موثوقية وصدق نموذج القياس، حيث يعتمد التقييم على الاختبارات التالية:

- الصدق التقاربي (Convergent validity)

- الصدق التمايزي (Discriminant validity)

1.2. اختبار الصدق التقاربي

يشير الصدق التقاربي إلى درجة الاتساق والتقارب بين العناصر المختلفة في الاستبيان، مثل الأسئلة والمحاور، وذلك لقياس المتغيرات أو الدلالة عليها. يمكن فحص الصدق التقاربي لنموذج القياس من خلال ثلاث معايير أساسية هي:

- معامل التشبع Factor Loading

- الموثوقية المركبة (Composite Reliability (CR)

- متوسط التباين المستخرج (المفسر) Average Variance Extracted AVE

من خلال الجدول (23). يمكن استعراض ملخص لقواعد تحقيق الصدق التقاربي

الجدول رقم (23): ملخص قواعد تحقيق الصدق التقاربي

المعايير	المقياس والعتبة
مؤشر التشبع الإنعكاسي معامل التشبع Factor loading	ينبغي أن يساوي أو يفوق 0.7
موثوقية الإتساق الداخلي Composite Reliability (CR) + Cronbach's alpha	يكون بمثابة تمثيل جيد لموثوقية تجاوز الحد الأدنى 0.7
الصدق التقاربي متوسط التباين المستخرج (المفسر) Average Variance Extracted (AVE)	الحد الأدنى المطلوب المتوسط التباين المستخرج هو 0.5

Source:(Hair Jr, Hult, Ringle, Sarstedt, Danks, & Ray, 2021)

1.1.2.1.2. معامل التشبع Factor Loading

في البداية، يتم فحص الاتساق الداخلي لنموذج القياس الخاص بالدراسة من خلال اختبار تشبعات الأسئلة المتعلقة بمفاهيم متغير تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم. يجب النظر في مدى تحقيق معاملات التشبع للحد الأدنى المطلوب، الذي يُقدّر بقيمة تساوي أو تتجاوز 0.70.

فيما يلي مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS)، حول معامل التشبع لجميع عبارات نموذج القياس.

الجدول رقم (24): نتائج تشبعات العبارات لمتغير IT للخدمات المصرفية عبر الإنترنت

عبارات الأسئلة	معاملات التشبع (Factor Loading) IT للخدمات المصرفية عبر الإنترنت		
	تبنّي الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية
IBA1	7280,	0,000	0,000
IBA2	7760,	0,000	0,000
IBA3	7350,	0,000	0,000
IBA4	7320,	0,000	0,000
IBT1	0,000	8900,	0,000
IBT2	0,000	8600,	0,000
IBT3	0,000	7310,	0,000
IBT4	0,000	7930,	0,000
BFT1	0,000	0,000	7390,
BFT2	0,000	0,000	8670,
BFT3	0,000	0,000	0,739
BFT4	0,000	0,000	7820,

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS)

أظهر تحليل معاملات التشبع الخاصة بمقياس الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أن كل مجموعة من العبارات قد تم تحميلها بشكل واضح ومميز على البعد الذي تنتمي إليه، دون أي تداخل مع الأبعاد الأخرى، مما يعكس قوة البناء العاملي للمقياس. فقد سجلت عبارات تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت IBA1 إلى IBA4 معاملات تشبع تتراوح بين 0.728 و 0.776، مما يدل على قوة ارتباط هذه العبارات بهذا البعد. كما سجلت عبارات تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت IBT1 إلى IBT4 معاملات مرتفعة تتراوح بين 0.731 و 0.890، وهو ما يعكس توافقاً كبيراً مع هذا البعد. أما بُعد تكنولوجيا

الخدمات المصرفية والإدارة المالية، فقد سجلت عباراته (BFT1) إلى (BFT4) معاملات تشبع قوية تتراوح بين 0.739 و 0.867. يشير ذلك إلى أن جميع العبارات صُممت بشكل جيد وتقيس بدقة الأبعاد الثلاثة للمقياس، مما يؤكد تحقق الصدق البنائي والتمييز بين الأبعاد في أداة القياس.

الجدول رقم (25): نتائج تشبعات لمتغير إدارة أزمة التضخم في الجزائر

عبارات الاسئلة	معاملات التشبع (Factor Loading) متغير إدارة أزمة التضخم			
	استشعار الأزمة	الاستعداد للأزمة	السيطرة على الأزمة	استعادة النشاط والتوازن
CAD1	0,730	0,000	0,000	0,000
CAD2	0,771	0,000	0,000	0,000
CAD3	0,796	0,000	0,000	0,000
CAD4	0,689	0,000	0,000	0,000
CRP1	0,000	0,702	0,000	0,000
CRP2	0,000	0,774	0,000	0,000
CMC1	0,000	0,000	0,761	0,000
CMC2	0,000	0,000	0,692	0,000
CMC3	0,000	0,000	0,719	0,000
CMC4	0,000	0,000	0,707	0,000
CMC5	0,000	0,000	0,789	0,000
CAR1	0,000	0,000	0,000	0,709
CAR2	0,000	0,000	0,000	0,845
CAR3	0,000	0,000	0,000	0,788
CAR4	0,000	0,000	0,000	0,769
CAR5	0,000	0,000	0,000	0,849

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

يلاحظ من خلال الجدول رقم 25، أن معظم معاملات التشبع (Factor Loading) الخاصة بعبارات المشاهدة لمتغير إدارة أزمة التضخم مقبولة لكونها تفوق الحد الأدنى أو تقاربه والمحدد ب 0.7.

2.1.2. الموثوقية المركبة (CR) Composite Reliability

يقاس ثبات المقياس من خلال معيار الموثوقية المركبة حيث تشير القيم المرتفعة إلى درجة عالية من الثبات ويشترط أن تتجاوز قيمة هذا المعامل عتبة 0.7.

الجدول رقم (26): نتائج الموثوقية المركبة (CR) المتغيرات الدراسة

المتغيرات	الأبعاد	ألفا كرونباخ Cronbach's alpha	الموثوقية المركبة Composite Reliability (CR)
تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	0,709	0,768
	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	0,813	0,806
	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	0,789	0,738
إدارة أزمة التضخم		0,924	0,933

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

تشير النتائج المدونة في الجدول أعلاه إلى أن قيم الموثوقية المركبة (CR) للمتغيرات الثلاث معنوية ودالة إحصائية، حيث استوفت جميع الأبعاد الحد الأدنى بمعاملات فاقت 0.7، وينطبق الأمر ذاته على معاملات ألفا كرونباخ التي تجاوزت 0.7 في كل الأبعاد التي تقيس المتغيرات، ما يفسر ثبات وترابط العبارات والأبعاد في القياس أو الدلالة على متغيرات الدراسة.

3.1.2. متوسط التباين المستخرج (AVE) Average Variance Extracted

يستخدم متوسط التباين المستخرج (AVE) أو ما يعرف صلاحية التقارب للدلالة على صدق البناء (Convergent validity) على مستوى النموذج البنائي. ويتم حساب مجموع التشعبات المربعة مقسومة على عدد العبارات أو مؤشرات القياس. ويشترط أن تكون قيمة متوسط التباين المستخرج (AVE) أكبر من 0.5 ليتحقق شرط المعنوية وصدق البناء، حيث أن القيمة (AVE) التي تتجاوز المتوسط 0.5، تعني أن أكثر من نصف التباين يعود إلى مؤشراتته بمعنى آخر هذا المقياس هو مؤشر على مستوى العلاقة التي تربط المؤشرات بالمتغيرات الكامنة.

الجدول رقم (27): نتائج متوسط التباين المستخرج (AVE)

المتغيرات	الأبعاد	متوسط التباين المستخرج (AVE)	القرار
تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	0,578	جيد
	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت	0,522	مقبول
	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	0,611	جيد
إدارة أزمة التضخم	إدارة أزمة التضخم	0,527	مقبول

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

يمكن ملاحظة من خلال الجدول أعلاه ، الذي يتضمن مخرجات متوسط التباين المستخرج (AVE)، أن جميع الأبعاد حققت قيمًا مقبولة ومعنوية تزيد عن 0.5. هذا يدل على وجود مستوى جيد من الصلاحية المتقاربة، حيث يمكن للمتغيرات الكامنة شرح أكثر من 50% من تباين المؤشرات المكونة للبناء. وهذا يشير إلى أن هناك صلاحية متقاربة تكفي لشرح تباين المؤشرات بشكل كافٍ.

2.2. الصدق التمايزي Discriminant Validity:

يهدف معيار الصدق التمايزي إلى قياس درجة الاختلافات في تركيبة نموذج القياس، وتقييم مدى تميز المتغيرات تجريبيًا عن بعضها البعض داخل النموذج الهيكلي. بعبارة أخرى، يتم فحص مدى التميز الذي تتمتع به المتغيرات أو الأبعاد وعدم التكرار أو التداخل بين العبارات. يفترض الصدق إعداد وضبط مؤشرات لقياس كل بعد أو متغير بشكل مستقل. لاختبار الصدق التمايزي، يمكن استخدام معايير مثل الجذر التربيعي (Formell-Lacker) أو معيار نسبة الارتباطات غير المتجانسة (HTMT) وفقًا لـ (Ab Hamid et al., 2017).

1.2.2. معيار الجذر التربيعي (Fornell-Lacker):

يقوم معيار الصدق التمايزي على مبدأ مقارنة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) مع التركيبات الكامنة الأخرى. يتحقق الصدق عندما تكون قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج أكبر من قيمة الارتباطات الكامنة الأخرى في المصفوفة. وهذا يعني أن المتغير يمثل المفهوم الذي أعد

من أجله بشكل أفضل من باقي المتغيرات، مما يؤكد على تميز المتغير وعدم تداخله مع المتغيرات الأخرى في النموذج الهيكلي.

الجدول رقم (28): مصفوفة الجذر التربيعي المتوسط التباين المستخرج (AVE)

المتغيرات	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	إدارة أزمة التضخم
تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	0.738			
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	0.443	0.719		
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	0.553	0.516	0.644	
إدارة أزمة التضخم	0.425	0.521	0.670	0.724

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

يظهر جلياً من خلال الجدول أعلاه أن قيمة الجذر التربيعي لمتوسط التباين المستخرج (AVE) لكل بعد من الأبعاد أكبر من الارتباطات الكامنة أسفل ذلك البعد. هذا يعكس تميز واختلاف كل بعد عن باقي الأبعاد في قياس المفهوم المنوط به، مما يحقق الصدق التمايزي وفقاً لهذا المعيار.

2.2.2. التحميل المتقاطع (Cross Loading)

يفترض هذا المعيار أن صدق التميز يعتمد على قوة ارتباط العنصر بالبنية المرتبطة به في الخانة التي تتقاطع فيها العبارة مع المتغير الكامن، في حين يكون هذا الارتباط أضعف مع التركيبات الأخرى. بمعنى آخر، يشير المعيار إلى أن المؤشر له دلالة حصرية مع المتغير الكامن الخاص به (Rasoolimanesh, 2022).

الجدول رقم (29) : التحميلات المتقاطعة (Cross Loading)

الرمز	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	إدارة أزمة التضخم
IBA1	7280,	0,000	0,000	0,000
IBA2	7760,	0,000	0,000	0,000
IBA3	7350,	0,000	0,000	0,000
IBA4	7320,	0,000	0,000	0,000
IBT1	0,000	8900,	0,000	0,000
IBT2	0,000	8600,	0,000	0,000
IBT3	0,000	7310,	0,000	0,000
IBT4	0,000	7930,	0,000	0,000
BFT1	0,000	0,000	7390,	0,000
BFT2	0,000	0,000	8670,	0,000
BFT3	0,000	0,000	0,739	0,000
BFT4	0,000	0,000	7820,	0,000
CAD1	0,000	0,000	0,000	0,730
CAD2	0,000	0,000	0,000	0,771
CAD3	0,000	0,000	0,000	0,796
CAD4	0,000	0,000	0,000	0,689
CRP1	0,000	0,000	0,000	0,702
CRP2	0,000	0,000	0,000	0,774
CMC1	0,000	0,000	0,000	0,761
CMC2	0,000	0,000	0,000	0,692
CMC3	0,000	0,000	0,000	0,719
CMC4	0,000	0,000	0,000	0,707
CMC5	0,000	0,000	0,000	0,789
CAR1	0,000	0,000	0,000	0,709
CAR2	0,000	0,000	0,000	0,845
CAR3	0,000	0,000	0,000	0,788
CAR4	0,000	0,000	0,000	0,769
CAR5	0,000	0,000	0,000	0,849

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

تتبعياً على المخرجات المدونة في الجدول أعلاه، يمكن القول إن جميع القيم الواردة في الخانات التي تتقاطع فيها العبارات مع الأبعاد الخاصة بتكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر هي أعلى مقارنة مع القيم المسجلة مع مكونات أخرى. هذا يشير إلى تميز المؤشرات وتفردها في قياس الأبعاد الخاصة بها بشكل حصري، مما يدل على تحقق الصدق التمايزي لنموذج القياس وفقاً لهذا المعيار.

1.2.2 معيار الارتباطات الغي متجانسة الأحادية (heterotrait-heteromethod) (HIMT) correlation/smonotrait-heteromethod correlations)

يمثل هذا المعيار أحد المعايير التي تركز على قياس الصدق التمايزي من خلال حساب القيمة المتوسطة لارتباطات المؤشر عبر التركيبات غير المتجانسة التي تقيس المتغيرات الأخرى، مقارنة بالقيمة المتوسطة لارتباطات المؤشرات أحادية الأسلوب التي تقيس نفس المتغير. في هذا السياق، حدد (Henseler et al., 2015) معاملاً لتقييم صدق التمايز يجب أن تكون قيمته أقل من 0.9.

الجدول رقم (30): نتائج معيار الارتباطات الغير متجانسة (HTMT)

المتغيرات	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت	تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	إدارة أزمة التضخم
تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت	0.742			
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت	0.439	0.711		
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية	0.342	0.521	0.670	
إدارة أزمة التضخم	0.552	0.421	0.567	0.552

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

تضح من خلال الجدول أعلاه أن جميع القيم المسجلة لم تتجاوز الحد الأقصى المنصوص عليه وفق هذا المعيار (0.9). وبناءً على ذلك، يمكن القول بأن نموذج القياس يستوفي شروط الصدق التمايزي. استناداً إلى نتائج الاختبارات المتعلقة بالصدق التقاربي والصدق التمايزي لتقييم نموذج القياس

الخاص بالدراسة، يمكن التأكيد على جودة نموذج القياس بكل مكوناته. هذا يمهد الطريق على المستوى الإجرائي للانتقال إلى مرحلة تحليل النموذج الهيكلي (Structural Model) في المطلب التالي.

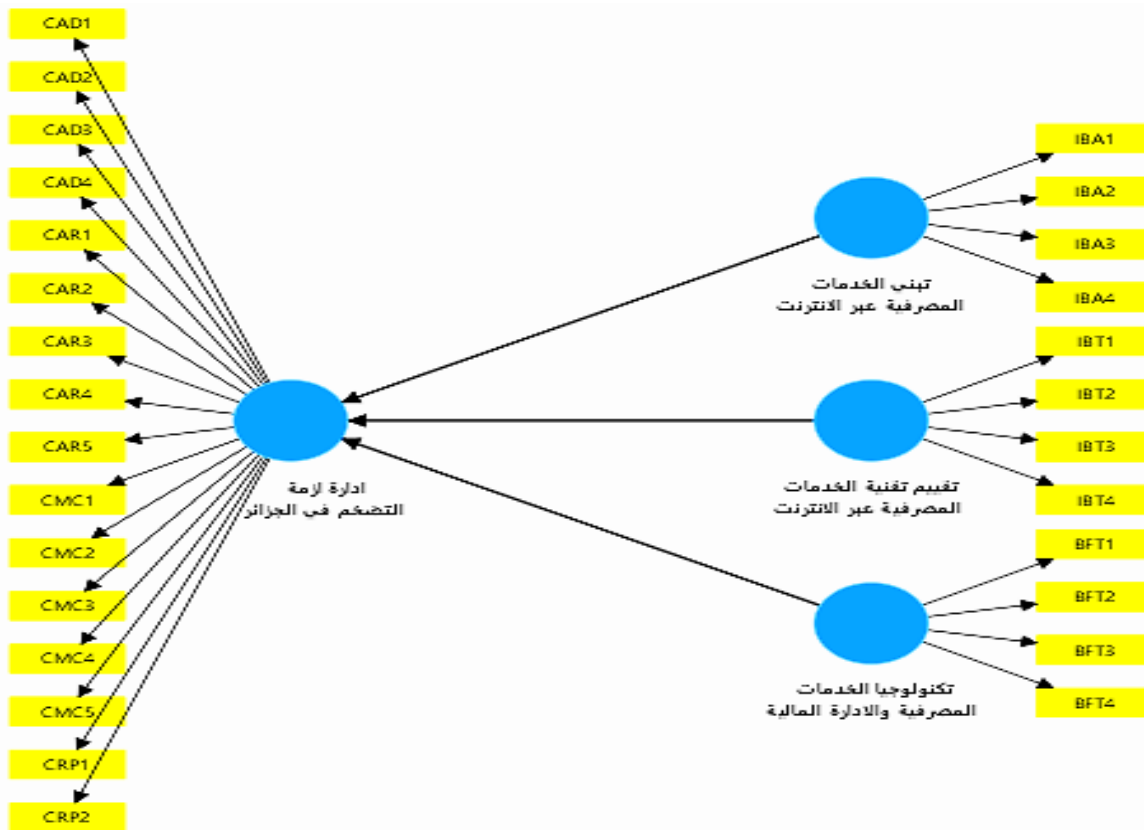
المطلب الثالث: إختبار النموذج الهيكلي للدراسة

بعد مرحلة اختبار الصدق لنموذج القياس في الدراسة، يتم الانتقال إلى مرحلة تقييم النموذج الهيكلي للدراسة، وذلك باستخدام مجموعة من المعايير المعتمدة.

1. تعريف النموذج الهيكلي (Structural Model)

وهو الجزء الداخلي من النموذج الذي يوضح العلاقات السببية بين متغيرات الدراسة الكامنة، بمعنى آخر، يشرح طبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة، ويبين نسبة الأثر ومعامل التفسير لكل من المتغيرات المستقلة في المتغيرات التابعة. كما هو موضح في الشكل، تم حذف العبارات التي لا تلي معامالتشبع المطلوب.

الشكل رقم (5): النموذج الهيكلي للدراسة



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SmartPLS.4)

2. اختبار النموذج الهيكلي

عقب النتائج المقبولة في اختبارات الصدق التقاربي والتمييزي لنموذج القياس، يعتبر تقييم جودة النموذج الهيكلي أمراً بالغ الأهمية ولا يقل أهمية عن تقييم جودة نموذج القياس. في هذا السياق، يعتمد تقييم النموذج الهيكلي على مبدأ تحري القدرات التنبؤية للنموذج والعلاقات بين المتغيرات، باستخدام المعايير التالية:

1.2. اختبار معامل التحديد R²

يعد هذا الاختبار أحد المعايير المهمة التي تدرس كفاءة النموذج الهيكلي من خلال فحص مدى تفسير المتغير المستقل للتباينات في المتغير التابع. تأخذ قيمة معامل التحديد أو التباين (R^2) قيمة تتراوح بين (0.1)، ويمكن التعليق عليها بنسبة مئوية تشير إلى التأثير في المتغير التابع الذي تفسره المتغيرات المستقلة داخل النموذج (Figueiredo Filho et al., 2011).

الجدول رقم (31): نتائج معامل التحديد R²

المتغير التابع	معامل التحديد R ²
إدارة أزمة التضخم	0.651

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

من خلال نتائج الجدول رقم 31 يمكن القول أن معامل التحديد الخاصة بتطبيق التكنولوجيا الجديدة والمقدر بـ 0.651 ، وهو معامل تأثير قوي ويعني أن متغير تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت يفسر 65.1 من تغير في إدارة أزمة التضخم.

2.2. حجم الأثر (f) Effect size

يفحص هذا المعيار حجم تأثير بنية خارجية محددة على الهيكل الداخلي للنموذج في حالة حذفها أو إسقاطها من النموذج. بمعنى آخر، تعبر قيمة حجم الأثر عن مقدار التأثير الذي يخلفه متغير مستقل معين على المتغير التابع. يتم تقييم التأثير بناءً على نتائج المعاملات المحصل عليها ضمن المجالات التالية: 0.02-0.15 (تأثير ضعيف)، 0.15-0.20 (تأثير متوسط)، و0.20+ (تأثير واسع) (Wong, 2016).

الجدول رقم (32): نتائج حجم الأثر

المتغيرات	قيمة f-square	حجم التأثير
تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	1240.	متوسط
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	2140.	كبير
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	3530.	كبير
تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	0.278	كبير

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

تحليل الجدول رقم 32 الذي يوضح نتائج حجم الأثر يُظهر أهمية وتأثير المتغيرات المختلفة على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. يُستخدم معامل f-square لقياس حجم تأثير كل متغير مستقل على المتغير التابع في نموذج الانحدار الهيكلي. وفقًا للجدول، فإن تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمتلك قيمة f-square تبلغ 0.124، مما يشير إلى تأثير متوسط على إدارة أزمة التضخم. هذا يعني أن زيادة تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يُسهم بشكل ملحوظ ولكن بدرجة متوسطة في تحسين إدارة التضخم، ربما من خلال تسهيل العمليات المالية وتقليل التكاليف.

من ناحية أخرى، يظهر أن تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لديه قيمة f-square قدرها 0.214، مما يُصنف كتأثير كبير. هذا يدل على أن التقييم الإيجابي للتقنيات المصرفية يعزز من فعاليتها في إدارة التضخم، حيث قد يؤدي رضا المستخدمين وثقتهم بهذه التقنيات إلى زيادة استخدامها وانتشارها، وبالتالي تحقيق فوائد اقتصادية أكبر. بالإضافة إلى ذلك، تُظهر تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية أكبر تأثير بين المتغيرات، بقيمة f-square تبلغ 0.353، وهو تأثير كبير. هذا يشير إلى أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة في الخدمات المصرفية والإدارة المالية له دور حاسم في إدارة أزمة التضخم. يمكن تفسير ذلك بأن التقنيات المتطورة تُسهم في تحسين كفاءة العمليات المالية، وزيادة الشفافية، وتعزيز القدرة على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة، مما ينعكس إيجابًا على استقرار الاقتصاد.

أما تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت، فقد حققت قيمة f-square قدرها 0.278، وهو أيضًا تأثير كبير. هذا يعني أن البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات المستخدمة في تقديم

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تُسهم بشكل كبير في إدارة أزمة التضخم. توفير منصات تقنية موثوقة وآمنة يُمكن أن يزيد من ثقة المستخدمين ويُشجع على تبني الخدمات الرقمية، مما يُعزز من الكفاءة الاقتصادية.

بشكل عام، تُشير هذه النتائج إلى أن التكنولوجيا في قطاع الخدمات المصرفية تلعب دورًا جوهريًا في إدارة أزمة التضخم في الجزائر. التأثير المتوسط لتبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يقترح ضرورة تعزيز الجهود لزيادة معدلات التبني بين المستخدمين، ربما من خلال حملات توعية أو تحسين تجربة المستخدم. في المقابل، التأثيرات الكبيرة للمتغيرات الأخرى تُبرز أهمية الاستثمار في تحسين جودة وتقييم الخدمات المصرفية الإلكترونية، وتطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات.

هذه النتائج تدعو صناع القرار والمؤسسات المالية إلى التركيز على تطوير التكنولوجيا المصرفية كوسيلة فعّالة لمواجهة التضخم. من خلال تحسين الكفاءة التشغيلية، وزيادة الشمول المالي، وتعزيز الثقة في النظام المصرفي الرقمي، يمكن تحقيق استقرار اقتصادي أكبر وتقليل الضغوط التضخمية. تعزيز التكنولوجيا المصرفية لا يساهم فقط في إدارة التضخم، بل يساهم أيضًا في دفع عجلة التنمية الاقتصادية المستدامة.

3.2. اختبار التعدد الخطي (The collinearity)

يهدف هذا الاختبار إلى التأكد من عدم وجود مشكلة التعدد الخطي، وهي ظاهرة تشير إلى وجود علاقة خطية وتداخل بين المتغيرات المستقلة، مما يتعارض مع مبدأ عدم التداخل ويؤدي إلى نتائج غير دقيقة. لاكتشاف هذه المشكلة، يتم استخدام معامل تضخيم التباين (VIF). يفترض هذا الاختبار أن تكون القيم أقل من الحد الأقصى المحدد، والذي يتم وضعه عند عتبة معينة (Jou et al., 2014)

الجدول رقم (33): نتائج اختبار العلاقة الخطية بطريقة (VIF)

العبارة	VIF	العبارة	VIF	العبارة	VIF
IBA1	2.143	CAD1	1,634	CAR1	2.025
IBA2	1.333	CAD2	2.162	CAR2	4.909
IBA3	1.524	CAD3	3.680	CAR3	2.936
IBA4	.1221	CAD4	2.811	CAR4	2.580
IBT1	2.203	CRP1	7201.	CAR5	5.063
IBT2	1.880	CRP2	5541.		
IBT3	1.483	CMC1	3.269		
IBT4	1.596	CMC2	2.739		
BFT1	1.448	CMC3	3.794		
BFT2	1.936	CMC4	3.243		
BFT3	1.568	CMC5	.9521		
BFT4	1.128				

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

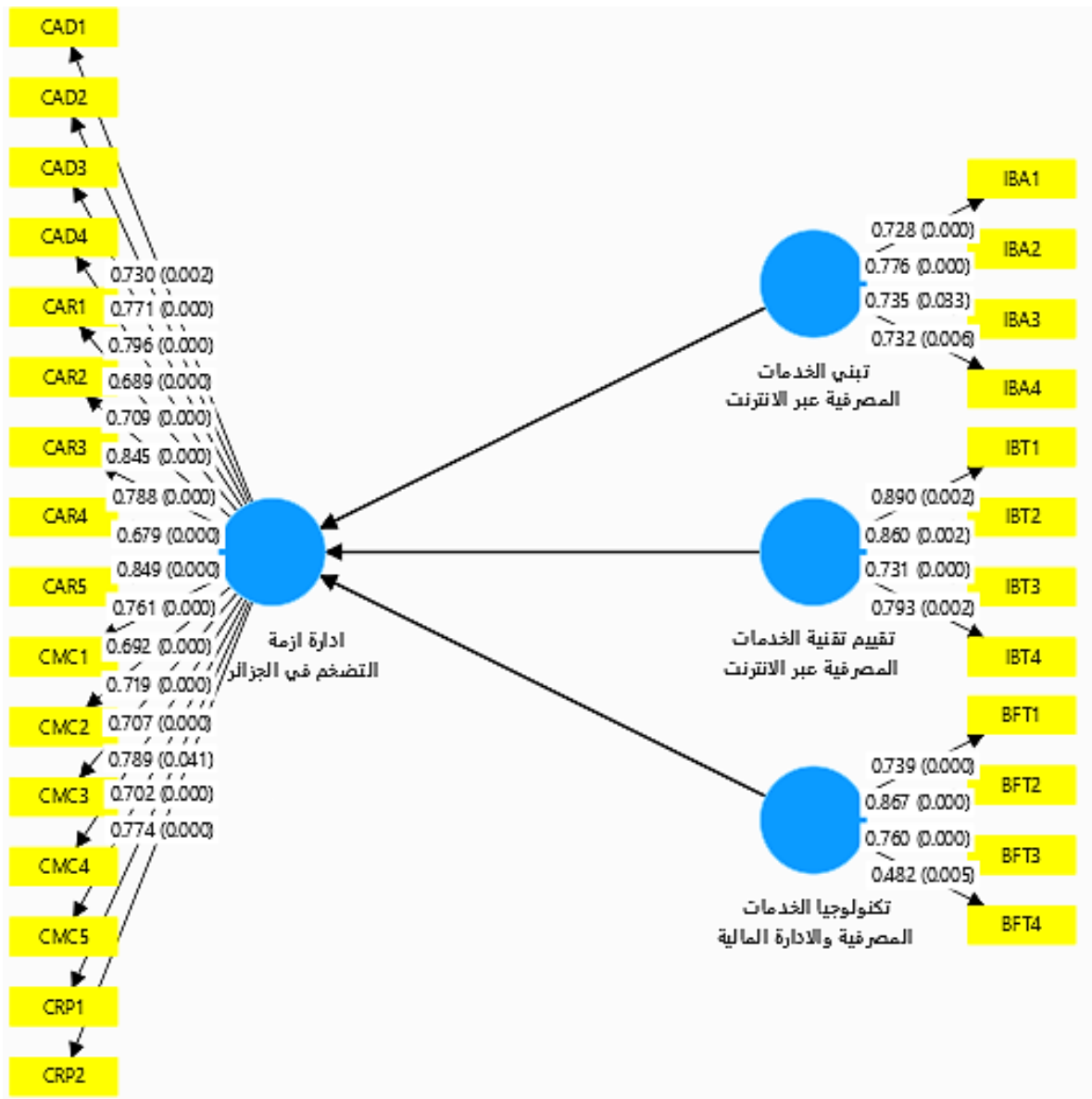
كشفت النتائج الواردة في الجدول أعلاه أن معاملات التضخم للتباين لكل عبارات الاستبيان

أقل من العتبة (5) وهذا يشير إلى خلو النموذج من مشكلة التعدد الخطي.

4.2. مسارات النموذج الهيكلي الخارجي

من بين الاعتبارات الأساسية في تطبيق طريقة المربعات الصغرى الجزئية في النمذجة هو تسهيل عملية التنبؤ. لهذا السبب، يتم تحليل معاملات المسارات لتحديد قوة وأهمية العلاقات المفترضة بين المتغيرات. تُستخدم نتائج تحليل المسار الخارجي للنموذج لتقديم تفسيرات أكثر تفصيلاً، كما هو موضح في الشكل الذي يوضح معاملات المسارات التي تربط بين المتغيرات الكامنة والمتغيرات المشاهدة.

الشكل رقم (6): نموذج معاملات المسار المعيارية للنموذج الخارجي



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SmartPLS.4)

يمكن من خلال البرنامج الإحصائي (SmartPLS 4) إنشاء إحصاءات لاختبار أهمية العلاقات بين المتغيرات الكامنة والمتغيرات المشاهدة التي تندرج ضمن النموذج الخارجي، بالإضافة إلى العلاقات بين المتغيرات الكامنة في النموذج الداخلي باستخدام تقنية (Bootstrapping). تعتمد هذه التقنية على أخذ عينات متعددة من العينة الأصلية، حيث يقوم البرنامج بتدوير العينة لإنشاء عدد من العينات الجديدة الافتراضية يصل إلى 5000 عينة، ثم يقوم باختبارها من جديد ضمن النموذج. يتم استخراج نتائج جديدة يمكن مقارنتها بالنتائج الأصلية للتحقق من دقة المعطيات أو النتائج (Wong, 2016).

الجدول رقم (34): اختبار نتائج التمهيد لمعاملات المسار

الإحصاءات المتغيرات	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية<--> BFT1	0.739	0.694	0.204	3.620	0.000
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية <--> BFT2	0.867	0.825	0.194	4.476	0.000
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية <--> BFT3	0.760	0.725	0.172	2.811	0.000
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية <--> BFT4	0.784	0.702	0.162	2.361	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAD1	0.771	0.690	0.123	4.649	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAD2	0.796	0.769	0.109	4.657	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAD3	0.689	0.783	0.111	6.211	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAD4	0.709	0.677	0.108	4.496	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAR1	0.845	0.838	0.112	7.541	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAR2	0.788	0.838	0.111	7.104	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAR3	0.679	0.832	0.108	7.849	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAR4	0.719	0.891	0.112	8.031	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CAR5	0.707	0.873	0.119	7.401	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CMC1	0.761	0.754	0.101	7.506	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CMC2	0.692	0.906	0.103	8.786	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CMC3	0.719	0.68	0.114	5.982	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CMC4	0.707	0.752	0.101	6.712	0.000
إدارة أزمة التضخم في الجزائر <-->CMC5	0.789	0.617	0.172	4.201	0.000

0.000	1.404	0.147	0.671	0.702	إدارة أزمة التضخم في الجزائر <CRP1
0.000	1.481	0.326	0.786	0.774	إدارة أزمة التضخم في الجزائر <CRP2
0.000	2.732	0.159	0.699	0.728	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBA1
0.000	2.736	0.132	0.729	0.776	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBA2
0.000	2.551	0.134	0.745	0.735	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBA3
0.000	2.732	0.148	0.821	0.732	تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBA4
0.000	2.937	0.162	0.845	0.890	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBT1
0.000	2.831	0.169	0.829	0.860	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBT2
0.000	1.839	0.262	0.719	0.731	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBT3
0.000	3.029	0.204	0.694	0.793	تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الانترنت <IBT4

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

بالنظر إلى الجدول أعلاه يمكن ملاحظة أن النتائج المحصل عليها بطريقة التدوير الافتراضي في الجدول أعلاه تبين أن كل قيم مسارات العلاقات في النموذج الخارجي بين متغير تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت وأبعاده) ومتغير إدارة أزمة التضخم في الجزائر ، ذات دلالة معنوية تحت مستوى (0.01) وقيمة أكبر من 1.96 مع كل المسارات.

5.2. مؤشر قدرة التنبؤ (Predictive Relevance/Q2)

يُعد هذا المعيار مؤشراً على القدرة التنبؤية للنموذج الذي يعتمد على طريقة النمذجة بالمعادلات الهيكلية باستخدام المربعات الصغرى الجزئية. يُفترض أن يتمتع النموذج بقدرات تنبؤية من خلال المتغيرات الكامنة التابعة، حيث تشير القيم الأكبر من الصفر إلى أن النموذج يتمتع بقدرة تنبؤية. أما إذا كانت القيم أقل من الصفر، فإن ذلك يعني أن النموذج يفتقر إلى القدرة على التنبؤ (Sarstedt et al., 2022).

الجدول رقم (35): مؤشرات التنبؤ للنموذج

المتغير التابع	Q ² predict
إدارة أزمة التضخم في الجزائر	0.689

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS)

تشير النتائج المدونة في الجدول أعلاه بأن جميع قيم التنبؤية الخاصة بالأبعاد المكونة تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت كمتغير مستقل ومتغير إدارة أزمة التضخم في الجزائر فوق الصفر (0)، تقدر قيمتها بين 0.689 وهي نتائج تشير إلى قدرة تنبؤ جيدة يتمتع بها النموذج بصفة عامة.

6.2. مؤشر جودة المطابقة (GoF)

تعتبر النمذجة بطريقة المعادلات الهيكلية باستخدام المربعات الصغرى الجزئية (SEM-PLS) إحدى الطرق الإحصائية الحديثة. مثل غيرها من النظريات، سعى الباحثون إلى تطوير مقاييس ونماذج لتقييم النماذج باستخدام نمذجة (SEM-PLS) من بين هذه المقاييس اختبار صحة النموذج ككل، حيث استعان العديد من الباحثين بمؤشر (GoF) لتقييم والتحقق من صحة النموذج. يُفترض أن يكون النموذج ضعيف الجودة إذا كانت القيم تتراوح بين (0.1-0.25)، ومتوسط الجودة إذا كانت القيم تتراوح بين (0.25-0.36)، وجيد المطابقة عندما تكون القيم أكبر من (0.36). يُعد مؤشر (GoF) أداة قياس لتقييم النموذج الهيكلي ويمثل أحد المؤشرات المقترحة كإجراء عملي لفحص مصداقية (Henseler & Sarstedt, 2013)

الجدول رقم (36): مؤشر جودة المطابقة (GoF)

المتغير التابع	R ²	AVE
إدارة أزمة التضخم في الجزائر	0.985	0.601
$GOF = \sqrt{R^2 \times (AVE)}$		$GOF = \sqrt{0.985^2 \times 0.601} = 0.583$

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS)

حسب الجدول أعلاه فإن مؤشر جودة المطابقة يفسر وجود مستوى جيد من الجودة بقيمة 0.583 والذي يفوق عتبة 0.36 ، ومنه يمكن التأكيد على مصداقية النموذج الهيكلي للدراسة.

المبحث الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

بعد استيفاء متطلبات الجودة والتمويل في نموذج الدراسة العام على مستوى نموذج القياس والنموذج الهيكلي، يتم من خلال هذا المبحث استكمال مسار التحليل واختبار الفرضيات ومن ثم الإجابة على تساؤلات البحث، وعليه تم تقسيم البحث إلى ثلاث مطالب على النحو الموالي: معاملات المسار المتغيرات الدراسة، اختبار الفرضيات وتفسير ومناقشة النتائج.

المطلب الأول: معاملات المسار المتغيرات الدراسة

بغرض اختبار الفرضيات واتباع منهجية النمذجة الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية، يتم استخدام البرنامج الإحصائي (SmartPLS) لتحديد معاملات المسارات المحددة في نموذج الدراسة.

1. معاملات المسارات (Path coefficients)

تمهيداً لاختبار الفرضيات، يتم تحديد معاملات المسارات لقياس الأثر بين المتغيرات، وحساب قيم الاحتمالات لاختبار الدلالة الإحصائية في العلاقات بين متغيرات الدراسة. يتم ذلك باستخدام التقنية الحديثة المعروفة باسم (Bootstrapping)، والتي تعني المعاينة مع الاستبدال. هذه التقنية يوفرها التطبيق البرمجي الإحصائي (SmartPLS 4) المستخدم في هذه الدراسة (Adam, 2023).

• تقنية المعاينة مع الاستبدال (Bootstrapping)

تقنية البوتستراپ هي أسلوب إحصائي غير معلمي يهدف إلى الحصول على تقديرات دقيقة من خلال إنشاء عينات متعددة من البيانات الأصلية باستخدام المعاينة مع الإرجاع. يتم سحب عدد كبير من العينات، يصل إلى 5000 عينة، حيث تحتوي كل منها على نفس عدد الحالات في العينة الأصلية. يتم تقدير نموذج المسار 5000 مرة باستخدام كل عينة مسحوبة، مما ينتج عنه 5000 تقدير للنموذج. هذه العملية تُدار آلياً بواسطة برنامج حاسوبي يقوم بسحب عينات جديدة من العينة الأصلية وتقديرها بشكل متكرر حتى يتم الوصول إلى 5000 عينة وتقدير. (Hair Jr, Hult, Ringle, Sarstedt, Danks, Ray, et al., 2021).

2. نتائج معاملات المسار

باستخدام البرنامج الحاسوبي الإحصائي (SmartPLS 4) ، وبتقنية التقدير (Bootstrapping) تم الحصول على نتائج معاملات المسارات المكونة للنموذج بين متغيرات الدراسة، ومن خلالها يتم اختبار فرضيات الدراسة مثلما هو مبين في الجدول الموالي

الجدول رقم (37): معاملات المسار بين متغيرات الدراسة

الإحصاءات المتغيرات	Original sample (O)	Sample mean (M)	Standard deviation (STDEV)	T statistics (O/STDEV)	P values
تبنى الخدمات المصرفية عبر الانترنت- < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	1530,	1120,	2010,	6,128	0.000
تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	3350,	5420,	1700,	10,920	0.000
تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	4590,	0,353	1190,	12,119	0.000
تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت - < إدارة أزمة التضخم في الجزائر	2640,	2010,	1760,	2,652	0.008

المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي.(4.SmartPLS)

يلخص الجدول أعلاه النتائج المستخرجة الخاصة بالمسارات والقيم الأخرى الضرورية لفحص الدلالة الإحصائية، ومنه يمكن تفريغ المعطيات في جداول حسب فرضيات الدراسة تمهيدا لتأكيدا أو نفيها.

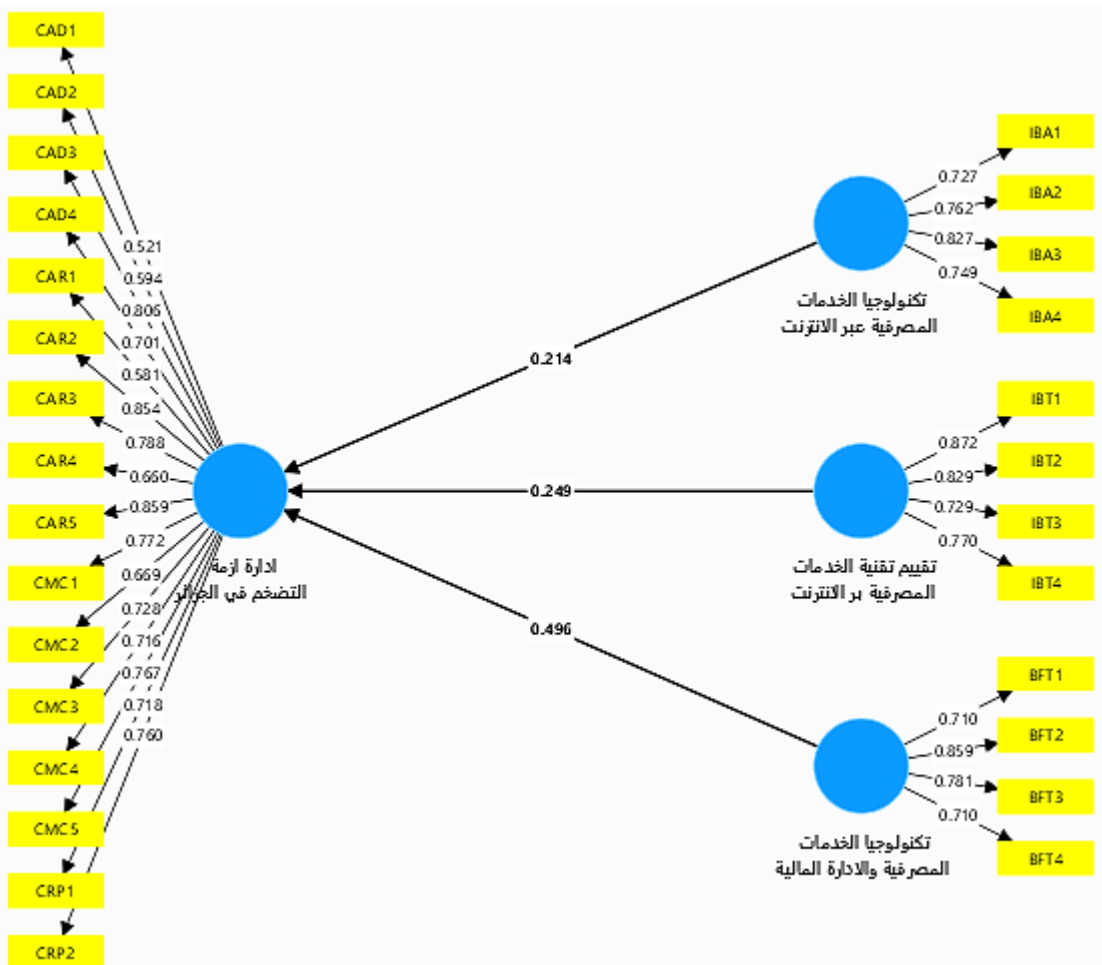
المطلب الثاني: اختبار الفرضيات

يُخصص هذا المطلب للتدرج في اختبار فرضيات البحث، حيث يتم الاستعانة بالجداول التي تلخص النتائج حسب الفرضيات، فضلا عن الأشكال التوضيحية لمسار العلاقات حسب الفرضيات يرافقها التفسير والتعليق الذي يبرر تأكيد أو نفي صحة الفرضيات.

1. الفرضية الرئيسية يوجد أثر معنوي دال إحصائيا للأبعاد المكونة (البعد الكلي) لتطبيق التكنولوجيا الجديدة على إدارة أزمة التضخم في الجزائر

ويندرج تحت هذه الفرضية خمس فرضيات فرعية، حيث يتم في المقام الأول اختبار الفرضيات الفرعية، ومن ثم اختبار الفرضية الرئيسية الأولى، مثلما يلخصها الشكل 07.

الشكل رقم (7): نموذج أبعاد متغير تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر



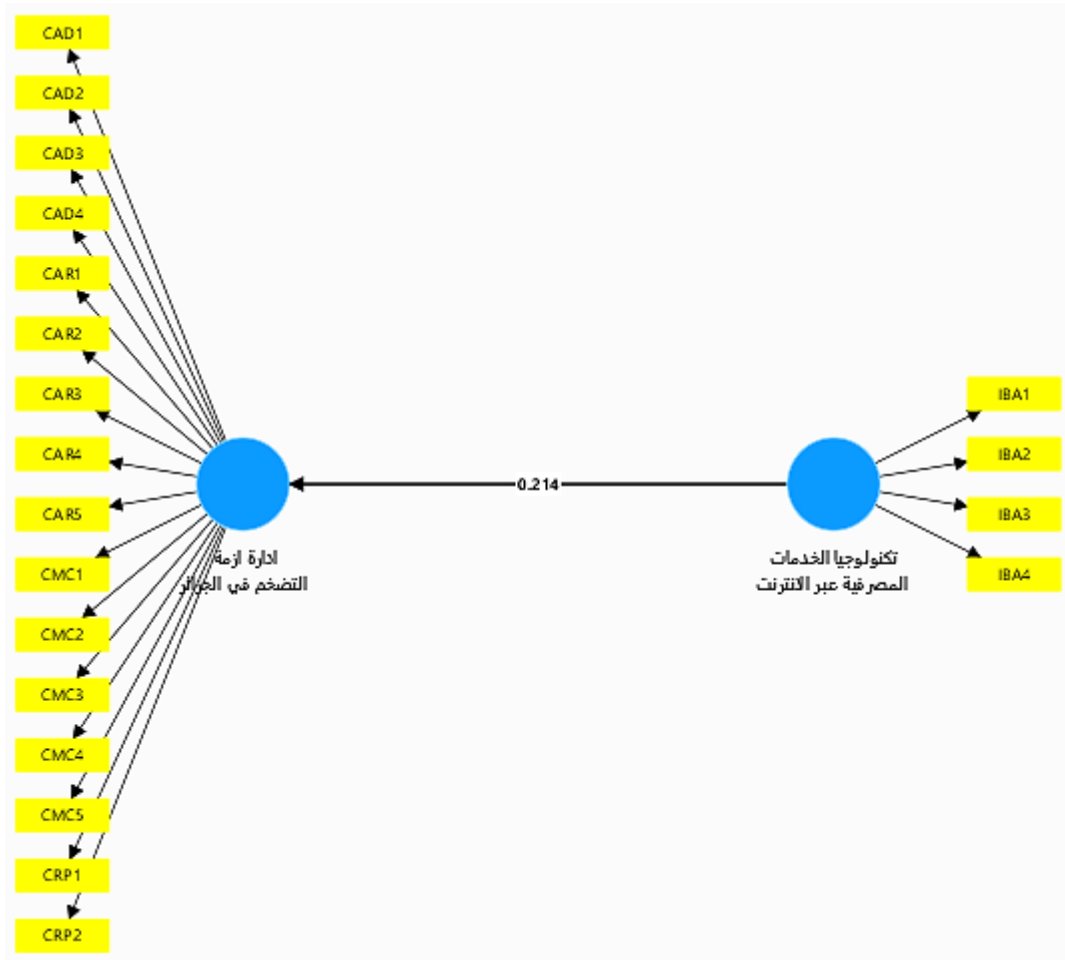
المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (4.SmartPLS).

يتبين من خلال الشكل أعلاه أن معاملات المسار بين كل من متغير تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت وأبعاده على إدارة أزمة التضخم في الجزائر، تشير إلى علاقات تأثير ايجابية ومتباعدة من بعد إلى آخر

حيث يمكن تفصيل النتائج حسب الفرضيات الفرعية كما يلي:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد أثر دال إحصائي لتبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر

الشكل رقم (8): نموذج العلاقة الهيكلية لتبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر



المصدر : من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SmartPLS.4).

تشير النتائج أن معامل الارتباط بين تبني الخدمات المصرفية عبر الانترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر هو 0.214، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين هذين المتغيرين. هذا المعامل الذي

يبلغ 0.214 يعكس وجود علاقة معنوية بين تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر بمستوى دلالة $\alpha < 0.05$ هذا يعني أن هناك احتمال أقل من 5% بأن تكون هذه النتيجة قد حدثت بالصدفة، مما يعزز من مصداقية هذه العلاقة ويدعم الفرضية القائلة بأن تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت تؤثر بشكل إيجابي على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.

إن تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يساهم في تحسين كفاءة العمليات المصرفية وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع. هذا التحسين في الكفاءة يمكن أن يؤدي إلى تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك، وبالتالي تخفيض تكاليف الخدمات المالية للعملاء. في ظل أزمة التضخم، يمكن لهذه العوامل أن تساعد في تحقيق استقرار اقتصادي من خلال تقليل الضغوط التضخمية الناتجة عن تكاليف المعاملات العالية ونقص الكفاءة.

بالإضافة إلى ذلك، تعزز الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من الشمول المالي من خلال توفير الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد الذين قد يكونون محرومين من الخدمات المصرفية التقليدية. هذا الشمول المالي يمكن أن يؤدي إلى زيادة النشاط الاقتصادي وتقليل التفاوت الاقتصادي، مما يساهم في استقرار الأسعار والسيطرة على معدلات التضخم.

توضح النتائج أن هناك تأثيراً مباشراً لتبني التكنولوجيا في القطاع المصرفي على الاقتصاد الكلي، وخاصة في سياق إدارة التضخم. هذا التأثير يمكن تفسيره من خلال قدرة التكنولوجيا على تحسين تدفق المعلومات، وزيادة الشفافية في المعاملات المالية، وتعزيز الثقة في النظام المصرفي. هذه العوامل مجتمعة تساهم في خلق بيئة اقتصادية أكثر استقراراً وقدرة على مقاومة تقلبات التضخم.

من الناحية العملية، تشير هذه النتائج إلى أهمية تعزيز البنية التحتية التكنولوجية في القطاع المصرفي الجزائري. يتطلب ذلك استثمارات مستمرة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتدريب الموظفين، وتطوير سياسات ولوائح تدعم الابتكار التكنولوجي في الخدمات المالية. كما أن توعية الجمهور بفوائد الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وتشجيعهم على استخدامها يمكن أن يزيد من تأثير هذه الخدمات على الاقتصاد.

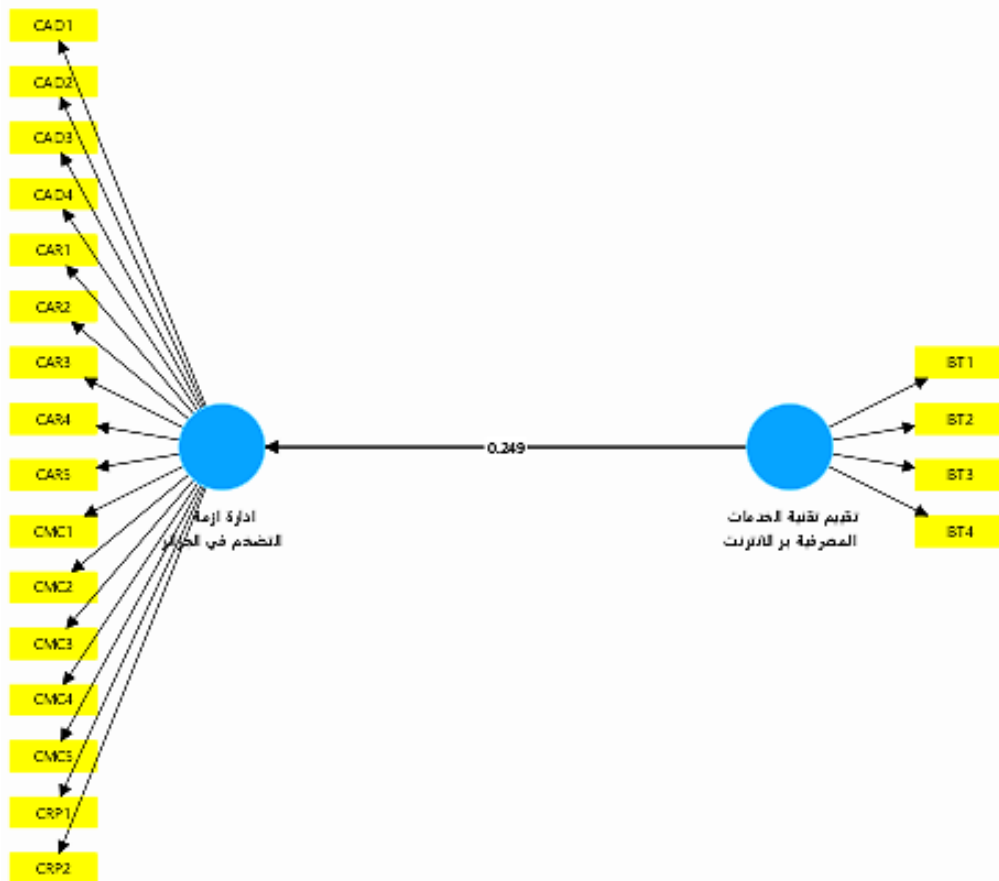
في الختام، تدعم الدراسة الفرضية القائلة بأن تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت له تأثير إيجابي ومعنوي على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. توصي الدراسة بصناع القرار والبنوك بضرورة

التركيز على تطوير هذه الخدمات وتوسيع نطاق استخدامها كجزء من استراتيجية شاملة لمكافحة التضخم وتحقيق الاستقرار الاقتصادي.

من المهم أيضًا أن تستمر الأبحاث المستقبلية في استكشاف العوامل الأخرى التي قد تؤثر على هذه العلاقة، مثل التعليم المالي، والثقافة التكنولوجية، والسياسات الحكومية المتعلقة بالقطاع المالي. هذا سيساعد في تقديم فهم أعمق لكيفية تعزيز دور الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد أثر دال إحصائيا لتقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر

الشكل رقم (9): نموذج العلاقة الهيكلية لتقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SmartPLS.4).

أظهر معامل الارتباط بين تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى المعلومات وإدارة أزمة التضخم في الجزائر قيمة قدرها 0.349. هذه القيمة تعكس وجود علاقة إيجابية قوية بين المتغيرين. معامل الارتباط الذي يبلغ 0.349 يشير إلى أن هناك علاقة معنوية وقوية بين تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى المعلومات وإدارة أزمة التضخم في الجزائر بمستوى دلالة $\alpha < 0.05$. هذا يعني أن هناك احتمال أقل من 5% بأن تكون هذه النتيجة قد حدثت بالصدفة، مما يعزز من مصداقية هذه العلاقة ويدعم الفرضية القائلة بأن تقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إلى المعلومات تؤثر بشكل إيجابي وكبير على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.

إن التقييم الإيجابي لتقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يعكس رضا المستخدمين وثقتهم في هذه الخدمات، مما يؤدي إلى زيادة اعتمادها وانتشارها. عندما يشعر العملاء بأن هذه التقنيات موثوقة وسهلة الاستخدام وتلبي احتياجاتهم، فإنهم يكونون أكثر استعدادًا لاستخدامها بانتظام. هذا الاستخدام المتزايد يمكن أن يساهم في تعزيز الكفاءة الاقتصادية من خلال تسهيل العمليات المالية، وتقليل التكاليف، وتسريع المعاملات.

في سياق أزمة التضخم، يلعب تحسين كفاءة العمليات المالية دورًا حاسمًا في تقليل الضغوط التضخمية. تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك يمكن أن يؤدي إلى تخفيض أسعار الخدمات المالية، مما ينعكس إيجابًا على المستهلكين ويساهم في استقرار الأسعار. بالإضافة إلى ذلك، توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت إمكانية الوصول الفوري إلى المعلومات المالية، مما يساعد الأفراد والشركات على اتخاذ قرارات مالية مستنيرة وسريعة، وهو أمر ضروري في بيئة اقتصادية متقلبة.

تعزز هذه النتائج من أهمية الاستثمار في تطوير وتحسين تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يجب على البنوك التركيز على تحسين تجربة المستخدم، وتعزيز الأمان والخصوصية، وتقديم خدمات مبتكرة تلبي احتياجات العملاء المتنوعة. كما أن توفير دعم فني و تثقيف العملاء حول كيفية استخدام هذه الخدمات يمكن أن يزيد من مستوى التبني والرضا.

من الجانب الحكومي والمؤسسات التنظيمية، يمكن أن تلعب السياسات دورًا داعمًا من خلال وضع إطار تنظيمي يشجع على الابتكار التكنولوجي في القطاع المالي، ويضمن حماية حقوق المستهلكين. تعزيز البنية التحتية التكنولوجية، مثل شبكات الإنترنت عالية السرعة وتوسيع نطاق التغطية، يمكن أن يساهم أيضًا في زيادة الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

في الختام، تدعم الدراسة الفرضية القائلة بأن التقييم الإيجابي لتقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت له تأثير معنوي وإيجابي على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. تعكس هذه النتائج الدور المهم الذي يمكن أن تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستقرار الاقتصادي ومواجهة التحديات التضخمية.

توصي الدراسة بالتركيز على عدة جوانب لتحقيق أقصى استفادة من هذه العلاقة:

1. **تحسين جودة الخدمات:** من خلال الاستثمار في التكنولوجيا وتطوير منصات مصرفية إلكترونية متقدمة وموثوقة.

2. **تعزيز الثقة والأمان:** بتطبيق أعلى معايير الأمان السيبراني لحماية بيانات العملاء وتعزيز الثقة في النظام المصرفي الإلكتروني.

3. **توعية وتثقيف العملاء:** بتنظيم حملات توعية لتعليم العملاء كيفية استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بأمان وفعالية.

4. **تطوير البنية التحتية:** بالتعاون مع الجهات الحكومية لتحديث البنية التحتية التكنولوجية وضمان وصول خدمات الإنترنت إلى جميع مناطق البلاد.

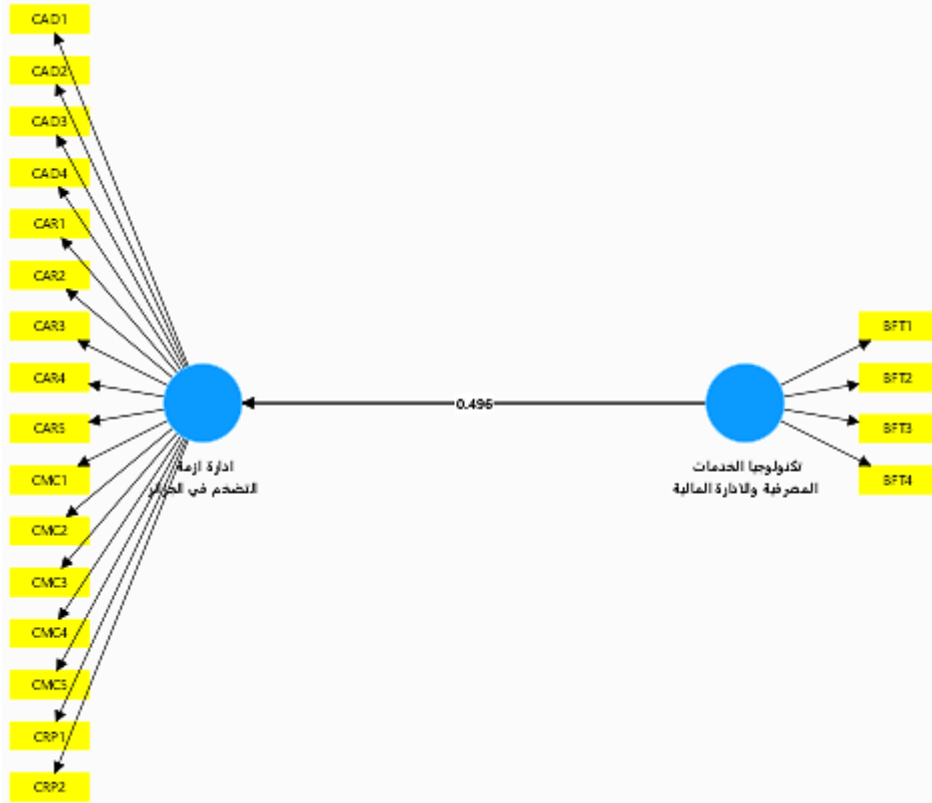
5. **دعم السياسات الحكومية:** من خلال وضع سياسات وتشريعات تشجع على الابتكار وتسهيل استخدام التكنولوجيا في القطاع المالي.

من المهم أيضًا إجراء أبحاث مستقبلية لاستكشاف المزيد من العوامل التي قد تؤثر على هذه العلاقة، مثل مستوى الثقافة المالية بين السكان، والتوجهات الاجتماعية نحو التكنولوجيا، وتأثير العوامل الاقتصادية الأخرى. سيساعد ذلك في تقديم فهم أعمق لكيفية تعزيز دور تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحقيق أهداف التنمية الاقتصادية والاجتماعية في الجزائر.

والتالي، تظهر الدراسة أن التقييم الإيجابي لتقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ليس فقط مؤشرًا على نجاح هذه التقنيات، بل هو أيضًا عامل مؤثر في القدرة على إدارة الأزمات الاقتصادية مثل التضخم. وهذا يضع مسؤولية مشتركة على عاتق البنوك والمؤسسات المالية والحكومة لتعزيز وتطوير هذه التقنيات كجزء أساسي من الاستراتيجية الاقتصادية الوطنية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد أثر دال إحصائي لتكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية على إدارة أزمة التضخم في الجزائر .

الشكل رقم(10): نموذج العلاقة الهيكلية لتكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية على إدارة أزمة التضخم في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SmartPLS.4).

يظهر معامل الارتباط بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية وإدارة أزمة التضخم في الجزائر قيمة قدرها 0.496، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية بين هذين المتغيرين. هذا المعامل الذي يبلغ 0.496 يعكس وجود علاقة معنوية وقوية بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية وإدارة أزمة التضخم في الجزائر بمستوى دلالة $\alpha < 0.05$. هذه النتيجة تعني أن هناك احتمال أقل من 5% بأن تكون هذه النتيجة قد حدثت بالصدفة، مما يعزز من مصداقية هذه العلاقة ويدعم الفرضية القائلة بأن تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية له تأثير كبير على إدارة أزمة التضخم في الجزائر .

إن تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية تلعب دوراً حاسماً في تحسين كفاءة العمليات المالية وتعزيز القدرة على مراقبة وتوجيه الأنشطة الاقتصادية. عندما تتبنى البنوك والمؤسسات المالية

تقنيات حديثة في مجال الخدمات المصرفية، فإن ذلك يمكنها من تقديم خدمات أكثر فعالية وكفاءة لعملائها، مثل التحويلات الفورية، والدفع الإلكتروني، وإدارة الحسابات عبر الإنترنت. هذه التقنيات تسهم في تسريع تدفق الأموال داخل الاقتصاد، وتقليل التكاليف التشغيلية، وتحسين الشفافية في العمليات المالية.

في سياق إدارة أزمة التضخم، فإن تعزيز الكفاءة والشفافية في النظام المالي يمكن أن يساعد في تقليل الضغوط التضخمية. على سبيل المثال، يمكن للتكنولوجيا أن توفر أدوات أفضل لمراقبة العرض النقدي والتحكم فيه، مما يساعد البنوك المركزية على تنفيذ سياسات نقدية أكثر فعالية. كما أن توافر المعلومات المالية في الوقت الحقيقي يمكن أن يساعد صانعي القرار والمستثمرين على اتخاذ قرارات مستنيرة، مما يقلل من تقلبات المالية والاقتصادية.

تساهم تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية في تعزيز الاستقرار الاقتصادي من خلال عدة طرق:

- 1- **زيادة الشمول المالي:** توفر التقنيات المصرفية الحديثة الوصول إلى الخدمات المالية لشريحة أكبر من السكان، بما في ذلك المناطق النائية والريفية. هذا يزيد من النشاط الاقتصادي ويعزز النمو.
- 2- **تحسين إدارة المخاطر:** توفر التكنولوجيا أدوات متقدمة لتحليل المخاطر ومراقبتها، مما يساعد البنوك والمؤسسات المالية على اتخاذ قرارات أكثر دقة وتقليل الخسائر المحتملة.
- 3- **تعزيز الشفافية والمساءلة:** تسهم التقنيات الحديثة في زيادة الشفافية في العمليات المالية، مما يقلل من الفساد ويعزز الثقة في النظام المالي.

استنادًا إلى هذه النتائج، من المهم أن تتخذ البنوك والمؤسسات المالية والحكومة الخطوات التالية:

- 1- **الاستثمار في التكنولوجيا:** يجب على البنوك الاستثمار في تحديث أنظمتها التكنولوجية وتبني أحدث الحلول في مجال الخدمات المصرفية الرقمية والإدارة المالية.
- 2- **تطوير الكوادر البشرية:** تدريب الموظفين على استخدام التقنيات الحديثة وضمان امتلاكهم للمهارات اللازمة للتعامل مع التحديات التكنولوجية.
- 3- **توعية العملاء:** تنظيم حملات توعية لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات المصرفية الرقمية وتعريفهم بفوائدها وكيفية استخدامها بأمان.

4- تعزيز الأمان السيبراني: وضع إجراءات صارمة لحماية البيانات المالية والعمل على منع الهجمات السيبرانية التي قد تؤثر سلبًا على الثقة في النظام المالي.

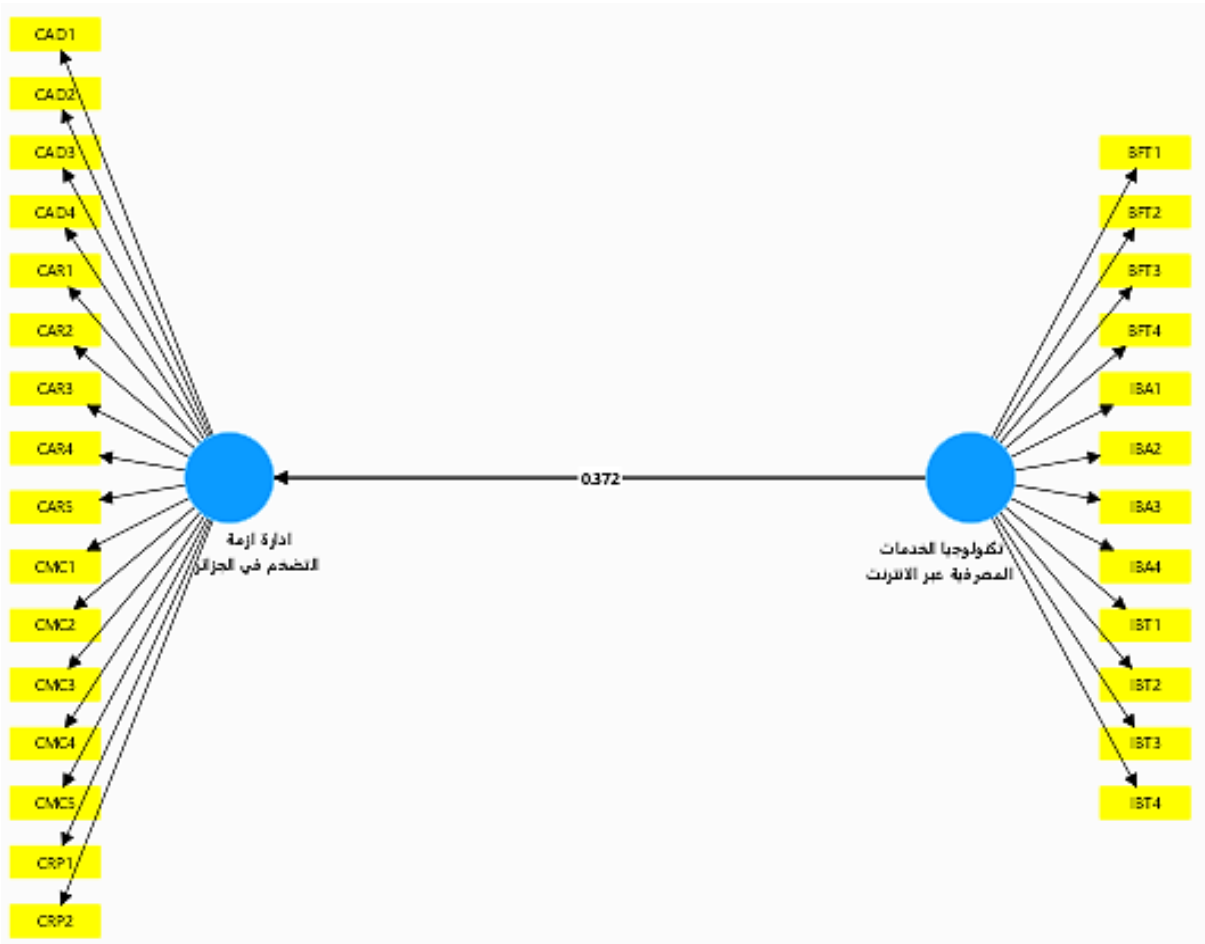
5- التعاون مع الجهات الحكومية: العمل مع الجهات التنظيمية لتطوير إطار قانوني وتنظيمي يدعم الابتكار التكنولوجي ويضمن حماية المستهلكين.

تدعم الدراسة الفرضية القائلة بأن تكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية لها تأثير كبير وإيجابي على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. إن العلاقة القوية والمعنوية بين المتغيرين تشير إلى أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية يمكن أن يكون أداة فعالة في مواجهة التحديات الاقتصادية وتحقيق الاستقرار المالي.

من خلال تبني التقنيات الحديثة، يمكن للجزائر تعزيز كفاءة نظامها المالي، وزيادة الشمول المالي، وتحسين إدارة السياسات النقدية. هذا يتطلب جهدًا مشتركًا بين البنوك، والمؤسسات المالية، والحكومة، والمجتمع ككل.

مناقشة الفرضية الرئيسية: يوجد أثر دال إحصائي لتكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.

الشكل رقم (11): نموذج العلاقة الهيكلية لتكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات البرنامج الإحصائي (SmartPLS.4).

تشير نتائج الدراسة إلى وجود تأثير دال إحصائياً لتكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. يعتمد هذا الاختبار على نموذج العلاقة الهيكلية الذي تم إنشاؤه باستخدام برنامج SmartPLS 4. يُظهر معامل الارتباط بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر قيمة قدرها 0.372، مما يشير إلى وجود علاقة إيجابية قوية جداً بين هذين المتغيرين.

معامل الارتباط الذي يبلغ 0.372 يعكس وجود علاقة معنوية قوية بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت وإدارة أزمة التضخم في الجزائر بمستوى دلالة $\alpha < 0.05$. هذه النتيجة تعني أن هناك احتمالاً أقل من 5% بأن تكون هذه النتيجة قد حدثت بالصدفة، مما يعزز من مصداقية هذه

العلاقة ويدعم الفرضية القائلة بأن تكنولوجيا المعلومات للخدمات المصرفية عبر الإنترنت لها تأثير كبير على إدارة أزمة التضخم في الجزائر.

تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يلعب دورًا مهمًا وفعالًا في إدارة أزمة التضخم في الجزائر من خلال عدة آليات. فمن خلال توفير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، يمكن للبنوك والمؤسسات المالية تحسين كفاءة العمليات المالية، وتقليل التكاليف التشغيلية، وزيادة سرعة وفعالية المعاملات المالية، مما يساهم في تعزيز الاستقرار الاقتصادي. بالإضافة إلى ذلك، تساهم هذه التكنولوجيا في زيادة الشفافية في العمليات المالية، وتعزيز الوصول إلى المعلومات المالية الضرورية لاتخاذ قرارات اقتصادية فعالة من قبل صناع القرار والمستثمرين والأفراد على حد سواء. هذا يساهم في تحسين القدرة على مراقبة وتحليل المتغيرات الاقتصادية التي تؤثر على التضخم، وبالتالي تمكين الجهات المعنية من تنفيذ سياسات نقدية ومالية أكثر فعالية للسيطرة على معدلات التضخم المرتفعة. علاوة على ذلك، تساهم نظم المعلومات المتقدمة في تعزيز الشمول المالي، مما يتيح لشرائح أكبر من المجتمع، بما في ذلك المناطق الريفية والنائية، الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية، وبالتالي تعزيز النشاط الاقتصادي وزيادة الطلب الكلي، مما يمكن أن يؤدي إلى تحقيق نمو اقتصادي مستدام وتقليل الضغوط التضخمية الناتجة عن نقص الكفاءة الاقتصادية. وعليه، فإن النتائج تشير إلى أن الاستثمار في تطوير وتحسين نظم المعلومات، وخاصة في القطاع المصرفي، يمكن أن يكون أداة استراتيجية وفعالة في إدارة الأزمات الاقتصادية مثل التضخم، وذلك من خلال تعزيز كفاءة وشفافية النظام المالي، وزيادة قدرة الجهات المعنية على اتخاذ قرارات مستنيرة تستند إلى بيانات دقيقة وفي الوقت المناسب. هذه النتائج تدعو إلى ضرورة تكامل الجهود بين الحكومة والمؤسسات المالية والبنوك المركزية لتطوير البنية التحتية التكنولوجية وتعزيز استخدام تكنولوجيا المعلومات في المجال المالي، مع التركيز على التوعية والتدريب لضمان تحقيق أقصى استفادة من هذه التقنيات في مواجهة التحديات الاقتصادية الراهنة والمستقبلية، وبالتالي تحقيق الاستقرار الاقتصادي وتحسين مستوى معيشة المواطنين.

خلاصة الفصل

يختتم الفصل الرابع من هذا البحث باستعراض شامل للإطار المنهجي للدراسة الميدانية، مع التركيز على نماذج التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات المتعلقة بأثر تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. لقد قمنا بتحديد وتوصيف متغيرات الدراسة ومجتمعها وعينتها، واستخدمنا أدوات جمع البيانات المصممة بدقة لضمان جمع معلومات دقيقة وموثوقة.

من خلال تحليل البيانات باستخدام أسلوب النمذجة بالمعادلة الهيكلية (SEM)، استطعنا تقديم رؤى متعمقة حول العلاقات بين تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت والعوامل المؤثرة على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. بناءً على النتائج التي تم التوصل إليها في هذا الفصل، يتبين أن هناك تأثيراً دالاً إحصائياً لتكنولوجيا الخدمات المصرفية على إدارة أزمة التضخم في الجزائر. فقد أظهرت الفرضيات الفرعية الثلاث وجود علاقات إيجابية ومعنوية بين تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتقييم تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وتكنولوجيا الخدمات المصرفية والإدارة المالية، وبين إدارة أزمة التضخم، حيث بلغت حجم الاثر 0.214، 0.349 و 0.496 على التوالي. هذه النتائج تؤكد أن الاستثمار في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي يسهم بشكل فعال في تحسين كفاءة العمليات المالية، وزيادة الشفافية، وتعزيز الشمول المالي، مما يساعد على تقليل الضغوط التضخمية وتعزيز الاستقرار الاقتصادي. بالإضافة إلى ذلك، تدعم النتائج الفرضية الرئيسية بأن تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت له تأثير كبير وإيجابي على إدارة أزمة التضخم في الجزائر، حيث بلغ معامل الارتباط 0.372. هذا يشير إلى أن تطوير نظم المعلومات وتبني التقنيات الحديثة في المجال المصرفي يمكن أن يكون أداة استراتيجية لمواجهة التحديات الاقتصادية الراهنة. بناءً على ذلك، يُوصى بضرورة تعزيز الاستثمار في التكنولوجيا المالية، وتطوير البنية التحتية التكنولوجية، وتدريب الكوادر البشرية، بالإضافة إلى وضع سياسات تدعم الابتكار وتعزيز من استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية كجزء أساسي من الاستراتيجية الوطنية لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والتنمية المستدامة.

الخاتمة

الخاتمة

تُعدّ أزمة التضخم من أبرز التحديات التي تواجه الاقتصاد الجزائري في الوقت الراهن، إذ لم تعد مجرد ظاهرة اقتصادية عابرة، بل باتت تمثل أزمة بنيوية ناتجة عن تداخل مجموعة من العوامل المحلية والدولية. ومن خلال هذه الدراسة، تم تناول أزمة التضخم في الجزائر من منظور مزدوج؛ نظري وتطبيقي، بغرض تحليلها وفهم ديناميكياتها، وتقييم دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت كأداة استراتيجية للمساهمة في إدارتها والتخفيف من آثارها.

انطلقت الدراسة من تحليل السياق التاريخي والاقتصادي والسياسي الذي ساهم في بلورة أزمة التضخم، حيث تمّ رصد جذور هذه الأزمة منذ عقود، بدءًا من الاعتماد المفرط على الربيع النفطي، وضعف التنويع الاقتصادي، وصولاً إلى السياسات النقدية والمالية غير الفعالة. وتبين من التحليل أن التضخم في الجزائر ليس مجرد انعكاس لاختلالات اقتصادية، بل يتداخل مع معطيات اجتماعية وسياسية تعمق من حدّته، بما في ذلك تفشي الفقر، واتساع الفوارق الاجتماعية، وتآكل القدرة الشرائية للطبقات المتوسطة والضعيفة.

كما أظهرت الدراسة أن الشمول المالي، بمختلف أشكاله، يمثل ركيزة أساسية في مسار مكافحة التضخم، وأن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، باعتبارها إحدى أدوات الشمول المالي الرقمي، تلعب دورًا محوريًا في تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الخدمات المالية بكفاءة وشفافية. وقد تبين أن هذه الخدمات تسهم في تسريع عمليات نقل السياسة النقدية إلى الاقتصاد الحقيقي، وتتيح مراقبة أكثر دقة لمؤشرات الأسعار، مما يعزز فعالية الإجراءات المتخذة في إطار إدارة التضخم.

وعلى الصعيد النظري، أتاح الفصل الثالث من الدراسة تقديم تقييم نقدي للأدبيات العلمية المتخصصة في العلاقة بين الخدمات المصرفية الرقمية والتضخم. وقد أظهرت نتائج التحليل أن هنالك تزايدًا في الاهتمام الأكاديمي بدور الابتكارات الرقمية في تعزيز الاستقرار الاقتصادي، غير أن معظم الدراسات ركزت على الاقتصادات المتقدمة، في حين ظل السياق الجزائري مغيبًا أو غير مغطى بشكل كافٍ. وقد أكدت هذه الفجوة المعرفية أهمية هذه الدراسة ومساهمتها النوعية في إثراء الأدبيات العربية والدولية حول الموضوع.

أما على الصعيد التطبيقي، فقد تم تصميم إطار منهجي متكامل يعتمد على أسلوب النمذجة بالمعادلة الهيكلية (SEM) لاختبار العلاقة بين متغيرات تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

ومؤشرات إدارة التضخم. أظهرت النتائج وجود علاقة دالة إحصائيًا بين كل من: (1) تبني الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، (2) تقييم فعالية هذه الخدمات، و(3) استخدامها في الإدارة المالية، وبين فعالية إدارة أزمة التضخم. وقد بلغت قيم التأثير 0.214 و0.349 و0.496 على التوالي، مما يدل على أن هذه التكنولوجيا تسهم بشكل ملموس في تقليص الضغوط التضخمية وتحقيق قدر من الاستقرار الاقتصادي. كما أشارت الدراسة إلى أن معامل الارتباط الكلي بين استخدام الخدمات المصرفية الرقمية وإدارة التضخم بلغ 0.372، ما يعزز صحة الفرضية الأساسية للدراسة.

التوصيات

انطلاقًا من النتائج التي تم التوصل إليها، يمكن تقديم جملة من التوصيات على المستويين المؤسسي والبحثي:

1. تعزيز التحول الرقمي في القطاع المصرفي: توصي الدراسة بضرورة تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري من خلال رقمنة الخدمات، مما يساهم في تقليص التكاليف وتحسين الكفاءة. ويستلزم ذلك الاستثمار في أنظمة تكنولوجيا المعلومات الحديثة، وتوسيع نطاق التغطية الرقمية لتشمل المناطق النائية، بما يسمح بتعميم استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

2. تعزيز البنية التحتية الرقمية: من المهم دعم البنية التحتية التكنولوجية عبر توفير إنترنت عالي الجودة وأمن، خاصة في المناطق الداخلية والمحرومة، لضمان وصول أوسع للخدمات الرقمية. هذا الاستثمار سيساعد في تقليص الفجوة الرقمية وتحقيق عدالة في الاستفادة من التطور التكنولوجي المالي.

3. تحسين الإطار التشريعي والتنظيمي: من الضروري العمل على تهيئة بيئة قانونية وتنظيمية مرنة ومحفزة لتبني تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت. يشمل ذلك تحديث القوانين المتعلقة بالمعاملات الإلكترونية، وإنشاء أطر تنظيمية تحفز الابتكار وتضمن حماية بيانات العملاء، مع التركيز على تطوير تشريعات قوية في مجال الأمن السيبراني لمواجهة التهديدات الرقمية المتزايدة.

4. تطوير الموارد البشرية والثقافة الرقمية: ينبغي إعطاء أولوية لتكوين الموارد البشرية وتدريبها على استخدام أدوات التكنولوجيا الحديثة، سواء في المجال المصرفي أو في مجالات التحليل المالي الرقمي والأمن المعلوماتي. فنجاح أي تحول رقمي لا يمكن أن يتحقق دون وجود كفاءات قادرة على

التعامل مع التكنولوجيات الحديثة بكفاءة واحترافية.. مع نشر الثقافة المالية الرقمية بين المواطنين من خلال حملات توعية وطنية، لتشجيع الاستخدام الفعال والأمن للخدمات المصرفية عبر الإنترنت.

5. إطلاق سياسات تحفيزية للشمول المالي: ينبغي للدولة دعم المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية (Fintech) وتوفير حوافز للابتكار في القطاع، إضافة إلى تسهيل إجراءات فتح الحسابات البنكية الرقمية. مثل هذه السياسات تساهم في إدماج فئات جديدة ضمن النظام المالي الرسمي وتقليل الاعتماد على الاقتصاد النقدي.

6. ربط البيانات بين المؤسسات المالية والهيئات الإحصائية: توصي الدراسة بإنشاء آليات تقنية لربط قواعد البيانات بين البنوك والمؤسسات الإحصائية والمصرف المركزي، بما يسمح برصد دقيق وفوري للمؤشرات الاقتصادية وسلوك المستهلكين، وبالتالي تحسين أدوات قياس وتحليل التضخم.

7. تعزيز التنسيق بين السياسة النقدية والرقمنة المالية: إن تحقيق فعالية السياسة النقدية في ظل الاقتصاد الرقمي يتطلب تنسيقاً وثيقاً بين السلطات النقدية ومؤسسات الرقمنة المالية، خاصة في استخدام البيانات الرقمية لدعم القرارات، مما يضمن استجابة أسرع للأزمات الاقتصادية.

8. اعتماد استراتيجيات استباقية لإدارة الأزمات: توصي الدراسة بإنشاء خلايا متابعة للأزمات الاقتصادية ضمن البنوك، تعتمد على أدوات التحليل الآني والذكاء الاصطناعي لرصد المؤشرات والتحذير المبكر. هذه الآلية تعزز من مرونة النظام المالي واستعداده للتعامل مع الأزمات، خاصة التضخم.

آفاق الدراسة المستقبلية

بالرغم من مساهمتها في تسليط الضوء على دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية في إدارة التضخم في الجزائر، تفتح هذه الدراسة المجال أمام عدد من البحوث المستقبلية، نذكر منها:

- إجراء دراسات مقارنة مع دول نامية أخرى نجحت في توظيف التكنولوجيا المالية لمواجهة التضخم، بهدف استخلاص دروس قابلة للتكييف مع السياق الجزائري.
- إجراء تحليل زمني (Longitudinal) لتأثير الخدمات المصرفية الرقمية على معدلات التضخم عبر فترات زمنية ممتدة، بما يسمح بفهم تطور العلاقة بين المتغيرين.

- توسيع نطاق الدراسة ليشمل المؤسسات المالية غير المصرفية، مثل منصات الدفع الإلكتروني وشركات التمويل المصغر، التي تساهم بدور متزايد في تقديم خدمات مالية رقمية.

تؤكد نتائج هذه الدراسة أن أزمة التضخم في الجزائر تتطلب مقاربة شاملة تتضمن مزيجًا من الإصلاحات الاقتصادية والاعتماد على الحلول الرقمية المبتكرة. وقد بينت الدراسة بشكل واضح أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت لم تعد ترفًا تكنولوجيًا، بل أصبحت أداة حيوية في ترسانة أدوات السياسات الاقتصادية، خاصة في سياق الأزمات. إن توظيف التكنولوجيا الرقمية بشكل مدروس في القطاع المصرفي يمكن أن يعزز من فعالية السياسة النقدية، ويعيد الثقة في النظام المالي، ويسهم في تحقيق أهداف الاستقرار الاقتصادي والتنمية المستدامة.

قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولا المراجع باللغة العربية

أ. المقالات:

1. س. لفضل، و ف. د دحماني. (2022). التضخم المستورد والتبعية للخارج: دراسة قياسية لأثر العوامل الخارجية في إحداث الظاهرة التضخمية في الاقتصاد الجزائري. مجلة الإبداع.
2. Ouyaba, S., & Khelil, A. (2018). أثر التغيرات في سعر الصرف والتضخم المحلي على ميزان المدفوعات: دراسة حالة الجزائر 1990–2016. *Dirassat Journal Economic* 2016–1990 Issue.

ب. التقارير:

1. بنك الجزائر. (2023). <https://www.bank-of-algeria.dz/ar/statistiques-et-bilans/series-statistiques/>
2. اتحاد المصارف العربية. (2023). القطاع المصرفي الجزائري – تحديث مستمر . <https://uabonline.org/>القطاع-المصرفي-الجزائري-تحديث-مستمر /

ثانيا: المراجع باللغة الأجنبية

أ. المقالات

1. Abdel Latef, M., & Ahmed, S. (2020). *Factors affecting intention to use e-banking in Jordan. International Journal of Bank Marketing*, 38, 86-112.
2. Agoba, A. M., Abor, J., Osei, K. A., & Sa-Aadu, J. (2017). *Central bank independence and inflation in Africa: The role of financial systems and institutional quality*, 17, 131-146.
3. Ahmad, M., & Satrovic, E. (2023). *Does monetary policy moderate the influence of economic complexity and technological innovation on environmental sustainability?*. *International Journal of Finance & Economics*.
4. Ahmed, S. (2018). *The Study of Inflation in Algeria: An ARDL Testing Approach. Journal of Economics and Sustainable Development*, 9(20), 162-167.
5. Almaiah, M. A., et al. (2022). *Factors influencing the adoption of internet banking. Frontiers in Psychology*.
6. Al-Smadi, M. O., & Al-Wabel, S. A. (2011). *The impact of e-banking on the performance of Jordanian banks. Journal of Internet Banking and Commerce*, 16(2), 1.

7. Andreou, P. C., & Sofia, A. (2022). *Financial literacy and its influence on internet banking behavior*. *European Management Journal*, 39(5), 658-674.
8. Banna, H., & Alam, M. R. (2021). *Is Digital Financial Inclusion Good for Bank Stability Development?*. *Asian Development Bank Institute*.
9. Bashir, M. A., et al. (2023). *Customers' Satisfaction of E-Banking in Bangladesh*. *FinTech*, 2(3), 657–667.
10. Batayneh, K., et al. (2021). *The impact of inflation on the financial sector development: Empirical evidence from Jordan*. *Cogent Economics & Finance*, 9(1), 1-15.
11. Ben Romdhane, Y., et al. (2023). *The impact of Fintech on inflation and unemployment: the case of Asia*. *Arab Gulf Journal of Scientific Research*.
12. Bendakfal, K., & Benelbar, M. (2021). *The impact of imported inflation on domestic inflation in Algeria*. *Journal of Management and Economic Sciences Prospects*, 5(2), 576–595.
13. Ciccarelli, M., et al. (2017). *Low inflation in the euro area: Causes and consequences*.
14. Coibion, O., et al. (2020). *Inflation expectations as a policy tool?* *Journal of International Economics*, 124.
15. Domen, M., et al. (2023). *Development of E-Banking Services Quality Measurement Instrument*. *Sustainability*, 15(16).
16. Erik, P. C. (2021). *Trust in online banking in the Philippines*.
17. Fernandes, C., et al. (2023). *Financial inclusion and monetary stability in Mozambique*. *Applied Economics*.
18. Gabriel, V., et al. (2021). *Central banks as bank supervisors and their inflation outcomes*. *SUERF Policy Brief*.
19. Garcia, J. A., & Rixtel, A. v. (2007). *Inflation-linked bonds from a central bank perspective*.
20. Garcia-Macia, D. (2023). *The Effects of Inflation on Public Finances*. *IMF*.
21. Gautam, D. K., & Sah, G. K. (2023). *Online Banking Service Practices in Nepal*. *SAGE Open*, 3(12), 1-14.
22. Gerrard, P., & Cunningham, J. B. (2003). *The diffusion of internet banking among Singapore consumers*. *International Journal of Bank Marketing*, 21(1), 16–28.
23. Haşim, A., et al. (2012). *Inflation and Corruption Relationship*. *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2(3), 281–295.

24. Ihmin, S. (2021). *The Economic and Social Situation in Algeria For a Sustainable and Permanent Development Alternative*. South Med Social Dialogue.
25. Insights, G. (2024). *Online Banking: Revolutionizing Personal Finance*.
26. Jayaram, J., & Prasad, P. (2013). *Review of E-Banking System*. *The International Journal of Innovative Research & Development*, 2(2), 407–417.
27. Kane, E. J. (1981). *Accelerating inflation and banking regulation effectiveness*.
28. Khrais, L. T. (2017). *Measuring the Convenience of Advanced Technology on Internet Banking*. *Journal of Internet Banking and Commerce*, 22(3).
29. Kosmidou, K. (2008). *The determinants of banks' profits in Greece*. *Managerial Finance*, 34(3), 146–159.
30. Kumari, A., & Devi, N. (2022). *Impact of fintech and blockchain*. *Technology Innovation Management Review*, 12(1/2).
31. LAOURARI, I., & ABDERRAHIM, M. (2022). *Inflation Dynamics in Algeria*.
32. Lemya, M. (2023). *Inflation in Algeria*.
33. lise, P. (2023). *Algeria's inflation challenges*. Atalayar.
34. Meharaj, B. A., Shaik, M. N., & Satyanarayana, P. (2019). *Online Banking and Customer Satisfaction: Evidence from India*, 15(1-2), 68-80.
35. Mehibel, S., & Belarbi, Y. (2017). *Inflation Dynamics in Algeria*. *Revue d'économie et de statistique appliquée*.
36. Mehrotra, A., & Yetman, J. (2015). *Financial inclusion – issues for central banks*. *BIS Quarterly Review*.
37. Miah, M. R. (2015). *Framework on Internet Banking Services*. *Asian Business Review*, 3(4), 71–79.
38. Mohammed, K. S., et al. (2015). *Determinants of inflation in Algeria*. *International Journal of Management, IT and Engineering*, 5(8), 71–82.
39. Mumtaz, M. Z., & Smith, Z. A. (2020). *Fintech and monetary policy*. *Pacific Economic Review*.
40. Narayan, S. W., & Sahminan, S. (2018). *FinTech and Indonesia's exchange rate*. *Buletin Ekonomi Moneter dan Perbankan*, 21(2), 177–190.
41. Ndoricimpa, A. (2017). *Threshold Effects of Inflation on Economic Growth in Africa*. *African Development Bank*.
42. Oanh, T. T., et al. (2023). *Financial inclusion, monetary policy and stability*. *Heliyon*, 9(6), 1–16.

43. Ouyaba, S., & Khelil, A. (2018). *Exchange rate and inflation in Algeria*. Dirassat Journal.
44. Peterson, K. (2018). *Digital finance and financial inclusion*. *Borsa Istanbul Review*, 18(4), 329–340.
45. Pettijohn, C. E., et al. (2004). *Supermarket vs Traditional Banks*. *Journal of Financial Services Marketing*.
46. Pierri, N., & Timmer, Y. (2022). *Technology in banking during a crisis*. *Journal of Monetary Economics*, 128, 88–104.
47. Pikkarainen, T. P. (2004). *Consumer acceptance of online banking*. *Internet Research*, 14(3), 224–235.
48. Qingquan, J., et al. (2020). *Monetary policy and CO2 emissions in Asia*.
49. Salem, M. Z. (2019). *Online banking in Palestine*. *International Journal of Bank Marketing*, 37(2), 426–451.
50. Samer, M., & Yacine, B. (2017). *Inflation Dynamics in Algeria*. *Journal of Economics and Behavioral Studies*, 9(6), 174–187.
51. Search, W. (2023). World Bank Group site.
52. Shrestha, D., et al. (2020). *Consumers attitude towards Internet banking in Nepal*. *Journal of Internet Computing and Services*, 21(5), 75–85.
53. Si MOHAMMED, K., & BENHABIB, A. (2016). *Inflation in Algeria: An ARDL Model*. *Les cahiers du MECAS*, (12), 6–15.

ب. مداخلات:

1. Alzoubi, H., et al. (2022). *Cyber Security Threats on Digital Banking*. ICAIC Conference.
2. Jayaprakash, H. (2023). *Fintech and Marketing*. ICETBM Conference.
3. Mekarssi, L., & Yang, K. (2013). *Structural adjustment program in Algeria*. Conference Paper.
4. Salaheddine, A. (2022). *Electronic Banking in Algeria*. Conference Paper.

ج. تقارير:

1. Adrian, T. (2023). *The Role of Inflation Expectations in Monetary Policy*. IMF.
2. Bank, U. (2024). *Assessing inflation's impact*.
3. Deloitte. (2024). *Navigating rising inflation and interest rates*.
4. FUND, I. M. (2023). *IMF reports*.
5. Global, D. (2020). *Consumer price inflation in Algeria*.
6. Outlook, A. E. (2023). *Algeria Economic Outlook*.

7. Salem, P. (2023). *Economic situation in MENA*.
8. Sahminan, S., et al. (2020). *Big Data in Monetary Policy*. **SEACEN**.

الملاحق

ملحق رقم 1: قائمة الأساتذة المحكمين

أسماء الأساتذة المحكمين

الرقم	المحكم	الدرجة العلمية	الجامعة	التخصص
01	عينوس رضوان	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة الجزائر 03	تسويق مالية ومؤسسة
02	قارة ابراهيم	أستاذ محاضر قسم أ	جامعة غليزان	اقتصاد نقدي مالي وكمي
03	عياد صالح	أستاذ تعليم عالي	جامعة ادرار	إدارة أعمال
04	سجعي أسماء	أستاذ محاضر قسم ب	جامعة سعيدة	تسويق

ملحق رقم (2): استبيان الدراسة

استبيان لمعالجة موضوع تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت وأثرها على إدارة
أزمة التضخم في الجزائر

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته، وبعد
في إطار اعداد أطروحة الدكتوراه في العلوم التجارية، تخصص تسويق بنكي حول أثر تكنولوجيا الخدمات
المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في الجزائر
واستكمالاً للجانب التطبيقي من الدراسة تهدف هذه الدراسة إلى استطلاع آراء موظفات وموظفي القطاع
المصرفي لمعرفة مدى تأثير تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم في
الجزائر.

يُسعدنا تقديم هذه الاستمارة إليكم، مع التمنيات بأن تنتفضوا بالإجابة على الأسئلة بدقة وواقعية لضمان
الوصول إلى نتائج دقيقة. نؤكد على أهمية تعاونكم القيم حيث سيكون لمشاركتكم الفاعلة دور كبير في
نجاح هذه الدراسة وتحقيق نتائج علمية مفيدة. يهمننا أن نذكركم بأن جميع المعلومات التي تُقدمونها ستُعامل
بسرية تامة، وسيتم استخدامها فقط لأغراض البحث العلمي. في الختام، نشكركم على تعاونكم القيم ونتمنى
لكم دوام العطاء في خدمة العلم والمعرفة.

المحور الأول: البيانات الشخصية والوظيفية

الجنس؟

☐ أنثى

☐ ذكر

العمر؟

☐ أكثر من 45 سنة

☐ من 36 سنة إلى 45 سنة

☐ من 25 سنة إلى 35

المؤهل العلمي؟

☐ تكوين مهني

☐ دراسات عليا

☐ جامعي

المسمى الوظيفي؟

☐ مدير العمليات

☐ نائب المدير العام

☐ المدير العام

☐ مدير التسويق

☐ مدير الموارد البشرية

☐ المدير المالي

☐ إجابة أخرى

سنوات الخبرة؟

☐ من 10 إلى 15 سنة

☐ من 5 إلى 10 سنوات

☐ أقل من 5 سنوات

☐ أكثر من 15 سنة

المحور الثاني: تقييم تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الإنترنت

أجد أن تقديم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت للعملاء يجعل إجراءات المعاملات المصرفية سهلة، ويساهم في إدارة أموالهم بكفاءة، ويزيد من إنتاجيتنا كموظفين، كما ييسر التواصل مع العملاء بشكل أفضل، وبشكل عام أجد أنها أكثر فائدة من الطرق التقليدية للخدمات المصرفية

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
☐ لا أوافق بشدة

الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها للعملاء سهلة الاستخدام، ومن السهل علينا تعلم كيفية تقديمها وتوجيه العملاء لاستخدامها، كما أن تفاعلها مع العملاء واضح ومفهوم، مما يسهل علينا أداء المهام المتعلقة بها

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
☐ لا أوافق بشدة

أنا على ثقة من أن الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها آمنة، وأثق في حماية وخصوصية معاملات العملاء، وأؤمن بأننا نلتزم بمعايير أمان صارمة لحفظ معلومات العملاء الشخصية بسرية تامة.

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
☐ لا أوافق بشدة

أشعر بأن الحكومة تشجع استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت والتجارة الإلكترونية، وأنها توفر لنا كبنك بنية تحتية ومرافق كافية لدعم هذه الخدمات، وتقود تطوير الخدمات المصرفية عبر الإنترنت من خلال لوائح وقوانين جيدة تنظم هذه العمليات

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
☐ لا أوافق بشدة

نحن نتفهم تمامًا أهمية راحة عملائنا خلال استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونسعى دائمًا لتوفير بيئة آمنة وموثوقة لإدارة حساباتهم بكل سهولة

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
☐ لا أوافق بشدة

فخورون بثقة عملائنا الكاملة في تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت التي نقدمها، ونلتزم بتوفير مستويات عالية من الأمان والحماية لتلبية توقعاتهم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

في بنكنا، نعتبر الأمان أمراً أساسياً أثناء استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، ونعمل جاهدين على توفير تجربة خالية من المخاطر لعملائنا

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

نحن نلاحظ أن موظفينا يشعرون بالراحة والاعتماد عند استخدام تقنية الخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يعكس الثقة المتزايدة في جاهزيتنا التكنولوجية ومستوى الخدمة الذي نقدمه

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

نستخدم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل متكرر لتحسين الإدارة المالية وتوفير الأموال خلال فترات التضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

نستخدم أدوات الصيرفة عبر الإنترنت لفهم تأثير التضخم على استثمارات وتقييم الخطط المستقبلية

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

أرى أن تحسين توفر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت سيكون مفيداً في التصدي للتحديات المالية التي تطرأ نتيجة التضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

أجد أن التواصل عبر الإنترنت مع مستشاري الاستثمار يساعد في الحصول على نصائح فورية وفعالة خلال فترات التضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

المحور الثالث: إدارة أزمة التضخم

نحن على دراية تامة بمعدلات التضخم الحالية في الاقتصاد

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

قادرين على تحديد العلامات المبكرة لأزمة التضخم

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

في بنكننا، نقوم بتقييم قدرتي على تقييم المؤشرات الاقتصادية المتعلقة بالتضخم بدقة

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

نراقب الرأي العام والتقارير الإعلامية بشكل موسع ونستشعر أزمة التضخم

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

نشارك بشكل مكثف في التخطيط الاستراتيجي للتخفيف من تأثير أزمة التضخم

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

نشعر بأننا مستعدون جيداً لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

إن استراتيجياتنا الحالية في السيطرة على الاضطرابات المرتبطة بالتضخم، فعالة للغاية

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

تتمتع مؤسستنا بقدر كبير من المرونة في تكيف السياسات لمواجهة تأثيرات أزمة التضخم

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

أعتقد أن السياسات النقدية للحكومة ناجحة جدًا في السيطرة على التضخم أثناء الأزمات

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

ضبط الأسعار واللوائح التنظيمية التي يتم تطبيقها أثناء أزمة التضخم فعالة للغاية

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

يمكن أن يساعد التعاون بين الحكومة والقطاع البنكي بشكل كبير في السيطرة على أزمة التضخم

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

تعزز الإصلاحات الهيكلية من استعادة النشاط الاقتصادي بعد أزمة التضخم، وثقتنا في قدرة الحكومة على استعادة التوازن

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

مؤسستنا فعالة في رصد علامات التضخم المبكرة، وخطط الطوارئ تم وضعها بنجاح للتحضير لأزمات التضخم، ويتم تقييم التنسيق بين الإدارات خلال تلك الأزمات بشكل إيجابي

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

تنفذ مؤسستنا سياسات مالية فعالة لمواجهة التضخم، ويعتبر التواصل مع الجمهور أمرًا حيويًا لبناء الثقة والدعم لخطط إدارة الأزمات خلال تلك الفترات

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

تقوم مؤسستي بتخصيص الموارد بكفاءة وفعالية لإدارة التكاليف خلال فترات التضخم المتزايد، ويدرك قادة المؤسسة تلك الأزمات في الوقت المناسب للتحضير الجيد

- ☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق
- ☐ لا أوافق بشدة

تشارك مؤسستنا بشكل واسع في التخطيط الاستراتيجي لتخفيف تأثير أزمة التضخم، وأشعر بالاستعداد الجيد وجاهزية مؤسستي لمواجهة التحديات الاقتصادية المرتبطة بالتضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

المحور الرابع: أثر الخدمات المصرفية عبر الإنترنت على إدارة أزمة التضخم

تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأموال الشخصية أثناء فترات التضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تسهيل الوصول إلى المعلومات المالية الهامة خلال أزمة التضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

يساعد استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تقليل تكاليف المعاملات المالية مقارنة بالطرق التقليدية

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في زيادة الشفافية في التعاملات المالية

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

تساهم الخدمات المصرفية عبر الإنترنت في تحسين إدارة الأزمة المالية الشخصية أثناء فترة التضخم

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة

تعزز استخدام الخدمات المصرفية عبر الإنترنت يمكن أن يكون جزءاً من الحل لإدارة أزمة التضخم في الجزائر

☐ أوافق بشدة ☐ أوافق ☐ محايد ☐ لا أوافق

☐ لا أوافق بشدة