



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي مغنية
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير



شهادة مشاركة

تسلم هذه الشهادة للسيد (ة): د. سعدون رفيق جامعة المسيلة - الجزائر.

لمشاركته (ها) في الملتقى الدولي الافتراضي الأول الموسوم بـ:

"التمويل المالي وأثره على التنمية في الدول النامية واقع وآفاق"

بمداخلة عنوانها "دور البنوك الإسلامية من خلال التمويل الإسلامي في دعم وتنمية التمويل المالي دراسة حالة البنوك الإسلامية"

المنظم يومي: 08 و 09 مارس 2022

تقديرًا لإسهامه (ها) الإيجابي في إنجاح هذا الملتقى الدولي الافتراضي الأول

مدير المركز الجامعي

مدير المعهد

رئيس الملتقى



عنوان المحور: إستراتيجيات وأليات المؤسسات المالية والمصرفية في دعم وتنمية الشمول المالي

عنوان المداخلة: دور البنوك الإسلامية من خلال التمويل الإسلامي في دعم وتنمية
الشمول المالي - دراسة حالة البنوك الإسلامية بولاية المسيلة -

Topic title: Strategies and mechanisms of financial and banking
institutions in supporting the pace of financial inclusion

Presentation title: The role of Islamic banks through Islamic finance
in supporting the pace of financial inclusion
- a case study of Islamic banks in the state of M'sila-

د. سعدون رفيق¹ 0556085692

ط.د. دهيمي عمر² 0552765175

¹ جامعة محمد بوضياف المسيلة، rafik.saadoune@univ-msila.dz

² جامعة محمد بوضياف المسيلة، omar.dehimi@univ-msila.dz

ملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور البنوك الإسلامية في دعم وتنمية الشمول المالي، من خلال صيغ التمويل الإسلامي، لدى عينة مكونة من بنكين إسلاميين متواجدان على مستوى ولاية المسيلة، وهذا باستخدام برنامج تحليل البيانات الكيفية (N Vivo)، والمطبق على المقابلة التي تم إجراؤها مع مديرى البنكين، لتحليل نتائج المقابلة ولتحديد الفرق بين إستراتيجية البنكين في التعامل مع هذا الهدف. وتوصلت الدراسة إلى وجود نقاط تشابه وأخرى اختلاف بين إستراتيجية البنكين نحو تحقيق هذا الهدف، لذلك توصي الدراسة بضرورة الاهتمام بالقطاع الفلاحي للرفع من وتنمية الشمول المالي لدى هذه الفئة بصفة خاصة ولدى مواطني ولاية المسيلة بصفة عامة.

كلمات مفتاحية: الشمول المالي، البنوك الإسلامية، التمويل الإسلامي.

* المؤلف المرسل: سعدون رفيق

Abstract:

This study aimed to highlight the role of Islamic banks in supporting the pace of financial inclusion, through agricultural financing formulas, in a sample of two Islamic banks located in the Wilayat of M'sila, using a qualitative data analysis program, applied to the two interviews that were conducted with the managers of the two banks, to determine The difference between the strategy of the two banks in dealing with this goal.

The study found similarities and differences between the two banks' strategy towards achieving this goal. Therefore, the study recommends the necessity of paying attention to the agricultural sector in order to raise the pace of financial inclusion in this group of society.

Keywords: financial inclusion, Islamic banks, agricultural finance..

1- مقدمة:

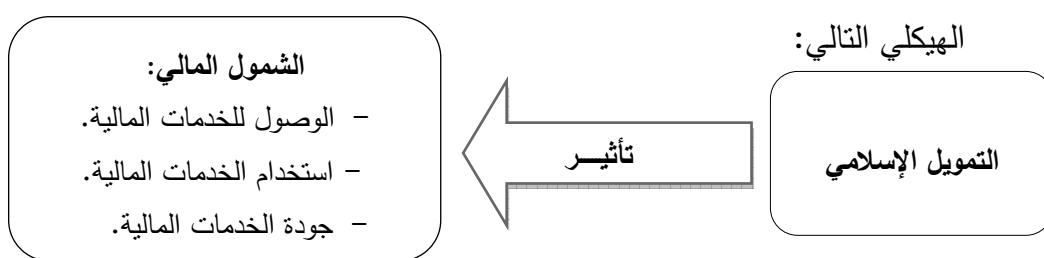
يعتبر التمويل الإسلامي من أهم المواضيع الحديثة التي تصدرت اهتمام المصارف الإسلامية، باعتباره صيغة مستحدثة وجب إنجاحها في وسط صيغ تمويل متعدد وفي بيئة تنافسية، لكن فيها الكثير من فرص النجاح والتميز عن الغير. بالإضافة إلى أن التمويل الإسلامي يمثل أحد المداخل الأساسية في تطوير وتحسين الخدمات المالية الإسلامية، ومن ثم إيصالها إلى أكبر عدد من الزبائن والمواطنين بصفة عامة، وهو ما تطلق عليه مجموعة البنك الدولي بهدف الشمول المالي وعليه جاءت إشكالية الدراسة.

1.1 إشكالية البحث: مما سبق يمكن طرح إشكالية الدراسة في السؤال التالي:

هل للبنوك الإسلامية دور من خلال التمويل الإسلامي في دعم وتنمية الشمول المالي؟

وللإجابة على إشكالية البحث تم صياغة الفرضيات انطلاقا من نموذج الدراسة.

2.1 نموذج الدراسة: بناءا على ما لدينا من متغيرات فإننا يمكن أن نقترح النموذج



3.1 الفرضيات: بناءً على النموذج الهيكلية للدراسة، يمكن صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

- **الفرضية الرئيسية:** للتمويل الإسلامي دور في دعم وتنمية الشمول المالي بمختلف مؤشراته ودرجات متفاوتة.
- **الفرضيات الفرعية:** تدرج تحت الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية:
 - ف1: تحوز البنوك الإسلامية على صيغ متعددة للتمويل الإسلامي.
 - ف2: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإسلامي في دعم وتنمية وصول الخدمات المالية الإسلامية للزبائن.
 - ف3: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإسلامي في دعم وتنمية استخدام الخدمات المالية الإسلامية من قبل الزبائن.
 - ف4: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإسلامي في دعم جودة الخدمات المالية الإسلامية.

4.1 أهداف البحث: هناك العديد من الأهداف يراد تحقيقها يمكن إيجازها في:

- تقديم إطار نظري يحدد ماهية التمويل الإسلامي ومؤشرات الشمول المالي؛
- التعرف على واقع وآفاق التمويل الإسلامي في البنوك الإسلامية الجزائرية؛
- تحليل العلاقة بين التمويل الإسلامي والشمول المالي.

5.1 منهج الدراسة: في هذه الدراسة تم استخدام:

- المنهج الوصفي: حيث تم جمع البيانات الثانوية الالزامية لأغراض الدراسة النظرية، من المصادر المكتبة، أما البيانات الأولية فتم جمعها من خلال أسلوب المقابلة مع عينة الدراسة.
- ثم قمنا باستخدام برمجية N Vivo الخاصة بتحليل البيانات الكيفية ، لأجل تحليل نتائج المقابلة المجرأة مع مديري البنوك.

2. الإطار النظري للدراسة: يشتمل على التعريف النظري لمتغيرات الدراسة

1.2 التمويل الإسلامي: سنتطرق إلى أهم تعريفات التمويل الإسلامي، وأنواعه.

1.1.2 تعريف التمويل الإسلامي: هناك العديد من التعريفات لهذا المصطلح أهمها:

- **التعريف الأول:** يتشكل مصطلح التمويل من كلمتين لهما معنيين محددين هما (دسوقي، 2014، الصفحتان 48-49):

• **التمويل:** وهي تشير إلى الأسواق والمؤسسات المالية التي تقوم باكتساب الموارد وتخصيصها، وإدارتها واستثمارها كما يتناول قضية إدارة وتحويل المخاطر.

• **الإسلامي:** توحى ببعض الاختلافات الجوهرية بين التمويل الإسلامي ونظيره التقليدي، في بعض الخصائص المميزة والفريدة التي تستند على قواعد معينة حدتها الشرعية.

• **التعريف الثاني:** التمويل المباح هو تقديم الأموال العينية أو النقدية من يملكها أو موكل إليه (البنك الإسلامي) إلى فرد أو شركة (العميل)، ليتصرف فيها ضمن أحكام وضوابط الشريعة الإسلامية، وذلك بهدف تحقيق عائد مباح شرعاً (بموجب عقود لا تتعارض مع أحكام الشريعة)، مثل التمويل بالمضاربة، التمويل بالمشاركة، البيع بالمرابحة، بيع السلم، وبيع الاستصناع" (محمد علي، 2013، صفحة 146).

2.1.2 أنواع التمويل المصرف الإسلامي: غالباً ما ينظر للتمويل الإسلامي من زاويتين هما (عبد الحميد، 2014، صفحة 280):

- **التمويل التجاري:** يشمل كل حالة تحصل فيها مبادلة سلعة أو منفعة سلعة بثمن مؤجل ومن أنواعه: بيع المرابحة والبيع الآجل والبيع بالتقسيط والتأجير التمويلي وبيع السلم والإستصناع وغير ذلك.

- **التمويل المالي:** لا يتضمن التعامل مع السلعة أو خدماتها مطلقاً، وإنما يتربّط عليه تقديم النقد الحالي لقاء نقد آجل، ويتم ذلك من خلال أساليب المضاربة والمشاركة، حيث يمكن إحصاء سبعة (07) أساليب للتمويل الإسلامي هي (محمد علي، 2013، صفحة 147):

- **عقود الشركات:** التمويل بالمشاركة، التمويل بالمضاربة.

- **عقود المعاوضات:** بيع المرابحة، بيع السلم، بيع الاستصناع، المتاجرة والإجارة.

2-2- الشمول المالي: إن الديناميكية الكبيرة التي يشهدها العالم في شتى المجالات، لا سيما المالية منها، تتم عن رغبة شديدة في إيجاد بدائل حقيقة للوصول إلى هدف تعليم الخدمات المالية، وهذا من خلال آلات وتقنيات إلكترونية تسمح لهم بإرسال وتلقي أموالهم من أي زمان ومكان شاؤو.

1.2.2 تعريف الشمول المالي: يمكننا ذكر عدة تعاريف للشمول المالي منها:

- التعريف الأول: وهو التعريف الذي يوضح شمولية الخدمات المالية في عدة نقاط هي (نجم، 2017):

- ❖ إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات(جانب العرض)
- ❖ العمل على تمكين الجميع من استخدام تلك الخدمات (جانب الطلب)
- ❖ الجودة المناسبة والأسعار المعقولة أهم ميزة مطلوبة في الخدمات المقدمة؛
- ❖ كل ما سبق يجب أن يقدم في قنوات رسمية للنظم المالية الرسمية للدول.

ما يلاحظ على هذا التعريف أنه قسم المجتمع إلى فئتين، فئة تعرض الخدمات المالية وفئة تطلبها، دون أن يفصل ماهية هذه الخدمات، مع إشارته إلى ضرورة عرض واستخدام هذه الخدمات، عبر القنوات الرسمية للنظم المالية للدول.

التعريف الثاني: "يعني الشمول المالي أن الأفراد والشركات يستطيعون الحصول على منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم - المعاملات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين - التي يتم تقديمها بطريقة مسؤولة ومستدامة" (Albankaldawli, financial inclusion, 2015).

ما يميز هذا التعريف عن الباقي هو إدخاله لمصطلح المنتج زيادة على الخدمات، وتركيزه على المسؤولية والاستدامة في تقديم المنتجات والخدمات، وهو ما يعني أن هدف استدامة الشمولية المالية هو من بين أكبر ما يصبو إليه البنك الدولي، حيث يتضح بأن مفهوم شمولية الخدمات المالية يتضمن ما يلي:

- أطراف العرض والطلب على الخدمة المالية؛
- إتاحة استخدام كافة الخدمات المالية لكل الفئات، من خلال القنوات الرسمية.

2.2.2 أهمية الشمول المالي: توضح لنا أهمية الشمول المالي في الصور التالية (إضاءات، 2016):

- تعزيز التنمية الاقتصادية، وخاصة الجانب الاجتماعي، نظراً لوجود علاقة طردية بين معدل الشمولية المالية ومستوى النمو الاقتصادي، وخاصة العدالة الاجتماعية.
- تعزيز استقرار النظام المالي، من خلال إتاحة التمويل للشركات المصغرة والصغيرة والمتوسطة، وزيادة التعامل ضمن الإطار الرسمي، الذي سيوسع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية، ويقلل من نسبة التركيز فيها، مما يعني زيادة التحوط من مخاطر التقلبات وخاصة المالية.
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم، من خلال خلق فرص العمل، وتحسين توزيع الدخل ورفع مستوى المعيشة.
- حوسبة النظام المالي (Informatisation du Système Financier)، وهو ما يسمح بدمج المزيد من الأفراد والمؤسسات ضمن النظام المالي الرسمي، وبالتالي توفير الخدمات المالية بأسرع الطرق وأقلها كلفة، وتسهيل عملية متابعة حركة الأموال ومراقبتها، لتقليل انحرافات ومخاطر هذه العمليات.
- كما تساهم شمولية الخدمات المالية في حماية الزيون مالياً من خلال (نجم، 2017)
- التأكد من حصول العميل على خدماته المالية بكل سهولة، جودة وتكلفة مناسبتين؛
- توفير بيانات دقيقة لجميع مراحل تعامل الزيون مع البنك، ووضع نظام رقابة وحماية لتلك البيانات، وإعلامه بجميع التغيرات والتحديثات التي طرأت على الخدمات المالية، مثل الأسعار والمخاطر والمزايا، وإتاحة الخدمات الاستشارية لجميع الزيائن بناءً على احتياجاتهم؛
- وضع منظومة تقييفية للزيائن، لفهم الحقوق والمسؤوليات، والتعامل مع الشكاوى.

3.2.2 أبعاد الشمول المالي: لقد وضع تحالف الشمول المالي ثلاثة أبعاد رئيسية للشمول المالي (AFI, 2019, p. 4) هي:

- الوصول للخدمات المالية: "القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المعروضة

من قبل المؤسسات المالية الرسمية، وقد يتطلب تحديد مستويات الوصول تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب البنك، مثل التكلفة أو القرب المادي من نقاط الخدمة المصرفية (الفروع ، وأجهزة الصراف الآلي ، وما إلى ذلك).". (AFI, 2019, p. 4)

- **استخدام الخدمات المالية:** " وتعني عمق أو مدى استخدام الخدمات المالية والمنتج، حيث يتطلب تحديد الاستخدام جمع تفاصيل حول الانظام والتكرار ومدة الاستخدام بمرور الوقت ". (AFI, 2019, p. 4)

- **جودة الخدمات المالية:** يمكن تعريف الجودة على أنها " بُعد يقيم كيفية تلبية الخدمات المالية لاحتياجات المستخدمين من زوايا مختلفة، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف، الراحة، المعاملة العادلة، والاختيار والجوانب الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك، التعليم المالي و المجالات أخرى ". (AFI, 2019, p. 4)

ويمكن تلخيص أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه في الجدول التالي:

الجدول رقم 1: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

| البعد | مؤشرات قياسه |
|-------------------------|--|
| الوصول للخدمات المالية | <ul style="list-style-type: none"> - عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني. - عدد أجهزة الصراف الآلي في مساحة 1000 كلم². - حسابات النقود الإلكترونية. - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. - النسبة المئوية لـ إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة. |
| استخدام الخدمات المالية | <ul style="list-style-type: none"> - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. - عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. - نسبة المحتقظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. |

| | |
|---|-----------------------------|
| <ul style="list-style-type: none"> - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع، وعدد التي لديها قروض قائمة. <p>- القدرة على تحمل التكاليف:</p> <ul style="list-style-type: none"> • معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسى بناءاً على الحد الأدنى للأجور. • متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسى. • متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. • نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات غالبة الثمن. <p>- الشفافية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية. • وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. <p>- حماية المستهلك:</p> <ul style="list-style-type: none"> • مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. • مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 2 شهور الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل. • نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. <p>- الراحة والسهولة:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في الطابور. • متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. <p>- التثقيف المالي:</p> <ul style="list-style-type: none"> • حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية. • النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا إعداد ميزانية لهم كل شهر. <p>- المديونية (السلوك المالي):</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة المقترضين الذين يتأخرن أكثر من 30 يوم عن سداد القرض. • كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزائرين إما بالاقتراض، ببيع الأصول، استخدام وفورات... الخ <p>- العوائق الائتمانية:</p> <ul style="list-style-type: none"> • نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية المؤسسات. • نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي. • مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان. | جودة الخدمات المالية |
|---|-----------------------------|

المصدر: (عجر، 2017، صفحة 18)

3-2- الدراسات السابقة:

1-3-2 دراسة (Hasanul Banna et al , 2019) بعنوان:

Does Financial Inclusion Drive The Islamic Banking Efficiency ?

A Post-Financial Crisis Analysis ,The Singapore Economic

هدفت هذه الدراسة إلى تقديم نظرة شاملة حول كيفية الرفع من مستوى كفاءة القطاع المصرفي الإسلامي من خلال التركيز أكثر على الشمول المالي، وإيجاد سياسات فعالة لتعزيز كفاءة البنوك

وقد خلصت الدراسة إلى أن معظم الدول باستثناء بعض الدول الآسيوية والشرق الأوسط لديها اتجاهات متقاربة وغير متسبة من ناحية الكفاءة في تقديم الخدمات المصرفية التي لا تشجع على الشمول المالي، وتأكد الدراسة أن الكفاءة المصرفية الإسلامية ترتبط ارتباطاً وثيقاً بالشمول المالي وهو أمر مهم على الصعيدين الاقتصادي والإحصائي، وهذا يشير إلى أن النظام المالي الفعال والشامل يعمل بكفاءة في ظل الخدمات المصرفية الإسلامية التي تبنت الشمول المالي كنهج واضح لتحقيق نتائج أفضل.

2-3- دراسة (بن عبد الفتاح دحمان، سيد اعمرو زهرة، 2020) بعنوان:

الเทคโนโลยيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

هدفت هذه الدراسة إلى تحقيق هدفين هما: تحليل وتصنيف مؤشرات الشمول المالي، وكذا استيضاح واقع التكنولوجيا المالية بالوطن العربي ومدى قدرة الشركات الناشئة على تقديم خدمات مالية مبتكرة، حيث توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- النسب المتدنية والمتباعدة للشمول المالي في أغلب دول العالم العربي.
- يعتبر استخدام الانترنت وتطبيقات الهاتف المحمول أحد الحلول الناجعة لتوسيع دائرة الشمول المالي في العالم العربي.

- تواجه التكنولوجيا المالية صعوبات كثيرة في العالم العربي مثل ضعف ثقة الزبائن في الشركات المالية الناشئة وكذا مشاكل جودة خدمات الانترنت.

3-3-2 دراسة (Fatma Ben Naceur et al 2020) بعنوان:

The Relationship Between Financial Inclusion Islamic Banking And Economic Growth In Selected Countries (Saudi Arabia, Kuwait And Qatar) During 2004- 2015

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي مع كل من التمويل بالمصارف الإسلامية والنمو الاقتصادي، في كل من السعودية، الكويت وقطر، باستخدام نموذج الانحدار الخطى في ظل بيانات بانل Panel وقد خلصت الدراسة إلى جملة من النتائج أهمها:

- إسهام المصارف الإسلامية في تعزيز الشمول المالي في الدول المدروسة.
- وجود تأثير ذو دلالة للشمول المالي في زيادة النمو الاقتصادي.

3. **الطريقة والأدوات:** تتطلب كل دراسة منهجية علمية وأدوات بحثية تساعد الباحث على الوصول إلى أهداف الدراسة.

1.3. منهجية الدراسة:

• **التعريف بمجتمع وعينة البحث:** يتمثل مجتمع البحث في البنوك التجارية الإسلامية بولاية المسيلة، وهي البركة بنك Baraka Bank، والسلام بنك Essalam Bank، ولقد تم اختيار عينة قصدية، تتشكل من مديرى البنوك سالفي الذكر.

2.3- **الأدوات المستخدمة في الدراسة:** تماشيا مع نوعية الدراسة الاستطلاعية، التي تهدف إلى الحصول على أكبر قدر من البيانات والمعلومات، تم الاستعانة بوثائق المؤسستين، وكذا أسلوب الملاحظة، ثم اعتماد المقابلة كأداة رئيسية للبحث.

- **المقابلة:** يعتبر أحد أهم الأدوات التي تختص بجمع البيانات الأولية، ولهذا تم الاعتماد عليها من أجل تحديد دور التمويل الإسلامي لدى هذين البنوك في الرفع من وتنمية الشمول المالي، وحسب Pinto Et Grawitz فإن المقابلة ترتكز على:

- درجة الحرية التي تمنح للمقابل.
- درجة عمق ودقة المعلومات المطلوبة.

ولأجل تحقيق أهداف الدراسة قمنا بإجراء نوعين من المقابلة هما:

أ- **المقابلة الحرة:** وتم إجراؤها مع مديرى البنوك الإسلامية، كل على حدى، ولقد ساعدنا هذا النوع من المقابلات في التعريف بأنفسنا وبموضوعنا، ومن ثم ربط

علاقات ودية معهم ومناقشة بعض المسائل العامة والخاصة بالبنوك الإسلامية وبعض الصعوبات والتحديات التي تواجه الموظف المصرفي ومدراء الوكالات على وجه الخصوص، ومن إيجابيات هذا النوع من المقابلات هو التمهيد لإعداد دليل المقابلة نصف الموجهة وضبط محاوره وأسئلته.

ب- المقابلة نصف الموجهة: وفيها قمنا بتحديد حزمة من الأسئلة لأجل طرحها على المستجوبين مع إمكانية طرح أسئلة أخرى قد تخطر على بال الباحث من خلال النقاش دون الخروج طبعاً عن النص، حيث يتميز هذا النوع من المقابلات بإعطاء الحرية التامة للمستجوب للإجابة على الأسئلة.

- دليل المقابلة: يتضمن هذا الدليل المعلومات الواجب جمعها، طريقة البدء في المقابلة وكيفية الانتهاء منها، التوجيهات بكيفية التعامل مع المشاكل غير المتوقعة أثناء المقابلة وأو الإجابات غير العادية" (قدي، 2009، صفحة 100)

وتعتبر البيانات المسترجعة أو المستخلصة من المقابلات عبارة عن كلام منسوب للمستجوب وهي بيانات كيفية لا يمكن تحليلها كمياً لافتقارها لسلم كمي معين نحثكم إليه مثل سلم ليكارت في الاستبيانات.

وحيثما ويفضل التكنولوجيات المتطرفة في الإعلام الآلي والبرمجيات تم تصميم عدة برامج تعمل على تحليل البيانات الكيفية مثل برنامج – MaxQDA - Nvivo – معتمدة على مؤشرات كمية تخص إحصائيات التحليل النصي، وسنعتمد في دراستنا هذه على برنامج Nvivo لأنها هو الأشهر للدراسات التسويقية.

- مناخ المقابلة نصف الموجهة: الجدول التالي يلخص أهم ما ميزها:

الجدول رقم 2: مناخ المقابلة نصف الموجهة

| الأهداف الأساسية | ظروف إجراء المقابلة | تاريخ ومدة المقابلة وطبيعة التسجيل | المدير |
|--|---|---|---------------------------------|
| - أهم صيغ التمويل الإسلامي. - دور التمويل | - الاستقبال كان جيد في مكتب المدير وتم شكره على قبول المقابلة، وإعلامه بطبيعة | تاريخ المقابلة: كان على مرحلتين المرحلة 1: لقاء مباشر يوم 11 جوان 2021 على الساعة | المدير الأول: المؤهل العلمي: |

| | | | |
|--|--|--|---|
| <p>الإسلامي في التعريف بالخدمات وإيصالها لعموم المواطنين.</p> <p>- أهم الخدمات المطلوبة من قبل الزبائن.</p> <p>- ما مدى جودة الخدمات المقدمة للزبائن</p> | <p>الموضوع وأهدافه، وإجابتة على كل استفساراته، ثم إتاحة الوقت الكافي له للإجابة على الأسئلة.</p> <p>في المرحلة الثانية كانت عن بعد وتم إعادة تذكير المدير بأهم المحاور المتناولة في اللقاء الأول ثم مباشرة طرح الأسئلة عليه وإتاحة له الوقت الكافي للإجابة.</p> | <p>8:30 صباحا.</p> <p>مدة المقابلة 1 ساعة.</p> <p>تسجيل صوتي للأجوبة.</p> <p>المرحلة 2: عن بعد بتقنية Google Duo</p> <p>يوم 20 جوان 2021 على الساعة 12:30 صباحا.</p> <p>مدة المقابلة 1:20 ساعة.</p> <p>تسجيل صوتي للأجوبة عبر تقنية Google Duo</p> | <p>- ليسانس دراسات عليا مصرفية - ماستر قانون أعمال الخبرة: 13 سنة مكان العمل: السلام بنك - وكالة المسيلة-</p> |
| <p>نفس الأهداف السابقة</p> | <p>- الاستقبال كان جيد في مكتب المدير وتم شكره على قبول المقابلة، وإعلامه بطبيعة الموضوع وأهدافه، وإجابتة على كل استفساراته، بعدها تقرر إجراء المقابلة عن بعد لظروف العمل وضيق الوقت.</p> <p>- في المرحلة الثانية كانت عن بعد وتم إعادة التذكير بطبيعة الموضوع وأهدافه، ثم مباشرة طرح الأسئلة عليه وإتاحة له الوقت الكافي للإجابة.</p> | <p>تاريخ المقابلة: كان على مرحلتين</p> <p>المرحلة 1: لقاء مباشر يوم 25 جوان 2021 على الساعة 9:30 صباحا.</p> <p>مدة المقابلة 20 دقيقة.</p> <p>المرحلة 2: عن بعد بتقنية Google Duo</p> <p>يوم 29 جوان 2021 على الساعة 10:00 صباحا.</p> <p>مدة المقابلة 1:05 ساعة.</p> <p>تسجيل صوتي للأجوبة عبر تقنية Google Duo</p> | <p>المدير الثاني: المؤهل العلمي: - ليسانس علوم مالية الخبرة: 18 سنة مكان العمل: البركة بنك - وكالة المسيلة-</p> |

المصدر: من إعداد الباحث

4 - المخرجات ومناقشتها: بما أننا استخدمنا برنامج Nvivo فإن هناك ثلاثة مقاريات أساسية سوف نلجم إليها في تحليلنا الكيفي لنصوص المقابلات وهي:

المقاربة المعجمية، المقاربة اللغوية والمقاربة الموضوعية.

4-1- نتائج المقاربة المعجمية L'approche Lexicale: والهدف من إجراء هذه المقاربة هو وصف "ما" تتحدث عنه، من خلال الإحصاء التردي لأكثر الكلمات المكررة وكذا التقارب بينها (Bernard & Florence, 2007, p. 2)، والجدول أسفله

يوضح الإحصاء التردي لأكثر عشرون كلمة مرددة بخمسة أحرف فما أكثر في إجابات عينة الدراسة، وكذا التشابه بين أكثر الكلمات المستخدمة في هذه المقابلات.

الجدول رقم 3: المصطلحات الأكثر تكرارا

| المصطلحات المشابهة | النسبة المرجحة (%) | التكرار | عدد الأحرف | المصطلحات |
|--------------------|--------------------|---------|------------|-----------|
| الإسلامية | 1,03 | 38 | 9 | الإسلامية |
| البنوك | 0,79 | 29 | 5 | البنوك |
| المالي | 0,6 | 22 | 7 | المالي |
| الشمول | 0,54 | 20 | 8 | الشمول |
| التمويل | 0,49 | 18 | 7 | التمويل |
| السلام | 0,46 | 17 | 6 | السلام |
| المصرف | 0,46 | 17 | 6 | المصرف |
| البنك | 0,41 | 15 | 6 | البنك |
| المالية | 0,41 | 15 | 7 | المالية |
| الزيائن | 0,38 | 14 | 7 | الزيائن |
| الفلاحين | 0,38 | 14 | 8 | الفلاحين |
| الجزائر | 0,35 | 13 | 7 | الجزائر |
| القطاع | 0,35 | 13 | 6 | القطاع |
| الزراعي | 0,33 | 12 | 7 | الزراعي |
| كبيرة | 0,33 | 12 | 5 | كبيرة |
| الصيرفة | 0,3 | 11 | 6 | الصيرفة |
| البركة | 0,27 | 10 | 6 | البركة |
| التقليدية | 0,27 | 10 | 9 | التقليدية |
| الربح | 0,27 | 10 | 5 | الربح |
| المنتجات | 0,27 | 10 | 6 | المنتجات |

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

من خلال الجدول أعلاه تم استخراج تكرار المصطلحات لعشرون كلمة مرددة والتي يساوي عدد أحرفها خمسة فما فوق، وهذا من خلال مقابلة مديرى البنوك.

أما الجدول أدناه فسنوضح فيه الإحصاء الترددية لأكثر المصطلحات المكررة حسب مدير كل بنك على حدى.

الجدول رقم 4: المصطلحات الأكثر تكرارا حسب كل مدير بنك

| المجموع | مدير بنك البركة | مدير بنك السلام | المصطلحات |
|---------|-----------------|-----------------|-----------|
| 38 | 15 | 23 | الإسلامية |
| 30 | 15 | 15 | البنوك |
| 22 | 8 | 14 | المالي |
| 20 | 8 | 12 | التمويل |
| 18 | 9 | 9 | السلام |
| 17 | 0 | 17 | الصيرفة |
| 17 | 6 | 11 | المصرف |
| 17 | 0 | 17 | البنك |
| 15 | 5 | 10 | المالية |
| 15 | 7 | 8 | |

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

من خلال الجدولين أعلاه يتضح أن هناك تكرار متعدد لعدة مصطلحات، مما يبين أهميتها، وخاصة ارتباطها بالمتغيرات الرئيسية للدراسة وفرضياتها، مما يوحي بدقة أسئلة المقابلة وتركيزها على ما يخدم مكونات الدراسة.

فنجد أن مصطلحي الإسلامية والبنوك جاءا في المرتبتين الأولى والثانية بتكرار يساوي 38 و 29 مرة على التوالي، وهما مصطلحي المتغير المستقل للدراسة (البنوك الإسلامية)، وهذا ما يعكس الأهمية الكبيرة التي أولاها المستجوبان لهذين المصطلحين باعتبارهما يعكسان الطبيعة التجارية والقانونية لهذين المؤسستين.

وكذا لأن أهم ما يميز هذين البنكين هو صيغة الإسلامية في تعاملهما مع الزبائن، وهو ما جعل مدير بنك السلام يتكرر لديه هذا المصطلح 23 مرة مقابل 15 مرة لدى مدير بنك البركة، مما يوحي بتأثير المرجعية الإسلامية لبنك السلام أكثر مما عند بنك البركة، الذي يبقى استثمار عمومي منبعثه بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث يغلب عليه التسيير العمومي.

أما المصطلحين الثالث والرابع الأكثر تكرارا فكان مصطلحي المالي والشمول بـ 22 و 20 مرة على التوالي، وهم المصطلحان المكونان للمتغير التابع (الشمول المالي)، وهو ما يدل على الأهمية الكبيرة التي يوليهما المستجوبان لهذا المتغير الهدف (الشمول المالي) في عملهما وفي إستراتيجية البنك عموما، رغم تكرار هذا المصطلح عند مدير بنك السلام 14 مرة مقابل 08 مرات لدى بنك البركة، وهو ما يعطي صورة واضحة عن الاهتمام الكبير بهذا الهدف لدى بنك السلام مقارنة بين بنك البركة، خصوصا وأن بنك السلام استفاد من تجربة بنك الفلاحه والتعميم الريفية في كيفية استقطاب الفلاحين وجعلهم في تجمعات فلاحية يسهل تأطيرها.

2-4- نتائج المقارنة اللغوية *L'approche Linguistique*: أساسها حساب معاملات التشابه النصي بين مدير البنوك، وهدفها وصف كيف يتحدث كل مدير، حيث تسمح لنا بإدراك مستويين من الخطاب: ليس فقط التصنيف والترتيب النحوي من خلال (من قال؟ - ماذا قال؟) ولكن أيضا مطابقة الدلالات بطريقة علمية (كيف؟ - مع أي أثر؟) (Bernard & Florence, 2007, p. 4) .

الجدول رقم 5: معاملات التشابه النصي بين المصادر (المدراء)

| Pearson معامل الارتباط بيرسون | المصدر ب | المصدر أ |
|-------------------------------|-----------------|-----------------|
| 0,701914 | مدير بنك السلام | مدير بنك البركة |

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

يظهر من الجدول أعلاه أن هناك تشابه كبير بين بيانات مقابلتي المديرين كمصادر لجمع البيانات الكيفية حول دور البنوك الإسلامية في دعم الشمول المالي، وهذا بمعامل تشابه نصي يقدر بـ 0.70، وهو ما يعني أن أغلبية إجابات المديرين كانت متشابهة وتتماثل وتتفق حول الدور السالف الذكر للبنوك الإسلامية.

أما معاملات التشابه النصي بين عقد متغيرات الدراسة فنلخصها في الجدول التالي:

الجدول رقم 6: معاملات التشابه النصي بين العقد Pearson

| Nœud A | Nœud B | Coefficient de corrélation de Pearson |
|--------|-----------|---------------------------------------|
| الجودة | الاستخدام | 0,560873 |
| الوصول | الجودة | 0,494512 |

| | | |
|-------------------------|-------------------------|----------|
| Nœuds\\الجودة | Nœuds\\التمويل الإسلامي | 0,458476 |
| Nœuds\\التمويل الإسلامي | Nœuds\\الاستخدام | 0,400946 |
| Nœuds\\الوصول | Nœuds\\الاستخدام | 0,392484 |
| Nœuds\\الوصول | Nœuds\\التمويل الإسلامي | 0,320462 |

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

يظهر من خلال الجدول أعلاه أن هناك تشابه متوسط بين نظرتي المديرين للدور الذي من الممكن أن تؤديه البنوك الإسلامية في دعم وتيرة مؤشرات الشمول المالي الثلاثة (الوصول، الاستخدام والجودة)، حيث انحصرت معاملات التشابه النصي بين عقد متغيرات الدراسة بين قيمتي 0.32 و 0.45، ويرجع هذا التشابه النصي المتوسط لتبين نظرة كل مدير لكل مؤشر من مؤشرات الشمول المالي، فمدير بنك السلام يحاول الاستثمار في طبقة الفلاحين واستقطابها لما تشكله هذه الطبقة من عدد كبير في ولاية المسيلة، في حين بنك البركة ما زال يعاني من مشكلة عدم انتظام هذه الطبقة وعدم امتلاكها للوثائق الازمة في مثل حالات التمويل.

3-4- نتائج المقاربة الموضوعية Thématique L'approche : تعتمد على استخراج نسب تغطية عقدة معينة من قبل المصادر المختلفة، وتساوي نسبة التغطية في عقدة معينة، عدد كلمات مصدر واحد حول عقدة معينة على عدد الكلمات الإجمالية لنفس المصدر $X 100$ وكانت النتائج مماثلة في الجدول التالي:

الجدول رقم 7 : نسبة تغطية العقد

| نسبة تغطية العقد | بنك السلام % | بنك البركة % |
|-------------------------------------|--------------|--------------|
| نسبة التغطية لعقدة التمويل الإسلامي | 15.05 | 16.84 |
| نسبة التغطية لعقدة الشمول المالي | 84.60 | 82.69 |
| نسبة التغطية لعقدة الوصول | 33.66 | 26.77 |
| نسبة التغطية لعقدة الاستخدام | 25.15 | 30.22 |
| نسبة التغطية لعقدة الجودة | 23.14 | 23.16 |

المصدر: برمجية تحليل البيانات الكيفية Nvivo

- **نسبة التغطية لعقدة التمويل الإسلامي:** يلاحظ من الجدول أعلاه أن نسبة 15.05 % من كلام مدير بنك السلام ونسبة 16.84 % من كلام مدير بنك البركة في دليل المقابلة كانت تتعلق بهذه العقدة، وهذه النسب إنما تدل على إعطاء

- المستجوبين أهمية في كلامهم لقضية التمويل الإسلامي ومدى إدراكهم لمكانتها وأهميتها في العمل البنكي الإسلامي الموجه لدعم الشمول المالي.
- **نسبة التغطية لعقدة الشمول المالي:** يلاحظ أن نسبة كلام مدير البنوك متقاربة جدا حول هذه العقدة (84.60 %) و (82.69 %)، وهو ما يفسر تماثل رؤيتيهما حولها، والمكانة التي يحتلها موضوع الشمول المالي كهدف استراتيجي تسعى جميع البنوك وخاصة الإسلامية منها لبلوغه، نظير ما تتحققه من ورائه من أهداف اقتصادية ومالية وحتى اجتماعية، نظراً لكونه هدف من أهداف الدولة الجزائرية في بحثها عن تعميم استخدام الحسابات المالية بمختلف أنواعها: البنكية، البريدية أو حسابات الضمان الاجتماعي...الخ.
- **نسبة التغطية لعقدة الوصول:** يلاحظ أن نسبة كلام مدير بنك السلام حول هذه العقدة (33.66 %) كانت أكبر من نسبة كلام مدير بنك البركة (26.77 %)، وهذا لأن بنك السلام حديث العهد وبالتالي مازال يسعى لتحقيق هذا الهدف وتعريف الزبائن والمواطنين بصفة عامة بأهم خدماته، بخلاف مدير بنك البركة الذي يعتقد أنه لا يعاني من هذا الجانب باعتباره تأسس منذ ما يقارب ثلاثة عقود، رغم أن هذا في حقيقته لا يعني أنه يملك عدداً كبيراً من الزبائن تعكس طول فترة وجوده في الساحة البنكية الجزائرية.
- **نسبة التغطية لعقدة الاستخدام:** يلاحظ أن نسبة كلام مدير بنك البركة كانت أكبر منها لدى بنك السلام، بـ (30.22 %) مقابل (25.15 %)، وهذا لكون أن بنك السلام لا يزال في مرحلة التعريف بالبنك وبأهم خدماته، في مقابل بنك البركة الذي تعودى هذه المرحلة من خلال ثلاثة عقود من الوجود، وأصبح يركز على الاستخدام كما ونوعاً، ومحاولة أن يكون هذا المؤشر إيجابي لدى الزبائن، من خلال التعامل الفعلي مع البنك والقيام بجميع أو معظم العمليات البنكية.
- **نسبة التغطية لعقدة الجودة:** من خلال النسبتين الخاصتين بكلام مدير البنوك حول عقدة الجودة، فيلاحظ أنها متقاربة جداً إلى حد التطابق (23 %) وهذا نتيجة

الاتفاق على أن مؤشر جودة الخدمة المالية الإسلامية هو العامل الأساسي في جذب الزبائن ثم المحافظة عليهم لتوسيع دائرة الشمول المالي، وهو التحدي الذي وجب على البنوك الإسلامية مجاراته رغم كل التسهيلات المقدمة للبنوك التجارية العمومية التقليدية مقارنة بالمصارف الإسلامية.

4-4. اختبار الفرضيات: سنقوم باختبار فرضيات الدراسة من خلال:

- التحليل السابق لأوجه التشابه والاختلاف بين أقوال مديرى البنوك فى دليل المقابلة، من خلال ذكر العبارات الدالة على أثر المتغير المستقل (التمويل الإسلامي) على المتغير التابع (الشمول المالي).
- معدل نسب العلاقة بين العقد الفرعية.
- نسبة التغطية لكل عقدة.

والجدول التالي يلخص درجة تحقق الفرضيات، حيث سنعتمد على نظام الترقيم والتقييم الخاص بجامعة مونتريال - كندا - (حرizi، 2017، صفحة 341).

الجدول رقم 8: اختبار فرضيات الدراسة

| درجة التحقق | المؤشرات الدالة على الأثر من محتوى المقابلة | الفرضيات |
|-------------------------------|--|--|
| جيد C⁺ | <ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط بين المديرين يقدر بـ : 0.70 - معدل نسبة التغطية لعقدة التمويل الإسلامي: 15.94 | الفرضية الأولى: تحوز البنوك الإسلامية صيغ متعددة للتمويل الإسلامي |
| مقبول D | <ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد يقدر بـ : 0.32 - معدل نسبة التغطية لعقدة وصول الخدمات المالية الإسلامية للزبائن: 30.21 | الفرضية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإسلامي في دعم وتنمية وصول الخدمات المالية الإسلامية للزبائن |
| مقبول D⁺ | <ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد : 0.40 - معدل نسبة التغطية لعقدة استخدام الخدمات المالية الإسلامية من قبل الزبائن: 27.68 | الفرضية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل الإسلامي في دعم وتنمية استخدام الخدمات المالية الإسلامية من قبل الزبائن |
| مقبول D⁺ | <ul style="list-style-type: none"> - تكرار المصطلحات. - معامل الارتباط النصي بين العقد : 0.45 | الفرضية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتمويل |

| | |
|---|--|
| <p>معدل نسبة التغطية لعقدة جودة الخدمات المالية الإسلامية : 23.15</p> | <p>الإسلامي في دعم وتنمية جودة الخدمات المالية الإسلامية .</p> |
|---|--|

المصدر: من إعداد الباحث

من خلال الجدول أعلاه، وبما أن جميع الفرضيات تم قبولها بدرجات متفاوتة فإننا نخلص إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تقر بوجود تأثير للتمويل الإسلامي على الرفع من وتنمية الشمول المالي بمختلف مؤشراته بدرجات متفاوتة.

5- الخاتمة: إن بحثنا هذا يدخل في إطار دراسة دور البنوك الإسلامية عموماً والتمويل الإسلامي خصوصاً في دعم وتنمية الشمول المالي، وهي دراسة كيفية تم فيها استخدام برنامج تحليل البيانات الكيفية Nvivo وهو ما ساعدنا في تحليل نتائج المقابلات، حيث وصلنا إلى جملة من النتائج وبعض التوصيات نلخصها فيما يلي:

1-5 - النتائج:

- تمتلك البنوك الإسلامية عدة صيغ للتمويل، لكنها تبقى في الإطار النظري فقط، لقلة المقبولين عليها والمستخدمين لها ببقية البنوك التجارية الأخرى.
- يبقى جانب المنافسة غير العادلة هو الهاجس لهذه البنوك فيما يخص تضييق الفارق بين معدلات الفائدة وهوامش الربح التي تقرها البنوك الإسلامية.
- يبقى جانب التعريف بوجود هذه الحزم من الخدمات المالية الإسلامية عائق كذلك أمام تطور هذه البنوك حيث يجهل أغلب المواطنين والزبائن بوجودها.
- يشكل التوزيع غير العادل للدعم الحكومي بين المصارف التجارية العمومية والمصارف الإسلامية عائق أمام زيادة تنافسية هذه البنوك.

2-5- التوصيات:

- ضرورة اجتهد البنوك الإسلامية في اتجاه تغيير قوانين النظام المصرفي الجزائري بما يتيح لهم فرصة الاستثمار الحر في مختلف المجالات.
- ضرورة العمل على استقطاب فئات أخرى من المجتمع تتميز بحجمها الكبير، كفئة الطلبة مثلاً بغية استهداف ما ورائهم قد يكونون تجار أو فلاحين

أو كبار مدخرين بطرق غير رسمية.

- الاجتهداد كثيرا في الجانب الترويجي بإقامة المعارض والأيام التعريفية في الساحات والفضاءات العامة.
- ضرورة عقد اتفاقيات تعاون مع المؤسسات المالية الكبيرة كمؤسسة بريد الجزائر.

- قائمة المراجع:

- أحمد شعبان محمد علي. (2013). الصكوك والبنوك الاسلامية، الاسكندرية: دار الفكر الجامعي.
- أشرف وحدي دسوقي. (2014). النظام المالي الاسلامي، الرياض: مكتبة الملك فهد الوطنية.
- إضاءات. (2016). نشرية توعوية. الكويت: معهد الدراسات المصرفية.
- جمال نجم. (2017). الأسبوع العربي للشمول المالي. القاهرة: البنك المركزي المصري.
- حسين محمد بدر عجور. (مارس, 2017). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء(دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة). 18. غزة، كلية التجارة - الجامعة الاسلامية، غزة - فلسطين: الجامعة الاسلامية - غزة.
- عبد المجيد قدي. (2009). أسس البحث العلمي في العلوم الاقتصادية والإدارية - الرسائل والأطروحات -. الجزائر: دار الأبحاث للترجمة والنشر والتوزيع.
- عبد المطلب عبد الحميد. (2014). اقتصاديات الاستثمار والتمويل الاسلامي في اصirفة الاسلامية. الاسكندرية: الدار الجامعية.
- فاروق حريزي. (2017). أثر استخدام الانترنت على استدامة تسيير الموارد البشرية في المؤسسة الجزائرية. المسيلة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر: كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير - أطروحة دكتوراه.
- AFI, i. A. (2019). Afi core set of financial inclusion indicators. Kuala lumpur, malaysia: alliance for financial inclusion.
- Albankaldawli, (2015, 04 22). financial inclusion., sur www.albankaldawli.org, Consulté le 06 28, 2021
- Bernard, F., & Florence, R. (2007). Quatre approches pour l'analyse de données textuelles: lexicale, linguistique, cognitive, thématique. l'Association Internationale de Management Stratégique AIMS (p.2) ,Montréal, Canada.: <https://hal.archives-ouvertes.fr/hal-00821448>.
- Universal Financial Access 2020, www.albankaldawli.org: 17/04/2015 Consulté le 22/08/2021