



جامعة غرداية-الجزائر-



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص: مالية مؤسسة

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية دراسة ميدانية في لوكالات البنكية بولاية غرداية

من إعداد الطالبتين:

- مهاية هاجر

- لعور رقية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الرقم	اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	مرسلي نزيهة	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا رئيسا
02	بن اوزينة بوحفص	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
03	شرع يوسف	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
04	بن جواد بصيرة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023 / 2022



جامعة غرداية-الجزائر-

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماجستير أكاديمي

في ميدان: العلوم الاقتصادية، علوم التسيير والعلوم التجارية

فرع علوم مالية ومحاسبة، تخصص: مالية مؤسسة

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية

دراسة ميدانية في الوكالات البنكية بولاية غرداية

من إعداد الطالبتين:

- مهابة هاجر

- لعور رقية

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ:

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الرقم	اللقب والاسم	الرتبة	الجامعة	الصفة
01	مرسلي نزيهة	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	مشرفا رئيسا
02	بن اوذينة بوحفص	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	مشرفا مساعدا
03	شرع يوسف	أستاذ محاضر أ	جامعة غرداية	رئيسا
04	بن جواد بصيرة	أستاذ محاضر ب	جامعة غرداية	ممتحنا

السنة الجامعية: 2023 /2022



إهداء

أهدي ثمار جهدي وعملي بفضل الله عز وجل إلى : أعز الناس وأقربهم
إلى قلبي والدتي العزيزة ووالدي العزيز اللذان كانا عوناً وسنداً لي، وكان
لدعائهما المبرك أعظم الأثر لتسيير سفينة البحث حتى ترسو على هذه
الصورة.

إلى إخواني وأخواتي ونساء إخوتي الذين كان لهم الأثر البالغ في كثير
العقبات والصعاب.

إلى أفراد العائلة الكريمة الذين ساندوني من أعمام وعمات وبنات
العمات وأخوال وخالات وجدتي وأخص بالذكر خالي عبد الله حفظه الله
وخالي محمدرحمه الله

إلى كل صديقاتي العزيزات اللاتي شركوني جميع أوقات الأفراح والأحزان
إلى كل من مد يد العون في إنجاز عملي

مهابة هاجر

إهداء

إهداء الحمد لله الذي وفقنا لتثمين هذه الخطوة في مسيرتنا
الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى مهداة
إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله وأدامهما نورا لدربي.
لكل العائلة الكريمة التي ساندتني ولا تزال من إخوة وأخوات مروة،
محمد، سمية، أحمد إلى رفيفقات المشوار واللاتي قاسمني لحظات
رعاهم الله ووفقهم.

إلى قسم مالية ومحاسبة وجميع دفعة 2023

إلى كل من كان لهم أثر على حياتي

وإلى كل من أحبهم قلبي: حمزة، أميمة، زينب.

لعوررقية

شكر

الحمد والشكر لله الذي بتوفيقه تتم الأعمال حمدا وشكرا خالصا يليق
بجلاله وعظيم سلطانه.

نتقدم بجزيل شكرنا وخالص امتناننا إلى كل من ساعدنا في إنجاز هذا العمل
سواء من قريب أو من بعيد، ونخض بالذكر الأساتذة المشرفين:

الدكتورة مرسي تزيمة على إشرافها علينا ومساعدتنا على إتمام هذه المذكرة،
الدكتور بن أوزينة بوحفص على إشرافه ومساعدته لنا على إتمام المذكرة،
كما لا يفوتنا تقديم كامل الامتنان والتقدير إلى كافة أساتذة كلية العلوم

الاقتصادية وعلوم التجارية وعلوم التسيير

كما نتقدم بالشكر إلى جميع العاملين في الوكالات البنكية بولاية غرداية على

تقديم المعلومات الضرورية لإتمام هذه المذكرة

لعورقية

مهابة هاجر

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية بالتركيز على الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية وللإجابة على إشكالية الدراسة استخدمنا المنهج الوصفي باعتماد على أداة جمع المعلومات المتمثلة في الاستبيان، وتوصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج منها:

- ✓ هناك مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية.
 - ✓ يوجد مستوى عالي من تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى الوكالات العاملة بولاية غرداية.
 - ✓ يساهم استخدام التكنولوجيا المالية ومجالاتها تطبيقها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.
- الكلمات المفتاحية:** تكنولوجيا مالية، شمول مالي، خدمات مالية، ابتكارات مالية.

Abstract :

This study aims to identify the role of financial technology in enhancing financial inclusion in commercial banks.

This study relied on the descriptive approach to answer the main problem of the study and the sub-questions raised through our study, The study tool was the questionnaire, as the study sample consisted of 50 male and female employees.

This study reached a set of results, including:

- ✓ There is a high level of use of financial technology in agencies operating in Ghardaïa.
- ✓ There is a high level of strengthening financial inclusion levels at the level of agencies operating in Ghardaïa state.
- ✓ The use of financial technology and its fields of application contribute to enhancing financial inclusion in banking agencies operating in the state of Ghardaïa.

Keywords: financial technology, financial inclusion, financial services, applications, innovations, technologies.

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
	إهداء
	شكر
VIII	الملخص
IX-XI	قائمة المحتويات
XII-XIII	قائمة الجداول
XIV	قائمة الأشكال البيانية
XIV	قائمة الملاحق
أ-هـ	المقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي	
7	تمهيد
30-8	المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي
17-8	المطلب الأول: التكنولوجيا المالية
11-8	الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية
13-11	الفرع الثاني: أسباب التكنولوجيا المالية
15-13	الفرع الثالث: بيئات التكنولوجيا المالية ومجالاتها
17-16	الفرع الرابع: مميزات ومعوقات التكنولوجيا المالية

قائمة المحتويات

28-18	المطلب الثاني: الشمول المالي
20-18	الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي
22-20	الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافها
25-22	الفرع الثالث: أبعاد الشمول المالي
28-25	الفرع الرابع: الركائز الأساسية للشمول المالي وتحدياته
30-28	المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي ودورها في تعزيزه
29-28	الفرع الأول: العلاقة التكنولوجية المالية بالشمول المالي
30-29	الفرع الثاني: إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
40-31	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية
38-31	المطلب الأول: الدراسات السابقة
40-38	المطلب الثاني: أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة
41	خلاصة الفصل الأول
الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية	
43	تمهيد
54-44	المبحث الأول: منهجية الدراسة والأدوات

قائمة المحتويات

46-44	المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة (الوكالات البنكية العاملة على مستوى ولاية غرداية)
49-46	المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها
54-50	المطلب الثالث: اختبار ثبات الاستبيان
74-55	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة
59-55	المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة
64-59	المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة باتجاهات آراء عينة الدراسة وتحليلها
74-65	المطلب الثالث: عرض ومناقشة النتائج
76	خلاصة الفصل الثاني
80-77	الخاتمة
87-81	قائمة المراجع
104-88	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1.1	العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية	13
2.1	بيئات التكنولوجيا المالية	14
3.1	مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي	25-24
1.2	الاستثمارات الموزعة والمستردة	48
2.2	اختبار ثبات صدق الاستبيان	51
3.2	تحليل معامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الاستبيان	52
4.2	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	53
5.2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	55
6.2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر	56
7.2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة	58
8.2	اتجاهات آراء عينة الدراسة حول استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها	61-60
9.2	اتجاهات آراء عينة الدراسة حول تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك	64-63
10.2	واقع استخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية	66
11.2	واقع تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية	68
12.2	واقع تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية	70

قائمة الجداول

71	واقع تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية	13.2
73	مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية	14.2

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية

قائمة الأشكال البيانية:

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
56	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل رقم 2.1
57	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عمر المستجيب	الشكل رقم 2.2
59	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة	الشكل رقم 3.2

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
93-89	إستمارة الاستبيان	الملحق رقم (01)
94	قائمة المحكمين	الملحق رقم (02)
95	معامل الثبات ألفا كرومباخ	الملحق رقم (03)
96	معامل الارتباط (بيرسون) لمحاو الاستبيان	الملحق رقم (04)
97	اختبار التوزيع الطبيعي	الملحق رقم (05)
98	التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد العينة المدروسة	الملحق رقم (06)
101-99	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان	الملحق رقم (07)
102	اختبار الفرضية الأولى	الملحق رقم (08)
103	اختبار الفرضية الثانية والثالثة والرابعة	الملحق رقم (09)
104	اختبار الفرضية العامة	الملحق رقم (10)

مقدمة

أ- توطئة:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة ثورة تكنولوجية ومعلوماتية في مختلف القطاعات والميادين، حيث تطورت التكنولوجيا بشكل هائل ودخلت جميع الميادين والمجالات، حيث ساهمت في تخفيف من أعباء الحياة اليومية للمواطنين، من خلال تسخير الآلات والتقنيات والخدمات والوسائل الإلكترونية من أجل تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، ففي المجال المالي برز مفهوم التكنولوجيا المالية التي تعبر عن مختلف التقنيات والآلات والخدمات الجديدة التي تساهم في تقدم القطاع المالي والمصرفي، وتطور خدماتها، التي تزيد في تحسين نوعية الخدمات المالية المقدمة من طرف البنوك والمؤسسات المالية المحلية أو الدولية، من حيث سرعة المعاملات المالية ودقتها، ومن حيث سهولة الوصول إلى الخدمات واستخدامها، ومن حيث الوسائل المستخدمة وطرف الدفع وإنهاء المعاملات المالية، فالشركات التكنولوجية تعمل على تقديم أفضل الحلول والابتكارات للأفراد والشركات، الأمر الذي يؤدي إلى إجبار البنوك والمؤسسات المالية على مواكبة هذا التقدم من أجل ضمان استمرار أعمالها.

كما ترتبط التكنولوجيا المالية ارتباطا وثيقا بالشمول المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ تعد التكنولوجيا المالية من أهم الوسائل الفعالة التي تحقق الشمول المالي، وذلك من خلال تمكين الطبقات الفقيرة والهشة من الاستفادة من الخدمات المالية بشكل يتناسب مع إمكانياته المادية ويلبي احتياجاتهم المالية، فالشمول المالي له أهمية كبيرة في تحقيق الاستقرار المالي ودمج المؤسسات والأفراد الذين يعملون في الاقتصاد الغير رسمي ضمن النظام المصرفي المحلي أو الدولي.

ب إشكالية الدراسة:

أصبح القطاع البنكي في الجزائر يعتمد على التكنولوجيا المالية المتمثلة في المنتجات والخدمات والأجهزة التي تسمح بتوسيع خدماتها وإيصالها إلى مختلف أفراد المجتمع بحسب ما يتناسب مع مستواهم الاجتماعي ودخلهم الفردي، من أجل دمجهم في النظام المصرفي والمالي المحلي، وبالتالي تحقيق الشمول المالي.

وعليه يمكن طرح إشكالية الدراسة فيما يلي:

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالبنوك التجارية (دراسة حالة الوكالات البنكية

العاملة في ولاية غرداية)؟

ج. التساؤلات الفرعية:

للإجابة على إشكالية الدراسة يمكن طرح التساؤلات التالية:

✓ ما مستوى استخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية؟

✓ هل تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى

الخدمات المالية؟

✓ هل تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام

الخدمات المالية؟

✓ هل تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات

المصرفية؟

د. فرضيات الدراسة:

بغية الإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من استخدام

التكنولوجيا المالية.

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول

المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية.

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية.

ذ. أهداف الدراسة:

تسعى هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف التي يمكن تلخيصها فيما يلي:

✓ التعرف على مستوى التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية؛

✓ تحديد مستوى أبعاد الشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية؛

✓ التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية.

ر. أهمية الدراسة:

تكمن أهميتها فيما يلي:

✓ تعالج أحد الموضوعات الجوهرية والتي باتت تمثل أحد تحديات المرحلة الراهنة التي تواجه القطاع المالي والمصرفي الجزائري؛

✓ التكنولوجيا المالية والشمول المالي من العوامل الدافعة لمواجهة تحديات التنمية وتقليص معدلات الفقر من تشجيع الادخار والاستثمار عبر توسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك، وتقليل التكاليف وحماية المستهلكين من كافة أشكال النصب والتلاعب؛

✓ أصبح التكنولوجيا المالية والشمول المالي من العوامل المهمة التي تسمح بتوليد فرص العمل وتخفيف الآثار السلبية الناجمة عن التقلبات الاقتصادية والمالية، بالإضافة إلى دورهما البارز كداعم حقيقي لجهود الدولة الجزائرية في تطوير بنائها التحتية وتشجيع الاستدامة المالية.

ز. أسباب اختيار الموضوع:

تتلخص دوافع اختيار الموضوع فيما يلي:

- ✓ الرغبة والميول الشخصي للاهتمام بهذا الموضوع والإلمام بمختلف جوانب موضوع الدراسة؛
- ✓ ارتباط موضوع الدراسة بالتخصص الدراسي الخاص بنا؛
- ✓ إثراء المكتبة الجامعية بالدراسات الجديدة حول دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي؛
- ✓ يعد موضوع الدراسة من أهم المواضيع الحديثة المطروحة التي برزت على الصعيد الدولي وأصبحت من أوليات الحكومات وصانعي السياسات؛
- ✓ توسيع المعارف حول المواضيع التي تدخل في مجال المالية والمحاسبة.

س. حدود الدراسة:

تشمل حدود الدراسة ما يلي:

الحدود الزمانية: تمثلت هذه الحدود في دراسة الموضوع في زيارة الوكالات البنكية بولاية غرداية خلال الفترة 05 ماي إلى 30 ماي 2023.

الحدود المكانية: تمثلت هذه الحدود في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية.

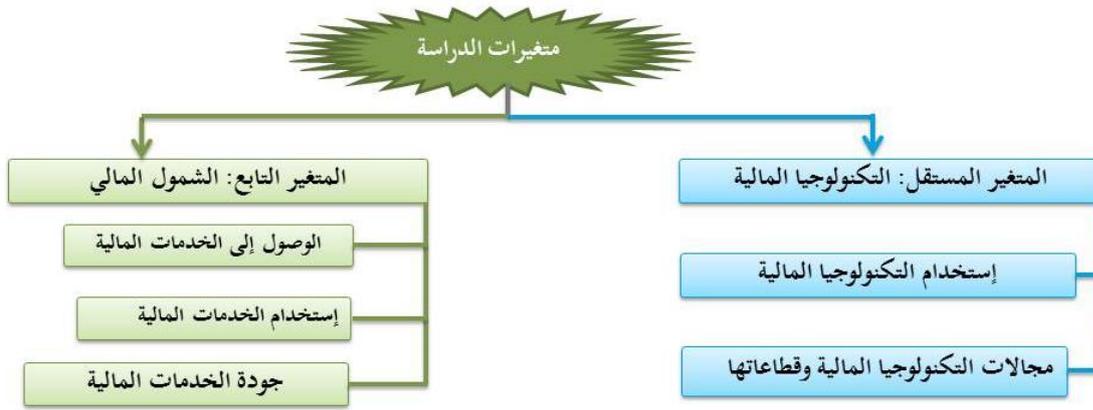
ش. منهج الدراسة والأدوات المستخدمة:

للإجابة على إشكالية الدراسة الرئيسية والتساؤلات الفرعية المطروحة من خلال دراستنا، سوف نعتمد على المنهج الوصفي من أجل الإلمام بمختلف الجوانب النظرية والتطبيقية، ومن أهم الأدوات المستخدمة في جمع البيانات والمعلومات الضرورية نذكر أهمها فيما يلي:

✓ المسح المكتبي بهدف التعرف على مختلف المراجع المتداولة حول موضوع الدراسة من الكتب والمذكرات الجامعية والمجلات والملتقيات العلمية وغيرها.

✓ الاستبيان الذي تضمن مجموعة من العبارات حول موضوع الدراسة حسب وجهة نظر أفراد العينة المدروسة.

ص. متغيرات الدراسة:



المصدر: من إعداد الطالبتين

ض. تقسيم الدراسة:

تم تقسيم الدراسة وفقا للأهداف وإشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية إلى فصلين وهما:

تطرقنا في الفصل الأول إلى الأدبيات النظرية والتطبيقية حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، ويتضمن هذا

الفصل مبحثين، حيث يتناول المبحث الأول الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي، أما المبحث الثاني

يتناول الدراسات السابقة، واختتم هذا الفصل بخلاصة للفصل.

أما الفصل الثاني يتناول دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الوكالات البنكية العاملة

في ولاية غرداية، والذي يضم مبحثين وهما المبحث الأول يتناول منهجية الدراسة، أما المبحث الثاني يشمل عرض

وتحليل نتائج الدراسة، واختتم هذا الفصل بخلاصة للفصل.



وفي الأخير انتهت الدراسة بالخاتمة التي تضمنت تلخيص عام ونتائج اختبار الفرضيات التي جاءت في مقدمة الدراسة، بالإضافة إلى تقديم بعض الاقتراحات بناء على النتائج المتوصل إليها، واختتمت بأفاق الدراسة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية

للتكنولوجيا المالية والشمول

المالي

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمهيد:

تزايدت أهمية التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي خلال بداية القرن الحالي، خصوصاً بعد التطور الهائل الذي شهدته التقنيات والخدمات والوسائل الإلكترونية المرتبطة بهذا القطاع، حيث سمحت هذه التقنيات والخدمات في معالجة النقائص والسلبيات التي كانت تعاني منها البنوك التقليدية، مما أدى إلى إتاحة الخدمات المالية لكل فئات المجتمع بدون استثناء.

كما ساهمت هذه التكنولوجيا في تنوع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي، بالإضافة إلى ضمان رضا العميل وتسهيل معاملاته المالية، وهذا الأمر يؤدي إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على أكبر عدد من الأفراد، والمؤسسات، خصوصاً فئات المجتمع المهمشة والمستبعدة مالياً من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة وبتكاليف منافسة وعادلة.

وبناءً على سبق تم تقسيم الفصل الأول إلى مبحثين:

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تطورت التكنولوجيا خلال السنوات الأخيرة في المجال المصرفي والمالي، حيث قامت المؤسسات المصرفية والمالية باعتماد وإصدار العديد من الخدمات والمنتجات والتطبيقات المالية الإلكترونية التي توجه إلى جميع أفراد المجتمع بدون استثناء.

المطلب الأول: التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية من المصطلحات الحديثة التي ظهرت خلال التسعينات من القرن الماضي، والتي تركز على التطور التكنولوجي في الجانب المالي، وهذا المفهوم محل اختلاف بين الباحثين والعلماء في تحديد تعريف شاملا وموحد، وذلك حسب وجهة نظر كل منهم وتخصصهم.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

يطلق هذا المفهوم على جميع التطبيقات والأجهزة والمنتجات التي تنتجها أو تعتمد عليها المؤسسات المصرفية والمالية في استخدام والوصول إلى نشاطاتها وخدماتها.

1. تعريف التكنولوجيا المالية (Financial Technology):

يمكن تلخيص أهم هذه التعاريف فيما يلي:

✓ التكنولوجيا المالية هي عبارة عن التقنيات الحديثة، وتستخدم لتحسين نوعية الخدمات والعمليات المالية التقليدية أو التي لها تأثير على المؤسسات في القطاع المالي، وحاليا تتضمن هذه التكنولوجيا أشكالاً مختلفة من التكنولوجيا التي يتم استخدامها لتقديم خدمات تتراوح بين: تطبيقات الدفع الإلكتروني وخدماتها، التأمين عبر الإنترنت، التمويل الجماعي، العملات الافتراضية الإلكترونية، المستشارون الماليون الروبوتات، البلوكشين أو سلسلة الكتل (نموذج نقل الأصول المالية).¹

¹ بن عيشوية رفيقة، صدقاوي صورية، بزارية أحمد، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 04، العدد 01، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، أبريل 2021، ص 165-166.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ التكنولوجيا المالية هي أي تقنية تقدم خدمات مالية من خلال البرامج، مثل الخدمات المصرفية عبر الإنترنت أو تطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول أو حتى العملات المشفرة، كما تمثل فئة واسعة تشمل العديد من التقنيات المختلفة، ولكن الهدف الأساسي لها هي تغيير طريقة وصول المستهلكين والشركات إلى مواردهم المالية والتنافس مع الخدمات المالية التقليدية.¹

✓ التكنولوجيا المالية هي مصطلح يستخدم لوصف قطاع يستخدم التكنولوجيا لتحسين كفاءة الأسواق المالية والخدمات المالية، وهي تعبر عن كافة نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي تعمل على تقديم الخدمات المالية الأساسية بكفاءة عالية والشمول.²

✓ التكنولوجيا المالية هي التكنولوجيا ونماذج الأعمال المبتكرة التي تستخدم في تقديم الخدمات المالية، بما في ذلك الابتكارات في مجال التجارة بالتجزئة والخدمات المصرفية والاستثمار، وحتى العملات المشفرة، ومع انتشار استخدام شبكة الإنترنت عبر الهاتف النقال، توسع استخدام هذه التكنولوجيا في نطاق التمويل الشخصي والتجاري.³

✓ التكنولوجيا المالية هي الابتكار المالي الذي يمكن أن يؤدي إلى نماذج أعمال جديدة، والتطبيقات أو العمليات أو المنتجات ذات تأثير على الأسواق المالية والمؤسسات المالية وتوفر الخدمات المالية.⁴

✓ التكنولوجيا المالية هي الابتكارات والتكنولوجيا الجديدة التي تهدف إلى التنافس مع المالية التقليدية من خلال تقديم الخدمات المالية من طرف شركات التكنولوجيا المالية للوصول إلى نطاق أوسع من العملاء، بطريقة أكثر كفاءة وأرخص تكلفة.¹

¹ محمد أمين زاويخ، محمد يونس، دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة المملكة العربية السعودية -، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي عبد الله مرسل، تيار، 2022، ص 749.

² Anugrah Rohini Lall, Rudransh Kandpal, S.K. Sarkar, **Role Of Financial Technology In Digital Transformation, Ilkogretim Online - Elementary Education Online**, Vol 20, Issue 4, Graphic Era Hill University, Dehradun, 2021, p 4184-4185.

³ الأمم المتحدة، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019: آفاق عالمية وتوجهات إقليمية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا)، بيروت، لبنان، 2019، ص 45.

⁴ Jamie Evans and Steve Browning, **Fintech: a guide to financial technology**, HOUSE OF COMMONS LIBRARY, BRIEFING PAPER, No 9150, 26 April 2021, P 4.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

يستنتج مما سبق أن التكنولوجيا المالية هي المنتجات والخدمات والتقنيات ونماذج الأعمال المالية المبتكرة التي تستخدم في تقديم الخدمات المالية، بما في ذلك الابتكارات في مجال التجارة بالتجزئة والخدمات المصرفية والاستثمار وحتى العملات المشفرة، لتحسين نوعية الخدمات والعمليات المالية التقليدية أو التي لها تأثير على المؤسسات في القطاع المالي.

2. خصائص التكنولوجيا المالية:

تتميز التكنولوجيا المالية بجملة من الخصائص منها:

- ✓ مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب التقنية الجديدة الناجمة عن الثورة الصناعية التي يمكن استخدامها في المصارف، وأسواق المال وغيرها، بحيث تؤدي إلى تحسن في الخدمات المالية والمصرفية.
- ✓ وسيلة تستخدمها الشركات الناشئة والشركات الأخرى لتقديم حلول مالية مبتكرة كالتصويل الجماعي والإقراض المباشر، وإقراض النظير للنظير **P2P**، وأنظمة المدفوعات ومنصات المقايضة، وغيرها.
- ✓ القطاع المالي والمصرفي هو المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية لكنه ليس المجال الوحيد، ولا يقتصر تطبيقها على أداء الخدمات المالية والمصرفية فحسب، بل يمتد إلى الأساليب الإدارية والتسويقية.
- ✓ سرعة التطور والانتشار، وخص التكلفة، وسهولة الاستخدام، وكثرة الابتكار من المؤسسات المصرفية التقليدية، فقد طورت وسائل جديدة لتقييم المخاطر، وتتيح لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها.
- ✓ استخدام تقنيات سلسلة الكتل، والذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي والتحليلات السلوكية التنبؤية، والعقود الذكية والتسويق الرقمي، والمحاسبة السحابية، وغيرها من التقنيات المعاصرة لإنتاج الخدمات المالية.²

بالإضافة إلى ما سبق هناك بعض الخصائص الأخرى لتكنولوجيا المالية من بينها:

¹ Triodos, **Fintech: a game changer for financial inclusion? Exploring the opportunities and challenges**, Investment Management, April 2019, p 2.

² أسعد حمود السعدون، المصارف الإسلامية وكسب رهان التكنولوجيا المالية مع التطبيق على المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم الشرعية، العدد 199، الجزء 2، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2022، ص 559.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ الوصول لكل المستخدمين: تستهدف الشركات الناشئة كل الطبقات والفئات، وتقوم بتعزيز إمكانية استخدامها بشكل مستمر عن طريق الشراكات، أو إعادة تصميم المنتجات المصممة للعملاء ذوي الدخل المحدود.

✓ المرونة والقدرة على تحمل التكاليف: توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية عروضاً وخططاً عدة للدفع مقابل السلع والخدمات.

✓ تصميم محوره العميل: تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم فتصمم منتجات بسيطة وسهلة.

✓ السرعة: تسمح التحليلات الفعالة لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة، إذ يتم إنجاز المعاملات في بضع دقائق مستفيدة من بيانات ضخمة والخوارزميات.

✓ سياسة البيانات أو الهواتف المحمولة: تعمل هذه السياسة على تحسين المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، كما تسمح لأصحاب الأعمال التجارية باتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص.¹

الفرع الثاني: أسباب ظهور التكنولوجيا المالية

هناك عدة أسباب وعوامل فرضت ظهور التكنولوجيا المالية وتطبيقها من أجل تحقيق الاستقرار المالي على المستوى المحلي والمستوى الدولي.

1. الأسباب المؤدية إلى استخدام التكنولوجيا المالية:

تتمثل هذه الأسباب فيما يلي:

✓ النمو المتسارع للتجارة الإلكترونية: حيث تضاعف حجمها بمرات عدة خلال السنوات القليلة الماضية، دعم ذلك وجهة النظر التي تركز على إنشاء شركات خدمات مالية رقمية، مما ساهم في ضخ الاستثمارات الهائلة في سوق شركات التكنولوجيا المالية ليتضاعف الاستثمار في هذا القطاع على مستوى العالم خلال السنوات الأخيرة؛

¹ مرزوق سعد، زيان نورة، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2021، ص 637.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

- ✓ **الخلفية التقنية:** تعتبر أهم مميزات الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا، حيث تسمح بتقديم الخدمات في ظل بيئة دائمة التغيير، فالتطورات في مجال تكنولوجيا الاتصالات والمعلومات أصبحت سريعة للغاية، مما يتطلب مرونة الشركات العاملة في هذا المجال للتكيف مع هذا التغيير، من خلال ابتكار نماذج الأعمال الجديدة عن طريق تطبيق التقنيات الجديدة في بيع المنتجات والخدمات، التي يجب أن تكون سهلة الاستخدام مما يشكل فرصا تجارية مربحة؛¹
- ✓ **التكنولوجيا الرقمية:** أثرت الثورة الرقمية على التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال زيادة نمو التجارة الإلكترونية، بالإضافة إلى تسريع من تغلغل معدلات الإنترنت والهواتف المحمول، وهو ما انعكس على نمو التكنولوجيا المالية؛
- ✓ **الإقصاء المالي:** يشير إلى إتاحة الخدمات والمنتجات المالية (فئات أو مؤسسات) دون أخرى، لاعتبارات عدة قد تتعلق بمدى الانتشار الجغرافي، أو المالي كارتفاع تكلفة الخدمات أو محدودية الخدمات، أو اعتبارات دينية ... الخ؛
- ✓ **رغبة الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى عقد شراكات مع البنوك:** نتيجة تهديدات ومنافسة الشركات تضطر بعض الشركات إلى استخدام استراتيجيات مبتكرة، وبالتالي القيام بالشراكات مهم جدا للطرفين (الشركات، البنوك).²

2. العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية في الجدول التالي:

الجدول رقم 1.1: العوامل المؤثرة على نمو التكنولوجيا المالية

العوامل	شرح
سلوك العميل	إن التحول الإيجابي في سلوك العملاء نحو الخدمات الرقمية واضح، هذا لأنهم يرون أن هذه التكنولوجيا المالية مربحة للغاية، يمكن استخدامها في كل زمان ومكان بواسطة أي جهاز مقارنة بالخدمات المصرفية

¹ أحمد هشام النجار، أمولبادي لوبيس، محمد ريزال موازير، إدارة الإستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد 16، دولة قطر، أكتوبر 2021، ص 165-166.

² فرحاني سهيلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالبلدان العربية (دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية للفترة بين (2011-2017)، مذكرة الماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدينة، 2018/2019، ص 16.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

التقليدية التي تتطلب التقديم شخصياً؛	
تؤثر التكلفة على التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال مدى وصول خدماتها إلى الفئات المحرومة من هذه الخدمات، حيث أن تقليل من رسوم معاملاتها المالية تعزز من الوصول إلى الخدمات المالية؛	التكلفة
تواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة صعوبة في الاستفادة من خدمات مصرفية معينة بسبب القروض المصرفية شديدة التقييد.	القيد

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على المرجع: أزنق فاطمة، بريش رابع، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة إندونيسيا)، الملتقى العلمي الدولي حول الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة، جامعة علي لونيبي، البليدة، يومي 23-24 جوان 2021، دون صفحة.

الفرع الثالث: بيئات التكنولوجيا المالية ومجالاتها

تعمل التكنولوجيا المالية في ظل ثلاثة (03) أنواع من البيئات، حيث تختلف كل بيئة عن أخرى، كما أنها لها العديد من المجالات التي تستخدم فيها هذا النوع من التكنولوجيا.

1. بيئات التكنولوجيا المالية:

يمكن تلخيص بيئات التكنولوجيا المالية في الجدول التالي:

الجدول رقم 2.1: بيئات التكنولوجيا المالية

التعريف	نوع البيئة
في البيئة الحاضرة المستحدثة معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى التي يكون فيها تمويل الشركات يجري ببطء، فيما يحاول رواد الأعمال بأقل دعم التعامل مع القوانين، واكتساب العملاء، وعقد الشراكات؛	البيئة الحاضرة المستحدثة
في البيئة الحاضرة الناشئة، تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية، وتزيد الحتمية تعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة؛	البيئة الحاضرة الناشئة
هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع صفقات أقل، ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة	البيئة الحاضرة

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

المتقدمة	(أي تقدر قيمتها بأكثر من مليار دولار)، وبالتالي يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، واليوم لم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق وهم الولايات المتحدة الأمريكية وأجزاء من أوروبا التي تضم تكنولوجيا مالية رائدة عالمية.
----------	--

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على المرجع بنية حيزية، بنية محمد، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية

والاجتماعية (التجربة الماليزية أمودج)، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 1، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي نور

البشير، البيض، جانفي 2020، ص 4-5.

2. مجالات التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية لها عدة مجالات منها:

✓ **خدمات الدفع:** تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا ومرونة، والتي تقدمها التكنولوجيا المالية للعديد من

العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع عبر الهاتف النقال، التحويلات المالية للخارج، إدارة

تدفقات الدفع للتجارة الإلكترونية، تبادل العملات بدون تكلفة)؛

✓ **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** تشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الإنترنت دون أي

وجود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة، بالإضافة إلى حلول تسيير الميزانية، وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية

الشخصية؛

✓ **الإستثمار والتمويل:** تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض

المنوحة، وتوفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال، وكذا تقديم

الاستشارة المالية عبر الإنترنت للأفراد؛¹

¹ سيد اعمر زهرة، بن عبد الفتاح دحمان، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، مارس 2020، ص 71.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ خدمات لفائدة البنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات: عن طريق تقديم حلول موجهة للقطاع البنكي من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، والتي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الإدخار، الملاءمة المالية)؛

✓ الخدمات لفائدة البنوك والهيئات المالية: تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات، فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية " بلوكتشين " التي تطور حلول تتعلق بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب، ... الخ؛¹

✓ التأمين: تساهم التكنولوجيا المالية في سرعة تطور صناعة التأمين من خلال تقديم منتجات ذات حلول ابتكارية، وكذلك توفير منصات للتوزيع الرقمي؛

✓ إدارة الأصول والثروات: باستخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي، حيث يتم تقديم خدمات إدارة الاستثمارات للأفراد عبر المنصات تضم واجهات بسيطة، بالإضافة إلى تقديم الاستشارة والنصح وإدارة محافظ العملاء.²

الفرع الرابع: مميزات ومعوقات التكنولوجيا المالية

التكنولوجيا المالية ساهمت في تحقيق العديد من المميزات التي زادت من أهميتها بالنسبة لمختلف الدول، وبالرغم من كل ذلك فإن لها مجموعة من المعوقات التي تعيق استخدامها.

1. مميزات التكنولوجيا المالية:

تتمثل أهم مميزات التكنولوجيا المالية فيما يلي:

¹ بن حاج شريفة، بوتدارة حنان، مساهمة ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية (بريد الجزائر)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2021/2020، ص 10.

² جواني صونيا، مريم عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (تجربة البحرين)، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، قالة، 2021، ص 281.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

- ✓ ظهور التقنية الحديثة في القطاع المالي ساهم في تغيير طريقة تفاعل الناس وتواصلهم مع مقدمي الحلول، وشهدت تفاعلات المستهلكين تحولا هائلا وأصبحت الخدمات المصرفية والمالية فورية ومنتشرة عبر مناطق جغرافية مختلفة؛
- ✓ تزايد استخدام الهواتف الذكية والانتشار الواسع للإنترنت وتطور قوة الحواسيب، والتطور الكبير في التقنيات المختلفة ومنها الذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة وتحليل البيانات والحوسبة السحابية إلى إعادة تشكيل الطريقة التي تتم فيها ممارسة الأعمال، والقطاع المالي ليس بمنأى عن ذلك؛
- ✓ تحديث طريقة تنفيذ العمليات المصرفية وكيفية قيام بمعاملات المالية مما يخفض حواجز الدخول، وزيادة الكفاءة، وإعادة تعريف تجربة المستخدمين بطريقة مجدية التكلفة؛¹
- ✓ تعطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل عمليات التمويل الجماعي، حلول الدفع عبر الهاتف، والتحويلات المالية الدولية، والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين؛
- ✓ تساهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية، فكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدما من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة الإقليمية والدولية؛
- ✓ تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في تعزيز الناتج المحلي الإجمالي للاقتصاد من خلال تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الأدوات المالية، كالتسهيلات الائتمانية وغيرها بسهولة تامة؛
- ✓ انخفاض التكاليف وسرعة الإنجاز في زيادة الشمول المالي من خلال منتجات وخدمات وحلول جديدة أو مطورة وصلت لفئات كانت خارج دائرة القطاع المالي.²

2. معوقات التكنولوجيا المالية:

تتمثل أهم معوقات التكنولوجيا المالية فيما يلي:

¹ شركة مارمور مينا إنتليجنس، تقرير فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الكويت، يونيو 2019، ص 47.

² كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريش، 2021/2020، ص 5-6.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ الفراغ التشريعي والقانوني والتنظيمي لمثل هذه الخدمات، وما يشكل خطورة عدم التنظيم التشريعي من فتح لباب التزوير والاحتيال وخداع المستهلكين؛

✓ إمكانية استخدام هذه التقنيات لغايات غير مشروعة ومعارضتها لقوانين مكافحة غسيل الأموال والامتنال؛

✓ مخاطر عدم تمكن الجهات الرقابية من تنظيم وضبط هذه الخدمات، وعدم القدرة على القيام بدور الرقابة عليها، فضلا عن مخاطر سرعة التغيير للوسائل والأساليب التي تقدمها التقنيات المالية فهي متطورة بشكل متسارع، ومخاطر التي تقع بسبب جهل وسوء استخدام العملاء لهذه التقنيات المتطورة؛

✓ احتمالية سيطرة الشركات العالمية الكبرى على هذا القطاع واحتكاره وعدم قدرة الشركات الناشئة على المنافسة، مما يؤدي إلى سيطرة مالية واقتصادية لهذه الشركات على المقدرات الوطنية؛¹

✓ جرائم القرصنة التي تعاني منها التكنولوجيا الجديدة، حيث يتم استخدام عملية القرصنة بطريقة غير شرعية في الوصول إلى حسابات العملاء وانتشار عمليات الاحتيال الإلكتروني؛

✓ ضعف الثقافة المالية في المجتمع تشكل أكبر العوائق التي تحد من استخدام التكنولوجيا المالية، خاصة في المجتمعات الريفية والفقيرة بسبب الصعوبات في تحقيق التعليم الشامل.²

المطلب الثاني: الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من أهم المواضيع التي شغلت العالم في الآونة الأخيرة خاصة بعد الأزمة المالية العالمية في سنة 2008، حيث تبنت المنظمات الدولية فكرة نشر وتطبيق وتعميم الشمول المالي باعتباره محور رئيسي في تحقيق التنمية الاقتصادية.

¹ علي السراطوي، التقنية المالية ومستقبل الصناعة المالية الإسلامية، ورقة بحث مقدمة لمؤتمر أبوفي للهيئات الشرعية الثامن عشر، مملكة البحرين، 2020، دون صفحة.

² Bachiri Afaf, **Fintech a way to promote financial inclusion in light of the Covid pandemic case study: Al Salam Bank**, The journal of El-Ryssala for studies and research in humanities, Vol 07, No 05, University of Hadj Lakhda, Batna, Septemer 2022, p 389.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

يعد الشمول المالي من المفاهيم المستخدمة في المجال البنكي والمالي، والتي تعبر عن وصول الخدمات والمنتجات المصرفية والمالية لجميع أفراد المجتمع، وقد ظهر بسبب انتشار العملة المالية في مختلف دول العالم.

1. تعريف الشمول المالي:

يمكن إيجاز أهم هذه التعاريف فيما يلي:

✓ يتعلق الشمول المالي بإضفاء الطابع الديمقراطي على الخدمات المالية، مما يعني أن جميع الأفراد والمؤسسات الصغيرة يجب أن يكون لديهم خيار الوصول إلى المنتجات والخدمات المصرفية عبر قنوات مختلفة يسهل الوصول إليها، على أن تكون جميعها ذات تكلفة في متناول الجميع وفعالة، بالإضافة إلى أن المؤسسات المالية تصمم وتتيح منتجاتها وخدماتها المالية بطريقة مسؤولة؛¹

✓ الشمول المالي هو استخدام الخدمات المالية من قبل الفئات المحرومة في المجتمع، وضمان الوصول إلى الخدمات المالية والإئتمان المناسب في الوقت المناسب، عند الحاجة من قبل الفئات الضعيفة مثل الفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة؛²

✓ الشمول المالي هو تمتع الأفراد والشركات بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية المفيدة والميسورة التكلفة، من خلال المنتجات والخدمات التي تلبي احتياجاتهم من المعاملات والمدفوعات والمدخرات والإئتمان والتأمين، يتضمن الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام تلك الخدمات، وجودة المنتجات وتقديم الخدمات؛³

¹ الدليل التوجيهي للبنوك، الشمول المالي ووضع أهداف الصحة المالية، مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، سويسرا، أبريل 2021، ص 7.

² Neelam and Sonali Bhattacharya, **Financial Technology Solutions for Financial Inclusion: A review and future agenda**, AABFJ, Vol 16, Issue 5, Deemed University, India, 2022, p 171-172.

³ Piotr Korynski, **The Contribution of the Fintech Sector to Financial Inclusion and Health: a review of opportunities and challenges**, MICROFINANCE CENTRE, 2019, p 3.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ الشمول المالي هو تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على كافة الفئات في المجتمع، وخاصة الفئات ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وابتكار خدمات مالية ملائمة، لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف التي لا تخضع للرقابة والإشراف؛¹

✓ الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج والاجتماعي والاقتصادي؛²

✓ الشمول المالي يتضمن نشر الخدمات المالية الرقمية والوسائل الرقمية الموفرة للتكاليف للوصول إلى الفئات المستبعدة ماليا والمحرومين من الخدمات، وذلك من خلال مجموعة من الخدمات المالية الرسمية التي تتلاءم مع احتياجاتهم ويتم تقديمها بشكل مسؤول وتكون بتكلفة معقولة بالنسبة للعملاء ومستدامة بالنسبة لمقدمي الخدمات.³

يستنتج مما سبق أن الشمول المالي هو نشر الخدمات المالية والمصرفية الرقمية والوسائل والأدوات الرقمية بأقل تكلفة وأعلى جودة، من أجل توسعة الفئات المستفيدة من الخدمات المالية من أهمهم الفئات المستبعدة ماليا والمحرومين من الخدمات بصفة خاصة، والمجتمع بصفة عامة، بالإضافة إلى تعزيز الاستقلال المالي للأفراد، وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة والاستخدام الأمثل للموارد.

2. خصائص الشمول المالي:

يتمتع الشمول المالي بمجموعة من الخصائص والمتمثلة فيما يلي:

¹ اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه، الأمانة العامة، إدارة الدراسات والبحوث، 2017، ص 1.
² سمير عبد الله، حبيب حن، علي جبارين، محمد حتاوين، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية، فلسطين، 2016، ص 16.
³ رهام غربية، كلوي جيجين، جوليا هاكسبيل، سبل المجالي، إنجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، صندوق مشاريع المرأة العربية، وزارة التنمية الدولية، المملكة المتحدة، 2020، ص 7.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ مجموعة من الخدمات المالية المتنوعة (مدفوعات، حسابات التوفير، حسابات جارية، تحويلات، مدخرات، ائتمان، الإقراض، التمويل، التأمين، المعاشات، ...)

✓ وسائل الدفع الإلكتروني التي تتمثل في استخدام بطاقات المرتبات، أو بطاقات الحسابات البنكية، أو بطاقات مسبقة الدفع، أو بطاقات الائتمان أو عن طريق الأنترنت (أونلاين)؛

✓ مواصفات الخدمات المقدمة التي تتسم بالعدالة والشفافية وتقدم في الوقت المناسب، وبتكاليف منخفضة، وتتسم بالجودة، ولا تنفذ بكثرة مستخدميها؛

✓ تستهدف كافة شرائح المجتمع سواء الشركات الكبيرة أو المتوسطة أو الصغيرة، والأفراد الميسورين، أو الأفراد المهمشين مع جذب المستبعدين إلى النظام المالي؛

✓ التنفيذ والرقابة التي تقدم هذه الخدمات من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي الرسمي، وتخضع للرقابة والمتابعة من الهيئات الرقابية.¹

الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافها

تبرز أهداف الشمول المالي وأهمية فيما يلي:

1. أهداف الشمول المالي:

يسعى الشمول المالي إلى:

✓ تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتوعية المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية؛

✓ تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء؛

✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي وتمكين الشركات الصغيرة جدا من الإستثمار والتوسع.

¹ أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الاقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة بني سويف، مصر، أبريل 2022، ص 160-161.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

- ✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي؛
- ✓ تعزيز الإستقرار المالي وسبل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب، وجذب المنشآت غير الرسمية إلى القطاع الرسمي، وتنويع الأصول المصرفية وجذب البنوك لعملاء جدد وتحقيق الإستقرار في الودائع والحد من مخاطر السيولة؛¹
- ✓ التثقيف المالي ونشر الوعي لدى مختلف فئات المجتمع وحثهم للإقبال على الخدمات المالية المتوفرة من أجل تسهيل تعاملاتهم المالية، بالإضافة إلى تمكين الدولة من استغلال كافة الموارد المتاحة؛
- ✓ ضمان حماية جيدة للعملاء من خلال إصدار تعليمات وإجراءات صارمة ضد المتلاعبين سواء أفراد أو مؤسسات مالية ومصرفية، مع إبراز حقوق وواجبات كل طرف؛
- ✓ تمكين الفقراء من الحصول على التمويل اللازم من أجل دعمهم ودفعهم نحو تحسين أوضاعهم؛
- ✓ تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية عن طريق دعم العمل الحر وإقامة المشاريع.²

2. أهمية الشمول المالي:

تكمن أهميته فيما يلي:

- ✓ تحقيق منافع واسعة النطاق من الشمول المالي، مثل السماح للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها من خلال الهاتف المحمول، مما يساعد في تحسين إمكانات كسب الدخل وبالتالي الحد من الفقر؛
- ✓ تقليل الخدمات المالية الرقمية من تكلفة استلام المدفوعات، ومساعدة الناس على تحقيق تراكم المدخرات وزيادة الإنفاق على الضروريات؛
- ✓ التحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يمكن من الحد من الفساد ويحسن مستوى الكفاءة؛³

¹ نعم حسين نعمة، أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية، جامعة النهدين، العراق، 2018، ص 32-33.

² بلحشر عائشة، مسعد خالد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: التجربة الكينية نموذجاً، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، جامعة تلمسان، تلمسان، أبريل 2022، ص 141.

³ أسلي ديمرجوتش كونت، ليورا كلابر، دوروثي سينجر، سنية أنصار، جيك هيس، تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، مجموعة البنك الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، 2017، ص 1-2.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

- ✓ الشمول المالي سبب رئيسي للنمو الاقتصادي للدولة والاستقرار المالي، لأن الحالة الاقتصادية للدولة لا يمكن أن تتحسن إذا كان هناك عدد كبير من الأفراد والمؤسسات مستبعدين من القطاع المالي؛
- ✓ يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل، مع إيلاء اهتمام خاص للمرأة والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر؛
- ✓ إن الشمول المالي يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات؛
- ✓ توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل تكاليف مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول.
- ✓ أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات والسلطات الإشرافية وفي مقدمتها المصارف المركزية.¹

الفرع الثالث: أبعاد الشمول المالي

للشمول المالي عدة أبعاد منها:

1. الوصول للخدمة المالية: فقد يكون توافر الخدمات المالية محدودا بسبب المشاكل المتعلقة بالوصول، فمثلا متى لم تتوفر الفروع المقدمة لخدمات البنك في المناطق الريفية، فلا وصول لهذه الخدمات، أو متى وجدت اللوائح المنظمة لمتطلبات الحصول على الخدمة، والتي قد تعجز فئات معينة من السكان عن الوفاء بها، وربما في العديد من الأسواق الأكثر رسوخا، قد تكون الخدمات أكثر إتاحة، ولكن الوصول إليها قد يعيقه بعض المصطلحات المعقدة والمركبة، فضلا عن محدودية الشفافية والقابلية الضعيفة للاستخدام.

وهكذا يشير البعد الخاص بالوصول إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من خلال المؤسسات الرسمية، وعادة ما يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي، مثل

¹ قاسي يسمينه، مزيان توفيق، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي والتنمية المستدامة (دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية)، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 5، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، ماي 2022، ص 600.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تكلفة القرب من نقاط الخدمات المصرفية، حيث يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المصرفية.¹

2. استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استعمال العملاء للخدمات المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى قدرتهم على استخدام هذه الخدمات المالية، الأمر الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية محددة.²

3. جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، إذ أنه على مدى السنوات الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية، حيث كان لا بد من تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، كما يعتبر عدم الوصول للخدمات المالية مشكلة تختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك فإن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحدياً، ويتطلب من القائمين وذوي العلاقة اتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، فالشمول المالي له مجموعة من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.³

يمكن توضيح مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي في الجدول التالي:

¹ أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2، أكاديمية الشرطة، مصر، 2021، ص 377.

² صخري عبد الوهاب، بن علي سمية، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي على المستوى العالمي مع التعرّيج لوضع دول المنطقة العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 2، جامعة باجي مختار، عنابة، جوان 2022، ص 495.

³ أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طلبة الدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة الشلف، الشلف، 2021، ص 652.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

الجدول رقم 3.1: مؤشرات قياس الأبعاد الأساسية للشمول المالي:

المؤشرات	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> - عدد نقاط الوصول إلى الخدمات. - حساب النقود الإلكترونية. - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. 	الوصول إلى الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> - البالغين الذين لديهم تعامل مصرفي. - البالغين الذين لديهم حساب ائتمان منتظم. - البالغين حملة وثائق التأمين. - عدد معاملات الدفع غير النقدية. - عدد معاملات الدفع غير النقدية. - ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية. - المحتفظين بحساب بنكي. - التحويلات. - الشركات التي لديها حسابات رسمية مالية. - الشركات لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات نظامية. 	استخدام الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> - المعرفة المالية. - السلوك المالي. - متطلبات الشفافية. - حل النزاعات. 	جودة الخدمات المالية

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

- تكاليف استخدام الخدمات المالية.	
- العوائق الائتمانية.	

المصدر: نورة زيري، تحليل مؤشرات الشمول المالي FINDEX - دراسة مجموعة من الدول العربية -، مجلة اقتصاد المال والأعمال، المجلد 06،

العدد 02، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوغريج، جوان 2022، ص 47.

الفرع الرابع: الركائز الأساسية للشمول المالي وتحدياته

يعتمد الشمول المالي على عدة ركائز من أجل ضمان تنفيذه واستمراره وتطوره، كما يتعرض لعدة تحديات

تعيق تطبيقه على الواقع العملي، ويمكن تلخيص في النقاط التالية:

1. الركائز الأساسية للشمول المالي:

هناك عدة ركائز أساسية للشمول المالي من بينها:

أ. دعم البنية التحتية المالية: يعد توفير بنية مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية

لتحقيق بيئة ملائمة له، ويرتكز دعم البنية التحتية المالية على ما يلي:

✓ بيئة تنظيمية: توفير بيئة قانونية ملائمة مما يدعم مبدأ الشمول المالي من خلال إصدار وتعديل الأنظمة

والتعليمات واللوائح؛

✓ الانتشار: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، بالإضافة إلى إنشاء

نقاط وصول إلى الخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات التأمين، ... إلخ؛

✓ تطوير نظم الدفع والتسوية: لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المتعاملين في الموعد المناسب مما يضمن

استمرار تقديم الخدمات المالية؛

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ الاستفادة من التطورات التكنولوجية: العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع

في تقديم الخدمات المالية الرقمية، لتيسير الوصول إلى هذه الخدمات بتكلفة أقل.¹

ب. حماية المستهلك ماليا: يتطلب هذا الأمر استخراج تعليمات خاصة بحماية حقوق المستهلك ماليا، حيث تعمل

هذه التعليمات على حماية العملاء من بعض التعاملات غير الدقيقة من صغار الموظفين في الفروع، سواء عند فتح

حساب جديد أو إصدار بطاقة ائتمانية، وغيرها من الخدمات المالية والمصرفية، لاسيما أن المستهلك يقوم بالتوقيع

على عدد من المستندات بدون قراءة كاملة وشاملة لما تتضمنه من تعليمات، ومن هنا جاءت ضرورة إصدار تعليمات

رقابية لكل من العملاء، وكذا العاملين بكافة البنوك العاملة بالقطاع المصرفي بشأن الحماية المالية للمستهلك.²

ت. التثقيف المالي: يعتبر التثقيف المالي حجر الأساس لتحقيق الشمول المالي، حيث باتت مسألة ضرورية لاتخاذ

القرارات المالية السليمة، فغياب الثقافة المالية يؤدي إلى تراكم الديون أو التخلف عن سداد القروض وغيرها من

المخاطر، أو حتى إلى حالات الإعسار والإفلاس، حيث ينطبق هذا بصفة خاصة على النساء والفقراء والشباب

والأقل تعليما.

لذلك لا بد من أن تستهدف برامج التعليم المالي جميع فئات المجتمع، خصوصا النساء، والشباب، والمنشآت

متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والفئات محدودة الدخل، والبعيدون جغرافيا مثل المقيمين في الأرياف والقرى

البعيدة، كما أن التركيز على تعزيز الثقافة المالية لطلاب المدارس، يساعد على تنشئة جيل واع ماليا يعرف حقوقه

وواجباته.³

¹ قاسي يسمينة، بولصنام محمد، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 2، جامعة تيسمسيلت، ديسمبر 2021، ص 682.

² زاويد لزهاري، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ربحان للنشر العلمي، العدد 6، جامعة غرداية، يناير 2021، ص 11.

³ حنان الطيب، الشمول المالي، صندوق النقد الدولي، سلسلة كتب تعريفية، العدد 1، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 15.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

ث. أتمتة الخدمات المالية والمصرفية وزيادة استخدام الخدمات المالية إلكترونياً: تساهم عملية أتمتة الخدمات المالية المقدمة لأفراد المجتمع في تذليل الكثير من العقبات التي تقف في وجه توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي، وفي حين أن أهمية الخدمات المصرفية الإلكترونية في العديد من الجوانب المتعلقة بهذا النوع من الخدمات، وقد ظهر مؤخراً مصطلح " الشمول المالي الرقمي "، حيث تعرفه مبادرة الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي بأنه إستخدام الخدمات المالية الإلكترونية لغرض تعزيز مستويات الشمول المالي، كما توضح أن الخدمات المالية الرقمية تمتاز بتكلفتها المنخفضة، مما يقلل التكلفة النهائية على غير المشمولين في النظام المالي، وهذا يؤدي إلى زيادة اندماجهم في قاعدة الشمول المالي.¹

2. تحديات الشمول المالي:

تتمثل هذه التحديات فيما يلي:

✓ وجود مخاطر متعلقة بالمصارف والتي تتمثل بإمكانية تخلي البعض منها عن جزء من معايير منح الائتمان، والذي يؤدي جراء ذلك إلى زيادة حدة المخاطر الائتمانية المتوفرة، إضافة إلى ذلك اختلاف في خصائص بعض الزبائن المستبعدين عن الزبائن الحاليين من الخدمات المالية المتوفرة في المصارف؛

✓ المخاطر في تحديد هوية الزبائن، كالاتمثال للضوابط يزيد من تكاليف الخدمة، وعدم معرفة صورة الزبائن أو الموقع؛²

✓ عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة، فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي

¹ نعم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019، ص 41-40.

² سالم صلال الحساوي، لينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 58، جامعة الكوفة، العراق، 2020، ص 39.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل، والمتمثلة في وجود نظم ذات كفاءة للاستعلام الائتماني والرهونات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.

✓ ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية، وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

✓ غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية، حيث تسجل كمنظمات غير حكومية، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي.¹

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي ودورها في تعزيزه

إن التكنولوجيا المالية لها دورا هاما في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال استغلال تقنيات وخدمات هذه التكنولوجيا في استقطاب العديد من العملاء المستبعدين ماليا بسبب أوضاعهم الاجتماعية.

الفرع الأول: العلاقة التكنولوجية المالية بالشمول المالي

ترتبط التكنولوجيا المالية وخدماتها ارتباطا وثيقا بالشمول المالي، وتحقيق التنمية المستدامة، والنمو الاقتصادي، إذ تعد التكنولوجيا المالية من أهم وسائل تعزيز الشمول المالي، حيث أنها تعمل على تحقيق المصلحة العامة وخلق فرص عمل، والتي بدورها تقلل من معدلات الفقر ورفع مستوى المعيشة وتوفير الخدمات المالية بطرق بسيطة وقليلة التكلفة.

فإن الشمول المالي على المدى الطويل من الممكن أن يتزايد بسرعة عن طريق استخدام الخدمات المالية الرقمية، كما يتعين على الحكومات أن تتعاون مع المؤسسات الخاصة من أجل إنشاء وتنفيذ سياسات واستراتيجيات تنظيمية

¹ بظاهر بختة، عقون عبد الله، مداخلة بعنوان: الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول - تجارب بعض البلدان العربية -، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، المركز الجامعي لخمس مليانة، يومي 27 و28 نوفمبر 2018، دون صفحة.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

أكثر ملائمة يكون من شأنها تشجيع وتمويل الابتكار مع تعزيز المواهب في قطاع الخدمات الرقمية والإقتصادية، لذا علينا أن نغتنم كل فرصة من أجل إنشاء فرص اقتصادية أكبر للفقراء واللاجئين.¹

الفرع الثاني: إسهامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

توفر التكنولوجيا المالية سبيلا لحل العديد من التحديات التي تقف في وجه توسيع قاعدة الشمول المالي، والمتمثلة في التكلفة المرتفعة للخدمات المالية التقليدية، وبعد المسافات بين المناطق النائية، ومراكز الخدمات المالية، والروتين المعقد المعتمد من قبل المؤسسات التقليدية، فالأجهزة الذكية تمكن من إيصال الخدمات إلى أبعد نقطة ممكنة، فهي تصل إلى مختلف الشرائح المجتمعية دون أن يذهب إليها أحد، وتكلفة منخفضة نظرا لعدم حاجتها إلى التجهيزات والمعدات التقليدية للمؤسسات المالية بشكلها الحالي، فضلا على الدور الكبير لشركات التكنولوجيا المالية وما توفره من زيادة الخيارات ومرونتها لدى المستهلكين.²

وضمن هذا الإطار تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة، والبطاقات القابلة لإعادة الشحن، فإن التقنيات المالية الحديثة تؤثر إيجابا على معدلات الشمول المالي، وخصوصا في المناطق الريفية والنائية، من خلال حلول كالهوية الرقمية التي جعلت مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى، والخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة تصل حتى المناطق النائية، كما أن زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تتلاءم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية، وتتجه المؤسسات المالية في الدول العربية إلى استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي واتساع استخدام الحاسبات الآلية والهواتف المحمولة

¹ تونس منسورية، بلعربي أمينة، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية (تحليل لعينة من الدراسات السابقة)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2021/2020، ص 37-38.

² مجوري سهلية، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة تجارب دولية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2022/2021، ص 55.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

بواسطة الأفراد والمؤسسات، من أجل تنويع مصادر الدخل وتحقيق رضا العملاء، وتسهيل إتاحة الخدمات من أي

مكان دون الحاجة للذهاب إلى فروع البنك، الأمر الذي يعزز الشمول المالي في الدول العربية.¹

وبسبب ما تتيحه التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها من فرص في مجال تعزيز دعائم الشمول المالي، يتعين على

الحكومات والمصارف والجهات الرقابية تطبيقها وتفعيلها بهدف إرساء وتعزيز الشمول المالي.²

¹ كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، مرجع سبق ذكره، ص 69.

² جواني صونيا، مريم عبدلة، مرجع سبق ذكره، ص 288.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية

إن الدراسات السابقة لها أهمية كبيرة تكمن في أنها تشكل نقطة الانطلاق للباحث في دراسته، كما تساعده في تحديد كيفية إعدادها، ويمكن أن نستعرض في هذا المبحث أهم الدراسات السابقة المتعلقة بموضوع الدراسة الحالية أو المرتبطة بها سواء باللغة العربية أو الأجنبية، بالإضافة إلى مقارنة بين هذه الدراسات والدراسة الحالية.

المطلب الأول: الدراسات السابقة

تتمثل أهم الدراسات السابقة فيما يلي:

1. Shubham Goswami, Raj Bahadur Sharma, Vineet Chouhan, Impact of Financial Technology (Fintech) on Financial Inclusion(FI) in Rural India, Universal Journal of Accounting and Finance, Volume 10, No 2, University, Bhatewar, Udaipur, India, 2022 :

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العوامل المؤثرة على اعتماد التكنولوجيا المالية التجريبية من أجل الشمول المالي في المناطق الريفية في الهند، بالإضافة إلى قياس تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز ريادة الأعمال في المناطق الريفية من أجل الاعتماد المستقبلي للتكنولوجيا المالية.

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما هو تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في المناطق الريفية في الهند؟

للإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تم اعتماد المنهج الوصفي في مختلف جوانب الدراسة، وقد تم استخدام مجموعة من الدراسات النظرية والتطبيقية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

✓ استخدام التكنولوجيا المالية والخدمات المالية عبر الهاتف المحمول مطلوب لأسباب تتعلق بالمعاملة من خلال الإستثمار في تطوير الجديد للأعمال التجارية، أو مبادرات التوظيف الذاتي.

✓ سعى صناعة التكنولوجيا المالية إلى تحقيق في عوامل النجاح الحاسمة في مختلف مستويات اعتماد التقنيات المالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

✓ الشمول المالي هو أولوية إنمائية لصانعي السياسات في معظم البلدان النامية.

2. Study Bachiri Afaf, Fintech a way to promote financial inclusion in light of the Covid pandemic case study: Al Salam Bank, The journal of El-Ryssala for studies and research in humanities, Volume 7, No 5, University of Batna1 Hadj Lakhda, Batna, Septemer 2022:

هدفت هذه الدراسة إلى إلقاء الضوء على أهمية التكنولوجيا المالية في البنوك، والمؤسسات المالية التي من أساسيات الحياة الإقتصادية التي تجعلها في متناول جميع شرائح المجتمع.

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل انتشار فيروس

كورونا؟

للإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تم اعتماد المنهج الوصفي التي وصف تطور التكنولوجيا المالية، وأهم أنواعها وتحديات التكنولوجيا المالية والشمول المالي، بالإضافة إلى أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي، وقد تم استخدام مجموعة من الإحصائيات المتعلقة بتطوير التكنولوجيا المالية خلال فترة كوفيد.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

✓ أن جائحة كوفيد أدى إلى انخفاض استثمارات التكنولوجيا المالية في جميع أنحاء العالم بشكل عام، باستثناء بعض التقنيات المالية للمنتجات؛

✓ ساهمت التقنيات المالية في تعزيز البنوك للخدمات الإلكترونية؛

✓ يعد مصرف السلام أحد البنوك التي أطلقت أحد البنوك خاصة في حالة الإغلاق الخدمات الإلكترونية التي شهدت إقبالا واسعا قبل العملاء.

3. دراسة بن حاج شريفة، بوندارة حنان، بعنوان: مساهمة ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالية:

دراسة ميدانية (بريد الجزائر)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة

أحمد دراية، أدرار، 2021/2020:

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على كيفية استخدامات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، بالإضافة إلى التعرف على أي مدى أصبحت الخدمات المالية المتطورة تحقق رغبة العملاء.

تمثلت إشكالية الدراسة في: إلى أي مدى ساهمت ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي؟

تماشيا مع طبيعة البحث تم الاعتماد على المنهج الوصفي للإحاطة بالجوانب المتعلقة بابتكارات التكنولوجيا المالية والشمول المالي، في حين وظف المنهج التحليلي في تحليل واقع ابتكارات التكنولوجيا المالية في الجزائر، ومؤشرات الشمول المالي، وقد تم استخدام مجموعة من البيانات والإحصائيات ذات العلاقة باستخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

توصلت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

- ✓ الابتكارات المالية هي كل منتج أو خدمة مالية متطورة تتماشى مع العصر مقدمة لزبائن؛
- ✓ هناك علاقة طردية بين الابتكارات المالية والشمول المالي في مؤسسة بريد الجزائر، إذ أنها تعمم خدماتها في كافة تراب الوطن بالرغم من أن هناك معوقات؛
- ✓ تقوم مؤسسة بريد الجزائر بتقديم خدماتها إلى زبائنها أين ما كانوا، وحيثما صاروا من خلال التكنولوجيا الحديثة سهلة التعامل والفعالية، وبالتالي يكون هناك شمول مالي واسع في شتى المجالات.

4. دراسة لطرش مقدودة، بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (تجربة البحرين)، مذكرة

الماجستير أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة،

2021/2020:

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، والإجراءات المتخذة من قبل المصرف المركزي من أجل توفير البيئة الضرورية، التي تساهم في إبتكار وتطوير الخدمات المالية وإدماج المستبعدين من النظام المصرفي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمثلت إشكالية الدراسة في: كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في إرساء دعائم الشمول المالي في مملكة

البحرين؟

تم اعتماد المنهج الوصفي من أجل التعرف على تجربة مملكة البحرين من خلال اتحاد المصارف ألكو البحرين لتطوير، وإبتكار المنتجات المالية المتوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية، ودورها في تعزيز الشمول المالي، وقد تم استخدام مجموعة من البيانات والإحصائيات ذات العلاقة بإستخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

توصلت هذه الدراسة إلى تحقيق مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

✓ تعتبر التكنولوجيا المالية أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات والمنتجات المالية لكافة فئات المجتمع؛

✓ يعتبر خليج البحرين للتكنولوجيا المالية أحد أهم الإنجازات التي حققتها البحرين، فهو أكبر مركز متخصص في التكنولوجيا المالية في الدول العربية؛

✓ إطلاق اتحاد المصارف ألكو البحرين وهو أول نظام في العالم للتمويل الجماعي المتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية، يعمل على تجهيز البنوك الإسلامية العربية للنقلة النوعية القادمة نتيجة اكتساح ابتكارات التكنولوجيا المالية.

5. دراسة كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021/2020:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي في الدول العربية، ومدى مساهمة ونجاعة التكنولوجيا المالية في تعزيزه، مع إبراز تجارب بعض الدول لتأثيرها عليه وأهم التحديات التي تواجهه، إضافة إلى تبيان الجهود والمبادرات الوطنية المتخذة في الدول العربية لدعمه.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما هو دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية؟

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة والأسئلة الفرعية اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي لكونه يلائم طبيعة الموضوع محل الدراسة، وذلك لوصف مفاهيم التكنولوجيا المالية والشمول المالي وأهميتها، أما المنهج التحليلي يظهر من خلال عرض مؤشرات التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وترجمة الإحصائيات المتعلقة بالدراسة، وقد تم استخدام مجموعة من البيانات والإحصائيات ذات العلاقة باستخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

✓ استطاعت الدول العربية تبني فكرة الشمول المالي لهدف تحقيق استقرار مالي، ونمو اقتصادي مقبول إلا أنه توجد صعوبات، أدت إلى استبعاد نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات ماليا من النظام الإقتصادي؛

✓ يوجه نمو التكنولوجيا المالية في الدول العربية مجموعة من التحديات والصعوبات، والتي من أبرزها ندرة حصص الملكية الخاصة، وغياب الأطر القانونية والتشريعية، وضعف البنية التحتية مما يحد في استقطاب الاستثمارات في مجال التكنولوجيا؛

✓ أن بيانات الشمول المالي والتكنولوجيا المالية في الدول العربية تتمركز في أدنى مستويات العالمية من حيث مستوى الشمول المالي، وكذا عدم فعالية التكنولوجيا المالية في تعزيزه بها.

6. Study Lela Nurlaela Wati, Heri Ispriyahadi, Khoirun Nisa, Mohamad Lutfi, Imam Suprpta, Moneter: Journal Akuntansi dan Keuangan, STIE Muhammadiyah Jakarta Volume 7, No 2, October 2020 :

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في زيادة الشمول المالي في الشركات التكنولوجية الصغيرة والمتوسطة.

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما دور التكنولوجيا المالية في زيادة الشمول المالي في الشركات التكنولوجية الصغيرة والمتوسطة؟

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

للإجابة على إشكالية الدراسة وتساؤلاتها الفرعية تم اعتماد المنهج الوصفي في الجانب النظري للدراسة، والمنهج التحليلي في الجانب التطبيقي للدراسة، وقد استخدمت في هذه الدراسة أداة الاستبانة في جمع البيانات، حيث بلغت عينة الدراسة 116 مستجيب، وبعض مقابلات متعمقة مع المشاركين والأطراف ذات الصلة.

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

✓ أن دور التكنولوجيا المالية له تأثير إيجابي وهام على الشمول المالي؛

✓ أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تزيد الشمول المالي؛

✓ منتجات التكنولوجيا المالية التي غالبا ما يستخدمها المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، حيث تتمثل في أنظمة دفع تابعة لجهات خارجية وأنظمة دفع من نوع نظير إلى نظير (P2P).

7. Study Hermanto Joesoef, THE IMPACT OF FINANCIAL TECHNOLOGY TOWARDS FINANCIAL INCLUSION DEVELOPMENT IN SMES IN WEST JAVA, INDONESIA, PalArch's Journal of Archaeology of Egypt, Volume 17, No 7, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia, 2020:

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل تأثير التكنولوجيا المالية (إدارة المخاطر والاستثمار، توفير السوق والمجتمع غير النقدي) بشأن الشمول المالي (المعرفة المالية والسلوك المالي والمواقف المالية) في الشركات الصغيرة والمتوسطة في غاوة الغربية.

تمثلت إشكالية الدراسة في: ما هو تأثير التكنولوجيا المالية تجاه تنمية الإدماج المالي في الشركات الصغيرة

والمتوسطة في جادة الغربية، أندونيسيا؟

للإجابة على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية تم اعتماد المنهج الوصفي في وصف مختلف جوانب

الدراسة، وقد تم استخدام مجموعة من الدراسات التطبيقية لعدد من الشركات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

- ✓ أن متغير التكنولوجيا المالية (المخاطرة وإدارة الإستثمار، توفير السوق) ليس له أي تأثير على المعرفة المالية، بينما متغير التكنولوجيا المالية (المجتمع غير النقدي) له تأثير على المعرفة المالية.
- ✓ أن متغير التكنولوجيا المالية (إدارة المخاطرة والاستثمار وتوفير السوق) لا يوجد لديه التأثير على السلوك المالي في حين أن متغير التكنولوجيا المالية (المجتمع غير النقدي) له تأثير على السلوك المالي.
- ✓ أن متغير التكنولوجيا المالية (المخاطر والاستثمار وتوفير السوق) ليس له أي تأثير على الموقف المالي، في حين أن متغير التكنولوجيا المالية (المجتمع غير النقدي) له تأثير على الشمول المالي.

8. دراسة تقي الدين بن عرفة، مريم بربوش، بعنوان: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة جامعة العربي التبسي)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2018/2019:

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية والقطاعات التي شملتها والخدمات التي تقدمها، وحجم الاستثمارات العالمية والعربية فيها، بالإضافة إلى رصد ومتابعة التطورات والمستجدات على نحو وثيق للتعمق في فهم الأنظمة المالية وثقافة الشمول المالي.

تمثلت إشكالية الدراسة في: هل من الممكن أن تقوم موجة التكنولوجيا المالية لتمهيد الطرق لنظام مالي أكثر شمولاً؟

تم إعداد هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة الدراسة من خلال مراجعة المعلومات والبيانات في الأدبيات المتوفرة حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، كما تم إنتهاج المنهج التحليلي في الجانب التطبيقي، من خلال القيام بتجميع إستطلاعات الآراء لعينة من هيئة التدريس بالكلية، أما بالنسبة لأداة الدراسة فقد تم إستخدام أداة الإستبيان لجمع البيانات والمعلومات، حيث بلغت العينة المدروسة 50 أستاذ.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

توصلت هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج من أهمها ما يلي:

- ✓ تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين نوعية الخدمات المالية، أو المصرفية التقليدية وتطويرها، ولها أثر مادي وملموس على كيفية حصول الأفراد، والأسواق والمؤسسات المالية على الخدمات المالية والتعامل مع مقدميها؛
- ✓ تؤدي الابتكارات في مجال التكنولوجيا إلى تسهيل الحصول على الخدمات المالية، واستخدامها ورفع كفاءة وجودة التعاملات المالية؛
- ✓ تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع وأرخص، وأكثر أماناً خصوصاً لشريحة كبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

المطلب الثاني: أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يتم إبراز أهم ما تميزت به الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة، وما استفدت به منها.

الفرع الأول: مقارنة المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة

يمكن توضيح أهم أوجه المقارنة بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

1. أوجه التشابه:

تشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة فيما يلي:

- من حيث أهداف الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في أهداف الدراسة، حيث أن لكل الدراسة أهدافها الخاصة التي تتفق مع مضمون أهداف الدراسة الحالية.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

➤ من حيث منهج الدراسة المتبع في الدراسة: اتفقت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في استخدام المنهج الوصفي في كامل المذكرة

➤ من حيث أسلوب الدراسة: اتفقت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية على استخدام أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي.

2. أوجه الاختلاف:

تختلف الدراسة الحالية والدراسات السابقة فيما يلي:

➤ من حيث إشكالية الدراسة: اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في إشكالية الدراسة، حيث أن لكل الدراسة إشكالياتها الخاصة التي تتناسب مع أسلوب الدراسة التي يتبعها الطالب. أيضا تختلف في عينة الدراسة والنشاط الذي يشمل الشمول المالي حيث اقتصرت دراستنا على الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية للتعرف على دور استخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية في تعزيز الشمول المالي.

➤ من حيث نتائج الدراسة: اختلفت الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في نتائج الدراسة، حيث أن لكل الدراسة نتائجها الخاصة التي تعتمد على المنهجية والطريقة المتبعة لدراسة الموضوع.

➤ من حيث الأداة المستخدمة في الدراسة: اختلفت معظم الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في الأداة المستخدمة في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات، حيث أن الدراسة الحالية استخدمت أداة الاستبيان في جمع المعلومات، وذلك لمعالجة الإشكالية على المستوى الجزئي أي على مستوى الوكالات البنكية، حيث طبيعة المعلومات التي تخدم الموضوع لا يمكن الحصول عليها وتتطلب بيانات مالية دقيقة ولفترة زمنية على الأقل عشر سنوات لكل وكالة بنكية للوصول إلى نتائج واقعية يمكن تعميمها على مستوى الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، أما الدراسات السابقة قد اعتمدت على استخدام مجموعة من الدراسات النظرية والتطبيقية والإحصائية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

الفرع الثاني: مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة

تتجلى مجالات الاستفادة من الدراسات السابقة فيما يلي:

➤ الاطلاع على إشكالية الدراسة والتساؤلات الفرعية في الدراسات السابقة من أجل ضبط إشكالية الدراسة الحالية وتساؤلاتها الفرعية؛

➤ التعرف على منهج الدراسات السابقة والاستفادة منها في تحديد المنهج المناسب للدراسة الحالية التي يتناسب مع المنهجية المتبعة؛

➤ الإطلاع على الجانب النظري والتطبيقي للدراسات السابقة، والاستفادة منها في بناء خطة الدراسة الحالية وتحديد أداة وأسلوب الدراسة في الجانب التطبيقي؛

➤ الإطلاع على الأهداف والنتائج الموجودة في الدراسات السابقة، بغية جعلها نقطة انطلاق للدراسة الحالية؛

خلاصة الفصل الأول:

يستنتج مما سبق أن التكنولوجيا المالية هي المنتجات والتقنيات المبتكرة التي تستخدم في تقديم الخدمات المالية في مجال تجارة التجزئة، والخدمات المصرفية، وحتى العملات المشفرة، لتحسين نوعية الخدمات والعمليات المالية التقليدية أو لها تأثير على المؤسسات في القطاع المالي، بالإضافة إلى الشمول المالي هو نشر الخدمات المالية والمصرفية الرقمية بأقل تكلفة وأعلى جودة، من أجل توسعة هذه الخدمات إلى الفئات المستبعدة ماليا والمحرومين من الخدمات بصفة خاصة، والمجتمع بصفة عامة، وتتجلى العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في التغيرات والابتكارات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية، ولاسيما بعد انتشار استخدام الهواتف المحمولة والتي أدت إلى الوصول إلى الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

وقد تم عرض مجموعة من الدراسات السابقة باللغتين العربية والأجنبية المتعلقة بموضوع الدراسة، بالإضافة إلى مقارنة بينها وبين الدراسة الحالية فيما يخص أوجه التشابه وأوجه الاختلاف، كما تم ذكر أوجه الاستفادة من هذه الدراسات في إعداد الدراسة الحالية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية
حول واقع التكنولوجيا المالية
ودورها في تعزيز الشمول المالي
بالوكالات البنكية العاملة في
ولاية غرداية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

تمهيد:

بعد الإحاطة بالجانب النظري لدراستنا في الفصل الأول المتمثل في الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي، قمنا بدراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية من أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي، وقد تم استخدام أداة الإستبيان في الإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة، والتأكد من صحة فرضياتها.

وبناء على سبق تم تقسيم الفصل الأول الى مبحثين:

المبحث الأول: منهجية الدراسة.

المبحث الثاني عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

المبحث الأول: منهجية الدراسة

منهجية الدراسة تمثل الطريقة والأدوات التي اعتمدها في هذه الدراسة، من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في الدراسة، والوصول إلى النتائج دقيقة يمكن تعميمها، حيث تحدد أهم الجوانب المتعلقة بالدراسة، والمتمثلة في تحديد عينة الدراسة وتعريفها، واختيار أدوات الدراسة وعينة الدراسة المستهدفة، وتحديد طريقة جمع المعلومات، وأساليبها الإحصائية.

المطلب الأول: التعريف بمجتمع الدراسة (الوكالات البنكية العاملة على مستوى ولاية غرداية)

يتكون مجتمع الدراسة من مجموعة من الوكالات البنكية العاملة بغرداية التابعة للبنوك التجارية الجزائرية، ويمكن تعريفها فيما يلي:

1. Arab Gulf Bank: هو مؤسسة مصرفية مملوكة لمجموعة كيبكو الكويتية والبنوك الدولية الثلاثة بنك الخليج المتحد، هو الآن الرائد بلا منازع في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية في الجزائر، هدفها أن تصبح البنك المرجعي في القطاع المصرفي من حيث الابتكار في المنتجات والخدمات المصرفية منذ يناير 2008، نفذت المؤسسة المصرفية استراتيجية جديدة لتوسيع شبكة فروعها في جميع أنحاء البلاد، وضعت إدارة هذا البنك لنفسها التحدي المتمثل في فتح فرع مصرفي واحد على الأقل في كل ولاية من ولايات البلاد.

2. Albaraka: بنك البركة الجزائري هو أول بنك إسلامي في الجزائر برأس مال مختلط (عام و خاص)، تم إنشائه في 20 ماي 1991 برأس مال 500.000.000 دج، وبدأ بمزاولة نشاطه بصفة فعلية خلال شهر سبتمبر 1991، أما فيما يخص المساهمين، فهما: مجموعة البركة المصرفية (البحرين)، بنك الفلاحة و التنمية الريفية (الجزائر).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

3. Banque de Development Locale: بنك التنمية المحلية هو بنك الشركات الصغيرة والمتوسطة وبنك المهن الحرة والأفراد والأسر، هدفه هو المشاركة بنشاط في تنمية الاقتصاد الوطني ولا سيما في إنعاش الاستثمارات في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جميع القطاعات، بما في ذلك الزراعة، من خلال المشاركة في جميع الآليات التي وضعتها السلطات العامة (Ansem، Cnac، Ansej)، بنفس الطريقة، يشارك مصرف لبنان في تمويل الأفراد.

4. Badr: بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بدر مؤسسة مالية وطنية ينتمي إلى القطاع العمومي الجزائري أنشئ في 13 مارس 1982 على شكل مساهمة، وتمثل مهامه في تنمية وتطوير القطاع الزراعي وتعزيز العالم الريفي ودعم نشاطات الصناعية التقليدية والحرفية.

5. Banque Exterior d'Algerie: هو بنك تجاري جزائري يعد من أهم البنوك التجارية والمؤسسات البنكية الجزائرية، بواسطة أهميته في مجال الاقتصاد والقطاع البنكي والمالي وجودة خدماته المصرفية، على مستوى مختلف المجالات المخصصة كالخدمات البنكية المالية الإسلامية، وغيرها من خدمات كخدمات تمويل الخواص والمؤسسات ومنح قروض لاقتناء سيارة وغيرها وتوفير المدخرات مع العمل على فتح شبابيك الصيرفة الإسلامية وغيرها من الخدمات المصرفية الهامة.

6. Banque National d'Algerie: تأسست وكالة البنك الوطني الجزائرية رقم 291 كوكالة رئيسية من بين 14 وكالة تابعة للمديرية الجهوية لمدينة غرداية في 13 جوان 1994، وتسعى هذه الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزء منه، والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك إلى تحقيقها، يعتبر البنك الوطني الجزائري من أهم المؤسسات المالية على المستوى الجهوي وتم تأسيسه في تاريخ 13

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

جوان 1966م، بموجب الأمر 178/66 حسب القوانين يعتبر من البنوك التجارية وأنشئ هذا البنك برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري.

7. SOCIÉTÉ GÉNÉRALE ALGÉRIE: بنك سوسيتيه جنرال الجزائر، المملوك بنسبة 100٪

لمجموعة سوسيتيه جنرال، هو واحد من أوائل البنوك الخاصة التي تأسست في الجزائر، أي منذ عام 2000 شبكته التي تتوسع باستمرار، لديها حاليًا 90 فرعًا موزعة على 30 ولاية، بما في ذلك 11 مراكز الأعمال أو مراكز الأعمال المخصصة لنشاط العملاء التجاريين وإدارة الأعمال الكبيرة، يقدم بنك سوسيتيه جنرال الجزائر مجموعة متنوعة ومبتكرة من الخدمات المصرفية لأكثر من 450 ألف عميل من الأفراد والمهنيين والشركات.

المطلب الثاني: أداة الدراسة وأساليبها

بغرض الإجابة على الإشكالية المطروحة تم استخدام أداة الاستبيان في جمع المعلومات، حيث تم توزيعه على العينة المستهدفة، ثم إدخال بياناتها وتحليلها باستخدام الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج **SPSS. V 24**.

أولاً: أداة الدراسة:

تم استخدام أداة الاستبيان من أجل الإجابة على إشكالية الدراسة والوصول إلى أفضل النتائج (الملحق 01)، من خلال التركيز على العينة المستهدفة، حيث تتضمن مجموعة من العبارات المصاغة من قبل الطالبين، إذ يقوم المستجوب بتسجيل إجابته عليها.

وقد تم صياغة مجموعة من الأسئلة حول دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية (دراسة حالة الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية)، حيث تم تقسيم هذا الاستبيان إلى ثلاث (03) محاور وهي:

1. المحور الأول: تضمن مجموعة من المعلومات الشخصية حول أفراد العينة المستهدفة (الجنس، العمر، سنوات الخبرة).

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

2. المحور الثاني: تضمن مجموعة من العبارات حول استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالات تطبيقها، حيث يتكون هذا المحور من (17) عبارة، وينقسم إلى قسمين وهما:

✓ القسم الأول: يضم (09) عبارات حول استخدام التكنولوجيا المالية.

✓ القسم الثاني: يضم (08) عبارات حول مجالات التكنولوجيا المالية.

3. المحور الثالث: تضمن مجموعة من العبارات حول تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، حيث يتكون هذا المحور من (14) عبارة، وينقسم إلى ثلاث (03) أقسام وهي:

✓ القسم الأول: يضم (05) عبارات حول بعد الوصول إلى الخدمات المالية.

✓ القسم الثاني: يضم (03) عبارات حول بعد استخدام الخدمات المالية.

✓ القسم الثالث: يضم (06) عبارات حول بعد جودة الخدمات المصرفية.

ثانياً مجتمع الدراسة:

مجتمع الدراسة يمثل المجموع الكلي للأفراد التي تهتم بها الدراسة، وتعم نتائجها عليها، وقد تمثل مجتمع الدراسة في موظفين الإدارة العليا بالوكالات البنكية العاملة على مستوى ولاية غرداية.

ثالثاً: عينة الدراسة:

تم توزيع الاستبانة على 09 الوكالات البنكية العاملة على مستوى ولاية غرداية، وقد بلغ عدد الاستثمارات الموزعة 60 استثماراً، وقد تم استرجاع 50 استبانة منها صالحة للتحليل الإحصائي، وبالتالي فإن نسبة الاستجابة بلغت 83.33 %، وهي نسبة جيدة ومقبولة لأغراض البحث العلمي ويمكن الاعتماد عليها، وفيما يلي جدول يوضح عدد الاستثمارات الموزعة والمسترجعة منها:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي
بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الجدول رقم 1.2: الإستثمارات الموزعة والمستردة

نسبة الاسترداد	الإستثمارات المستردة	نسبة التوزيع	الإستثمارات الموزعة	مكان	إسم الوكالة البنكية
67%	4	%100	6	غرداية	Arab Gulf Bank
50%	4	%100	8	غرداية	Albaraka
37.5%	3	100%	8	غرداية	Banque de Developement Locale
62.5%	5	100%	8	غرداية	Badr
67%	4	100%	6	غرداية	Banque Exterior d'Algerie
37.5%	3	%100	8	غرداية	Banque National d'Algerie
%80	4	100%	5	غرداية	Banque National d'Algerie
%100	5	100%	5	متليلي	Banque National d'Algerie
83%	5	100%	6	متليلي	Badr
%83.33	50	%100	60		المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على نتائج الإستبيان¹

رابعاً: جمع استثمارات الإستبيان:

من خلال الدراسة الميدانية تم إعداد أداة الإستبيان وفقاً للخطوات التالية:

أنظر الملحق رقم (01)، استمارة الاستبيان، ص 88 . 92. 1

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

✓ إعداد إستبيان أولي من أجل استخدامه كأداة في جمع البيانات والمعلومات؛

✓ عرض إستبيان أولي على الأساتذة المشرفين لتصحيحها؛

✓ بعد تصحيح الإستبيان الأولي يتم عرض الإستبيان للتحكيم؛

✓ تعديل الإستبيان بناء على ملاحظات الأساتذة المحكمين؛

✓ توزيع الإستبيان على أفراد العينة المدروسة لجمع البيانات اللازمة للدراسة؛

✓ جمع هذا الإستبيان عن طريق الاستلام المباشر.

خامسا: الأساليب الإحصائية المستخدمة لمعالجة الإستبيان

بعد استرجاع الإستبيان وفرزه وترميز البيانات، تم تفرغ وتحليل الإستبيان واختبار فرضياتها بالاعتماد على

برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS).

وقد تم اعتماد مقياس ليكارت خماسي للتعرف على إجابات أفراد العينة المستهدفة، ويتمثل أهم الأساليب

الإحصائية المستعملة في الإجابة على التساؤلات المطروحة، بواسطة برنامج التحليل الإحصائي SPSS v 24.0:

✓ معامل ألفا كرونباخ للتأكد من درجة صدق وثبات الإستبيان وتناسق عباراته؛

✓ معامل الارتباط بيرسون لقياس صدق وتناسق محاور الدراسة، وصلاحيته لقياس ما وضعت لقياسه؛

✓ التوزيع الطبيعي (K-S) للتأكد من مدى إتباع بيانات الإستبيان للتوزيع الطبيعي؛

✓ التوزيعات التكرارية والنسب المئوية، والأشكال البيانية للتعرف على خصائص أفراد العينة المدروسة (المعلومات

العامة لأفراد عينة الدراسة)؛

✓ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة ومعرفة اتجاهات آراء عينة

الدراسة؛

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

✓ اختبار **one sample t test** للتأكد من صحة الفرضيات المطروحة في الدراسة؛

✓ الإنحدار الخطي واختبار **ANOVA** و **Coefficients** للتأكد من صحة الفرضية العامة في الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار ثبات الإستبيان

حتى يكون الإستبيان في شكله العلمي من حيث البساطة والمضمون وقياس مدى ثباته، وسيتم إختبار مدى صدقه الظاهري ثم الإتساق الداخلي له للتأكد من القدرة على توزيعه.

أولاً: الصدق الظاهري:

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وتصنيفها في صورتها الأولية بما يتناسب مع أهداف الدراسة، قمنا بعرضها على مجموعة من المحكمين، والذين قدر عددهم بأربعة (04) أساتذة من كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير (الملحق رقم 02)، بهدف التأكد من وضوح صياغة كل فقرة من فقرات الاستمارة وتصحيح الفقرات غير الملائمة، بناء على آراء المحكمين وملاحظاتهم التي تم الاعتماد عليها في تعديل صياغة الإستبيان، ووضعها في صورته النهائية.

ثانياً: الإتساق الداخلي:

وقد اشتمل الاتساق الداخلي على الاختبارات التالية:

أ- اختبار (معامل) الثبات:

ويقصد به مدى ثبات أسئلة الإستبيان وتناسقها، ويتم ذلك بإستخدام مقياس ألفا كرومباخ، فكلما كانت ألفا كرومباخ مرتفعة وتزيد عن 0.6 كلما دل ذلك على ثبات الاستبيان وإمكانية الاعتماد عليه، ويمكن تلخيص معامل الثبات (ألفا كرومباخ) فيما يلي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الجدول رقم 2.2: إختبار ثبات صدق الإستبيان

قيمة معامل ألفا كرونباخ Alpha Cronbach de	عدد العبارات Nombre d'éléments	محاور الدراسة
0.814	17	المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها.
0.807	14	المحور الثالث: تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك.
0.830	31	المحور الكلي: استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالات تطبيقها في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل ألفا كرومباخ لجميع عبارات الإستبيان بلغت: **0.830** أي **89 %**، في حين قدرت قيمة ألفا كرومباخ لجميع عبارات المحور الثاني: **0.814** أي **81.4 %**، كما بلغت قيمة ألفا كرومباخ لجميع عبارات المحور الثالث: **0.807** أي **80.7 %**، وهي نسب ممتازة ومقبولة جدا، وتعد كافية لأغراض الدراسة كونها أعلى من النسبة المقبولة **0.6** أي **60 %**، مما يدل على صدق

أنظر الملحق رقم (03)، معامل الثبات الفا كرومباخ، ص 1.93

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

وثبات الاستبيان وتناسق عباراته، وبالتالي يمكن الإعتماد على نتائج الدراسة والاطمئنان على مصداقيتها، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة الاستبيان وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها.

ب- معامل الارتباط (بيرسون):

يدرس معامل الارتباط بيرسون علاقة بين كل محور من محاور الاستبيان والمحور الكلي، ويحدد مدى صدق وتناسق محاور الدراسة، وصلاحيتها لقياس ما وضعت لقياسه، ويمكن تلخيص نتائج معامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الدراسة في الجدول التالي:

الجدول رقم 3.2: تحليل معامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الاستبيان

محاور الاستبيان	عدد العبارات	قيمة معامل الارتباط (R)	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا المالية ومجالاتها تطبيقها.	17	0.944	0.00	0.01
المحور الثالث: تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك.	14	0.925	0.00	0.01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.¹

يلاحظ من خلال هذا الجدول أن معاملات الارتباط بيرسون لكل محور من محاور الاستبيان مع المحور الكلي لعباراته، ترتبط فيما بينه ارتباطا موجبا وقويا فهي تتراوح ما بين (0.925 و 0.944) وهي نسبة عالية وتقترب من الواحد الصحيح، بالنسبة للمحور الثاني فإن معامل الارتباط يقدر بـ: $R = 0.944$ أي أن عبارات المحور الثاني استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها متناسقة ومرتبطة مع جميع عبارات الاستبيان، كما أن معامل الارتباط للمحور الثالث تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك يقدر بـ: $R = 0.925$ ، ويدل على ارتباط عبارات هذا المحور وتناسقها مع جميع عبارات الاستبيان، أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن محوري

¹ أنظر الملحق رقم (04)، معامل الارتباط (بيرسون) لمحاور الاستبيان، ص 95.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الدراسة لهما دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية $\alpha = 0.01$ ، حيث أن مستوى الدلالة $(sig) = 0.00$ لمحوري الدراسة أقل من مستوى المعنوية 0.01 ، ومنه يعتبر محوري الدراسة صادقين ومتسقين، لما وضعت لقياسه.

ج- إختبار التوزيع الطبيعي:

يتم إستخدام هذا إختبار لمعرفة ما إذا كانت بيانات الإستبيان تتبع للتوزيع الطبيعي، انطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

✓ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالات تطبيقها في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

✓ **الفرضية البديلة (H_1):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالات تطبيقها في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

بعد إجراء إختبار التوزيع الطبيعي كان النتائج كالتالي:

الجدول رقم 4.2: إختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

Tests de normalité	Kolmogorov-Smirnov ^a		
	Statistiques	ddl	Sig
استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالات تطبيقها في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك.	0.092	50	0.200*

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.¹

نلاحظ من خلال استخدام إختبار "Kolmogorov-Smirnov" (K-S) أن بيانات الإستبيان تتبع

التوزيع الطبيعي، حيث أن قيمة $sig = 0.200$ أكبر من $\alpha = 0.05$ ، هذا ما يجعلنا نرفض الفرضية البديلة (H_1)

¹ أنظر الملحق رقم (05)، إختبار التوزيع الطبيعي، ص 96.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

ونقبل الفرضية الصفرية (H_0) التي تنص بأنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية لإستخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالات تطبيقها في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الدراسة

من خلال هذا المبحث عرض وتحليل نتائج الدراسة، واستعراض مختلف النتائج المتحصل عليها عن طريق برنامج **SPSS -v. 24**، وتحليلها من أجل الإجابة على التساؤلات المطروحة في هذه الدراسة، من خلال عرض نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة، والنتائج المتعلقة بمجالات الدراسة، وإختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة

إن عرض وتحليل نتائج المعلومات العامة لأفراد عينة الدراسة يعطي معلومات حول العينة المدروسة وخصائصها، وقد قمنا بعرض وتحليل نتائج المعلومات العامة حول العينة المدروسة في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية وكانت النتائج كالتالي:

1- الجنس: تم جمع إستمارة الإستمبيان وتصنيفها على أساس جنس المستجوب ذكر أم أنثى، وتم الحصول على

النتائج التالية:

الجدول رقم 5.2: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

الجنس	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
ذكر	32	64
أنثى	18	36
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

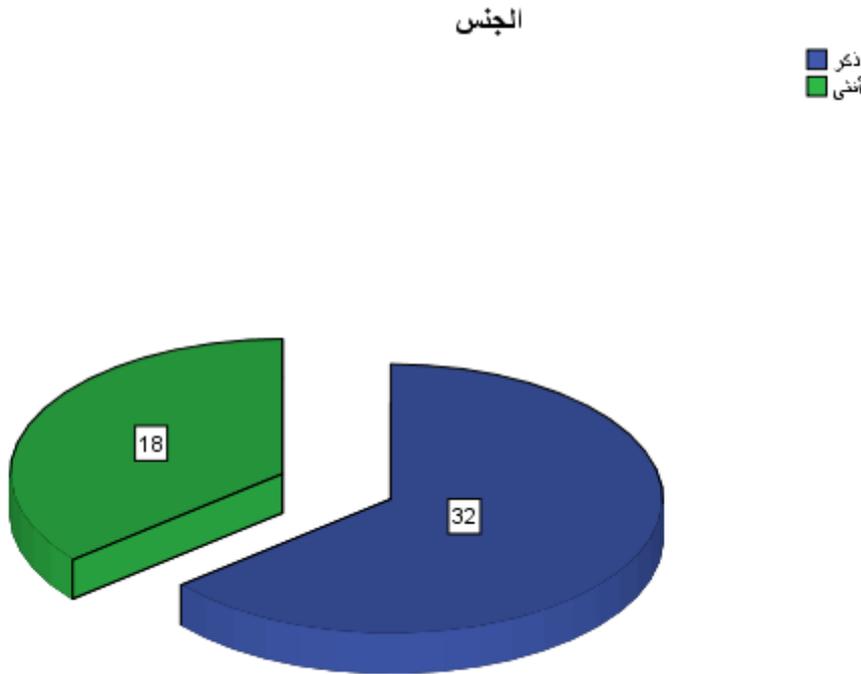
يلاحظ من خلال هذا الجدول أن عينة الدراسة حسب متغير الجنس تتكون من 32 ذكر و 18 أنثى، وهو ما

يبين أن نسبة ذكور (64%) مرتفعة مقارنة مع نسبة الإناث (36%)، ويمكن توضيح ذلك من خلال الشكل

التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الشكل رقم 1.2: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

2- العمر: من خلال الإجابة على إستمارة الإستبيان تم التوصل إلى ما يلي:

الجدول رقم 6.2: توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر

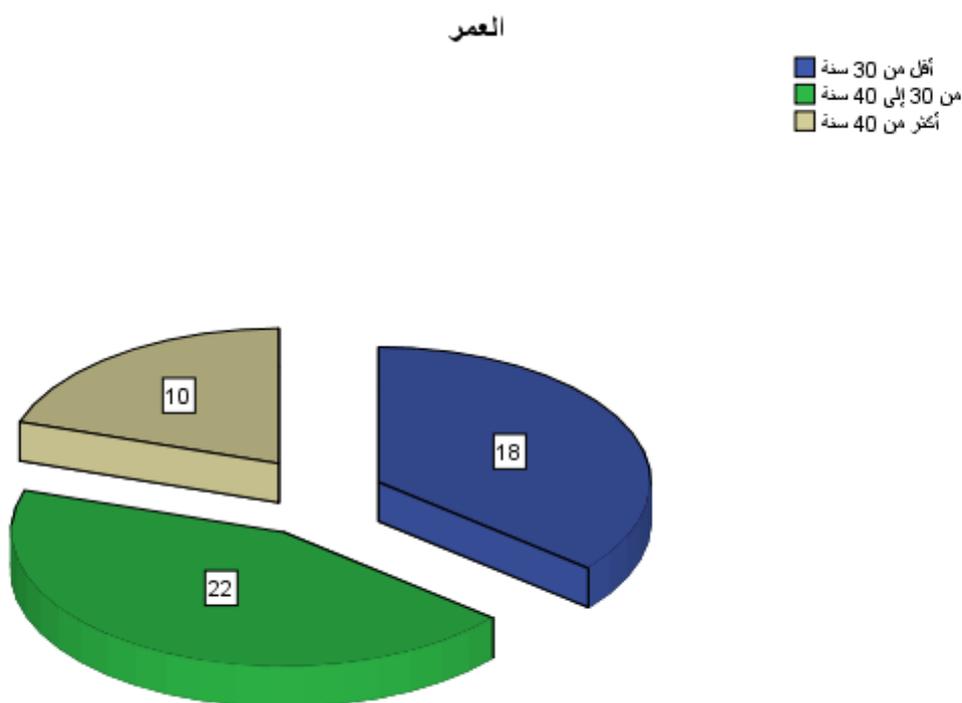
السن	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 30 سنة	18	36
من 30 إلى 40 سنة	22	44
أكثر من 40 سنة	10	20
المجموع	50	% 100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن العدد الأكبر من عينة الدراسة كان من نصيب الفئة الثانية أي الموظفين الذين يتراوح أعمارهم من 30 إلى 40 سنة، وقد بلغ عددهم 22 موظف بنسبة تقدر بـ 44 %، ثم تليها الفئة الأولى أي الموظفين الذين أعمارهم أقل من 30 سنة، حيث بلغ عددهم 18 موظف، أي يشكلون نسبة 36 %، وأخيرا نجد فئة الموظفين الذين أعمارهم أكثر من 40 سنة، يقدر عددهم بـ 10 موظفين، والتي حظيت بأقل نسبة ممثلة بـ 20 %، ويمكن توضيح ذلك بالاستعانة بالشكل التالي:

الشكل رقم 2.2: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عمر المستجيب



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

3- سنوات الخبرة: من خلال الإجابة على إستمارة الإستبيان تم التوصل إلى ما يلي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الجدول رقم 7.2: توزيع عينة الدراسة حسب متغير سنوات الخبرة

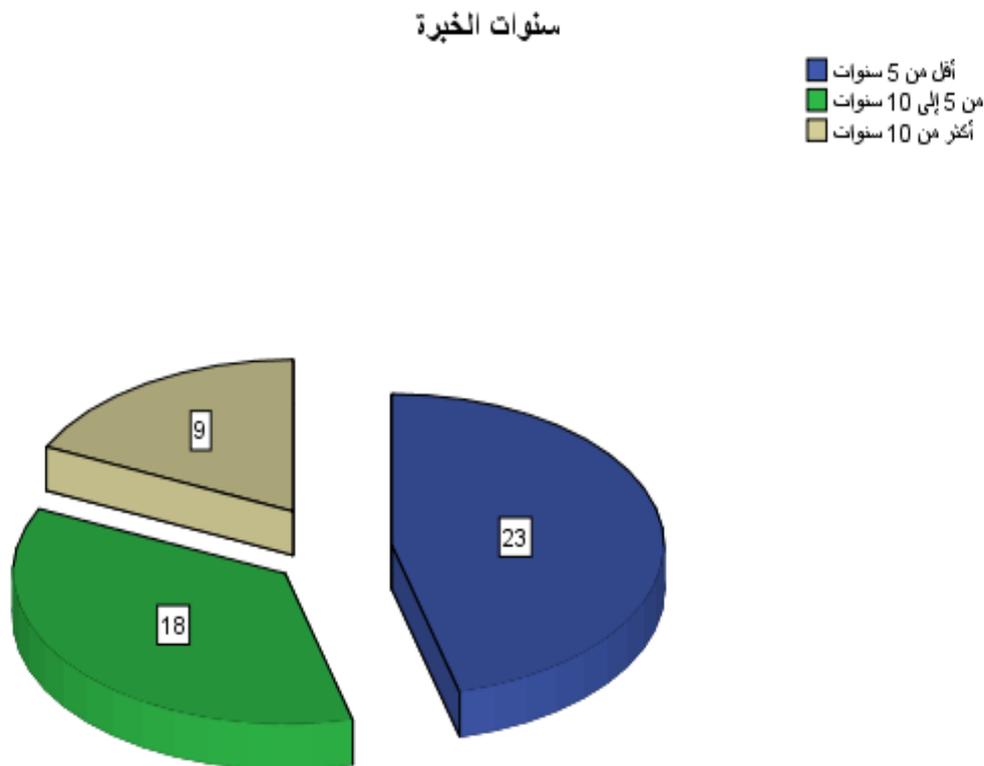
سنوات الخبرة	التكرار المطلق	التكرار النسبي (%)
أقل من 5 سنوات	23	46
من 5 إلى 10 سنوات	18	36
أكثر من 10 سنوات	9	18
المجموع	50	%100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال هذا الجدول يتضح لنا أن العدد الأكبر من عينة الدراسة كان من نصيب الفئة الأولى أي الموظفين الذين لديهم خبرة أقل من 5 سنوات الذين بلغ عددهم 23 موظف أي ما نسبته 46 %، ثم تليها الثانية أي الموظفين الذين لديهم خبرة من 5 إلى 10 سنوات الذين بلغ عددهم 18 موظف بنسبة تقدر بـ 36 %، وأخيرا الفئة الثالثة أي الموظفين الذين لديهم خبرة أكثر من 10 سنوات الذين بلغ عددهم 9 موظفين، والتي حظيت بأقل نسبة ممثلة بـ 18 %، وهذا ما يمكن توضيحه من خلال الشكل التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الشكل رقم 3.2: التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب متغير عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

المطلب الثاني: عرض النتائج المتعلقة بإتجاهات آراء عينة الدراسة وتحليلها

يتم عرض النتائج المتعلقة بإتجاهات آراء عينة الدراسة وتحليلها، حول المحور الثاني استخدام التكنولوجيا المالية

في البنك ومجالاتها تطبيقها، والمحور الثالث تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك.

1. عرض النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة المتعلقة بالمحور الثاني استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها

تطبيقها:

يمكن عرض النتائج المتعلقة بإتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثاني استخدام التكنولوجيا المالية في البنك

ومجالاتها تطبيقها في الجدول التالي:

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الجدول رقم 8.2: إتجاهات آراء عينة الدراسة حول استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	إتجاه العينة
1	يتيح البنك استخدام الهواتف النقالة أو الألواح الرقمية أو الكمبيوتر في المعاملات المالية للأفراد والمؤسسات.	4,24	0,65	موافق بشدة
2	يوفر البنك خدمات مالية إلكترونية تعمل على تطوير سلوك الزبائن وهذا ما يسهل استغلالهم الأمثل لشبكات الانترنت من أجل القيام بمعاملاتهم المالية.	3,72	0,75	موافق
3	يستهدف البنك كافة الفئات والطبقات في المجتمع. بتصميم المنتجات للزبائن ذوي الدخل المحدود.	3,78	1,03	موافق
4	يسعى البنك إلى تعزيز إمكانياته بشكل مستمر عن طريق الشراكات مع مؤسسات مالية أخرى في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.	3,96	0,60	موافق
5	يعمل البنك على تكوين رأس مال بشري مؤهل للتحكم بمختلف التقنيات المالية الحديثة.	4,06	0,58	موافق
6	إن خدمات وتقنيات البنك تتسم بالمرونة الكافية التي تتناسب مع كافة التطورات والتغيرات في مجال التكنولوجيا المالية.	4,20	0,69	موافق
7	يقوم البنك بتصميم منتجات بسيطة وسهلة بناءً على طلبات الزبائن.	3,80	0,85	موافق
8	يتميز البنك بسرعة إنجاز معاملات له المالية الإلكترونية.	3,96	0,60	موافق
9	تقدم الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة وبتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية.	3,50	1,19	موافق
10	يوفر البنك مجموعة من خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع الإلكترونية عبر	4,28	0,45	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

			الهواتف وأجهزة الحاسوب.	
11	يقدم البنك خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر.	4,06	0,58	موافق
12	يقدم البنك استشارات مالية للمستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات عبر الانترنت.	3,12	1,18	محايد
13	توفر التكنولوجيا المالية خدمات لفائدة البنك على أساس قاعدة كبيرة من المعطيات من خلال جمع وتحليل البيانات، والتي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، الملاءمة المالية).	3.50	1,21	موافق
14	يوفر البنك خدمات إدارة الاستثمارات للأفراد والمؤسسات الراضية بالاستثمار عبر منصات تضم واجهات بسيطة.	2,82	1,30	محايد
15	من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بتسجيل المعاملات ومعالجة المعلومات.	2,70	1,24	محايد
16	من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بإدارة المخاطر وإدارة الضرائب.	4,04	0,63	موافق
17	من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول ابتكارية، وكذلك توفير منصات للتوزيع الرقمي تتعلق بإدارة التأمين.	4,04	0,60	موافق
	المتوسط الحسابي العام	3,75	0,44	موافق

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الثاني استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقاتها، بالإضافة إلى الإنحراف المعياري لكل منها مع إتجاه العينة لها، حيث نجد أنه حصل على متوسط حسابي عام يقدر بـ **3.75** أي في المجال الرابع (من 3.40 إلى 4.20)، وقد بلغ الإنحراف المعياري العام

¹ أنظر الملحق رقم (07)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان، ص 101.99.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

0.44 وهو يفسر بأن أغلب إجابات هذا المحور كانت ضمن المجال الجيد وهو: موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي.

كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الثاني تتراوح ما بين (2.70 و 4.28)، إذ أن هناك (03) العبارات وهي (1، 10) التي تنتمي إلى المجال الخامس (3.40-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق بشدة، بينما يوجد (12) عبارة (2، 3، 4، 5، 6، 7، 8، 9، 11، 13، 16، 17) التي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، وأخيرا هناك (03) عبارات وهي (12، 14، 15) التي تنتمي إلى المجال الثالث (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو محايد.

2. عرض النتائج المتعلقة بآراء عينة الدراسة المتعلقة بالمحور الثالث تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك:

يمكن عرض النتائج المتعلقة بإتجاهات آراء عينة الدراسة حول المحور الثالث تعزيز مستويات الشمول المالي على

مستوى البنك في الجدول التالي:

الجدول رقم 9.2: إتجاهات آراء عينة الدراسة حول تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي
بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الإحتراف المعياري	إتجاه العينة
18	يوفر البنك عدد كافي من الفروع في الولاية يسمح بالوصول إلى الخدمات المالية.	4,26	0,56	موافق بشدة
19	يوفر البنك أجهزة صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب النقود وإيداعها.	3,96	0,85	موافق
20	الموقع الإلكتروني للبنك سهل التصفح يتيح ويسهل الوصول إلى الخدمات المالية.	3,90	0,83	موافق
21	استخدام الهواتف المحمولة في المعاملات البنكية يتيح الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.	3,70	0,99	موافق
22	تبسيط الإجراءات المتعلقة بفتح الحساب المصرفي في البنك.	4,16	0,61	موافق
23	ارتفاع في نسب ملكية الحسابات المصرفية في البنك.	3,88	0,82	موافق
24	زيادة كبيرة في استخدام الهواتف المحمولة لإجراء المعاملات المالية.	3,08	1,02	محايد
25	تزايد في عدد المعاملات غير النقدية والتعامل بالشيكات وبطاقات الائتمان.	3,38	1,22	محايد
26	يعمل البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.	3,96	0,66	موافق
27	يوجد على مستوى البنك صندوق لتأمين الودائع من شأنه تعزيز الثقة لدى المودعين.	3,92	0,96	موافق
28	توجد قوانين وأنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير سليمة لحماية المستهلك.	3,14	1,04	محايد
29	توجد سهولة في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني.	2,44	0,86	معارض
30	يمكن حصول كافة العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية	4,24	0,55	موافق بشدة

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

			لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية.
محايد	0,90	3,14	يعمل البنك على تثقيف العملاء وزيادة الوعي المصرفي بأهمية الخدمات المقدمة من طرفه.
موافق	0,46	3,66	المتوسط الحسابي العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

يلاحظ من الجدول السابق أن المتوسط الحسابي لكل عبارة من عبارات المحور الثالث تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، بالإضافة إلى الإنحراف المعياري لكل منها مع إتجاه العينة لها، حيث نجد أنه حصل على متوسط حسابي عام يقدر بـ **3.66** أي في المجال الرابع (من 3.41 إلى 4.20)، وقد بلغ الإنحراف المعياري العام **0.46** وهو يفسر بأن أغلب إجابات هذا المحور كانت ضمن المجال الجيد وهو: موافق حسب مقياس ليكارت الخماسي.

كما أن المتوسطات الحسابية لعبارات المحور الثالث تتراوح ما بين (2.44 و 4.26)، إذ أن هناك عبارتين وهي (18، 31) التي تنتمي إلى المجال الخامس (4.21-5) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق بشدة، بينما يوجد (07) عبارات (19، 20، 21، 22، 23، 26، 27) التي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) من مقياس ليكارت الخماسي وهو موافق، كما أن هناك (04) عبارات وهي (24، 25، 28، 31) التي تنتمي إلى المجال الثالث (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو محايد، وأخيرا يوجد عبارة واحدة تنتمي إلى المجال الثاني (2.61-3.40) من مقياس ليكارت الخماسي وهو معارض.

المطلب الثالث: عرض ومناقشة النتائج

¹ أنظر الملحق رقم (07)، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان، ص 99-101.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

يتم عرض نتائج الدراسة ومناقشتها بغية الإجابة على التساؤلات المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات أو

نفيها، وذلك من خلال مجموعة من الإختبارات الإحصائية بواسطة برنامج **SPSS. V 24.0**

1. عرض نتائج الفرضية الأولى ومناقشتها:

1.1. عرض نتائج الفرضية الأولى:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية

غرداية لها مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **one sample t test** عند مستوى المعنوية 0.05

من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد مستوى عالي من إستخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية

عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد مستوى عالي من إستخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية عند

مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم 10.2: واقع إستخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
إستخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية	17	50	3.75	0.05	0.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام لجميع عبارات استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها بلغت 3.75، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.40-4.20) وهو موافق.

2.1. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الأولى:

تنص الفرضية الأولى على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق قيمة المتوسط الحسابي العام لكل عبارات استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها بلغت والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.40-4.20) وهو موافق، أي أن هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة باستخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها، وهذا يبين أن الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها، أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $\text{Sig} = 0.00$ أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: يوجد مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية عند مستوى المعنوية 0.05.

¹ أنظر الملحق رقم (08)، اختبار الفرضية الأولى، ص 102.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن للوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها، وهذا يؤكد صحة الفرضية الأولى التي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية.

2. عرض نتائج الفرضية الثانية ومناقشتها:

1.2. عرض نتائج الفرضية الثانية:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **one sample t test** عند مستوى المعنوية 0.05

من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الجدول رقم 11.2: واقع تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
الوصول إلى الخدمات المالية	05	50	3.99	0.05	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية بلغت **3.99**، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) وهو موافق.

2.2. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثانية:

تنص الفرضية الثانية على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية بلغت **3.99**، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) وهو موافق، أي أن هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية، وهذا يبين أن الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية تطبق وتعتمد على الوصول إلى الخدمات المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة **Sig = 0.00** أقل من مستوى المعنوية **$\alpha = 0.05$** ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية.

¹ أنظر الملحق رقم (09)، اختبار الفرضية الثانية، ص103.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن الوكالات العاملة بولاية غرداية تطبق وتعتمد على الوصول إلى الخدمات المالية من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، وهذا يؤكد صحة الفرضية الثانية التي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية.

3. عرض نتائج الفرضية الثالثة ومناقشتها:

1.3. عرض نتائج الفرضية الثالثة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية؛

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **one sample t test** عند مستوى المعنوية 0.05

من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

✓ **الفرضية الصفرية (H_0):** لا تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من

خلال بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

✓ **الفرضية البديلة (H_1):** تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال

بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

الجدول رقم 12.2: واقع تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
استخدام الخدمات المالية	03	50	3.44	0.05	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة باستخدام الخدمات

المالية بلغت **3.44**، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) وهو موافق.

2.3. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الثالثة:

تنص الفرضية الثالثة على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية

غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية، حيث أظهرت نتائج الجدول

السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية بلغت **3.44**، والتي تنتمي

إلى المجال الرابع (3.41-4.20) وهو موافق، أي أن هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم

العبارات المتعلقة باستخدام الخدمات المالية، وهذا يبين أن الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية تطبق وتعتمد على

استخدام الخدمات المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، أما من حيث الدلالة الإحصائية

ف نجد أن مستوى الدلالة **Sig = 0.00** أقل من مستوى المعنوية **$\alpha = 0.05$** ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية

الصفرية (**H₀**) نقبل الفرضية البديلة (**H₁**) التي تنص على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية الوكالات

البنكية العاملة مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن الوكالات العاملة بولاية غرداية تطبق وتعتمد على

استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المصرفية من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك،

¹ أنظر الملحق رقم (09)، اختبار الفرضية الثانية، ص103.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

وهذا يؤكد صحة الفرضية الثالثة التي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية.

4. عرض نتائج الفرضية الرابعة ومناقشتها:

1.4. عرض نتائج الفرضية الرابعة:

تنص هذه الفرضية على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام إختبار **one sample t test** عند مستوى المعنوية 0.05

من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقاً من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية عند مستوى المعنوية 0.05.

الفرضية البديلة (H_1): يوجد تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية عند مستوى المعنوية 0.05.

الجدول رقم 13.2: واقع تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية

البيان	عدد العبارات	العينة	المتوسط الحسابي	مستوى المعنوية	مستوى الدلالة
جودة الخدمات المصرفية	06	50	3.47	0.05	0.00

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

¹ أنظر الملحق رقم (09)، اختبار الفرضية الثانية، ص103.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية بلغت **3.47**، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) وهو موافق.

2.4. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية الرابعة:

تنص الفرضية الرابعة على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق أن قيمة المتوسط الحسابي العام لكل العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية بلغت **3.47**، والتي تنتمي إلى المجال الرابع (3.41-4.20) وهو موافق، أي أن هناك موافقة من طرف أفراد العينة المدروسة على معظم العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المصرفية، وهذا يبين أن الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية تطبق وتعتمد على جودة الخدمات المصرفية في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة **Sig = 0.00** أقل من مستوى المعنوية **$\alpha = 0.05$** ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (**H₀**) نقبل الفرضية البديلة (**H₁**) التي تنص على أنه: تحقق الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية.

من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن الوكالات العاملة بولاية غرداية تطبق وتعتمد على جودة الخدمات المصرفية من أجل تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، وهذا يؤكد صحة الفرضية الرابعة التي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

5. عرض نتائج الفرضية العامة ومناقشتها:

1.5. عرض نتائج الفرضية العامة:

تنص هذه الفرضية على أنه: يساهم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

للتأكد من صحة هذه الفرضية قمنا بإستخدام الإنحدار الخطي وإختبار ANOVA عند مستوى المعنوية 0.05 من أجل قبولها أو رفضها، إنطلاقا من الفرضيتين التاليتين:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

الفرضية البديلة (H_1): يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

الجدول رقم 14.2: مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية

غرداية

الدرجة التفسيرية			معنوية نموذج الإنحدار	
معامل الارتباط R	β	معامل التحديد R^2	مستوى الدلالة	مستوى المعنوية
0.74	0.78	0.55	0.00	0.05

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS¹.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن قيمة معامل الارتباط الخطي بين المحور الثاني استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها والمحور الثالث تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، قد بلغت $R= 0.74$,

¹ أنظر الملحق رقم (10)، اختبار الفرضية العامة، ص104.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

مما يدل على أن استخدام التكنولوجيا المالية في البنك يساهم بشكل كبير في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، وهذا ما يفسره معامل التحديد الذي بلغت قيمته بـ: $R^2 = 0.55$ الذي يبين قوة ملائمة البيانات لنموذج الإنحدار الخطي بين استخدام التكنولوجيا المالية في البنك وتعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك.

أما من حيث الدلالة الإحصائية فنجد أن مستوى الدلالة $Sig = 0.00$ أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$

=، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: يساهم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

2.5. تحليل ومناقشة نتائج الفرضية العامة:

تنص الفرضية العامة على أنه: يساهم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية، حيث أظهرت نتائج الجدول السابق وجود علاقة ارتباطية موجبة وقوية بين متغيري الدراسة (استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط $R = 0.74$ ، كما أن مستوى الدلالة $Sig = 0.00$ أقل من مستوى المعنوية $\alpha = 0.05$ ، هو ما يجعلنا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1) التي تنص على أنه: يساهم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل مباشر في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

كما بينت النتائج في الجدول السابق أن نموذج الإنحدار الخطي بين استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك لدى أفراد العينة المدروسة دال إحصائياً، وقد بلغت قيمة $\beta = 0.78$ ويمكن كتابة نموذج الإنحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (تعزيز

مستويات الشمول المالي) كما يلي: $y = 0.57 + 0.78 X$.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

من خلال هذه النتائج التي تم التوصل إليها نستنتج أن الوكالات العاملة بولاية غرداية تستخدم التكنولوجيا المالية ومجالاتها تطبيقها بشكل كبير في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك، وهذا يؤكد صحة الفرضية العامة التي تنص على أنه: يساهم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل مباشر في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية حول واقع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية

خلاصة الفصل الثاني:

من خلال هذا الفصل تمكنا من دراسة الجانب التطبيقي حول واقع استخدام التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي بالوكالات العاملة في ولاية غرداية، وذلك من خلال إستخدام الإستبيان وتحليل نتائجه بالإعتماد على مجموعة من الإختبارات الإحصائية بواسطة برنامج **SPSS V. 24**، للإجابة على التساؤلات المطروحة، وفي نهاية هذه الدراسة تم التوصل إلى العديد من النتائج من أهمها ما يلي:

✓ العدد الأكبر من عينة الدراسة هم الموظفين ذوي خبرة أقل من 5 سنوات، ثم يليها الموظفين ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، ثم الفئة الأخيرة هي الموظفين ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات؛

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية؛

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من بعد الوصول إلى الخدمات المالية عند مستوى المعنوية 0.05؛

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من بعد استخدام الخدمات المالية؛

✓ توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من بعد جودة الخدمات المصرفية.

الخاتمة

لقد سمحت لنا هذه الدراسة بالتعرف على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية: دراسة حالة الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، حيث تم استخدام أداة الإستبيان في جمع البيانات، بالإضافة إلى استخدام الأساليب الإحصائية بواسطة برنامج **SPSS V.24**، ومن أجل إسقاط الجانب النظري على الجانب التطبيقي قمنا باختيار الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية، بغية الإجابة على التساؤلات المطروحة.

1. النتائج:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى مجموعة من النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة والمتمثلة في:

✓ **بالنسبة للفرضية الأولى:** توصلنا بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية؛

✓ **بالنسبة للفرضية الثانية:** توصلنا بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد الوصول إلى الخدمات المالية؛

✓ **بالنسبة للفرضية الثالثة:** توصلنا بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المالية؛

✓ **بالنسبة للفرضية الرابعة:** توصلنا بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: توجد مؤشرات موضوعية ذات دلالة إحصائية أن الوكالات البنكية في ولاية غرداية لها مستوى عالي من الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية.

الخاتمة

✓ بالنسبة للفرضية العامة: توصلنا بعد عرض نتائج الدراسة ومناقشتها على نتائج تؤكد صحة هذه الفرضية، والتي تنص على أنه: يساهم استخدام التكنولوجيا المالية ومجالاتها تطبيقها بشكل كبير في تعزيز الشمول المالي بالوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية.

2. النتائج العامة للدراسة:

توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

- ✓ العدد الأكبر من عينة الدراسة هم الموظفون ذوي خبرة أقل من 5 سنوات، ثم يليها الموظفون ذوي الخبرة من 5 إلى 10 سنوات، ثم الفئة الأخيرة هي الموظفون ذوي الخبرة أكثر من 10 سنوات؛
- ✓ هناك مستوى عالي من استخدام التكنولوجيا المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية؛
- ✓ هناك مستوى عالي من تطبيق مجالات التكنولوجيا المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية؛
- ✓ يوجد مستوى عالي من الوصول إلى الخدمات المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية؛
- ✓ يوجد مستوى عالي من استخدام الخدمات المالية في الوكالات العاملة بولاية غرداية؛
- ✓ يوجد مستوى عالي من جودة الخدمات المصرفية في الوكالات العاملة بولاية غرداية؛
- ✓ يوجد مستوى عالي من تعزيز مستويات الشمول المالي في الوكالات العاملة بولاية غرداية.

3. الإقتراحات:

من خلال النتائج المتوصل إليها يمكن تقديم بعض الإقتراحات والمتمثلة فيما يلي:

- ✓ ضرورة مواكبة الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية للتطورات التكنولوجية الجديدة، والإستفادة منها في توسيع وزيادة خدماتها المقدمة لعملائها؛

- ✓ على الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية وضع الإعلانات على وسائل التواصل الاجتماعي من أجل تعريف عملائها بخدماتها المالية الالكترونية وكيفية استخدامها وأهم عروضها؛

الخاتمة

✓ نشر الوعي المصرفي من أجل التعامل مع الخدمات البنكية المتاحة من طرف الوكالات البنكية العاملة بولاية غرداية؛

✓ تدريب وتكوين الموظفين العاملين في الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية على البرامج والتطبيقات الجديدة المستخدمة على مستوى البنك؛

✓ تشجيع العاملين في الوكالات البنكية العاملة في ولاية غرداية على توسيع معارفهم حول أهم التطورات التكنولوجية الحاصلة في القطاع البنكي والمالي.

4. آفاق الدراسة:

من أجل مواصلة البحث العلمي في موضوع دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية نقترح بعض المواضيع كآفاق مستقبلية للدراسة منها:

✓ واقع مخاطر التكنولوجيا المالية في الجزائر؛

✓ دور السياسات البنكية في تعزيز ونشر الخدمات المالية الإلكترونية؛

✓ أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية؛

✓ منصات التمويل الإسلامي الذكية أداة مستقبلية في تعزيز الشمول المالي.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

1. الكتب:

✓ حنان الطيب، الشمول المالي، صندوق النقد الدولي، سلسلة كتببات تعريفية، العدد 1، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

✓ الدليل التوجيهي للبنوك، الشمول المالي ووضع أهداف الصحة المالية، مبادرة التمويل لبرنامج الأمم المتحدة للبيئة، سويسرا، أبريل 2021.

✓ رهام غربية، كلوي جيجين، جوليا هاكسبيل، سبل المجالي، إنجاح التمويل الرقمي للمرأة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، صندوق مشاريع المرأة العربية، وزارة التنمية الدولية، المملكة المتحدة، 2020.

✓ سمير عبد الله، حبيب حن، علي جبارين، محمد حتاوين، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية، فلسطين، 2016.

✓ شركة مارمور مينا إنتليجنس، تقرير فينتك الابتكارات المالية التقنية، مؤسسة الكويت للتقدم العلمي، الكويت، يونيو 2019.

✓ نعم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2019.

2. الرسائل الجامعية:

✓ تقي الدين بن عرفة، مريم بربوش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (دراسة حالة جامعة العربي التبسي)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي التبسي، تبسة، 2019/2018.

قائمة المراجع

✓ سهيلة فرحاني، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالبلدان العربية (دراسة مقارنة بين الجزائر والإمارات العربية للفترة بين (2011-2017)، مذكرة الماستر، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة يحي فارس، المدية، 2018/2019.

✓ سهيلة مجوري، عتيق نصر عواطف، الخدمات المالية الرقمية كآلية تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة تجارب دولية، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، 2021/2022.

✓ شريفة بن حاج، حنان بوتدارة، مساهمة ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية (بريد الجزائر)، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد دراية، أدرار، 2020/2021.

✓ كريمة بن حواو، شهرزاد معيرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالدول العربية، مذكرة ماستر، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، 2020/2021.

✓ مقدودة لطرش، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (تجربة البحرين)، مذكرة الماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2020/2021.

✓ منصورية تونسي، أمينة بلعربي، الشمول المالي بديلا عن الخدمات المصرفية التقليدية (تحليل لعينة من الدراسات السابقة)، مذكرة ماستر أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحميد ابن باديس، مستغانم، 2020/2021.

3. المقالات:

✓ أحمد سعيد البكل، إيمان فاروق الحداد، الشمول المالي وانعكاساته على معدل النمو الإقتصادي في مصر، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، المجلد 15، العدد 14، جامعة بني السوييف، مصر، أبريل 2022.

قائمة المراجع

- ✓ أحمد هشام النجار، أسموليادي لوبيس، محمد ريزال موازير، إدارة الإستراتيجية التنافسية بين شركات التكنولوجيا المالية والقطاع المصرفي الإسلامي، مجلة بيت المشورة، العدد 16، دولة قطر، أكتوبر 2021.
- ✓ أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 4، العدد 2، جامعة الشلف، الشلف، 2021.
- ✓ أسعد حمود السعدون، المصارف الإسلامية وكسب رهان التكنولوجيا المالية مع التطبيق على المصارف الإسلامية بالمملكة العربية السعودية، مجلة الجامعة الإسلامية للعلوم الشرعية، العدد 199، الجزء 2، الجامعة الإسلامية بالمدينة المنورة، المملكة العربية السعودية، 2022.
- ✓ أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد 2، العدد 2، أكاديمية الشرطة، مصر، 2021.
- ✓ حيزية بنية، محمد بنية، الابتكار والتكنولوجيا في التمويل الإسلامي ودوره في دعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية (التجربة الماليزية أنموذج)، المجلة الجزائرية للإدارة والتسويق، العدد 1، معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي نور البشير، البيض، جانفي 2020.
- ✓ رفيقة بن عيشوية، صورية صدقاوي، محمد بزارية، التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة الاقتصاد والبيئة، المجلد 04، العدد 01، جامعة الجليلي بونعامة، خميس مليانة، أبريل 2021.
- ✓ زهرة سيد اعمر، دحمان بن عبد الفتاح، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا)، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01، جامعة أحمد دراية، أدرار، مارس 2020.

قائمة المراجع

- ✓ سالم صلال الحسناوي، لينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة مركز دراسات الكوفة، العدد 58، جامعة الكوفة، العراق، 2020.
- ✓ سعد مرزق، نورة زيان، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02، جامعة زيان عاشور، الجلفة، 2021.
- ✓ صونيا جواني، عديلة مريم، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي (تجربة البحرين)، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 04، العدد 02، جامعة 8 ماي 1945، قلمة، 2021.
- ✓ عائشة بلحشر، خالد مسعد، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول: التجربة الكينية نموذجاً، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 8، العدد 1، جامعة تلمسان، تلمسان، أبريل 2022.
- ✓ عبد الوهاب صخري، سمية بن علي، دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي على المستوى العالمي مع التعرّيج لوضع دول المنطقة العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 10، العدد 2، جامعة باجي مختار، عنابة، جوان 2022.
- ✓ لزهاري زاويد، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ريجان للنشر العلمي، العدد 6، جامعة غرداية، يناير 2021.
- ✓ محمد أمين زاويخ، محمد يونس، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة المملكة العربية السعودية -، مجلة دفاتر البحوث العلمية، المجلد 10، العدد 1، المركز الجامعي عبد الله مرسل، تيبازة، 2022.

قائمة المراجع

✓ يسمينه قاسي، توفيق مزيان، دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الإستقرار المالي والتنمية المستدامة (دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية)، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 5، العدد 1، جامعة الشهيد حمه لخضر، الوادي، ماي 2022.

✓ يسمينه قاسي، محمد بولصنام، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة المعيار، المجلد 12، العدد 2، جامعة تيسمسيلت، ديسمبر 2021.

4. المدخلات:

✓ بختة بطاهر، عبد الله عقون، مداخلة بعنوان: الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول – تجارب بعض البلدان العربية –، الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة، المركز الجامعي خميس مليانة، يومي 27 و28 نوفمبر 2018.

✓ علي السرطاوي، التقنية المالية ومستقبل الصناعة المالية الإسلامية، ورقة بحث مقدمة لمؤتمر أيوفي للهيئات الشرعية الثامن عشر، مملكة البحرين، 2020.

✓ نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن، مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية، جامعة النهرين، العراق، 2018.

5. النشرات والتقارير:

✓ اتحاد المصارف العربية، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية والمبادرات العربية لتعزيزه، الأمانة العامة، إدارة الدراسات والبحوث، 2017.

✓ آسلي ديمرجوتش كونت، ليورا كلابر، دوروثي سينجر، سنية أنصار، جيك هيس، تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، مجموعة البنك الدولي، واشنطن، الولايات المتحدة الأمريكية، 2017.

✓ الأمم المتحدة، نشرة التكنولوجيا من أجل التنمية في المنطقة العربية 2019: آفاق عالمية وتوجهات إقليمية، اللجنة الاقتصادية والاجتماعية لغربي آسيا (الأسكوا)، بيروت، لبنان، 2019.

ثانيا: باللغة الأجنبية:

✓ Anugrah Rohini Lall, Rudransh Kandpal , S.K. Sarkar, **Role Of Financial Technology In Digital Transformation, Ilkogretim Online - Elementary Education Online**, Vol 20, Issue 4, Graphic Era Hill University, Dehradun, 2021 .

✓ Bachiri Afaf, **Fintech a way to promote financial inclusion in light of the Covid pandemic case study: Al Salam Bank**, The journal of El-Ryssala for studies and research in humanities, Vol 07, No 05, University of Hadj Lakhda, Batna, Septemer 2022.

✓ Hermanto Joesoef, **THE IMPACT OF FINANCIAL TECHNOLOGY TOWARDS FINANCIAL INCLUSION DEVELOPMENT IN SMES IN WEST JAVA, INDONESIA**, PalArch's Journal of Archaeology of Egypt, Volume 17, No 7, Universitas Prof. Dr. Moestopo (Beragama), Jakarta, Indonesia, 2020.

✓ Jamie Evans and Steve Browning, **Fintech: a guide to financial technology**, HOUSE OF COMMONS LIBRARY, BRIEFING PAPER, No 9150, 26 April 2021.

✓ Lela Nurlaela Wati, Heri Ispriyahadi, Khoirun Nisa, Mohamad Lutfi, Imam Suprpta, **Moneter: Journal Akuntansi dan Keuangan**, STIE Muhammadiyah Jakarta Volume 7, No 2, October 2020.

✓ Neelam and Sonali Bhattacharya, **Financial Technology Solutions for Financial Inclusion: A review and future agenda**, AABFJ, Vol 16, Issue 5, Deemed University, India, 2022.

✓ Piotr Korynski, **The Contribution of the Fintech Sector to Financial Inclusion and Health: a review of opportunities and challenges**, MICROFINANCE CENTRE, 2019.

- ✓ Shubham Goswami, Raj Bahadur Sharma, Vineet Chouhan, **Impact of Financial Technology (Fintech) on Financial Inclusion(FI) in Rural India**, Universal Journal of Accounting and Finance, Volume 10, No 2, University, Bhatewar, Udaipur, India, 2022.
- ✓ Triodos, **Fintech: a game changer for financial inclusion? Exploring the opportunities and challenges**, Investment Management, April 2019.

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): إستمارة الإستبيان

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي:

جامعة غرداية

قسم العلوم المالية والمحاسبية

إستمارة الإستبيان

الطالبتين: مهاية هاجر، لعور رقية

تحية طيبة وبعد:

في إطار إنجاز مذكرة لنيل شهادة الماستر بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية دراسة حالة الوكالات العاملة في ولاية غرداية.

نرجو من سيادتكم المشاركة والمساهمة في إثراء هذا الموضوع من خلال تفضلكم بالإجابة على الاسئلة الواردة في هذه الاستمارة بوضع علامة (X) امام الإجابة التي تختارونها مؤكدين لكم بأن المعلومات التي سيتم التحصل عليها ستعامل بمنتهى السرية ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.

في الأخير نشكركم مسبقا على تعاونكم ومساهمتم في هذا البحث.

المحور الأول: المعلومات الشخصية:

الجنس: ذكر أنثى

العمر: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

سنوات الخبرة: أقل من 5 سنوات من 5 إلى 10 سنوات أكثر من 10 سنوات

الملاحق

المحور الثاني: استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها						
أولاً: استخدام التكنولوجيا المالية						
الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
1	يتيح البنك استخدام الهواتف النقالة أو الألواح الرقمية أو الكمبيوتر في المعاملات المالية للأفراد والمؤسسات.					
2	يوفر البنك خدمات مالية إلكترونية تعمل على تطوير سلوك الزبائن وهذا ما يسهل استغلالهم الأمثل لشبكات الانترنت من أجل القيام بمعاملاتهم المالية.					
3	يستهدف البنك كافة الفئات والطبقات في المجتمع. بتصميم المنتجات للزبائن ذوي الدخل المحدود.					
4	يسعى البنك إلى تعزيز إمكانياته بشكل مستمر عن طريق الشراكات مع مؤسسات مالية أخرى في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.					
5	يعمل البنك على تكوين رأس مال بشري مؤهل للتحكم بمختلف التقنيات المالية الحديثة.					
6	إن خدمات وتقنيات البنك تتسم بالمرونة الكافية التي تتناسب مع كافة التطورات والتغيرات في مجال التكنولوجيا المالية.					
7	يقوم البنك بتصميم منتجات بسيطة وسهلة بناءً على طلبات الزبائن.					
8	يتميز البنك بسرعة إنجاز معاملاتته المالية الإلكترونية.					

الملاحق

					تقدم الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة وبتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية.	9
ثانيا: مجالات التكنولوجيا المالية						
موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة	العبارة	الرقم
					يوفر البنك مجموعة من خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع الإلكترونية عبر الهواتف وأجهزة الحاسوب.	10
					يقدم البنك خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر.	11
					يقدم البنك استشارات مالية للمستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات عبر الانترنت.	12
					توفر التكنولوجيا المالية خدمات لفائدة البنك على أساس قاعدة كبيرة من المعطيات من خلال جمع وتحليل البيانات، والتي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، الملاءمة المالية).	13
					يوفر البنك خدمات إدارة الاستثمارات للأفراد والمؤسسات الراغبة بالاستثمار عبر منصات تضم واجهات بسيطة.	14
					من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بتسجيل المعاملات ومعالجة المعلومات.	15
					من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بإدارة المخاطر وإدارة الضرائب.	16

الملاحق

					17	من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول ابتكارية، وكذلك توفير منصات للتوزيع الرقمي تتعلق بإدارة التأمين.
المحور الثالث: تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك						
أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية						
الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
18	يوفر البنك عدد كافي من الفروع في الولاية يسمح بالوصول إلى الخدمات المالية.					
19	يوفر البنك أجهزة صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب النقود وإيداعها.					
20	الموقع الإلكتروني للبنك سهل التصفح يتيح ويسهل الوصول إلى الخدمات المالية.					
21	استخدام الهواتف المحمولة في المعاملات البنكية يتيح الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.					
22	تبسيط الإجراءات المتعلقة بفتح الحساب المصرفي في البنك.					
ثانياً: استخدام الخدمات المالية						
الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق	موافق بشدة
23	ارتفاع في نسب ملكية الحسابات المصرفية في البنك.					
24	زيادة كبيرة في استخدام الهواتف المحمولة لإجراء المعاملات المالية.					
25	تزايد في عدد المعاملات غير النقدية والتعامل بالشيكات وبطاقات					

الملاحق

الائتمان.					
ثالثا: جودة الخدمات المصرفية					
الرقم	العبارة	معارض بشدة	معارض	محايد	موافق
					موافق بشدة
26	يعمل البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.				
27	يوجد على مستوى البنك صندوق لتأمين الودائع من شأنه تعزيز الثقة لدى المودعين.				
28	توجد قوانين وأنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير سليمة لحماية المستهلك.				
29	توجد سهولة في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني.				
30	يمكن حصول كافة العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية.				
31	يعمل البنك على تثقيف العملاء وزيادة الوعي المصرفي بأهمية الخدمات المقدمة من طرفه.				

الملحق رقم (02): قائمة المحكمين

الجامعة	رتبة	أسماء المحكمين
جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	دكتور زهاري زواويد
جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	دكتور أولاد إبراهيم ليلي
جامعة غرداية	أستاذ محاضر ب	دكتور دوار إبراهيم

الملحق رقم (03): معامل الثبات ألفا كرومباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,814	17

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,807	14

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,890	31

الملحق رقم (04): معامل الارتباط (بيرسون) لمخاور الإستبيان

Corrélations

		المالي الشمول مستويات تعزيز البنك مستوى على	المالي الشمول مستويات تعزيز البنك مستوى على	في المالية التكنولوجيا استخدام في تطبيقها ومجالاتها البنك المالي الشمول مستويات تعزيز البنك مستوى على
استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها	Corrélation de Pearson	1	,747**	,944**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000
	N	50	50	50
تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك	Corrélation de Pearson	,747**	1	,925**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000
	N	50	50	50
استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها في تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك	Corrélation de Pearson	,944**	,925**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	
	N	50	50	50

** La corrélation est significative au niveau 0,01 (bilatéral).

الملحق رقم (05): اختبار التوزيع الطبيعي

Récapitulatif de traitement des observations

	Observations					
	Valide		Manquant		Total	
	N	Pourcentage	N	Pourcentage	N	Pourcentage
البنك في المالية التكنولوجيا استخدام دور مستويات تعزيز في تطبيقاتها ومجالاتها البنك مستوى على المالي الشمول	50	100,0%	0	0,0%	50	100,0%

Caractéristiques

		Statistiques	Erreur standard
البنك في المالية التكنولوجيا استخدام دور	Moyenne	3,7077	,06003
مستويات تعزيز في تطبيقاتها ومجالاتها	Intervalle de confiance à 95	Borne inférieure	3,5871
		Borne supérieure	3,8284
البنك مستوى على المالي الشمول	% pour la moyenne	3,8284	
	Moyenne tronquée à 5 %	3,7147	
	Médiane	3,6774	
	Variance	,180	
	Ecart type	,42448	
	Minimum	2,55	
	Maximum	4,52	
	Plage	1,97	
	Plage interquartile	,56	
	Asymétrie	-,171	,337
	Kurtosis	,126	,662

Tests de normalité

	Kolmogorov-Smirnov ^a			Shapiro-Wilk		
	Statistiques	ddl	Sig.	Statistiques	Ddl	Sig.
البنك في المالية التكنولوجيا استخدام دور مستويات تعزيز في تطبيقاتها ومجالاتها البنك مستوى على المالي الشمول	,092	50	,200*	,983	50	,695

*. Il s'agit de la borne inférieure de la vraie signification.

a. Correction de signification de Lilliefors

الملحق رقم (06): التوزيعات التكرارية والنسب المئوية لأفراد العينة المدروسة

Fréquences

Statistiques

		الجنس	العمر	الخبرة سنوات
N	Valide	50	50	50
	Manquant	0	0	0

Table de fréquences

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	32	64,0	64,0	64,0
	أنثى	18	36,0	36,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

		العمر		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 30 سنة	18	36,0	36,0	36,0
	من 30 إلى 40 سنة	22	44,0	44,0	80,0
	أكثر من 40 سنة	10	20,0	20,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

		سنوات الخبرة		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 5 سنوات	23	46,0	46,0	46,0
	من 5 إلى 10 سنوات	18	36,0	36,0	82,0
	أكثر من 10 سنوات	9	18,0	18,0	100,0
Total		50	100,0	100,0	

الملحق رقم (07): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لعبارات الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يتيح البنك استخدام الهواتف النقالة أو الألواح الرقمية أو الكمبيوتر في المعاملات المالية للأفراد والمؤسسات.	50	3,00	5,00	4,2400	,65652
يوفر البنك خدمات مالية إلكترونية	50	1,00	5,00	3,7200	,75701
يستهدف البنك كافة الفئات والطبقات في المجتمع بتصميم المنتجات للزبائن ذوي الدخل المحدود.	50	1,00	5,00	3,7800	1,03589
يسعى البنك إلى تعزيز إمكانياته بشكل مستمر عن طريق الشراكات مع مؤسسات مالية أخرى في مجال استخدام التكنولوجيا المالية.	50	3,00	5,00	3,9600	,60474
يعمل البنك على تكوين رأس مال بشري مؤهل للتحكم بمختلف التقنيات المالية الحديثة.	50	3,00	5,00	4,0600	,58589
إن خدمات وتقنيات البنك تتسم بالمرونة الكافية التي تتناسب مع كافة التطورات والتغيرات في مجال التكنولوجيا المالية.	50	2,00	5,00	4,2000	,69985
يقوم البنك بتصميم منتجات بسيطة وسهلة بناءً على طلبات الزبائن.	50	2,00	5,00	3,8000	,85714
يتميز البنك بسرعة إنجاز معاملاتته المالية الإلكترونية.	50	2,00	5,00	3,9600	,60474
تقدم الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة عبر الانترنت دون أي وجود مادي للوكالة وبتكاليف منخفضة وتشمل أيضا حلول لتسيير الميزانية.	50	1,00	5,00	3,5000	1,19949
يوفر البنك مجموعة من خدمات دفع الفواتير، وحلول الدفع الإلكترونية عبر الهواتف وأجهزة الحاسوب.	50	4,00	5,00	4,2800	,45356
يقدم البنك خدمات التمويل الجماعي وتدوير المال والإقراض المباشر.	50	3,00	5,00	4,0600	,58589

الملاحق

يقدم البنك استشارات مالية للمستثمرين سواء الأفراد أو المؤسسات عبر الانترنت.	50	1,00	5,00	3,1200	1,18907
توفر التكنولوجيا المالية خدمات لفائدة البنك على أساس قاعدة كبيرة من المعطيات تجمع وتحلل البيانات، التي تحسن إدارة العلاقة مع الزبون.	50	1,00	5,00	3,5000	1,21638
يوفر البنك خدمات إدارة الاستثمارات للأفراد والمؤسسات الراغبة بالاستثمار عبر منصات تضم واجهات بسيطة.	50	1,00	5,00	2,8200	1,30447
من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بتسجيل المعاملات ومعالجة المعلومات.	50	1,00	5,00	2,7000	1,24949
من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول تتعلق بإدارة المخاطر وإدارة الضرائب.	50	3,00	5,00	4,0400	,63760
من خلال تقنية بلوكتشين يوفر البنك حلول ابتكارية، وكذلك توفير منصات للتوزيع الرقمي تتعلق بإدارة التأمين.	50	3,00	5,00	4,0400	,60474
استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها.	50	2,53	4,71	3,7518	,44328
N valide (liste)	50				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يوفر البنك عدد كافي من الفروع في الولاية يسمح بالوصول إلى الخدمات المالية.	50	3,00	5,00	4,2600	,56460
يوفر البنك أجهزة صرافات آلية كافية لتسهيل عملية سحب النقود وإيداعها.	50	2,00	5,00	3,9600	,85619
الموقع الإلكتروني للبنك سهل التصفح يتيح ويسهل الوصول إلى الخدمات المالية.	50	2,00	5,00	3,9000	,83910
استخدام الهواتف المحمولة في المعاملات البنكية يتيح الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.	50	1,00	5,00	3,7000	,99488
تبسيط الإجراءات المتعلقة بفتح الحساب المصرفي في البنك.	50	3,00	5,00	4,1600	,61809
ارتفاع في نسب ملكية الحسابات المصرفية في البنك.	50	2,00	5,00	3,8800	,82413
زيادة كبيرة في استخدام الهواتف المحمولة لإجراء المعاملات المالية.	50	1,00	5,00	3,0800	1,02698
تزايد في عدد المعاملات غير النقدية والتعامل بالشيكات وبطاقات الائتمان.	50	1,00	5,00	3,3800	1,22708
يعمل البنك على تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية بأسعار تكون في متناول الجميع.	50	3,00	5,00	3,9600	,66884
يوجد على مستوى البنك صندوق لتأمين الودائع من شأنه تعزيز الثقة لدى المودعين.	50	1,00	5,00	3,9200	,96553

الملاحق

توجد قوانين وأنظمة تمنع الاحتيال والممارسات غير سليمة لحماية المستهلك.	50	1,00	4,00	3,1400	1,04998
توجد سهولة في استخدام خدمات الدفع الإلكتروني.	50	1,00	4,00	2,4400	,86094
يمكن حصول كافة العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية.	50	3,00	5,00	4,2400	,55549
يعمل البنك على تثقيف العملاء وزيادة الوعي المصرفي بأهمية الخدمات المقدمة من طرفه.	50	1,00	4,00	3,1400	,90373
تعزيز مستويات الشمول المالي على مستوى البنك	50	2,43	4,50	3,6543	,46702
N valide (liste)	50				

الملحق رقم (08): إختبار الفرضية الأولى

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
البنك في المالية التكنولوجيا استخدام تطبيقاتها ومجالاتها.	50	3,7518	,44328	,06269

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 5

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقاتها.	-19,912	49	,000	-1,24824	-1,3742	-1,1223

الملحق رقم (09): اختبار الفرضية الثانية الثالثة والرابعة

Test T

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
الوصول إلى الخدمات المالية	50	3,9960	,48738	,06893
استخدام الخدمات المالية	50	3,4467	,84813	,11994
استخدام الخدمات المالية	50	3,4733	,45221	,06395

Test sur échantillon unique

Valeur de test = 5

	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
الوصول إلى الخدمات المالية	-14,566	49	,000	-1,00400	-1,1425	-,8655
استخدام الخدمات المالية	-12,951	49	,000	-1,55333	-1,7944	-1,3123
استخدام الخدمات المالية	-23,872	49	,000	-1,52667	-1,6552	-1,3982

الملحق رقم (10): إختبار الفرضية العامة

Régression

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,747 ^a	,558	,549	,31364

a. Prédicteurs : (Constante), استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها,

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	5,966	1	5,966	60,645	,000 ^b
	Résidu	4,722	48	,098		
	Total	10,687	49			

a. Variable dépendante : تعزيز مستويات التمويل المالي على مستوى البنك

b. Prédicteurs : (Constante), استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها,

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	T	Sig.
1	(Constante)	,701	,382		1,836	,073
	استخدام التكنولوجيا المالية في البنك ومجالاتها تطبيقها.	,787	,101	,747	7,787	,000

a. Variable dépendante : البنك مستوى على المالي التمويل مستويات تعزيز