



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي - الطور الثاني -

الميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم إقتصادية

التخصص: إقتصاد وتسيير مؤسسات

بمعنوان:

اثر التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك التجارية دراسة حالة البنك الخارجي
الجزائري والبنك الوطني الجزائري وكالتي تقرت

من إعداد الطلبة:

- بوسنة نور الهدى
- مصباح شفاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

أ/	خنوس الهادي	(أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً
ب/	حجاج مراد	(أستاذ محاضر جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً ومقرراً
ج/	بن ساسي يحي	(أستاذ محاضر ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشاً

الموسم الجامعي: 2026/2025



جامعة قاصدي مرباح - ورقلة -
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي - الطور الثاني -

الميدان: العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

الشعبة: علوم اقتصادية

التخصص: اقتصاد وتسيير مؤسسات

بعنوان:

أثر التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك التجارية دراسة حالة البنك الخارجي
الجزائري والبنك الوطني الجزائري وكالتي تقرت

من إعداد الطلبة:

- بوسنة نور الهدى
- مصباح شفاء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2026/05/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

- | | |
|----------------|---|
| أ/ خنوس الهادي | (أستاذ محاضر أ-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) رئيساً |
| ب/ حجاج مراد | (أستاذ محاضر -جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مشرفاً ومقرراً |
| ج/ بن ساسي يحي | (أستاذ محاضر ب-جامعة قاصدي مرباح ورقلة) مناقشاً |

الموسم الجامعي: 2026/2025

إهداء

إلى القلب الذي كان لي وطنًا حين تعبت، وإلى الدعاء الذي كان يسبقني في كل خطوة...
إلى من سهرت الليالي من أجلي، وغمرتني بحنانها الذي لا يزول، أمي الحبيبة...
إلى السند الذي لم يمل يومًا، إلى من علمني أن الطريق نحو النجاح يحتاج صبرًا وإيمانًا، أبي الغالي...
إليكما أهدي ثمرة جهدي، فأتمم النور الذي أضاء دربي، وأتمم سر كل إنجاز وصلت إليه.
إلى إخوتي وأخواتي، يا من كنتم لي القوة حين ضعفت، والفرح حين ضاقت بي الأيام،
وجودكم في حياتي نعمة لا تُقدَّر بثمن...
إلى عماتي وخالاتي العزيزات، يا من أحطمتوني بمحبتكم واهتمامكم، وكان دعمكم دائمًا دفعةً لي نحو الأفضل...
أهديكم هذا العمل المتواضع، عربون ولاءٍ وامتنان، وكلمة شكرٍ لا تكفي أمام ما قدمتموه لي من حب ودعم.
اللهم احفظهم لي، وبارك لي فيهم، واجعل هذا العمل فخرًا لهم كما كانوا دائمًا مصدر فخري.

مصباح شفاء

الإهداء

وأخر دعواهم أن الحمد لله رب العالمين.
الحمد لله الذي وفقني لإتمام هذا العمل، وبلغني هذه المرحلة بعد تعب واجتهاد.
أهدي ثمرة جهدي إلى روح أبي الطاهرة محمد رحمه الله، الذي غاب عن عيني وبقي حاضرًا في قلبي ودعائي. رحمك الله يا أبي
وجعل الجنة دارك ومقامك.
وإلى أمي الغالية سعيدة أطال الله في عمرها، التي كانت سندي ونور طريقي، بدعواتها وصبرها ومحبتها. أسأل الله أن يحفظها
ويرزقها الصحة والعافية.
وإلى إخوتي وأخواتي، سندي وعائلتي، شكرًا لكم على دعمكم ومحبتكم.
وإلى أبناء إخوتي وأخواتي:
عبد الرحمان، عبد المعتز، مريم، محمد بيان، وائل، محمد أسيد، أنفال، حفظهم الله ووفقهم في دراستهم وجعلهم من حفظة كتابه.
وفي الأخير، أشكر كل من ساندني بدعوة أو كلمة طيبة أو نصيحة صادقة، فلکم جميعا خالص الشكر والتقدير.

بوسته نور الهدى

شكر وتقدير

قبل كل أحد ، وبعد كل أحد ، أشكر الله الواحد الأحد
الفرد الصمد الذي أمدنا بالقوة والعون والسداد الإنجاز هذا العمل
وندعوه عز وجل ان يجعله خالصا لوجهه الكريم
كما أتقدم بالشكر الجزيل الأستاذ المشرف

الأستاذ المشرف مجاج مراد

الذي لم يخل علينا بأي معلومة أو توضيح في شتى المراحل إعداد هذه المذكرة .
كما نتوجه بالشكر بأعضاء اللجنة المناقشة وأساتذتنا الكرام
بقسم "العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية" بجامعة قاصدي مرباح ورقلة
على المجهودات المبذولة لي إيصالنا ما نحن عليه اليوم.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى مساهمة وتأثير التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، وقد شملت عينة الدراسة 100 عميل من عملاء البنوك التجارية محل الدراسة.

إعتمدت هذه الدراسة على الإستبانة كأداة أساسية لجمع البيانات، وتم من خلالها الوقوف على التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة من خلال متطلباته الأساسية، والبحث في مدى العلاقة التأثيرية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث تم الإعتماد في تحليل بيانات الدراسة على التحليل الإحصائي بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية الإصدار (SPSS. V27)، من خلال إستخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية أهمها تحليل الارتباط، وتحليل الإنحدار الخطي البسيط و تحليل التباين الأحادي.

توصلت الدراسة إلى أن تبني البنوك التجارية محل الدراسة للتكنولوجيا هو على مستوى عال، وأنها حققت مؤشرات إيجابية في مستوى الشمول المالي، كما أظهرت النتائج كذلك أن التكنولوجيا المالية لها أثر ذو دلالة إحصائية في تحسين الشمول المالي محل الدراسة بكل أبعاده وبمستويات متفاوتة.

الكلمات المفتاحية: تكنولوجيا مالية، شمول مالي، بنوك تجارية.

Summary:

This study aimed to determine the extent of the contribution and impact of financial technology (FinTech) on achieving financial inclusion in the commercial banks under study. The study sample consisted of 100 customers of these banks.

The study relied on a questionnaire as the primary data collection tool. This questionnaire was used to assess the presence of FinTech in the commercial banks under study, based on its basic requirements, and to investigate the impact of FinTech on financial inclusion. Statistical analysis was employed using the Statistical Package for the Social Sciences (SPSS version 27), utilizing a range of statistical methods, most notably correlation analysis, simple linear regression analysis, and one-way ANOVA.

The study concluded that the adoption of FinTech by the commercial banks under study is at a high level, and that they have achieved positive indicators in terms of financial inclusion. The results also showed that FinTech has a statistically significant impact on improving financial inclusion in the studied banks across all its dimensions, albeit to varying degrees.

Keywords: Financial Technology, Financial Inclusion, Commercial Banks.

الصفحة	العنوان
II	الإهداء
III	الشكر
IV	ملخص
V	قائمة المحتويات
VI	قائمة الجداول
VII	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الملاحق
أ_د	مقدمة
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وعلاقتها الشمول المالي
03	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
22	المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية
40	المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لموضوع الدراسة
40	المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة
46	المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية
47	خلاصة الفصل
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية - دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري وكالتي تقرر	
49	تمهيد
50	المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية
50	المطلب الأول: الطريقة المعتمدة في الدراسة
53	المطلب الثاني: الأدوات المتعمدة في الدراسة
63	المبحث الثاني: نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات
63	المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص العينة وإتجاهات المستجوبين نحو عبارات ومحاور الدراسة
77	المطلب الثاني: إختبار الفرضيات
107	خلاصة الفصل
109	الخاتمة
112	المراجع

118	الملاحق
119	الفهرس

الصفحة	عنوان الجدول
32	الجدول (1-1): أوجه الا
37	الجدول (1-2): الدراسة على الوكالات المختلفة للبنوك التجارية -ولاية تقرت
37	الجدول (2-2): نتائج توزيع إستمارة الإستبيان
39	الجدول (3-2): توزيع فقرات الجزء الأول
40	الجدول (4-2): توزيع فقرات الجزء الثاني
40	الجدول (5-2): الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس ليكارت الثلاثي
40	الجدول (6-2): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها
42	الجدول (7-2): الإتساق الداخلي لأبعاد الدراسة
43	الجدول (8-2): نتائج إختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية (Split-Half Reliability)
44	الجدول (9-2): درجة ثبات عبارات المتغير المستقل: المتعلق بقياس مستوى التكنولوجيا المالية حجم العينة (N=88)
45	الجدول (10-2): درجة ثبات عبارات المتغير التابع: المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي حجم العينة (N=88)
52	الجدول (11-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق ببعد الصراف الآلي.
52	الجدول (12-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق ببعد البطاقات الإلكترونية.
53	الجدول (13-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بالصيرفة عبر الهاتف النقال.
54	الجدول (14-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الرابع المتعلق ببعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت.
54	الجدول (15-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق ببعد الوصول للخدمات المصرفية.
55	الجدول (16-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق ببعد إستخدام الخدمات المصرفية.
56	الجدول (17-2): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بجودة الخدمات المصرفية.

58	الجدول (2-18): نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة.
61	الجدول (2-19): نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.
64	الجدول (2-20): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) على المتغير التابع الشمول المالي (بعد الوصول للخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة.
67	الجدول (2-21): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) على المتغير التابع الشمول المالي (بعد استخدام الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة.
70	الجدول (2-22): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) على المتغير التابع الشمول المالي (بعد جودة الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة.
72	الجدول (2-23): نتائج قياس أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.
77	الجدول (2-24): نتائج تحليل إختبار الفرق بين متوسطات آراء المستجوبين نحو إدراكهم ل دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك).

الصفحة	عنوان الشكل
19	الشكل (1-1): أبعاد الشمول المالي
38	الشكل (1-2): يبين نموذج إفتراضي لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع
47	الشكل (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس
48	الشكل (3-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن
48	الشكل (4-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الحساب البنكي
49	الشكل (5-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك
50	الشكل (6-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير إسم البنك
74	الشكل (7-2): التمثيل البياني للبيانات للبيانات المعيارية مع قيم التوقعات غير المعيارية لنموذج الشمول المالي
75	الشكل (8-2): التمثيل البياني لتوزيع الأخطاء العشوائية لنموذج الشمول المالي.

الصفحة	عنوان الملحق
97	الملحق رقم (1): أداة الدراسة الإستبانة
101	الملحق رقم (2): قائمة الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (الإستبيان)

مقدمة

1. مقدمة:

شهدت التكنولوجيا المالية تطوراً هائلاً وانتشاراً واسعاً في جميع أنحاء العالم، ويرجع ذلك إلى الجهود التي بذلتها الشركات العاملة في هذا القطاع، حيث قدمت هذه الأخيرة مجموعة واسعة من الحلول المالية باستخدام أحدث التقنيات، مما ساهم في تسهيل وتسريع العمليات المالية وتعزيز إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية بشكل كبير بدءاً من تطبيقات الدفع الرقمي ووصولاً إلى القروض عبر الإنترنت، وفي ظل التطور التكنولوجي والانتشار السريع للتكنولوجيا المالية، شهد الاستثمار في هذا القطاع تطوراً مستمراً في العالم، حيث تسعى معظم الشركات في هذا المجال إلى تحسين بيئة أعمالها وزيادة الشمول المالي، مع التركيز على وصولها إلى كافة شرائح المجتمع، بما في ذلك الفئات المستبعدة مالياً.

إن ازدياد الاهتمام بالتكنولوجيا المالية لا يقتصر فقط على الشركات والمستثمرين، بل يتوجه أيضاً نحو تعزيز الشمول المالي الذي يعد من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، لاسيما في أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008 والتي فرضت على المؤسسات المالية الدولية زيادة الاهتمام به ورسم متطلبات دولية كفيلة بتعزيزه لاسيما في ظل العلاقة التي تربطه بتحقيق الاستقرار المالي، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم المالية بالإضافة إلى تسهيل وتسريع الخدمات المالية والمصرفية ولتحقيق هذا الهدف تظهر التكنولوجيا المالية نفسها كأداة فعالة وحديثة تقوم بدور مهم في تحقيق الشمول المالي، حيث تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى خدمات مالية بشكل سهل وميسر، وتقدم حلولاً للعديد من التحديات التي تواجه عمليات البنوك.

2. طرح الإشكالية:

مما سبق ارتأينا طرح الإشكالية التالية:

كيف تؤثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية محل الدراسة؟

وتندرج تحت الإشكالية الرئيسية مجموعة أسئلة فرعية كالتالي:

- ما مستوى تبني البنوك التجارية محل الدراسة للمتطلبات التكنولوجية المالية؟
- ما مستوى الشمول المالي محل الدراسة للمتطلبات التكنولوجية المالية؟
- كيف يؤثر تطبيق التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول في البنوك التجارية محل الدراسة؟

- ما مدى وجود تأثير للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة على إجاباتهم نحو إدراك دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول؟

3. فرضيات الدراسة:

- تطبق البنوك التجارية محل الدراسة متطلبات التكنولوجيا المالية بمستوى عال؛
- الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى العالي؛
- يؤثر تطبيق التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة؛
- يوجد تأثير للمتغيرات الشخصية لعينة الدراسة على إجاباتهم نحو إدراك لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

4. مبررات إختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في الإطلاع على الموضوع؛
- البحث في واقع الشمول المالي على مستوى البنوك التجارية؛
- محاولة توفير مرجع يعتمد عليه من طرف الأكاديميين والمهنيين.

5. أهمية الدراسة:

تنبثق أهمية هذه الدراسة في كونها تتناول موضوعاً حيوياً في قطاع البنوك، كما أنها تتماشى مع التحولات العالمية في القطاعات الاقتصادية، وبناءً على ذلك فإن هناك ضرورة للوقوف وإلقاء الضوء على الشمول المالي التي تعد أهم المداخل الفعالة في تحقيق الشمول المالي.

6. أهداف الدراسة:

- تسليط الضوء على التكنولوجيا المالية كأسلوب حديث لتسويق الخدمات؛
- تحليل مدى تطبيق متطلبات الشمول المالي في البنوك الجزائرية؛
- توضيح العلاقة بين تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية والشمول المالي.

7. منهجية الدراسة:

- للإلمام بالموضوع من كل جوانبه والإجابة عن التساؤلات المطروحة ولتحقيق أهداف البحث وإختبار الفروض التي يتضمنها سنعتمد في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي حيث:
- سنعتمد على المنهج الوصفي عند التطرق إلى إستعراض الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية والشمول المالي.
 - وسنعتمد على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية، وذلك من خلال تحليل نتائج أداة الإستبيان لإختبار صحة الفرضيات.

8. أدوات الدراسة المستخدمة:

سعيًا منّا لإثراء هذه الدراسة إعتمدنا على البحث المكتبي، حيث إستخدمنا في الجانب النظري مجموعة من الكتب وكذلك مجموعة من البحوث العلمية والمجلات وبعض الملتقيات الوطنية والدولية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على تصميم استمارة إستبيان وتوجيهها إلى عينة من عملاء البنوك محل الدراسة وتهدف هذه الاستمارة إلى التعرف على مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وأخيراً تحليل البيانات المجمعة من أدوات الدراسة بالإعتماد على:

- برامج إحصائية: *Spss27, Excel2024*.
- الأساليب الإحصائية: النسب المئوية، التكرارات، الانحراف المعياري؛
- إختبار (*T-Test*) لدراسة صحة الفرضيات؛
- إختبار التباين الأحادي (*One Way Anova*).

9. حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** تتمثل في الجانب النظري للدراسة حيث سيتم التطرق الى المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي.
- **الحدود المكانية:** في الجانب الميداني سيتم إجراء دراسة إستبائية من خلال توزيع الاستمارة على عينة عملاء البنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري وكالتي تقرت.
- **الحدود الزمنية:** إنجاز الدراسة ككل يتزامن مع السنة الجامعية 2026/2025 حيث تم تخصيص شهري مارس وأفريل 2026 لإنجاز الدراسة الميدانية.

10. صعوبات الدراسة: تمثلت أهم الصعوبات في التواصل مع عينة الدراسة نظراً لاختلاف المستويات العلمية.

11. هيكل الدراسة:

من أجل الإلمام بمختلف الجوانب التي يطرحها موضوع الدراسة، قمنا بتقسيم دراستنا هذه إلى مقدمة وفصل نظري وفصل تطبيقي يعكس الدراسة الميدانية وخاتمة.

في الفصل الأول، والذي جاء تحت عنوان " الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي "، فقد تضمن مبحثين، المبحث الأول الأدبيات النظرية حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، والمبحث الثاني الأدبيات التطبيقية لموضوع الدراسة.

بينما في الفصل الثاني أسقطنا ما تم دراسته في الجانب النظري على الوكالات التجارية محل الدراسة بمدينة تڤرت تحت عنوان " الدراسة الميدانية – حالة البنك الجزائري الخارجي والبنك الوطني الجزائري وكالتي تڤرت"، من خلال مبحثين تناولنا في المبحث الأول الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة الميدانية، وعرضنا في المبحث الثاني نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات.

وانتهينا في الخاتمة إلى تقديم أهم النتائج التي توصلنا إليها من خلال هذه الدراسة النظرية والتطبيقية، بالإضافة إلى بعض الاقتراحات.

الفصل الأول:

الأدبيات النظرية والتطبيقية

للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

تمهيد:

شهد العالم في الآونة الأخيرة بوادر عديدة للتحول الرقمي في جميع المجالات، ومن ثم تبني مفهوم الاقتصاد الرقمي من خلال إدخال تقنيات مستحدثة بهدف ضمان خفض التكاليف وزيادة الشفافية، كما ظهرت شركات التكنولوجيا المالية الناشئة من أجل تعزيز وتسخير الاتصالات الحديثة وضمان تقديم خدمات مالية رقمية.

لقد سهل التحول الرقمي في المجال المالي الحصول على الائتمان والخدمات المالية للفئات المحرومة، من خلال وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية ومن ثم تعزيز الشمول المالي، كما له أثر إيجابي في زيادة الشفافية في مسار تدفق الأموال من الميزانية العامة للدولة إلى المؤسسات العامة ومن ثم إلى المواطنين، عن طريق توجيه التحويلات بشكل مباشر إلى الهواتف المحمولة للمستفيدين.

نظرا للدور الكبير الذي تقدمه الخدمات المالية الرقمية فقد اهتمت العديد من الدول بضرورة تبني الرقمنة من أجل تعزيز درجات الشمول المالي، وتعتبر كينيا من الدول السباقة التي تبنت مفهوم التكنولوجيا المالية من أجل تحسين معدلات الشمول المالي فيها. تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين:

- المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وعلاقتها الشمول المالي؛
- المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية وعلاقتها الشمول المالي

أصبحت اليوم التكنولوجيا المالية من أبرز المفاهيم التي أعادت تشكيل مشهد الخدمات المالية عالميا، فهي تمثل تطورا هائلا في كيفية تقديم وحصول الأفراد والشركات على الخدمات المالية بطرق أسرع وأكثر شفافية وبأقل التكاليف، هذا التحول جذب اهتماما كبيرا من مختلف الأطراف، سواء جميع القطاعات كانوا باحثين مستثمرين أو حتى جهات حكومية، وقد لمس تأثير التكنولوجيا المالية جميع القطاعات الاقتصادية، وكان للقطاع البنكي النصيب الأكبر، حيث لعبت التكنولوجيا المالية دورا محوريا في تحديث العمليات البنكية وتحسين خدمة العملاء وتعزيز الشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

في عالم التقنية المتسارع، طرأت تحولات كبيرة في كيفية التعامل مع الأموال، مما أدى إلى ظهور مفهوم الفنتك أو "التكنولوجيا المالية" الذي يساهم في تغيير بنية الخدمات المالية، ما جعلها أكثر كفاءة وسهولة في الوصول.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية

لقد اهتم العديد من الكتاب والباحثين بموضوع التكنولوجيا المالية، ومن أهم التعاريف الواردة نوجز ما يلي: تعرف التكنولوجيا المالية التي غالبا ما يشار إليها بـ **Fin Tech** بأنها مجموعة الابتكارات التي تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية عند تقديم خدمات مالية، أي تقديم منتجات وخدمات تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، بحيث تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل، ويمكن لعدد كبير من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة¹.

حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن: "التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك، والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح، ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات، وغير ذلك من العمليات المصرفية².

حسب مجلس الاستقرار المالي: "التكنولوجيا المالية هي ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا التي تمكنها من استحداث نماذج عمل أو تطبيقات لها أثر ملموس على الأوراق والمؤسسات المالية، وعليه تقديم الخدمات المالية، وتظهر

¹ سعد مرزوق، نورة زيان، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيزها للشمول المالي في الوطن العربي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، 7(2)، 2021، ص 636.

² لزهاري زاويدي، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والآفاق، مجلة الإحتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، صفحة 64

الابتكارات المالية في العديد من جوانب التمويل: مدفوعات التجزئة والجملة، والبنية التحتية للأوراق المالية إدارة الاستثمار التأمين توفير الائتمان، وزيادة رأس المال... الخ¹.

عرفها مجلس الاستقرار المالي العالمي بأنها ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا، يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية، كما يشير مصطلح التكنولوجيا إلى توفير حلول جديدة في مجال التمويل من قبل شركات تكنولوجيا المالية، بحيث يتم إنشاء نماذج جديدة الواحدة تلوى الأخرى².

عرفتها لجنة بازل للرقابة المصرفية بأنها أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية³.

كما تشير التكنولوجيا المالية إلى مجال تستخدم من خلاله التقنيات الحديثة في تحسين العمليات المالية للبنوك، يتضمن ذلك استخدام ابتكارات تكنولوجية وبرمجيات رقمية لتسهيل مختلف الخدمات المالية مثل تحويل الأموال وإدارة الحسابات والتنبؤ بأرباح الاستثمارات⁴.

من خلال ما سبق يمكن تعريف التكنولوجيا المالية بأنها عبارة عن كل المنصات والتطبيقات التي تعمل على خدمة القطاع المالي في العالم، وتطويره وتحسين نوعية الخدمات المالية من خلال ضمان وصولها إلى أكبر عدد من الأفراد بأسرع وقت وبأقل تكلفة.

الفرع الثاني: أهداف وخصائص التكنولوجيا المالية

سنستطرق ضمن هذا العنصر إلى أهداف وخصائص التكنولوجيا المالية:

أولاً: أهداف التكنولوجيا المالية:

تسعى المؤسسات المالية والمصرفية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف من خلال اعتماد التكنولوجيا المالية أهمها⁵:

¹ مريم سايفي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي، دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، المجلد 04، العدد 02، جوان 2023، ص 33.

² ذهبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 05(02)، 2020، ص 95.

³ عميرش إيمان، قمازي نجوم، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي-دراسة تجربة دولة كينيا-، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 2021، ص 127.

⁴ ربيع بوصيب العايش سليم جابو، مصعب رويبة، آفاق التجارة الإلكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، مداخلة في المنتدى الدولي للاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية ص 2017 219، يومي 2 و 3 ديسمبر 2019، ص: 209.

⁵ فنيش، نجار، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، 2023، ص 141.

- يتمثل الهدف العام في استخدام التكنولوجيا المالية هو خفض النفقات المرتبطة بتقديم الخدمات والمنتجات المالية، الأمر الذي يسهم في استقطاب شرائح وفئات جديدة من العملاء ورفع الحصة السوقية، وهذا من خلال تقليل الصعوبات التي تواجه دخول العملاء الجدد، مع رفع وتحسين مستوى الكفاءة والفعالية في العمليات.
- تسهم تطبيقات التكنولوجيا المالية على تسريع الإجراءات والعمليات المالية وتبسيطها، بما يضمن تنفيذ المعاملات في وقت قصير وبمستوى عال من السهولة والأمان.
- تسعى المؤسسات المالية من استخدام التكنولوجيا المالية إلى إيصال منتجاتها وخدماتها إلى أسواق متعددة حول العالم، مما يعزز من فرص الانتشار الدولي ويوسع قاعدة العملاء الخاصة بها.
- توفر التكنولوجيا المالية أدوات تحليل متقدمة ومتطورة تمكن المؤسسات المالية من التوقع بالمخاطر المحتملة، وتحديدتها بدقة وبسرعة، ووضع متطلبات للحد منها أو تجنبها.

ثانياً: خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بعدة خصائص تميزها من أهمها:

- التكنولوجيا المالية هي خليط من المعرفة والمهارة والأساليب المالية الجديدة تطبق في القطاع المصرفي والمالي، حيث لا تعتبر المؤسسات المالية والمصرفية التكنولوجيا المالية هدفاً وغاية تسعى لتحقيقها، بل وسيلة وأداة لتحقيق أهدافها المالية¹؛
- يمتد تطبيق التكنولوجيا المالية إلى الأساليب الإدارية وطريقة التسيير ولا يقتصر على أداء الخدمة المالية والمصرفية، وانتشار تطبيق هذه التقنيات يعزز مبادئ الشفافية والحوكمة²؛
- تتيح التكنولوجيا المالية الكثير من الفرص والإيجابيات التي يمكن أن تستغلها المنظمات وحتى الحكومات في توصيل الخدمات المالية وتعميمها على الأفراد بأقل التكاليف، كونها تتميز بالبساطة واستخدامها سهل ولا يحتاج لإذن³.

¹ سعيدة حروفش، التكنولوجيا المالية واعدة الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، 11(03)، 2019، ص730.

² خولة مناصرة، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا: الفرص والتحديات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 06(01)، 2022، ص402.

³ محمد أمين زايخ، محمد يونس، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة المملكة العربية السعودية-، دفاثر البحوث العلمية، 10(01)، 2022، ص750.

الفرع الثالث: أهمية ودوافع ظهور التكنولوجيا المالية

تعد القفزة الكبيرة في قطاع التكنولوجيا المالية والتي يغذيها سرعة التقدم التكنولوجي واحدة من التحولات المثيرة للاهتمام في النظام المالي العالمي.

أولاً: أهمية التكنولوجيا المالية

غيرت صناعة التكنولوجيا المالية شكل القطاع المالي بشكل جلي، لذا تكتسي هذه الصناعة أهمية كبيرة في الوقت الراهن، وتكمن أهميتها فيما تقدمه من فوائد تعود به على البنوك والمؤسسات المالية، على العملاء، المؤسسات، وعلى الإقتصاد والحكومة في بلد معين.

النقاط التالية سنذكر بعضاً من أهم ما تحقق من هذه الفوائد:

1. بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية

تخفيض تكاليف البنوك، وعلى وجه الخصوص تلك التي تنطوي على توسيع شبكة الفروع؛

- إعادة هندسة النظم المصرفية وتحسين أنظمة التحويلات المالية؛
- تطوير أساليب الرقابة والمراجعة ونظم المعلومات؛
- زيادة القدرة التنافسية للبنوك والمؤسسات المالية على المستوى المحلي والدولي، وقد يؤدي ذلك إلى تقسيم سوق الخدمات المصرفية وتقليل المخاطر النظامية المرتبطة بالمصارف الكبيرة؛
- تعزيز رأس المال الفكري في البنوك وتخفيض العبء على العاملين بالبنك¹؛
- تسهيل معالجة المعلومات والتعاملات المالية بين المصارف من خلال تسوية جميع الحسابات بشكل سريع، ما ينعكس على زيادة المستوى العام للجودة في القطاع على سبيل المثال يمكن لتقنية البلوكشين أن تؤدي إلى تسوية شبه فورية؛

- تقديم تحليلات مالية متقدمة، نتيجة توافر مخزون ضخم من البيانات ما يساعد المؤسسات المالية في إعادة تصميم منتجاتها على حسب احتياجات عملائها²؛

¹ صبرينة بوغار، مجاوي حسين تراسي، تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، 2022، ص208.

² كيشاوي عائشة، خراجي سرين، دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت المجلد 04، العدد 01، 2023، ص 420.

- تساعد المؤسسات المالية على الامتثال للمتطلبات التنظيمية ومتابعة الأهداف التنظيمية (مثل المتطلبات الاحترازية بما في ذلك إعداد التقارير وحماية المستهلك)، على سبيل المثال يمكن للبنوك الاستفادة من التكنولوجيا التنظيمية بطرق أكثر فعالية للتعامل مع التغيير في البيئة التنظيمية وتحسين امتثالها وتقليل المخاطر (مخاطر الإلتزام والمخاطر القانونية)¹، وبصفة عامة تساهم التكنولوجيا المالية بتقليل المخاطر خاصة ما تعلق بعدم اليقين المرتبطة بالعقود والتي كانت سمة لصيقة بها، فأمكن من خلال تقنيات السجلات الموزعة تقليل مخاطر عدم الإفصاح أو الشفافية أو مخاطر عدم الملاءة للطرف الآخر، وساهمت العقود الذكية في تقليل المخاطر القانونية؛
- تعزيز الأداء وزيادة الفعالية في الإجراءات المالية والمصرفية داخل الشركات؛
- تحسين آليات البنوك لجذب العملاء.

2. بالنسبة للعملاء:

- توفير منتجات وخدمات وحلول مالية عبر شبكة الأنترنت والهواتف الذكية، وهو ما يسمح بتخفيض نسبة السكان الذين كانوا خارج دائرة القطاع المالي، على سبيل المثال توفير وسائل الدفع وتوفير آليات للمدفوعات تتسم بالسرعة، الكفاءة والشفافية؛
- تقليص تكلفة ووقت العمليات المالية والتخلص من طوابير الانتظار²، على سبيل المثال يساعد المستشار الآلي والخدمات عبر التطبيقات والمنصات في خلق تجربة عملاء أكثر سرعة وأقل تكلفة.

3. بالنسبة للمؤسسات:

- توفير مصادر تمويل بديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لا تستطيع الوصول إلى القروض المصرفية ويظهر ذلك من خلال المنصات الإلكترونية؛
- تتيح الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية المعرفة والخبرة المتراكمة للمستثمرين الجدد وكفاءة استخدام رأس المال والموارد البشري، كما تساهم في تعزيز الشفافية ما ينعكس إيجاباً في الأداء المؤسسي وثقافة العاملين بها³؛
- تسهيل وصول المستثمرين والشركات للأسواق المالية بتكاليف منخفضة.

¹ Ahmed T. Al Ajlounim and Monir Al-hakim, **Financial Technology in Banking Industry: Challenges and Opportunities**, International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018, April 12, 2018, p p 08-09.

² صبرينة بوغار، مجاوي حسين تراسي، مرجع سابق، ص 208.

³ كيشاوي عائشة، خراجي سرين، مرجع سابق، ص 420.

4. بالنسبة للحكومة والاقتصاد:

- تحقيق الاستقرار المالي والمصرفي من خلال تحقيق المزيد من الشفافية والأمان في المعاملات المالية والقضاء على عمليات غسيل الأموال وتسهيل الامتثال للقواعد التنظيمية¹؛
- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بكفاءة وفعالية المدفوعات العابرة للحدود، على سبيل المثال تطوير وتحسين أنظمة الدفع الإلكترونية عبر الإنترنت؛
- رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي²، على سبيل المثال من شأن استخدام المنصات الرقمية رفع كفاءة تحصيل الإيرادات والدفع، من خلال توسيع قاعدة العملاء عبر خدمات الهاتف النقال، كما يحد استخدام وسائل الدفع الإلكترونية من الاحتيال ويزيد من فعالية انتقال آثار السياسة النقدية³؛
- ساهمت في تحقيق التنمية الشاملة وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الشمول المالي⁴، على سبيل المثال يعد نظام الدفع الإلكتروني M-Pesa أحد مشاريع التكنولوجيا المالية التي: تحسين الكفاءة الإجمالية للنظام المالي والاقتصاد بشكل عام وتحقيق وتعزيز الشمول المالي؛ تقليل الاعتماد على النقد وتحويل الدول إلى مجتمعات تعتمد على التسويات الإلكترونية؛
- خلق وظائف جديدة في القطاع المصرفي والمالي من خلال توسع الشركات الناشئة الجديدة في مجالات مثل الأمن الإلكتروني، سلسلة الكتل، الذكاء الاصطناعي.

لتحقق التكنولوجيا المالية فوائدها الكامنة، فإن ذلك يتطلب تضافر جهود كل من البنوك، قادة الصناعة، شركات التقنيات المالية والمنظمين لإنشاء نظام بيئي للدفع نحو المزيد من الوصول للخدمات المالية.

ثانياً: دوافع ظهور وتطور التكنولوجيا المالية

يمكن تلخيص أهم دوافع ظهور التكنولوجيا المالية كما يلي:

¹ موساوي وردة، حيولة إيمان، مساهمة التكنولوجيا المالية في تمويل المقاولانية التكنولوجية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، 2020، ص 26.

² موساوي وردة، حيولة إيمان، مرجع سابق، ص 26.

³ بوطريف لويظة، يونس شعيب، واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 02، 2021، ص ص 471-472.

⁴ حدة بوتينة، أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، مجلة معارف، المجلد 17، العدد 02، 2022، ص 286.

- **الأزمة المالية العالمية 2008:** أدى فقدان الثقة في المؤسسات المالية والمصرفية التي يفترض بها أن تلعب دور المؤتمن الى البحث عن بدائل للاستحواذ على سوق الابتكارات المالية، تكون أكثر أماناً وتستبعد دور الوسيط؛
- انتشار الأنترنت ومستويات الاستخدام العالية للهواتف الخلوية، وظهور الابتكارات الحديثة كالذكاء الاصطناعي والبيانات الضخمة؛
- وجود فئة تركيبة سكانية من الشباب المتعلم يعيشون في المدن على وجه التحديد جيل الألفية (Millennials) ومتطلباته؛
- قد تحرم بعض المتطلبات كضعف الدخل أو متطلبات فتح حساب مصرفي ذوي الدخل المحدود من الخدمات المالية التقليدية، وباستخدام التقنيات المالية أصبح بإمكان الفرد فتح حساب وإجراء التحويلات المالية مهما يكن دخله، والحصول على تأمين بغض النظر عن أية تفاصيل أخرى تتعلق بالجوانب المالية¹؛
- ازدياد حجم التجارة الإلكترونية واهتمام العملاء بالخدمات الرقمية الجديدة أدى إلى البحث عن وسائل جديدة لتسهيل العمليات²؛
- **تغير سلوك المستهلك:** زاد استخدام العملاء لقنوات التفاعل الإلكترونية خلال السنوات الماضية وأجبر العديد من مقدمي الخدمات المالية على تغيير حجم شبكات فروعهم ووكلاءهم وإعادة تنظيم إدارة قنواتهم نحو المزيد من الخدمات الذاتية للعملاء؛
- **النظم البيئية المتغيرة:** خفضت البنوك التقليدية وشركات التأمين درجة إنتاجها الداخلي وتحولت نحو الاستعانة بمصادر خارجية على مدى العقود الماضية مما أدى إلى تخصص أكثر تركيزاً، وقد بدأ هذا الاتجاه نحو تغيير في المكاتب الخلفية للشركات واكتسب مؤخراً زخماً في مكاتبها الأمامية أيضاً، مما أدى إلى ظهور أنظمة بيئية جديدة تماماً بما في ذلك الشركات القائمة والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية³؛
- **زيادة حدة المنافسة:** أصبحت العديد من المؤسسات تقدم مجموعة من الخدمات ذات الصلة بعمل البنوك وهو ما دفع بالبنوك إلى اعتماد التقنيات الحديثة لرفع قدرتها التنافسية. الإجراءات التنظيمية والقوانين المفروضة على مقدمي الخدمات التقليدية، كان سبب في بروز شركات التكنولوجيا المالية⁴.

¹ عبد الكريم أحمد قندوز، مرجع سابق، ص 17.

² حيزية بنية، ابتسام عليوش قريوع، التكنولوجيا المالية... ثورة اقتصادية جديدة، مجلة الإجهاد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018، ص 39.

³ Thomas Puschmann, **Fintech**, Business & Information Systems Engineering, vol 59, 2017, P69

⁴ صبرينة بوغار، مجاوي حسين تراري، مرجع سابق، ص 207-208.

وبالنظر إلى العديد من العوامل المحركة للتكنولوجيا المالية، فإنه من الواضح أن الإمكانيات التي تتمتع بها هذه الابتكارات تعمل على تحويل النظام المالي، وستظل تعمل على تحويله، وهو ما يفسر الزخم المحيط بالتكنولوجيا المالية.

الفرع الرابع: مخاطر التكنولوجيا المالية

على الرغم من امتلاك التكنولوجيا المالية ميزات وإيجابيات كثيرة، إلا أنه يوجد أيضا عدة مخاطر يمكن أن تؤثر على الجهة التي تستخدمها وعليها أن تأخذ احتياطاتها لتلافي هذه السلبيات ومن بين أهم المخاطر التي قد تسببها التكنولوجيا المالية ما يلي:

أولاً: مخاطر التكنولوجيا على المستهلكين أو المستثمرين:

يتعرض المستهلك أو المستثمر لعدة مخاطر جراء استخدامه للتقنيات المالية الحديثة ومن أهمها¹:

- **إحتيال مشغل التكنولوجيا المالية:** تتمتع نماذج أعمال التكنولوجيا المالية بالتقنية العالية والتعقيد، مما يجعلها غير مفهومة من طرف المستهلكين ما قد يعرضهم للإحتيال واحتمالات خسارة ممتلكاتهم، فالمشغلين للمعاملات المالية قد يستغلون عدم اطلاع المستهلكين على القواعد لإستغلالهم.
- **عدم موثوقية منصة التكنولوجيا المالية أو ضعفها:** قد يشكل ضعف موثوقية منصة التكنولوجيا المالية أو الأنظمة الأخرى التي تستخدمها خطرا على مستخدميها ويجعلهم عرضة للتهديدات الخارجية التي تسبب خسائر وأضرار، لذا وجب التأكد من قوة الأنظمة وموثوقيتها وطريقة إدارتها للمخاطر التشغيلية.
- **الإفصاح والشفافية في العرض الرقمي:** يسبب جهل المستهلكين بالمخاطر مشاكل كثيرة وهذا التعمد مزودي التكنولوجيا المالية إخفاء المعلومات أو عدم الإفصاح من معلومات كافية من المنتجات الجديدة وجداول الأسعار والبطاقات التقنية للمنتج والمخاطر التي قد تحدث عند اقتنائه، لذا وجب اتخاذ إجراءات تضمن أساسيات الإفصاح في هذه القضايا.
- **المخاطر المتزايدة لعدم ملاءمة المنتج:** لا يملك الكثير من المستهلكين المعرفة والخبرة التي تمكنهم من القيام بالتقييم أو اختيار المنتج المناسب نظرا لتعقيدات التكنولوجيا وصعوبة تقييم بعض المنتجات المالية، مما ينتج عنه زيادة مخاطر تعرضهم للخسارة والخذاع بسبب عدم ملاءمة المنتج.

¹ قلمام سعدة، " دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء - دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية "، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد ومالية محلية، جامعة غليزان، الجزائر، 2025/2024، ص17.

- نماذج أعمال التكنولوجيا المالية غير المتجانسة وغير المتناسقة: قد لا تصب نماذج الأعمال المقترحة في مصلحة المستهلكين وقد ينتج منها تضارب في المصالح في ظل ظروف غير متوقعة من طرف المنظمين أو حتى المستهلكين. مما يسبب منازعات واختلافات يصعب تخفيفها.
- نتائج غير متوقعة عند اتخاذ القرارات: تحكم الذكاء الصناعي والآلة في التقنية خاصة الخوارزميات في نماذج أعمال التكنولوجيا المالية وأتمتها العالية وطريقة اتخاذ القرارات، قد يشكل عائقاً أمام المستهلكين وأمام حصولهم على نتائج غير عادلة أو تمييزية أو متحيزة، بسبب اعتماد هذه الخوارزميات على معلومات شخصية للمستهلكين تتضمن فقرات حساسة من البلد أو العرق أو السن أو الجنس مما يجعلهم عرضة للتمييز والتحيز عند اقتراح القرارات.

ثانياً: مخاطر التكنولوجيا المالية على البنوك والمؤسسات المالية

تسبب تطور شركات التكنولوجيا المالية في ظهور مخاطر على البنوك وتهديد لمكانتها، خاصة أن هذه الشركات أخذت حصة كبيرة من سوق الخدمات المالية متخطية الإجراءات والتنظيمات التقليدية التي كانت تسير القطاع المالي وتحكمه وفق ضوابط معينة، وتتلخص هذه المخاطر فيما يلي¹:

- **مخاطر تتعلق باستراتيجية البنوك:** تمارس الشركات التكنولوجية الحديثة ضغطاً كبيراً على البنوك من خلال الاستحواذ على حصة كبيرة من سوق الخدمات المالية، مما أثر سلباً على أرباح البنوك خاصة مع التفاوت الكبير في تكلفة الخدمات وكفاءة المنتجات المبتكرة التي تلبي الرغبات المتزايدة للعملاء بمخاطر تشغيلية ونظامية أصبح الحصول على التكنولوجيات المتطورة حكراً على من لديه الإمكانيات والبنى التحتية اللازمة مما قد يؤدي إلى إقصاء بعض المؤسسات المالية والبنوك الصغيرة التي لن تتمكن من مجاراة القدرة التشغيلية العالية لشركات التكنولوجيا المالية والبنوك الكبيرة.
- **مخاطر الخصوصية:** ستجد البنوك صعوبة بالغة لحماية بيانات عملائها على المدى الطويل، وهذا بسبب وجود قصور في أنظمتها الداخلية التي لا تتوافق مع التكنولوجيات الحديثة وضعف أنظمة حماية البيانات لديها.
- **مخاطر الامتثال للقوانين:** لا زالت التشريعات الخاصة بمجال التكنولوجيا المالية غير كافية وفيها الكثير من الثغرات، حيث أن بعض التقنيات تتميز بتعقيدها وعدم تمكن العديد من فهمها إلا بعض المحترفين، مما أدى بهذه الفئة

¹ عبد الحميد أحمد شاهين وآخرون، دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل أزمة كوفيد 19 (دراسة ميدانية على البنوك الكويتية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 06(01)، ص136.

القليلة لاستخدام هذه التقنيات المبتكرة والجديدة في نشاطات غير شرعية وغير إنسانية ومشبوهة، مثل تبييض الأموال والتهرب الضريبي والأسوأ منها تمويل التجارة بالأعضاء البشرية والمخدرات والأعمال الإرهابية والتخريبية، ولعل ما سهل الأمر هو عدم معرفة مصدر هذه الأموال ووجهتها، حيث ثبت أن العملة المشفرة "البيتكوين" استعملت كوسيلة دفع لاقتناء وبيع الحبوب المهلوسة والأسلحة من منصات بمليارات الدولارات¹.

• **مخاطر الأنترنت:** تحول البنوك لتبني تقنية الحوسبة السحابية وتطبيقات الشبكات جعلها أكثر عرضة لقرصنة الحسابات الشخصية واختراق بيانات عملائها، مما قد يكلف خسائر مالية ضخمة والإضرار بسمعة البنك ومصداقيته².

• **مخاطر اللجوء لأطراف خارجية:** تشترك البنوك في بعض المرات مع وسطاء وشركات أخرى لتقديم بعض الخدمات المالية، مما يجعل المسؤوليات تتداخل، وهذا الأمر يصعب على البنوك مراقبة العمليات التي تجري خارج مبنى البنك مما قد يسبب مشاكل تشغيلية وعجز لدى البنوك لعدم قدرتها على التحكم في جميع حيثيات العمليات المالية التي تكون طرفاً فيها³.

ثالثاً: مخاطر التكنولوجيا المالية على الاستقرار المالي:

يمثل الاستقرار المالي أحد أهم التحديات التي تواجهها الدول وتسعى لتحقيقها، وقد أدت التكنولوجيا المالية والابتكارات المصاحبة لها لتغيير كبير في طريقة مرض وتقديم الخدمات المالية وعمل المؤسسات المصرفية والمالية، هذا التغيير دفع ببعض المؤسسات للزوال وأخرى صغر حجمها ودورها، وما يقابله من حرص البنوك المركزية والبيئات المكلفة بالرقابة والإشراف على القطاع المالي على تحقيق الاستقرار المالي، وهذا يعني ظهور صراع قوي بين شركات التكنولوجيا المالية وهذه الهيئات، يسعى فيه كل طرف للتقدم على الآخر، فبالنسبة لشركات التكنولوجيا المالية الهدف هو كسب أكبر عدد ممكن من العملاء وتعظيم الأرباح، وبالنسبة لهيئات الرقابة والإشراف المالي تعزيز التشريعات وإحكام التنظيم وضبط العمليات المالية⁴.

يمكن أن تتسبب التكنولوجيا المالية في عرقلة الاستقرار المالي بسبب الترابط الكبير بين الأسواق والأدوات المالية، الذي يتيح للمؤسسات الجديدة التي رغم قيمتها الصغيرة التحكم في شبكة المعاملات المالية العالمية، هذه الشركات رغم

¹ سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 07(02)، 2022، ص 237.

² عبد الحميد شاهين وآخرون، دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل كوفيد 19 (دراسة ميدانية على البنوك الكويتية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 06(01)، 2020، ص 136.

³ شهد ماجد عبد، عبد الرسول علي حسين، أثر التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي في العراق فرصة أم تهديد، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، (71)، 2021، ص 186.

⁴ عبد الكريم أحمد قنذوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، صندوق النقد العربي، أبو ظبي-دولة الإمارات العربية، 2019، ص 43.

حجمها الصغير إلا أنها تتميز بالسرعة والفعالية وتقنيات الاتصالات المتطورة، مما جعل التوازن بينها وبين المؤسسات المصرفية التقليدية يختل، لذلك على هذه الأخيرة أن تحولها لفرصة وتبني هي أيضا التقنيات الحديثة حتى لا يفشل النظام المالي وبالتالي يهدد الاستقرار المالي¹.

المطلب الثاني: مفهوم الشمول المالي وعلاقته بالتكنولوجيا المالية

سطرت هيئة الأمم المتحدة 17 هدفا للتنمية المستدامة، كان الشمول المالي ركيزة لسبعة منها، تستخدم مؤشرات لمعرفة مدى تعميم الخدمات المالية على الأفراد مهما اختلفت البيئة أو الطبقات الاجتماعية، وقد حرصت مجموعة العشرين في مؤتمرها بألمانيا سنة 2017 على وضع خطة لتعزيز الشمول المالي والدفع بالمؤسسات والدول للإنخراط في هذا المسعى، من أجل تعميم الخدمات المالية وتيسير الوصول إليها.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي وأهميته

عرف الشمول المالي بعدة تعريفات أغلبها تشرح أهدافه وأهميته، ولم تعد هذه المفاهيم حبراً على ورق، بل يسعى الفاعلون على المستويين الإقتصادي والاجتماعي لترسيخ مبادئ المساواة والعدالة في الاستفادة من الخدمات المالية على أنواعها.

أولاً: تعريف الشمول المالي

هنالك عدة تعاريف للشمول المالي نذكر منها:

ويشير الشمول المالي إلى " قدرة جميع الأفراد في مجتمع ما على الوصول إلى منتجات وخدمات مالية آمنة بأسعار معقولة وملائمة ومناسبة لتحقيق أهدافهم، مع تمكينهم من استخدام تلك المنتجات"².

أما تعريف مجموعة العشرين (20) والتحالف العالمي للشمول المالي (ATI): ينص على أنه: "تعزيز وصول وإستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع إحتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"³.

¹ شهد ماجد عبد، عبد الرسول علي حسين، مرجع سبق ذكره، ص 186.

² البدوي، رضا مصطفى حسن، الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص، المجلة العلمية التجارة والتمويل، مج 39، ع 2، 2019، ص 06.

³ كردوسي مروة، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة البنوك الجزائرية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، علوم إقتصادية، التسيير وعلوم تجارية، تخصص: مالية وبنوك، 2023/2024، ص 89.

كما عرفته منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE)، فإن الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها توسيع نطاق الوصول إلى تشكيلة كبيرة من المنتجات المالية والخدمات الرسمية الخاضعة للإشراف والرقابة بأسعار وفي أوقات معقولة وبشكل كاف، وتوسيع مجال استخدام هذه المنتجات والخدمات من قبل فئات المجتمع المختلفة، لا سيما ذوي الدخل المحدود والفئات المهمشة، وذلك من خلال القنوات الرسمية، عبر تنفيذ برامج مبتكرة تشمل التثقيف والتوعية المالية بغرض تحسين الرفاه المالي وتعزيز الاندماج على الصعيدين الاقتصادي والاجتماعي¹.

يعرفه البنك المركزي الجزائري بأنه "إتاحة استخدام كافة الخدمات المالية المختلفة (الحسابات المصرفية التوفر الدفع والتحويل التمويل والائتمان والخدمات المبتكرة) لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهمشة منها من خلال القنوات الرسمية وبأسعار مناسبة وعادلة بما يحفظ ويحمي حقوق مستهلكي هذه الخدمات"². كما يعرفه البنك المركزي العراقي على أنه "وصول" الخدمات المالية والمصرفية المتاحة إلى أكبر عدد من الأفراد وقطاع الأعمال بتكاليف مناسبة بما يسهم في استدامة التنمية"³.

أيضا يمكن إدراج التعريف الذي حدده صندوق النقد الدولي مع اللجنة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأن الشمول المالي هو: "قدرة الأفراد وصغار السن في الوصول والاستفادة من مصفوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، المدفوعات التحويلات المدخرات الإئتمان والتأمين والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة"⁴.

باختصار، يمكن القول إن الشمول المالي لا يقتصر على توفير الخدمات المالية فحسب، بل يشمل أيضاً ضمان استخدامها بشكل فعال من قبل الأفراد، مما يسهم في تحسين وضعهم الاقتصادي والاجتماعي، وعليه ومن خلال ما تقدم يمكن تعريف الشمول المالي بأنه: تسهيل المؤسسات المالية والبنوك فرص الوصول والاستخدام اليومي والمستمر لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده لكافة الخدمات المالية المتاحة والتي تلبي احتياجاتهم وبأسعار مناسبة مع ضرورة مراعاة حماية حقوقهم.

فالشمول المالي يُركّز على:

¹ الشيكور أيوب، قاشي خالد، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 11، العدد 02، جوان 2025، ص184.

² النشرة التعريفية، الشمول المالي، بنك الجزائر، 2023، ص:1.

³ زكرياء فرحي، "دور التكنولوجيا المالية في تحديد إستراتيجية النموذج لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية-دراسة حالة مجموعة من البنوك التجارية في الجزائر -"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص: التسويق البنكي، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2025/2024، ص74.

⁴ إيمان إسماعيل أنور، دور الشمول المالي في تعزيز الادخار، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج 7، ع. 1، 2021، ص06.

- ضمان الوصول إلى الخدمات المالية بيسر وفعالية؛
- سهولة استخدام هذه الخدمات في الحياة اليومية شمول
- جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة من أفراد ومؤسسات؛
- استمرارية توفير الخدمات لضمان استدامة الفوائد الاقتصادية والاجتماعية تنوع الخدمات بما يلي احتياجات الأفراد المتعددة؛
- ملائمة تكاليف الوصول إلى الخدمات لتكون في متناول الجميع؛
- حماية حقوق المستهلكين الماليين لضمان تجربة آمنة؛
- توفر القنوات الرسمية كالمؤسسات المالية والبنوك لتقديم هذه الخدمات.

ثانياً: أهمية وأهداف الشمول المالي

تسعى الدول من خلال سياساتها للشمول المالي لتحقيق أهداف مستقرة مسبقاً، مما يعكس أهمية هذا الموضوع للأفراد والمؤسسات.

1. أهمية الشمول المالي:

- للشمول المالي أهمية كبيرة بالنسبة للأفراد والمؤسسات والاقتصاد ككل تتمثل فيما يلي¹:
 - تسهيل عملية إدارة الأموال وتحديد توجيهها إما للدخار أو الاستثمار أو الاستهلاك.
 - القيام بعمليات دفع سهلة وآمنة وإمكانية زيادة الدخل وهذا لانخراط الفرد والمؤسسة في التكنولوجيات الحديثة.
 - تقدير المخاطر والصدمات والتحوط لها وهذا من خلال معرفة حيثيات العمليات المالية.
 - تشجيع الابتكار لتحسين الخدمات المالية وتعميمها.
- كما أن هناك أهمية أخرى للشمول المالي يمكن إدراجها كالتالي:
- البحث عن طرق أحسن لإرضاء المستهلكين، حيث يشجع المؤسسات على تنويع منتجاتها وتحسين جودتها، مما يخلق جواً من المنافسة ويزيد النمو².

¹ أسهمان ليلي بقب، أثر الشمول المالي المصرفي على النمو الاقتصادي، البطالة والفقر في الجزائر دراسة قياسية (2004-2020)، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، 18(29)، 2022، ص164.

² نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه-دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، 02(02)، 2021، ص ص 16-17.

- للشمول المالي تأثير مباشر على الجانب الاجتماعي، حيث يلبي طلبات واحتياجات الفئات الهشة ومحدودي الدخل، مع اهتمام خاص بالعنصر النسوي وتدعيم المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

2. أهداف الشمول المالي

تستمد أهداف الشمول المالي من أهميته التي أصبح عليها مع تطور التكنولوجيا وتوسع الخدمات المالية وهي في الغالب ما يلي¹:

- يهدف الشمول المالي إلى مساعدة الأفراد في تأمين الخدمات المالية التي يحصلون عليها بأسعار مناسبة مثل الودائع وعمليات تحويل الأموال والحصول على القروض، دون معوقات الزمان والمكان وبشكل مباشر دون وسطاء، كما يسمح بامتصاص الكتل النقدية التي كانت تتداول في الأسواق الموازية وما ينجر عنها من تبعات قانونية.
- يهدف إلى تكييف أعمال المؤسسات مالية حتى تناسب احتياجات الطبقات الوسطى والهشة وابتكار منتجات سهلة الوصول وغير مكلفة ومعقدة، حيث أن القضاء على الفقر وتوفير فرص للأفراد من الأهداف المحورية للشمول المالي.
- يهدف الشمول المالي أيضا إلى إرساء قواعد الإستدامة المالية ومحاولة الحفاظ عليها، حتى يتمكن الأشخاص أصحاب الدخل الضعيف من الاحتفاظ بمدخراتهم وأموالهم، واستخدامها في تغطية احتياجاتهم أو استثمارها مما يدر أرباحا مستقبلية.
- تسهيل قنوات الحصول على الخدمات المالية من خلال تطبيقات الهواتف المحمولة والكمبيوترات، خاصة تلك الفئات التي لا يمكنها الحصول على حسابات مصرفية أو الانخراط في المؤسسات المالية التي تتطلب وثائق وإجراءات إدارية تكون معقدة وطويلة في بعض الأحيان، إضافة إلى بعد الوكالات التجارية للمؤسسات البنكية.
- توسيع الخدمات المالية لتشمل النساء وتمكنهن من إدارة أمورهن المالية خاصة اللواتي ليس لديهن معيل، مما يؤثر بشكل مباشر على تنمية المجتمعات وتغطية مصاريف الصحة والتعليم والإعاشة.
- استهداف بعض الفئات المستبعدة لأسباب عقائدية ودينية، واقتراح تمويلات مقبولة مثل التمويل الإسلامي مثلا، وتجنب المنتجات التي تمس بمعتقدات هذه الفئة وضمأن ولائها.

¹ نغم حسين نغمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، الأردن، صت 44-48.

الفرع الثاني: أبعاد الشمول المالي

بادرت بعض المنظمات المهتمة بالشمول المالي خاصة التحالف للشمول المالي AFI-Alliance -of Financial Inclusion إلى وضع مجموعة من الأبعاد للتمكن من قياس نسبة الشمول المالي، وتحدد ذلك مع إنشاء مجموعة عمل خاصة بجمع بيانات الشمول المالي (Financial Inclusion Data Working Group (FIDWG وقد ركزت على بعدين رئيسيين هما:

- الوصول للخدمات المالية.
- استخدام الخدمات المالية.

أما الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي (Global Partnership Financial Inclusion (GPFI فقد رأى أعضاؤها وهم مجموعة العشرين أن هناك بعد ثالث وهو: جودة الخدمات المالية. وفيما يلي تفصيل لهذه الأبعاد:

أولاً: الوصول للخدمات المالية

قد لا تتوفر الخدمات المالية بسبب صعوبة الوصول إليها، وهذا راجع لعدة أسباب منها عدم توفر المنشآت التي تقدم هذه الخدمات بسبب بعدها عن المناطق الحضرية، أو حتى عدم معرفة الأفراد بما لكون ثقافتهم المالية محدودة أو ما يلزمها من تشريعات وقوانين قد تكون صعبة التحقيق، ويشير هذا البعد خاصة إلى القدرة على الاستفادة من الخدمات المالية عن طريق المؤسسات المالية الرسمية، ويتطلب قياس مستويات الوصول إلى الخدمات المالية تحليل وتحديد المشاكل والمعوقات أمام فتح الحسابات البنكية وتكلفة هذه العملية¹.

ويعرف هذا البعد على أنه التمكن من استخدام الخدمات المالية العادية، مثل فتح حسابات مالية بسهولة وكذا قرب المؤسسات المالية إضافة إلى تحديد مستويات الوصول للخدمات المالية وتحليل الموانع والعراقيل التي تحول دون الوصول السهل لها، ويتم الحصول على البيانات المتعلقة بهذا البعد عادة من المعلومات والتقارير التي تقدمها المؤسسات المالية وهي تحسب وفق ما يلي²:

- عدد نقاط تقديم الخدمات المالية لكل 10000 مواطن.

¹ أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، (02)02، 2021، صفحة 377.

² حدة بوتينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية-بحث إستطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي لعام 2018، ص10.

- عدد أجهزة الصراف الآلي والموزعات وفروع المؤسسات المالية في كل 1000 كلم.
- مدى قرب وترابط نقاط تقديم الخدمات المالية.
- النسبة المئوية لعدد السكان مقابل ما تحتويه المنطقة من نقاط خدمات مالية. حسابات النقود الإلكترونية.

ثانياً: استخدام الخدمات المالية:

يشير هذا البعد إلى مدى استخدام المواطنين للخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية والمصرفية، ويضم هذا البعد عدة مؤشرات منها¹:

- نسبة الأشخاص البالغين الذين لديهم حسابات بنكية، ودائع أو حسابات جارية منتظمة.
- عدد المعاملات المالية التي تنجز عبر الهواتف أو عن بعد.
- نسبة الاحتفاظ بالحسابات البنكية وانتظام التعامل بها.
- نسبة التحويلات المالية المحلية أو الدولية التي يتلقاها الأفراد.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات بنكية أو حسابات ودائع أو قروض لا تزال سارية.

تحتسب مؤشرات هذا البعد اعتماداً على استخدام الخدمات المالية خلال فترة محددة ومدى استمراريتها، وما يستلزم من بيانات ومعلومات يتم جمعها من الشركات خاصة الصغيرة والمتوسطة وكذا الأفراد والتي تخص عادة نسبة امتلاكهم للمؤشرات المذكورة سابقاً ضمن هذا البعد².

ثالثاً: جودة الخدمات المالية

بعد ضمان أقله الوصول للخدمات المالية وانتشار استخدامها، يظهر التحدي الأكبر وهو جودة هذه الخدمات ومدى تغطيتها لإحتياجات المواطنين، فالشمول المالي لا يقتصر فقط على وجود الخدمات المالية وقربها من العملاء بل جودتها وفعاليتها³، وتؤثر الكثير من العوامل على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل التكاليف والأعباء المترتبة على الاستفادة من الخدمات المالية، وعي وإدراك المستهلك، آليات التعويض وحماية المتعاملين وغيرها من العوامل الكثيرة التي تؤثر بشكل مباشر كالشفافية أو غير مباشر على جودة الخدمات المالية كثقة العميل⁴.

¹ صورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 04(01)، 2019، الصفحات 109-110.

² أشرف إبراهيم عطية، مرجع سبق ذكره، صفحة 378.

³ صورية شني، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 04(01)، 2019، ص 110.

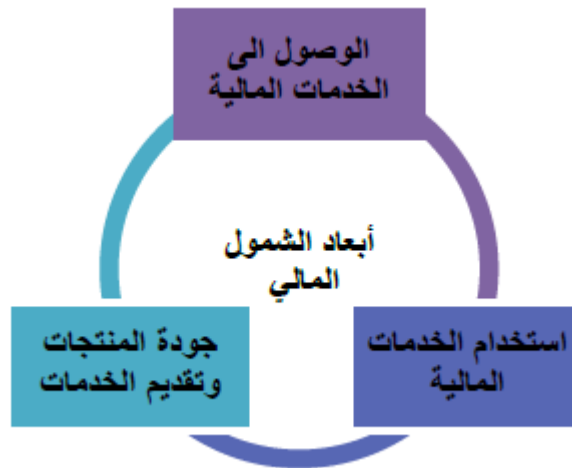
⁴ حدة بوتينة، مرجع سبق ذكره، ص 10.

وقد أدرج التحالف من أجل الشمول المالي عدة مؤشرات لقياس جودة الخدمات المالية منها (FIDWG2011):

- القدرة على تحمل تكاليف الحصول على الخدمات المالية خاصة مع الرسوم على العمليات ورسوم الاحتفاظ بالحسابات المصرفية.
- الشفافية حيث من المهم توفر جميع المعلومات التي تخص الخدمات المالية بمصادقية ووضوح. سهولة الحصول على الخدمات المالية وتوفير آليات لحماية العميل من الخداع والاحتيال.
- الوعي والتثقيف المالي للعملاء ومدى إدراكهم لأهمية الخدمات المالية.
- الإحاطة بالسلوك المالي للعملاء ومدى الإيفاء بالتزاماتهم وتسديد ديونهم.

ويمكن تلخيص الأبعاد الأساسية للشمول المالي في الشكل الموالي:

الشكل رقم (1-1): أبعاد الشمول المالي



المصدر: كردوسي مروة، مرجع سبق ذكره، ص10.

الفرع الثالث: مشاكل وتحديات الشمول المالي:

تعرض الشمول المالي عدة عقبات تحول دون تحقيقه، وهي تتطور مع تطور حاجات الإنسان والتكنولوجيا، ومن

أهم التحديات والمشاكل التي تواجه الشمول المالي ما يلي:

أولاً: مشاكل متعلقة بالأفراد: لا يعني توفر الوسائل التقنية والفروع البنكية والأنترنت شيئاً للذين لا يملكون إمكانية

استخدامها لعدة أسباب:

- تقف الدخول عائقا أمام الاستفادة من الخدمات المالية، لأنه ومع فتح حسابات بنكية فهي تبقى خاملة وغير نشطة، وهذا مرده لعدم وجود عمل دائم وبالتالي دخل ثابت يمكنه من طلب الخدمات المالية، فمن لديهم دخل ضعيف يجدون صعوبات كبيرة في الحصول على الائتمان لعدم وجود ضمانات وهذا ما يجعلهم مستبعدين مالياً¹.
 - تلعب الثقافة المالية للأفراد دورا مهما في تعزيز الشمول المالي، لذلك فالأمية المالية أو قلة التثقيف المالي والوعي بمخاطر العمليات المالية وتقدير التكاليف والتحوط ضد أخطار الخسارة يجعل من استخدام الخدمات المالية أمرا مهما ومحيفا لعدم وجود الثقافة المالية اللازمة².
 - قد تمنع المعتقدات الدينية أو التقاليد والأعراف الأفراد من طلب بعض الخدمات المالية بسبب تنافيتها مع عقيدتهم كالفوائد الربوية مثلا، حيث يحرم الدين الإسلامي التعامل بالربا، إضافة إلى فقدان الثقة في المؤسسات المصرفية والتطبيقات على الهاتف النقال.
- ثانيا: مشاكل متعلقة بالمؤسسات المصرفية:** تقف المنظومة المصرفية عاجزة في بعض المرات عن حل مشاكل الشمول المالي وهذا لعدة أسباب أهمها³:
- تتبع المنظومة المصرفية في أغلب الدول النامية للدولة، مما يجعل القطاع الخاص غير قادر على التوسع في الخدمات المالية.
 - تقديم لا تتمتع البنوك بالتغطية اللازمة للمناطق البعيدة وقليلة الكثافة السكانية، مما يفوت على عديد الأشخاص فرصة الاستفادة من الخدمات المالية ولجوؤهم لاستعمال المنصات المستقلة لإجراء معاملاتهم المالية.
 - تفتقد البنوك والمؤسسات المالية لطرق متطورة لمعالجة القروض وتسريع إجراءاتها، إضافة إلى الإجراءات التمييزية التي تتخذها بعض البنوك اتجاه العملاء، مما يجعل الأفراد ينفرون منها.
 - بطء انخراط البنوك بسبب التشريعات والقوانين في التعامل الإلكتروني والتعامل بالتطبيقات عبر الأنترنت والبنك عن بعد.
 - قد تتسبب عدم كفاءة الموظف لدى البنك في فقدان الزبائن وسوء الفهم مما يجعل الآخرين يحجمون عن فتح الحسابات والتعامل مع البنوك وتفضيل مزودي الخدمات المالية المستقلين.

¹ إناس فهمي حسين، أثر الشمول المالي على التفاوت في توزيع الدخل في مصر، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 24(01)، 2023، ص 15.

² سارة علائي، كنزة تنيو، دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 06(02)، 2022، ص 512.

³ بوسليماني وبريش، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 02، 2023، ص 32-35.

- الاعتماد على الابتكار والتنوع في الخدمات والمنتجات المالية سبب آخر في عدم إقبال الزبائن على عدم التعامل مع البنوك مما يحد من الشمول المالي.
- لازالت بعض البنوك لم تتبنى التقنيات الحديثة الخاصة بتنظيم قواعد البيانات والإجراءات الأمنية التي تخص حماية الخصوصية، إضافة إلى بنيتها التحتية التقليدية التي لا تتلاءم مع التطور الحاصل في العالم، مما يفقدها فرصة كبيرة لتوسيع قاعدة عملائها وكسب ثقتهم.

كما يوجد أسباب عامة تقف دون انتشار وتعميم سياسات الشمول المالي (عطية، 2021، صفحة 380):

- أ- ضعف الوعي والمعرفة المالية** يرتبط عادة بالمعدلات الكبيرة للفقر، فهناك أشخاص من مستوى تعليمي جيد لكنهم قليلو المعرفة المالية، ويصبح الأمر أسوأ عندما يتعلق الأمر بالأميين وقليلي التحصيل العلمي لصعوبة فهم المنتجات المالية وصعوبة استعمال التطبيقات والمواقع الإلكترونية على شبكة الأنترنت، إضافة إلى عدم امتلاك بعضهم لهويات وضمائمات، وارتفاع معدلات الإعاقة خاصة في الدول النامية التي يتعين فيها على شخص واحد التكفل بأشخاص أكثر مما يجعله يستبعد ماليا رغما عنه.
- ب- تنامي الإقتصاد غير الرسمي:** يشهد الإقتصاد غير الرسمي تمرداً ملفتاً بعيداً عن المؤسسات المالية الرسمية وعدم احتياجه إلى إثباتات أو إجراءات إدارية أو دفع ضرائب أو حجم الدخل، وهي ظاهرة منتشرة بكثرة في الدول النامية وتنجر عنها عدة مشاكل وتداعيات تضر بالإقتصاد والمجتمع ككل وتكبح جهود الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية القانونية.
- ت- محدودية تعميم الخدمات المالية للمرأة:** لا زال هناك فرق في امتلاك الحسابات المصرفية بين الرجال والنساء مما يعكس عدم تمكين النساء مالياً، ويعود الأمر لتفشي الأمية بين النساء وعدم استقلالهن مادياً خاصة في المناطق الريفية والنائية مما يصعب عليهن اقتناء الأجهزة الإلكترونية وخاصة الهواتف النقالة، إضافة إلى المحيط والعادات والتقاليد، حيث لازالت القبلية والأعراف تحكم معظم مجتمعات الدول الفقيرة.

الفرع الرابع: أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي

في حين يشير الدور " إلى وظائف التكنولوجيا المالية وأنشطتها، فإن "الأثر" يقيم النتائج الملموسة التي أحدثتها التكنولوجيا المالية، سواء كانت إيجابية (وهي النتائج المقصودة) أم سلبية (وهي غير مقصودة، ويشمل التغيرات القابلة للقياس في معدلات الشمول المالي والتحسينات في الظروف الاقتصادية للأفراد أو المجتمعات، والآثار المجتمعية الأوسع بسبب تكامل خدمات التكنولوجيا المالية.

تقوم العلاقة الإيجابية بين الشمول المالي والتكنولوجيا المالية على افتراض أن الهواتف المحمولة شائعة الاستخدام بين السكان، حيث يؤدي توفر هواتف محمولة واتصال إنترنت ميسور التكلفة إلى زيادة استخدام التمويل الرقمي من طرف الأشخاص الذين قد يجدون صعوبة في الوصول إلى البنوك بسبب العوامل مثل سوء شبكات النقل والوقت الطويل المستغرق في زيارة الفروع البنكية، كما يؤدي هذا إلى تخفيض التكاليف للبنوك وتعزيز الشمول المالي في تلك المجتمعات.

من جهة أخرى تشجع سهولة استخدام المنصات الرقمية المزيد من الأفراد على استخدامها مما يعزز الشمول المالي¹، بالإضافة إلى ذلك فإن زيادة توافر بيانات العملاء تمكن مقدمي الخدمات من تصميم منتجات مالية رقمية كاسب احتياجات الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات بنكية بشكل أفضل²، ومن جهة أخرى يستفيد مقدمو الخدمات المالية من التكنولوجيا في تحسين كفاءة العمليات وتقديم خدمات آمنة ومبتكرة بتكلفة منخفضة³.

وقد تكون تؤثر التكنولوجيا المالية سلباً على الشمول المالي للأسباب التالية:

- يشير أحد المخاوف الرئيسية إلى أن الخدمات الرقمية قد تكون متاحة بشكل أكبر للأفراد ذوي الدخل المرتفع من أولئك ذوي الدخل المنخفض نظراً لاهتمام مقدمي الخدمات بالهوامش الربحية، هذا يؤدي إلى زيادة التكاليف المرتبطة بالخدمات المالية للفئات الأقل دخلاً، مما يقلل من قدرتهم على الوصول إلى هذه الخدمات وبالتالي انخفاض الشمول المالي.
- يصعب الاستثمار في الخدمات المالية الرقمية إذا لم تكن المتطلبات الأساسية متاحة مثل الأجهزة الخلوية والاتصال بالإنترنت، هذا يعني أن بعض الأفراد قد لا يكونون قادرين على الاستفادة من التكنولوجيا المالية بسبب عدم توافر هذه البنية التحتية الأساسية.
- قد تكون الأمية المالية والتقنية عائقاً أيضاً، حيث قد يتجنب مقدمو التكنولوجيا المالية التركيز على الفئات المحرومة، مما يزيد من الفجوة في الوصول.
- بالنسبة لمزودي التكنولوجيا المالية، قد تظهر تحديات في تبني وترويج التقنيات الحديثة بسبب تكاليف الاستثمار العالية وقيود الحلول المقدمة، مما يعوق جهودهم في جعل هذه التقنيات متاحة وقابلة للتطبيق على نطاق واسع.

¹ فريد زكريا عبيد، طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02، 2021، ص474.

² قادري علاء الدين، فيلاي طارق، تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت المجلد 04 العدد 01، 2022، ص354.

³ Kanchan Raunlyar et al, **role of fintech and innovations for improving digital financial inclusion**, International Journal of Innovative Science and Research Technology. Volume 6, Issue 5. 2021. page 1421.

- يمكن أن يظهر التحيز من خلال التركيز الجغرافي والتعليمي حيث يمكن لمقدمي الخدمات اختيار تقديم أو سحب خدماتهم بناءً على تقييمات المخاطر والربحية، مما يؤدي إلى استبعاد المناطق الريفية والمجتمعات الأقل تعليماً والفقيرة من الحصول على الفوائد المحتملة للتمويل الرقمي¹.

فيما يلي تفصيل حول أثر تبني التكنولوجيا المالية على أبعاد الشمول المالي الثلاثة²:

أولاً: أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز ودعم بعد القدرة على الوصول للخدمات المالية

تكشف الأبحاث السابقة عن آراء مختلفة بشأن أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية ودعم الشمول المالي والغالبية العظمى من هذه الدراسات تبرز الأثر الإيجابي للتكنولوجيا المالية في تيسير الوصول للخدمات المالية وبالتالي تعزيز الشمول المالي، مع ذلك هناك بعض الأبحاث التي تنير إلى أن التكنولوجيا المالية لم تحدث farkاً ملموساً في إمكانية الوصول إلى هذه الخدمات أو أن تأثيرها على الشمول المالي كان محدوداً.

ثانياً: أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز ودعم بعد الاستخدام الفعال للخدمات المالية

تتوافق الأبحاث والدراسات السابقة بشكل عام على الدور الإيجابي الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تفعيل استخدام الخدمات المالية بشكل فعال، وكذلك في تحسين وتوسيع نطاق الشمول المالي.

ثالثاً: أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز ودعم بعد جودة الخدمات المالية

توافق الأغلبية العظمى من الأبحاث السابقة على الدور الإيجابي الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحسين الجانب الثالث من الشمول المالي وهو رفع جودة الخدمات المالية، يشمل هذا التحسين الزيادة في الشفافية، وتعزيز الوعي والتثقيف المالي إلى جانب تسهيل الوصول إلى الخدمات براحة أكبر، وتوفير حماية أفضل للمستهلكين في المجال المالي.

¹ فريد زكريا عبيد طيب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06 العدد 02 2021، ص 475.

² أرناء فاطمة، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في منطقة المشرق العربي وشمال إفريقيا-دراسة تحليلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، 2024.

المبحث الثاني: الأدبيات التطبيقية لموضوع الدراسة

سنحاول من خلال هذا المبحث تقديم العديد من الدراسات السابقة التي لها علاقة وتقاطع مع دراستنا الحالية، مع الإشارة إلى النقاط التي تميزت بها دراستنا عن باقي الدراسات.

المطلب الأول: عرض الدراسات السابقة

تطرق عدد دراسات لموضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي، يمكن استعراضها كما يلي:

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية:

تطرق عدد دراسات باللغة العربي لموضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي، يمكن استعراضها كما يلي:

الدراسة الأولى: الشيكري أيوب، قاشي خالد، (2025)، بعنوان: "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي- الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في دولة الإمارات العربية المتحدة وهذا من خلال تقديم المفاهيم الأساسية لكلا المفهومين وتحليل العلاقة بينهما. كما استعرضت هذه الدراسة تجربة الإمارات في هذا مجال من خلال عرض مختلف المبادرات والمتطلبات التي اعتمدها الدولة؛

وقد أظهرت النتائج أن تجربة الإمارات العربية المتحدة في التكنولوجيا المالية تعد نموذجاً متقدماً يجمع بين الإبداع والابتكار الرقمي والرؤية الاستراتيجية، حيث ارتكزت على بنية تحتية قوية ومنصات متكاملة شملت البنية التحتية للمدفوعات، التمويل الجماعي، التكنولوجيا الإشرافية، والذكاء الاصطناعي، هذا ما يعزز الشمول المالي ويسهم في التحول نحو اقتصاد رقمي مرن وشامل.

الدراسة الثانية: تكيالين فوزية، (2025)، بعنوان: "مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي"².

هدفت الدراسة إلى تحليل مساهمة التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي مع دراسة وصفية تحليلية لتجارب ماليزيا، السعودية، والجزائر بالإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والأسلوب الاستنباطي من خلال جمع البيانات من التقارير الدولية والمصادر الرسمية وتحليل السياسات والمتطلبات الرقمية في كل دولة.

¹ الشيكري أيوب، قاشي خالد، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 11، العدد 02، جوان 2025.

² تكيالين فوزية، مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2024/2025.

توصلت الدراسة إلى أن التحول الرقمي يسهم في توسيع نطاق الشمول المالي لكن بدرجات متفاوتة بين الدول، حيث برزت ماليزيا كنموذج ناجح بفضل متطلباتها المتكاملة وبنيتها التحتية المتطورة، بينما حققت السعودية تقدما ملحوظا من خلال مبادرات رؤية 2030، أما الجزائر فلا تزال تواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية والثقافة المالية.

الدراسة الثالثة: قلام سعدة، (2025)، " دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء - دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"¹.

هدفت الدراسة إلى تبيان أهمية التكنولوجيا المالية في تحقيق مستويات عالية من الشمول المالي، واستقطاب أعداد إضافية من العملاء، وقد أجريت الدراسة على عينة من البنوك الجزائرية بولايات تيسمسيلت، تيارت، شلف، عين الدفلى وغليزان ممثلة في وكالات سبع بنوك (البركة، السلام الخليج، BADR، CPA, BNA, BDL)، حيث اختير لهذه الدراسة 3 قطاعات من التكنولوجيا المالية المتمثلة في المدفوعات، التمويل والإقراض وإدارة الثروات لدراسة أثرها على تحقيق الشمول المالي وعملية جذب العملاء؛

شملت هذه الدراسة عينة قدرت بـ 269 مفردة من موظفي البنوك عينة الدراسة، واستخدم لجمع البيانات أداة الاستبيان، أما لتفريغ البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة فقد استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) (26)؛

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج تخص الدور الفعال الذي أصبحت تلعبه أدوات التكنولوجيا المالية في توسيع الشمول المالي ودعم عملية جذب واستقطاب أعداد إضافية من العملاء، ووجود علاقة ارتباط وتأثير معنوية بين التكنولوجيا المالية بأبعادها الثلاث المدفوعات التمويل والإقراض وإدارة الثروات) وعملتي الشمول المالي وجذب العملاء كما تبين حاجة البنوك لتدعيم وتطوير عمليات التمويل والإقراض وكذا الترويج لعملية إدارة الثروات كونها تعتبر تقنية جديدة على البنوك الجزائرية وتحتاج لجهود كبيرة لتفعيلها وجعلها مقبولة لدى العملاء

الدراسة الرابعة: زكرياء فرحي، (2025)، بعنوان: " دور التكنولوجيا المالية في تحديد إستراتيجية التوقع لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية-دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية في الجزائر -"².

¹ قلام سعدة، " دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء - دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية "، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد ومالية محلية، جامعة غليزان، الجزائر، 2025/2024.

² زكرياء فرحي، "دور التكنولوجيا المالية في تحديد إستراتيجية التوقع لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية-دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية في الجزائر -"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص: التسويق البنكي، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2025/2024.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحديد إستراتيجية التموقع لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية من خلال دراسة عينة مكونة من مجموعة بنوك تجارية في الجزائر؛

ولتحقيق أهداف الدراسة تم **الاعتماد** على المنهج الوصفي التحليلي في عرض الإطار النظري لمتغيرات الدراسة وتحليل نتائج الدراسة باستخدام المقابلة والاستبيان كأدوات لجمع البيانات تم توزيع الاستبيان إلى عينة بلغ عددها 410 مفردة من موظفي البنوك التجارية الناشطة في الجزائر يمثلون 15 بنكاً متنوعاً، وتم استخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSSV26، من أجل معرفة مدى تبني البنوك التجارية في الجزائر للتكنولوجيا المالية من وجهة نظر موظفيها، بالإضافة إلى معرفة هل تتوسط إستراتيجية التموقع التكنولوجيا المالية والشمول المالي

وقد **توصلت** الدراسة إلى أن البنوك التجارية في الجزائر تتبنى التكنولوجيا المالية من وجهة نظر موظفيها، كما بينت نتائج التحليل الإحصائي أن العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي تمر عبر إستراتيجية التموقع، التي أثبتت تأثيراً مباشراً وقوياً على الشمول المالي، في حين غابت العلاقة المباشرة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي دون وجود هذا المتغير الوسيط.

الدراسة الخامسة: كردوسي مروة، (2023)، بعنوان: " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة البنوك الجزائرية"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال أولاً دراسة وتقييم تطور التوجهات الدولية والمحلية في تبني الحلول المبتكرة التي وفرتها التكنولوجيا المالية كالدفعات الرقمية والتحويلات، وإدارة الاستثمارات وغيرها، إضافة إلى تحليل تطور مؤشرات الشمول المالي، وثانياً محاولة الوقوف على مساهمة شركات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي على النطاق الدولي وتقصي ذلك في الجزائر، ولتحقيق أهداف الدراسة تم **استخدام** المنهج الوصفي التحليلي.

وقد **توصلت** الدراسة إلى عدّة نتائج أهمها أن استخدام التكنولوجيا المالية ساهم بشكل كبير في تعزيز وتحسين الشمول المالي على مستوى مختلف مناطق العالم من الأمريكيتين إلى أوروبا، الشرق الأوسط وإفريقيا وصولاً إلى آسيا والمحيط الهادئ، وتفسير ذلك يعود إلى كفاءة تقنيات التكنولوجيا المالية في توفير خدمات مالية متقدمة وسهلة الوصول، وهذا ما يتيح للأفراد سهولة الاستفادة من هذه الخدمات، كما يرفع من درجة الثقة بالنظام المالي ويقلل من فجوة الوصول إلى الخدمات المالية بين مختلف فئات السكان.

¹ كردوسي مروة، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة البنوك الجزائرية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، التسيير وعلوم تجارية، تخصص: مالية وبنوك، 2024/2023.

الدراسة السادسة: قلام سعدة، مزيان محمد توفيق، (2023)، بعنوان: " دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية"¹.

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تبيان دور التكنولوجيا المالية كصناعة حديثة في تغيير طرق تقديم الخدمات المالية وضمان شمول مالي عادل وكامل ومدى تأثير هذه التغيرات على توجهات العملاء، مستعرضين مؤشرات الشمول المالي عالميا وفي الجزائر؛

وقد توصلت الدراسة إلى أن أدوات التكنولوجيا المالية ساعدت كثيرا في انتشار الخدمات المالية وجذبت اهتمام العملاء رغم الفجوة الكبيرة المسجلة بين الدول وفي الدولة الواحدة بين الشرائح والطبقات، وكذلك عدة عوائق ونقائص تقف دون توسيع دائرة الشمول المالي.

الدراسة السابعة: عميرش إيمان، قماري نجوم، (2023)، بعنوان: " مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي - دراسة تجربة دولة كينيا"².

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على التجربة الكينية في تعزيز الشمول المالي من خلال التركيز على خدمة الهاتف المحمول وتطبيقاته في العمل المصرفي والمالي، وتم الاعتماد على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة لدراسة التجربة الكينية.

توصلت الدراسة إلى نجاح دولة كينيا وبروزها كمركز للتكنولوجيا المالية في إفريقيا وهذا ما عزز الشمول المالي الرقمي ووسع من نطاقه، بفضل خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول M-Pesa التي حققت نجاحًا باهرًا وسريعًا منذ إنشائها، كما أشارت بيانات البنك العالمي إلى اتجاه الدولة نحو تعميق انتشار الشمول المالي من خلال توفير البنى التحتية والتثقيف المالي لأفرادها

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

تطرق عدة دراسات باللغة الأجنبية لموضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي، يمكن استعراضها كما يلي:

¹ قلام سعدة، مزيان محمد توفيق، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 10(02)، ديسمبر 2023، ص 356-380.

² عميرش إيمان، قماري نجوم، " مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي - دراسة تجربة دولة كينيا"، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 2023، ص 120-143.

الدراسة الأولى:

MASSINISSA AMEZIANE, (2025), " Fintech, Financial Inclusion and Economic Development: Evidence from MENA Countries"¹.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الدور المحوري للتكنولوجيا المالية في تعزيز التنمية الاقتصادية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا من خلال تعزيز الشمول المالي.

تم استخدام منهج مختلط يجمع بين التحليل النظري، دراسة الحالة ومراجعة الأدبيات، بالإضافة إلى الدراسة القياسية. لتعزيز النتائج ركزت الدراسة القياسية على دراسة تأثير الشمول المالي الرقمي "نسبة الأفراد الذين يستخدمون المدفوعات الرقمية"، على النمو الاقتصادي "نمو نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي". تم تطبيق تقنية التأثير الثابت لتحليل بيانات بانل على الفترات: 2014، 2017 و 2020.

كشفت نتائج هذا البحث أن الشمول المالي الرقمي هو قناة مهمة يساعد من خلالها التكنولوجيا المالية على تعزيز التنمية الاقتصادية في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقي.

الدراسة الثانية:

LHASSANE JAOUHARI, SOUFIANE BOUHADI, (2025), "L'innovation financière (fintech) au sein des banques participatives marocaines : Impact sur l'accès au financement des PME "².

تناول البحث كيفية مساهمة الأدوات الرقمية (مثل تقنية سلسلة الكتل، والتمويل الجماعي، والذكاء الاصطناعي) في تحسين إمكانية الوصول إلى تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة وكفاءته.

وتعتمد المنهجية المستخدمة على مراجعة شاملة للأبحاث السابقة. تُبرز الدراسة أن حلول التقنيات المالية تُحسن سرعة المعاملات، وتُقلل تكاليف الوساطة، وتُعزز الشمول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة من خلال تنويع مصادر التمويل. ومع ذلك، لا تزال هناك تحديات، لا سيما فيما يتعلق باللوائح التنظيمية واعتماد التكنولوجيا. تُساهم هذه الدراسة في إثراء الأدبيات المتعلقة بالابتكار المالي في التمويل التشاركي، وتُقدّم توصيات لتحقيق التكامل الأمثل للتقنيات المالية في منظومة البنوك التشاركية المغربية.

¹ MASSINISSA AMEZIANE, " fintech, financial inclusion and economic development: evidence from mena countries ", a thesis in economic development submitted for the degree of the third cycle doctorate (l.m.d), faculty of economics, commercials and management, university of algers 3,2024-2025.

² AOUHARI, L., & BOUHADI, S. (2025). L'innovation financière (fintech) au sein des banques participatives marocaines : Impact sur l'accès au financement des PME. Recherches Et Applications En Finance Islamique (RAFI), 9(2), 119–138.

الدراسة الثالثة:

Omaima KASSIM, Mustapha CHAMI, (2025), "La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc"¹.

هدفت هذه المقالة إلى استكشاف كيف يمكن للتكنولوجيا المالية أن تُرسخ مكانتها كأداة رئيسية للشمول المالي في المغرب. ستحلل هذه الدراسة الاتجاهات الحالية في سوق التكنولوجيا المالية المغربية، والابتكارات الواعدة، والعقبات التي يجب التغلب عليها لتعزيز أثر هذه التقنيات على الشمول المالي. ومن خلال توظيف البيانات الحديثة ومقارنة التجارب من مختلف البلدان، سنقيم أيضًا السياسات العامة والمبادرات الخاصة التي من شأنها تعزيز نمو التكنولوجيا المالية كمحرك لتحقيق شمول مالي أكثر عدلاً واستدامة. يستند هذا العمل إلى مراجعة دقيقة للأدبيات، باستخدام مقالات علمية مختارة وفقًا للإطار المنهجي لترانفيلد وآخرون (2003). وتتبع الدراسة خمس خطوات رئيسية: التخطيط، وتحديد المصادر، واختيار الدراسات، واستخلاص البيانات، وتجميع النتائج.

تُظهر التحليلات أن التكنولوجيا المالية تُعدّ محركًا للتحويل في النظام المالي من خلال إعادة تشكيل أنماط الوصول والوساطة والاستخدام. وانطلاقًا من منطق الابتكار الثوري، فإنها تُتيح تجاوز بعض القيود الهيكلية للقطاع المصرفي التقليدي، والدمج التدريجي للفئات السكانية المهمشة سابقًا.

الدراسة الرابعة:

Omaima KASSIM, Mustapha CHAMI, (2025). " La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc"².

سعت هذه الدراسة إلى توضيح بعض المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ومتطلباتها، ودراسة تأثيرها على أداء البنوك. ومع إمكانية بناء علاقات جديدة عالميًا من خلال الشمول المالي، تصل المؤسسات المالية الدولية إلى شرائح السكان المهمشة.

يستند هذا العمل إلى مراجعة شاملة للأدبيات. وباستخدام أدوات إدارة المراجع، بما في ذلك برنامج زوتيرو، انتقينا مقالات علمية عالية الجودة معروفة بتأثيرها على النقاش الأكاديمي الدائر حول التكنولوجيا المالية ودورها في الشمول المالي.

¹ Omaima KASSIM, Mustapha CHAMI, "La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc", Volume 6, Issue 13 (2025), pp. 172-187.

² Omaima KASSIM, Mustapha CHAMI, " La fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au Maroc", International Journal of Accounting, Finance, Auditing, Management and Economics, Volume 6, Issue 13 (2025), pp. 172-187.

وتعتمد المنهجية المستخدمة على الإطار الذي اقترحه ترانفيلد وزملاؤه (2003)، والذي يتألف من خمس مراحل: التخطيط، وتحديد المصادر، واختيار الدراسات، واستخلاص المعلومات ذات الصلة، وتجميع النتائج.

تم الإعتقاد في هذه الدراسة على منهجية وصفية وتحليلية لمختلف مكونات الموضوع، وهي: أهمية وتأثير التكنولوجيا المالية عالمياً؛ الشمول المالي لشريحة واسعة من سكان العالم؛ تحليل المتطلبات والآفاق المستقبلية.

أخيراً، نستنتج أن شركات التكنولوجيا المالية تسعى إلى لعب دور المصرفي، ولكن بطريقة مختلفة، بفضل التقنيات الحديثة. علاوة على ذلك، تستغل هذه الشركات أسواقاً متخصصة مخصصة للعملاء الذين لم يتمكنوا من الوصول إلى الخدمات المصرفية، مما يمثل خطراً كبيراً على البنوك، خاصةً إذا لم تواكب التطورات التكنولوجية في هذا القطاع وتتبنى استراتيجية ثورية. تُسهّل التكنولوجيا المالية توجيه الأموال المتداولة خارج النظام المصرفي.

الدراسة الخامسة:

Jonas Bertin Malou, Mamadou Ndiaye, Babacar Ndiaye. (2021), "enjeux de l'adéquation fintech – inclusion financière dans l'union économique et monétaire ouest africaine (uemoa)"¹.

هدفت هذه الورقة البحثية إلى تحليل تحديات التوافق بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في الدول الثماني الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا، باستخدام نموذج بيانات لوحة التأثيرات الثابتة. تُظهر النتائج وجود ارتباط قوي بين الشمول المالي وأسعار الفائدة المصرفية، وأن الطلب على فتح حساب مصرفي يزداد عندما تكون شروط الوصول أقل تكلفة للعملاء. في المقابل، تقدم البنوك شروطاً أكثر جاذبية لفتح الحسابات عندما تكون هوامش ربحها مرتفعة. ومن النتائج المهمة الأخرى أن الوصول إلى الهواتف المحمولة والإنترنت لا يضمن دائماً الوصول إلى خدمات التكنولوجيا المالية، وهو شرط أساسي لزيادة الشمول المالي.

¹Jonas Bertin Malou, Mamadou Ndiaye, Babacar Ndiaye. Enjeux de l'adéquation FinTech – inclusion financière dans l'Union Économique et Monétaire Ouest Africaine (UEMOA). Science, Technologie, Développement, 2021, 1 (1), pp.2-16.

المطلب الثاني: مناقشة الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

تم استعراض فيما سبق عدد من الدراسات السابقة منها من تناولت التسويق المصرفي الإلكتروني ومنها من تناولت العلاقة بين التسويق المصرفي الإلكتروني ورضا العملاء، ولقد توصلت الدراسات إلى مجموعة من النتائج سوف تعين الطالبة في إثراء الإطار النظري للدراسة الحالية، ومن خلال الإستعراض السابق يمكن التعقيب على تلك الدراسات السابقة في النقاط التالية:

الفرع الأول: أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة لموضوع الدراسة:

الجدول رقم (1-1): أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة لموضوع الدراسة

الدراسة	مؤشر المقارنة	أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة لموضوع الدراسة
الشيكرا أيوب، قاشي خالد، (2025)	المنهج المستخدم	إعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي في الجانب النظري، أما الجانب التطبيقي إستخدم المنهج القياسي الكمي من خلال بيانات البنك المركزي الإماراتي.
	العينة والمجتمع	تشابهت الدراستين من الناحية النظرية من خلال إستخدام المنهج الوصفي، إلا أنهما اختلفا في طريقة جمع البيانات حيث تم الإعتماد في دراستنا على أداء الإستهبان.
		تشابهت الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة وهي البنوك التجارية إلا أنهما اختلفا في المنطقة الجغرافية.

أدوات الدراسة وطرق المعالجة	جمع الباحث البيانات الأولية والثانوية من التقارير السنوية للبنك المركزي الإماراتي.	تم استخدام أداة الاستبيان في الدراسة الحالية على عكس الدراسة السابقة.
المنهج المستخدم	بالاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي والأسلوب الاستنباطي من خلال جمع البيانات من التقارير الدولية والمصادر الرسمية وتحليل السياسات والمتطلبات الرقمية في كل دولة	تشابهت الدراستين من الناحية النظرية من خلال استخدام المنهج الوصفي، إلا أنهما اختلفا في طريقة جمع البيانات حيث تم الإعتماد في دراستنا على أداء الاستبيان.
العينة والمجتمع	تمثل مجتمع الدراسة في دول الإمارات العربية المتحدة. من خلال دراسة حالة البنك المركزي الإماراتي	تشابهت الدراسة الحالية في مجتمع الدراسة وهي البنوك التجارية إلا أنهما اختلفا في المنطقة الجغرافية.
أدوات الدراسة وطرق المعالجة	جمع الباحث البيانات الأولية والثانوية من التقارير السنوية للبنك المركزي الإماراتي.	تم استخدام أداة الاستبيان في الدراسة الحالية على عكس الدراسة السابقة.
المنهج المستخدم	المنهج الوصفي في الجانب النظري، والمنهج الاستدلالي في الجانب التطبيقي	تشابهت الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم.
العينة والمجتمع	تمثل مجتمع الدراسة في البنوك التجارية وكالات ولاية تسمسليت (البركة، السلام الخليج، BADR، CPA,BNA,BDL) موظفي البنوك	تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع الدراسة إلا أنهما اختلفا من حيث عينة الدراسة.
أدوات الدراسة وطرق المعالجة	واستخدم لجمع البيانات أداة الاستبيان، أما لتفريغ البيانات وتحليلها واختبار فرضيات الدراسة فقد استخدم برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS (26	تشابهت الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة المعالجة لمعطيات الدراسة.

زكرياء فرحي، (2025)	المنهج المستخدم	الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	تشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم.
	العينة والمجتمع	تمثل مجتمع الدراسة في بنك متنوعاً على مستوى دولة الجزائر، وتمثل العينة في 410 موظف في البنوك محل الدراسة.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع الدراسة إلا أنهما يختلفان من حيث عينة الدراسة.
	أدوات الدراسة وطرق المعالجة	الإستبيان، المقابلة، برنامج الحزمة الإحصائية Spss26.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة المعالجة لمعطيات الدراسة.
كردوسي مروة، (2023).	المنهج المستخدم	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم.
	العينة والمجتمع	دراسة حالة دولة الجزائر.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة
	أدوات الدراسة وطرق المعالجة	دراسة قياسية لمعطيات القطاع المصرفي لمجموعة من البنوك الجزائرية خلال الفترة من 2016-2023.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
قلمام سعدة، مزيان محمد توفيق، (2023)	المنهج المستخدم	تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي.	تشابه الدراسة السابقة مع الدراسة الحالية من حيث المنهج المستخدم.
	العينة والمجتمع	دراسة حالة دولة الجزائر. من خلال معطيات القطاع المصرفي.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة
	أدوات الدراسة وطرق المعالجة	دراسة قياسية بالاعتماد على بيانات البنك المركزي الجزائري.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.

عميرش إيمان، قماري نجوم، (2023)،	المنهج المستخدم	الاعتماد على المنهج الوصفي ومنهج دراسة الحالة لدراسة التجربة الكينية.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المنهج المتبع في الدراسة.
	العينة والمجتمع	دراسة الحالة لدراسة التجربة الكينية.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة
	أدوات الدراسة وطرق المعالجة	تم جمع البيانات بناءً على معطيات البنك العالمي index.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
MASSINISSA AMEZIANE (2025)	المنهج المستخدم	تم استخدام منهج مختلط يجمع بين التحليل النظري، دراسة الحالة ومراجعة الأدبيات، بالإضافة إلى الدراسة القياسية.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المنهج الوصفي إلا أن الدراسة الحالية لم تعتمد على المنهج القياسي
	العينة والمجتمع	دراسة حالة دول منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
	أدوات الدراسة وطرق المعالجة	تم تطبيق تقنية التأثير الثابت لتحليل بيانات بانل على الفترات: 2014، 2017 و 2020.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
LHASSANE JAOUHARI, SOUFIANE BOUHADI (2025)	المنهج المستخدم	تعتمد المنهجية المستخدمة على مراجعة شاملة للأبحاث السابقة.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المنهج المستخدم.
	العينة والمجتمع	دراسة حالة الشركات الصغيرة والمتوسطة في دولة المغرب.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.

الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

أدوات الدراسة وطرق المعالجة	تم الإعتماد على الدراسات السابقة في عملية جمع وتحليل المعطيات.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
المنهج المستخدم	تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المهج الوصفي.
العينة والمجتمع	تم دراسة حالة دولة المغرب.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة
أدوات الدراسة وطرق المعالجة	يستند هذا العمل إلى مراجعة شاملة للأدبيات. وباستخدام أدوات إدارة المراجع، بما في ذلك برنامج زوتيرو، انتقينا مقالات علمية عالية الجودة معروفة بتأثيرها على النقاش الأكاديمي الدائر حول التكنولوجيا المالية ودورها في الشمول المالي. وتعتمد المنهجية المستخدمة على الإطار الذي اقترحه ترانفيلد وزملاؤه (2003)، والذي يتألف من خمس مراحل: التخطيط، وتحديد المصادر، واختيار الدراسات، واستخلاص المعلومات ذات الصلة، وتجميع النتائج.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
المنهج المستخدم	تم الإعتماد في هذه الدراسة على منهجية وصفية وتحليلية لمختلف مكونات الموضوع، وهي: أهمية وتأثير التكنولوجيا المالية عالميًا؛ الشمول المالي لشريحة واسعة من سكان العالم؛ تحليل المتطلبات والآفاق المستقبلية.	تشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المهج الوصفي.
العينة والمجتمع	تم دراسة حالة دولة المغرب.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة

الفصل الأول: _____ الأدبيات النظرية والتطبيقية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي

أدوات الدراسة وطرق المعالجة	تم الإعتماد على الدراسات السابقة في عملية جمع وتحليل المعطيات.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.
المنهج المستخدم	تم الإعتماد على المنهج الوصفي والقياسي.	تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث المنهج الوصفي إلا أن الدراسة الحالية لم تعتمد على المنهج القياسي.
العينة والمجتمع	تمثل مجتمع الدراسة في الدول الثماني الأعضاء في الاتحاد الاقتصادي والنقدي لغرب أفريقيا	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث مجتمع وعينة الدراسة
أدوات الدراسة وطرق المعالجة	باستخدام نموذج بيانات لوحة التأثيرات الثابتة.	تختلف الدراسة الحالية مع الدراسة السابقة من حيث أداة وطريقة معالجة المعطيات.

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة.

الفرع الثاني: الإستفادة من الدراسات السابقة: تمثلت عملية الإستفادة من الدراسات السابقة:

- بناء فكرة الدراسة وإثراء الإطار النظري؛
- تحديد محاور الدراسة؛
- تصميم وتطوير أداة الدراسة (الإستبيان) لتحقيق أهداف الدراسة؛
- إختيار منهج الدراسة والأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسات، والكيفية التي تمت بها؛
- تحليل البيانات ومقارنة النتائج.

خلاصة الفصل:

شهدت صناعة التكنولوجيا المالية تطورا ملحوظا عبر ثلاثة عصور مختلفة، كل من هذه العصور سجلت مستوى مميزا في السوق أدى إلى تغييرات في طريقة تفاعل المستهلكين مع أموالهم. فالتكنولوجيا المالية أو ما تعرف بـ Fintech أصبحت ضرورة في دول العالم لما أحدثته من نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية من خلال برامج الكمبيوتر وغيرها من التقنيات المستخدمة لدعم أو تمكين الخدمات المالية والمصرفية. تلعب هذه الأخيرة دورا محوريا في القطاع المالي كونها تساهم في تحسين طرق التمويل، معالجة أسرع للمعاملات المعقدة، تحقيق شمول مالي أفضل خفض تكلفة الخدمات... الخ، وغيرها من العوامل التي دفعت اقتصاديات العالم للجوء إليها.

في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا المالية أصبحت هذه الأخيرة ثورة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية، وهذا بفضل خدماتها، قطاعاتها وتقنياتها المستحدثة، وقد تبين أن التكنولوجيا المالية تغطي جميع أشكال الخدمات المالية من مدفوعات تحويلات مقاصة وتسويات بما في ذلك العملات الرقمية، خدمات إدارة الاستثمارات بالإضافة إلى خدمات دعم السوق وذلك من خلال قطاعاتها المتنوعة، التي تشمل جميع مجالات الاقتصاد العالمي من مدفوعات رقمية واقراض إلى عملات مشفرة، إدارة الثروات، تكنولوجيا التأمين وغيرها من القطاعات التي تقود التغيير والابتكار في العالم المالي، وللتكيف مع عالم الرقمنة والتكنولوجيا اعتمد القطاع المالي تقنيات حديثة في مجال التكنولوجيا المالية أبرزها الذكاء الاصطناعي، البلوكتشين، الحوسبة السحابية، انترنت الأشياء وغيرها من التقنيات التي تم تطويرها في قطاع التكنولوجيا المالية.

الفصل الثاني: الدراسة الميدانية –

دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري

والبنك الوطني الجزائري وكالتي

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي ، بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي تحدثت في نفس الموضوع، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري، من خلال دراسة و تحليل مدى تأثير التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية على تحقيق الشمول المالي في البنوك محل الدراسة، وعليه قسمنا الفصل إلى مبحثين، تضمن الأول الطريقة والأدوات المتبعة في الدراسة، أما المبحث الثاني فتضمن الدراسة الإستدلالية، عرض نتائج الدراسة الميدانية ومناقشتها.

المبحث الأول: إجراءات الدراسة الميدانية

يمثل هذا المبحث منهجية الدراسة ووصف المتغيرات، حيث نحاول من خلاله التعرض لمنهجية الدراسة في بناءاً نموذج الإشكالية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ومدى دورها في التأثير في تحقيق الشمول المالي من جهة، ووصف الأبعاد الجزئية والكلية للنموذج، والتطرق لمتغيرات الدراسة ومدى استجابتها لمتطلبات البحث من جهة أخرى، كما سنوضح محاور أداة الدراسة (الإستبانة) وأهميتها في إبراز الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي محل الدراسة، في حين يتم في نهاية المبحث التطرق لمختلف الإختبارات المرتبطة بأداة الدراسة (الإستبانة)، وأخيرا الوقوف على خصائص عينة الدراسة بالاعتماد على التحليل الوصفي لها.

المطلب الأول: تصميم الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة مدى تأثير تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية على تحقيق الشمول المالي، وذلك من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية محل الدراسة، حيث سيتم التطرق في هذا المطلب إلى كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، نموذج ومتغيرات الدراسة، جمع بيانات الدراسة، أداة الدراسة، أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، الطريقة المستخدمة في القياس، صدق أداة الدراسة، ثبات أداة الدراسة، تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

الفرع الأول: منهجية الدراسة:

تستوجب طبيعة الموضوع على الباحث اختيار المنهج الذي سيعتمده، والأدوات المستعملة التي تساعد في ذلك، ومن خلال هذا الفرع سيتم التطرق إلى منهج وجمع بيانات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات ونموذج الدراسة.

أولاً: منهج وجمع بيانات الدراسة:

1. منهج الدراسة:

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية هو العمل على قياس مدى تأثير تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية الجزائرية على تحقيق الشمول المالي (بنك الخارجي الجزائري، البنك الوطني الجزائري)، ولغرض الوقوف على مستويات هذا الأثر، تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها

ونوعية العلاقة بين متغيراتها و أسبابها واتجاهاتها، وهذا لأجل التعرف على حقيقتها في أرض الواقع، وهو يعبر عن الظاهرة كيفيا بوصفها وبيان خصائصها، وكميا بإعطائها وصفا رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

2. جمع بيانات الدراسة:

تم الاعتماد على عدة أساليب لجمع البيانات في هذه الدراسة، فبالإضافة إلى الملاحظة اعتمدنا أساسا على أسلوب الاستبيان في الجانب الميداني، وعموما تتشكل بيانات الدراسة من بيانات ثانوية وبيانات أساسية، حيث تتشكل البيانات الثانوية في هذه الدراسة تحديدا من البيانات الخارجية التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، إذ أننا قمنا بإجراء مسح لمختلف المراجع التي استطعنا الوصول إليها من كتب و مجلات، و مقالات وتقارير ودوريات ورسائل وأطروحات الدكتوراه التي لها علاقة بموضوع الدراسة ككل، أو لها علاقة بأحد المتغيرين، بالإضافة إلى والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، أما البيانات الأساسية تتشكل من الاستبيان الذي تم بناؤها انطلاقا من الأسئلة المغلقة، و التي تعتقد أنها تتلاءم من طبيعة الدراسة ومتغيراتها وأهدافها، وتم إعدادها بالاعتماد على عدد من استبيانات الدراسات السابقة، وذلك بعد تعديلها بما يتوافق وموضوع الدراسة، ومن ثم تحكيمها من قبل المختصين.

ثانياً: مجتمع وعينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنوك التجارية محل الدراسة على مستوى الوكالات الناشطة بولاية تڤرت، وفيما يلي عرض مختصر للبنوك التجارية محل الدراسة.

• بنك الخارجي الجزائري (BEA): أنشأ البنك الخارجي الجزائري في 01 أكتوبر 1967 برأسمال قدره 20

مليون دينار جزائري، وقد مر بعدة مراحل خلال تطوره، فلعب دور التسهيل (تقديم القروض)، والتنمية في مجال التخطيط الوطني والعلاقات الاقتصادية والمالية بين الجزائر والدول الأخرى، وتمثل دوره الأساسي في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية وخلال الثمانينات وبفضل تطبيق القانون 8-2002 المؤرخ في 12 جانفي 1988، والذي يتعلق بإستقلالية المؤسسات

، عرف بنك الجزائر الخارجي تغييرات جديدة، وهو حاليا يقوم بعدة اختصاصات كمنح الإعتمادات عن الإستيرادات وإعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم وغيرها.*

• البنك الوطني الجزائري (BNA): تم إنشاء البنك الوطني الجزائري بصفته ثاني البنوك التجارية في الجزائر في

عام 1966 بموجب المرسوم رقم 66/366 الصادر في 29 ديسمبر، وتم وضع نظامه الأساسي كبنك عام وشامل يخدم القطاعين العام والخاص بموجب المرسوم رقم 67/78 المؤرخ 11 مارس 1967.

2. تحديد عينة الدراسة:

الجدول الموالي يعكس تقسيم مجتمع الدراسة على الوكالات المختلفة للبنوك التجارية -ولاية تقرت.

جدول رقم (2-1): الدراسة على الوكالات المختلفة للبنوك التجارية -ولاية تقرت

البنك	الوكالة المعنية بالدراسة	عدد العملاء
بنك الجزائر الخارجي (<i>Bank extérieur d'Algérie</i>)	الولاية	50
البنك الوطني الجزائري (<i>Bank national d'Algérie</i>)		50
المجموع		100

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على معلومات مقدمة من البنوك محل الدراسة

من خلال حجم العينة المقدر بـ 100 عميل، فإن توزيع الإستبانة على عينة البحث موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): نتائج توزيع إستمارة الإستبيان

البنك	عدد الإستمارات الموزعة	عدد الإستمارات المسترجعة	عدد الإستمارات الملغاة	عدد الإستمارات الصالحة
بنك الجزائر الخارجي (<i>Bank extérieur d'Algérie</i>)	50	44	1	42
البنك الوطني الجزائري (<i>Bank national d'Algérie</i>)	50	45	--	45
المجموع	100	89	--	88

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على نتائج الإستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أنه تم إسترجاع 88 إستبانة تمثل نسبة 88% من إجمالي الإستبانات الموزعة، وتجدد

الإشارة هنا إلى عدم مواجهة صعوبات في عملية إسترجاع الإستبانات.

* الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007، ص33.

ثالثاً: متغيرات الدراسة:

1. المتغير التابع:

يتمثل في الشمول المالي، حيث يتم قياسه من خلال الإجابة على أسئلة الجزء الثاني من المحور الثاني، وقد تم وضع الأسئلة المغلقة بهدف تقييم مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

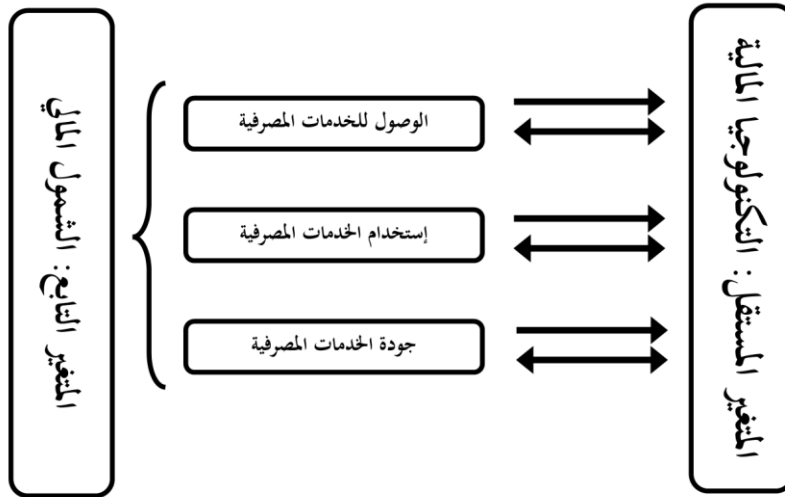
2. المتغير المستقل:

يتمثل في التكنولوجيا المالية، حيث يتم قياسه من خلال الإجابة على أسئلة الجزء الأول من المحور الثاني، وقد تم وضع الأسئلة المغلقة بهدف تقييم مستوى تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة.

3. نموذج الدراسة:

في ضوء مشكلة الدراسة وفرضياتها ولتحقيق غرضها والوصول إلى أهدافها المحددة قمنا بتصميم نموذج إفتراضي للدراسة والشكل أدناه يوضح ذلك:

الشكل رقم (2-1): يبين نموذج إفتراضي لدراسة العلاقة بين أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع



المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الدراسات السابقة

الفرع الثاني: الأداة والأساليب الإحصائية وطريقة القياس

أولاً: الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة

1. أداة الدراسة:

يعود سبب استخدامنا للاستبيان كأداة للدراسة (الملحق رقم 01)، وذلك لعدة اعتبارات منها عدم الحصول على المعطيات الكمية، وفعلاً تم البدء في الاستبيان حيث تم الاستعانة بالدراسات السابقة من أجل إعدادها، وكانت هذه المرحلة الأكثر صعوبة و تعقيداً، والتي تتطلب الكثير من الجهد والوقت، فبعد مراجعة متأنية و عميقة وفحص شامل للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، تم إعداد مجموعة من الأسئلة المعبرة عن المتغيرات في شكل محاور بحث، وبعد مناقشتها مع المشرف و بعض الأساتذة المختصين والقيام بالتعديلات المقترحة، حصلنا في الأخير على الشكل النهائي للاستبيان (انظر الملحق رقم 01)، الذي يتضمن جزئين. حيث يتعلق المحور الأول بخصائص أفراد عينة الدراسة التي تتمثل في كل من الجنس؛ السن؛ نوع الحساب البنكي؛ إسم البنك. في حين يشتمل المحور الثاني على فقرات الاستبيان، ويتضمن جزئين، حيث يتألف الجزء الأول الذي يخص متغير التكنولوجيا المالية الجدول رقم (2-3) من 13 عبارة موزعة من 01 إلى 13، بينما يتألف الجزء الثاني حسب الجدول رقم (2-4) الذي يخص متغير الشمول المالي من 12 عبارات موزعة من 14 إلى 25، وللإجابة على أسئلة الجزء الثاني من الاستبيان، تم إستخدام مقياس ليكارت *Likert Scale* الخماسي على النحو الذي يمثل فيه موافق بشدة خمس درجات، موافق أربع درجات، محايد ثلاث درجات، غير موافق درجتين وغير موافق بشدة درجة واحدة.

الجدول رقم (2-3): توزيع فقرات الجزء الأول

الجزء الأول: التكنولوجيا المالية	ترتيب الفقرة	04-01	07-05	10-08	13-11
البعد	بعد الصراف الآلي	بعد البطاقات الإلكترونية	بعد الصيرفة عبر الهاتف النقال	بعد الصيرفة عبر الإنترنت	

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على شكل الاستبيان

الجدول رقم (2-4): توزيع فقرات الجزء الثاني

الجزء الثاني: الشمول المالي	ترتيب الفقرة	18-14	21-19	25-22
البعد	بعد الوصول للخدمات المصرفية	بعد استخدام الخدمات المصرفية	بعد الصيرفة عبر الهاتف النقل	

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على شكل الاستبيان

2. الطريقة المستخدمة في القياس:

كما أشرنا سابقاً، فإننا استخدمنا في هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث جاءت فقرات أبعاد المتغيرين مصممة وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي لتناسبه مع مثل هذه الدراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتمالات الإجابات الخمسة السابقة أوزان محددة كما يبينه الجدول رقم (2-4)، ليتم يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد الاتجاه العام للإجابات، والذي يحدد من مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح كما يوضحه الجدول رقم (2-5).

الجدول رقم (2-5): الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس ليكرت الثلاثي:

الرأي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الأوزان	05	04	03	02	01

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الدراسات السابقة

الجدول رقم (2-6): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها:

الاتجاه	مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	منخفض	منخفض جداً
المتوسط المرجح	(4.20-5)	(3.40-4.19)	(2.60-3.39)	(1.80-2.59)	(1-1.79)

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على الدراسات السابقة

3. الأساليب والمؤشرات الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية نسخة 27 (Spss version27)، وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

• اختبار الثبات للإستبيان: بالإستعانة بمعامل ألفا كرو نباخ (*Cronbach's Alpha*) مع إختبار معامل التجزئة النصفية (*Deleted Item If Alpha*) وإختبار الإتساق الداخلي والبنائي وفقاً لمعامل الارتباط بيرسون (*Pearson Corrélation*).

• الأساليب الإحصائية الوصفية: من أجل تحليل ووصف آراء المستجوبين من أفراد العينة تم إستخدام كل من التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية.

• الأساليب الإحصائية الإستدلالية: من أجل إختبار الفرضيات تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

– إختبار ت (*one simple t-test*): وذلك بهدف معرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (*one Sample t-test*) في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي $\bar{X}$ لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي ($\bar{x}=02$).

– تحليل الإنحدار (*Régression Analysis*): أداة إحصائية قوية ومرنة تستعمل لتحليل العلاقة الارتباطية ومعنوية الأثر بين متغير تابع واحد أو أكثر من المتغيرات المستقلة ويستعمل

– اختبار (*T_Test*): للفرق بين متوسطي مجموعتين (*Independent Samples Test*): هذا الاختبار بتقدير الفرق بين المتوسط مجموعتين مستقلتين مثل متغير الجنس فهو مقسم إلى فئة الذكور وفئة الإناث.

– إختبار تحليل التباين الأحادي (*One- Way Anova*) للفرق بين متوسطات أكثر من مجموعتين مثل متغير السن فهو مقسم إلى أكثر من فئتين.

ثانياً: صدق وثبات أداة الإستبيان

1. صدق أداة الدراسة:

الصدق هو باختصار أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لأجل قياسه، أي أنها تقيس فعلاً الظاهرة التي يفترض أن تقيسها، وسنستعرض في هذه الدراسة نوعين من الصدق يتمثلان في الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي.

• **الصدق الظاهري:** تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين الأكاديميين المختصين، للتحقق من مدى صدق فقرات الأداة، ومعرفة مدى ملائمة وضوح الفقرات المستخدمة لقياس كل من محوري التكنولوجيا المالية وأثره على الشمول المالي، إضافة إلى مدى انتماء كل فقرة من فقرات الاستبيان للبعد الذي تقيسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول إجراء التعديلات التي أتفق عليها أغلبهم، والتي كانت تصب في جانب صياغة

وحذف أو إضافة بعض العبارات، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية والتي تخدم أغراض الدراسة الحالية تتكون من 25 فقرة موزعة على محاور وأبعاد الدراسة.

• **صدق الاتساق الداخلي:** لفقرات الاستبيان وهو قوة الارتباط بين درجات كل بعد كل محور ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، حيث أنه بعد التأكد من الصدق الظاهري، قمنا بإجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، إذ قمنا بحساب درجة ارتباط كل بعد من إبعاد المحور بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وذلك لمحوري الدراسة، حيث يوضح الجدولين رقم (2-7) ورقم (2-8) تحليل معاملات الارتباط للأبعاد المكونة لكل من المتغيرين التابع والمستقل من جهة، وإرتباط هذين المتغيرين بنموذج الدراسة من جهة أخرى.

الجدول رقم (2-7): الإتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية			العبارات
النتيجة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	
دال	0.000	0,663**	البعد 01
دال	0.000	0,970**	البعد 02
دال	0.000	0,883**	البعد 03
دال	0.000	0,610**	البعد 04
المتغير التابع: الشمول المالي			العبارات
النتيجة	القيمة الإحتمالية	معامل الارتباط بيرسون	
دال	0.000	0,456	البعد 01
دال	0.000	0,630	البعد 02
دال	0.000	0,868	البعد 03
دال: أي يوجد ارتباط معنوي بين البعد والدرجة الكلية لمحورها.			
في مخرجات برنامج <i>Spss</i> ، تدل النجمتان (**) على وجود دلالة الإحصائية وغياهما على عدم وجود دلالة إحصائية.			
** <i>La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).</i>			
** <i>La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).</i>			
إذا كانت قيمة احتمال الخطأ (sig. or p-value) أقل من أو تساوي مستوى الدلالة المعتمد عليه فإنه يوجد ارتباط معنوي.			

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج *Spss.v27*

إذ تبين بأن معاملات الارتباط بين أبعاد الجزء الأول المتمثل في التكنولوجيا المالية تتراوح ما بين 0.610 و0.970، وكانت أكبر قيمة لبعد البطاقات الإلكترونية وأدنى قيمة لبعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت، أما معاملات الارتباط بين

عبارات الجزئ الثاني المتمثل في الشمول المالي تتراوح بين 0.456 و 0.868، وكانت أكبر قيمة لبعد جودة الخدمات المصرفية وأدني قيمة لبعد الوصول للخدمات المصرفية، ونشير بان كل معاملات ارتباط دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$ ، وبذلك تعد فقرات المحورين صادقة لما وضعت لقياسه، مما يؤكد الصدق البنائي لأداه الدراسة.

2. ثبات الاستبيان:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس ثبات الاستبيان منها تقنية التجزئة النصفية، وتقنية الإشكالية البديلة... الخ. في دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات وأبعاد الدراسة، من خلال إستخدام طريقتين هما، طريقة التجزئة النصفية (*Split-Half Reliability*)، وطريقة معمل كرونباخ ألفا (*Cronbach's Alpha*)، حيث تعتبران من أكثر المقاييس الثبات إستخداماً من طرف الباحثين في الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها.

• طريقة التجزئة النصفية:

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة الإختبار المطلوب إلى نصفين، حيث يحتوي النصف الأول على الفقرات ذات الترتيب الفردي، والقسم الثاني على الفقرات ذات الترتيب الزوجي، ثم يحسب معامل الارتباط (*R*) بين درجات الأسئلة الفرعية ودرجة الأسئلة الزوجية، ونقوم فيما بعد بتصحيح معامل الارتباط من خلال معادلة سبيرمان وبروان ومعادلة جيتمان.

الجدول الموالي يمثل إختبار الثبات عن طريق التجزئة النصفية:

جدول رقم (2-8): نتائج إختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية (*Split-Half Reliability*)

الملاحظات	الجزئ الثاني	الجزئ الأول	المتغيرات
عدد العبارات	12	13	غير متساوية
معامل ألفا كرونباخ	0.913	0.880	متقارب
قيمة الارتباط بين الجزئين	0.981		قوية
معامل ارتباط براون سبيرمان <i>Spearman-brown</i>	0.990	0.990	متساوية
معامل جيتمان <i>Guttman</i>	0.990		قوي

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج *Spss.v27*

من خلال الجدول السابق يتضح عدم تساوي عدد عبارات الجزئ الأول مع عدد عبارات الجزء الثاني وهذا راجع لكون عدد عبارات الإختبار ككل 25 عبارة، وهو عدد فردي لا يسمح بتقسيم متساوي للجزئين، كما يتضح كذلك عدم تساوي معامل ألفا كرونباخ بين الجزئين ولكن بقيمة ثبات مرتفع في حدود 91%، كما أن قيمة الارتباط بين الجزئ الأول والجزئ الثاني بلغت 98% وهي قيمة ارتباط جيدة، ما يسمح بإختيار معامل جيثمان 98% كمعامل ثبات بطريقة التجزئة النصفية، وهو معامل يعكس درجة الثبات الكبير ومحاور أداة الدراسة.

• حساب الثبات بإعتماد طريقة ألفا كرونباخ (*Cronbach's Alpha*)

تعتبر طريقة ألفا كرونباخ (*Cronbach's Alpha*) من أفضل طرق قياس الثبات الداخلي لعبارات أداة الدراسة (الإستبانة)، وهو الإختبار المتعلق بالإتساق الداخلي، ومدى إمكانية الحصول على النفس النتائج إذا ما تم تكرار الدراسة لنفس العينة وفي نفس الظروف، حيث تعتبر قيمة (*Cronbach's Alpha*) في معظم المراجع والدراسات مقبولة إذا تجاوزت نسبة 60%، وفيما يلي نتائج حسابات الثبات:

➤ حساب درجة ثبات عبارات المتغير المستقل: المتعلق بقياس مستوى التكنولوجيا المالية

الجدول رقم (2-9): درجة ثبات عبارات المتغير المستقل: المتعلق بقياس مستوى التكنولوجيا المالية حجم العينة

(N=88)

Item-Total statistics					
Cronbach's Alpha ألفا كرونباخ	Cronbach's Alpha If Item deleted قيمة ألفا كرونباخ في حالة تم حذف العبارة	Corrected Item-Total Correlation معامل الارتباط المصحح بين كل عبارة والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور	Scale variance If Item Deleted قيمة التباين للدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	Scale Mean If Item Deleted قيمة المتوسط للدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	رقم العبارة
البعد الأول: بعد الصراف الآلي					
0.911	0,960	0,774	15,051	15,7273	01
	0,915	0,946	10,459	16,0909	02
	0,915	0,946	10,459	16,0909	03
	0,949	0,776	11,453	16,6818	04
البعد الثاني: بعد البطاقات الإلكترونية					
0.793	0,706	0,808	5,44	11,2955	05
	0,884	0,381	9,432	11,0682	06
	0,64	0,935	4,103	11,5227	07

البعد الثالث: الصيرفة عبر الهاتف النقال					
0.915	0,897	0,937	5,967	9,3727	08
	0,957	0,777	7,572	8,8727	09
	0,906	0,928	5,044	9,7364	10
البعد الرابع: بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت					
0.912	0,821	0,813	3,856	9,5568	11
	0,782	0,853	6,090	9,1023	12
	0,741	0,918	5,467	9,2841	13

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Sps.v27

يبين لنا الجدول أعلاه، وفي العمود الأخير قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الإجمالية لجميع عبارات كل بعد من أبعاد الجزئ المتعلق بقياس مستوى تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية حيث بلغت أعلى قيمة له (0.915) لدى البعد الثالث الصيرفة عبر الهاتف النقال وأقل قيمة له بلغت (0.793) لدى البعد الثاني بعد البطاقات الإلكترونية وهي درجة ثبات مقبولة لا يستدعي منا حذف أي عبارة من أجل تحسين قيم الثبات.

➤ حساب درجة ثبات المتغير التابع: المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي

الجدول رقم (2-10): درجة ثبات عبارات المتغير التابع: المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي حجم العينة

(N=88)

Item-Total statistics					
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha If Item deleted	Corrected Item-Total Correlation	Scale variance If Item Deleted	Scale Mean If Item Deleted	رقم العبارة
ألفا كرونباخ	قيمة ألفا كرونباخ في حالة تم حذف العبارة	معامل الارتباط المصحح بين كل عبارة والدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور	قيمة التباين للدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	قيمة المتوسط للدرجة الكلية لإجمالي عبارات المحور في حالة حذف العبارة	
البعد الأول: بعد الوصول للخدمات المصرفية					
0.853	0,882	0,749	12,989	16,7909	14
	0,893	0,749	11,391	17,1545	15
	0,881	0,752	12,924	16,5636	16
	0,898	0,645	14,932	15,8818	17
	0,898	0,645	14,932	15,8818	18
البعد الثاني: بعد استخدام الخدمات المصرفية					
0.927	0,980	0,808	7,864	10,8030	19
	0,933	0,978	6,953	11,2121	20

	0,965	0,894	6,290	11,3939	21
البعد الثالث: الصيرفة عبر الهاتف النقال					
0.611	0,697	0,61	6,104	14,9318	22
	0,802	0,274	7,785	14,3409	23
	0,786	0,446	5,762	14,3409	24
	0,709	0,589	6,61	14,9318	25

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يبين لنا الجدول أعلاه، وفي العمود الأخير قيمة معامل الثبات ألفا كرونباخ الإجمالية لجميع عبارات الجزئ المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي حيث بلغت قيمة ألفا كرونباخ لجميع العبارات (0.611) درجة ثبات مقبولة لا يستدعي منا حذف أي عبارة من أجل تحسين قيم الثبات.

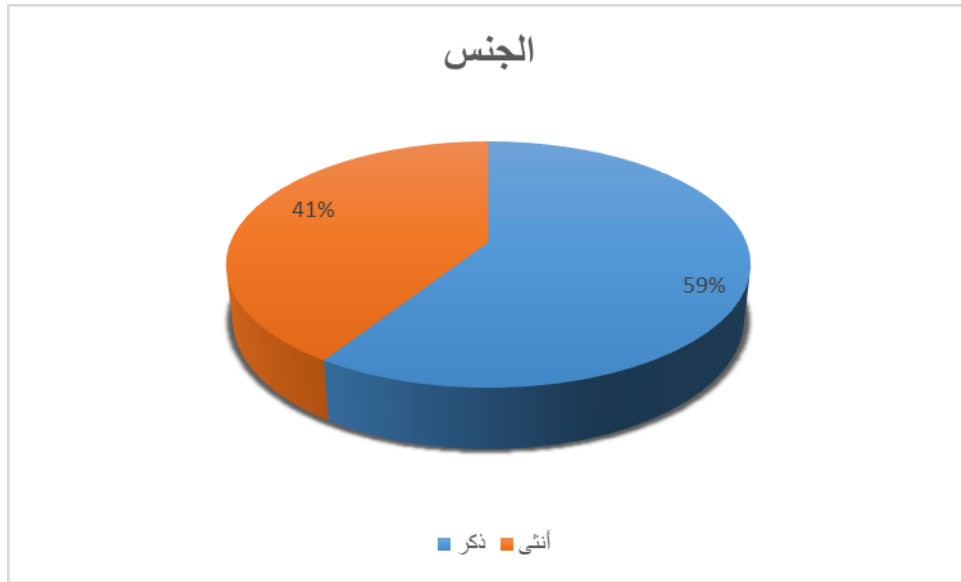
وكخلاصة لنتائج حساب قيم المؤشرات الإحصائية، لصدق وثبات الاستبيان، فإنه يتضح صدق أداة الدراسة وثباتها، فهي على درجة عالية من الثبات، مما يسهل علينا إكمال باقي خطوات التحليل الإحصائي لبيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة، وتأكيد صحة النتائج التي سنتوصل إليها وإمكانية تعميمها على مجتمع الدراسة، مما يجعلنا على ثقة بصحة الاستبانة على إجابتها على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

تضمنت أداة الدراسة عدة متغيرات تعريفية، منها الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك، وفيما يلي وصف لهذه المتغيرات، من خلال التكرارات والنسب المئوية الموافقة لها، للوقوف على خصائص العينة ومدى وملاءمتها لإشكالية البحث.

1. متغير الجنس: يتكون متغير الجنس من الفئتين، فئة الذكور وفئة الإناث والشكل التالي يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية الموافق لها كما يلي:

شكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

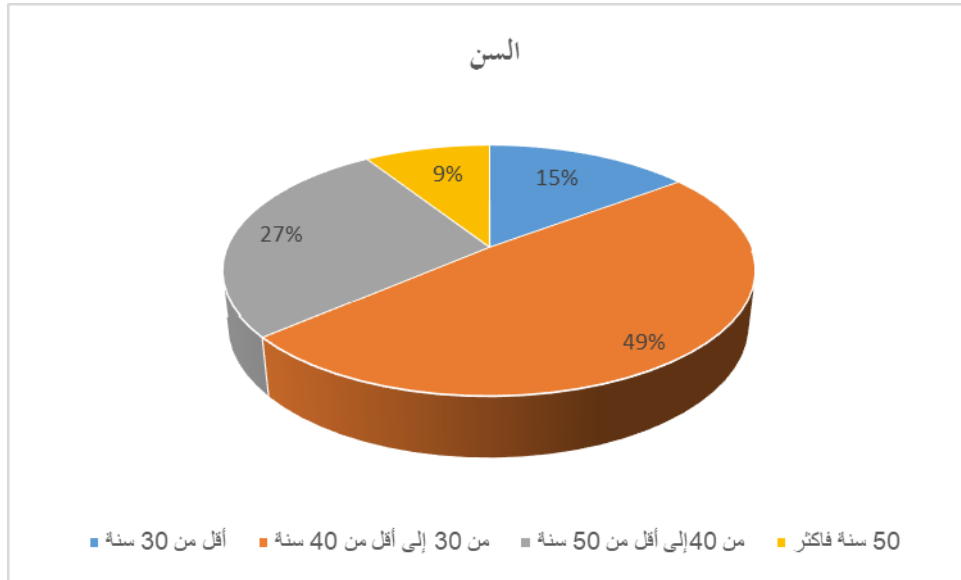
من خلال الملاحظة يتضح مدى الفارق الموجود الذي استحوذت به فئة الذكور (59%) على فئة الإناث (41%).

2. متغير السن:

يتكون متغير السن من الفئات العمرية الأربعة التالية: (أقل من 30 سنة)، فئة من (30 سنة أقل من 40 سنة)، وفئة من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة) وفئة أكثر من 50 سنة، حيث أظهر التحليل الوصفي نسبة (49%) من عينة الدراسة تمثل الفئة العمرية من 30 سنة إلى 40 سنة، وهي نسبة مرتفعة يليها نسبة (27%) لصالح الفئة العمرية من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة)، في حين أن الفئة العمرية التي تبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة فبلغت نسبة (15%)، وفي الأخير فئة 50 سنة فأكثر بلغت نسبة (9%) وما يمكن إستنتاجه من هذا الوصف أن معظم أفراد العينة من الفئة

المتوسطة (فئة الشباب) وهذا يعد عنصراً إيجابياً بالنسبة للدراسة، حيث تعتبر الفئة الأكثر اطلاعا وتفهما وتجاوبا معنا أثناء توزيع أداة الدراسة الاستبانة من جهة. والشكل التالي يبين النسب المئوية حسب كل فئة عمرية.

شكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

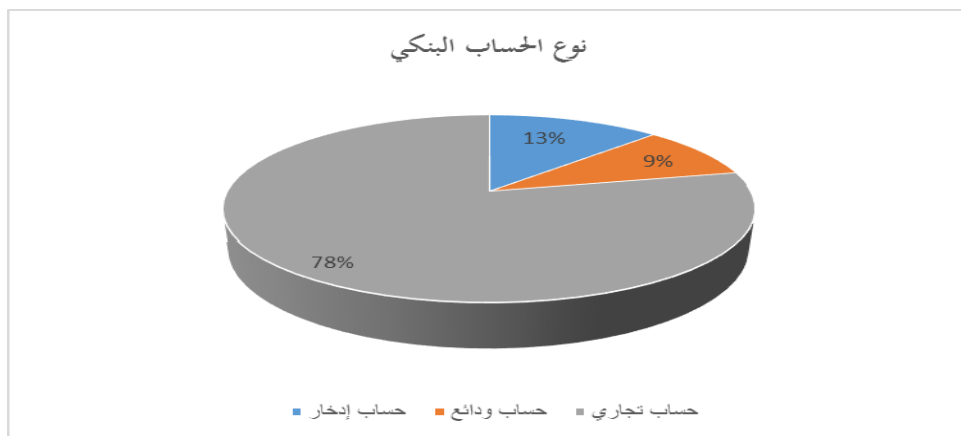


المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

3. نوع الحساب البنكي:

تم توزيع متغير نوع الحساب البنكي بين أفراد عينة الدراسة على ثلاث فئات رئيسية هي فئة (حساب إيداري)، فئة (حساب ودائع)، (حساب تجاري)، والشكل التالي يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب كل فئة كما يلي:

شكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير نوع الحساب البنكي

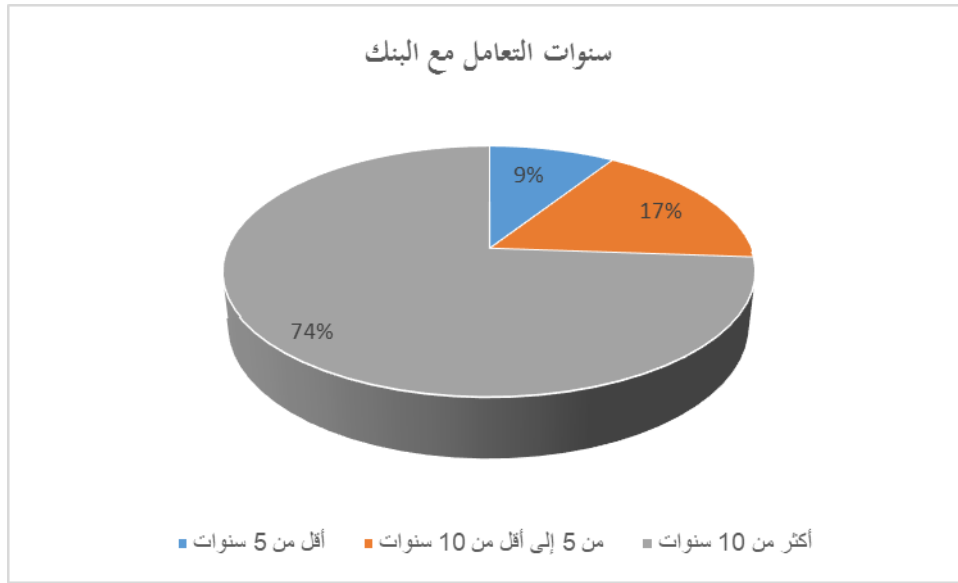


المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يظهر التحليل الوصفي لمتغير المؤهل العلمي أن ما نسبته (78%) من عينة الدراسة تمثل فئة حساب تجاري وهي نسبة مرتفعة يليها نسبة (13%) لصالح فئة حساب إيدار وفي الأخير النسبة المتبقية تمثل فئة حساب ودائع.

4. متغير سنوات التعامل مع البنك: يتكون متغير الخبرة من ثلاث فئات هي فئة (أقل من 5 سنوات)، فئة (من 5 إلى 10 سنة) وفئة (أكثر من 10 سنة)، والشكل التالي يبين توزيع النسب المئوية حسب كل فئة:

شكل رقم (2-5): توزيع أفراد العينة حسب متغير سنوات التعامل مع البنك



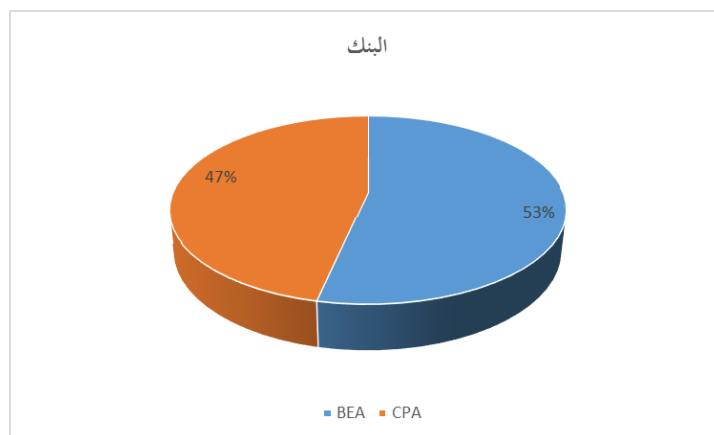
المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يظهر التحليل الوصفي لمتغير سنوات الخبرة، أن ما نسبته (74%) من عينة الدراسة تمثل فئة (أكثر من 10 سنوات)، وهي النسبة الأكثر تمثيلاً وما نستنتجه من هذا الوصف أن أفراد العينة معظمهم لهم فترة طويلة في ممارسة مهامهم في البنوك التجارية.

5. متغير إسم البنك الذي تنتمي إليه:

يتكون متغير إسم البنك الذي تنتمي إليه من فئتين هي فئة (البنك الخارجي الجزائري) وفئة (البنك الوطني الجزائري) والشكل التالي يبين توزيع النسب المئوية حسب كل فئة:

الشكل رقم (2-6): توزيع أفراد العينة حسب متغير إسم البنك



المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

المبحث الثاني: الدراسة الإستدلالية، إختبار الفرضيات وتحليل النتائج

بعد توضيح الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، والتأكد من أداة الدراسة (الإستبانة)، سواء من حيث الصدق أو من حيث الثبات، سنقوم من خلال هذا المبحث بالتحليل الإحصائي الوصفي لإتجاهات المستجوبين، لهدف تقييم درجات الموافقة على عبارات ومحاور أداة الدراسة، ثم في مرحلة موائية التطرق للدراسة الإستدلالية، حيث يتم ذلك من خلال إختبار الفرضيات الفرعية، ومن ثم الفرضية الرئيسة للإشكالية، وصولاً إلى إختبار النموذج الإفتراضي العام للدراسة، وفق ما يستدعيه التحليل الإحصائي من جهة، ووفق ما تم التوصل إليه من نتائج وتحليل تخص الدراسات السابقة ذات صلة بالموضوع.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لإتجاهات المستجوبين نحو عبارات ومحاور الدراسة

قبل البدء في عرض النتائج الإحصائية لاختبار الفرضيات، سنقوم بالتحليل الوصفي لأراء وإتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور أداة الدراسة (الإستبانة)، وذلك عن طريق حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية التكرارات والنسب المئوية، وهذا لهدف تحديد إتجاهاتهم، أي تحديد فيما إذا كانت الإجابات في الإتجاه المحايد، أو الإتجاه السلبي (غير موافق بشدة أو غير موافق) أو في الإتجاه الإيجابي (موافق بشدة أو موافق).

الفرع الأول: التحليل الوصفي لعبارات المتغير المستقل، المتعلق بقياس مستوى التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة لأراء وإتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو حيادهم إتجاه عبارات المحور الثاني من أداة الدراسة، المتعلق بقياس مستوى تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية ولاية تقرت محل الدراسة، من خلال مختلف أبعاده ووفقاً للعبارات المقابلة له من العبارة رقم (01) إلى العبارة رقم (13).

أولاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الصراف الآلي

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الصراف الآلي.

جدول رقم (2-11): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق ببعد الصراف الآلي.

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 01	4,45	0,501	0,251	1
رقم 02	4,09	1,090	1,187	2
رقم 03	4,09	1,090	1,187	2
رقم 04	3,50	1,083	1,172	3
الدرجة الكلية للبعد	4,0455	0,81990	0,672	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الأول بعد الصراف الآلي قيمة 4.05، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [3.40-4.19]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.81، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن عنصر بعد الصراف الآلي متوفر من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية، الأمر الذي يعكس الاهتمام الكبير ومساعي البنوك التجارية في توفير منتجات تلبي تطلعات العملاء.

ثانياً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد البطاقات الإلكترونية.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد البطاقات الإلكترونية.

جدول رقم (2-12): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق ببعد البطاقات

الإلكترونية.

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 05	3,95	1,154	1,331	2
رقم 06	4,18	0,578	0,334	1
رقم 07	3,73	1,362	1,856	3
الدرجة الكلية للبعد	3,3864	0,82951	0,688	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثاني بعد البطاقات الإلكترونية قيمة 3.38، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة متوسطة [2.60-3.39]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.882، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد البطاقات الإلكترونية متوفر بدرجة عالية في البنوك التجارية، الأمر الذي يعكس الإهتمام الكبير ومساعي البنوك التجارية في توفير منتجات بتكاليف مناسبة تلبي إحتياجات الزبائن.

ثالثاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات الصيرفة عبر الهاتف النقال

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة بالصيرفة عبر الهاتف النقال. جدول رقم (2-13): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بالصيرفة عبر الهاتف النقال.

درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)					رقم العبارة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة	
3,23	0,854	0,729	2	بدرجة عالية	رقم 08
3,73	0,620	0,385	1	بدرجة عالية	رقم 09
2,86	1,063	1,131	3	بدرجة عالية	رقم 10
3,7121	0,87710	0,769	بدرجة عالية		الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثالث الصيرفة عبر الهاتف النقال قيمة 3.71، وهو ضمن مجال الموافقة [3.40-4.19]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.491، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن الصيرفة عبر الهاتف النقال متوفر بدرجة عالية في البنوك التجارية.

رابعاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت.

جدول رقم (2-14): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الرابع المتعلق ببعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت.

درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)					رقم العبارة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة	
2,55	1,312	1,722	3	بدرجة عالية	رقم 11
3,00	0,743	0,552	1	بدرجة عالية	رقم 12
2,82	0,838	0,702	2	بدرجة عالية	رقم 13
3,6591	0,61842	0,382	بدرجة عالية		الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الرابع بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت قيمة 3.65، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [4.19 - 3.40]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.61، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت متوفرة وفق آراء المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية.

الفرع الثاني: التحليل الوصفي لعبارات المتغير التابع، المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو حيادهم إتجاه عبارات المحور الثاني من أداة الدراسة، المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية - ولاية تقرت محل الدراسة، من خلال مختلف أبعاده والعبارات المقابلة له من العبارة رقم (14) إلى العبارة رقم (25).

أولاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد الوصول للخدمات المصرفية.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد الوصول للخدمات المصرفية.

جدول رقم (2-15): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الأول المتعلق ببعد الوصول للخدمات المصرفية.

درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)					رقم العبارة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة	

رقم 01	2,95	0,934	0,871	3	بدرجة عالية
رقم 02	2,59	1,200	1,440	4	بدرجة عالية
رقم 03	3,18	0,941	0,886	2	بدرجة عالية
رقم 04	3,86	0,698	0,487	1	بدرجة عالية
رقم 05	3,86	0,698	0,487	1	بدرجة عالية
الدرجة الكلية للبعد	3,2909	0,72455	0,525		بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الأول بعد الوصول للخدمات المصرفية قيمة 3.29، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [3.40-4.19]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.72، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتمل الضعيف، وتركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن عنصر بعد الوصول للخدمات المصرفية متوفر من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في البنوك التجارية، الأمر الذي يعكس الاهتمام الكبير ومساعدى البنوك التجارية في توفير منتجات سهلة الوصول وتلبي تطلعات العملاء.

ثانياً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد استخدام الخدمات المصرفية.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد استخدام الخدمات المصرفية.

جدول رقم (2-16): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثاني المتعلق ببعد استخدام

الخدمات المصرفية.

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)			
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة
رقم 06	3,95	1,154	1,331	2
رقم 07	4,18	0,578	0,334	1
رقم 08	3,73	1,362	1,856	3
الدرجة الكلية للبعد	3,3864	0,82951	0,688	بدرجة عالية

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثاني بعد استخدام الخدمات المصرفية قيمة 3.38، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة متوسطة [2.60-3.39]، وبانحراف معياري

ذو قيمة منخفضة قدره 0.882، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتمها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد استخدام الخدمات المصرفية متوفر بدرجة عالية في البنوك التجارية، الأمر الذي يعكس الإهتمام الكبير ومساعي البنوك التجارية في توفير منتجات قابلة للاستخدام من قبل جميع الفئات من العملاء باختلاف مستوياتهم.

ثالثاً: تقييم درجات الموافقة على عبارات بعد جودة الخدمات المصرفية.

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة ببعد جودة الخدمات المصرفية.

جدول رقم (2-17): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات البعد الثالث المتعلق بجودة الخدمات المصرفية.

درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)					رقم العبارة
المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة	
4,05	0,829	0,688	1	بدرجة عالية	رقم 09
3,64	0,886	0,786	3	بدرجة عالية	رقم 10
3,45	1,082	1,170	4	بدرجة عالية	رقم 11
3,7121	0,87710	0,769	2	بدرجة عالية	رقم 12
4,05	0,829	0,688		بدرجة عالية	الدرجة الكلية للبعد

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات البعد الثالث جودة الخدمات المصرفية قيمة 4.05، وهو ضمن مجال الموافقة [4.19 - 3.40]، وانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.829، تشير إلى مدى تقارب آراء أفراد العينة وتشتمها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي، وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن بعد جودة الخدمات المصرفية متوفر بدرجة عالية في البنوك التجارية.

المطلب الثاني: تحليل نتائج اختبار الفرضيات

ينطوي هذا المطلب على تحليل أثر التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، والتي تضمنتها الفرضية البحثية الرئيسة والتي نصت على أنه "يساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة"، وما انبثق عنها من فرضيات فرعية، وقد اعتمدنا على نموذج الإنحدار الخطي المتعدد، لإختبار الأثر بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة.

الفرع الأول: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة للمستويات السائدة للمتغير المستقل.

أولاً: الصياغة الإحصائية للفرضية البحثية:

يتعين قبل البحث وإختبار فرضيات الدراسة الأساسية المتعلقة بالإجابة على التساؤل الرئيس، الذي يخص مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية ولاية تقرت محل الدراسة، أن نقف على مدى المستوى السائد للمتغير المستقل التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، حيث تم صياغة الفرضية البحثية كما يلي:

نص الفرضية البحثية: تتبنى البنوك التجارية محل الدراسة متطلبات التكنولوجيا المالية بمستوى عال.

من خلال الفرضية البحثية، يتم صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم إختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)^{*}، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

• **الفرضية الصفرية (H_0):** مستوى تبني متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة لا يرقى إلى المستوى

العالى ($\bar{X} < 3$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

• **الفرضية البديلة (H_1):** مستوى تبني متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى

العالى ($\bar{X} > 3$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية من خلال مختلف أبعاده،

وذلك بالإعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين.

جدول رقم (2-18): نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى تطبيق متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة.

تحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين One Sample Statistique					تحليل الوصفي لآراء المستجوبين				
القرار	Sig القيمة الإحتمالية	درجة الحرية DF	T المحسوبة	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي $(\bar{X})-3$.	مقدار الخطأ في $(\bar{X})$	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي : $(\bar{X})$ Mean	حجم العينة N	المتغير
دال	0.000	87	11,961	1,04545	0,08740	0,81990	4,0455	88	البعد 01
دال	0.000		4,369	0,38636	0,08843	0,82951	3,3864	88	البعد 02
دال	0.000		-2,179	-0,21818	0,10014	0,93937	2,7818	88	البعد 03
دال	0.000		9,886	0,73864	0,07472	0,70089	3,7386	88	البعد 04
دال	0.000		7,031	0,48807	0,06942	0,65117	3,4881	88	المتغير المستقل
البعد الأول: بعد الصراف الآلي- البعد الثاني: بعد البطاقات الإلكترونية - البعد الثالث: الصيرفة عبر الهاتف النقال - البعد الرابع: بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت									
القيمة الجدولية T =1.658 عند مستوى الدلالة (5%) ودرجة الحرية87.									

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

قبل أن نبدأ باختبار الفرضية الإحصائية، نلقي نظرة على الإحصاءات الوصفية ممثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي) والمتعلق بإجابات المستجوبين نحو إجمالي (الدرجة الكلية لعبارات المحور الثاني من أداة الدراسة (الإستبانة) والمرتبطة بقياس مستوى تبني متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، بعدها ننتقل إلى التحليل الاستدلالي والذي من خلاله نتخذ قرار (قبول أو رفض) الفرضية وفيما يلي التعليق على النتائج المدونة في الجدول أعلاه.

ثانياً: التحليل الوصفي والإحصائي لنتائج المستجوبين

من خلال آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) في البنوك التجارية محل الدراسة، نجد أن المتوسط

الحسابي بلغ قيمة (3.48)، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة عالية [4.19 - 3.40]، كما أن مقدار الخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي بلغ قيمة (0.06)، ومقدار الانحراف المعياري بلغ قيمة (0.65) وهما قيمتان صغيرتان جداً، تعبران عن مدى تشتت الضعيف لإجابات أفراد العينة بخصوص عبارات أبعاد الجزء الأول من المحور الثاني من أداة الدراسة، أي أن مستوى توفر متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة هو بدرجة عالية، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة خاصة وأن معظم متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية تحكمها اللوائح والقوانين الصارمة المحلية والدولية، التي من شأنها أن تحافظ على المركز المالي للبنك التجاري، ومن ثم حماية مختلف الشركاء والمتعاملين.

ثالثاً: التحليل الاستدلالي لنتائج المستجوبين (دالة أو غير دالة إحصائياً)

نحاول من خلال التحليل الاستدلالي لنتائج إجابات المستجوبين تحديد نتيجة القرار فيما يتعلق باختبار الفرضية الإحصائية، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤل التالي، هل يعتبر الفرق بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجابات المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الثاني من الاستبانة $[\bar{X} - 3] = 0.48$ ، المتعلق بقياس مستوى توفر متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، وبين المتوسط الفرضي [03]* دالاً إحصائياً، وبالتالي كافي لنقرر أن البنوك التجارية محل الدراسة لديهم متطلبات التكنولوجيا المالية يرقى إلى المستوى المطلوب.

ونستطيع الإجابة عن ذلك من خلال استخدام اختبار ($T-TEST$) لفحص مدى وجود فرق دال إحصائياً (معنوي) بين المتوسط الحسابي للمستجوبين (3.48)، والمتوسط الفرضي (03).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ($T-TEST$) المحسوبة بلغت (7,031) وهي أكبر من قيمة T الجدولية ($T=1.658$) عند مستوى دلالة (5%)، ودرجة حرية 87، كما أن القيمة الإحصائية للمعنوية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت ($Sig=0.000$) وهي أقل من المستوى الدلالة (5%) مما يبين أن الفرق $[0.48 = (3 - \bar{X})]$ ، هو دال إحصائياً بإشارة فرق موجبة، أي أن اتجاهات المستجوبين إيجابية نحو ما أفترضناه في فرضية البحث، وهذا ما

* **المتوسط الفرضي:** يتم استعانة به عند استخدام اختبار (One-Sample Test) وهذا يعد من الاختبارات الإحصائية المهمة وشائعة الاستخدام بشكل واسع من الباحثين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحسابي) نحو كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لإجاباتهم والقيمة الثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية للمتوسط الفرضي وفقاً للعلاقة التالية:

$$\frac{H+L}{2} = \text{المتوسط الفرضي}$$

حيث:

H : تمثل قيمة ترميز الحد الأعلى لسلم القياس؛

L : تمثل قيمة ترميز الحد الأدنى لسلم القياس

وفي دراستنا فإن سلم القياس استجابات المستجوبين هو سلم الثلاثي ومنه:

$$\frac{H+L}{2} = \frac{5+1}{2} = 3$$

يعكس وجود دلالة إحصائية لنتائج إجابات العينة، وأن ما افترضناه بخصوص مستوى تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية موجود فعلاً في عينة الدراسة، ما يسمح بتعميمه على مجتمع الدراسة. وهذا كله يقودنا إلى أن نرفض (الفرضية الصفرية) H_0 ، (ونقبل الفرضية البديلة) H_1 مستوى توفر متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X} > 3$) عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن فرضية البحث محققة والتي تنص على أنه: "تبنى البنوك التجارية محل الدراسة متطلبات التكنولوجيا المالية بمستوى عال، أي أن التكنولوجيا المالية تتوفر على الجاهزية التامة في كل متطلباتها".

الفرع الثاني: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة للمستويات السائدة للمتغير التابع.

أولاً: الصياغة الإحصائية للفرضية البحثية:

حيث تم صياغة الفرضية البحثية كما يلي:

نص الفرضية البحثية: مستوى الشمول المالي على الخدمات المصرفية في البنوك التجارية الجزائرية محل الدراسة يرقى للمستوى المطلوب.

من خلال الفرضية البحثية، يتم صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)^{*}، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

● الفرضية الصفرية (H_0): مستوى الشمول المالي على الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة لا يرقى إلى

المستوى العال ($\bar{X} < 3$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

● الفرضية البديلة (H_1): مستوى الشمول المالي على الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى

المستوى العال ($\bar{X} > 3$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى الشمول المالي من خلال مختلف أبعاده، وذلك بالإعتماد

على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين.

جدول رقم (2-19): نتائج تحليل إختبار فرضية مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

تحليل الوصفي لآراء المستجوبين					تحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين				
					One Sample Statistique				
المتغير	حجم العينة N	المتوسط الحسابي : ($\bar{X}$) Mean	الانحراف المعياري	مقدار الخطأ في ($\bar{X}$)	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي $-(\bar{X})$.3	T المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig القيمة الإحتمالية	القرار
البعد 01	88	3,2909	0,72455	0,07724	0,29091	3,766	87	0.000	دال
البعد 02	88	3,7121	0,87710	0,09350	0,71212	7,616		0.000	دال
البعد 03	88	3,6591	0,61842	0,06592	0,65909	9,998		0.000	دال
المتغير التابع	88	3,5540	0,64379	0,06863	0,55404	8,073		0.000	دال
البعد الأول: بعد الوصول للخدمات المصرفية - البعد الثاني: بعد إستخدام الخدمات المصرفية - البعد الثالث: جودة الخدمات المصرفية									
القيمة الجدولية T = 1.658 عند مستوى الدلالة (5%) ودرجة الحرية 87.									

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

قبل أن نبدأ باختبار الفرضية الإحصائية، نلقي نظرة على الإحصاءات الوصفية ممثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي) والمتعلق بإجابات المستجوبين نحو إجمالي (الدرجة الكلية لعبارات المحور الثاني من أداة الدراسة (الإستبانة) والمرتبطة بقياس مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، بعدها نتنقل إلى التحليل الاستدلالي والذي من خلاله نتخذ قرار (قبول أو رفض) الفرضية وفيما يلي التعليق على النتائج المدونة في الجدول أعلاه.

ثانياً: التحليل الوصفي والإحصائي لنتائج المستجوبين

من خلال آراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ قيمة (3.55)، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة عالية [4.19 - 3.40]، كما أن مقدار الخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي بلغ قيمة (0.06)، ومقدار الانحراف المعياري بلغ قيمة (0.64) وهما قيمتان صغيرتان جداً، تعبران عن مدى تشتت الضعيف لإجابات أفراد العينة بخصوص عبارات المتغير التابع من أداة الدراسة، أي أن مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة هو بدرجة عالية، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة خاصة وأن البنوك التجارية تسعى إلى تحقيق رضا عملائها من خلال الاهتمام بمتطلباتهم وتقديم خدمات مصرفية بجودة ترقى للتطلعات.

ثالثاً: التحليل الاستدلالي لنتائج المستجوبين (دالة أو غير دالة إحصائياً)

نحاول من خلال التحليل الاستدلالي لنتائج إجابات المستجوبين تحديد نتيجة القرار فيما يتعلق باختبار الفرضية الإحصائية، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤل التالي، هل يعتبر الفرق بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجابات المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الثاني من الاستبانة $[0.55 = (\bar{X} - 3)]$ ، المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، وبين المتوسط الفرضي [03] دالاً إحصائياً، وبالتالي كافي لنقرر أن البنوك التجارية محل الدراسة لديهم مستوى الشمول المالي يرقى إلى المستوى المطلوب.

ونستطيع الإجابة عن ذلك من خلال استخدام اختبار ($T-TEST$) لفحص مدى وجود فرق دال إحصائياً (معنوي) بين المتوسط الحسابي للمستجوبين (3.55)، والمتوسط الفرضي (03).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة ($T-TEST$) المحسوبة بلغت (5,395) وهي أكبر من قيمة T الجدولية ($T=1.658$) عند مستوى دلالة (5%)، ودرجة حرية 87، كما أن القيمة الاحتمالية للمعنوية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت ($Sig=0.000$) وهي أقل من المستوى الدلالة (5%) مما يبين أن الفرق $[0.55 = (3 - \bar{X})]$ ، هو دال إحصائياً بإشارة فرق موجبة، أي أن اتجاهات المستجوبين إيجابية نحو ما افترضناه في فرضية البحث، وهذا ما يعكس وجود دلالة إحصائية لنتائج إجابات العينة، وأن ما افترضناه بخصوص مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية موجود فعلاً في عينة الدراسة، ما يسمح بتعميمه على مجتمع الدراسة. وهذا كله يقودنا إلى أن نرفض (الفرضية الصفرية) H_0 ، (ونقبل الفرضية البديلة) H_1 مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X} > 3$) عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن فرضية البحث محققة والتي تنص على أنه: "مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى للمستوى المطلوب".

الفرع الثاني: تحليل نتائج اختبار فرضية أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) في المتغير التابع (الشمول المالي).

فيما يلي عرض وتحليل لنتائج اختبار فرضيات الدراسة البحثية

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)^{*}، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

الصياغة الرياضية العامة لنموذج الدراسة (الإنحدار الخطي البسيط)^{*}

لمعرفة تأثير المتغير المستقل المتمثل في التكنولوجيا المالية، على تحقيق أبعاد الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، سيتم أولاً دراسة العلاقة بين المتغير المستقل x والمتغير التابع Y وذلك بإستخدام تحليل الإنحدار الخطي البسيط، للكشف عن مدى وجود ارتباط بين المتغيرين، ثم دراسة وتحليل مدى تأثير ومساهمة ودور المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) في التغيرات التي تحدث في المتغير التابع (الشمول المالي).

ويمكن كتابة الصياغة الرياضية العامة لنموذج الدراسة على النحو التالي:

$$Y_i = f(x) = B_0 + B_1(x) + e_i$$

حيث:

B_0 : المعامل الثابت.

B_1 : معامل المتغير الأساس (الشمول المالي).

e_i : الأخطاء العشوائية في التقدير.

أولاً: تحليل نتائج اختبار فرضية أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على (الشمول المالي) من خلال بعد الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.

نص الفرضية البحثية: يؤثر تبني متطلبات التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تعزيز بعد الوصول للخدمات المصرفية.

من خلال الفرضية البحثية، يمكن صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

^{*} الإنحدار الخطي البسيط: هو أحد الأساليب الإحصائية المهمة الذي يهتم بدراسة النموذج الرياضي الخطي للعلاقة السببية بين المتغير أو المتغيرات المستقلة والمتغير المعتمد (التابع) ويطلق عليه الإنحدار الخطي البسيط (simple linear régression)، إذا كان النموذج يتكون من متغير مستقل واحد ومتغير تابع واحد، أما إذا كان النموذج يتكون من عدة متغيرات مستقلة ومتغير تابع واحد عندئذ يطلق عليه الإنحدار المتعدد (multiple linear régression)، نقلاً عن المرجع، ص 246. خينة محمد الأمين، دور نظام المعلومات المحاسبية في تحسين أداء البنوك التجارية في الجزائر دراسة حالة البنوك في الجزائر، أطروحة دكتوراه علوم في علوم التسيير، تخصص: إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة-الجزائر، ص 246.

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

- الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لتبني متطلبات التكنولوجيا المالية في تعزيز بعد الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.
- الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لتبني متطلبات التكنولوجيا المالية في تعزيز بعد الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

قاعدة اتخاذ القرار في اختبار الفرضيات الإحصائية: يتم اتخاذ القرار في اختبار الفرضيات الإحصائية من خلال المقارنة بين قيمة الاحتمالية (Sig) المحسوب باستخدام برنامج ($Spss$) مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا (5%) فإذا كانت قيمة احتمال الخطأ ($P-value$ أو Sig) أقل من مستوى الدلالة (5%) فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديل (H_1).

من أجل اختبار الفرضية الإحصائية ومن ثم الإجابة على التساؤل الرئيس وجب اختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة فرضية أثر المتغير المستقل من خلال مختلف أبعاده على المتغير التابع، وذلك بالاعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين كما يلي:

الجدول رقم (2-20): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) على المتغير التابع الشمول المالي (بعد الوصول للخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة.

القدرة التفسيرية لنموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
الخطأ المعياري للتقدير في النموذج		<i>Adjusted R Square</i> معامل التفسير المصحح	<i>R Square</i> معامل التفسير		R معامل الارتباط
0,35996		0,694	0,698		0,835
المنوعية الكلية للنموذج حسب نتائج تحليل التباين (ANOVA)					
<i>Sig</i>	<i>F</i>	<i>Mean Square</i>	<i>Df</i>	<i>Sum Of Squares</i>	النموذج
0.000	198,71	25,747	1	25,747	الإنحدار
		0,130	86	11,143	البواقي

المجموع	36,890	87			
المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الانحدار الخطي المتعدد					
المتغيرات المستقلة	B قيم معاملات الانحدار	قيم اختبار T	Sig القيمة الاحتمالية	الدلالة	
الثابت	B_0	1,017	5,669	0.001	معنوي
المتغير المستقل	B_1	0,751	14,097	0.001	معنوي

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من خلال نتائج القدرة التفسيرية للنموذج، بلوغ معامل الارتباط R القيمة (0.835)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (198,71) وهي قيمة معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.000) أقل من مستوى الدلالة (5%)، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغير المستقل والمتغير التابع الشمول المالي (بعد الوصول للخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة، كما يتضح من خلال معامل التحديد R^2 المقدرة بـ (0.694) أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يساهم بنسبة 69% في التغيرات التي تحدث في تعزيز بعد الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة، وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما و مقبولة لما تحمله من دلالة لأهمية التكنولوجيا المالية في التأثير على الشمول المالي في البنوك التجارية .

من جهة أخرى وفيما يتعلق بنموذج الانحدار الخطي البسيط، يتضح من خلال الجدول أن معامل الانحدار للمتغير المستقل بلغ قيمة (0.751) وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث يتضح ذلك من خلال قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (14.097) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، ويفسر ذلك بأن تأثير المتغير المستقل معنوي وموجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن الزيادة في مستوى التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين الشمول المالي (بعد الوصول للخدمات المصرفية) في البنوك التجارية حسب وجهة نظر عينة المستجوبين بالبنوك التجارية محل الدراسة بقيمة (0.751) وحدة، أي بنسبة زيادة تقارب (75%) وهي نسبة مقبولة جداً، تدل على أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال بعد الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمثل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغير المستقل (X) الشمول المالي والمتغير التابع (y_1) بعد الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة، من خلال معادلة الانحدار التالية:

$$Y_1 = 1,017 + 0.751(x) + \varepsilon_i$$

يتضح من خلال معادلة الانحدار أن قيمة الثابت B_0 بلغت (1,017)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة Sig القيمة (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، وتدلل هذه القيمة أن بعد الوصول للخدمات

المصرفية في البنوك التجارية تأخذ قيمة موجبة في حال إنعدام المتغير المستقل، ما يفسر وجود حد أدنى من مستوى الشمول المالي (الوصول للخدمات المصرفية) في البنوك التجارية راجع لعوامل أخرى غير تلك التي ترتبط بالمتغير المستقل.

من خلال كل ما سبق يتعين رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، وهي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي (بعد الوصول للخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

توصلنا إجمالاً إلى أن متطلبات التكنولوجيا المالية بالبنوك التجارية محل الدراسة، لها تأثير معنوي إيجابي في تحقيق الوصول للخدمات المصرفية في البنوك التجارية بنسبة تقارب 75%.

ثانياً: تحليل نتائج اختبار فرضية أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على (الشمول المالي) من خلال بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.

نص الفرضية البحثية: يؤثر تبني متطلبات التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تعزيز بعد استخدام الخدمات المصرفية.

من خلال الفرضية البحثية، يمكن صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لتبني متطلبات التكنولوجيا المالية في تعزيز بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

• الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لتبني متطلبات التكنولوجيا المالية في تعزيز بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

قاعدة إتخاذ القرار في اختبار الفرضيات الإحصائية: يتم إتخاذ القرار في اختبار الفرضيات الإحصائية من خلال المقارنة بين قيمة الاحتمالية (Sig) المحسوب باستخدام برنامج ($Spss$) مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا (5%) فإذا كانت قيمة احتمال الخطأ ($P-value$ أو Sig) أقل من مستوى الدلالة (5%) فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل الفرضية البديل (H_1).

من أجل إختبار الفرضية الإحصائية ومن ثم الإجابة على التساؤل الرئيس وجب إختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة فرضية أثر المتغير المستقل من خلال مختلف أبعاده على المتغير التابع، وذلك بالإعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين كما يلي:

الجدول رقم (2-21): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) على المتغير التابع الشمول المالي (بعد استخدام الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة.

القدرة التفسيرية لنموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
R معامل الارتباط		R Square معامل التفسير		Adjusted R Square معامل التفسير المصحح	
0,542		0,294		0,286	
المعنوية الكلية للنموذج حسب نتائج تحليل التباين (ANOVA)					
النموذج	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
الإنحدار	19,677	1	19,677	35,811	0.000
البواقي	47,252	86	0,549		
المجموع	66,929	87			
المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
المتغيرات المستقلة	B قيم معاملات الإنحدار		قيم إختبار T	Sig القيمة الإحتمالية	الدلالة
الثابت	B ₀	1,165	2,690	0.001	معنوي
المتغير المستقل	B ₁	0,730	5,984	0.001	معنوي

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من خلال نتائج القدرة التفسيرية للنموذج، بلوغ معامل الارتباط R القيمة (0.542)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (35.811) وهي قيمة معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.000) أقل من مستوى الدلالة (5%)، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغير المستقل والمتغير التابع الشمول المالي (بعد استخدام الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة، كما يتضح من خلال معامل

التحديد R^2 المقدرة بـ (0.286) أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يساهم بنسبة 30% في التغيرات التي تحدث في تعزيز بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة، وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما و مقبولة لما تحمله من دلالة لأهمية التكنولوجيا المالية في التأثير على الشمول المالي في البنوك التجارية .

من جهة أخرى وفيما يتعلق بنموذج الانحدار الخطي البسيط، يتضح من خلال الجدول أن معامل الانحدار للمتغير المستقل بلغ قيمة (0.751) وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث يتضح ذلك من خلال قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (14.097) بقيمة إحصائية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، ويفسر ذلك بأن تأثير المتغير المستقل معنوي وموجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن الزيادة في مستوى التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين الشمول المالي (بعد استخدام الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية حسب وجهة نظر عينة المستجوبين بالبنوك التجارية محل الدراسة بقيمة (0.730) وحدة ، أي بنسبة زيادة تقارب (73%) وهي نسبة مقبولة جداً، تدل على أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمثل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغير المستقل (X) الشمول المالي والمتغير التابع (Y₂) بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة، من خلال معادلة الانحدار التالية:

$$Y_2 = 1,165 + 0.730(x) + \varepsilon_i$$

يتضح من خلال معادلة الانحدار أن قيمة الثابت B_0 بلغت (1,165)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة Sig (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، وتدلل هذه القيمة أن بعد استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية تأخذ قيمة موجبة في حال إنعدام المتغير المستقل، ما يفسر وجود حد أدنى من مستوى الشمول المالي (استخدام الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية راجع لعوامل أخرى غير تلك التي ترتبط بالمتغير المستقل.

من خلال كل ما سبق يتعين رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، وهي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي (بعد استخدام الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

توصلنا إجمالاً إلى أن متطلبات التكنولوجيا المالية بالبنوك التجارية محل الدراسة، لها تأثير معنوي إيجابي في تحقيق استخدام الخدمات المصرفية في البنوك التجارية بنسبة تقارب 73%.

ثالثاً: تحليل نتائج اختبار فرضية أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على (الشمول المالي) من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.

نص الفرضية البحثية: يؤثر تبني متطلبات التكنولوجيا المالية بشكل إيجابي في تعزيز بعد جودة الخدمات المصرفية.

من خلال الفرضية البحثية، يمكن صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية وفرضية بديلة كما يلي:

• الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لتبني متطلبات التكنولوجيا المالية في

تعزيز بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

• الفرضية البديلة (H_1): يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى (5%) لتبني متطلبات التكنولوجيا المالية في تعزيز

بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

قاعدة اتخاذ القرار في اختبار الفرضيات الإحصائية: يتم اتخاذ القرار في اختبار الفرضيات الإحصائية من خلال المقارنة

بين قيمة الاحتمالية (Sig) المحسوب باستخدام برنامج ($Spss$) مع مستوى الدلالة المعتمد من طرفنا (5%) فإذا كانت

قيمة احتمال الخطأ ($P-value$ أو Sig) أقل من مستوى الدلالة (5%) فإننا نرفض الفرضية الصفرية (H_0) ونقبل

الفرضية البديلة (H_1).

من أجل اختبار الفرضية الإحصائية ومن ثم الإجابة على التساؤل الرئيس وجب اختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة

فرضية أثر المتغير المستقل من خلال مختلف أبعاده على المتغير التابع، وذلك بالاعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة

الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين كما يلي:

الجدول رقم (2-22): نتائج قياس أثر المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية (بعد الصراف الآلي، بعد البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، بعد الصيرفة عبر شبكة الإنترنت) على المتغير التابع الشمول المالي (بعد جودة الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة.

القدرة التفسيرية لنموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
R معامل الارتباط		R Square معامل التفسير		Adjusted R Square معامل التفسير المصحح	
0,91		0,843		0,841	
0,24647					
المعنوية الكلية للنموذج حسب نتائج تحليل التباين (ANOVA)					
النموذج	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
الإنحدار	28,049	1	28,049	461,74	0.000
البواقي	5,224	86	0,061		
المجموع	33,273	87			
المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
المتغيرات المستقلة	B قيم معاملات الإنحدار		قيم إختبار T	Sig القيمة الإحتمالية	الدلالة
الثابت	B ₀	0,618	4,29	0.001	معنوي
المتغير المستقل	B ₁	0,872	21,488	0.001	معنوي

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من خلال نتائج القدرة التفسيرية للنموذج، بلوغ معامل الارتباط R القيمة (0.91)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (461,74) وهي قيمة معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.000) أقل من مستوى الدلالة (5%)، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغير المستقل والمتغير التابع الشمول المالي (بعد جودة الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة، كما يتضح من خلال معامل التحديد R^2 المقدرة بـ (0.843) أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يساهم بنسبة 84% في التغيرات التي تحدث في تعزيز بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة، وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما و مقبولة لما تحمله من دلالة لأهمية التكنولوجيا المالية في التأثير على الشمول المالي في البنوك التجارية .

من جهة أخرى وفيما يتعلق بنموذج الانحدار الخطي البسيط، يتضح من خلال الجدول أن معامل الانحدار للمتغير المستقل بلغ قيمة (0.872) وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث يتضح ذلك من خلال قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (21,488) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، ويفسر ذلك بأن تأثير المتغير المستقل معنوي وموجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن الزيادة في مستوى التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين الشمول المالي (بعد جودة الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية حسب وجهة نظر عينة المستجوبين بالبنوك التجارية محل الدراسة بقيمة (0.872) وحدة، أي بنسبة زيادة تقارب (87%) وهي نسبة مقبولة جداً، تدل على أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمثل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغير المستقل (x) الشمول المالي والمتغير التابع (y₃) بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية محل الدراسة، من خلال معادلة الانحدار التالية:

$$Y_3 = 0,618 + 0,872 (x) + \varepsilon_i$$

يتضح من خلال معادلة الانحدار أن قيمة الثابت B₀ بلغت (0,618)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة Sig القيمة (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، وتدلل هذه القيمة أن بعد جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية تأخذ قيمة موجبة في حال إنعدام المتغير المستقل، ما يفسر وجود حد أدنى من مستوى الشمول المالي (جودة الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية راجع لعوامل أخرى غير تلك التي ترتبط بالمتغير المستقل.

من خلال كل ما سبق يتعين رفض الفرضية الصفرية H₀ وقبول الفرضية البديلة H₁، وهي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي (بعد جودة الخدمات المصرفية) في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين.

بعد إختبار الفرضيات الفرعية المتعلقة بعلاقة المتغير المستقل تكنولوجيا المالية في تعزيز بعد الوصول للخدمات المصرفية، إستخدام الخدمات المصرفية وجودة الخدمات المصرفية. نقوم فيما يلي بإختبار الفرضية الرئيسية والمتعلقة بتأثير المتغير المستقل التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة كما يلي:

رابعاً: صياغة نموذج الانحدار الخطي البسيط لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

يبين الجدول الموالي بيانات نموذج الانحدار الخطي البسيط بين المتغير المستقل (المؤثر) التكنولوجيا المالية، والمتغير التابع (المتأثر) الشمول المالي.

الجدول رقم (2-23): نتائج قياس أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

القدرة التفسيرية لنموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
R معامل الارتباط		R Square معامل التفسير		Adjusted R Square معامل التفسير المصحح	
0,854		0,729		0,726	
0,33728					
المعنوية الكلية للنموذج حسب نتائج تحليل التباين (ANOVA)					
النموذج	Sum Of Squares	Df	Mean Square	F	Sig
الإنحدار	26,276	1	26,276	230,978	0.000
البواقي	9,783	86	0,114		
المجموع	36,059	87			
المعنوية الجزئية لمعاملات نموذج الإنحدار الخطي المتعدد					
المتغيرات المستقلة	B قيم معاملات الإنحدار		قيم اختبار T	Sig القيمة الاحتمالية	الدلالة
الثابت	B ₀	0,610	3,098	0.001	معنوي
المتغير المستقل	B ₁	0,844	15,198	0.001	معنوي

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27

يلاحظ من خلال نتائج القدرة التفسيرية للنموذج، بلوغ معامل الارتباط R القيمة (0.854)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث نجد أن قيمة F المحسوبة بلغت (230,978) وهي قيمة معنوية، لأن القيمة الاحتمالية المصاحبة لها (0.000) أقل من مستوى الدلالة (5%)، وهذا يشير إلى وجود علاقة ارتباط دالة إحصائياً بين المتغير المستقل والمتغير التابع الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، كما يتضح من خلال معامل التحديد R^2 المقدرة بـ (0.726) أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) يساهم بنسبة 73% في التغيرات التي تحدث في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، وهي نسبة مرتفعة نوعاً ما و مقبولة لما تحمله من دلالة لأهمية التكنولوجيا المالية في التأثير على الشمول المالي في البنوك التجارية .

من جهة أخرى وفيما يتعلق بنموذج الانحدار الخطي البسيط، يتضح من خلال الجدول أن معامل الانحدار للمتغير المستقل بلغ قيمة (0.844) وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث يتضح ذلك من خلال قيمة (T) المحسوبة والتي بلغت (15,198) بقيمة احتمالية (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، ويفسر ذلك بأن تأثير المتغير المستقل معنوي وموجب (تأثير إيجابي)، وبالتالي فإن الزيادة في مستوى التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يعقبها زيادة في درجات تحسين الشمول المالي في البنوك التجارية حسب وجهة نظر عينة المستجوبين بالبنوك التجارية محل الدراسة بقيمة (0.844) وحدة، أي بنسبة زيادة تقارب (84%) وهي نسبة قوية جداً، تدل على أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال ما سبق يمثل نموذج الانحدار الخطي المتعدد بين المتغير المستقل (x) الشمول المالي والمتغير التابع (y) الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، من خلال معادلة الانحدار التالية:

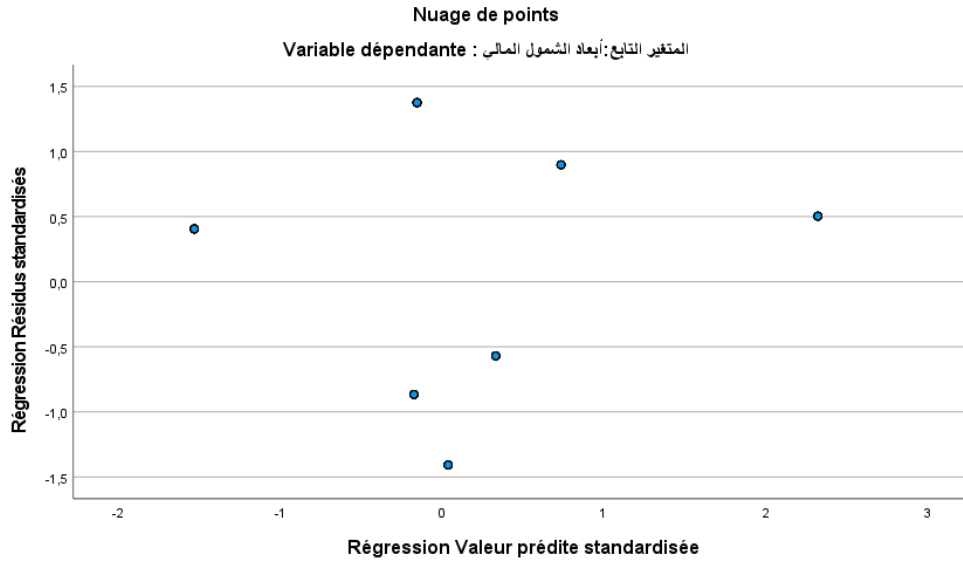
$$Y=0,610+0,844 (x) +\varepsilon_i$$

يتضح من خلال معادلة الانحدار أن قيمة الثابت B_0 بلغت (0,610)، وهي قيمة دالة إحصائياً، حيث بلغت قيمة Sig القيمة (0.000) وهي قيمة أقل من مستوى الدلالة (5%)، وتدلل هذه القيمة أن الشمول المالي في البنوك التجارية تأخذ قيمة موجبة في حال إنعدام المتغير المستقل، ما يفسر وجود حد أدنى من مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية راجع لعوامل أخرى غير تلك التي ترتبط بالمتغير المستقل.

لأجل ضمان دقة نموذج الإنحدار الخطي البسيط وفعاليته في تحديد العلاقة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)، والمتغير التابع (الشمول المالي) يتعين مراجعة فرضية تجانس الخطأ العشوائي، وفرضية التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية.

1. إختبار تجانس الخطأ العشوائي: يمكن التأكد من ثبات الخطأ العشوائي من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (2-7): التمثيل البياني للبواقي المعيارية مع قيم التوقعات غير المعيارية لنموذج الشمول المالي

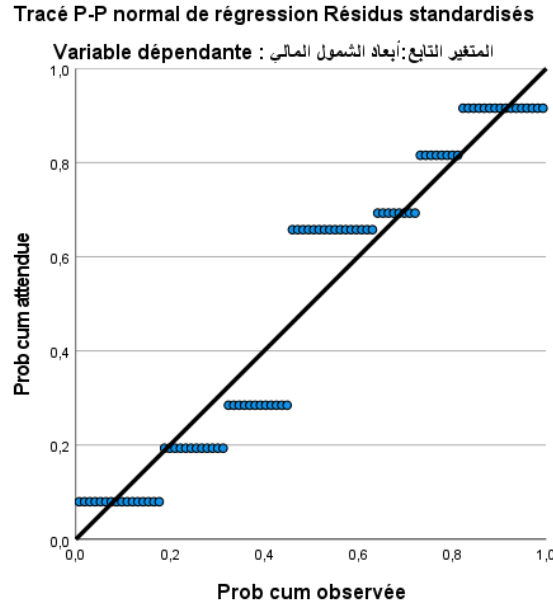


المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.v27

نلاحظ من خلال الشكل البياني الوارد أعلاه، أن نقاط التمثيل البياني للبواقي المعيارية مع قيم التوقعات غير المعيارية، تنتشر بشكل مشتم (غير نمطي)، أي أنه ليس هناك اتجاه لزيادة أو نقصان البواقي المعيارية مع زيادة أو نقصان قيم التوقعات غير المعيارية، مما يعبر على أن توزيع الأخطاء كان طبيعياً ومن ثم فالنموذج المقترح لا يعاني من مشكلة عدم تجانس تباين الخطأ العشوائي.

2. اختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية: يوضح الشكل الموالي اختبار التوزيع الطبيعي للأخطاء العشوائية.

الشكل رقم (2-8): التمثيل البياني لتوزيع الأخطاء العشوائية لنموذج الشمول المالي.



المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات برنامج Spss.v27

من خلال الشكل السابق يلاحظ أن النقاط تتجمع حول الخط الأفضل الذي يمثل معادلة الاتجاه العام الطبيعي لتوزيع الأخطاء العشوائية في النموذج، وهذا ما يقودنا إلى قبول النموذج المفسر لأثر المتغير المستقل على الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال الشكل السابق يلاحظ أن النقاط تتجمع حول الخط الأفضل الذي يمثل معادلة الاتجاه العام الطبيعي لتوزيع الأخطاء العشوائية في النموذج، وهذا ما يقودنا إلى قبول النموذج المفسر لأثر المتغير المستقل على الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

من خلال كل ما سبق يتعين رفض الفرضية الصفرية H_0 وقبول الفرضية البديلة H_1 ، وهي أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (5%) للتكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة من وجهة نظر المستجوبين

الفرع الثالث: تحليل نتائج اختبار فرضية مدى تأثير المتغيرات الشخصية لعينة الدراسة على إجاباتهم نحو إدراك دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

نص الفرضية البحثية: توجد فروق في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لأثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك). يتم اختبار الفرضية عند مستوى الدلالة (5%) وعليه نقوم بإعادة صياغتها إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- **الفرضية الصفرية (H_0):** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم ل دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك).
- **الفرضية البديلة (H_1):** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في اتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم ل دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك).

تحديد نوع الاختبار الإحصائي: لإختبار هذا النوع من الفرضيات تم الإعتماد على:

- إختبار تحليل التباين الأحادي (ANOVA one-way) لدراسة الفروق بين أكثر من متوسطين، كمثال فئات السن (أقل من 30 سنة، من 30 إلى أقل من 40 سنة، من 40 إلى أقل من 50 سنة، أكثر من 50 سنة).
- إستخدام إختبار T لعينتين مستقلتين (Independent Sample Test) لدراسة الفروق بين متوسطين، كمثال فئات الجنس (ذكر، أنثى).

طريقة إتخاذ القرار عند إختبار الفرضيات الإحصائية: يتم إتخاذ قرار رفض أو قبول الفرضية الإحصائية من خلال مقارنة القيمة الإحتمالية (Sig) المتعلقة بقيم الإختبارات (F_tests, T_test) مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الذي هو (5%)، حيث يتم رفض (H_0) الفرضية الصفرية ونقبل (H_1) (الفرضية البديلة)، إذا كانت قيمة (Sig) أقل من مستوى الدلالة المعتمد، والعكس صحيح أي قبول الفرضية الصفرية ورفض الفرضية البديلة في حال كانت قيمة (Sig) أكبر من مستوى الدلالة المعتمد (5%).

والجدول الموالي يبين نتائج تحليل إختبار الفرق بين متوسطات آراء المستجوبين:

جدول رقم (2-24): نتائج تحليل إختبار الفرق بين متوسطات آراء المستجوبين نحو إدراكهم ل دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك).

آراء المستجوبين نحو متغير الدراسة حسب فئات كل متغير	حالة دراسة الفروق	نوع الإختبار الإحصائي المستخدم	القيمة المحسوبة لإختبار	القيمة الاحتمالية Sig	الدلالة الإحصائية	النتيجة عند مستوى الدلالة (5%)
الجنس	دراسة الفروق بين فئتين فقط (ذكور-إناث)	T-test	0.197	0.660	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير الجنس
السن	دراسة الفروق بين أكثر من فئتين حسب كل متغير	F-test	1.619	0.209	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير السن
نوع الحساب البنكي			0.857	0.431	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير الخبرة
سنوات التعامل مع البنك			0.895	0.349	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير المؤهل العلمي
إسم البنك			0.201	0.819	غير دال إحصائياً	لا توجد إختلافات (فروق) بين المستجوبين حسب متغير إسم البنك

المصدر: من إعداد الطلبة بناءً على مخرجات برنامج Spss.v27.

يتضح من خلال الجدول أنه لا توجد إختلافات (فروق) بين إجابات المستجوبين إتجاه المتغير التابع الشمول المالي تعزى لمتغير الجنس حيث نجد أن قيمة (T) المحسوبة بلغت (T = 0.197) وأن القيمة الاحتمالية (Sig = 0.660) وهي أكبر من مستوى الدلالة (5%).

كما يتضح كذلك من خلال الجدول أنه لا توجد إختلافات (فروق) بين إجابات المستجوبين تعزى لإختلاف فئات متغير (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك)، حيث نجد أن القيمة الإحتمالية (Sig) المصاحبة لقيمة (F) المحسوبة لكل متغير من المتغيرات الديمغرافية هي أكبر من مستوى الدلالة (5%).

من خلال نتائج المؤشرات الإحصائية لكل من إختبار دراسة الفروق T- test، F-Test المتعلقة بدراسة الفروق في إتجاهات المستجوبين نحو متغير الدراسة تعزى إلى المتغيرات الديمغرافية فإننا توصلنا إلى أن نرفض الفرضية البديلة (H1) ونقبل الفرضية الصفرية (H0) والتي تنص على أنه: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في إتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لدور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية تعزى المتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك).

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة باستخدام مختلف الطرق والأساليب الإحصائية لهدف تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة.

تناولنا في هذا الإطار ثلاثة محاور رئيسية، إهتم المحور الأول بتحليل اتجاه إجابات وآراء المستجوبين نحو محاور وعبارات أداة الدراسة، حيث أشارت النتائج إلى أن تصور المبحوثين كان بمستوى موافقة عالية، سواء تعلق الأمر بفقرات المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية)، أو فقرات المتغير التابع (الشمول المالي)، في حين إهتم المحور الثاني بالتأكد من صحة النموذج المقترح للدراسة، أي دراسة صحة الفرضية الرئيسة للإشكالية والفرضيات الفرعية المنبثقة عنها، فمن خلال اعتماد الإنحدار الخطي البسيط، حيث دلت النتائج على أن التكنولوجيا المالية تؤثر إيجاباً في تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، فحسب النتائج الإحصائية فإن التكنولوجيا المالية كان له الأثر الكبير في تعزيز الشمول المالي بنسبة تقارب 84%، أما بخصوص المحور الثالث، فقد تم البحث في مدى وجود فروقات معنوية في آراء المبحوثين، تعزى للخصائص الشخصية، وتوصلنا إلى عدم وجود فروقات معنوية تعزى للخصائص الشخصية لأثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة.

خاتمة

غيرت التكنولوجيا المالية (*FinTech*) طريقة تقديم الخدمات المالية وكيفية استخدامها وتسهيل الوصول إليها. من خلال تقنيات مبتكرة مثل حلول الدفع المتطورة وإطلاق البنوك الرقمية، ودعم تطبيقات الدفع عبر الهواتف الذكية وشبكات الأنترنت، كما أنها نقلت التمويل لمستوى آخر شمل التمويل الجماعي ومنصاته الرقمية المتطورة، إضافة إلى تقنيات تسير المحافظ المالية الإلكترونية، وهو ما جذب ملايين الأشخاص الذين كانوا مستبعدين ماليا وجعلهم ينخرطون في خدمات الدفع الإلكترونية ووسع الشمول المالي.

تعمل أدوات التكنولوجيا المالية على دمج الأشخاص المستبعدين ماليا، فهي تساعد على تخفيف الحواجز التقليدية مثل الموقع الجغرافي أو الإجراءات البنكية المعقدة أحيانا والتي كانت تحول دون وصول الأفراد إلى الخدمات المالية وجعلهم يندمجون في النظام المالي بطريقة سريعة، سلسلة وأكثر كفاءة وتناسب مع حجم المعرفة والدخل، وتساهم أيضا في تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودعمها، مما يعزز قدراتها ويسمح لها بالنمو والتوسع ويهيئ لها المناخ المناسب لممارسة أعمالها والاستفادة من التمويلات المناسبة.

علاوة على ذلك، تسهم التكنولوجيا المالية في ترشيد وإنقاص تكاليف تقديم الخدمات المالية وتبسيط الإجراءات، مما يجعل من السهل على العملاء الاستفادة من الخدمات المالية بشكل كفء وسريع والتمتع بالأمان والخصوصية. بناءً على ذلك، اتضح أن التكنولوجيا المالية بجميع تطبيقاتها ليست مجموعة أدوات تهدف إلى دعم وتعزيز الابتكار في القطاع المالي، بل هي أيضًا محرك قوي لتحقيق الشمول المالي، بفضلها يمكن للعملاء باختلافهم من الناحية الاقتصادية والاجتماعية الوصول إلى خدمات مالية تناسبهم وتلبي احتياجاتهم، مما يعزز من الاستقرار الاقتصادي ويساهم في التنمية المستدامة. وقد تناولت الدراسة تأثير التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي، حيث تم عرضها في فصل نظري وفصل تطبيقي من خلال دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري والبنك الوطني الجزائري وكالتي تقرت.

نتائج الدراسة: توصلنا من خلال هذه الدراسة إلى جملة من النتائج قسمناها نتائج نظرية ونتائج تطبيقية على النحو التالي:

أولاً: النتائج النظرية:

من خلال الدراسة النظرية، فإنه يمكن استنتاج بعض الحقائق المرتبطة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي، على النحو التالي:

- تتفق الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات السابقة في كل من الأداء، المنهج، الأدوات المستعملة، أغلب متطلبات التكنولوجيا المالية، بعض مؤشرات الشمول المالي؛

- تختلف الدراسة الحالية مع كل الدراسات السابقة في مجتمع الدراسة، عينة الدراسة.
- التكنولوجيا المالية بأنها عبارة عن كل المنصات والتطبيقات التي تعمل على خدمة القطاع المالي في العالم، وتطويره وتحسين نوعية الخدمات المالية من خلال ضمان وصولها إلى أكبر عدد من الأفراد بأسرع وقت وبأقل تكلفة.
- متطلبات تبني التكنولوجيا المالية تتمثل في الصراف الآلي، البطاقات الإلكترونية، الصيرفة عبر الهاتف النقال، الصيرفة عبر شبكة الإنترنت.
- التكنولوجيا المالية هي خليط من المعرفة والمهارة والأساليب المالية الجديدة تطبق في القطاع المصرفي والمالي، حيث لا تعتبر المؤسسات المالية والمصرفية التكنولوجيا المالية هدفا وغاية تسعى لتحقيقها، بل وسيلة وأداة لتحقيق أهدافها المالية.
- الشمول المالي هو تسهيل المؤسسات المالية والبنوك فرص الوصول والاستخدام اليومي والمستمر لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده لكافة الخدمات المالية المتاحة والتي تلبي احتياجاتهم وبأسعار مناسبة مع ضرورة مراعاة حماية حقوقهم.
- مؤشرات الشمول المالي تتمثل في: الوصول للخدمات المصرفية، استخدام الخدمات المصرفية وجودة الخدمات المصرفية.

ثانياً: النتائج التطبيقية:

- من خلال ماورد في الدراسة التطبيقية، حاولنا معالجة الإشكالية الرئيسية من خلال إختبار مجموعة من الفرضيات، وقد كانت نتائج إختبار الفرضيات كما يلي:
- **الفرضية الأولى:** مستوى تبني التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X} > 3$)، عند مستوى دلالة (5%) حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الأولى، حيث تبين مدى الجاهزية التامة في تبني متطلبات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، رغم بعض التفاوت النسبي بين متطلب وآخر.
 - **الفرضية الثانية:** مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X} > 3$)، عند مستوى دلالة (5%) حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
 - أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الثانية، حيث تبين مدى الشمول المالي في البنوك محل الدراسة عن الخدمات المصرفية، وهذا يفسر مدى إهتمام ومساعي البنوك التجارية في تقديم خدمات مصرفية تلبي تطلعات العملاء.

- **الفرضية الثالثة:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) للتكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية من وجهة نظر المستجوبين.
- وفق ما أظهرته نتائج تقدير نموذج الانحدار الخطي البسيط، تبين أن المتغير المستقل التكنولوجيا المالية تساهم بنسبة 62% في الرفع من مستوى الشمول المالي.
- **الفرضية الرابعة:** توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في إتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك).
- من خلال نتائج المؤشرات الإحصائية للكل من اختبار دراسة الفروق (F-test, T-test) المتعلقة بدراسة الفروق في إتجاهات المستجوبين نحو متغير الدراسة تعزى إلى المتغيرات الشخصية فإننا توصلنا إلى أن نرفض الفرضية البديلة ونقبل الفرضية الصفرية والتي تنص على أنه: "لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (5%) في إتجاهات آراء عينة الدراسة نحو إدراكهم لدور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديمغرافية (السن، نوع الحساب البنكي، سنوات التعامل مع البنك، إسم البنك)".

توصيات الدراسة:

- تبعاً للنتائج المتوصل إليها فإننا نقترح مجموعة من التوصيات يمكن عرضها كالآتي:
- ينبغي على السلطات المالية والحكومات تطوير سياسات وتشريعات تشجع على التكنولوجيا المالية وتعزز الشمول المالي، حيث يجب أن تكون هذه السياسات مرنة ومبتكرة لمواكبة التطورات التكنولوجية السريعة وتحفيز الابتكار والاستثمار.
- يجب على الحكومات والمؤسسات الخاصة الاستثمار في تطوير وتحسين البنية التحتية التكنولوجية، بما في ذلك الشبكات اللاسلكية وتقنيات الاتصالات، التي تساعد على تعزيز وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية.
- ينبغي تطوير برامج تعليمية وتنقيفية تركز على التكنولوجيا المالية وأثرها على الشمول المالي، حيث يجب توفير دورات تدريبية وورش عمل للمتعاملين في القطاع المالي لتعزيز فهمهم واستخدامهم الفعال للتكنولوجيا المالية.
- يجب توفير بيئة داعمة ومشجعة للشركات الناشئة والمبتكرة في مجال التكنولوجيا المالية، حيث يمكن تقديم المنح المالية والدعم الفني والاستشاري للمبادرات الابتكارية التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي.

- ينبغي على مقدمي الخدمات المالية تطوير منتجات وخدمات مالية مبتكرة تلبي احتياجات الفئات غير البنكية والمهمشة، حيث يمكن توسيع الوصول إلى الخدمات المالية من خلال تعزيز الخدمات المالية الرقمية وتطوير الحلول المالية المبتكرة.
- يجب تعزيز التعاون والشراكات الدولية في مجال التكنولوجيا المالية لتبادل المعرفة والخبرات وتحقيق أهداف الشمول المالي على المستوى العالمي، كما يمكن تبني المعايير والممارسات الدولية لتوحيد الجهود وتحقيق التنسيق في مجال التكنولوجيا المالية.
- يجب وضع استراتيجيات وسياسات لضمان أمان وحماية البيانات المالية والشخصية للمستخدمين، حيث ينبغي تعزيز إجراءات التحقق من الهوية وتطبيق معايير الأمان العالمية لضمان الثقة في استخدام التكنولوجيا المالية.
- ينبغي على الحكومة الجزائرية زيادة الاستثمار في توفير المزيد من أجهزة الصراف الآلي وتقنيات الدفع الإلكتروني في مناطق مختلفة من البلاد.

آفاق الدراسة:

- تبين من خلال الإطار النظري والإطار التطبيقي للدراسة، عديد الجوانب التي لم تستوفي حقها من البحث والدراسة، والتي قد تشكل آفاق ومواضيع بحث مستقبلية، حيث يمكن حصرها في النقاط التالية:
- تأثير تبني التكنولوجيا المالية على سياسات التشغيل في البنوك الجزائرية؛
 - تأثير توسع الشمول المالي على جذب العملاء في البنوك الجزائرية؛
 - دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء.

قائمة المراجع

أولاً: المراجع باللغة العربية:

الكتب:

1. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، ط6، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2007.
2. نغم حسين نعمة، أحمد نوري حسن مطر، الشمول المالي: متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان، الأردن، 2020.

رسائل الدكتوراة والماجستير:

3. أزناق فاطمة، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في منطقة المشرق العربي وشمال إفريقيا-دراسة تحليلية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: مالية وبنوك، 2024.
4. تكيالين فوزية، مساهمة التحول الرقمي في تدعيم الشمول المالي، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2025/2024.
5. زكرياء فرحي، "دور التكنولوجيا المالية في تحديد إستراتيجية التموقع لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية-دراسة حالة لمجموعة من البنوك التجارية في الجزائر -"، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، تخصص: التسويق البنكي، جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي-تبسة- كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر، 2025/2024.
6. قلمام سعدة، " دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء- دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد ومالية محلية، جامعة غليزان، الجزائر، 2025/2024.
7. كردوسي مروة، " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة مجموعة البنوك الجزائرية"، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه في الطور الثالث، علوم إقتصادية، التسيير وعلوم تجارية، تخصص: مالية وبنوك، 2024/2023.

مقالات ومدخلات:

8. أسمهان ليلي بقبق، أثر الشمول المالي المصرفي على النمو الاقتصادي، البطالة والفقر في الجزائر دراسة قياسية (2004-2020)، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، 18(29)، 2022.
9. أشرف إبراهيم عطية، تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، 02(02)، 2021.

10. إيمان إسماعيل أنور، دور الشمول المالي في تعزيز الادخار، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، مج 7، ع. 1، 2021.
11. إيناس فهمي حسين، أثر الشمول المالي على التفاوت في توزيع الدخل في مصر، مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، 24(01)، 2023.
12. البدوي، رضا مصطفى حسن، الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص، المجلة العلمية التجارة والتمويل، مج 39، ع 2، 2019.
13. بوسليماني ويريش، واقع ومعوقات تنمية الشمول المالي في الجزائر، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 02، 2023.
14. بوطريف لويظة، يونس شعيب، واقع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ظل التحديات الراهنة، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 05، العدد 02، 2021.
15. حدة بوتبينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية-بحث إستطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي لعام 2018.
16. حدة بوتبينة، أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، مجلة معارف، المجلد 17، العدد 02، 2022.
17. حيزية بنية، ابتسام عليوش قريوع، التكنولوجيا المالية... ثورة اقتصادية جديدة، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.
18. خولة مناصرية، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا: الفرص والتحديات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، 06(01) 2022.
19. ذهبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 05(02)، 2020.
20. ربيع بوصبيح العايش سليم جابو، مصعب رويينة، آفاق التجارة الإلكترونية في ظل ثورة التكنولوجيا المالية وسلسلة الكتل، مداخلة في الملتقى الدولي الاتجاهات الحديثة للتجارة الدولية وتحديات التنمية المستدامة نحو رؤى مستقبلية واعدة للدول النامية ص ص 219 2017، يومي 2 و 3 ديسمبر 2019.
21. سارة علالي، كنزة تنيو، دراسة أثر الثقافة المالية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المنتدى للدراسات والأبحاث الاقتصادية، 06(02)، 2022.
22. سعد مرزق، نورة زيان، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيزها للشمول المالي في الوطن العربي، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، جامعة الجلفة، 7(2)، 2021.
23. سعيدة حروفش، التكنولوجيا المالية واعدة الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، 11(03)، 2019.

24. سعيدة نيس، التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، 07(02)، 2022.
25. شهد ماجد عبد، عبد الرسول علي حسين، أثر التكنولوجيا المالية على القطاع المصرفي في العراق فرصة أم تهديد، المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية، (71)، 2021.
26. الشيكركر أيوب، قاشي خالد، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي-الإمارات العربية المتحدة نموذجاً"، مجلة الريادة لإقتصاديات الأعمال، المجلد 11، العدد 02، جوان 2025.
27. صبرينة بوغار، مجاوي حسين تراري، تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الإسلامية، مجلة الميادين الاقتصادية، المجلد 05، العدد 01، 2022.
28. صورية شني، السعيد بن لخصر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، 04(01)، 2019.
29. عبد الحميد شاهين وآخرون، دور التحول الرقمي في تفعيل آليات ضبط مخاطر التكنولوجيا المالية وأثرها على الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل كوفيد 19 (دراسة ميدانية على البنوك الكويتية)، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، 06(01)، 2020.
30. عميرش إيمان، قماري نجوم، "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي - دراسة تجربة دولة كينيا-"، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 13، العدد 01، 2023.
31. فريد زكريا عبید طیب موسلي، فاعلية التمويل الرقمي في بلوغ الشمول المالي بجمهورية مصر العربية، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، المجلد 06، العدد 02، 2022.
32. فنيش، نجار، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي الرقمي في الإمارات العربية المتحدة في ظل جائحة كورونا، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، 2023.
33. قادري علاء الدين، فيلاي طارق، تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت المجلد 04، العدد 01، 2022.
34. قلمام سعدة، مزيان محمد توفيق، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 10(02)، ديسمبر 2023.
35. قلمام سعدة، "دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء- دراسة حالة عينة من البنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، تخصص: إقتصاد ومالية محلية، جامعة غليزان، الجزائر، 2025/2024.
36. كيشاوي عائشة، خراجي سرين، دور التكنولوجيا المالية في دعم وتيرة الشمول المالي، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت المجلد 04، العدد 01، 2023.

37. لزهارى زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والآفاق، مجلة الإحتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.
38. محمد أمين زاويخ، محمد يونسى، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي-تجربة المملكة العربية السعودية-، دفاثر البحوث العلمية، 10(01)، 2022.
39. مريم سايفي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي، دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، المجلد 04، العدد 02، جوان 2023.
40. موساوي وردة، حيولة إيمان، مساهمة التكنولوجيا المالية في تمويل المقاولاتية التكنولوجية، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، 2020.
41. نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه-دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجنت، 02(02)، 2021.
- مراجع أخرى:
42. عبد الكريم أحمد قندوز، التقنيات المالية وتطبيقاتها في الصناعة المالية الإسلامية، منشورات صندوق النقد العربي، أبو ظبي-دولة الإمارات العربي، 2019.
43. النشرة التعريفية، الشمول المالي، بنك الجزائر، 2023.

المراجع باللغة الأجنبية:

36. Ahmed T.Al Ajlounim and Monir Al-hakim, **Financial Technology in Banking Industry : Challenges and Opportunities**, Internationa Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018, April 12, 2018.
37. aouhari, l., & bouhadi, s. (2025). **L'innovation financière (fintech) au sein des banques participatives marocaines : impact sur l'accès au financement des pme**. *Recherches et applications en finance islamique (rafi)*, 9(2).
38. jonas bertin malou, mamadou ndione, babacar ndiaye. **Enjeux de l'adéquation fintech – inclusion financière dans l'union économique et monétaire ouest africaine (uemoa)**. *Science, technologie, développement*, 2021, 1 (1).
39. Kanchan Raunlyar et al, **role of fintech and innovations for improvising digital financial inclusion**, *International Journal of Innovative Science and Research Technology*. Volume 6, Issue 5. 2021.
40. massinissa ameziane, " **fintech, financial inclusion and economic development: evidence from mena countries** ", a thesis in economic development submitted for the degree of the third cycle doctorate (l.m.d), faculty of economics, commercials and management, university of algiers 3, 2024-2025.
41. omaima kassim, mustapha chami, " **la fintech comme outil clé pour l'inclusion financière au maroc** ", volume 6, issue 13 (2025).
42. Thomas Puschmann, **Fintech**, *Business & Information Systems Engineering*, vol 59, 2017.

الملاحق

ملحق رقم 01: أداة الدراسة الإستبانة



جامعة قاصدي مرباح ورقلة - الجزائر

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير.

قسم العلوم الاقتصادية



المستوى: ثانية ماستر إقتصاد وتسيير مؤسسات

استبيان

سيدي، سيديتي، تحية طيبة وبعد:

في إطار تحضير لإعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر بعنوان: «دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي»، أرجو من حضرتكم المشاركة والمساهمة في إثراء موضوع بحثي من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الإستمارة، وهذا سعيا منا لمعرفة وجهة نظركم في موضوع دراستنا.

نأمل بأنكم سوف تلبون هذا الطلب من خلال إجاباتكم واهتمامكم وهذا ينحدر في إطار البحث العلمي وإثراء موضوع البحث، شاكرين حسن تعاونكم ومساهمتمكم في تعزيز موضوع البحث.

الطالبة: بوسنة نور الهدى، مصباح شفاء

ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة x في المكان المناسب.

المحور الأول: الخصائص العامة:

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. السن: أقل من 30 سنة ☐ من 30 إلى 40 سنة ☐ من 40 إلى 50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
3. نوع الحساب البنكي: حساب إيدخاري ☐ حساب ودائع ☐ حساب تجاري ☐
4. سنوات التعامل مع البنك: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 سنوات إلى 10 سنوات ☐ أكثر من 10 سنوات ☐
5. إسم البنك إسم البنك الذي تنتمي إليه: BEA ☐ BNA ☐

المحور الثاني: أبعاد التكنولوجيا المالية والشمول المالي:

الجزء الأول: أبعاد التكنولوجيا المالية					
رقم السؤال	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
بعد الصراف الآلي					
1.	أجهزة الصراف الآلي تقلل من طوابير الإنتظار في البنك				
2.	التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي يساعد على تسهيل الخدمة للعملاء				
3.	السحب من الصراف الآلي يوفر الكثير من الوقت لي				
4.	أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من الأعطال				

بعد البطاقات الإلكترونية					
5.	إستخدام البطاقات الإلكترونية سهل ومرن				
6.	التنوع في البطاقات المصرفية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين				
7.	البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك				
الصيرفة عبر الهاتف النقال					
8.	تتيح الرسائل النصية القصيرة تعزيز التواصل بين البنك والعملاء				
9.	تمكن الصيرفة الهاتفية الزبائن من التخلص من الإنتظار والتعامل مع البنك بشكل أسرع				
10.	يستعمل البنك تطبيقات للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة				
الصيرفة عبر شبكة الإنترنت					
11.	الموقع الإلكتروني للبنك فعال وثرى (يقدم معلومات عامة عن البنك وعن خدماته)				
12.	الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظم حماية كافية مما أشعر العملاء بالأمان				
13.	التعامل مع البنك من خلال الإنترنت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان				
الجزء الثاني: أبعاد الشمول المالي					
رقم السؤال	البيان	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
بعد الوصول للخدمات المصرفية					
14.	توجد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات المالية				

					15. توجد صرافات آلية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمة المصرفية
					16. سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول للخدمات المصرفية
					17. التواصل عن طريق المراسلات الإلكترونية يسهل الوصول للخدمات المصرفية
					18. الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح للوصول إلى الخدمة المصرفية
بعد استخدام الخدمات المصرفية					
					19. يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدام الخدمات المصرفية
					20. تعيق الرسوم المصرفية استخدامك للخدمات المصرفية المتاحة
					21. تؤثر الوثائق الرسمية على استخدام الخدمات المصرفية المتاحة
بعد جودة الخدمات المصرفية					
					22. تتصف الخدمات المقدمة من قبل البنك الذي تتعامل معه بالجيدة
					23. تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك
					24. تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمة المقدمة
					25. يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الانتظار طويلاً

ملحق رقم 02: قائمة الأساتذة المحكمين لأداة الدراسة (الإستبيان)

الإسم واللقب	جامعة الإنتماء
مسعود كسكس	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة الجزائر .
نور الدين بعيليش	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة الجزائر .
لزه زواويد	جامعة قاصدي مرباح-ورقلة الجزائر .

ملحق رقم 03: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.V27

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Partie 1	Valeur	,880
		Nombre d'éléments	13 ^a
	Partie 2	Valeur	,913
		Nombre d'éléments	12 ^b
	Nombre total d'éléments		25
Corrélation entre les sous-échelles			,981
Coefficient de Spearman-Brown	Longueur égale		,990
	Longueur inégale		,990
Coefficient de Guttman			,990

a. Les éléments sont : أجهزة الصراف الآلي نقل من طوابير الإنتظار في البنك، السحب من الصراف الآلي يوفر الكثير من الوقت لي، استخدام البطاقات الإلكترونية سهل ومرن، البطاقات الإلكترونية تزيد من درجة الولاء بين العميل والبنك، تمكن الصيرفة الهاتفية الزبائن من التخلص من الإنتظار والتعامل مع البنك بشكل أسرع، الموقع الإلكتروني للبنك فعال وثرى (يقدم معلومات عامة عن البنك وعن خدماته)، التعامل مع البنك من خلال الإنترنت يشعر العميل بالارتياح والاطمئنان، توجد صرافات آلية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمة المصرفية، التواصل عن طريق المراسلات الإلكترونية يسهل الوصول للخدمات المصرفية، يؤثر المستوى التعليمي للبنك على استخدام الخدمات المصرفية، تؤثر الوثائق الرسمية على استخدام الخدمات المصرفية المتاحة، تشعر بالقلق تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك، يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الإنتظار طويلا.

b. Les éléments sont : يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الإنتظار طويلا، التوزيع الجغرافي لأجهزة الصراف الآلي يساعد على تسهيل الخدمة للعملاء، أجهزة الصراف الآلي تعمل باستمرار ولا تعاني من الأعطال، الترويج في البطاقات المصرفية يساهم في جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين، تتيح الرسائل النصية القصيرة تعزيز التواصل بين البنك والعملاء، يستعمل البنك تطبيقات للتعريف بالخدمات البنكية وتسويق منتجاته الجديدة، الموقع الإلكتروني للبنك يتمتع بنظام حماية كافية مما أشعر العملاء بالأمان، توجد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات المالية، سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول للخدمات المصرفية، الموقع الإلكتروني للبنك ينقسم بسهولة للصفحة للوصول إلى الخدمة المصرفية، تعيق الرسوم المصرفية استخدامك للخدمات المصرفية المتاحة، تتصف الخدمات المقدمة من قبل البنك الذي نتعامل معه بالجودة، تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمة المقدمة.

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد الصراف الآلي	88	2,67	5,00	4,0455	,81990
بعد البطاقات الإلكترونية	88	2,00	5,00	3,3864	,82951
الصبر في عبر الهاتف النقال	88	1,80	5,00	2,7818	,93937
الصبر في عبر شبكة الإنترنت	88	3,00	5,00	3,7386	,70089
أبعاد التكنولوجيا المالية	88	2,49	5,00	3,4881	,65117
N valide (liste)	88				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
بعد الوصول للخدمات المصرفية	88	2,80	5,00	3,2909	,72455
بعد استخدام الخدمات المصرفية	88	3,00	5,00	3,7121	,87710
بعد جودة الخدمات المصرفية	88	2,75	5,00	3,6591	,61842
أبعاد الشمول المالي	88	2,85	5,00	3,5540	,64379
N valide (liste)	88				

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
بعد الصراف الآلي	13,3949	7,733	,481	.	,905
بعد البطاقات الإلكترونية	14,0540	6,051	,946	.	,789
الصبر في عبر الهاتف النقال	14,6585	6,083	,784	.	,835
الصبر في عبر شبكة الإنترنت	13,7017	8,309	,446	.	,905
أبعاد التكنولوجيا المالية	13,9523	6,784	1,000	.	,796

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
بعد الصراف الآلي	4,0455	,81990	88
بعد البطاقات الإلكترونية	3,3864	,82951	88
الصبر في عبر الهاتف النقال	2,7818	,93937	88
الصبر في عبر شبكة الإنترنت	3,7386	,70089	88
أبعاد التكنولوجيا المالية	3,4881	,65117	88

Statistiques d'échelle

Moyenne	Variance	Ecart type	Nombre d'éléments
17,4403	10,601	3,25586	5

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Carré de la corrélation multiple	Alpha de Cronbach en cas de suppression d'élément
بعد الوصول للخدمات المصرفية	10,9253	4,184	,649	.	,939
بعد استخدام الخدمات المصرفية	10,5040	3,467	,733	.	,928
بعد جودة الخدمات المصرفية	10,5571	3,972	,924	.	,855
أبعاد الشمول المالي	10,6621	3,730	1,000	.	,826

Statistiques d'éléments

	Moyenne	Ecart type	N
بعد الوصول للخدمات المصرفية	3,2909	,72455	88
بعد استخدام الخدمات المصرفية	3,7121	,87710	88
بعد جودة الخدمات المصرفية	3,6591	,61842	88
أبعاد الشمول المالي	3,5540	,64379	88

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,835 ^a	,698	,694	,40052

a. Prédicteurs : (Constante), أبعاد التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	31,877	1	31,877	198,716	<,001 ^b
	de Student	13,796	86	,160		
	Total	45,673	87			

a. Variable dépendante : بعد الوصول للخدمات المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), أبعاد التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,048	,234		,207	,836
	أبعاد التكنولوجيا المالية	,930	,066	,835	14,097	<,001

a. Variable dépendante : بعد الوصول للخدمات المصرفية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,542 ^a	,294	,286	,74125

a. Prédictors : (Constante), أبعاد التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	19,677	1	19,677	35,812	<,001 ^b
	de Student	47,252	86	,549		
	Total	66,929	87			

a. Variable dépendante : بعد استخدام الخدمات المصرفية

b. Prédictors : (Constante), أبعاد التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,165	,433		2,690	,009
	أبعاد التكنولوجيا المالية	,730	,122	,542	5,984	<,001

a. Variable dépendante : بعد استخدام الخدمات المصرفية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,918 ^a	,843	,841	,24647

a. Prédictors : (Constante), أبعاد التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	28,049	1	28,049	461,741	<,001 ^b
	de Student	5,224	86	,061		
	Total	33,273	87			

a. Variable dépendante : بعد جودة الخدمات المصرفية

b. Prédicteurs : (Constante), أبعاد التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	,618	,144		4,290	<,001
	أبعاد التكنولوجيا المالية	,872	,041	,918	21,488	<,001

a. Variable dépendante : بعد جودة الخدمات المصرفية

