

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

الشعبة: علوم إقتصادية

التخصص: إقتصاد نقدي ومالي

من إعداد الطالبين: - أيمن صيودة

- ياسين مهلول

بمعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

(دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج)

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	الرتبة	الاسم واللقب
مشرفا	أستاذ	أوصغير الويزة
مناقشا	الرتبة	الاسم واللقب

السنة الجامعية: 2025-2026



الإهداء

بعد رحلةٍ من الاجتهاد والصبر، وساعاتٍ طويلةٍ من السهر والمثابرة، أقف اليوم بكل
فخر لأضع ثمرة جهدي، وأهدي هذا العمل إلى:

إلى من كان لهما الفضل الأول بعد الله في كل خطوة خطوتها، إلى أبي العزيز الخير،
رمز القوة والعطاء، الذي علّمني أن الطريق إلى النجاح يُبنى بالصبر والعزيمة،
وإلى أُمي الغالية دليّة، نبض القلب وسر الدعاء المستجاب، التي كانت لي السند
والطمأنينة في كل المراحل، أهديكما ثمرة جهدي بكل حب وامتنان،

إلى إخوتي الكرام الذين كانوا لي ظلًا لا يزول، ودعما لا ينقطع، ومصدر قوة في
لحظات الضعف أهديكم هذا الإنجاز الذي يحمل جزءا من وقوفكم إلى جانبي.

إلى أختي التوأم إيمان، نصف روحي ورفيقة دربي، التي شاركتني الحلم والتعب
والنجاح، وكانت دائماً الأقرب فهما وإحساسا أهديك هذا العمل الذي يحمل بين
سطوره تفاصيل رحلتنا معا.

وإلى كل من آمن بي يوما، وساندني بكلمة طيبة أو دعاء صادق، لكم مني أصدق
معاني الشكر والتقدير، وزميلي ياسين مهلول أهديه هذا النجاح الموفق.

✧ هذا الجهد ثمرة حبكم ودعمكم... فلكم أهديه بكل فخر ✧

أيمن صيودة.

إهداء

أهدي هذا العمل بكل امتنان إلى: إلى أمي الغالية "رزيقة" مهما فعلتُ أو قلتُ، فلن أوفيكِ حقكِ أبداً. إن عطفكِ يغمرنِي، ورعايتكِ ترشدني، ووجودكِ بجانبِي كان دائماً مصدر قوتي وعزائي لمواجهة عقبات الحياة المختلفة. إن حكمتكِ وحبكِ غير المشروط يلهمانني في كل يوم.

إلى أبي العزيز "عبد الرشيد" لقد كنت دائماً بجانبِي لتدعمني وتشجعني. عسى أن يترجم هذا العمل امتناني العميق ومودتي الأبدية لك. لقد كان تفانيكِ ونصائحكِ الثمينة أساساً لنجاحي.

إلى أخي العزيز "محمد" إلى اخواتي "نسرین" "شاهیناز" و "میلیسا" أدعو الله أن يمنحكم الصحة والسعادة والشجاعة. لقد كان دعمكم المستمر ومحبتكم الأخوية عوناً كبيراً لي في مسيرتي.

دون أن أنسى زميلي العزيز "أيمن" على دعمه المعنوي؛ فلقد كان تعاونكِ لا يُقدَّر بثمن وصادقتكِ كنزاً حقيقياً.

إلى كل أصدقائي الذين شجعوني دائماً والذين أتمنى لهم مزيداً من النجاح. لقد حملني وجودكم وتشجيعكم في الأوقات الصعبة.

إلى كل عائلتي: "مهلول" و "صبان"

ياسين

شكر وعرفان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات

فبفضله وتوفيقه تمكنا من إنجاز هذا العمل المتواضع، سائلين الله عز وجل أن يتقبله بقبول حسن.

نتقدم بجزيل الشكر وعظيم الامتنان إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في إنجاز هذه المذكرة، ونخص بالذكر الأستاذة المشرفة [أوصغير الويزة]، التي لم تبخل علينا بتوجيهاتها القيمة ونصائحها السديدة طوال فترة إعداد هذه الدراسة.

كما نتوجه بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الكرام على تفضلهم بقراءة هذه المذكرة وتقييمها. ولا يفوتنا أن نتقدم بالشكر إلى كافة أساتذتنا الأفاضل الذين رافقونا طوال مشوارنا الدراسي، وإلى كل من قدم لنا يد العون والمساعدة.

وفي الأخير، نتقدم بأسمى عبارات الشكر والتقدير إلى عائلاتنا الكريمة على دعمهم المتواصل وصبرهم، فكانوا خير سند لنا في مسيرتنا.

والحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

المخلص: هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وذلك من خلال تحديد المفاهيم الرئيسية المرتبطة بكل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم في الجانب النظري عرضت المفاهيم الرئيسية، بينما تم في الجانب التطبيقي إستعمال استبيان موجه لعينة من زبائن وعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج، مع تحليل النتائج باستعمال برنامج SPSS.

وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج رئيسية، أهمها وجود علاقة إرتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، كما تبين أن للتكنولوجيا المالية تأثيرا معنويا في تعزيز الشمول المالي وتحقيقه في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج، وقد ظهر هذا التأثير بشكل أكبر في بعدي الوصول إلى الخدمات المالية وإستخدامها، في حين كان التأثير ضعيفا أو غير معنوي في بعض الأبعاد الأخرى مثل التمكين المالي وجودة الخدمات، كما أولت هذه الدراسة اهتماما جيدا حول دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث ساهمت في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية بوقت أسرع ورفع مستوى إستعمالها، غير أن هذا الدور ما يزال غير مكتمل، إذ يظل مقتصرًا على بعدين من الشمول المالي، مما يتطلب دعم وتطوير البنية التحتية خاصة المالية وغيرها من الجوانب.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الخدمات المالية، التمكين المالي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

Abstract:

This study aimed to highlight the role of financial technology in promoting financial inclusion by identifying the main concepts related to both financial technology and financial inclusion. A descriptive and analytical approach was adopted. In the theoretical part, the main concepts were presented, while in the practical part, a questionnaire was distributed to a sample of customers of the Bank of Agriculture and Rural Development (BARD), BBA branch, and the data were analyzed using SPSS software.

The study reached several key findings, the most important being the existence of a positive relationship between financial technology and financial inclusion. It also showed that financial technology has a significant impact on enhancing financial inclusion within the Bank of Agriculture and Rural Development, BBA branch. This impact was more evident in the dimensions of access to financial services and their usage, while it was weak or not significant in other dimensions such as financial empowerment and service quality. The study also showed that financial technology helps improve access to financial services faster and increases their use. However, this role is still not fully developed, as it remains limited to only some dimensions of financial inclusion, which requires further improvement of financial infrastructure and other supporting factors.

Keywords: Financial Technology, Financial Inclusion, Financial Services

Financial Empowerment, Bank of Agriculture and Rural Development (BADR)

قائمة المحتويات

الصفحة	العنوان
–	الإهداء
–	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
II	قائمة المحتويات
III	قائمة الجداول
III	قائمة الأشكال
III	قائمة الملاحق
أ-و	مقدمة
33-05	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي
06	المبحث الأول: الأدبيات النظرية
16	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
65-36	الفصل الثاني: تأثير التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج
38	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
47	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
66	الخاتمة
69	قائمة المراجع
71	الملاحق
75	فهرس المحتويات

قائمة الجداول

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1-2	مجتمع الدراسة	42
2-2	معامل الارتباط وتفسيره تصنيفه قوة العلاقة بين المتغيرات	44
3-2	معامل التحديد وتفسيره	45
4-2	تحديد مجالات الموافقة حصل قيم المتوسط الحسابي	46
5-2	معامل الارتباط بيرسون	47
6-2	معامل ألفا كرومباخ	48
7-2	توزيع أفراد العينة الدراسية تبعا لمتغير الجنس	49
8-2	توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير العمر	50
9-2	تحليل اتجاهات أفراد العينة المدروسة حول التكنولوجيا المالية	51
10-2	تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الوصول المالي	53
11-2	تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الإستخدام	54
12-2	تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد التمكين المالي	55
13-2	تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الجودة	57
14-2	المتوسط العام لإجابات العينة حول محور التكنولوجيا المالية	58
15-2	المتوسط الحسابي لمحور الشمول المالي بأبعاده الأربعة	59
16-2	ملخص نماذج الإنحدار	60
17-2	أنوفا الإنحدار البسيط	61-62
18-2	معاملات الإنحدار البسيط	63

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
09	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	1-1
17	الفرق بين الإستخدام والوصول إلى الخدمة المالية	2-1
27	ركائز الشمول المالي	3-1
48	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	1-2
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	2-2

قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
72	الإستبيان	01
77	قائمة المحكمين	02
77	نتائج SPSS	03

مقدمة

تمهيد:

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تحولات متسارعة في كل المجالات سواء إقتصادية أو إجتماعية، حيث أصبحت التكنولوجيا المالية تمثل ركيزة أساسية في تطوير الأداء وتحسين جودة الخدمات فيما يخص التكنولوجيا المالية وفي هذا السياق، برزت كأحد أهم الابتكارات في الآونة الأخيرة التي أحدثت نقلة نوعية في طبيعة الخدمات المالية، من خلال إعتماها على الوسائل الرقمية والتقنيات الحديثة لتقديم خدمات أكثر كفاءة وسرعة وسهولة إستعمالها، وقد ساهمت هذه التحولات في إعادة تشكيل النظام المالي التقليدي، إذ لم تعد الخدمات المالية مقتصرة على المؤسسات البنكية، بل أصبحت متاحة عبر منصات رقمية أكثر توسعا وتطبيقات ذكية تمكن الزبائن من الوصول إلى جميع الخدمات المالية بسهولة، مثل الدفع الإلكتروني، التحويلات المالية.

هذا التطور أتاح فرصا كبيرة لتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية، وفي هذا الإطار يعد الشمول المالي من أهم الأهداف التي تسعى إليها الدول والمؤسسات المالية الكبرى، كونه يعكس مدى قدرة الزبائن والمؤسسات على الوصول إلى خدمات مالية مناسبة وموثوقة، ويكتسي هذا المفهوم أهمية خاصة في الدول النامية، حيث تداولت نسب كبيرة من السكان خارج النظام المالي الرسمي بمعنى لا يملكون حسابات بنكية ولا يستعملون بطاقات الدفع، مما يحد من قدرتهم على الإدخار والاستثمار وتحسين مستوياتهم المعيشية.

بحيث برز دور التكنولوجيا المالية كأداة فعالة في تعزيز الشمول المالي في العصر الحديث، من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وتبسيط الإجراءات، وتقليل التكاليف والوقت، بالإضافة إلى تحسين تجربة المستخدم، كما تساهم هذه الأخيرة في دعم الابتكار المالي، وزيادة توسيع نطاق الخدمات لتشمل فئات جديدة من المجتمع الحالي، خاصة في ظل الإنتشار العميق والواسع للهواتف الذكية والإنترنت في عصرنا هذا. وعلى الرغم من هذه المزايا، إلا أن توظيف التكنولوجيا المالية في تحقيق وتعزيز الشمول المالي يواجه جملة من التحديات أو المعوقات، من بينها ضعف البنية التحتية الرقمية في بعض المناطق التي يصعب التواصل معها، محدودية الثقافة المالية والرقمية لدى الأفراد والبنوك المالية، بالإضافة إلى التحديات التنظيمية والأمنية، هذا الأمر الذي يستدعي دراسة هذا الموضوع بشكل معمق وواسع لفهم طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي وكيفية التأثير بينهما، ومدى تأثيرها في الواقع العملي.

وبناء على ما تم التطرق إليه، نحاول التطرق إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بمختلف أبعاده الأربعة.

إشكالية الدراسة: على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال الرئيسي التالي:

ما دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعرييج؟

من أجل معالجة وتحليل هذه المشكلة وبغية الوصول إلى فهم واضح تم طرح الأسئلة الفرعية التالية:

- كيف يقيم زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية ببرج بوعريريج مستوى إستعمال أو إستخدام وتطوير التكنولوجيا المالية الرقمية؟

- ما مدى تحقيق الشمول المالي بأبعاده الأربعة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج؟

- إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا المالية المتعددة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج في تحقيق الشمول المالي؟

فرضيات الدراسة: للإجابة عن الأسئلة المطروحة السابقة ومن ثم الإجابة على مشكلة الدراسة تمت صياغة الفرضيات التالية:

- هناك تقييم إيجابي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج بخصوص التكنولوجيا المالية الرقمية؛

- يحقق بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج الشمول المالي بأبعاده الأربعة؛

- توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05 بين التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية هذه الدراسة في الدور الحيوي أو الرئيسي الذي تؤديه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتحقيقه، من خلال تطوير الخدمات والمنتجات المالية وجعلها أكثر تنوعاً، إذ تساهم هذه التقنيات في تلبية احتياجات مختلف فئات المجتمع الحديث، خاصة الفئات المستبعدة والمهمشة مالياً، عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، الأمر الذي يدعم تحقيق أهداف الشمول المالي ويعزز التنمية الاقتصادية.

أهداف الدراسة: تهدف هذه الدراسة إلى:

- تحديد المفهوم الأوسع للتكنولوجيا المالية وإستعراض أبرز أدواتها التطبيقية الحديثة؛
- التعمق في مفهوم الشمول المالي وإستكشاف أبعاده الإقتصادية والإجتماعية المختلفة؛
- تحليل طبيعة العلاقة التكاملية الموجودة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي ككل؛
- إبراز واقع تحقيق الشمول المالي بأبعاده في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج؛
- تقييم مدى إستخدام زبائن البنك للخدمات المالية الرقمية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج؛
- تحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

منهج الدراسة:

في هذه الدراسة تم استعمال المنهج الوصفي التحليلي في الفصل الأول من أجل عرض وتحليل مختلف المفاهيم النظرية الخاصة والمتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي إضافة إلى إبراز العلاقة النظرية بينهم، وذلك بالإستناد إلى الأدبيات والدراسات السابقة.

أما في الفصل الثاني فقد تم إستعمال المنهج الوصفي الإحصائي، حيث تم إجراء دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة برج بوعريرج -، من خلال توزيع إستبيان على مجموعة من الزبائن، ثم تحليل البيانات بإستعمال برنامج SPSS بهدف إختبار الفرضيات وقياس أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي بأبعاده الأربعة.

حدود الدراسة:

- **الحدود الموضوعية:** إقتصرت هذه الدراسة على متغيرين أساسيين ألا وهما التكنولوجيا المالية والشمول المالي؛

- **الحدود الزمنية:** تتمثل الفترة التي تم فيها جمع البيانات وتحليلها خلال شهر مارس إلى غاية شهر ماي بسنة 2026.

- **الحدود المكانية:** ركزت هذه الدراسة أو تم تطبيقها على عينة من المستخدمين والزبائن في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج.

أسباب اختيار الموضوع: هناك عدة أسباب لاختيار هذا الموضوع منها ما هو ذاتي وما هو موضوعي نوجزها فيما يلي:

- أسباب موضوعية:

- حداثة الموضوع وأهميته العلمية؛
- إرتباط الموضوع بالتنمية الاقتصادية والشمول المالي؛
- تلائم الموضوع مع تخصص اقتصاد نقدي ومالي.
- **أسباب ذاتية:**
- الإهتمام الشخصي بموضوع التكنولوجيا المالية المحادثة؛
- التكنولوجيا المالية حديثة.

صعوبات الدراسة:

- صعوبة توزيع الإستبيان؛

- تأخر إسترجاعه؛
- عدم تجاوب بعض أفراد العينة؛
- نقص المراجع الحديثة في موضوع التكنولوجيا المالية.

دراسات سابقة:

الدراسة الأولى:

عزاوي سمية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، الجزائر، 2025/10/14

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية داخل البنوك التجارية الجزائرية، من خلال التركيز على العلاقة بين أبعاد التكنولوجيا المالية وأبعاد الحوكمة الإلكترونية. كما سعت إلى التعرف على واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية بصفة عامة، وتحديد مستوى اعتماد الحوكمة الإلكترونية فيها

كما هدفت كذلك إلى قياس أثر التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء المؤسسي وزيادة الكفاءة والشفافية، وحاولت إظهار أهمية الرقمنة المالية في تطوير الخدمات البنكية وتقليل المخاطر.

توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والحوكمة الإلكترونية داخل البنوك التجارية الجزائرية الحديثة، كما أحدثت التكنولوجيا المالية تطورا في تحسين الأداء والكفاءة في الخدمات البنكية عامة.

الدراسة الثانية:

قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر، 2024/2023.

هدفت هذه الدراسة أو المذكرة إلى دراسة واقع التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية الجزائرية وتحليل مدى تبنيها داخل البنوك، مع تحديد المتطلبات الأساسية اللازمة لتفعيلها والمتمثلة في البنية التحتية الرقمية خاصة، والكفاءات البشرية الى غير ذلك. كما سعت إلى إبراز دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وتسريع المعاملات، وتقليل التكاليف، وتعزيز الشمول المالي بكل أبعاده الأربعة، إضافة إلى ذلك، تناولت تقييم جاهزية القطاع المصرفي للتحويل الرقمي، وتشخيص وتثبيت أبرز التحديات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية، كما إقترحت حلول وفعاليات أو آليات لدعم إدماجها وتعزيز القدرة التنافسية بين البنوك.

توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية الحديثة أصبحت تلعب دورا كبيرا في تطوير الصناعة المصرفية الجزائرية في السنوات الأخيرة، من خلال تحسين جودة الخدمات البنكية وتقليل التكاليف خاصة، كما أظهرت النتائج أن البنوك الجزائرية بدأت في تبني الحلول الرقمية، إلا أن تطبيق التكنولوجيا المالية ما يزال يواجه بعض الصعوبات والتحديات المعقدة مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، مما يؤثر على تحقيق الشمول المالي بأبعاده بالشكل المطلوب.

الدراسة الثالثة:

جواني صونيا، مريميت عديلة، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة البحرين، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة قالمه، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2021/10/26.

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، من خلال تحليل المفاهيم النظرية لكل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية والشمول المالي الرقمي. سعت الدراسة إلى بيان كيف ساهمت التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المصرفية، خاصة للفئات المحرومة والمستبعدة مالياً مثل ذوي الدخل المحدود إلى غير ذلك. وهدفت أيضاً إلى إبراز أهمية التحول الرقمي في القطاع المالي من خلال إستعمال الهاتف المحمول، وركزت الدراسة على إستكشاف وإستعراض البيئة الرقابية التجريبية التي أطلقها مصرف البحرين المركزي لدعم شركات التكنولوجيا المالية الناشئة. كذلك هدفت إلى تحليل أثر منصات التمويل الجماعي وأنظمة الدفع الإلكتروني مثل "فوري + فوري" في تحقيق الشمول المالي، وكانت هذه الدراسة تسعى إلى تقديم دليل عملي للدول العربية الأخرى للاستفادة من تجربة البحرين في هذا المجال.

توصلت هذه الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز وتحقيق الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتسهيلها، كما أظهرت أن تجربة البحرين تعد نموذجاً ناجحاً في دعم التحول الرقمي المالي وتطوير أنظمة الدفع الإلكتروني.

الدراسة الرابعة:

الطيب حنان، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 01، صندوق النقد الدولي، أبو ظبي، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بمفهوم الشمول المالي وبيان أهميته في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، مع تبيين أبعاده ومؤثراته وأهم العوامل المساهمة في تعزيز الشمول المالي كما تناولت دور المؤسسات المالية في توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل مختلف فئات المجتمع وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يعد من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والإستقرار المالي، وأن توسيع الوصول إلى الخدمات المالية وإستعمالها يساهم في الحد من الإقصاء المالي وتحسين المستوى المعيشي للأفراد والمجتمع بصفة عامة.

تشترك الدراسات السابقة التي تطرقنا لها بالمقارنة مع دراستنا في اهتمامها بموضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث بينت أغلبها أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات البنكية وتسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، كما إعتمدت هذه الدراسات على دراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي بصفة عامة بإستعمال مناهج تحليلية وإحصائية وصفية، كما تتشابه الدراسات السابقة مع الدراسة الحالية في

إعتمادها على المنهج الوصفي التحليلي، إستعمال الأساليب الإحصائية لتحليل العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، مع التركيز على أهمية الخدمات البنكية الرقمية.

أما الاختلاف، فقد كانت تتميز الدراسة الحالية بكونها دراسة ميدانية جديدة مطبقة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة برج بوعريرج -، حيث ركزت على تحليل أثر التكنولوجيا المالية على أبعاد الشمول المالي الأربعة والمتمثلة في الوصول المالي، إستخدام الخدمات المالية، التمكين المالي، وجودة الخدمات المالية. كما ركزت الدراسة الحالية على إستبيان موجه لـزبائن البنك وبعض عملائه وتحليل البيانات بإستعمال برنامج SPSS، مع الإعتماد على أدوات إحصائية مثل معامل الارتباط، والانحدار البسيط، وتحليل التباين (ANOVA)، بهدف الوصول إلى نتائج تطبيقية تعكس واقع التكنولوجيا المالية داخل البنك محل الدراسة. بالإضافة إلى ذلك، تختلف الدراسة التي تطرقنا لها عن بعض الدراسات السابقة في البيئة التطبيقية وطبيعة العينة المدروسة، حيث ركزت بعض الدراسات السابقة على تجارب دول عربية أو بنوك مختلفة.

هيكل الدراسة: في إطار هذه الدراسة، تم تقسيم الدراسة إلى فصلين رئيسيين كما يلي:

الفصل الأول: الإطار النظري للدراسة تحت عنوان "الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي"، حيث تم التطرق إلى المفاهيم الأساسية المرتبطة بموضوع الدراسة، من خلال مبحثين رئيسيين:

المبحث الأول: الإطار المفاهيمي للتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: الإطار المفاهيمي للشمول المالي

بحيث يهدف هذا الفصل إلى تقديم دراسة نظرية شاملة تساعد على فهم متغيرات الدراسة وتحديد العلاقة بينها.

الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية، تحت عنوان "تأثير التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج"، من خلال دراسة ميدانية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة برج بوعريرج -، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى المبحث التالية:

المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة (بنك الفلاحة والتنمية الريفية)

المبحث الثاني: منهجية الدراسة الميدانية وأدوات جمع البيانات

المبحث الثالث: تحليل البيانات وإختبار الفرضيات بإستعمال برنامج SPSS

بحيث يهدف هذا الفصل إلى قياس أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي بشكل تطبيقي داخل المؤسسة محل الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للتكنولوجيا

المالية والشمول المالي

تمهيد:

يعيش العالم اليوم تحولا رقميا غير مسبوق، يشمل جميع جوانب الحياة، ويأتي في القلب منه القطاع المالي والإقتصادي، وقد برزت التكنولوجيا المالية (FinTech) كقوة دافعة رئيسية تعيد تشكيل المشهد المالي التقليدي من خلال إبتكارات وتطبيقات تعتمد بشكل أساسي على التقنيات الحديثة، مما جعل الخدمات المالية أكثر كفاءة وسهولة وشمولا وفي المقابل، وبالتوازي مع هذا التطور التكنولوجي، برز مفهوم الشمول المالي كهدف إستراتيجي للحكومات والمؤسسات الدولية، سعيا لتوفير فرص الوصول إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة لجميع فئات المجتمع، وخاصة تلك المهمشة وغير المتعاملين مع النظام المصرفي الرسمي.

ويمثل الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية المستدامة، ومكافحة الفقر، وتعزيز الإستقرار المالي وفي هذا الإطار، يأتي الفصل الأول من الدراسة بعنوان "الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي" لإستكشاف العلاقة الوثيقة بين هذين المفهومين الحيويين، حيث سيتم التطرق إلى التعريف بماهية التكنولوجيا المالية من حيث النشأة والتطور والمجالات والخصائص، مع تحليل دوافع ومعوقات تبنيها في القطاع المصرفي.

كما سيتم التوسع في مفهوم الشمول المالي، مستعرضا نشأته وأهميته ومؤشرات قياسه وركائز تعزيزه والسياسات الموجهة لتوسيعه ومن ثم، سينتقل النقاش إلى محور رئيسي وهو تحليل العلاقة التكاملية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وكيف تقدم الأولى حلا تكنولوجيا فعالا لتحقيق أهداف الثانية، مع تسليط الضوء على التحديات التي تواجهها التكنولوجيا المالية في هذا المسار، وبالتالي يهدف هذا الفصل إلى بناء إطار نظري متين يربط بين مفهومي التكنولوجيا الحديثة والوصول العادل للخدمات المالية، تمهيدا للإنتقال في الفصل الثاني إلى الجانب التطبيقي للدراسة، حيث سيتم فحص هذه العلاقة على أرض الواقع.

المبحث الأول: الإطار العام للتكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

المبحث الأول: الإطار العام للتكنولوجيا المالية

شهد العالم خلال العقود الأخيرة تطورا متسارعا حول التكنولوجيا، الأمر الذي أحدث تحولات جوهرية في مختلف القطاعات الاقتصادية وعلى رأسها القطاع المالي، كما أن التكنولوجيا المالية قد قدمت للأفراد والمؤسسات العديد من الخدمات المالية وسهلت عليهم التواصل مع البنوك. حيث يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على الإطار العام للتكنولوجيا المالية من خلال نشأتها وتعريفها وأهميتها.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

إن مصطلح التكنولوجيا المالية هو مصطلح واسع وجديد يعني التكنولوجيا المالية كما إنه قد سيطر على الساحة لما يحتويه من معلومات ومكانة بالغة في مجال الإقتصاد ككل، وفي مايلي سنتطرق لمعرفة نشأة وتطور هذه الأخيرة.

الفرع الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

شهدت التكنولوجيا المالية نشأتها كتطوير طبيعي للخدمات المصرفية التقليدية، ثم تطورت بسرعة هائلة مع إنتشار الإنترنت والهواتف الذكية، تحولت اليوم من مجرد أداة مساندة إلى قطاع مبتكر مستقل، يعيد تشكيل منظومة المال والدفع والاستثمار على مستوى العالم.

أولا. نشأة التكنولوجيا المالية

يعتبر الكثيرون أن مصطلح التكنولوجيا المالية مصطلح حديث، إلا أنه بالنظر لتركيبته يمكن فهم أن هناك عديد الابتكارات والأسباب التي دفعت لظهور هذا المصطلح إلى الواجهة مؤخرا. تمثلت أولى الابتكارات في إدخال التلغراف سنة 1838 ومن أول كابل عبر المحيط الأطلسي الذي إستطاع أن يجمع بين أوروبا والأمريكيتين سنة 1866، ما سمح بتقليص وقت الاتصال من أيام إلى ساعات فقط، تلاها بعد ذلك تطوير أجهزة الكمبيوتر وتبني الصناعة المصرفية لها لتسريع العمليات التقليدية التي كانت تستهلك وقتا كبيرا، إلا أن الكثير يعتبر أن البداية الحقة للتكنولوجيا المالية كان عن طريق تركيب الصراف الآلي ولأول مرة في 27 جوان 1967 ببنك باركليز في إنفيلد شمال مدينة لندن بالمملكة المتحدة، حيث أظهر حقيقة الحاجة إلى ربط الخدمات المالية بالتكنولوجيا للميزات التي توفرها، فقد إستطاع هذا الجهاز تخفيض التكاليف التشغيلية للبنوك ويسرع من المعاملات المالية للأفراد، ما سمح بإنتشاره بشكل واسع في السبعينات ويصبح مطلع الثمانينات من الضروريات بالنسبة للبنوك بل وحتى بديلا عن إقامة فروع أخرى وفي بداية التسعينات تم التحول حقا لرقمنة القطاع المالي بعد تطوير شبكة الويب من خلال الخدمات المالية عبر الإنترنت التي قدمتها Well Fargo بالولايات المتحدة الأمريكية، وأدى إستبدال التلغراف بالفاكس ثم البريد الإلكتروني إلى سلاسة في الإتصالات العالمية ما سيقوي العلاقات المالية أما أواخر التسعينات فقد شهدت توجه الأفراد نحو المعاملات المصرفية عبر الهاتف خاصة بعد إزدهار التجارة الإلكترونية¹.

¹ حبرية إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث ل م د في الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2024/05/05، ص 06.

أما فيما يخص قطاع الإستثمار فلا يخف عن الكثير دور الأزمات المالية العالمية في الحث على تطويره والبحث عن حلول أكثر نجاعة للخروج من الآثار التي خلفتها، كما هو الحال بالنسبة لأزمة الإثنتين الأسود سنة 1987، حيث شكل إنهيار السوق المالي بداية من هونغ كونغ ليمتد سريعا إلى أوروبا وأمريكا صدمة عالمية، وقد حدث هذا الإنهيار بسبب ما يسمى بتداول البرامج وهو نوع من التداول المحوسب الذي يقوم بتنفيذ سلة أسهم وفقا لشروط محددة مسبقا، حيث يقوم البرنامج بعملية البيع أو الشراء بمجرد الوصول إلى سعر معين، ما سلط الضوء على الترابط الكبير بين الأسواق المالية وكذا مخاطر التمويل والتكنولوجيا إذا لم يتم إدارتها ووضع قيود وقواعد جديدة للتحكم في الأسعار، ما دفع إلى الاستخدام المكثف للحاسوب في إدارة مخاطر التداول خلال التسعينات، إلا أن انهيار شركة Long-term capital management الأمريكية التي كانت تعتمد على الحوسبة في عملها طرح إشكالية البحث أكثر مرة أخرى، إستمر التوجه لرقمنة القطاع المصرفي واستخدام التكنولوجيا المالية على الرغم من أنه يعتبر قطاعا بطيء الاستجابة للابتكار مقارنة بالقطاعات الأخرى نظرا لطبيعة البنوك التي تتسم بالحذر وتجنب المخاطرة، فبعد أن كانت تعتمد على أعداد كبيرة من الأشخاص لمعالجة الشيكات تقليديا تم في 2003 إصدار قانون الشيكات من طرف الكونجرس والذي ينص على المقاصة الآلية للشيكات بين البنوك.

فعلى الرغم من أن الإقراض عبر الأنترنت كان من قبل سنة 2005 وإن لم يبرز بشكل كبير نظرا للتنظيمات الشديدة التي ينتهجها القطاع المصرفي والقيود المفروضة على منح الإئتمان إلى غاية هذه المرحلة تم إعتبار هذه الابتكارات المالية بسيطة مقارنة بما هو قادم، حيث تم الإعتماد على عديد التقنيات المعقدة في تقديم حلول أنجع لكثير من المشاكل المالية، خاصة بعد الأزمة المالية العالمية لسنة 2008 التي أوضحت دور الابتكارات المالية في إنقاذ الشركات خاصة الصغيرة من الانهيار، ، إلا أن تعقد منح الإئتمان إزداد أكثر في سنة 2010 جراء الأزمة من جهة ولطبيعة سوق الشركات الصغيرة الذي يتسم بالغموض من جهة أخرى، ما دفع عديد الأفراد إلى البحث عن حلول لتطوير مجال الإقراض، ليتم في 2013 عقد مؤتمر lend It في نيويورك، الذي ركز على إقراض الشركات الصغيرة بصورة مباشرة إقراض من النظر إلى النظر بعد الإعتماد على بيانات أفضل تجعل من عملية الإقراض أكثر أمانا وربحية، ورغم غياب البنوك والمقرضين التقليديين في النسخة الأولى إلا أن المؤتمر لاق نجاحا باهرا وعقد للمرة الثانية سنة 2014 مركزا على الإقراض قصير الأجل، توريق القروض وإقراض من النظر إلى النظر في بلدان أخرى، إضافة إلى التمويل الجماعي والتطرق لنماذج ضمان الائتمان باستخدام البيانات الضخمة، أما النسخة الثالثة للمؤتمر في سنة 2015 فقد شهدت إقبال البنوك والإتحادات الإئتمانية على جلسات المؤتمر أين تم مناقشة ضرورة التعاون أو الشراكة مع البنوك في تقديم خدمات هذا المجال بالإعتماد على أحدث التكنولوجيات، والتي كانت سببا في إحداث ثورة نقدية سنة بإستحداث نوع جديد من النقود يعتمد على تقنية سلاسل الكتل ويتميز باللامركزية من طرف "ساتوشي ناكوموتو" والذي يعرف بالبتكوين¹.

¹ حبروة إلهام، مرجع سبق ذكره، ص 07.

ومن خلال ما سبق يمكن الوقوف على أن التكنولوجيا المالية مرت بالمراحل التالية:¹

التكنولوجيا المالية 1.0 (1866-1967) حول البنية التحتية ظهرت هذه المرحلة مع تمرير أول كابل إتصالات (تلغراف) عابر (1988) تحت المحيط الأطلسي رابط بين لندن ونيويورك بنجاح، بالإضافة إلى السكك الحديدية التي بفضلها تم تحسين سرعة المعلومات المالية المرسله عبر الحدود، وفي عام 1918 ظهر أول نظام إلكتروني لتحويل الاموال Fedwire في الولايات المتحدة والذي يعتمد على تقنيات قديمة كتلغراف وشفرة مورس، وكانت فترة الخمسينات أيضا الوقت الذي تم فيه تقديم بطاقة الإنتمان لأول مرة من قبل شركة D'iner's Club سنة 1950 وتبعتها شركة American Express بطاقة إنتمان خاصة بها عام 1958 وفي سنة 1964 أدخلت شركة " Xerox " أول جهاز فاكس يعمل على التصوير بالرنين المغناطيسي المسافات طويلة، كانت خطوة كبيرة للجيل القادم.

التكنولوجيا المالية 2.0 (1967-2008) حول البنوك: تمثل هذه الفترة التحول من الصناعة التناظرية إلى الصناعة الرقمية وتقودها المؤسسات المالية التقليدية، ظهرت هذه المرحلة مع إطلاق أول حاسبة محمولة وتدشين بنك باركليز لأول جهاز صراف آلي عام 1967، وكانت هناك إتجاهات مختلفة في أوائل السبعينيات تبلورت في إنشاء أول بورصة رقمية في العالم "NASDAQ" كانت بمثابة بداية الكيفية عمل الأسواق المالية اليوم، تلا ذلك ظهور أجهزة الكمبيوتر المركزية العملاقة والتي افرزت عدد من المنتجات ذات الصلة بالتكنولوجيا المالية مثل نظام السويفت سنة 1973 وذلك لربط أنظمة الدفع المحلية، تم تبعه إنهيار بنك هيرستات عام 1974 مما أدى الى تأسيس لجنة بازل للإشراف على البنوك في سنة الموالية، وفي عام 1987 تسبب الإثنتين الأسود في إنهيار الأسواق المالية عالميا وهذا أدى إلى تقديم قواطع الدوائر للتحكم في تغيير الأسعار وإنشاء آليات تعاون بين المنظمين، حيث إستمر التطور بتقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية للمستهلكين عبر الأنترنت بواسطة Wells Fargo في عام 1995، وبحلول بداية القرن الحادي والعشرين أصبحت العمليات الداخلية للبنوك والتفاعلات مع الغرباء وعملاء التجزئة رقمية بالكامل لتنتهي هذه الحقبة مع الأزمة المالية العالمية في عام 2008 لتفسح المجال لظهور أكبر الابتكارات التكنولوجيا المالية في المرحلة التالية.

التكنولوجيا المالية 3.0 (2008-2014) حول الشركات الناشئة: بداية هذه المرحلة من خلال ظهور لاعبين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهر عدد من المؤسسات غير المصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف أيضا ظهور العملات الرقمية عام 2009 (منها bit coin) وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والأنترنت لتصبح الأجهزة المحمولة هي الوسيلة الأساسية التي يستخدمها الأشخاص للوصول الويب والخدمات المالية، في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الأموال من فرد لآخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الإستغلال الأمثل لأهم موارد التكنولوجيا وهي البيانات.

¹ عزوي سمية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه، تخصص محاسبة وتدقيق، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2025/10/14، ص 11-12.

التكنولوجيا المالية 3.5 (2014-2017) حول التوسع الرقمي: تشير هذه الفترة إلى تحول نحو توسيع الخدمات المصرفية الرقمية عالمياً، بعيداً عن العالم المالي الذي يهيمن عليه الغرب، وذلك بفضل التحسينات في تكنولوجيا التكنولوجيا المالية، كما تركز على سلوك المستهلك وكيفية وصولهم إلى الإنترنت في العالم النامي. حيث شهدت كل من الصين والهند نمواً سريعاً في قطاع التكنولوجيا المالية، حيث كانتا تفتقران إلى الوقت الكافي لتطوير بنية تحتية مصرفية، مما جعلها أكثر تقبلاً وسرعة في اعتماد الحلول المالية الجديدة لتعزيز الشمول المالي والنمو.

التكنولوجيا المالية 4.0 (2018 - إلى يومنا) هذا حول التقنيات الثورية تستمر تقنيات Blockchain والخدمات المصرفية المفتوحة في دفع الابتكار المستقبل للخدمات المالية، وتميز هذه الفترة بالإعلان عن عملة Libra لشركة فيسبوك (التي تسمى الآن Diem) من قبل كونسورتيوم Meta-led، وكذلك تقديم الرموز غير قابلة للاستبدال وظهور بنوك جديدة، وبعد التعافي من جائحة covid-19 كان هناك نمو هائل في استخدام الخدمات المالية الرقمية والتجارة الإلكترونية.

من خلال ما سبق يمكن توضيح المراحل السابقة في الشكل التالي:

الشكل رقم 1-1: مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على ما سبق.

الفرع الثاني: تعريف التكنولوجيا المالية وخصائصها

يهدف هذا الفرع إلى توضيح مفهوم التكنولوجيا المالية وخصائصها الأساسية.

أولاً. تعريف التكنولوجيا المالية

يعرفها معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية بأنها 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 المصرفية¹.

وحسب تقرير التكنولوجيا المالية الصادرة بالتعاون بين مركزي ومضة وبيفورت فإن التكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية لخدمات المالية التقليدية تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأقل جهد وتكلفة ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة صغيرة وحديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو الإستحواذ علي حصة كبيرة في الأسواق القائمة، وذلك من خلال عروض ذات قيمة. وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة وحديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات وبالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية القائمين².

وفقا لمجلس الإستقرار المالي تشير التكنولوجيا المالية إلى الابتكارات المالية بإستخدام التكنولوجيا التي يمكن أن تنشئ نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثيرات كبيرة على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية³.

وبشكل عام يمكن تعريف التكنولوجيا المالية على أنها عبارة عن توظيف الابتكارات التكنولوجية الحديثة ولا سيما التقنيات الرقمية، في تصميم وتقديم وتطوير الخدمات والمنتجات المالية حيث تهدف إلي تحسين الكفاءة وتوسيع نطاق الوصول وتقليل التكاليف مع إحداث تأثير ملموس على المؤسسات المالية والأسواق.

ثانيا. خصائص التكنولوجيا المالية

تتسم التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص والتي نعرضها كالتالي⁴:

- **سهولة الوصول إلى جميع المستخدمين:** ويتم ذلك من خلال تحسين قدرات البنوك أو مقدمي الخدمات المالية بصورة مستمرة وذلك عبر الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات التي توجه للعملاء ذوي الدخل المحدود؛
- **القدرة على التكيف وتحمل النفقات:** تتسم التكنولوجيا المالية بقدرتها على تقديم مجموعة متنوعة من وسائل الدفع مقابل الحصول على الخدمات وشراء المنتجات؛
- **التصميم المرتكز على العميل:** لا بد أن يركز التصميم لأي خدمة في مجال التكنولوجيا المالية على إحتياجات العميل ومتطلباته؛

¹ عبد الكريم عليوي، محمد توفيق مزيان، التكنولوجيا المالية الإسلامية ودورها في تعزيز تنامي التمويل الإسلامي، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والإدارة، المجلد 06، العدد 01، 2022، جامعة أحمد زبانه، غيليزان، الجزائر، ص 89.

² وفاء حمروش وآخرون، دور التكنولوجيا في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، 2021/10/1، ص 543.

³ Mohamed kharroubi, asma bouzaghou, the development of technology and its impact on financial inclusion, beam journal of economic studies, mostaganem, volume 09, N01, 17/03/2025, page 476.

⁴ زهرة سعد قرمش، دور التكنولوجيا المالية والممارسات الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي في المصارف الإسلامية، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 13، جامعة 20 أوت 1955، سكيكدة، الجزائر، ص 194.

- **السرعة والكفاءة:** تسهم التكنولوجيا المالية في إتمام المعاملات بسرعة حيث يمكن إنجازها في غضون دقائق قليلة، ولهذا تستفيد المصارف من تلك الميزة من خلال الاستفادة من البيانات الضخمة والخوارزميات؛
- **سياسة البيانات:** تهدف هذه السياسة إلى تعزيز جودة المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء، وتسهيل على التجار اتخاذ القرارات بصورة أكثر فعالية وإستغلال الفرص المتاحة من خلال توفير تغذية عكسية مستندة إلى التجارب العملية للعملاء.

الفرع الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية

- تتسم التكنولوجيا المالية على أهمية كبيرة في مستوى المؤسسات المالية العامة وعلى مستوى البنوك خاصة، كما أن هذه الأهمية تتمثل في القدرة على إعطاء كفاءات مالية عن طريق الإهتمام بتحسين كفاءات أخرى منها كفاءة التشغيل مما ينتج عنه تقليل التكاليف بالإضافة إلى سهولة الوصول إلى حجم أكبر من العملاء وقد تكمن أهميتها فيما يلي:¹
- توسيع نطاق الخدمات المالية لتشمل عمليات التمويل الجماعي، والتحويلات المالية الدولية بالإضافة إلى المدفوعات التي تتم عبر الهواتف الذكية، فضلا عن أدوات إدارة المحافظ المالية عبر الإنترنت، وهو ما لم تتمكن الكثير من المصارف من تقديمه لعدد كبير من العملاء؛
 - إعادة هيكلة الخدمات المالية المقدمة من جهة، والعمل على تعديل منهجية وآلية تقديمها إلى العملاء بطريقة معينة تهدف إلى جعلها أسرع وأقل تكلفة وأكثر أمانا؛
 - تسعى إلى تعزيز جودة الخدمات المالية المقدمة لتكون متاحة ومتوفرة في كل زمان ومكان؛
 - تساهم المؤسسات المالية وشركات التكنولوجيا المالية في تحقيق الميزة التنافسية التي تفوق تلك التي تتمتع بها المؤسسات التقليدية التي لا تعتمد على التكنولوجيا المالية.

المطلب الثاني: مجالات التكنولوجيا المالية

في ظل التحولات الرقمية المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي برزت التكنولوجيا المالية كأحد أهم المحركات التي أعادت تشكيل الخدمات المالية وأساليب تقديمها، ولم تعد التكنولوجيا المالية مقتصرة على مجال واحد بل إمتدت لتشمل مجموعة واسعة من المجالات التي تمس الأنشطة المالية، ويعكس هذا التنوع في مجالات التكنولوجيا المالية قدرتها على تحسين الكفاءة فمن هذه المجالات ما يلي:²

أولاً. المدفوعات الرقمية: وهو القطاع الأكثر تقدماً، حيث تعمل التكنولوجيا المالية على تقديم خدمات تحويل مختلف القيم بأي وقت وأي حجم عبر العالم بإستخدام أجهزة رقمية مثل: هواتف محمولة أو نقاط البيع أو أجهزة الإعلام الآلي أو القنوات الرقمية للاتصال منها البيانات اللاسلكية أو نظام سويفت أو نظام SPFS الخاص بالبنوك في روسيا مما يجعل هذا التحول أسرع وأسهل وأكثر أماناً و تتمثل هذه المدفوعات في التحويلات

¹ زهرة سعد قرمش، مرجع سبق ذكره، ص195.

² عزازي سمية، مرجع سبق ذكره، ص16.

المصرفية وبطاقات الدفع بما في ذلك بطاقات الخصم والإئتمان والمدفوعة مسبقاً، أحدثت الجائحة في عام 2019 تحولات جذرية في أنماط الدفع على مستوى العالم، ومن بين الابتكارات في وسائل الدفع التي أسهمت في تسريع التحول الهيكلي نحو الإقتصاد غير النقدي الدفع باستخدام رمز الإستجابة السريعة، والخدمات المصرفية المفتوحة، والبطاقات اللائقسية، والمحافظ الإلكترونية.

ثانياً. التمويل الرقمي: حيث فتح الابتكار الرقمي إمكانيات جديدة لفاعلين جدد غير التقليديين وبروز تمويلات بديلة عبر سوق الأنترنت ولعل من أهم النماذج الجديدة القائمة على التكنولوجيا المالية والتي غيرت مجرى الإقراض والإستثمار، ويوجد ضمنها نوعين أساسيين وهما التمويل الجماعي، الإقراض النظير بالنظير؛

1. التمويل الجماعي: هو آلية تمويل حديثة تعتمد على إستخدام منصات إلكترونية لجمع الأموال من أعداد كبيرة من الأفراد بهدف تمويل أعمال أو مشاريع محددة، تتلخص هذه العملية في قيام صاحب المشروع بعرض فكرته ووصف تفاصيلها وأهدافها والمبلغ المالي المستهدف، ثم يقوم صاحب المشروع بإستعمال الأموال المجمعة بعد إكمالها في المنصة خلال الفترة الزمنية المحددة،

وينقسم التمويل الجماعي الى ثلاث فئات:

- التمويل الجماعي القائم على المكافآت حيث يقوم بعض الأفراد بتمويل الأفكار الجديدة والمشروعات مقابل الحصول على مكافأة قد تكون على شكل هدية رمزية أو اصدار مبتكر أو خدمة بعد تحقيق المشروع عائد غير مالي، من أشهر منصات منصة Kickstarter الأمريكية، ويمكن القول ان هذا النوع من التمويل مناسب جدا للشركات الناشئة التي ترغب في بدء إنتاج منتج جديد؛
- التمويل الجماعي للأسهم هو وسيلة تمويل تسمح لشركة أو شركة ناشئة بالحصول على رأس المال عن طريق بيع أسهم رأس المال أو ضمان فائدة للأعضاء الذين منحوا القرض، وتعد أداة التمويل الجماعي بالأسهم بديلاً صالحاً للإيجاد رأس المال للشركات الناشئة، مثال عن منصة التمويل الجماعي القائم على الأسهم منصة Start Engin مقرها بالولايات المتحدة الأمريكية؛
- التمويل الجماعي القائم على التبرعات إن المؤسسات الخيرية تجمع الأموال لدعم قضية نبيلة في المجتمع. في هذا النموذج من التكنولوجيا المالية، لا يحصل المساهمون على أي شكل من أشكال المكافأة المالية، باستثناء الاعتراف غير المالي، من أمثلها منصة JustGiving البريطانية، وتشارك كل هذه الفئات في أن اللقاء بين النظراء يتم عبر منصات إلكترونية.

2. **الإقراض النظير بالنظير:** هو بديل للإئتمان البنكي مع الاختلاف في أن الجهة المقابلة هي مجتمع من المقرضين يسمى السوق، المستعدين لمنح الإئتمان وليس بنكا، يربط مجتمع المقرضين والمتقدمين للإئتمان عبر منصة ويب توفرها جهة إقراض P2P في البداية¹.

ثالثا. إدارة الأصول (تكنولوجيا الثروة): إدارة الثروات هي عملية تشمل التخطيط المالي وإدارة الإستثمارات تستهدف الأفراد ذوي الثروات الكبيرة، أصحاب الأعمال الصغيرة، الأسر التي تحتاج إلى إستشارات مالية، يتم تنفيذ هذه العمليات بالتعاون مع متخصصين معتمدين في مجالات مثل: الخدمات المصرفية التخطيط العقاري القضايا القانونية وإدارة الضرائب وذلك من خلال المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي تقدم بدائل للخدمات المصرفية التقليدية.

إن خدمة إدارة الثروات تتضمن كل من:

- **التوزيع:** تقديم خدمات إدارة الثروات والإستثمارات للأفراد من خلال منصات ذات واجهات بسيطة وسهلة الاستخدام؛
 - **الإستشارة والنصح:** تقديم نصائح إستثمارية عملية بإستخدام خوارزميات متقدمة؛
 - **المستشار الآلي:** توفير إستشارات مالية تلقائية كبديل منخفض التكلفة عن المستشارين التقليديين؛
 - **إدارة المحافظ:** إستخدام الذكاء الاصطناعي والتعلم الآلي لإدارة محافظ العملاء بكفاءة عالية.
- رابعا. تكنولوجيا التأمين:** وهي إستخدام أحدث التقنيات منصات الرقمية، إنترنت أشياء وتكنولوجيا المعلومات وتحليلات البيانات المقاربات مستشاري الروبوتات التعلم الآلي ونماذج الأعمال المبتكرة التي لديها القدرة على إحداث تحول في أعمال التأمين وقطاعها، وتشير نماذج الأعمال تكنولوجيا التأمين إلى النماذج المبتكرة القائمة على التكنولوجيا والتي تظهر في مجالين رئيسيين هما:
- التوزيع:** مثل بوابة المقارنة والوسطاء الرقميين.

الإكتتاب: مثل التأمين عبر الهاتف المحمول عند الطلب أو التأمين من نظير إلى نظير، أو التأمين.

خامسا. التكنولوجيا التنظيمية: هي مزيج من التكنولوجيا واللوائح التنظيمية تعرف على أنها حلولاً رقمية تعتمد على تقنيات التكنولوجيا المالية من أجل السعي للإمتثال التنظيمي من خلال أتمتة إجراءات الرقابة والإمتثال لمساعدة المنظمين وبالتالي تقلل مخاطر والأخطاء الناجمة من يدوية العنصر البشري، ومن أهم انواعها: التكنولوجيا الإشرافية تشير التكنولوجيا الإشرافية للمنظمين، إلى الحلول التكنولوجية التي تساعد السلطات الإشرافية المالية في إدارة الإمتثال التنظيمي، تتولى الجهات الإشرافية مسؤولية إدارة المخاطر في القطاع المالي وتنفيذ اللوائح، وكما تتحمل الشركات المالية مسؤولية الإمتثال لآلاف القواعد واللوائح، فإن الوكالات الإشرافية

¹ عزازي سمية، مرجع سبق ذكره، ص 17-18.

مكلفة بضمان إلزام المؤسسات المالية بجميع تلك القواعد واللوائح، يوفر Suptech أدوات تكنولوجيا للسلطات التنظيمية لتحسين الكفاءة من خلال الأتمتة¹.

المطلب الثالث: أسباب ومعوقات تبني التكنولوجيا المالية في البنوك

أصبحت التكنولوجيا المالية من أبرز مظاهر التحول الرقمي في القطاع المصرفي حيث تسعى البنوك إلى تبنيها لما توفره من تحسين للكفاءة وجودة الخدمات ومواكبة التطورات التكنولوجية غير أن هذا التبني يواجه جملة من التحديات التقنية والتنظيمية، ما يجعل دراسة دوافعه وتحدياته أمراً ضروريا لفهم واقع ومستقبل العمل المصرفي.

الفرع الأول: أسباب ظهور التكنولوجيا المالية في البنوك

ظهر توجه البنوك نحو التكنولوجيا المالية نتيجة تفاعل مجموعة من العوامل الاقتصادية والتكنولوجية والتنظيمية، أبرزها تسارع التطور الرقمي المرتبط بالثورة الصناعية الرابعة، وتداعيات الأزمات المالية التي أضعفت الثقة في النماذج المصرفية التقليدية، إلى جانب تغير توقعات العملاء نحو خدمات أسرع وأكثر شفافية وأقل تكلفة، كما أسهم الدعم التنظيمي وتنامي الحاجة إلى تعزيز الشمول المالي في دفع البنوك إلى تبني حلول التكنولوجيا المالية كخيار استراتيجي لتحسين الأداء والقدرة التنافسية ومنه يمكن إستخلاص أسباب ظهورها في مايلي:²

أولاً. الثورة الصناعية الرابعة: إختزلت التكنولوجيا الناشئة كالذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية وسلسلة الكتل وأنتترنت الأشياء وغيرها مختلف مجالات الحياة مع بداية الألفية الثالثة وبالرغم من التعقيدات التي كانت تشكلها هذه التكنولوجيات والمخاطر التي قد تطرحها كتسريح العمال إلى غير ذلك، إلا أن جيل هذه الألفية كان له دور كبير في توسع وإنتشار هذه الخدمات من خلال تبنيها والسعي نحو إيجاد حلول أفضل بإستمرار، خاصة ما تعلق بالذكاء الاصطناعي والروبوتات والربط بينها وبين البشر؛

ثانياً. الأزمة المالية 2008: أدت هذه الأزمة إلى خيبة أمل لدى الأفراد نتيجة الخسارة التي تكبدوها وشعورهم بالخدلان من طرف المؤسسات المالية التي فقدوا مدخراتهم بها، حتى أن تخميناتهم وصلت حول التواطؤ بين هذه المؤسسات ومؤسسات التصنيف الائتمانية التي دفعت إلى إتخاذ قرارات خاطئة حسبهم، كل هذا أدى إلى فقدان الثقة بها والبحث عن خدمات أكثر شفافية، وهو ما أتاح الفرصة لشركات التكنولوجيا المالية أن تخلق لنفسها مركزاً قيماً نوعاً ما في الساحة المالية مقابل المؤسسات التقليدية التي تأرجحت صورتها أمام العالم أثناء الأزمة وبعدها، خاصة أن أكثر من 20 بنك تجزئة في العالم اضطروا إلى دفع غرامات مالية فاقت 235 مليار دولار بسبب إنتهاك بعض اللوائح المالية أثناء الأزمة وبعدها؛

ثالثاً. التطور التكنولوجي: ساهم التطور التكنولوجي في تغيير طريقة تقديم الخدمات المالية وإدارتها بشكل كبير، حيث ساهم في تسهيل إيصالها للعملاء وتحسين كفاءتها وزيادة سرعتها وتقليل التكاليف الخاصة

¹ عزاوي سمية، مرجع سبق ذكره، ص 18-20.

² حجبوة إلهام، مرجع سبق ذكره ص 8-9.

بها، بالتالي سمح بتفكيك كثير من القيود التي كانت تحول دون النجاح في وصول الخدمة إلى العميل بالطريقة التي يرغب بها خاصة بعد انتشار الهواتف الذكية بصفة كبيرة؛

رابعاً. تغير توقعات العملاء: ساهمت التطلعات الكبيرة للعملاء في إيجاد خدمات تلبي رغباتهم وتوافق التطورات الحاصلة في توجيه المؤسسات المالية إلى تبني الحلول التكنولوجية، وتقديم خدماتها بحلة تستهوي شريحة العملاء لإتمام معاملاتهم؛

خامساً. الدعم التنظيمي: قامت السلطات الحكومية والتنظيمية في مختلف دول العالم بدعم المؤسسات التكنولوجية وعلى وجه الخصوص شركات التكنولوجيا المالية، وحتى دعم المؤسسات المالية وتشجيعها على تقديم مثل تلك الخدمات الحديثة من خلال اللوائح التنظيمية والتشريعات أو من خلال تعزيز البنية التحتية بهياكل تسهل من عملية إنتاج واستخدام منتجات التكنولوجيا المالية هذا من جهة، كما عملت على حماية المستهلكين من هذه الخدمات الذكية من جهة أخرى؛

سادساً. الإقصاء المالي: جعلت بعض شروط الإدماج المالي للفئات ذات الدخل المنخفض أو الساكنين في مناطق يصعب إيصال الخدمة المالية إليهم من المؤسسات المالية أمام إشكالية إيجاد خدمات تحقق ما سبق وبتكاليف أقل وهو ماتوفره منتجات التكنولوجيا المالية التي سمحت للأفراد بالقيام بالمعاملات المالية والمصرفية في أي مكان كانوا ومهما كانت دخولهم.

الفرع الثاني: معوقات تبني التكنولوجيا المالية

تشهد التكنولوجيا المالية توسعا سريعا في القطاع المصرفي إلا أن تبنيها يواجه عدة معوقات سواء كانت تنظيمية، تقنية، امنية أو بشرية تحد من قدراتها على تحسين الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي، ومن أبرز هذه العوائق ما يلي:¹

أولاً. طبيعة بيئة الأعمال: بيئة الأعمال الضعيفة الموجودة بشكل عام وبشكل خاص في الدول العربية، بالإضافة إلى القيود المفروضة على دخول الكيانات الأجنبية إلى الأسواق، مما تعرقل من إمكانية دخول شركات التكنولوجيا المالية الدولية العاملة بالفعل في الأسواق؛

ثانياً. غياب الدعم المؤسسي: أصبحت العديد من الحكومات نشطة بشكل متزايد، وتتطلع إلى دعم الشركات الناشئة من خلال اللوائح والتراخيص وصناديق الرمل والجهود التنظيمية الأخرى، في كثير من الحالات يعد التنسيق عبر البلدان أمراً أساسياً لتنفيذ وتفعيل التكنولوجيا المالية على نطاق واسع فغياب الدعم المؤسسي يكمن في غياب إنشاء حاضنات ومعجلات مساعدة للشركات المبتدئة في هذا المجال، بالإضافة إلى إنشاء مختبرات تنظيمية التي تسمح لشركات التكنولوجيا المالية باختبار ابتكاراتها في البيئة الفعلية، وفي منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا نجد عدد قليل من هذه الدول التي تتبنى إنشاء صناديق رمل أو RegLabs للشركات

¹ قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة فرحات عباس، سطيفن الجزائر، 2024/2023، ص10.

الناشئة في التكنولوجيا المالية للإستفادة منها، حيث كانت الإمارات العربية المتحدة في الصدارة، ثم تليها المملكة العربية السعودية و بعض الدول الأخرى؛

ثالثا. جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة: سجلت العديد من البلدان في السنوات الأخيرة إرتفاع في معدلات تغلغل تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، لكن تبقى جودة خدمة الإنترنت والهواتف المحمولة وأسعارها من معوقات إعتتماد التكنولوجيا المالية، فمعدل تغلغل الإنترنت لا يزال منخفض في العديد من الدول، مع محدودية خدمة الإنترنت عالية السرعة وإرتفاع تكلفتها؛

رابعا. القوانين الصارمة: هناك قضية أخرى تعقد المنافسة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك التجارية وعليه تصعب عملية التعاون بين الطرفين، كما أنها تقف كعائق في بعض الأحيان أمام تبني المصارف لهذا النوع من الإستثمارات، وهي أن البنوك تخضع لأعباء تنظيمية أكثر صرامة، كما أن اللوائح المصرفية التنظيمية هي سياسات تهدف إلى الحفاظ على إستقرار النظم المصرفية ضد السلوكيات المفرطة في المخاطرة والتقليل من مشاكل المخاطر الأخلاقية¹.

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية للتنمية الإقتصادية والإجتماعية المستدامة، حيث يسعى إلى توفير الخدمات المالية بشكل مناسب وبأسعار معقولة لكافة فئات المجتمع، وخاصة الفئات المهمشة ومنخفضة الدخل، لا يقتصر مفهوم الشمول المالي على مجرد فتح الحسابات البنكية، بل يشمل الوصول إلى مجموعة متكاملة من الخدمات كالادخار، والإئتمان، والتحويلات، والتأمين، والمدفوعات، مما يمكن الأفراد والشركات الصغيرة من إدارة حياتهم المالية بفعالية، والمساهمة في النشاط الإقتصادي، ومواجهة الصدمات المالية.

يشكل تعزيز الشمول المالي هدفا إستراتيجيا للعديد من الحكومات والمؤسسات الدولية، لما له من آثار إيجابية في مكافحة الفقر، وزيادة الفرص الإقتصادية، وتحقيق الإستقرار المالي، ودعم النمو الشامل، وتلعب الابتكارات التكنولوجية، وخاصة التكنولوجيا المالية، دورا محوريا في توسيع نطاق الشمول المالي عبر تذليل العوائق التقليدية مثل التكلفة والمسافة والعراقيل البيروقراطية.

ومع ذلك، فإن تحقيق شمول مالي حقيقي يتطلب معالجة التحديات المرتبطة بالبنية التحتية، والثقافة المالية، والأطر التنظيمية، والحماية القانونية للمستهلكين.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

يقصد بالشمول المالي ضمان وصول جميع فئات المجتمع إلى الخدمات المالية الأساسية ببسر وتكلفة مناسبة. وهو ليس مجرد خدمة مصرفية، بل أداة تمكينية تدعم التنمية الاقتصادية، وتحد من الفقر، وتعزز الاستقرار المالي. في ظل الثورة الرقمية، تبرز التكنولوجيا المالية كعامل حاسم لتحقيق هذا الشمول، رغم التحديات التي لا تزال قائمة.

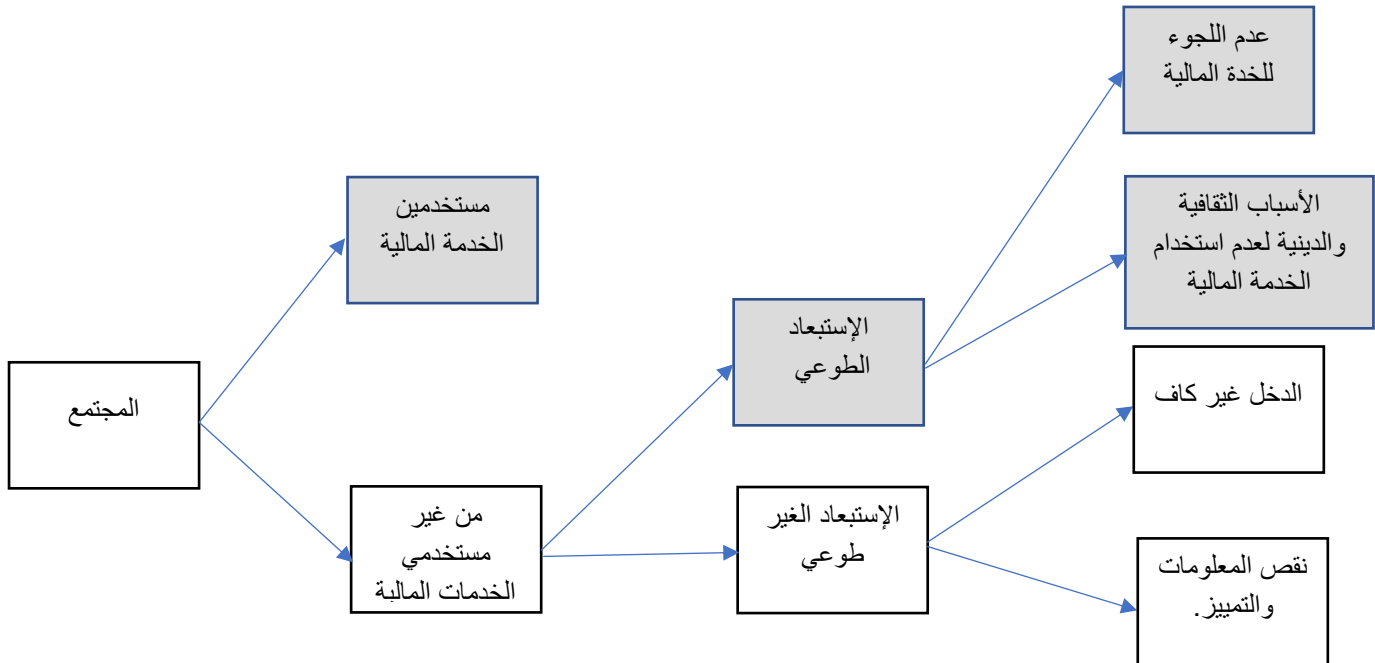
الفرع الأول: نشأة الشمول المالي

¹ قيمش خولة، مرجع سبق ذكره، ص 11-12.

يعود ظهور الشمول المالي إلى جذور القروض الصغيرة أو الائتمان الأصغر، وظهر مصطلح القروض الصغيرة في عام 1976 عندما منح محمد يونس قرضا صغيرة بقيمة 27 دولارا لمجموعة من النساء يعملن في مصنع للملابس في بنغلاديش، ثم بعد ذلك شهد الائتمان الأصغر إنتشارا في معظم دول العالم، ومع مرور الوقت توسع مفهوم الائتمان الأصغر ليظهر بطريقة جديدة يعرف بالتمويل الأصغر ثم توسع أكثر فأكثر ليصبح مصطلح الشمول المالي هو القائم حاليا، ظهر مصطلح الشمول المالي، مقابل الاستبعاد المالي، لأول مرة على مستوى العالم عام 1993 في دراسة أجراها "Leshon Wetheraft" حول الخدمات المالية في جنوب إنجلترا، والتي تناول فيها إغلاق أحد فروع البنوك، حول الوصول الفعلي لسكان المنطقة إلى الخدمات المصرفية.¹

في أواخر التسعينيات من القرن الماضي، ظهرت العديد من الدراسات من قبل متخصصين في الجغرافيا الاقتصادية تتعلق بالصعوبات التي تواجه بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تم استخدام مصطلح الشمول المالي في عام 1999 على نطاق أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتاحة، حيث تم التمييز بين التخلي الطوعي عن السعي لاستخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب عدم الحاجة إليها، أو لأسباب ثقافية أو إيديولوجية، وبين عدم الوصول وعدم الاستخدام بسبب عدم الوصول إليها أو بعدم توافرها أو بسبب عدم القدرة على حيازتها، وينحصر إهتمام المعنيين بالشمول المالي في إستهداف أولئك الذين تم إستبعادهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد الطرق للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، دون الإهتمام بمن إختاروا إستبعاد أنفسهم من استخدام المنتجات والخدمات المالية وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

الشكل رقم 1-2: يبين الفرق بين الاستخدام والوصول الى الخدمة المالية.



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على ما سبق

¹ بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كألية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف الجزائر، 2023/2022، ص 6-04.

تزايد الإهتمام الدولي بالشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية، من خلال إلزام الحكومات بتحقيقه من خلال الإعتماد على سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول جميع شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية وإستخدامها بشكل صحيح وسليم، بالإضافة إلى حث مقدمي الخدمات المالية على تقديمها بطريقة متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة، لذا قامت العديد من الدول بتطوير وتنفيذ إستراتيجيات وطنية للشمول المالي، وأهمها المملكة المتحدة وماليزيا (2003)، بينما تسعى العديد من دول العالم المتقدم ودول العالم الثالث إلى تطوير هذه الأخيرة، كما تم على المستوى الإقليمي تبني مجموعة من المبادرات كانت أبرزها كما يلي:¹

- في عام 2008 تم تأسيس التحالف الدولي للشمول المالي لتطوير سياسات الشمول المالي في البلدان النامية والناشئة؛
- في عام 2011 عقد منتدى السياسات العالمي في المكسيك، وتم تبني أعضاء التحالف من أجل الشمول المالي لإعلان "مايا" Maya Declaration الذي يتضمن إلزام كل دولة بمعايير قابلة للقياس من أجل تطوير الشمول المالي ومراقبة تنفيذها سنوياً؛
- في عام 2012 تم إنشاء فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، المكون من المدربين والمسؤولين المعنيين بقضايا الشمول المالي لدى البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية، بناء على توصية من مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية؛
- في عام 2013 نظم مجلس الخدمات المالية الإسلامية IFSB ندوة حول تعزيز الشمول المالي من خلال التمويل الإسلامي، والتي إستضافها بنك إندونيسيا المركزي؛
- في عام 2016 قرر مجلس محافظي البنوك المركزية ومؤسسات النقد العربية بناء على إقتراح من فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية إعتماد اليوم العربي للشمول المالي "الموافق ل 27 أبريل من كل عام، بهدف الإسهام في زيادة الوعي والتعريف بالشمول المالي ومتطلباته في الدول العربية وما يرتبط بذلك من قضايا وسياسات وبرامج، لتحقيق أهداف التنمية المستدامة؛
- في عام 2017 نظم البنك الإسلامي للتنمية ندوة بشأن تعميم الخدمات المالية من خلال التمويل الإسلامي.²

الفرع الثاني: مفهوم وخصائص الشمول المالي

يعد الشمول المالي أحد المفاهيم الحديثة التي حظيت بإهتمام متزايد من قبل الحكومات والمؤسسات المالية، لما له من دور محوري في دعم التنمية الإقتصادية والإجتماعية، ويقوم هذا المفهوم على تمكين مختلف فئات المجتمع، ولاسيما الفئات الهشة، من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وإستخدامها بكفاءة وبكلفة مناسبة. ومن هذا المنطلق، يتناول هذا الفرع توضيح مفهوم الشمول المالي وبيان أبرز خصائصه التي تميزه عن غيره من المفاهيم المالية ذات الصلة.

¹ بولمرج وحيدة، مرجع سبق ذكره، ص 06.

² المرجع نفسه، ص 6.

أولاً. مفهوم الشمول المالي

يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة¹. جاء في الموقع الإلكتروني للبنك الدولي: "يعني الشمول المالي أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات ائتمانية وقروض وخدمات تأمين، ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام"².

ويقصد بالشمول المالي إتاحة وإستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل، والتأمين، والتمويل والإئتمان، وإبتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار تنافسية كما يتضمن مفهوم الشمول المالي، حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تقادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف، وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة. يتم قياس الشمول المالي، من حيث قياس مدى إتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة، وقياس مدى إستخدامها وإستغلالها من جهة أخرى المتمثلة في جانب الطلب. بالتالي، فإن الشمول المالي يهدف لتوسيع فرص الوصول للخدمات المالية، من خلال العمل على تطوير جانبي العرض والطلب³.

أما صندوق النقد العربي فقد عرفه بأنه: أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع إمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة⁴.

ويمكن القول على أن الشمول المالي هو عملية تهدف إلى ضمان حصول كل فرد بالغ في المجتمع، بغض النظر عن دخله أو ظروفه، على نفاذ فعال إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية الرسمية والمنظمة ويجب أن تقدم هذه الخدمات بشكل يسير ومستدام وبأسعار ميسورة ومعقولة وبطريقة عادلة وشفافة، لتلبي إحتياجات المستخدمين الحقيقية.

ولا يقتصر الهدف على مجرد الوصول بل يشمل تعزيز الإستخدام المنتظم لهذه الخدمات من خلال آليات مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، مما يسهم في النهاية في تحسين الرفاه المالي للأفراد ودعم الشمول الإقتصادي والإجتماعي للمجتمع ككل.

¹ حنان الطيب، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية العدد 01، أبو ظبي -دولة الإمارات العربية المتحدة، صندوق النقد الدولي، 2020، ص05.

² عابد صونية، الرقمنة والصيرفة الإسلامية: آليتين لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، الملتقى الدولي رقمنة الخدمات المصرفية وتسويتها دولياً ضمن متطلبات تحقيق الشمول المالي، جامعة العربي التبسي، تبسة، الجزائر، ص03.

³ عبد الرحمان بن عبد الله الحميدي، مطبوعة صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، ص5.

⁴ بن قيدة مروان، التكنولوجيا المالية والابتكارات والحلول الرقمية، ب.ط، مخبر التنمية المحلية المستدامة، الجزائر، 2021، ص212.

ثانيا. خصائص الشمول المالي

يمكن تلخيص أهم هذه الخصائص في النقاط التالية:¹

- العموم: من خلال إستهداف جميع شرائح المجتمع بما فيهم محدودي الدخل.
- التنوع: تقديم خدمات ومنتجات بنكية متنوعة.
- السعر: تقديم خدمات ومنتجات بأقل تكلفة تناسب جميع شرائح المجتمع.
- الجودة: مراعاة عامل الجودة في طبيعة الخدمة والمنتج المقدم.
- الوقت: توفير الخدمة أو المنتج على مدار السنة وفي جميع الأوقات.
- التوسع الوصول إلى جميع مواقع الشركات والأفراد لتسهيل عملي.

الفرع الثالث: أهمية واهداف الشمول المالي

تبرز أهمية الشمول المالي بإعتباره أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة وتعزيز العدالة الاجتماعية، إذ يساهم في دمج مختلف فئات المجتمع ضمن المنظومة المالية الرسمية. ولا تقتصر أهميته على تحسين مستوى المعيشة، بل تمتد لتشمل دعم الاستقرار المالي وتحفيز النشاط الاقتصادي. وإنطلاقا من ذلك، يهدف هذا الفرع إلى إبراز أهمية الشمول المالي وتبسيط الضوء على أبرز أهدافه على المستويين الاقتصادي والاجتماعي.

أولا. أهمية الشمول المالي

يمثل الشمول المالي ركيزة أساسية في تعزيز متانة النظام المالي ودفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يساهم في توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية الرسمية، مما ينعكس إيجابا على زيادة المدخرات، وتحسين كفاءة الوساطة المالية، ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة، بالإضافة إلى تمكين الأفراد لا سيما الفئات المهمشة من الاندماج الفاعل في النشاط الاقتصادي، كما يعمل الشمول المالي على تعزيز الرقمنة المالية وزيادة المنافسة بين المؤسسات المالية، مما يساهم في تحقيق تنمية شاملة ومستدامة وتقليل الإعتماد على القنوات غير الرسمية ويمكن إستخلاص أهمية الشمول المالي:²

1. **المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة:** يعد الشمول المالي عامل رئيسي في تحقيق جميع أهداف للتنمية المستدامة من أصل 17 في المجموعة العشرين إلترمت بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم وعلى هذا الأساس قامت أكثر من 30 بلد بإطلاق إستراتيجية وطنية قصد زيادة سرعة الإصلاحات وتأثيرها على البلد لتطوير قدرات فئات محدودي على الإنتاج وتحسين دخولها ودمج الإقتصاد غير الرسمي وهذا ما ينصب في صالح تشجيع ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛

¹ أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طينه للدراسات العلمية الأكاديمية، المجلد 04، العدد 02، جامعة الشلف، الجزائر، 2021/05/27، ص 648.

² مفيدة الأحسن وآخرون، واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات) -دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021، مجلة الإدارة والتنمية والبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، 2023/12/01، ص 40.

2. تعزيز فعالية الوساطة المالية: تتجلى هذه الأهمية من خلال تجميع مدخرات الأفراد المستبعدين من التعامل مع النظام الرسمي الأمر الذي يعمل على زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك فتوفير البنية التحتية والتنظيمية والتشريعية اللازمة وتوسع الشمول المالي بشكل مدروس يهدف إلى تحقيق النمو الشامل والمستدام وتحسين تنوع الخدمات المالية لدى المؤسسات المالية والعمل على تقليل المخاطرة؛
3. زيادة فرص المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية: يساهم الشمول المالي في زيادة فرص المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية من خلال العمل على تنوع المنتجات والخدمات المالية والإهتمام بجودتها لتعزيز قدرتها على الإحتفاظ بالعملاء وإستقطاب فئات جديدة من العملاء وهذا ما سيساعد على الحد من التسرب المتعاملين مع القنوات غير الرسمية؛
4. الدفع نحو الرقمنة والخدمات المالية: تسمح الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول للمستخدمين بحفظ الأموال وتحويلها وبالتالي تساعد على تحسين كسب الدخل وهذا حسب ما أظهرته الدراسات؛
5. تحسين قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: إن إمكانية وصول الأفراد إلى الخدمات المالية والمصرفية تشجعهم على الإقبال على الإستثمار والمخاطرة وإدارتها وهذا ما ينعكس بشكل إيجابي على مستويات النمو مع تقليص الصدمات المالية ويتحقق هذا من خلال إدخال التكنولوجيا المبتكرة قصد خلق فرص فعالة لتحقيق تكاليف المعاملات وإصلاح البنى التحتية وسهولة وصول الأفراد لمختلف القطاعات والعمل على تحسين مستويات دخل الافراد؛
6. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الإقتصادي، حيث يسمح الوصول السهل إلى الخدمات المالية وخاصة للفئات الفقيرة إلى توفير المال بأمان ويساعد في منع تركيز القوة الإقتصادية مع عدد قليل من الأفراد، وبالتالي التخفيف من المخاطر التي قد يواجهها الفقراء نتيجة للصدمات الإقتصادية، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل، لذلك أصبح توفير الوصول إلى الخدمات المالية مجال إهتمام صانعي، السياسات حيث يترتب عليه آثار إقتصادية بعيدة المدى.

ثانياً. أهداف الشمول المالي

يعد تيسير الوصول إلى الخدمات المالية عاملاً محورياً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يساهم في تعبئة المدخرات المحلية وتوجيهها، كما يوسع نطاق دعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة والأسر عبر تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات المصرفية والتأمينية وأسواق الأوراق المالية. بالإضافة إلى ذلك، يساهم القطاع المالي نفسه في الناتج المحلي وتوفير فرص العمل بصفته أحد قطاعات الخدمات الاقتصادية الأساسية؛ كما يؤدي تعزيز إمكانية الحصول على التمويل إلى رفع مستوى الرخاء العام، من خلال تمكين الأفراد من إدارة إحتياجاتهم المالية بكفاءة، وتوسيع خياراتهم الاقتصادية، وتحسين مستويات معيشتهم، فالقدرة على الوصول إلى الخدمات المالية تسهل إدارة الإستهلاك والمدفوعات والإيرادات، وتوفر فرصاً أفضل في مجالي الصحة والتعليم، وتشجع على إنشاء المشروعات الصغيرة، كما تتيح إستخدام منتجات التأمين للحماية من المخاطر والصدمات المالية غير المتوقعة.

كما يمكن التمييز بين أهداف الشمول المالي على النحو التالي¹:

1. أهداف اقتصادية:

- تحسين فرص وصول الخدمات المالية إلى أكبر شريحة من المواطنين سواء الأفراد أو المؤسسات؛
- جذب المستبدين إلى النظام المالي الرسمي من خلال تقديم كافة الخدمات المالية؛
- تعزيز مشاريع العمل الحر وتمكين الأفراد والشركات الصغيرة من الإستثمار والتوسع.

2. أهداف اجتماعية:

- تخفيض مستويات الفقر؛

- توفير فرص عدم التمييز بين الجنسين؛

لهذه الأسباب وغيرها تشكل أهداف الشمول المالي إستراتيجية حاسمة للمساعدة على تخفيف حدة الفقر وبناء عالم يتسم بمزيد من الإنصاف والفرص المتاحة للجميع دون تمييز.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات تحقيق الشمول المالي

يعد الشمول المالي مفهوماً متعدد الأبعاد، يتحقق من خلال توافر متطلبات أساسية تضمن وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية، وحسن إستخدامها، وجودتها حيث تعتمد عملية قياس مستوى الشمول المالي على مجموعة من المؤشرات التي تعكس مدى إنتشار الخدمات المالية وفعاليتها، مما يجعل دراسة هذه المتطلبات والمؤشرات أمراً ضرورياً لتقييم واقع الشمول المالي وسبل تعزيزه.

الفرع الأول: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

يقوم الشمول المالي على مجموعة من الأبعاد المتكاملة التي تعكس مستوى إدماج الأفراد والمؤسسات في النظام المالي الرسمي، ويُقاس ذلك من خلال مؤشرات كمية ونوعية توضح مدى الوصول إلى الخدمات المالية، ودرجة إستخدامها، وجودتها. وتُعد دراسة أبعاد ومؤشرات الشمول المالي أداة أساسية لفهم واقعه وتقييم السياسات الرامية إلى تعزيزه، خاصة في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة في القطاع المالي.

أولاً. أبعاد الشمول المالي حيث تتمثل هذه الأبعاد في مايلي²:

1. **للوصول للخدمات المالية:** ويشير إلى القدرة على إستخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح وإستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، وتكمن مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:

¹ يمينة شايب، التعليم المالي كأداة لتعزيز الشمول المالي لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، مجلة معارف، المجلد 17، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2022/06/01، ص 479.

² صورية شنبلي، السعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة بحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة محمد بوضياف، مسيلة، الجزائر، المجلد 4 العدد 1، 2019، ص109.

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية؛
 - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع؛
 - حسابات النفوذ الالكترونية؛
 - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
 - النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
- 2. استخدام الخدمات المالية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى إنتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. وتكمن مؤشرات هذا البعد في:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين؛
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر؛
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت؛
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية؛
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية؛
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

3. التمكين المالي: من المفاهيم الأساسية في تحقيق التنمية المالية الشاملة، حيث يقصد به عملية تزويد الأفراد بالمعرفة والمهارات والثقة الكافية التي تمكنهم من إتخاذ قرارات مالية مدروسة وفعالة، بما يعزز قدرتهم على إدارة مواردهم المالية اليومية والتخطيط لمستقبلهم المالي؛ ويشمل التمكين المالي أيضا إتاحة الأدوات والدعم الذي يساعد الأفراد على السيطرة على حياتهم المالية بصورة عملية ومستدامة، وليس فقط على مستوى الفهم النظري للمفاهيم المالية¹.

4. جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من

¹ عماري نور الإسلام، كحيل أسامة، تطوير المنتجات البنكية كآلية لتحقيق الشمول المالي، مذكرة مقدمة لإستكمال شهادة ماستر أكاديمي، إقتصاد نقدي ومالي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريريج، الجزائر، 2025/2024، ص15.

تحسين الوصول إلى الخدمات المالية عدم الوصول إلى الخدمات المالية لازال يسبب مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، ومع ذلك تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية والذي يعتبر تحدياً يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة وإتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة هذا البعد ليس بعداً واضحاً ومباشراً، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك.¹

وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالتالي:²
القدرة على تحمل التكاليف: مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض؛

الشفافية: يلعب الوصول إلى المعلومات دوراً حاسماً في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من إتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات المالية. ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من أخطاء اللغة؛

الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية؛

حماية المستهلك: ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة؛

التثقيف المالي: وقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛

المديونية أو السلوك المالي: وهي سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة؛

العوائق الائتمانية: الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضاً العملاء القدرة على إختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات.

¹ سورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 110.

² سورية شنبلي، السعيد بن لخضر، مرجع سبق ذكره، ص 110.

ثانيا. مؤشرات الشمول المالي

تعد مؤشرات الشمول المالي أدوات قياس كمية ونوعية ضرورية لتقييم مدى إنتشار الخدمات المالية الرسمية ومدى إتاحتها لجميع فئات المجتمع، لا سيما الفئات المهمشة والضعيفة اقتصاديا. تعكس هذه المؤشرات جودة وشمولية النظام المالي، ومدى نجاح السياسات والبرامج الرامية إلى تعزيز الوصول المالي.

ويمكن التطرق إلى مؤشرات قياس الشمول المالي حسب كل بعد:¹

1. المؤشر العالمي للشمول المالي: تعد قاعدة بيانات Global Findex أشمل مجموعة بيانات في العالم حول كيفية حفظ البالغين، الإقتراض، الدفع وإدارة المخاطر، تم إطلاق قاعدة البيانات بتمويل من مؤسسة Melinda Gates&Bill، ويتم نشر قاعدة البيانات كل ثلاث سنوات منذ عام 2011، يتم جمع البيانات بالشراكة مع Inc Gallup، من خلال إستطلاعات تمثيلية على المستوى الوطني لأكثر من 150.000 شخص بالغ في أكثر من 140 إقتصاد، وتضمن إصدار عام 2017 مؤشرات محدثة حول الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية وإستخداماتها.

ويضيف بيانات جديدة حول إستخدام التكنولوجيا المالية (fintech)، بما في ذلك إستخدام الهواتف المحمولة والإنترنت لإجراء المعاملات المالية.

2. مؤشر المعرفة العالمي: مؤشر المعرفة العالمي هو مبادرة مشتركة بين برنامج الأمم المتحدة الأمريكية ومؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة. أتى هذا المؤشر في نسخته الأولى في عام 2017 لتليه نسخة ثانية سنة بالنظر إلى الإختلافات في إستخدامه ومعناه، يهدف إلى تقديم فهم أكثر انتظاما للمعرفة من ناحيتين:

إنه يقسم المفهوم إلى مكوناته المكونة من التعليم قبل الجامعي، التعليم والتدريب في المجالين التقني والمهني، التعليم العالي البحث والتطوير والإبتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، والإقتصاد، بالإضافة إلى البيئة التمكينية العامة لذلك، فهي تدرك الطبيعة متعددة الأبعاد لنظم المعرفة في جميع السياقات والتطبيقات المتعلقة بالهياكل الإقتصادية والإجتماعية، وهذا يسمح بإستكشافات أكثر وضوحا لسياسات المعرفة فيما يتعلق بالقطاعات المختلفة، كما أنه يمكن من ربط علمي يقوم على الأدلة بين التنمية ومفهوم المعرفة، تمشيا مع فكرة التنمية البشرية كما يطبقها برنامج الأمم المتحدة وكذلك مفهوم التنمية المستدامة الذي إ تفق عليه قادة العالم في عام 2015 في خطتهم لغاية عام 2030 للتنمية المستدامة، بمجرد توضيح المفهوم وإرساء الصلة بالتنمية، يصبح من الممكن تقديم نهج أكثر شمولاً لـ "التنمية القائمة على المعرفة". يمكن أن يوجه هذا صانعي السياسات والباحثين والمجتمع المدني والقطاع الخاص للعمل سويا على جوانب مختلفة من السياسات لتعزيز عملية تنمية تسعى إلى تزويد الأفراد بالمهارات اللازمة لإعدادهم للمستقبل جاء في أهم نتائج دراسة أثر المعرفة ومحو الأمية

¹ عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، المجلد 8، العدد 1، 2020، ص50.

المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017 حول أنه يوجد تأثير للمعرفة عموما ومحو الأمية المالية خصوصا على مستوى الشمول المالي في العالم خلال نفس السنة¹.

3. مؤشر محو الأمية المالية: إن انخفاض مستويات معرفة القراءة والكتابة المالية بالتزامن مع انخفاض الدخل هي من بين العقبات الرئيسية التي الإدارة أموره المالية ، وهو في ذلك شبيه بالحاجة لحد أدنى من الثقافة الطبية، ولقد أدركت الدول المتقدمة أهمية نشر الثقافة المالية بين مواطنيها، وجعلتها مسؤولية الجميع ففي أمريكا أسس الكونجرس عام 2003 لجنة عرفت باسم لجنة التعليم والثقافة المالية وضعت إستراتيجية قومية للثقافة المالية، كما يقوم المصرف المركزي بالمساهمة مع المصارف التجارية والوزارات المختصة، ومؤسسات المجتمع المدني بتقديم برامج عدة متخصصة لنشر الثقافة المالية.

ومنه فتتمثل مؤشرات الشمول المالي في مجموعة من المقاييس الكمية والنوعية التي تعكس مدى إدماج الأفراد والمؤسسات في النظام المالي، وتشمل مؤشرات الوصول مثل عدد نقاط تقديم الخدمات وأجهزة الصراف الآلي وإنشار الحسابات الإلكترونية، ومؤشرات الاستخدام كإمتلاك الحسابات البنكية والإئتمانية، وتواتر المعاملات والتحويلات المالية، إضافة إلى مؤشرات الجودة التي تقيس مستوى التكاليف، الشفافية، حماية المستهلك، سهولة التعامل مع المؤسسات المالية، ومستوى التثقيف المالي، بما يبرز كفاءة الخدمات المالية وقدرتها على تلبية إحتياجات مختلف فئات المجتمع.

الفرع الثاني: ركائز تعزيز الشمول المالي

الشمول المالي يمثل أحد الأولويات الرئيسية للسلطات الرقابية، ويقصد به ضمان وصول جميع فئات المجتمع إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بفعالية، ولتعزيز هذا المفهوم، تتطلب السياسات والبرامج المعتمدة توفير مجموعة من الركائز الأساسية التي تشمل: دعم البنية التحتية المالية والتشريعية، وحماية المستهلك المالي، وتطوير خدمات ومنتجات تلبي إحتياجات الجميع، بالإضافة إلى تعزيز التثقيف والوعي المالي، وإن تعزيز الشمول المالي يتطلب توفير جملة من الركائز نلخصها فيما يلي:²

1.دعم البنية التحتية المالية: حيث تعتبر هذه الركيزة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي وتعد من أهم الركائز التي تحقق بيئة ملائمة وقوية له، ويجب تحديد أولويات تجهيز هذه البنية والتي تتضمن ما يلي:

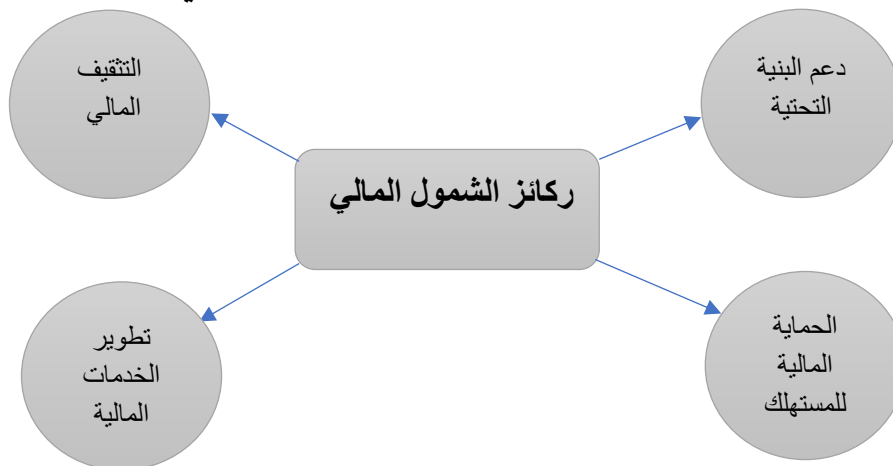
- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي؛
- الإنشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات والمنتجات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها؛
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية وهذا لتسهيل تنفيذ العمليات وتقديم الخدمات المالية؛
- تقديم الخدمات المالية بغرض خفض تكاليف هذه الخدمات وذلك من خلال الإستفادة من تكنولوجيا الإتصال والصيرفة الإلكترونية؛

¹ عطيل هارون، مصطفىاوي محمد الأمين، مرجع نفسه، ص51.52.

² جواني صونيا، مريم عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي -تجربة البحرين -، مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2021/10/26، ص279.278.

- توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة فيما يتعلق بالبيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات الصغيرة.
- 2. **الحماية المالية للمستهلك:** وهذا من خلال معاملة عادلة وشفافة لكل العملاء دون التمييز بينهم وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية وفي الوقت المناسب وتزويدهم بالمعلومات الكافية وتوفير خدمات الإستشارة المالية لهم، إضافة إلى ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المستبعدة والمهمشة.
- 3. **تطوير منتجات وخدمات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:** يعتبر أحد أهم ركائز تحقيق وإرساء الشمول المالي من خلال تسهيل الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها من طرف الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر أخذا بعين الإعتبار ما يلي:
 - مراعاة إحتياجات العملاء ومتطلباتهم عند تصميم الخدمات والمنتجات المالية لهم قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الإقراض الادخار التأمين، ووسائل الدفع مع الإهتمام بالتمويل؛
 - التشجيع على المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية من خلال توفير المزيد من الخيارات للعملاء بما يضمن جودة الخدمات المقدمة؛
 - تخفيض التكاليف المتمثلة في الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تقدم مقابل دفع عمولات.
- 4. **التثقيف المالي:** يعتبر التثقيف المالي والتوعية المالية من الركائز التي يتوجب على كل دولة الإهتمام بها من خلال وضع وإعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعلم والتثقيف المالي والعمل على تطوير هذه الإستراتيجيات من طرف الجهات الحكومية والقطاع الخاص وكل الأطراف ذات العلاقة، بهدف تعزيز الوعي والمعرفة المالية لكل الفئات المجتمع خاصة الفئات المستبعدة والمهمشة.

الشكل رقم 1-3: ركائز الشمول المالي



المصدر من إعداد الطالبين بالإعتماد على ما سبق.

الفرع الثالث: معوقات الشمول المالي وتتمثل هذه المعوقات في مايلي:¹

- أولاً. معوقات الطلب على الخدمات المالية: تعكس عوامل الطلب في معظمها المتغيرات المرتبطة بالخصائص الاقتصادية والاجتماعية للأفراد والوحدات الاقتصادية وتشمل:
- مستوى الدخل: فدائماً ما يكون الوضع المالي ذو أهمية كبيرة في الحصول على الخدمات المالية، لذلك يجد الفقراء صعوبة في الحصول على الخدمات المالية ولو كانت مصممة خصيصاً لهم، كما أنهم كثيراً ما يواجهون مشكلة الدخل غير المنتظم، وهو ما يكون من الأسباب الرئيسية في استبعادهم مالياً؛
 - مستوى التعليم: تؤدي قلة المعرفة إلى قلة الخبرة في اتخاذ القرارات المالية الرشيدة، لذلك يتوجب في هذه الحالة القيام بحملة تثقيف مالي لتمكين المستهلكين من الإطلاع على المنتجات والخدمات المالية واتخاذ قرارات واعية، مما يساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي؛
 - عامل الجنس والعمر: غالباً ما يكون الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية محدوداً للنساء لعدم إمتلاكهن دخلاً ثابتاً أو أصولاً كضمان على عكس الرجال، كذلك فإن مقدمي الخدمات كثيراً ما يركزون على شرائح المجتمع متوسطة العمر بخلاف كبار السن والمتقاعدين؛
 - أهداف الأفراد: فالشمول المالي يتأثر كذلك بالإحتياجات الإئتمانية لمختلف شرائح المجتمع، فالأفراد يهدفون إلى تغطية الإسكان والمشاريع متناهية الصغر والإحتياجات الإستهلاكية ونظراً لصعوبة الوصول إلى المصادر الرسمية للإئتمان، فإن ذلك يحول دون تحقيق الشمول المالي؛
 - الحواجز الثقافية والنفسية مثل اللغة وفقدان الثقة في المؤسسات المالية المصرفية، وبالتالي الإستبعاد الذاتي، فضلاً عن المعوقات الدينية.
- ثانياً. معوقات عرض الخدمات المالية: تعكس عوامل العرض في معظمها العوامل المرتبطة بطبيعة عمل المؤسسات المالية والمنتجات والخدمات التي تقدمها، وتتضمن:²
- ضعف الانتشار المصرفي: إن عدم إتاحة الخدمة للعملاء في جميع المناطق وخاصة الريفية منها، قد يمنع الوصول إلى الخدمات المالية؛
 - الإفتقار إلى البنية التحتية المالية: وأتي تؤثر على المقرض والمقرض في الوصول إلى المعلومات التي تخص السجلات الإئتمانية العامة، ومكاتب الإئتمان الخاص، وكذلك المعلومات التي تخص الزبائن مثل الأهلية القانونية، الإفصاح عن الإلتزامات المالية وهو ما يؤثر سلباً على تطوير الشمول المالي؛
 - تعقيد المنتجات المالية: إن التطورات السريعة في هذا المجال، قد خلقت عقبة إضافية لبعض شرائح المجتمع في التعامل مع الخدمات المالية والمصرفية؛

¹ سلايمية ظريفة، طبائبية سليمة، تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء مبادرات التجربة الهندية في الشول المالي، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، المجلد 06، العدد 01، 2023، ص 200.

² سلايمية ظريفة، طبائبية سليمة، مرجع سبق ذكره، ص 201.

- **التكاليف العالية:** يمثل إرتفاع التكاليف وإنعدام الضمانات العينية حاجزا هاما أمام حصول الفقراء على الخدمات المالية، وهو ما يعوق الوصول إلى القطاع المالي والمصرفية.
- **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:** وبوجه خاص مؤسسات الإيداع التعاقدية وصناديق الإستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، مما يؤدي إلى تزايد الإعتماد على الإئتمان المصرفي والذي يوفر بالأساس موارد قصيرة الأجل لا تلائم إحتياجاتهم التمويلية؛
- **سهولة الوصول إلى خدمات الائتمان البديلة:** عادة ما يكون الإئتمان البديل من القطاع غير الرسمي أكثر جاذبية وخالي من المتاعب مقابل الحصول على قرض من أحد المصارف التجارية؛
- **القوانين والتشريعات المعقدة:** والتي تعمل على عرقلة الحياة بدلا من تسهيلها ودون وجود أية مبررات لها؛
- **السياسات الخاطئة وغير الرشيدة:** والتي تؤدي إلى إبعاد الشرائح الفقيرة عن الإندماج تحت مظلة النظام المالي الرسمي؛
- **إنعدام كفاءة السوق:** إن غياب اللوائح والتنظيمات المناسبة من شأنه جعل السوق يفقد الكفاءة في جذب شرائح المجتمع المستبعدة ماليا.

المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية وتحدياتها على الشمول المالي

تسهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية وخفض تكلفتها، خاصة للفئات غير المخدومة مصرفيا. غير أن هذا الدور يواجه جملة من التحديات التقنية والتنظيمية والأمنية التي قد تحد من فعاليته في تحقيق الشمول المالي المنشود.

أولا. علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي

تلعب التكنولوجيا المالية دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي، حيث توفر حولا مبتكرة للتغلب على العوائق التقليدية التي تحول دون وصول الخدمات المالية لشرائح واسعة من السكان، لا سيما غير المتعاملين مع الجهاز المصرفي التقليدي، كما تسهم في تيسير حصول المؤسسات الصغيرة والمتوسطة على تمويل بديل، مما يدعم التنوع الإقتصادي والنمو الشامل، وبالإضافة إلى توسيع نطاق الخدمات المالية، تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي من خلال آليات رقابية ذكية تدعم الإمتثال التنظيمي وإدارة المخاطر، كما تزيد كفاءة العمليات المالية عبر الحدود، سواء في التجارة الخارجية أو التحويلات المالية، عبر أنظمة دفع إلكترونية آمنة ومنخفضة التكلفة، كما يعزز إعتداد وسائل الدفع الرقمية كفاءة العمليات الحكومية ويسرع الإيصال المالي¹.

وقد تطور تقديم الخدمات المالية تدريجيا عبر أدوات مثل بطاقات الدفع وأجهزة الصراف الآلي، إلا أن التسارع التقني في مجال المعلومات أتاح ظهور خدمات مالية متقدمة، رافقه تحديات أمنية جديدة.

وفي المجمل، تؤدي التكنولوجيا المالية إلى رفع القدرة المالية للمستفيدين، وتحسين وعيهم المالي، وزيادة مساهمتهم في النشاط الاقتصادي.

¹ من إعداد الطالبين.

قيل شرح العلاقة القائمة بين الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات و المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، و ذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي و الإقتصادي و بالتالي الشمول المالي التحول من حالة الإستبعاد المالي أين لا يكون في مقدور الأفراد والمؤسسات من الحصول على التمويل و الخدمات المالية المختلفة إلى حالة التي يمكنهم في ظلها من حصول على هذه الخدمات بسهولة و بتكلفة منخفضة و بجودة عالية، و ساعدت التكنولوجيا المالية، ولاسيما إنتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة، أي توسيع دائرة الشمول المالي و ذلك من خلال النقاط التالية:

- جعلت الهويات الرقمية مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى؛
- رقمنة المدفوعات النقدية هو إدخال المزيد من الناس على حسابات المعاملات؛
- الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة توفر وصولا مناسباً حتى للمناطق النائية؛
- زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل إحتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

و يري صندوق النقد الدولي أن التحول نحو الخدمات المالية الرقمية يساعد المجتمعات بالفعل على تعزيز الشمول المالي قبل بداية الجائحة كورونا، مما أفاد الكثير من الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة التي تمتلك فرصا محدودة في العادة للإستفادة من خدمات المؤسسات المالية التقليدية، حيث توفر التكنولوجيا المالية فرصا هائلة، كإخفاض التكاليف التي يتحملها الزبائن والدفع الفوري، وتوفير مزيد من الخيارات، وتيسير الخدمات، ومن شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر إحتواء لجميع شرائح السكان، ويسمح للحكومات بتوسيع استخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والدفع وبإمكان البنوك الإعتماد على الوسائل التكنولوجية في رفع الكفاءة، وتقوية إدارة المخاطر، وتعزيز الإمتثال للنظم والقواعد وعليه فان تعميم إستعمال التكنولوجيا المالية يؤدي لا محل إلى توسيع دائرة المشمولين بالخدمات المالية من افراد و المؤسسات¹.

ثانيا. تحديات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

تشكل التكنولوجيا المالية دافعا أساسيا نحو مستقبل مالي أكثر كفاءة وشمولا في المنطقة العربية، ومع تسارع وتيرة التحول الرقمي، تبرز الحاجة إلى مواجهة جملة من التحديات الحاسمة التي تقف حاجزا أمام تحقيق الإمكانيات الكاملة لهذا القطاع الواعد، إذ تعيق ثغرات أمنية وتشريعية وإجتماعية عملية الإنتشار الآمن والعادل

¹ غربي ناصر صلاح الدين، دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، جامعة ابي بكر بالقايد، تلمسان، الجزائر، المجلد 15، العدد 1، 2022/06/14، ص96-97.

للخدمات المالية الحديثة، مما يتطلب تعاوناً إستباقياً بين جميع الأطراف لبناء نظام مالي رقمي مرناً يلبي تطلعات الأفراد ويدعم خطط التنمية إلا أنه توجد العديد من التحديات التي تعيق تحقيق هذا الهدف نذكر منها:¹
أولاً: التحديات التقنية والأمنية تنقسم إلى مايلي:

1. الأمن السيبراني والاحتيال المالي:

- مع زيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية، تصبح البيانات المالية عرضة للهجمات السيبرانية، مثل الإختراقات والإحتيال عبر الأنترنت؛
- تهديدات مثل البرمجيات الخبيثة والتصيد الإحتيالي قد تؤدي إلى فقدان الأموال أو سرقة الهويات المالية للمستخدمين؛
- ضعف الحماية الأمنية لدى بعض الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قد يجعلها عرضة للإستغلال من قبل المجرمين الإلكترونيين.

2. عدم كفاية البنية التحتية التكنولوجية:

- في بعض الدول النامية لا تزال البنية التحتية الرقمية ضعيفة ما يؤثر على كفاءة الخدمات المالية الإلكترونية؛
- ضعف تغطية الأنترنت وإنخفاض سرعة الإتصال تعيق إنتشار الخدمات المالية الرقمية، خاصة في المناطق الريفية؛
- عدم توافق بعض أنظمة الدفع الحديثة لدى بعض البنوك التقليدية يؤثر على تكامل التكنولوجيا المالية مع النظام المالي القائم.

ثانياً. التحديات التنظيمية والقانونية

فقد تمثلت هذه التحديات في مايلي:²

- عدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية يعيق نمو قطاع التكنولوجيا على الرغم من العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية، ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الإلكترونية في معظم البلدان إلا أن التقدم كان محدوداً في وضع قواعد تنظيمية للتكنولوجيا المالية فعلى سبيل المثال لا توجد قواعد تنظيمية للنقود الإلكترونية المحمولة إلا في عدد قليل من البلدان (مصر، المغرب، تونس) ولا توجد في الكثير من البلدان أيضاً أطر لحماية المستهلك في مجال الخدمات المالية و لا قوانين لخصوصية البيانات ضف إلى أنه لم يتم تهيئة القواعد التنظيمية والإحترازية بما يتلاءم مع خصائص التكنولوجيا المالية، كما يشكل أيضاً راس المال التنظيمي الكبير في البنوك عقبة كبيرة أمام دخول شركات التكنولوجيا المالية المبتدئة إلى السوق؛

¹ حمدوني أكرم، حجاز عبد النور، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، دراسة حالة إتصالات الجزائر، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2025/2024، ص28-30.

² حمدوني أكرم، حجاز عبد النور، مرجع سبق ذكره، ص29.

- عدم وجود تشريعات بشأن الجرائم الالكترونية والأمن المعلوماتي إلا في بعض البلدان العربية مثل: الجزائر، قطر، مصر، تونس.

ثالثا. التحديات الاقتصادية والاجتماعية

- ضعف البنية التحتية المالية في عدد من البلدان العربية الذي يرجع إلى المقدرة المالية أو لعوائق أخرى وهو ما ينعكس سببا على نوع الخدمات المالية المقدمة عددا جودتها وكذا تكلفتها مما يجعلها غير متاحة للفئات الهشة، ندرة حصص الملكية الخاصة ورؤوس الأموال المخاطرة التي تركز عليها نمو التكنولوجيا المالية في الاقتصادات المتقدمة؛
- على جانب الطلب، تشكل فجوة الثقة ومستويات الوعي المالي قيودا رئيسية أمام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية يتطلب استخدام التكنولوجيا المالية كقناة للدفع توافر الثقة للحد من عدم اليقين وإحتواء تكاليف المعاملات فالثقة هي إحدى العقبات الرئيسية، إلى جانب الترويج والمستوى التعليمي للعميل، الثقة في التكنولوجيا المالية لا يزال العديد من الأشخاص يفضلون التعامل مع البنوك التقليدية بسبب عدم ثقتهم في الأنظمة الرقمية الجديدة؛
- إضافة إلى العامل الديني إن المجتمعات العربية الإسلامية تبتعد عن المعاملات التي لا تتفق مع احكام الشريعة الإسلامية وعلى الرغم من تطور صيغ التمويل الإسلامي إلا أنها لا تزال تحتاج التسويق وإبتكار منتجات جديدة تلبي متطلبات المجتمع الإسلامي.

خلاصة الفصل الأول:

- بعد التطرق في هذا الفصل إلى الإطار النظري لكل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي، يمكن تلخيص أبرز النتائج المتحصل عليها على النحو التالي:
- أظهرت الدراسة أن التكنولوجيا المالية ليست مجرد تطور تقني في الخدمات المالية، بل هي منظومة متكاملة أعادت تشكيل القطاع المالي منذ نشأتها، مروراً بتطورها عبر مراحل تاريخية متعاقبة حتى وصلت إلى عصر الابتكار المالي الحديث، وقد تميزت هذه التكنولوجيا بمجموعة من الخصائص كسهولة الوصول، والقدرة على التكيف، والسرعة، والكفاءة، والتصميم المرتكز على العميل، مما مكنها من إختراق مجالات مالية متنوعة كالمدفوعات الرقمية، والإقراض الرقمي، والتأمين الرقمي، والتمويل الرقمي، وقد تعددت دوافع تبنيها، من أهمها تراجع الثقة في المؤسسات التقليدية بعد أزمة 2008 والتطور التكنولوجي السريع، إلا أنها لا تزال تواجه تحديات تشريعية وأمنية وتقنية وإجتماعية.
 - تبين أن الشمول المالي يمثل مفهوماً متعدد الأبعاد، يتجاوز مجرد فتح الحسابات البنكية ليشمل الوصول الفعلي والإستخدام المنتظم لخدمات مالية مناسبة وذات جودة، وقد تطور المفهوم من الإقراض الصغير ليصبح سياسة إستراتيجية تعزز التنمية المستدامة وتمكن الفئات المهمشة، وتعتمد عملية تحقيق الشمول المالي على ركائز أساسية مثل البنية التحتية المالية والتشريعية، وحماية المستهلك، وتطوير المنتجات الملائمة، والتثقيف المالي، وتقاس من خلال مؤشرات دقيقة للوصول والإستخدام والجودة.
 - وأخيراً يحث الفصل على تأكيد العلاقة التكاملية الوثيقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث تشكل الأولى أداة محورية لتحقيق أهداف الثانية، فهي تذلل العوائق التقليدية كالتكلفة والمسافة والبيروقراطية، وتوسع نطاق الوصول للخدمات، وتزيد كفاءتها ومع ذلك فإن هذا الدور لا يخلو من تحديات، لعل أبرزها المخاطر الأمنية الإلكترونية، عدم نضج الأطر التنظيمية والتشريعية، ضعف البنية التحتية التكنولوجية في بعض المناطق، بالإضافة إلى الفجوة في الثقة والوعي المالي لدى فئات المجتمع، وبذلك يضع هذا الفصل الأسس النظرية اللازمة لفهم الدور المحتمل للتكنولوجيا المالية في دفع عجلة الشمول المالي، مع الإقرار بالتحديات التي يجب معالجتها، وهي نقاط ستشكل محورا للتطبيق والتحليل في الفصل التالي من الدراسة.

الفصل الثاني:

تأثير التكنولوجيا المالية على تحقيق
الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية
الريفية وكالة برج بوعريرج

تمهيد:

يخصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من الدراسة، حيث يتم من خلاله تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بأبعاده الأربعة بالإعتماد على الدراسة الميدانية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج والبيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة، حيث سيتم الإعتماد أو الإستناد على البيانات المجمعة بإستخدام أدوات إحصائية مناسبة، ومعالجتها عبر برنامج SPSS لإختبار وتحليل فرضيات الدراسة وقياس طبيعة العلاقة بين المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية، والمتغير التابع المتمثل في الشمول المالي. كما يسعى هذا الفصل إلى تقديم تحليل وصفي لعينة الدراسة الخاصة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج، ثم الانتقال إلى التحليل القياسي بإستعمال نماذج الانحدار البسيط وإختبار تحليل التباين (ANOVA)، وذلك بهدف تحديد مدى تأثير تطوير المنتجات التكنولوجية المالية على مختلف أبعاد الشمول المالي (الوصول المالي، الاستخدام، التمكين المالي، الجودة).

وفي الأخير، سيتم عرض ومناقشة النتائج المتوصل إليها في ضوء الفرضيات المطروحة، لإستخلاص أهم الإستنتاجات والتوصيات.

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الإستبيان

المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة

سنتناول في هذا المبحث دراسة مجتمع وعينة البحث المدروسة، بالإضافة إلى تحليل متغيرات وبيانات الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: عينة الدراسة

يتكون المجتمع الكلي لهذه الدراسة من فئة الزبائن المتعاملين مع بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية برج بوعريريج، حيث تم الإعتماد عليهم بإعتبارهم يمثلون الإطار العام الذي تستمد منه البيانات اللازمة لإنجاز الدراسة وتحقيق أهدافها.

أولاً: التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج

يهدف هذا المطلب إلى التعريف بالبنك محل الدراسة من خلال عرض نشأته وطبيعته القانونية ومكانته ضمن المنظومة المصرفية الوطنية، مع إبراز الدور الذي يضطلع به في تمويل القطاع الفلاحي ودعم التنمية الريفية والإقتصادية بصفة عامة. كما يتناول أهم أهدافه المتمثلة في مرافقة المستثمرين، تعبئة الإدخار، توسيع نطاق الخدمات المصرفية، وتعزيز الشمول المالي، إضافة إلى مهامه الأساسية في تقديم مختلف الصيغ التمويلية والخدمات البنكية للأفراد والمؤسسات. ويسلط الضوء كذلك على الجهود التي بذلها البنك في مجال تبني التكنولوجيا المالية، من خلال تحديث أنظمة المعلومات، تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية ووسائل الدفع الحديثة، بما يساهم في تحسين الكفاءة التشغيلية، تسريع المعاملات، ورفع مستوى جودة الخدمات المقدمة للزبائن.

1. تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية

كونه بنك شامل وجواري، يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر بنك" مؤسسة مالية وطنية تم إنشاؤها في 13 مارس 1982، كما أنها تعتبر من حيث الشكل القانوني، بمثابة شركة ذات أسهم يعمل بنك الفلاحة والتنمية الريفية "بدر"، منذ نحو أربعين سنة، على تدعيم تنمية إقليمية ومشاريع زبائنه بشكل فعال، بما في ذلك تمويل الفلاحة، الصناعات الغذائية، الصيد البحري وتربية المائيات، وهي المجالات التي تجعله في ركب البنوك الأخرى ما يشكل دعماً لتنمية الاقتصاد الوطني وتحسين مستواه. من أجل تحقيق رضا الزبائن بأكبر قدر ممكن، يجند بنك "بدر" أكثر من 7000 موظف مع فريق يتكون من 1200 مكلف بالزبائن للإصغاء إلى انشغالاتهم عبر 321 وكالة و39 مجمع استغلال جهوي موزعة عبر التراب الوطني، بالإضافة إلى نظام معلومات جديد لمزيد من الأمان، السهولة، الفعالية والسرعة¹.

في الوقت الحالي، لم يعد البنك الوطني للفلاحة والتنمية الريفية مقتصرًا على دوره التقليدي، بل وسع نطاق نشاطه ليشمل أعمالاً تجارية متنوعة إلى جانب الأنشطة الفلاحية. يهدف البنك من خلال هذا التوجه إلى تعزيز أرباحه وتوسيع قاعدة عملياته، استجابةً لمتطلبات اقتصاد السوق التي تفرض عليه التكيف مع آليات

¹ تعريف بنك BADR، نقلاً عن الموقع BADRBANK.DZ تم الإطلاع عليه بتاريخ 20/02/2026.

العرض والطلب والمنافسة. وقد تم تحويل البنك إلى شركة مساهمة في إطار الإصلاحات الاقتصادية، وذلك بموجب القانون 01/88 الصادر في ديسمبر 1988 والمرسوم رقم 101/88 المؤرخ في 16 ماي 1988، واللذين يهدفان إلى إعادة هيكلة المؤسسات العمومية الاقتصادية.

وأصبح البنك بذلك مؤسسة عمومية اقتصادية ذات طابع تجاري، تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي. وقد انطلق برأس مال قدره 2.2 مليار دينار جزائري، ليصل حاليًا إلى 54 مليار دينار جزائري، كما تبنى البنك سياسة اللامركزية، حيث منح فروعه ووكالاته صلاحيات موسعة في منح القروض وإدارة الخدمات، في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تهدف إلى تحسين الخدمات المقدمة للزبائن. وتجدر الإشارة إلى أن شبكة فروعه تغطي جميع ولايات البلاد البالغ عدد 58 ولاية¹.

2. أهداف ومهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية (بنك البدر) من المؤسسات المصرفية التي تضطلع بدور تنموي محوري في دعم الاقتصاد الوطني، لاسيما في القطاعين الفلاحي والريفي، وتتمثل أهدافه الأساسية في تمويل الأنشطة الفلاحية والمشاريع الاستثمارية، مرافقة الفلاحين والمقاولين، والمساهمة في تحقيق الأمن الغذائي وتعزيز التنمية المحلية المستدامة، كما تتجسد مهامه في تعبئة الإذخار، تقديم مختلف صيغ التمويل والقروض، توفير الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات، إضافة إلى دعم سياسات الدولة الرامية إلى تطوير المناطق الريفية وتحسين مستوى النشاط الاقتصادي بها.

أ. أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية: تمثلت أهم أهداف هذا البنك في مايلي:²

- تمويل القطاع الفلاحي ودعم التنمية الريفية.
- مرافقة الفلاحين والمستثمرين في المجال الزراعي على مدار السنة.
- المساهمة في تحقيق الأمن الغذائي الوطني ككل؛
- تقديم مختلف الخدمات المصرفية للأفراد والمؤسسات؛
- تشجيع والإهتمام بالاستثمار في الأنشطة الفلاحية والريفية؛
- المساهمة والمشاركة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية؛
- تطوير الخدمات البنكية والمصرفية وتحسين جودتها من خلال التحول الرقمي والتكنولوجيا المالية؛
- محاولة توسيع ونشر شبكة فروعه ووكالاته على كامل التراب الوطني.

¹ وثائق داخلية للبنك 2026.

² وثائق داخلية للبنك 2026.

ب. مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يقدم البنك مجموعة متكاملة من المنتجات والخدمات المالية والرقمية، بهدف دعم عملائه ومرافقتهم في تحسين أدائهم الاقتصادي وتطوير أنشطتهم. وتتمثل أهم مهامه فيما يلي:¹

- العمل على تحسين توظيف الموارد المالية من خلال ترقية عمليات الادخار والاستثمار؛
 - تصميم وعرض منتجات وخدمات مالية جديدة تستجيب لاحتياجات المدخرين والمتعاملين؛
 - تمويل المشاريع الفلاحية والأنشطة الريفية؛
 - منح القروض والتسهيلات الائتمانية للفلاحين والمستثمرين من قبل البنك؛
 - جمع الودائع وإدارة الحسابات البنكية والمصرفية؛
 - تقديم خدمات الدفع والتحويلات المالية؛
 - تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة المرتبطة بالقطاع الفلاحي والزراعي.
- ويعد البنك بنكا متخصصا في تنمية الريف، إذ يركز على توفير الخدمات المالية للسكان الريفيين، ويساهم في دعم التنمية المحلية من خلال تمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

3. التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنك

يعد بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) من المؤسسات المصرفية الجزائرية التي إنتهجت مسار التحول الرقمي من خلال تبني مجموعة متكاملة من تطبيقات التكنولوجيا المالية، بهدف تحسين جودة الخدمات وتعزيز الشمول المالي، خاصة في الوسطين الفلاحي والريفي، فقد عمل البنك على تطوير خدمات الصيرفة الإلكترونية عبر الإنترنت التي تمكن العملاء من الإطلاع على أرصدتهم وكشوف حساباتهم وتنفيذ التحويلات ومتابعة العمليات البنكية عن بعد، بما يقلل الحاجة إلى التنقل إلى الوكالات ويوفر الوقت والجهد، كما أطلق تطبيق الهاتف المحمول «My BADR» الذي يتيح للزبائن إجراء مختلف المعاملات الأساسية بطريقة آمنة وسلسة، مع إمكانية تتبع العمليات في الزمن الحقيقي، وهو ما يعكس توجه البنك نحو رقمنة العلاقة مع العميل وتعزيز تجربة المستخدم.

وفي إطار تطوير وسائل الدفع الحديثة، وسّع البنك استخدام بطاقات الدفع البنكية وأجهزة الصراف الآلي (GAB)، إضافة إلى تعميم أجهزة الدفع الإلكتروني (TPE) لدى التجار، مما ساهم في نشر ثقافة الدفع غير النقدي وتسهيل المعاملات التجارية، كما فعل البنك خدمات الدفع الإلكتروني للفواتير والخدمات المختلفة، الأمر

¹ وثائق داخلية للبنك 2026.

الذي يعزز من كفاءة النظام المالي ويقلص الاعتماد على التعاملات الورقية والنقدية التقليدية. ومن بين أهم أدوات التكنولوجيا المالية المعتمدة أيضا خدمة «BADR SMS»، التي تمكن الزبون من تلقي إشعارات فورية عبر الرسائل النصية حول مختلف الحركات المنجزة على حسابه، مع توضيح تفاصيل العملية والرصيد المتبقي، فضلا عن إرسال رموز التأكيد (OTP) لتأمين عمليات الدفع عبر الإنترنت، وهو ما يرفع من مستوى الأمان والثقة في المعاملات الرقمية.

علاوة على ذلك، عمل البنك على تحديث بنيته التحتية المعلوماتية وأنظمة معالجة المدفوعات وفق المعايير الدولية الحديثة، بما يضمن سرعة تنفيذ العمليات، دقة معالجة البيانات، وتعزيز الشفافية في تبادل المعلومات المالية. كما يساهم توظيف الأنظمة المعلوماتية المتطورة في تحسين إدارة المخاطر، تحليل بيانات العملاء، ودعم اتخاذ القرار داخل المؤسسة. وقد انعكست هذه الجهود الرقمية إيجاباً على الأداء المصرفي للبنك من خلال رفع الكفاءة التشغيلية، تقليص التكاليف، توسيع قاعدة العملاء، وتسهيل إدماج فئات واسعة من السكان في المنظومة البنكية الرسمية، الأمر الذي يعزز دوره التنموي في دعم النشاط الفلاحي والاقتصاد الوطني بصفة عامة.¹

تطبيق My BADR هو تطبيق بنكي رقمي يقدمه بنك الفلاحة والتنمية الريفية، يتيح للعملاء أو الزبائن إدارة حساباتهم البنكية عن بعد عبر الهاتف المحمول، يوفر خدمات مثل الإطلاع على الرصيد، متابعة العمليات، إجراء التحويلات، وتحميل كشوف الحساب، إلى غير ذلك مما يساهم في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي.

جهاز GAB هو جهاز الصراف الآلي التابع للبنك، يمكن العملاء من إجراء عمليات بنكية ذاتيا دون الحاجة إلى التوجه للوكالة، مثل سحب الأموال، الإستعلام عن الرصيد. ويساهم في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية على مدار الساعة.

خدمة BADR SMS هي خدمة رسائل نصية يقدمها البنك لإعلام العملاء بمختلف العمليات التي تتم على حساباتهم البنكية، مثل السحب والإيداع المباشر، كما تستخدم لإرسال رموز التحقق (OTP) لتأمين المعاملات، مما يعزز الأمان والثقة في إستعمال أو إستخدام الخدمات المالية.

¹ وثائق داخلية للبنك 2026.

المطلب الثاني: متغيرات وأدوات الدراسة

يهدف هذا المطلب إلى تحديد متغيرات الدراسة وأدوات جمع البيانات المعتمدة، بما يتوافق مع أهداف البحث ويضمن الحصول على بيانات دقيقة وموثوقة قابلة للتحليل الإحصائي.

أولاً: متغيرات الدراسة

تتضمن هذه الدراسة متغيرين أساسيين كما يلي:

المتغير المستقل: ويتمثل في التكنولوجيا المالية، ويقصد بها استخدام التطبيقات والمنصات الرقمية والخدمات الإلكترونية في تقديم الخدمات المصرفية والمالية بطرق مبتكرة وسريعة.

المتغير التابع: ويتمثل في تعزيز الشمول المالي، ويقصد به إتاحة الخدمات المصرفية والمالية لكافة فئات المجتمع، ولا سيما الفئات المهمشة أو غير المتعاملة مع البنوك تقليدياً.

ثانياً: أدوات الدراسة

تعتمد هذه الدراسة على الاستبيان كأداة منهجية لجمع المعلومات والآراء من عينة الدراسة المتمثلة في زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية برج بوعريرج، ويعد الاستبيان من أكثر الأدوات البحثية ملائمة لمثل هذه الدراسات الميدانية، حيث يتيح التواصل المباشر مع الأطراف المعنية ألا وهم زبائن البنك، وجمع بيانات كمية ونوعية حول مدى استعمالهم للخدمات التكنولوجية الحديثة وتأثير ذلك على إدماجهم المالي، وقد صممت الأسئلة المدرجة في الاستبيان بعناية لقياس اتجاهات المبحوثين حول دور التكنولوجيا المالية (كالتطبيقات المصرفية والخدمات الإلكترونية) في تعزيز الشمول المالي، كما تم إعداده بشكل منهجي يضمن سهولة جمع البيانات ومعالجتها إحصائياً للخروج بنتائج علمية موثوقة.

حيث قمنا بتوزيع 83 استبيان على الزبائن والعملاء من خلال طرق عديدة ألا وهي مثلاً التسليم والإستلام مباشرة، أو بعد فترة زمنية محددة، حيث تم إسترجاع 67 إستبيان الممثل في مجتمع الدراسة كما هو موضح في الشكل الآتي:

الجدول رقم 2-1: مجتمع الدراسة

83	العينة الإجمالية
83	عدد الإستبيانات الموزعة
67	عدد الإستبيانات المسترجعة

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثانيا: الأساليب والأدوات الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة:

تم تغريغ المعلومات التي تم جمعها عبر الاستبيان وإدخالها إلى البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية (SPSS) للاستعانة بالإمكانات التحليلية التي يوفرها. ولاختبار فرضيات البحث، تم الاعتماد على مجموعة من الأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، وذلك على النحو التالي:

1. الأساليب الإحصائية الوصفية: استخدمت الدراسة مجموعة من الأدوات الإحصائية الوصفية بهدف تلخيص الجيد ووصف خصائص عينة الدراسة، وتشمل ما يلي:

- **التكرارات والنسب المئوية:** تم استخدامها لوصف البيانات الديموغرافية والمتعلقة بخصائص المستجيبين، بالإضافة إلى توصيف توزيع إجاباتهم على مختلف فقرات الاستبيان ككل.
- **المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية:** تم الاعتماد عليهما لتحديد درجة موافقة أفراد العينة على عبارات محاور البحث، وقياس مدى تشتت أو تجانس آرائهم حول المتوسط العام لكل عبارة أو محور.

2. الاختبارات الإحصائية الاستدلالية

- **إختبار T لعينة واحدة (one simple T-Test):** يستخدم هذا الإختبار عندما يرغب الباحث في مقارنة متوسط عينة واحدة بقيمة ثابتة أو معيار محدد مسبقاً¹.

- **معامل الارتباط:** هو مؤشر لقوة العلاقة الخطية بين متغيرين مختلفين، ويشير معامل الارتباط r الأكبر من الصفر إلى وجود علاقة موجبة، والأقل من الصفر إلى وجود علاقة سالبة، وتشير القيمة صفر إلى عدم وجود علاقة بين المتغيرين²، بحيث

-1: يدل على ارتباط عكسي تام؛

+1: يدل على ارتباط طردي تام؛

0: يدل على عدم وجود ارتباط.

¹ إختبار لعينة واحدة، نقلا عن الموقع، <https://drasah.com/Description.aspx?id=8809> تم الإطلاع عليه بتاريخ، 01.03.2026 ، 16.50.

² معامل الارتباط، نقلا عن الموقع Sanadkk.com/blog/post ، تم الإطلاع عليه 16.45 ، 01.03.2026.

يمكن تمثيل القيم التي يأخذها معامل الارتباط كالتالي:¹

الجدول رقم 2-2: معامل الارتباط وتفسيره تصنيف قوة العلاقة بين المتغيرات اعتمادا على معامل الارتباط

ارتباط طردي					ارتباط عكسي				
قوي جدا	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا	ضعيف جدا	ضعيف	متوسط	قوي	قوي جدا
جدا 1	0.9	0.7	0.5	جدا 0.3	جدا 0.3	0.5	0.7	0.9	1

المصدر: الجموعي مومن بكوش، أحمد فرحات، معامل الارتباط الخطي البسيط، دراسات نفسية وتربوية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الوادي، الجزائر، 2023/08/31.

- تحليل الانحدار الخطي البسيط:

- يبحث الانحدار إلى معرفة العلاقة السببية بين متغيرين هما X و Y ، أي التعرف على تأثير المتغير المستقل X على المتغير التابع Y . تهدف دراسة الانحدار إلى التنبؤ بقيمة متغير Y بمعرفة متغير آخر X . يعرف المتغير الأول بالمتغير التابع ويرمز له بـ Y ، في حين يعرف المتغير الآخر بالمتغير المستقل ويرمز له بـ X . فإذا أعطينا قيمة ما (أي قيمة تنتمي إلى مجموعة الأعداد الحقيقية) للمتغير X في المعادلة حيث²:

$$Y = \alpha + \beta X$$

- X : المتغير المستقل.

- Y : تتعين قيمتها تبعاً لقيمة X لذا عرفت Y بالمتغير التابع.

- α : هو ثابت الانحدار ويشار إليه أحيانا في بعض المراجع بـ β_0 .

- β : هو معامل الانحدار (الميل).

- يهدف تحليل الانحدار الخطي البسيط في دراستنا إلى قياس أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي من خلال تقدير نموذج SPSS الذي يوضح العلاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، واختبار مدى معنوية هذه العلاقة إحصائيا.

¹ الجموعي مومن بكوش، أحمد فرحات، معامل الارتباط الخطي البسيط، دراسات نفسية وتربوية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الوادي، الجزائر، 2023/08/31، ص 268.

² محمد الشريف ناصري، تحليل الانحدار الخطي البسيط بإستخدام برنامج SPSS ضمن بحوث علوم الرياضة، مجلة علوم الأداء الرياضي، المجلد 03، العدد 01، جامعة محمد الشريف مساعدي، سوق أهراس، الجزائر، 2021/06/27، ص 122.

- **معامل التحديد R^2** : معامل التحديد R^2 هو مقياس إحصائي يحدد كفاءة نموذج الانحدار، وقيمتها تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح (0-1). وبعبارة أخرى يبين نسبة التباين (تباين قيم المتغير المعتمد) المفسر من قبل المتغيرات المستقلة حيث يكتب بالعلاقة التالية:

$$R^2 = \sum (\hat{y} - \bar{y})^2 / \sum (y - \bar{y})^2$$

الجدول رقم 2-3: معامل التحديد وتفسيره.

قيمة معامل التحديد R^2	التفسير
$R^2=0$	يدل على أن نموذج الانحدار لا يفسر أي جزء من التباين الحاصل في المتغير التابع، أي لا توجد قدرة تفسيرية للنموذج.
$0 < R^2 < 1$	يشير إلى أن النموذج يفسر جزءا من التباين في المتغير التابع، وكلما إقتربت القيمة من 1 إزدادت القدرة التفسيرية للنموذج وتحسنت دقته في التنبؤ
R^2	يعني أن النموذج يفسر كامل التباين في المتغير التابع بنسبة 100%، أي أن التنبؤ يكون تاما دون خطأ.

المصدر: من إعداد الطالبين.

المطلب الثالث: تصميم الاستبيان

تم تصميم الاستبيان لقياس آراء الباحثين حول دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة، وقد تم تقسيمه إلى قسمين رئيسيين، هما:

القسم الأول: يتعلق بالمعلومات الشخصية لأفراد عينة الدراسة (الجنس، العمر، المستوى العلمي)، وذلك بهدف وصف خصائص عينة الدراسة؛

القسم الثاني: يتضمن عبارات محاور الدراسة، ويتكون الاستبيان من محورين رئيسيين، على النحو التالي:

المحور الأول: تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك يتضمن هذا المحور العبارات المتعلقة بتطبيق التكنولوجيا المالية في البنك محل الدراسة، حيث تضمن 11 عبارة مرقمة من 01 إلى 11.

المحور الثاني: الشمول المالي يتضمن هذا المحور العبارات الخاصة بالشمول المالي في البنك محل الدراسة، وقد وزعت 17 عبارة على الأبعاد الفرعية التالية:

✓ بعد الوصول المالي: 04 عبارات (01 إلى 04)؛

✓ بعد الاستخدام: 03 عبارات (01 إلى 03)؛

✓ بعد التمكين المالي: 05 عبارات (01 إلى 05)؛

✓ بعد الجودة: 05 عبارات (01 إلى 05).

تم الإعتماد على مقياس ليكرت الخماسي، حيث تم تحديد الأوزان على النحو التالي: (غير موافق بشدة = 1)، (غير موافق = 2)، (محايد = 3)، (موافق = 4)، (موافق بشدة = 5). ولتحديد مستويات الموافقة، تم حساب طول الفئة من خلال طرح الحد الأعلى (5) من الحد الأدنى (1) ثم تقسيم الناتج على عدد فئات المقياس (5)، حيث بلغ طول الفئة (0.80). وبإضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في التدرج (1)، تم الحصول على فئات المتوسطات الحسابية لتفسير النتائج، على النحو المبين في الجدول التالي:

الجدول رقم 2-4: تحديد مجالات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي.

المتوسط الحسابي	الدرجة	مستوي الموافقة
1.80-1.00	1	غير موافق بشدة
2.60-1.81	2	غير موافق
3.40-2.61	3	محايد
4.20-3.41	4	موافق
5.00-4.21	5	موافق بشدة

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على دراسات سابقة.

وبناء على ذلك الجدول، إذا جاء المتوسط الحسابي لإجابات المبحوثين حول أحد المحاور أو العبارات في المجال (1.80 - 1.00)، فإن مستوى الموافقة يكون "غير موافق بشدة"، وإذا كان في المجال (1.81 - 2.60) يكون "غير موافق"، وفي المجال (2.61 - 3.40) يكون "محايد"، وفي المجال (3.41 - 4.20) يكون "موافق"، وفي المجال (4.21 - 5.00) يكون "موافق بشدة".

المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

يتناول هذا المبحث العرض الميداني للدراسة من خلال محاور لاستبيان مع تفسير النتائج وتحليلها ومناقشتها.

المطلب الأول: خصائص العينة وإختبار صلاحيات الاستبيان

للتحقق من قدرة الاستبيان على قياس المتغيرات التي صمم من أجلها، تم إجراء إختبارين: الأول لصدق الاتساق البنائي للمحاور بإستخدام معامل الارتباط r والثاني لثبات الاستبيان بإستخدام معامل الفا كرومباخ. وقد تم ذلك بالإستعانة ببرنامج SPSS الاحصائي وفي مايلي عرض لاهم النتائج كالاتي:

أولاً: معامل الارتباط بيرسون

يعد معامل الارتباط من أهم مقاييس صدق الأداة، إذ يهدف إلى التحقق من مدى قدرة أداة الدراسة على قياس الأهداف التي صممت من أجلها. ويتم ذلك من خلال دراسة درجة الارتباط بين محاور الإستبيان، وذلك لمعرفة مدى إتساق هذه المحاور مع الأداة ككل، وقد أسفرت النتائج عن مايلي:

الجدول رقم 2-5: معامل الارتباط بيرسون.

		التكنولوجيا المالية	الشمول المالي
التكنولوجيا المالية	معامل الارتباط r	1	0.300
	مستوى الدلالة Sig		0.014
	حجم العينة N	67	67
الشمول المالي	معامل الارتباط r	0.300	1
	مستوى الدلالة Sig	0.014	
	حجم العينة N	67	67

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

تشير نتائج تحليل معامل ارتباط بيرسون إلى وجود علاقة إرتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث بلغ معامل الارتباط ($r = 0.300$) عند مستوى دلالة ($\text{Sig} = 0.014$)، وهو أقل من مستوى الدلالة المعتمد (0.05)، مما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين، إلا أن قوة الارتباط تعتبر ضعيفة إلى متوسطة بحيث يؤكد صلاحيته لإستخدامه في دراسة الظاهرة.

ثانيا: اختبار الثبات

تم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرومباخ، وذلك للتحقق من إتساقها الداخلي في قياس متغيرات الدراسة، والجدول التالي يلخص النتائج.

الجدول رقم 2-6: معامل ألفا كرومباخ لقياس الثبات الكلي للإستبيان.

معامل الثبات	عدد العبارات	
0.809	30	الثبات العام للإستبيان

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج SPSS

تم اختبار ثبات أداة الدراسة باستخدام معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha)، حيث بلغ معامل الثبات 0.809 لعدد 30 بنداً أي أن درجة الإتساق الداخلي كانت تفوق القيمة 0.60. وتشير هذه القيمة إلى أن أداة الدراسة تتمتع بدرجة ثبات جيدة، مما يدل على وجود اتساق داخلي جيد بين فقرات الإستبيان، وبالتالي يمكن الإعتماد على الأداة في تحليل البيانات وإستخلاص النتائج.

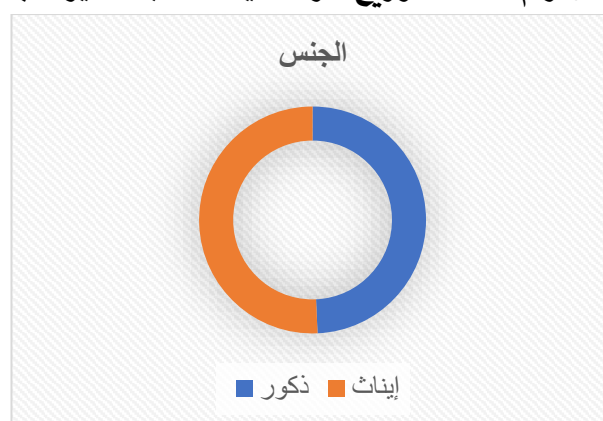
ثالثا: تحليل خصائص العينة

بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS تم التعرف على خصائص عينة الدراسة من خلال محور المعلومات الشخصية، حيث تم حساب النسب المئوية لكل متغير كما هو موضح فيما يلي:

1. الجنس

بالنسبة لجنس أفراد العينة المدروسة كانت كالتالي:

الشكل رقم 2-1: توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج SPSS.

الجدول رقم 2-7: توزيع أفراد العينة الدراسية تبعا لمتغير الجنس.

الجنس	التكرارات	النسب المئوية %
ذكر	33	49.3
انثي	34	50.7
المجموع	67	100

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه بتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير النوع (الجنس) أن العدد الإجمالي للمبحوثين بلغ 67 فردا. حيث بلغ عدد الذكور 33 بنسبة 49.3% من مجموع العينة، في حين بلغ عدد الإناث 34 بنسبة 50.7%. وتشير هذه النتائج إلى وجود تقارب كبير في نسب تمثيل الجنسين داخل العينة مع تفوق طفيف لصالح الإناث، ويعكس هذا التوزيع نوعا من التوازن بين الذكور والإناث، وهو ما يعزز من مصداقية نتائج الدراسة ويجعلها أكثر موضوعية، إذ يتيح هذا التقارب في التمثيل إمكانية تحليل الظاهرة المدروسة دون إنحياز واضح لفئة دون أخرى.

2. العمر

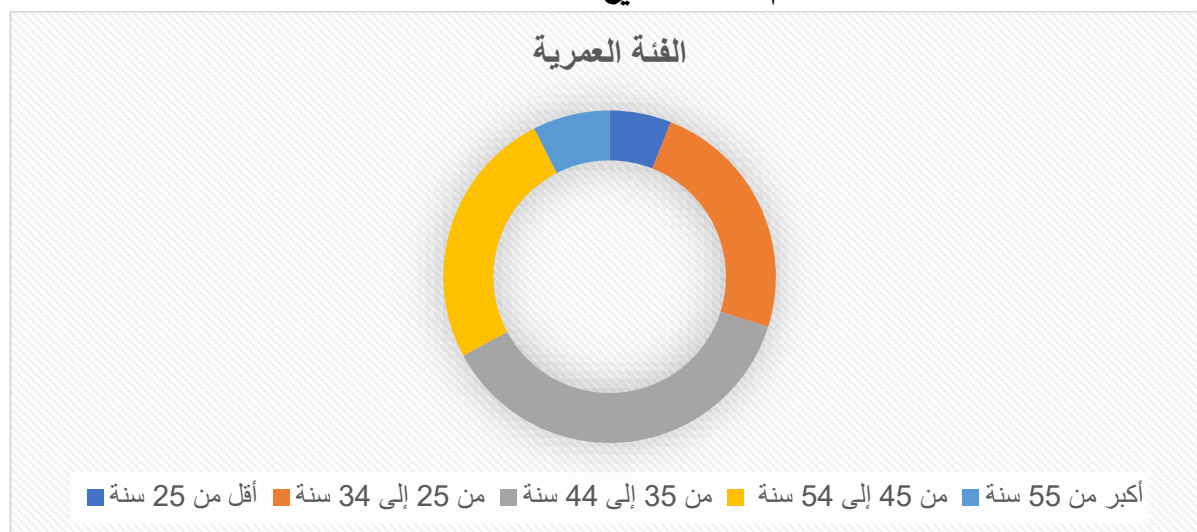
بالنسبة لعمر أفراد العينة محل الدراسة كانت كالتالي:

الجدول رقم 2-8: يمثل توزيع أفراد العينة تبعا لمتغير العمر.

العمر	التكرارات	النسب المئوية %
أقل من 25 سنة	04	6.0
من 25 الى 34 سنة	16	23.9
من 35 الى 44 سنة	25	37.3
من 45 الى 54 سنة	17	25.4
أكبر من 55 سنة	05	7.5
المجموع	67	100.00

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

الشكل رقم 2-2: توزيع أفراد العينة تبعاً لمتغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الفئة العمرية، حيث بلغ إجمالي أفراد العينة 67 مفردة. ويتضح أن الفئة العمرية من 35 إلى 44 سنة تمثل النسبة الأكبر من أفراد العينة، إذ بلغ عددهم 25 فرداً بنسبة 37.3%، تليها الفئة العمرية من 45 إلى 54 سنة بعدد 17 فرداً بنسبة 25.4%. أما الفئة العمرية من 25 إلى 34 سنة فقد بلغ عددها 16 بنسبة 23.9%. في حين سجلت الفئة أكثر من 55 سنة عدد 5 أفراد بنسبة 7.5%، بينما جاءت الفئة أقل من 25 سنة في المرتبة الأخيرة بعدد 4 أفراد فقط بنسبة 6.0%. وتشير هذه النتائج إلى أن غالبية أفراد عينة الدراسة ينتمون إلى الفئات العمرية المتوسطة (من 35 إلى 54 سنة).

وهو ما يعكس أو يبين بأن العينة تتكون في معظمها من أفراد يتمتعون بدرجة من النضج والخبرة، الأمر الذي قد يساهم في إعطاء إجابات أكثر دقة وواقعية حول موضوع الدراسة. كما يوضح الشكل الدائري المرافق هذا التوزيع، حيث تظهر الفئات العمرية المتوسطة بأكثر نسبة مقارنة ببقية الفئات، في حين تمثل الفئات الأصغر سناً والأكثر سناً نسباً أقل ضمن العينة.

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة

سيتم في هذا المبحث تحليل محاور الاستبيان بالإعتماد على مؤشري المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك قصد وصف وتفسير إجابات أفراد العينة، حيث سيتم فيما يلي تقديم التحليل الوصفي لكل محور من محاور الاستبيان.

أولاً: تحليل إجابات المحور الأول حيث يمثل هذا الجدول التحليل الخاص بالتكنولوجيا المالية:

الجدول رقم 2-9: تحليل اتجاهات أفراد العينة المدروسة حول التكنولوجيا المالية.

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة
المنصات الرقمية البنكية تمكنني من الحصول على الخدمات المصرفية بسرعة وكفاءة؛	3.3134	1.2698	متوسط
يمكنني استخدام الخدمات البنكية الرقمية في أي وقت (دون قيود زمنية)؛	3.4478	1.17142	متوسط
يمكنني الوصول إلى الخدمات البنكية الرقمية من أي مكان (دون قيود مكانية).	3.3134	1.18333	متوسط
الواجهات الرقمية للخدمات البنكية مصممة بطريقة واضحة وسهلة الاستخدام؛	3.5373	1.011993	متوسط
استخدام التكنولوجيا المالية ساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات البنكية؛	3.3582	1.12414	متوسط
يساهم تنوع المنتجات البنكية في تسهيل الخدمة المناسبة لي؛	3.6418	1.09685	عالي
يقدم البنك الذي أتعامل معه مجموعة متنوعة من المنتجات البنكية الرقمية التي تلبي احتياجاتي	3.5672	1.06207	متوسط
يحرص البنك الذي أتعامل معه يعمل على تطوير خدماته الرقمية وتقديم منتجات جديدة بشكل مستمر؛	3.5224	1.02037	متوسط
البنك الذي أتعامل معه يوفر متابعة مستمرة ودعمًا كافيًا بعد استخدام الخدمات البنكية الرقمية؛	3.5970	0.85386	عالي
أشعر بالأمان والثقة عند استخدام الخدمات البنكية الرقمية التي يقدمها البنك؛	3.5224	1.18524	متوسط
تسهم الخدمات البنكية الرقمية في تحسين تجربتي المصرفية؛	3.4527	1.22262	متوسط
محور التكنولوجيا المالية	3.4794	1.1092	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول نتائج التحليل الوصفي لإتجاهات أفراد عينة الدراسة حول الخدمات البنكية الرقمية، وذلك بالاعتماد على مؤشري المتوسط الحسابي والانحراف المعياري. وقد بلغ عدد أفراد العينة 67 مفردة. وتشير النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور تراوحت بين 3.3134 و3.6418، وهي قيم تعكس بصفة عامة اتجاهًا متوسطًا يميل إلى الإرتفاع في تقييم أفراد العينة المعتمدة للخدمات البنكية الرقمية، فقد

جاءت العبارة المتعلقة بأن تنوع الخدمات البنكية يساهم في تسهيل الخدمة المناسبة في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.6418 وانحراف معياري 1.09685، مما يدل على إدراك أفراد العينة لأهمية تنوع الخدمات في تلبية احتياجاتهم. كما احتلت عبارة قيام البنك بتقديم مجموعة متنوعة من المنتجات البنكية الرقمية التي تلبي إحتياجات العملاء مرتبة متقدمة بمتوسط حسابي قدره 3.5672 وإنحراف معياري 1.06207، وهو ما يعكس درجة موافقة ملحوظة من قبل أفراد العينة.

كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يرون أن واجهات الخدمات البنكية الرقمية مصممة بطريقة واضحة وسهلة الإستخدام بمتوسط حسابي بلغ 3.5373، إضافة إلى موافقتهم على أن البنك يعمل على تطوير خدماته الرقمية وتقديم منتجات جديدة بشكل مستمر بمتوسط حسابي قدره 3.5224. كذلك عبر المبحوثون عن شعورهم بالأمان والثقة عند إستخدام الخدمات البنكية الرقمية بمتوسط حسابي بلغ 3.5224، وفي المقابل سجلت بعض العبارات متوسطات أقل نسبياً، مثل العبارة المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الخدمات البنكية الرقمية بسرعة وكفاءة وكذلك إمكانية الوصول إليها من أي مكان، حيث بلغ المتوسط الحسابي لكل منهما 3.3134، وهو ما يشير إلى وجود درجة موافقة متوسطة لدى أفراد العينة، وقد يعكس ذلك وجود بعض التحديات أو التحفظات لدى المستخدمين فيما يتعلق بسهولة الوصول أو سرعة الخدمة.

كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يقرون بإمكانية إستخدام الخدمات البنكية الرقمية في أي وقت دون قيود زمنية بمتوسط حسابي بلغ 3.4478، إضافة إلى إقرارهم بأن إستخدام التكنولوجيا المالية يساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات البنكية بمتوسط حسابي قدره 3.3582

وبصفة عامة، يمكن القول إن نتائج التحليل تشير إلى أن اتجاهات أفراد عينة الدراسة نحو الخدمات البنكية الرقمية تتسم بالإيجابية المتوسطة، حيث يعكس ذلك قبولاً ملحوظاً لهذه الخدمات وإدراكاً لأهميتها في تسهيل المعاملات البنكية وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء، مع وجود بعض الجوانب التي قد تحتاج إلى مزيد من التطوير لتعزيز مستوى رضا المستخدمين.

ثانياً. تحليل إجابات المحور الثاني

يتمثل هذا التحليل في أبعاد الشمول المالي الأربعة حيث قمنا بتحليل كل بعد على حدة كما يلي:

1. **البعد الأول: بعد الوصول المالي** وهو يقيس مدى قدرة الأفراد أو المؤسسات على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية التي تقدمها البنوك أو المؤسسات المالية، ويوضح الجدول رقم 09 آراء أفراد العينة محل الدراسة لبعد الوصول المالي الذي يحتوي على 04 عبارات من خلال إستخدام الإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي:

الجدول رقم 2-10: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الوصول المالي.

الإتجاه العام	الإنحراف المعياري	المتوسط الحسابي	العبارة
متوسط	1.13255	3.5373	تتيح القنوات الرقمية للبنك الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفرع؛
عالي	1.14664	3.6716	- يوفر البنك قنوات متعددة (فروع، صرافات آلية، تطبيقات رقمية... الخ) تمكن العملاء من الوصول بسهولة إلى الخدمات المالية.
متوسط	1.29519	3.5224	- الخدمات المالية الرقمية تجعل الوصول إلى المنتجات البنكية أكثر سهولة؛
متوسط	1.27069	3.4478	تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد من الاستفادة من الخدمات البنكية
متوسط	1.2112	3.5447	بعد الوصول المالي

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوصول المالي في الشمول المالي، وذلك بالإعتماد على مؤشري المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حيث بلغ عدد أفراد العينة 67 مفردة. وتشير النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين 3.4478 و3.6716، وهو ما يعكس اتجاهها متوسطا يميل إلى الإرتفاع لدى أفراد العينة تجاه مستوى توفر وإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية.

فقد جاءت العبارة المتعلقة بأن البنك يوفر قنوات متعددة للوصول إلى الخدمات المالية مثل الصرافات الآلية والتطبيقات الرقمية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.6716 وإنحراف معياري قدره أو يساوي 1.14664، مما يدل على إدراك أفراد العينة لتنوع القنوات التي تتيحها البنوك لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، كما جاءت عبارة إتاحة الأدوات الرقمية التي تمكن العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفرع بمتوسط حسابي بلغ 3.5373 وإنحراف معياري 1.13255، وهو ما يعكس مستوى مقبولا من الموافقة لدى المبحوثين حول دور الوسائل الرقمية في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية، كما

أظهرت النتائج أن الخدمات المالية الرقمية تسهم في تسهيل الوصول إلى المنتجات البنكية بمتوسط حسابي بلغ 3.5224 والانحراف المعياري 1.29519، وهو ما يدل على وجود إدراك لدى أفراد العينة لأهمية الرقمنة في تحسين إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية. وفي المقابل سجلت العبارة المتعلقة بأن التكنولوجيا المالية تمكن الأفراد من الاستفادة من الخدمات البنكية أقل متوسط حسابي نسبيا بلغ 3.4478 وانحراف معياري 1.27069، إلا أنها لا تزال ضمن مستوى الموافقة المتوسطة.

وبصفة عامة، يمكن القول إن نتائج هذا المحور تشير إلى أن الوصول المالي في إطار الشمول المالي متحقق بدرجة متوسطة لدى أفراد العينة، حيث يعكس ذلك توفر قنوات متعددة للوصول إلى الخدمات البنكية واعتماد البنوك بشكل متزايد على الوسائل الرقمية لتسهيل تعامل العملاء مع الخدمات المالية، الأمر الذي يسهم في تعزيز مستوى الشمول المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات البنكية.

2. البعد الثاني: بعد الاستخدام يقيس هذا البعد مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية وتكرار هذا الاستخدام يوضح الجدول رقم 10 اراء أفراد العينة محل الدراسة لبعد الاستخدام الذي يحتوي على 3 عبارات من خلال استخدام الانحراف المعياري والمتوسط الحسابي:

الجدول رقم 2-11: تحليل اتجاهات أفراد العينة حول بعد الاستخدام

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
أستخدم التطبيقات البنكية الرقمية بشكل منتظم لإنجاز معاملاتي المالية؛	3.5373	1.1191	متوسط
أفضل استخدام الخدمات البنكية الرسمية في معاملاتي المالية.	3.5672	1.09023	متوسط
- المنتجات البنكية الحالية تشجعني على استخدامها باستمرار لتلبية احتياجاتي المالية؛	3.5224	1.00541	متوسط
بعد الاستخدام	3.5423	1.1382	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الاستخدام المالي في إطار الشمول المالي، وذلك بالإستناد على مؤشري المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، حيث بلغ عدد أفراد العينة 67 مفردة.

وتشير النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين 3.5224 و3.5672، وهو ما يعكس إتجاهها متوسطا يميل إلى الإرتفاع لدى أفراد العينة نحو إستخدام الخدمات البنكية الرقمية في معاملاتهم المالية. فقد جاءت العبارة المتعلقة بأن تفضيل إستخدام الخدمات البنكية الرقمية في المعاملات المالية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.5672 وإنحراف معياري بقيمة 1.09023، وهو ما يدل على وجود توجه إيجابي لدى أفراد العينة نحو الإعتماد على الخدمات البنكية الرقمية في إنجاز معاملاتهم المالية.

كما أظهرت النتائج أن أفراد العينة يستخدمون التطبيقات البنكية الرقمية بشكل منتظم لإنجاز معظم معاملاتهم المالية بمتوسط حسابي قدره 3.5373 وإنحراف معياري 1.11910، وهو ما يعكس مستوى مقبولا من الإعتماد على القنوات الرقمية في التعاملات البنكية. كما بينت النتائج أن المنتجات البنكية الحالية تشجع على إستخدامها بإستمرار في إنجاز المعاملات المالية بمتوسط حسابي بلغ 3.5224 وإنحراف معياري بقيمة 1.00541، مما يشير إلى وجود درجة من الرضا لدى أفراد العينة تجاه الخدمات المقدمة، الأمر الذي يسهم في تعزيز إستخدامها بشكل متكرر دائما.

وبصفة عامة، يمكن القول إن نتائج هذا المحور تشير إلى أن مستوى إستخدام الخدمات البنكية الرقمية لدى أفراد عينة الدراسة يتسم بالإعتدال مع ميل نحو الإيجابية، حيث يعكس ذلك وجود درجة من الإعتماد على هذه الخدمات في إنجاز المعاملات المالية، وهو ما يسهم في تعزيز مستوى الشمول المالي من خلال زيادة إستخدام الأدوات والقنوات المالية الرقمية يوميا التي تقدمها المؤسسات البنكية.

3. البعد الثالث: بعد التمكين المالي يقيس هذا البعد مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستقلالية المالية وتسهيل اتخاذ القرارات المالية بحيث يوضح الجدول أدناه آراء الأفراد للعينة محل الدراسة لهذا البعد الذي يحتوي على 5 عبارات من خلال إستخدام الإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي نتحصل على مايلي:

الجدول رقم 2-12: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول بعد التمكين المالي.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه العام
البنك يوفر معلومات تساعد على اتخاذ قراراتتي المالية؛	3.5224	1.17239	متوسط
البنك يوفر لي استشارات أو معلومات تساعدني في اتخاذ قراراتتي المالية؛	3.6716	1.18562	عالي

البنك يقدم برامج تثقيف مالي تساعدني على فهم المنتجات المالية واستخدامها بفعالية؛	3.4478	1.22206	متوسط
الخدمات البنكية المقدمة تمكن الفئات المهمشة من تحسين وضعهم الاقتصادي؛	3.2239	1.08462	متوسط
يوفر البنك دعما إلكترونيا يساعد في معالجة المشكلات المرتبطة بالخدمات الرقمية؛	3.2687	1.08127	متوسط
بعد التمكين المالي	3.42688	1.1491	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الثقافة أو التوعية المالية المرتبطة بالخدمات البنكية الرقمية، حيث تم الاعتماد على مؤشري المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وبلغ عدد أفراد العينة 67 مفردة. وتشير النتائج إلى أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد تراوحت بين 3.2239 و 3.6716، مما يدل على وجود مستوى متوسط يميل إلى الإيجابية في إدراك أفراد العينة لدور البنوك في تعزيز الوعي المالي لديهم.

فقد جاءت العبارة التي تنص على أن البنك يوفر إستشارات أو معلومات تساعد في إتخاذ قراراتتي المالية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 3.6716 وانحراف معياري قدره 1.18562، وهو ما يعكس إدراكا لدى أفراد العينة لأهمية المعلومات والإرشادات التي تقدمها البنوك في دعم قراراتهم المالية، كما أظهرت النتائج أن البنك يوفر معلومات تساعد على إتخاذ قراراتتي المالية بمتوسط حسابي بلغ 3.5224 وانحراف معياري بقيمة 1.17239، مما يشير إلى أن البنوك تسهم بدرجة مقبولة في تزويد العملاء بالمعلومات التي تساعد في فهم أفضل للجوانب المالية المختلفة.

في حين جاءت العبارة المتعلقة بأن البنك يقدم برامج تثقيف مالي تساعد على فهم المنتجات البنكية وإستعمالها بفعالية بمتوسط حسابي قدره 3.4478 وانحراف معياري 1.22206، وهو ما يعكس مستوى متوسط من إدراك أفراد العينة لوجود جهود توعوية تقدمها البنوك لتعزيز الثقافة المالية، أما فيما يتعلق بدور الخدمات البنكية المقدمة في تمكين الفئات الهشة من تحسين وضعهم الإقتصادي فقد سجلت متوسطا حسابيا بلغ 3.2239 وانحرافا معياريا 1.08462، وهو ما يشير إلى درجة موافقة متوسطة حول إسهام هذه الخدمات في تحسين الأوضاع الاقتصادية لبعض الفئات.

كما أظهرت النتائج أن البنك يوفر دعما إلكترونيا كافيا يساعد في معالجة المشكلات المرتبطة بالخدمات الرقمية بمتوسط حسابي بلغ 3.2687 وانحراف معياري 1.08127، مما يعكس وجود مستوى مقبول من الدعم الإلكتروني الذي تقدمه البنوك لعملائها.

وبصفة عامة، تشير نتائج هذا المحور إلى أن دور البنوك في تعزيز الوعي والثقافة المالية لدى العملاء يعد متوسطاً مع ميل نحو الإيجابية، حيث تسهم المعلومات والإستشارات المالية وبرامج التثقيف المالي المقدمة من قبل البنوك في تحسين فهم العملاء للخدمات والمنتجات المالية، وهو ما يدعم تعزيز الشمول المالي وتمكين الأفراد من إتخاذ قرارات مالية أكثر فعالية.

4. البعد الرابع: بعد الجودة يقيس هذا البعد مدى جودة المنتجات البنكية المقدمة في تلبية احتياجات العملاء ويوضح الجدول أدناه رقم 12 آراء أفراد العينة محل الدراسة لبعد الجودة الذي يحتوي على 04 عبارات، من خلال إستعمال أو إستخدام الإنحراف المعياري والمتوسط الحسابي بالإعتماد على برنامج SPSS.

الجدول رقم 2-13: تحليل إتجاهات أفراد العينة حول بعد الجودة.

العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	الإتجاه العام
المنتجات البنكية الرقمية المقدمة تلبي احتياجاتي المالية بشكل مناسب	3.5373	1.1191	متوسط
مستوى جودة المنتجات البنكية الرقمية المقدمة مرضية؛	3.6866	0.92248	عالي
المنتجات البنكية المقدمة تأخذ بعين الاعتبار احتياجات ذوي الدخل المنخفض؛	3.4179	1.18257	متوسط
البنك يوفر خدمة عملاء تساعد في معالجة انشغالات مستخدمي الخدمات البنكية	3.3731	1.21650	متوسط
بعد الجودة	3.5037	1.11016	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد جودة المنتجات البنكية الرقمية، وذلك بالإعتماد على مؤشري المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري الإثنيتين، حيث قدر حجم العينة 67 مفردة.

وتظهر النتائج أن المتوسطات الحسابية لعبارات هذا البعد جاءت ما بين 3.3731 و3.6866، مما يشير إلى أن إتجاهات أفراد العينة جاءت في مجملها بمستوى متوسط يميل إلى الإيجابية نحو جودة المنتجات البنكية الرقمية المقدمة، حيث أنت العبارة المتعلقة بأن مستوى جودة المنتجات البنكية الرقمية المقدمة مرضية في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر ب 3.6866 وإنحراف معياري قدره 0.97248، وهو ما يعكس درجة رضا مرتفعة نسبياً لدى أفراد العينة حول جودة هذه المنتجات والخدمات الرقمية، كما بينت النتائج أن المنتجات البنكية الرقمية المقدمة تلبي إحتياجاتهم المالية بشكل مناسب وجيد بمتوسط حسابي قدر 3.5373 وإنحراف

معياري قدره 1.11910، مما يدل على أن هذه المنتجات تسهم بدرجة جيدة إلى نوع ما في تلبية متطلبات العملاء المالية المختلفة.

أما فيما يتعلق بمدى مراعاة المنتجات البنكية المقدمة لاحتياجاتك ذوي الدخل المنخفض فقد بلغ المتوسط الحسابي 3.4179 بإنحراف معياري 1.18257، وهو ما يبين مستوى متوسطا من إدراك أفراد العينة لمدى اهتمام البنوك بهذه الفئة عند تصميم منتجاتها المالية، في حين سجلت العبارة الخاصة بأن البنك يوفر خدمة عملاء تساعد في معالجة إشغالات مستخدمي الخدمات البنكية متوسطا حسابيا بلغ 3.3731 وإنحرافا معياريا بقيمة 1.21650، وهو ما يدل على وجود مستوى متوسط من رضا العملاء عن خدمات الدعم والمساعدة المقدمة.

وبصفة عامة يمكن القول إن نتائج هذا المحور تشير إلى أن مستوى جودة المنتجات البنكية الرقمية المقدمة يعد مقبولا ويميل إلى الإرتفاع الإيجابي، وهو ما يعكس جهود البنوك في تحسين جودة خدماتها الرقمية بما يسهم في تعزيز الشمول المالي وزيادة اعتماد العملاء على الخدمات البنكية الرقمية.

وبشكل عام بلغ المتوسط الحسابي لبعد الجودة 3.5037 بإنحراف معياري قدره 1.11016، وهو ما يشير إلى أن تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات البنكية الرقمية يعد متوسطا ويميل إلى الإرتفاع، الأمر الذي يدل على أن البنوك تسعى إلى تحسين جودة منتجاتها الرقمية بما يتماشى مع إحتياجات العملاء ويسهم في تعزيز الشمول المالي وتوسيع استخدام الخدمات البنكية الرقمية.

المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة

من أجل إختبار فرضيات الدراسة، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بهدف دراسة مدى تأثير المتغير المستقل المتمثل في تطوير المنتجات البنكية على المتغير التابع الشمول المالي، كما تم الإعتماد على معامل الارتباط (R) لتحديد إتجاه وقوة العلاقة بين المتغيرين، سواء كانت طردية أو عكسية، عند مستوى دلالة إحصائية ($\alpha \leq 0.05$). إضافة إلى ذلك، تم استخدام معامل التحديد (R^2) لقياس نسبة التباين في المتغير التابع التي يمكن تفسيرها من خلال التغير في المتغير المستقل.

1. الفرضية الأولى:

الفرضية الصفرية (H0): هناك تقييم إيجابي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بخصوص التكنولوجيا المالية الرقمية.

الفرضية البديلة (H1): هناك تقييم سلبي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية بخصوص التكنولوجيا المالية الرقمية.

بغرض إختبار هذه الفرضية، تم تحليل بيانات محور التكنولوجيا المالية من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، وذلك للتعرف على مستوى إدراك أفراد عينة الدراسة لدور التكنولوجيا المالية، وقد جاءت النتائج كما يلي:

الجدول رقم 2-14: المتوسط العام لإجابات العينة حول محور التكنولوجيا المالية.

المحور	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
التكنولوجيا المالية	3.4794	1.1092	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يبين الجدول المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات أفراد عينة الدراسة حول محور التكنولوجيا المالية، حيث سجل المتوسط الحسابي قيمة 3.4794 بينما بلغ الانحراف المعياري 1.1092، مما يشير إلى أن اتجاهات أفراد العينة نحو هذا المحور جاءت متوسطة. ويعكس ذلك أهمية اعتماد التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المالية وتسهيل الإستفادة منها، بما يدعم تحقيق الشمول المالي.

وبالتالي يمكن قبول الفرضية الصفرية بالقول ان هناك تقييم إيجابي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية البنك محل الدراسة بخصوص التكنولوجيا المالية الرقمية.

2. الفرضية الثانية:

- الفرضية الصفرية: يحقق بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج الشمول المالي بأبعاده الأربعة.
- الفرضية البديلة: لا يحقق بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريرج الشمول المالي بأبعاده الأربعة.

الجدول رقم 2-15: المتوسط الحسابي لمحور الشمول المالي بأبعاده الأربعة.

الابعاد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
الوصول المالي	3.5447	1.2112	متوسط
الإستخدام	3.5423	1.1382	متوسط
التمكين المالي	3.4268	1.1491	متوسط
الجودة	3.5037	1.1101	متوسط
محور الشمول المالي	3.5043	1.1521	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

من خلال نتائج الجدول رقم (15) الخاص بالمتوسط الحسابي لمحور الشمول المالي بأبعاده الأربعة، يتضح أن بعد الوصول المالي سجل متوسطا حسابيا قدره 3.5447 بإنحراف معياري قدره 1.2112، وهو ما يشير إلى أن اتجاه إجابات أفراد العينة جاء بمستوى متوسط. كما بلغ المتوسط الحسابي لبعد الإستخدام 3.5423 بإنحراف معياري قدره 1.1382، مما يدل على أن مستوى استخدام الخدمات المالية لدى أفراد العينة كان أيضا بمستوى متوسط. أما بعد التمكين المالي فقد سجل متوسطا حسابيا قدره 3.4268 وإنحرافا معياريا بقيمة 1.1491، وهو ما يعكس كذلك اتجاها متوسطا في آراء أفراد العينة حول هذا البعد. في حين سجل بعد

الجودة متوسّطاً حسابياً قدره 3.5037 بانحراف معياري بلغ 1.1101، مما يشير إلى أن تقييم أفراد العينة لجودة الخدمات المالية المقدمة جاء بمستوى متوسط أيضاً.

وبالنظر إلى المتوسط الحسابي العام لمحور الشمول المالي فقد بلغ 3.5043 بانحراف معياري قدره 1.1521، وهو ما يقع ضمن مستوى متوسط، مما يدل على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يحقق الشمول المالي إلى حد متوسط من خلال أبعاده الأربعة والمتمثلة في: الوصول المالي، الاستخدام، التمكين المالي، والجودة.

ومن خلال ما سبق يمكن القول إن الفرضية الثانية تحققت إلى حد متوسط وبالتالي يتم قبول الفرضية الصفرية التي تنص على أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية بوكالة برج بوعريريج يحقق الشمول المالي بأبعاده الأربعة، مع الإشارة إلى أن مستوى هذا التحقيق جاء بدرجة متوسطة.

3. الفرضية الثالثة:

- الفرضية الصفرية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي بأبعاده في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج محل الدراسة.

- الفرضية البديلة: لا توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي بأبعاده في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج محل الدراسة.

الفرضيات الفرعية وإختبار هذه الفرضية يمكن تقسيمها إلى أربع فرضيات فرعية كما يلي:

1. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول المالي كأحد أبعاد الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

2. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والاستخدام كأحد أبعاد الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

3. توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والتمكين المالي كأحد أبعاد الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج.

4. توجد علاقة تأثير قوية ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية عند ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والجودة كأحد أبعاد الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج

ومن أجل إختبار هذه الفرضيات تم إستعمال الإنحدار الخطي البسيط فكانت نتائجه كالتالي:

الجدول رقم 2-16: ملخص نماذج الإنحدار.

نموذج	R معامل الارتباط	معامل التحديد R-deux	الخطأ المعياري للتقدير.
الوصول المالي	0.288	0.083	3.9179
الإستخدام	0.258	0.067	2.5524
التمكين المالي	0.192	0.037	3.8410
الجودة	0.034	0.001	3.2773
الشمول المالي	0.300	0.090	7.9600

المصدر من إعداد الطلبة بالإعتماد على برنامج SPSS.

يشير الجدول رقم (16) إلى نتائج تحليل الانحدار بين المتغير المستقل وأبعاد الشمول المالي. حيث يظهر أن قيمة معامل الارتباط R تراوحت بين 0.034 و 0.300، مما يدل على وجود علاقة إرتباط إيجابية لكنها ضعيفة بين المتغيرات، كما بلغ معامل التحديد R^2 قيماً تتراوح بين 0.001 و 0.090، وهو ما يعني أن المتغير المستقل يفسر نسبة محدودة من التغير في أبعاد الشمول المالي، حيث بلغت أعلى نسبة تفسير حوالي 9% بالنسبة للشمول المالي ككل، وبالتالي يمكن القول إن تأثير المتغير المستقل على أبعاد الشمول المالي يبقى محدوداً نسبياً، مما يشير إلى وجود عوامل أخرى قد يكون لها دور أكبر في تفسير التغير في هذه الأبعاد، وقد سجل بعد الوصول المالي أكبر قوة تفسيرية بقيمة 0.083 مما يدل على أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل كبير علي تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية ثم بالمرتبة الثانية يليه بعد الإستخدام بقيمة 0.067، ثم بعد التمكين المالي بقيمة 0.037 وبعد الجودة بقيمة 0.001 أضعف وأقل تأثيراً.

بحيث تمثل الجدول أدناه في تحليل أنوفا الإنحدار البسيط تمثلت النتائج كمايلي:

الجدول رقم 2-17: أنوفا الإنحدار البسيط.

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية ddl	مربع المجموع	F	الدالة الإحصائية sig
الإنحدار	90.063	1	90.063	5.867	0.018b
البواقي	997.788	65	15.351		

			66	1087.851	المجموع	
0.035b	4.635	30.198	1	30.198	الإنحدار	الاستخدام
		6.515	65	423.474	البواقي	
			66	453.672	المجموع	
0.119b	2.496	36.824	1	36.824	الإنحدار	التمكين المالي
		14.753	65	958.967	البواقي	
			66	995.791	المجموع	
0.785b	0.075	0.803	1	0.803	الإنحدار	الجودة
		10.741	65	698.182	البواقي	
			66	698.985	المجموع	
0.014b	6.413	406.335	1	406.335	الإنحدار	الشمول المالي
		63.362	65	4118.531	البواقي	
			66	4524.866	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه نتائج اختبار تحليل التباين (ANOVA) من برنامج SPSS لقياس أثر التكنولوجيا المالية على أبعاد الشمول المالي (الوصول المالي، الاستخدام، التمكين المالي، الجودة)، وذلك من أجل اختبار دلالة النماذج الإحصائية المقدمة. وقد أظهرت النتائج تباينا في مستوى الدلالة الإحصائية بين مختلف الأبعاد.

حيث تبين أن نموذج تأثير التكنولوجيا المالية على بعد الوصول المالي ذو دلالة إحصائية عند مستوى $(Sig = 0.018 < 0.05)$ ، مع قيمة $(F = 5.867)$ ، مما يدل على وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، كما أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على بعد الاستخدام، حيث بلغت قيمة الدلالة $(Sig = 0.035 < 0.05)$ وقيمة $(F = 4.635)$ ، وهو ما يشير إلى وجود أثر معنوي، ويستنتج أن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز استخدام الخدمات المالية من طرف العملاء.

أما نموذج تأثير التكنولوجيا المالية على بعد التمكين المالي، لأن قيمة الدلالة الإحصائية بلغت 0.119 أي هي قيمة أكبر من 0.05 وقيمة $F = 2.496$ ، وهي غير دالة إحصائية، مما يعني أن تأثير التكنولوجيا المالية في هذا البعد غير معنوي إحصائياً، حيث أظهرت أيضاً نتائج بعد الجودة عدم وجود دلالة إحصائية

($F = 0.075$, $Sig = 0.785 > 0.05$)، وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية لا تؤثر بشكل معنوي على جودة الخدمات المالية في عينة الدراسة، مما يعني لا تستخدم بالضرورة من قبل الزبائن لوجود نقائص ما.

وبنفس المستوى، أظهرت النتائج وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي بأكمله، حيث بلغت قيمة الدالة الإحصائية ($Sig = 0.014 < 0.05$) وقيمة ($F = 6.413$)، مما يدل على أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في تعزيز الشمول المالي، وتؤكد صلاحية النموذج لتحليل الظاهرة.

تمثل الجدول أدناه في تحليل معاملات الانحدار:

الجدول رقم 2-18: معاملات الانحدار البسيط.

الدالة الإحصائية sig	T	المعاملات المعيارية		المعاملات الغير المعيارية		النموذج
		Beta	الخطأ المعياري	A		
0.001	3.347		2.477	8.291	الثابت	الوصول المالي
0.018	2.422	0.288	0.063	0.154	التكنولوجيا المالية	
0.000	4.472		1.614	7.217	الثابت	الإستخدام
0.035	2.153	0.258	0.041	0.089	التكنولوجيا المالية	
0.000	5.505		2.429	13.369	الثابت	التمكين المالي
0.119	1.580	0.192	0.062	0.098	التكنولوجيا المالية	
0.000	7.031		2.072	14.571	الثابت	الجودة
0.785	-0.273	-0.034	0.053	-0.015	التكنولوجيا المالية	
0.000	8.632		5.033	43.449	الثابت	الشمول المالي
0.014	2.532	0.300	0.129	0.327	التكنولوجيا المالية	

المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على نتائج SPSS.

بعد الوصول المالي أظهرت نتائج الخاصة بالإنحدار أن قيمة $Beta = 0.288$ موجبة، كما أن مستوى الدلالة الإحصائية $Sig = 0.018 < 0.05$ ، مما يدل على وجود أثر إيجابي ومعنوي للتكنولوجيا المالية على

تعزيز الوصول المالي ويعكس ذلك قدرة الحلول المالية الرقمية على تسهيل وصول الأفراد إلى الخدمات المالية. وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية.

بعد الإستخدام بلغت قيمة $Beta = 0.258$ وهي موجبة، مع مستوى دلالة $Sig = 0.035 < 0.05$ ، مما يشير إلى وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على إستخدام الخدمات المالية. ويبين ذلك بدور التطبيقات والخدمات الرقمية في زيادة تعامل الأفراد مع النظام المالي، وعليه يتم قبول الفرضية الفرعية.

بعد التمكين المالي جاءت قيمة $Beta = 0.192$ موجبة، إلا أن مستوى الدلالة $Sig = 0.119 > 0.05$ ، مما يدل على أن هذا الأثر غير معنوي إحصائياً، ويعني ذلك أن التكنولوجيا المالية لم تسهم بشكل كبير في تعزيز أو تحسين التمكين المالي، ربما بسبب نقص محدودية الوعي بإستخدام هذه الخدمات، وعليه يتم رفض الفرضية الفرعية.

بعد جودة الخدمات المالية أظهرت النتائج أن قيمة $Beta = -0.034$ سالبة وضعيفة، مع مستوى دلالة $Sig = 0.785 > 0.05$ ، مما يدل على عدم وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية. وقد يؤدي ذلك إلى عدم إدراك المستخدمين لتحسن الجودة أو وجود تحديات في التطبيق.

وبناء على ما سبق يمكن كتابة معادلات الإنحدار البسيط كما يلي:

$$Y_1 = 0.154X + 8.29100 \dots\dots\dots 1$$

$$Y_2 = 0.089X + 7.21700 \dots\dots\dots 2$$

$$Y_3 = 0.098X + 13.3690 \dots\dots\dots 3$$

$$Y_4 = -0.015X + 14.571 \dots\dots\dots 4$$

$$Y = 0.327X + 43.44900 \dots\dots\dots 5$$

وبناء على ما سبق تم رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية إلى حد ما والتي تقول إنها توجد علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة معنوية أقل من 0.05 بين دور التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي بأبعاده الأربعة، في بنك الفلاحة والتنمية الريفية فرع برج بوعريريج البنك محل الدراسة.

وقد تبين لنا من نتائج المتحصل عليها أن أبعاد الشمول المالي الأكثر تأثراً بالتكنولوجيا المالية تمثلت في بعدي الوصول المالي والإستخدام، حيث كانت قيم الدلالة الإحصائية أقل من (0.05) لكلاهما، مما يدل على وجود

تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على هذين البعدين، أما بعدي التمكين المالي والجودة فلم يكون تأثيرا معنويا، وذلك لأن مستوى الدلالة الإحصائية كان أكبر من (0.05)، وهو ما يشير إلى ضعف تأثير التكنولوجيا المالية عليهما داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريرج.

خلاصة الفصل الثاني:

في ختام هذا الفصل، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج التطبيقية التي أبرزت الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ككل، حيث تم الإستناد على تحليل بيانات الدراسة بإستعمال برنامج SPSS، من خلال توظيف الأساليب الإحصائية الوصفية والإستدلالية، وعلى رأسها تحليل الإنحدار البسيط وإختبار تحليل التباين (ANOVA)، وذلك لإختبار فرضيات الدراسة.

وقد أظهرت النتائج وجود تأثير إيجابي ومعنوي وجيد للتكنولوجيا المالية على أبعاد الشمول المالي الأربعة، خاصة ما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية وزيادة إستعمالها، مما يبين أهمية الحلول الرقمية في تسهيل إدماج الأفراد ضمن النظام المالي الرسمي، في المقابل تبين أن تأثير التكنولوجيا المالية على كل من التمكين المالي وجودة الخدمات المالية لم يكن ذا دلالة إحصائية قوية جدا، وهو ما يشير إلى وجود تحديات تحول دون تحقيق الإستفادة الكاملة من هذه التقنيات.

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تمثل أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي ككل، إلا أن تحقيق أثر شامل يتطلب دعما أكبر من حيث تحسين جودة الخدمات، وتعزيز الوعي والثقافة المالية لدى الأفراد، إلى جانب تطوير البنية التحتية الرقمية، وتعد هذه النتائج منطلقا جيدا ومهما لتقديم مجموعة من التوصيات التي سيتم عرضها في خاتمة الدراسة.

الْخَاتَمَةُ

سعت دراستنا إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج النظرية والتطبيقية التي ساهمت في الإجابة عن إشكالية البحث الرئيسية واختبار فرضياته.

وقد أظهرت النتائج المتحصل عليها أن التكنولوجيا المالية تعد من بين أهم الوسائل الحديثة التي ساهمت في تطوير القطاع المالي وتوسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية بصفة عامة، كما بينت نتائج الدراسة التطبيقية وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.300) عند مستوى دلالة معنوية (0.014)، وهو ما يدل على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين المتغيرين. إضافة إلى ذلك، أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي بأبعاده الأربعة، حيث كانت قيمة الدلالة الإحصائية أقل من (0.05)، مما يؤكد قبول الفرضية الصفرية للدراسة.

وعلى مستوى أبعاد الشمول المالي، توصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل معنوي على كل من بعدي الوصول المالي والإستخدام، وهو ما يعكس دورها في سهولة الوصول إلى الخدمات المالية وزيادة إستخدامها من طرف الزبائن المتعاملين مع البنك، في المقابل لم يظهر تأثير معنوي على بعدي التمكين المالي وجودة الخدمات، الأمر الذي يشير إلى وجود بعض النقائص أو التحديات أو المعوقات التي تحد من تحقيق الأثر الكامل للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

وبناء على ما سبق، يمكن القول إن التكنولوجيا المالية تساهم في تعزيز الشمول المالي، غير أن هذا التأثير يبقى غير كامل أو محدودا نسبيا في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج، مما يستدعي ضرورة دعم هذا التوجه من خلال تحسين البنية التحتية الرقمية، وتطوير جودة الخدمات المالية.

نتائج الدراسة: من خلال ما تم عرضه في الدراسة من محاولتنا للإجابة على الإشكالية خلصنا إلى النتائج التالية منها نتائج تختبر صحة فرضياتنا:

- أظهرت نتائج تحليل الانحدار أن النموذج المستخدم مقبول إحصائيا، مما يزيد من موثوقية النتائج المتوصل إليها.
- أظهرت نتائج الإحصاء الوصفي وجود مستوى متوسط من إستعمال أدوات التكنولوجيا المالية لدى أفراد العينة.
- وجود تباين نسبي في آراء أفراد العينة حول فعالية التكنولوجيا المالية، وهو ما يعكس إختلاف مستويات الوعي والإستخدام بين الأفراد.
- كشفت الدراسة أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج يحقق مستوى متوسطا إلى جيد في الشمول المالي.

- ساهمت التكنولوجيا المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات البنكية وتسهيل إستخدامها بشكل جيد عند زبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- بما أن المتوسط العام لمحور الشمول المالي بلغ (3.5043)، فإنه يشير إلى أن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج يحقق مستوى جيدا في تعزيز الشمول المالي، وهو ما يعكس وجود جهود فعلية جيدة من البنك محل الدراسة، لكنها لا تزال بحاجة إلى تعزيز وتوسيع، خاصة فيما يتعلق بدمج الفئات الهشة.
- وجود علاقة ارتباط موجبة أو طردية ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مما يؤكد أن زيادة إستعمال أدوات التكنولوجيا المالية يساهم في تعزيز مستويات الشمول المالي.
- قدر متوسط بعد التمكين المالي (3.4268)، مما يدل على أن برامج التثقيف المالي والمراقبة البنكية لا تزال دون المستوى المطلوب أو لم تصل إلى غايتها، وهو ما يستدعي مزيدا من الجهود لتحسين الثقافة المالية والرقمية لدى العملاء.
- قدر متوسط بعد إستخدام الخدمات المالية (3.5423)، مما يدل على وجود مستوى جيد في إستعمال الزبائن للخدمات البنكية، نتيجة سهولة التعامل وسرعة إنجاز العمليات وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي ككل في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وهو ما يبرز دورها في تحسين أداء النظام المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية.
- وجود تأثير معنوي للتكنولوجيا المالية على بعد الوصول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال تسهيل الحصول على الخدمات البنكية وتقريبها من مختلف فئات المجتمع.
- وجود تأثير معنوي على بعد الإستخدام المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة وتيرة إستعمال أو إستخدام الخدمات المالية من طرف الأفراد.
- أظهرت الدراسة أن بعدي الوصول والإستخدام كانا الأكثر تأثرا بالتكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- لا يزال التمكين المالي يحتاج إلى مزيد من التطوير والتوعية المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج.
- وجود علاقة إيجابية ضعيفة بين التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة برج بوعريريج.
- **الاقتراحات:** هناك بعض الإقتراحات التي يمكن أن نقدمها في مجال التكنولوجيا المالية والشمول المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج:
- إلزامية العمل على تطوير البنية التحتية الرقمية في بنك محل الدراسة، بما يضمن تقديم خدمات مالية إلكترونية أكثر كفاءة وسرعة وسهولة.

- تعزيز استخدام أدوات التكنولوجيا المالية، من خلال تشجيع العملاء على تبني هذه الوسائل الحديثة والتعامل بها.
 - الإهتمام بنشر الثقافة المالية والرقمية بين مختلف فئات المجتمع، خاصة الفئات غير المتعاملة مع البنوك.
 - تحسين كفاءة الخدمات المالية الرقمية المقدمة من قبل بنك الفلاحة والتنمية الريفية، من خلال تطوير الأنظمة وتبسيط الإجراءات وتقديم خدمات أكثر ملاءمة لإحتياجات العملاء خاصة الأكبر سنا.
 - العمل على تعزيز وزيادة الثقة في المعاملات الإلكترونية عبر المنصات والمواقع عبر توفير مستويات عالية من الأمان والحماية للبيانات الشخصية والمالية المتعلقة بالزبائن.
 - تشجيع ودعم البنوك والمؤسسات المالية على الابتكار والتحديث الدائم في مجال التكنولوجيا المالية وتقديم منتجات وخدمات جديدة تستجيب لمتطلبات الزبائن.
 - ضرورة تعزيز التمكين المالي من خلال تكثيف برامج التوعية والثقافة المالية الرقمية إلى غير ذلك من التوصيات فيما يخص التمكين المالي، مع العمل على تحسين جودة الخدمات الإلكترونية وتطوير البنية التحتية الرقمية وتدريب الموظفين بما يساهم في رفع كفاءة الخدمات المالية المقدمة للزبائن.
- آفاق الدراسة:** لا شك أنه رغم الجهد المبذول في إتمام هذا البحث، فإن هذا الأخير لا يخلو من النقائص بسبب عدم قدرتنا على تناول الجوانب الأخرى للموضوع، إلا أنه يمكن أن يكون هذا البحث جسرا يربط بين بحوث سبقت فأضاف إليها بعض المستجدات، لإثرائها وبعثها من جديد، وبحوث مقبلة كتمهيد لمواضيع يمكنها أن تكون إشكالية لأبحاث أخرى نذكر منها:
- دراسة دور التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوك تشين في تعزيز الشمول المالي.
 - تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الفئات الهشة والمناطق النائية بشكل أكثر تفصيلا.
 - دراسة أثر الثقافة المالية والوعي الرقمي على استعمال خدمات التكنولوجيا المالية.
 - إجراء دراسات مقارنة بين الجزائر ودول أخرى في مجال تبني التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

قائمة المرجع

المراجع باللغة العربية

أولاً: الكتب

1. بن عبد الله الحميدي عبد الرحمان، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة.
2. بن قيدة مروان، التكنولوجيا المالية والابتكارات والحلول الرقمية، بدون طبعة، مخبر التنمية المحلية المستدامة، الجزائر، 2021.
3. الطيب حنان، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية، العدد 01، صندوق النقد الدولي، أبو ظبي، 2020.

ثانياً: الرسائل الجامعية

1. بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2023/2022.
2. حبروة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، الجزائر، 2024/05/05.
3. حمدوني أكرم، حجاز عبد النور، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة حالة اتصالات الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة عبد الحفيظ بو الصوف، ميلة، الجزائر، 2025/2024.
4. شعابنية سعاد، تطوير الخدمة المصرفية: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماجستير، جامعة 8 ماي 1945، قالمة، الجزائر، 2006/2005.
5. عماري نور الإسلام، كحيل أسامة، تطوير المنتجات البنكية كآلية لتحقيق الشمول المالي، مذكرة ماستر، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2025/2024.
6. قيمش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر، أطروحة دكتوراه، جامعة سطيف، الجزائر، 2024/2023.
7. عزوي سمية، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الحوكمة الإلكترونية، أطروحة دكتوراه، جامعة غرداية، الجزائر، 2025/10/14.

ثالثاً: المجلات والملتقيات العلمية

1. الأحسن مفيدة وآخرون، "واقع الشمول المالي في الجزائر (واقع وتحديات): دراسة تحليلية (2011-2021)"، مجلة الإدارة والتنمية والبحوث والدراسات، المجلد 12، العدد 02، 2023/12/01.
2. الجموعي مومن بكوش، أحمد فرحات، "معامل الارتباط الخطي البسيط"، مجلة دراسات نفسية وتربوية، المجلد 16، العدد 02، جامعة الوادي، الجزائر، 2023/08/31.
3. جواني صونيا، مريم عديلة، "دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة البحرين -"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة قالمة، الجزائر، المجلد 04، العدد 02، 2021/10/26.

4. حمدوش وفاء وآخرون، "دور التكنولوجيا في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري"، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، 2021/10/01.
5. سعد قرمش زهرة، "دور التكنولوجيا المالية والممارسات الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي"، مجلة الباحث الاقتصادي، جامعة سكيكدة، الجزائر.
6. سلايمية ظريفة، طبائبية سليمة، "تعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء التجربة الهندية"، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 06، العدد 01، 2023.
7. شايب يمينية، "التعليم المالي كأداة لتعزيز الشمول المالي"، مجلة معارف، المجلد 17، العدد 01، جامعة الجزائر 03، 2022.
8. شنبني صورية، السعيد بن لخضر، "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (حالة مصر)"، مجلة بحوث في العلوم المالية والمحاسبة، جامعة المسيلة، الجزائر، 2019.
9. عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، "الشمول المالي ومؤشرات قياسه"، مجلة الاقتصاد والتنمية، جامعة المدية، الجزائر، 2020.
10. عليوي عبد الكريم، محمد توفيق مزيان، "التكنولوجيا المالية الإسلامية ودورها في التمويل الإسلامي"، مجلة الامتياز، جامعة غليزان، الجزائر، 2022.
11. غربي ناصر صلاح الدين، "أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي بالبنوك الجزائرية"، مجلة العلوم الاقتصادية، جامعة تلمسان، الجزائر، 2022.
12. فراح أسامة، رحمة عبد العزيز، "الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية"، مجلة طبنة للدراسات العلمية، جامعة الشلف، الجزائر، 2021.
13. ناصري محمد الشريف، "تحليل الانحدار الخطي باستخدام SPSS"، مجلة علوم الأداء الرياضي، جامعة سوق أهراس، الجزائر، 2021.
14. عابد صونية، "الرقمنة والصيرفة الإسلامية لتعزيز الشمول المالي"، مداخلة في ملتقى دولي، جامعة تبسة، الجزائر.

رابعا: تقارير ووثائق

1. وثائق داخلية للبنك، 2026.

المراجع باللغة الأجنبية

1. Kharroubi Mohamed, Asma Bouzaghou, The Development of Technology and its Impact on Financial Inclusion, Beam Journal of Economic Studies, Mostaganem, Vol. 09, No. 01, 17/03/2025.

المواقع الإلكترونية

1. BADRBANK.DZ20/02/2026
2. <https://drasah.com/Description.aspx?id=8809>
3. <https://sanadkk.com/blog/post>

الملاحق

الملحق رقم 01: الإستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة محمد البشير الإبراهيمي برج بوعريرج



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

طلب ملء استبانة حول موضوع:

دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك- دراسة حالة بنك
الفلاحة والتنمية الريفية - فرع برج بوعريرج-

السلام عليكم، تحية طيبة وبعد:

في إطار التحضير لمذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي بعنوان: "دور
التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنوك - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
فرع برج بوعريرج-".

تم تصميم هذا الاستبيان بهدف جمع بيانات ميدانية حول آراء المبحوثين بخصوص مساهمة
التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي داخل القطاع البنكي في البنك محل الدراسة، من خلال تحليل
مجموعة من الأبعاد المتعلقة بكلا المفهومين، ونحيطكم علما أن البيانات المجمعة ستستخدم لأغراض
علمية بحتة، ولن يتم استخدامها إلا في إطار هذه الدراسة.

الرجاء منكم وضع علامة (x) أمام الإجابة التي توافق رأيكم. مع التنويه أن الإجابة بدقة وموضوعية
ستنعكس على نتائج الدراسة ومساهماتكم ستكون عوناً لنا في التوصل لنتائج موضوعية وعلمية.

مع خالص تحياتنا لكم.

من إعداد الطالبين:
أيمن صيودة:
ياسين مهلول.

القسم الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (X) أمام العبارة المناسبة

1. الجنس: ☐ ذكر ☐ أنثى
2. العمر (الفئة العمرية): ☐ أقل من 25 سنة ☐ من 25 إلى 34 سنة ☐ من 35 إلى 44 سنة ☐ من 45 إلى 54 سنة ☐ أكبر من 55 سنة
3. المستوى العلمي: ☐ ابتدائي ☐ متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐ دراسات عليا

القسم الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بتأثير التكنولوجيا المالية على سهولة حصولك على الخدمات المالية، من فضلك حدد درجة موافقتك على هذه العبارات بوضع العلامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك:

رقم العبارة	العبارة	الدرجة				
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
1	- المنصات الرقمية البنكية تمكني من الحصول على الخدمات المصرفية بسرعة وكفاءة؛					
2	- يمكنني استخدام الخدمات البنكية الرقمية في أي وقت (دون قيود زمنية)؛					
3	- يمكنني الوصول إلى الخدمات البنكية الرقمية من أي مكان (دون قيود مكانية).					
4	- الواجهات الرقمية للخدمات البنكية مصممة بطريقة واضحة وسهلة الاستخدام؛					
5	- استخدام التكنولوجيا المالية ساهم في تقليل التكاليف المرتبطة بالمعاملات البنكية؛					
6	- يساهم تنوع المنتجات البنكية الرقمية في تسهيل					

					الخدمة المناسبة لي:	
					7 - يقدم البنك الذي أتعامل معه مجموعة متنوعة من المنتجات البنكية الرقمية التي تلبي احتياجاتي:	
					8 - يحرص البنك الذي أتعامل معه يعمل على تطوير خدماته الرقمية وتقديم منتجات جديدة بشكل مستمر:	
					9 - البنك الذي أتعامل معه يوفر متابعة مستمرة ودعمًا كافيًا بعد استخدام الخدمات البنكية الرقمية:	
					10 - أشعر بالأمان والثقة عند استخدام الخدمات البنكية الرقمية التي يقدمها البنك:	
					11 - تساهم الخدمات البنكية الرقمية في تحسين تجربتي المصرفية بشكل عام:	

المحور الثاني: الشمول المالي

فيما يلي مجموعة من العبارات التي تتعلق بأبعاد الشمول المالي، من فضلك حدد درجة موافقتك على هذه العبارات بوضع العلامة (X) في الخانة التي تعبر عن رأيك:

رقم العبارة	العبارة	الدرجة			
		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق بشدة
بعد الوصول المالي					
يقيس هذا البعد مدى توفر الخدمات المالية وسهولة الوصول إليها.					
1	- تتيح القنوات الرقمية للبنك الوصول إلى الخدمات المالية دون الحاجة إلى زيارة الفرع؛				
2	- يوفر البنك قنوات متعددة (فروع، صرافات آلية، تطبيقات رقمية ...الخ) تمكن العملاء من الوصول بسهولة إلى الخدمات المالية.				
3	- الخدمات المالية الرقمية تجعل الوصول إلى المنتجات البنكية أكثر سهولة؛				
4	- تمكن التكنولوجيا المالية الأفراد من الاستفادة من الخدمات البنكية؛				
بعد الاستخدام					
يقيس هذا البعد مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية وتكرار هذا الاستخدام.					
1	- أستخدم التطبيقات البنكية الرقمية بشكل منتظم لإنجاز معاملاتي المالية؛				
2	- أفضل إستخدام الخدمات البنكية الرسمية في				

					معاملاتي المالية.	
					3 - المنتجات البنكية الحالية تشجعني على استخدامها باستمرار لتلبية احتياجاتي المالية;	
بعد التمكين المالي						
يقيس هذا البعد مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الاستقلالية المالية وتسهيل اتخاذ القرارات المالية.						
					1 - البنك يوفر معلومات تساعد على اتخاذ قراراتي المالية;	
					2 - البنك يوفر لي استشارات أو معلومات تساعدني في اتخاذ قراراتي المالية;	
					3 - البنك يقدم برامج تثقيف مالي تساعدني على فهم المنتجات المالية واستخدامها بفعالية;	
					4 - الخدمات البنكية المقدمة تمكن الفئات المهمشة من تحسين وضعهم الاقتصادي;	
					5 - يوفر البنك دعماً إلكترونياً يساعد في معالجة المشكلات المرتبطة بالخدمات الرقمية;	
بعد الجودة						
يقيس هذا البعد مدى جودة المنتجات البنكية المقدمة في تلبية احتياجات العملاء.						
					1 - المنتجات البنكية الرقمية المقدمة تلي احتياجاتي المالية بشكل مناسب;	
					2 - مستوى جودة المنتجات البنكية الرقمية المقدمة مرضية;	
					4 - المنتجات البنكية المقدمة تأخذ بعين الاعتبار احتياجات ذوي الدخل المنخفض;	
					5 - البنك يوفر خدمة عملاء تساعد في معالجة انشغالات مستخدمي الخدمات البنكية.	

الملحق رقم 02: قائمة المحكمين

الرقم	إسم الأستاذ	الرتبة	الجامعة
01	أوصغير لويزة	أستاذة	جامعة محمد البشير الإبراهيمي
02	بن معتوق صابر	أستاذ	جامعة محمد البشير الإبراهيمي
03	قايدي بومدين	أستاذ محاضر أ	جامعة محمد البشير الإبراهيمي

الملحق رقم 03: نتائج SPSS

نتائج صدق الاتساق

	CH	QS
Corrélation de Pearson	1	,300*
CH Sig. (bilatérale)		,014
N	67	67
Corrélation de Pearson	,300*	1
QS Sig. (bilatérale)	,014	
N	67	67

*. La corrélation est significative au niveau 0.05 (bilatéral).

fiabilité

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,809	30

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
- البنكية الرقمية المنصات الخدمات على الحصول من تمكيني وكفاءة؛ بسرعة المصرفية	67	3,3134	1,26980
- الخدمات استخدام يمكنني قيود دون) وقت أي في الرقمية البنكية زمنية	67	3,4478	1,17142
- إلى الوصول يمكنني مكان أي من الرقمية البنكية الخدمات (مكانية قيود دون).	67	3,3134	1,18333
- للخدمات الرقمية الواجهات وسهولة واضحة بطريقة مصممة البنكية الاستخدام	67	3,5373	1,01993

- المالية التكنولوجية استخدام	67	3,3582	1,12414
المرتبطة التكاليف تقليل في ساهم			
البنكية؛ بالمعاملات			
- البنكية المنتجات تنوع يساهم	67	3,6418	1,09685
لي المناسبة الخدمة تسهيل في			
- معه أتعامل الذي البنك يقدم	67	3,5672	1,06207
البنكية المنتجات من متنوعة مجموعة			
احتياجاتي؛ تلبية التي الرقمية			
- أتعامل الذي البنك يحرص	67	3,5224	1,02037
الرقمية خدماته تطوير على يعمل معه			
مستمر؛ بشكل جديدة منتجات وتقديم			
- يوفر معه أتعامل الذي البنك	67	3,5970	,85386
استخدام بعد كافيًا ودعمًا مستمرة متابعة			
الرقمية؛ البنكية الخدمات			
- عند وثقة بالأمان أشعر	67	3,5224	1,18524
التي الرقمية البنكية الخدمات استخدام			
البنك؛ يقدمها			
- البنكية الخدمات تسهم	67	3,4527	1,22262
المصرفية تجربتي تحسين في الرقمية			
عام؛ بشكل			
N valide (listwise)	67		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
- للبنك الرقمية القنوات تتيح	67	3,5373	1,13255
دون المالية الخدمات إلى الوصول			
الفرع؛ زيارة إلى الحاجة			
- متعددة قنوات البنك يوفر	67	3,6716	1,14664
رقمية تطبيقات آلية، صرافات فروع،)			
الوصول من العملاء تمكن (الخ...)			
المالية الخدمات إلى بسهولة			
- الرقمية المالية الخدمات	67	3,5224	1,29519
البنكية المنتجات إلى الوصول تجعل			
سهولة؛ أكثر			
- المالية التكنولوجية تمكن	67	3,4478	1,27069
الخدمات من الاستفادة من الأفراد			
البنكية؛			
N valide (listwise)	67		

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,288 ^a	,083	,069	3,91798

a. Valeurs prédites : (constantes), QS

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	90,063	1	90,063	5,867	,018 ^b
1 Résidu	997,788	65	15,351		
Total	1087,851	66			

a. Variable dépendante : AA الوصول

b. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	8,291	2,477		3,347	,001
1 QS	,154	,063	,288	2,422	,018

a. Variable dépendante : AA الوصول

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,258 ^a	,067	,052	2,55245

a. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	30,198	1	30,198	4,635	,035 ^b
1 Résidu	423,474	65	6,515		
Total	453,672	66			

a. Variable dépendante : BB الاستخدام

b. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	7,217	1,614		4,472	,000
QS	,089	,041	,258	2,153	,035

a. Variable dépendante : BB الإستهدام

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,192 ^a	,037	,022	3,84101

a. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	36,824	1	36,824	2,496	,119 ^b
Résidu	958,967	65	14,753		
Total	995,791	66			

a. Variable dépendante : CC التمكين المالي

b. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	13,369	2,429		5,505	,000
QS	,098	,062	,192	1,580	,119

a. Variable dépendante : CC التمكين المالي

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,034 ^a	,001	-,014	3,27739

a. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	,803	1	,803	,075	,785 ^b
Résidu	698,182	65	10,741		

Total	698,985	66			
-------	---------	----	--	--	--

a. Variable dépendante : DD الجودة

b. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	14,571	2,072		7,031	,000
1 QS	-,015	,053	-,034	-,273	,785

a. Variable dépendante : DD الجودة

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,300 ^a	,090	,076	7,96003

a. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Moyenne des carrés	D	Sig.
1 Régression	406,335	1	406,335	6,413	,014 ^b
1 Résidu	4118,531	65	63,362		
1 Total	4524,866	66			

a. Variable dépendante : CH التمويل المالي

b. Valeurs prédites : (constantes), QS التكنولوجيا المالية

Coefficients^a

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	A	Erreur standard	Bêta		
1 (Constante)	43,449	5,033		8,632	,000
1 QS	,327	,129	,300	2,532	,014

a. Variable dépendante : CH التمويل المالي

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
-	الإهداء
-	شكر وعرفان
I	ملخص الدراسة
-	قائمة المحتويات
-	قائمة الجداول
-	قائمة الأشكال
-	قائمة الملاحق
أ-ح	مقدمة
33-05	الفصل الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي
05	تمهيد
06	المبحث الأول: الإطار العام للتكنولوجيا المالية
06	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
11	المطلب الثاني: مجالات التكنولوجيا المالية
14	المطلب الثالث: أسباب ومعوقات تبني التكنولوجيا المالية في البنوك
16	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
17	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
22	المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات تحقيق الشمول المالي
29	المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا المالية وتحدياتها على الشمول المالي
33	خلاصة الفصل الأول
65-34	الفصل الثاني: تأثير التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج
37	تمهيد
38	المبحث الأول: عينة وأدوات الدراسة
37	المطلب الأول: عينة الدراسة

42	المطلب الثاني: متغيرات وأدوات الدراسة
45	المطلب الثالث: تصميم الإستبيان
47	المبحث الثاني: عرض وتحليل نتائج الإستبيان
47	المطلب الأول: خصائص العينة وإختبار صلاحيات الإستبيان
50	المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة
58	المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة
65	خلاصة الفصل الثاني
66	الخاتمة
69	قائمة المراجع
72	الملاحق
82	فهرس المحتويات

