وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة العربي التبسي - تبسة

كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: مالية ومحاسبة

الرقم التسلسلي: ...../2019

مذكرة مقدمة لاستكمال لنيل شهادة ماستر أكاديمي نظام (ل م د)

دفعـــة: 2019

الميدان: علوم اقتصادية، العلوم تجارية وعلوم التسيير

الشعبة: مالية ومحاسبة

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة جامعة العربي التبسي -تبسة-

التخصص: مالية المؤسسة

إعداد الطالبين:

- تقي الدين بن عرفة
- مريم بربوش

إشراف الأستاذة:

- حنان دريد

جامعة العربي التبسي - تبسة
Université Larbi Tebessi - Tébessa

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الاســـــم واللقـــــب	الرتبـــــة العلميـــــة	الصفـــــــــة
عمار زرقي	أستاذ مساعد	رئيســـــــــا
حنان دريد	أستاذ محاضر	مشرفـــا ومقررا
سارة حليمي	أستاذ مساعد	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2019/2018

بسم الله الرحمن الرحیم

شكر وتقدير

(ربي أوزعني أن أشكر نعمتك التي أنعمت علي وعلى والدي)

النمل الآية: (19)

الحمد لله الذي أسكن عباده هذه الدار..

وجعلها لهم منزلة سفر من الأسفار ..

وجعل دار الأخرة دار القرار .. نحمده على نعم الغزار.. ونشكره وفضله على من شكر مدار.. إنطلاقا من العرفان بالجميل، فإنه يسرنا أن نتقدم بالشكر والإمتنان

إلى أساتذتنا ومشرفتنا الدكتورة **وريد حنان**

التي مدتنا من منابع علمها بالكثير، وما توانت لحظة عن توجيهنا، فحمدا لله

بأن يسرها في دربنا ويسر بها أمرنا. فجزاها الله عنا كل خير

كما نتقدم بجزيل الشكر إلى الأستاذين الفاضلين:

الأستاذ: زرقي عمار

الأأستاذة: حليمي سارة

عضوي لجنة المناقشة على ما بذلاه من جهد مشكور في قراءة هذه المذكرة

وإغـــــنائها بمقترحاتهم القيمة

كما يسرنا أن نتقدم بجزيل الشكر لكل من مد لنا يد العون في مسيرتنا العلمية.

الإهداء

إلى من جرع الكأس فارغا ليسقيني قطرة حب

إلى من كلت أناملة ليقدم لنا لحظة سعادة

إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم

إلى القلب الكبير **(والدي العزيز)**

إلى من أرضعتني الحب والحنان

إلى رمز الحب وبلسم الشفاء

إلى القلب الناصع بالبياض **(والدتي الحبيبة)**

إلى القلوب الرقيقة والنفوس البريئة إلى رياحين حياتي **(أخوتي)** /**حسام، محمد، أمير**/

الآن تفتح الأشرعة وترفع المرساة لتنطلق السفينة في عرض بحر واسع مظلم هو بحر

الحياة وفي هذه الحياة لا يضيء إلا قنديل الذكريات ذكريات الأخوة البعيدة إلى الذين أحببتهم

وأحبوني إلى أروع وأصدق وأنبل البشر إلى كل **أصدقائي المخلصين (فؤاد، تقي، شمس، عثمان، هيثم، جعفر، حمزة، نوفل)** وغيرهم من الأصدقاء

إلى الذين رفعوا راية العلم والتعليم وأخمدوا راية الجهل والتجهيل

إلى أساتذتي الأفاضل.

تقي الدين

الإهداء

بعض البشر حدائق تستوطنها الورود..

وسماء تزينها النجوم..

حين يبدون..

يغار الألماس من نقاء بريقهم حروفهم نقاء..

همساتهم نقاء.. بسماتهم نقاء.. اللحضات معهم نقاء..

إلى أصحاب النفوس الأبية.. أجمل هدية من رب البرية ..

عائلتي وعلى رأسها والداي والبقية..

إليكم أنفل الآن بشهادتي التي تعترف كل قصاصة فيها بانكم سبب وجودها وسبب خلودها في مدارك العلم باذن الله

واليكم

أهدي ثمرة جهدي في مسيرتي العلمية ..

و الى من تتسابق الكلمات لتخرج معبرة عن مكنون ذاتها الى من يمتهنون الحب و يغزلون الامل في قلبي عصفورا يرفرف فوق ناصية الاحلام فتبقى روحي مشرقة و متلالات طالما حظيت بوجودهم في حياتي ولا يسعني تقديم أحلى الكلام لمن لهم في القلب أغلى مقام رفقتي الصالحة.

مريم

الملخص

لقد إنصبت إهتمامات البنوك بشكل كبير على المعاملات والإستخدامات المالية، نتيجة للتطورات التي لحقت بالأوضاع الإقتصادية والمالية العالمية، هذا وبما تشكله المعاملات المالية من إرتباط وثيق بأداء الإقتصاد وما تؤديه من دور محوري في تحسين الناتج القومي وخلق الفرص، ففي ضل تنامي الخدمات المالية حجما وأهمية، أصبحت تعذر الإستفاة منها أو الوصول إليها عقبة حقيقية أمام تحقيق فرص توليد الدخل وتحقيق الرفاه الإقتصادي لاسيما بين أواسط الفقراء والنساء والشباب.

حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية للتطوير الخدمات المالية وأبرزها تطور التكنولوجيا المالية بدءا من تطوير نظم الدفع والإقراض، وصولا إلى الحماية المالية للمستهلك وتطوير الخدمات والمنتجات المالية، بهدف توفير حلول ذكية ومنخفضة التكلفة لتسهيل المعاملات المالية والمصرفية وتحسين وصول الخدمات المالية إلى عدد أكبر من الأفراد والمنشآت من خلال تعزيز وتعميق درجة الشمول المالي وتذليل الصعوبات التي تقف أمام إمكانية إنتشاره وتعميمه في المجتمع.

وبموجب ما تقدم، إعتمدت الدراسة منهجا وصفيا تحليليا لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز وتعميق الشمول المالي، وقد إستهدفت هذه الدراسة طبقة من المجتمع تمثلت في أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لمعرفة إمكانية تعاملهم مع الأدوات الحديثة والتي إستندت على جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان أهمها الإستبيان، وقد تم الإعتماد على الأساليب الإحصائية والإستدلالية المناسبة لتحليل إجاباتهم وإختبار الفرضيات. ولقد خلصت الدراسة على عدد من الإستنتاجات، لعل من أهمها أن التكنولوجيا المالية تعد الأدات المناسبة لإيجاد حلول مبتكرة وأدوات مالية جديدة من شأنها إتاحة الخدمات والمنتجات المالية وتسهيل الوصول إليها وإستخدامها. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات لعلى من أبرزها ضرورة تعزيز التثقيف المالي بين الفئات المستهدفة من المجتمع والتعريف بتقنية التكنولوجيا المالية.

Abstract

Due to the developments in the financial and financial situation, the banks' interest in financial uses, which are closely linked to the performance of the economy and play a pivotal role in improving national output and job creation, has been highlighted by the growing size and importance of financial services. Achieve opportunities for income generation and economic well-being, especially for the poor, women and youth.

The latest technological technologies have been directed to the development of financial services, most notably the development of financial technology, from the development of payment and lending systems, to the financial protection of the consumer and the development of financial services and products, to provide smart and low cost solutions to facilitate financial and banking transactions and to improve the access of financial services to a larger number of individuals and enterprises Through enhancing and deepening the degree of financial coverage and overcoming the difficulties that stand in front of the possibility of spreading and dissemination in society.

Accordingly, the study adopted a descriptive analytical approach to study the impact of financial technology in the promotion and deepening of financial coverage. The study aimed at a group of the members of the Faculty of Economic Sciences, Commercial Sciences and Management Sciences for their ability to deal with modern tools, the most important of these was the questionnaire, which was based on the appropriate statistical and indicative methods to analyze their answers and test hypotheses. The study concluded with a number of conclusions, the most important of which is that financial technology is the appropriate tool to find innovative solutions and new financial instruments that will provide financial services and products and facilitate access and use. The study came out with a number of recommendations for the most important of which is the need to strengthen financial education among the target groups of the society and to introduce the technology of financial technology.

الفهارس

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	-
الإهداء	-
الملخص	-
فهرس المحتويات	I-II
فهرس الجداول	III
فهرس الأشكال	IV
فهرس الملاحق	V
المقدمة العامة	أ-هـ
الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية	
تمهيد	2
المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي	3
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	3
المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	7
المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه	10
المبحث الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية	13
المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا	13
المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية	15
المطلب الثالث: تعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي	23
المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية	29
المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية	29
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية الأجنبية السابقة	33
المطلب الثالث: المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا	35
خلاصة الفصل الأول	37
الفصل الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الإقتصادية	
تمهيد	39
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	40
المطلب الأول: التعريف بمكان الدراسة	40
المطلب الثاني: التحضير للدراسة الميدانية	43

المطلب الثالث: أداة الدراسة وإختبار ثباتها وصدقها	45
المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة وإختبار الفرضيات	48
المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة	48
المطلب الثاني: التحليل الوصفي للمتغيرات الدراسة	50
المطلب الثالث: إختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج	56
خلاصة الفصل الثاني	65
خاتمة عامة	67
قائمة المراجع	72
الملاحق	76

فهرس الجداول

رقم الجداول	العنوان	الصفحة
01	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه	8
02	الدول الأكثر إستخدما للتكنولوجيا المالية	28
03	توزيع الأساتذة بالكلية	42
04	عينة الدراسة	43
05	مقياس الاستبيان	46
06	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات)	47
07	نتائج اختبار معامل صدق الاتساق الداخلي	48
08	خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس	48
09	خصائص عينة الدراسة من حيث العمر	49
10	خصائص عينة الدراسة من حيث التخصص	49
11	خصائص عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية	50
12	مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح	51
13	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات التكنولوجيا المالية	51
14	المؤشرات الإحصائية الخاصة الوصول إلى الخدمات المالية	53
15	المؤشرات الإحصائية الخاصة باستخدام الخدمات المالية	54
16	المؤشرات الإحصائية الخاصة بجودة الخدمات المالية	55
17	المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الشمول المالي	56
18	التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة	57
19	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	59
20	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	60
21	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	61
22	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية	62

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01	حجم الإستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم	21
02	نسب الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية	22
03	نسبة إستخدام الهاتف المحمول للولوج إلى الحساب المصرفي في الدول العربية	26
04	نسبة إستخدام الهاتف المحمول للولوج إلى حساب مصرفي وإستخدام الأنترنت	26
05	نسب البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان	27
06	نسبة البالغين الذين لديهم حسابات في مؤسسة مالية رسمية	29
07	نموذج الدراسة	57

فهرس الملاحق

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين	77
02	الإستبيان	78
03	نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ	82
04	التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة	82
05	التحليل الوصفي للجزء الخاص بتحليل التكنولوجيا المالية	83
06	التحليل الوصفي للجزء الخاص بالشمول المالي	83
07	نتائج اختبار اعتدالية البيانات (الالتواء والتفلطح)	84
08	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى	85
09	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية	85
10	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة	86
11	تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية	86

المقدمة

العامة

مقدمة عامة

يلعب القطاع المالي والمصرفي دورا متصاعدا في نمو الإقتصاديات المعاصرة لما تشهده المنتجات والخدمات المالية والمصرفية من تطورات متسارعة من حيث تنوعها وطرق توفيرها وإنتشار إستخداماتها وتسهيل الوصول إليها والتي ساعدت أعدادا هائلة من الأفراد للحصول على الخدمات المالية التي كانت بعيدة الملاذ عنهم في السابق. كما يعد التقدم التكنولوجي من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح الخريطة المصرفية الدولية، والذي مهد الطريق لعصر جديد من الخدمات المالية في العديد من البلدان، حيث ساهم في تحول عدد كبير من البنوك إلى المعاملات المصرفية الإلكترونية، مما أحدث تغيرا جذريا في أنماط العمل المصرفي الذي بات يهدد الشكل التقليدي للبنوك. ليشاع في الساحة المصرفية العالمية مفهوم حديث والذي عرف بالتكنولوجيا المالية والذي أخذ صدى كبير وأصبح محل أنظار من قبل الكثيرين نظرا لدرجة تخصصه الشديدة والتي تخاطب المستثمرين والمهتمين بهذه التكنولوجيا، حيث أصبح المصطلح يكتسب شهرة كل عام عن الذي يسبقه، بما شكله من ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية، إذ بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. وكما تشير الدراسات الدولية إلى أن تحسيين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات إليها بصورة مستمرة بتكلفة أقل يعمل على نشر المساواة في الفرص والإستفادة من الإمكانات الكاملة في الإقتصاد، ضمن مايسمى بالشمول المالي الذي بات محور إهتمام العديد من الحكومات، ومن البنود المهمة المدرجة على جدول أعمال السياسات الدولية.

أولا: إشكالية الدراسة

إن عدم الحصول على خدمات مالية بشكل فوري وسريع يعود بتكلفة مرتفعة على كل من الأفراد والحكومات على حد سواء وللتغلب على مثل هذه المشاكل، فإن المفتاح الأساسي لذلك هو التكنولوجيا المالية والتي من شأنها أن تخفف من بعض التحديات التي تواجهها المعاملات المالية إلى جانب رفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتحسين خدمة العملاء، كما وتساهم في تحقيق أهداف أوسع في نشر الوعي المالي وتعزيزه وتنويع النشاط الإقتصادي وتحقيق الإستقرار المالي.

وإستنادا على ما سبق يمكن صياغة الإشكالية الآتية:

هل من الممكن أن تقوم موجة التكنولوجيا المالية لتمهيد الطريق لنظام مالي أكثر شمولا؟

ثانيا: التساؤلات الفرعية

في ظل إشكالية الدراسة تندرج الأسئلة الفرعية التالية:

– هل يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية؟

– هل يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية؟

– هل يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية؟

ثالثا: فرضيات الدراسة

للإجابة على الإشكالية المطروحة وتحقيق الأهداف السابقة تم صياغة الفرضية الرئسية الآتية:

– يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

وتندرج ضمن الفرضية الرئيسية الفرضيات الآتية:

– يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

– يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

– يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

رابعا: أهمية الدراسة

تنبثق أهمية الدراسة من أهمية موضوعها الذي يظهر دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، هذا الموضوع الذي أخذ إهتمام عالمي كبير وإكتسح المجتمعات بقوة لتحقيق أكبر إستفادة ممكنة، ويمكن إبراز هذه الأهمية في النقاط التالية:

– تكمن أهمية هذه الدراسة في كون الموضوع حديث نسبيا وأنه من المهم أن يساهم كافة المعنيين في الكتابة والبحث عنه وتوعية الأفراد والمؤسسات حول ماهيته وأهميته لحياتهم وأعمالهم وللإقتصاد ككل.

– كما تعد هذه الدراسة إضافة علمية لإثراء البحث العلمي الذي يشهد ندرة الدراسات الأكادمية المتعلقة بالموضوع.

– تحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة.

– مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي والوصول إلى الفئات المهمشة من حيث الخدمات المالية.

– توضيح التصرف العقلاني للعملاء بغية حصولهم على أقصى قدر ممكن من خدمات مالية والسعي وراء حصولهم على حماية إجتماعية وإقتصادية.

خامسا: أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتحقيق الآتي:

– التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية والقطاعات التي شملتها والخدمات التي تقدمها وحجم الإستثمارات العالمية والعربية فيها.

– بيان الشمول المالي بصورة عامة من حيث المفهوم والخصائص والتحديات وغيرها.

– رصد ومتابعة التطورات والمستجدات على نحو وثيق للتعمق في فهم الأنظمة المالية وثقافة الشمول المالي.

سادسا: إطار الدراسة

تتحدد الدراسة بالمجالات الآتية:

– **الإطار المكاني:** تضمنت عددا من أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير –جامعة العربي التبسي– –تبسة–.

– **الإطار الزماني:** شملت فترة توزيع الإستمارة وجمعها من أفراد عينة الدراسة للمدة ما بين 28 أفريل 2019 إلى 8 ماي 2019.

سابعا: منهج البحث

تم إعداد هذه الدراسة بالإعتماد على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة من خلال مراجعة المعلومات والبيانات في الأدبيات المتوفرة حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، كما تم إنتهاج أسلوب المنهج التحليلي وهذا إنطلاقا من القيام بتجميع إستطلاعات الآراء لعينة من هيئة التدريس بالكلية والمكونة من 50 أستاذ ومعالجتها بإستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss.

ثامنا: صعوبات الدراسة

– أنه من الصعب دراسة موضوع كهذا نظرا لحداثته هذا ما يخلق نقص في المراجع والدراسات الأكاديمية حول موضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي كمتغيرات أساسية في البحث

– عدم توفر الإحصائيات والأرقام الدقيقة والكافية عن التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

– هذا الموضوع لم ينل نصيبه من الدراسات الأكاديمية والبحثية، إذ أن معظم الدراسات المتواجدة تفتقر في مضامينها إلى الإنسجام في الأسلوب المعتمد مما صعب مهمة إعداد البحث. خاصة وأن أغلب البحوث صادرة عن هيئات غير أكاديمية.

تاسعا: تقسيم البحث

لمعالجة هذا الموضوع محل الدراسة وقصد الإلمام لمختلف جوانبه وعلى ضوء الإشكالية والمنهجية المعتمدة، تم تقسيم هذه الدراسة إلى فصلين كما يلي:

سيتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، ولذلك سيتم تقسيمه إلى ثلاث مباحث سيتم التعرض في المبحث الأول للإطار النظري للشمول المالي، ثم ماهية الشمول المالي، أبعاد ومؤشرات الشمول المالي، بالإضافة إلى سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه. أما المبحث الثاني فقد خصص للإطار

النظري للتكنولوجيا المالية ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى كل من ماهية التكنولوجيا، مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية، وكذا تعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، في حين جاء المبحث الثالث للتوضيح الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

أما فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجانب التطبيقي، فسيتم الإعتماد على إستمارة إستبيان حيث تم توزيع هذه الأخيرة على عينة من هيئة التدريس في الكلية وهذا بغرض إستخلاص بعض النتائج والتوصيات التي تخدم أغراض الدراسة.

وفي الختام جاءت خاتمة عامة للموضوع، ملحقة بجملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الأول:

مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية

تمهيد:

في ظل التحديات الراهنة التي تواجه الإقتصاديات العالمية والإقليمية والعوائق التي تحول دون العمل في القطاعات المالية، ومحدودية فرص الحصول على التمويل، شهد مجال التكنولوجيا طفرة سريعة وغير مسبوقة لتعمل على تحويل المشهد الإقتصادي والمالي وتغييره والتي أدت إلى فتح الباب على مصراعيه أمام ظهور عهد جديد من الإستثمارات، وخدمات العملاء، والإبتكار الرقمي، كما تمكنت من تغيير المفاهيم الإعتيادية للعمل المصرفي إلى التكنولوجيا المالية والتي أحدثت ثورة في صناعة الخدمات المالية التقليدية وباتت محركا رئيسيا في إعادة صياغة القطاع المالي في وقت أصبح عملاء البنوك تواقين للحصول على خدمات مصرفية أسرع، أسهل، أقل تكلفة و أكثر شمولية، حيث لم يعد تقديم الخدمة المصرفية من قبل المصارف مقتصرا على فئة معينة من المتعاملين أو نشاط معين أو خدمة معينة داخل المصرف الواحد، إذ تعدى إلى أكثر من ذلك ليقع ضمنه مفهوم الشمول المالي الذي يعد من المواضيع التي ظهرت في الآونة الأخيرة، إذ تلعب التكنولوجيا المالية دورا بالغ الأهمية في المؤسسات المالية وهي عنصر حيوي في الإبتكار من أجل الإرتقاء بالشمول المالي، وعليه تم تخصيص هذا الفصل لمعالجة مختلف الجوانب المرتبطة بالموضوع من خلال تقسيمه الى ثلاث مباحث وهي كالاتي :

- الإطار النظري للشمول المالي؛
- الإطار النظري للتكنولوجيا المالية؛
- الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية.

المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي

يشهد العالم طفرة تكنولوجية كبيرة، تعمل على إعادة تشكيل النظام التجاري الدولي، وتقديم أنماط جديدة من التعاملات المالية والنقدية. ولعل من أبرز التغيرات التي شهدها الإقتصاد العالمي بفضل التطور التكنولوجي السريع، ظهور مصطلحات جديدة في قاموس الباحثين الإقتصاديين. ويعد مصطلح الشمول المالي أحد تلك المفاهيم التي إنتشرت بقوة على مدى العقود الماضية، ولا سيما في الدول النامية التي تفتقر لهذا النوع من آليات السوق الواضحة، والتي تضمن الوصول إلى قطاع مالي مستمر يتمتع بقدرة عالية من النزاهة ويهتم بحماية وسلامة حقوق العملاء. وفي هذا الصدد، ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى الإطار النظري للشمول المالي، والذي تم تقسيمه إلى ثلاث مطالب رئيسية، والتي تتجلى في الاتي:

- ماهية الشمول المالي؛
- أبعاد ومؤشرات الشمول المالي؛
- سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

قبل التطرق إلى أهم التعاريف التي تستهدف الشمول المالي والفوائد والأهداف التي يحققها، سيتسلط الضوء على الجانب التاريخي له لمعرف الأصل الذي ينبع منه.

أولا: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة ليشون وثرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الحصول على الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. وفي سنة 1999 أستخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الافراد إلى الخدمات المالية المتوفرة. وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الإختياري عن السعي وراء إستخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب إنعدام الحاجة لها، لأسباب ثقافية أوعقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم إستخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على إمتلاكها[1].

إزداد الإهتمام الدولي بالشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من إستخدامها بالشكل الصحيح. بالإضافة إلى حث مزودي

[1]– سمير عبد الله، " الشمول المالي في فلسطين"، معهد أبحاث والسياسات الاقتصادية"، 2016، على الموقع الإلكتروني:
http://www.mas.ps/files/server/financial%20inclusion%202016.pdf, 14/04/2019, p : 15.

الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة. وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية. واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك. وفي سنة 2013، أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للإستفادة من روح الإبتكار من خلال تعميم الخدمات المالية، مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية (مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي). وعملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، بحيث تكون مبنية على أساس سد الفجوة والشمولية في التشريعات الحالية، ويشمل ذلك ضمان الشفافية في تسعير الخدمات المالية، وتوفير آلية لمعالجة شكاوى العمل، وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية. وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي في العالم في سنة 2003، وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة بتطوير إستراتيجيات وطنية للشمول المالي.

ثانيا: تعريف الشمول المالي

لاقى مصطلح الشمول المالي إهتماما كبيرا من قبل المؤسسات الدولية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء، مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصب في مجملها في إطار واحد، ومن هذه التعاريف الآتي:

- يعرف الشمول المالي بأنه: "إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم –المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين– ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والإستدامة"[1].
- يشير الشمول المالي إلى حالة تهيأ فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض والمدخرات والمدفوعات والتأمين من شركات رسمية لتقديم الخدمة. وينص تعريف مجموعة العشرين والتحالف العالمي للشمول المالي على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة" [2].

---

[1]– أسيا سعدان، نصيرة محادبية، "واقع الشمول المالي في المغرب العربي"، **المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإقتصادية**، المجلد10، العدد3، 2018، ص: 747.

[2]– بدر شحدة حمدان، ماجد أبو دية فلسطين، أثر الإشتمال المالي على التنمية الإقتصادية في فلسطين، **مجلة الاقتصاد والمالية**، فلسطين، المجلد4، العدد2، 2018، ص: 179.

• وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتثقيف المالي الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق إستخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الإجتماعي والإقتصادي"[1].

ومن التعاريف السابقة يمكن إستخلاص تعريف الشمول المالي على أنه مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على كل فئات المجتمع، خصوصا شرائح الدخل المنخفض في المجتمع بطريقة سهلة وسريعة وبأسعار مناسبة دون اللجوء إلى طرق الإدخار والإقتراض وغيرها من الخدمات المالية غير الرسمية التي لا تخضع لأية رقابة وإشراف، وذلك من أجل الحد من الفقر ومواجهة مواطن ضعفهم.

ثالثا: فوائد الشمول المالي

تتمثل فوائد الشمول المالي في الآتي:[2]

– حماية المدخرات، حيث أن أغلب مدخرات الفقراء مبالغ بسيطة داخلة تحت قوانين المصرف المركزي في حماية الودائع عن خسارة البنك أو إفلاسه، كما أن المبالغ المدفوعة في البنوك تكون محمية من السرقات والكوارث الطبيعية التي تحدث وتهدم معها المنازل البسيطة التي يسكنها الفقراء.

– تسديد الفواتير.

– دفع الأجور.

– تحقيق الإستقرار المالي، حيث أن هناك علاقة مباشرة بين الشمول المالي وتحقيق الإستقرار المالي في البلد، وإنه من الصعب إستقرار النظام المالي من دون الشمول المالي والذي بدوره يساهم في رفع الظروف المالية الصعبة وتحسين مستوى معيشة الفقراء المحرومين.

– سهولة الوصول إلى الخدمات المالية وبأسعار معقولة تؤدي إلى زيادة النشاط الإقتصادي وتوفير فرص عمل للأسر الريفية والذي سيكون له تأثير مضاعف على الإقتصاد.

– تمكين ذوي الدخل المحدود من الخدمات المصرفية سيؤدي إلى زيادة المدخرات وتوسيع قاعدة ودائع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.

– إمكانية تتبع التدفقات المالية مما يسرع المعاملات ويضمن أمنها وكذلك العمل على الحد من الفساد.

---

[1]– سمير عبد الله، **مرجع سابق**، ص: 16.

[2]– بهناز علي قرة داغي، " الشمول المالي: قطر أنموذجا"، **مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية**، المجلد2، العدد1، ص ص: 38– 37.

– تمكين الحكومة من تتبع إعانات التنمية الاجتماعية وتقديم المساعدات البنكية، الأمر الذي يمنح المرأة مزيد من السلطة المالية داخل الأسرة.

– توليد الكفاءة في الإقتصاد من خلال الربط الرقمي والإلكتروني لأعداد كبيرة من الفقراء وذوي الدخل المحدود بمقدمي الخدمات المالية والخدمات الحكومية والشركات.

– تقليل الوقت والمال للفقير لإجراء المعاملات المالية.

– تشجيع الجهود التثقيفية من خلال تثقيف الأفراد ومنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة بشأن التطورات والمستجدات التكنولوجية الرئيسية وتجنب الفجوة بين من يملكون ومن لا يملكون حسابات مصريفية تقليدية.

رابعا: أهداف شمول المالي

نظرا للإهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة تتنامى مع المنافع المتأتية من الشمول المالي، من أجل بناء نظام مالي شامل والذي يعد الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل. وذلك لتحقيق الشمول المالي، وتتجلى أهدافه كالآتي:[1]

– تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والإستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.

– تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

– تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الإقتصادي.

– تمكين الشركات الصغيرة جدا من الإستثمار والتوسع.

– خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.

– تحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم.

– يساهم في النمو الاقتصادي بسبب إزدياد الكفاءة المالية.

– يساهم في النزاهة المالية حيث أن المعايير الدولية تشجع عليها من خلال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتساند مكافحة الجريمة، وإذا ما تم التنفيذ الصحيح لهذه المعايير في إطار النزاهة المالية فان ذلك سيشغل الملايين من أصحاب الدخول المنخفضة بالخدمات المالية الرسمية، والعكس صحيح فيما اذا لم تكتمل البيانات وإمتناع المصارف عن التعامل مع المستفيدين فان ذلك سيلجئهم إلى إتباع الخدمات المالية غير الرسمية ومن ثم سيشكل عائق على التقدم الإقتصادي والإجتماعي.

[1]– حنين محمد بدر عجوز، " دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير**، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2017، ص: 20.

– زيادة فرص تحقيق أقصى قدر من التآزر واقل قدر من المفاضلات في السعي لتحقيق الشمول المالي.

– دراسة السوق بشكل عميق ووضع التعريفات والأهداف بما يتناسب ووضع السوق لمحاولة فهم وتحقيق الإرتباط الأمثل وفقا للظروف الخاصة بكل الدول.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

أولا: أبعاد الشمول المالي

تتمثل أبعاد الشمول المالي في الآتي: [1]

I.الوصول الى الخدمات المالية

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى قدرة المؤسسات الرسمية على إستخدام المنتجات المالية والتي تتطلب مستويات الوصول إليها تحديد وتحليل العوائق المحتملة عند فتح حساب مصرفي، والقرب من نقاط الخدمات المصرفية وفروعها وأجهزة الصراف الآلي...إلخ، ويمكن الوصول إلى بيانات الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

II.استخدام الخدمات المالية

يشير بعد إستخدام الخدمات المالية إلى مدى إستخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، الأمر الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى إنتظام وتواتر إستخدام المنتجات المالية خلال فترة زمنية معينة.

III.جودة الخدمات المالية

يعتبر بعد جودة الخدمات المالية تحديا في حد ذاته حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة وإتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة بواسطة المؤسسات المالية، كما لا تعد جودة الشمول المالي بعدا واضحا ومباشرا، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، شفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى خدمات المستهلك والكفالات المالية، وعوامل أخرى غير ملموسة كثقة المستهلك. وفيما يأتي جدول يوضح أبعاد الشمول المالي ومؤشرات كل بعد:

[1] – **نفس المرجع السابق**، ص:21.

الجدول رقم (01): أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمات المالية	- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية. - عدد اجهزة الصراف الالي لكل 10000 كيلو متر مربع. - حساب النقود الالكترونية. - مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. - النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
إستخدام الخدمات المالية	- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. - عدد معاملات التجزئة الغير نقدية للفرد الواحد.
جودة الخدمات المالية	**القدرة على تحمل التكاليف** - معرفة متوسطة التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. - متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. - متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. - نسبة العملاء الذين أفادوا بان رسوم المعاملات الحالية غالية الثمن. **الشفافية** - نسبة العملاء الذين افادوا بأنهم معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. - وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. **حماية المستهلك** - مدى وجود إمكانية للجوء الى العدالة مثل وجود امين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية. - مدى وجود قانون او لائحة معايير للشكوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. - نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.

	الراحة والسهولة - نسبة الافراد الذين لا يشعرون براحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في فروع المؤسسات المالية. - متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء فالاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. **التثقيف المالي** - حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة والتنظيم والتوزيع. - النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون اعداد ميزانية لهم.

المصدر: حنين محمد بدر عجوز، " دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير**، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة، 2017، ص ص: 16-18.

ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

وقع البنك الدولي سنة 2011 مؤشرات لقياس الشمول المالي وتتمثل في الآتي: [1]

I. مؤشر أمتلاك الأفراد البالغين لحسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية

هو مؤشر الشمول المالي العام، حيث يتم بواسطته مقارنة الدول وفق نسبة الشمول المالي العالمي لإمتلاك الأفراد البالغين (15) سنة فما فوق لحسابات مصرفية في مؤسسات مصرفية رسمية.

II. مؤشر الوصول إلى الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية

يقيس إمكانية الأفراد البالغين (15) سنة فما فوق وقدرتهم على الوصول إلى الخدمات المالية في المؤسسات المالية الرسمية، مثل البطاقات الإئتمانية والصرافات الآلية.

III. مؤشر إستخدام الحسابات المصرفية

يعد هذا المؤشر من مؤشرات الشمول المالي، ويتضمن قياس مدى إستخدام الأفراد البالغين (15) سنة فما فوق للخدمات المالية مثل إستخدام الحسابات المصرفية في دفع الأجور وإستخدام الحسابات في دفع فواتير الشراء.

IV. مؤشر الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية

يقيس مدى قيام الأفراد البالغين (15) سنة فما فوق بالإدخار في المؤسسات المالية الرسمية.

V. مؤشر الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية

يقيس هذا المؤشر مدى إقتراض الأفراد البالغين من المؤسسات المالية الرسمية.

[1]- زهراء أحمد محمد توفيق النعيمي، " تحليل مؤشرات الإشتمال المالي للقطاع المصرفي العربي" ، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادية**، جامعة الموصل،العراق، المجلد4، العدد40، 2017، ص ص: 263-259.

ويعد مؤشر البنك الدولي للشمول المالي العالمي وقاعدة بياناته من أهم المؤشرات المرجعية للتعرف على درجة الشمول المالي في الدول.

المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه.

في ضوء الجهود المبذولة لترسيخ مبدأ الشمول المالي والذي أصبح يمثل أولوية بالنسبة لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية في جميع أنحاء العالم، الأمر الذي يتطلب وضع سياسات وآليات لتطبيقه، ورغم إحراز تقدم نحو الشمول المالي إلا أنه لا يزال هناك تحديات كبيرة تعيق إنتشاره وتوسعه، فقد برزت الحاجة إلى توحيد المبادرات والجهود وذلك من أجل بلوغ الأهداف المرجوة، وهذا ما سيتم التعرض إليه.

أولا: سياسات الشمول المالي

وتتمثل سياسات تعزيز الشمول المالي في الآتي: [1]

1. حماية مستهلكي الخدمات المالية

حظي مفهوم مستهلكي الخدمات المالية، بإهتمام كبير، بالنظر لنمو وتطور القطاع المالي وتعقيد المنتجات المالية والخدمات المالية للعملاء والتطوير الذي شهدته الأدوات المالية الإلكترونية والتوسع في تلك الخدمات. ويساهم تطبيق المبادئ والممارسات الدولية السليمة المتعلقة بحماية مستهلكي الخدمات المالية، إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي والمالي بهدف تعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الإستقرار المالي.

2. دعم البنية التحتية المالية

يمثل تطوير بنية مالية تحتية كفؤة وسليمة إحدى أهم الركائز الأساسية لمتطلبات الشمول المالي. حيث يتعين في هذا الصدد تحديد أولويات تطوير البنية التحتية، التي تساعد على تعزيز فرص وصول المواطنين إلى الخدمات المالية، التي يمكن أن تتضمن مايلي:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
- تعزيز الإنتشار الجغرافي من خلال توسيع شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية.
- الإستفادة من التطور التكنولوجي بالعمل على تطوير وتحسين الإتصال وتبادل المعلومات.

[1]– بوقرة إيمان، " واقع وآفاق الاشتمال المالي في الأردن"، **مجلة دفاتر اقتصادية**، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد10، العدد2، 2018، ص: 16.

3.تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي إحتياجات كافة فئات المجتمع

يعتبر ذلك أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت المتناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، بالتالي تقع على عائق مقدمي الخدمات المالية، مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية.

4. التثقيف المالي

يتعين على الدولة التكفل بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، ويتم تطوير الإستراتيجية بمشاركة عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، ذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين خاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك مثل المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والشباب والنساء.

5. تعزيز تنوع المؤسسات المالية لدى القطاعات المالية الشاملة

حيث أن العديد من المؤسسات المالية التي تتجاوز البنوك التجارية ومؤسسات تمويل المشروعات متناهية الصغر والتعاونيات وكذلك الإئتمانية تعمل على تطبيق نماذج أعمال مختلفة بهدف تطوير القطاع المالي وتعزيزه وتمكين وصول الخدمات المالية لدى كافة شرائح المجتمع ومن أجل معالجة محدودية مصارف التمويل وتدني مستوى التغطية الشاملة للخدمات المالية [1].

6.تسهيل استخدام التكنولوجيات ودخول المؤسسات المبتكرة

هناك حاجة إلى وضع إطار قانوني وتنظيمي واضح يسمح بوجود التكنولوجيات الجديدة والمؤسسات المبتكرة في العديد من البلدان، وذلك من أجل خفض تكاليف المعاملات وتقديم خدمات مالية مناسبة للعملاء.

7. التوسع في قنوات التسليم ذات التكلفة المناسبة

يمثل الإعتماد على الفروع الرئيسية للمصارف عقبة أمام الشمول المالي، ويمكن التغلب على ذلك من خلال السماح بإستخدام قنوات توصيل منخفضة التكلفة مثل متاجر البيع بالتجزئة. ويمكن بذلك زيادة وجود مقدمي الخدمات المالية بتكلفة مناسبة، مع تقديم مزايا للعملاء الذين يستخدمون هذه الطرق.

8.الإستثمار في الإشراف وإستخدام التكنولوجيا لتحسين الموارد المحدودة

من الصعب إدماج أي قطاع مالي لا يخضع للإشراف، لذلك يجب الإستثمار وإستخدام التكنولوجيا لتسهيل عملية الرقابة والاشراف.

---

[1]– على الموقع الإلكتروني:

https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/515980، 14/03/2019.

9.تشجيع تطوير المنتجات المالية المبتكرة منخفضة التكلفة

على واضعي السياسات انشاء طرق تنظيمية تشجع على تطوير المنتجات المالية المناسبة مثل الحسابات المصرفية والتامين متناهي الصغر والتي تلبي احتياجات العملاء من ذوي الدخل المنخفض.

ثانيا: تحديات تطبيق الشمول المالي

يواجه تطبيق الشمول المالي تحديات عديدة أهمها الآتي: [1]

– النظام الاقتصادي الحالي، الذي يعمل على أن تنتهي القوة الاقتصادية في أيدي اقلية تعيش حياة فوق الرفاهية، بينما يعاني البقية من أجل البقاء على قيد الحياة.

– الحروب والصراعات، حيث يعاني العالم اليوم من الصرعات العديدة وفي اغلب مناطق العالم، حيث يرى أن منطقة الشرق الأوسط قد تعدت الحروب والصرعات فيه مخلفة بذلك الفقر والمجاعة، فمن الحرب في سوريا واليمن، الى الصرعات في العراق، إلى الأوضاع السياسية الغير مستقرة في مصر وتونس وليبيا، حيث في الحرب لا يمكن التفكير في الشمول المالي بل يكون كل التركيز على توفير الأسلحة للقوات أو المجموعات المتحاربة ومحاولة البقاء حيا.

– من أحد أهم أسباب عدم الشمول المالي هو أن معظم الأسر الفقيرة لا تتعامل بشكل كامل مع الإقتصاد النقدي، أي انهم يستخدمون النقود والأصول المادية كالمجوهرات أو الأسهم او تقديم القروض النقدية بشكل غير رسمي أو أخذ القروض النقدية بشكل غير رسمي من مقربي الأموال هذه الطريقة غير آمنة ومكلفة ومعقدة الإستخدام.

– الأزمة المالية العالمية التي ساهمت بشكل كبير في تراجع المعونات والمساعدات المقدمة إلى البلدان الفقيرة ومن بينها المساعدة في الوصول إلى التمويل وأدت إلى حذر المؤسسات المالية والمستثمرين في ما يخص قدرة العملاء على رد القروض مما زاد من صعوبة حصول الفقراء على سيولة عن طريق البنك.

– أسباب من جانب الطلب، حيث أصبح هناك تدني في مستوى الوعي الإستهلاكي، وكذلك انخفاض مستويات محو الأمية، وانخفاض مستوى ثقة المستهلك.

– عدم توفر محددات الشمول المالي من القراءة والكتابة والعمل فالأمية تؤدي إلى الجهل بالحقوق والتسهيلات المتاحة للمواطن، وبتالي تؤدي إلى الإستبعاد المالي، والبطالة هي عدم قدرة الحكومة على تقديم فرص عمل بالنسبة للقادرين على العمل، وعدم توفر عمل يعني عدم توفر دخل وبالتالي عدم توفر إمكانية الوصول إلى التموين.

[1]– نسيم حسن أبو جامع، ماجد محمود أبو دية، " دور الاشتمال المالي في تحفيز الإقتصاد الفلسطيني"، **مجلة الحكمة للدراسات الإقتصادية**، الجزائر، المجلد4، العدد7، 2016، ص: 22.

– تفشي الفساد والمحسوبية حتى في مؤسسات القطاع الخيري حيث وصل الفساد والمحسوبية إلى القطاع الخيري في بعض الدول الفقيرة وبالتالي لا يستفيد أشد الفقراء بأسا من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

المبحث الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

أصبحت التكنولوجيا المالية مجال متميز في يومنا هذا، وقد إكتسبت زخما كبيرا نتيجة للإستثمارات العالمية فيها، وبالرغم من بدايتها المتأخرة، إستطاعت التكنولوجيا المالية في السنوات الأخيرة أن تحقق رواجا كبيرا في الكثير من بلدان العالم، هذه الأخيرة تسعى جاهدة لتعزيز الإندماج المالي وتنويع النشاط الإقتصادي من خلال الإبتكارات الباهرة والتطبيقات التكنولوجية المختلفة والتي تساعد على توفير الخدمات المالية لأكبر شريحة من السكان. ومن خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى المطالب الآتية:

– ماهية التكنولوجيا؛

– مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية؛

– تعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية الشمول المالي.

المطلب الأول : ماهية التكنولوجيا

يعتبر مفهوم التكنولوجيا من المفاهيم التي ناقشها الكثير من الباحثين والمفكرين، فقد عملت الأشكال المختلفة للتكنولوجيا من تقديم حلول كثيرة وإختصرت المسافات وأرشدت الإنسان إلى الكثير من الإختراعات والمعارف والعلوم، كما سمحت له بإستغلال الوقت وتقليل التكاليف وانجاز المهام بسرعة فائقة، ونظرا لتطور خصائص التكنولوجيا تعددت وإختلفت مفاهيمها بتعدد التخصصات التي شملتها التكنولوجيا.

أولا: تعريف التكنولوجيا

إن التداول الشائع لمصطلح التكنولوجيا، يوحي ببساطته وسهولة تحديد مفهومه، وقد تعددت وتباينت أراء المهتمين لتحديد مفهوم التكنولوجيا تبعا لإختلاف وجهات النظر وكذا إرتباطه بالتغيرات السريعة التي تتصف بها تعاملات الأفراد مع البيئة المادية خلال فترات زمنية متلاحقة. وبناء على ذلك تندرج التعاريف الآتية :

- تعد كلمة التكنولوجيا من المصطلحات التي تواجه الكثير من الإلتباس والتأويل، إذ يستخدمها البعض كمرادف للتقنية في حين يرى الآخرون إختلافا واضحا بينهما، و قد إمتزجت التكنولوجيا بمفهوم العلم لتفاعلها في الميادين التطبيقية، فالتكنولوجيا عبارة عن معرفة الكيفية والوسيلة، بينما يمثل العلم معرفة الأسباب إذ يأتي بالنظريات والقوانين العامة، وتحولها التكنولوجيا إلى أساليب وتطبيقات في مختلف النشاطات، ويعد العلم مصدرا أساسيا و مرتكزا للتكنولوجيا[1].

[1]– غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007، ص ص:22–23.

• كما تعرف التكنولوجيا بأنها تلك الأفكار والوسائل بمختلف أنواعها المميزة بتقنيات عالية والتي تؤدي إلى إبتكار الأدوات والآلات والتجهيزات التي تنتج تطور السلع والخدمات للأفراد في أسرع وقت، حيث ترتبط إرتباطا وثيقا بالمعرفة[1].

• وتعرف أيضا بأنها مصطلح عام يشير إلى إستخدام التقنية في مختلف مجالات العلم والمعرفة من خلال معرفتها وتطبيقها وتطويرها لخدمة الإنسان ورفاهيته[2].

وعلى ضوء ما تقدم من تعريفات مختلفة لمصطلح التكنولوجيا يمكن تعريف التكنولوجيا على أنها تلك التقنيات الحديثة التي تعمل على توظيف وتطوير العلم في جميع النواحي، وتعتبر بذلك الوسيلة والغاية والأداة في نفس الوقت، أي إستخدام المعرفة العلمية وتطبيقها وتطويرها لإنتاج شيء معين يكون له فائدة معينة يستطيع من خلالها توفير الوقت والجهد.

ثانيا: خصائص التكنولوجيا

تتميز التكنولوجيا بعدة خصائص نذكر من أهمها: [3]

– التكنولوجيا علم مستقل وعملي يهتم بتطبيق النظريات بشكل منتظم.

– التكنولوجيا هادفة، فهي تحقق الرفاهية للناس وتحل المشكلات التي تحسن حياتهم.

– التكنولوجيا متطورة، فهي تستمر في التطور مع تطور الإنسان، كما أنها تخضع دائما إلى عمليات المراجعة والتعديل والتحسين.

– التكنولوجيا شاملة لجميع الميادين.

– التكنولوجيا تعد عملية ديناميكية حيث تبقى في تفاعل مستمر مع المكونات.

– التكنولوجيا تستخدم جميع الإمكانات المتوفرة سواء كانت إمكانات مادية أو غير مادية بأسلوب فعال للحصول على النتائج المرجوة بكل حرفية.

---

[1]– جميلة مداني، رابح حمدي باشا، " دور إنتاج وتجديد التكنولوجيا في تنمية بلدان العالم الثالث"، **مجله الإقتصاد الجديد**، جامعة الجزائر3، الجزائر، العدد9، ، 2013، ص: 167.

[2]– غادة كمال، "تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري" ، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه**، علم الإجتماع والإتصال، كلية العلم الإنسانية والإجتماعية، 2017، ص: 26.

[3]– محمود عالم الدين، **تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجمهوري**، دار العربي، مصر، 1990، ص: 15.

ثالثا: مجالات التكنولوجيا

تتضمن التكنولوجيا وسائل وأدوات تشمل المعدات، والأجهزة والموارد والمعلومات التي بواسطتها يمكن توسيع آفاق العمل المادية والعقلية التي توجه لإكتشاف معرفة جديدة وتطبيقها، أو تكنولوجيا تتعلق بالمنتوج والخدمة أوتكنولوجيا العمليات. تتضمن التكنولوجيا ثلاثة مجالات أساسية وهي كالتالي:[1]

1- تكنولوجيا المنتوج

وتهتم بنقل الأفكار إلى منتوجات وخدمات جديدة من خلال تقديم معارف وطرق جديدة لإعداد العمل والإنتاج والتي تتطلب التنسيق والتعاون بين مختلف عمليات المنظمة لتلبية رغبات وإحتياجات الزبائن. وتتطلب عملية البحث عن تقنيات جديدة للمنتوج إلى التعاون بين أقسام التسويق والعمليات لتحديد كيفية إنتاج السلعة الخدمات بكفاءة عالية.

2- تكنولوجيا العملية

تهتم بالطرق والإجراءات التي تساهم في أداء الأعمال داخل المنظمة، فهي عبارة عن الأجهزة التي تؤدي إلى إنتاج المنتوجات أو تقديم الخدمات.

3- تكنولوجيا المعلومات

ترتبط تكنولوجيا المعلومات بالوسائل الإلكترونية، والتي تساعد وتسهل عملية تجهيز المعلومات وإرسالها وعرضها وهذه التكنولوجيا تحل عملية الإتصال وتبادل المعلومات وتراكم المعرفة.[2]

المطلب الثاني: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية وليدة ما خلفه التقدم التكنولوجي في الجانب المالي للإقتصاد العالمي، حيث أفرزت وجه تمويلي جديد ونشأت مجسدة في الشركات الناشئة، والتي مثلت تحدي أمام البنوك التقليدية من جانب، ومن جانب أخر منافسا شرسا يقلل من فرصها الإستثمارية إذا لم تتدارك وتيرة العالم من تقدم رقمي بما يخدم زبائنها، حيث تساهم هاته التكنولوجيا في عدة مميزات تنعكس على المستثمرين الماليين من جهة وعلى المستفدين من الخدمات المالية من جهة أخرى ما يساهم في دفع وتيرة تقدم الدول.

أولا: مفهوم التكنولوجيا المالية

أصبح المصطلح الجديد (fintech) والذي يترجم إلى التكنولوجيا المالية يتداول في مجال الأعمال والبنوك وإزداد الإستثمار فيه مؤخرا و بشكل كبير في جميع أنحاء العالم.

---

[1]- غسان قاسم داود اللامي، **مرجع سابق**، ص ص : 36-37.

[2]- علي كريم الخفاجي، " توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية"، **المجله العراقية للعلوم الإدارية**، جامعة كربلاء، العراق، المجلد8، العدد32، 2012، ص: 51.

I.تعريف التكنولوجيا المالية

- توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات التقليدية، وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أرخص وأدق وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة[1].
- وتعرف التكنولوجيا المالية على أنها رصيد المعرفة الذي يتسم بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية أو تأمينية جديدة ومحسنة[2].
- كما تعرف أيضا على أنها أي إختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الإبتكارات التي أستخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية إبتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل"HSBC" و"CRIDIT SWIS" طوروا أفكار الفينتك الخاصة بهم[3].

وبصفة عامة يمكن القول أن التكنولوجيا المالية هي المصطلح الذي يعنى بالقطاع المالي أي إدخال التكنولوجيا إلى الخدمات المالية والمصرفية التقليدية بهدف تحسين نوعيتها وقدرة الوصول إليها، والذي توسع إستخدامه ليشمل أي إبتكارات مالية جديدة في القطاع المالي، بما في ذلك من إبتكارات محو الأمية المالية والمصرفية للأفراد والإستثمار المالي وتحويل الأموال والقروض وجمع التبرعات وإدارة الأصول.

II.أهمية التكنولوجيا المالية

مع إنتشار إسم فينتك على مصطلح التكنولوجيا المالية الذي شغل بال الكثير من رجال الأعمال نظرا للأهمية الكبيرة التي عملت على تطوير الكثير من الخدمات المالية التقليدية وجعلتها أكثر حداثة وعصرية. فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع وتفضيل العملاء للقنوات الرقمية إلى تسهيل إعتماد نماذج عمل جديدة ودخول شركات أسرع حركة لتقديم خدمات ذات صلة بالأعمال المالية إلى العملاء، بما فيها مدفوعات التجزئة والجملة، وعلاقات العملاء، وتقديم الإئتمان، وتعبئة رأس مال المساهم، بالإضافة إلى البنى التحتية للأسواق المالية، وإدارة الثروات والتأمين، كما توفر التكنولوجيا المالية فرصا هائلة، كإنخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء، والدفع الفوري، وتوفير المزيد من الخيارات وتسيير الخدمات، ومن شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات

---

[1]– وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر،المجلد7، العدد3، 2018، ص: 13.

[2]– محمد شايب، **دروس في التكنولوجيا المالية**، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2018. ص: 23.

[3]– حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، " مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية**، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد8، العدد1، 2018، ص: 401.

المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر إحتواء لجميع شرائح السكان، وبوسع الحكومات إستخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الايرادات والمدفوعات[1].

III.خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية في الآتي:[2]

– التكنولوجيا المالية هي مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأسايب المالية والمصرفية.

– التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها.

– إن الخدمة المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

– لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

– تتسم القيود القانونية للتكنولوجيا المالية بكونها مرنة وتتماشى مع جميع مجالات إستخدامها.

– التكنولوجيا المالية تقدم في الأساس ثلاثة أصناف من الخدمات: مدفوعات الهاتف النقال، التمويل الجماعي، والتعاملات البنكية.[3]

ثانيا: أهداف ودوافع استخدام التكنولوجيا المالية.

I– أهداف التكنولوجيا المالية

تمنح التكنولوجيا المالية العديد من الأهداف أهمها الآتي:[4]

– تعزيز الإحتواء المالي وتنويع النشاط الإقتصادي من خلال الإبتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية مع من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.

– تسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

– تحقيق الإستقرار المالي من خلال إستخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.

---

[1]– تحانوت خيرة، " واقع وآفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، **مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية**، المجلد9، العدد2، 2018، ص: 326.

[2]– لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، " التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق"، **مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد7، العدد9، 2018، ص: 66.

[3]– على الموقع الإلكتروني:

https://creation-entreprise.ooreka.fr/astuce/voir/703607/fintech، 14/04/2019، 02.00pm.

[4]– مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، " دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، امين العقال الحج موسى أق أخموك، الجزائر، مجلد7، العدد3، ص: 93.

– تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.

– يؤدي إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في إطار الأوامر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

II– دوافع إستخدام التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الأسباب والدوافع التي جعلت اللجوء إلى التكنولوجيا المالية حتمية وليست إختيارية والتي منها الآتي:[1]

1.عدم امتلاك شريحة كبيرة من الأفراد للحساب مصرفي

يعتبر العدد الكبير من المواطنين الذين لا يستخدمون الخدمات المصرفية عائقا أمام الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية التي تبحث على تحسين الخدمات لعملاء البنوك، فمن دون حساب مصرفي لا يمكن الحصول على سجل إئتماني ولا يمكن التحقق من الشخصية، ولن يكون هناك مشاركة من المؤسسات المالية القائمة.

2– إنخفاض نسبة القروض التي تستفيد منها المؤسسات الصغيرة و المتوسطة

يمثل إقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة8% من القروض الإئتمانية التي تقدمها البنوك العربية في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مقارنة بنسبة 18% في الدول متوسطة الدخل على مستوى العالم، وهذا بالرغم من الدور الهام الذي تلعبه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المنطقة، حيث تشكل نسبة 80% من جميع المؤسسات المسجلة، وتوفر 30% من جميع وظائف القطاع الخاص.

3– إنخفاض ولاء العملاء لبنوكهم

ويرجع السبب جزئيا في ذلك إلى تفضيل العملاء خيار الدفع عند الإستلام حتى ولو كانوا يمتلكون بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم.

4– مساهمة التكنولوجيا المالية في إنتشار التجارة الإلكترونية

حيث تلعب التكنولوجيا المالية دورا أساسيا، فهي تساهم في تحسين التجارة الإلكترونية والإستفادة من نموها والذي يتوقع أن يصل إلى 4 أضعاف ماهو عليه في سنة 2015 ليصبح 20 مليار دولار بحلول سنة 2020. كما أن نوعية الخدمات التي تقدمها الشركات الناشئة في ما يتعلق بالسرعة والأمان والسهولة، بما

[1]– حيزية بنية، إبتسام عليوش قريوع، " تكنولوجيا المعلومات...ثورة إقتصادية جديدة"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، أمين عقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر،المجلد7، العدد3، 2018، ص ص: 50–51.

في ذلك خدمة التقسيط، ستحث العملاء على الإعتماد على هذه الخدمات وبالتالي تعزيز النمو الإقتصادي الرقمي.

5- سعي الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية إلى عقد شراكات مع الشركات الكبرى

تواجه التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا صعوبة في الإنطلاق، وذلك بسبب القوانين القديمة، وعدم توفر الكفاءات المتخصصة المستعدة لترك وضائفها والدخول في رحلة ريادية غير واضحة المعالم، ولكن بدأت الدفعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بالتوسع.

ثالثا: خدمات التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال، والتي تقتضي إتجاه المستثمر نحو البنك المحلي وتقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الإئتمان من جانب الشركات، والتي كانت تتطلب حسابا مع مزود إئتماني كبير، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المالية المتعلقة بالمستثمرين خارج الأنظمة المالية والمقدرة بملياري فرد حول العالم، و70 مليون فرد داخل الولايات المتحدة، أما إستخدام التكنولوجيا المالية في التمويل يعتبر عملا جماعيا أو الدفع عبر الهاتف المحمول، فخدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأت بها الشركات الصغيرة، وقبول المدفوعات وإنتشارها عالميا، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية، والتمويل الجماعي هو جمع سريع للمال وبتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم، والذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك، فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من إجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع قليلة، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم للبدء عملية التشغيل[1].

حيث أصبحت شركات التكنولوجيا المالية توفر اليوم خدمات تغطي العديد من الأعمال التقليدية في مجال التجزئة وأعمال البنوك الأخرى والتي يمكن ذكرها كالتالي: [2]

1.خدمات التمويل الجماعي أو التشاركي

من بين الخدمات التي تقدمها خدمات "الفينتك"، وأحد المفاهيم التي شكلت ثورة في النظام المالي، وتقوم الشركات التي تقدم خدمة التمويل الجماعي بتوفير منصة على الأنترنت، يمكن للشركات الصغيرة والناشئة ورواد الأعمال من خلال هذه المنصات الحصول على التمويل المالي اللازم لمشاريعهم والذي يكون

[1]- زيد أيمن، بودراع أمنية،" التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة الى الإبتكار"، **مجلة الإجتهاد**، الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد7، العدد3، 2018، ص: 147.

[2]- لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، **مرجع سابق**، ص ص:66-67.

من طرف عدة مستثمرين. وتعتبر خدمات التمويل الجماعي من بين أكثر فروع تكنولوجيات المال تطورا بحيث بلغ حجم الإستثمارات التي تمت من خلال هذه المنصات 34 مليار دولار عبر العالم. وتكمن حلول التمويل الجماعي في توفير مصادر تمويل لأصحاب المشاريع، في حين توفر للمستثمرين فرصة المشاركة في شركات قد تعرف مستقبلا مزدهرا.

2.خدمات الإقراض" الند للند"

توفر الشركات المقدمة لهذه الخدمات منصات تتيح إمكانية حصول الأفراد على قروض موجهة للإستهلاك، بحيث يكون المقرضين أفراد عاديين وليس مستثمرين أو مؤسسات مالية في مقابل الحصول على نسبة فائدة تكون عموما أقل مقارنة بالقروض الإستهلاكية التي توفرها المؤسسات المالية التقليدية.

3.خدمات الدفع الإلكتروني

هي الخدمات التي توفرها بعض الشركات عن طريق المواقع الإلكترونية أو تطبيقات الهاتف المحمول للقيام بعمليات الشراء من المتاجر الإلكنترونية، دون الحاجة الى التنقل أو الإفصاح عن المعلومات البنكية للمستهلك، وتعتبر شركة "باي بال" إحدى أكبر الشركات التي توفر خدمات الدفع الإلكتروني، ونموذجا ناجحا للشركات التي تعمل في التكنولوجيا المالية بحيث تقدر القيمة السوقية لهذه الشركة ب 49 مليار دولار، في حين يقدر رقم معاملاتها السنوي ب 10.5 مليار دولار كأرباح صافية تتجاوز 1 مليار دولار.

4.تطبيقات المعاملات البنكية

تقوم الكثير من الشركات الناشئة بإبتكار تطبيقات على الهواتف المحمولة تمكن الأفراد من التحكم وإدارة معاملاتهم البنيكة، من خلال مراقبة حجم الإنفاق وحجم مداخيلهم، بالإضافة للتطبيقات التي تقوم بتوفير حلول خاصة بالمستثمرين كتوفير المعلومات المالية وتقديم الإستشارات وإدارة المحافظ المالية.

رابعا: تطور مجال التكنولوجيا المالية

قد عرف قطاع التكنولوجيا المالية تطورا هائلا بعد الأزمة المالية التي ضربت القطاع المالي سنة 2008. بحيث تراجعت ثقة المستهلكين في المؤسسات المالية التقليدية، ومع تطور التكنولوجيات ووسائل الإتصال الحديثة وإنخفاض تكلفتها وتزايد نسبة سكان العالم القادرين على الوصول إليها وإستعمال الشبكة العنكبوتية، الأمر الذي شكل فرص في ظهور ونمو شركات الفينتك التي تدمج التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية عبر العالم. والتي إستقطبت مجال التكنولوجيا المالية كنشاط لإحتوائه وتطويره والعمل على تحقيق أرباح من خلاله، وهذا المجال جزء لايتجزأ من الإقتصاد الرقمي والعالم الإفتراضي الذي أصبح محل إهتمام

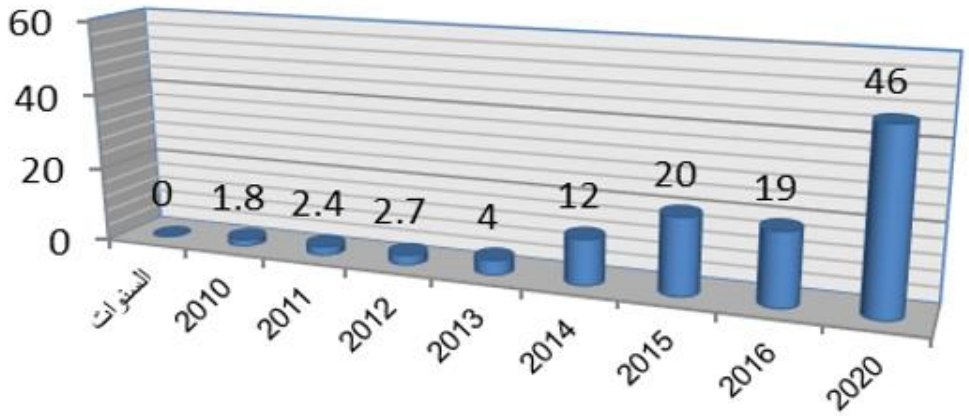
الشركات الناشئة التي بدأت بتطوير مفهومه وأخذته كقاعدة أساسية لنشاطها، خاصة بعدما فرضت التجارة الإلكترونية نفسها كنشاط جديد فحققت نجاحا وتطورات وأرباح طائلة للعاملين فيها.[1]

I. حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم

شهدت الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية إرتفاعا ملحوظا، من 928 مليون دولار سنة 2008، إلى 4 مليارات دولار سنة 2013، ثم نمت تلك الإستثمارات إلى 200 مليار دولار سنة 2015، ومن المتوقع أن تصل الإستثمارات إلى 46 مليار دولار بحلول سنة 2020، بفضل التقدم التكنولوجي والمنتجات المالية المبتكرة، كما وتساهم شركات رأس المال الإستثماري بنسبة 24% من إجمالي الإستثمارات، و شركات الأسهم الخاصة بنسبة 15% والمستثمرون والمغامرون بنسبة 12% وغير ذلك من الجهات الإستثمارية بنسبة 49%[2].

وهذا ما يمثله الشكل الموالي:

الشكل رقم (01): حجم الإستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم



المصدر: حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، " مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد8، العدد1، 2018، ص: 402.

II. الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية

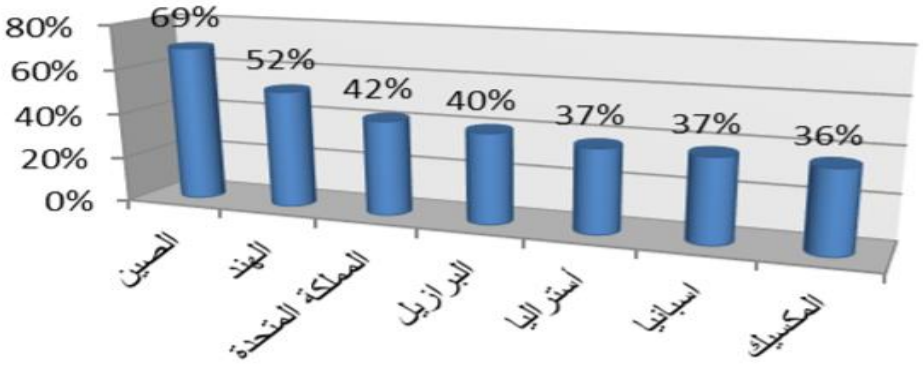
تتصدر الصين الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية في أعمالها المالية حيث تستخدمها بما نسبته 69%، الهند بنسبة 52%، وتحتل ثالثا المملكة المتحدة بنسبة 42% وهي من الأكثر الدول المتقدمة

[1]– وهيبة عبد الرحيم وآخرون، " شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط"، **المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال**، الجزائر، المجلد4، العدد1، 2018، ص: 39.

[2]– حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، **مرجع سابق**، ص: 402.

إقتصاديا، ثم 40% البرازيل، و37% لكل من أستراليا وإسبانيا ومن بعدهم المكسيك بنسبة 36% والشكل الآتي يوضح ذلك[1]:

الشكل رقم(02): نسب الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية



المصدر: لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والافاق"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**،أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد7، العدد9، 2018، ص: 28.

6- تسهيلات التكنولوجيا المالية للعمليات تمويل الشركات

وفي المقابل، تتيح التكنولوجيا المالية فرصا واسعة النطاق تحرص السلطات الوطنية على تعزيزها، وتقدم هذه التكنولوجيا وعدا بتخفيض التكاليف والإحتكاكات الناشئة من التعامل المباشر، وزيادة الكفاءة والمنافسة، وتضييق نطاق التضارب في المعلومات، وتوسيع نطاق الخدمات المالية، لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل وللسكان المحرومين من الخدمات، وذلك على الرغم من أن فوائد التغير التكنولوجي قد تستغرق وقتا حتى تتبلور بصورة كاملة. ويمكن أن تدعم الإبتكارات والتطورات التكنولوجية المستمرة التنمية الإقتصادية والنمو الشامل للجميع على نطاق واسع، وكذا تسهيل المدفوعات والتحولات الدولية، وتبسيط وتعزيز الإمتثال للعمليات الإشرافية والرقابية[2].

[1] – **نفس المرجع السابق**، ص: 403.

[2] - أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية ـ وثيقة مبدئية، 19 سبتمبر 2018، على الموقع الإلكتروني:
http://documents.worldbank.org/curated/en/498821539097297657/130563-BR-PUBLIC-on-10-11-18-2-30-AM-Arabic-BFA-2018-Sep-Bali-Fintech-Agenda-Board-Paper.docx.12/04/2019.

المطلب الثالث: تعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

دفعت التطورات المتلاحقة في المجال المالي إلى إعادة النظر في دور التحول من مجرد تقديم المنتجات والخدمات إلى إتاحة تلك المنتجات وتيسير وصول كافة الفئات لها، إذ يعد تحقيق أهداف الشمول المالي أحد أهم الأهداف التي تساهم شركات التكنولوجيا المالية في تحقيقها في الأسواق النامية. وتعتبر خدمات التكنولوجيا المالية وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول من الخدمات الفعالة لإدراج الفئات المهمشة من غير المتعاملين مع القطاع المالي ومن ثم تحقيق أهداف الشمول المالي. فقد قدمت العديد من شركات التكنولوجيا المالية منتجات تستهدف الفئات المهمشة وتتيح لها بدائل تمويلية وحلول تكنولوجية لتيسير حصولها على الخدمات المالية.

أولا: إستخدام تطبيقات التكنولوجيا في الخدمات المالية

لقد ساهمت تطبيقات التكنولوجيا في إحداث تغيير جذري في مجال الخدمات المالية من حيث السرعة والكفاءة والسهولة والتي عملت على تخفيض التكاليف وزيادة العوائد وتقديم خدمة أكثر نوعية وأعلى جودة، وتتخذ الخدمات المالية الإلكترونية عدة أشكال ولعل أهمها[1]:

1.جهاز الصراف الآلي

ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينيات من القرن الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل عدد المعاملات داخل البنك، أما في الثمانينات من نفس القرن بدأ الإهتمام بتخفيض التكاليف من ثم البحث عن تحقيق الميزة التنافسية، وتعتبر الصرافات الآلية أول آلية للتطور في العمل المصرفي، حيث تعتمد على وجود البنوك في حالة قيامها بخدمة أي عميل من أي بنك، وقد تطور عمل هذه الأخيرة حيث أصبحت تقوم بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء فوريا، والتي تقدم خدمات متقدمة في صرف المبالغ النقدية، لكن هذه الأجهزة لم تعد تقتصر على مجرد وسيلة للحصول على النقود، وبطبيعة الحال فإن هذه الأداة لا تقتصر على خدمات الحصول على النقد فحسب، بل يمكن الحصول على خدمات أخرى مثل الحصول على الكشوفات المالية، إشعارات الرصيد والعمليات التجارية الحاصلة ... إلخ[2].

2.نقاط البيع الإلكترونية

هي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف أنواعها وأنشطتها، ويمكن للعميل إستخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية للقيام بأداء مدفوعات من خلال الخصم على حسابه إلكترونيا بتمرير هذه البطاقة داخل هذه الآلات المتصلة إلكترونيا بحواسيب المصرف.

---

[1]– وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع، عمان، 2012، ص ص: 63-65.

[2]– تامر البكري، أحمد الرحومي، **تسويق الخدمات المالية**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008، ص: 120.

3.خدمات الصيرفة المنزلية

تتم هذه الخدمة بإستخدام الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل.[1]

4.خدمات الصيرفة المحمولة

هي تلك الخدمات المصرفية التي تتاح من خلال الهاتف المحمول من خلال إستخدام العميل رقم سري يتيح له الدخول إلى حسابه للإستعلام عن أرصدته، وكذلك للخصم منه تنفيذا لأي من الخدمات المصرفية المطلوبة.

5.خدمات الصيرفة الهاتفية

أو تسمى مركز خدمة العملاء إذ تقوم البنوك بتشغيل مراكز الإتصالات وخدمة العملاء بحيث تتيح أداء الخدمة المصرفية هاتفيا بإستخدام رقم سري، وتعمل هذه المراكز على مدار الساعة، ومن مميزات هذه القناة إتاحة الحصول على الخدمة في أي وقت خلال اليوم وخلال الأسبوع.

6.التلفزيون الرقمي

وهو عبارة عن الربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل أو بالعمل وبين حاسبات البنك، وبإدخال رقم سري يمكن من الدخول إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنيت وتنفيذ التعليمات المصرفية للعميل، ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم إبتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في منازلهم، وما يعنيه ذلك من إتساع إمكانية جذب المزيد من العملاء، وتوفير نطاق عريض من الخدمات تشتمل على تقديم المشورة وتوفير المعلومات. وقد وجدت هذه التقنية رواجا كبيرا من البنوك والعملاء على حد سواء في بريطانيا، يليها ذلك في السويد وفي فرنسا، إذ يتوقع أن يبلغ عدد العملاء المشتركين في هذه التقنية عام 2020 نحو 40% من السكان بها[2].

7.بنوك الأنترنيت

تعد بنوك الأنترنت هي الأعم والأشمل، والأيسر والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونيا، وذلك أن تلك الشبكة (شبكة الانترنت) لإتساعها المتنامي على مستوى العالم، والزيادة

[1]– وسيم مجمد الحداد وآخرون،**مرجع السابق**، ص: 64.

[2]– **نفس المرجع السابق**، ص: 65.

اليومية لعدد مستخدميها، فضلا عن الزيادة المذهلة لعدد مرات الإستخدام اليومي لها، كل ذلك يرشح هذه القناة أو الوسيلة لتكون الأهم، حيث توفر بنوك الأنترنت أدوات تسمح بالتفاعل مع العملاء الذين يدخلون على مواقع البنوك في شبكة الأنترنيت، وتتيح لهم خططهم الإستثمارية، وإختيار القروض، أو فتح حسابات جارية. وتساهم زيادة إستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل خاص وخدمات التكنولوجيا المالية عامة في تخفيض تكلفة تحويل الأموال وإتاحة الخدمات المالية الرسمية لملايين من الأشخاص لأول مرة. هذا بالإضافة الى إزالة العوائق الجغرافية والوصول إلى المناطق النائية وخلق فرص عمل جديدة[1].

في العديد من البلدان النامية، تفتقد نسبة كبيرة من العملاء المحتملين الى الأوراق والمستندات الرسمية مما يزيد صعوبة تقييم جدارتهم الإئتمانية. وفي هذا الصدد يتيح إستخدام الهاتف المحمول والمحافظ الذكية في المجال المالي توفير البيانات للشركات والمؤسسات للتنقيب عنها وإستخدامها. فمن الممكن الحكم عن الجدارة الإئتمانية للعملاء إلكترونيا إذ ما منحوا مزودي الخدمة الإذن للوصول إلى بياناتهم المالية. ومع تزايد إستخدام الهواتف الذكية وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تمكنت المؤسسات المالية من التواصل مع العملاء وخلق علاقات فعالة معهم من خلال توفير المعلومات والخدمات في الوقت المناسب، ويمكن لكل عميل إستخدام عدة أجهزة وتطبيقات إلكترونية ويمكن للمؤسسات المالية الربط بين كل المعلومات والبيانات المتوفرة استنادا إلى سلوكيات وتفضيلات الأفراد[2].

أما في ما يتعلق بالإقراض، فتزداد التحديات أمام شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لتسيير الإقراض وتوفير الضمانات اللازمة المرتبطة به، وعلى الرغم من ذلك، فقد إستطاعت تلك الشركات الدخول في هذا المجال وتيسير الإقراض والإقتراض عبر الأنترنت للأفراد والأعمال. الأمر الذي لاقى قبولا وإستحسانا من جانب المقرضين والمقترضين ومقدمي الخدمة. حيث يمثل التمثيل البياني نسبة إستخدام الهاتف المحمول للولوج الى الحساب المصرفي.

8.الأنترنت المصرفي

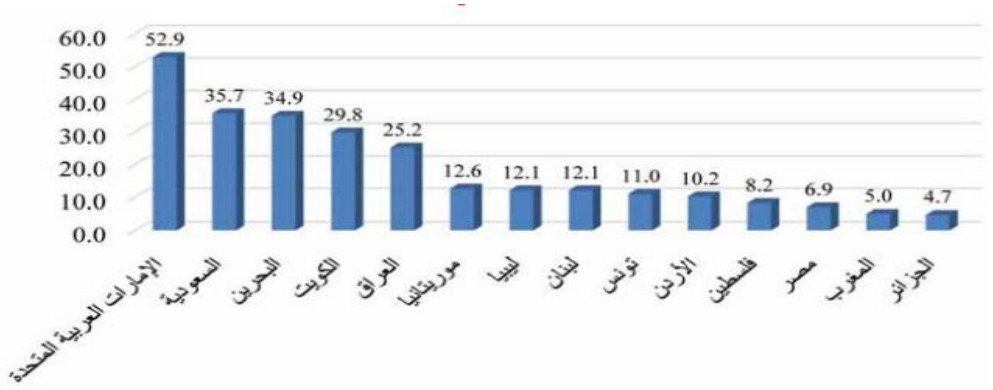
عبارة عن خدمة مصرفية على الأنترنت تقدم بواسطة البنوك لتمكين العميل من الدخول الآمن لحسابه البنكي عبر الأنترنت من أي مكان في العالم.

---

[1] – لمزاودة عمار، كليبات محمد أنيس، الصيرفة الإلكترونية: المزايا، الواقع والتحديات، **الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري**، جامعة باجي مختار –عنابة–، الجزائر، 05 ماي 2019، ص: 6.

[2] – **مجلة إتحاد المصارف العربية**، بيروت، العدد رقم 153، أوت 2017، ص:28.

الشكل رقم (03): نسبة إستخدام الهاتف المحمول للولوج إلى الحساب المصرفي في الدول العربية



المصدر: **مجلة إتحاد المصارف العربية**، بيروت، العدد 458، 2019، ص: 19.

تظهر هذه البيانات أن الإمارات العربية المتحدة تتصدر نسبة إستخدام الهاتف في الوصول الى حساب مصرفي بنسبة 52.9%، في حين بلغت لبنان 12.1%، حيث تسجل دول شمال إفريقيا خاصة الجزائر كحد أدنى بنسبة 4.7 %.

ثانيا: تطور استخدام الكنولوجيا المالية والشمول المالي

I.نسبة إستخدام الهاتف المحمول أو الأنترنت للولوج إلى الحسابات المصرفية وإستخدام الأنترنت للدفع الفواتير والتسوق

الشكل رقم(04): نسبة إستخدام الهاتف المحمول للولوج إلى حساب مصرفي وإستخدام الأنترنت

المصدر: **نفس المرجع السابق**، ص: 18.

تظهر هذه البيانات أن 15.2% من البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية في العالم العربي إستخدموا الهاتف المحمول أو الأنترنت للولوج إلى حساباتهم المصرفية سنة 2017، و9% فقط من البالغين قاموا بدفع الفواتير أو التسوق عبر الأنترنت، وهذه النسب هي الأدنى على الصعيد العالمي. في المقابل، تسجل دول منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية النسب الأعلى عالميا.

II.نسب البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان.

الشكل رقم(05): نسب البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة إئتمان

المصدر: **نفس المرجع السابق**، ص: 14.

تظهر هذه البيانات أن نسبة المقرضين من مؤسسة مالية رسمية أو عبر بطاقة إئتمان في العالم العربي منخفضة بشكل عام حيث بلغت أدنى مستوى لها في سنة 2017 إلى 8.1%، بالإضافة إلى إفريقيا جنوب الصحراء فقد بلغت في 2017 8.4%. في المقابل، سجلت دول منظمة التعاون الإقتصادي للتنمية أعلى نسب إقتراض من مؤسسات مالية رسمية أو عبر بطاقات الإتمان في 2017 حيث بلغت 56.8%.

في هذا السياق، يساعد التمويل الشامل والمساواة في الحصول على الإئتمان بين جميع شرائح المجتمع وذلك لمعالجة ظاهرة الفقر وعدم المساواة في المنطقة العربية، حيث أن أغلبية السكان يقترضون من مؤسسة مالية رسمية، وقد يعود ذلك للمخاطر المرتفعة المرتبطة بإفتقار المقترضين الفقراء إلى الضمنات الحقيقية كالأراضي والعقارات في حال التخلف عن السداد، وبالتالي فإن المنطقة العربية هي الوحيدة في العالم التي إزداد فيها الفقر منذ عام 2010.

III.الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية

الجدول رقم (02) : الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية.

الدول	الصين	المملكة المتحدة	البرازيل	أستراليا	اسبانيا	المكسيك
حجم الإستثمارات (%)	69	52	42	73	37	36

المصدر: إبتسام حزية، "تكنولوجيا المعلومات...ثورة إقتصادية جديدة"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر،المجلد7، العدد3، 2018، ص: 45.

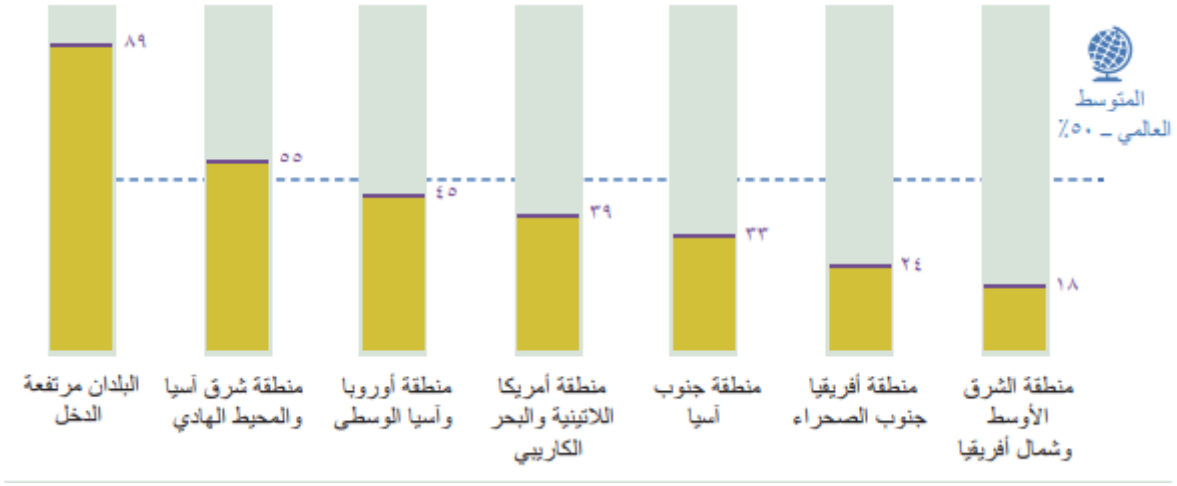
يظهر الجدول رقم (02) أن أستراليا تتصدر المرتبة الأولى من ناحة الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية بالنسبة 73%، يليها الصين بالنسبة 69%، حيث تتصدر المكسيك الأخيرة في الترتيب بالنسبة36%.

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية هي في الأساس الدول الناشئة، وهذا يعود للتغلغل الكبير للأنترنت، حيث زادت تنزانيا نسبة البالغين الذين يمتلكون معاملات بنكية بأكثر من الضعف، من 17.3% سنة 2011 الى 93.8% سنة 2014، وبشكل أساسي من خلال الخدمات المالية الإلكترونية، حيث تركيز الهند على بطاقات الهوية الرقمية كان عاملا مؤثرا في إضافة 200 مليون حساب بنكي جديد، وفي البرازيل أدت بطاقات الدفع الإلكتروني إلى تخفيض تكلفة التحويلات الإجتماعية[1].

[1] إبتسام حزية، "تكنولوجيا المعلومات...ثورة إقتصادية جديدة"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر،المجلد7، العدد3، 2018، ص: 45.

IV. نسبة البالغين الذين لديهم حسابات في مؤسسة مالية رسمية

الشكل رقم(06): نسبة البالغين الذين لديهم حسابات في مؤسسة مالية رسمية



المصدر: على الموقع الإلكتروني:
http://documents.worldbank.org/curated/en/453121468331738740/pdf/WPS6025.pdf **08/05/2019, p: 11.**

تظهر هذه البيانات أن 79% من البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية في البلدان المرتفعة الدخل وقد احتلت المرتبة الأولى عالميا، حيث تليها منطقة الشرق الوسط بنسبة 55% ، و43 % فقط من البالغين قد قاموا بإنشاء حسابات لدى مؤسسات رسمية ، حيث تسجل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 15 % كأدنى نسبة للإنشاء حسابات وذلك راجع لعدة أسباب نذكر منها عدم وجود ثقافة مالية، وكذلك الوعي المالي منخفض.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

إن للدراسات السابقة ما يكفي من الأهمية لجعل أي باحث يطلع عليها، ذلك لأنها تساعد في عدة جوانب من دراسته النظرية بالإضافة إلى أن نتائجها تساعد في إستخلاص نتائج دراسته والمقارنة بينها. حيث يستعرض هذا المبحث أهمية الدراسات والأدبيات السابقة التي لها علاقة بموضوع البحث بشكل مباشر أو غير مباشر، فمن خلال الإطلاع على الدراسات السابقة وجد أن الدراسات المتعلقة بالمجال نفسه شحيحة إلى حد ما، وفيما يلي عرض للدراسات السابقة والمتعلقة بجانب الموضوع وذات العلاقة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

تعددت الدراسات باللغة العربية التي تناولت متغيرات الدراسة في مختلف الجوانب منها الآتي:

أولا: دراسة حنين محمد بدر عجوز،

بعنوان: "دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء"[1].

هدفت هذه الدراسة الى تحليل الجوانب المختلفة لدور الشمول المالي في إرساء قواعد المسؤولية الإجتماعية لعملاء البنوك الاسلامية في قطاع غزة حيث إستخدمت دراسة الإستبانة كأداة لجمع المعلومات ومن ثم تحليلها إحصائيا وعرض نتائج هذا التحليل وإستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة لغرض الدراسة، وتوصلت الدراسة إلى النتائج التالية:

- وجود علاقة إرتباطية طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة.

- حيث حظي محور جودة الخدمات بدرجة متوسطة من الموافقة حيث بلغ الوزن النسبي للمحور 53.6%، ويرجع ذلك للشعور بالثقة لدى العملاء تجاه البيانات والمعلومات المالية في البنك، والرضا اتجاه البنك وأداء موظفيه والخدمات المقدمة من طرفه.

ثانيا: دراسة وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، بعنوان:

" توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب الشركات الناجحة"[2].

هدفت هذه الدراسة الى تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة التي باتت تنافس باقي المؤسسات المالية والبنوك خاصة باعتمادها بين البرمجيات والتكنولوجيا للتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- ظهور شركات التكنولوجيا المالية وتحقيقها نجاح أمر لامفر منه ولا بد من الإعتراف به على غرار تبنيها من مختلف دول العالم وحتى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.

- شركات التكنولوجيا المالية ستواجه عدة تحديات كونها المنافس الرئيسي لأضخم وأقدم مؤسسات الإقتصاد.

- على رأس هذه التحديات عامل الأمن، السرية التامة، المعاملات الإلكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبه، حيث أن المصارف بدأت تعترف بالخطر عند إدراكها لوجود شريحة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والخدمات الرقمية. كذلك للدعم الذي حظيت به هذه الشركات الناشئة من قبل أكبر مؤسسات العالم كالفايسبوك.

---

[1]– حنين محمد بدر عجوز، "دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير**، تخصص إدارة أعمال، كلية التجارة، 2017. (دراسة سابقة).

[2]– وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، "توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر،المجلد7، العدد3، 2018، (دراسة سابقة).

ثالثا: دراسة ماجد محمود محمد أبو دية، بعنوان:

"دور الإنتشار المصرفي والإشتمال المالي في نشاط الإقتصاد الفلسطيني"[1].

هدفت هذه الدراسة الى بيان مفهوم الإنتشار المصرفي والإشتمال المالي وأهميته للإقتصاد الفلسطيني، وكذلك توضيح أهم الهيئات العالمية المعنية بالإشتمال المالي ودورها، وتحليل دور الجهاز المصرفي ومؤسسات الإقراض المتخصصة في تحقيق الإشتمال المالي، والكشف عن التحديات التي تعوق توسع الإشتمال المالي في فلسطين، وقياس أثر الإنتشار المصرفي والاشتمال المالي على متغيرات الإقتصاد الفلسطيني، وإقتراح بعض التوصيات للتحسين فرص الوصول للخدمات المالية والمصرفية في فلسطين. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- أثرت سياست التفرع المصرفي بصورة معنوية إيجابية على حشد المدخرات المتمثلة بودائع الجمهور وهذا يعني إستقطاب عملاء جدد للتعامل مع المصارف يترتب عليه زيادة في إعداد الحسابات وما يرتبط بها من خدمات مصرفية الكترونية.

- تيسر وتسهل عمل المعاملين إتمام صفقاتهم ومعاملاتهم التجارية.

- إن للإشتمال المالي دور هام في تحفيز النمو الإقتصادي من خلال توزيع الخدمات المصرفية إلى كافة فئات المجتمع المختلفة.

- زيادة حشد المدخرات وهي ودائع الجمهور التي أثرت إيجابا على زيادة حجم التسهيلات الإئتمانية المغذية للقطاعات الإنتاجية المختلفة.

رابعا: دراسة لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، بعنوان:

" التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع و الأفاق" [2].

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز تطور التكنولوجيا المالية بإعتبارها موضوع العصر في الميدان المالي والمصرفي، والتطرق إلى أهم الخدمات والحلول التي تقدمها شركات fintech، وتهدف أيضا الى التعرف على أهم الشركات الرائدة عالميا في قطاع التكنولوجيا المالية وتطورها، وصولا الى الأفاق المستقبلية لها في ضل ثورات الإبتكار التكنولوجية التي غيرت طرق الإدخار والإستثمار والإنفاق والإقتراض. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

---

[1]– ماجد محمود محمد أبو دية،" دور الإنتشار المصرفي والإشتمال المالي في النشاط الإقتصاد الفلسطيني"، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير**، تخصص علوم إقتصادية، جامعة الأزهر، غزة، 2012، (دراسة سابقة).

[2]– لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي...الواقع والافاق"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، المركز الجامعي أمين العقال الحاج موسى أق إخموك، الجزائر، المجلد7 ، العدد9، 2018(دراسة سابقة).

- التكنولوجيا المالية هي الأداة الأنسب للتقديم خدمات وحلول مبتكرة في ما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية والبنوك وشركات التأمين في عالم ميزته السرعة والتغير.

- وجود خدمات التمويل الجماعي من بين أكثر فروع التكنولوجيات تطورا، وهي تكمن في توفير مصادر تمويل لأصحاب المشاريع، في حين توفر للمستثمرين فرصة المشاركة في شركات قد تعرف مستقبلا مزدهرا،

- بالرغم ما تحققه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة تخدم القطاع المالية والمصرفي بشكل كبير، إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لإستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية والتي من شأنها أن تحقق الضرر الكبير بهذه المؤسسات إذا لم يتم إكتشافها ومعالجتها في الوقت المناسب.

- التكنولوجيا المالية ظاهرة عالمية متكاملة أثارها إستثمارات إستراتيجية ثابتة ونمو هائل.

- تكامل المصارف التشاركية الإسلامية مع شركات التكنولوجيا المالية مستقبلا يعزز إستخدام الإبتكارات التكنولوجية المالية، ويدفع البنوك في جميع أنحاء العالم إلى الأمام لتقدم خدمات مصرفية رقمية لتلبية الإحتياجات المتنوعة لهذه الشريحة من العملاء.

خامسا: دراسة وهيبة عبد الرحيم و آخرون، بعنوان:

" شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا" [1].

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على هذا النوع من الشركات التي ابتكرت مجالا جديدا للإستثمار يرتكز على مجال التكنولوجيا المالية، وتهدف إلى التعرف على ردة فعل المؤسسات المالية التقليدية إزاء ظهور شركات منافسة لها تعتمد على تقنيات أكثر تطور، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- إهتمام رواد الأعمال بالتكنولوجيا المالية بات أمرا محتما من خلال المبادرات التي مست قطاع الخدمات المالية بإستغلال أحدث التقنيات.

- إن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تفتقد إلى ثقة العملاء كونها حديثة النشأة لذلك تتخذ من هذه النقطة ركيزة تعمل على معالجتها.

- لجأت بعض الهيئات بمشاركة أكبر المؤسسات المالية والبنكية إلى دراسة الموضوع بجدية ومحاولة التنبؤ بمستقبل تتنازع فيه هيئتان مختلفتان في نفس المجال، لذلك ظهرت نظرية لحل الموضوع إما بالتعاون معا أو المنافسة والبقاء سيكون للأقوى.

[1]– وهيبة عبد الرحمان واخرون، "شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، **المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال**، الجزائر، المجلد4، العدد1، 2018، (دراسة سابقة).

سادسا: دراسة بوقرة إيمان، بعنوان: " واقع و آفاق الإشتمال المالي في الأردن" [1].

حيث تهدف هذه الدراسة إلى تقديم رؤية حول الإشتمال المالي ودوره في تحفيز النمو الإقتصادي، وتوضيح أهم مؤشرات الإشتمال المالي في الأردن وفق المعايير الدولية، وكذلك بيان طرق تحسين إنتشار ونفاذ الخدمات المالية إلى كافة فئات المجتمع، وتهدف أيضا إلى تقييم الوضع الحالي للإشتمال المالي في الأردن وإبراز الجهود المبذولة لتعزيزه من طرف البنك المركزيالأردني، حيث ركزت الدراسة على الفئات المستبعدة والغير مخدومة ماليا من البالغين من ذوي الدخل المتدني والمهمشين. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- حيث تواجه الشركات الناشئة الشابة تحديا في الوصول إلى التمويل وإن هناك فرق واضح في النوع الإجتماعي.

- حيث تواجه النساء مستويات أعلى من الإقصاء المالي، هناك معوقات أساسية تؤثر على وضع الإشتمال المالي في الأردن، من بين هذه المعوقات:عدم وجود إحصائيات رسمية وقلة المنتجات المتاحة.

- تنظيم وتعزيز الخدمات المالية المدفوعة مسبقا كطريقة لزيادة الإشتمال المالي.

- تطوير وتحسين آليات الدفع وجعلها أكثر ملائمة لكل شرائح المجتمع.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة

أولا: دراسة (AnduaLem et sambasiva Rao)، بعنوان: الشمول المالي في اثيوبيا.

.[2]Financial Inclusion in Ethiopia

وهدفت الدراسة إلى للتحليل وضع الإشتمال المالي في أثيوبيا وتحديد هيكل القطاع المالي وأداءه، وكذلك التدابير التنظيمية لدعم الإستقرار المالي وتعزيز النموالشامل، وكذلك تحديد المخاطر الوطنية الرئيسة على الإستقرار المالي، والبحث عن الفجوات في القطاع المالي للتمويل النمو الشامل وكذلك هدفت إلى تجديد ومعالجة الحواجز التي تعرض الإندماج المالي. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- على الرغم من أن أثيوبيا حققت نموا سريعا في القطاع المالي في العمين الماضيين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصول على الخدمات المالية.

- وإن أثيوبيا مختلفة عن إفريقيا ومنخفضة في جانب الشمول المالي، وهناك نسبة 33.86% من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، وإنهم يستخدمون حسابهم للحفاظ على المال بصورة آمنة.

---

[1]– بوقرة إيمان، "واقع و آفاق الإشتمال المالي في الأردن"، **مجلة دفاتر إقتصادية**، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد10، العدد2، 2018، (دراسة سابقة).

[2]– أنديولام ، سامبافيسا راو"، الشمول المالي في أثيوبيا، **المجلة العالمية للإقتصاد والمالية**، 2017، (دراسة سابقة).

- نقص الأموال والمسافات والتكاليف والمستندات الكافية.

ثانيا:دراسة (taufik ,Mouhammed,ismail)، بعنوان: يمكن للعمل الخيري في زيادة الشمول المالي.

Can philanthropy increase financial inclusion [1]

هدفت الدراسة إلى للشرح كيف يمكن أن تزيد أدوات العمل الخيري من الإشتمال المالي على خلاف الدراسات الأخرى التي ركزت على الخدمات المصرفية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- حيث أظهرت الدراسة أن الأعمال الخيرية تزيد من نطاق الخدمات المالية المتاحة للأسواق المحرومة.

- كلما زاد عدد الفقراء الذين لديهم حساب لدى المؤسسات المالية الإسلامية وفي الوقت نفسه يحصل الفقراء أيضا على التمويل من المؤسسات المالية الإسلامية.

- الحواجز أمام نمو الخدمات المالية الإسلامية ينبغي إزالتها حتى تتمكن من تلبية الطلب في السوق.

- يمكن للشمول المالي الحد من الفقر وعدم المساواة في البلدان الإسلامية التي تعاني من الفقر الشديد.

ثالثا: دراسة (giovanna priale reyes)، بعنوان: مؤشرات الشمول المالي في البلدان النامية.

Indicators of financial inclusion of developing countries

حيث هدف الدراسة إلى أهمية إنتاج وتقدير وتحليل مؤشرات الإشتمال المالي التي تعالج الحاجة إلى معرفة مدى أو سطحية الوصول الحالي للمنتجات والخدمات المالية من قبل السكان، وينبغي أن تكون المؤشرات قابلة للقياس وذات مغزى بالنسبة للبلدان النامية. وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

- في أن يتم وضع مؤشرات جديدة ومؤشرات نوعية وكمية مستمدة من دراسات إستقصائية أساسية بشأن محو الأمية المالية والوصول المالي وإستخدام المنتجات والخدمات المالية.

- يمكن للحكومات أن توافق على إستراتيجية الشمول المالي وذلك في القطاعين العام والخاص.

يجب توفر إطار قانوني يسمح بتوفير الخدمات المالية من أجل توسيع نطاق التمويل.

- البنة التحتية المالية يجب أن تركز على المعلومات الإئتمانية المضمونة.

[1]– إسماعيل عبد الغفار و آخرون، "هل يمكن للعمل الخيري في زيادة الإشتمال المالي"، **المعهد الإسلامي للبحوث والتعليم**، جامعة مواكسوط، موريتانيا، 2016،(دراسة سابقة).

المطلب الثالث:المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا

يتضح من الدراسات السابقة تنوع وإختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي إستخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات العربية والمحلية في تناول موضوع الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، حيث إستفاد منها الباحث في بناء الإطار النظري والتعرف على أبعاد ومتغيرات الدراسة وكيفية قياسها للخروج بنتائج لتعميمها. وتبين أيضا ندرة الدراسات المحلية التي تناولت التكنولوجيا المالية وتحديدا مساهمته في تعزيز الشمول المالي حيث لم يجد الباحث أية دراسة تربط بين التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي. حيث أن هناك أوجه تشابه وإختلاف في عدة من الجوانب بين الدراسات السابقة لعل أهمها الآتي:

- من ناحية الهدف لقد إشتركت جل الدراسات في مجال الشمول المالي حول هدف رئيسي وهو نشر الثقافة المالية في كافة فئات المجتمع، أما في مجال التكنولوجيا المالي فالهدف الرئيسي هو إستخدام الوسائل المالية الحديث وتعميم إستعمالها.

- بالنسبة للمنهج المستخدم للمعالجة، معظم الدراسات إستخدمت برنامج (Spss) الإستبيان، وبع الدراسات إستخدمت المنهج الوصفي للتوضيح جوانب الموضوع النظرية.

- أما بالنسبة للعينة الدراسة فوجدنا إختلاف بين الدراسات، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة.

- حيث هناك نتائج مختلفة عن التي توصلنا إليها في بحثنا هذا وذلك راجع لإختلاف في متغيرات الدراسة وكذلة العينة المدروسة.

أما هذه الدراسة فقد كانت في جامعة العربي التبسي كلية العلوم التجارية والعلوم الإقتصادية وعلوم التسيير وعلوم المالية، حيث ركزت الدراسة على الأبعاد والمؤشرات التي يتم إعتمادها لقياس مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي وآليات تعزيز التثقيف المالي في الجامعة وفي كافة فئات المجتمع، وكذلك إظهار العلاقة الناتجة بينهما.

مع كل هذه الإختلافات الموجودة بين الدراسات السابقة والحالية تبين لنا أن كل متغير له نتائج خاصة حيث لا يوجد ربط بين المتغيرات في الدراسات السابقة وذلك للحداثة الموضوع، حيث هناك نتيجة شاملة

لموضوعنا هي أنه يجب إستخدام الوسائل المالية الحديثة في كافة أفراد المجتمع والعمل على تطوير الثقافة المالية وتعميمها لدى كافة الفئات من المجتمع.

خلاصة الفصل الأول

شكل قطاع التكنولوجيا المالية خلال السنوات القليل الماضية ثورة في مجال الأنظم المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة تنافس إلى حد كبير الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة. ولقد نجحت الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية فيي تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن خدمات المدفوعات والعمولات الرقمية وتحويل الأموال وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين.

حيث يشغل الشمول المالي دورا هاما في تحقيق الإستقرار المالي والنمو الإقتصادي للدول، وذلك من خلال إدماج كافة فئات المجتمع وشرائحه بالنظام المالي الرسمي وحماية حقوقهم ماليا، وإتاحة التمويل للشركات والمنشآت الكبيرة والصغيرة والمتوسطة.

كما تلعب التكنولوجيا المالية دورا مهما في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي وتنويع النشاط الإقتصادي، من خلال الإبتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة كبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

الفصل الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الإقتصادية

الفصل الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية

تمهيد

بعد الإنتهاء من الشق النظري للدراسة، والذي تم فيه التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ودوها في تعزيز الشمول المالي. ولمعرفة ذلك تم إختيار فئة من فئات المجتمع الأكثر ثقافة وإطلاعا، حيث وقع الإختيار على هيئة التدريس بكلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي بإعتبارهم الهيئة المثقفة، وليس هذا فحسب، فهيئة التدريس بالكلية تعد أكثر فئة على إطلاع ودراية بالإقتصاد وبأهمية الوحدات والمؤسسات الإقتصادية والمالية منها، وهذا لإرتباطها وإتصالها بمختلف التخصصات والفروع الإقتصادية الخاصة بالقطاع المالي والمصرفي، ومن هنا فهي تلعب دورا مهما في فهم ومعرفة دور التكنولوجيا المالية وأثرها على الشمول المالي.

وعليه تم الإعتماد على المبحثين التاليين في تقديم هذا الفصل:

- الإطار المنهجي للدراسة؛
- تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تعتبر جامعة تبسة من أبرز المؤسسات التعليمية وترتكز على وظيفة البحث العلمي لتطوير قدرات ومهارات الأساتذة الأمر الذي يستفيد منه الطلبة، ومرت جامعة تبسة بالعديد من المراحل الهامة قبل الوصول إلى المرحلة الراهنة، وتمتاز بتوفر هياكل بيداغوجية تساعد على إنجاح الواقع التعليمي كما تتوفر إدارة الجامعة على مديريات ومصالح متنوعة تتناسب والتنوع الحاصل في نشاطات الجامعة، وسيتم تناول هذا المبحث من خلال التطرق إلى المطالب الآتية:

- التعريف بمكان الدراسة؛
- التحضير للدراسة الميدانية؛
- أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها.

المطلب الأول: التعريف بمكان الدراسة

حيث سيتم التطرق في هذا المطلب الى النشأة التاريخية لجامعة العربي التبسي وتعريفها، وإبراز أهم هياكلها والتقسيمات الفرعية لها.

أولا: نشأة وتطور جامعة العربي التبسي

شهدت جامعة تبسة تطورا كبيرا كونها كانت عبارة عن مجموعة معاهد لتتم ترقيتها إلى مصاف المراكز الجامعية وأخيرا إلى مصاف الجامعات، كل هذا التطور كان نتيجة المجهودات الجبارة المبذولة من طرف القائمين عليها.

تأسست جامعة تبسة بموجب تنفيذي 09-08 الصادر في 04 جوان 2009، وقد جاء الإعلان عن ترقية المؤسسة إلى مصف جامعة تتويجا للمجهودات الجبارة التي بذلتها الأسرة الجامعية بكل أطيافها على مدار سنوات متواصلة، كانت بدايتها سنة 1985حيث تم تأسيس المعاهد الوطنية للتعليم العالي في تخصصات علوم الأرض، الهندسة المدنية والمناجم، أما المحطة الثانية التي عرفتها مسيرة تطور المؤسسة فكانت سنة 1992 أين أنشئ المركز الجامعي الشيخ العربي التبسي بموجب المرسوم التنفيذي 92-297 الصادر في 27 سبتمبر 1992، وقد حمل إسم العلامة الكبير وإبن مدينة تبسة الشيخ العربي التبسي تيمنا بما يحمله هذا الإسم من دلالات العلم والنضال الفكري البناء، وبموجب المرسوم التنفيذي رقم 06-272

الصادر في 16 أوت 2006 وفي إطار الهيكلة الجديدة للمراكز الجامعية تمت هيكلة المؤسسة بإعتماد تقسيم جديد للمصالح الإدارية وتوزيع الأقسام والمعاهد، أما المرحلة الحاسمة فكانت يوم 12 أكتوبر 2008 في حفل إفتتاح الرسمي للسنة الجامعية 2009/2008 من جامعة تلمسان أين أعلن رئيس الجمهورية عن ترقية المركز الجامعي إلى مصف جامعة، ويعتبر هذا التاريخ نقطة تحول هامة من أجل تحقيق الأهداف المسطرة حيث عرفت جامعة تبسة اليوم تغيرات كبرى على مستوى الهيكل التنظيمي والعلمي الأمر الذي يسمح لها بإبراز كفاءاتها وإمكاناتها المادية، التي تتيح لها الفرصة لمنافسة الجامعات الكبرى ورفع مستوى التكوين والتأطير في مختلف التخصصات والفروع الموجودة. تضمن جامعة تبسة التكوين والتأطير لحوالي: 24947 طالب سنة 2017 موزعين على ستة كليات كالآتي:

- كلية الحقوق والعلوم السياسية.
- كلية العلوم والتكنولوجيا.
- كلية العلوم الدقيقة وعلوم الطبيعة والحياة.
- كلية العلوم الإقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير.
- كلية الآداب واللغات.
- كلية العلوم الإنسانية والإجتماعية.

يشرف على التأطير البيداغوجي 425 أستاذ دائم و 116 أستاذ مشارك ومؤقت من مختلف الرتب العلمية، ويسهر على متابعة مسارهم التعليمي 545 عامل وموظف من مختلف الأصناف.

ثانيا: تأسيس كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

يعود تأسيس كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير إلى شهر سبتمبر من سنة 1994 حيث كانت معهدا من المعاهد التابعة للمركز الجامعي الشيخ العربي التبسي وكانت البداية بحوالي 60 طالبا وأستاذين فقط وعدد محدود من التخصصات، وبعدما إرتقى المركز الجامعي إلى مصاف جامعة، تحول المعهد إلى كلية وهي الأن تقوم بتكوين أزيد من 2728 طالبا من طور الليسانس والماستر، يتم تأطيرهم من طرف 110 أستاذ منهم 42 أستاذ مساعد و 63 أستاذا محاضرا، موزعين على 4 أقسام تتبع جميعها ميدانا

واحدا وهو ميدان العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير وعلوم المالية والمحاسب. وفي مايلي جدول يوضح توزيع الأساتذة بالكلية:

الجدول رقم(03): توزيع الأساتذة بالكلية

أستاذ متطوع	أستاذ محاضر "أ"	أستاذ محاضر " ب"	أستاذ مساعد "أ"	أستاذ مساعد "ب"	أستاذ مشارك	المجموع
02	23	40	34	08	03	110

المصدر: وثائق مقدمة من طرف الإدارة

ويعتبر القطب الجامعي الجديد للكلية الذي يتواجد مقره بجانب مديرية الخدمات الجامعية بطريق قسنطينة، والذي تم تسليمه لإدارة الكلية رسميا يوم 2012/06/19، تحفة معمارية غاية في الجمال تجمع بين طاقة الإستيعاب الكبيرة والسهولة في التنقل بين هياكلها.

وتتنوع هذه الهياكل بين ما يلي:

- 36 قاعة تدريس طاقة إستيعابها 36 مقعد.
- قاعتين للأعمال التطبيقية.
- قاعتين للأنترنت.
- 06 مدرجات طاقة إستيعابها بين 218 و390 مقعد.
- 40 مكتب للأساتذة و31 مكتب للموظفين.
- مكتبة بها قاعتي مطالعة تابعة للطلبة سعة كل واحدة منها 500 مقعد وقاعة مطالعة خاصة بالأساتذة (غير مفتوحة).
- بالإضافة إلى ناديين خاصين بالطلبة، ونادي خاص بالأساتذة.

المطلب الثاني: التحضير للدراسة الميدانية

لكل بحث علمي إطاره المنهجي الذي من خلاله يقوم الباحث بحصر جوانب البحث في مجموعة من المراحل لتسهيل تتبع هذه الدراسة ولعرض النتائج والتحليلات اللازمة والإجابة عن مختلف التساؤلات في هذا البحث والتحقق من الفرضيات المقدمة.

أولا: مجتمع وعينة الدراسة

يتكون مجتمع الدراسة من أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير بجامعة العربي التبسي من بين كل فئات المجتمع باعتبارهم أكثر فئة على اطلاع بالاقتصاد وبأهمية الوحدات الاقتصادية فيه خاصة القطاع المالي والمصرفي لذا فهم أكثر فئة مناسبة لمعرفة دور التكنولوجيا المالية وأثرها على الشمول المالي، وقد تم اختيار عينة قصدية من بينهم وكانت نتائج توزيع الاستبيان كالآتي:

الجدول رقم (04): عينة الدراسة

عدد أفراد العينة	عدد الإستبيانات الموزعة	عدد الإستبيانات المسترجعة	عدد الإستبيانات الصالحة
40	**50**	**43**	**40**

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثانيا: طرق جمع البيانات

تعتمد نتائج الدراسة على المنهج المستخدم والأدوات المستخدمة لجمع البيانات، ونظرا لتعدد مصادر جمع هذه البيانات فقد تم الإستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات العلمية والموضوعية وتتمثل في الآتي:

1. الاستبيان

قصد توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي تم إعداد إستبيان وتطويره بشكل يساعد في جمع المعلومات.

2. المقابلة

أستخدمت المقابلة تدعيما للاستمارة في جمع البيانات والمعلومات اللازمة لموضوع الدراسة.

3. الوثائق والسجلات

تم الإستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالتعريف بمكان الدراسة بالإضافة إلى وثائق لمعرفة تطور عدد أساتذة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير وبعض المعلومات الأخرى المساعدة للبحث، وهذا بغرض تحديد عينة الدراسة.

ثالثا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة وتحليل البيانات التي سيتم تجميعها سيتم اعتماد طرق إحصائية يتم من خلالها وصف المتغيرات وتحديد نوعية العلاقة الموجودة بينها. بداية بجمع البيانات الموزعة وترميزها ثم إدخال البيانات بالحاسوب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية الاجتماعية "SPSS"، حيث تضمنت المعالجة الأساليب الإحصائية الآتية:

1. التكرارات والنسب المئوية

حيث أستخدمت في وصف خصائص عينة الدراسة، ولتحديد الإستجابة إتجاه محاور أداة الدراسة وتحسب بالقانون الآتي:

$$\text{النسبة المئوية} = \frac{\text{تكرار المجموعة} \times 100}{\text{المجموع الكلي للتكرارات}}$$

2. معامل ألفا كرونباخ

تم إستخدامه لتحديد معامل ثبات أداة الدراسة، ويعبر عنه بالمعادلة الآتية:

$$a = \frac{n}{n-1}\left(1 - \frac{\sum V_i}{V_t}\right)$$

حيث:

a: يمثل ألفا كرونباخ.

n: يمثل عدد الأسئلة.

V_t: يمثل التباين في مجموع المحاور للاستمارة.

V_i: يمثل التباين لأسئلة المحور.

3. المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري

تم حسابها لتحديد إستجابات أفراد الدراسة نحو محاور وأسئلة أداة الدراسة، حيث أن الإنحراف المعياري عبارة عن مؤشر إحصائي يقيس مدى التشتت في التغيرات ويعبر عنه بالعلاقة الآتية:

$$\delta = \frac{\sqrt{\sum(x_i - \bar{x})^2}}{N}$$

كما تم تحديد طول خلايا مقياس ليكارت للتدرج الخماسي (الحدود الدنيا والعليا) حيث تم حساب المدى (5−1=4) ومن ثم تقسيمه على أكبر قيمة في المقياس للحصول على طول الخلية أي (5/4=0.80) وبعد ذلك تم إضافة هذه القيمة إلى بداية المقياس وهي واحد وذلك لتحديد الحد الأعلى لهذه الخلية.

بالإضافة إلى الأساليب الإحصائية الآتية:

– معاملات الالتواء والتفلطح للتأكد من إعتدالية توزيع البيانات وإتباعها للتوزيع الطبيعي للتمكن من إختبار الفرضيات.

– معامل الإرتباط وذلك للتعرف على درجة الإرتباط بين المتغيرات التابعة والمستقلة.

– تحليل التباين لمعيار واحد للمقارنة بين المتوسطات والتوصل إلى قرار يتعلق بوجود أو عدم وجود فروقات بين المتوسطات.

– أسلوب الإنحدار البسيط لدراسة العلاقة السببية بين المتغيرات المستقلة والتابعة، كما يساعد في تحديد مدى مساهمة المتغيرات المستقلة في التغير الحاصل في المتغير التابع، وتحديد أكثرها تأثيرا وبالتالي التنبؤ بقيم المتغير التابع نتيجة التغير الحاصل في المتغير المستقل.

المطلب الثالث: أداة الدراسة واختبار ثباتها وصدقها

قصد تسهيل الدراسة تم إعداد إستبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ويمكن توضيح محتويات الاستبيان واختبار قياس ثباتها وصدقها من خلال العناصر الآتية:

أولا: أداة الدراسة

1- محتويات الإستمارة

تم تصميم الإستمارة كأداة أساسية تساعد في الحصول على المعلومات والبيانات الضرورية لتحقيق أغراض البحث، وقد تضمنت الاستمارة على محاور تتضمن متغيرات الدراسة وفي شكلها النهائي إحتوت الاستمارة على 26 سؤالا مقسمة إلى جزئين أساسيين هما:

- **الجزء الأول:** خاص بالأسئلة المتعلقة بالبيانات الشخصية والوظيفية وتتمثل في الجنس، العمر، التخصص، الخبرة المهنية.
- **الجزء الثاني:** إشتمل هذا الجزء على محورين أساسيين هما:
- **المحور الأول:** تضمن العبارات الخاصة بالتكنولوجيا المالية وتضمن 12 عبارة.
- **المحور الثاني:** تضمن هذا المحور العبارات الخاصة بالشمول المالي وقد تضمن 14 عبارة موزعة على ثلاثة محاور فرعية تتمثل في الآتي:
- الوصول إلى الخدمات المالية وتشمل 5 عبارات.
- إستخدام الخدمات المالية وتشمل 5 عبارات.
- جودة الخدمات المالية وتشمل 4 عبارات.

ثانيا: مقياس الاستمارة

لتحويل إجابات عينة الدراسة إلي بيانات كمية تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي لكونه أكثر تعبيرا وتنوعا وباعتباره يعطي مجالات أوسع للإجابة ويمكن توضيح الدرجات الخمس للموافقة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (05): مقياس الاستبيان

الإجابات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

المصدر: من إعداد الطالبين.

ثالثا: اختبار ثبات وصدق الاستبيان

لتطبيق الأساليب الإحصائية وإختبار الفرضيات كان لابد من اختبار صدق وثبات الإستبيان وقبل ذلك فقد قام الباحثان بعرض استمارة الاستبيان على الأستاذة المشرفة أولا وعلى مجموعة من المحكمين لإبداء الرأي وتقديم الملاحظات بالتعديل، ليتم أخذها بعين الاعتبار لوضع الاستبيان في صيغته النهائية وهو ما يعرف بالصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين) وذلك بهدف معرفة مدى صلاحية استمارة الاستبيان كأداة للقياس قبل استخدامها في الدراسة وذلك للوصول إلى مستوى عال من تعميم النتائج.

ويمكن التحقق من ثبات الاستبيان من خلال حساب معامل ألفا كرونباخ Cronbach Alpha وتتراوح قيمة هذا المعامل ما بين 0-1، لتكون أصغر قيمة مقبولة لمعامل ألفا كرونباخ هي 0.6.

فكانت النتائج مبينة في الجدول الآتي:

الجدول رقم (06) : نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ (معامل الثبات)

أجزاء الاستبيان	معامل الثبات
التكنولوجيا المالية	0,689
الشمول المالي	0,829
جميع المحاور	**0,810**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من الجدول رقم (06) أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للدرجة الكلية كانت 81% وهي أكبر من أدنى قيمة مقبولة لمعامل الثبات 0.6، مما يؤكد ثبات الإستبيان وصلاحيته للتحليل والوثوق في النتائج التي سيتم التوصل إليها.

أما صدق الإتساق الداخلي فيقصد به مدى إتساق كل عبارة من العبارات المتعلقة بموضوع الدراسة مع الدرجة الكلية للمحور ككل، والذي يحسب من خلال أخذ الجذر التربيعي لمعامل الثبات المتمثل في معامل ألفا كرونباخ لكل محور، فكانت النتائج كالآتي:

الجدول رقم (07) : نتائج اختبار معامل صدق الاتساق الداخلي

أجزاء الاستبيان	معامل الصدق
التكنولوجيا المالية	0,830
الشمول المالي	0,910
جميع المحاور	**0,900**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من نتائج إختبار صدق الإتساق الداخلي أن درجة الإتساق بين عبارات كل جزء من الأجزاء عالية، ما يدل على أن المحاور صادقة لما وضعت لقياسه وذلك بنسبة 90%.

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

حيث سيتم تحليل النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة، وكذالك إختبار صحة الفرضيات، وهذا ما سيتم تناوله من خلال المطالب الآتية:

- التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة؛
- التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة؛
- اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الأول: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

أولا: الجنس

الجدول رقم (08): خصائص عينة الدراسة من حيث الجنس

الجنس	التكرار	النسبة المئوية (%)
أنثى	20	50
ذكر	20	50
المجموع	**40**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

من خلال الجدول السابق نلاحظ أن مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متساوية لأن العينة كانت قصدية فقد كانت نسبة الذكور المجيبين على فقرات الاستبيان 50% وفي المقابل نسبة 50% للإناث.

ثانيا: العمر

الجدول رقم (09) : خصائص عينة الدراسة من حيث العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 30	6	15
من 30 إلى أقل من 40	24	60
من 40 إلى أقل من 50	4	10
50 سنة فأكبر	6	15
المجموع	**40**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن ما نسبته 60% من أفراد عينة الدراسة في الفئة العمرية من 30 سنة إلى أقل من 40 سنة وهي أكبر نسبة مما يدل على أن الأساتذة الجدد أي من الجيل الجديد الذي عاصر التكنولوجيا بصفة عامة والتكنولوجيا المالية بصفة خاصة بالإضافة إلى مواكبتهم لما هو جديد من مفاهيم كالشمول المالي خاصة وأنهم من الأساتذة ذوي الإختصاص أي الاقتصاد بينما بلغت الفئة العمرية أقل من 30 سنة فقد تساوت مع الفئة العمرية 50 سنة فأكبر وذلك بنسبة 15%، أما الفئة العمرية من 40 إلى 50 سنة فبلغت نسبة 10%.

ثالثا: التخصص

الجدول رقم (10) : خصائص عينة الدراسة من حيث التخصص

المستوى التعليمي	التكرار	النسبة المئوية (%)
علوم مالية	12	30,0
علوم تجارية	7	17,5
علوم إقتصادية	11	27,5

علوم التسيير	10	25,0
المجموع	**40**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق فيما يخص عينة الدراسة من حيث التخصص أن أكبر نسبة تعود إلى الأساتذة ذوي التخصص علوم مالية على التخصصات الأخرى حيث بلغت نسبة 30%، أما الأساتذة من اختصاص علوم اقتصادية فقد بلغت نسبتهم 27,5%، يليه تخصص علوم التسيير بنسبة 25%، وأخيرا تخصص علوم تجارية أي بنسبة 17,5%. وعليه فإن عينة الدراسة جمعت مختلف التخصصات بمكان الدراسة.

رابعا: الخبرة المهنية

الجدول رقم (11) : خصائص عينة الدراسة من حيث الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة المئوية (%)
أقل من 5 سنوات	7	17,5
من 5 إلى أقل من 10 سنوات	21	52,5
أكثر من 10 سنوات	12	30,0
المجموع	**40**	**100**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

فيما يتعلق بسنوات الخبرة يتضح من الجدول السابق أن ما نسبته 52,5% من أفراد العينة يتمتعون بخبرة من 5 إلى أقل من 10 سنوات في حين بلغت نسبة الذين تتراوح خبرتهم أكثر من 10 سنوات نسبة 30% تليها نسبة 17,5% لذوي الخبرة أقل من 5 سنوات.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة

للقيام بالتحليل الوصفي لإجابات العينة لابد من تحديد أوزان فقرات محاور الدراسة (الأهمية النسبية) المعبر عنها في محاور الاستبيان ومن ثم تحديد قيمة الوسط المرجح ودرجة الموافقة المقابلة له مع العلم أنه تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي المذكور سابقا.

الجدول رقم (12): مقياس ليكارت الخماسي والمتوسط المرجح

الوزن	الإجابة	المتوسط المرجح	درجة التحقق
1	غير موافق بشدة	من 1,00 إلى 1,79	ضعيفة جدا
2	غير موافق	من 1,80 إلى 2,59	ضعيفة
3	محايد	من 2,60 إلى 3,39	متوسطة
4	موافق	من 3,40 إلى 4,19	عالية
5	موافق بشدة	من 4,20 إلى 5,00	عالية جدا

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء محفوظ جودة، **التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss**، دار وائل، عمان، 2008، ص: 23.

أولا: التكنولوجيا المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور التكنولوجيا المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (أنظر الملحق رقم 04)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (13) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	أستخدم الانترنت للبحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة	3.9250	0.91672	عالية
2	توجد مواقع خاصة تبحث عن تمويل مشترك لمشاريع ناشئة	3.2500	0.91672	متوسطة
3	يساهم تمويل الشركات الناشئة في دعم الأعمال الإبداعية وتطويرها	4.1250	1.01748	عالية
4	يوجد أفراد عاديون يمكنهم تقديم قروض مقابل الحصول على نسبة فائدة أقل مقارنة بالمؤسسات المالية	3.3000	1.04268	متوسطة
5	توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك	3.0750	0.99711	متوسطة
6	يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها	3.1750	1.15220	متوسطة

7	تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت والجهد	4.3750	0.77418	عالية جدا
8	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية	2.9000	1.33589	ضعيفة
9	يمكنني الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال	4.1750	0.67511	عالية
10	يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف	3.6500	0.97534	عالية
11	تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف النقالة لإدارة والتحكم في المعاملات المالية	3.8500	0.83359	عالية
12	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الإطلاع على الرصيد	4.4000	0.54538	عالية جدا
التكنولوجيا المالية		3.6833	0.3412	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالتكنولوجيا المالية قد قدر بـ 3.6833 وبانحراف معياري قدره 0.3412 مما يدل على وجود تشتت منخفض للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية.

وتوضح نتائج الجدول أيضا أن العبارة التي حازت على موافقة عالية جدا هي تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت والجهد.

لتتجه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على باقي العبارات بدرجة عالية فيما يتعلق بإستخدام الأنترنت للبحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة، وكذلك يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف، إمكانية الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال، وكذلك توفر العديد من تطبيقات الهواتف النقالة لإدارة والتحكم في المعاملات المالية.

ثانيا: الشمول المالي

I- الوصول إلى الخدمات المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور الوصول إلى الخدمات المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (أنظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (14) : المؤشرات الإحصائية الخاصة الوصول إلى الخدمات المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية)	3.0000	0.96077	متوسطة
2	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها	2.9000	1.12774	متوسطة
3	يوجد لديك حساب الكتروني للوصول إلى الخدمات المالية	3.4000	1.25678	عالية
4	كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة.	2.8500	1.02657	متوسطة
5	توجد مشاكل وعراقيل في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة	3.2250	1.27073	متوسطة
الوصول إلى الخدمات المالية		3.0750	0.66052	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالوصول إلى الخدمات المالية قد قدر بـ 3.0750 وبانحراف معياري قدره 0.66052 مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة.

وتوضح نتائج الجدول أيضا أن العبارة التي حازت على موافقة عالية هي يوجد لديك حساب الكتروني للوصول إلى الخدمات المالية ، وهي من أهم العبارات في محور الوصول إلى الخدمات المالية.

لتتجه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على باقي العبارات بدرجة متوسطة فيما يتعلق بوجود عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها ، وكل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة.، وأيضا وجود مشاكل وعراقيل في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة.

II- إستخدام الخدمات المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور إستخدام الخدمات المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (أنظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (15) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بإستخدام الخدمات المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	لديك حساب مالي رسمي	3.8500	1.07537	عالية
2	لديك حساب ائتمان	2.9000	1.27702	متوسطة
3	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم (على الأقل 3 مرات في الشهر)	3.1500	1.18862	متوسطة
4	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف	2.6500	1.07537	متوسطة
5	تستخدم معاملات التجزئة الغير نقدية(عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية والدفع عن طريق بطاقات الائتمان)	2.5250	1.17642	ضعيفة
استخدام الخدمات المالية		3.7687	0.77973	عالية

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من خلال الجدول السابق أن إجابات أفراد العينة نحو متغيرات لإستخدام الخدمات المالية تتجه نحو الموافقة بدرجة تحقق عالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لجميع عبارات المحور 3.0150، وبانحراف معياري قدره 0.77973 مما يعني أن أفراد عينة الدراسة لديها إجماع على إستخدام الخدمات المالية.

وتوضح نتائج الجدول أيضا أن العبارة التي حازت على موافقة عالية هي لديك حساب مالي رسمي وعلى أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وقدرها 3.8500 وإنحراف معياري قدره 1.07537.

لتتجه إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على باقي العبارات بدرجة متوسطة فيما يتعلق بإستخدام حسابك المالي بشكل دائم (على الأقل 3 مرات في الشهر)، تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف، وأيضا لديك حساب ائتمان.

III- جودة الخدمات المالية

سيتم حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لتحليل إجابات أفراد العينة نحو محور جودة الخدمات المالية ومعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل عبارة من عباراته (أنظر الملحق رقم 06)، وهو ما سيتم عرضه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (16) : المؤشرات الإحصائية الخاصة بجودة الخدمات المالية

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة لك	3.0000	1.24035	متوسطة
2	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك التي تتعامل بها مع المؤسسات المالية	3.0750	1.11832	متوسطة
3	تشعر بالراحة عند الاستفادة من الخدمات المالية	3.3500	1.1862	متوسطة
4	يتم الاستماع إلى الشكاوى والمظالم التي تتعرض لها في المؤسسات المالية التي تتعامل معها وتلبيتها	2.8000	1.20256	متوسطة
جودة الخدمات المالية		3.0563	0.64608	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بجودة الخدمات المالية قد قدر بـ 3.0563 وبانحراف معياري قدره 0.64608 مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن متوسطها الحسابي وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة متوسطة.

وتوضح نتائج الجدول أيضا أن أغلب العبارات حازت على موافقة متوسطة هي تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة لك، يتم الإستماع إلى الشكاوى والمظالم التي تتعرض لها في المؤسسات المالية التي تتعامل معها وتلبيتها وهي من أهم العبارات في محور الشمول المالي.

ولتحليل إجابات عينة الدراسة (أنظر الملحق 06) نحو الجزء الثاني: **الشمول المالي** سيتم الإعتماد على معطيات الجداول (14)، (15)، (16)، وسيتم عرض النتائج في الجدول الآتي:

الجدول رقم (17): المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الشمول المالي

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	الوصول إلى الخدمات المالية	3.0750	0.66052	متوسطة
2	استخدام الخدمات المالية	3.0150	0.77973	متوسطة
3	جودة الخدمات المالية	3.0563	0.90668	متوسطة
الشمول المالي		3.0482	0.64608	متوسطة

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه أن درجة موافقة عينة الدراسة على إستخدام التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي لدى أساتذة الكلية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا الجزء 3.0482، بانحراف معياري قدره 0.64608، مما يدل على وجود تشتت متوسط للقيم عن وسطها الحسابي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة ومناقشة النتائج

أولا: إعتدالية توزيع البيانات

يستخدم في اختبار الفرضيات الأساليب الإحصائية التي تشترط اختباراتها المعلمية أن يكون توزيع البيانات طبيعيا، ويقصد بالبيانات إجابات أفراد عينة الدراسة على عبارات الاستبيان وذلك من أجل تحديد مدى ملائمتها للدراسة، ومن أجل ذلك تم الاعتماد على معاملات التحليل الإحصائي للتوزيع الطبيعي (أنظر الملحق رقم 07). والجدول الآتي يوضح التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة.

الجدول رقم (18) : التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة

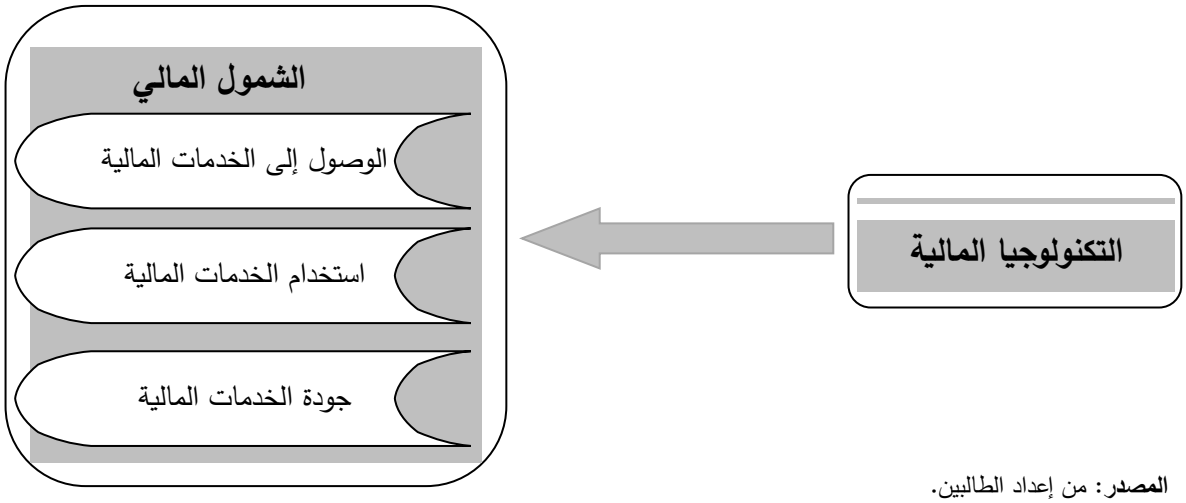
متغيرات الدراسة	معامل الالتواء	معامل التفلطح
التكنولوجيا المالية	**0,393**	**-0,727**
الوصول الخدمات المالية	0,011	-0,735
استخدام الخدمات المالية	-0,032	-0,133
جودة الخدمات المالية	-0,045	-0,572
الشمول المالي	**-0,156**	**-0,499**

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يعبر معاملا الإلتواء والتفلطح عن التوزيع الطبيعي، حيث تكون بيانات الدراسة موزعة طبيعيا وفق معامل الالتواء إذا كانت قيمها بين قيم الأساس (-1) و1، في حين تكون قيمها مقبولة إذا كانت محصورة بين (-3) و3 إذا كان معامل التفلطح، ويوضح الجدول أن مختلف محاور وأجزاء الدراسة المعبرة عن متغيراتها تتبع التوزيع الطبيعي بأحد المعاملات أو كليهما. وعليه فكل من معاملا الإلتواء والتفلطح أثبتا إعتدالية التوزيع وبالتالي اختبار الفرضيات وتحديد النتائج وتفسيرها ومناقشتها.

ثانيا: نموذج الدراسة

الشكل (07) : نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

من خلال الشكل أعلاه تتضح فرضيات الدراسة المتمثلة في الآتي:

الفرضية الرئيسية: يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

وتندرج ضمنها الفرضيات الفرعية الآتية:

الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

ثالثا: اختبار الفرضيات

أولا: تأثير التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية

تهدف الفرضية الفرعية الأولى إلى معرفة مدى وجود علاقة وتأثير **للتكنولوجيا المالية على الوصول الخدمات المالية** أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الأولى على الآتي:

الفرضية العدمية: " لا يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

الفرضية البديلة: " يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى (أنظر الملحق رقم 08):

الجدول رقم (19) : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
التكنولوجيا المالية	وصول الخدمات المالية	1.367	0.464	0.261	0.268	1.667	2.778	0.104

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يستخدم الإنحدار الخطي البسيط لتحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ، حيث يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 26.1% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 26.8%، وقد أظهر اختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ sig= 0.104 وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

ثانيا: تأثير التكنولوجيا المالية على إستخدام الخدمات المالية

تهدف الفرضية الفرعية الثانية إلى معرفة مدى وجود علاقة وتأثير **التكنولوجيا المالية على إستخدام الخدمات المالية** أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الأولى على الآتي:

الفرضية العدمية: " لا يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

الفرضية البديلة: " يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية (أنظر الملحق رقم 09):

الجدول رقم (20) : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
التكنولوجيا المالية	استخدام الخدمات المالية	0.904	0.573	0.273	0.075	1.751	3.067	0.088

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ الآليات الخارجية والمحاسبة الإبداعية حيث بلغ معامل الارتباط 27.3%، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 0.7 %، وقد أظهر اختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ sig= 0.088 وهو أكبر من مستوى المعنوية $(\alpha \leq 0.05)$.

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية البديلة وتقبل الفرضية العدمية الآتية:

" لا يوجد تأثير على العلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ".

ثالثا: تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية

تهدف الفرضية الفرعية الثانية إلى معرفة مدى وجود علاقة وتأثير **التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية** أو عدمها، وتنص الفرضية الفرعية الأولى على الآتي:

الفرضية العدمية: " لا يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ".

الفرضية البديلة: " يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ".

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية (أنظر الملحق رقم 10):

الجدول رقم (21) : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
التكنولوجيا المالية	استخدام الخدمات المالية	1.387-	1.206	0.495	0.245	3.509	12.313	0.001

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) الآليات الخارجية والمحاسبة الإبداعية حيث بلغ معامل الارتباط 49.5%، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 24.5 %، وقد أظهر اختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ sig= 0.001 وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية"".

وبناء على ما سبق يمكن اختبار **الفرضية الرئيسية** التي تنص على الآتي:

الفرضية العدمية: " لا " يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

الفرضية البديلة: " يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية".

والجدول الآتي يوضح تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية (أنظر الملحق رقم 11):

الجدول رقم (22) : تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
التكنولوجيا المالية	الشمول المالي	0,415	0,715	0,411	0,169	2,783	7,744	0,008

المصدر: من إعداد الطالبين وفقا لنتائج برنامج التحليل الإحصائي Spss.

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، ويظهر وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) حيث بلغ معامل الارتباط 41,5% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فروقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة في حين بلغ معامل التحديد نسبة 16,9 %، وقد أظهر اختبار F بأن النموذج بشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة بـ 0,008 =sig وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية:

" يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية ".

ويمكن كتابة العلاقة بين المتغير المستقل للتكنولوجيا المالية والشمول المالي في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للإنحدار الخطي كما يلي:

$$Y = 0,415 + 0,715\ X$$

حيث يمثل Y: الشمول المالي.

X: التكنولوجيا المالية.

رابعا: مناقشة نتائج الدراسة الميدانية

تم إستخدام عدة أساليب إحصائية وإستدلالية لتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة وإختبار الفرضيات، لذا وجب تفسيرها ومناقشتها للتوصل إلى نتائج للدراسة الميدانية التي أجريت على بعض الأساتذة في الكلية.

1. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على ضرورة إستخدام الإنترنت للبحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة، لذا تم التركيز إلا على المتغيرات التي لها علاقة بالتكنولوجيا المالية خاصة.

2. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على مدى مساهمت تمويل الشركات الناشئة في دعم الأعمال الإبداعية وتطويرها، حيث يجب إعطاء قدر كبير من الإهتمام للشركات الفتية قصد تطويرها.

3. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة متوسطة على أنه يوجد أفراد عاديون يمكنهم تقديم قروض مقابل الحصول على نسبة فائدة أقل مقارنة بالمؤسسات المالية، لذا يجب تدعيم هذه الفكرة في كون وجود أفراد يساهمون في تمويل المشاريع بنسب فائدة صغيرة حيث أنها لا توجد كثيرا في المجتمع.

4. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة ضعيفة على أن إستخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية، حيث أن إستخدام خدمات الدفع الحديثة تترتب عنها رسوم وأعباء لا تخدم الزبون وبالتالي يلجأ إلى الإدخار وعدم إستعمال الخدمات الدفع الإلكتروني الحديثة.

5. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية جدا على أن تطبيقات الخدمات المالية تساعد على الإطلاع على الرصيد، حيث يستخدم كافة الأساتذة من العينة المدروسة تطبيقاتهم على الهواتف النقالة للإطلاع على أرصدتهم البنكية.

6. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة، وذلك يعني عدم وجود فرق بين المؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات بل أحيانا يختلفون في سعر الفائدة وكذلك عوامل أخرى.

7. موافقة أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية أن لديهم حساب مالي رسمي، حيث أصبح وجود حساب مالي في حياة الفرد أمرا ضروريا.

8. يقوم أفراد العينة المدروسة بإستخدام حسابهم المالي بشكل متوسط، وذلك للعدم تواجد الكثير من السيولة لديهم في حساباتهم البنكية.

9. يشعر أغلبية العينة بالراحة عند الإستفادة من الخدمات المالية وتم الموافقة على ذلك بشكل متوسط نظرا للعدم وجود صرافات آلية في منطقة سكنهم وكذلك الوقت الذي يقضونه في الطوابير للوصول إلى سحب أموالهم أو تسديد الفواتير.

10. توجد مشاكل وعراقيل في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة، حيث يعود ذلك للعدم توفر الكثير من مقدمي الخدمات المالية وبالتالي يلقى المستخدم عراقيل في عمليات الإيداع والسحب وبالتالي يلجأ المستخدم إلى الإدخار في منزله وبالتالي لا يكون هناك شمول مالي.

11. عدم وجود صراف آلي في المؤسسة المتعامل بها يعني ذلك عدم توفر الخدمات المالية في كل وقت، وهو ما يؤكده درجة الموافقة المتوسطة لأفراد عينة الدراسة بهذا الخصوص.

12. يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية، مما يعني ذلك أن الأساتذة لديهم حساب إلكتروني للوصول إلى الخدمات المالية.

خلاصة الفصل الثاني

لقد خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من دراستنا، وكان الهدف منه تطبيق ما توصل له في الجانب النظري وإختبار مدى تطبيقه في المجتمع وكذلك إختبار صحة فرضيات الدراسة التي تم وضعها.

فبدأنا أولا بوضع الجوانب الأساسية للدراسة والمتمثلة في كل من طريقة أدوات وجمع البيانات، التي يمكن من خلالها التوصل للمعطيات وتلخيصها ومعالجتها، وبعد هذه الخطوة قمنا بعرض وتحليل عن طريق برنامج spss ومن ثم تفسير النتائج التي تم التوصل إليها في دراستنا وإثبات صحة الفرضيات، وكذلك التطرق إلى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية.

حيث إتضح وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية وعملية الوصول إلى الخدمات المالية، وأيضا وجود علاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، وكذلك وجود علاقة بين جودة الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية، التي تؤثر في مجملها بنسب متفاوتة في بعضها البعض، وعادت النسبة الأكبر إلى جودة الخدمات المالية.

الخاتمة

العامة

الخاتمة العامة

عملت التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا على تحويل المشهد الاقتصادي والمالي وتغييره، إذ يعتبر تحديث وعصرنة النظام المصرفي مؤشرا هاما لقياس مدى تطور وفعالية إقتصاد أي دولة، كما يمكن إعتباره شرطا أساسيا لنجاح أي إستراتيجية تطوير يتم إعتمادها داخل الإقتصاد، لكن الإنتقال من الخدمة المصرفية التقليدية إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية لا يعتبر بالأمر الهين، خاصة مع ظهور التكنولوجيا المالية والتي تجاوزت النمط الإعتيادي في أداء الخدمة المالية، إذ جعلتها لا تتقيد بالمكان ولا بالزمان، كما ساهمت في تحقيق التنويع في الخدمة من جهة وفي خفض التكلفة وإختصار الوقت من جهة أخرى. نظرا لأهمية تعزيز وتعميم وصول وإستخدام الخدمات والمنتجات المالية لكافة الفئات المستهدفة من المجتمع بما يتلائم وإحتياجاتهم وبأسعار معقولة لتحسين ظروفهم المعيشية، فإن توسع إستخدام التكنولوجيا المالية التي تشمل أي إبتكارات مالية جديدة في القطاع المالي بإمكانها التغيير وبوتيرة سريعة من كيفية حصول الأفراد على الخدمات المالية والتعامل مع مقديمها لتتيح للأفراد إجراء الكثير من المعاملات المالية الأساسية، مثل: المدفوعات من شخص لآخر، التسهيلات الإئتمانية، دفع الفواتير، وكذا الإقراض والتمويل الجماعي، وغير ذلك دون الحاجة إلى دخول فرع بنكي. فضلا عن ذلك فإنه بإمكان التكنولوجيا المالية أن تؤثر بشكل كبير على تقديم الخدمات المالية في جميع أنحاء العالم لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل وللشرائح المحرومة من الخدمات، لذلك فإنه هناك توجه عالمي نحو معالجة مشاكل البلدان والشرائح المهمشة من خلال ما يعرف بالشمول المالي وهو محاولة إدماج الفئات التي لا تستطيع الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية. ضمن هذا السياق لا تزال العديد من بلدان العالم تسجل أدنى المستويات في ما يخص الشمول المالي وقد يعود هذا إلى أسباب عدة أبرزها الفقر، الجهل المالي أو ما يعرف بغياب الثقافة المالية، صعوبة الوصول إلى المناطق الريفية، بالإضافة إلى انتشار الاقتصاد غير الرسمي. ومن شأن التكنولوجيا المالية أن تعزز الشمول المالي من خلال أشكال عديدة وجديدة فمن خلال العمليات المالية والمصرفية التي يمكن إجراءها عبر الهاتف المحمول أو الأنترنت التي تضمن السرعة وتكلفة منخفضة تمكن من التصدي للتحديات الحرجة التي تقف أمام تحقيقه وتنويع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي.

1- إختبار الفرضيات

من خلال هذه الدراسة يمكن الإجابة عن بعض التساؤلات السابقة وذلك بإختبار الفرضيات المذكورة سابقا:

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

- لا يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

- يوجد تأثير وعلاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لدى أساتذة كلية العلوم الاقتصادية.

2- نتائج الدراسة

لقد خلصت الدراسة إلى عدد من الإستنتاجات لعل من أهما الآتي:

- تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية وتطويرها، ولها أثر مادي وملموس على كيفية حصول الأفراد والأسواق والمؤسسات المالية على الخدمات المالية والتعامل مع مقدميها.

- يهدف الشمول المالي إلى إدخار أودمج الفئات المهمشة ماليا، والتي لا يسمح لها دخلها المالي المنخفض من الإنخراط في عمليات القطاع المصرفي بإتمام التعاملات المالية بطريقة إلكترونية.

- تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية، وجعلها أسرع وأرخص، وأكثر أمنا، خصوصا لشريحة كبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي.

- تؤدي الإبتكارات في مجال التكنولوجيا إلى تسهيل الحصول على الخدمات المالية وإستخدامها ورفع كفاءة وجودة التعاملات المالية.

– تؤثر التقنيات المالية الحديثة إيجابا على معدلات الشمول المالي وخصوصا في المناطق الريفية والنائية.

– تعد التكنولوجيا المالية أداة مناسبة لإيجاد حلول مبتكرة وأدوات مالية جديدة من شأنها إتاحة الخدمات والمنتجات المالية وتسهيل الوصول إليها وإستخدامها.

– تساهم الخدمات المالية الرقمية بشكل إيجابي في تعزيز وتعميق الشمول المالي للأفراد والمنشآت، وهي محرك أساسي في تسهيل التعاملات المالية المصرفية.

3– التوصيات

إنطلاقا من النتائج يمكن تقديم جملة من التوصيات والإقتراحات ملخصة فيما يلي:

– العمل على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع تقديم الخدمات المالية المبتكرة، بما يشمل إتباع منهج شامل يضمن الشفافية في تسعيير الخدمات المالية وحماية حقوق مستهلكيها.

– وضع إستراتيجيات على المستوى الوطني لضمان فعالية وتوافق الجهود المبذولة في مجال تحقيق الشمول المالي على المدى الطويل.

– تعزيز قدرات ووعي الفئات المستهدفة من المجتمع وتعريفهم بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والإستفادة منها لتحسين ظروفهم الإجتماعية والإقتصادية.

– تعزيز ثقافة الإدخار والإستثمار لدى فئات المجتمع من خلال إعداد برامج موجهة لفئات من المجتمع.

– تقديم برامج ثقافية توعوية مختلفة تعالج تدني المستويات الثقافية وتعمل على تقليص الفجوة في الوعي المالي لدى كافة فئات المجتمع.

– تشجيع الجهود التثقيفية بمجال التكنولوجيا المالية من خلال تثقيف الأفراد ومنشآت العمل الصغيرة والكبيرة.

– تكثيف الجهود في مجال التثقيف المالي الداعم لمنظومة الشمول االمالي والتعريف بتقنية الكنولوجيا المالية.

4– آفاق البحث

من أجل إثراء هذا البحث تم اقتراح المواضيع التالية:

- دور الشمول المالي في تعزيز التنمية الإجتماعية.

- تعزيز الشمول المالي في الجزائر كآلية لدعم التنمية المستدامة.

- دور المصارف العربية في نشر الوعي المالي.

- مدى مساهمة الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المالي و تحقيق التحول الرقمي.

- أثر التكنولوجيا المالية في تطوير المؤسسات الاقتصادية.

- دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الإقتصادية في الجزائر.

- دور القطاع المصرفي في تعزيز درجة الشمول المالي.

قائمة

المراجع

ثبت المراجـع

أ- الكتب

1- غسان قاسم داود اللامي، **إدارة التكنولوجيا**، دار المناهج للنشر والتوزيع، عمان، الطبعة الأولى، 2007.

2- محمود عالم الدين، **تكنولوجيا المعلومات وصناعة الإتصال الجمهوري**، دار العربي، مصر، 1990.

3- تامر البكري، أحمد الرحومي، **تسويق الخدمات المالية**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

4- وسيم محمد الحداد وآخرون، **الخدمات المصرفية الإلكترونية**، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الطبعة الأولى، 2012.

5- تامر البكري، أحمد الرحومي، **تسويق الخدمات المالية**، إثراء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، 2008.

6- محفوظ جودة، **التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام Spss**، دار وائل، عمان، 2008.

ب- المذكرات والرسائل

1- حنين محمد بدر عجوز، " دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير**، إدارة أعمال، الجامعة الإسلامية غزة.

2- غادة كمال، "تكنولوجيا الإعلام والاتصال وتأثيرها على قيم المجتمع الجزائري" ، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه**، علم الإجتماع والإتصال، كلية العلم الإنسانية والإجتماعية، 2017.

3- ماجد محمود محمد أبو دية،" دور الإنتشار المصرفي والإشتمال المالي في النشاط الإقتصاد الفلسطسني"، **مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير**، تخصص علوم إقتصادية، جامعة الأزهر، غزة، 2012.

ج- التقارير والملتقيات العلمية

1- لمزاودة عمار، كليبات محمد أنيس، الصيرفة الإلكترونية: المزايا، الواقع والتحديات، **الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري**، جامعة باجي مختار – عنابة–، الجزائر، 05 ماي 2019.

2- إسماعيل عبد الغفار وآخرون، "هل تستطيع الأعمال الخيرية زيادة الإشتمال المالي"، **المعهد الإسلامي للبحوث والتعليم**، جامعة مواكسوط، موريتانيا، 2016.

د- المجلات

1- أسيا سعدان، نصيرة محادبية، "واقع الشمول المالي في المغرب العربي"، **المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإقتصادية**، المجلد10، العدد3، 2018.

2- بدر شحدة حمدان، ماجد أبو دية فلسطين، أثر الإشتمال المالي على التنمية الإقتصادية في فلسطين، **مجلة الاقتصاد والمالية، فلسطين**، المجلد4، العدد2، **2018**.

3- بهناز علي قرة داغي، " الشمول المالي: قطر أنموذجا"، **مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية**، المجلد2، العدد1، 2018.

4- أسيا سعدان، نصيرة محادبية، "واقع الشمول المالي في المغرب العربي"، **المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإقتصادية**، المجلد10، العدد3، 2018.

5- بدر شحدة حمدان، ماجد أبو دية فلسطين، أثر الإشتمال المالي على التنمية الإقتصادية في فلسطين، **مجلة الاقتصاد والمالية**، فلسطين، المجلد4، العدد2، 2018.

6- بهناز علي قرة داغي، " الشمول المالي: قطر أنموذجا"، **مجلة الإدارة والقيادة الإسلامية**، المجلد2، العدد1، 2018.

7- زهراء أحمد محمد توفيق النعيمي، " تحليل مؤشرات الإشتمال المالي للقطاع المصرفي العربي" ، **مجلة تكريت للعلوم الإدارية والإقتصادي**ة، جامعة الموصل،العراق، المجلد4، العدد40، 2017.

8- بوقرة إيمان، " واقع وآفاق الاشتمال المالي في الأردن"، **مجلة دفاتر اقتصادية**، جامعة زيان عاشور بالجلفة، الجزائر، المجلد10، العدد2، 2018.

9- نسيم حسن أبو جامع، ماجد محمود أبو دية، " دور الاشتمال المالي في تحفيز الإقتصاد الفلسطيني"، **مجلة الحكمة للدراسات الإقتصادية**، الجزائر، المجلد4، العدد7، 2016.

10- جميلة مداني، رابح حمدي باشا، " دور إنتاج وتجديد التكنولوجيا في تنمية بلدان العالم الثالث"، **مجله الإقتصاد الجديد**، جامعة الجزائر3، الجزائر، العدد9، ، 2013.

11- علي كريم الخفاجي، " توظيف تكنولوجيا المعلومات وتحسين جودة الخدمات المصرفية"، **المجله العراقية للعلوم الإدارية**، جامعة كربلاء، العراق، المجلد8، العدد32، 2012.

12- وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، **مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر ،المجلد7، العدد3، 2018.

13- محمد شايب، **دروس في التكنولوجيا المالية**، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2018.

14- حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، " مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية**، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد8، العدد1، 2018.

15- تحانوت خيرة، " واقع وآفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، **مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية**، المجلد9، العدد2، 2018.

16- لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، " التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي: الواقع والآفاق"، **مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد7، العدد9، 2018.

17- مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، " دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، امين العقال الحج موسى أق أخموك، الجزائر، مجلد7، العدد3. 2018.

18- حيزية بنية، إبتسام عليوش قريوع، " تكنولوجيا المعلومات...ثورة إقتصادية جديدة"، **مجلة الإجتهاد للدراسات القانونية والإقتصادية**، أمين عقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر ،المجلد7، العدد3، 2018.

19- أنديولام ، سامبافيسا راو"، الشمول المالي في أثيوبيا، **المجلة العالمية للإقتصاد والمالية**، 2017.

20- زيد أيمن، بودراع أمنية،" التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة الى الإبتكار"، **مجلة الإجتهاد**، الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد7، العدد3، 2018.

21- وهيبة عبد الرحيم وآخرون، " شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط"، **المجلة العالمية للإقتصاد والأعمال**، الجزائر، المجلد4، العدد1، 2018.

22- **مجلة إتحاد المصارف العربية**، بيروت، العدد رقم 153، أوت 2017.

23- **مجلة إتحاد المصارف العربية**، بيروت، العدد 458، فيفري، 2019.

هـ- مواقع الانترنيت

1- سمير عبد الله، " الشمول المالي في فلسطين"، **معهد أبحاث والسياسات الاقتصادية**"، 2016، على الموقع الإلكتروني:

http://www.mas.ps/files/server/financial%20inclusion%202016.pdf,

2- على الموقع الإلكتروني:

https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/515980

3- أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية ـ وثيقة مبدئية، 19 سبتمبر 2018، على الموقع الإلكتروني:

http://documents.worldbank.org/curated/en/498821539097297657/130563-BR-PUBLIC-on-10-11-18-2-30-AM-Arabic-BFA-2018-Sep-Bali-Fintech-Agenda-Board-Paper.docx

4- على الموقع الإلكتروني:

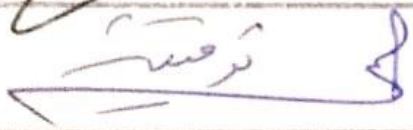
https://creation-entreprise.ooreka.fr/astuce/voir/703607/fintech

5- على الموقع الإلكتروني:

http://documents.worldbank.org/curated/en/453121468331738740/pdf/WPS6025.pdf

الملاحق

ملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

الأساتذة	الإمضاء
عبد السلام لبيض	
توفيق عباسن	

ملحق رقم (02): الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشيخ العربي التبسي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

إستمارةالإستبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته:

يأتي هذا الاستبيان في إطار إنجاز تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص مالية المؤسسة ويدور موضوع البحث حول **" دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي"**.(دراسة حالة هيئة التدريس بجامعة تبسة كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير) ولهذا نقدم لكم جملة من الأسئلة التي نود منكم الإجابة عليها بكل عناية وصراحة وموضوعية، وذلك خدمة ومساهمة منكم في البحث العلمي.

نتعهد بإحتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات المقدمة وإستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط،وأن الأجوبة ستؤخذ بعين الإعتبار دون تحريف أو تغيير مضمونها.

نشكركم على إثراء بحثنا بمشاركتكم. تقبلوا فائق الإحترام والتقدير.

من إعداد الطلبة :

بربوش مريم

بن عرفة تقي الدين

تحت إشراف الأستاذة:

د.دريد حنان

2019/2018

القسم الأول:الأسئلة الخاصة بالبينات العامة (المعلومات الشخصية)

1) **الجنس :**

ذكر ☐ أنثى ☐

2) **العمر :**

أقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 40 سنة ☐

من 41 الى أقل من 50 سنة ☐ 50 سنة فأكثر ☐

3) **التخصص :**

علوم مالية ☐ علوم تجارية ☐ علوم اقتصادية ☐

علوم تسيير ☐

4) **الخبرة المهنية :**

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐ من 10 سنوات فأكثر ☐

القسم الثاني

المحور الأول:التكنولوجيا المالية

يرجى وضع علامة (×) في الخانة المناسبة

الرقم	العـــبـــارة	الإجـابـــة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	أستخدم الأنترنت للبحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة					
02	توجد مواقع خاصة تبحث عن تمويل مشترك لمشاريع ناشئة					
03	يساهم تمويل الشركات الناشئة في دعم الأعمال الإبداعية وتطويرها					
04	يوجد أفراد عاديون يمكنهم تقديم قروض مقابل الحصول على نسبة فائدة أقل مقارنة بالمؤسسات المالية					
05	توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للإستهلاك					
06	يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها					
07	تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت والجهد					
08	إستخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية					
09	يمكنني الإستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال					
10	يمكن تحويل الاموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف					
11	تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف النقالة لإدارة والتحكم في المعاملات المالية					
12	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الإطلاع على الرصيد					

المحور الثاني:الشمول المالي

الرقم	العـــبـــارة	الإجابة				
		موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدّة
الوصول إلى الخدمات المالية						
13	يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية)					
14	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها					
15	يوجد لديك حساب الكتروني للوصول الى الخدمات المالية					
16	كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة.					
17	توجد مشاكل وعراقيل في الوصول الى الخدما المالية المتاحة					
إستخدام الخدمات المالية						
18	لديك حساب مالي رسمي					
19	لديك حساب ائتمان					
20	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم (على الأقل 3 مرات في الشهر)					
21	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف					
22	تستخدم معاملات التجزئة الغير نقدية(عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية والدفع عن طريق بطاقات الائتمان)					
جودة الخدمات المالية						
23	تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة لك					
24	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك التي تتعامل بها مع المؤسسات المالية					
25	تشعر بالراحة عند الاستفادة من الخدمات المالية					
26	يتم الإستماع الى الشكاوى والمظالم التي تتعرض لها في المؤسسات المالية التي تتعامل معها وتلبيتها					

الملحق رقم (03): نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ

نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ الجزء الأول

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,689	12

نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ الجزء الثاني

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,829	14

نتائج اختبار معامل ألفا كرونباخ لكل أجزاء الاستبيان

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,810	26

الملحق رقم (04): التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة

الجنس

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ذكر	20	50,0	50,0	50,0
	أنثى	20	50,0	50,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

العمر

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	30 من أقل	6	15,0	15,0	15,0
	40 إلى 30 من	24	60,0	60,0	75,0
	50 من أقل إلى 41 من	4	10,0	10,0	85,0
	فأكثر 50	6	15,0	15,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

التخصص

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	مالية علوم	12	30,0	30,0	30,0
	تجارية علوم	7	17,5	17,5	47,5
	إقتصادية علوم	11	27,5	27,5	75,0
	التسيير علوم	10	25,0	25,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات5 من أقل	7	17,5	17,5	17,5
	10 إلى5 من	21	52,5	52,5	70,0
	10 من أكثر	12	30,0	30,0	100,0
	Total	40	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): التحليل الوصفي للجزء الخاص بتحليل التكنولوجيا المالية

Statistics

		Q1	Q2	Q3	Q4	Q5	Q6
N	Valid	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		3,9250	3,2500	4,1250	3,3000	3,0750	3,1750
Std. Deviation		,91672	,95407	1,01748	1,04268	,99711	1,15220

Statistics

		Q7	Q8	Q9	Q10	Q11	Q12
N	Valid	40	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0	0
Mean		4,3750	2,9000	4,1750	3,6500	3,8500	4,4000
Std. Deviation		,77418	1,33589	,67511	,97534	,83359	,54538

الملحق رقم (06): التحليل الوصفي للجزء الخاص بالشمول المالي

المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات الوصول إلى الخدمات المالية

Statistics

		Q13	Q14	Q15	Q16	Q17
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,0000	2,9000	3,4000	2,8500	3,2250

Std. Deviation	,96077	1,12774	1,25678	1,02657	1,27073

المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات استخدام الخدمات المالية

Statistics

		Q18	Q19	Q20	Q21	Q22
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Mean		3,8500	2,9000	3,1500	2,6500	2,5250
Std. Deviation		1,07537	1,27702	1,18862	1,07537	1,17642

المؤشرات الإحصائية الخاصة بعبارات جودة الخدمات المالية

Statistics

		Q23	Q24	Q25	Q26
N	Valid	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,0000	3,0750	3,3500	2,8000
Std. Deviation		1,24035	1,11832	1,18862	1,20256

التحليل الوصفي للجزء الخاص بالشمول المالي

Statistics

		الشمول	الوصول	استخدام	جودة
N	Valid	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0
Mean		3,0482	3,0750	3,0150	3,0563
Std. Deviation		,64608	,66052	,77973	,90668

الملحق رقم (07): نتائج اختبار اعتدالية البيانات (الالتواء والتفلطح)

Statistics

		التكنولوجيا	الشمول	الوصول	استخدام	جودة
N	Valid	40	40	40	40	40
	Missing	0	0	0	0	0
Skewness		,393	-,156	,011	-,032	-,045
Std. Error of Skewness		,374	,374	,374	,374	,374
Kurtosis		-,727	-,499	-,735	-,133	-,572
Std. Error of Kurtosis		,733	,733	,733	,733	,733

الملحق رقم (08): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الأولى

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,159	1	1,159	2,778	,104[b]
	Residual	15,856	38	,417		
	Total	17,015	39			

a. Dependent Variable: الوصول

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,367	1,030		1,328	,192
	التكنولوجيا	,464	,278	,261	1,667	,104

a. Dependent Variable: الوصول

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,261[a]	,068	,044	,64596

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

الملحق رقم (09): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثانية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,273[a]	,075	,050	,75985

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,771	1	1,771	3,067	,088[b]
	Residual	21,940	38	,577		
	Total	23,711	39			

a. Dependent Variable: استخدام

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		

1	(Constant)	,904	1,211		,746	,460
	التكنولوجيا	,573	,327	,273	1,751	,088

a. Dependent Variable: استخدام

الملحق رقم (10): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الفرعية الثالثة

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,495[a]	,245	,225	,79827

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	7,846	1	7,846	12,313	,001[b]
	Residual	24,215	38	,637		
	Total	32,061	39			

a. Dependent Variable: جودة

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	-1,387	1,273		-1,090	,283
	التكنولوجيا	1,206	,344	,495	3,509	,001

a. Dependent Variable: جودة

الملحق رقم (11): تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,411[a]	,169	,147	,59656

a. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	2,756	1	2,756	7,744	,008[b]
	Residual	13,524	38	,356		
	Total	16,279	39			

a. Dependent Variable: الشمول

b. Predictors: (Constant), التكنولوجيا

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	,415	,951		,436	,665
	التكنولوجيا	,715	,257	,411	2,783	,008

a. Dependent Variable: الشمول

الملخص

لقد إنصبت إهتمامات البنوك بشكل كبير على المعاملات والإستخدامات المالية، نتيجة للتطورات التي لحقت بالأوضاع الإقتصادية والمالية العالمية، هذا وبما تشكله المعاملات المالية من إرتباط وثيق بأداء الإقتصاد وما تؤديه من دور محوري في تحسين الناتج القومي وخلق الفرص، ففي ضل تنامي الخدمات المالية حجما وأهمية، أصبحت تعذر الإستفاة منها أو الوصول إليها عقبة حقيقية أمام تحقيق فرص توليد الدخل وتحقيق الرفاه الإقتصادي لاسيما بين أواسط الفقراء والنساء والشباب.

حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية للتطوير الخدمات المالية وأبرزها تطور التكنولوجيا المالية بدءا من تطوير نظم الدفع والإقراض، وصولا إلى الحماية المالية للمستهلك وتطوير الخدمات والمنتجات المالية، بهدف توفير حلول ذكية ومنخفضة التكلفة لتسهيل المعاملات المالية والمصرفية وتحسين وصول الخدمات المالية إلى عدد أكبر من الأفراد والمنشآت من خلال تعزيز وتعميق درجة الشمول المالي وتذليل الصعوبات التي تقف أمام إمكانية إنتشاره وتعميمه في المجتمع.

وبموجب ما تقدم، إعتمدت الدراسة منهجا وصفيا تحليليا لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز وتعميق الشمول المالي، وقد إستهدفت هذه الدراسة طبقة من المجتمع تمثلت في أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير لمعرفة إمكانية تعاملهم مع الأدوات الحديثة والتي إستندت على جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان أهمها الإستبيان، وقد تم الإعتماد على الأساليب الإحصائية والإستدلالية المناسبة لتحليل إجاباتهم وإختبار الفرضيات. ولقد خلصت الدراسة على عدد من الإستنتاجات، لعل من أهمها أن التكنولوجيا المالية تعد الأدات المناسبة لإيجاد حلول مبتكرة وأدوات مالية جديدة من شأنها إتاحة الخدمات والمنتجات المالية وتسهيل الوصول إليها وإستخدامها. وقد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات لعلى من أبرزها ضرورة تعزيز التثقيف المالي بين الفئات المستهدفة من المجتمع والتعريف بتقنية التكنولوجيا المالية.