

جامعة عين تموشنت، بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية و المحاسبية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي
الميدان: علوم اقتصادية، تجارية و علوم التسيير
الشعبة: علوم مالية ومحاسبية
التخصص: مالية المؤسسة
من إعداد الطالبتين: سي علي مريم- درامة إيمان
بعنوان:

أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي
—دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين
تموشنت—

نوقشت واجريت علنا بتاريخ: 2024/06/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور(ة) / بن طوير نعيمة..... رئيسا

الدكتور(ة) / بن ميمون إيمان..... مشرفا

الدكتور(ة) / بطويوي مريم..... ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

جامعة عين تموشنت، بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم: العلوم المالية و المحاسبية



مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي

الميدان: علوم اقتصادية، تجارية و علوم التسيير

الشعبة: علوم مالية ومحاسبية

التخصص: مالية المؤسسة

من إعداد الطالبتين: سي علي مريم- درامة إيمان

بعنوان:

أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي
—دراسة حالة بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين
تموشنت—

نوقشت واجريت علنا بتاريخ: 2024/06/23

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور(ة) / بن طوير نعيمة..... رئيسا

الدكتور(ة) / بن ميمون إيمان..... مشرفا

الدكتور(ة) / بطيوي مريم..... ممتحنا

السنة الجامعية: 2024/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ
الْحَمْدُ لِلَّهِ الَّذِي
خَلَقَ السَّمَوَاتِ وَالْأَرْضَ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَاطِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَاطِ
وَالَّذِي يُضَوِّبُ الْمَوْتَاطِ

الإهداء

لقوله الله تعالى عز وجل: {يرفع الله الذين آمنوا منكم و الذين أوتوا العلم درجات}.

الحمد لله الذي وفقنا لثمين هذه الخطوة في مسيرتنا الدراسية بمذكرتنا هذه ثمرة الجهد والنجاح بفضلته تعالى، أهدي ثمرة جهدي إلى صاحب السيرة العطرة الذي كان له الفضل الأول في بلوغ التعليم العالي إلى أبي الحبيب رمز الطيبة والعطاء حفظه الله و رعاه ورزقه الصحة و العافية، و إلى من وضع الجنة تحت قدميها ووقرها في كتابه العزيز إلى من رأيتني بقلبها لا بعينها التي دعمتني وساندتني بدعواتها مصباح الذي أنار دربي أمني الغالية أطال الله في عمرها ورزقها الصحة والعافية.

إلى أحن أختين سندي في الدنيا "ابتسام ونورهان" حفظهم الله لي وأناز دريهم، وأخي وحيدها الغالي "يوسف" رزقه الله وحفظه من كل شر، وإلى ابن أخي هرمون سعادي "محمد جود" بارك الله في حياته وحفظه لنا.

إلى أحلى جدتين "يمينة و مريم" رزقهم الله الشفاء والصحة إلى كل عائلي الكريمة صغير و كبير كل واحد باسمهم حفظهم الله. إلى كل من كان له أثر طيب في حياتنا. وأهدي جهدي إليّ نجاحي وتفوقي فخورة بنفسي.

إلى صديقة عمري كنزي في الدنيا "درامة إيمان"، وإلى صديقاتي الغاليات على قلبي "لامية، إكرام، سعاد، فاطمة الزهراء، ميساء، أحلام، جهان) وفقهم الله في حياتهم.

سي علي مريم

الحمد لله.

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على اشرف المرسلين

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات الحمد لله، بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة ،

اليوم نقطف ثمارها والحمد لله، أهدي تخرجي الى أمني في الحياة وقرّة عيني وسر نجاحي أمي الغالية أدامها الله

وأطال في عمرها ، أمي أنت الشمعة المنيرة في حياتي انت النور الذي ينير دربي حفظك الله.

إلى سندي ومسندي إلى من مسك بيدي بقوة منذ صغري ولم يسمح أن أقع أبدا إلى قدوتي الأولى، إلى من علمني أن أصمد أمام أمواج البحر الثائرة الى من أعطاني ولم يزل يعطيني بلا حدود، إلى من رفعت رأسي عاليا افتخارا به إليك يا من أفديك بروحي حبيبي أبي الغالي والعزيز.

إخوتي بلال ويوسف دتمتم سندا وشكرا على مساندتكم.

إلى أخواتي سمية ودليلة شكرا لوقوفكن معي خاصة سمية التي كانت بمثابة أم لي شكرا شكرا شكرا...

ولأزواجهم أمين الذي كان بمثابة اخ وساعدني في المذكرة و محمد شكرا اخوتي.

الى البراعم الصغار أبناء أخواتي سندس، ياسين، سجود ونسرین أسأل الله أن يحفظكم من كل سوء.

إلى أصدقائي وصديقاتي في المسيرة الدراسية: أحلام، ميساء، فاطمة، جيهان، إلياس، حمزة، قمر، عمر، أمال وخديجة مني لكم

فائق الشكر والتقدير. وشكر خاص لصديقتي وحبيبتي ورفيقة دربي أطيب خلق الله "مريم" عبارات الشكر تحفل منك لأنك

أكبر منها فأنت لك الفضل في تحويل الفشل الى نجاح ورفع العزيمة لدي ، فأنت أهل التميز والتقدم يا صاحبة الابتسامه شكرا

...شكرا لك. وأتوجه بالشكر الخاص والامتنان والتقدير لأستاذتنا المشرفة " بن ميمون إيمان" وكل الأساتذة الأفاضل الذين

مهدوا لنا الطريق للعلم والمعرفة وكل عمال قسم علوم مالية ومؤسسة بجامعة عين تموشنت.

إيمان درامة

الشكر

نحمد الله على جزيل نعمائه، ونشكره الشكر المعترف بمنه وأصلي وأسلم على صفوة أنبيائه، وعلى آله وصحبه أجمعين أما بعد:

"من لم يشكر الناس، لم يشكر الله" و اعترافا منا وتقديرا للجميل، لا يسعنا ونحن ننتهي من إعداد هذه المذكرة الآن نتوجه بجزيل الشكر والامتنان إلى:

الأستاذة المشرفة "بن ميمون إيمان" لما منحتنا لنا من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد لإنجاز هذا العمل.

كما نتقدم بالشكر إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين تكرموا وتفضلوا بقراءة هذا البحث وتقييمه وتقويمه وتصويب ما بدا من الأخطاء.

شكرا لنا نحن على إعداد هذه العمل بضمير واجتهاد، شكرا وامتنانا إلى كل من مد لنا اليد العون.

جزاكم الله ألف الخير.

تسعى هذه الدراسة للتعرف على أثر تكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي بالبنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت، حيث تم تناول بعض المفاهيم الأساسية المتعلقة بكل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية وأبعاد كل منهما إضافة إلى التحديات التي تواجه الشمول المالي ومختلف المخاطر التكنولوجية المالية، اعتمدنا في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة، بالإضافة إلى المنهج التحليلي عن طريق طرح الاستبيان على عينة متمثلة في إطارات بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج والتوصيات المقترحة وهي أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا هاما في تعزيز الشمول المالي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم وتسهيل وصول الخدمات المالية للمجتمع بحيث تعمل على المصلحة العامة وخلق فرص عمل بطرق سهلة وبتكلفة أقل، الإقرار بوضع أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، إضافة الى ضرورة التدخل في نشر الوعي بين أفراد المجتمع لتحقيق التثقيف المالي وذلك لتحقيق مستوى أحسن من الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الخدمات المالية، التثقيف المالي.

Summary

This study seeks to identify the impact of financial technology on enhancing financial inclusion at the External Bank of Algeria of the Ain Temouchent Agency, where some basic concepts related to both financial inclusion and financial technology and the dimensions of each of them were discussed, in addition to the challenges facing financial inclusion and the various risks of financial technology. In this study, we relied on the descriptive approach that is consistent with the nature of the subject of the study, in addition to the analytical approach by presenting the questionnaire to a sample represented by the executives of the External Bank of Algeria of the Ain Temouchent Agency. The study reached a number of proposed results and recommendations, namely that financial technology plays an important role in Promoting financial inclusion through innovations that help provide and facilitate access to financial services to society so that they work in the public interest and create job opportunities in easy ways and at a lower cost, recognizing the establishment of regulatory frameworks that achieve integration between financial technology and financial inclusion, in addition to the need to intervene in spreading awareness among members of society. To achieve financial education in order to achieve a better level of financial inclusion.

Keywords : financial technology, financial inclusion, financial services, financial education

قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

	الاهداء
	الشكر
	الملخص
I	قائمة المحتويات
II	قائمة الجداول
II	قائمة الاشكال
II	قائمة الملاحق
II	قائمة الاختصارات و الرموز
أ-ج	مقدمة عامة
30-1	الفصل الاول :الاطار المفاهيمي حول الشمول المالي و التكنولوجيا المالية
3	المبحث الاول :عموميات حول الشمول المالي
3	المطلب الاول :ماهية الشمول المالي
3	الفرع الاول: مفهوم الشمول المالي
4	الفرع الثاني : اهداف الشمول المالي
6	المطلب الثاني: المحاور التي يقوم عليها الشمول المالي و مدى اهميته
6	الفرع الاول: المحاور التي يقوم عليها الشمول المالي
7	الفرع الثاني: اهمية الشمول المالي
8	المطلب الثالث: مخاطر و معوقات الشمول المالي
10	المبحث الثاني: عموميات حول التكنولوجيا المالية
10	المطلب الاول: ماهية التكنولوجيا ومراحل تطورها
10	الفرع الاول: مفهوم التكنولوجيا المالية
12	الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا المالية
13	المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية و كيفية ادارتها
13	الفرع الاول : مخاطر التكنولوجيا المالية
15	الفرع الثاني: كيفية ادارة مخاطر التكنولوجيا المالية

16	المطلب الثالث: تحديات التكنولوجيا المالية و اثرها على الشمول المالي
16	الفرع الاول : تحديات التكنولوجيا المالية و القطاعات الرئيسية التي تقوم عليها
19	الفرع الثاني: اثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي
20	المبحث الثالث: اهم الدراسات السابقة
20	المطلب الاول: الدراسات السابقة
29	المطلب الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة
72-31	الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية على بنك الجزائر الخارجي لوکالة عين تموشنت
33	المبحث الاول :نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي
33	المطلب الاول: البنك الجزائري الخارجي
33	الفرع الاول: تعريف البنك الجزائري الخارجي
34	الفرع الثاني: مهام ووظائف البنك الجزائري الخارجي
34	المطلب الثاني :نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي لوکالة عين تموشنت
34	الفرع الاول: تعريف بنك الجزائر الخارجي لوکالة عين تموشنت
36	الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوکالة عين تموشنت
37	المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة و اختبار لفرضيات
37	المطلب الاول: الاطار المنهجي لأداة الدراسة
37	الفرع الاول : منهج اداة الدراسة
37	الفرع الثاني: متغيرات اداة الدراسة
38	الفرع الثالث: مجتمع وعينة اداة الدراسة
38	الفرع الرابع: ادوات الدراسة و مصادر الحصول المعلومات
42	الفرع الخامس: صدق وثبات اداة الدراسة
47	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج أداة الدراسة
61	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
61	الفرع الاول: اختبار الفرضية الرئيسية
63	الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى

65	الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية
67	الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
70	المطلب الرابع: استنتاجات اداة الدراسة
70	الفرع الاول : الاستنتاجات المتعلقة بوصف وتحليل المتغيرات
70	الفرع الثاني: الاستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضيات
71	الفرع الثالث: الاستنتاجات العامة للدراسة التطبيقية.
75-73	الخاتمة العامة
80-76	المراجع
84-81	الملاحق

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
1	أهداف الشمول المالي.	6
2	نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التكنولوجيا المالية و الدرجة الكلية	42
3	نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات من مجال الوصول إلى الخدمات المالية و الدرجة الكلية	44
4	نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات من مجال استخدام الخدمات المالية و الدرجة الكلية.	45
5	نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات من عبارات مجال جودة الخدمات المالية و الدرجة الكلية.	46
6	نتائج كرومياخ ألفا المتغيرات الدراسة	47
7	توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوصفية العامة	47
8	تحليل عبارات محور التكنولوجيا المالية.	49
9	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التكنولوجيا المالية	50
10	تحليل عبارات مجال الوصول الخدمات المالية.	53
11	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمجال الوصول الى الخدمات المالية.	54
12	تحليل عبارات مجال استخدام الخدمات المالية	56
13	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمجال استخدام	57

	الخدمات المالية	
59	تحليل عبارات مجال جودة الخدمات المالية.	14
60	مدى معنوية نموذج خط الانحدار المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال جودة الخدمات المالية	15
61	معامل التحديد والارتباط لمحور التكنولوجيا المالية ومحور الشمول المالي	16
62	مدى معنوية نموذج خط الانحدار لمجال الوصول الى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية	17
63	نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي.	18
64	معامل تحديد والارتباط لمجال الوصول الى الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية	19
64	مدى معنوية نموذج خط الانحدار لمجال الوصول الى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية	20
65	نتائج تحليل الانحدار البسيط لمجال الوصول الى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية	21
66	معامل التحديد والارتباط لمجال استخدام الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية	22
66	مدى معنوية نموذج خط الانحدار لمجال استخدام الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية	23
67	نتائج تحليل الانحدار البسيط لمجال استخدام الخدمات	24

	المالية و التكنولوجيا المالية	
68	معامل التحديد والارتباط لمجال جودة الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية	25
68	مدى معنوية نموذج خط الانحدار لجودة الخدمات المالية و التكنولوجيا المالي	26
69	نتائج تحليل الانحدار البسيط لاستخدام الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية.	27

قائمة الاشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
36	المهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت	1
38	متغيرات الدراسة.	2

قائمة الملحق:

الصفحة	عنوان الملحق	رقم الملحق
81	استمارة الاستبيان	1
83	قائمة الاساتذة المحكمين للاستبانة	2

قائمة الاختصارات والرموز

المصطلح باللغة الإنجليزية	المختصر أو الرمز	دلالة المصطلح باللغة العربية
Consultative Group to Assist the Poor	CGAP	المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء.
Twenty group	G20	المجموعة العشرين.
Global Financial Inclusion Alliance	AFI	التحالف العالمي الشمول المالي.
Organisation for Economic Co-operation and Development.	OECD	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية
Financial Education Network	INFE	شبكة التثقيف المالي.
Financial technologies	Fintech	التقنيات المالية، التكنولوجيا المالية.
International business machines	IBM	شركة الحوسبة-الجدولة-التسجيل وتمت إعادة تسميتها «آلات أعمال عالمية»
Automated teller machine	ATM	ماكينات الصرف الآلي.
Bitcoin	BTC	البتكوين
Statistical significance	Sig	القيمة الإحصائية
statistical package for social sciences	SPSS	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية.
standard Déviation	σ أو S	الانحراف المعياري.
Arithmetic Mean	Mean	المتوسط الحسابي.

null hypothesis	H0	الفرضية العدمية.
alternative hypothesis	H1	الفرضية البديلة.
Banque extérieur d'Alg�rie	BEA	البنك الجزائري الخارجي.
Peer to peer	P2P	شبكات الإقراض المباشر من نظير إلى نظير

مقدمة عامة

يعتبر الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي ظهرت بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008 حيث حظي باهتمام كبير من قبل البنوك المركزية و المؤسسات المالية و النقدية الدولية، لما لها من فوائد كتحفيز النمو الاقتصادي والحد من الفقر من خلال تعزيز الوصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتحسين فرص التمويل إلى منشآتهم الصغيرة.

تعد التكنولوجيا المالية من أهم العناصر التي ساهمت في إنتاج صناعة الخدمات المالية ، فقد شكلت نقطة التقاء أو شكل غير اعتيادي من التكنولوجيا الناشئة أو البنية التحتية للأنظمة المالية أو الخدمات المقدمة من قبل مزودي الخدمات و المستخدمين ، إذا ساهمت في تحول عدد كبير من المصارف إلى المعاملات الرقمية باستخدام أنظمة دفع وتحويل الأموال الحديثة و الأمانة مثل نظام الدفع بالهاتف النقال و الصراف الآلي والبطاقات الذكية واستخدام شبكة الأنترنت في الدفع وتحويل الأموال من مكان لآخر ونظام عرض وتحصيل الفواتير إلكترونيا ، مما ساعد في تقديم خدمات مصرفية متطورة ومنخفضة التكاليف ، كما ساهمت تلك الخدمات إيجابيا في تعزيز الشمول المالي للأفراد وقطاع الأعمال ، لذا لم تعد مهام المصارف ووظائفها تدور حول عمليات تقليدية مارستها منذ مئات السنين بل تعدتها إلى استخدام أساليب حديثة و مبتكرة تلبية لرغبة عملاء وحاجاتهم.

ب- مشكلة البحث:

✓ بناء مما سبق نصيغ الإشكالية في السؤال كالتالي:

• ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ؟

✓ انطلقا من الإشكالية الرئيسية نطرح التساؤلات التالية :

• ما المقصود بالشمول المالي وفيما تكمن أهميته؟

• ما المقصود بالتكنولوجيا المالية، وكيف تمكنت من إدارة مخاطرها؟

• هل أثرت التكنولوجيا المالية إيجابيا على تعزيز الشمول المالي ؟

ج-فرضيات البحث:

بغية الإجابة على إشكالية الدراسة و التساؤلات الفرعية يمكن طرح الفرضيات التالية:

يوجد اثر معنوي للتكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الشمول المالي نعني به أن الخدمات المالية تكون شاملة للجميع ، وهنا يكمن دور التكنولوجيا المالية في تسهيل هذه العملية عن طريق الهواتف النقالة او الأنترنت مثلا .

-أهداف البحث:

✓ نسعى من خلال هذا البحث إلى تحقيق الأهداف التالية:

-التعرف على ماهية الشمول المالي و التكنولوجيا المالية.

-التحديات التي تواجه الشمول المالي و مختلف المخاطر التكنولوجية المالية.

-معرفة تأثير التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي.

ح- أهمية البحث:

-كون أصبح موضوع الشمول المالي من أهداف الأفراد و الدول والهيئات التي تسعى لتسهيل استخدام التكنولوجيا المالية

الحديثة بهدف توسيع قاعدة المستهلكين أو من طرف الباحثين الذين يحاولون ضبط المفاهيم لهذه التقنيات الجديدة بطرق

علمية مدروسة.

ه- منهجية البحث:

-سنتعمد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي الذي ينسجم مع طبيعة موضوع الدراسة من خلال مراجعة المعلومات و البيانات المتعلقة بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى المنهج التحليلي عن طريق طرح الإستبيان على عينة الدراسة المتمثلة في أعضاء أو العمال البنك الجزائر الخارجي.

و-صعوبات البحث:

- عدم توفر الإمكانيات أو البيانات الدقيقة المتعلقة بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية.

-اغلب مصادر هذا البحث من هيئات غير أكاديمية.

- العينة المدروسة المتمثلة في بنك الجزائر الخارجي بلغ عددها 30 شخص فقط المتمثلين في أعضائه و أعضاء وكالة بني صاف، ولم يتم الإجابة بشكل أكثر تفصيل عن السؤال النظري الأخير.

ر-حدود الدراسة:

-تم دراسة حالة البنك الجزائر الخارجي عن طريق طرح الاستبيان على أفرادهم بصفتهم أهل الاختصاص.

د-مبررات البحث:

-بصفته موضوع لم يدرس من قبل بصفة دقيقة أو خاصة.

-أهمية التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي.

-ضرورة تزامن أفراد البنك الخارجي مع التكنولوجيا المالية أو التطور في مجال الشمول المالي.

ذ-هيكل البحث:

-لمعالجة موضوع الدراسة، وقصد الإلمام لمختلف جوانبه وعلى ضوء الإشكالية والمنهج المتبع تم تقسيم هذه الدراسة إلى

فصلين:

- سيتناول الفصل الأول الأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة، ولذلك تم تقسيمه إلى مبحثين بدور المبحث الأول المتمثل في عموميات حول الشمول المالي قسمناه إلى مطلبين هما ماهية الشمول المالي و المحاور التي يقوم عليها ومدى أهميته. أما فيما يخص المبحث الثاني تمثل في عموميات حول التكنولوجيا المالية التي انقسم بدوره إلى ثلاثة مطالب متمثلة في ماهية التكنولوجيا المالية وأثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، والدراسات السابقة مع مقارنتها مع الدراسة الحالية.

-فيما يخص الفصل الثاني والذي يعالج الجانب التطبيقي فتم الاعتمادي على استمارة الاستبيان حيث تم توزيع هذه الأخيرة على عينة من هيئة تعمل في البنك الخارجي وهذا بغرض استخلاص بعض نتائج الدراسة والتوصيات التي تقدمها.

-في الختام جاءت خاتمة عامة للموضوع ملحقة بجملة من النتائج والتوصيات المقترحة.

الفصل الاول

تمهيد:

لقد حظى الشمول المالي باهتمام واسع النطاق من المجتمع الدولي وأصبح مطلباً حتمياً، حيث أتاحت التطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية المساهمة في تعزيزه عن طريق إنتاج الخدمات المالية والمصرفية، إذ ساهمت في تحول عدد كبير من المصارف إلى المعاملات الالكترونية والتوسع في استخدام التجارة الالكترونية وتقديم الخدمات المصرفية و المالية المتطورة، فلم تعد مهام البنوك ووظائفها تدور حول عمليات تقليدية مارستها منذ مئات السنين بل تعدتها إلى استخدام منافع التكنولوجيا المالية وتشجيع التعاون الدولي وتبادل المعلومات لتلبية رغبات عملائها وحاجاتهم كالصراف الآلي والبطاقات الذكية واستخدام شبكة الانترنت في الدفع وتحويل الأموال من مكان إلى آخر، لذلك سنتطرق إلى ابراز مفاهيم متعلقة بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية مع توضيح فرص وتحديات التكنولوجيا (الأمان والثقة وسهولة الاستخدام والفاعلية ومدى استجابة زبائن المصارف مع أدواتها)، حيث قمنا بتقييم الفصل الأول الى ثلاث مباحث كالآتي:

-المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي.

-المبحث الثاني: عموميات حول التكنولوجيا المالية.

-المبحث الثالث: أهم الدراسات السابقة.

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي.

يعتبر الشمول المالي في الوقت الراهن أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة وتحسين المستويات المعيشية للأفراد وأوضاعهم بصفة خاصة، الأمر الذي يجعلنا نسلط الضوء على هذا المصطلح؛ وهذا ما نحاول توضيحه في هذا المبحث؛ حيث سوف نتعرف على ماهية الشمول المالي والمحاور التي يقوم عليها ومدى أهميته، مخاطره ومعيقاته.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي:

هناك العديد من التعريفات التي ارتبطت بمفهوم الشمول المالي، والتي صدرت من عدة جهات مختصة كانت أبرزها فيما يلي:

1- عرفت مجموعة العشرين (20G) والتحالف العالمي (AFI) الشمول المالي بأنه "نفاذ كمية فئات المجتمع منها والميسورة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث نقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة¹.

2- كما عرفته المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) على أنه الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمخدرات والمدفوعات والتأمين، مقدمة من مؤسسات مالية رسمية².

3- من ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية للعملاء على نحو مربح ومسؤول بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية بما يساعد إتاحة خدمات مالية المستبعدين والمحرومين من تلك الخدمات بدلا من الخيارات الغير الرسمية المتاحة³.

¹ - صندوق النقد العربي، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، أبوظبي الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص2.

- رشيد نعيبي، عبد الحفيظ بن ساسي، تقسيم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال فترة 2015-2020، مجلة آفاق²

وعلوم الإدارة والاقتصاد، المجلد05، العدد02، جامعة ورقلة، 2021، ص231

³ - نفس المرجع السابق، ص231

4- وعرفته المنظمة الدولية (OECD) وشبكة التثقيف المالي (INFE) على أنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التثقيف المالي بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي".

أما بنك الجزائر فقد عرف الشمول المالي بأنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده بالأخص تلك المهمشة منها، وذلك من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين، خدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة ذلك بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل الغير الرسمية التي لا تخضع لأي من جهات الرقابة والإشراف التي تفرض أسعار مرتفعة نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات تلك القنوات الخدمات المالية والمصرفية. ويتم قياس الشمول المالي من حيث إتاحة الخدمات المالية بما يمثل جانب العرض واستخدامها وهو جانب الطلب، وجودة تلك الخدمات بما يدمج جانب العرض والطلب.

أما التعريف الإسلامي الشمول المالي فهو يؤكد أنه هناك تكامل بين مفهوم الشمول المالي بشكل جيد مع الأهداف الأساسية لمقاصد الشريعة التي تركز على تعزيز رفاهية كل فرد في المجتمع من خلال وصوله إلى كافة الموارد المالية التي قدمها الله لهم بما في ذلك الفقراء المحرومين، ويتم ذلك عن طريق نموذجي التمويل الإسلامي: المشاركة وتقاسم الخسائر، ونموذج إعادة توزيع الثروة (الوقف والزكاة) وهذا ما يفتقره النظام المالي التقليدي¹.

من خلال التعريفات السابقة يتبين أن الشمول المالي هو: إتاحة واستخدام كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية (الحسابات المصرفية، القروض، التأجير التمويلي، التأمين المدفوعات والتحويلات المالية المحلية والدولية..... إلخ) لمختلف فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات، وذلك من خلال القنوات المالية الرسمية، والتي تكون بأقل تكلفة مع توفر الجودة ومراعاة حماية حقوق المستهلك ونشر الوعي المصرفي والمالي لهم.

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي.

من أهم الأهداف الرئيسية الاستراتيجية الوطنية الشمول المالي لأي دولة نذكر ما يلي:

✓ تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمجتمعات المالية، وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها، والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية، وتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.

¹ - بولرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد بنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف 1، الجزائر (2022-2023) ص03.

- ✓ نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الأطراف المشاركة بالاستراتيجية.
 - ✓ تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم¹.
 - ✓ تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار.
 - ✓ خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاهية الاجتماعية².
 - ✓ تحسين معدلات الأداء المصرفي وذلك من خلال قدرة مؤسسات القطاع المصرفي على تجسيد استراتيجية مالية فعالة تسمح لهم باستقطاب مختلف أنواع المدخرين، وتوجيه أموالهم نحو توظيفها في استثمارات منتجة بما ينعكس إيجابا على تعظيم مستوى الربحية، وذلك ضمن إطار احترام معايير السلامة المصرفية القائمة على مدى كفاية رأس المال لمواجهة المخاطر المحتملة، مما يدعم العمق المالي للقطاع المصرفي في الأسواق المحلية.
 - ✓ إن تفعيل دور الوساطة المالية في جلب الادخار ومنح الائتمان وحسن تسيير مختلف وسائل الدفع، وتعزيز التعاملات المالية للأفراد ضمن القنوات المالية الرسمية وتبني أسلوب فعال لإدارة المخاطر للتمكن من مواجهة الصدمات المالية، سيتضمن لا محال تحقيق الاستقرار المالي على مستوى البنك والنظم المصرفية..
 - ✓ تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي³.
- ومن خلال هذا يمكننا إدراج أهداف الشمول المالي في الجدول التالي⁴:

¹ - ريفقة صباغ، سليمة عززي، الشمول المالي في الدول العربية واقع وآفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد 2، جامعة الجليلي الياس، سيدي بلعباس، الجزائر، سنة 2020، ص 510/527

² - عمار ياسين أوسياف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد 97، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2020، ص 123.

³ - بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد بنكي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، (2021/2022) ص 16.

⁴ - أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك (مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، العدد 4، المجلد 2، جامعة الشلف، الجزائر، 2012) ص 65.

جدول رقم 01: أهداف الشمول المالي:

الاستقرار المالي من خلال:	النزاهة والسلامة من خلال:	الحماية المالية للعملاء من خلال:
<ul style="list-style-type: none"> ● قاعدة بيانات متنوعة ومستقرة. ● الحد من مخاطر عدم الاستقرار السياسي. ● تعزيز الاستقرار الاجتماعي. ● تحمل الصدمات والاختلالات المالية. 	<ul style="list-style-type: none"> ● مكافحة غسل الأموال. ● مكافحة تمويل الإرهاب. ● السيطرة على إساءة استخدام النظام المالي. 	<ul style="list-style-type: none"> ● التثقيف المالي للعملاء الأكثر فقرا. ● تنظيم صياغة العقود والبنود والشروط ومعدلات الفائدة السنوية والغرامات المالية. ● حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة وبسهولة

المصدر: أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك، مجلة طلبة للدراسات العلمية الأكاديمية، العدد 4، المجلد 2، جامعة الشلف، الجزائر، 2012، ص 65.

المطلب الثاني: المحاور التي يقوم عليها الشمول المالي ومدى أهميته.

الفرع الأول: المحاور التي يقوم عليها الشمول المالي.

✓ دعم البنية التحتية: إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البيئة وتتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي¹.

- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية.
- خدمات التأمين وغيرها.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا التسيير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.

¹ - فوجية يوسف، مجاير مروان، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، 2022-2021، ص 13.

• الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة.

- توفير قواعد وبيانات شاملة، خاصة البيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات الصغيرة¹.

✓ الحماية المالية للمستهلك: وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة، وتسهيل وتيسير الاستشارة المالية وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة.

✓ تطوير خدمات ومنتجات مالية تلي احتياجات كافة المجتمع، تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تحقيق متطلبات التحويل وتخفيض عمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة².

✓ التثقيف المالي: ويكون من خلال إعداد استراتيجيات وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة والتثقيف المالي³.

الفرع الثاني: أهمية الشمول المالي.

مع تزايد الاهتمام بتوسيع نطاق الشمول المالي، تتنامى المنافع عنه والتي تتحدد أساسا في:

- دعم استقرار النظام المالي عن طريق تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء.
- تعزيز الثقة لدى الأفراد في التعاملات عبر المؤسسات المالية والنظام ككل.

- يزيد الشمول المالي من القدرة على تطبيق قواعد حماية المستهلك، وذلك نظرا لأن معظم مستخدمي الخدمات المالية غير الرسمية لا يتمتعون بقدر كافي من الحماية⁴.

3- يهتم الشمول المالي بالجانب الاجتماعي وهذا من حيث الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل من خلال حصولهم على المنتجات المالية بشكل عادل وبأسعار منخفضة وبالتالي تنمية أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية.

¹ - بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، المجلد 01 العدد 09، 2018، ص 95.

² - بلواضح فاطمة، لقرادة نسرين، آليات تطوير وتعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2017، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة ابوبكر، المسيلة، 2022-2023، ص 17، ص 18.

³ - بن الذيب إيمان عبد الرحمان، علوان وليد، واقع وآفاق الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية البنوك، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022-2023 ص 33.

⁴ - نفس المرجع السابق ص 29.

- يسهم في زيادة الفرص التجارية، مما يؤدي إلى زيادة الناتج المحلي الإجمالي، لذا يعد وسيلة للنمو والتنمية¹.

- تعزيز استقرار النظام المالي: إن إقبال الأفراد على الخدمات المالية المقدمة من طرف النظام المالي الرسمي يؤدي إلى تنوع محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية يعمل على تخفيض مستويات التركيز وتقليل المخاطر مما يعزز من استقرار النظام الاقتصادي، حيث أن المودعين الصغار، حيث أظهر دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مسؤوليات عالية من الشمول المالي أقل عرضة للتقلبات.
- أتمت النظام المالي عن طريق توسيع انتشار الخدمات المالية الإلكترونية وزيادة معدلات استخدامها لجذب المزيد من الزبائن خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات التي يستفيد منها كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات بسرعة وبأقل تكلفة².

المطلب الثالث: مخاطر ومعوقات الشمول المالي

أولاً: مخاطر الشمول المالي

حددت دراسة (2018,zachosova&shenchenko: 15) عدة مخاطر الشمول المالي على مستوى المؤسسات المالية منها:

- زيادة احتمالات الغش من جانب العملاء.
- زيادة حدة المنافسة في سوق المال.
- الحاجة إلى التطوير المستمر للموظفين وزيادة مؤهلاتهم.
- الحاجة إلى تخفيض أسعار المنتجات والخدمات المالية لكسب مزايا تنافسية.
- فضلا عن وجود مخاطر أخرى للشمول المالي تتمثل كالآتي:
- يمكن أن يؤدي ضعف الرقابة على عمليات الشمول المالي إلى تهديد السلامة المالية (2018.zachsova&shevenko).

- تشكل الهجمات الإلكترونية خطرا نظاميا، ويمكن أن تؤدي إلى اضطرابات في التشغيل وتحقيق خسائر مالية والإضرار بالسمعة³.

¹ - بن حليلة خولة، جدي سهام، دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي بنك الاسلام - الجزائر - مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021-2022، ص18

² - مرجع سبق ذكره ص15.

³ - م.بيداء محيبر جاسم، دور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر تطبيق الشمول المالي في المصارف، مجلة كلية المأمون، جامعة الفراهيدي، كلية الإدارة والاقتصاد، 2023، ص361.

ثانيا: معوقات الشمول المالي.

1- تحديات على جانب العرض:

✓ عدد مقدمي الخدمات المالية: حيث يقل عدد مقدمي الخدمات المالية في المناطق التي تبعد عن المدن والمناطق الريفية.

✓ توافر البنية التحتية والتكنولوجية: حيث يسهم توافر البنية التحتية والتكنولوجية في توفير الخدمة بالإضافة لتوفير بدائل مناسبة للمناطق الريفية والصحراوية.

✓ مشاركة القطاع الخاص في تقديم الخدمات المالية: حيث يكون هناك مرونة أكثر في تقديم الخدمات المالية من قبل القطاع الخاص بشرط وضع قواعد التعامل من قبل الجهات الرقابية.

✓ مدى فهم وإدراك مقدمي الخدمات المالية لأهمية الشمول المالي: يعد هذا العامل أحد أهم التحديات لانتشار الشمول المالي، بالإضافة لفهم الخدمات المالية ذاتها وقدرتهم الشخصية على نقل تلك المعرفة إلى العملاء وخصوصا في المناطق الريفية.

2- تحديات على جانب الطلب:

✓ محو الأمية المالية: يعد هذا العامل أحد التحديات الرئيسية خصوصا بين سكان المناطق الريفية وسكان العشوائيات يضاف إلى ذلك معرفة السكان للقراءة والكتابة.

✓ معدل التضخم: حيث يمثل عدم قدرة السكان على الادخار في حالات تحقيق الاقتصاد لرقم مزدوج من التضخم مع من يصاحب ذلك من آثار على معدل الفائدة الحقيقية والخسارة المستمرة في قيمة النقود، كما أن أسعار الفائدة الحقيقية تجعل المدخرين المحتملين يبحثون عن طرق أخرى غير مصرفية لتحقيق المنفعة.

✓ معدل الفقر في المجتمع: يوجد علاقة عكسية بين زيادة معدلات الفقر ومدى انتشار الشمول المالي، ففي المجتمعات الأكثر احتياجا يكافح الأفراد من أجل توفير المتطلبات الأساسية لا يحتاجون للتعاملات المالية في أغلب الأحيان.

✓ وجود نظام أجور غير تنافسي: تصنف طبقة كبيرة من الأيدي العاملة في القطاع الخاص والقطاع غير الرسمي في الدول النامية في مستويات أجور متدنية مما يجعلهم في الفئات المستبعد ماليا.

✓ توافر المستندات الثبوتية: حيث يعاني العديد من الأفراد في المناطق غير الحضرية من عدم توافر مستندات تحقيق الشخصية، كما يعاني الأفراد من عدم توافر المستندات المطلوبة الأخرى مثل إيصال توصيل المرافق للمسكن.

✓ لأسباب عقائدية: يتمتع المنتمين لبعض العقائد والديانات من استخدام الخدمات المالية نظرا لتحريمها بالنسبة لهم¹.

المبحث الثاني: عموميات حول التكنولوجيا المالية.

تعد التكنولوجيا المالية شكل من أشكال الابتكار المالي التي أحدثت في السنوات الأخيرة نقلة نوعية في مجال تقديم الخدمات المالية وساهمت في إعادة تشكيل مشهدها فهي تمزج بين التكنولوجيا الحديثة والخدمات المالية وذلك لتحسين الخدمات المالية التقليدية وتقديمهم بصورة حديثة وتكنولوجيا عالية الجودة حيث سوف نتعرف على ماهية التكنولوجيا المالية ومراحل تطورها؛ مخاطرها وكيفية إدارتها؛ وأثرها على الشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية ومراحل تطورها.

الفرع الأول: مفهوم التكنولوجيا المالية.

يعتبر مصطلح التكنولوجيا المالية من أهم المصطلحات المالية التي ظهرت في القرن الواحد والعشرين، ويشمل هذا المصطلح الابتكارات المالية في الخدمات ووسائل تقديمها والابتكار في طريقة تنفيذ المدفوعات والتحويلات المالية وتقديم خدمة المحافظ والنقود الإلكترونية والنقود المشفرة والتعامل مع الأموال بشكل إلكتروني مستخدمة التطور التكنولوجي الذي يقوم على أساس المزج بين التكنولوجيا الحديثة والبرمجيات المتطورة، وتتمتع التكنولوجيا المالية 'Fintech' Financial technology، بقدرة هائلة على تغيير هيكل الخدمات وجعلها أسرع وأرخص وأقل كلفة وأكثر شفافية وإتاحة، وتستهدف شرائح العملاء التي لم تتمكن البنوك من الوصول إليها من قبل، وقد تمكنت هذه التكنولوجيا من تبسيط عملياتها إلى درجة كبيرة وقدمتها بطريقة تفوق ما قدمته البنوك في جميع المستويات².

توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وتتميز بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد كبير من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة³.

حسب مجلس الاستقرار المالي أن التكنولوجيا المالية هي ابتكارات مالية تعتمد على التكنولوجيا، يمكن من خلالها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي وملمس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية.

1 - نفس المرجع السابق ص29

2 - نبيل شهالي، مخاطر التكنولوجيا المالية ال Fintech، مقال جمعية البنوك اليمنية -صنعا- اليمن بتاريخ 02 جوان 2022.

3 - تقرير التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تم إعداده بين مختبر ومضة للأبحاث وشركة بيفورت 2016 يوم 09-12-2019 صفحة 07 على الخط:

كما عرفت على أنها صناعة اقتصادية تقوم على شركات تزاوّل نشاطاتها باستخدام التكنولوجيا من أجل صنع أنظمة مالية أكثر كفاءة، وهي جزء حيوي ناتج عن تقاطع قطاع الخدمات المالية وقطاع التكنولوجيا، حيث تركز هذه الشركات على استخدام التكنولوجيا ودخول السوق من خلال منتجات وخدمات مبتكرة لا تقدمها مؤسسات التمويل التقليدية¹.

وهناك مصطلح يدعى (techfin) مشابه لمصطلح السابق (fin teach) إلا أنهما مختلفين ويمكن التفرقة بينهما، حيث يربط كلاهما بين التمويل والتكنولوجيا، لكن الاختلاف الرئيسي مشتق من أصل المنظمة، فمن ناحية يتعلق مصطلح (Fintech) بالشركات الناشئة المبتكرة التي تعتمد التكنولوجيا بتقديم الخدمات المالية مثل التطبيقات المصرفية الرقمية عبر المحمول، ومن ناحية أخرى يشير مصطلح (teachfin) إلى شركات التكنولوجيا التي تزود عملائها بالخدمات مثل توفير خدمة Ali-Pay من قبل شركة Alibaba group².

نستنتج مما سبق أنه يمكن تعريف التكنولوجيا المالية " كل اختراع أو ابتكار يعتمد على التكنولوجيا من أجل تطوير القطاع المالي، إضافة إلى أنها تحسن نوعية الخدمات المالية، وتسهيل الوصول إليها وكذلك تخفيض تكاليفها مقارنة مع المعاملات التقليدية، كما أنه يمكن تحديد أهم خصائص فيما يلي:

على أنها مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.

سهولة الوصول إلى كافة المستخدمين والمرونة والقدرة على تحمل التكاليف.

التكنولوجيا بمفاهيمها وسيلة نستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافه.

تقوم التكنولوجيا المالية على أربعة جوانب متمثلة في³:

الجانب المادي: يتمثل في الآلات والمعدات المستخدمة.

الجانب الإستخدامي: يتمثل في طرق استخدام هذه المعدات.

الجانب العلمي: يتمثل في المعرفة المالية والعلمية المطلوبة.

الجانب الابتكاري: يتمثل في اكتساب المهارات لتقديم الخدمات المالية والمصرفية.

¹ - جابر سطحي، زينب فيلاي، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز سمات الشمول المالي - الدول العربية نموذجاً - جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجلسة 4 ص 304، 305.

² - سمير قاسم محمد قاسم، أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المالي - دراسة حالة -، مدرس المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة، جامعة دمنهور ص 47.

³ - ريان جريدي، سحر كرامة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة قطاع المصرفي الجزائري خلال فترة 2010-2018 - مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير الطور الثاني، شعبة العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة قاصدي مرباح، ورقة 2022 ص 04.

الفرع الثاني: مراحل تطور التكنولوجيا المالية.

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة وحديثة، فالخدمات المصرفية ومؤسسات الخدمات المالية لها تاريخ طويل من أجل تبني التكنولوجيا، وهذه المراحل التي تطورت من خلالها التكنولوجيا المالية:

أ - المرحلة الأولى : مرحلة بداية العولمة ، التي يعود تاريخها إلى الفترة من يوليو 1866 إلى غاية سنة 1967 ، تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي في سنة 1866 ، وتحسنت الخدمات المتعلقة بالقطاع المالي لذلك يرتبط تطور التكنولوجيا المالية بتطور التقنيات التمكينية، وقد ساعد على هذا التطور ظهور أول حاسب إلكتروني مبرمج من جامعة بنسلفانيا عام 1947، وأنظمة بطاقات الائتمان عام 1950 ، و والتلغراف وأول حاسب IBM عام 1957 ماكينات الصرف الآلي¹ ATM . قد احتمت التكنولوجيا المالية من اجل تفجير الفترة الأولى للعولمة المالية².

ب - المرحلة الثانية: (1967-2008): في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهمين عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية و التي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد شهدت في هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الأنترنت³. حيث تم إطلاق أول حاسبة محمول وإنشاء أول بورصة رقمية تدعى 'ناسداك' في أوائل السبعينات، وإنشاء لجنة بازل للرقابة المصرفية في بنك التسويات الدولية عام 1975 ، بدأ استخدام منصات الخدمات المصرفية عبر الأنترنت وبدون فروع بنكية والتي تمكن العملاء من الوصول إلى حساباتهم عام 1995 .

ج - المرحلة الثالثة : تمتد من 2008 إلى يومنا هذا ، بعد الأزمة المالية 2008 ، حيث فقد جمهور الثقة في النظام المصرفي التقليدي مما مهد الطريق لمبادرة جديدة في الصناعة المالية فتم إصدار أول Bitcoin عام 2009 ، وقدمت الشركات التكنولوجيا الكبيرة مثل Google و Apple خدمات مالية للجمهور مثل الهواتف الذكي وظهرت خدمات مالية إلكترونية مثل البنوك المفتوحة ونماذج منصات موجهة العملاء ،بالإضافة إلى تطور حلول رقمية مثل تكنولوجيا الرقابة والتنظيم وظهر أول مختبر تنظيمي في المملكة المتحدة عام 2015⁴ .

¹ - نفس المرجع السابق، سمير قاسم محمد قاسم، نفس المرجع السابق، ص 48.

² - محمدي ميمونة ، رومان فاطمة الزهراء ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي- تجارب الصين والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة

2010-2019 ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر ، كلية علوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة مالية ، جامعة ابن خلدون ، تيارت 2020 ، ص 34.

³ - سمير قاسم محمد قاسم، نفس المرجع السابق ص 48، ص 49

المطلب الثاني: مخاطر التكنولوجيا المالية وكيفية إدارتها.

الفرع الأول: مخاطر التكنولوجيا المالية.

تولدت على التكنولوجيا المالية جملة من المخاطر يمكن أن تكون وخيمة على الشمول المالي مثلا نلخصها فيما يلي:

- الاستبعاد والإقصاء : الوصول غير المتكافئ إلى التكنولوجيا من التكنولوجيا المالية ويزيد من الفجوة الرقمية والمتمثلة في البنية التحتية.
- التمييز : حيث تشير التجارب غالبا إلى التحيز في البيانات الأساسية و اشخاص الذين يضمونها والتفصيلات الحالية على سبيل المثال التمييز ضد الأقليات من المقرضين.
- حماية المستهلك: تشمل المخاطر المتعلقة بالشفافية والإفصاح الإلكتروني، خصوصية البيانات، سلامة أموال الأشخاص.

-المخاطر المتعلقة بحماية البيانات: احتمالية حدوث هذه المخاطر مثل المساس بالخصوصية والهوية مما يعترض صاحبها للسرقة ، وأن العملاء يعانون من مستويات منخفضة من الدخل والرقمنة في ظل نقص البدائل¹

- مخاطر استراتيجية: تنجم عن خسارة حصة سوقية في مجال الخدمات المالية.
- محدودية الدعم المؤسسي: نظرا لعدم إنشاء حاضنات أعمال تساعد على زيادة الشركات الناشئة .
- مخاطر التشغيلية (البعد النظامي): تنجم عن سيطرة البنوك الكبيرة على السوق التي تستطيع استخدام التكنولوجيا المالية.

- نقص قابلية التشغيل لمواجهة احتياجات المستهلكين.
- صعوبة الحصول على معلومات دقيقة بشأن عملاء نظرا لامتلاك العميل لأكثر من حساب مصرفي مثلا.
- خطر استعمال العملات الرقمية في أنشطة إجرامية كتمويل الإرهاب وغسل الأموال و الاحتيال الضريبي².

-مخاطر الطرف الثالث : تنشأ مثلا لتوسع المؤسسات المالية في ممارسة المعاملات المالية و المصرفية الالكترونية بالاعتماد على الأطراف الخارجية كخدمات تقديم الإستشارات أو الحوسبة السحابية³.

¹ -بوطالب عزيز ، سفاري أسماء ، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية ، مجلة التمويل و الاستثمار والتنمية المستدامة ، جامعة أم البواقي الجزائر ، جوان 2023 المجلد 8 العدد 01 ص .

² - سمير قاسم محمد قاسم، مرجع سبق ذكره ص 58، 59.

³ - نادر شعبان سواح ، مبروك محمد السيد نصير ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر ، سنة 2019، ص

- المخاطر القانونية (التنظيمية): كعدم اليقين القانوني بسبب الفجوات التنظيمية يعيق نمو قطاع التكنولوجيا المالية¹، بالإضافة إلى عدم إمتثال المؤسسات المالية لقوانين مكافحة غسيل الأموال، علاوة على القيود المفروضة على دخول كيانات الأجنبية للأسواق المحلية.

- مشكلة حوكمة تكنولوجيا المعلومات والشراكات من أجل الشمول المالي².

إضافة إلى وجود مخاطر أخرى من بينها³:

- تقنيات ونظم حماية معقدة وذات تكلفة مرتفعة لحماية بيانات العملاء.
- لا تمتلك الجهات الإشرافية والرقابية بالبنوك المركزية أي خبرة إشرافية على الحلول التكنولوجية.
- مخاطر التطبيق وتشمل المخاطر الائتمان، مخاطر الامتثال، مخاطر العمليات، مخاطر السيبرانية.
- تزايد حدة المنافسة وفقدان جزءا من الأرباح، التباطؤ في نمو الائتمان.

الفرع الثاني: إدارة مخاطر التكنولوجيا المالية.

- إدارة مخاطر تشغيلية من جانب مقدمي الخدمات من الأطراف الثلاثة.
- التخفيف من مخاطر الأنترنت عن طريق وضع خطط الأنترنت الأمن في تصميم أنظمة تقنية المعلومات.
- يجب أن تستمر السلطات في تحسين قنوات الإتصال مع القطاع الخاص لتبادل الخبرات مع box Sand التنظيمية من أجل السرطان ومحاور الابداع .
- تطوير خطط مفتوحة الإتصالات عبر السلطات المختصة.
- يتعين على السلطات المعنية ان تقوم بتحليل الآثار المحتملة للعمليات الرقمية في السياسة النقدية من خلال الإستقرار المالي العالمي للنظام النقدي .
- تقديم المحيط التنظيمي وتحديثه بصورة مستقرة و يأتي هذا بالمرونة التي تتمتع بها التكنولوجيا المالية في القدرة على التحديد.

- بناء قدرات الموظفين في مجال التكنولوجيا المالية و العمل على زيادة خبراتهم⁴.

- التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المؤسسات المالية وكافة أجهزة الدولة (تشريعية وتنفيذية وقضائية)، و المستثمرين الحاليين والمحتملين من أصحاب المشروعات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر و رواد الأعمال.
- توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية، والموارد المادية والبشرية اللازمة، وإعداد إطار تنظيمي وتشريعي ورقابي قوي

1 - أحلام بوزياني، أميمة بوغانم، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي - دراسة حالة عينة البنوك التجارية - مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (د.م.د)، شعبة المحاسبة و الجباية تخصص مالية مؤسسة، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة، 2023 ص 17 .

2 - سمير قاسم محمد قاسم، نفس المرجع السابق ص 59.

3 - عادل حسان، التكنولوجيا المالية و مستقبل الشمول المالي، دائرة الرقابة والتفتيش، سلطة النقد، المرساة المصرفية، العدد 23، أيلول، سبتمبر 2019 ص 11.

4 - محمدي ميمونة، رومان فاطمية الزهراء، مرجع سبق ذكره ص 47.

-التثقيف المالي للعملاء والمستفيدين من المنتجات والخدمات المالية ، حتى يتم تحديث الرؤية والاستفادة القصوى من خدمات التكنولوجيا المالية¹.

- العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الإلكترونية.
- إنشاء حاضنات أعمال للمساعدة على زيادة الشركات المبتدئة أو إنشاء مختبرات تنظيمية تسمح للشركات التكنولوجية المالية و المؤسسات المالية و التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية.

الفرع الثاني: إدارة مخاطر التكنولوجيا المالية.

- إدارة مخاطر تشغيلية من جانب مقدمي الخدمات من الأطراف الثلاثة.
- التخفيف من مخاطر الأنترنت عن طريق وضع خطط الأنترنت الأمن في تصميم أنظمة تقنية المعلومات.
- يجب أن استمر السلطات في تحسين قنوات الاتصال مع القطاع الخاص لتبادل الخبرات مع box Sand التنظيمية من أجل السرطان ومحاور الايداع .
- تطوير خطط مفتوحة الاتصالات عبر السلطات المختصة .
- يتعين على السلطات المعنية ان تقوم بتحليل الآثار المحتملة للعمليات الرقمية في السياسة النقدية من خلال الاستقرار المالي العالمي للنظام النقدي .
- تقديم المحيط التنظيمي وتحديثه بصورة مستقرة و يأتي هذا بالمرونة التي تتمتع بها التكنولوجيا المالية في القدرة على التحديد .

- بناء قدرات الموظفين في مجال التكنولوجيا المالية و العمل على زيادة خبراتهم².
- التعاون بين شركات التكنولوجيا المالية و المؤسسات المالية وكافة أجهزة الدولة (تشريعية وتنفيذية وقضائية) ، والمستثمرين الحاليين والمحتملين من أصحاب المشروعات المتوسطة و الصغيرة و متناهية الصغر و رواد الأعمال .
- توفير بنية تحتية تكنولوجية قوية ، و الموارد المادية والبشرية اللازمة ، وإعداد إطار تنظيمي وتشريعي ورقابي قوي .
- التثقيف المالي للعملاء والمستفيدين من المنتجات والخدمات المالية ، حتى يتم تحديث الرؤية والاستفادة القصوى من خدمات التكنولوجيا المالية³.

- العمل الجاري لتطوير الأطر التنظيمية للخدمات المالية الرقمية ووضع قوانين بشأن إصدار النقود الإلكترونية.
- إنشاء حاضنات أعمال للمساعدة على زيادة الشركات المبتدئة أو إنشاء مختبرات تنظيمية تسمح للشركات التكنولوجية المالية و المؤسسات المالية و التقليدية باختبار الابتكارات في البيئة الفعلية.

¹ - سمير قاسم محمد قاسم، نفس المرجع السابق ص60.

² -محمدي ميمونة ، رومان فاطيمة الزهراء ،مرجع سبق ذكره صفحة 47

³ - سمير قاسم محمد قاسم ،نفس المرجع السابق صفحة 60

المطلب الثالث: تحديات التكنولوجيا المالية وأثرها على الشمول المالي.

الفرع الأول: تحديات التكنولوجيا المالية و القطاعات الرئيسية التي تقوم عليها.

أولاً: تحديات التكنولوجيا المالية.

- انتشار الأمية التكنولوجية كعدم معرفة التحليل المالي و الائتماني.
- عدم ثقة أصحاب مصلحة بخدمات شركات التكنولوجيا بسبب ضعف الإطار التنظيمي وتدبير حماية المستهلك.
- ارتفاع تكلفة تقديم الخدمة من مقدمي الخدمة إلى العملاء والفئات غير المتعاملة مع البنوك .
- نقص الأمان والخصوصية ونقص الراحة وضياع الوقت¹.
- عدم قدرة السلطات على مراقبة تطورات تقنية التكنولوجيا المالية بسبب أن نماذج العمل لا يتم تسجيلها ضمن أطر السلطات التنظيمية.
- ضعف جودة البيانات لمراقبة القطاع بشكل جيد.
- نجد من عوائق تطبيق الأنترنت ضعف تغطية الأنترنت وانخفاض أعداد الأفراد الذين يملكون حسابات بنكية (إذ أشار 52% من البالغين أو 76% من مالكي الحسابات أفادوا بأنهم يستخدمون حساباتهم مرة واحدة على الأقل في إرسال أو استلام المدفوعات الرقمية خلال عام 2022²
- كما يوجد مجموعة من التحديات التي تواجه الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية:³
- تفتقر الكثير من القوانين المالية إلى تحفيز الاستثمار وتشجيعه مما يتطلب العمل على تعديل تلك القوانين.
- تجد الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية صعوبة في توظيف ذوي الخبرة في هذا المجال ، ما يتطلب تحفيزهم على العمل في الشركات الناشئة وزيادة ثقافة ريادة الأعمال في مجال التكنولوجيا المالية.
- تواجه الشركات الناشئة صعوبة في الحصول على تمويل من المستثمرين، ما يتطلب زيادة استخدامها إلى مؤسسات تقدم خدمات التوجيه والتدريب والتواصل بالإضافة إلى استثمارات صغيرة.
- من تحديات جانب العرض تجد⁴:

¹ سمير قاسم محمد قاسم، مرجع سبق ذكره ص59.

² خالد عبيد أحمد العبيدي قرارة سامية ، علاقة التكنولوجيا المالية باستراتيجية الشمول المالي وانعكاسها على التنمية الاقتصادية -دراسة حالة المصارف العراقية و الجزائرية ، قسم الرقابة والتدقيق الداخلي ، الجامعة المستنصرية بغداد ، 10001، العراق ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف 1 ، سطيف 19014 الجزائر ص 363ص364.

³ نادر شعبان سواح ، مبروك محمد السيد نصير ، مرجع سبق ذكره ص 326.

⁴ ميرفت محمد عبد الوهاب ، التكنولوجيا المالية ومدى استفادة الفئات الأكثر احتياجاً للخدمات المالية في مصر ، كلية التجارة ، جامعة الأزهر (فرع البنات) ، القاهرة ، ص124.

- تحديات اجتماعية متمثلة في تفضيل الشرائح ذوي الدخل المنخفضة للاقتراض وطلب المساعدة المالية من أهل و الأصدقاء.
- ندرة حصص الملكية الخاصة و رؤوس الأموال المخاطرة التي يتركز عليها نمو شركات التكنولوجيا المالية.
- عدم قدرة على بناء شركات مع أصحاب المصلحة الرئيسيين في القطاع.

ثانياً: القطاعات الرئيسية التي تقوم عليها التكنولوجيا المالية.

✓ اعتمدت الموجة الأولى من التكنولوجيا المالية على المدفوعات وحلول الإقراض و اعتمدت منصات التمويل الجماعي، و شبكات الإقراض المباشر P2P وحلول الدفع مثل "باي بال"، على التوجهات الكبرى لاقتصاد الأنترنت الناشئ: الاقتصاد التشاركي، و شبكات التواصل الاجتماعي و التجارة الإلكترونية¹.

أ- قطاع المدفوعات: القطاع الأكثر تقدماً، فالشركات الناشئة تقدم خدمات دفع الفواتير وحلول الدفع عبر الأنترنت والأجهزة المحمولة بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية وغيرها².

ب- قطاع الإقراض والحصول على رأس المال: يعتبر الإقراض من نظير إلى نظير نوعاً جديداً من "اقتصاد المشاركة"، كما يساعد منصات الإقراض على ربط المستثمرين بالمقترضين دون أن يعمل البنك كوسيط. بالعادة تحتكر البنوك جانب الإقراضات لكن المشكلة التي عملت الشركات الناشئة على حلها إن أخذت تستقطب جانب الأفراد الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية وكذا طالبي رؤوس الأموال أصحاب المشاريع المتوسطة والصغيرة الذين لا توفر لهم البنوك نسبة معتبرة من القروض وتعمل غالباً على تهميشهم مما ساهم على تطور جانب العمل لدي هاته المؤسسات، وأهم هذه الأنشطة³:

- منصات مقارنة القروض: منصات لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة تعمل على تقليص الفجوة بين الطلب والعرض على رؤوس أموال هذه المؤسسات وإمدادها بالتمويل اللازم لنشاطاتها.

- تدوير الأموال: منصة الإقراض الائتماني الرقمي في شكل مباشر كمثال نجد شركة 'MoneyFellous' ، بمصر 2014 ، كما تتيح للمستخدمين بناء سجل ائتماني بناء على أدائهم في دورات المال .

- تمويل الجماعي: منصات إلكترونية لجميع الأموال من عموم الناس بهدف تمويل مشروع ما (مثل شركة 'ليوا' بحيث تتيح توفير تمويل المشاريع المتوسطة و الصغيرة⁴).

✓ تكرر هذا السياق في كل من الولايات المتحدة و أوروبا و الصين ، وكان لذلك نتيجة جيدة على صعيد العالمي ، فإن 13 شركة ' يونيكورن' (أي تقدر قيمتها بأكثر من مليار دولار من أصل 17 شركة في مجال

¹ تقرير التكنولوجيا المالية، مرجع سبق ذكره ص 10.

² جابر سطحي ، زينب فيلاي ، مرجع سبق ذكره ص 305.

³ محمدي ميمونة ، رومان فاطيمة الزهراء ، نفس المرجع السابق ص 39.

⁴ جابر سطحي، زينب فيلاي ، نفس المرجع السابق ص306.

التكنولوجيا المالية هي من آثار الموجة الأولى). ولكن حديثا نشأت ثلاثة توجهات تشير إلى نمو قطاعات الموجة الثانية والتي توجه التكنولوجيا المالية نحو التحويل المالي الدولي ، وإدارة الثروات و التأمين في غضون ذلك، لا تزال سلسلة البلوكات (التكنولوجيا المستخدمة في التعاملات الرقمية في أوائل مراحلها ، ومن المحتمل أن تلعب دورا محوريا يتعدى التمويل¹.

أ- التحويل الدولي للأموال: في شكل مدفوعات دولية حيث وصلت قيمة التحويلات المالية إلى الدول النامية عام 2015 لـ 431 مليار دولار، من خلال تحويل الأموال و إقراضها بشكل سريع يفوق الآلية الحالية في نواحي السرعة والأمان ، التكلفة و السهولة.

ب- إدارة الثروات: تتضمن كل من التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية الموجهة للأفراد الأثرياء، وأصحاب الأعمال الصغيرة، والأسر الذين يرغبون في مساعدة واستشارية مالية.

ج- الاستشارة المالية: عبارة عن أنظمة لإدارة المحافظ الاستثمارية تقدم النصائح الاستثمارية المسندة إلى خوارزمية مؤقتة إلى حد كبير.

د- الإدارة المالية الشخصية: تتمثل في شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم التخطيط المالي الخاص، و التي من خلالها يمكن للمستثمرين معرفة مختلف الأصول التي اودعوها في مختلف المؤسسات المالية، و القروض المفترسة من مختلف المقترضين في تطبيق واحد.

هـ - التداول الاجتماعي: حيث يمكن لمختلف المستثمرين من مراقبة و مناقشة ونسخ الاستراتيجيات والمحافظ الاستثمارية لأعضاء آخرين في الشبكة الاجتماعية².

و- التأمين: يوجد عدد كبير من الموظفين لا يملكون الحسابات المصرفية، حيث شركات 'start-up' للتكنولوجيا المالية أوجدت الحل لذلك من خلال ما يسمى بالتأمين فائق الصغر، بحيث خبير ومضة السيد "ميشيل جروسو" (أن معدل إنتشار التأمين فائق الصغر في منطقة الشرق الأوسط و شمال إفريقيا يبلغ 0.3% بينما معدل إنتشار الهاتف المحمول وصل إلى 120%، حيث يربط شركات التأمين الكبرى بالعديد من مشغلي خدمات الهاتف المحمول وذلك لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين).

¹ تقرير التكنولوجيا المالية، مرجع سبق ذكره ص 10.

² جابر سطحي، زينب فيلال، نفس المرجع السابق ص 306.

ي - سلسلة البلوكات (العملات الرقمية المشفرة): البلوك تشين هي قاعدة بيانات موزعة تمتاز بقدرتها على إدارة قائمة متزايدة باستمرار في السجلات المسماة (كتل)، "بمثابة دفتر رقمي لا مركزي يتم فيه تسجيل المعاملات في العملات الرقمية المشفرة وتعد تقنية تخزين لا مركزية جديدة لتشفير أنظمة المعاملات الرقمية"¹.

الفرع الثاني: أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

✓ ندرجها في مايلي:

- توسيع سبل الوصول إلى الخدمات وخفض التكاليف وزيادة الراحة عند إنجاز المعاملات.
- يعمل الداخولون الجدد إلى السوق ونماذج أنشطة الأعمال الجديدة على إيجاد أساليب جديدة للحصول على المنتجات المالية المصممة على نحو أفضل للفئات التي لا تحصل على خدمات بنكية مع توزيع هذه المنتجات وتقديم الخدمات اللازمة لها.
- تساهم التكنولوجيا المالية أيضا في اختيار المهنة المطلوبة على النحو الأفضل.
- تساعد بطاقة الهوية الرقمية المؤسسات المالية في بعض جهات الاختصاص و البلدان في خفض تكاليف العملاء المنظمين إليها، وتسمح هذه الأخيرة للحكومات بتحديد المستحقين للمنافع وتوزيعها إلكترونيا.
- يمكن أيضا لتقنيات مثل واجهات برمجة التطبيقات وتقنية دفتر الحسابات الموزعة أن تساعد في تطوير طرق جديدة لتسجيل وتبادل البيانات عبر سلاسل القيمة الزراعية و الخاصة بأنشطة الأعمال.
- تساند التكنولوجيا المالية تطوير خدمات المعلومات الرئيسية التي تسمح للمستثمرين بتقييم مخاطر استثماراتهم كآليات التقييم الائتماني.
- تخلق التكنولوجيا المالية قنوات جديدة لتوزيع منتجات أسواق رأس المال ، و تعزيز المنافسة في شبكات التوزيع التي تسيطر عليها البنوك حاليا².

- يسهل التحول الرقمي إمكانية الحصول على الائتمان والخدمات المالية.
- يهدف الشمول المالي إلى إتاحة فرص المزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم وكسب دخل ثابت، فالمؤسسات التي تعمل في هذا المجال تقوم أيضا بتثقيف الناس حول كيفية إدارة الائتمان و تطوير أعمالهم الخاصة.

✓ تعزيز شمول الأفراد و المؤسسات المتناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة تواجهه معوقات تقليدية ساهمت التكنولوجيا المالية في التغلب عليها من خلال ما يلي:

¹ محمدي ميمونة ، رومان فاطيمة الزهراء نفس المرجع السابق ص 39.

² توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي و التحول الرقمي المصرفي -تجارب ودروس دولية للدول العربية - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر ص06.

أ- ساعدت القنوات الرقمية التي نشرتها البنوك و شركات الإتصالات وغيرها من مقدمي الخدمات ملايين الأشخاص مما لديهم هواتف نقالة من الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية، وتم ربطهم بخدمات المدفوعات و خدمات الادخار والتأمين و الاستثمار والتسهيلات الائتمانية و القروض كما ساعدت الخدمات المالية من خلال الهواتف النقالة على الوصول إلى الخدمات الأساسية كالدفعة (الغاز والكهرباء مثلا)

ب- تتيح الهوية الرقمية وبصمة البيانات الناتجة و بصمة البيانات الناتجة عن استخدام الخدمات الرقمية (الهواتف النقالة و المدفوعات الإلكترونية، و التجارة الإلكترونية و وسائل التواصل الاجتماعي) المعلومات الأساسية أو الضرورية الخاصة بالعملاء لفتح حساب أو تسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية¹.

تعد التكنولوجيا المالية أهم وسائل تحقيق الشمول المالي، بحيث أنها تعمل على المصلحة العامة و خلق فرص عمل بطرق سهلة و تكلفة أقل.

• تتوجه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق استخدام الهواتف المحمولة والبطاقات القابلة لإعادة التعبئة، هذا ما جعل أعمال التجارة الإلكترونية والتعلم الإلكتروني في إنتشار واسع.

- قدرة التكنولوجيا المالية على "عملة" الخدمات الأساسية من خلال تعزيز "الإدماج المالي" في الاقتصاديات المتقدمة و النامية².

✓ ساهمت المدفوعات الرقمية أيضا في تعزيز الشمول المالي عن طريق :

- أ- مدفوعات الحكومية المتمثلة في مدفوعات أجور القطاع العام، معاشات التقاعد، إعانات حكومية.
- ب- مدفوعات خاصة بالعمل متضمنة مدفوعات القطاع الخاص، مدفوعات خاصة بالبيع والشراء.
- ج- مدفوعات التحويلات المالية التي تشمل الأموال المرسلة إلى الأهل والأقارب في نفس البلاد³.

المبحث الثالث: أهم الدراسات السابقة.

1- التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: -دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية.

- من إعداد: د.محمد عبد العليم صابر، تهدف هذه الدراسة إلى:
- الوقوف إلى مفهوم الشمول المالي، أهميته و أهدافه وابعاده.

¹ توات عثمان، نفس المرجع السابق ص 05.

² زواويد لرهاوي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ، مجلة ربحان للنشر العلمي ، مركز فكر للدراسات والتطوير ، العدد 06 ص 14 .

³ جابر سطحي. زينب فيلالي، مرجع سبق ذكره ص 312.

- تحديد المبادئ والركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي.
- التعرف على أهمية التكنولوجيا وأدواتها.

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية. تم إتباع المنهج: الوصفي التحليلي، النتائج التي توصل إليها البحث: لا تزال المنطقة العربية تسجل أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث تشكل فئة الشباب نسبة كبيرة من المجتمعات العربية، لكنها تواجه عوائق رئيسية دون استفادة الشباب العربي من الخدمات المالية و المصرفية، حيث يمتلك 37% فقط من البالغين في الدول العربية من حسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية بينما 63% من البالغين مستبعدين من الخدمات المالية.

هناك تباين كبير في نسبة ملكية الحسابات المصرفية بين الدول العربية حيث كانت تلك النسبة مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات العربية، والبحرين والكويت. (82%، 83%، 80% على التوالي) في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25% في كل من اليمن و جيبوتي و السودان والعراق وسوريا.

تأتي المنطقة العربية في المرتبة الأخيرة عالمياً، من حيث الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية، فعلى الرغم من أن 39% من البالغين في الدول العربية حصلوا على قروض، فإن 8% منهم فقط اقتضوا من مؤسسات مالية رسمية وذلك مقابل معدلات فائدة مرتفعة بلغت أحيانا 22.5% .

تحاول الدول العربية مواكبة التطور السريع والهائل في مجال التكنولوجيا المالية وتحتل دول مجلس التعاون الخليجي المرتبة الأولى في الدول العربية بنسبة 43% للشركات التي تستخدم التكنولوجيا المالية، وتحتل الامارات العربية المرتبة الأولى بعدد 30 شركة.

الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية تفتقد إلى ثقة العملاء كونها حديثة النشأة لذلك تتخذ من هذه النقطة ركيزة تعمل على معالجتها، إما بالإعتماد على عامل الوقت، أو استخدام تقنيات تسويق عالية الجودة للظفر بثقة شريحة جديدة من العملاء محبي التقنيات التكنولوجية، إما باللجوء للتعاون مع الشركات المالية التقليدية ذات الشريحة الواسعة من العملاء.

يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في الدول العربية صعوبات عدة أهمها ضعف الأعمال، وندرة رؤوس الأموال المخاطرة، بالإضافة إلى المشاكل القانونية والتنظيمية وكذلك مشاكل جودة خدمة الأنترنت والاتصال مما يعيق توسيع ك نطاق استخدام الخدمات المالية، مما يحيد من تحقيق الشمول المالي في الدول العربية بشكل كبير.

2- أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المالي-دراسة حالة

من إعداد: سمير قاسم محمد قاسم سمير قاسم محمد.

- السنة: 2022، يهدف هذا البحث إلى دراسة أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز توضيح المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة من تكنولوجيا مالية وشمول مالي.

تسليط الضوء على مدى أهمية تبني التكنولوجيا المالية في الدول العربية.

السعي إلى تقديم نتائج التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في المنطقة العربية وإعطاء لمحة عن آفاق السير في هذا الاتجاه.

المنهج المتبع الوصفي التحليلي، تم التوصل في هذه الدراسة إلى النتائج التالية:

الشمول المالي هو أحد المجالات التي تم تحديد التكنولوجيا المالية فيها لأنها تعالج العديد من المشاكل و الصعوبات المالية للأفراد وكانت هذه هي النتائج تطبيق على المناطق العربية:

لا تزال أنشطة التكنولوجيا المالية في المنطقة العربية غالباً تركز على المدفوعات و الإقراض.

يعكس التباين في نمو التكنولوجيا المالية في الدول العربية إختلاف الدعم الحكومي و ديناميكيات سوق لكل دولة.

تعمل التكنولوجيا المالية على معالجة الفجوات بين الجنسين والفجوات القائمة على الدخل.

تقدم فرصاً للممولين والمستثمرين الذين يبحثون عن منتجات و خدمات تتوافق مع مبادئ الشريعة الإسلامية.

أربع دول متمثلة في مصر والأردن ولبنان و الامارات العربية المتحدة ، تستحوذ 75% من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في المنطقة.

هناك العديد من الفرص غير المستغلة للترويج للتكنولوجيا المالية من خلال رقمته التحويلات القائمة على النقد من الحكومة وأرباب و القطاعات الزراعية.

التكاليف المرتفعة لتقديم الخدمات المالية خاصة في المناطق الريفية النائية وفيما بينها الفئات المهمشة مثل الفقراء والنساء تعتبر أحد عوائق تغلغل الشمول المالي في أغلب الدول العربية.

يعد الائتمان عبر الهاتف النقال أو عبر الأنترنت و إقراض P2P والتمويل الجماعي أمثلة على استهداف التكنولوجيا المالية للشمول المالي حيث تسعى هذه الأسس وتحسين أبعاد الشمول المالي؛ من خلال دراسة حالة شركة فوري، وإتباع منهج وصفي تحليلي ومنهج دراسة حالة، للوقوف على مدى استخدام الشركة للتكنولوجيا المالية، وأثر ذلك على إمكانية وصول المستخدمين للمنتجات والخدمات المالية، علاوة على بيان مدى سهولة استخدام المنتجات والخدمات المالية وجودتها عند تبني التكنولوجيا المالية الحديثة. وقد أظهرت نتائج البحث أن تبني شركة فوري للتكنولوجيا المالية -وزيادة عدد الخدمات المالية المقدمة، وعدد نقاط الوصول لهذه الخدمات- أدى إلى تمكين المستخدمين من الوصول للخدمات المالية. وفي ظل القدرة على الوصول للخدمات المالية وزيادة جودة الخدمات نفسها -من خلال توفير سبل الراحة والسرعة في إتمام المعاملات، والقدرة على تحمل التكاليف، والتثقيف المالي، وخفض العوائق الائتمانية، وحماية المستخدمين مالياً، وتقديم مكافآت لولاء العملاء- زاد عدد المستخدمين النشطين للتكنولوجيا المالية التي وفّرتها شركة فوري، وعدد وقيمة العمليات التي تمت على شبكة

فوري، وعمليات محافظ المحمول، ومن ثم المساهمة في تعزيز وتحقيق أهداف الشمول المالي. وإجمالاً تعد شركة فوري من الشركات الرائدة والتميزة في مجال التكنولوجيا المالية، نظراً لتقدمها منتجات وخدمات لم توفرها المؤسسات المالية، وتمكّنها من الوصول للفئات المهمشة والمستبعدة مالياً، مما ساعد على تعزيز وتحسين الشمول المالي في مصر.

3- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي والتحول الرقمي المصرفي: تجارب و دروس دولية للدول العربية.

من إعداد: ا.د. توات عثمان .

• سنة 2021.

تهدف هذه الدراسة إلى مناقشة التحديات الراهنة التي تواجه اعتماد العديد من حلول التكنولوجيا المالية على نطاق واسع في الدول العربية بهدف تطوير الصناعة المصرفية و تحقيق الشمول المالي في هذه الدول. حيث أولت الحكومات العربية في السنوات الأخيرة اهتماماً متزايداً بهذه التكنولوجيا وحالات استخدامها كأداة للتحوّل الرقمي؛ وتم النظر إليها كمحرك للتنوع الاقتصادي وأصبحت على رأس جداول الأعمال الاستراتيجية للعديد من البلدان في المنطقة، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي. أظهرت نتائج الدراسة إلى أنه ورغم التطورات الحاصلة لا تزال الدول العربية متأخرة مقارنة بدول نامية عديدة، يمكن الاستفادة من تجاربها، على غرار التجربة الكينية. لذا يتعين على دول المنطقة إتاحة الفرص أمام الابتكار الرقمي مع وضع لوائح مواتية وتطبيقات تنظيمية للحماية توفر الأمان للمعاملات، بينما تسمح بإجراء التجارب المحفزة على خلق ابتكارات غير مسبوقة و اعتمادها. وتتضمن الأولويات الإصلاحات الرامية إلى سد تحسين بيئة الأعمال، ومعالجة الفجوات في البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى جانب اتخاذ تدابير لمعالجة فجوة الثقة.

4- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة قطاع المصرفي الجزائري خلال فترة (2010-2018).

• من إعداد: ريان جريدي و سحر كرامة.

• سنة : 19/06/2022

• الهدف من هذه الدراسة التعرف على واقع الشمول المالي بالجزائر ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه ومدي مساهمتها في تحسين معدل الوصول إلى هذه الخدمات وذلك باختبار أثر تطبيق التكنولوجيا المالية ممثلة بأجهزة الصراف الآلي و بطاقات الدفع ما بين البنوك على الشمول المالي مقاسا بعدد المقترضين من البنوك التجارية للجزائر لبيانات سنوية خلال فترة (2010-2018) باستخدام نموذج إحدار الخطي المتعدد سبق ذلك دراسة إحصائية لواقع تطبيق قطاعات التكنولوجيا المالية في الجزائر خلال فترة (2016-2021)، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي ومنهج دراسة حالة. من أهم ما توصل إليه من نتائج وجود أثر معنوي موجب

باستخدام بطاقات الدفع الالكتروني ما بين البنوك على الشمول المالي في حين لم يكن هناك أي أثر باستخدام أجهزة الصراف الآلي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة المدروسة.

5- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة المملكة العربية السعودية

-الكاتب : زايف محمد أمين، يونس محمد .

• تاريخ النشر: 2022/06/12.

تهدف هذه الدراسة إلى توضيح دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، بما يضمن تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي، وذلك من خلال عرض تجربة المملكة العربية السعودية في تفعيل التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي. تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن المملكة قد أحرزت تقدماً وأصبحت رائدة في هذا المجال، ومن المتوقع أن تصبح قطب التكنولوجيا المالية في المنطقة ما شأنه أن يعزز مستويات الشمول المالي.

6- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة جامعة العربي تبسي بتبسة.

• من إعداد: تقي الدين بن عرفة و مريم بربوش.

• سنة: 2019/2018.

• الهدف من هذه الدراسة:

التعرف على ماهية التكنولوجيا المالية و القطاعات التي شملتها والخدمات التي تقدمها وحجم الاستثمارات العالمية والعربية.

بيان مفهوم الشمول المالي وخصائصه والتحديات وغيرها.

رصد ومتابعة التطورات والمستجدات على نحو وثيق للتعلم في فهم الانظمة المالية وثقافة الشمول المالي، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، تم التوصل الى النتائج متمثلة في: التكنولوجيا المالية تعد الأداة المناسبة لإيجاد حلول مبتكرة وأدوات مالية جديدة من شأنها إتاحة الخدمات و المنتجات المالية وتسهيل الوصول إليها واستخدامها.

7- علاقة التكنولوجيا باستراتيجية الشمول المالي وانعكاسها على التنمية الاقتصادية دراسة حالة مصارف العراقية و الجزائرية.

• من إعداد : د.م. خالد عبيد أحمد العبيدي، أ.م. د. قرارة سامية.

• سنة : 2023

يهدف هذا البحث إلى التعرف على واقع التكنولوجيا في الجزائر و العراق وتحدياتها على وجه الخصوص، يتعلق هذا بدرجة الأمان والموثوقية و سهولة الاستخدام والكفاءة ومدى استجابة عملاء البنك لأدواته وتحديد الإجراءات التي يمكن للبنك اتخاذها للتوسع ونشر استخدامها في الجزائر و العراق لتعزيز الشمول المالي لكافة فئات

المجتمع، وتبين أن استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك تعد أحد أهم العوامل المساعدة على تعزيز استراتيجية الشمول المالي عبر مساهمة البنك في الناتج المحلي الإجمالي والتي تتطلب المزيد من الاهتمام و التطبيق لما لها من آثار إيجابية على تطوير التنمية الاقتصادية، تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، توصل إلى مايلي من نتائج: أدوات السياسة النقدية هي وسيلة لتنسيق و تحقيق مجموعة من الاهداف الاقتصادية والاجتماعية باستخدام الاستراتيجيات المناسبة المصممة مع مراعاة الشمول المالي والتي تعكس المتغيرات الاقتصادية.

تطوير المصارف العاملة في العراق و الجزائر وفروعها يكون له آثار إيجابية على الناتج المحلي الإجمالي.

يسهم الشمول المالي و تكنولوجيا المعلومات في نشر ثقافة الخدمات المالية المصرفية.

8-أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية.

• من إعداد: د. نهلة ابو العز .

• سنة: أبريل 2021

الهدف من هذه الدراسة إلى اختبار أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية والمتمثلة في ماكينات الصراف الآلي، وبطاقات الائتمان و الديون الإلكترونية، والنقود المحمولة على الشمول المالي في عدد من الدول الأفريقية خلال فترة 2014-2018، وقد تضمنت عينة الدراسة 15 دولة إفريقية، تم إتباع أسلوب سلاسل الزمنية المقطعية Panel Data، ولقد توصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها وجود أثر معنوي موجب للاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المحمولة على الشمول المالي، بينما وجدت الدراسة على الجانب الآخر أن استخدام الديون الإلكترونية و بطاقات الائتمان ليس له أثر معنوي على الشمول المالي ، بالإضافة إلى ذلك قامت الدراسة بإدخال عدد من المتغيرات الاقتصادية الكلية الحاكمة إلى النموذج مثل: معدل التضخم ومعدل النمو السكاني وتحويلات العاملين، وقد أشارت النتائج إلى وجود نفس الأثر المعنوي الموجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المتحركة على الشمول المالي كما كان لمعدل التضخم أثر آخر معنوي موجب على الشمول المالي، في حين اتضح أن هناك أثر معنوي سالب لتحويلات العاملين على الشمول المالي.

9-آفاق استخدام الخدمات المالية الرقمية في المصارف لتعزيز الشمول المالي.

• سنة: 08 سبتمبر 2023.

مجلة إسرا الدولية للمالية الإسلامية، القسم أبحاث، هدفت الدراسة لتعرف على اهم العوامل التي تؤثر على نية وسلوك العملاء لقبول واستخدام الخدمات المالية الرقمية في الجزائر، وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لتحقيق أهداف الدراسة حيث شمل مجتمع الدراسة من عملاء البنوك المعتمدة للنشاط وفقا لقرار بنك الجزائر، ولقد استخدم الباحث استبانة متكونة من 49 عبارة، بالإضافة الي ستة عبارات تقيس المتغيرات الديمغرافية، ولتحقيق أهداف الدراسة وتحليل فرضياتها استخدم الباحث نمذجة المعادلة الهيكلية (Astrachan,

استخدم في هاته الدراسة الى النظريات السلوكية المتعلقة بتفسير سلوك المستخدمين وهي نظرية الفعل المبرر (Tobbin, Kuwornu) ونظرية السلوك المخطط (TPB) ونظرية انتشار المبتكرات (IDT)، ولقد توصلت هاته الدراسة إلى أن الثقة، التكلفة المالية، والشروط الميسرة والموقف هي أكثر العوامل التي تؤثر على نية الأفراد السلوكية في التبني (أو الاستمرار في الاستخدام) الخدمات المالية الرقمية. نتائج هذه الدراسة لها أهمية كبيرة لمقدمي الخدمات وصناع القرار في لتحقيق الشمول المالي في الجزائر.

10- دور التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية وتعزيز الشمول المالي للمصارف التجارية الليبية بالمنطقة الشرقية (دراسة نوعية).

• سنة: 20 نوفمبر 2022.

• إعداد: الدكتور/ صبري الكرغلي .

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف مستوى استخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات الإدارية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي للمصارف الليبية التجارية العاملة بالمنطقة الشرقية، كذلك تسليط الضوء على استخدام التكنولوجيا المالية بوصفه مدخلاً من مداخل إعادة هندسة العمليات في المؤسسات المالية، لاعتبارها عملية إعادة تصميم جذرية للعمليات المصرفية التقليدية هدفها تحقيق تحسينات جوهرية في معايير قياس الاداء وما تُقدمه أيضاً من فرص لتعزيز التنافسية في سوق العمل ونشر ثقافة مفهوم الشمول المالي في القطاع المصرفي الليبي. ولتحقيق هدف الدراسة تم تبني المدخل النوعي لحداثة الموضوع في البيئة الليبية، حيث تم إجراء عدد (8) مقابلات شخصية مع المديرين ومساعدتهم الذين تتعلق أعمالهم بشكلٍ مباشرٍ بالعمليات المصرفية التي تم إعادة هندستها باستخدام تكنولوجيا المعلومات، وتوصلت الدراسة إلى أن جميع المصارف قيد الدراسة تستخدم التكنولوجيا المالية "الصيرفة الإلكترونية" ولكن بدرجاتٍ مُتباينةٍ، كذلك يُوجد إسهام لاستخدام التكنولوجيا المالية في إعادة هندسة العمليات المصرفية بالمصارف الليبية التجارية، إلا أنها وصفت بأنها إسهام ضعيف نوعاً ما، وتقتصر على إدارة الحسابات الجارية، وإدارة البطاقات المصرفية. كما توصلت الدراسة إلى نتيجة مُفادها أن استخدام التكنولوجيا المالية قد أسهم في تعزيز الشمول المالي والتحول التكنولوجي المصرفي، إلا أنه لم يتمكن من تحقيق الفعالية المصرفية بتخفيض تكلفة الخدمات المصرفية المقدمة للزبائن.

11- دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة ، دراسة استطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي

المؤلفون:

أ.م.د. ابتسام علي حسين.

أ.م.د. شذى عبد الحسين جبر.

م.م. وفاء أيوب كسارة.

الهدف من هذه الدراسة: توضيح فرص وتحديات التكنولوجيا المالية لاسيما ما يتعلق بدرجة الأمان والثقة وسهولة الاستخدام والفاعلية ومدى استجابة زبائن المصارف مع أدواتها والتعرف على الإجراءات التي يمكن القيام بها من قبل البنك عينة الدراسة للتوسع في استخدامها ومدى مساهمتها في تعزيز الشمول المالي في العراق، وقد توصل البحث إلى أن توسيع نطاق تقديم الخدمات المالية الالكترونية والشمول المالي لكافة فئات المجتمع من خلال زيادة تقديم الائتمان وتخفيض التكاليف يساعد على تقييم المخاطر ويجفز الشركات وأنشطة الأعمال على زيادة الإنتاج وتحقيق النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل وأوصت الدراسة بأن يكون موضوع التكنولوجيا المالية جزءاً من استراتيجية وطنية للتحويل والتثقيف المالي والرقمي وتشجيع تبادل المعرفة بين الأطراف الفاعلة في القطاعين العام والخاص والمجتمع المدني وأصحاب المصالح لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى كافة أفراد المجتمع.

12- دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية.

● **من إعداد:** قلمام سعدة ، مزيان محمد توفيق.

● تاريخ النشر: 2023/12/21.

الهدف من هذه الدراسة تبيان دور التكنولوجيا المالية كصناعة حديثة في تغيير طرق تقديم الخدمات المالية وضمان شمول مالي عادل وكامل ومدى تأثير هذه التغيرات على توجهات العملاء، مستعرضين مؤشرات الشمول المالي عالميا وفي الجزائر، وقد توصلت الدراسة إلى أن أدوات التكنولوجيا المالية ساعدت كثيرا في انتشار الخدمات المالية وجذبت اهتمام العملاء رغم الفجوة الكبيرة المسجلة بين الدول وفي الدولة الواحدة بين الشرائح والطبقات، وكذلك عدة عوائق ونقائص تقف دون توسيع دائرة الشمول المالي.

13- التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا دراسة حالة إندونيسيا.

● **من إعداد:** سارة لزيار ، سارة بلقاضي.

سنة 2021 - 2022.

هدفت هذه الدراسة لمعرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في إندونيسيا خاصة في ظل جائحة كورونا، وذلك من خلال التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في إندونيسيا التي تعد مصدر إلهام في جنوب شرق آسيا فيما يخص تطور التكنولوجيا المالية، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في اندونيسيا. تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا هاما في تعزيز الشمول المالي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم وتسهيل وصول الخدمات المالية للمجتمع، كما توصلت إلى تأثير جائحة كورونا الإيجابي على اقبال المجتمع الاندونيسي على التكنولوجيا المالية للحصول على الخدمات المالية، حيث حققت إندونيسيا نجاحا كبيرا فيما يخص تطبيق التكنولوجيا المالية من خلال اتباعها استراتيجيات عديدة مما سمح بتعزيز الشمول المالي.

14- تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي كمسعى لتحقيق الشمول المالي -عرض تجربة مصر كنموذج من خلال قانون رقم 05 لسنة 2022 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية.

- الكاتب : محيوت نسيمة .
- سنة 15 مارس 2023.

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة واقع التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي ومدى مساهمته في مسعى تحقيق الشمول المالي، وذلك من خلال دراسة تجربة جمهورية مصر العربية كنموذج لما حققه هذا القطاع من نتائج إيجابية في السنوات الماضية، حيث تسعى جاهدة إلى توسعته خاصة بعد إصدارها لقانون رقم 05 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية مؤخرا، إدراكا منها بأهمية هذا القطاع وبضرورة توجيه التكنولوجيا المالية نحو تطويره لغرض تعزيز الشمول المالي. وقد خلصت هذه الدراسة إلى ضرورة زيادة حصة القطاع المالي غير المصرفي مقابل القطاع المصرفي لتقوية البيئة المالية، ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بينها لتعزيز قيمة التعاون بينهما في سعيهما لتطوير أداء القطاع المالي وتحقيق الشمول المالي.

15- الخدمات المالية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

- الكاتب: محفوظ فاطمة.

- سنة: 2023-01-13.

يهدف هذا البحث إلى التعريف بالخدمات المالية الرقمية وتحديد أهم قنواتها، بداية من اختيار نوع الخدمة من طرف العميل مرورا بإجراءات إتمامها، وتوضيح كيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي، مع عرض مستوى هذه الخدمات في الجزائر، ومحاولة تحديد أهم العراقيل والمعوقات التي تواجه الشمول المالي. وقد خلصت الدراسة إلى أن الرفع من المعاملات المالية الرقمية أصبح ضرورة ملحة، خاصة مع الظروف الصحية الراهنة والتي تتطلب معاملات لا تلامسية، ويتحقق هذه بإتباع استراتيجية شاملة وواضحة المعالم، والاستفادة من التجارب العالمية والعربية الناجحة في مجال الشمول المالي.

16- أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي (سنغافورة) .

- من إعداد: عمور إيمان، دحماني ياسين محمد.

- سنة 2023.

يهدف هذا البحث إلى دراسة الشمول المالي في سنغافورة الجهود المبذولة لتعزيزه في ظل التحول الرقمي للخدمات المالية و المصرفية، و ذلك من خلال تسليط الضوء على مفهومي الشمول المالي و التكنولوجيا المالية، إمكانية توسيع الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية ، تقييم واقعه في سنغافورة، و قد توصلت الدراسة إلى

كون تعزيز الشمول المالي في العصر الحالي يتطلب بشكل أساسي منتجات مالية و مصرفية رقمية و قد حققت سياسات الشمول المالي المركزة في سنغافورة بعض النجاح في تشجيع فتح الحسابات المصرفية.

17- واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه.

• من إعداد: راوية مكرود زعوانرفيقة.

• سنة : 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر، واقتراح العوامل المساعدة على تعزيز الشمول في ظل التطورات المالية والمصرفية التي يشهدها القطاع المالي في الجزائر، ومدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين معدل الوصول إلى الخدمات المالية؛ تم إتباع المنهج الوصفي التحليلي، خلصت هذه الدراسة إلى وجود ضعف في مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة ببعض دول الجوار، مما جعلها تصنف ضمن مجموعة الدول ذات الشمول المالي المتوسط، الأمر الذي يلتزم ضرورة إتباع استراتيجيات قادرة على رفع مستوياته.

18- دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية The Role Of Financial Technology Industry In Enhancing Financial Inclusion In Arabic Countries

• سنة 2022.

من إعداد: قاسي ياسمينه، بولصنام محمد.

تسعى كل الدول نحو مساهمة التطورات الحاصلة الجانب المالي، حيث نجد أن الدول العربية عملت ولا تزال تبذل مجهودات لدمج مختلف شرائح المجتمع خاصة المهمشة منها في المنظومة المالية. لذلك تهدف هذه الدراسة أساسا الى تحليل واقع الشمول المالي في الدول العربية ومدى مساهمة و نجاعة التكنولوجيا المالية في تعزيزه، مع ابراز تجارب بعض الدول وأهم التحديات التي تواجهه، إضافة الى الجهود و المبادرات الوطنية المتخذة في الدول العربية لدعمه. توصلت الدراسة إلى عدم وجود آليات فعالة للتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مع احتلال هذه الدول المراكز الأخيرة سواء في التكنولوجيا المالية أو الشمول المالي.

الفرع الثاني: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة.

✓ - يتضح من الدراسات السابقة تنوع واختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي استخدمتها كمرجع في دراستنا الحالية، حيث تنوعت الدراسات المحلية والعربية في تناول موضوع الشمول المالي و التكنولوجيا المالية، وتبين أيضا نذره الدراسات المحلية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية ومدى أثرها على تعزيز الشمول المالي .

✓ - تتشابه الدراسة السابقة والحالية من خلال مايلي:

- من ناحية الأهداف حيث لكل دراسة أهداف خاصة تتوافق مع مضمون أهداف الدراسة الحالية.

-توافقت الدراسات من حيث المنهج الوصفي المعتمد في كامل المذكرة ، بالإضافة إلى اعتماد أسلوب دراسة حالة في الجانب التطبيقي .

✓-تكمّن أوجه اختلاف الدراسة في مايلي :

-من ناحية الإشكالية حيث كل موضوع له إشكالية خاصة التي تتناسب مع أسلوب الدراسة المتبع، يكمن الاختلاف أيضا من ناحية العينة المدروسة المتمثلة في دراسة حالة البنك الجزائري الخارجي على عكس الدراسات السابقة.

-تختلف النتائج لكل الدراسة على حسب المنهجية و الطريقة المتبعة في دراسة الموضوع.

-من حيث الأداة المستخدمة في جمع البيانات ، حيث كان الأستبيان الأداة المستخدمة في الدراسة الحالية لجمع المعلومات وهذا لمعالجة الإشكالية بشكل جزئي على مستوى الجانب التطبيقي (البنك الخارجي)، حيث يبرز الأثر بشكل أدق باعتباره محل الاختصاص، قمنا أيضا بدراسة مدى استخدام التكنولوجيا من طرف البنك الخارجي أو مدى تقبل هذه الأخيرة من طرف اعضاءه .

-أما بالنسبة للدراسات السابقة فاختلفت الأداة فاعتمدت على استخدام مجموعة من الدراسات النظرية والتطبيقية والإحصائية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و الشمول المالي.

خلاصة الفصل:

تضمن هذا الفصل أساسيات عامة عن الشمول المالي و التكنولوجيا المالية من خلال التطرق لكل منهما في بحثين وضحنا فيهما مفهوم الشمول المالي على أنه إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية الرسمية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية، ومفهوم التكنولوجيا المالية على أنها ابتكار مالي ينتج عن منتج جديد له تأثير في السوق المالي وأيضا إلى خدماتها و أهدافها المتمثلة في خلق بيئة لتطوير المنتجات والخدمات المالية، وكما تناولنا في الجزء النظري أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي الذي توصلنا على ضرورة التكنولوجيا المالية لتسهيل الوصول إلى مختلف شرائح المجتمع بالتالي هما مكملان بعضهما البعض، تطرقنا في المبحث الثالث إلى مختلف الدراسات السابقة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و الشمول المالي ثم برزنا فيها مختلف نقاط التشابه كالأهداف والأهمية والمفاهيم الأساسية، ومختلف نقاط الاختلاف المتمثلة في طبيعة الموضوع والأسلوب المتمثل في المنهج الوصفي التحليلي.

الفصل الثاني

تمهيد:

بعد التطرق للمفاهيم المتعلقة بالمتغيرات المدروسة، ودراسة أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في الجانب النظري، سنقوم بدراسة حالة بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ، لذلك قمنا بتقسيم الدراسة إلى مبحثين كالتالي:

✓ المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي.

✓ المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات..

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي.

من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة في العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية و لذلك و كلت له الدولة كلّ الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه، فهو يعتبر بنك من الدرجة الأولى و ذو سمعة عالمية كبيرة.

المطلب الأول: بنك الجزائر الخارجي BEA.

الفرع الأول: تعريف بنك الجزائر الخارجي BEA.

- بنك الجزائر الخارجي هو بنك تجاري جزائري تأسس في 1967/10/01، في شكل شركة جزائرية ، حدد رأسماله مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري مقره الجزائر العاصمة وله وكالات و فروع داخل ولايات الجزائر بموافقة وزير المالية ، كما يمكنه تأسيس وكالات خارج الجزائر ، ولقد تم إنشاؤه على أنقاض المؤسسات البنكية التالية:
-القرض الليوني في 1967/10/01 (le crédit lyonnais).
-الشركة العامة في 1967/12/31، (société générale).

-المقر الرئيسي للبنك الخارجي:

بير مراد ريس، الجزائر 16005، الجزائر.

-المدير العام: صميد إبراهيم.

-الموقع الإلكتروني:

[/http://www.bea.dz](http://www.bea.dz)

-يعتمد البنك على إعادة توزيع رؤوس الأموال بصفته وسيطا في دوران رأس المال سواء على المستوى الوطني أو الدولي، فالبنوك لديها زبائن يملكون فائض من رؤوس الأموال وآخرين لديهم عجز في رؤوس الأموال.
- كان دور البنك يختصر سابقا في القيام بعمليات مالية انطلاقا من قرارات إدارية لا رجعة فيها، أما حاليا فأصبحت تتميز باستقلالية ومسؤولية أكثر باعتباره عضوا ضروريا للنشاط الاقتصادي وتتجسد هذه الضرورة من عمليات القرض التي تستجيب لها .

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الفرع الثاني: مهام و وظائف بنك الجزائر الخارجي BEA.

- تسهيل و تطوير العلاقات بين الجزائر و الدول الأخرى.
- ترخيص جميع أشكال الإقراض ، قروض أو تسبيقات مع أو بدون ضمان .
- تمويل جميع أشكال عمليات التجارة الخارجية.
- بالإضافة إلى تمويلها الخاصة فإنها تتدخل بضمائها الاحتياطي و ضمان الوفاء أو حتى بإتفاقات القرض مع مرسلين أجنب لترقية الصفقات التجارية مع الدول الأخرى.
- المشاركة في كل نظام أو مؤسسة تأمين القروض، ويمكن لها أن تكلف بالتسيير أو المراقبة مع الخارج.
- معالجة جميع عمليات الصرف العاجلة أو الآجلة المبرمة المستعارة و المقرضة.
- يمكنها إعادة تسيير المخازن العمومية والقيام بعمليات الشراء أو بالعمليات العقارية أو الغير عقارية المتصلة بنشاط الشركة.

المطلب الثاني: نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الفرع الأول: تعريف بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

وكالة عين تموشنت هي وكالة تابعة للمديرية الجهوية لولاية تلمسان تم افتتاحه بصفة رسمية في 22 ديسمبر 1993 ، وتمثل مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تسعى للمساهمة في سير الاقتصاد الوطني غرضها جمع الأموال من خلال فتح الحسابات الفردية و الجماعية عن طريق جمع الفوائد من القروض المقدمة للزبائن .

الفرع الثاني: مهام مختلف مصالح بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

- المدير العام(التنفيذي) : يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة، ويرأس اللجنة، ويتأكد من ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.

-نائب المدير: يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة و ويرأس اللجنة نيابة عن المدير العام ويقوم بالمراقبة.

- أمانة المدير : تعتبر همزة وصل بين المدير العام والمصالح الأخرى، مهمتها استلام البريد الوارد والصادر بالإضافة إلى الفاكس .

-مركز المحاسبة: تمثل الركيزة الأساسية والقلب النابض للتسيير المالي للمؤسسة حيث تتولى القيام بالجرد المحاسبي كل سنة ومراقبة حركة دخول وخروج الأموال والتصريح عن رقم الأعمال.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

-مصلحة الصندوق و المحفظة: تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية ، تتولى هذه الأخيرة مهمة قيام بعمليات السحب و الدفع ،عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزبائن المقاصة والمحفظة.

-مصلحة التجارة الخارجية: تقوم بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج والتي تتنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملة الصعبة تقديم الاعتماد المستندي في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير) التحصيلات بالعملة الصعبة.

-مصلحة الزبائن: تقوم بدراسة وتحليل القروض وفتح مختلف الحسابات والاهتمام بتوجيه الزبائن وتمويلهم.

- مصلحة الأمانة والالتزامات: لها مكانة رئيسية في الوكالة حيث تهتم بخلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية و القانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة أو العمل فيما بينهم واتخاذ الإجراءات اللازمة و المناسبة.

- يقوم البنك بمنح تشكيلة واسعة من القروض من خلال فريق عمل مؤهل ومكلف بتوجيه زبائنه وتمويلهم.

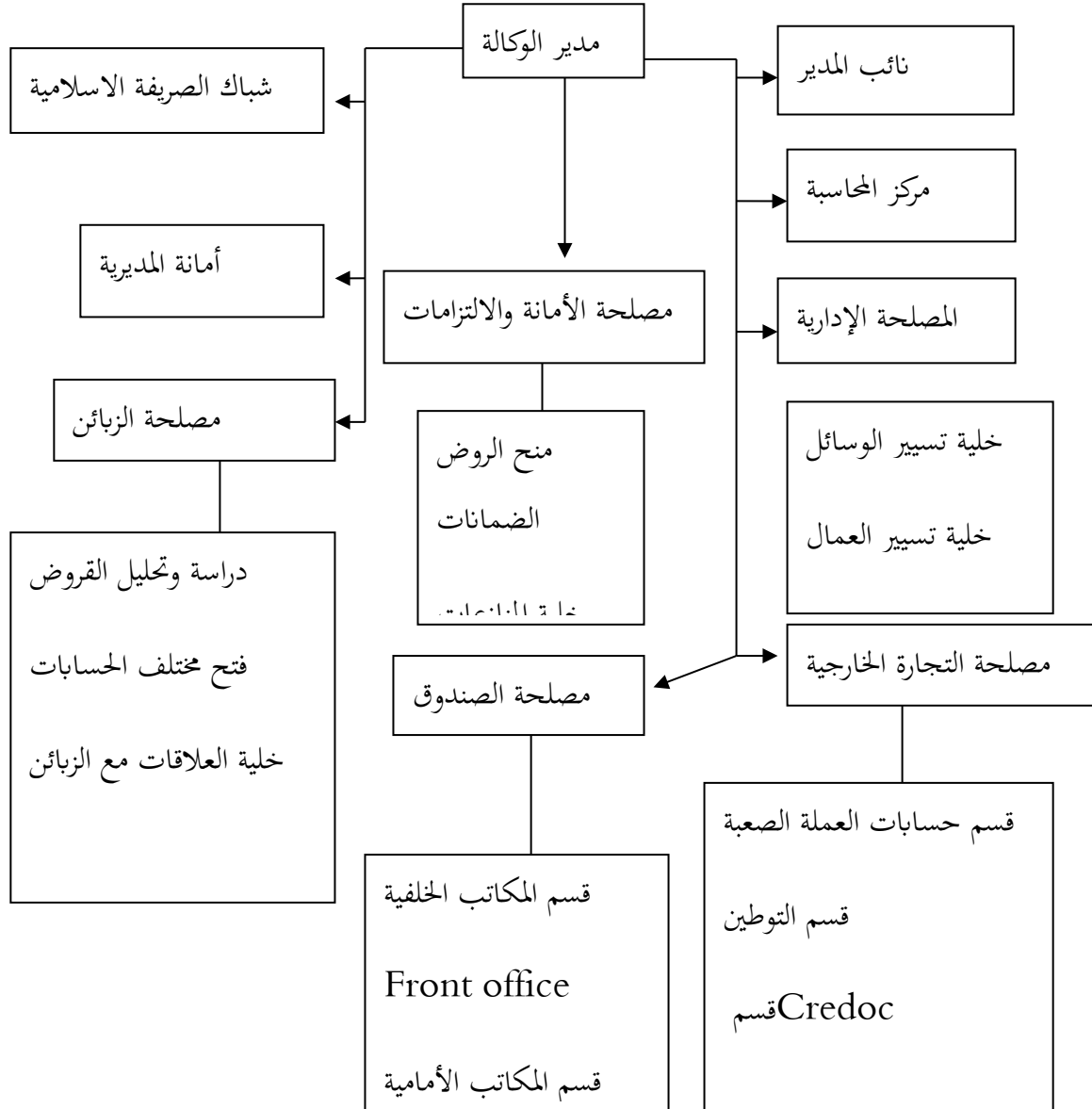
- المصلحة الإدارية: تهتم بتسيير كل ما يتعلق بالوسائل والعمال والإعلام الآلي.

✓ ومن هنا نستخلص أن البنك المركزي هو الذي يقوم بتوجيه القرارات والتعليمات للبنوك الجهوية عن طريق إرسالها إلى مدير الوكالة والذي يقوم باجتماع مع رؤساء المصالح من أجل التقيد والعمل بتلك التعليمات.

الفرع الثاني: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

✓ موضح في الجدول التالي:

الشكل رقم 1: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت



المصدر: من وثائق البنك

المبحث الثاني: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات.

سيتم في هذا المبحث التعرف على الإطار المنهجي للدراسة، ومن ثم عرض وتحليل نتائج الدراسة ثم اختبار الفرضيات والخروج أخيرا باستنتاجات الدراسة.

المطلب الاول: الاطار المنهجي أداة للدراسة.

الفرع الاول: منهج أداة الدراسة.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي الذي يهدف إلى تحديد الظاهرة موضوع الدراسة، وقد تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الاحصائية (SPSS V.22) من أجل معالجة البيانات التي تم الحصول عليها من خلال الدراسة الميدانية للعينة المبحوثة، وبالتحديد فقد قمنا باستخدام الأساليب الإحصائية الآتية:

❖ اختبار ألفا كرومباخ Cronbach s Alpha لمعرفة ثبات عبارات استمارة الإستبيان.

❖ النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي، وذلك من أجل معرفة تكرار فئات المتغير المراد تحليله والمساعد في وصف عينة الدراسة.

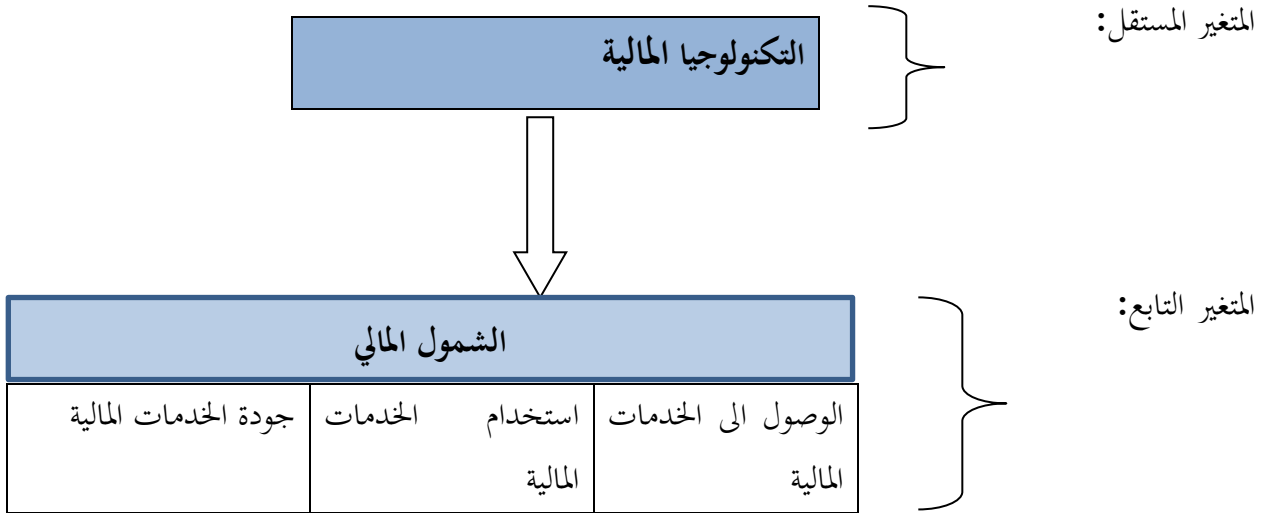
❖ معامل الارتباط من أجل معرفة درجة الارتباط والعلاقة بين متغيرات الدراسة.

❖ معادلة خط الانحدار البسيط من أجل قياس أثر المتغيرات المستقلة على المتغير الثابت.

الفرع الثاني: متغيرات أداة الدراسة.

قد تم تصميم متغيرات الدراسة الموضحة في الشكل (1) من أجل تحقيق أهداف الدراسة وتوضيح أبعادها، واختبار فرضيات الدراسة من خلال علاقات الارتباط والتأثير بين هذه المتغيرات والوصول في الأخير الى الاجابة على مشكلة الدراسة.

الشكل رقم (2): متغيرات اداة الدراسة.



المصدر: من اعداد الطالبتين.

الفرع الثالث: مجتمع وعينة اداة الدراسة.

يتمثل مجتمع الدراسة في كل العاملين في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت من إطارات و مكلفين بالزبائن والدراسات، ومراقبين، والبالغ عددهم 24 موظف عام 2024 وقد اعتمدت الدراسة أسلوب العينة القصدية، وقد إستقصت هذه الدراسة الإطارات المؤسسة في مختلف المصالح الإدارية وقد تم توزيع استمارة الاستبيان باليد عليهم وتم استرجاع 16 استبانة فقط، أمر يجعل تحليلنا إحصائي غير كافي لتعميمه، هذا ما دفعنا لتوزيع استمارة الاستبيان باليد مرة أخرى على موظفي البنك الجزائري الخارجي لوكالة بني صاف البالغ عددهم 22 موظف (إطار سامي وعادي) لتسترجع 14 إستارة الاستبيان، ليصبح عددهم 30 استبانة تمكنا من التحليل الإحصائي.

الفرع الرابع: أدوات الدراسة ومصادر الحصول على المعلومات.

لتحقيق الهدف من الدراسة الحالية والهادفة إلى قياس أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في البنك الخارجي لوكالة عين تموشنت فقد تم استخدام استبانة باللغة العربية كأداة رئيسية لجمع البيانات حول المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع الشمول المالي بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) حيث غطت الاستبانة كافة الجوانب التي يتناولها الإطار النظري والتساؤلات و الفرضيات التي استندت إليها الدراسة .

ولتحقيق هدف هذه الدراسة تم الاعتماد على الأدوات التالية للحصول على البيانات و المعلومات:

- **المصادر الثانوية:** تم استخدام مصادر متعددة للحصول على المعلومات الثانوية تمثلت في المراجع العربية من مذكرات ومقالات ذات العلاقة بموضوع الدراسة، وكذا معلومات من البنك الجزائري الخارجي.
- **المصادر الأولية:** لتحقيق هدف الدراسة تم اللجوء إلى جمع البيانات الأولية من خلال الاستبانة كأداة رئيسية للدراسة، حيث قمنا بتصميم و تطوير الاستبانة ، حيث غطت متغيرات الدراسة وأهدافها وأسئلتها وفرضياتها التي استندت إليها، اعتمدت الدراسة مقياس ليكرث الخماسي (غير موافق بشدة ، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، حيث تأخذ كل إجابة أهمية نسبية، ولأغراض التحليل تم استخدام البرنامج الإحصائي SPSS V 22 .

✓ تعريف الأدوات الإحصائية:

برنامج SPSS: هو برنامج يستخدم في إدخال البيانات المختلفة، وإجراء الحسابات الإحصائية عليها، واستخراج رسوم بيانية إحصائية مستخدما أوامر شريط القوائم ومربعات الحوار، وكلمة SPSS هي اختصار ل (statistical package for social sciences) المرادفة في اللغة العربية (الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية) .

و بالنسبة لجمع وتبويب المعلومات عن عينة الدراسة قمنا بإعدادها في جداول، وبالنسبة لإجابات أفراد العينة تم تجميعها وتبويبها من برنامج SPSS، الذي يحتوي مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تستخدم في التحليل الجيد للمخرجات الحسابية وفي هذه الدراسة استندنا إلى الأدوات الإحصائية التالية:

التكرارات و النسب المئوية: لمعرفة الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد عينة الدراسة، وكذا لتحديد استجابات أفراد العينة اتجاه عبارات محاور الاستبيان.

معامل ألفا كرونباخ (cronbach's Alpha): من أشهر مقاييس ثبات الاستبيان وهو يعتمد على حساب الارتباط الداخلي بين إجابات الاسئلة.

الانحراف المعياري (standard Déviation): هو الجذر التربيعي للتباين، وهو أيضا من أدوات حساب تشتت البيانات، ويقاس الانحرافات في إجابات أفراد العينة عن وسطها الحسابي .

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

المتوسط الحسابي (Mean): هو القيمة التي لو أعطيت لكل مفردة من مفردات المجموعة لكان مجموع القيم الجديدة مساويا لمجموع القيم الأصلية ويرمز لها بـ \bar{x} .

معامل الارتباط سبيرمان: استعمل هذا المعامل لمعرفة مدى ارتباط درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان مع الدرجة الكلية للمجال الذي تنتمي إليه (الاتساق الداخلي لأداة الدراسة).

لمدى: معرفة الفرق بين أكبر قراءة وأصغر قراءة في مجموعة القراءات.

وتكونت الدراسة من ثلاثة أجزاء رئيسية (الملحق رقم 01)

الجزء الأول: يتضمن البيانات الوصفية العامة بعينة الدراسة والمتمثلة في:

الجنس ، الفئة العمرية ، المؤهل العلمي ، الوظيفة ، الخبرة المهنية.

الجزء الثاني: العبارات التي تقيس أبعاد المتغير المستقل التكنولوجيا المالية وتم قياسه من خلال العبارات من 01 إلى 09.

الجزء الثالث: العبارات التي تقيس أبعاد المتغير التابع الشمول المالي، والتي قسمت إلى ثلاثة أبعاد وهي:

الوصول إلى الخدمات المالية : تم قياسه من خلال العبارات من 01 إلى 14.

- استخدام الخدمات المالية: تم قياسه من خلال العبارات من 15 إلى 17.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

جودة الخدمات المالية: تم قياسه من خلال العبارات 18 إلى 21.

وتتراوح مدى الاستجابة من (1-5) حسب مقياس ليكرث الخماسي كالتالي :

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

قد تم تحديد مستوى الأهمية بالنسبة للمتوسطات الحسابية التي سوف تصل إليها الدراسة لتفسير البيانات على أساس المعيار التالي:

$$\text{طول الفئة} = (\text{أعلى طول فئة} - \text{أدنى طول فئة في المقياس الخماسي}) / \text{عدد الفئات} = 0.8 = 5 / (5-1).$$

وبناء على ذلك يكون المقياس المعتمد لاتخاذ القرار على النحو التالي :

$$1 + 0.8 = 1.8 \text{ منخفض جدا } [1 - 1.8],$$

$$1.8 + 0.8 = 2.6 \text{ منخفض } [1.8 - 2.6],$$

$$2.6 + 0.8 = 3.4 \text{ متوسط } [2.6 - 3.4],$$

$$3.4 + 0.8 = 4.2 \text{ مرتفع } [3.4 - 4.2],$$

$$4.2 + 0.8 = 5 \text{ مرتفع جدا } [4.2 - 5].$$

الفرع الخامس: صدق و ثبات أداة الدراسة.

أولا : صدق أداة الدراسة.

الصدق الظاهري : يقصد به التأكد من أن العبارات التي تحتويها الاستمارة تؤدي إلى جمع البيانات بدقة، وقد تم عرض الاستبانة على هيئة محكمين من ذوي الخبرة والاختصاص بمجال البحث والتصميم الاستبانات (الملحق رقم: 2)، حيث تم الأخذ بالتوصيات والاقتراحات الواردة منهم حول أسئلتها، وأجريت التعديلات اللازمة قبل توزيعها على أفراد العينة.

صدق المحتوى : هو صدق أو صحة أداة الدراسة، بحيث تم التأكد من أن مضمون العبارات شامل وذات وصف دقيق لفقرات الدراسة، بحيث تكون مفهومة وواضحة، وللتأكد من ذلك تم حساب الاتساق الداخلي من خلال معاملات الارتباط بين كل من عبارات مجالات الاستبيان الواحدة و الدرجة الكلية للمجال نفسه .

1- نتائج الاتساق الداخلي لمحور التكنولوجيا المالية:

الجدول رقم(2): نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات محور التكنولوجيا المالية و الدرجة الكلية.

عبارات محور التكنولوجيا المالية	معامل سبيرمان	القيمة الإحتمالية Sig
01 يهتم البنك بالفحص المستمر للصرافات الآلية لتفادي الأعطال المتوقعة.	0.289	0.121
02 توفر مؤسستكم إمكانية البحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة بإستخدام شبكة الأنترنت.	0.457*	0.011
03 نوجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للإستهلاك.	0.399*	0.032

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

0.001	0.594**	يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القرض والمستفيدين منها.	04
0.016	0.434*	تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت و الجهد.	05
0.000	0.602**	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية.	06
0.000	0.629**	يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي.	07
0.000	0.768**	تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف الذكية لإدارة والتحكم في المعاملات المالية.	08
0.000	0.711**	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الاطلاع على الصيد.	09

* الارتباط دال عند 0,05

** الارتباط دال عند 0,01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 22.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباطي سييرمان لكل عبارة من عبارات محور التكنولوجيا المالية و الدرجة الكلية للمجال ، والذي يوضح أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0.05 وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

2- نتائج الاتساق الداخلي لمحور الشمول المالي:

أولا: نتائج الاتساق الداخلي مجال الوصول إلى الخدمات المالية:

الجدول رقم(3): نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات مجال الوصول إلى الخدمات المالية و الدرجة الكلية.

عبارات مجال الوصول إلى الخدمات المالية.	معامل سييرمان	القيمة الاحتمالية Sig
10 يوفر عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية).	0.872**	0.000
11 يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها.	0.808**	0.000
12 المتعاملون مع البنك يملكون حساب إلكتروني الوصول إلى الخدمات المالية.	0.483**	0.007
13 كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة.	0.557**	0.001
14 هناك سهولة في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة.	0.601**	0.000

*الارتباط دال عند 0,05

**الارتباط دال عند 0,01 المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 22.SPSS V

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل عبارة من عبارات مجال الوصول إلى الخدمات المالية و الدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0,05 وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

ثانيا: نتائج الاتساق الداخلي لمجال استخدام الخدمات المالية:

الجدول رقم(4): نتائج معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات من مجال استخدام الخدمات المالية و الدرجة الكلية.

عبارات مجال استخدام الخدمات المالية	معامل سبيرمان	القيمة الإحتمالية sig	
المتعاملون مع البنك لديهم حساب مالي رسمي .	0.510**	0.004	15
تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف الذكي.	0.749**	0.000	16
تستخدم معاملات التجزئة الغير نقدية(عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية و الدفع عن طريق بطاقات الإئتمان)	0.868**	0.000	17

*الارتباط دال عند 0,05

**الارتباط دال عند 0,01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 22.SPSS V

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل عبارة من عبارات مجال استخدام الخدمات المالية و الدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0,05 وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

ثالثا: نتائج الاتساق الداخلي لمجال جودة الخدمات المالية:

الجدول رقم (5): نتائج معامل الارتباطي بين كل عبارة من عبارات مجال جودة الخدمات المالية و الدرجة الكلية.

عبارات مجال جودة الخدمات المالية	معامل سبيرمان	القيمة الاحتمالية sig	
تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة للمتعاملين.	0.697**	0.000	18
تكتسب مؤسستكم المالية ثقة متعاملها من ناحية أمن بياناتهم و معلوماهم.	0.750**	0.000	19
متعاملو البنك يشعرون بالرضا والارتياح عند الاستفادة من الخدمات المالية لمؤسستكم.	0.798**	0.000	20
يتم الاستماع إلى الشكاوي المقدمة من المتعاملين في مؤسستكم المالية وتلبيتها.	0.674**	0.000	21

*الارتباط دال عند 0,05

**الارتباطي دال عند 0,01

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 22.

يبين الجدول أعلاه معامل الارتباط سبيرمان لكل عبارة من عبارات مجال جودة الخدمات المالية و الدرجة الكلية للمجال، والذي يوضح أن معاملات الارتباط المبنية دالة عند مستوى معنوية 0,05 وبالتالي يعتبر المجال صادقا لما وضع لقياسه.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

ثانيا: ثبات أداة الدراسة.

ويعني استقرار النتائج التي تم الحصول عليها باستخدام أداة القياس عدة مرات ، حيث تم استخراج معامل الثبات لكل متغير من متغيرات الدراسة α cronbach's بالاعتماد على معامل الاتساق الداخلي ألفا كرومباخ بجميع أبعادها، وقد كانت النتائج موضحة في الجدول التالي
الجدول رقم (6): نتائج كرومباخ ألفا لمتغيرات الدراسة .

0.839	21	الاستمارة
-------	----	-----------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 22.

ويشير الجدول أعلاه جميع أسئلة الإستمارة قد بلغ 0.839 وهي نسبة جيدة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج أداة الدراسة.

أولا: عرض وتحليل نتائج الجزء الأول: البيانات الوصفية العامة.

يوضح الجدول الموالي البيانات الوصفية العامة وفق متغيرات الجنس، السن، المؤهل العلمي، الوظيفة والخبرة المهنية.

الجدول رقم (7): توزيع عينة الدراسة حسب البيانات الوصفية العامة.

المتغير	المستوى / الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	19	63.3
	أنثى	11	36.7
	المجموع	30	100
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	3	10
	من 30 إلى 40 سنة	17	56.7
	أكثر من 40 سنة	10	33.3
	المجموع	30	100
	ثانوي أو أقل	1	3.3

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

56.7	17	ليسانس	المؤهل العلمي
40	12	ماستر أكاديمي	
—	—	دراسات عليا	
—	—	دكتوراه	
100	30	المجموع	
23.33	7	إطار سامي	الوظيفة
26.7	8	مكلف بالدراسات	
23.3	7	مكلف بالزبائن	
—	—	مراقب	
26.7	8	أخرى	
100	30	المجموع	
63.3	19	أقل من 10 سنوات	الخبرة المهنية
20	6	من 10 إلى 20 سنة	
16.7	5	أكثر من 20 سنة	
100	30	المجموع	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS V 22.

يبين الجدول أعلاه أن 63.3% من أفراد العينة ذكور، والباقي إناث بنسبة 36.7%، ما يشير إلى قلة العنصر النسوي في المؤسسة، كما يظهر لنا أيضا أن توزيع أعمار أفراد العينة، فئة أقل من 30 سنة قد بلغت نسبتها 10% ما يظهر لنا أن فئة الشباب متواجدة بشكل مقبول على مستوى مصالح المؤسسة بغرض إتاحة الفرصة لهم للبرهنة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

على قدراتهم وكفاءاتهم ، وفئة من 30 إلى 40 سنة بلغت نسبتها %56.7، كما قدرت نسبة فئة أكثر من 40 سنة ب %33.3 أي أن إطارات المؤسسة هم أيضا من فئة الكهول ذوي الأقدمية وهو ما يفسر الخبرة في مجال العمل. أما فيما يخص المؤهل العلمي فنجد أن أغلب أفراد العينة يحملون شهادات جامعية بنسبة % 56.7 ليسانس و40 % ماستر أكاديمي و يدل ذلك على أن المؤسسة تولي أهمية كبيرة إلى المؤهلات العلمية عند شغل الوظائف وخصوصا إذا تعلق الأمر بتوظيف الإطارات، نظرا لحساسية هذا المنصب وحاجته إلى أفراد ذوي كفاءة عالية حيث أن أغلبهم يحملون شهادات أخرى في تخصصات مختلفة ، أما أفراد العينة ذوي مستوى ثانوي أو أقل فبلغت نسبتهم %3.3. أما فيما يخص الوظيفة بلغت نسبة فئة إطار سامي ب %23.3، ونسبة فئة مكلف بالدراسات % 26.7، كما بلغت نسبة فئة المكلف بالزبائن ب %23.3، ونسبة % 26.7 لفئة أخرى. أما فيما يخص عدد سنوات الخبرة فقد بلغت نسبة فئة أقل من 10 سنوات أعلى نسبة ب %63.3، في حين بلغت نسبة فئة من 10 إلى 20 سنة %20 ونسبة فئة أكثر من 20 سنة %16.7. وما سبق نستنتج أن عينة الدراسة أغلبهم من فئة الذكور، تتراوح أعمارهم بين 30 و 40 سنة فأكثر، وأغلبهم يحملون شهادات جامعية، كما أن عدد سنوات خبرتهم أغلبهم أقل من 10 سنوات ثم من سنوات 10 إلى 20 سنة فأكثر.

ثانيا : عرض وتحليل نتائج مجال التكنولوجيا المالية في البنك الجزائري لوكالة عين تموشنت.

يمثل هذا المجال مجموع عبارات عن التكنولوجيا المالية والمقسمة بين الأسئلة من Q1 إلى Q9 والمتتمثلة في توظيف التكنولوجيا المالية في أجهزة البنك، ومختلف أنشطتها ومعاملاتها مع الزبائن و درجة الاستفادة بمعنى توفير الجهد والوقت و نقص الأعباء، وقد تم حساب التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لكل نشاط، وقد سجل المجال ككل متوسط حسابي عام بلغ 3.6509 وهو ما يدل على مستوى الأهمية المرتفعة لمحور التكنولوجيا المالية لدى أفراد العينة المستجوبين، وهذه النتيجة مقبولة وتعكس أهمية وجود التكنولوجيا في البنك الجزائري الخارجي، وانحراف معياري بلغ 0.44777 وتشير النتائج إلى أن المؤسسة محل الدراسة تعتمد على محور التكنولوجيا المالية. الجدول رقم (8): تحليل عبارات محور التكنولوجيا المالية.

	موافق بشدة		موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار
Q1	10	3	00	00	02	2,5	25	83,3	00	00
Q2	3,3	1	20	6	14	46,7	9	30	00	00
Q3	00	00	36,7	11	10	33,3	8	27,6	00	00
Q4	20	6	10	3	3	10	18	60	00	00

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

Q5	00	00	2	6,7	00	00	20	66,7	8	26,7
Q6	1	3,3	10	33,3	7	23,3	10	33,3	2	6,7
Q7	00	00	4	13,3	2	6,7	17	56,7	7	23,3
Q8	00	00	7	23,3	7	23,3	14	46,7	2	6,7
Q9	00	00	00	00	00	00	19	63,3	11	36.,7

المصدر:

يبين الجدول أعلاه أن معظم أسئلة مجال التكنولوجيا المالية تم الإجابة عنها بنسبة كبيرة نوعا ما بالموافقة حيث بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q1 (يهتم البنك بالفحص المستمر للصرافات الآلية لتفادي الأعطال المتوقعة) قدرت نسبة الموافقة عليها بـ 83.3% ، كما بلغت نسبة ال على عبارة Q2 (توفر مؤسستكم إمكانية البحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة باستخدام شبكة الأنترنت) 46.7% ، في حين بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q3 (توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك) 27.6%، في حين بلغت نسبة عبارة Q4 (يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القرض والمستفيدين منها) 60% ، أيضا عبارة Q5 (تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت و الجهد) بلغت نسبة الموافقة 66.7% ، في حين بلغت نسبة عبارة Q6 (استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية) بـ 33.3% ، و بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q7 (يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي) بـ 56.7% ، و بلغت نسبة عبارة Q8 (تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف الذكية لإدارة والتحكم في المعاملات المالية) 46.7% ، في حين بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q9 (تتيح الخدمات المالية الاطلاع على الرصيد) 63.3%.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور التكنولوجي المالية:

جدول رقم(9): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور التكنولوجيا المالية.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية	
Q1	4.03	0.414	4	مرتفع
Q2	3.17	0.791	8	متوسط
Q3	2.90	0.817	10	متوسط

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

مرتفع	6	0.845	3.90	Q4
مرتفع	3	0.730	4.13	Q5
متوسط	9	1.048	3.07	Q6
مرتفع	6	0.923	3.90	Q7
متوسط	7	0.928	3.37	Q8
مرتفع جدا	1	0.490	4.37	Q9
مرتفع		0.44777	3.6509	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 22.SPSS V

وقد حقق هذا المجال وسطا حسابي عام بلغ 3.6509 وهو ما يدل على الأهمية المرتفعة لمحور التكنولوجيا المالية لدى مصالح البنك، و بانحراف معياري عام 0.44777 وهو منخفض إذا يعكس درجة انسجام جيدة نوعا ما في إجابات أفراد العينة، أما على مستوى العبارات التي تقيس مجال التكنولوجيا المالية فإن المتوسط الحسابي لها تراوح بين (2.90 و 4.37) و بانحراف معياري تراوح بين (0.414 و 1.048) ، وهذا ما يدل على أن جميع عبارات مجال التكنولوجيا المالية ذات أهمية كبيرة لدى مصالح البنك حيث جاءت عبارة Q9 (تتيح الخدمات المالية الاطلاع على الرصيد) في المرتبة الأولى كأعلى قيمة لمتوسطها الحسابي البالغ 4.37 و بانحراف معياري 0.490، أما فيما يخص أدنى قيمة للمتوسط الحسابي فقد كان للعبارة Q3 (توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك) ب 2.90 و بانحراف معياري بلغ 0.817، وبناء على ذلك يمكن ملاحظة مايلي :

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

❖ توفر التكنولوجيا المالية فرصا هائلة ، كإخفاض التكاليف التي تحملها العملاء، و الدفع الفوري و توفير المزيد من الخيارات وتيسير الخدمات.

❖ تحث البنوك مواصفات واجهة برمجة التطبيقات المفتوحة ومعايير البيانات التي قد تكون مفيدة لتجربة العملاء.

❖ توفر التكنولوجيا المالية قواعد تنظيمية ملائمة لعمل الشركات الناشئة ، إضافة إلى توفير الأمن المعلوماتي لهم .

❖ ضرورة تدريب موظفين البنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت على آليات التكنولوجيا المالية ليصبحوا أكثر استجابة للحاجات المتغيرة و المختلفة للعملاء .

البنك يولي أهمية كبيرة للتكنولوجيا المالية وهذا راجع إلى:

❖ تسهيل الخدمات المالية عن طريق توفير أجهزة الإعلام الآلي، وهذا لتيسير مختلف معاملاته كتمويل مشروع، أو بتوفير مواقع خاصة يستطيع من خلالها تلبية رغباته دون اللجوء إلى البنك.

❖ توفير الوقت و الجهد وهذا راجع لوجود تطبيقات إلكترونية و مواقع خاصة وفرها البنك تستخدم بواسطة الهاتف الذكي ما يسهل مختلف الإجراءات اللازمة و المعاملات اللازمة (تقديم القرض وتمويل مشروع أو شركة ناشئة مثلا) .

ثالثا : عرض وتحليل نتائج محور الشمول المالي في البنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت.

يمثل هذا المجال مجموع عبارات مجال الشمول المالي والمقسمة بين الأسئلة Q10 و Q21، والمتمثلة في مجال الوصول إلى الخدمات المالية، ومجال استخدام الخدمات المالية و مجال جودة الخدمات المالية، وقد تم حساب التوزيع التكراري والمتوسط الحسابي و الإحراف المعياري لكل مجال وسنوضح أكثر نتائج كل مجال فيما يلي:

1- عرض وتحليل نتائج مجال الوصول الخدمات المالية في البنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الجدول رقم (10): تحليل عبارات مجال الوصول إلى الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 22.SPSS V

أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية	غ.م.بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م
Q10	00	00	10	33,3	4	13,3	14	46,7	2	6,7
Q11	1	3,3	6	20,0	5	16,7	15	50,0	3	10,0
Q12	00	00	2	6,7	11	36,7	15	50,0	2	6,7
Q13	1	3,3	8	26,7	10	33,3	11	36,7	00	00
Q14	00	00	4	13,3	5	16,7	18	60,0	3	10,0

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الموافقة مختلفة بين عبارات مجال الوصول إلى الخدمات المالية، حيث بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q10 (يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة "فروع مقدمي الخدمات المالية") 46.7%، والعبارة Q11 (يوجد عدد كبير من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها) قدرت نسبة الموافقة عليها بـ 50%، كما بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q12 (المتعاملون مع البنك يملكون حساب إلكتروني للوصول إلى الخدمات المالية) 50%، في حين بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q13 (كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة) 36.7%، كما بلغت نسبة عبارة Q14 (هناك سهولة في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة) 60%.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال الوصول الى الخدمات المالية:

الجدول رقم(11): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمجال الوصول الى الخدمات المالية.

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية	
Q10	3.27	1.015	4	متوسط
Q11	3.43	1.040	3	مرتفع
Q12	3.57	0.728	2	مرتفع
Q13	3.03	0.890	5	متوسط

المصدر: من إعداد الطالبتين بالإعتماد على مخرجات spssv.22

وقد حقق هذا المجال وسطا حسابي عام بلغ 3.3933 وانحراف معياري بلغ 0.63568 وهو ما يدل على الانسجام المعتدل في إجابات أفراد البنك لمجال الوصول إلى الخدمات المالية و أهميته لدى مصالح هذا الأخير، أما على مستوى العبارات التي تقيس مجال الوصول إلى الخدمات المالية فإن المتوسط الحسابي لها تراوح بين (3.03 و 3.67) و بانحراف معياري تراوح بين (0.728 و 1.040) ، وهذا ما يدل على أن جميع عبارات مجال الوصول إلى الخدمات المالية ذات أهمية كبيرة لدى مصالح البنك حيث جاءت عبارة Q14 (هناك سهولة في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة) في المرتبة الأولى كأعلى قيمة لمتوسطها الحسابي البالغ 3.67 و بانحراف معياري 0.844، أما فيما يخص أدنى قيمة للمتوسط الحسابي 3.03 فقد كان للعبارة Q13 (كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة) و بانحراف معياري بلغ 0.890 ، وبناء على ذلك يمكن ملاحظة مايلي :

- ❖ مجال الوصول إلى الخدمات المالية عرفنا على المستوى الذي يستطع البنك أن يقدمه نوعا ما نظرا لتوفره على اجهزة الصراف الآلي.
- ❖ مكنا مجال الوصول إلى الخدمات المالية من معرفة النقص لدى مصالح البنك لإصلاحه (آليات مثلا)، ومعرفة أين تكمن نقاط القوة لتطويرها وهذا للاستفادة من كل أنشطة البنك .
- ❖ كل نقاط الخدمة لا تقدم نفس المستوى بل يقتصر على فئة محددة.
- ❖ تساعد التكنولوجيا المالية البنك الجزائري في تقديم خدماته، الأمر الذي يساعد العملاء على سرعة اتخاذ قرارات مع خدمات التعامل في خدمات البنك المقدمة لهم.
- ❖ ضرورة تدريب موظفين البنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت على آليات التكنولوجيا المالية ليصبحوا أكثر استجابة للحاجات المتغيرة و الرغبات المختلفة للعملاء .
- ❖ لقد أدى استخدام التكنولوجيا المالية إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية إلى مختلف جهات المجتمع بما فيهم الفئة الفقيرة عبر قنوات مختلفة كالهاتف الذكي ما أدى إلى توسع الشمول المالي.
- ❖ توفر التكنولوجيا المالية للمستخدمين خدمات موجهة بشكل أفضل و أسعار أقل ، وتسهل الوصول إلى الائتمان للمشروعات صغيرة او إمكانية توفر الخدمات خاصة للفئات أكثر احتياجا.

2- عرض وتحليل نتائج مجال استخدام الخدمات المالية في البنك الجزائري الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الجدول رقم (12): تحليل عبارات مجال استخدام الخدمات المالية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 22.SPSS V

ثانيا: استخدام الخدمات المالية	غ.م.بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م
Q15	00	00	4	13,3	1	3,3	20	66,7	5	16,7
Q16	1	3,3	7	23,3	3	10,0	15	50,0	4	13,3
Q17	1	3,3	5	16,7	9	30,0	13	43,3	2	6,7

يوضح الجدول أعلاه أن نسبة الموافقة مختلفة بين عبارات مجال استخدام الخدمات المالية، حيث بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q15 (المتعاملون مع البنك لديهم حساب مالي رسمي) 66.7%، في حين بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q16 (تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف الذكي) 50%، كما بلغت نسبة عبارة Q (تستخدم معاملات التجزئة الغير النقدية"عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية و الدفع عن طريق بطاقات الائتمان) 43.3%.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال استخدام الخدمات المالية:

الجدول رقم(13): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمجال استخدام الخدمات المالية

مستوى الأهمية	ترتيب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	
مرتفع	1	0.860	3.87	Q15
مرتفع	3	1.106	3.47	Q16
متوسط	4	0.959	3.33	Q17
	مرتفع	0.70756	3.5556	المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري العام

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.22

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

حقق هذا المجال وسطا حسابي عام بلغ 3.5556 وهو ما يدل على الأهمية المرتفعة لمجال استخدام الخدمات المالية، و بانحراف معياري عام 0.70756 وهو منخفض إذا يعكس درجة إسجام جيدة نوعا ما في إجابات أفراد العينة، أما على مستوى العبارات التي تقيس مجال استخدامك الخدمات المالية فإن المتوسط الحسابي لها تراوح بين (3.33 و 3.87) و بانحراف معياري تراوح بين (0.959 و 1.106)، وهذا ما يدل على أن جميع عبارات مجال استخدام الخدمات المالية ذات أهمية كبيرة لدى مصالح البنك حيث جاءت عبارة Q15 (المتعاملون مع البنك لديهم حساب مالي رسمي) في المرتبة الأولى كأعلى قيمة لمتوسطها الحسابي البالغ 3.87 و بانحراف معياري 0.860، أما فيما يخص أدنى قيمة للمتوسط الحسابي فقد كان للعبارة Q17 (المتعاملون مع البنك لديهم حساب ائتمان) ب 3.33 و بانحراف معياري بلغ 0.959، وبناء على ذلك يمكن ملاحظة مايلي :

❖ البنك يوفر لمتعملي الحساب الرسمي يمكنهم من قيام بكافة معاملاتهم عبر الهاتف الذكي دون اللجوء إلى البنك.

❖ البنك يوفر لمتعملي حساب الإئتمان يمكنهم من حل مختلف معاملاتهم كالدفع والتحويلات الإئتمانية وذلك فقط عن طريق بطاقة الإئتمان.

❖ البنوك توفر لحد ما مواقع إلكترونية تسهل الخدمات المالية، وفي نفس الوقت الحفاظ على أمن جميع المستويات، اذ يجب عليها العمل على تطويرها، وهذا بتخصيص ميزانية من أجل تدريب موظفيها في مجال التكنولوجيا المالية.

3- عرض وتحليل نتائج مجال جودة الخدمات المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت .

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات spss v.22

الجدول رقم (14): تحليل عبارات مجال جودة الخدمات المالية

ثالثا: جودة الخدمات المالية	غ.م. بشدة		غير موافق		محايد		موافق		موافق بشدة	
	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م	التكرار	ن.م
Q18	00	00	1	3,3	4	13,3	21	70,0	4	13,3
Q19	00	00	00	00	4	13,3	21	70,0	5	16,7
Q20	00	00	1	3,3	4	13,3	19	63,3	6	20,0
Q21	00	00	1	3,3	2	6,7	23	76,7	4	13,3

يبين الجدول أعلاه أن معظم أسئلة مجال جودة الخدمات المالية تم الإجابة عنها بنسبة كبيرة نوعا ما بالموافقة حيث بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q18 (تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة للمتعاملين) 70%، والعبارة Q19 (تكتسب مؤسستكم ثقة متعامليلها من ناحية أمن بياناتهم و معلوماتهم) قدرت نسبة الموافقة عليها ب 70%، في حين بلغت نسبة الموافقة على عبارة Q20 (متعاملو البنك يشعرون بالرضا والارتياح عند الاستفادة من الخدمات المالية لمؤسستكم) 63.3%، و قدرت نسبة الموافقة على عبارة Q21 (يتم الاستماع إلى الشكاوي المقدمة من المتعاملين في مؤسستكم المالية و تلبيتها) 76.7%.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمجال جودة الخدمات المالية:

الجدول رقم(15): المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لمجال جودة الخدمات المالية.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات 22.SPSS V

حقق هذا المجال وسط حسابي عام بلغ 3.9917 وهو ما يدل على الأهمية المرتفعة لمجال جودة الخدمات المالية لدى مصالح البنك، و بانحراف معياري عام 0.46183 وهو منخفض إذا يعكس درجة انسجام جيدة نوعا ما في إجابات أفراد العينة، أما على مستوى العبارات التي تقيس مجال جودة الخدمات المالية فإن المتوسط الحسابي لها تراوح

المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب الأهمية	مستوى الأهمية	
Q18	3.93	0.640	3	مرتفع
Q19	4.03	0.556	1	مرتفع
Q20	4.00	0.695	2	مرتفع
Q21	4.00	0.587	2	مرتفع
المتوسط الحسابي و	3.9917	0.46183		مرتفع

بين (3.93 و 4.03) و بانحراف معياري تراوح بين (0.556 و 0.695) ، وهذا ما يدل على أن جميع عبارات مجال جودة الخدمات المالية ذات أهمية كبيرة لدى مصالح البنك حيث جاءت عبارة Q19 (تكتسب مؤسستكم ثقة متعامليلها من ناحية أمن بياناتهم و معلوماهم) في المرتبة الأولى كأعلى قيمة لمتوسطها الحسابي البالغ 4.03 و بإحرف معياري 0.556، أما فيما يخص أدنى قيمة للمتوسط الحسابي فقد كان للعبارة Q18 (تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة للمتعاملين) ب 3.93 و بانحراف معياري بلغ 0.640، وبناء على ذلك يمكن ملاحظة مايلي :

- ❖ مكنا مجال جودة الخدمات المالية من معرفة درجة الثقة والأمان الذي وضعها العميل لدى مصالح البنك سواء من ناحية بياناتهم الشخصية وهذا بأن البنك قد وضع أمن أو قوانين وشروط حمايته من السرقة مثلا، و تلبية رغباته في حالة استياء من خدمة مقدمة له.
- ❖ مكنا مجال جودة الخدمات المالية أيضا من معرفة درجة الثقة والارتياح للعميل عند تلبية حاجياته كخدمة وهذا يعلل على أن البنك يعمل جهده في تقديم خدمة متقونة لزيائنه.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

الفرع الاول: اختبار الفرضية الرئيسية.

- الفرضية العدمية الرئيسية **H0**: لا يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية 0.05 لمحور التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.
- الفرضية البديلة الرئيسية **H1**: يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية عند مستوى معنوية 0.05 لمحور التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت. ولغرض اختبار الفرضية الرئيسية، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط باعتبار التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل و الشمول المالي كمتغير تابع وكانت النتائج كالتالي:

الجدول رقم (16): معامل التحديد والارتباط لمحور التكنولوجيا المالية ومحور الشمول المالي.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,401 ^a	,161	,131	,45558

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

يوضح الجدول اعلاه ان قيمة معامل الارتباط قد بلغت 0.401 عند مستوى معنوية الفا تساوي 0.05 وهي قيمة جيدة تدل على وجود ارتباط قوي موجب بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت. اما معامل تحديد R^2 فقد بلغ فقد بلغ 0.161 وهذا ما يفسر ان ما قيمته 16.1% من التغير الحاصل في الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ناتج عن الاهتمام بمحور التكنولوجيا المالية، وبالرغم من أن هذه النسبة ضعيفة إلا أن هذا لا يدل على عدم جودة مجال الوصول الى الخدمات المالية دون اختبار معنويات النموذج، والتي تم التأكد منها من خلال الجدول التالي:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الجدول رقم (17): مدى معنوية نموذج خط الانحدار لمجال الوصول الى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية.

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,113	1	1,113	5,365	,028 ^b
Résidus	5,812	28	,208		
Total	6,925	29			

a. Variable dépendante : الشمول المالي

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

من الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة الاحصاء sig 0.02 وهي قيمة اصغر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على معنوية النموذج، وبالتالي لا يمكن الحكم على النموذج من خلال معامل التحديد فقط بل يساهم اختبار المعنوية في ذلك بصورة أوضح.

الجدول رقم (18): نتائج تحليل الانحدار البسيط لأثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي.

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	2,036	,695		2,930	,007
استخدام الخدمات المالية	,438	,189	,401	2,316	,028

a. Variable dépendante : الشمول المالي

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B قدرت ب 0.438، وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية بوحده واحده يقابله تغير بمقدار 0.438 في المتغير التابع المتمثل في الشمول المالي ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 2.316 وهي دالة عند مستوى معنوية Sig تساوي 0.028 وهي قيمة اقل من مستوى المعنوية المعتمد alpha 0.05 وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية alpha 0.05 لمحور التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

والتفسير ذلك يرجع إلى درجة وعي وإدراك البنك محل الدراسة بأهمية التكنولوجيا المالية ومساهمتها الكبيرة في التأثير على ادائه من خلال تعزيز امكانياته وزيادة تطورها، حيث أنه كلما كانت اجهزة البنك خاضعة للتكنولوجيا المالية كلما اتسعت حدوده عن طريق وصول إلى الفئات أكثر احتياجا وبالتالي توسع الشمول المالي. وللتحقق من أثر المتغير المستقل التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي المتغير التابع و أبعاده، تم تقسيم الفرضية العدمية الرئيسية إلى ثلاثة فرضيات فرعية وتم استخدام تحليل الانحدار البسيط لاختبار كل فرضية فرعية على حدة.

الفرع الثاني: اختبار الفرضية الفرعية الأولى.

- الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 للتكنولوجيا المالية على مجال الوصول إلى الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

- **الفرضية البديلة H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ل ألفا تساوي 0.05 للتكنولوجيا المالية على مجال الوصول إلى الخدمات لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.
- لغرض اختبار الفرضية الفرعية الأولى قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط واعتبار التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل و مجال الوصول إلى الخدمات المالية كمتغير تابع .
- الجدول رقم (19):** معامل تحديد والارتباط لمجال الوصول الى الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,325 ^a	,105	,073	,61188

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

يوضح الجدول اعلاه ان قيمة مع معامل الارتباط قدرت ب0.325 وهي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية ومجال الوصول الى الخدمات المالية المتغير التابع. اما معامل التحديد R^2 قدرت قيمته ب 0.105 وهي ما تفسر ان 10.5% من التغير الحاصل في مجال الوصول إلى الخدمات المالية ناتج عن التغير في الاهتمام بمحور التكنولوجيا المالية، وبالرغم من أن هذه النسبة ضعيفة إلا أن هذا لا يدل على عدم جودة مجال الوصول الى الخدمات المالية دون اختبار معنويات النموذج، والتي تم التأكد منها من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم(20): مدى معنوية نموذج خط الانحدار لمجال الوصول الى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية.

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	1,235	1	1,235	3,300	,080 ^b
Résidus	10,483	28	,374		
Total	11,719	29			

a. Variable dépendante : الوصول_الى_الخدمة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss v.22

من الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة الاحصاء sig 0.080 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05 ، مما يدل على عدم معنوية النموذج، وبالتالي يمكن الحكم على النموذج من خلال معامل التحديد فقط.

الجدول رقم (21): نتائج تحليل الانحدار البسيط مجال الوصول الى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	1,710	,933		1,833	,077
التكنولوجيا المالية	,461	,254	,325	1,817	,080

a. Variable dépendante : الوصول_الى_الخدمة

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss v.22

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0.461 وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجية المالية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.461 في مجال الوصول إلى الخدمات المالية، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 1.817 وهي دالة عند مستوى معنوية حيث بلغت القيمة sig 0.080 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد وهذا ما يؤكد صحة الفرضية العدمية وبالتالي نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لأثر التكنولوجيا المالية على مجال الوصول الى الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت ونرفض الفرضية البديلة غير ان الملاحظ هو ضعف العلاقة التي حددها معامل الارتباط بقيمة 0.325.

ويمكن تفسير ذلك بان نشاط محور التكنولوجيا المالية يسمح للبنك باكتشاف وجلب مهارات وقدرات ومعارف و امكانيات تساهم بشكل كبير في الوصول الى الخدمات المالية.

الفرع الثالث: اختبار الفرضية الفرعية الثانية.

• الفرضية العدمية H_0 : لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ألفا تساوي 0.05

للتكنولوجيا المالية على مجال استخدام الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

- **الفرضية البديلة H1:** يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ألفا تساوي 0.05 للتكنولوجيا المالية على مجال استخدام الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي.
 - لغرض اختبار الفرضية الفرعية الثانية، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط، باعتبار التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل ومجال استخدام الخدمات المالية كمتغير تابع.
- الجدول رقم(22): معامل التحديد والارتباط لمجال استخدام الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,538 ^a	,290	,265	,60676

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط قدرت به 0.538 و هي قيمة متوسطة تدل على وجود ارتباط متوسط موجب بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية، والمتغير التابع مجال استخدام الخدمات المالية، أما فيما يخص معامل التحديد R^2 فبلغت قيمته 0.290 وهي ما تفسر ان 29% من التغير الحاصل في مجال استخدام الخدمات المالية ناتج عن التغير في الاهتمام بالتكنولوجيا المالية ورغم ان هذه النسبة ضعيفة الا ان هذا لا يدل على عدم جودة نموذج مجال استخدام الخدمات المالية دون اختبار معنويته، والتي تم التأكد منها وكانت النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم(23): مدى معنوية نموذج خط الانحدار لمجال استخدام الخدمات المالية والتكنولوجيا المالية.

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	4,210	1	4,210	11,435	,002 ^b
Résidus	10,309	28	,368		
Total	14,519	29			

a. Variable dépendante : استخدام_الخدمات_المالية

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

من الجدول أعلاه نلاحظ ان قيمة الاحصاء sig 0.002 وهي قيمة اصغر من مستوى المعنوية 0.05 ، مما يدل على معنوية النموذج، وبالتالي لا يمكن الحكم على النموذج من خلال معامل التحديد فقط بل يساهم اختبار المعنوية في ذلك بصورة أوضح.

الجدول رقم (24): نتائج تحليل الانحدار البسيط لمجال استخدام الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	,449	,925		,485	,631
المحور 1	,851	,252	,538	3,382	,002

a. Variable dépendante : استخدام_الخدمات_المالية :

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي spss v.22

يوضح الجدول أعلاه أن قيمة درجة التأثير B بلغت 0.851 وهذا يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجية المالية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.851 في مجال استخدام الخدمات المالية، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 3.382 وهي دالة عند مستوى معنوية حيث بلغت القيمة sig 0.002 وهي أصغر من مستوى المعنوية المعتمد وهذا ما يؤكد عدم صحة الفرضية العدمية وبالتالي نرفض الفرضية العدمية ونقبل الفرضية البديلة القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$ لأثر التكنولوجيا المالية على مجال استخدام الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت غير أن الملاحظ هو ضعف العلاقة التي حددها معامل الارتباط بقيمة 0.538.

ويمكن تفسير ذلك بان نشاط محور التكنولوجيا المالية يسمح وتساهم بشكل كبير في استخدام الخدمات المالية.

الفرع الرابع: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة.

- الفرضية العدمية **H0**: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 للتكنولوجيا المالية على مجال جودة الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.
- الفرضية البديلة **H1**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 للتكنولوجيا المالية على مجال جودة الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

ولغرض اختبار الفرضية الفرعية الثالثة، قمنا باستخدام تحليل الانحدار البسيط، باعتبار التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل ومجال جودة الخدمات المالية كمتغير تابع.

الجدول رقم (25): معامل التحديد والارتباط لمجال جودة الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,095 ^a	,009	-,026	,46786

a. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط قدرت به 0.095 وهي قيمة ضعيفة تدل على وجود ارتباط موجب بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية، والمتغير التابع مجال جودة الخدمات المالية، أما فيما يخص معامل التحديد R^2 فبلغت قيمته 0.009 وهي ما تفسر ان 29% من التغير الحاصل في مجال استخدام الخدمات المالية ناتج عن التغير الناتج عن الاهتمام بالتكنولوجيا المالية ورغم ان هذه النسبة ضعيفة نوعا ما الا ان هذا لا يدل على عدم جوده نموذج مجال استخدام الخدمات المالية دون اختبار معنوية هذا النموذج، والتي تم التأكد منها وكانت النتائج في الجدول التالي:

الجدول رقم (26): مدى معنوية نموذج خط الانحدار لجودة الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	,056	1	,056	,257	,616 ^b
Résidus	6,129	28	,219		
Total	6,185	29			

a. Variable dépendante : جودة_الخدمات_المالية

b. Prédicteurs : (Constante), التكنولوجيا المالية

المصدر: من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

من الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة SIG بلغت 0.616 وهي قيمة أكبر من مستوى المعنوية 0.05، مما يدل على عدم معنوية النموذج أي أن معادلة الانحدار لا تلائم البيانات .

الجدول رقم(27): نتائج تحليل الانحدار البسيط لاستخدام الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية.

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
	B	Ecart standard	Bêta		
1 (Constante)	3,632	,714		5,091	,000
المحور 1	,098	,194	,095	,507	,616

a. Variable dépendante : جودة_الخدمات_المالية :

المصدر : من مخرجات البرنامج الاحصائي SPSS V.22

يوضح الجدول اعلاه ان قيمة درجة التأثير B بلغت 0.098، وهذا يعني ان التغير في قيمة المتغير المستقل التكنولوجيا المالية بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 0.098 في المتغير التابع (مجال جودة الخدمات المالية)، ويؤكد معنوية هذا التأثير قيمة t المحسوبة والتي قدرت ب 0.507 وهي دالة عند مستوى معنوية حيث بلغت القيمة sig 0.616 وهي أكبر من مستوى المعنوية المعتمد وهذا ما يؤكد صحة الفرضية العدمية القائلة بأنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لأثر التكنولوجيا المالية على مجال جودة الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت ، وبالتالي نقبل الفرضية العدمية القائلة بأنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لأثر التكنولوجيا المالية على مجال جودة الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت ونرفض الفرضية البديلة غير أن الملاحظ هو ضعف العلاقة التي حددها معامل الارتباط بقيمة 0.095 . ويمكن تفسير ذلك بان نشاط محور التكنولوجيا المالية يساهم في إحداث فروق جوهرية من خلال مجال جودة الخدمات المالية، وبالتالي كسب رضا العملاء.

المطلب الرابع: استنتاجات اداة الدراسة

الفرع الاول: الاستنتاجات المتعلقة بوصف وتحليل المتغيرات.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

يعد محور التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ذو أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات بنك المستجوبين.

يعد محور الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ذو أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات بنك المستجوبين.

يعد مجال الوصول الى الخدمات المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ذو أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات بنك المستجوبين.

يعد مجال استخدام الخدمات المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ذو أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات بنك المستجوبين.

يعد مجال جودة الخدمات المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت ذو أهمية مرتفعة حسب وجهة نظر اطارات بنك المستجوبين.

الفرع الثاني: الاستنتاجات المتعلقة باختبار الفرضيات.

يوجد اثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لمحور التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لأثر التكنولوجيا المالية على مجال الوصول للخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت.

يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لأثر التكنولوجيا المالية على مجال استخدام الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت.

لا يوجد أثر ايجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ألفا تساوي 0.05 لأثر التكنولوجيا المالية على مجال جودة الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي وكالة عين تموشنت.

الفرع الثالث: الاستنتاجات العامة للدراسة التطبيقية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

البنك يولي أهمية كبيرة للتكنولوجيا المالية عند القيام بأنشطته بهدف توفير الوقت و الجهد والسرعة في اتخاذ قرارات اضافة إلى توفير الأمن المعلوماتي لهم.

البنك يتيح للفئة الشباب الفرصة للعمل للبرهنة على قدراتهم وكفاءتهم لاكتسابهم الخبرة المهنية.

توفر التكنولوجيا المالية للبنك أجهزة الإعلام الآلي و مواقع للقيام بإجراءاته ومعاملاته عبر الهاتف الذكي اضافة الى توفير لمعاملتي البنك حساب رسمي يمكنهم من حل مختلف معاملاتهم كالدفع والتحويلات الائتمانية عن طريق بطاقة ائتمان مثلا، ووضع أمن أو قوانين وشروط لحمايتهم من السرقة، دون اللجوء إلى البنك.

توفر التكنولوجيا المالية فرصة لموظفين البنك واطارته بمواكبتها وهذا بتدريبهم على التطورات المستجدة في البنك ويكون ذلك بتخصيص ميزانية من البنك ليصبحوا أكثر استجابة وحادثة للحاجات التي تلائم العميل. تساهم التكنولوجيا المالية في جودة الخدمات المالية هذا مكن للبنك في كسب ثقة العميل.

البنك يعمل جهده في تقديم خدمة متفونة لزبائنه، والتكنولوجيا المالية ساهمت بدرجة كبيرة في ذلك هذا ما سمح بتوسع الشمول المالي خاصة الفئات أكثر احتياجا.

بالرغم من التطورات التي أحدثتها التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت الا انها لاتزال بحاجة الى إمكانيات أكثر وتحديد كلي لمواكبة تطورات التكنولوجيا، و بحاجة الى تدريب موظفيه أكثر عليها لتلبية رغبات العملاء.

حسب وجهة نظر موظفي بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت البنك بحاجة الى اقتراح تقنيات جديدة للوصول الى شريحة أكبر من المتعاملين.

يجب على البنك توفير تمويل للمؤسسات الصغيرة والمصغرة وضمان استقرارها.

البنك بحاجة الى توفير المزيد من المنتجات والخدمات المالية للأفراد و تحقيق الاستقرار المالي لهم.

البنك بحاجة الى توظيف التكنولوجيا المالية في كل اجهزة البنك.

يجب على كل الزبائن الاشتراك في التطبيقات الالكترونية المالية الانترنت (تطبيقات الهاتف الذكي) التي اتاحها لهم البنك.

يجب توفير المزيد من المعاملات البنكية الالكترونية خصوصا البطاقات الالكترونية بشتى انواعها وجعل المواقع الالكترونية كمصدر للقيام بجميع العمليات الالكترونية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية لأثر التكنولوجيا المالية في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

يقترح ايضا موظفي بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت تحصيل معلومات الخاصة بالحساب عن طريق الايميل دون اللجوء الى الرسائل البريدية او التوجه الى البنك بالإضافة الى الاكثار من اليات الدفع في المساحات التجارية والفنادق.

البنك بحاجة الى تحديث انظمة مدفوعات التجزئة لتشجيع استخدام المدفوعات الالكترونية حسب نظر موظفي بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت يقترح تعليم و رسخ في ذهن المجتمع الجزائري فكرة التكنولوجيا الرقمية لمواكبتها.

خلاصة الفصل:

يمكن القول ان التكنولوجيا المالية لها اهمية كبيرة في مختلف النشاطات الروتينية للبنك، وذلك نظرا لأهمية البنك ومكانته في الاقتصاد الوطني، و رغم السرية والتحفظ على المعلومات و البيانات المقدمة لنا إلا أن التريص كان بمثابة الصورة الحقيقية من خلال الجهود المبذولة من طرف إدارات البنك لوضعنا في إطار العمل البنكي، هذا ما دفعنا للوقوف على واقع وأهمية و أثر التكنولوجيا المالية على البنوك وبالأخص البنك الجزائري.

الخاتمة العامة

في ظل التطور الرقمي أصبحت التكنولوجيا المالية تدعم وتعزز الشمول المالي في البنوك فهي المطبقة في مجال الخدمات المالية وكل الأعمال التجارية التي تتعامل مع صناعة الخدمات المالية، ويشمل تدخلها في تحويل الأموال والقروض وجمع التبرعات وإدارة الأصول والأملاك، كما تُوصف التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، إضافة إلى تميزها بالسرعة والسهولة.

يقصد بالشمول المالي إدخال أو دمج الفئات التي يطلق عليها مهتمشة ماليًا أو من ذوي الدخل المالي المنخفض الذي لا يسمح لها بالانخراط في عمليات النظام المصرفي بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية باستخدام الهاتف المحمول، بمعنى إتمام جميع التعاملات المالية بطريقة إلكترونية. ويهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول، مع حماية حقوق المستفيدين من تلك الخدمات، بما يمكنهم من إدارة أموالهم بشكل سليم وذلك عبر الحسابات الجارية وحسابات التوفير وحسابات الشمول المالي، والقروض الشخصية والتمويل العقاري، وبطاقات الائتمان والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والمحافظ الرقمية وغيرها لبناء خدمات مالية أكثر شمولًا وكفاءة.

الاستمرار في رقمنة الخدمات المالية والأموال عملية تتيح فرصة في تعزيز الشمول المالي، وينبغي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت أن تنفذ سياسات تفتح المجال أمام تحقيق الابتكار المالي الابتكار القائم الذي يعيد تشكيل المنتجات المالية، والمدفوعات، ونماذج الأعمال، بل حتى الأموال نفسها.

وتساعد هذه التطبيقات التي تتيحها هذه التكنولوجيات المتقدمة، مثل التجارة الإلكترونية وتطبيقات الهاتف المحمول، في إنشاء قواعد كبيرة من البيانات الضخمة عن المستخدمين والمعاملات.

وتتيح عمليات الحوسبة والتخزين منخفضة التكلفة استخراج البيانات للاسترشاد بها، هذا يمكن البنك الحد من الاحتكاكات الرئيسية التي تحدث عند تقديم الخدمات المالية، مثل عدم اتساق المعلومات وتكاليف المعاملات، وهو ما يؤدي بدوره إلى زيادة مشاركة المستخدمين وتوليد مزيد من البيانات.

حاولت هذه الدراسة إلقاء نظرة شاملة حول أثر التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي، حيث ساهمت في تنشيط الخدمات المالية بجعلها أكثر سهولة وسرعة مما سمحت بتعزيز الشمول المالي.

نتائج الدراسة الخاصة بالجانب النظري:

بالنسبة للجانب النظري فقد توصلنا إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في اختيار المهنة المطلوبة على النحو الأفضل، كما تخلق قنوات جديدة لتوزيع منتجات أسواق رأس المال وتعزيز المنافسة في شبكات التوزيع التي تسيطر عليها البنوك حالياً.

- يهدف شمول المالي إلى إتاحة فرص المزيد من الأشخاص لكي يقوموا بإنشاء مشروعاتهم وكسب دخل ثابت.

-تعد التكنولوجيا المالية أهم وسائل تحقيق الشمول المالي بحيث أنها تعمل على المصلحة العامة وخلق فرص عمل بطرق سهلة وبتكلفه أقل.

نتائج الدراسة الخاصة بالجانب التطبيقي:

وقد توصلنا في هذه الدراسة إلى استخلاص جملة النتائج والإجابة على إشكالتنا الرئيسية، وهي أن هناك اثر للتكنولوجيا المالية عن تعزيز شمول المالي في بنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت.

أما فيما يخص اختبار مدى صحة او خطأ الفرضيات التي انطلقنا منها في هذه الدراسة، فقد توصلنا إلى:

-يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى محور التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت وهذا ما يؤكد صحة الفرضية الأولى.

-لا يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية لأثر التكنولوجيا المالية على مجالي الجودة والوصول الى الخدمات المالية .

-يوجد أثر ايجابي لأثر التكنولوجيا المالية على مجال استخدام الخدمات المالية لبنك الجزائر الخارجي لوكالة عين تموشنت

التوصيات:

من خلال النتائج المتوصل إليها نقدم التوصيات الآتية:

-يلزم البنك برفع جودة الخدمات المالية

-ضرورة التدخل في نشر الوعي بين أفراد المجتمع لتحقيق التثقيف المالي وذلك لتحقيق مستوى أحسن من الشمول المالي.

-إقرار وضع أطر تنظيمية تحقق الاندماج بين تكنولوجيا المعلومات والاتصالات والقطاع المالي

افاق الدراسة:

وفي الأخير يمكن القول أن هذه الدراسة تفتح المجال للبحث في عدة مجالات تفرض نفسها مثل:

-دور الشمول المالي في الحد من الفقر وتحسين مستوى المعيشة وتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي.

-التحديات التي تواجه الدول النامية لتبني التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي.

-تأثير التكنولوجيا المالية على خدمات المؤسسات والبنوك التقليدية.

المراجع

الكتب:

1. صندوق النقد العربي، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، أبوظبي الإمارات العربية المتحدة، 2019، ص2.

الاطروحات:

1. بولمج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، أطروحة مقدمة لنيل دكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد بنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف1، الجزائر (2022-2023) ص03.

المذكرات:

1. أحلام بوزباني، أميمة بوغانم، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي - دراسة حالة عينة البنوك التجارية - مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي (ل.م.د)، شعبة المحاسبة و الجباية تخصص مالية مؤسسة ، جامعة الشيخ العربي التبسي، تبسة ، 2023 ص17 .
2. بالواضح فاطمة، لقرادة نسرين، آليات تطوير وتعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2011-2017، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي في العلوم، تخصص نقدي وبنكي، جامعة بوضياف، مسيلة، 2022-2023، ص15
3. بن الذيب ايمن عبد الرحمان، علوان وليد، واقع وآفاق الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص مالية البنوك، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2022-2023 ص33.
4. بن حليلة خولة، جدي سهام، دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي بنك الاسلام - الجزائر - مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص نقدي وبنكي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، 2021-2022، ص18
5. بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي، تخصص اقتصاد بنكي، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، الجزائر، (2021/2022) ص16

6. ريان جريدي، سحر كرامة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة قطاع المصرفي الجزائري خلال فترة 2010-2018- مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماستر الطور الثاني،
شعبة العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة 2022 ص
04.

7. قوجة يوسف، بحاير مروان، تجربة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة
بنك الفلاحة والتنمية الريفية، مذكرة ماستر تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ
بوالصوف، ميلة، 202 - 2022، ص 13

8. محمدي ميمونة ، رومان فاطمة الزهراء ، دور التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي - تجارب
الصين والإمارات العربية المتحدة خلال الفترة 2010-2019 ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل
شهادة الماستر ، كلية علوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، تخصص إدارة مالية ، جامعة ابن خلدون
، تيارت 2020 ، ص 43.

9. م.بيداء محخير جاسم، دور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر تطبيق الشمول المالي في المصارف، مجلة
كلية المأمون، جامعة الفراهيدي، كلية الإدارة والاقتصاد. 2023، ص 361.

المجالات:

1. أسامة فراح، رحمة عبد العزيز، الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك (مجلة
طبنة للدراسات العلمية الأكاديمية، العدد 4، المجلد 2، جامعة الشلف، الجزائر، 2012) ص 65.

2. بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد
والتنمية البشرية، المجلد 01 العدد 09، 2018، ص 95.

3. بوطالب عزيز، سفاري أسماء، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة
التمويل و الاستثمار والتنمية المستدامة، جامعة أم البواقي الجزائر، جوان 2023 المجلد 8 العدد 01 .

4. رشيد نعي، عبد الحفيظ بن ساسي، تقسيم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات
الوصول المالي خلال فترة 2015- 2020، مجلة آفاق وعلوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 05، العدد 02،
جامعة ورقلة، 2021، ص 231

5. رفيقة صباغ، سليمة عززي، الشمول المالي في الدول العربية واقع آفاق، مجلة أبعاد اقتصادية، المجلد 10، العدد2، جامعة الجيلالي اليباس، سيدي بلعباس، الجزائر، سنة 2020، ص527/510
6. زواويد لزهاوي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ريجان للنشر العلمي، مركز فكر للدراسات والتطوير، العدد 06 ص 14.
7. سمير قاسم محمد قاسم، أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المالي-دراسة حالة-، مدرس المحاسبة والمراجعة - كلية التجارة، جامعة دمنهور ص 47.
8. عادل حسان، التكنولوجيا المالية و مستقبل الشمول المالي، دائرة الرقابة والتفتيش، سلطة النقد، المرساة المصرفية، العدد 23، أيلول، سبتمبر 2019 ص11
9. عمار ياسين أوسيف، شافية شاوي، الشمول المالي في الجزائر: الواقع، المعوقات والحلول، مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية، العدد97، جامعة باجي مختار عنابة، الجزائر، 2020، ص123.
10. م.بيداء مخيير جاسم، دور التدقيق الداخلي في إدارة مخاطر تطبيق الشمول المالي في المصارف، مجلة كلية المأمون، جامعة الفراهيدي، كلية الإدارة والاقتصاد، 202، ص361
11. ميرفت محمد عبد الوهاب، التكنولوجيا المالية ومدى استفادة الفئات الأكثر احتياجا للخدمات المالية في مصر، كلية التجارة، جامعة الأزهر (فرع البنات)، القاهرة، ص124
12. نادر شعبان سواح ، مبروك محمد السيد نصير، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر، سنة 2019، ص32

المقالات:

1. نبيل شهالي، مخاطر التكنولوجيا المالية ال **Fintech**، مقال جمعية البنوك اليمنية -صنعاء- اليمن بتاريخ 02 جوان 2022.

دراسات وإبحاث:

2. توات عثمان، التكنولوجيا المالية كأداة لتعزيز الشمول المالي و التحول الرقمي المصرفي -تجارب ودروس دولية للدول العربية - كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر ص06

3. جابر سطحي، زينب فيلاي، مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز سمات الشمول المالي -الدول العربية نموذجا - جامعة الأمير عبد القادر للعلوم الإسلامية، قسنطينة، الجلسة 4 ص 304،305.

4. خالد عبيد أحمد العبيدي قرارة سامية ، علاقة التكنولوجيا المالية باستراتيجية الشمول المالي وانعكاسها على التنمية الاقتصادية -دراسة حالة المصارف العراقية و الجزائرية ، قسم الرقابة والتدقيق الداخلي ، الجامعة المستنصرية بغداد ،10001،العراق ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، جامعة سطيف 1 ، سطيف 19014 الجزائر ص 363 ص364.

المواقع الالكترونية:

1. تقرير التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تم إعداده بين مختبر ومضة للأبحاث وشركة بيفورت 2016 يوم 09-12-2019 صفحة 07 على الخط:

<HTTPS://www.wamda.com/research/Fintech-mena-unbundlingfinancial-service-industry>

الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة "مالية مؤسسة"

استمارة استبيان

أخي الكريم/أختي الكريمة بعد واجب التحية والاحترام...؛
في إطار إنجاز مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة حول موضوع " أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي " ، تم تصميم هذا الاستبيان والذي نرجو منكم التكرم لمأه بكل دقة ومصداقية ومسؤولية، علما بأن المعلومات المقدمة منكم ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي.
(ملاحظة: إجاباتكم على كل أسئلة الاستبيان دون استثناء يعد سببا مهما لنجاح هذه الدراسة.)
" مع خالص الشكر والتقدير سلفا على حسن تعاونكم "

تحت إشراف: أ. بن ميمون إيمان

الطالبة: سي علي مريم، درامة إيمان

الجزء الأول: البيانات الوصفية العامة

الجنس: ذكر أنثى

الفئة العمرية: أقل من 30 سنة من 30 إلى 40 سنة أكثر من 40 سنة

المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل ليسانس ماجستير أكاديمي

دراسات عليا دكتوراه

الوظيفة: إطار سامي مكلف بالدراسات مكلف بالزيائن

مراقب أخرى حددها:

الخبرة المهنية: أقل من 10 سنوات من 10 إلى 20 سنة أكثر من 20 سنة

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

المحور الأول: التكنولوجيا المالية

رقم السؤال	نص السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
01	يهتم البنك بالفحص المستمر للصرافات الآلية لتفادي الأعطال المتوقعة					
02	توفر مؤسساتكم إمكانية البحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة باستخدام شبكة الانترنت					
03	توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك					
04	يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها					
05	تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت والجهد					

06	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية				
07	يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف الذكي				
08	تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف الذكية لإدارة والتحكم في المعاملات المالية				
09	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الإطلاع على الرصيد				

أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية					
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	
					10 يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة (فروع مقدمي الخدمات المالية)
					11 يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها
					12 المتعاملون مع البنك يملكون حساب الكتروني للوصول إلى الخدمات المالية
					13 كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة.
					14 هناك سهولة في الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة
ثانياً: استخدام الخدمات المالية					
					15 المتعاملون مع البنك لديهم حساب مالي رسمي
					16 تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف الذكي
					17 تستخدم معاملات التجزئة الغير نقدية(عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية والدفع عن طريق بطاقات الائتمان)
موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	ثالثاً: جودة الخدمات المالية
					18 تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة للمتعاملين
					19 تكتسب مؤسساتكم المالية ثقة متعامليلها من ناحية أمن بياناتهم ومعلوماتهم
					20 متعاملوا البنك يشعرون بالرضا والارتياح عند الاستفادة من الخدمات المالية لمؤسساتكم
					21 يتم الاستماع إلى الشكاوى المقدمة من المتعاملين في مؤسساتكم المالية وتليبيتها

-ماذا تقترح ككوصيات لتعزيز الشمول المالي انطلاقاً من تطبيق التكنولوجيا المالية؟-

قائمة الأساتذة المراجعين للإستبانة.

الإمضاء	الجامعة	إسم الأستاذ (ة)
	جامعة بلحاج بوشعيب	بوغازي إسماعيل
	جامعة بلحاج بوشعيب	توزان فاطمة
	جامعة بلحاج بوشعيب	بن الدين نور الهدى

