الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة -عين تموشنت- بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية و علوم التسيير
القسم: العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر

تخصص: مالـية مؤسسة

بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

إعداد الطلبة:

بن صافي زينب

كوري محمد ياسين

اشراف الأستاذ:

باغلي أحمد

نوقشت أمام اللجنة المكونة من الأساتذة:

الإســـــم واللقـــــب	الرتبـــــة العلميـــة	الصفـــــة
بن طوير نعيمة	أستاذ محاضر	رئيسا
باغلي أحمد	أستاذ محاضر	مشرفا
بن مشري بشرى	أستاذ محاضر	ممتحنا

2024-2023

بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٢٠

شكر و تقدير

الحمد لله العلي القدير الذي ألهمنا المثابرة والصبر،

وأعطانا القوة والإصرار لمواصلة مسيرتنا الأكاديمية،

ومكننا من النجاح في هذا العمل.

اللهم إنا نحمدك، ونشكرك بفضلك وكرمك، ونطلب منك البر والإكرام و ما يرضيك.

و الصلاة و السلام على رسول الله عليه أفضل الصلاة و السلام.

ونود أيضا أن نعرب عن خالص امتناننا.

ونود أن نشكر أستاذنا الفاضل **باغلي أحمد** على قيادته لهذا البحث.

وأسأل الله أن يجزيه كل خير.

كما نود أن نشكر مقدما لجنة المناقشة على كرمهم في قراءة وتقييم هذه المذكرة.

إهداء

قال الله تعالى : وَقُلِ ٱعۡمَلُواْ فَسَيَرَى ٱللَّهُ عَمَلَكُمۡ وَرَسُولُهُۥ وَٱلۡمُؤۡمِنُونَۖ

إن كان أول الطريق ألم فإن آخره تحقيق حلم ،إذا كانت أول انطلاقة دمعة فإن آخرها بسمة .

اللّهم لك الحمد قبل أن ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا لأنك وفقتني لإتمام هذا العمل

أهدي تخرجي أولا لنفسي التي ثابرت و جاهدت للوصول لم يكن الطريق مليئا بالتسهيلات و لكل دمعة و ضحكة قصة لم يكن الطريق سهلا لكنني فعلتها

أهدي تخرجي إلى من أحمل اسمه بكل فخر"أبي غالي"

إلى من جعلت الجنة تحت أقدامها "أمي العزيزة"

وإلى التي منتني كل ما تملك ومن كانت سر نجاحي و نور دربي و مصدر الضوء في عمري أختي حبيبتي "صفاء"

إلى إخوتي "شيماء" "قاسم" و "صديق" ضمادات ضمانات ضروريات أنتم حصن و حب و حرز و سعادات

إلى كل من ساندني في أصعب أيامي و أسعدها عمي "عبد المجيد" و "فاطمة" ،"تاج الدين" صديقتي الحبيبة مونيا إلى زميلي في العمل ياسين.

ممتنة لكم جميعا

الخريجة زينب

إهداء

بعد مسيرة دراسية حملت في طياتها الكثير من الصعوبات والمشقة

اليوم نقطف ثمارها والحمد لله

اهدي تخرجي الى نور دربي ودخري أبي العزيز طيب الله ثراه والى قرة عيني وسر نجاحي امي الغاليه

والى اخوتي ادامهم الله واطال في اعمارهم والى زملائي

والى اساتذتي الاجلاء الكرام

والى كل من ساندني جميعا كل الود والحب

الخريج محمد ياسين

فهرس المحتويات

المحتوى	الصفحة
شكر وعرفان	
الاهداء	
الملخص	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الملاحق	
فهرس الأشكال	
المقدمة العامة	
الفصل الاول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية	
تمهيد	**05**
المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي	**06**
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	**06**
المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي	**10**
المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه	**13**
المبحث الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية	**18**
المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية	**18**
المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية	**34**
المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية	**34**
المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة	**40**
المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا	**41**
خلاصة الفصل الأول	**43**
الفصل الثاني :مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية	
تمهيد	**45**

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	**45**
المطلب الأول: الطريقة المستخدمة فى الدراسة	**45**
المطلب الثاني:أدوات الدراسة	**45**
المطلب الثالث : الإحصاءات الوصفية لعينات الدراسة	**49**
المبحث الثاني: اختبارات حول أداة الدراسة	**53**
المطلب الأول: اختبار الإتساق الداخلي	**53**
المطلب الثاني: اختبار ثبات الإستبيان ألفا كرونباخ	**56**
المبحث الثالث : نتائج و اختبار الفرضيات	**58**
المطلب الأول :نتائج إجابات الأفراد العينة	**58**
المطلب الثاني : اختبار فرضيات الدراسة	**62**
خاتمة الفصل الثاني	**67**
الخاتمة	**69**
قائمة المراجع	**71**
الملاحق	**75**

فهرس الجداول

رقم الجداول	العنوان	الصفحة
01-01	أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه	11
02-01	الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية	32
03-02	عينة الدراسة	46
04-02	مقياس الاستبيان	47
05-02	معاملات الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات المحور والمعدل الكلي	53
06-02	ارتباط الفقرات و المحور الثاني للدراسة	54
07-02	معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان للمحور الأول	56
08-02	نتائج الفا كرونباخ لقياس تباث الاستبيان للمحور الثاني	57
09-02	نتائج افراد العينة عن فقرات المحور الأول	58
10-02	نتائج افراد العينة عن فقرات المحور الثاني	60
11-02	تحليل نتائج افراد العينة حول اجاباتهم عن فقرات المحور الاول	63
12-02	تحليل نتائج افراد العينة حول اجاباتهم عن فقرات المحور الثاني	65

فهرس الأشكال

رقم الشكل	العنوان	الصفحة
01-01	حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم	25
01-02	نسب الدول الأكثر استخداما للتكنولوجيا المالية	26
01-03	نسبة استخدام الهاتف المحمول للولوج الى الحساب المصرفي في الدول العربية	29
01-04	نسبة استخدام الهاتف المحمول أو الأنترنت للولوج إلى الحسابات المصرفية واستخدام الأنترنت	30
01-05	نسب البالغين المقرضين من مؤسسة رسمية أو بواسطة بطاقة ائتمان	31
01-06	نسبة البالغين الذين لديهم حسابات في مؤسسة مالية رسمية	33
02-07	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	49
02-08	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	50
02-09	توزيع العينة حسب التخصص	51
02-10	توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة	52

فهرس الملحقات

رقم الملحق	العنوان	الصفحة
01	الإستبيان باللغة العربية	76-79

الملخص:

لقد انصبت اهتمامات البنوك بشكل كبير على المعاملات و الاستخدامات المالية ،نتيجة للتطورات التي لحقت بالأوضاع الاقتصادية و المالية ،هذا و بما تشكله المعاملات المالية من ارتباط وثيق بأداء الاقتصاد و ما تؤديه من دور محوري في تحسين الناتج القومي و خلق الفرص، ففي ظل تنامي الخدمات المالية حجما و أهمية ،أصبحت تعذر الاستفادة منها أو الوصول إليها عقبة حقيقية أمام تحقيق فرص توليد الدخل و تحقيق الرفاهية الاقتصادي لا سيما بين أواسط الفقراء و النساء و الشباب .

حيث تم توجيه أحدث التقنيات التكنولوجية لتطوير الخدمات المالية و أبرزها تطور التكنولوجيا المالية بدءا من تطوير نظم الدفع و الإقراض ،وصولا إلى الحماية المالية للمستهلك و تطوير الخدمات و المنتجات المالية ، بهدف توفير حلول ذكية و منخفضة التكلفة لتسهيل المعاملات المالية و المصرفية وتحسين وصول الخدمات المالية إلى عدد كبير من الأفراد و المنشآت من خلال تعزيز و تعميق درجة الشمول المالي و تذليل الصعوبات التي تقف أمام إمكانية انتشاره و تعميمه في المجتمع .

و بموجب ما تقدم ، اعتمدت الدراسة منهجا وصفيا تحليليا لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية في تحقيق و تعميق الشمول المالي ،و قد استهدفت هذه الدراسة طبقة من المجتمع تمثلت في أشخاص مختصين في علوم الاقتصادية و علوم التسيير و العلوم المالية لمعرفة إمكانية تعاملهم مع الأدوات الحديثة و التي استندت على جملة من الأدوات لجمع المعلومات و كان أهمها الاستبيان ، و قد تم الاعتماد على الأساليب الإحصائية و الاستدلالية إجاباتهم و اختبار الفرضيات .

و لقد خلصت الدراسة على عدد من الاستنتاجات ،لعل من أهمها أن التكنولوجيا المالية تعد الأداة المناسبة لإيجاد حلول مبتكرة و أدوات مالية جديدة من شأنها إتاحة الخدمات و المنتجات المالية و تسهيل الوصول إليها و استخدامها .و قد خرجت الدراسة بعدد من التوصيات لعل من أبرزها ضرورة تعزيز التثقيف المالي بين الفئات المستهدفة من المجتمع و التعريف بتقنية التكنولوجيا المالية.

الكلمات المفتاحية:

التكنولوجيا المالية, الخدمات المالية, التقنيات التكنولوجية, الشمول المالي.

Summary:

Banks' interests have focused heavily on transactions and financial uses. As a result of developments in economic and financial conditions, financial transactions are closely linked to the performance of the economy and play a pivotal role in improving national output and creating opportunities. s economic well-being, especially among the middle poor, women and young people.

The latest technology has been directed to the development of financial services, most notably the development of fintech from the development of payment systems and lending to protect the financial protection of the consumer and the development of financial services and products, With the aim of providing smart and low-cost solutions to facilitate financial and banking transactions and improve the access of financial services to a large number of individuals and enterprises by enhancing and deepening the degree of financial inclusion and overcoming the difficulties that face the possibility of its spread and dissemination in society.

According to the foregoing, the study adopted an analytical descriptive approach to the impact of fintech on achieving and deepening financial inclusion, The study targeted a class of society, namely, people specializing in economics, management sciences and financial sciences, to learn about the possibility of dealing with modern tools, which were based on a number of tools to gather information, the most important of which was the questionnaire. And the statistical and evidentiary methods have relied on their answers and testing hypotheses.

The study concluded on a number of conclusions. One of the most important is that fintech is the appropriate tool for finding innovative solutions and new financial instruments that will make financial services and products accessible and use them. The study came out with a number of recommendations. One of the most important is the need to promote financial education among the target groups of society and to introduce fintech technology.

مقدمة

مقدمة :

تزايد الاهتمام العالمي بنشر وتعميم الخدمات المالية على كافة فئات المجتمع بما فيها فئة محدودي الدخل والمحرومين، بالتركيز على خفض كلفة الخدمات إلى مستويات تجعل الحصول عليها يسيرا وفي متناول الجميع.

طبعا هناك مستويات مختلفة بين الدول المتقدمة والدول النامية في مجال الخدمات المالية، حيث نسبة البالغين الذين يملكون حسابا مصرفيا لدى مؤسسات مالية رسمية في الدول المتقدمة يزيد عن الضعف بالنسبة للدول النامية.

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولا في الفترة الأخيرة، لاسيما في أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008 ، والتي فرضت على المؤسسات المالية الدولية زيادة الاهتمام به ورسم استراتيجيات دولية كفيلة بتعزيزه لاسيما في ظل العالقة التي تربطه بتحقيق الاستقرار المالي، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم المالية، بالإضافة إلى تسهيل وتسريع الخدمات المالية والمصرفية، ظهرت التكنولوجيا المالية والتي تعتبر من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي، حيث شهدت انتشارا وتطورا كبيرا في مختلف دول العالم، إذ عملت على تقديم مجموعة من الخدمات وهذا عن طريق تبنيها مجموعة واسعة من التقنيات الحديثة.

وفي ظل هذا التطور التكنولوجي وانتشار السريع للتكنولوجيا المالية، شهد الاستثمار في شركاتها تطورا مستمرا في الدول العربية، حيث تسعى معظمها إلى تحسين بيئة أعمالها، وسعيها نحو زيادة الشمول المالي ووصولها إلى كافة شرائح المجتمع، بما فيها التي تعاني من الإقصاء المالي وتراكم العراقيل والصعوبات التي تحد من فرص وصولها لمختلف وسائل التمويل

وتتساءل هذه الدراسة:

يعاني العالم من فجوة هائلة في الشمول المالي، حيث لا يزال مئات الملايين من الأفراد محرومين من الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل الحسابات المصرفية والقروض والتحويلات المالية. تُشكل هذه الفجوة عائقًا كبيرًا أمام التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وتُعيق قدرة الأفراد على تحسين حياتهم.

برزت التكنولوجيا المالية كأداة واعدة لسد فجوة الشمول المالي، من خلال تقديم حلول مبتكرة وفعالة من حيث التكلفة لتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية. و استنادا على ما سبق نطرح الاشكال التالي:

- إلى أي مدى يمكن للتكنولوجيا المالية أن تساهم في تعزيز الشمول المالي؟

الفرضيات:

- يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الوصول الى الخدمات المالية لدى افراد العينة.
- يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و استخدام الخدمات المالية لدى افراد العينة.
- يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة احصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و جودة الخدمات المالية لدى افراد العينة.

أهمية الدراسة:

- تكتسب هذه الدراسة أهمية كبيرة لفهم دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، خاصة في ظل سعي الحكومات لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، بما في ذلك هدف ضمان حصول الجميع على حسابات مصرفية.
- توفر هذه الدراسة معلومات قيّمة لصانعي السياسات والمؤسسات المالية حول أنواع حلول التكنولوجيا المالية الأكثر فعالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية، والتحديات التي تواجه تبنيها، والسياسات اللازمة لخلق بيئة مواتية لنموها.
- تساهم هذه الدراسة في تعزيز الوعي بأهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بين مختلف أصحاب المصلحة، بما في ذلك الأفراد والمؤسسات المالية والحكومة.

أهداف الدراسة:

- تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.
- تقييم فعالية أنواع مختلفة من حلول التكنولوجيا المالية في توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية.
- تحديد التحديات التي تواجه تبني التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي.

سبب اختيار الموضوع:

- تزايد الاهتمام العالمي بأهمية الشمول المالي ودوره في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.
- ظهور التكنولوجيا المالية كأداة واعدة لسد فجوة الشمول المالي.
- قلة الدراسات التي تناولت دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في السياق الجزائري.

منهجية الدراسة:

- ستعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي، حيث سيتم جمع البيانات من خلال المصادر الأولية والثانوية. الذي ينتجم مع طبيعه موضوع الدراسه من خلال جمع بيانات الثانويه وهذا انطلاقا من القيام بجمع استطلاعات الاراء بعينه من اشخاص مختصين بولايه عين تموشنت المكونه من 30 مختص ومعالجين ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الاحصائي SPSS.

اطار الدراسه:

- **الاطار المكاني:** تضمنت عددا من الاطراف المختصين في العلوم الاقتصاديه, التجاريه وعلوم تسيير والماليه ولاية عين تموشنت.
- **الاطار الزمني:** شملت فترات توزيع الاستماره (الاستبيان) وجمعها من افراد عينة الدراسة للمدة ما بين 6 ماي 2024 الى 13 ماي 2024.
- **صعوبات الدراسة:**

- إنه من الصعب دراسة موضوع كهذا نظرا لحداثته هذا ما يخلق نقص في المراجع و الدراسات الأكاديمية حول موضوع التكنولوجيا المالية و الشمول المالي كمتغيرات أساسية في البحث.
- عدم توفر الإحصائيات و الأرقام الدقيقة و الكافية عن التكنولوجيا المالية و الشمول المالي .

- هذا الموضوع لم ينل نصيبه من الدراسات الأكاديمية و البحثية ،إذ أن معظم الدراسات المتواجدة تفتقر في مضامينها إلى الانسجام في الأسلوب المعتمد مما صعب مهمة إعداد البحث .
- خاصة و أن أغلب البحوث صادرة عن هيئات غير أكاديمي.

الفصل الأول

مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية

الفصل الأول: مفاهيم عامة حول الشمول المالي والتكنولوجيا المالية

تمهيد

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

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

المبحث الأول: الإطار النظري للشمول المالي

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

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

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

أولا: نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة سنة 1993 في دراسة ليشون وثرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الحصول على الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. وفي سنة 1999 أستخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الافراد إلى الخدمات المالية المتوفرة. وتجدر الإشارة هنا إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب انعدام الحاجة لها، لأسباب ثقافية أو عقائدية، وبين عدم الوصول إليها وعدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها. (سمير عبد الله " الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث والسياسات الاقتصادية 2016، على الموقع الإلكتروني
http://www.mas.ps/files/server/financial%20inclusion%202016.pdf)

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

ثانيا : تعريف الشمول المالي

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

تعريف 1: يعرف الشمول المالي بأنه: " إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم المعاملات المدفوعات المدخرات الائتمان والتأمين – ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والإستدامة".(أسيا سعدان، نصيرة محادبية واقع الشمول المالي في المغرب العربي، المحلة العربية في العلوم الإنسانية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 3، 2018، ص747 ص)

تعريف 2: يشير الشمول المالي إلى حالة تهيأ فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات القروض والمدخرات والمدفوعات والتأمين من شركات رسمية لتقديم الخدمة. وينص تعريف مجموعة العشرين والتحالف العالمي للشمول المالي على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة. (بدر شحدة حمدان، ماجد أبو دية فلسطين، أثر الإشتمال المالي على التنمية الإقتصادية في فلسطين، محلة الاقتصاد والمالية، فلسطين، المجلد 4، 2018, 179 ص)

تعريف3: وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتثقيف المالي الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق إستخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الإجتماعي والاقتصادي".(سمير عبد الله، مرجع سابق، ص: 16.)

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

ثالثا : فوائد الشمول المالي

تتمثل فوائد الشمول المالي في الآتي : (بهناز علي قرة داغي " الشمول المالي : قطر أنموذجا، محلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد 2 ، العدد 1، ص: 38-37)

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

- تسديد الفواتير .
- دفع الأجور .
- تحقيق الإستقرار المالي، حيث أن هناك علاقة مباشرة بين الشمول المالي وتحقيق الإستقرار المالي في البلد، والذي بدوره يساهم في رفع الظروف المالية الصعبة وتحسين مستوى معيشة الفقراء المحرومين.
- سهولة الوصول إلى الخدمات المالية وبأسعار معقولة تؤدي إلى زيادة النشاط الإقتصادي وتوفير فرص عمل للأسر الريفية والذي سيكون له تأثير مضاعف على الإقتصاد.
- تمكين ذوي الدخل المحدود من الخدمات المصرفية سيؤدي إلى زيادة المدخرات وتوسيع قاعدة ودائع البنوك والمؤسسات المالية الأخرى.
- إمكانية تتبع التدفقات المالية مما يسرع المعاملات ويضمن أمنها وكذلك العمل على الحد من الفساد.
- تمكين الحكومة من تتبع إعانات التنمية الاجتماعية وتقديم المساعدات البنكية.
- تقليل الوقت والمال للفقير لإجراء المعاملات المالية.
- تشجيع الجهود التثقيفية من خلال تثقيف الأفراد ومنشآت الأعمال الصغيرة والمتوسطة بشأن التطورات والمستجدات التكنولوجية الرئيسية وتجنب الفجوة بين من يملكون ومن لا يملكون حسابات مصريفية تقليدية.

رابعا : أهداف شمول المالي

نظرا للإهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة تتنامى مع المنافع المتأتية من الشمول المالي، من أجل بناء نظام مالي شامل والذي يعد الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل. وذلك لتحقيق الشمول المالي، وتتجلى أهدافه كالآتي: (حنين محمد بدر عجوز " دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"، 2017، ص: 20)

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والإستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعيةوالاقتصادية.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الإقتصادي.
- تمكين الشركات الصغيرة جدا من الإستثمار والتوسع.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.
- تحسين الحالة المعيشية للعملاء وخاصة الفقراء منهم.
- يساهم في النمو الاقتصادي بسبب إزدياد الكفاءة المالية.
- يساهم في النزاهة المالية حيث أن المعايير الدولية تشجع عليها من خلال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتساند مكافحة الجريمة.
- زيادة فرص تحقيق أقصى قدر من التآزر واقل قدر من المفاضلات في السعي لتحقيق الشمول المالي.
- دراسة السوق بشكل عميق ووضع التعريفات والأهداف بما يتناسب ووضع السوق لمحاولة فهم وتحقيق الإرتباط الأمثل وفقا للظروف الخاصة بكل الدول.

المطلب الثاني: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

أولا: أبعاد الشمول المالي

تتمثل أبعاد الشمول المالي في الآتي:(نفس المرجع السابق، ص: 21.)

1. الوصول الى الخدمات المالية

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

2. استخدام الخدمات المالية

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

3. جودة الخدمات المالية

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

الجدول رقم (01-01): أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمات المالية	●عند نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية. ●عدد اجهزة الصراف الآلي لكل 10000 كيلو متر مربع. ●حساب النقود الالكترونية. ●مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. ●النسبة المئوية الإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	●نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. ●نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. ●عدد معاملات الدفع عبر الهاتف. ●عدد معاملات التجزئة الغير نقدية للفرد الواحد.
جودة الخدمات المالية	**القدرة على تحمل التكاليف** ●معرفة متوسطة التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي

	للأجور . •نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات الحالية غالية الثمن. •متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. •متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. **الشفافية** •نسبة العملاء الذين أفادوا بأنهم معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. •وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. **حماية المستهلك** •مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود امين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية. •مدى وجود قانون او لائحة معايير للشكوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. •نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. **الراحة والسهولة** •نسبة الأفراد الذين لا يشعرون براحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه في الانتظار في فروع المؤسسات المالية. •متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء فالاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. **التثقيف المالي** •حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل المخاطرة والتنظيم والتوزيع. •النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون اعداد ميزانية لهم.

المصدر : حنين محمد بدر عجوز " دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"،

مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير إدارة أعمال الجامعة الإسلامية غزة 2017، ص ص: 16-18

ثانيا : مؤشرات الشمول المالي

وقع البنك الدولي سنة 2011 مؤشرات لقياس الشمول المالي وتتمثل في الآتي: (زهراء توفيق، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الموصل، العراق، المجلد 4، العدد 40، 2017)

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

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

II. **مؤشر الوصول إلى الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية**

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

III. **مؤشر إستخدام الحسابات المصرفية**

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

IV. **مؤشر الإدخار في المؤسسات المالية الرسمية**

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

V. **مؤشر الإقتراض من المؤسسات المالية الرسمية**

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

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

المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي وتحديات تطبيقه

في ضوء الجهود المبذولة لترسيخ مبدأ الشمول المالي والذي أصبح يمثل أولوية بالنسبة لواضعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية في جميع أنحاء العالم، الأمر الذي يتطلب وضع سياسات وآليات لتطبيقه، ورغم إحراز تقدم نحو الشمول المالي إلا أنه لا يزال هناك تحديات كبيرة تعيق إنتشاره

وتوسعه، فقد برزت الحاجة إلى توحيد المبادرات والجهود وذلك من أجل بلوغ الأهداف المرجوة، وهذا ما سيتم التعرض إليه.

أولا: سياسات الشمول المالي

وتتمثل سياسات تعزيز الشمول المالي في الآتي : (بوقرة إيمان واقع وآفاق الاشتمال المالي في الأردن، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2018 16)

1. حماية مستهلكي الخدمات المالية

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

2. دعم البنية التحتية المالية

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

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

3. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع

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

4. التثقيف المالي

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

5. تعزيز تنوع المؤسسات المالية لدى القطاعات المالية الشاملة

حيث أن العديد من المؤسسات المالية التي تتجاوز البنوك التجارية ومؤسسات تمويل المشروعات متناهية الصغر والتعاونيات وكذلك الإئتمانية تعمل على تطبيق نماذج أعمال مختلفة بهدف تطوير القطاع المالي وتعزيزه وتمكين وصول الخدمات المالية لدى كافة شرائح المجتمع ومن أجل معالجة محدودية مصارف التمويل وتدني مستوى التغطية الشاملة للخدمات المالية. (على الموقع الإلكتروني:https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/515980 14/03/2019)

6. تسهيل استخدام التكنولوجيات ودخول المؤسسات المبتكرة

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

7. التوسع في قنوات التسليم ذات التكلفة المناسبة

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

8. الإستثمار في الإشراف واستخدام التكنولوجيا لتحسين الموارد المحدودة

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

9. تشجيع تطوير المنتجات المالية المبتكرة منخفضة التكلفة

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

ثانيا : تحديات تطبيق الشمول المالي

يواجه تطبيق الشمول المالي تحديات عديدة أهمها الآتي: (ا نسيم حسن أبو جامع، ماجد محمود أبو دية " دور الاشتمال المالي في تحفيز الاقتصاد الفلسطيني، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، الجزائر. 22 A :المجلد 4، العدد 7، 2016، ص (12))

- النظام الاقتصادي الحالي، الذي يعمل على أن تنتهي القوة الاقتصادية في أيدي اقلية تعيش حياة فوق الرفاهية، بينما يعاني البقية من أجل البقاء على قيد الحياة.
- الحروب والصراعات، حيث يعاني العالم اليوم من الصراعات العديدة وفي اغلب مناطق العالم.
- من أحد أهم أسباب عدم الشمول المالي هو أن معظم الأسر الفقيرة لا تتعامل بشكل كامل مع الاقتصاد النقدي، أي انهم يستخدمون النقود والأصول المادية كالمجوهرات أو الأسهم أو تقديم القروض النقدية بشكل غير رسمي أو أخذ القروض النقدية بشكل غير رسمي من مقربي الأموال هذه الطريقة غير آمنة ومكلفة ومعقدة الاستخدام.
- الأزمة المالية العالمية التي ساهمت بشكل كبير في تراجع المعونات والمساعدات المقدمة إلى البلدان الفقيرة ومن بينها المساعدة في الوصول إلى التمويل وأدت إلى حذر المؤسسات المالية والمستثمرين في ما يخص قدرة العملاء على رد القروض مما زاد من صعوبة حصول الفقراء على سيولة عن طريق البنك.
- أسباب من جانب الطلب، حيث أصبح هناك تدني في مستوى الوعي الاستهلاكي، وكذلك انخفاض مستويات محو الأمية، وانخفاض مستوى ثقة المستهلك.

- عدم توفر محددات الشمول المالي من القراءة والكتابة والعمل فالأمية تؤدي إلى الجهل بالحقوق والتسهيلات المتاحة للمواطن، وبتالي تؤدي إلى الاستبعاد المالي، والبطالة هي عدم قدرة الحكومة على تقديم فرص عمل بالنسبة للقادرين على العمل، وعدم توفر عمل يعني عدم توفر دخل وبالتالي عدم توفر إمكانية الوصول إلى التموين.
- تفشي الفساد والمحسوبية حتى في مؤسسات القطاع الخيري حيث وصل الفساد والمحسوبية إلى القطاع الخيري في بعض الدول الفقيرة وبالتالي لا يستفيد أشد الفقراء بأسا من الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات.

المبحث الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية

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

- مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية؛
- تعزيز إستخدام التكنولوجيا المالية الشمول المالي.

المطلب الأول: مفاهيم عامة حول التكنولوجيا المالية

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

أولا : مفهوم التكنولوجيا المالية

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

I. تعريف التكنولوجيا المالية

تعريف 1: توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية و الخدمات التقليدية، وتتميز هذه التكنولوجيا بأنها أرخص وأدق وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول و إليها وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة. (وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و والاقتصادية، أمين العقال الحاجموسى أق أخموك الجزائر المجلد 7 العدد 3 2018، ص 13)

تعريف 2: وتعرف التكنولوجيا المالية على أنها رصيد المعرفة الذي يتسم بإدخال آليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية .

تعريف 3 :كما تعرف أيضا على أنها أي اختراع تكنولوجي يتم توظيفه في الخدمات المالية، وهذه الابتكارات التي استخدمت في هذه الصناعة وطورت تكنولوجيات جديدة تنافس الأسواق المالية التقليدية، وكان للشركات الناشئة دور كبير في عملية ابتكار تكنولوجيات جديدة، ولكن العديد من البنوك العالمية الكبيرة مثل HSBC"ا و CRIDIT SWIS" طوروا أفكار الفينتك الخاصة بهم.(حمدي زينب أوقاسم الزهراء، " مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية"، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، و الجزائر المجلد 8، العدد 1 2018 ، ص 401)

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

II. أهمية التكنولوجيا المالية

- مع انتشار اسم " فينتك "على مصطلح التكنولوجيا المالية الذي شغل بال الكثير من رجال الأعمال نظرا للأهمية الكبيرة التي عملت على تطوير الكثير من الخدمات المالية التقليدية وجعلتها أكثر حداثة وعصرية و فقد أدى التقدم التكنولوجي السريع وتفضيل العملاء للقنوات الرقمية إلى تسهيل اعتماد نماذج عمل جديدة ودخول شركات أسرع حركة لتقديم خدمات ذات صلة بالأعمال المالية إلى العملاء، بما فيها مدفوعات و التجزئة والجملة، وعلاقات العملاء، وتقديم الإئتمان، وتعبئة رأس مال المساهم، بالإضافة إلى البنى التحتية و للأسواق المالية، وإدارة الثروات والتأمين، كما توفر التكنولوجيا المالية فرصا هائلة، كانخفاض التكاليف التي يتحملها العملاء ، والدفع الفوري، وتوفير المزيد من الخيارات وتسيير الخدمات، ومن شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر احتواء لجميع شرائح السكان، وبوسع الحكومات استخدام و المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والمدفوعات. (تحانوت خيرة " واقع وآفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، محلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد ، العدد 2، و 2018، ص 326)

III. خصائص التكنولوجيا المالية

يمكن تحديد أهم خصائص التكنولوجيا المالية في الآتي : (الزهاري زواويد، حجاج نفيسة " التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق"، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال و الحاج موسى أق أخموك الجزائر المجلد 7 العدد ، 2018، ص66)

- التكنولوجيا المالية هي مجموعة المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.
- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها .
- الخدمة المالية والمصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.
- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على أداء الخدمة المالية والمصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.
- تتسم القيود القانونية للتكنولوجيا المالية بكونها مرنة وتتماشى مع جميع مجالات استخدامها.
- التكنولوجيا المالية تقدم فى الأساس ثلاثة أصناف من الخدمات مدفوعات الهاتف النقال التمويل الجماعي، والتعاملات البنكية. (على الموقع الإلكترونية https://creation-entreprise.ooreka.fr/astuce/voir/703607/fintech. 14/04/2019. 02.00pm)

ثانيا: أهداف ودوافع استخدام التكنولوجيا المالية

I. أهداف التكنولوجيا المالية

تمنح التكنولوجيا المالية العديد من الأهداف أهمها الآتي : (مليكة بن علقمة، يوسف سائحي " دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية و والاقتصادية أمين العقال الحج موسى أق أخموك الجزائر ، مجلد 7، العدد 3، ص: 93)

- تعزيز الاحتواء المالي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية مع من لا يتعامل مع الجهاز المصرفي.
- تسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- تحقيق الإستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الإمتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.

- تيسير التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود.
- يؤدي إستخدام وسائل الدفع الإلكترونية إلى رفع كفاءة عمليات الحكومة، وهو ما يستدعى القيام بمزيد من و الإصلاحات لسد الفجوات في إطار الأوامر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك والأمن المعلوماتي.

II. دوافع إستخدام التكنولوجيا المالية

هناك العديد من الأسباب والدوافع التي جعلت اللجوء إلى التكنولوجيا المالية حتمية وليست إختيارية و والتي منها الآتي : (حيزية بنية، إبتسام عليوش قربوع " تكنولوجيا المعلومات ... ثورة اقتصادية جديدة"، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، و عقال – الحاج موسى أق أخموك الجزائر المجلد 7، العدد 3 2018، ص ص: 5150ر 18)

1. عدم امتلاك شريحة كبيرة من الأفراد للحساب مصرفي

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

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

يمثل إقراض المشاريع الصغيرة والمتوسطة 8% من القروض الإئتمانية التي تقدمها البنوك العربية في و دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، مقارنة بنسبة 18% في الدول متوسطة الدخل على مستوى العالم، وهذا بالرغم من الدور الهام الذي تلعبه المشاريع الصغيرة والمتوسطة في المنطقة، حيث تشكل نسبة 80% منه جميع المؤسسات المسجلة، وتوفر 30% من جميع وظائف القطاع الخاص

3. انخفاض ولاء العملاء لبنوكهم

و يرجع السبب جزئيا في ذلك الى تفضيل العملاء خيار الدفع عند الاستلام حتى لو كانوا يمتلكون بطاقات الائتمان وبطاقات الخصم.

4. مساهمة التكنولوجيا المالية في انتشار التجارة الإلكترونية

ويرجع السبب جزئيا في ذلك إلى تفضيل العملاء خيار الدفع عند الإستلام حتى ولو كانوا يمتلكون و حيث تلعب التكنولوجيا المالية دورا أساسيا، فهي تساهم في تحسين التجارة الإلكترونية والإستفادة منه نموها والذي يتوقع أن يصل إلى 4 أضعاف ما هو عليه في سنة 2015 ليصبح 20 مليار دولار بحلول سنة و 2020. كما أن نوعية الخدمات التي تقدمها الشركات الناشئة في ما يتعلق بالسرعة والأمان والسهولة، بما في ذلك خدمة التقسيط ستحث العملاء على الإعتماد على هذه الخدمات وبالتالي تعزيز النمو الإقتصادي الرقمي.

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

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

ثالثا : خدمات التكنولوجيا المالية

تساهم التكنولوجيا المالية في القضاء على عادات التمويل القديمة المتعلقة ببدء عمل تجاري على سبيل المثال، والتي تقتضي إتجاه المستثمر نحو البنك المحلي وتقديم طلب الحصول على قرض، كما أنها تبطل العادات المتعلقة بقبول بطاقات الإئتمان من جانب الشركات، والتي كانت تتطلب حسابا مع مزود إئتماني كبير، فشركات التكنولوجيا المالية بحثت عن حلول للمشاكل المالية المتعلقة بالمستثمرين خارج الأنظمة المالية والمقدرة بملياري فرد حول العالم، و 70 مليون فرد داخل الولايات المتحدة، أما إستخدام التكنولوجيا المالية في التمويل يعتبر عملا جماعيا أو الدفع عبر الهاتف المحمول، فخدمات تحويل الأموال هي ثورة في الطريقة التي تبدأت بها الشركات الصغيرة، وقبول المدفوعات وإنتشارها عالميا، فهي بالتالي تسهل عمليات بدء الأعمال التجارية، والتمويل الجماعي هو جمع سريع للمال وبتكلفة زهيدة في جميع أنحاء العالم، والذي كان من المستحيل أن يتم قبل ذلك، فهي تقصر الجدول الزمني لبدء أعمال الشركات من إجتماعات تستمر عدة أشهر إلى أسابيع قليلة، فهي تسهل عملية العثور على رأس المال اللازم للبدء عملية التشغيل . (زيد أيمن، بودراع أمنية التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة الى الابتكار، محلة الاجتهاد الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد 7، العدد 3 :2018، ص147)

حيث أصبحت شركات التكنولوجيا المالية توفر اليوم خدمات تغطي العديد من الأعمال التقليدية في مجال التجزئة وأعمال البنوك الأخرى والتي يمكن ذكرها كالتالي : (الزهاري زواويد حجاج نفيسة، مرجع سابق، ص ص : 66-67 19)

1. خدمات التمويل الجماعي أو التشاركي

من بين الخدمات التي تقدمها خدمات "الفينتك"، وأحد المفاهيم التي شكلت ثورة في النظام المالي، وتقوم الشركات التي تقدم خدمة التمويل الجماعي بتوفير منصة على الأنترنت، يمكن للشركات الصغيرة والناشئة ورواد الأعمال من خلال هذه المنصات الحصول على التمويل المالي اللازم لمشاريعهم والذي يكون من طرف عدة مستثمرين. وتعتبر خدمات التمويل الجماعي من بين أكثر فروع تكنولوجيات المال تطورا بحيث بلغ حجم الإستثمارات التي تمت من خلال هذه المنصات 34 مليار دولار عبر العالم. وتكمن حلول التمويل الجماعي في توفير مصادر تمويل لأصحاب المشاريع، في حين توفر للمستثمرين فرصة المشاركة في شركات قد تعرف مستقبلا مزدهرا.

2. خدمات الإقراض "الند للند"

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

3. خدمات الدفع الإلكتروني

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

4. تطبيقات المعاملات البنكية

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

رابعا : تطور مجال التكنولوجيا المالية

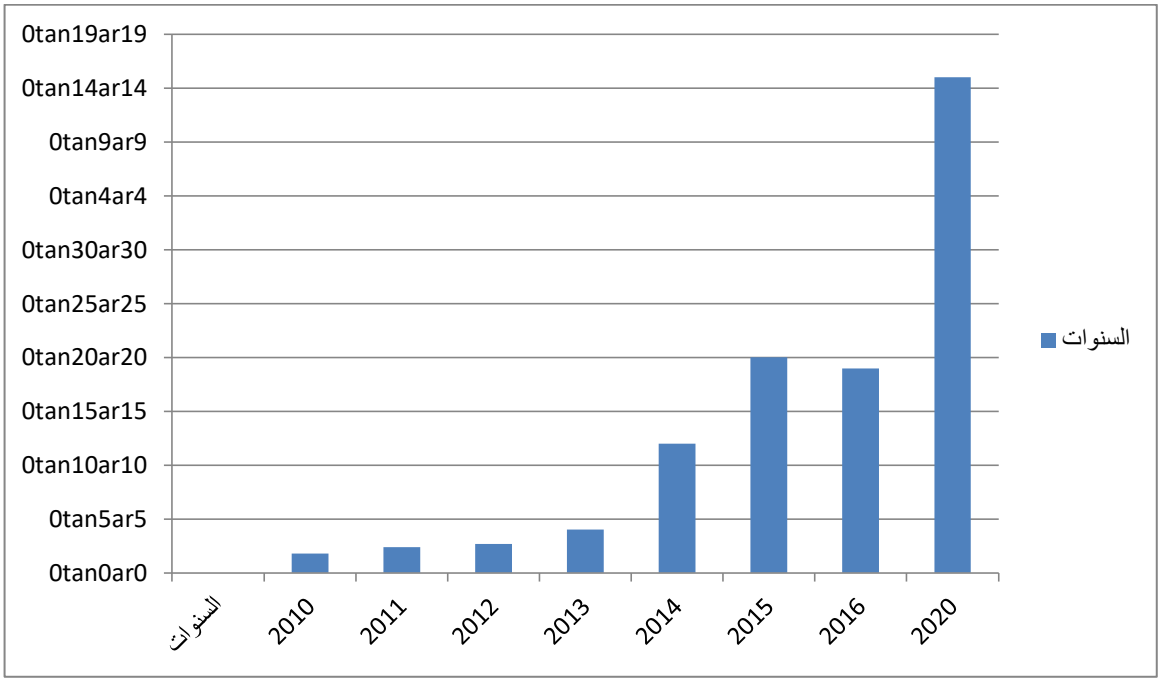
قد عرف قطاع التكنولوجيا المالية تطورا هائلا بعد الأزمة المالية التي ضربت القطاع المالي سنة 2008. بحيث تراجعت ثقة المستهلكين في المؤسسات المالية التقليدية، ومع تطور التكنولوجيات ووسائل الاتصال الحديثة وانخفاض تكلفتها وتزايد نسبة سكان العالم القادرين على الوصول إليها واستعمال الشبكة العنكبوتية، الأمر الذي شكل فرص في ظهور ونمو شركات الفينتك التي تدمج التكنولوجيا في تقديم الخدمات المالية عبر العالم والتي استقطبت مجال التكنولوجيا المالية كنشاط لاحتوائه وتطويره والعمل على تحقيق أرباح من خلاله، وهذا المجال جزء لا يتجزأ من الاقتصاد الرقمي والعالم الإفتراضي الذي أصبح محل إهتمام الشركات الناشئة التي بدأت بتطوير مفهومه وأخذته كقاعدة أساسية لنشاطها، خاصة بعدما فرضت التجارة الإلكترونية نفسها كنشاط جديد فحققت نجاحا وتطورات وأرباح طائلة للعاملين فيها .(وهيبة عبد الرحيم وآخرون " شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط المحلة العالمية للاقتصاد والأعمال الجزائر، المجلد 4، العدد 1. 39 ص 2018)

I. حجم الاستثمارات في التكنولوجيا المالية عبر العالم

شهدت الاستثمارات العالمية في قطاع التكنولوجيا المالية ارتفاعا ملحوظا، من 928 مليون دولار سنة 2008، إلى 4 مليارات دولار سنة 2013 ، ثم نمت تلك الإستثمارات إلى 200 مليار دولار سنة 2015 ومن المتوقع أن تصل الإستثمارات إلى 46 مليار دولار بحلول سنة 2020، بفضل التقدم التكنولوجي والمنتجات المالية المبتكرة، كما وتساهم شركات رأس المال الإستثماري بنسبة 24% من إجمالي الإستثمارات و شركات الأسهم الخاصة بنسبة 15% والمستثمرون والمغامرون بنسبة 12% وغير ذلك من الجهات الإستثمارية بنسبة 49%. (حمدي زينب، أو قاسم الزهراء، مرجع سابق، ص 402)

وهذا ما يمثله الشكل الموالي :

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

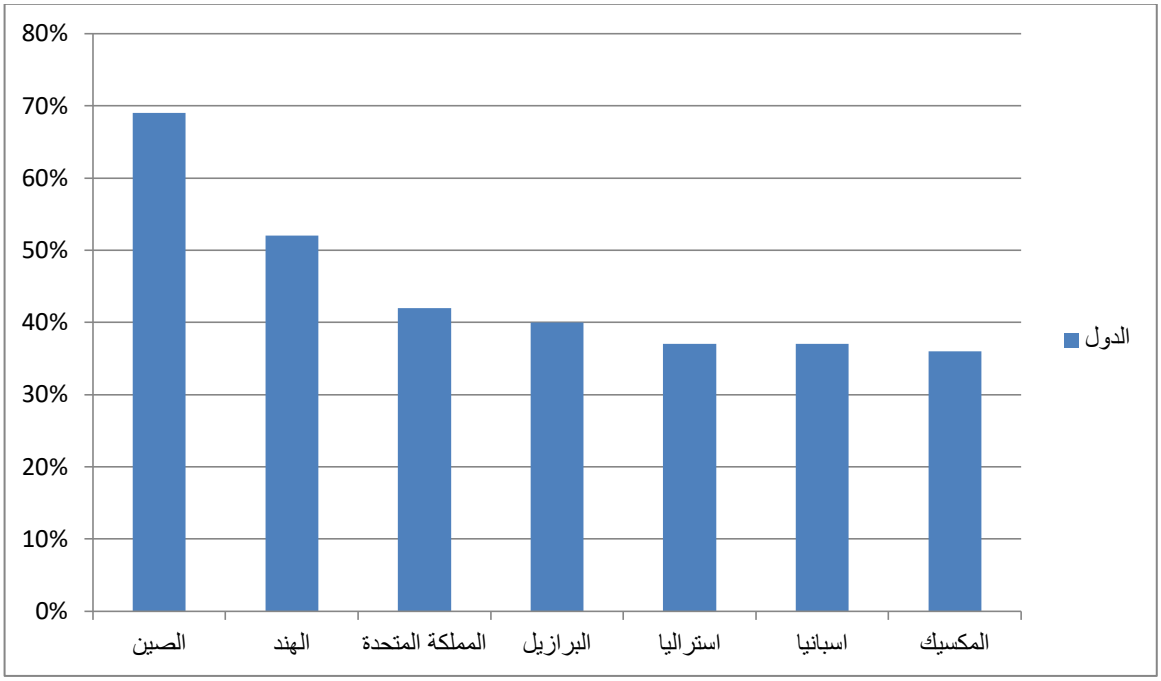


المصدر: حمدي زينب، أو قاسم الزهراء مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك الجزائر، المجلد 8، العدد 1، 2018، ص 402.

II. الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية

تتصدر الصين الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية في أعمالها المالية حيث تستخدمها بما نسبته 69%، الهند بنسبة 52%، وتحتل ثالثا المملكة المتحدة بنسبة 42% وهي من الأكثر الدول المتقدمة إقتصاديا، ثم 40% البرازيل، و 37% لكل من أستراليا وإسبانيا ومن بعدهم المكسيك بنسبة 36% والشكل الآتي يوضح ذلك : (نفس المرجع السابق، ص: 403)

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



المصدر : الزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي ... الواقع والافاق، محلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، الجزائر ، المجلد 7 ، العدد 9، 2018، ص 28.

5. تسهيلات التكنولوجيا المالية للعمليات تمويل الشركات

وفي المقابل، تتيح التكنولوجيا المالية فرصا واسعة النطاق تحرص السلطات الوطنية على تعزيزها، وتقدم هذه التكنولوجيا وعدا بتخفيض التكاليف والإحتكاكات الناشئة من التعامل المباشر، وزيادة الكفاءة والمنافسة، وتضييق نطاق التضارب في المعلومات، وتوسيع نطاق الخدمات المالية، لا سيما في البلدان المنخفضة الدخل وللسكان المحرومين من الخدمات، وذلك على الرغم من أن فوائد التغير التكنولوجي قد تستغرق وقتا حتى تتبلور بصورة كاملة. ويمكن أن تدعم الإبتكارات والتطورات التكنولوجية المستمرة التنمية الإقتصادية والنمو الشامل للجميع على نطاق واسع، وكذا تسهيل المدفوعات والتحولات الدولية، وتبسيط وتعزيز الإمتثال للعمليات الإشرافية والرقابية. (أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية – وثيقة مبدئية، 19 سبتمبر 2018 على الموقع الإلكتروني:

http://documents.worldbank.org/curated/en/498821539097297657/130563-BR-PUBLIC-

on-10-11-18-2-30- AM-Arabic-BFA-2018-Sep-Bali-Fintech-Agenda-Board-Paper.docx.12/04/2019. 22)

3. خدمات الصيرفة المنزلية

تتم هذه الخدمة بإستخدام الحاسب الشخصي الموجود بالمنزل أو العمل أو أي مكان والذي يتصل بحاسب المصرف ليتمكن من خلال كلمة سر أو رقم سري أو كليهما لإتمام العمليات المصرفية المطلوبة وهذا يتضمن السرية العالية في التعامل.(وسيم محمد الحداد وآخرون ، مرجع السابق، ص: 64)

4. خدمات الصيرفة المحمولة

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

5. خدمات الصيرفة الهاتفية

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

6. التلفزيون الرقمي

وهو عبارة عن الربط عبر الأقمار الصناعية بين جهاز التلفزيون بالمنزل أو بالعمل وبين حاسبات البنك، وبإدخال رقم سري يمكن من الدخول إلى حاسب البنك أو شبكة الأنترنيت وتنفيذ التعليمات المصرفية للعميل، ويعد هذا التلفزيون من أحدث القنوات التي تم إبتكارها والتي تمكن المصارف من التفاعل مع العملاء في منازلهم، وما يعنيه ذلك من إتساع إمكانية جذب المزيد من العملاء، وتوفير نطاق عريض من الخدمات تشتمل على تقديم المشورة وتوفير المعلومات. وقد وجدت هذه التقنية رواجا كبيرا من البنوك والعملاء على حد سواء في بريطانيا، يليها ذلك في السويد وفي فرنسا، إذ يتوقع أن يبلغ عدد العملاء المشتركين في هذه التقنية عام 2020 نحو 40% من السكان بها. (نفس المرجع السابق، ص: 65)

7. بنوك الأنترنيت

تعد بنوك الأنترنت هي الأعم والأشمل، والأيسر والأكثر أهمية في مجال قنوات توزيع الخدمة المصرفية إلكترونيا، وذلك أن تلك الشبكة شبكة الانترنت لإتساعها المتنامي على مستوى العالم، والزيادة اليومية لعدد مستخدميها، فضلا عن الزيادة المذهلة لعدد مرات الإستخدام اليومي لها ، كل ذلك يرشح هذه القناة أو الوسيلة لتكون الأهم، حيث توفر بنوك الأنترنت أدوات تسمح بالتفاعل مع العملاء الذين يدخلون على مواقع البنوك في شبكة الأنترنيت، وتتيح لهم خططهم الإستثمارية، واختيار القروض، أو فتح حسابات جارية. وتساهم زيادة إستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بشكل خاص وخدمات التكنولوجيا المالية عامة في تخفيض تكلفة تحويل الأموال وإتاحة الخدمات المالية الرسمية لملايين من الأشخاص الأول مرة. هذا بالإضافة الى إزالة العوائق الجغرافية والوصول إلى المناطق النائية وخلق فرص عمل جديدة. (المزاودة عمار ، كليبات محمد أنيس الصيرفة الإلكترونية المزايا الواقع والتحديات الملتقى الوطني حول الصيرفة الإلكترونية كمدخل حديث لعصرنة القطاع المصرفي الجزائري، جامعة باجي مختار عنابة – الجزائر ، 05 ماي 2019، ص: 6)

في العديد من البلدان النامية، تفتقد نسبة كبيرة من العملاء المحتملين الى الأوراق والمستندات الرسمية مما يزيد صعوبة تقييم جدارتهم الإئتمانية. وفي هذا الصدد يتيح إستخدام الهاتف المحمول والمحافظ الذكية في المجال المالي توفير البيانات للشركات والمؤسسات للتنقيب عنها واستخدامها. فمن الممكن الحكم عن الجدارة الإئتمانية للعملاء إلكترونيا إذ ما منحوا مزودي الخدمة الإذن للوصول إلى بياناتهم المالية. ومع تزايد إستخدام الهواتف الذكية وتطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تمكنت المؤسسات المالية من التواصل مع العملاء وخلق علاقات فعالة معهم من خلال توفير المعلومات والخدمات في الوقت المناسب ويمكن لكل عميل إستخدام عدة أجهزة وتطبيقات إلكترونية ويمكن للمؤسسات المالية الربط بين كل المعلومات والبيانات المتوفرة استنادا إلى سلوكيات وتفضيلات الأفراد. (مجلة إتحاد المصارف العربية، بيروت، العدد رقم 153، أوت 2017، ص : 28)

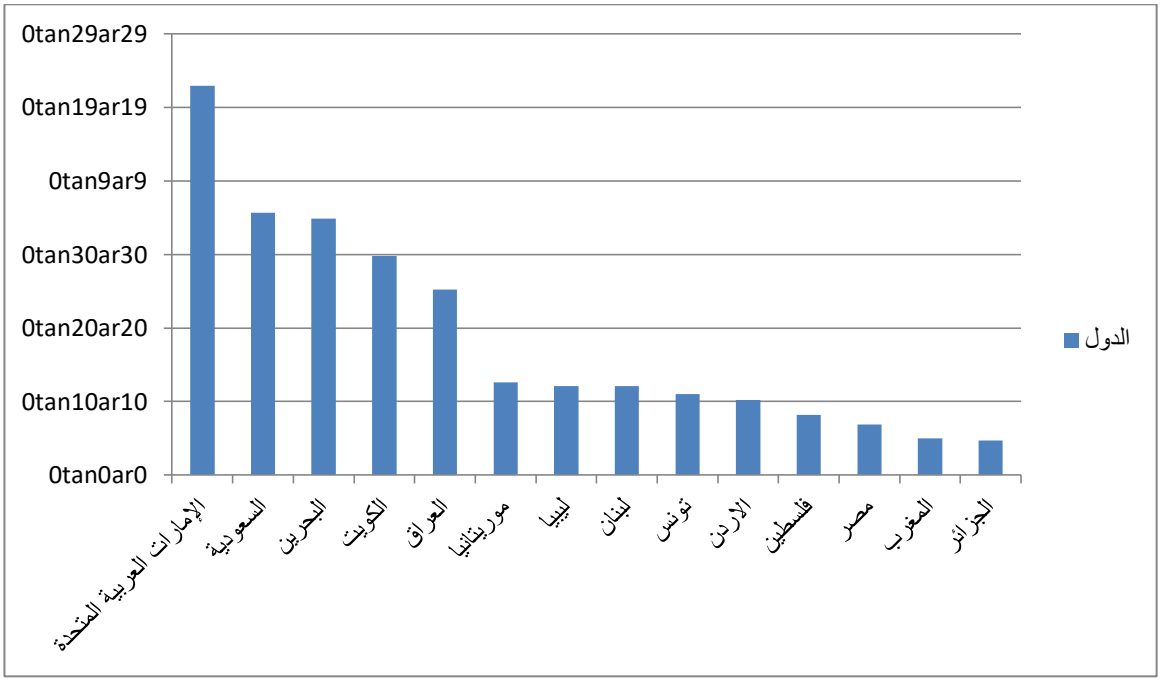
أما في ما يتعلق بالإقراض، فتزداد التحديات أمام شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لتسيير الإقراض وتوفير الضمانات اللازمة المرتبطة به، وعلى الرغم من ذلك، فقد استطاعت تلك الشركات الدخول في هذا

المجال وتيسير الإقراض والإقتراض عبر الأنترنت للأفراد والأعمال. الأمر الذي لاقى قبولا وإستحسانا من جانب المقرضين والمقترضين ومقدمي الخدمة. حيث يمثل التمثيل البياني نسبة إستخدام الهاتف المحمول للولوج الى الحساب المصرفي.

8. الأنترنت المصرفي

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

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



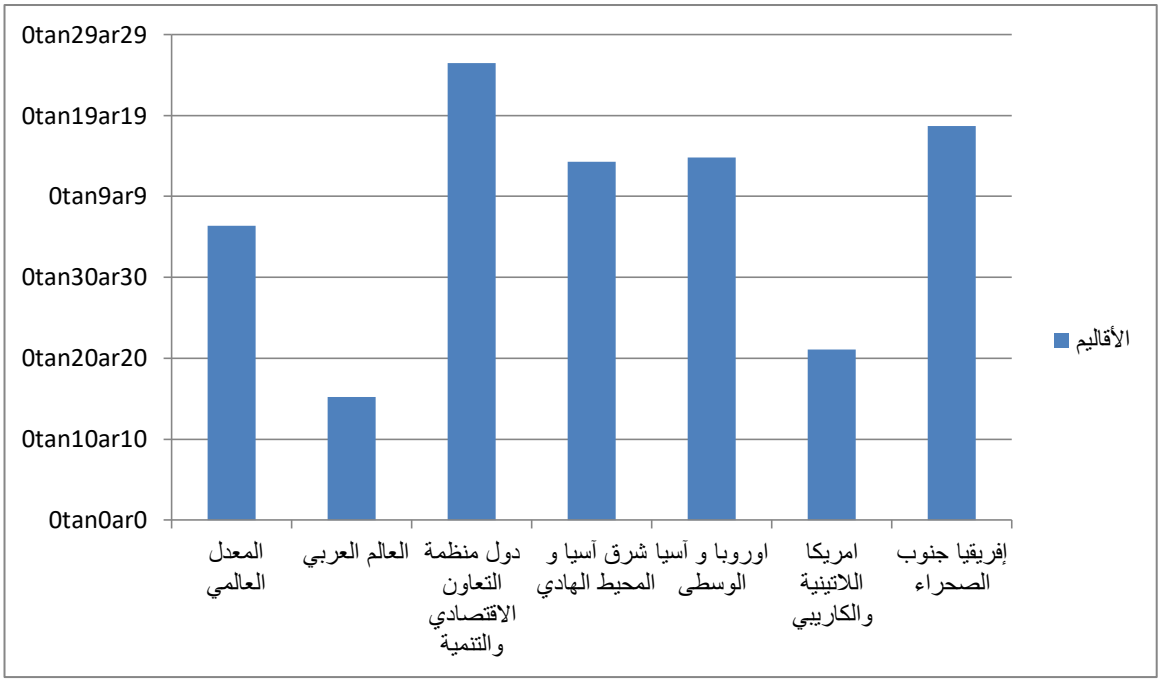
المصدر: مجلة إتحاد المصارف العربية، بيروت، العدد 458 2019، ص: 19

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

ثانيا : تطور استخدام الكنولوجيا المالية والشمول المالي

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

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

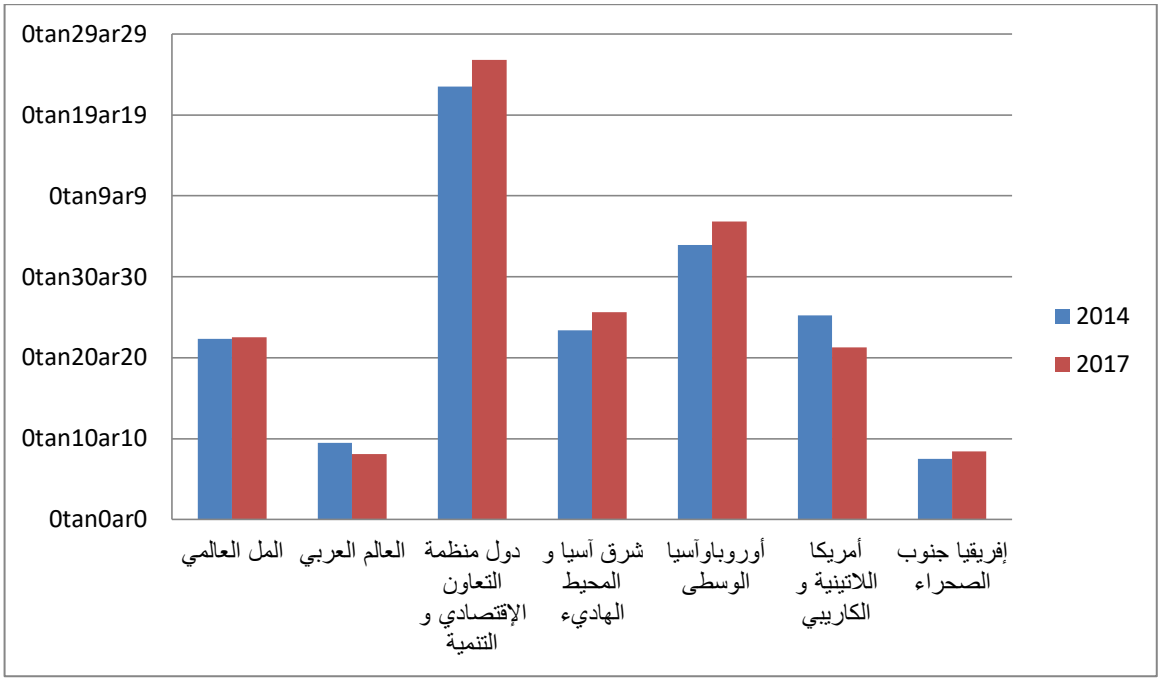


المصدر : نفس المرجع السابق، ص: 18

تظهر هذه البيانات أن 15.2% من البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية في العالم العربي إستخدموا الهاتف المحمول أو الأنترنت للولوج إلى حساباتهم المصرفية سنة 2017 ، و 9% فقط من البالغين قاموا بدفع الفواتير أو التسوق عبر الأنترنت، وهذه النسب هي الأدنى على الصعيد العالمي. في المقابل، تسجل دول منظمة التعاون الإقتصادي والتنمية النسب الأعلى عالميا.

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

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



المصدر: نفس المرجع السابق، ص: 14

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

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

III. الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية

الجدول رقم(01-02) : الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية.

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

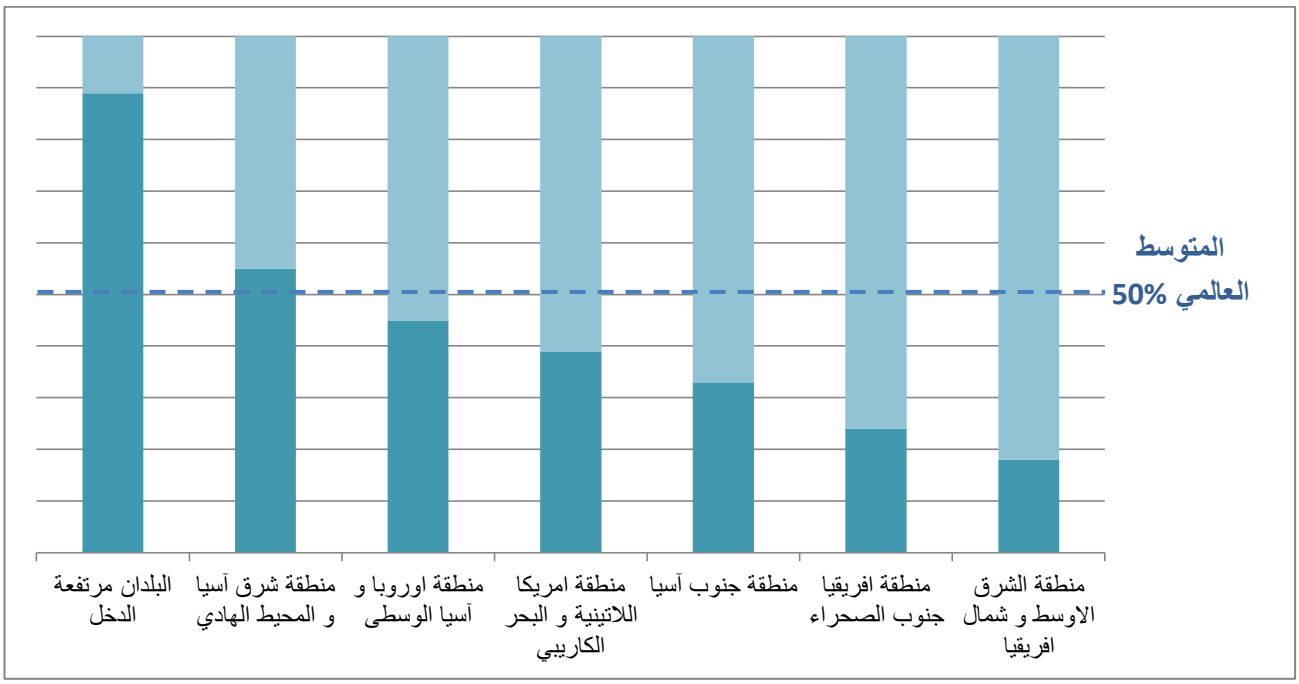
المصدر: ابتسام حزيه، تكنولوجيا المعلومات. ثورة اقتصادية جديدة، **مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية** المركز الجامعي أمين العقال الحاج موسي أق أخموك، الجزائر ، المجلد 7 ، العدد 3، 2018، ص 45.

يظهر الجدول رقم (02) أن أستراليا تتصدر المرتبة الأولى من ناحة الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية بالنسبة 73%، يليها الصين بالنسبة 69%، حيث تتصدر المكسيك الأخيرة في الترتيب بالنسبة 36%.

ونلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن الدول الأكثر إستخداما للتكنولوجيا المالية هي في الأساس الدول الناشئة، وهذا يعود للتغلغل الكبير للأنترنت، حيث زادت تنزانيا نسبة البالغين الذين يمتلكون معاملات بنكية بأكثر من الضعف من 17.3% سنة 2011 الى 93.8% سنة 2014 ، وبشكل أساسي من خلال الخدمات المالية الإلكترونية، حيث تركيز الهند على بطاقات الهوية الرقمية كان عاملا مؤثرا في إضافة 200 مليون حساب بنكي جديد، وفي البرازيل أدت بطاقات الدفع الإلكتروني إلى تخفيض تكلفة التحويلات الإجتماعية.(إبتسام حزية، تكنولوجيا المعلومات ... ثورة إقتصادية جديدة، محلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسي أق أخموك، الجزائر المجلد 7، العدد 3، 2018، ص 45)

IV. نسبة البالغين الذين لديهم حسابات في مؤسسة مالية رسمية

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



المصدر: على الموقع الإلكتروني 2019/05/08, P : 11

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

تظهر هذه البيانات أن 79% من البالغين الذين يملكون حسابات مصرفية في البلدان المرتفعة الدخل وقد احتلت المرتبة الأولى عالميا، حيث تليها منطقة الشرق الوسط بنسبة 55% ، و 43 % فقط من البالغين قد قاموا بإنشاء حسابات لدى مؤسسات رسمية ، حيث تسجل منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا 15 % كأدنى نسبة للإنشاء حسابات وذلك راجع لعدة أسباب نذكر منها عدم وجود ثقافة مالية، وكذلك الوعي المالي منخفض.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة ومقارنتها بالدراسة الحالية

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

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

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

أولا: دراسة حنين محمد بدر عجوز

بعنوان: "دور الإشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء"

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

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

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

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

ثانيا : دراسة وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور

بعنوا :"توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب الشركات الناجحة" (وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، محلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر ، المجلد 7، العدد 3، 2018، (دراسة سابقة))

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

- ظهور شركات التكنولوجيا المالية وتحقيقها نجاح أمر لا مفر منه ولا بد من الإعتراف به على غرار تبنيها من مختلف دول العالم وحتى منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا.
- شركات التكنولوجيا المالية ستواجه عدة تحديات كونها المنافس الرئيسي لأضخم وأقدم مؤسسات الإقتصاد.
- على رأس هذه التحديات عامل الأمن السرية التامة المعاملات الإلكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبه، حيث أن المصارف بدأت تعترف بالخطر عند إدراكها لوجود شريحة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والخدمات الرقمية. كذلك للدعم الذي حظيت به هذه الشركات الناشئة من قبل أكبر مؤسسات العالم كالفايسبوك.

ثالثا : دراسة ماجد محمود محمد أبو دية

بعنوان: "دور الإنتشار المصرفي والإشتمال المالي في نشاط الإقتصاد الفلسطيني" (ماجد محمود محمد أبو دية دور الإنتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصاد الفلسطني"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص علوم اقتصادية، جامعة الأزهر، عزة 2012، (دراسة سابقة))

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

- أثرت سياست التفرع المصرفي بصورة معنوية إيجابية على حشد المدخرات المتمثلة بودائع الجمهور وهذا يعني إستقطاب عملاء جدد للتعامل مع المصارف يترتب عليه زيادة في إعداد الحسابات وما يرتبط بها من خدمات مصرفية الكترونية.
- تيسر وتسهل عمل المعاملين إتمام صفقاتهم ومعاملاتهم التجارية.
- إن للإشتمال المالي دور هام في تحفيز النمو الإقتصادي من خلال توزيع الخدمات المصرفية إلى كافة فئات المجتمع المختلفة.
- زيادة حشد المدخرات وهي ودائع الجمهور التي أثرت إيجابا على زيادة حجم التسهيلات الإئتمانية المغذية للقطاعات الإنتاجية المختلفة.

رابعا : دراسة الزهاري زواويد، حجاج نفيسة

بعنوان: "التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع و الأفاق" (لزهاري زواويد حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والافاق، محلة الإحتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي أمين العقال الحاج موسى أق إخموك، الجزائر، المجلد 7 ، العدد 9، 2018 دراسة سابقة))

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

- التكنولوجيا المالية هي الأداة الأنسب للتقديم خدمات وحلول مبتكرة في ما يخص الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية التقليدية والبنوك وشركات التأمين في عالم ميزته السرعة والتغير.
- وجود خدمات التمويل الجماعي من بين أكثر فروع التكنولوجيات تطورا، وهي تكمن في توفير مصادر تمويل لأصحاب المشاريع، في حين توفر للمستثمرين فرصة المشاركة في شركات قد تعرف مستقبلا مزدهرا.
- بالرغم ما تحققه التكنولوجيا المالية والمصرفية من مزايا متعددة تخدم القطاع المالية والمصرفي بشكل كبير، إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لإستخدام هذه التكنولوجيا من قبل المصارف والمؤسسات المالية والتي من شأنها أن تحقق الضرر الكبير بهذه المؤسسات إذا لم يتم إكتشافها ومعالجتها في الوقت المناسب.
- التكنولوجيا المالية ظاهرة عالمية متكاملة أثارها إستثمارات إستراتيجية ثابتة ونمو هائل.
- تكامل المصارف التشاركية الإسلامية مع شركات التكنولوجيا المالية مستقبلا يعزز إستخدام الإبتكارات التكنولوجية المالية، ويدفع البنوك في جميع أنحاء العالم إلى الأمام لتقدم خدمات مصرفية رقمية لتلبية الإحتياجات المتنوعة لهذه الشريحة من العملاء.

خامسا : دراسة وهيبة عبد الرحيم و آخرون

بعنوان: " شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا" (وهيبة عبد الرحمان واخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، المحلة العالمية للإقتصاد والأعمال، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، 2018، (دراسة سابقة))

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

- إهتمام رواد الأعمال بالتكنولوجيا المالية بات أمرا محتما من خلال المبادرات التي مست قطاع الخدمات المالية بإستغلال أحدث التقنيات.
- إن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تفتقد إلى ثقة العملاء كونها حديثة النشأة لذلك تتخذ من هذه النقطة ركيزة تعمل على معالجتها.

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

سادسا : دراسة بوقرة إيمان

بعنوان : " واقع و آفاق الإشتمال المالي في الأردن" 1

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

- حيث تواجه الشركات الناشئة الشابة تحديا في الوصول إلى التمويل وإن هناك فرق واضح في النوع الإجتماعي.
- حيث تواجه النساء مستويات أعلى من الإقصاء المالي، هناك معوقات أساسية تؤثر على وضع الإشتمال المالي في الأردن، من بين هذه المعوقات : عدم وجود إحصائيات رسمية وقلة المنتجات المتاحة.
- تنظيم وتعزيز الخدمات المالية المدفوعة مسبقا كطريقة لزيادة الاشتمال المالي.
- تطوير وتحسين آليات الدفع وجعلها أكثر ملائمة لكل شرائح المجتمع.

سابعا: صليحة فلاق، شارفي،

بعنوان "دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في العالم العربي تجربة مملكة البحرين ، مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 21 العدد 01، 2020 "

هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي، بما يساهم في تحقيق الاستقرار المالي ودعم مسار التنمية الاقتصادية والاجتماعية، وذلك من خلال عرض

تجربة مملكة البحرين تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن مملكة البحرين قد حققت تقدما ملحوظا في مؤشرات الشمول المالي، ويرجع ذلك لجهود مصرف البحرين المركزي في إنشاء وحدة التكنولوجيا المالية والابتكار، إضافة إلى إصدار التعليمات الخاصة بمنصات التمويل الجماعي وتطوير نظام الدفع الالكتروني مما يحقق تقدم في مؤشرات الشمول المالي، وأهم ما توصل إليه الباحثان أن التكنولوجيا المالية أداة فعالة لتعزيز الشمول المالي حيث تسمح بتسهيل وتسريع المعاملات المالية اليومية مما يساهم بوصول الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع.

ثامنا: سيد اعمر زهرة بن عبد الفاتح دحمان

بعنوان "التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي – دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا ، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 08، العدد 01 2020"

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مؤشرات الشمول المالي في الوطن العربي ومقارنتها، وتصنيفها، وكذا التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم الشركات الناشئة في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ومدى قدرة هذه الأخيرة على تقديم أشكال جديدة ومبتكرة من العمليات المصرفية بهدف تحقيق الشمول المالي في الوطن العربي، تم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى أن المنطقة العربية تسجل أدنى مستويات الشمول المالي في العالم، حيث يمتلك 37% فقط من البالغين في الدول العربية حسابات مصرفية رغم تركز شركات التكنولوجيا المالية في دول الخليج العربي، ومن ناحية الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية تحتل الدول العربية المرتبة الأخيرة عالميا رغم أن 39% من البالغين في الدول العربية حصلوا على القروض، فإن 8% منهم فقط اقترضوا من مؤسسة مالية رسمية أو بواسطة بطاقة ائتمان، حيث توصل الباحثان أن استخدام التكنولوجيا المالية في الدول العربية تواجه صعوبات عدة أهمها ضعف الأعمال، وندرة رؤوس الأموال، بالإضافة إلى المشاكل القانونية والتنظيمية وكذلك مشاكل جودة خدمات الانترنيت والاتصال مما يعيق توسيع نطاق استخدام الخدمات المالية، ما يحد من تحقيق الشمول المالي في العالم العربي.

المطلب الثاني: الدراسات الأجنبية السابقة

أولا : دراسة (Andualem et sambasiva Rao)

بعنوان : "الشمول المالي في اثيوبيا. Financial Inclusion in Ethiopia" (أنديولام ، سامبا فيسا راو، الشمول المالي في أثيوبيا المحلة العالمية للاقتصاد والمالية 2017، (دراسة سابقة))

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

- على الرغم من أن أثيوبيا حققت نموا سريعا في القطاع المالي في العمين الماضيين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصول على الخدمات المالية.
- إن أثيوبيا مختلفة عن إفريقيا ومنخفضة في جانب الشمول المالي، وهناك نسبة 33.86% من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، وإنهم يستخدمون حسابهم للحفاظ على المال بصورة آمنة.
- نقص الأموال والمسافات والتكاليف والمستندات الكافية.

ثانيا : دراسة (taufik Mouhammed,ismail)

بعنوان : "يمكن للعمل الخيري في زيادة الشمول المالي. Can philanthropy increase financial inclusion " (إسماعيل عبد الغفار و آخرون، هل يمكن للعمل الخيري في زيادة الاشتمال المالي، المعهد الإسلامي للبحوث والتعليم، جامعة مواكسوط موريتانيا، 2016 (دراسة سابقة))

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

- حيث أظهرت الدراسة أن الأعمال الخيرية تزيد من نطاق الخدمات المالية المتاحة للأسواق المحرومة.
- كلما زاد عدد الفقراء الذين لديهم حساب لدى المؤسسات المالية الإسلامية وفي الوقت نفسه يحصل الفقراء أيضا على التمويل من المؤسسات المالية الإسلامية.
- الحواجز أمام نمو الخدمات المالية الإسلامية ينبغي إزالتها حتى تتمكن من تلبية الطلب في السوق.
- يمكن للشمول المالي الحد من الفقر وعدم المساواة في البلدان الإسلامية التي تعاني من الفقر الشديد.

ثالثا : دراسة (giovanna priale reyes)

بعنوان: "مؤشرات الشمول المالي في البلدان النامية. Indicators of financial inclusion of developing countries "

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

- في أن يتم وضع مؤشرات جديدة ومؤشرات نوعية وكمية مستمدة من دراسات إستقصائية أساسية بشأن محو الأمية المالية والوصول المالي واستخدام المنتجات والخدمات المالية.
- يمكن للحكومات أن توافق على إستراتيجية الشمول المالي وذلك في القطاعين العام والخاص. يجب توفر إطار قانوني يسمح بتوفير الخدمات المالية من أجل توسيع نطاق التمويل.
- البنى التحتية المالية يجب أن تركز على المعلومات الإئتمانية المضمونة.

المطلب الثالث : المقارنة بين الدراسات السابقة ودراستنا

يتضح من الدراسات السابقة تنوع وإختلاف الأهداف والنتائج وكذلك المتغيرات التي تناولتها الدراسات السابقة والتي إستخدمتها الدراسة كمرجع وأساس في الدراسة الحالية حيث تنوعت الدراسات العربية والمحلية في تناول موضوع الشمول المالي والتكنولوجيا المالية، حيث استفاد منها الباحث في بناء الإطار

النظري والتعرف على أبعاد ومتغيرات الدراسة وكيفية قياسها للخروج بنتائج لتعميمها وتبين أيضا ندرة الدراسات المحلية التي تناولت التكنولوجيا المالية وتحديدا مساهمته في تعزيز الشمول المالي حيث لم يجد الباحث أية دراسة تربط بين التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي. حيث أن هناك أوجه تشابه وإختلاف في عدة من الجوانب بين الدراسات السابقة لعل أهمها الآتي:

- من ناحية الهدف لقد إشتركت جل الدراسات في مجال الشمول المالي حول هدف رئيسي وهو نشر الثقافة المالية في كافة فئات المجتمع، أما في مجال التكنولوجيا المالي فالهدف الرئيسي هو إستخدام الوسائل المالية الحديث وتعميم إستعمالها .
- بالنسبة للمنهج المستخدم للمعالجة، معظم الدراسات إستخدمت برنامج (Spss) الإستبيان، وبع الدراسات إستخدمت المنهج الوصفي للتوضيح جوانب الموضوع النظرية.
- أما بالنسبة للعينة الدراسة فوجدنا إختلاف بين الدراسات، فكل دراسة أسقطت دراستها على عينة معينة.
- حيث هناك نتائج مختلفة عن التي توصلنا إليها في بحثنا هذا وذلك راجع لإختلاف في متغيرات الدراسة وكذلة العينة المدروسة.

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

مع كل هذه الإختلافات الموجودة بين الدراسات السابقة والحالية تبين لنا أن كل متغير له نتائج خاصة حيث لا يوجد ربط بين المتغيرات في الدراسات السابقة وذلك للحداثة الموضوع، حيث هناك نتيجة شاملة لموضوعنا هي أنه يجب إستخدام الوسائل المالية الحديثة في كافة أفراد المجتمع والعمل على تطوير الثقافة المالية وتعميمها لدى كافة الفئات من المجتمع.

خلاصة الفصل الأول

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

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

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

الفصل الثاني

دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

الفصل الثاني :دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

تمهيد:

بعد الانتهاء من الشق النظري للدراسة ، و الذي تم فيه التطرق إلى مختلف الجوانب المتعلقة بالتكنولوجيا المالية و درها في تعزيز الشمول المالي .ولمعرفة ذلك تم اختيار فئة من فئات المجتمع الأكثر ثقافة و إطلاعا ،حيث وقع الاختيار على مجموعة من الموظفين من مختلف مكاتب المحاسبة باعتبارهم الهيئة المثقفة .

سيتم الاعتماد على الاستبيان الذي يحتوي على مجموعة من الفقرات بهدف الحصول على المعلومات اللازمة و إجراء الاختبارات الملائمة لدراسة صحة الفرضيات و للإجابة على إشكالية الدراسة و التي تتمحور حول كيفية مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز و تحقيق الشمول المالي .

من خلال ذلك يتم تقسيم هذا الفصل كما يلي :

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية .

المبحث الثاني : اختبارات حول أداة الدراسة .

المبحث الثالث : عرض نتائج الدراسة و مناقشتها .

المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث سنتطرق للطريقة و الأدوات التي تم استخدامها في الدراسة التي قمنا بها و اختبار صدقها و ثباتها ،سيتم تقديم وصف لمجتمع الدراسة و عينته ، و كما يوضح الأدوات الإحصائية و البرامج المستخدمة في تحليل هذه الدراسة .

المطلب الأول : الطريقة المستخدمة في الدراسة

الفرع الأول : مجتمع و عينة الدراسة

1. مجتمع الدراسة :

شمل مجتمع الدراسة على مجموعة من الموظفين المختصين في التخصصات التالية (محاسبة، مالية)

2.عينة الدراسة :

تتكون عينة الدراسة من كافة مفردات مجتمع الدراسة ،حيث تم توزيع 40 استمارة شملت مجتمع الدراسة و الجدول التالي يوضح ذلك :

الجدول رقم (02-03): عينة الدراسة

عدد أفراد العينة	عدد الاستبيانات الموزعة	عدد الاستبيانات المسترجعة	عدد الاستبيانات الصالحة
30	40	35	30

المصدر:من إعداد الطالبين.

الفرع الثاني :تحديد مصادر البيانات و طريقة الجمع

في دراستنا الميدانية التي قمنا بها اعتمدنا على مصدرين أساسيين للبيانات حيث قمنا بجمعها من خلال مصادر أولية و أخرى ثانوية و التي لها صلة بموضوعنا و تمثلت فيما يلي :

1.المصادر الأولية :

تم التوصل إليها من خلال الدراسة الميدانية حيث تم توزيع استبيان على مجموعة من الموظفين المختصين في المحاسبة و المالية ،بهدف جمع المعلومات المطلوبة لموضوع الدراسة ،حيث تمت معالجتها من خلال برنامج الإحصائيSPSS الإصدار رقم 29.

2.المصادر الثانوية :

تمثلت في مجموعة من البحوث الجامعية و المقالات و المجلات العلمية ، و بناءا على ذلك قمنا بتحديد فرضيات الدراسة و تحديد فقرات الاستبيان بما يناسب الإجابة على فرضيات دراستنا ،و بهدف التحليل الإحصائي تم استخدام ليكارت الخماسي المكون من خمس درجات و ذلك لقياس استجابات الأفراد أو العينة لفقرات الاستبيان .

تم تطبيق المقياس التالي ضمن المحور الأول و الثاني حسب الجدول التالي:

الجدول (02-04):مقياس الاستبيان

المقياس	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
الأوزان	5	4	3	2	1

المطلب الثاني : أدوات الدراسة

من خلال هذا المطلب سيتم توضيح الأدوات المستعملة في جمع البيانات و المعلومات المتعلقة بالدراسة الميدانية ، و هذا للوصول إلى النتائج المراد تحقيقها .

الفرع الأول :الأداة المستعملة للدراسة

1.تصميم استمارة الاستبيان

في هذه المرحلة سعينا لتصميم استمارة تحتوي على فقرات بسيطة ، بحيث تكون قابلة للفهم و يمكن استيعابها من قبل أفراد العينة الذي من المفترض أن يكونوا على إطلاع واسع على موضوع الدراسة.

و قد تم إعداد الاستبيان عبر مراحل و هي :

.إعداد استبيان أولي من أجل جمع المعلومات

.عرض الاستبيان على الأستاذ المشرف من أجل اختبار مدى ملائمته لتجميع البيانات.

.تعديل الاستبيان بشكل أولي حسب ما اقترحه الأستاذ.

.الوصول إلى الصيغة النهائية بعد التصحيحات و التعديلات .

.توزيع الاستبيان على أفراد العينة لتجميع البيانات اللازمة للدراسة .

2.هيكل استمارة الاستبيان

تضمنت استمارة الاستبيان 30 فقرة توزعت في محورين رئيسيين و ذلك سعيا للوصول إلى إجابة واضحة و دقيقة للمستجوبين.

أ.تمثلت في أسئلة متعلقة بالبيانات الشخصية و المهنية لأفراد العينة

(الجنس ،العمر، التخصص ،الخبرة) و تحتوي على أربعة أسئلة من 01 الى 04.

ب. تمثلت في محورين :

المحور الأول: يضم فقرات متعلقة بالتكنولوجيا المالية , و الذي يضم 12 فقرة

المحور الثاني : يحتوي على فقرات متعلقة بالشمول المالي ، و يضم 14 فقرة من 13 إلى الفقرة 26.

3.نشر و توزيع الاستبيان:

تهدف تعميم و توزيع الاستبيان على نطاق واسع حاولنا إتباع عدة طرق أهمها :

المقابلة الشخصية : قمنا بتوزيع الاستمارة على المستجوبين إضافة إلى شرح الهدف من إعداد هذا الاستبيان .

الفرع الثاني :الأدوات و البرامج الإحصائية

1.البرامج المستعملة

بعد القيام بتوزيع الاستبيان على أفراد العينة ،قمنا بجمعها و تفريغها في برنامج SPSS، كما قمنا كذلك بالاستعانة ببرنامج EXCEL.

2.الأدوات الإحصائية المستعملة

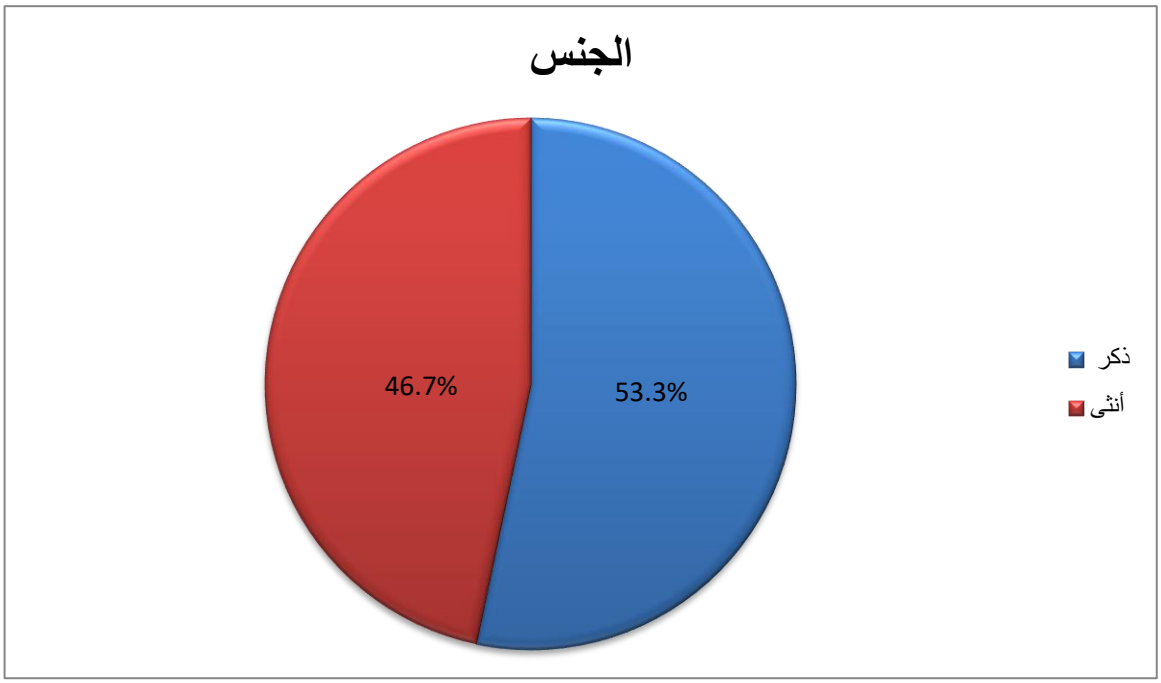
من أجل الحصول على نتائج الدراسة تم القيام بمعالجة بيانات الدراسة و ذلك بإجراء مجموعة من الاختبارات الإحصائية تمثلت في :

- البيانات الديمغرافية التي تساعد في تفسير بعض نتائج البحث.
- اختبار الاتساق الداخلي ، حساب معامل الارتباط سبيرمان
- اختبار ألفا كرونباخ، من أجل معرفة ثبات بين فقرات الاستبيان
- اختبار الفرضيات .
- اختبار One Simple t.test : استخدم هذا الاختبار للمقارنة الثانية و كذا اختبار الفرضيات .

لقد تم استخدام في هذا القسم توضيح البيانات الديمغرافية و الوظيفية للمؤسسات المدروسة ،مما يساعد في تفسير بعض نتائج البحث ،و تم الاعتماد على كل من العمر ، الجنس ،التخصص،الخبرة.

أ.الجنس : كان توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الجنس كما يلي:

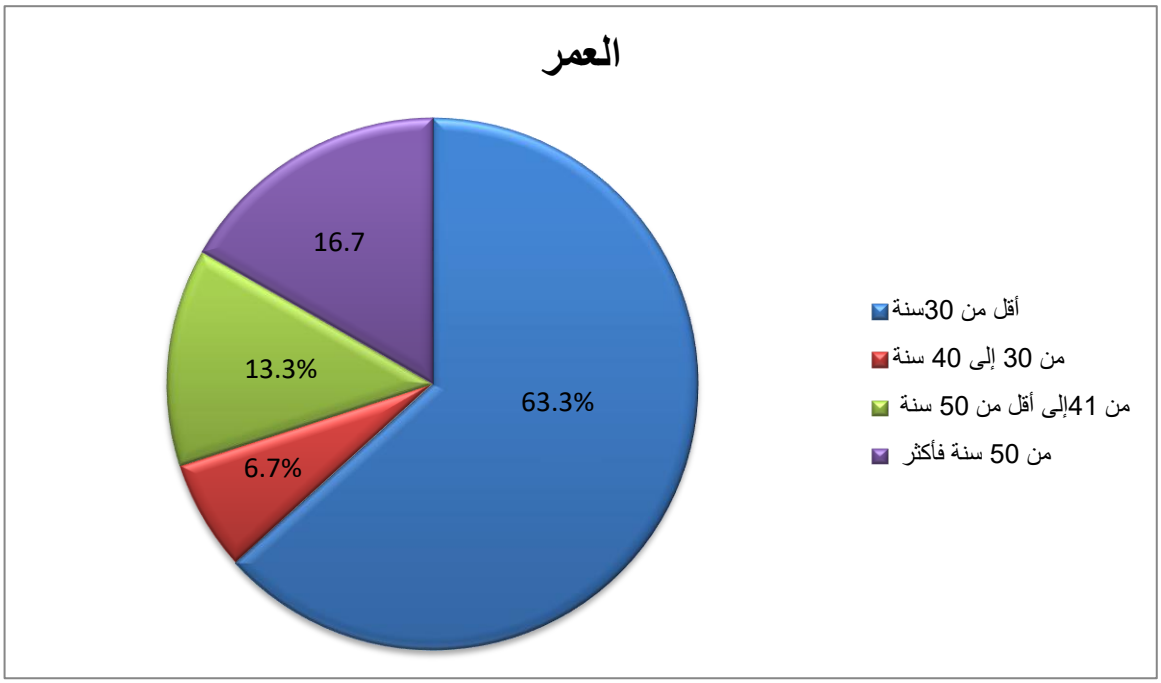
الشكل رقم (07):توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس



من خلال الشكل رقم (07) نلاحظ أن مفردات العينة حسب الجنس موزعة بنسب متقاربة فقد كانت نسبة الذكور (53.3%) و في المقابل نسبة الإناث (46.7 %) .

ب.العمر :كان توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر كما يلي

الشكل رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر

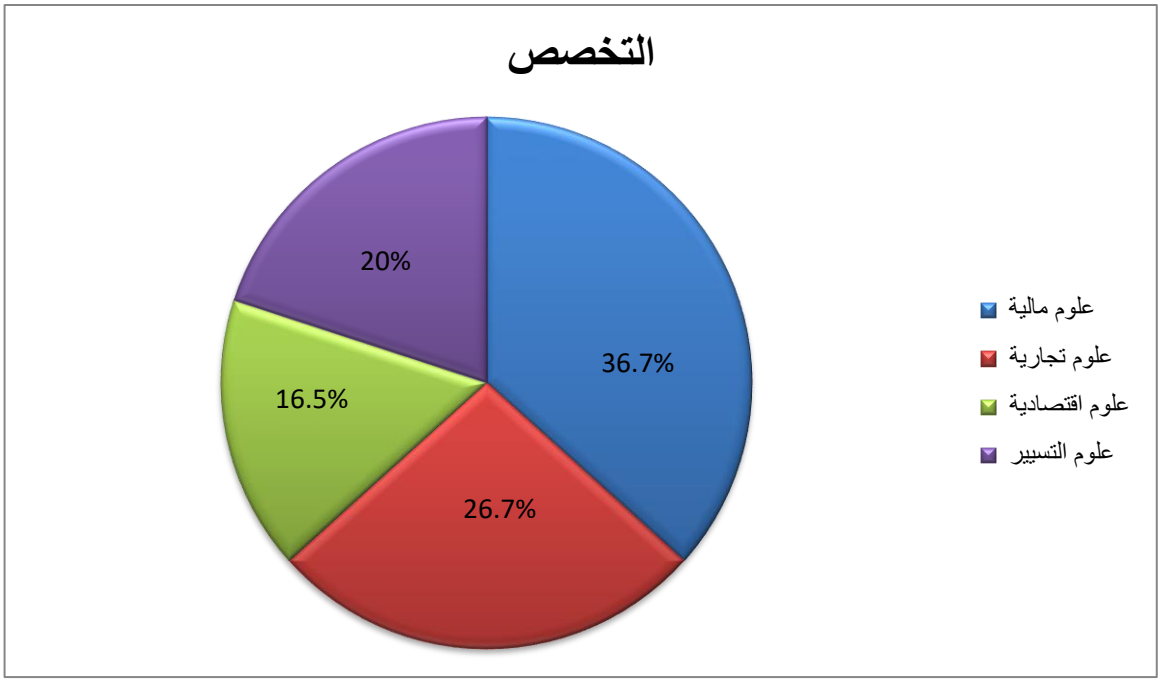


المصدر:من إعداد الطالبين

يتضح من خلال الشكل رقم(08) لنا توزيع عمر أفراد العينة و تمثل نسبة (63.3%) للفئة الأقل من 30 سنة مما يدل على تزايد في التوظيف للفئة المتخرجة حديثا ، في حين بلغت نسبة الذين تتراوح أعمارهم ما بين 30إلى 40سنة (6.7%)مما تدل على نقص الفئة الشابة في المؤسسات ، أما الفتة من 41 إلى 50 سنة قدرت ب (13.3%) أما الذين تفوق أعمارهم عن 50 سنة تمثل نسبتهم (16.7%) .مما يدعم وجود أصحاب الخبرة التي لها دور في دعم و توجيه الفئة الصاعدة .

ت. التخصص: كان توزيع أفراد العينة حسب التخصص كما يلي :

الشكل رقم(09): توزيع العينة حسب التخصص

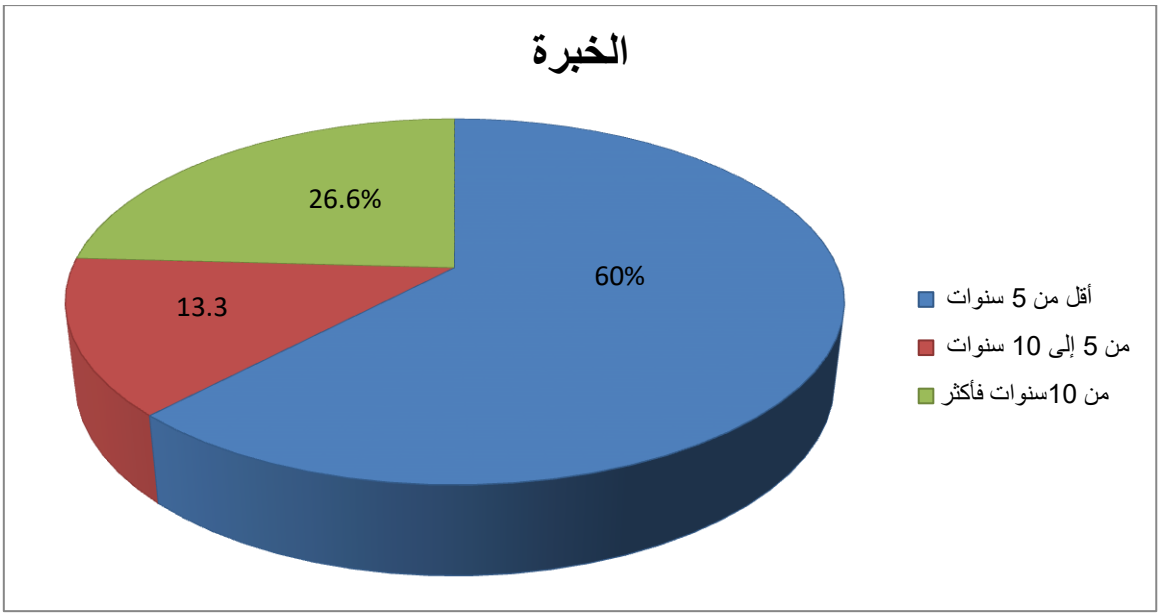


المصدر : من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الشكل (09) أن عدد الذين يختصون في العلوم المالية 11 فردا بنسبة (36.7%) أما عدد المختصين العلوم التجارية 8 أفراد (26.7%) و أما عن العلوم اللإقتصادية بلغ عددهم 5 بنسبة (16.7%) و أخيرا تخصص علوم التسيير بلغ عدد أفراده 6 بنسبة (20%).

ج.الخبرة : كان توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة كما يلي :

الشكل رقم (10):توزيع عينة الدراسة حسب عدد سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على برنامج SPSS

من خلال الشكل رقم (10)نلاحظ أن نسبة (60%) كانت لفئة أقل من 5 سنوات ، و نسبة (13.3%) من 5 إلى 10 سنوات ، (26.6%) بالنسبة للفئة التي تتراوح عدد سنوات الخبرة أكثر من 10 سنوات ،هذا ما يدل على أن المؤسسات التي كانت محل الدراسة تعتمد على الفئة المتخرجة حديثا بصفة كبيرة.

المبحث الثاني: اختبارات حول أداة الدراسة

من خلال هذا المبحث سيتم التطرق إلى الاجراءات التي تستخدم للتحقق من صدق وثبات أداة الدراسة عن طريق الاستعانة بمعامل الارتباط سبيرمان و ألفا كرونباخ .

المطلب الاول: اختبار الاتساق الداخلي

يقصد باختبار الاتساق الداخلي بصدق الدراسة، أي وضوح الاستبيان ومفرداته وفقراته ومفهومه لافراد عينة الدراسة الذين سوف يشملهم الاستبيان، وتم حساب الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة على عينة الدراسة و البالغة حجمها 26 فقرة وذلك من خلال معاملات الارتباط بين كل فقرة و المعدل الكلي لكل محور كما يلي :

للفرع الاول: اختبار الاتساق الداخلي لفقرات المحور الأول

يوضح الجدول رقم(02_03) معاملات الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات المحور الاول و المعدل الكلي لمحور كما يلي:

جدول رقم (02-05) معاملات الارتباط سبيرمان بين كل فقرة من فقرات المحور والمعدل الكلي

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	أستخدم الأنترنت للبحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة	0.168	0.375
02	توجد مواقع خاصة تبحث عن تمويل مشترك لمشاريع ناشئة	0.210	0.266
03	يساهم تمويل الشركات الناشئة في دعم الأعمال الإبداعية وتطويرها	0.421	0.020
04	يوجد أفراد عاديون يمكنهم تقديم قروض مقابل الحصول على نسبة فائدة أقل مقارنة بالمؤسسات المالية	0.657	0.000
05	توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك	0.579	0.001
06	يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها	0.365	0.047
07	تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت والجهد	0.228	0.225
08	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية	0.456	0.010

09	يمكنني الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال	0.538	0.002
10	يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف	0.569	0.001
11	تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف النقالة لإدارة والتحكم في المعاملات المالية	0.697	0.000
12	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الاطلاع على الرصيد	0.356	0.053

المصدر: من إعداد الطلبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (02_05) الذي يوضح معاملات الارتباط لفقرات سبيرمان لفقرات المحور الأول ككل والذي يتعلق بدراسة مدى استخدام التكنولوجيا المالية ، نلاحظ وجود ارتباط بين هذه الفقرات والمعدل الكلي للمحور الأول وتتراوح فيه معاملات الارتباط بين (0.168_0.697) و هذا ما يعبر عن اتساق الفقرات مع المحور فهي بذلك تعتبر صادقة لما وضعت لقياسه وتعبر عن موضوع المحور ككل.

الفرع الثاني: اختبارالاتساق الداخلي لفقرات المحور الثاني

يوضح الجدول(02_06) معاملات ارتباط سبيرمان لفقرات المحور الثاني مع المحور ككل والذي يتعلق بمدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي (الوصول للخدمات المالية ، استخدامها و جودتها)، كما يلي :

الجدول رقم (02_06) : ارتباط الفقرات و المحور الثاني للدراسة

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الارتباط سبيرمان	مستوى الدلالة
01	يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة فروع مقدمي الخدمات المالية)	0.699	0.000
02	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها	0.657	0.000
03	يوجد لديك حساب الكتروني للوصول الى الخدمات المالية	0.258	0.169

04	كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة	0.244	0.194
05	توجد مشاكل وعراقيل في الوصول الى الخدمات المالية المتاحة	-0.088	0.644
06	لديك حساب مصرفي	0.104	0.584
07	لديك حساب ائتمان	0.394	0.031
08	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم) على الأقل 3 مرات في الشهر)	0.438	0.016
09	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف	0.607	0.000
10	تستخدم معاملات التجزئة الغير نقدية (عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية والدفع عن طريق بطاقات الائتمان	0.558	0.001
11	تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة لك	0.525	0.003
12	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك التي تتعامل بها مع المؤسسات المالية	0.370	0.044
13	تشعر بالراحة عند الاستفادة من الخدمات المالية الالكترونية	0.482	0.010
14	يتم الإستماع الى الشكاوى والمظالم التي تتعرض لها في المؤسسات المالية التي تتعامل معها وتلبيتها	0.380	0.038

المصدر: من إعداد الطلبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول رقم (02-06) الذي يوضح معاملات الارتباط لفقرات سبيرمان لفقرات المحور الثاني ككل والذي يتعلق بالشمول المالي و مدى استخدام أفراد العينة للخدمات المالية ، نلاحظ وجود ارتباط بين هذه الفقرات والمعدل الكلي للمحور الثاني وتتراوح فيه معاملات الارتباط بين(-0.088_0.699) وهذا ما يعبر عن اتساق هذه الفقرات مع المحور فهي بذلك تعتبر صادقة لما وضعت لقياسه وتعبر عن موضوع المحور ككل.

المطلب الثاني: اختبار ثبات الاستبيان الفا كرومباخ

لقد تم الاستعانة بمعامل الفا كرومباخ cronbach alpha ، حيث أن قيمته تتراوح بين(0_1)، كلما اقتربت من 1 دلت على وجود ثبات عالي وكلما اقتربت من 0 دلت على وجود ثبات منعدم .

الفرع الاول: اختبار ثبات الاستبيان للمحور الاول باستعمال معامل الفا كرونباخ

يوضح الجدول التالي اختبار ثبات الاستبيان للمحور الاول باستعمال معامل ألفا كرونباخ :

الجدول رقم(02_07) :معامل الفا كرونباخ لقياس ثبات الاستبيان للمحور الأول

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الفا كرونباخ
01	أستخدم الأنترنت للبحث عن فرص حقيقية لتمويل مشروع أو خدمة خاصة	0.688
02	توجد مواقع خاصة تبحث عن تمويل مشترك لمشاريع ناشئة	0.696
03	يساهم تمويل الشركات الناشئة في دعم الأعمال الإبداعية وتطويرها	0.680
04	يوجد أفراد عاديون يمكنهم تقديم قروض مقابل الحصول على نسبة فائدة أقل مقارنة بالمؤسسات المالية	0.697
05	توجد مواقع إلكترونية توفر إمكانية الحصول على قروض موجهة للاستهلاك	0.675
06	يوفر النظام المالي الحماية اللازمة لمقدمي القروض والمستفيدين منها	0.694
07	تتيح خدمات الدفع الإلكتروني توفير الوقت والجهد	0.702
08	استخدام خدمات الدفع الإلكتروني لا يترتب عنه رسوم أو أعباء إضافية	0.697
09	يمكنني الاستفادة من خدمات الدفع الإلكتروني عن طريق المواقع الإلكترونية وتطبيقات الهاتف النقال	0.674
10	يمكن تحويل الأموال عن طريق تطبيقات المعاملات البنكية عبر الهاتف	0.665
11	تتوفر العديد من تطبيقات الهواتف النقالة لإدارة والتحكم في المعاملات المالية	0.655
12	تتيح تطبيقات الخدمات المالية الاطلاع على الرصيد	0.697
	المعدل الكلي للمحور	8.52

المصدر: من اعداد الطالبة بناءا على مخرجات SPSS

الجدول رقم(02_07) يبين معاملات الفا كرونباخ لكل فقرة من فقرات المحور الأول (التكنولوجيا المالية) حيث يتراوح الفا كرومباخ من الفقرة الأولى الى الفقرة الثانية عشر ما بين(0.655_0.702).

الفرع الثاني: اختبار ثبات الاستبيان لفقرات المحور الثاني

يوضح الجدول التالي اختبار ثبات الاستبيان للمحور الثاني باستعمال معامل الفا كرونباخ.

الجدول رقم (02-08): نتائج الفا كرونباخ لقياس تباث الاستبيان للمحور الثاني

رقم الفقرة	الفقرة	معامل الفا كروميخ
01	يوجد عدد كافي من نقاط الوصول إلى الخدمات المالية المتاحة فروع مقدمي الخدمات المالية)	0.668
02	يوجد عدد كافي من أجهزة الصراف الآلي في المؤسسات المالية المتعامل معها	0.683
03	يوجد لديك حساب الكتروني للوصول الى الخدمات المالية	0.705
04	كل نقاط الخدمة المالية تقدم نفس مستوى الخدمة	0.701
05	توجد مشاكل وعراقيل في الوصول الى الخدمات المالية المتاحة	0.736
06	لديك حساب مصرفي	0.703
07	لديك حساب ائتمان	0.702
08	تستخدم حسابك المالي بشكل دائم) على الأقل 3 مرات في الشهر)	0.693
09	تستخدم معاملات الدفع عبر الهاتف	0.668
10	تستخدم معاملات التجزئة الغير نقدية (عدد المدفوعات عن طريق الشيكات والتحويلات الائتمانية والدفع عن طريق بطاقات الائتمان	0.655
11	تكاليف الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة مناسبة لك	0.668
12	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك التي تتعامل بها مع المؤسسات المالية	0.693
13	تشعر بالراحة عند الاستفادة من الخدمات المالية الالكترونية	0.684
14	يتم الإستماع الى الشكاوى والمظالم التي تتعرض لها في المؤسسات المالية التي تتعامل معها وتلبيتها	0.710
	المعدل الكلي للمحور	9.669

المصدر: من إعداد الطلبة حسب مخرجات SPSS

الجدول رقم (02_08) يبين معاملات الفا كرومباخ لكل فقرة من فقرات المحور الثاني (الشمول المالي) وبما ان الفا كرومباخ لكل فقرة اكبر من 0.60 فهذا يدل على ان كل فقرة من الفقرات تتميز بمعامل ثبات جيد واتساق عالي وهي صالحة للدراسة و التحليل.

المبحث الثالث: نتائج الدراسة واختبار الفرضيات

يتضمن هذا المبحث عرضا لتحليل بيانات واختبار فرضيات الدراسة، وذلك من خلال إجابات افراد العينة عن أسئلة الدراسة واستعراض ابرز نتائج الاستبيان والتي تم التوصل اليها من خلال تحليل فقراتها المتمثلة في : المحور الأول، المحور الثاني، واجراء المعالجات الإحصائية لهذه المحاور.

المطلب الأول: نتاج إجابات الافراد العينة

سيتم التطرق الى نتائج إجابات افراد عينة الدراسة كالتالي:

الفرع الأول: نتائج إجابات افراد العينة عن المحور الأول

قمنا بتحليل افراد العينة وذلك لمعرفة إجابات كل مستجيب، وفيما يلي الجدول يوضح ذلك:

الجدول رقم (02_09) نتائج افراد العينة عن فقرات المحور الأول

رقم الفقرة	البيان	إجابات افراد العينة					المجموع
		غير موافق تمام	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
01	التكرار	01			22	07	30
	التكرار النسبي	%3.3			%73.3	%23.3	%100
02	التكرار	%08			17	05	30
	التكرار النسبي	%26.7			%56.7	%16.7	%100
03	التكرار	01	01		14	14	30
	التكرار النسبي	%3.3	3.3%		%46.7	%46.7	%100

04	التكرار	5	6		15	4	30
	التكرار النسبي	16.7%	20%		%50	%13.3	%100
05	التكرار	04	09		15	02	30
	التكرار النسبي	%13.3	30%		%50	%6.7	%100
06	التكرار	01			18	11	30
	التكرار النسبي	%3.3			%60	%36.7	%100
07	التكرار		02		13	15	30
	التكرار النسبي		6.7%		%43.3	%50	%100
08	التكرار	01	06		13	10	30
	التكرار النسبي	3.3%	20%		%43.3	%33.3	%100
09	التكرار		02		17	11	30
	التكرار النسبي		%6.7		56.7%	36.7%	100%
10	التكرار		03		18	09	30
	التكرار النسبي		10%		60%	30%	100%
11	التكرار		04		15	11	30
	التكرار النسبي		13.3%		50%	36.7%	100%
12	التكرار				16	14	30
	التكرار النسبي				53.3%	46.7%	100%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل نتائج العينة وإجاباتهم عن فقرات المحور الأول تركزت الفقرة الأولى على نسبة الإجابة موافق تماما 23.3% في حين نسبة الإجابة موافق 73.3% وذلك بناء على عينة الدراسة، اما الفقرة الثانية (02) بلغت نسبة موافق تماما 16.7% ونسبة موافق 56.7% وذلك بناء على عينة الدراسة، اما الفقرة الثالثة (03) بلغت فيها نسبة موافق تماما 46.7% ونفس الشيء بالنسبة لنسبة موافق 46.7% بناء على عينة الدراسة. الفقرة الرابعة (04) بلغت فيها نسبة موافق تمام 13.3% ونسبة الموافق 50% وذلك بناء على عينة الدراسة اما الفقرة الخامسة (05) بلغت نسبة موافق تماما 6.7% ، موافق 50% وذلك بناء على عينة الدراسة، اما الفقرة السادسة (06) بلغت نسبة موافق تماما 36.7% ونسبة موافق 60% بنا على عينة الدراسة، الفقرة السابعة (07) قد بلغت نسبة موافق تمام 50% ونسبة موافق 43.3% ،اما الفقرة الثامنة (08) فقد بلغت نسبة موافق تمام 33.3% في حين كانت نسبة موافق 43.3% ذلك حسب عينة الدراسة.

الفرع الثاني: نتائج إجابات افراد العينة عن المحور الثاني

قمنا بتحليل افراد العينة وذلك لمعرفة إجابات كل مستجيب، وفيما يلي الجدول (02_10) يوضح ذلك:

الجدول (رقم 02_10) نتائج افراد العينة عن فقرات المحور الثاني

رقم الفقرة	البيان	إجابات افراد العينة					المجموع
		غير موافق تمام	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما	
13	التكرار	02	03		17	08	30
	التكرار النسبي	6.7%	10%		56.7%	26.7%	%100
14	التكرار	01	11		13	05	30
	التكرار النسبي	3.3%	36.7%		43.3%	16.7%	%100
15	التكرار		03		14	13	30
	التكرار النسبي		10%		46.7%	43.3%	%100
16	التكرار	03	14		12	01	30

	التكرار	10%	46.7%		40%	3.3%	%100
	النسبي						
17	التكرار	04	06		14	06	30
	التكرار	13.3%	20%		46.7%	20%	%100
	النسبي						
18	التكرار		20		12	16	30
	التكرار		6.7%		40%	53.3%	%100
	النسبي						
19	التكرار	02	02		17	09	30
	التكرار	6.7%	6.7%		56.7%	30%	%100
	النسبي						
20	التكرار	01	09		16	04	30
	التكرارالنسبي	3.3%	%30		53.3	13.3	%100
21	التكرار		06		15	09	30
	التكرارالنسبي		20%		50%	30%	100%
22	التكرار	03	08		16	03	30
	التكرارالنسبي	10%	26.7		53.3%	10%	100%
23	التكرار	02	05		14	09	30
	التكرارالنسبي	6.7%	16.7%		46.7%	30%	100%
24	التكرار		03		16	11	30
	التكرارالنسبي		10%		53.3%	36.7%	100%
25	التكرار	01	05		17	07	30
	التكرارالنسبي	3.3%	16.7%		56.7%	23.3%	100%
26	التكرار	02	07		12	09	30
	التكرارالنسبي	6.7%	23.3%		40%	30%	100%

المصدر: من إعداد الطالبة حسب مخرجات

من خلال الجدول أعلاه الذي يشمل نتائج العينة وإجاباتهم عن فقرات المحور الثاني تركزت الفقرة الأولى على نسبة الإجابة موافق تماما 26.7% في حين نسبة الإجابة موافق 56.7% وذلك بناء على عينة الدراسة، اما الفقرة الثانية (02) بلغت نسبة موافق تماما 16.7% ونسبة موافق 43.3% ، وذلك بناء على عينة الدراسة، اما الفقرة الثالثة (03) بلغت فيها نسبة موافق تماما 43.3% ونسبة موافق 46.3% بناء على عينة الدراسة. الفقرة الرابعة (04) بلغت فيها نسبة موافق تمام 3.3% ونسبة الموافق

40%، وذلك بناء على عينة الدراسة اما الفقرة الخامسة (05) بلغت نسبة موافق تماما 20% ، موافق 46.7% وذلك بناء على عينة الدراسة، اما الفقرة السادسة (06) بلغت نسبة موافق تماما 53.3% ونسبة موافق 40% ، ذلك بنا على عينة الدراسة، الفقرة السابعة (07) قد بلغت نسبة موافق تمام 30% ونسبة موافق 56.7% ذلك حسب عينة الدراسة ،اما الفقرة الثامنة (08) فقد بلغت نسبة موافق تمام 13.3% في حين كانت نسبة موافق 53.3% و ذلك حسب عينة الدراسة ، اما الفقرة (09) بلغت نسبة موافق تماما 13.3% و نسبة موافق ب53.3% ذلك حسب عينة الدراسة.

المطلب الثاني: اختبار فرضيات الدراسة

بعد تفريغ البيانات في برنامج SPSS تمت عملية حساب كل المتوسطات الحسابية و الانحرافات المعيارية لكل فقرة من فقرات الاستبيان وفقا لكل محور، وذلك باستخدام اختبار T للعينة الواحدة (Test T sample one) وهذا لتحليل فقرات الاستبيان، وتكون الفقرة إيجابية بمعنى ان افراد العينة يوافقون على محتواها اذا كانت القيمة المحسوبة اكبر من قيمة T الجدولية، او مستوى المعنوية اقل من 0.05 و الوزن النسبي اكبر من 60% وتكون الفقرة سلبية بمعنى ان افراد العينة لا يوافقون محتواها اذا كانت قيمة t المحسوبة اصغر من قيمة t الجدولية، او مستوى المعنوية اقل من 0.05 والوزن النسبي اقل من 60%، وتكون الفقرة محايدة اذا كان مستوى المعنوية اكبر من 0.05.

حتى نقوم باختبار الفرضيات نقوم أولا بتحديد الفئات ولتحديد هذه الأخيرة نقوم بالخطوات التالية:

تعيين الفئات: عدد الفئات هو خمس فئات، حيث إجابة غير موافق تماما تمثل الفئة رقم 01 واجابة غير موافق تمثل الفئة رقم 02 وحايد تمثل الفئة رقم 03 وموافق تمثل الفئة رقم 04، اما إجابة موافق تماما فتمثل الفئة رقم 05.

حساب المدى: المشاهدة الأعلى–المشاهدة الأدنى

المدى=5−1

المدى=4

تعيين الفئات: اعتمادا على ما سبق نحدد الفئات

الفئة 01 [1_1،8[، وتمثل الإجابات غير موافق تماما .

الفئة 02[1،8_2،6]،وتمثل الإجابات غير موافق.

الفئة 03 [2،6_2،4] وتمثل الإجابات محايد.

الفئة 04 [3،4_2،4] ، وتمثل الإجابات موافق.

الفئة 05 [4،2_5] ،وتمثل الإجابات موافق تماما

الفرع الأول: اختبار فرضيات المحور الأول

سنقوم باختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الأول وذلك باستخدام T. test حيث يجب التذكير أولا بالفرضيات المتعلقة بهذا المحور وهي كما يلي:

الفرضية العدمية H0: لا يوجد تطبيق التكنولوجيا المالية على مستوى الخدمات المالية

الفرضية البديلةH1 : يوجد تطبيق للتكنولوجيا المالية على مستوى الخدمات المالية

والجدول رقم (02-11) يوضح اختبار T. test للمحور الأول كما يلي:

الجدول (02_11) تحليل نتائج افراد العينة حول اجاباتهم عن فقرات المحور الاول

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	مستوى الدلالة
الفقرة01	4.1667	0.59209	83.334	10.798	0.000
الفقرة02	3.6333	1.06620	7.2666	3.254	0.003
الفقرة03	4.3000	0.91539	8.6	7.779	0.000
الفقرة04	3.2333	1.38174	64.666	0.925	0.363
الفقرة05	3.0667	1.28475	61.334	0.284	0.778
الفقرة06	4.3000	0.65126	86	10.933	0.000
الفقرة07	4.3667	0.80872	87.334	9.256	0.000
الفقرة08	3.8333	1.20583	76.666	3.785	0.001
الفقرة 09	4.2333	0.77385	84.666	8.726	0.000
الفقرة 10	4.1000	0.84486	82	7.131	0.000
الفقرة 11	4.1000	0.95953	82	6.279	0.000
الفقرة 12	4.4667	0.50742	89.334	15.832	0.000
المعدل الكلي للمحور	3.9833	0.91597	67.76671	7.081833	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الفقرة الأولى (01) بلغ الوزن النسبي 0.833 وهو اكبر من 0.6 وقدر مستوى الدلالة 0.00 وهو اقل من 0.05 مما يدل على إيجابية الفقرة، أي ان افراد العينة يوافقون تماما على محتوى هذه الفقرة، اما الفقرة الثانية (02) و (03) بلغ الوزن النسبي لكلا منهما 0.07266 و 0.086 على التوالي وهو أصغر من 0.6 مما يدل على سلبية هذه الفقرات، بالنسبة للفقرة الرابعة (04) بلغ الوزن النسبي 0.6466 وهو اكبر من 0.6 مما يدل على إيجابية الفقرة، أي ان هذه الفقرة يوافقون على محتواها ، بالنسبة للفقرة الخامسة (05) وزنها النسبي بلغ 0.6133 اكبر من 0.6 مما دل على إيجابية الفقرة و الموافقة عليها كذلك بالنسبة للفقرة السادسة (06) التي بلغ وزنها النسبي 0.86 وهو اكبر من 0.6 مما يدل على إيجابية الفقرة و ان هذه الفقرة يوافقون على محتواها، نفس الشيء بالنسبة للفقرات المتبقية فأوزانهم النسبية اكبر من 0.6 ومستوى الدلالة اصغر من 0.05 أما بالنسبة للفقرة التاسعة بلغ وزنها النسبي 0 إضافة الى ان قيمة T اكبر من قيمة T الجدولية 2.045في كل الفقرات باستثناء الفقرة (4) و الفقرة (5) مما يدل على إيجابية هذه الفقرات .

وعليه يتبين من خلال هذا الجدول ان اغلب إجابات افراد عينة الدراسة كانت إيجابية وذلك بالنسبة لاغلبية الفقرات الخاصة بالمحور الأول ، ذلك يؤكد ان هناك تطبيق للتكنولوجيا المالية.

الفرع الثاني: اختبار فرضيات المحور الثاني

سنقوم باختبار الفرضية المتعلقة بالمحور الثاني وذلك باستخدام T. Test حيث يجب التذكير أولا بالفرضيات المتعلقة بهذا المحور وهي كما يلي:

الفرضية العدمية H0: لا يوجد تطبيق للتكنولوجيا المالية في استخدام الخدمات المالية

الفرضية البديلةH1 : يوجد تطبيق التكنولوجيا المالية في استخدام الخدمات المالية

والجدول رقم (02-12) يوضح اختبار T. Test للمحور الثاني كما يلي:

الجدول (02_12) تحليل نتائج افراد العينة حول اجاباتهم عن فقرات المحور الثاني

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	قيمة T	مستوى الدلالة
الفقرة13	3.8667	1.13664	77.334	4.176	0.000
الفقرة14	3.3333	1.24106	66.666	1.471	0.152
الفقرة15	4.2333	0.89763	84.666	7.526	0.000
الفقرة16	2.8000	1.18613	56	0.924-	0.363
الفقرة17	3.4000	1.37966	68	1.588	0.123
الفقرة18	4.4000	0.81368	88	9.424	0.000
الفقرة19	3.9667	1.09807	79.334	4.822	0.000
الفقرة20	3.4333	1.16511	68.666	2.037	0.051
الفقرة 21	3.9000	1.06188	78	4.642	0.000
الفقرة 22	3.2667	1.25762	65.334	1.161	0.255
الفقرة23	3.7667	1.25075	75.334	3.357	0.002
الفقرة 24	4.1667	0.87428	83.334	7.309	0.000
الفقرة 25	3.8000	1.09545	76	4.000	0.000
الفقرة 26	3.6333	1.32570	72.666	2.617	0.000
المعدل الكلي	4.3305	1.315305	86.61116	4.4338	0.07884

المصدر: من اعداد الطالبة حسب مخرجات SPSS

من خلال الجدول السابق نلاحظ ان الفقرة الأولى (01) بلغ الوزن النسبي 0.77 وهو اكبر من 0.6 وقدر مستوى الدلالة 0.00 وهو اقل من 0.05 مما يدل على إيجابية الفقرة، أي ان افراد العينة يوافقون تماما على محتوى هذه الفقرة، اما الفقرة الثانية (02) مستوى الدلالة أكبر من 0.05 قدر 0.152 مما يدل على حيادية أفراد العينة هذه الفقرة بالنسبة للفقرة الثالثة (03) بلغ الوزن النسبي 0.84 وهو اكبر من 0.6 مما يدل على إيجابية الفقرة، أي ان هذه الفقرة يوافقون على محتواها، الفقرة الرابعة (04) بلغ الوز ن النسبي 0.56 وهو أصغر من 0.6 ومستوى الدلالة ب0.363 أكثر من 0.05 مما يدل على سلبية الفقرة، أي ان هذه الفقرة لا يوافقون على محتواها ، بالنسبة للفقرة الخامسة (05) وزنها النسبي بلغ 0.68 اكبر من 0.6 مما يدل على إيجابية الفقرة و الموافقة عليها كذلك بالنسبة للفقرة السادسة (06) التي بلغ

وزنها النسبي 0.88 وهو اكبر من 0.6 مما يدل على إيجابية الفقرة و ان هذه الفقرة يوافقون على محتواها اما الفقرة السابعة (07) بلغ الوزن النسبي 0.79 و هو أكبر من 0.6 و قدر مستوى الدلالة 0.00 أصغر من 0.05 مما يدل على موافقة افراد عينة هذه الفقرة، بالنسبة للفقرة الثامنة (08) فوزنها النسبي 0.68 . أما بالنسبة للفقرة (9) بلغ وزنها النسبي 0.78 و هو أكبر من 0.6 مما يدل على ايجابية الفقرة و موافقة أفراد العينة عليها و بالنسبة للفقرة العاشرة (10) بلغ وزنها النسبي 0.65 يتساوى نوعا مع 0.6 و بلغ مستوى الدلالة 0.255 مما يدل على حيادية أفراد العينة على هذه الفقرة، و الفقرة الحادية عشر(11) بلغ وزنها النسبي 0.75 أكبر من 0.6 و مستوى دلالتها 0.02 أصغر من 0.5 مما يدل على ايجابية الفقرة و موافقة أفراد العينة عليها، بالنسبة للفقرة الثانية عشر (12) بلغ وزنها النسبي 0.83 و مستوى الدلالة أصغر من 0.05 مما يدل على ايجابية الفقرة ،و بلغ الوزن النسبي للفقرة الثالثة عشر (13) 0.76 مما يدل على موافقة أفراد العينة على محتوى هذه الفقرة و أخيرا الفقرة الرابعة عشر (14) قدر وزنها النسبي 0.72 .إضافة الى ان قيمة t اكبر من قيمة t الجدولية 2.045في كل الفقرات استثناء الفقرة(02) و (04) و (05) و الفقرة (08) و الفقرة (10) t المحسوبة اصغر من t الجدولية .

وعليه يتبين من خلال هذا الجدول ان اغلب إجابات افراد عينة الدراسة كانت إيجابية وذلك بالنسبة لأغلبية الفقرات الخاصة بالمحور الثاني ، ذلك يؤكد تطبيق التكنولوجيا المالية في استخدام و وصول و جودة الخدمات المالية .

خاتمة الفصل الثاني:

لقد خصص هذا الفصل للجانب التطبيقي من دراستنا ، و كان الهدف منه تطبيق ما توصل إليه في الجانب النظري و اختبار مدى تطبيقه في المجتمع وكذلك اختبار صحة الفرضيات الدراسة التي تم وضعها فبدأنا أولا بوضع الجوانب الأساسية للدراسة و المتمثلة في كل من طريقة أدوات و جمع البيانات ،التي يمكن من خلالها التوصل للمعطيات و تلخيصها و معالجتها ، و بعد هذه الخطوة قمنا بعرض و تحليل عن طريق برنامج SPSS و من ثم تفسير النتائج التي تم التوصل إليها في دراستنا و إثبات صحة الفرضيات ،و كذلك التطرق إلى مناقشة نتائج الدراسة الميدانية حيث اتضح وجود علاقة بين التكنولوجيا المالية و عملية الوصول إلى الخدمات المالية ،و أيضا وجود علاقة بين الوصول إلى الخدمات المالية و التكنولوجيا المالية ،و كذلك وجود علاقة بين جودة الخدمات المالية ، التي تؤثر في مجملها بنسب متفاوتة في بعضها البعض، و عادت النسبة الأكبر إلى جودة الخدمات المالية

الخاتمة العامة

الخاتمة :

التكنولوجيا المالية ثورة مالية اجتاحت الساحة الاقتصادية في الآونة الأخيرة نظرا للتقدم التكنولوجي الكبير الذي يشهده العالم، و التي سمحت بتسهيل المعاملات المالية لتصل إلى أكبر شريحة من المتعاملين ،من خلال الشركات التي تنشط في سياقها ، و التي أضافت هيكلة جديدة للتمويل المالي ، وأصبحت تشكل تحديا كبيرا للبنوك التقليدية، و منافسا شرسا لها، مما قد يقلل من فرصها الاستثمارية إذا لم تتدارك وتيرة العالم من تقدم رقمي بما يخدم زبائنها.

لقد أدى استخدام وسائل التكنولوجيا المالية إلى تحسين وصول الخدمات المالية عبر قنوات مختلفة إلى مختلف شرائح المجتمع بما فيهم الفقراء، و هو مل أدى إلى تعزيز الشمول المالي في العديد من البلدان ، الذي ساهمت في تحسين الظروف المالية و رفع مستوى المعيشة للفقراء ، و بالتالي تحقيق التنمية المالية من خلال دعم الاستقرار الاجتماعي و السياسي و النظام المالي ككل

أولا :اختبار الفرضيات

اعتمادا على جوانب هذه الدراسة, إستنادا على معطيات الموزع على عينة الدراسة مع لإستعانة بالنتائج المتحصل عليها يمكن إختبار الدراسة كما يلي:

- يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة إحصائية عند ستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الوصول إلى الخدمات المالية لدى أفراد العينة.
- يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة إحصائية عند ستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و إستخدام الخدمات المالية لدى أفراد العينة.
- يوجد تأثير و علاقة ذات دلالة إحصائية عند ستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و جودة الخدمات المالية لدى أفراد العينة.

ثانيا: نتائج الدراسة

تعمل التكنولوجيا المالية على تحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية وتطويرها.

يهدف الشمول المالي إلى إذخار ودمج الفئات المهمشة ماليا.

تتميز التكنولوجيا المالية بالقدرة الحقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية.

تسهل الابتكارات في مجال التكنولوجيا المالية الحصول على الخدمات المالية

قائمة المراجع

1. سمير عبد الله " الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث والسياسات الاقتصادية 2016، على الموقع الإلكتروني
http://www.mas.ps/files/server/financial%20inclusion%202016.pdf

2. أسيا سعدان، نصيرة محادبية واقع الشمول المالي في المغرب العربي، المحلة العربية في العلوم الإنسانية والاقتصادية، المجلد 10، العدد 3، 2018، ص747 ص

3. بدر شحدة حمدان، ماجد أبو دية فلسطين، أثر الإشتمال المالي على التنمية الإقتصادية في فلسطين، محلة الاقتصاد والمالية، فلسطين، المجلد 4، 2018, 179 ص

4. سمير عبد الله، مرجع سابق، ص: 16

5. بهناز علي قرة داغي " الشمول المالي : قطر أنموذجا، محلة الإدارة والقيادة الإسلامية، المجلد 2 ، العدد 1، ص: 38-37

6. حنين محمد بدر عجوز " دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤلية الإجتماعية تجاه العملاء"، 2017، ص: 20

7. نفس المرجع السابق، ص: 21

8. زهراء توفيق، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، جامعة الموصل، العراق، المجلد 4، العدد 40، 2017

9. بوقرة إيمان واقع وآفاق الاشتمال المالي في الأردن، مجلة دفاتر اقتصادية، جامعة زيان عاشور بالجلفة الجزائر، المجلد 10، العدد 2، 2018 16

10. على الموقع الإلكتروني:
https://www.argaam.com/ar/article/articledetail/id/515980 14/03/2019

11. نسيم حسن أبو جامع، ماجد محمود أبو دية " دور الاشتمال المالي في تحفيز الاقتصاد الفلسطيني، مجلة الحكمة للدراسات الاقتصادية، الجزائر. 22 A :المجلد 4، العدد 7، 2016، ص (12)

12. وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور " توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة"، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و والاقتصادية، أمين العقال الحاجموسى أق أخموك الجزائر المجلد 7 العدد 3 2018، ص 13

13.حمدي زينب أوقاسم الزهراء، " مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية"، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية، أمين العقال الحاج موسى أق أخموك، و الجزائر المجلد 8، العدد 1 2018 ، ص 401

14.تحانوت خيرة " واقع وآفاق التكنولوجيا المالية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، محلة الاقتصاد والتنمية البشرية المجلد ، العدد 2، و 2018، ص 326

15.الزهاري زواويد، حجاج نفيسة " التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي الواقع والآفاق"، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، أمين العقال و الحاج موسى أق أخموك الجزائر المجلد 7 العدد ، 2018، ص66

16.على الموقع الإلكترونية

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

14/04/2019. 02.00pm

17.مليكة بن علقمة، يوسف سائحي " دور التكنولوجيا المالية ودعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية و والاقتصادية أمين العقال الحج موسى أق أخموك الجزائر ، مجلد 7، العدد 3، ص: 93

18.حيزية بنية، إبتسام عليوش قربوع " تكنولوجيا المعلومات ... ثورة اقتصادية جديدة"، محلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، و عقال – الحاج موسى أق أخموك الجزائر المجلد 7، العدد 3 2018، ص ص: 5150ر 18

19.زيد أيمن، بودراع أمنية التكنولوجيا المالية الإسلامية والحاجة الى الابتكار، محلة الاجتهاد الحاج موسى أق أخموك، الجزائر، المجلد 7، العدد 3 :2018، ص147

20.الزهاري زواويد حجاج نفيسة، مرجع سابق، ص ص : 66-67

21.وهيبة عبد الرحيم وآخرون " شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط المحلة العالمية للاقتصاد والأعمال الجزائر، المجلد 4، العدد 1. 39 ص 2018

22.حمدي زينب، أو قاسم الزهراء، مرجع سابق، ص 402

23.أجندة مؤتمر بالي للتكنولوجيا المالية – وثيقة مبدئية، 19 سبتمبر 2018 على الموقع الإلكتروني:

http://documents.worldbank.org/curated/en/498821539097297657/130563-

BR-PUBLIC-on-10-11-18-2-30- AM-Arabic-BFA-2018-Sep-Bali-Fintech-Agenda-Board-Paper.docx.12/04/2019. 22

24.وسيم محمد الحداد وآخرون ، مرجع السابق، ص: 64

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

26.مجلة إتحاد المصارف العربية، بيروت، العدد رقم 153، أوت 2017، ص : 28

27.إبتسام حزية، تكنولوجيا المعلومات ... ثورة إقتصادية جديدة، محلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسي أق أخموك، الجزائر المجلد 7، العدد 3، 2018، ص 45

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

29.وهيبة عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، محلة الإجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. المركز الجامعي أمين العقال الحاجموسى أق أخموك، الجزائر ، المجلد 7، العدد 3، 2018، (دراسة سابقة)

30.لزهاري زواويد حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والافاق، محلة الإحتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المركز الجامعي أمين العقال الحاج موسى أق إخموك، الجزائر، المجلد 7 ، العدد 9، 2018 دراسة سابقة)

31. وهيبة عبد الرحمان واخرون، شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا"، المحلة العالمية للإقتصاد والأعمال، الجزائر، المجلد 4، العدد 1، 2018، (دراسة سابقة)

32.أنديولام ، سامبا فيسا راو، الشمول المالي في أثيوبيا المحلة العالمية للاقتصاد والمالية 2017، (دراسة سابقة)

33.إسماعيل عبد الغفار و آخرون، هل يمكن للعمل الخيري في زيادة الاشتمال المالي، المعهد الإسلامي للبحوث والتعليم، جامعة مواكسوط موريتانيا، 2016 (دراسة سابقة)

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و غلوم التسيير

قسم علوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

استمارة الاستبيان

السلام عليكم و رحمة الله و بركاته

يأتي هذا الاستبيان في إطار إنجاز تحضير مذكرة التخرج لنيل شهادة ماستر تخصص مالية المؤسسة ويدور موضوع البحث حول " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي" . و لهذا نقدم لكم جملة من الأسئلة التي نود منكم الإجابة عليها بكل عناية وصراحة وموضوعية، وذلك خدمة ومساهمة منكم في البحث العلمي.

نتعهد باحتفاظنا بالسرية التامة للمعلومات المقدمة واستخدامها لأغراض البحث العلمي فقط، وأن الأجوبة ستؤخذ بعين الاعتبار دون تحريف أو تغيير مضمونها.

نشكركم على إثراء بحثنا بمشاركتكم. تقبلوا فائق الاحترام والتقدير.

من إعداد الطلبة :

كوري محمد ياسين

بن صافي زينب

تحت إشراف الأستاذ :

باغلي أحمد

2024-2023

القسم الأول : الأسئلة الخاصة بالبينات العامة (المعلومات الشخصية)

1) الجنس :

ذكر ☐ أنثى ☐

2) العمر :

أقل من 30 سنة ☐ من 30 الى 40 سنة ☐

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

3) التخصص :

علوم مالية ☐ علوم تجارية ☐ علوم اقتصادية ☐ علوم تسيير ☐

4) الخبرة المهنية :

أقل من 5 سنوات ☐ من 5 الى 10 سنوات ☐

من 10 سنوات فأكثر ☐

القسم الثاني

المحور الاول: التكنولوجيا المالية

يرجى وضع علامة (x) في الخانة المناسبة

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

المحور الثاني: الشمول المالي

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