



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية
الفرع: علوم التسيير
التخصص: إدارة مالية

مذكرة بعنوان:

مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لولاية -ميلة-

مذكرة مكملّة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية ل م د

تخصص "إدارة مالية"

تحت إشراف الأستاذ(ة):

إعداد الطالبة:

رزاق بارة كريمة

- خلوفي سهيلة

لجنة المناقشة

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	حريز هشام
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	رزاق بارة كريمة
مناقشا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله	جابر زيد

السنة الجامعية 2022/2021

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



إهداء

أخيرا ...

انتهت الحكاية...

رفعت قبعتي ...

مودعة للسنين التي مضت.

إلى الأحبة وكل من ساندني ولو بالدعاء

مِنْكُمْ وَتَقْبَلُ مِنْكُمْ

|

قال الله تعالى: " لئن شكرتم لأزيدنكم "

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم: "من لا يشكر الناس لا يشكر الله."

بعد الشناء والحمد الله الذي وفقني لإعداد هذا

العمل

لا يسعني إلا أن أقدم الشكر

للأستاذة الشرفة رزاق بارة كريمة

وكذلك تحية خاصة للأستاذ: **جابر زيد** على دعمه

ومساعدته لي في إعداد هذه الدراسة

له مني جزيل الشكر و التقدير

قائمة المحتويات

الصفحة	المحتويات
	البسمة
	الإهداء
	الشكر والتقدير
I	قائمة المحتويات
VI	قائمة الأشكال
VIII	قائمة الجداول
X	الملخص
أ	المقدمة
51-10	الفصل الأول: المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي
11	المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية
11	المطلب الأول: ماهية للتكنولوجيا المالية
11	أولاً: تعريف للتكنولوجيا المالية وخصائصها
13	ثانياً: تطور للتكنولوجيا المالية
14	ثالثاً: أهمية للتكنولوجيا المالية
16	المطلب الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية
16	أولاً: مراحل دورة التكنولوجيا المالية
16	ثانياً : خدمات التكنولوجيا المالية
18	ثالثاً: قطاعات التكنولوجيا المالية
21	المطلب الثالث: الابتكارات المالية
21	أولاً: الابتكارات المالية في مجال التكنولوجيا المالية
22	ثانياً: شركات التكنولوجيا المالية
24	ثالثاً: مميزات ومخاطر التكنولوجيا المالية
26	المبحث الثاني: مدخل إلى الشمول المالي
26	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
26	أولاً: تعريف الشمول المالي وخصائصه

28	ثانيا: نشأة وتطور الشمول المالي
29	ثالثا: أهمية وأهداف الشمول المالي
31	المطلب الثاني: هيئات ومؤشرات الشمول المالي
31	أولا: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي
31	ثانيا: أبعاد الشمول المالي
32	ثالثا: مؤشرات قياس الشمول المالي
33	المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي
33	أولا: الركائز الأساسية للشمول المالي
36	ثانيا: سياسات الشمول المالي
37	ثالثا: التحديات التي تعيق توسع الشمول المالي
38	المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي
38	المطلب الأول: تطور الشمول المالي
38	أولا: تطور الشمول المالي عالميا
40	ثانيا: واقع الشمول المالي عربيا
44	ثالثا: تطور الشمول المالي في مختلف تكتلات العالم
45	المطلب الثاني: تطور التكنولوجيا المالية
45	أولا: تطور التكنولوجيا المالية عالميا
47	ثانيا: الاستثمارات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية
49	ثالثا: شركات التكنولوجيا المالية عربيا
50	المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في توسع الشمول المالي
50	أولا: تزايد الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية
51	خاتمة الفصل
89-53	الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة
53	مقدمة
54	المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية

54	المطلب الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية
54	أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
54	ثانياً: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
55	ثالثاً: محطات مهمة في تاريخ بنك الفلاحة والتنمية الريفية
56	المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
56	أولاً: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
57	ثانياً: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية
58	ثالثاً: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية
58	المطلب الثالث: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية
58	أولاً: منتجات وخدمات البنك
61	ثانياً: الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية
62	المبحث الثاني : خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات
62	المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
62	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة
62	أولاً: تحديد عينة الدراسة
63	ثانياً: خصائص أفراد عينة الدراسة
66	المطلب الثالث: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات
66	أولاً: المصادر الثانوية
66	ثانياً: المصادر الأولية
70	المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة
70	المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الشمول المالي
70	أولاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى الوصول للخدمات المالية
71	ثانياً: تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمستوى الاستخدام
75	ثالثاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى الجودة
78	المطلب الثاني: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور التكنولوجيا المالية
81	المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

81	المطلب الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار
81	أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات
83	ثانياً: التأكد من تحقق فرضيات تحليل الانحدار المتعدد
83	ثالثاً: بالنسبة للفرضية الرئيسية
84	المطلب الثاني: اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة
84	أولاً: اختبار الفرضية الفرعية الأولى
85	ثانياً : اختبار الفرضية الفرعية الثانية
86	ثالثاً: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة
87	المطلب الثالث: اختبار الفرضية الرئيسية
89	خاتمة الفصل
91	الخاتمة
96	الملاحق
102	قائمة المصادر والمراجع

فهرس الأشكال

الصفحة	العنوان	الشكل
14	مراحل تطور التكنولوجيا المالية	الشكل رقم 01
16	مراحل دورة التكنولوجيا المالية	الشكل رقم 02
38	نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابا مصرفيا 2017	الشكل رقم 03
39	نسبة البالغين الذين يمتلكون هاتف محمول	الشكل رقم 04
39	نسبة الأفراد البالغين الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية حسب الجنس خلال السنوات 2011-2014-2017	الشكل رقم 05
40	من لا يزالون بدون حسابات مصرفية	الشكل رقم 06
43	نسبة البالغين الذين لهم حسابات مالية في مؤسسات مالية رسمية	الشكل رقم 07
43	نسبة البالغين الذين قاموا بالادخار في المؤسسات المالية الرسمية	الشكل رقم 08
44	نسبة البالغين الذين اقترضوا من المؤسسة المالية الرسمية	الشكل رقم 09
46	حجم الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية عبر العالم حتى سنة 2015	الشكل رقم 10
47	النشاط الاستثماري العالمي في التكنولوجيا المالية	الشكل رقم 11
47	نمو اعتماد التكنولوجيا المالية خلال الفترة 2015-2019	الشكل رقم 12
48	الاتجاهات العالمية في التكنولوجيا المالية	الشكل رقم 13
48	الاستثمارات التكنولوجية المالية على مدى 5 سنوات من 2010 إلى 2015	الشكل رقم 14
49	تطور حجم الاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية على المستوى الدولي (مليار دولار)	الشكل رقم 15
50	تطور حجم الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية بين عامي 2015 و 2019	الشكل رقم 16
50	التوزيع الجغرافي لشركات التكنولوجيا المالية حسب المنطقة	الشكل رقم 17
57	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	الشكل رقم 18
64	توزيع متغير الجنس	الشكل رقم 19
65	توزيع متغير العمر	الشكل رقم 20
66	توزيع المستوى التعليمي	الشكل رقم 21
67	توزيع الخبرة الوظيفية	الشكل رقم 22

فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الجدول
35	مصفوفة لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي	الجدول رقم 01
42	ترتيب الدول حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي	الجدول رقم 02
45	نسبة البالغين الدين يمتلكون حسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية حسب النطاق الجغرافي	الجدول رقم 03
62	الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	الجدول رقم 04
64	خصائص أفراد عينة الدراسة	الجدول رقم 05
68	مقياس ليكارت الخماسي	الجدول رقم 06
69	درجات مقياس ليكارت الخماسي	الجدول رقم 07
69	نتائج اختبار الصدق والثبات الاستبيان	الجدول رقم 08
71	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الوصول للخدمات المالية	الجدول رقم 09
74	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات استخدام الخدمات المالية	الجدول رقم 10
76	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات جودة الخدمات المالية	الجدول رقم 11
78	ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالشمول المالي	الجدول رقم 12
79	التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات التكنولوجيا المالية	الجدول رقم 13
84	اختبار لتوزيع البيانات	الجدول رقم 14
85	ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضيات الفرعية	الجدول رقم 15
86	ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضيات الرئيسية	الجدول رقم 16
87	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لوصول الخدمات المالية للشمول المالي	الجدول رقم 17
88	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد للاستخدام والشمول المالي	الجدول رقم 18
89	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد للجودة والشمول المالي	الجدول رقم 19
90	ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضيات الرئيسية	الجدول رقم 20

المُلخص

تتبعكس أهمية الدراسة هذه في التعرف على مفهوم معاصر شاع استخدامه في السنوات الأخيرة، هو مفهوم الشمول المالي، وانسجاما مع هذه التغييرات تحول اهتمام المؤسسات إلى التكنولوجيا المالية وابتكار مقاييس جديدة لعمليات الأعمال التي تعكس خبراتها، وأخذت تتعامل مع مهني تكنولوجيا في محاولة لنقلها وتطبيقها ومشاركتها الآخرين داخل المؤسسة وخارجها والاستعانة بالتكنولوجيا المالية التي وفرت الكثير من الإمكانيات مثل: شبكة المعلومات، وبرنامج تصفح، ومخازن البيانات لجعل المعاملات المالية سهلة الاستعمال والتداول.

أصبحت التكنولوجيا المالية وشمول المالي من أهم الأنشطة لأي مؤسسة تريد الاستمرار والنجاح في الأسواق، وتسعى إلى اكتشاف طرق جديدة أكثر فعالية من تلك المستعملة من قبل المنافسين لتوصل إلى عنصر تفوق وإبداع يمكنها من تحقيق ميزة تنافسية.

وهنا تبرز أهمية هذه الدراسة في أن التكنولوجيا المالية الشمول المالي بكل أبعادهما وتفاصيلهما لهما دور أساسي في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسة. وتم اعتماد استبيان لتحقيق ذلك الغرض، واستخدام الأساليب الإحصائية الملائمة، عن طريق دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، حيث أظهرت الدراسة أن هناك دور كبير تلعبه تكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الميزة التنافسية، التنافس.

Summary:

The importance of this study is reflected in the identification of a contemporary concept that has been widely used in recent years, which is the concept of financial inclusion. Inside and outside the institution, and the use of financial technology that provided many possibilities such as: the information network, a browser program, and data stores to make financial transactions easy to use and trade.

Financial technology and financial inclusion has become one of the most important activities for any institution that wants to survive and succeed in the markets, and it seeks to discover new ways that are more effective than those used by competitors in order to gain profit and gain.

Here the importance of this study emerges in that financial technology and financial inclusion in all its dimensions and details have a key role in achieving a competitive advantage for the institution. A questionnaire was adopted to achieve

that purpose, and using appropriate statistical methods, by studying the case of the Bank of Agriculture and Rural Development of the state of Mila, where the study showed that there is a significant role played by financial technology in achieving financial inclusion.

Keywords: Financial technology, financial inclusion, competitive advantage, competition.

مقدمة عامة

مقدمة:

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي برزت بعد الأزمة المالية العالمية 2008 حيث حظي باهتمام كبير من طرف البنوك المركزية والمؤسسات النقدية والمالية الدولية، لما لو من فوائد اقتصادية واجتماعية عدة على رأسها تحفيز النمو الاقتصادي والحد من الفقر من خلال تعزيز وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتحسين فرص التمويل لمنشآتهم الصغيرة.

يعد استخدام التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي عاملا أساسا لتحسين آليات جذب العملاء وخفض تكلفة الخدمات، ونقل المعرفة وتحقيق الشفافية، ومنه تحقيق شمول مالي مستدام. وتمثل الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والمصرفية تحديا لمقدمي الخدمات المالية التقليدية لكونها تتيح خدمات ذكية، كما أنها تخدم قطاعات واسعة من خلال تقديم الخدمات بشكل أسرع وبصورة أكثر كفاءة. كما تتمتع الشركات العاملة بتلك التقنية باليات رقمية سهلة الاستخدام وقادرة على تلبية احتياجات العملاء. وقد عملت مؤسسات الوساطة المالية للاستفادة من كفاءة الخدمات المتطورة التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية ناشئةStart-ups

لتنويع خدماتها المالية والمصرفية وزيادة المتعاملين معها لتعزيز الربح وتحقيق الشمول المالي المستهدف. ونهدف من هذه الورقة البحثية إلى معرفة أنماط الخدمات المصرفية الحديثة الناتجة عن التطور التكنولوجي وارتباطه بالقطاع المالي، ومدى تطبيق ذلك في القطاع المصرفي والمالي ومساهمته في مسعى تحقيق الشمول المالي في الجزائر.

ومن هنا كان منطلق هذه الدراسة للتعرف على دور تكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في الوكالات البنكية وما هي التحديات التي تواجهها وما يتطلبه ذلك سواء كان على مستوى الشمول المالي أو على مستوى التكنولوجيا المالية.

إشكالية البحث:

لا يختلف البنك عن غيره من المؤسسات من حيث إدراكه لأهمية التكنولوجيا المالية والشمول المالي حيث يعتبر من المؤسسات الخدمائية المعروفة بكثافة المعرفة والتكنولوجيا المالية في كل أنشطته وخدماته بخلاف المؤسسات الإنتاجية الأخرى، وفيما يتعلق بالبنوك الجزائرية فقد أصبحت تواجه في السنوات الأخيرة تحديا جديدا يتمثل في المنافسة الشديدة، ويفرض هذا التحدي أن تتجه لتحقيق الميزة التنافسية من خلال تطبيق الشمول المالي وأحدث تكنولوجيا المالية.

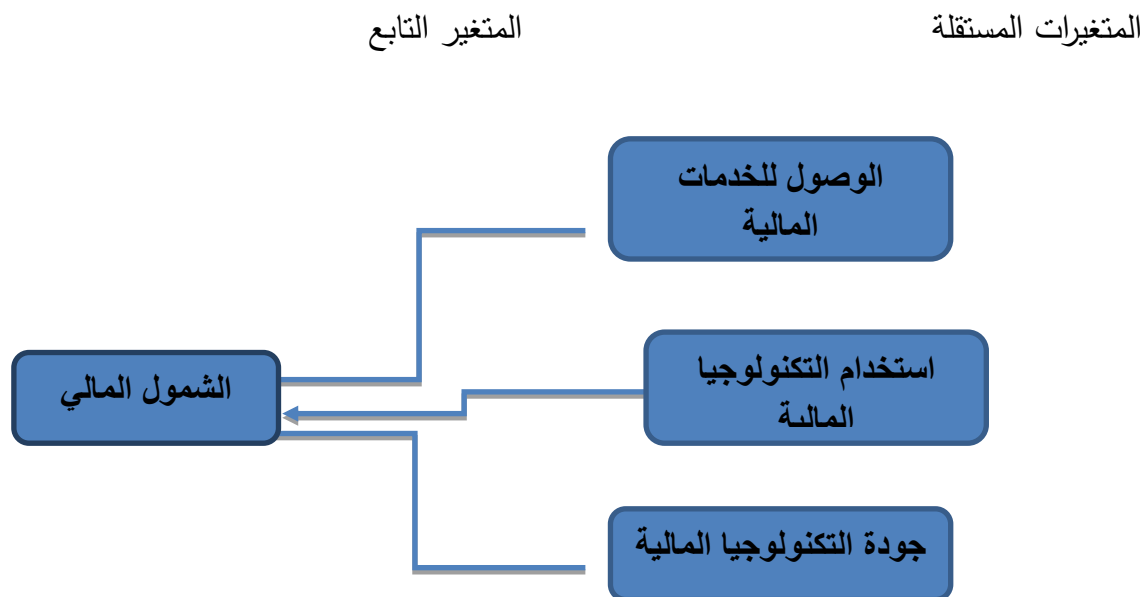
وعليه تتضح الإشكالية في السؤال التالي:

ما دور تكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي في البنك؟

أما الأسئلة الفرعية للإشكالية محل البحث يمكن طرحها وفق ما يأتي:

1. ما مدى العلاقة بين الوصول للخدمات المالية والشمول المالي في البنك؟
 2. ما مدى العلاقة بين الاستخدام تكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنك؟
 3. ما مدى العلاقة بين الجودة تكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنك؟
- متغيرات الدراسة:**

نموذج الدراسة حيث يتطلب المعالجة المنهجية لمشكل الدراسة في ضوء إطارها النظري ومضامينها الميدانية، تصميم نموذج افتراضي في الشكل التالي الذي يشير إلى العلاقة المنطقية بين متغيرات الدراسة المشار إليها في مشكلة الدراسة.



فرضيات الدراسة:

الفرضيات التي انطلقنا منها كالتالي:

الفرضية الرئيسية: تلعب التكنولوجيا المالية دور في تحقيق الشمول المالي في البنك.

الفرضيات الفرعية:

الفرضية الأولى: توجد علاقة بين الوصول للخدمات المالية والشمول المالي في البنك.

الفرضية الثانية: توجد علاقة بين الاستخدام تكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنك.

الفرضية الثالثة: توجد علاقة بين جودة تكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنك.

أسباب اختيار الموضوع:

هناك جملة من الأسباب كانت وراء اختيارنا للموضوع أهمها:

1. أن الموضوع يعتبر حديث الساعة سواء ما تعلق بالتكنولوجيا المالية أو بالشمول المالي.
2. طبيعة الموضوع الذي يدخل أساسا في التخصص المدروس.
3. قلة الدراسات التي تناولت بعمق إشكالية تتعلق بالتكنولوجيا المالية وبالشمول المالي.
4. ضعف الاهتمام بالشمول المالي في البنوك بالدول النامية ومنها الجزائر، وتقديم أولوية توفير الموارد المالية والتكنولوجية.
5. ميل شخصي للموضوع كمجال للبحث.
6. قناعتنا الخاصة بالدور الذي تتطوي عليه التكنولوجيا المالية أو الشمول المالي من فائدة لأي مؤسسة اقتصادية ناشطة في بيئة تنافسية.

أهمية الموضوع:

يستمد الموضوع أهميته من عدة منطلقات هي:

1. في ظل التغيرات المتسارعة التي تشهدها البنوك، والانفتاح على المنافسة العالمية، يتطلب الأمر من البنوك ضرورة الاهتمام بالأدوات الإدارية الحديثة، لتحقيق التميز والإبداع المستمر وتعد الإدارة والتكنولوجيا المالية أحد هذه الأدوات المهمة لتحقيق ذلك.
2. رغم أهمية القطاع البنكي إلا أن الدراسات التي أجريت عليه مازالت محدودة بالمقارنة بالبحوث و الدراسات التي أجريت على القطاع الصناعي مما جعله مجالا خصبا للبحث.

3. أن يكون إضافة جديدة ومساهمة بناءة في إثراء المكتبة، وتبصير القارئ بما أحدثته التكنولوجيا المالية أو الشمول المالي في عالم الأعمال خاصة مع النقص الملاحظ في معالجة هذا الموضوع.

4. نتائج الدراسة واستنتاجاتها قد تكون مفيدة وذات أهمية للطلبة والباحثين والبنوك.

5. التركيز والاهتمام الكبير والمتواصل بالتكنولوجيا المالية وبالشمول المالي لمواجهة التحديات المتلاحقة وتوفير الوقت والجهد، وتحسين جودة الخدمات، وتحسين صورة البنك، وزيادة قاعدة العملاء، وإزالة العوائق الجغرافية.

أهداف البحث:

للبحث مجموعة من الأهداف منها:

- 1- استجلاء الغموض، وتوضيح الرؤية تجاه موضوع التكنولوجيا المالية والشمول المالي.
- 2- التوصل إلى نتائج حول دور التكنولوجيا المالية والشمول المالي، ومحاولة التعرف على متطلبات تطبيق تلك النتائج من قبل المؤسسات موضع الدراسة بقصد تعزيز قدرتها في تحقيق أهدافها في الريادة والإبداع، وتقديم التوصيات المناسبة في مجال الدراسة للاستفادة منها قصد تحسين العمل والإنتاجية.
- 3- إعطاء صورة عن واقع استخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي في المؤسسات الجزائرية وكيف أنها أثرت على الأفراد العاملين داخلها.
- 4- التأكيد على دور التكنولوجيا المالية والشمول المالي في تحسين وتعزيز الميزة التنافسية في المؤسسات البنكية.

الدراسات السابقة:

هناك العديد من الدراسات المتوفرة بالمكتبة الجزائرية والتي تدور حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، ولكن مجتمعين في موضوع واحد حسب علمي لم أجد. أما الدراسات السابقة والتي تناولت صميم الموضوع سيتم محاولة تقديم بعضها والتي نذكرها فيما يلي:

- 1-دراسة سعيدة حروفوش بعنوان: "التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة أفاق علمية المجلد 11، العدد 3، الصادرة سنة 2019، الجلفة، الجزائر، حيث هدفت هذه الدراسة لمعالجة

الإشكالية التالية: في ظل التطورات الهائلة في مجال التكنولوجيا المالية في دول العالم، ما هو واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وإلى أي مدى يمكن للدول العربية مواكبة هذا التطور.

ومن أهم النتائج التي توصلت إليها ما يلي :

-التكنولوجيا المالية هي كل اختراع وابتكار يعتمد على التكنولوجيا لتطوير قطاع التمويل، وتعتمد خدماتها على السهولة والسرعة .

-تحاول الدول العربية مواكبة التطور الهائل في التكنولوجيا في العالم، وتحتل دول مجلس التعاون الخليجي المرتبة الأولى في الدول العربية بنسبة للشركات التي تستخدم التكنولوجيا المالية وتحتل الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى بعدد 30 شركة .

-بادرت العديد من دول المنطقة بإطلاق برامج ومسرعات في التكنولوجيا المالية، ويعتبر هايف فينتك بدبي وخليج البحرين للتكنولوجيا المالية من أهمها.

-يواجه استخدام التكنولوجيا المالية في الدول العربية صعوبات عدة أهمها: ضعف الأعمال، ندرة رؤوس الأموال المغامرة، بالإضافة إلى المشاكل القانونية والتنظيمية، وكذلك مشاكل جودة الانترنت والاتصال.

-ويمكن وجه الاختلاف هذه الدراسة عن دراستي كون أن الباحثة درست واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية، على غرار دراستي والتي تهدف إلى معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي .

2-دراسة حنين محمد بن عجور بعنوان: "دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية في قطاع غزة"، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال، كلية التجارة في الجامعة الإسلامية بغزة، 2017، تناولت الإشكالية التالية: ما دور الاشتمال المالي لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء.

هدفت هذه الدراسة إلى بيان مفهوم الاشتمال المالي لدى المصارف وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، يمثل مجتمع وعينة الدراسة بعملاء البنك العربي الإسلامي، وللتعرف على الجوانب المختلفة للمشكلة اعتمد على المنهج الوصفي التحليلي واستعمال أسلوب العينة العشوائية المتكونة من 383 عميل

لفرعي البنك الإسلامي، وكان ابرز استنتاج وصل إليه أن محور الوصول للخدمات المالية حظي بدرجة مرتفعة من الموافقة، ويرجع ذلك إلى أن الموظفين وتعاملهم مع البنك جيد مما يسهل الوصول للخدمات البنكية و أوصت الدراسة على حملة توعية لشرح مفهوم المسؤولية الاجتماعية و أبعادها ومبادئها.

-ويمكن وجه الاختلاف بين دراستي ودراسة حنين محمد بن عجزور أن الباحثة درست البنوك الإسلامية في غزة أما دراستي حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

3-دراسة صورية شنبلي، السعيد بن لخطر بعنوان: أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المسيلة الجزائر المجلد 03، العدد 02، 2018، حيث عالج الباحثان الاشكالية التالية: هل استطاعت جمهورية مصر العربية تحقيق الشمول المالي من خلال استراتيجياتها والى أين وصلت في ذلك.

-وقد توصل الباحثان إلى أن الشمول المالي يوفر الخدمات المالية المختلفة بطرق رسمية لتحقيق التقدم نحو الشمول المالي .

-شجعت الابتكار والمنافسة في مجال الخدمات المصرفية والمالية.

-ويمكن وجه الاختلاف بين دراستي ودراسة الباحثان كونهما تناولتا تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية.

منهج الدراسة:

قصد الإجابة على الإشكالية المطروحة وإثبات صحة الفرضيات المعتمدة استخدمنا المنهج الاستكشافي (الاستطلاعي)، هو اكتشاف أو تعميق نشاط معين لتحقيق هدفين هما التفسير والفهم، حيث ينطلق من الخاص إلى العام بهدف جعل نتائج البحث معممة.

حدود الدراسة:

❖ الزمنية: تمتد حدود البحث الزمنية من فيفري 2022 إلى غاية ماي 2022.

❖ أما الحدود المكانية فهي:بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة.

صعوبات البحث:

إن أي جهد إنساني عمومًا - والبحث العلمي خصوصًا - لا يخلو من بعض الصعوبات التي يتلقاها الفرد (الباحث). أما أهم الصعوبات التي تلقيناها خلال بحثنا هي على النحو التالي:

1- صعوبة تناول الموضوع أصلاً، تعتبر أكبر حاجز، خاصة وأنه يتناول عنصرين أساسيين في وقتنا الحالي هما التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

2- صعوبة بعض المصطلحات وغموضها، خاصة في الجانب التقني من التكنولوجيا المالية.

3- الصعوبات المتعلقة بدراسة الحالة، حيث بعض البنوك لا زالت بعد في تلك التعقيدات الإدارية البيروقراطية.

4- الغياب الفادح للإحصائيات والدراسات الحديثة حول الموضوع خاصة على المستوى لوطني، رغم أهميته.

خطة البحث:

خطة البحث مقسمة إلى فصل نظري وفصل تطبيقي، كل فصل يعالج عنصراً من العناصر التي نراها مهمة لتناول الموضوع، وذلك وفق ما يأتي شرحه في السطور التالية:

- **الفصل الأول:** المعنون بـ "المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي" تضمن الإطار النظري مفاهيم حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، تناول المبحث الأول: ماهية التكنولوجيا المالية مقسمة إلى ثلاث مطالب، حيث تم التطرق إلى تعريف التكنولوجيا المالية وأساسيات حول التكنولوجيا المالية والابتكارات المالية في مجال التكنولوجيا المالية، أما المبحث الثاني فتناول مدخل إلى الشمول المالي من خلال ثلاثة مطالب بداية من تعريف الشمول المالي والمطلب الثاني هيئات ومؤشرات الشمول المالي والمطلب الثالث تناول متطلبات تعزيز الشمول المالي، أما المبحث الثالث فتناول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال مطلب دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي .

- **الفصل الثاني:** المعنون بـ "مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة"، حيث تم تقسيم الفصل إلى مبحثين تطرقنا في المبحث الأول إلى التعريف ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة مقسمة إلى ثلاث مطالب حيث تم التطرق إلى تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهيكله التنظيمي وأهم مهامه وأهدافه، أما المبحث الثاني فتطرقنا

إلى دراسة حالة حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي على مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله وتطرقنا فيه إلى محددات ومؤشرات قياس وتحليل تطور استعمال التكنولوجيا المالية في المؤسسة وبعد ذلك قمنا بتقييم مختلف الأدوار التي أحدثتها التكنولوجيا المالية على تحقيق الشمول المالي، وبناءا على ذلك خلصنا إلى مجموعة من النتائج والتوصيات آملين أن تكون مفيدة وناجعة في هذا المجال.

الفصل الأول:

المفاهيم الأساسية

للتكنولوجيا المالية

والشُمول المالي

تمهيد

شهد العالم في الآونة الأخيرة نقلة نوعيّة من الإقتصاد النقدي إلى الإقتصاد الغير نقدي بفضل خدمات التكنولوجيا المالية، هذه الأخيرة تستطيع إحداث تغييرات جذرية في قطاع الخدمات المالية، حيث تقدم التكنولوجيا المالية خدمات لكثير من الأفراد والشركات بطرق سريعة، سهلة وبأقل تكلفة، فهي تساهم وبشكل كبير في تحقيق الاستقرار المالي، كما أنّها تلعب دورًا جوهريًا في تعزيز الشمول المالي، والذي يعتبر هو الآخر من المواضيع البارزة في الآونة الأخيرة كموضوع اجتماعي واقتصادي وكذا دولي وذلك لما له من أهمية واثر كبير في تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، كونه كمفهوم يعني وصول الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بتكلفة اقل وسعة اكبر، و نظرا لأهمية التكنولوجيا المالية وهدف الشمول المالي فقد اهتمت كل البلدان عالميا وعربيا بتنفيذها وتحقيق التقدم في مجالها.

ومن هذا المنطلق سوف نتناول في هذا الفصل المباحث التالية:

- المبحث الأول الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.
- المبحث الثاني مدخل إلى الشمول المالي.
- المبحث الثالث مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية:

لقد تغيرت الخدمات المصرفية التقليدية حيث ظهر مصطلح جديد يسمى بالتكنولوجيا المالية *fintech* في بداية التسعينات وازدادت أهميته بعد الأزمة المالية العالمية سبتمبر 2008 (أزمة الرهن العقاري، وتعرف أيضا انهيار سوق الأوراق المالية) تمثل التكنولوجيا المالية أفضل الفرص للنمو على مستوى العالم، وذلك من خلال تنويع النشاط الاقتصادي وإتاحة الفرص لأنواع جديدة من المنتجات والأدوات المالية وكذا تقديم حلول لمشاكل قائمة من أجل تقديم أفضل للمنتجات والخدمات للعملاء وبأقل تكلفة ممكنة كل ذلك جعلها تفرض نفسها بقوة على الساحة المالية.

وستنطلق في هذا المبحث إلى أهم المفاهيم المتعلقة بالتكنولوجيا المالية.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا العديد من الخدمات للأفراد والبنوك بأقل تكلفة وأقل جهد مما جعلها تحتل الصدارة في مجال الأعمال والبنوك.

أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية وخصائصها:

أ/ تعريف التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية أو ما يسمى بالتقنية المالية (الفنتك) أو (Fintech) هو مصطلح إنجليزي نتج من كلمتي (Financial) و (Technology) وهو مصطلح جديد احتكر الساحة نظراً لمكانته البالغة في مجال الاقتصاد، وفيما يلي سنتطرق لأهم تعريفات التكنولوجيا المالية:

✓ يعرّفها مجلس الاستقرار المالي بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها من إستحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر مادي ملموس على الأسواق أو المؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية".¹

✓ وعرّف بعض الفقه التكنولوجيا بأنها: "مجموع المعارف والطرق العلمية اللازمة لتحويل عناصر الإنتاج

¹ خالد فراح، قطراني زهيرة: ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والإمارات أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية - تطبيقات وتحديات - ، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021، ص 5.

إلى منتجات، وتتضمن هذه الوظائف: الإنتاج والإدارة والتنظيم معتمدة على العلم ومركزة على البحث والتطوير".¹

✓ تعريف بازل: " أي تكنولوجيا أو ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية".²

✓ تعريف التكنولوجيا المالية حسب تقرير التكنولوجيا الصادر عن مختبر وشركة بيرفورت (إحدى شركات أمازون) على أنها: "تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية".³

✓ وعليه يمكن وصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية، حيث تتميز هذه التكنولوجيا بسرعتها وسهولتها نظرًا لإمكانية عدد كبير من الأفراد الوصول إليها بسهولة وبأقل تكلفة ممكنة، وهو مصطلح يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية.

ب/ خصائص التكنولوجيا المالية:⁴

يمكن وضع أهم خصائص التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

1. التكنولوجيا المالية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المالية والمصرفية.

2. التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفًا في حد ذاته بل وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها المسطرة.

3. إنَّ الخدمة المالية المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

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

5. هيئة قواعد بيانات ضخمة بالزبائن تمكنهم من الحصول على الخدمات المصرفية دون الحاجة إلى استخدام الوسائل التقليدية.

¹ محمود الكيلاني، التشريعات التجارية والإلكترونية - دراسة مقارنة-، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1 عمان، 2008، ص ص 458-459.

² ثريا محمد حسين، ثورة التكنولوجيا المالية، ملنقى شباب الباحثين، معهد التخطيط القومي، مصر، يناير 2020، ص3.

³ عمارة بختي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدير، جامعة الجزائر3، الجزائر، مجلد7، العدد، 2020، ص 97.

⁴ مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد10، جوان 2013، ص 24.

بالإضافة إلى:¹

1- السرعة: تكنولوجيا المعلومات تؤدي عملية معالجة المعلومة من تحويل ومعالجة بسرعة وبالتالي تقليل وقت معالجة المعلومات.

2- تقريب المسافة: أي الوقت المستغرق في الاتصال عن بعد ففي الوقت الحالي أصبح بالإمكان نقل أكبر عدد من المعلومات بين دول العالم في وقت وجيز.

3- القدرة على التخزين: ذلك من خلال التطور في الوسائط الإلكترونية المستعملة في تخزين المعلومات، وكذلك التطور المستمر في أنظمة سير قواعد المعطيات، والوثائق الموجودة التي سمح لكل مستعمل بالوصول إلى كتلة كبيرة من المعلومات مهما كان مكان تخزينها.

4- مرونة الاستعمال: هي خاصية جد أساسية وتتمثل في إمكانية استعمالها في مجالات جد واسعة ومختلفة.

ثانيا: تطوّر التكنولوجيا المالية:²

التكنولوجيا المالية ليست ظاهرة جديدة، فالخدمات المصرفية والمؤسسات والخدمات المالية لها تاريخ طويل في تبني التكنولوجيا المالية ويمكن اختصارها في ثلاث مراحل:

المرحلة الأولى (1866-1967): في هذه المرحلة تم وضع أول كابل عابر للمحيط الأطلسي، وتم اختراع جهاز الصراف الآلي، وقد اجتمعت التكنولوجيا والمالية من أجل تفعيل الفترة الأولى للعولمة المالية.

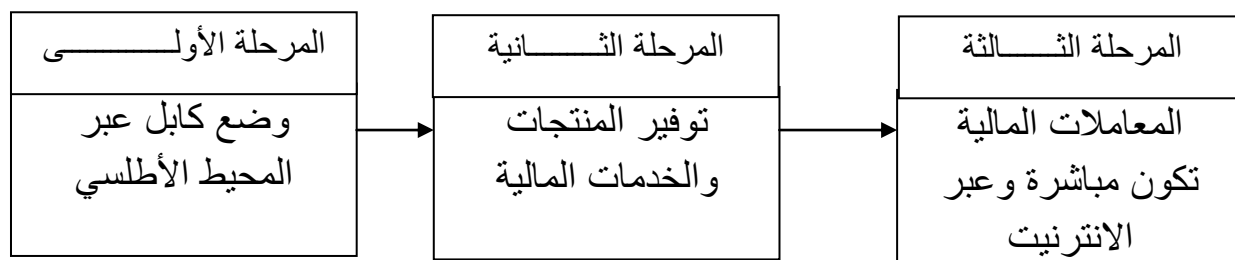
المرحلة الثانية (1967-2008): في هذه المرحلة بقيت التكنولوجيا المالية مهيمنة أو مسيطر عليها داخل قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية، والتي استخدمت من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية وقد شهدت هذه بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة، أجهزة الصراف الآلي والخدمات المصرفية عبر الانترنت.

¹. فاطمة الزهراء سبع، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، جامعة الاغواط، الجزائر مجلد 6، العدد 02، 2021، ص ص 255-256.

². شناق زكية، باديس نبيلة، منصات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز التمويل الشامل الاجتماعي الإسلامي، منصة finterrowag fechain ملتقى وطني حول: ابتكارات تكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف ميلة، الجزائر ص 03.

3- المرحلة الثالثة (2008- إلى يومنا هذا) : منذ الأزمة المالية، ظهرت شركات ناشئة جديدة، والتي شرعت في تقديم منتجات وخدمات مالية مباشرة إلى الشركات وعامة الناس دون وجود بين مقدم الخدمة ومستهلكاتها.

الشكل رقم 01: مراحل تطور التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات السابقة

ثالثاً: أهمية التكنولوجيا المالية وأهدافها:

1- أهمية التكنولوجيا المالية :¹

لم تعد التكنولوجيا المالية محل إهتمام الدولة بصفة فردية أو مجرد رغبة في تبنيها بل أصبحت من إهتمام الهيئات العالمية، حيث تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمناً وإتاحة، ويمكن تلخيص أهمية التكنولوجيا المالية في النقاط التالية:

1. تغطي مجموعة كبيرة من الخدمات المالية مثل: عمليات التمويل الجماعي وحلول الدفع عبر الهاتف والتحويلات المالية والدولية وإدارة المحافظ الاستثمارية بالانترنت والتي عجزت المصارف التقليدية عن تقديمها لعدد كبير من المتعاملين.
2. تعمل على تغيير هيكل الخدمات المالية بشكل عام ومنهجية وآليات تقديم الخدمات المصرفية للزبائن بشكل خاص مما يجعلها أسرع وأرخص وأكثر أمناً وشفافية وإتاحة لهذه الخدمات.
3. تساعد في تحسين جودة ونوعية الخدمات المالية المقدمة لتصبح في أي وقت وأي مكان إذ يتم التركيز على تقديم الخدمات المالية وتسليمها للزبائن وزيادة فرص البيع عبر الحدود ونقاط الاتصال متعددة القنوات لإستهلاك تلك الخدمات.

¹ مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة إستطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي-، مجلة جامعة جيهان للعلوم الإنسانية والاجتماعية، أربيل، كردستان العراق، المجلد 4، العدد 2، 2020، ص 129.

4. تسهم في تحقيق ميزة تنافسية للمؤسسات المالية والشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية وكلما كانت هذه المؤسسات أكثر تقدماً من الناحية التكنولوجية زادت قدرتها على المنافسة على المستويين الإقليمي.

2. أهداف التكنولوجيا المالية:¹

تسعى التكنولوجيا المالية لتحقيق جملة من الأهداف أهمها:

1. **تكلفة أقل:** تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة المالية وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية.
2. **خصوصية أكثر:** إذ أنّ خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقاً لرغبات الزبائن الشخصية فكل مصرف له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى، ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات.
3. **السرعة:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالباً على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات، وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.
4. **الانتشار:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمة زبائن لا ينتمون لبقعة جغرافية واحدة.
5. **المقارنة:** إن خدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن الزبائن من المقارنة بين العديد من الشركات والمصارف من حيث الخدمة المالية والأسعار.

¹ وليد سمير عبد العظيم الجبلي، محمود محمد عبد الرحيم حسين، أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية- ، مجلة البحوث التجارية، القاهرة، المجلد 43، العدد 03، 2021، ص ص 64-65.

المطلب الثاني: أساسيات حول التكنولوجيا المالية :

أولاً: مراحل دورة التكنولوجيا المالية:¹

1. **البيئة الحاضرة المستحدثة:** معظم الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية لا تزال في مرحلة الأفكار أو في المراحل الأولى.

2. **البيئة الحاضرة الناشئة:** تكتسب المجموعة الأولى من الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية قاعدة عملاء كبيرة ومعدلات استثمار سنوية وتزيد الحتمية الإستراتيجية لتعاون الجهات المعنية مع الشركات الجديدة.

3. **البيئة الحاضرة المتقدمة:** هي التي تصل إلى مرحلة الإشباع صفقات أقل ولكن أحجامها أكبر تركز على الشركات ذات القيمة المرتفعة، يكون نمو الاستثمار على أساس سنوي بطيء، ولم يصل إلى هذه المرحلة إلا المحركون الأوائل للسوق والتي تضم مراكز تكنولوجية مالية رائدة عالمياً.

الشكل رقم 02: مراحل دورة التكنولوجيا المالية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على المعطيات سابقة

ثانياً: خدمات التكنولوجيا المالية:²

أ- **خدمات الدفع:** تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطاً ومرونة والتي تقدمها الفينتك للعديد من العملاء، بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع من أهمها ما يلي:

- الدفع عبر الهاتف النقال.
- التحويلات المالية إلى الخارج وتكون بأقل تكلفة Transfert wise (تكاليف التبادل الدولي للنقود).
- تبادل العملات بدون تكلفة Kantex

¹ التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير صادر عن مركزي ومضة للأبحاث، بيروت، 2016، ص 09.

² -سعيدة حروفش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، جامعة الجلفة، الجزائر، المجلد 11، العدد 2019، ص 730 729.

- إدارة تدفقات الدفع المتاحة للتجارة الإلكترونية وتسهيل عمليات الدفع عبر الانترنت والتي تشمل وسائل الدفع المبتكرة.

- تبسيط عمليات الدفع بين الأفراد.

ب-الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:

وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت دون أي مجهود مادي للوكالة بتكاليف منخفضة وتشمل أيضًا حلول لتسيير الميزانية وكذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.

ج-الاستثمار والتمويل:

- تقوم التكنولوجيا المالية باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق البساطة في تقديم العروض الممنوحة.

- توفير منصات التمويل الجماعي للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال أو في شكل تبرعات.

- تقديم الاستشارة عبر الانترنت لمساعدة الأفراد في إدارة مدخراتهم وتحليل المخاطر وتقديم للعميل مقترحات متنوعة في الإستثمارات المالية.

د-خدمات مقدمة للبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات (Big Data):

وهي تقدّم حلول موجهة للقطاع البنكي والمصرفي، من خلال جمع وتحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شأنها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون وكذا الكشف المبكر لأي احتيال في سلوك المتعامل مثل: تحديد المكان الجغرافي للهواتف الذكية أو تشفير البيانات والمعلومات الحساسة، كما تقوم الفينتك بتحليل المخاطر وتقديم أدوات تساعد على اتخاذ القرارات حول إدارة المحافظ المالية وتسهيل إعداد التقارير التنظيمية.

هـ - الخدمات الموجهة للبنوك والشركات:

تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من أجل تحسين إدارة الشركات فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكات والتي تطوّر حلول معتمدة على تقنية البلوكشين Blokchin فيما يتعلق بتسجيل المعاملات أما بالنسبة للشركات تقدم أيضا الفينتك حلول مثل برامج معالجة المعلومات وكذا إجراءات التحكم في أنظمة المعلومات وإدارة المخاطر، إدارة الضرائب ... الخ.

ثالثاً: قطاعات التكنولوجيا المالية:

وتتمثل في قطاعين رئيسيين هما:

أولاً: قطاعات الموجة الأولى: وهي القطاعات التي تنتمي إلى البيئة الحاضنة الناشئة والتي يتميز زبائنها بامتلاك الوسائل التكنولوجية البسيطة تمثل الهواتف الذكية والتطبيقات، إضافة إلى وجود بيئة عمل آمنة ومستقرة¹.

وتتمثل الأنشطة الرئيسية لهذا القطاع في الخدمات المقدمة للبنوك بشكل مباشر ومنها ما يلي:²

أ-قطاع المدفوعات: ازدهرت التجارة نتيجة لانتشار أجهزة المحمول مثل الهواتف الذكية والأجهزة اللوحية فقد بلغت التجارة الإلكترونية المتنقلة في الولايات المتحدة الأمريكية 22.7 مليار دولار أمريكي في نهاية عام 2016 نتيجة توفر إمكانيات التسوق من خلال التطبيقات وموقع رواد التسوق عبر الانترنت من طرف شركة Amazon، Ebay المخصصة للجوال في العديد من المتاجر الفعلية ومن أهم خدمات هذا القطاع دفع الفواتير، تحويل المدفوعات محلياً، تطبيقات والمحفظة الإلكترونية على الهواتف المحمولة.

ومن أبرز الأمثلة عن هذا القطاع:

شركة المدفوعات Madfoo3at: الأردنية والمختصة بدفع الفواتير.

شركة BEAM: الإماراتية والمختصة بالمحافظ الإلكترونية في شكل تطبيق يرتبط ببطاقات الزبائن الائتمانية.

ب-قطاع الإقراض والحصول على رأس المال: تعمل منصات الإقراض P2P من نظير إلى نظير نوعاً جديداً من إقتصاد المشاركة التي ساعدت على ربط المستثمرين بالمقرضين دون وسيط، وقد ارتفعت قيمة الإقراض العالمي P2P من 9 مليار دولار عام 2014 إلى 64 مليار دولار عام 2015 أي بزيادة تقدر

¹ حميدي زينب، اوقاسم الزهراء: مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية،المركز الجامعي لتامنغست،الجزائر، المجلد 8، العدد 01، 2019، ص ص 405-406.

²ابشام علي حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة إستطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة و الاقتصاد، الكلية التقنية الإدارية بغداد، العدد 124 ، حزيران 2020، ص ص 49-50.

سبعة أضعاف ساهمت به هذه المؤسسات الناشئة¹ بالتكنولوجيا المالية عن طريق ممارستها لعدة أنشطة منها:²

- تدوير الأموال: وهي منصة للإقراض الائتماني المباشر دون أي وسيط يحركها شبكة مستخدميها.
- التمويل الجماعي: هي منصات إلكترونية لجمع المال من الناس بهدف تمويل مشروع معين حيث يقوم صاحب المشروع بعرض فكرته وتوضيح مميزات، أهداف تكلفة المشروع ثم يقوم باستعمال الأموال المجمعة بعد إكمال المبلغ المطلوب لتمويل المشروع خلال فترة زمنية معينة. وكمثال على هذه الشركات شركة إيواء Iwaa الأردنية التي تأسست عام 2013.
- منصات مقارنة القروض: تعتبر هذه المنصات بمثابة الحل التمويلي لدعم نمو قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لا تحظى بالدعم المطلوب من أغلب المؤسسات المالية على الرغم من أنها تساهم في نمو معدلات الناتج المحلي الإجمالي في العديد من الدول، إذ تطرح هذه المنصات مختلف العروض التمويلية مع خصائص كل عرض وعلى المستفيد اختيار العرض المناسب له من ناحية الفرصة والتكلفة وكمثال على ذلك شركة Compareityme.com الإماراتية التي تأسست عام 2011.

ثانياً: قطاعات الموجة الثانية:³ تركز هذه القطاعات على التقنية عالية الدقة والتكنولوجيا المتقدمة في المجال المالي عن طريق توفير بيئة أكثر حداثة وأسواق أكثر زخماً رقمياً وحركة استثمارية أوسع من القطاع الأول والتي تتضمن الآتي:

أ-التحويل الدولي للأموال: في شكل مدفوعات دولية وصلت قيمتها في الدول النامية 431 مليار دولار عام 2015 احتلت المملكة العربية السعودية المرتبة الثانية بعد قطر والإمارات العربية في المرتبة الرابعة من حيث التحويلات المرسلة سنوياً.

ب-إدارة الثروات: والتي تتضمن خدمة التخطيط المالي وإدارة المحافظ الاستثمارية وعدد من الخدمات المالية المجمعة للأثرياء وأصحاب الأعمال الصغيرة والأسر الذين يرغبون في مساعدة أو استشارة مالية لذلك تحل المؤسسات الناشئة في التكنولوجيا المالية محل النشاطات المصرفية وتتنافس عليها عن طريق دعوة

¹ ابتسام علي حسين: مرجع سابق، ص ص 49-50.

² نفس المرجع، ص ص 49-50.

³ ابتسام علي حسين، مرجع سابق، ص 50.

متخصصين معتمدين لإدارة ثرواتهم من تنسيق خدمات مصرفية وتخطيط عقاري وإدارة الضرائب المهنية والاستثمار.

ج-التأمين: يوجد عدد كبير من الأفراد لا يمتلكون حساب مصرفي وبالتالي لا يمكن ان يكون لهم سجل تجاري أو مشاركة في مؤسسات تخت بالخدمات التأمينية، لذلك قامت شركات Start – up للفتك بالتأمين لتقديم منتجات التأمين الأساسية باستخدام الهاتف المحمول في المناطق التي لا تصلها خدمات التأمين.

د- سلسلة البلوكشين Blockchain¹: هي قاعدة بيانات موزعة بسلاسل عمودية أو خاصة أو مختلطة وشفافة ومجهولة المصدر لأن هوية المشتركين في المعاملة بمفتاح عنوان متعددة القد مربوطة بسلاسل مضمونة غير قابلة للتغيير وهي تقنية رقمية تعتمد على نظام رقمي عند إدخال البيانات أو التوقيع الرقمي وهي تكنولوجيا سهلة الاستعمال والوصول تتميز بالسرعة الفائقة وتكاليف أقل ولا تحتاج إلى وسيط في تسوية المعاملات المالية كما لا يمكن التلاعب بسجلات بياناتها، وقد حققت هذه التقنية قفزة نوعية في مجال التعاملات المالية وأضحى الحصول عليها هدفًا تسعى أغلب البنوك والمؤسسات المالية نحوه، ومستعملي البلوكشين حاليًا هم:

- 10 % من أكبر البنوك في العالم تستعمل هذه التقنية.
- ثلاث بورصات حول العالم تتعامل بالبلوكشين وهي سوق أبو ظبي للأوراق المالية وسويسرا وناسداك.
- حكومة دبي بلغت 100 مليون معاملة نتيجة التعامل بهذه التقنية وتطمح أن تكون أول مدينة ريادية تعمل بشكل كامل على تقنية البلوكشين.
- سوق المعاملات الرقمية حول العالم بلغ 1.2 ترليون دولار.

¹ ابتسام علي حسين، مرجع سابق، ص 50.

المطلب الثالث: الابتكارات المالية :

أولاً: الابتكارات المالية في مجال التكنولوجيا المالية:¹

1. **العملة المشفرة:** هي عملية رقمية لا مركزية تستخدم التشفير، بمعنى أنها عملية تحويل البيانات إلى شيفرة لتوليد وحدات من العملة والتحقق من المعاملات المستقلة عن البنك المركزي والحكومة.
2. **البتكوين:** نسخة رقمية نظير إلى نظير تسمح بإرسال الدفعات عبر الانترنت مباشرة من طرف إلى آخر.
3. **البلوكشين أو سلسلة الكتل:** شكل من أشكال تكنولوجيا دفتر الاستناد الموزعة وهذا يعني أن يحتفظ بسجلات لجميع معاملات العملات الرقمية على شبكة موزعة من أجهزة الكمبيوتر، ولكن ليس لديه دفتر أستاذ مركزي ويتم تأمين البيانات من خلال كتل مشفرة.
4. **الإيثريوم:** يختلف الإيثريوم عن البلوكشين الأصلي في أنه مصمم للأشخاص لبناء التطبيقات اللامركزية هذه التطبيقات تسمح للمستخدمين بالتفاعل مع بعضهم البعض بشكل مباشر.
5. **التكنولوجيا التنظيمية:** هي تقنية تساعد الشركات العاملة في صناعة الخدمات المالية على الالتزام بقواعد الامتثال المالي.
6. **المعاملات المصرفية المفتوحة:** تنص على أن البنوك يجب أن تسمح لشركات طرف ثالث ببناء تطبيقات وخدمات باستخدام بيانات البنك.
7. **الاستشاري المالي:** وهي منصات تعمل على نصائح الاستثمار باستخدام الخوارزميات المالية، فهي تحد من الحاجة إلى مديري الاستثمار البشري مما يقلل بشكل كبير من تكلفة إدارة المحفظة.
- العقود الذكية:** هي برامج الكمبيوتر التي تنفذ العقود تلقائياً بين المشتريين والبائعين ويمكن أن توفر الكثير من الوقت والتكاليف والتي تنطوي عليها المعاملات.
- المسرعات:** والمعروفة أيضاً بمسرعات البذور، هي برامج يتم اعتمادها من قبل المؤسسات المالية لتوجيه العمل مع الشركات الناشئة في التكنولوجيا.

¹ راشدة عزيزو، تأثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة تيارت، الجزائر المجلد 21، العدد 01، 2021، ص 231.

ثانيا: شركات التكنولوجيا المالية:

أ/ تعريف شركات التكنولوجيا المالية:¹

شركات ناشئة والشركات الناشئة هي شركات صغيرة حديثة العهد تهدف إلى التوسع عن طريق إنشاء أسواق جديدة أو بالاستحواذ على حصة كبيرة في الأسواق لقائمة وذلك من خلال تقديم عروض ذات قيمة وبالتالي فإن الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية هي شركات صغيرة و حديثة تعد بتحسين الخدمات المصرفية للأفراد والشركات بالتعاون أو المنافسة مع مقدمي الخدمات المالية العالين.

ب عوامل انتشار التكنولوجيا المالية

يرجع انتشار التكنولوجيا المالية إلى التطور الهائل في الصناعات التكنولوجية الممكن استخدامها في المجال المال مثل الحواسيب والهواتف الذكية بالإضافة إلى آلات السحب والدفع.

مع تطور البرامج الإلكترونية المسيرة للتحويلات المالية والاستثمارات في المجال المالي عن بعد أصبحت البنوك الإلكترونية منتشرة في العالم وباتت البورصات العالمية تطرح منتجات مالية قابلة للتداول إلكترونيا بالإضافة إلى مساعدة التكنولوجيا الحديثة في ظهور العملات الإلكترونية (العملات المشفرة).

كما أدت الاستثمارات الكبيرة في قطاع التكنولوجيا المالية إلى توسيع انتشارها في العالم حيث تضاعفت قيمة الاستثمارات في ذات القطاع بما يزيد عن عشرة أضعاف في الفترة بين عامي 2012 و 2015.²

- توافر التمويل أصبحت هناك سهولة في الوصول للتمويل ما يمكن رواد الأعمال والمؤسسين من بدء مشاريع جديدة.

- الدعم التنظيمي فالحكومات والسلطات التنظيمية بدعمها لهذا النوع من التكنولوجيات تساهم في خفض الحواجز أمام مستثمريها.³

¹ - بن الساسي سهير، بوطيخ نجود، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019، 2020، ص 46.

² - علاش أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الإبداع، جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2019، ص 333.

³ - وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الاستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، العدد 38، أوت 2019، ص ص 335-356

ج/ أنواع شركات التكنولوجيا المالية:

تقسم شركات التكنولوجيا المالية حسب نموذج أعمالها إلى أربعة أقسام أساسية إذ نجد شركات قائمة على أساس مشاركتها في التمويل (Finoncing) وأخرى قائمة لإدارة الأصول (Assets Mangement) أو تسوية المدفوعات (payement) وشركات أخرى تؤدي وظائف مختلفة كالتأمينات نوجز هذه الأنواع فيما يلي :

أ/ التمويل (Finoncing): وتنقسم بدورها للشركات التي تقدم خدمات التمويل إلى قسمين هما:

1/ التمويل الجماعي (Crowdfunding) : نوع من التمويل، يشترك فيه عدد من المساهمين غالبا ما يعرفون بالأنصار Bockers لتوفير موارد مالية من أجل تحقيق هدف معين، حيث تعمل بوابة التمويل الجماعي دور الوسيط المالي بدل القطاع المصرفي، وتنقسم بوابة التمويل الجماعي إلى أربعة أقسام هي:

- التمويل الجماعي القائم على التبرعات Domationbasedcrowdfunding.
- التمويل الجماعي القائم على المكافأة Reward – basedcrowdfunding.
- الاستثمار الجماعي: crowdinnestinge.
- الإقراض الجماعي crowdfending.

2/ الائتمان وخصم الديون التجارية (credit and factoring):

تقوم شركات التكنولوجيا المالية بتقديم الائتمان إلى الأفراد والمؤسسات دون الرجوع إلى الجماعة (crawd) وذلك بالتعاون مع أحد البنوك الشريكة (partnerbank) أو عدد من البنوك الشريكة، ويتم منح الائتمان في بعض الأحيان على فترات قصيرة (بضعة أيام أو أسابيع) عن طريق الهاتف المحمول، كما تقدم شركات التكنولوجيا المالية حولا مبتكرة لخصم الديون مثل تقديم حلول لخصم الديون دون شرط.

ب/ إدارة الأصول: (Assets Mangement) يتضمن جانب إدارة الأصول أو الثروات مجموع شركات التكنولوجيا المالية التي تقوم بتقديم خدمة النصيح والمشورة المالية وإدارة الثروات.

كما تتفرع عن وظيفة إدارة الأصول ما يلي:

1/ التداول الجماعي social trading : حيث يمكن للمستثمرين من مراقبة ومناقشة ونسخ مختلف الإستراتيجيات أو المحافظ الاستثمارية لأعضاء آخرين في الشبكة الاجتماعية (social network).

2/ الاستشارة الآلية: (robot- advice) وهي عبارة عن أنظمة لإدارة المحافظ الاستثمارية تقدم النصائح المستندة إلى خوارزمية مؤقتة.

3/ الإدارة المالية الشخصية: PFM: personal financial management: تتمثل في شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم التخطيط الآلي الخاص (private financial planning) من خلالها يمكن للمستثمرين من معرفة مختلف الأصول إلى أودعها في مختلف المؤسسات المالية والقروض المقترضة في مختلف المقترضين في تطبيق واحد one application.

بالإضافة إلى ذلك هناك شركات تكنولوجيا مالية تقدم مفاهيم مبتكرة (innovate concepts) لتقديم النصيحة كسماسرة الودائع deposit brokers وإدارة الأصول على الانترنت.

ج/ المدفوعات the payments وهو مصطلح ينطبق على شركات التكنولوجيا المالية التي تتعلق تطبيقاتها وخدماتها بمعاملات الدفع الوطنية والدولية، ويتعلق الأمر بالبلوكتشين blockchain والعملات المشفرة cryptocurrency.

د/ شركات تكنولوجية أخرى: نذكر منها شركات التكنولوجيا المالية التي تقدم خدمات التأمين (insurtech) إذ تقدم خدمات التأمين للسند (p2p) وشركات محركات البحث (search engines) والمواقع المقارنة (comparison sites) التي تمكن البحث في الانترنت ومقارنة مختلف المنتجات والخدمات المالية والشركات التي تقدم الحلول التقنية لمقدمي الخدمات المالية وتكنولوجيا المعلومات والبنية التحتية¹.

ثالثاً: مميزات ومخاطر التكنولوجيا المالية:

أ/ مميزات التكنولوجيا المالية:²

1. جملة من المكتسبات، المهارات والطرق و الأساليب المصرفية.
2. ليست هدف قائم بذاته بل تستخدمها البنوك لتحقيق أهدافها المسطرة.
3. المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا المالية في الخدمة المالية المصرفية.
4. قد يمتد تطبيق الابتكارات التكنولوجية المالية إلى الأساليب الإدارية.

¹ - بباس منيرة، فالي نبيلة: الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية دراسة حال ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، جامعة سطيف1، الجزائر ، المجلد 3، العدد 1، 2020، ص ص، 41.42.43.

² خالدي فراح، مرجع سابق، ص 06.

ب/: مخاطر التكنولوجيا المالية:¹

على الرغم مما تحقّقه التكنولوجيا المالية من مزايا متعددة خدمة القطاع المالي والمصرفي بشكل كبير إلا أنه وجدت مخاطر مصاحبة لإستخدام هذه التكنولوجيا.

1. **سهو وخطأ معين:** والذي يتمثل بقيام العاملين على الأنظمة الآلية بإقتراف أخطاء ناجمة عن عدم المعرفة أو عن السهو فتؤدي إلى إحداث أضرار بالمعلومات والأنظمة المبرمجة.
2. **التخريبات من قبل العاملين على الأجهزة الإلكترونية:** من خلال قيام العاملين على الأجهزة التابعة للمصرف أو المؤسسة المالية سواء الأجهزة الموجودة داخل أو خارج المصرف بأعمال تخريبية خاصة إذا لم تتوفر أنظمة أمينة لحامية النظم الآلية مما يوفر فرص عديدة لإختراق هذه الأنظمة التكنولوجية من قبل المجرمين.
3. **الاختراق من قبل أشخاص خارجيين:** ويتمثل ذلك بمحاولة بعض الأشخاص بإختراق الأنظمة المالية والمصرفية بهدف العبث والسرقة وإنجاز عمليات مالية ومصرفية غير مشروعة لا توافق المؤسسات المالية والمصارف على تقديمها أو تحتاج إلى أخذ موافقة عليها.

¹ لزاهري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية، ثورة الدفع المالي.. الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد 7، العدد 03، 2018، ص ص 68-69.

المبحث الثاني: مدخل إلى الشمول المالي:

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، فقد سعت جميع دول العالم إلى إتباع سياسات تهدف إلى تحقيق الشمول المالي، من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم .

ومن خلال هذا المبحث نهدف إلى عرض أهم المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي:

أولاً: تعريف الشمول المالي وخصائصه:

أ/ تعريف الشمول المالي:

صدرت عدة تعريفات للشمول المالي من جهات مختصة مختلفة حيث كان أبرزها الجهات التالية:

- تعريف مجموعة العشرين (20) والتحالف العالمي لشمول المالي (AFB) : الشمول المالي هو " نفاذ كافة فئات المجتمع منها إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة".¹

- تعريف البنك الدولي (IMF): فإن الشمول المالي يعني أن الأفراد والمؤسسات لديها إمكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات، دفعات، ادخار وتأمينات مقدمة بطريق مسؤولة ومناسبة.²

- تعريف صندوق النقد الدولي بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء بأنه الحالة التي تعكس قدرة الأفراد والشركات بما فيهم ذوي الدخل المنخفضة وصغار السن في الوصول إلى الاستفادة من مصفوفة

¹ - رشيد نعيم، عبد الحفيظ بن الساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة 2015-2020، مجلة أفاق علوم الادار والاقتصاد، جامعة ورقلة، الجزائر، مجلد 5، العدد 2، 2021، ص ص 230-332 .

² - أسماء سفاري، آسية بن داية، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي - دراسة حالة الجزائر - مجلة الاقتصاد الصناعي خزارتك، جامعة أم البواقي، الجزائر، مجلد 11، العدد 1، 2021، ص ص 70-71.

متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، ائتمان، تأمين) والمقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة ومستدامة في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.¹

- يقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية وبأسعار تنافسية كما يتضمن مفهوم الشمول المالية حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية.²

من خلال التعاريف السابقة يمكن تعريف الشمول المالي بأنه توسيع نفاذ الخدمات المالية لتشمل كافة شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات ذات الدخل المنخفضة و المهمشة بتكلفة معقولة وبجودة مناسبة وتمكينهم من فهم هذه الخدمات والوصول إليها ومن التعاريف المذكورة نجد أنها تشير نصا أو ضمنا إلى ما يلي:

- أن تشمل الخدمات المالية المقدمة جميع فئات المجتمع مع التركيز على الفئات ذات الدخل المنخفض.
- سهولة الوصول إلى الخدمة المالية بالتكلفة المناسبة وبالجودة المطلوبة وفي الزمن والمكان المناسبين
- تلبية الحاجات الحالية والمتوقعة.
- شفافية ووضوح الخدمات المالية وعدالتها وحماية المستهلك وحفظ حقوقه، أي وجود إطار قانوني وتنظيمي واضح إضافة إلى التوعية والتثقيف المالي.
- تطوير المؤسسات المالية والمصرفية وزيادة فاعلية السياسة النقدية وتنويع أدواتها .

ب/ خصائص الشمول المالي:³

- يجب أن يكون هناك أمان عند التعامل بالمنتجات المالية.
- أن تكون بأسعار ميسورة ومعقولة.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية المقدمة.
- الاستجابة لأذواق و تفضيلات الجمهور المستهدف من العملية التمويلية.

¹ - أيمن بوزانة ، وفاء حميدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات، جامعة عنابة الجزائر ، مجلد 12 ، العدد 1، 2021، ص 74.

² - فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي، صندوق النقد العربي أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ، 2015، ص 1.

³ -بولحبال سميرة ، حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مجلد 6، العدد 1، 2019، ص 26.

ثانياً: نشأة وتطور الشمول المالي:

في دراسة "ليشون وترفت" عن الخدمات في جنوب شرق إنجلترا ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة تناول في هذه الدراسة أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المصرفية وخلال تسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية، وقد أستخدم مصطلح الشمول المالي بشكل أوسع في عام 1999 لوصف محددات وصول الأفراد للخدمات المالية المتوفرة وتجدر الإشارة إلى ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري والطوعي عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب عدم الحاجة إليها أو لأسباب ثقافية أو عقائدية وبين عدم استخدامها بسبب عدم توفرها أو بسبب عدم القدرة على امتلاكها وإن صب اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قهري من الشمول المالي وإيجاد حلول للحد منه، ولا يهتم بمن اختار إقصاء أنفسهم عن استخدام الخدمات والمنتجات المالية.¹

غير أن الاهتمام الدولي بالشمول المالي ازداد في أعقاب الأزمة المالية العالمية بنهاية 2007، وازداد التوجه العالمي نحو تحقيق الشمول المالي من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول، تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع بتكاليف منخفضة إذا تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي عام 2008 الذي يعد أول شبكة دولية لتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي.²

وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي مبادرة لإتاحة سبل الوصول إلى الخدمات المالية للجميع بحلول عام 2020 ، كما أطلقت أيضاً سنة 2011 قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي، Global index التي تقدم مجموعة من المؤشرات التي تدرس سلوك الأفراد حول العالم والمربط بأهم الأنشطة المالية كالاقتراض والادخار وإدارة المخاطر المالية، كما أطلقت مجموعة العشرين مبادرة باسم "الشراكة العالمية من أجل الشمول المالية" في عام 2010، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة

¹ - سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث الدراسات الفلسطينية، (ماس)، القدس ورام الله، 2016، ص: 15.

² - بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وأفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، البلدة، الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2018، ص 15.

الاستشارية لمساعدة الفقراء (C.G.A.P) ومؤسسة التمويل الدولية (I.F.C) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.¹

ثالثا: أهمية وأهداف الشمول المالي:

1/ أهمية الشمول المالي: يعتبر الشمول المالي أداة الدول والحكومات لرفع مستوى المعيشة، وتحقيق النمو الاقتصادي، والاستقرار المالي وتبرز أهمية الشمول المالي في النقاط التالية:

- يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل والوصول إلى الإقراض والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ودمجهم بالقطاع المالي الرسمي عن طريق إتاحة الخدمات المالية وجعلها في متناول الشرائح الفقيرة والمهمشة، ذلك إلى جانب الاهتمام بتحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحسين توزيع الدخل وبالتالي رفع مستوى المعيشة.²

- يشجع الشمول المالي المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال العمل على التنوع والجودة من منتجاتها من أجل جذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات والتدخل في شرعية بعض القنوات غير الرسمية.³

- تظهر الدراسات أن الشمول المالي يعزز الادخار ويطور ثقافة المدخرات ويسهل الوصول إلى الائتمان في حالة الطوارئ في تنظيم المشاريع ما يسمح بالحصول على آلية دفع فعالة أيضا كما أن تطوير وانتشار الهواتف المحمولة ساهم بشكل كبير في النمو الاقتصادي، أما على المستوى القطاعي فإن استخدام التمويل ضروري لنمو القطاع الزراعي عن طريق الإقراض بسعر فائدة، أن تمكن المزارع من الوصول إلى الخدمات المالية لها تأثير إيجابي على النمو الزراعي.⁴

¹ - حدة بوتينية، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول 2018، جامعة باتنة، الجزائر، ص 6-7 .

² - كركار مليكة، الشمول المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة 2، الجزائر مجلد 10، العدد 3، 2019، ص 364.

³ - نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية، مجلة بحوث الاقتصاد و المانجمنت، جامعة الجزائر 3، الجزائر، المجلد 2، العدد 2، 2021، ص 16.

⁴ - المرجع نفسه، ص 17.

بالإضافة إلى:¹

- تعزيز الاستقرار النظام المالي : إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالي سيساهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي.
- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي، ومستويات النمو الاقتصادي كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العادلة الاجتماعية في المجتمعات بالإضافة إلى لأثر الإيجابي على سوق العمل، كما يساهم في توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع الغير رسمي، إلى القطاع الرسمي.
- تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاته: أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدأ أعمالهم الخاصة، الاستثمار في التعليم بالإضافة إلى تحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.

2/ أهداف الشمول المالي: هناك مجموعة من الأهداف التي يسعى الشمول المالي إلى تحقيقها أهمها:²

- تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات، وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوقهم وواجباتهم.
- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين.
- تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية بتكلفة معقولة وبشكل شفاف وعادل إلى العملاء.
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية ولتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.
- دراسة السوق بشكل عميق ووضع التعريفات والأهداف بما يتناسب ووضع السوق لمحاولة فهم الارتباط الأمثل وفقا للظروف الخاصة بكل دولة .

¹ - قاسمي ياسمينه، بولصنام محمد: دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المعيار، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، مجلد 12، العدد 2، 2021، ص 681.

² - مصطفى سلام، عبد الرضا وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري، مجلة واريث للبحث العلمي، العراق، المجلد 2، العدد 1، 2020، ص 155.

- تحقيق أفضل حالة استقرار للنظام المالي والنزاهة المالية والحماية المالية.

- كسب ثقة المؤسسات والمنظمات المحلية والدولية .

- **المطلب الثاني: هيئات ومؤشرات الشمول المالي:**

أولاً: الهيئات العالمية المعنية بوضع معايير الشمول المالي:¹

يوجد عدد من الهيئات العالمية التي تهتم بشكل متزايد في الوقت الحالي بموضوع الشمول المالي وهذه الهيئات هي:

- لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBS

- اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات CPSS

- مجموعة العمل المالي FATA

- الجمعية الدولية لضمانني الدائع IDDI

- الإتحاد الدولي للمشرفين على الشركات التأمين IAIS

والتي لها دور هام في سلامة ومتانة النظام المالي وتعتبر من المؤسسات الدولية المسؤولة عن تحقيق وتوسيع نطاق الاشتغال المالي.

ثانياً: أبعاد الشمول المالي:²

أ/ الوصول للخدمات المالية Access dimension وهي عبارة عن القدرة التي تتمتع بها المؤسسات الرسمية لتوفير السلع والخدمات المالي التي ترتبط بالبيئة التنظيمية والسوق والتكنولوجيا، إذ أن تخصص الوصول يستلزم تحديد العوائق المحتملة التي تواجهها المؤسسات عند توفير السلع والخدمات أو التي يواجهها العملاء عند استخدامها، بالإضافة إلى أن مؤشرات الوصول تعكس عمق انتشار الخدمات المالية.

ب/ استعمال الخدمات المالية: Usage dimension وهي عبارة عن الطريقة التي يستعمل فيها العملاء الخدمات المالية كتنظيم ومدة السلع والخدمات المالية عبر الزمن مثل: متوسط ميزانيات الادخار، وعدد

¹- عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة السادات، مصر، المجلد 5، العدد 2، 2019، ص 6.

²- كيلان إسماعيل عبد الله، نهى صافي عبد، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية، المجلد 1، العدد 5، 2021، ص ص 223-224.

الصفقات لكل حساب ، وعدد المدفوعات الالكترونية لكل حساب، ويركز هذا البعد على عدد الزبائن البالغين والقادرين على الاستفادة من مختلف الحسابات المصرفية التي يمتلكونها في تعاملاتهم اليومية.

ج/ جودة الخدمات المالية Quality : ويقصد بالجودة قدرة السلعة أو الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك، إذ تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تطابق فيها السلع والخدمات المالية احتياجات العملاء ومدى الخيارات المتاحة للزبائن ووعي وفهم العملاء للمنتجات المالية، وتوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات المالية، ووعي الزبون، آلية التعويض، المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل: ثقة الزبون.

ثالثاً: مؤشرات قياس الشمول المالي:

من أهم مؤشرات قياس الشمول المالي نجد:¹

أ/ مؤشر قياس بعد الوصول للخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزئة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم².
- حساب النقود الالكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

ب/ مؤشر قياس بعد استعمال الخدمات المالية :

- نسبة البالغين الذين لديهم حساب مصرفي واحد على نحو دائم أو نوع واحد كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم .
- نسبة المتحفظين بحساب مصرفي خلال سنة مضت.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 100 من البالغين.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.

¹ - سالم سليمان، جروز خليفة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية تطبيقات وتحديات-، المركز الجامعي لميلة ، الجزائر، 2021، ص ص 8-9.

- نسبة الشركات الصغيرة أو المتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية .
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.

ج/ مؤشر قياس بعد جودة الخدمات المالية:¹

- 1/ الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي، وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.
- 2/ حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوق المستهلك وحمايته وإمكانية اللجوء للعدالة لحل المشاكل المالية، نسبة العملاء الذي لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع .
- 3/ الراحة والسهولة: نسبة العملاء حول سهولة الوصول / أو عدم الراحة وسهولة استخدام الخدمات المالية .
- 4/ التثقيف المالي: نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط وإعداد الميزانية.

المطلب الثالث: متطلبات تعزيز الشمول المالي:

أولاً: الركائز الأساسية للشمول المالي:²

- 1/ دعم البنية التحتية المالية: إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، ينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البيئة وتتضمن ما يلي:
- توفير بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي.
- تعزيز الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، خدمات التأمين وغيرها.
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسويق، وهذا لتسهيل تنفيذ العمليات و الخدمات المالية في الوقت المناسب لضمان استمرارية تقديم الخدمات المالية .
- توفير قواعد بيانات شاملة خاصة البيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات.

¹ - سالم سليمان ، مرجع سابق، ص ص ، 8-9.

² - ازناق فاطمة بريس رابح، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة اندونيسيا، مداخلة ،جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، يوم 23 24 جوان 2021.

2/ الحماية للمستهلك: وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة وتسهيل الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية، تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية وخدمات الاستشارة المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية، حماية بياناته ونظم الأمان وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة الفئات المهمشة.

3- تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة أفراد المجتمع: كتيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع وتلبية متطلباتها وإشراكها في النظام المالي، وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تحقيق متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.

4/ التثقيف المالي: ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالية العمل على تقديم وقياس مدى نجاحه مع التأكد من إشراك الأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.

5/ تفعيل دور البنك المركزي في تحقيق الشمول المالي: ¹

تحرص البنوك المركزية على تحفيز القطاع المالي، خصوصا البنوك وذلك بنشر الثقافة المالية مع كيفية تعزيز الشمول المالي في إطار التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية، ويمكن تلخيص دور البنك المركزي في النقاط التالية:

- إخضاع القنوات غير الرسمية للرقابة وإشراف البنوك المركزية.
- وضع قواعد وتشريعات هدفها تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها، وتقليل العقبات على جانبي العرض والطلب لضمان وصول الخدمات المالي لمستخدميها.
- تحسين البنية التحتية المالية من خلال إنشاء مكاتب الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع والتسوية والوساطة المالية.
- تحفيز القطاع المالي على نشر الثقافة المالية.

¹ - قاسي يسمينة، بولصنام محمد، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة المعيار، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد 12، العدد 2، 2021، ص ص 683-684.

6/ تشجيع الابتكارات المالية (صناعة التكنولوجيا المالية):

عرفت الابتكارات المالية بأنها: ابتكارات يتم توظيفها في مجال الخدمات المالية التقليدية بهدف تحسين نوعيتها وإمكانية الوصول إليها من قبل عدد كبير من الأفراد والمؤسسات، والتي يتم تقديمها من خلال البنوك والمؤسسات المالي الأخرى والشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات، والاتصالات وتتميز بسرعة وسهولة الوصول إليها وانخفاض تكلفتها فضلا عن تأثيرها الإيجابي على الأسواق والمؤسسات المالية "SWOT" والتي تعتبر من أهم أدوات التحليل الاستراتيجي الذي يتكون من مصفوفة العوامل الداخلية والخارجية والتي يمكن استخدامها لتحليل استخدام البنوك لابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

الجدول رقم 01: مصفوفة SWOT لاستخدام البنوك ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي¹

نقاط القوة STRENGTH	نقاط الضعف WEDESS	
كثافة عدد العملاء في البنوك - تقديم خدمات متنوعة ومبتكرة - استخدام نظام تكنولوجيا حديثة - التغلغل في الأسواق المحلية والدولية - وجود نظم فعالة لإدارة المخاطر	- نقص الكفاءات والخبرات البشرية - عدم وجود قواعد بيانات متكاملة بشأن الابتكار وكيفية توظيفها واستخدامها - عدم تأمين المعاملات الإلكترونية ومن تم اهتزاز ثقة العملاء في هذه الخدمات	العوامل الداخلية
الفرص opportunitites	التحديات threats	

¹ - محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية ، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، 2019، ص 18.

- تزايد حدة المنافسة على هذه الخدمات من قبل البنوك الأجنبية - دخول شركات غير مصرفية جديدة في تقديم الخدمات الالكترونية - تزايد ونبرة المخاطر المرتبطة بالسيولة والائتمان والعوامل التكنولوجية - التأثير بالأزمات المالية الدولية نتيجة الارتباط بين الأسواق المالية	- انتشار الأجهزة المحمولة المتقدمة بكثرة - تزايد الاهتمام بالتقنية المالية - تزايد حاجة العملاء إلى هذه الخدمات الالكترونية - وجود فئة كبيرة مستهدفة من العملاء - دعم المؤسسات الدولية والمنظمات الرقابية وأجهزة الدولة لهذه الخدمات	العوامل الخارجية:
---	---	--------------------------

المصدر: محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات 2019، ص 18.

ثانياً: سياسات الشمول المالي:¹

أ/ الوكالة المصرفية: هي عقد يلتزم بمقتضاه الوكيل بأن يقوم بعمل قانوني لحساب الموكل، فقد لقي تعاقب المصارف مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحاً كبيراً في توسيع درجة الشمول المالي، كما تعمل التكنولوجيا على خفض التكاليف و مخاطر معلومات الصرف وذلك من خلال إجراء التحويلات المالية وفتح الحسابات...الخ.

ب/ تنويع مقدمي الخدمات: اعتماد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص لمجموعة واسعة من المؤسسات التي تقدم الخدمات الائتمانية والإيداعية، وتتضمن تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، التراخيص المصرفية للتحويلات للمنظمات غير الحكومية، وتراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

ج/ الدفع عبر وسائل الاتصال (الهاتف المحمول): سمح الهاتف النقال بإيصال الخدمات المالية للعديد من الأفراد الذين لم تستلمهم الخدمات المالية وأصبحت الخدمات المالية أكثر سهولة وعلى الرغم من الاستعمال

¹ - سالم صلال الحناوي، لينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة القاديسية، العدد 58، 2020، ص ص 38-39.

الواسع للقنوات الإلكترونية إلا انه يجب على المصارف القيام بحملات التوعية حول أهمية القنوات المصرفية الإلكترونية والتشجيع على استعمالها

ث/ حماية المستهلك: لم يدرك المستهلك التطور في الخدمات المالية الإلكترونية والتوسع في إدخال العديد من المنتجات المالية المبتكرة التي تحتوي على مخاطر عالية، مما يؤدي إلى احتمال كبير بتعرض المستهلك بهذه المخاطر في مختلف القطاعات.¹

ج/ إصلاح البنوك الحكومية: تلعب المصارف الحكومية في العديد من البلدان دوراً مهماً في القطاع المصرفي وفي تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للفقراء إذ أن البنوك العامة هي المؤسسات المالية الوحيدة المتواجدة في المناطق الريفية.²

ثالثاً: التحديات التي تعيق توسع الشمول المالي:³

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية خاصة العربية فرغم التطور النسبي في هذه القطاعات في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل.
- بطئ تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار.
- غياب تصنيف مالي وقانوني مجند لمؤسسات التمويل متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية ، وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر، مما أدل إلى تقليل الشفافية في هذا القطاع وتقليل قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة.
- ضعف المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني، سواء الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

¹ - سيف علي حسين ، وفاء حسين الجذري، دور التمويل الرقمي في تحسين وتعزيز الشمول المالي، بحث تطبيقي على الجهاز المصرفي العراقي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 16، العدد 57، 2021، ص 110.

² - المرجع نفسه، ص 10.

³ - حسين محمد بن رجبور، دور الائتمان المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء - دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير ، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2017، ص 10.

المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي:

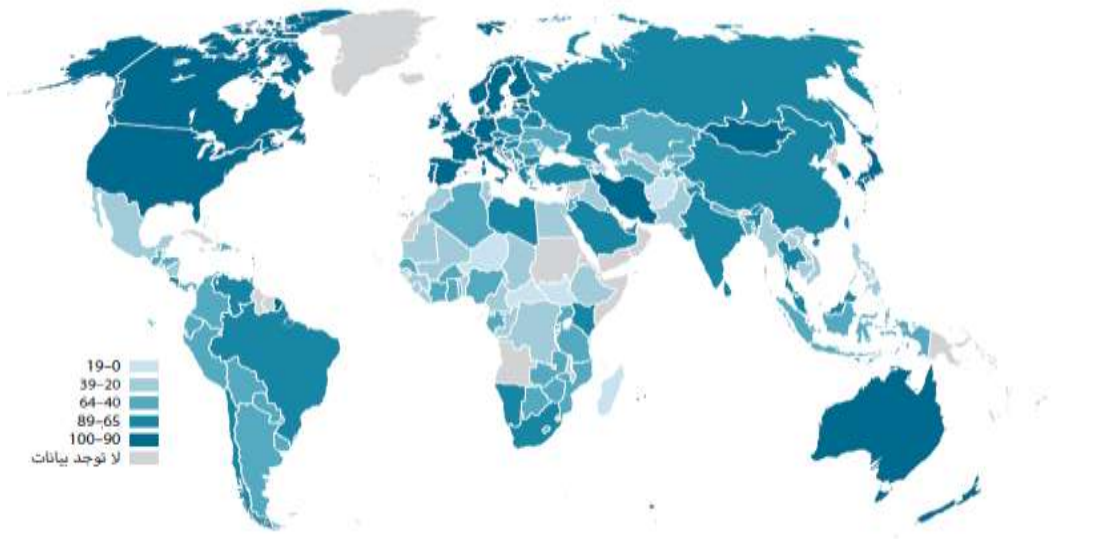
لعب انتشار التكنولوجيا المالية دورا فعالا في تسريع توسع الشمول المالي بشكل أكبر وتحقيق إستراتيجياته التي عملت دول العالم والعربية منها على تطبيقها ولمعرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي تطرقنا في هذا المبحث إلى تطور الشمول المالي والتكنولوجيا المالية ومدى مساهمتها في تعزيز توسع الشمول المالي

المطلب الأول: تطور الشمول المالي:

أولا: تطور الشمول المالي عالميا:

تظهر قاعدة بيانات المؤتمر العالمي للشمول المالي أن 5/5 مليون بالغ من مختلف أنحاء العالم قد فتحو حسابات أما في مؤسسات مالية أو من خلال شركات تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في الفترة بين عامي 2014/2017 ويعني ذلك أن 69 % من البالغين يمتلكون حاليا حسابات، مقابل 62% في عام 2014 و 51% في عام 2011، وفي البلدان مرتفعة الدخل يمتلك 94% من البالغين حسابات مقابل 63% في البلدان النامية وهناك أيضا تفاوت واسع النطاق في ملكية الحسابات من بلد إلى آخر¹

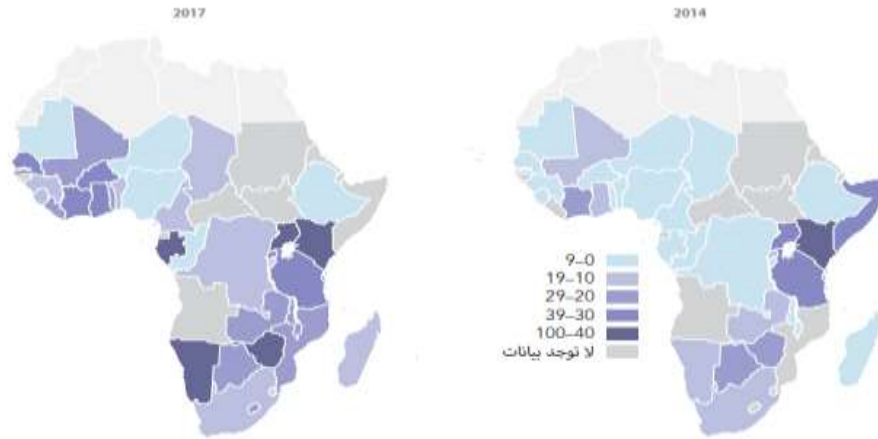
الشكل رقم 03 : نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابا مصرفيا 2017



المصدر: تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي ص: 3

¹ - تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي ص: 2

الشكل رقم 04: البالغين الذين يمتلكون هاتف محمول

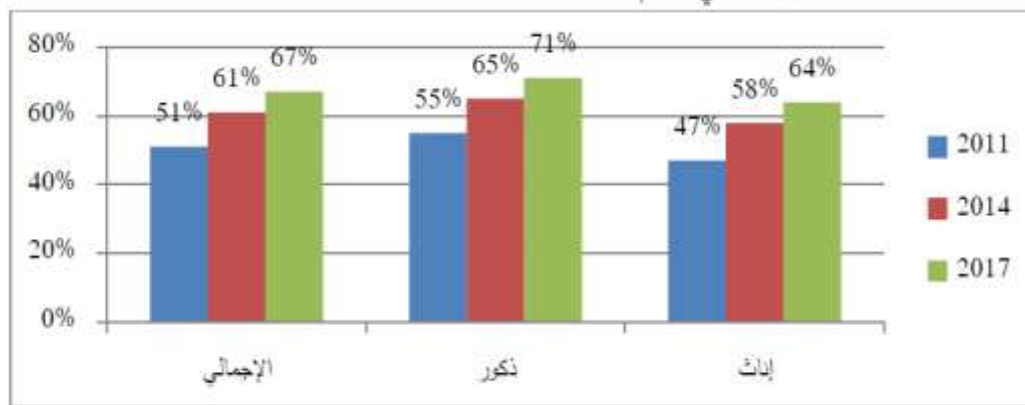


المصدر: تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي ص: 5

والشكل التالي يوضح نسبة الأفراد البالغين 15 سنة فما فوق الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية حسب الجنس، حيث يلاحظ أنه حتى مع استمرار تزايد امتلاك الحسابات (سجل عدد الأفراد الذين يمتلكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية 51% سنة 2011، في حين ارتفع سنتي 2017/2014 إلى 61 % و 67% على التوالي) لا يزال التفاوت قائم فهناك 71% من الذكور سنة 2017 يمتلكون حسابات مصرفية بما يقابله 64 % بالنسبة للإناث، وهذه الفجوة بين الجنسين هي بواقع 7 نقاط مئوية كانت أيضا موجودة في السنوات السابقة في عامي 2014-2011.

الشكل رقم 05: نسبة الأفراد البالغين (15 سنة فما فوق) الذين يمتلكون حسابات في

مؤسسات مالية حسب الجنس خلال السنوات 2011-2014-2017



المصدر: بن الساسي سهير، بوطيخ نجود، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة مقدمة استكمالاً لمتطلبات شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد الصديق بن يحيى جيجل ، 2020 2019، ص89.

* من لا يزالون بدون حسابات مصرفية:

عالمياً: مازال هناك نحو 1.7 مليار بالغ لا يمتلكون حسابات ، أي ليست لديهم في مؤسسات مالية أو من خلال شركات تقديم خدمات المالية عبر الهاتف المحمول، ولأن عموم البالغين تقريبا يمتلكون حسابات في البلدان مرتفعة الدخل، فإن أغلبية البالغين الذين ليست لديهم حسابات مصرفية يعيشون في البلدان النامية.

الشكل رقم 06: من لا يزالون بدون حسابات مصرفية¹



المصدر: تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، 2017، ص5.

¹ - تقرير قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2017 ص: 5

ثانياً:- واقع الشمول المالي عربياً:¹

حسب المؤشر العالمي للخدمات المالية (FINDEX) الذي يعده البنك الدولي، حوالي 38 بالمائة من إجمالي السكان البالغين في العالم لا يصلون على الخدمات المالية الرسمية .

- أقل من ربع البالغين الذين تتوفر لديهم حسابات لدى مؤسسات مالية ومصرفية ويتمتعون بحساب ادخار.

- 72 بالمائة من البالغين لا تتوفر لهم الخدمات المالية الرسمية

- 5 بالمائة فقط من البالغين تلجأ إلى الاقتراض من القنوات الرسمية

← ترتيب الدول حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي

حسب الجدول أدناه تم ترتيب الدول حسب ثلاث مؤشرات جزئية هي:

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في 12 شهرا الماضية من مؤسسة مالية رسمية.

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار 12 شهرا الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية.

- نسبة البالغين الذين لهم حساب مالي في المؤسسات المالية الرسمية.

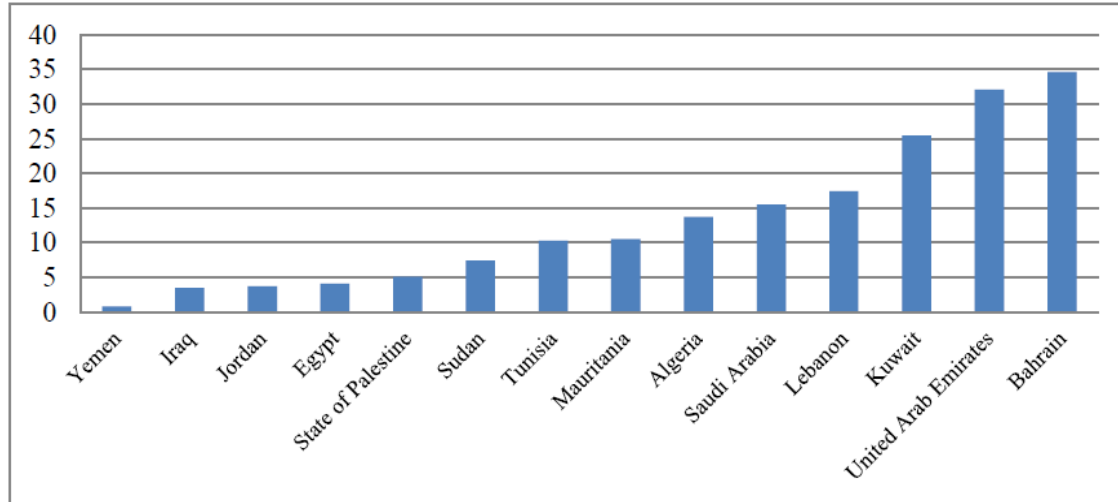
¹ - جلال الدين بن رجب: احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنواتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق

الجدول رقم 02: ترتيب الدول حسب المؤشرات الجزئية للشمول المالي

ترتيب الدول حسب النسبة المئوية للبالغين الذين لهم حساب مالي في مؤسسة مالية رسمية	ترتيب الدول حسب النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهرا الماضية باستخدام المؤسسة مالية رسمية	ترتيب الدول حسب النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا خلال 12 شهرا الماضية من مؤسسة مالية رسمية	
1	2	3	الإمارات العربية المتحدة
2	1	1	البحرين
3	3	4	الكويت
4	5	6	المملكة العربية السعودية
5	6	13	الجزائر
6	4	2	لبنان
7	8	7	تونس
8	12	5	الأردن
9	10	10	دولة فلسطين
10	7	8	موريتانيا
11	9	11	السودان
12	11	9	مصر
13	13	12	العراق
14	14	14	اليمن

المصدر: جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018، ص5.

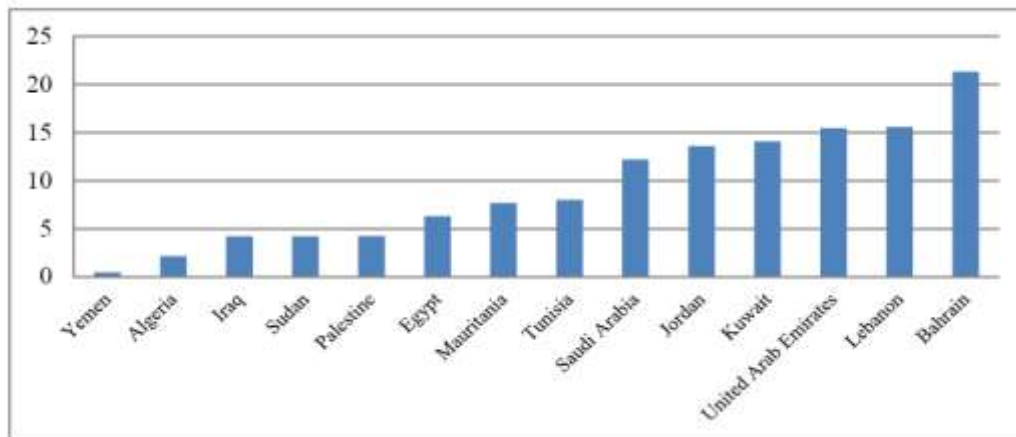
الشكل رقم 07: نسبة البالغين الذين لهم حسابات مالية في المؤسسات الرسمية



المصدر: جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنواتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، ص 6.

من خلال الأعمدة البيانية نلاحظ أن البحرين أعلى نسبة تقدر بـ: 35 % ثم تليها الإمارات المتحدة العربية بنسبة 32% واليمن بنسبة 2 % وهي آخر بلد من حيث نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مالية في مؤسسات رسمية .

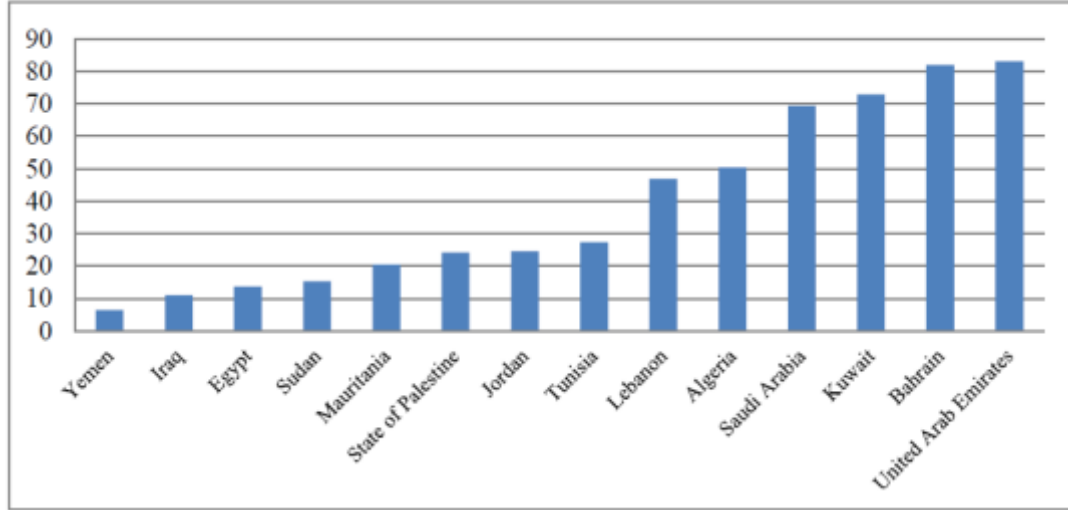
الشكل رقم 08: نسبة البالغين الذين قاموا بادخار في المؤسسات المالية الرسمية :



المصدر: جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنواتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018، ص 6.

من خلال الأعمدة البيانية نلاحظ أن البحرين أعلى نسبة من حيث الادخار تقدر بـ: 22 % ثم تليها لبنان بنسبة 16 % وتأتي في المرتبة الأخيرة اليمن بنسبة تقدر بـ: 2 % وهي أضعف نسبة من حيث نسبة البالغين الذين يقومون بالادخار في مؤسسات مالية رسمية.

الشكل رقم 09: نسبة البالغين الذين اقترضوا من المؤسسات المالية الرسمية



المصدر: جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنواتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018، ص6.

من خلال الأعمدة البيانية نلاحظ أن الإمارات العربية المتحدة تمثل أعلى نسبة من حيث نسبة البالغين الذين اقترضوا من مؤسسات مالية رسمية تقدر بـ: 81 % ثم تليها البحرين بنسبة 71 % وتأتي في المرتبة الأخيرة اليمن بنسبة تقدر بـ: 7 % وهي أضعف نسبة من حيث نسبة البالغين الذين اقترضوا من مؤسسات مالية رسمية.

ثالثا: تطور الشمول المالي في مختلف التكتلات العالم¹:

الجدول رقم 03: نسبة البالغين (15 سنة فما فوق) الذين يملكون حسابات مصرفية في مؤسسات مالية رسمية حسب النطاق الجغرافي

السنة	المنطقة	ملكية حساب في مؤسسة مالية رسمية (أكبر من 15 سنة)	المنطقة	ملكية حساب في مؤسسة مالية رسمية (أكبر من 15 سنة)
2011	العالم	%51	الدول العربية	%22
2014		%61		%29
2017		%69		%37
2011	منطقة اليورو	%90	أمريكا اللاتينية والكاريبي	%39
2014		%95		%52
2017		%95		%54
2011	إفريقيا جنوب الصحراء	%23	شرق آسيا والمحيط الهادي	%60
2014		%29		%72
2017		%43		%73

المصدر: مكرود راوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه دراسة حالة الجزائر 2011.2020. مذكرة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة ص 46

حسب مؤشر ملكية الأفراد البالغين (أكبر من 15 سنة) لحساب لدى مؤسسة مالية رسمية سجلت ارتفاع، حيث بلغ سنة 2011: 51 % وسنة 2014: 61 %، وسنة 2017: 69 %، عرفت أمريكا اللاتينية ارتفاع في السنوات 2011، 2014، 2016 على التوالي: 39 %، 52 %، 54 %، في حين منطقة اليورو ارتفعت من (90 %، 95 %، 95)، وشرق آسيا والمحيط الهادي (60 %، 72 %، 73 %)، والدول العربية (22 %، 29 %، 37 %).

¹. مكرود راوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، دراسة حالة الجزائر 2011.2020. مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة، ص 46.

وعند مقارنة هذا المؤشر بين مختلف مناطق العالم، وعليه يلاحظ سنة 2017، احتل منطقة اليورو المرتبة الأولى بنسبة 95% من حيث الشمول المالي، تليها شرق آسيا والمحيط الهادي بنسبة 73%، ثم أمريكا اللاتينية والكاريبي بنسبة 57%، أفريقيا وجنوب الصحراء بنسبة 33%.

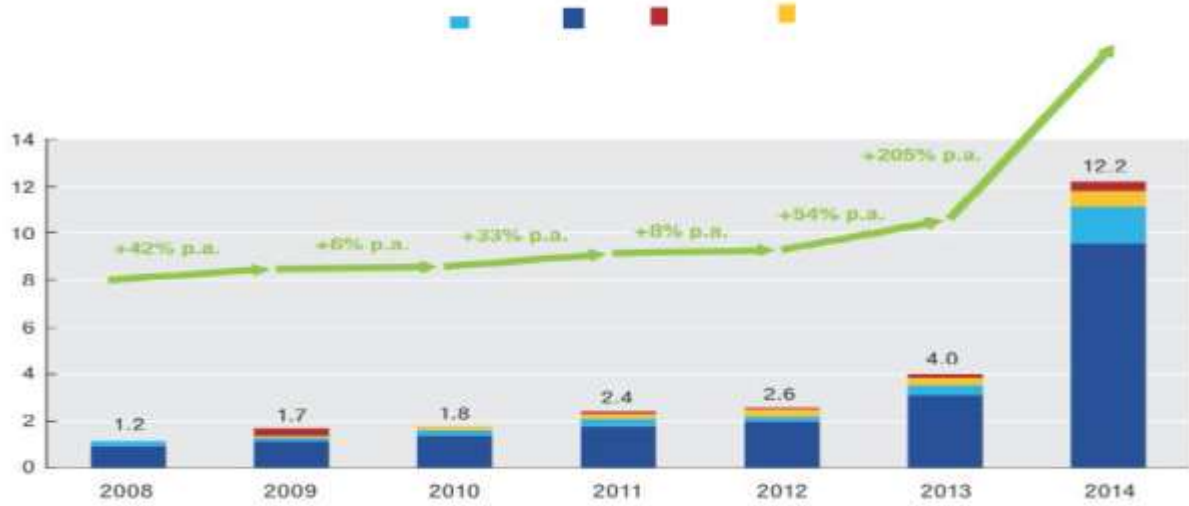
أما في مناطق الدول العربية فإن نسبة الشمول المالي لم تتجاوز 37% خلال سنة 2017، وهذا ما استدعى ضرورة حتمية على الحكومات العربية بذل مجهود في توسيع نطاق الشمول المالي.

المطلب الثاني: تطور التكنولوجيا المالية:

أولاً: تطور التكنولوجيا المالية عالمياً:

لقد تضاعف حجم الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية خلال ست سنوات حوالي 8 مرات عبر العالم، منتقلاً من 1.8 مليار دولار إلى 16.1 مليار دولار كما هو مبين في الشكل ¹.

الشكل رقم 10: حجم الاستثمارات العالمية في شركات التكنولوجيا المالية عبر العالم حتى سنة



المصدر: لمياء عماني، وفاء حميدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 1، العدد 1، 2017، ص 399.

¹ - لمياء عماني، وفاء حميدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الإدارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد 1، العدد 1، 2017، ص 399.

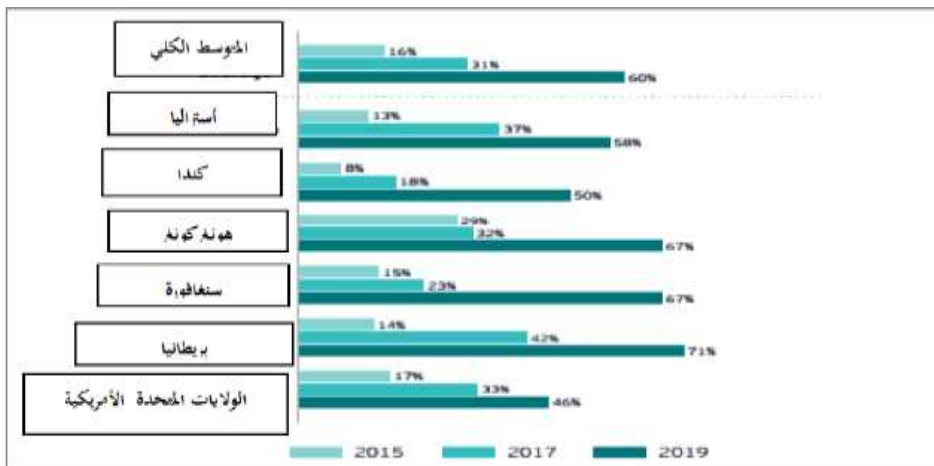
الشكل رقم 11: النشاط الاستثماري العالمي في التكنولوجيا المالية



المصدر: صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، الجزائر، المجلد 21، العدد 1، 2020، ص303

من خلال الشكل أعلاه يتضح لنا أن النشاط الاستثماري العالمي في التكنولوجيا المالية قد شهد زيادة معتبرة نظرا لزيادة الاهتمام بالابتكار والتطوير في مجال الخدمات المالية والمصرفية حيث ارتفع رأس المال المستثمر من 0.8 دولار سنة 2013 إلى 23.1 دولا خلال سنة 2018 وارتفع إجمالي عدد الصفقات من 120 صفقة خلال سنة 2013 إلى 357 صفقة خلال سنة 2018 .

الشكل رقم 12: نمو اعتماد التكنولوجيا المالية خلال الفترة من 2015-2019



المصدر: صليحة فلاق، سامية شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين، مجلة العلوم الاقتصادية والاجتماعية والإنسانية، جامعة باتنة، الجزائر، المجلد 21، العدد 1، 2020، ص304.

نلاحظ من خلال الشكل أعلاه بأن هناك انتشارا كبيرا بمختلف دول العالم، لقد شهدت بريطانيا أعلى نسبة نمو قدرت بـ: 71 % خلال 2019 وتلتها كل من سنغافورة وهونغ كونغ بـ: 67 % ثم استراليا بـ: 58% وكندا بـ: 50% ثم الولايات المتحدة الأمريكية بـ: 46%.¹

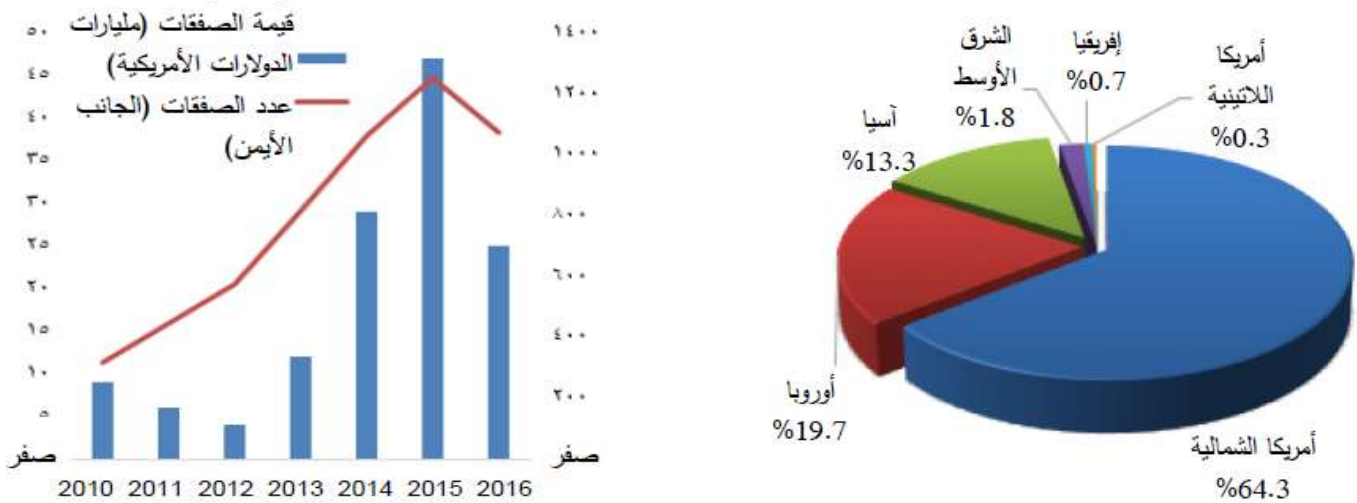
ثانيا: الاستثمارات العالمية في مجال التكنولوجيا المالية:

حققت الاستثمارات العالمية في التكنولوجيا المالية نموا سريعا في الخمس سنوات الماضية، وتشير التوقعات إلى استمرار نموها بقوة فقد ارتفعت قيمة الاستثمارات في التكنولوجيا المالية بما يزيد عن 10 أضعاف في الفترة بين 2012 و 2015

ورغم أن دمج المؤسسات العاملة في قطاع التكنولوجيا المالية في الولايات المتحدة الأمريكية أدى إلى حدود التراجع في الاستثمارات العالمية في 2016 وفقد استمر النمو في المناطق الأخر ومنها منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وسجلات الاستثمارات ارتدادا ايجابيا قويا في النصف الأول من عام 2017

الشكل رقم 13: الاتجاهات العالمية في التكنولوجيا المالية:

الشكل رقم 14: الاستثمارات التكنولوجية المالية على مدى خمس سنوات من 2010 إلى 2014²

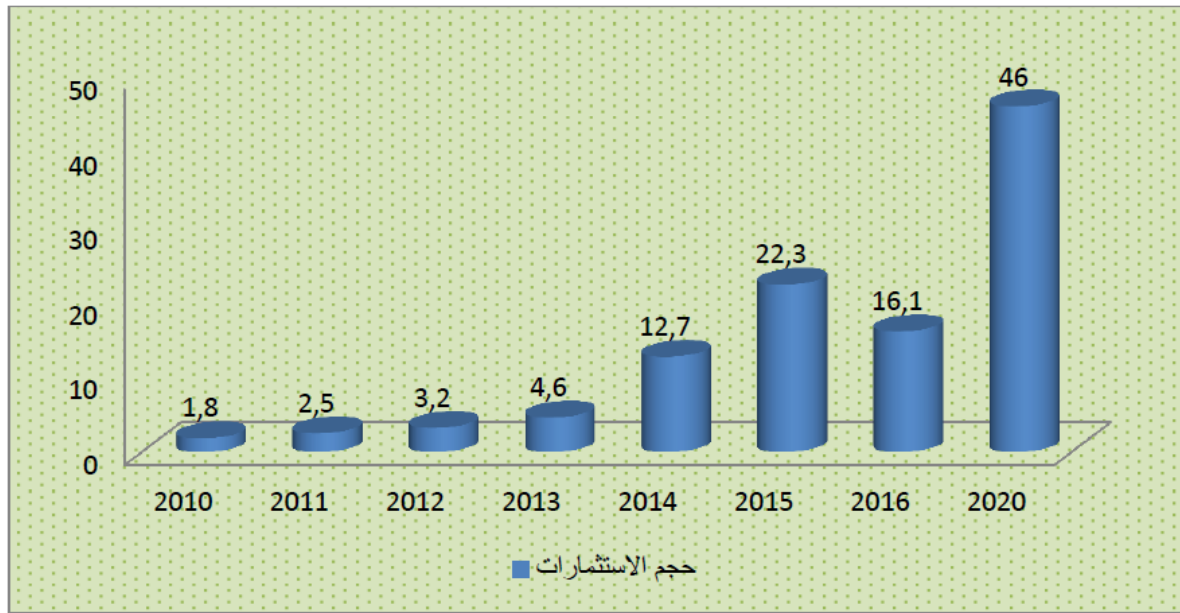


المصدر: التكنولوجيا المالية إطلاق إمكانات الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان والقوقاز وآسيا الوسطى، أفاق الاقتصاد الإقليمي، إدارة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، 2017، ص 1.

¹ - صليحة فلاق، سامية شارفي دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة البحرين مجلة العلوم الاجتماعية والإنسانية جامعة باتنة1 الجزائر المجلد 21 العدد 1. 2020، ص 303-304.

² - التكنولوجيا المالية ، إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا و أفغانستان و باكستان والقوقاز وآسيا الوسطى، تقرير أفاق الاقتصاد الإقليمي، أفاق الاقتصاد الإقليمي، إدارة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أكتوبر 2017، ص: 01.

الشكل رقم 15 : تطور حجم الاستثمارات في مجال التكنولوجيا المالية على المستوى الدولي (مليار



المصدر: عزيزة نواره، الشمول المالي المترتب عن الاستثمار في التكنولوجيا المالية وتأثيرها على التنمية المستدامة للدول، مجلة الدراسات الاقتصادية المعاصرة، جامعة فرحات عباس سطيف، الجزائر، المجلد 6، العدد 2، 2021، ص 413.

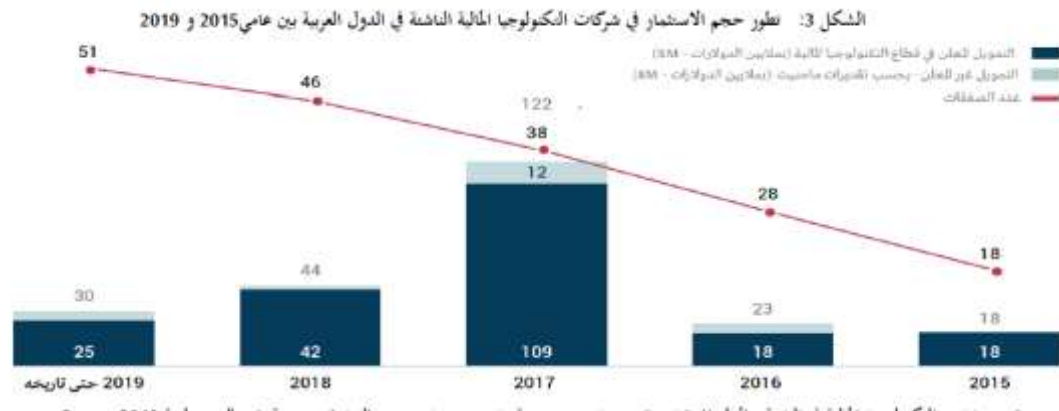
انطلاقاً من الشكل السابق الذي يبين حجم الاستثمارات الدولية في مجال التكنولوجيا المالية خلال الفترة من 2010 إلى غاية سنة 2020 ، نلاحظ أن مستويات الاستثمار في مجال التكنولوجيا المالية في تزايد مستمر إلى غاية سنة 2016، أين شهدت الدول تراجعاً في حجم الاستثمار ، ثم عادت للارتفاع من جديد.

- تطور حجم استثمارات التكنولوجيا المالية في الدول العربية

حققت شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية استثمارات تفوق 100 مليون دولار سنة 2018 بين صفقات المعلنة وغير المعلنة وصفقات استحواذ وكانت هذه الشركات تهدف إلى تجميع تمويل بقيمة 50 مليون دولار في عام 2017 ، وسجلت زيادة بـ: 270% عن 18 مليون في سنة 2016 وتضاعف عدد الصفقات من 5 صفقات في 2013 إلى 10 صفقات في 2016 وبلغت إجمالي الاستثمارات في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية منذ عام 2015 إلى غاية 2019 نحو 237 مليون دولار نفذت عبر 181 صفقة كما هو موضح في الشكل التالي.¹

¹ - ذهبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة سطيف الجزائر، مجلد 5، العدد 2، 2020، ص 98-99.

الشكل رقم 16: تطور حجم الاستثمار في شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في الدول العربية بين عامي 2015-2019.

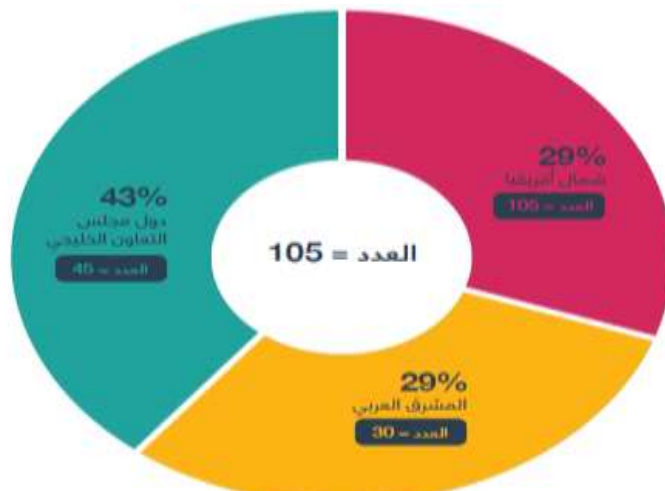


المصدر: ذهبية لطرش سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة سطيف، الجزائر، المجلد 5، العدد 2، 2020، ص 100.

ثالثا: شركات التكنولوجيا المالية عربيا:

يعد العالم العربي ل 105 شركات ناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في نهاية عام 2015، تغطي هذه الشركات الناشئة 12 دولة، منتشرة بالتساوي في دول مجلس التعاون الخليجي ودول المشرق العربي وشمال إفريقيا.

الشكل رقم 17: التوزيع الجغرافي لشركات التكنولوجيا المالية حسب المنطقة



المصدر: التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير صادر عن مركزي ومضة وبيرفورت، 2017، ص 13.

المطلب الثالث: مساهمة التكنولوجيا المالية في توسع الشمول المالي:

أولاً: تزايد الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية :

قدمت قاعدة البيانات المؤشر العالمي للشمول المالي أفكار لزيادة الشمول المالي من خلال التكنولوجيا حيث تضمن فرص لحفظ نسبة البالغين الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية، ومساعدة مالكي الحسابات على استخدامها بصورة أكبر و بشكل أفضل، ولأجل ذلك يجب توفير بنية تحتية جيدة وإجراءات تنظيمية لحماية مستخدمي الخدمات، ويجب أن تلبي هذه الخدمات احتياجات الفئات المحرومة (النساء، والفقراء).

امتلاك هاتف محمول بسيط يمكن أن يتيح إمكانية الحصول على الحسابات المالية المستخدمة عبر الهاتف المحمول والاتصال بالانترنت يوسع نطاق الفرص المتاحة، بحيث يمكن الحصول على الخدمة دون اللجوء إلى المؤسسات المالية وبالتالي خفض تكلفة هذه الخدمات.¹

¹ - سورية شني، السعيد بن لخضر، مرجع سابق، ص 118.

خاتمة الفصل:

من خلال ما سبق تبين انه ازداد الاهتمام بالتكنولوجيا المالية في العالم، وذلك لأهميتها في القطاع المالي والدور الذي تلعبه في تعزيز الشمول المالي، حيث تقلصت العديد من القيود التي تعيق إمكانية الحصول على الخدمات المالية، حيث عملت التكنولوجيا على وصول الخدمات المتنوعة والمبتكرة لجميع شرائح المجتمع بعدل ومساواة، خاصة أصحاب الدخل المنخفض بسرعة وجودة مناسبة وبأقل التكاليف الممكنة الأمر الذي نتج عنه قيام مختلف دول العالم ببذل مجهودات لمواكبة الثورة الرقمية.

الفصل الثاني:

مساهمة التكنولوجيا

المالية في تعزيز الشمول

المالي دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية

لولاية ميله

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

مقدمة الفصل:

بعد تطرقنا لمختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والشمول المالي، فإننا في هذا الفصل سنتطرق إلى دراسة تطبيقية على مؤسسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله، وذلك بإعطاء لمحة موجزة عن نشأته وتطوره وهيكله التنظيمي، وعرض وتحليل مجموعة من البيانات الإحصائية ذات العلاقة باستخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي.

ولإحاطة بهذه الجوانب تم تقسيم الفصل إلى مبحثين.

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثاني: دراسة تطبيقية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة.

المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة.

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

المبحث الأول: بطاقة تعريفية حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

المطلب الأول: بنك الفلاحة والتنمية الريفية

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى التأقلم مع التغيرات التي تشهدها الساحة البنكية الجزائرية نتيجة انفتاح هذه الأخيرة أمام البنوك الأجنبية، ومن أجل تحقيق ذلك فإن البنك قد بذل مجهودات كبيرة بغية مواجهة المنافسة التي فرضها اقتصاد السوق وهذا للحفاظ على مكانته في السوق كبنك رائد في مجال العمل البنكي، سواء بالانتشار الجغرافي المميز عبر كافة التراب الوطني أو عن طريق توسيع وتنويع مجال تدخله.

ومن أجل الحصول على أكبر حصة في السوق البنكية، وضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية إستراتيجية شاملة لمواجهة التطورات التي يشهدها المحيط البنكي واستجابة لاحتياجات وتطلعات العملاء.

أولاً - تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية (*Banque de l'Agriculture et du Développement Rural*) أكبر البنوك التجارية في الجزائر من حيث شبكة الفروع، إذ يضم حالياً أكثر من 300 وكالة محلية و 39 مديرية جهوية مؤطرة بأكثر 7000 عامل ما بين إطار وموظف، بعدما كان عدد الوكالات المحلية لا يتجاوز 140 وكالة أثناء تأسيسه. وهو أحد البنوك الرائدة بالجزائر عن طريق تقديمه لباقة متنوعة من المنتجات المالية والخدمات البنكية المتميزة.

ثانياً - نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR:

أسس هذا البنك في إطار سياسة إعادة الهيكلة التي تبنتها الدولة بعد إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري بموجب مرسوم رقم 82-106 المؤرخ في 13 مارس 1982 حيث يتخذ شكل شركة ذات أسهم تعود ملكيته كاملة للقطاع العمومي، وقد أسس بهدف تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، ولقد أوكلت له مهمة تمويل هياكل ونشاطات القطاع الفلاحي، الصناعي، الري الصيد البحري والحرف التقليدية في الأرياف.

¹ - تم جمع هذه المادة بالإعتماد على وثائق الداخلية للبنك

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

تحول بنك الفلاحة والتنمية الريفية في إطار الإصلاحات الاقتصادية بعد عام 1988 إلى شركة مساهمة ذات رأس مال قدره 22 مليار دينار جزائري، مقسم إلى 2200 سهم بقيمة 1.000.000 دج للسهم الواحد ولكن بعد صدور قانون النقد والقرض في 14 أبريل 1990 الذي منح استقلالية أكبر للبنوك وألغى من خلاله نظام التخصص، أصبح بنك الفلاحة والتنمية الريفية كغيره من البنوك يباشر مهامه كبنك تجاري والمتمثلة في منح القروض وتشجيع عملية الادخار بنوعيتها، أما حاليا فيقدر رأس ماله بحوالي 33 مليار دينار جزائري موزع على 3300 سهم بقيمة اسمية قدرها 1.000.000 دج لكل سهم مكتتبه كلها من طرف الدولة.

ثالثا: محطات مهمة في تاريخ بنك الفلاحة والتنمية الريفية ¹BADR:

منذ تأسيسه عرف البنك عدة محطات مهمة، وعدة تحولات نوجزها كآلاتي:

- 1982: تأسيس بنك ابوظبي التجاري بتاريخ 13 مارس 1982 كشركة عمومية ذات أسهم.
- 1992: وضع برنامج (SYBU) للتواصل مع فروع المختلفة ولإدارة العمليات اليومية البنكية.
- 1994: طرح منتج جديد يتمثل في بطاقات التسديد والسحب "بدر"
- 1998: بدء العمل ببطاقة السحب مابين البنوك (CIB) (*Carte Inter Bancaire*).
- 2000: القيام بفحص دقيق لنقاط القوة والضعف بالبنك وإنجاز مخطط تسوية له لمطابقة القيم المعمول بها دوليا.
- 2001: التطهير الحسابي والمالي، والعمل على تخفيف الإجراءات الإدارية والتقنية المتعلقة بملفات القروض، مع تحقيق مشروع البنك الجالس (*la banque assise*) مع الخدمات المشخصة (*les services personnalisées*) ببعض الوكالات الرائدة (وكالة عميروش والشرافة)، وكذا إدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى المحاسبة المركزية.
- 2004: تعميم استخدام الشبايبك الآلية للأوراق النقدية (*les guichets automatiques*) (*des billets*) المرتبطة ببطاقات الدفع التي تشرف عليه شركة النقد الآلي والعلاقات التلقائية بين البنوك (SATIM) خاصة في المناطق التي تتميز بكثافة سكانية كبيرة.
- 2004: إطلاق الموقع الإلكتروني للبنك على الإنترنت، وهو أول بنك أطلق هذه الخدمة في الجزائر.
- 2009: إطلاق خدمة البنك على الخط (e-banking) للإطلاع على الرصيد وخدمات أخرى.

¹ - تم جمع هذه المادة بالإعتماد على وثائق الداخلية للبنك

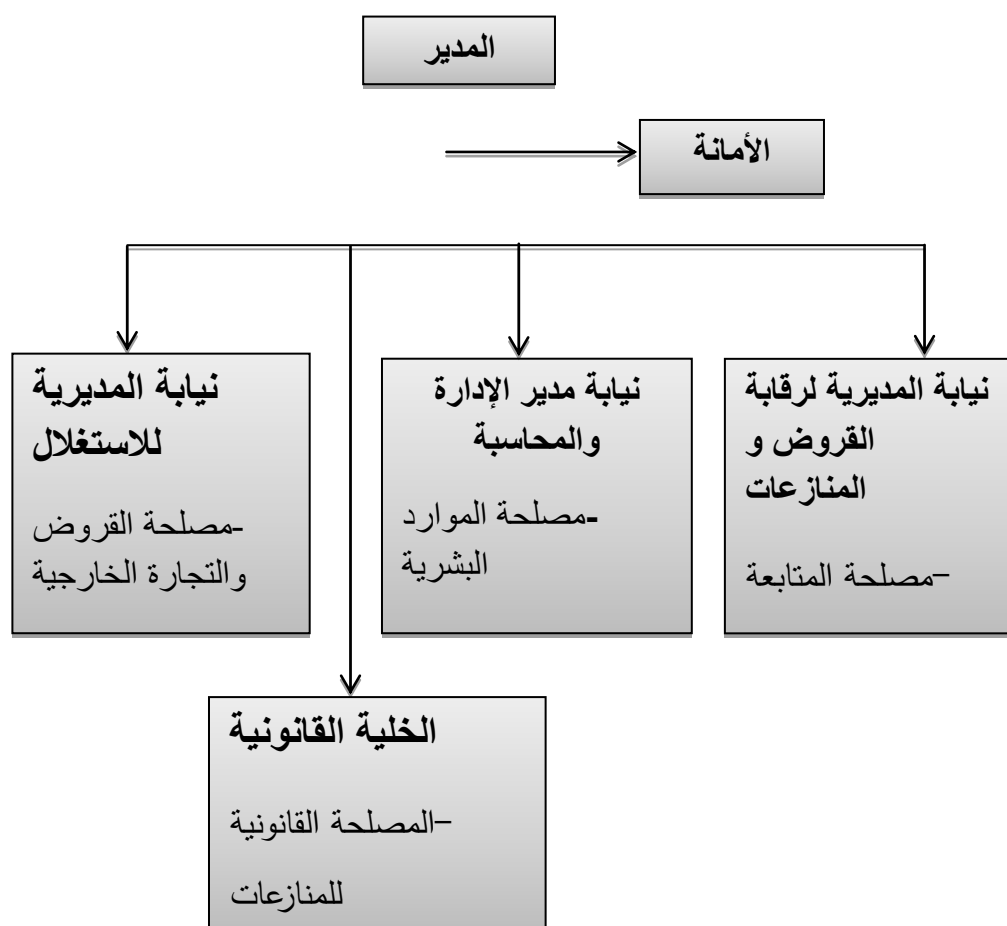
الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

- جوان 2011: تعميم استخدام البريد الإلكتروني (E-mail) للتواصل بين الوكالات البنكية وإرسال واستقبال الملفات فيما بينها وبين المديرية العامة.
- جانفي 2012: بدأ مشروع تصفية الحسابات (RAED)، وهو عبارة عن مشروع مهمته تصفية كل الحسابات الموجودة على دفاتر الوكالات البنكية تمهيدا لإطلاق برنامج جديد لإدارة العمليات البنكية، خلفا للبرنامج (SYBU).
- مارس 2016: إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية خاصة بالزبائن من فئة المؤسسات.

المطلب الثاني: مهام وأهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ¹BADR:

أولا: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BDAR

الشكل رقم 18: يمثل الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية BDAR



المرجع: وثائق بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميلة

¹ - تم جمع هذه المادة بالإعتماد على وثائق الداخلية للبنك

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ثانيا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية ¹BDAR

يقوم البنك بالمهام التالية

- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض.
- فتح الحساب بكل أنواعها للأشخاص العادية والمعنوية وأهم هذه الحسابات (الحسابات الجارية, حسابات التوفير دون توفير, وحسابات الشيك وغيرها).
- النهوض بالقطاع الفلاحي وترقية النشاطات الفلاحية والحرفية والقيام بمختلف العمليات المصرفية والاعتمادات المالية ومنح القروض.
- تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني.
- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن .
- خصم وتحصيل الأوراق التجارية .
- قبول الودائع من الشركات والأشخاص (الآجلة والفورية).
- يقوم بجميع عمليات الدفع ويتلقاها نقدا بواسطة الصكوك.
- إقراض الجماعات المحلي.
- يؤدي مختلف العمليات المصرفية كالقروض القصيرة الأجل والمتوسطة وكذلك قروض الخزينة العمومية والتسبيقات على السندات العمومية.
- تمويل العمليات الخارجية.
- يقوم بقبول العمليات كالاستيراد والتصدير.

¹ - تم جمع هذه المادة بالاعتماد على وثائق الداخلية للبنك

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ثالثا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية BDAR

من أهم الأهداف المسطرة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية ما يلي:

- تحسين جودة ونوعية الخدمات المقدمة.
- توسيع وتنويع مجالات تدخل البنك في كمؤسسة مصرفية شاملة.
- تحسين العلاقات مع العملاء.
- الحصول على أكبر حصة من السوق.
- تطوير العمل المصرفي قصد تحقيق أقصى قدر من الربحية.

المطلب الثالث: منتجات وخدمات بنك الفلاحة والتنمية الريفية¹

أولاً: منتجات وخدمات البنك

يقدم بنك الفلاحة والتنمية الريفية مجموعة متكاملة من الخدمات البنكية للعملاء من الأفراد والمؤسسات، بالإضافة إلى خدمات التأمين، ويضمن البنك تمويل أكثر من 300 شعبة نشاط مرتبطة بشكل مباشر أو غير مباشر بالقطاع الفلاحي، الصناعات الغذائية والصيد البحري وتربية المائيات، وإضافة إلى الصيغ التقليدية للتمويل، يساهم البنك بشكل كبير في نجاح مختلف برامج الدعم الهادفة إلى تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، إضافة إلى البرامج الخاصة بتنمية الهضاب العليا والتي سطرته السلطات العمومية.

أ - محاور النشاطات الإستراتيجية بالبنك:

حددت محاور النشاطات الإستراتيجية التي يتم التركيز عليها من قبل البنك في:

- الفلاحة والنشاطات التابعة لها.
- الصيد البحري وتربية المائيات والنشاطات التابعة لها.
- صناعة العتاد الفلاحي.

¹ - تم جمع هذه المادة بالإعتماد على وثائق الداخلية للبنك

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ب - الخدمات البنكية التقليدية والحديثة من البنك:

1 - خدمات الحسابات:

وتشتمل على حسابات الشيك بالدينار، الحسابات بالعملة الصعبة، حسابات دفتر التوفير، حسابات دفتر توفير الشباب، حسابات الودائع، سندات الصندوق.

2 - خدمات البطاقات المغناطيسية: يعمل البنك على توفير مختلف البطاقات البنكية لزملائه وتشتمل على بطاقات السحب، البطاقات البنكية ما بين البنوك، بطاقات حسابات التوفير، البطاقات الكلاسيكية.

3 - خدمات التأمين: وتشتمل على خدمات التأمين للأشخاص، التأمين الفلاحي، والتأمين على الممتلكات، وهذه الخدمات متوفرة على مستوى أكثر من 100 وكالة بنكية.

4 - خدمات القروض: والتي تعتبر أهم الخدمات بالنسبة للبنك، وتضم تشكيلة واسعة من القروض القصيرة، المتوسطة والطويلة الأجل:

- القروض الموجهة لتمويل نشاطات دورة الاستغلال، وهي عبارة عن قروض قصيرة الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، تسهيلات الصندوق، السحب على المكشوف، قروض الربط، التسبيقات على البضائع، الخصم التجاري، الضمانات البنكية، القرض الفلاحي الرفيق...
- القروض الموجهة لتمويل نشاطات الاستثمار، وهي عبارة عن قروض متوسطة أو طويلة الأجل الأجل، أي القروض التي لا تتعدى السنة، مثل القرض متوسط الأجل الكلاسيكي، القرض الفلاحي التحدي، القرض الفلاحي الفيدرالي، القرض المستندي، القرض الايجاري، القرض طويل الأجل الكلاسيكي..

- القروض الخاصة مثل القروض الموجهة للبناء الريفي، القروض الموجهة لتمويل مشاريع تشغيل الشباب المختلفة وتشمل مشاريع الوكالة الوطنية لدعم وتشغيل الشباب (ANSEJ(Agence Nationale de soutien à l'emploi des jeunes)، الصندوق الوطني للتأمين عن البطالة (CNAC(Caisse Nationale d'Assurance Chômage)، الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر (ANGEM(Agence Nationale de Gestion du Micro-crédit).

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ب - الخدمات البنكية عبر الإنترنت من البنك:

بالإضافة إلى الخدمات التقليدية والحديثة، يوفر البنك بعض الخدمات عبر شبكة الإنترنت وهي:

1 - خدمة E-Banking: وهي خدمة البنك على الخط Online من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي خدمة موجهة إلى زبائن البنك من الأفراد والمؤسسات، وتسمح بتسيير مجموعة الحسابات عن طريق الحاسب سبعة أيام على سبعة، 24 ساعة على 24.

إن الدخول إلى الخدمة آمن، وكل المعلومات التي تبادلها مع البنك من خلال الموقع مشفرة عن طريق البروتوكول (*Certificat SSL 128 bits*) والموقع يطلب من المستخدم الموافقة على هذه البروتوكول من أجل إكمال التواصل مع الموقع، كما يتطلب اشتراكا مسبقا لدى الوكالة المحلية أين يتواجد الحساب البنكي، يتلوه إعطاء الزبون اسم مستخدم وكلمة عبور اللذان يتيحان له الدخول إلى الموقع الإلكتروني الخاص بالخدمة، وقد خصص البنك موقعا خاصا لهذه الخدمة وهو: (ebanking.badr.dz/) كما يمكن توجيه الزبون إلى موقع الخدمة عن طريق الموقع الرسمي للبنك.

وتتيح هذه الخدمة لزبائن البنك بـ:

- **الإطلاع على الرصيد:** وتظهر مختلف العمليات الحاصلة على الحساب في آخر 30 يوم.
- **البحث عن العمليات الخاصة بالحساب:** ويمكن ذلك عن طريق إما البحث عن رقم العملية أو تاريخها أو المبلغ أو العملة. ثم تظهر صفحة تتضمن نتيجة البحث مع خيار عرض الكشف الخاص بالعملية على الموقع أو تحميله بصيغة pdf.
- **تحميل كشوفات الحساب:** تتيح للمستخدم إمكانية تحميل كشف العمليات على الحاسوب الخاص بالمستخدم حسب الصيغة التي يختارها (بين صيغ pdf و excel و cvs)، أو الإطلاع على الكشف عبر الموقع مباشرة وهذا يتطلب أن يكون لدى المستخدم قارئ خاص بملفات pdf.
- **عرض قائمة الوكالات المحلية:** يتوفر للمستخدم خيار الدخول إلى قائمة الوكالات وتضم القائمة رمز الوكالة، العنوان وأرقام الهاتف والفاكس الخاصة بها.
- **تغيير كلمة المرور:** يتيح البنك لزبائنه إمكانية تغيير كلمة المرور وينصحهم بتغييرها خاصة إذا تجاوزت عمليات الدخول إلى الخدمة من خلال هذه الكلمة عتبة 80 مرة، ويتم إرسال رسالة شخصية إلى المستخدم تذكره تحته على تغيير هذه الكلمة.
- **الرسائل الشخصية:** يستطيع البنك التواصل مع زبائنه عبر هذه الخدمة من خلال الرسائل الشخصية.

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

- إرسال الملفات (خدمة خاصة بزيائن البنك المشتركين من المؤسسات): من خلال شريط العناوين العمودي المتواجد على يسار الشاشة يمكن للزيائن من المؤسسات الدخول إلى خدمة إرسال الملفات الخاصة بأوامر التحويل وكذا الاقتطاعات الأوتوماتيكية.

2 - خدمة ما قبل عمليات التجارة الخارجية: في 15 مارس 2016 تم إطلاق خدمة جديدة لتنظيم عمليات التجارة الخارجية اسمها ما قبل عمليات التجارة الخارجية (*Pré-domiciliation des opérations de commerce extérieur*) وهي خدمة خاصة بالزيائن من فئة المؤسسات، وتهتم بالمعالجة الإلكترونية للعمليات الخاصة بعمليات القرض المستندي، الاعتماد المستندي و التحويلات الحرة حيث أصبح بإمكان هذه المؤسسات أن تسجل في الموقع الإلكتروني للبنك وتحصل على اسم مستخدم وكلمة عبور تمكنها من تقديم طلب الاستفادة من خدمات العمليات الخاصة بالتجارة الخارجية والشروط المتعلقة بذلك، ولا يتم التوجه نحو الوكالات البنكية إلا بعد تلقي إشعار بالموافقة على الطلب للمؤسسة المعنية وتمكن هذه الخدمة لزيائنها من ربح الوقت وكذا التكاليف.

ثانيا: الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية¹:

جدول رقم 04: الوكالات التابعة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

الرقم	الوكالات	رمزها
01	وكالة ميله	834
02	وكالة فرجيوة	673
03	وكالة شلغوم العيد	833
04	وكالة القرارم قوقة	837
05	وكالة وادي العثمانية	840
06	وكالة التلاغمة	841
07	وكالة وادي النجاء	842
08	وكالة تاجنانت	843
09	وكالة الرواشد	835

¹ - تم جمع هذه المادة بالإعتماد على وثائق الداخلية للبنك

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

المبحث الثاني: خصائص عينة الدراسة وأدوات تحليل البيانات

يتناول هذا المبحث تحليلًا لأدوات الدراسة الميدانية من خلال وصف فقرات الاستبيان والصدق البنائي له والأساليب الإحصائية المستخدمة لوصف أفراد عينة الدراسة:

المطلب الأول: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

قام الطالب بتفريغ دليل الإستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي SPSS، وتم استخدام لاختبارات الإحصائية اللامعلمية، وذلك بسبب أن مقياس ليكرت هو مقياس ترتيبي وقد تم استخدام الأدوات الإحصائية التالية:

- النسب المئوية والتكرارات والمتوسط الحسابي: يستخدم هذا الأمر بشكل أساسي لإغراض معرفة تكرار فئات متغير ما ويفيد الطالب في وصف عينة الدراسة.
- اختبار ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) لمعرفة ثبات فقرات الإستبانة.
- معامل ارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient) لقياس درجة الارتباط والعلاقة بين المتغيرات.
- اختبار (Kolmogorov-Smirnov) للتأكد من اعتيادية البيانات، بمعنى الوقوف على ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.
- اختبار T و F للمعرفة الفروق الموجودة بين المتوسطات.

-المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة:

أولاً: تحديد عينة الدراسة : يعتبر مجتمع الدراسة محدود لأن الدراسة تهدف إلى معرفة مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية ميله يرجع اختيار العينة على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة، تم توزيع 52 استبيان على عينة اختيارية من العاملين في البنك محل الدراسة، وقد أعيد منها 50 استبيان بنسبة الاسترجاع 96% والعينة ممثلة أساساً من الموظفين حاملي الشهادات وكذلك من لديهم خبرة في العمل، مما يعكس درجة النضج لدى أفراد العينة، وما لهذا الأثر على فهم فقرات استبيان.

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ثانيا: خصائص أفراد عينة الدراسة: الجدول التالي يوضح خصائص المتعلقة بأفراد عينة الدراسة:

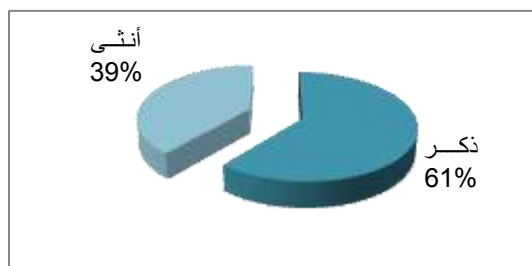
جدول رقم (05): خصائص أفراد عينة الدراسة

المتغير	الفئات والسمات	العدد	النسب المئوية
الجنس	ذكر	18	0.36
	أنثى	32	0.64
العمر	أقل من 30 سنة	20	0.4
	31-40 سنة	18	0.36
	41-50 سنة	10	0.2
	أكثر من 50 سنة	2	0.04
	متوسط	4	0.08
المؤهل العلمي	ثانوي	15	0.3
	جامعي	30	0.6
	ماجستير	1	0.02
	دكتوراه	00	00
	أقل من 5 سنوات	24	0.48
مدة الخبرة	من 5 إلى 10 سنوات	16	0.32
	من 11 إلى 15 سنة	8	0.16
	من 16 إلى 20 سنة	2	0.04
	أكثر من 20 سنة	00	00

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

حسب متغير الجنس:

شكل رقم (19): توزيع متغير الجنس



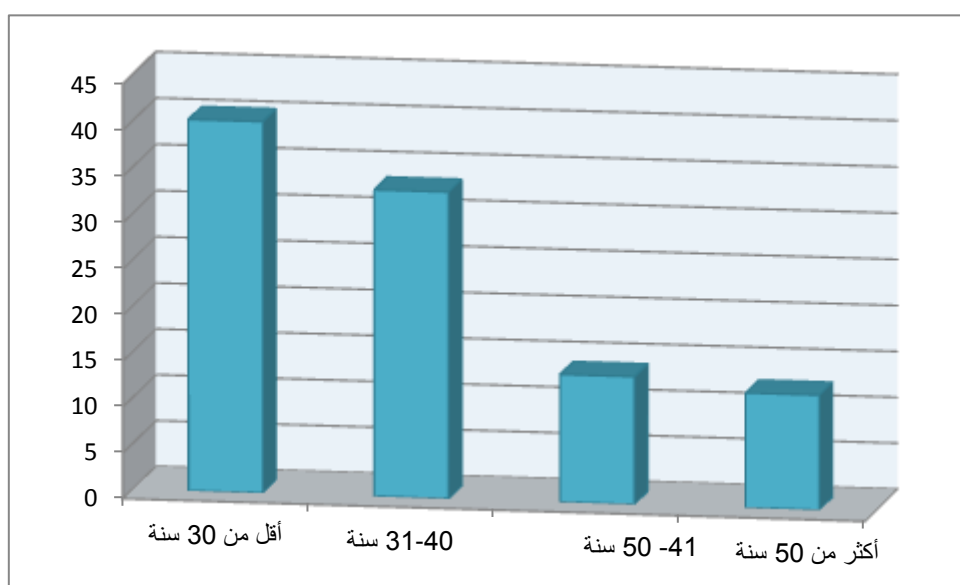
المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

يتضح من الرسم بياني أن معظم الأفراد المبحوثين ذكور بنسبة 61% في مقابل 39 % من أفراد العينة إناثاً، ومن ذلك يغلب على أفراد العينة والعاملين في البنك عموماً الطابع الذكوري، نظر الطبيعة العمل المصرفي التي تفضل عنصر الذكور لقيادة مثل هذا النشاط.

حسب متغير العمر:

شكل رقم (20): توزيع متغير العمر



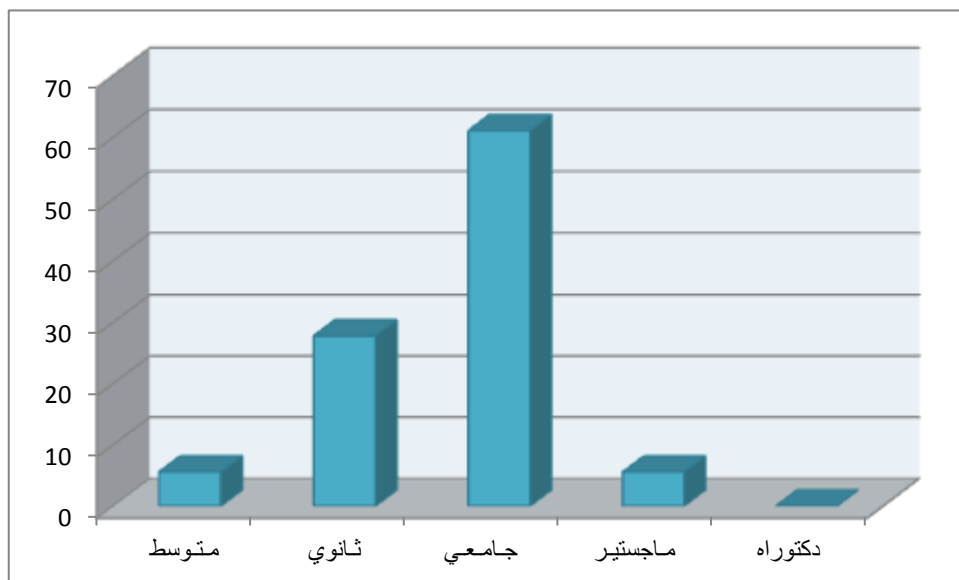
المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ توزيع أفراد عينة الدراسة على الفئات الأربع، حيث كانت النسبة في الفئة الأولى [أقل من 30] 40.3% وهي أكبر نسبة، ثم الفئة الثانية [31-40] بنسبة 33.3%، ثم الفئة الثالثة [41-50] بنسبة 13.9%، وفي الأخير تأتي الفئة الرابعة [أكثر من 50] بنسبة 12.5%، كل هذه الأرقام تشير إلى أن معظم العاملين في البنك محل الدراسة هم من الفئات الشبابية القادرة على العمل مما تعكس على إمكانية التطور المهني والتكويني والإداري لهذه العينة مستقبلاً.

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

حسب متغير المستوى التعليمي:

شكل رقم (21): توزيع المستوى التعليمي



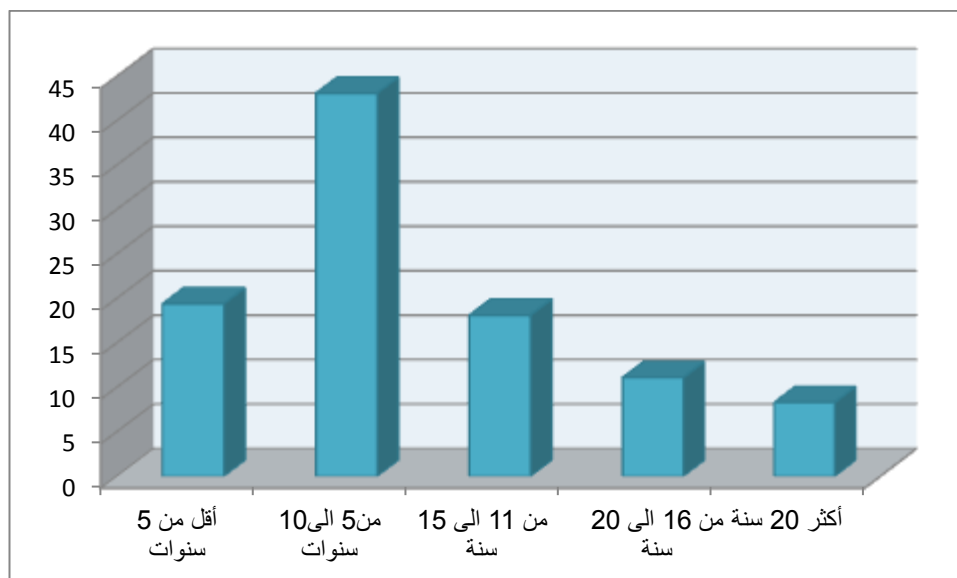
المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

يلاحظ من التمثيل البياني أن غالبية أفراد العينة من حاملي شهادات الليسانس، ويعود ذلك من جهة لوجود حاملي الشهادات بنسبة معتبرة داخل البنك نتيجة شروط التوظيف التي يتطلبها العمل فيها خصوصا خلال السنوات الأخيرة، ومن جهة أخرى إلى التركيز على هذه الفئة في توزيع الاستبيان لضمان فهم عبارات الاستبيان مما يؤثر على مصداقيته. هناك بعض لمبجوثين مستواهم التعليمي متوسط وهي أقل نسبة 5.6% ومستوى الثانوي بنسبة تقدر بـ 27.8 فرغم أن هؤلاء لا يحملون شهادات عالية إلا أن اختيارهم كان باعتبار أنهم يملكون الخبرة سنوات طويلة في العمل المصرفي وبعضهم لديهم مركز وظيفي عالي، ثم تأتي في المراتب الأخيرة الأفراد حاملي الشهادات العليا ماجستير بنسبة 5.6% وعدم وجود دكتوراه، كل ذلك مؤشر على أن البنوك تستقطب الكوادر البشرية ذات المستويات العلمية العالية مما ينعكس ايجابيا على المعرفة الموجودة بالبنك وكذلك على تنافسيتها.

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

حسب متغير الخبرة الوظيفية:

شكل رقم (22): توزيع الخبرة الوظيفية



المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج Excel

من حيث مدة الخدمة أو الخبرة الوظيفية في العمل البنكي فإن الفئة الثانية [5-10] في المرتبة الأولى بنسبة 43.1%، ثم تلتها الفئة الأولى [أقل من 5] بنسبة 19.4% وهي متقاربة مع الثالثة [11-15] بنسبة 18.1%، ثم تلتها الفئة الرابعة [16-20] بنسبة 11.1%، وفي الأخير جاءت الفئة [أكثر من 20] بنسبة 19.4%، كل هذه الأرقام تؤثر على تراكم الخبرة المعرفية في العمل البنكي لأفراد العينة.

المطلب الثالث: أساليب ومصادر جمع البيانات والمعلومات:

وقد استخدم مصدرين أساسيين للمعلومات:

أولاً: المصادر الثانوية: حيث اتجهت الطالبة إلى معالجة الإطار النظري للبحث إلى مصادر البيانات الثانوية والتي تتمثل في الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة، والدوريات والمقالات والتقارير والوثائق والنشرات والإحصائيات التي لها علاقة بموضوع البحث والأبحاث والدراسات السابقة التي تناولت موضوع الدراسة، والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة.

ثانياً: المصادر الأولية: لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع البحث تم استخدام تقنية الاستبيان من أجل جمع البيانات، وفيما يلي شرح موجز لمحاول وأبعاد استبيان الدراسة:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

يتكون الاستبيان من ثلاث محاور:

المحور الأول: خاص بالمعلومات الشخصية والوظيفية المتعلقة بأفراد العينة.

المحور الثاني: وهو خاص بعبارات الشمول المالي في البنك وهو يتكون من ثلاث مجالات هم:

- **المجال الأول:** الوصول للخدمات المالية ويتكون من 07 فقرات.
- **المجال الثاني:** استخدام الخدمات المالية ويتكون من 07 فقرات.
- **المجال الثالث:** جودة الخدمات المالية ويتكون من 07 فقرات.

المحور الثالث: وهو عبارة عن استخدام استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ويتكون من 10 عبارات:

وقد تم استخدام مقياس ليكارت الخماسي حسب الجدول التالي:

جدول رقم (06): مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	1	2	3	4	5
الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق	موافق تماما

وقد تم اختيار الدرجة 1 للاستجابة "غير موافق بشدة" وهو يتناسب مع هذه الاستجابة وهي أفضل وتعطي نتائج أدق، ولتحديد طول الخلايا مقياس ليكارت الخماسي (الحدود الدنيا و العليا) تم حساب المدى $(4=1-5)$ ثم تقسيمه على عدد الخلايا $(0.8=5/4)$ ، ثم إضافة هذه القيمة إلى أقل قيمة في المقياس وهي الواحد الصحيح وذلك من أجل تحديد مجال الخلية وهكذا مع جميع الخلايا الأخرى حسب الجدول التالي:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (07): درجات مقياس ليكارت الخماسي

الإجابة	الدرجة	المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 1 إلى أقل من 1.80
غير موافق	2	من 1.80 إلى أقل من 2.60
موافق إلى حد ما	3	من 2.6 إلى أقل من 3.40
موافق	4	من 3.4 إلى أقل من 4.20
موافق تماما	5	من 4.20 إلى 5.00

المصدر: عبد الفتاح عز، مقدمة في الإحصاء الوصفي والاستدلالي باستخدام SPSS، دار خوارزم
العلمية للنشر والتوزيع، 2007، ص 540.

بعد عرض أداة الدراسة على مجموعة من الأساتذة لغرض تقييمها، وإجراء التصحيحات المطلوبة، تم القيام بقياس صدق وثبات أداة الدراسة من خلال معامل ألفا كرونباخ، وأيضا قوة الارتباط بين درجات كل فقرة من فقرات الاستبيان، ويعني معامل الصدق فيقصد به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه، وإما الثبات يعني استقرار المقياس وعدم تناقض مع نفسه أي أن المقياس يعطي نفس النتيجة إذا أعيد تطبيقه، والجدول التالي يوضح معامل ألفا كرونباخ لكل المحاور والمجالات.

جدول رقم (08): نتائج اختبار الصدق والثبات الاستبيان:

الرقم	المحاور والمجالات	عدد الفقرات	معامل الصدق	معامل الثبات
01	الوصول للخدمات المالية	07	0.875	0.765
02	الاستخدام	07	0.901	0.812
03	الجودة	07	0.843	0.711
04	التكنولوجيا المالية	10	0.837	0.702
	كل فقرات الاستبيان	31	0.865	0.748

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ونلاحظ من الجدول المقابل أن كل النسب بالنسبة لكل المحاور والأبعاد وفقرات الاستبيان كانت أكبر بكثير من النسبة 60% وهذه النسبة تعتبر مقبولة إحصائياً، مما يدل على أن فقرات الاستبيان لها معدلات ثبات عالية.

إن زيادة قيمة معامل ألفا تعني زيادة مصداقية وثبات البيانات مما يعكس نتائج العينة على مجتمع الدراسة، كما يمكن حساب معامل الصدق عن طريق حساب جذر معامل الثبات (ألفا كرونباخ)، هذا المعامل يقيس فيما إذا كان المقياس وهو استبيان الدراسة يقيس فعلاً ما وضع لقياسه، ويلاحظ من الجدول السابق أن كل النسب كانت عالية الأمر الذي يدل على صدق أداة الدراسة.

أيضاً للتأكد صدق أداة الدراسة يمكن حساب معاملات الارتباط بين معد لكل المجال والمحور الكلي لكل محور فإذا كان معامل الارتباط، معنوياً وكبيراً، يمكننا القول بأن الإستمبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق البياني والثبات، وهذا ما سنلاحظه في الجدول التالي:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

المبحث الثالث: تفسير وتحليل مجالات ومحاور الدراسة:

حيث سوف نتناول في هذا المبحث عرض وتحليل بيانات الاستبيان، حيث تم إعداد جدول توزيع تكراري لمتغيرات الدراسة والمستخدم لأغراض التحليل الإحصائي الوصفي، للحصول على الأوساط الحسابية المرجحة (XW) والانحرافات المعيارية (S) عن جميع الفقرات وفيما يلي تحليل لكل متغير من المتغيرات الدراسة:

4-1-المطلب الأول: تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور الشمول المالي:

أولاً: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى الوصول للخدمات المالية:

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الوصول للخدمات المالية

جدول رقم (09): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الوصول للخدمات المالية

الترتيب العبارة	الاتجاه	المتوسط	الانحراف المعياري	التكرارات والنسب المئوية					المتغيرات	الفقرات	الترتيب
				05	04	03	02	01			
غير موافق	6	0.846	2.04	10	3	13	9	12	العدد	البنك يقدم معلومات شاملة حول الخدمات المالية البنكية بشفافية ووضوح تام	1
				0.2	0.06	0.26	0.18	0.42	النسبة		
موافق الى حد ما	5	1.080	2.71	11	6	8	10	15	العدد	البنك يجذب الفئات التي لا يوجد لديها تعاملات بنكية وذلك من خلال ابتكار منتجات جديدة وتخفيض الرسومات والعمولات غير المبررة	2
				0.22	0.12	0.16	0.2	0.15	النسبة		

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
 الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

3	يسهل البنك عملية فتح حساب مصرفي إلكتروني	العدد	14	7	16	10	2	3.19	1.121	4	موافق الى حد ما
		النسبة	0.28	0.14	0.32	0.2	0.04				
4	يقدم البنك معلومات وبيانات حول كيفية فتح حساب مصرفي وكيفية الوصول للخدمات المالية	العدد	3	9	18	12	8	1.90	0.754	7	غير موافق
		النسبة	0.06	0.18	0.36	0.42	0.16				
5	يعمل البنك على تحسين وتقليل العوائق التي يواجهها العملاء في الوصول للخدمات المالية	العدد	00	22	6	12	10	3.72	1.103	2	موافق
		النسبة	00	0.44	0.12	0.42	0.2				
6	يعمل البنك على تحسين وتقليل العوائق التي يواجهها العملاء فيا لوصول للخدمات المالية	العدد	15	13	4	3	5	3.98	0.742	1	موافق
		النسبة	0.3	0.26	0.08	0.06	0.1				
7	يسعى البنك إلى الوصول إلى فئة أكبر من المستخدمين	العدد	9	8	10	11	12	3.53	1.150	3	موافق إلى حد ما
		النسبة	0.18	0.16	0.2	0.22	0.24				
إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى الوصول للخدمات المالية											
موافق		0.355 3.524									

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

يبين الجدول رقم 15 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.524 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنك تمتلك وسائل الوصول للخدمات المالية، ويبين كذلك انحراف معياري المقدر بـ 0.355 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال الوصول للخدمة المالية، وتمت معالجة هذا عن طريق سبعة عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (6) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.98 وانحراف معياري يقدر بـ 0.742 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة عالية مما يعكس مستوى وصول الخدمات للعملاء وجاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.78 وانحراف معياري يقدر بـ 1.103 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة تقريبا عالية مما يعكس على تشجيع البنك الموظفين على تأكد من وصول الخدمة للزبائن قبل بدأ بأي عمل وهذا عائد إلى تخوف من وقوع أخطاء، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.53 وانحراف معياري يقدر بـ 0.355 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ليست بالعالية مما يعكس على أن البنك يسهل وصول جميع موظفيه إلى الخدمات المالية التي يمتلكها، وذلك ما تؤكد الفقرة رقم (3) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.19 وانحراف معياري يقدر بـ 1.121 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت نية البنك في زيادة وصول الخدمات المالية إلى الموظفين باستعمال التكنولوجيا، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.71 وانحراف معياري يقدر بـ 1.080 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة أي أن هناك صعوبة في الوصول للخدمات المالية، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.04 وانحراف معياري يقدر بـ 0.846 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة جدا وهذا ما يدل على أن الأفراد لا يصلون على الخدمات المالية في الوقت المناسب، وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 1.90 وانحراف معياري يقدر بـ 0.754 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة عدم الموافقة على وصول الخدمات المالية من طرف البنك للزبائن، جاءت في المرتبة الأخيرة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 1.90 وانحراف معياري يقدر بـ 0.754 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة عدم الموافقة .

ثانيا: تحليل فقرات المجال الثاني المتعلق بمستوى الاستخدام:

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي و الانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الاستخدام

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
 الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (10): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الاستخدام

الترتيب	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	التكرارات والنسب المئوية					المتغير	الفقرات	الرد
			05	04	03	02	01			
01	2	1.038	3.78	19	6	18	04	03	العدد	يقدم البنك خدمات ومنتجات مالية عبر الانترنت تساعد العملاء على تسوية المدفوعات الكترونيا
				0.38	0.12	0.36	0.08	0.06		
02	3	1.048	2.74	03	16	19	25	09	العدد	لكثرة اذاحة خدمات مالية بسيطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الالكترونية
				0.06	0.32	0.38	0.5	0.18		
03	6	1.100	3.57	14	5	19	08	04	العدد	يمكن انجاز العديد من الخدمات المصرفية عبر الانترنت بكل سهولة ويسر
				0.28	0.1	0.38	0.16	0.08		
04	4	1.126	3.67	7	6	13	06	18	العدد	يعتبر استخدام الخدمة المصرفية سهل
				0.14	0.12	0.26	0.12	0.36		
05	7	1.266	3.54	22	17	15	14	04	العدد	يتم إعلام العملاء من خلال الرسائل القصيرة التي ترد

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

				0.44	0.34	0.3	0.28	0.08	النسبة	على هاتفهم المحمولة بكل ما هو جديد على الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك	
				16	3	9	10	12	العدد	يقدم البنك الخدمات المالية للزبائن بانتظام	06
	5	0.998	3.59	0.32	0.06	0.18	0.2	0.24	النسبة		
				4	9	14	20	3	العدد	تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية مساعدة سريعة لتوجيه العملاء لحل المشاكل	07
	1	0.785	3.89	0.08	0.18	0.28	0.4	0.06	النسبة		
موافق		0.488	3.408	إجمالي المجال الثاني المتعلق بمستوى الاستخدام							

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 16 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.408 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنك يستخدم الخدمات المالية ، ويبين كذلك انحراف معياري المقدّر بـ 0.488 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة استخدام الخدمات المالية، وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (7) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.89. انحراف معياري يقدر بـ 0.785 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة عالية مما يعكس مستوى استخدام الخدمات المالية من طرف الموظفين، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.78. وانحراف معياري يقدر بـ 1.038 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يعكس على استعانة البنك بالخبراء لمساعدتهم من أجل تطبيق التكنولوجيا وتغطية النقص الموجود، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.74 وانحراف معياري يقدر بـ 1.048 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ليست بالعالية مما يعكس على أن البنك يستخدم التكنولوجيا المالية المطلوبة من الموظفين وذلك ما

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

تؤكد الفقرة رقم (4) التي جاءت في المرتبة الرابعة بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.67 وانحراف معياري يقدر بـ 1.126 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة التي أكدت نية البنك في زيادة استخدام التكنولوجيا لدى الموظفين وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.59 وانحراف معياري يقدر بـ 0.998 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة أي أن ليس لأفراد رغبة في استخدام الخدمات المالية، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم 3 بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.57 وانحراف معياري يقدر بـ 1.100 أما الفقرة رقم 5 فجاءت في المرتبة السابعة والأخيرة بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.54 وانحراف معياري يقدر بـ 1.266.

ثالثا: تحليل فقرات المجال الأول المتعلق بمستوى الجودة:

وجداول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات الجودة

جدول رقم (11): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول الجودة

الترتيب	الفقرات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	إتجاه العبارة	التكرارات والنسب المئوية					العدد	النسبة
						05	04	03	02	01		
01	يقدم البنك عدة خيارات لاستهلاك الخدمات المالية	4.04	0.941	2	موافق	5	27	12	06	00	العدد	النسبة
						0.1	0.54	0.24	0.12	00		
02	يحرص البنك على حماية الزبون من أي خطر أو احتيال خارجي	3.81	1.218	4	موافق	6	17	16	07	04	العدد	النسبة
						0.12	0.34	0.32	0.14	0.08		

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

موافق	3	0.979	4.00	6	22	16	06	00	العدد	يقدم البنك خدمات مالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة من خلال القنوات الرسمية للنظام المالي	03
				0.12	0.44	0.32	0.12	00	النسبة		
موافق إلى حد ما	6	1.216	2.76	5	09	2	24	10	العدد	يطرح البنك إمكانية إيداع شكاوى حول الخدمات المالية	04
				0.1	0.18	0.04	0.48	0.2	النسبة		
موافق	1	0.988	4.15	12	22	09	07	00	العدد	يحرص البنك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة لجميع شرائح المجتمع	05
				0.24	0.44	0.18	0.14	00	النسبة		
موافق الى حد ما	5	0.946	3.25	20	12	11	07	00	العدد	تعد جودة الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك مناسبة	06
				0.4	0.24	0.22	0.14	00	النسبة		
غير موافق	7	0.827	2.14	00	06	12	13	14	العدد	تلبية الخدمات المالية احتياجات العميل	07
				00	0.12	0.24	0.26	0.28	النسبة		
موافق		0.369	3.547	إجمالي المجال الثالث المتعلق بمستوى الجودة							

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

يبين الجدول رقم 17 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.547 ، يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك تقدم خدمات مالية ذات جودة عالية، ويبين كذلك انحراف معياري المقدر بـ 0.369 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لجودة الخدمات المالية، وتمت معالجة هذا عن طريق سبع عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (5) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.15 وانحراف معياري يقدر بـ 0.988 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة عالية مما يعكس مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك وهذه النقطة في صالح البنك، وجاءت الفقرة رقم (1) في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.04 وانحراف معياري يقدر بـ 0.941 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة عالية مما يعكس على إعطاء البنك خدمات ذات جودة عالية ، وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (3) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 4.00 وانحراف معياري يقدر بـ 0.979 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة عالية، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (2) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.81 وانحراف معياري يقدر بـ 1.218 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة جيدة التي تؤكد نية البنك في تحسين جودة الخدمات المقدمة، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.25 وانحراف معياري يقدر بـ 0.946 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.76 وانحراف معياري يقدر بـ 1.216 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة وهذا ما يدل على أن يقدم خدمات ذات جودة ضعيفة نسبيا، وجاءت في المرتبة السابعة والأخيرة الفقرة رقم (7) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 2.14 وانحراف معياري يقدر بـ 0.827، وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة ضعيفة.

ويمكن تلخيص نتائج أبعاد المحور الأول الخاصة بالوصول للخدمات المالية كالاتي:

جدول رقم (12): ملخص نتائج المحور الأول الخاصة بالشمول المالي

البعد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	ترتيب العبارة	اتجاه العبارة
الوصول للخدمات المالية	3.524	0.355	2	موافق
استخدام الخدمات المالية	3.408	0.488	4	موافق
جودة الخدمات المالية	3.547	0.369	1	موافق
إجمالي المحور	3.447	0.182	موافق	

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

نلاحظ من الجدول إن إجمالي محور الشمول المالي حقق المتوسط الحسابي قدره 3.447 وانحراف المعياري قدره 0.182 يعني موافقة أفراد العينة حيث جاء بعد جودة الخدمات المالية في المرتبة الأولى وفي المرتبة الأخيرة جاءت بعد استخدام الخدمات المالية.

المطلب الثاني : تحليل اتجاهات الأفراد نحو محور دور التكنولوجيا المالية:

والجدول التالي يمثل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات تكنولوجيا المالية

الجدول: جدول رقم (13): التكرارات والمتوسط الحسابي والانحراف المعياري لإجابات العينة حول عبارات التكنولوجيا المالية.

الترتيب	الفقرات	المقياس	التكرارات والنسب المئوية					المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العبارة
			01	02	03	04	05			
1	تساعد التكنولوجيا المالية البنك على تطوير الخدمات المالية تساعدا لتكنولوجيا المالية البنك على اختصار الوقت والجهد في انجاز العمليات المالية	العدد	00	09	15	21	5	3.92	1.045	موافق
		النسبة	00	0.18	0.3	0.42	0.1			
2	تساعد التكنولوجيا المالية على توفير المعلومات للزبائن في وقت قياسي استخدام التكنولوجيا المالية يساعد في التعريف أكثر بمنتجات وخدمات البنك	العدد	02	15	14	16	3	3.65	1.235	موافق
		النسبة	0.04	0.3	0.28	0.32	0.06			
3	تساعد التكنولوجيا المالية على تسهيل إجراءات الحصول على	العدد	05	08	13	16	8	3.81	1.285	موافق

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
 الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

			0.1 6	0.32	0.26	0.16	0.1	النسبة	الخدمة من طرف الزبون يقوم البنك بإدخال تغييرات على عملياته وذلك بالاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية	
موافق		1.138	3.88	6	18	12	13	00	العدد	4
				0.1 2	0.36	0.24	0.26	00	النسبة	
موافق الى حد ما	5	1.123	3.25	14	12	4	18	02	العدد	5
				0.2 8	0.24	0.08	0.36	0.04	النسبة	
موافق	3	1.162	3.46	15	2	15	15	03	العدد	6
				0.0 3	0.04	0.3	0.3	0.06	النسبة	
موافق	10	0.150	3.58	5	9	12	10	14	العدد	7
				0.1	0.18	0.24	0.2	0.28	النسبة	

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

موافق	8	0.486	3.87	2	10	17	1	20	العدد	8	تساعد التكنولوجيا المالية على تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة من طرف الزبون يقوم البنك بإدخال تغييرات على عملياته وذلك بالاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية
				0.0 4	0.2	0.34	0.2	0.4	النسبة		
موافق	9	0.324	3.78	11	8	9	10	12	العدد	9	يقدم البنك مقترحات متنوعة للاستثمارات المالية عبر الانترنت استخدام التكنولوجيا المالية يساعد العاملين على رفع مستوى الخدمة المقدمة للزبائن والارتقاء بها
				0.2 2	0.16	0.18	0.2	0.24	النسبة		
موافق	7	0.981	3.85	10	2	13	6	19	العدد	10	تساعد التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي رغبات الزبائن الحاليين والجدد
موافق		0.525	3.566	إجمالي المجال الأول المتعلق بمستوى تكنولوجيا المالية							

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يبين الجدول رقم 21 أن إجابات عينة الدراسة ذات المتوسط الحسابي قدر بـ 3.566 يعني موافقة أفراد العينة على أن البنوك تمتلك القدرة على تطبيق التكنولوجيا، ويبين كذلك انحراف معياري المقدّر بـ 0.525 على أن العينة متشابهين في إجاباتهم تقريبا بالنسبة لمجال تطبيق التكنولوجيا، وتمت معالجة هذا عن طريق عشر عبارات، حيث جاءت الفقرة رقم (3) في المرتبة الأولى بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.81

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك

الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

وانحراف معياري يقدر بـ 1.285 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مقبولة مما يعكس مستوى مساهمة البنك في تدريب العمال على استخدام التكنولوجيا المالية والتعامل معها، وهذا ما تعززه الفقرة (2) التي جاءت في المرتبة الثانية بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.65 وانحراف معياري يقدر بـ 1.235 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة والتي تبين مدى ارتباط بين مجال الشمول المالي ومجال التكنولوجيا المالية في البنك وأما في المرتبة الثالثة فقد جاءت الفقرة رقم (6) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.46 وانحراف معياري يقدر بـ 1.162 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة مما يدل على أن التكنولوجيا المالية الموجودة في البنك تساهم في التطوير من مهارات العاملين، وجاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (4) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.88 وانحراف معياري يقدر بـ 1.138 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة حيث يعمل البنك على استقطاب أصحاب الاختصاص في مجال التكنولوجيا المالية، وجاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (5) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.25 وانحراف معياري يقدر بـ 1.123 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة حيث جاء أن البنك يهتم بمطوري التكنولوجيا بالإشراف على توجيه وتخطيط الموارد المعرفية لأنهم أصحاب الاختصاص، وجاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (1) بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.92 وانحراف معياري يقدر بـ 1.045 وهذا يعني أن الفقرة لها درجة الموافقة إلى حد ما وهذا ما يدل على أن الموظفين مختصون في التكنولوجيا المتواجدين في البنك لا يقومون بتوجيه الموظفين إلى نشر وخلق وتطبيق التكنولوجيا داخل البنك وهذا ما يضر بأعمال البنك، وجاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم 10 بالمتوسط الحسابي يقدر بـ 3.85 وانحراف معياري يقدر بـ 0.981، وجاءت الفقرة رقم (8) في المرتبة الثامنة بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.87 وانحراف معياري يقدر بـ 0.486، وجاءت الفقرة رقم (9) في المرتبة التاسعة بمتوسط حسابي يقدر بـ 3.87 وانحراف معياري يقدر بـ 0.324، وأخيرا الفقرة رقم (7) متوسط يقدر بـ 3.58 وانحراف يقدر بـ 0.150

2-المبحث الرابع: اختبار فرضيات الدراسة:

في هذا المبحث سيتم اختبار الفرضيات الدراسة الرئيسية والفرعية، وذلك بإجراء بعض الاختبارات الإحصائية قبل استخدام الاختبارات المعلمية في إثبات أو نفي تلك الفرضيات.

5-1-المطلب الأول: اختبار الفرضيات الأساسية للانحدار:

من أجل تطبيق تحليل الانحدار لاختبار الفرضيات، يجب التحقق من بعض الشروط وذلك من أجل سلامة وملائمة البيانات لافتراضات تحليل الانحدار، وسوف يتم توضيحها كالاتي:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات:

من أجل التحقق من أن البيانات يتبع التوزيع الطبيعي، قمنا باختبار اختبار (Kolmogorov-Smirnov) K، لأن الاختبارات المعلمية تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعي، وضعنا فرضيتين:

- H_0 : تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

- H_1 : لا تتبع البيانات التوزيع الطبيعي.

ومن أجل التحقق من الفرضيتين قمنا من خلال برنامج SPSS بإجراء الاختبار جودة المطابقة K-S، فكانت النتائج في الجدول التالي:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
 الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

*جدول رقم (14): اختبار K-S لتوزيع البيانات

عدد أفراد العينة		50	50	50	50
معلومات الطبيعي	المتوسط	3.36	3.55	3.41	3.22
	الانحراف المعياري	0.390	0.369	0.488	0.355
الاختلافات الأكثر تطرفا	مطلق	0.120	0.122	0.165	0.113
	إيجابي	0.088	0.122	0.165	0.080
	سلبي	0.120-	0.117-	0.140-	0.113-
قيمة اختبار K-S		1.021	1.034	1.402	0.955
المستوى المعنوية		0.249	6440.	0.390	2170.

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول أن المستوى المعنوية لكل الأبعاد والمحاور أكبر من 0.05، مما يدعونا إلى رفض الفرضية البديلة وقبول الفرضية الصفرية التي تقول بأن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي بإمكاننا استخدام الاختبارات المعلمية وخاصة الأسلوب الانحدار المتعدد على طريقة المربعات الصغرى وتحليل التباين.

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

ثانيا: التأكد من تحقق فرضيات تحليل الانحدار المتعدد

بعد التأكد من أن البيانات تتبع التوزيع الطبيعي، وللتحقق من خطية العلاقة الموجودة بين المتغيرات المستقلة والمتغير التابع تم استخدام أسلوب التباين، ومن خلال مخرجات برنامج SPSS نحصل على النتائج التالية:

الجدول رقم (15): ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار فرضيات الفرعية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	F	Sig
الشمول المالي	تكنولوجيا المالية	الانحدار	6.982	01	6.982	5.501	0.000*
		البواقي	7.541	49	0.108		
		الكلي	14.523	50			
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05							

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

كما يلاحظ في الجدول تحليل التباين للانحدار بأنه يتضمن قيم الذي يمكن المعرفة من خلاله على القوة التفسيرية للنموذج لكل فرضية عن طريق إحصائية F المحسوبة عند قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 في كل علاقات بين متغيرات التابعة والمتغير المستقل، وكما يلاحظ من جدول تحليل التباين المعنوية العالية لاختبار وهي مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي من الناحية الإحصائية.

ثالثا: بالنسبة للفرضية الرئيسية:

لاختبار الفرضية الرئيسية سوف يتم استخدام الانحدار المتعدد، ومن خلال مخرجات برنامج SPSS نحصل على النتائج التالية:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (16): ملخص نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغير التابع	المتغيرات المستقلة	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط مربعات	F	Sig
الشمول المالي	تكنولوجيا المالية	الانحدار	13.532	01	6.766	8.896	*0.000
		البواقي	6.325	49	0.091		
		الكلي	19.857	50			
*دال إحصائيا عند مستوى معنوية 0.05							

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

كما يلاحظ في الجدول تحليل التباين للانحدار بأنه يتضمن قيم الذي يمكن المعرفة من خلاله على القوة التفسيرية للنموذج ككل عن طريق إحصائية F المحسوبة عند قيمتها الجدولية عند مستوى دلالة 0.05 في بين متغيرات التابعة والمتغير المستقل، وكما يلاحظ من جدول تحليل التباين المعنوية العالية لاختبار وهي مما يؤكد القوة التفسيرية العالية لنموذج الانحدار الخطي المتعدد من الناحية الإحصائية.

المطلب الثاني : اختبار الفرضيات الفرعية للدراسة

سيتم الإجابة على الفرضيات الدراسة الفرعية أولا ثم بعد ذلك الفرضية الرئيسية

أولا: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه:

توجد هناك علاقة بين الوصول للخدمات المالية والشمول المالي في البنك

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (17): ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لوصول الخدمات المالية والشمول المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الوصول للمالية	الشمول المالي	0.68	0.463	11.02	0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين الشمول المالي والوصول للخدمات المالية بلغت 67% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 44.9% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 55.1% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=11.02$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين الشمول المالي و الوصول للخدمات المالية، ونجد كذلك أن $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الشمول المالي والمتغيرات التابع الوصول للخدمات المالية.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على:

توجد علاقة بين الوصول للخدمات المالية و الشمول المالي في البنك

ثانيا: اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه:

توجد هناك علاقة بين استخدام الخدمات المالية والشمول المالي في البنك

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (18): ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاستخدام والشمول المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الاستخدام	الشمول المالي	0,71	0,504	7.312	0.000
*الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين استخدام الخدمات المالية والشمول المالي بلغت 70% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 49.5% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 50.5% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى، وأما قيمة $T=7.324$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين استخدام الخدمات المالية والشمول المالي، ونجد كذلك أن $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الشمول المالي والمتغيرات التابع استخدام الخدمات المالية.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الفرعية الثانية التي تنص على:

توجد هناك علاقة بين استخدام الخدمات المالية والشمول المالي في البنك

ثالثا: اختبار الفرضية الفرعية الثالثة: حيث يتم استخدام معاملات الارتباط لمعرفة أثر المتغير المستقل على المتغيرات التي تمثل المتغير التابع وكذلك أسلوب تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية ككل التي تنص على أنه:

توجد هناك علاقة بين جودة الخدمات المالية والشمول المالي في البنك

من خلال برنامج SPSS نتحصل على النتائج التالية:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك
الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (19): ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد الجودة والشمول المالي

المتغير المستقل	المتغير التابع	R	R ²	T	Sig
الجودة	الشمول المالي	0.78	0.608	10.02	0.000
* الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$					

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين جودة الخدمات المالية وبين الشمول المالي بلغت 67% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 44.9% والذي يبين لنا أن المتغير التابع جودة الخدمات المالية تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 55.1% لا يدخل في النموذج، وأما قيمة $T=11.02$ إلى عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.05$ في العلاقة بين جودة الخدمات المالية والشمول المالي، ونجد كذلك أن $Sig=0.000$ وهي أقل من مستوى المعنوية 0.05 وبالتالي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغير المستقل الشمول المالي والمتغيرات التابعة لجودة الخدمات المالية.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الفرعية الأولى التي تنص على:

توجد علاقة بين جودة الخدمات المالية والشمول المالي في البنك

5-3-المطلب الثالث:اختبار الفرضية الرئيسية

لاختبار الفرضية الرئيسية للبحث سوف نقوم باستخدام الانحدار المتعدد و يمكن أن نلخص نتائج تحليل الانحدار الخاصة بالفرضية الرئيسية للبحث وذلك باستخدام برنامج SPSS في الجدول التالي:

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

جدول رقم (20): ملخص نتائج تحليل الانحدار المتعدد لاختبار الفرضية الرئيسية

المتغيرات المستقلة	المتغير التابع	R	R ²	F	Sig
الوصول للخدمات المالية	الشمول المالي	0.787	0.619	11.02	0.00
استخدام الخدمات المالية					
جودة الخدمات المالية					

المصدر: إعداد الطالبة بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS

يظهر من الجدول أن قيمة معامل الارتباط بين مشاركة المتغيرات المستقلة والمتغير التابع بلغت 78.7% وهي قيمة عالية وتدل على درجة ارتباط بين المتغيرين ونوعية العلاقة التي بينهما هي طردية، وبلغ معامل التحديد 61.9% والذي يبين لنا أن المتغير التابع تفسرها علاقة الانحدار، وأن الباقي 38.1% لا يدخل في النموذج وذلك بسبب مجموعة من عوامل أخرى ممكن لم تدخل في الدراسة، وهذه القيمة العالية دليل على جودة التفسير النموذج الإحصائي، أي أن المتغيرات المستقلة مجتمعة مع بعض تفسر المتغير التابع تفسيراً جيداً، وأما قيمة $F=11.02$ بمستوى معنوية 0.00 وهي أقل من 0.05 مما يشير إلى معنوية معلمة الانحدار وإلى تمثيله تمثيلاً جيداً.

إن كل ما سبق يؤدي بنا إلى قبول الفرضية الرئيسية التي تنص على:

توجد هناك علاقة بين الشمول المالي ومساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيزه في البنك

الفصل الثاني: مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية ميله

خاتمة الفصل

من خلال هذا الفصل والنتائج المتوصل إليها اتضح بشكل عملي الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، ومن خلال إجابات الأفراد على أسئلة الاستبيان المعد لغرض المساعدة في الربط بين المتغيرات المستقلة والتابعة، حيث ظهر أن هناك علاقة ايجابية بين المتغيرات المستقلة الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية وكذا جودة الخدمات المالية مع المتغير التابع الشمول المالي، فمن أجل تحقيق الشمول المالي على أوسع نطاق يجب أن يكون من السهل الحصول على مخلف السلع و الخدمات المالية والمعرفة التامة بطرق استخدامها و كذلك جودة السلع المقدمة يجب أن تكون مناسبة .

الخاتمة

الخاتمة العامة:

إن ما يمكن استنتاجه أو الوصول إليه من خلال هذه الدراسة على إحدى البنوك الجزائرية وهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، أن هناك جهود تبذل على الأقل على مستوى هذه البنوك من أجل إدماج المؤسسة الجزائرية وتأهيلها مع التطورات الحاصلة.

لقد كان من دوافع الاندماج والدخول في اقتصاد الرقمي الإدراك المتزايد للبنوك بأن التكنولوجيا تعد موردا أساسيا لخلق الميزة التنافسية، والتالي يجب استغلالها بشكل جيد وتسييرها استراتيجيا وبشكل واضح وفعال إن مفهوم التكنولوجيا المالية كمورد استراتيجي يؤكد على إمكانية تسييرها واستعمالها بسهولة.

وإن تدعيم التكنولوجيا المالية للشمول المالي يعتبر من أهم الحقول التي نالت أهمية كبيرة في الآونة الأخيرة لدى المسؤولين، وهذه الأهمية أملتتها الظروف الاقتصادية المعاشة والمنافسة الحادة التي يعرفها عالم الأعمال في وقتنا الحالي والذي يوصف بأنه عصر المعلومات، عصر اقتحمت فيه تكنولوجيا المالية كافة أنشطته البشرية بدون استثناء لذا فإن التحكم في هذه تكنولوجيا المالية في تسيير المعاملات المالية وتحقيق الميزة التنافسية، حيث أصبحت سلاحا رئيسيا تستعمله البنوك لمواجهة تهديدات المختلفة للقوى التنافسية الموجودة في بيئتها.

النتائج: وفي ختام الدراسة تم التوصل إلى النتائج التالية:

بالنسبة للشمول المالي:

- 1) فهم للشمول المالي في البنوك ما زال في مراحله الأولى، كما أنها تختلف باختلاف البنك وما زال دورها في منح البنوك ميزة تنافسية غامضا للموظفين بها بسبب تباين مستوياتهم الفكرية.
- 2) يعد الشمول المالي صاحب الدور الرئيس والفعال في خلق وتطوير القدرات المميزة في البنك يسهم في تحقيق القدرات المميزة.
- 3) من الصعب تشكيل الشمول المالي دون توفر وسائل تكنولوجيا المالية.
- 4) الطريق الأقصر نحو تحقيق الميزة التنافسية هو العمل على إرضاء الزبون، وذلك عن طريق بما تملكه من معارف وهي نقطة قوة البنك على تحقيق حصة سوقية كبيرة.
- 5) إن تطبيق الشمول المالي في البنوك من أجل تحقيق الميزة التنافسية لا يتحقق إلا إذا امتلكت أفضل الموارد البشرية.

(6) وعي وإدراك البنوك بأن انجاز العمليات البنكية بكفاءة يتطلب استثمار في الطاقة البشرية العاملة في البنك، وبذل جهود متواصلة من أجل إيجاد الإجراءات لتسهيل عمليات البنكية والعمل على توفير معلومات مختلفة للعملاء لخلق ولائهم لدى البنك، خاصة وأن خدمات البنوك تتشابه فيما بينها فيبقى التميز في كيفية انجاز العمليات وتحقيق الميزة التنافسية.

(7) أثبتت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ايجابية معتدلة بين إدارة المعرفة و مجالات الميزة التنافسية مجتمعة قدرت ب $R = 0.64$ ؛ كما يلي:

- تبين أن تطبيق المعرفة يمارس تأثير مرتفع نسبيا على الميزة التنافسية في البنوك حسب عينة الدراسة بارتباط يقدر $R = 0.70$.
- تبين أن تخزين المعرفة يمارس تأثير منخفض نسبيا على الميزة التنافسية في البنوك حسب عينة الدراسة بارتباط يقدر $R = 0.56$.

بالنسبة لتكنولوجيا المالية:

(1) استخدام الأمثل لتكنولوجيا المالية يؤدي إلى تحسين وتدعيم الميزة التنافسية للبنك وذلك من خلال تخفيض التكاليف وتمييز منتجاتها وخدماتها، حيث تسمح تكنولوجيا المالية بتقديم المنتجات والخدمات فريدة من حيث الجودة أو القيمة المضافة له.

(2) اتضح أن العاملين في البنوك في مجال التكنولوجيا المالية هم من يتمتعون بقدرات علمية متخصصة ومتميزة وذوي كفاءة عالية.

(3) تساهم تكنولوجيا المالية في تقليص تهديد قوى التنافسية للبنوك عن طريق استخدام الأمثل لها لمواجهة هذا التهديد، ولكل قوى من هذه القوى وسيلة يمكن استعمالها للحد من تهديدها.

(4) زيادة عدد الموظفين المتخصصين في مجال تكنولوجيا المالية داخل البنك حيث تعتمد في عملها بشكل كبير على التكنولوجيا الحديثة وعلى النظام الآلي وبالتالي توفير الجهد والتكلفة.

(5) توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية (جودة المنتجات، الأداء المالي، السيطرة على الأسواق، كفاءة العمليات، الإبداع والتطوير) عند مستوى دلالة $\alpha = 0.05$.

(6) تلعب التكنولوجيا المالية المستخدمة في البنوك دورا أساسيا في تحسين جودة الخدمات القائمة و استحداث خدمات جديدة تحقق لها الأسبقية على المنافسين.

(7) تساهم تكنولوجيا المالية بدور هام في مساعدة البنوك على زيادة إيراداتها، وتقليل تكاليف الخدمة المعروضة، وتقليل حجم العمالة في البنك، و تعتبر كذلك عاملا فعالا في حل الكثير من المشاكل في البيئة الإدارية.

(8) أثبتت نتائج الدراسة عن وجود علاقة ايجابية معتدلة بين تكنولوجيا المعلومات ومجالات الميزة التنافسية مجتمعة قدرت بـ $R = 0.72$ ؛ كما يلي:

- تبين أن العتاد والبرمجيات يمارس تأثير مرتفع نسبيا على الميزة التنافسية في البنوك حسب عينة الدراسة بارتباط يقدر $R = 0.74$.
- تبين أن عمال المعرفة يمارس تأثير منخفض نسبيا على الميزة التنافسية في البنوك حسب عينة الدراسة بارتباط يقدر $R = 0.70$.

التوصيات: وبناء على النتائج نقدم التوصيات التالية:

(1) ضرورة تثقيف موظفي البنك نحو التكنولوجيا المالية وذلك من أجل نقلها من ذوي الخبرة والاختصاص إلى باقي موظفين الشركة لاستخدامها في تطوير البنك من خلال الحصول على القدرات المميزة.

(2) توفير وسائل ومعدات وأجهزة تساهم في التكنولوجيا المالية والتشارك فيها بين موظفين البنك كالحواسيب والشبكة العنكبوتية (الانترنت) والدوريات والمحاضرات والندوات واللقاءات وغيرها، وذلك عن طريق إقامة دورات تدريبية لهم لتعريفهم بأهمية التكنولوجيا المالية، فضلا عن القدرات المميزة من أجل تحقيق الميزة التنافسية.

(3) إعطاء أهمية للمورد البشري فهو عنصر الحاسم في نجاح الشمول المالي الأمر الذي يتطلب اهتمام البنك وحرصه على جذب الكفاءات والمؤهلات العالية وتوفير البنية التحتية الملائمة التي تحفز وتساند الابتكار والإبداع وبالتالي تحقيق الميزة التنافسية.

(4) تعزيز الاهتمام بدراسة أوضاع المنافسة لتحسين مستوى الخدمة المقدمة ودراسة وتحليل الحصة السوقية، وإيجاد نظام إداري يهتم بدراسة السوق و التغيرات الاقتصادية، وإيجاد آلية لمتابعة التغيرات في حاجات ورغبات الزبائن، وتعديل الأهداف الإستراتيجية وفقاً لحاجات ورغبات العملاء و الاهتمام بتحديث التكنولوجيا بشكل مستمر.

(5) أن يحاول البنك البحث عن أسس متينة بعيدا عن التدخل الحكومي ليحافظ على المكاسب التنافسية التي يمتلكها.

(6) ضرورة التعامل مع الشمول المالي على أنه مورد رئيسي و استراتيجي من بين الموارد المختلفة، والحفاظ عليها وتطويرها بشكل مستمر، و التأكيد على أهميتها ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، وخاصة في ظل ثورة تكنولوجيا المعلومات و انفتاح الأسواق واحتدام التنافس.

الدراسات المقترحة:

(1) تطبيق الدراسة على قطاع الاتصالات نظرا للتنافسية العالية الذي يشهدها.

(2) دراسة معوقات تطبيق الشمول المالي لاكتساب القدرة التنافسية.

(3) مدى ارتباط التكنولوجيا المالية بالشمول المالي لكسب مزايا تنافسية.

الملاحق

بسم الله الرحمن الرحيم

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

قسم علوم التسيير

استبيان حول مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

أخي الموظف... أختي الموظفة:

تحية طيبة وبعد,,

تقوم الطالبة بإجراء دراسة تهدف إلى معرفة " مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي"، وهي جزء من متطلبات نيل شهادة الماستر أكاديمي في علوم التسيير. وسيمثل رأيكم الموضوعي أهمية كبيرة في تحقيق أهداف الدراسة. فالرجاء الإجابة على فقرات الاستبانة المرفقة علما بأن المعلومات التي ستقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

نقدر لكم تعاونكم معنا ، ونحن على أتم استعداد لتزويدكم بنسخة من نتائج الدراسة بعد إتمامها إن ارتأيتم ذلك.

شاكرا لكم حسن تعاونكم

المشرف :

الطالبة:

سهيلة خلوفي

ملاحظة : يرجى وضع علامة (×) في المربع المناسب

- المحور الأول: معلومات شخصية ووظيفية

1. الجنس : ذكر ☐ أنثى ☐
2. العمر : أقل من 30 سنة ☐ 31 - 40 سنة ☐ 41-50 سنة ☐ أكثر من 50 سنة ☐
3. المؤهل العلمي: متوسط ☐ ثانوي ☐ جامعي ☐
- ماجستير ☐ دكتوراه ☐
4. مدة الخبرة: أقل من 5 سنوات ☐ من 5 إلى 10 سنوات ☐ من 11 إلى 15 سنة ☐
- من 16 إلى 20 سنة ☐ أكثر من 20 سنة ☐

- المحور الثاني: الشمول المالي

الفقرات المفسرة					سلم القياس				
					1	2	3	4	5
أولاً: الوصول للخدمات المالية					بشدة	غير موافق	موافق	موافق	موافق تماماً
0	1	البنك يقدم معلومات شاملة حول الخدمات المالية البنكية بشفافية ووضوح تام							
0	2	البنك يجذب الفئات التي لا يوجد لديها تعاملات بنكية وذلك من خلال ابتكار منتجات جديدة وتخفيض الرسومات والعمولات غير المبررة							
0	3	يسهل البنك عملية فتح حساب مصرفي الكترونياً							
0		يقدم البنك معلومات وبيانات حول كيفية فتح حساب مصرفي وكيفية الوصول للخدمات المالية							

4					
05	يعمل البنك على تحسين وتقليل العوائق التي يواجهها العملاء في الوصول للخدمات المالية				
06	المعاملات البنكية عبر الانترنت آمنة				
07	يسعى البنك إلى الوصول إلى فئة أكبر من المستخدمين				
ثانيا: استخدام التكنولوجيا المالية					
موافق تماما	موافق	حد ما	غير موافق	بشدة	
01	يقدم البنك خدمات ومنتجات مالية عبر الانترنت تساعد العملاء على تسوية المدفوعات الكترونيا				
02	إتاحة خدمات مالية بسيطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الالكترونية				
03	يمكن انجاز العديد من الخدمات المصرفية عبر الانترنت بكل سهولة ويسر				
04	يعتبر استخدام الخدمة المصرفية الإلكترونية سهل				
05	يتم إعلام العملاء من خلال الرسائل القصيرة التي ترد على هاتفيهم المحمولة بكل ما هو جديد على الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك				
06	يقدم البنك الخدمات المالية للزبائن بانتظام				
07	تقدم الخدمات المصرفية الإلكترونية مساعدة سريعة لتوجيه العملاء لحل المشاكل				
رابعا: جودة الخدمات المالية					
موافق تماما	موافق	حد ما	غير موافق	بشدة	
01	يقدم البنك عدة خيارات لاستهلاك الخدمات المالية				
02	يحرص البنك على حماية الزبون من أي خطر محتمل أو احتيال خارجي في طرح البنك إمكانية إيداع شكاوى حول الخدمات المالية				
03	يقدم البنك خدمات مالية بجودة مناسبة وبأسعار معقولة من خلال القنوات الرسمية للنظام				

					المالي	
					حسابه البنكي	04
					يحرص البنك على تقديم خدمات مصرفية متنوعة لمختل فشرائح العملاء	05
					تعد جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها البنك مناسبة	06
					تتلي الخدمات المالية المقدمة احتياجات العميل	07

- المحور الثالث: التكنولوجيا المالية

سلم القياس					الفقرات المفسرة	
موافق تماما	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق بشدة		
					تساعد التكنولوجيا المالية البنك على تطوير الخدمات المالية	01
					تساعد التكنولوجيا المالية البنك على اختصار الوقت والجهد في انجاز العمليات المالية	02
					تساعدا لتكنولوجيا المالية على توفير المعلومات للزبائن في وقت قياسي	03
					استخدام التكنولوجيا المالية يساعد في التعريف أكثر بمنتجات وخدمات البنك	04
					تساعد التكنولوجيا المالية على تسهيل إجراءات الحصول على الخدمة من طرف الزبون	05
					يقوم البنك بإدخال تغييرات على عملياته وذلك بالاعتماد أكثر على التكنولوجيا المالية	06
					يقدم البنك مقترحات متنوعة للاستثمارات المالية عبر الانترنت	07
					استخدام التكنولوجيا المالية يساعد العاملين على رفع مستوى	08

					الخدمة المقدمة للزبائن والارتقاء بها	
					تساعد التكنولوجيا المالية على تطوير الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي رغبات الزبائن الحاليين والجدد	09
					تساعد التكنولوجيا المالية على تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية	10

قائمة المصادر

والمراجع

أولاً: الموسوعات

- 1- محمود الكيلاني، التشريعات التجارية والإلكترونية - دراسة مقارنة-، الموسوعة التجارية والمصرفية، المجلد الثاني، دار الثقافة للنشر والتوزيع، ط1، عمان، 2008.

ثانياً: المجلات والمقالات

- 1- قاسمي ياسمين، بولصنام محمد، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مجلة المعيار، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، مجلد 12، العدد2، 2021.
- 2- أسماء سفاري، اسية بن داية، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي - دراسة حالة الجزائر- مجلة الاقتصاد الصناعي خزارتك، جامعة أم البواقي، الجزائر مجلد 11، العدد1 2021.
- 3- بباس منيرة، فالي نبيلة، الصناعة المصرفية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية دراسة حال ماليزيا ودول مجلس التعاون الخليجي، المجلة الدولية للمالية الريادية، جامعة سطيف1، الجزائر، المجلد 3، العدد1، 2020.
- 4- بن قيدة مروان، بوعافية رشيد، واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، جامعة البليدة، الجزائر، المجلد9، العدد1، 2018.
- 5- ثريا محمد حسين، ثورة التكنولوجيا المالية ، ملتقى شباب الباحثين ، معهد التخطيط القومي، مصر يناير 2020.
- 6- حدة بوتينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية ، بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول جامعة باتنة، الجزائر، 2018 .
- 7- ذهبية لطرش، سمية حراق، واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، جامعة سطيف الجزائر، مجلد 5 العدد 2، 2020.
- 8- رشيد نعيم، عبد الحفيظ بن الساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة 2015-2020، مجلة أفاق علوم الإدارة والاقتصاد، جامعة ورقلة ،الجزائر، مجلد 5، العدد 2، 2021.
- 9- سيف علي حسين ، وفاء حسين الجدري، دور التمويل الرقمي في تحسين وتعزيز الشمول المالي، بحث تطبيقي على الجهاز المصرفي العراقي، مجلة دراسات محاسبية ومالية، جامعة بغداد المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية، المجلد 16، العدد 57، 2021.
- 10- صليحة فلاق، سامية شارفي دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة البحرين مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية جامعة، باتنة1، الجزائر، المجلد 21، العدد 1، 2020.

- 11- عادل عبد العزيز السن، دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية ، جامعة السادات، مصر، المجلد 5 ، العدد2، 2019.
- 12- علاش أحمد، دور التكنولوجيا المالية في دعم النشاط المالي والابتكار تجربة البحرين، مجلة الإبداع جامعة البليدة 2، الجزائر، المجلد 9، العدد 1، 2019..
- 13- عمارية بختي، دور التكنولوجيا المالية في دعم القطاع المصرفي، مجلة المدبر، جامعة الجزائر3، الجزائر، مجلد7، العدد، 2020 .
- 14- فاطمة الزهراء سبع، واقع عمل التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الإسلامية، مجلة العلوم الإسلامية والحضارة، جامعة الاغواط ، الجزائر، مجلد 6، العدد 02، 2021.
- 15- قاسي يسمينة، بولصنام محمد، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة المعيار، جامعة تيسمسيلت، الجزائر، المجلد12، العدد2، 2021.
- 16- كيلان إسماعيل عبد الله، نهى صافي عبد، دور الوعي المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي في ظل جائحة كوفيد 19، مجلة الشرق الأوسط للعلوم الإنسانية والثقافية عدد خاص، المجلد 1، العدد5 2021.
- 17- كركار مليكة، الشمول المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية ، جامعة البليدة2 ، الجزائر، مجلد 10، العدد3، 2019.
- 18- لمياء عماني، وفاء حميدوش، نموذج الأعمال وخلق القيمة في شركات التكنولوجيا المالية، مجلة العلوم الدارية والمالية، جامعة الوادي، الجزائر، المجلد1 ، العدد1، 2017 .
- 19- مصطفى سلام، عبد الرضا وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري، مجلة واريث للبحث العلمي العراق المجلد2، العدد 1، 2020 .
- 20- نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية ، مجلة بحوث الاقتصاد والمانجمنت، جامعة الجزائر3، الجزائر، المجلد 2، العدد 2، 2021.
- 21- وهيبة عبد الرحيم، الزهراء أوقاسم، التكنولوجيا المالية في دول الخليج بين حداثة الظاهرة وسرعة الإستيعاب، مجلة دراسات اقتصادية ، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، العدد38، اوت 2019.
- 22- راشدة عزيزو، تأثير المؤسسات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية على البنوك العمومية بالجزائر، مجلة دراسات اقتصادية، جامعة تيارت ،الجزائر، المجلد 21، العدد 01 ، 2021.
- 23- لزهاري زواويد، حجاج نفيسة، التكنولوجيا المالية، ثورة الدفع المالي.. الواقع والآفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الجزائر، المجلد 7، العدد03، 2018.

- 24- ابتسام علي حسين وآخرون، دور تكنولوجيا المعلومات المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل اقتصاد المعرفة، دراسة إستطلاعية في مصرف النهرين الإسلامي، مجلة الإدارة و الاقتصاد، الكلية التقنية الادارية بغداد، العدد 124 ، حزيران 2020.
- 25-بولحبال سميرة ، حاكمي نجيب الله، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أبحاث ودراسات التنمية، مجلد 6، العدد 1، 2019.
- 26- حميدي زينب، اوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية و الاقتصادية،المركز الجامعي لتامنغست، الجزائر، المجلد 8، العدد 01، 2019.
- 27-سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة افاق علمية، جامعة الجلفة الجزائر، المجلد 11 ، العدد3،2019.
- 28-مصطفى سلام عبد الرضا وآخرون، التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق التنمية المستدامة- دراسة إستطلاعية لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والتجارة العراقي- ،مجلة جامعة جيهان اربيل للعلوم الإنسانية و الاجتماعية، اربيل، كردستان العراق، المجلد4، العدد2، 2020.
- 29-وليد سمير عبد العظيم الجبلي، محمود محمد عبد الرحيم حسين، أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية - دراسة ميدانية- ،مجلة البحوث التجارية، القاهرة، المجلد 43، العدد 03، 2021.
- 30- أيمن بوزانة ، وفاء حميدوش، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات، جامعة عنابة الجزائر ، مجلد 12 ، العدد 1، 2021.

ثالثا: المذكرات و الأطروحات

- 1- بن الساسي سهير، بوطبخ نجود، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية ،مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية ،جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، 2019، 2020 .
- 2- حسين محمد بن رجبور، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء - دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة ، رسالة ماجستير، كلية التجارة قسم إدارة الأعمال، الجامعة الإسلامية غزة، فلسطين، 2017.
- 3- مكرود راوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه، دراسة حالة الجزائر 2011.2020 مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف، ميلة.

رابعاً: الملتقيات

- 1- شناق زكية، باديس نبيلة، منصات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز التمويل الشامل الاجتماعي الإسلامي، منصة finterrowag fechain، ملتقى وطني حول: ابتكارات تكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.
- 2- شناق زكية، باديس نبيلة، منصات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز التمويل الشامل الاجتماعي الإسلامي، منصة finterrowag fechain، ملتقى وطني حول: ابتكارات تكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر.
- 3- سالم سليمان، جروز خليفة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية تطبيقات وتحديات-، المركز الجامعي ميلة الجزائر، 2021.
- 4-خالدي فراح، قطراني زهيرة، إبتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز درجة الشمول المالي في الدول العربية، الجزائر والإمارات أنموذجاً، ملتقى وطني حول ابتكارات التكنولوجيا المالية وتعزيز الشركات المالية- تطبيقات وتحديات-، يوم 23 نوفمبر 2021، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة، الجزائر، 2021.

رابعاً : مقالات علمية

- 1- سالم صلال الحساوي، لينا صلاح مهدي، دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي، دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة القاديسية، العدد 58، 2020.
- 2- مطاي عبد القادر، متطلبات إرساء التكنولوجيا المصرفية في دعم الذكاء التنافسي بالبنوك الجزائرية، الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد 10، جوان 2013.

خامساً: التقارير

- 1- التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير صادر عن مركزي ومضة للأبحاث، بيروت، 2016.
- 2- التكنولوجيا المالية، إطلاق إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان والقوقاز وأسيا الوسطى، أفاق الاقتصاد الإقليمي، إدارة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا أكتوبر 2017.
- 3- جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018.

4- فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي و الشمول المالي، صندوق النقد العربي أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ، 2015

سادسا: المداخلات العلمية

1- ازناق فاطمة بريش رابح، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة اندونيسيا، مداخلة ، جامعة احمد دراية ادرار، الجزائر، يوم 23 24 جوان 2021.

سابعا: مراجع أخرى

1- سمير عبد الله، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث الدراسات الفلسطينية،(ماس)، القدس ورام الله 2016.

3- محمد موسى على شحاته، نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتکز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي مع دراسة تطبيقية كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، 2019.

4- جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي، 2018.