



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر الوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: إدارة مالية عن بعد

تحت عنوان



## دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط\_الوادي.

إشراف:

د. سباع احمد الصالح

إعداد الطالبات:

● زيتونه عطالله عائشة

● شطي حسناء

● الهامل سرور

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. الحافظ عيشوش	أستاذ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. سباع احمد الصالح	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. حسين علي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024م





وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

رسالة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر الأكاديمي

تخصص: إدارة مالية عن بعد

## دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط\_الوادي.

إشراف:

د. سباع احمد الصالح

إعداد الطالبات:

- زيتونه عطالله عائشة
- شطي حسناء
- الهامل سرور

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الجامعة	الصفة
د. الحافظ عيشوش	أستاذ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	رئيسا
د. سباع احمد الصالح	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مشرفا ومقررا
د. حسين علي	أستاذ محاضر أ	جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي	مناقشا

الموسم الجامعي: 2025/2024م

"وَأَخِرُ دَعْوَاهُمْ أَنْ الْحَمْدُ لِلَّهِ رَبِّ الْعَالَمِينَ"

## إهداء

﴿وَقُلِ اعْمَلُوا فَسَيَرَى اللَّهُ عَمَلَكُمْ وَرَسُولُهُ وَالْمُؤْمِنُونَ﴾

الحمد لله أولاً وآخراً، ظاهراً وباطناً، على تمام النعمة وكمال المنة.

ها أنا أصل إلى محطة التتويج بعد رحلة طويلة، ملأتها التحديات والطموحات، وكان يقيني بالله سبيلاً لتحقيق هذا الحلم.

إلى من زرعاً بداخلي الإصرار، وإلى من دعمني دعاءً وتوجيهًا،

إلى والديّ، نبض الامتنان في قلبي، سرّ كل نجاح خطوته؛ لكم مني كل الفخر والحب.

وإلى من شاركتني ضحكات التعب، وسهر الإنجاز، وذرفت معي دموع الفرح عند النهاية؛

أختي وصديقتي وسام، رفيقة الحلم والإنجاز، شكرًا لك

وإلى إخواني (محمد عبد الباري، أحمد، محسن، نعيم)، سندي بعد الله، وإلى كل من آمن بي وساندني

بكلمة أو فعل؛ لكم جميعًا أهدي هذا النجاح، فهو ثمرة عملكم وامتداد لفضلكم.

وإلى زميلاتي في درب الإنجاز (حسنا وعائشة)، من تقاسمت معهنّ لحظات التحدي والتعب، والنجاحات

الصغيرة والكبيرة، شكرًا لرفقتكنّ الجميلة، ولروح التعاون التي زادت هذه الرحلة قيمة وجمالاً.

ولا يفوتني أن أقدم خالص الشكر والتقدير لأستاذي سباع أحمد الصالح، الذي كان نوره دليلًا وتوجيهه نبراسًا

في طريقي، فله مني كل الاحترام والامتنان

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات.

## إهداء

إلى نفسي،

إلى ذلك الكائن الصامت الذي حلم بعيداً وأبى أن يستسلم. شكراً لكل لحظة تعب ومقاومة، شكراً لأنني  
آمنت بنجاحي حتى في أصعب الأوقات. اليوم، أقطف ثمرة صبري واجتهادي، وأبتسم لأنني فعلتها.

إلى أمي وأبي،

أنتم النور الذي أثار طريقي في كل مرحلة، والروح التي تمنحني القوة. كلماتكم الطيبة كانت بلسماً لجراحي،  
ودعواتكم كانت بمثابة حصنٍ لأحلامي. لا أملك من الكلمات ما يفي حقكم، لكنني أعدكم أنني سأظل  
أبحث عن طرق جديدة لأجعلكم فخورين بي.

إلى أهلي الأعزاء،

أنتم نبع الحياة التي أستمد منها قوتي، وركن الأمان الذي أُلجأ إليه كلما واجهت التحديات. شكراً لأنكم دائماً  
بجانبي، ترفعونني حين أسقط، وتبتسمون لي حين أخفق، وتحلمون معي حين أتردد.

إلى زميلتي العزيزتين، حسناء وسرور،

شكراً لأنكما كنتما أكثر من مجرد رفيقتين في الدراسة، بل كنتما الأمل والدافع واليد التي امتدت لتساندني. في  
كل لحظة كنتما جزءاً من هذا الإنجاز، وكل نجاح لي هو نجاحنا معاً.

إلى أستاذي الفاضل، د. سباع أحمد صالح،

شكراً لك على توجيهك ودعمك المستمر طوال مسيرتي الأكاديمية. كان لعلمك وتوجيهاتك الأثر الكبير في  
إتمام هذا العمل، ولن أنسى مساعدتك القيمة التي كانت دافعاً رئيسياً في الوصول لهذا الإنجاز.

عائشة

## إهداء

إلى من كان دعاؤهما زادي، وصبرهما سندي،

إلى والديّ العزيزين، كل الامتنان والحب لما قدمتماه لي من دعم لا يُقدَّر بثمن.

إلى أخواتي، رفيقات الروح والدرب، أنتن النور الذي أنار عتمات دربي (نرجس، امينة، مريم، هناء إلى من كانوا

لي العون والسند في كل مراحل حياتي إخواني (حكيم، قصي، محمد)

إلى إخوتي الذين منحوني القوة والدعم

إلى صديقاتي الغاليات، من كنّ ملاذي في التعب، وابتسامتي في الأوقات الصعبة من احتضنّ قلقي، وساندنني

بكلمة، بدعاء، بابتسامة صادقة (إسراء، عريبة، لينة)

إلى من جمعني بهنّ العلم، فربطنا الود، وقوّت بيننا الأيام روابط لا تُنسى من تقاسمنا معًا عناء الدراسة،

وضحكنا رغم التعب، وتساندنا بكل حب زملائي (عائشة، سرور)

وإلى أستاذي الفاضل (سباع أحمد صالح)، الذي لم يبخل بعلمه وتوجيهه، وفتح أمامي أبواب الفهم والثقة،

لكم جميعًا أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع، فلكل منكم في نجاحي نصيب.

حسنا

## الشكر

الحمد لله الذي وفقنا لإتمام هذا العمل، ونسأله أن يوفقنا لما فيه الخير والصواب.

نتوجه بجزيل الشكر والتقدير إلى أستاذنا الفاضل سباع أحد الصالح، على توجيهاته السديدة ومتابعته الدقيقة وتشجيعه المستمر الذي كان له الأثر الكبير في إخراج هذا العمل إلى النور.

كما نخص بالشكر السادة أعضاء لجنة المناقشة الموقرين، الذين شرفوني بقبولهم مناقشة هذا العمل، وأثروه بملاحظاتهم البناءة ونقدمهم الأكاديمي الهادف.

ولا يفوتني أن أعبر عن عميق امتناني لإدارة وموظفي الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-الوادي على ما قدموه لنا من تعاون وتسهيلات كان لها دور جوهري في جمع المعطيات اللازمة لهذا البحث.

كما نشكر كل الأساتذة الذين كان لهم دور في تكويننا العلمي خلال سنوات الدراسة

## فهرس المحتويات

رقم الصفحة	العناوين
أ	المقدمة
<b>الفصل الأول: الدراسات السابقة للدراسة</b>	
02	تمهيد
03	المبحث الأول: الدراسات السابقة للتكنولوجيا المالية.
03	المطلب الأول: الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية باللغة العربية.
06	المطلب الثاني: الدراسة السابقة حول التكنولوجيا المالية باللغة الأجنبية.
12	المبحث الثاني: الدراسات السابقة للشمول المالي
12	المطلب الأول: الدراسات السابقة حول الشمول المالي باللغة العربية
14	المطلب الثاني: الدراسات السابقة حول الشمول المالي باللغة الأجنبية
18	المطلب الثالث: مقارنة بين الدراسات الحالية والسابقة
21	خلاصة الفصل
<b>الفصل الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي</b>	
23	تمهيد:
24	المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.
24	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.
29	المطلب الثاني: شركات التكنولوجيا المالية
34	المطلب الثالث: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية
36	المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي
36	المطلب الأول ماهية الشمول المالي
38	المطلب الثاني: خصائص وأهداف الشمول المالي
39	المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي
43	المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالية
43	المطلب الأول: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية والشمول المالي
45	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي
46	المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا بالشمول المالي

49	خلاصة الفصل الثاني:
الفصل الثالث: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط_الوادي	
51	تمهيد:
52	المبحث الأول: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP Banque)
52	المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
53	المطلب الثاني: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
53	المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك-
55	المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط
56	المبحث الثاني: تطور التكنولوجيا المالية في الجزائر-عرض بياني
61	المبحث الثالث: الطريقة والأدوات ونتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات
61	المطلب الأول: الطريقة والأدوات
66	المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة التطبيقية
72	المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة
79	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
84	خلاصة الفصل التطبيقي
86	الخاتمة
95	الملاحق

## فهرس الجداول

رقم الصفحة	عنوان الجدول
18	جدول رقم (01): مقارنة بين الدراسات الحالية والسابقة
41	جدول رقم (02): مؤشرات قياس الشمول المالي
62	الجدول رقم (03): الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والملغاة والقابلة للدراسة
64	الجدول رقم (04): معامل الثبات لفقرات الاستثمار (ألفا كرونباخ).
65	الجدول رقم (05): درجات مقياس ليكرت الخماسي
66	الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب الجنس
77	الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب العمر.
69	الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة
70	الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي
71	الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة
72	الجدول رقم (11): يوضح تحليل استجابة عينة الدراسة لمحور استخدام التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة
75	الجدول رقم (12): تحليل نتائج محور دور الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة
78	جدول رقم (13): نتائج العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي
80	الجدول رقم (14):
80	الجدول رقم (15): نتائج تحليل الارتباط بين استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة

## فهرس الاشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل
25	الشكل (01) مراحل تطور التكنولوجيا
27	الشكل رقم (02): يوضح خصائص التكنولوجيا المالية
28	الشكل (03): أهداف التكنولوجيا المالية
31	الشكل (04): يوضح خصائص الشمول المالي
32	شكل (05) : أنواع شركات التكنولوجيا المالي
33	الشكل رقم (06): الفئات المستهدفة من قبل شركات التكنولوجيا المالية - بصفة عامة-
34	الشكل رقم (07): اهم التطبيقات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي
33	الشكل رقم (08): مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية
43	الشكل (09): أبعاد الشمول المالي
42	الشكل (10): مؤشرات الشمول المالي
44	الشكل (11): تحديات اعتماد التكنولوجيا المالية
55	الشكل رقم (12) يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.
67	الشكل رقم (13): توزيع العينة حسب الجنس.
68	الشكل رقم (14): توزيع العينة حسب العمر
69	الشكل رقم (15): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة
70	الشكل رقم (16): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي
71	الشكل رقم (17): توزيع العينة حسب المنصب في المؤسسة
81	الشكل رقم (18): طبيعة التوزيع الطبيعي
81	الشكل رقم (19): يوضح الشمول المالي
83	الشكل رقم (20): يوضح الشمول المالي

ترجمة الاختصارات (عربي - إنجليزي)

المصطلح باللغة العربية	المصطلح باللغة الإنجليزية	الاختصار	
التكنولوجيا المالية	Financial Technology	Fin Tech	1
الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	Statistical Package for the Social Sciences	SPSS	2
الأداء المالي وشروط القروض	Financial Performance and Loan Condition	FPLC	3
نمذجة المعادلات الهيكلية بطريقة المربعات الصغرى الجزئية	Partial Least Squares Structural Equation Modeling	-PLS SEM	4
الصراف الآلي	Automated Teller Machine	ATM	5
اعرف عميلك	Know Your Customer	KYC	6
مشغل تحويل الأموال	Money Transfer Operator	MTO	7
مزود خدمة الدفع	Payment Service Provider	PSP	8
الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط	Caisse Nationale d'Épargne et de Prévoyance	CNEP	9

## الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية كإحدى الآليات الحديثة لتعزيز الشمول المالي، من خلال استقطاب أكبر شريحة ممكنة من أفراد المجتمع ومؤسساته، عبر قنوات رقمية مبتكرة ومنخفضة التكلفة. اعتمدت الدراسة على المنهج التحليلي الوصفي بهدف فهم العلاقة بين تبني التكنولوجيا المالية وتوسيع نطاق الشمول المالي، وتم الاعتماد على الاستبيان كأداة رأي سية لجمع البيانات من عينة الدراسة.

وقد أظهرت النتائج أن التكنولوجيا المالية تشكل اليوم إحدى الركائز الأساسية لتحقيق الشمول المالي، من خلال ابتكاراتها التقنية التي تتيح تقديم خدمات مالية ميسورة التكلفة وعالية الكفاءة، بما يسهم في دمج الفئات غير المخدومة ضمن النظام المالي الرسمي. كما أكدت النتائج أن الابتكار التكنولوجي يعد من بين أكثر الوسائل فاعلية لدعم الاستدامة المالية والتنمية الاقتصادية الشاملة.

**الكلمات المفتاحية:** التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، الابتكار المالي، الخدمات المالية الرقمية.

**Abstract:**

This study aims to analyze the role of financial technology as a modern mechanism for promoting financial inclusion, by attracting the largest possible segment of society and its institutions through innovative and cost-effective digital channels. The study adopted the descriptive-analytical approach to explore the relationship between the adoption of financial technology and the expansion of financial inclusion, utilizing the questionnaire as the primary tool for data collection.

The findings revealed that financial technology currently stands as one of the fundamental pillars for achieving financial inclusion, by providing affordable and efficient financial services that integrate underserved groups into the formal financial system. The results also affirmed that technological innovation is among the most effective tools for fostering financial sustainability and inclusive economic development.

**Keywords:** Financial Technology, Financial Inclusion, Financial Innovation, Digital Financial Services.

# مقدمة

أصبح الشمول المالي أحد الأهداف الاستراتيجية في العديد من الدول، لما له من دور أساسي في دعم التنمية الاقتصادية وتقليل الفجوات الاجتماعية. وفي هذا السياق، برزت التكنولوجيا المالية (Fin Tech) كأداة فعالة لتمكين الأفراد والمجتمعات من الوصول إلى الخدمات المالية بسهولة وكفاءة. فمن خلال الابتكارات الرقمية مثل المحافظ الإلكترونية، وخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول، ومنصات التمويل الجماعي، تمكنت التكنولوجيا المالية من تجاوز الحواجز الجغرافية والاقتصادية، وتقديم حلول مرنة للفئات غير المخدومة مصرفيًا، مما يعزز من دمجها في النظام المالي الرسمي.

أحدثت التكنولوجيا المالية تحولاً جوهرياً في بنية الاقتصاد العالمي، خاصة في ظل الأزمات المتتالية التي يشهدها العالم، إذ أصبحت أبرز المفاهيم الحديثة في القطاع المالي، وقد شهدت انتشاراً واسعاً و تطوراً سريعاً في مختلف دول العالم من شركات المتخصصة أسهمت بشكل فعال في تسهيل تقديم الخدمات المالية و المصرفية عبر حلول رقمية مبتكرة، هذه الخدمات المبنية على تقلبات حديثة ساهمت في تقليص الفجوة بين الأفراد و المؤسسات المالية، لا سيما تلك الفئات التي تفتقر إلى إمكانية الوصول إلى الأنظمة المصرفية التقليدية. و تسعى المؤسسات المالية جاهدة لتوسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المصرفية الرقمية، و خاصة في المناطق النائية و الريفية، بهدف دمجهم في النظام المالي الرسمي، و بالتالي تعزيز الشمول المالي الذي يعد اهم أحد الركائز لتحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية المستدامة.

و في ظل هذا التطور التكنولوجي السريع و انتشار الحلول المالية الرقمية، أصبحت التكنولوجيا المالية أداة استراتيجية لتعزيز بيئة الأعمال و تحقيق النمو الاقتصادي من خلال تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية المتنوعة والشاملة تلائم احتياجات المؤسسات و الأفراد على حد سواء كما تساهم في تقليل الفوارق الاجتماعية ومجالية، وتوفير حلول مالية مبتكرة لتغلب على التحديات التي يفرضها الواقع الاقتصادي، خاصة في الدول النامية.

و من هذا المنطق، تسعى هذه الدراسة إلى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مع التركيز على تجربة " الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط" كحالة تطبيقية، وذلك من خلال طرح الإشكالية الرئيسية التالية:

**إلى أي مدى تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط؟**

قصد الإجابة على الإشكالية الرئيسية لدراسة ، يمكن الاستعانة ب لأسئلة الفرعية التالية:

- إلى أي مدى ساهمت استخدام التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية؟
- كيف يمكن قياس مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي؟
- ما العوامل التي تحد من فعالية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي؟

للإجابة على الإشكالية و التساؤلات الفرعية تم وضع الفرضيات التالي:

### فرضيات الدراسة:

**الفرضية 1:** تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية للفئات غير مخدومة

**الفرضية 2:** توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و مساهمتها في الشمول المالي

**الفرضية 3:** لا توجد دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي

### أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة من خلال تناولها لموضوع حديث وحيوي يُعد من أبرز القضايا المعاصرة، إذ تزداد الحاجة إلى تعزيز الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي. كما تسعى الدراسة إلى تحليل واقع التكنولوجيا المالية في الجزائر، من خلال حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط، ومحاولة تحديد مدى فعاليتها في تحقيق الشمول المالي. ومن ثم، تساهم هذه الدراسة في إغناء الرصيد المعرفي والأكاديمي حول هذا الموضوع، وتوفير قاعدة علمية تساعد في اتخاذ قرارات مبنية على معطيات دقيقة

### أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى تحقيق جملة من الأهداف، من أبرزها:

- التعرف على واقع التكنولوجيا المالية المستخدمة في القطاع المالي والمصرفي، ومدى مساهمتها في دعم الشمول المالي.
- تحديد أهمية الشمول المالي ومتطلباته الأساسية، لا سيما بعد تصاعد اهتمام المؤسسات المالية به كمؤشر رئيسي للتنمية.

- تسليط الضوء على الفرص والإمكانيات التي توفرها التكنولوجيا المالية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر.
- إبراز مدى أهمية تطوير وتبني حلول تكنولوجية رقمية لتحقيق الإدماج المالي.

### منهج الدراسة:

لمعالجة هذا البحث اعتمدنا على المنهج الوصفي لتوضيح الإطار النظري لكل من التكنولوجيا المالية والشمول المالي و ما يتضمنها، أما الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على المنهج التحليلي من خلال تصميم استبيان تضمن الجوانب الرئيسية لمحاور البحث تم تحليلها من البرنامج الإحصائي (SPSS)

### حدود الدراسة:

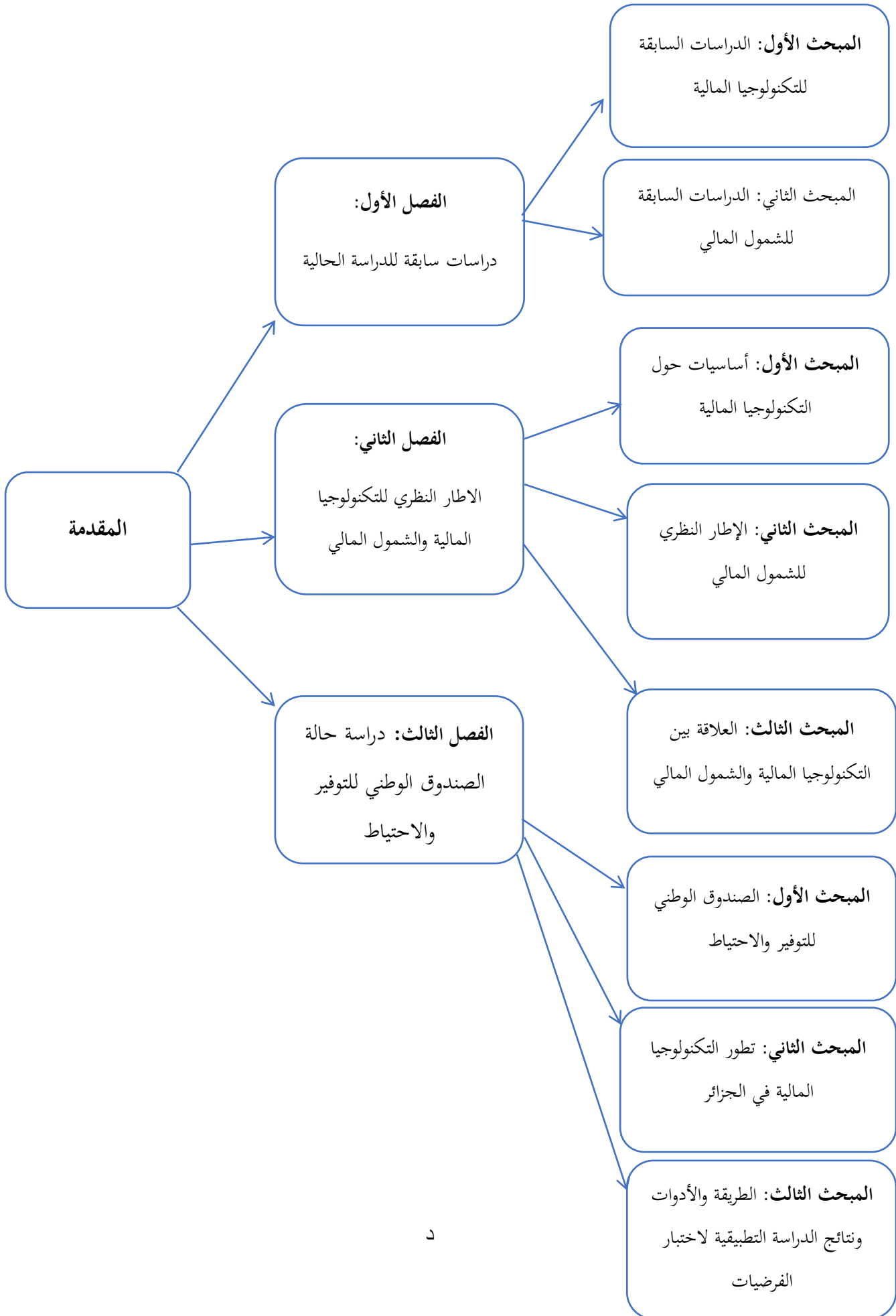
**الحد الزمني:** تغطي هذه الدراسة الفترة الممتدة من السنة الجامعية 2024-2025، حيث تم تنفيذ الدراسة الميدانية خلال فصلين دراسيين (مدة شهرين).

**الحد المكاني:** تم تطبيق الدراسة على الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بولاية الوادي

**الحد الموضوعي:** تركزت الدراسة على دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال خدمات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

من اجل الإلمام بجوانب الموضوع ارتقمنا تقسيم بحثنا إلى 3 فصول، سبقتهم مقدمة و تعقبهم خاتمة:

تتضمن ملخصا عاما عن البحث حيث يمثل الفصل الأول الدراسات السابقة للدراسة الحالية للتكنولوجيا المالية والشمول المالي حيث يتضمن مبحثين رئيسيين المبحث الأول الدراسات السابقة باللغة العربية و الأجنبية لتكنولوجيا أما المبحث الثاني الدراسات السابقة لشمول المالي باللغة العربية و الأجنبية، و حيث يمثل الفصل الثاني الإطار النظري قسم إلى 3 مباحث المبحث الأول تناول أساسيات حول التكنولوجيا المالية أما المبحث الثاني تناول عموميات حول الشمول المالي وفي الأخير المبحث الثالث يتضمن العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي أما الفصل الثالث تم تخصيصه للجانب التطبيقي حيث تناول المبحث الأول لمحة عن الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط و المبحث الثاني تطرقنا فيه حول التطور التاريخي لتكنولوجيا المالية في الجزائر و في الأخير المبحث الثالث تضمن الطريقة و الأدوات و النتائج الإحصائية لاختبار الفرضيات.



# الفصل الأول: الإطار النظري

### تمهيد:

تمثل التكنولوجيا المالية (Fin Tech) أحد العوامل الرئيسية في تعزيز الشمول المالي، حيث شهدت الدراسات السابقة اهتماما متزايدا بتحليل دورها في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، وقد ركزت هذه الدراسات على مختلف جوانب التكنولوجيا المالية، مثل المدفوعات الرقمي، والتكنولوجيا المصرفية، وحلول التمويل البديلة، ومدى تأثيرها على الفئات غير المشمولة ماليا. في المقابل، تناولت دراسات أخرى مفهوم الشمول المالي، وأهميته في تحقيق التنمية الاقتصادية، والعوامل المؤثرة فيه. في هذا السياق، تأتي دراستنا لمقارنة نتائج الدراسات السابقة مع واقع التكنولوجيا المالية الحالي، مما يتيح فهما أعمق لكيفية مساهمتها في تعزيز الشمول المالي وتحليل أوجه التشابه والاختلاف بين الاتجاهات البحثية المختلفة، وعليه تم تخصيص هذا الفصل لمقارنة دراسات السابقة بالدراسات الحالية من خلال تقسيمه إلى ثلاث مباحث

وهي كالآتي:

✓ دراسة سابقة للتكنولوجيا المالية.

✓ دراسة سابقة للشمول المالي.

✓ المقارنة بين الدراسات السابقة والدراسات الحالية.

### المبحث الأول: الدراسات السابقة لمتغير التكنولوجيا المالية.

تعتبر الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية مرجعا مهما لفهم تأثيرها على النظام المالي، حيث تناولت العديد من الأبحاث كيفية توظيف التكنولوجيا المالية في تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، لاسيما في الدول النامية.

وفي هذا السياق، يستعرض هذا المبحث مجموعة من الدراسات السابقة التي ترتبط بموضوع التكنولوجيا المالية، سواء بشكل مباشر أو غير مباشر. ومن خلال مراجعة الأدبيات المتاحة، تبين أن الدراسات المتعلقة بهذا المجال تسلط الضوء على التحديات والفرص المرتبطة بتبني التكنولوجيا المالية، مما يساهم في تعزيز الفهم الأكاديمي لتأثيرها على الأنظمة المالية المختلفة.

### المطلب الأول: الدراسات السابقة حول التكنولوجيا المالية باللغة العربية.

#### 1. توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات الناجحة

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة التي باتت تنافس باقي المؤسسات المالية والبنوك خاصة باعتمادها على البرمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال، سوق الإقراض للتمويل الجماعي، إدارة الثروة وإدارة المخاطر وحتى التأمين.

من أهم النتائج المتوصل إليها هي ان الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل الأمن، سرية المعلومات، المعاملات الإلكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذب. وبالرغم من إخفاق كل الشركات الناشئة في ان تحل محل المصارف إلا أنها تشكل تهديدا لوجود شريحة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي، خاصة وأنها حظيت بدعم من أكبر مؤسسات العالم كالفيسبوك.<sup>1</sup>

<sup>1</sup> وهيبه عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، العدد 07، العدد 03، 2018/06/20، ص 11.

### 2. التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي

ظهر في السنوات الأخيرة مجال جديد في قطاع التمويل يعرف بالتكنولوجيا المالية "الفينتك" (Fintech)، وأصبح ضرورة حتمية لدول العالم، لمواكبة التطور والتقدم في مجالات التمويل، وتهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا المالية، وخدماته، وما حققه من استثمارات عالمية بعد الأزمة المالية العالمية، كما تهدف إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي، أهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع استخدام هذا القطاع في الدول العربية.

وقد تم التوصل من خلال هذه الورقة البحثية إلى ان التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، من شأنه ان يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل معايير أكثر تطور وسرعة ودقة، كما تم التوصل إلى ان دول العالم قطعت أشواطاً كبيراً فهذا المجال رغم حداثة، ومن أهم الدول الرائدة في هذا المجال أمريكا الهونغ كونغ، الصين، في حين تعرف المنطقة العربية نوع من التأخر بالرغم من كل المشاريع التي تسعى دول العالم إلى تطويرها، فهي لا تمثل سوى 1% من مجموع الاستثمارات العالمية، وتحتاج الدول العربية إلى توفير البيئة المناسبة لهذا القطاع من أجل ان تستفيد من كل مزاياه.<sup>1</sup>

### 3. المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من الوكالة البنكية أم البواقي: دراسة حالة عينة الوكالات البنكية

تهدف هذه الدراسة إلى اختبار الأثر الإيجابي لتكنولوجيا المعلومات والاتصال على زيادة فعالية العمل للمصرفي الإلكتروني خلال جائحة كورونا، (covid19)، حيث أظهرت هذه ان هذه الأخيرة ساهمت بدو كبير في إتمام المعاملات والصفقات المالية والتجارية بأسرع وقت، وقل تكلفة وقل مخاطر عن طريق شبكة الأنترنت، وتحقيق ثقة أكبر للزبائن.

وقد اعتمدت الدراسة على تحليل نتائج الاستبيان الموزع على وكالات بنكية في أم البواقي، وقد حللت بواسطة برنامج الإحصائي SPSS، وباستخدام أساليب إحصائية متنوعة، وتوصلت الدراسة إلى ان جائحة كورونا

<sup>1</sup> سعيدة حرفوش، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، 2019/06/02، ص 724.

ساهمت في زيادة فعالية العمل المصرفي الإلكتروني من خلال الاستخدام الأمثل لتكنولوجيا المعلومات والاتصال، وبالتالي تطور نظام الدفع وتطبيق التجارة الإلكترونية والتحول إلى بنوك الكترونية.<sup>1</sup>

#### 4. دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مساهمة التكنولوجيا المالية كإحدى القنوات المحتملة التي يمكن من خلالها توسيع نطاق الشمول المالي، وذلك باستقطاب أكبر عدد من شرائح المجتمع ومؤسساته حيث اعتمدت الدراسة منهجا وصفيا تحليليا لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وتحليل العلاقة بينهما وذلك من خلال استخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات كان أهمها الاستبيان.

ومن النتائج المتوصل إليها، أن التكنولوجيا المالية تعد من اهم آليات المناسبة التي تحقق الشمول المالي من خلال ابتكاراتها الحديثة ذات التكلفة المنخفضة لإيصال الخدمات المالية لكافة أفراد المجتمع.<sup>2</sup>

#### 5. دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي: دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة

تهدف هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في دولة الإمارات العربية المتحدة، وذلك نظرا لأهميتها الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي وتشجيع الابتكارات المالية وتسيير الخدمات المالية والرفع من كفاءتها، لهذا خصص البنك المركزي الإماراتي سنة 2019، مكتبة لتكنولوجيا المالية (فنتك) لدعم تطوير اللوائح الوطنية لشركات التكنولوجيا المالية، كما قام بتعزيز المعاملات الإلكترونية بزيادة الحد الأقصى لمدفوعات البطاقة الائتمانية أثناء الجائحة كجزء من خطة الدعم، كما تنازل عن رسوم المعالجة في نظام الدفع الذي يعمل به حتى 2020.<sup>3</sup>

<sup>1</sup>خالدي فراح، قوفي سعاد، مهاوة أمال، أثر التكنولوجيا والاتصال على فاعلية العمل المصرفي الإلكتروني في ظل جائحة كورونا: دراسة حالة عينة الوكالات البنكية في أم البواقي، المجلد 05، العدد 01، 2022/02/13.

<sup>2</sup>العربي إكرام بلكرشة ليندة، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، دراسة حالة الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط وكالة تيارات، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة ابن خلدون تيارات، 2023، ص 97.

<sup>3</sup>مريم الصايغي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة، مجلة البحوث والاقتصاد والمناجمنت، عدد 2، الجزائر، 2023، ص 30.

## 6. دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي: دراسة حالة البحرين خلال الفترة 2016/2020

هدفت هذه الدراسة إلى إظهار دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي في البحرين خلال الفترة الزمنية 2016/2020، من خلال إبراز أهميتها على جميع مكونات القطاع المالي والتعرف على الخدمات المبتكرة التي أصبحت تقدمها والتي تساعد على تحسين وتطوير جودة ونوعية الخدمات التقليدية التي كانت تتعامل بها

وبغية الوصول إلى الهدف المذكور تم استخدام المنهج الوصفي في عرض المفاهيم الدراسة المرتبطة بالقطاع المالي وتكنولوجيا المالية واستخدام المنهج التحليلي في تحليل عدد الاستثمارات وشركات التكنولوجيا المالية في الجانب النظري وكذلك في تقييم الدور الذي ساهمت به التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي البحرين وهذا بفضل التجارب والاستثمارات والابتكارات التي قام به مصرف البحرين المركزي.

وقد توصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية له دور فعال في تطوير القطاع المالي البحريني من بنوك وأسواق مالية وغيرها من المؤسسات المالية وغيرها من المؤسسات المالية الأخرى.<sup>1</sup>

### المطلب الثاني: دراسة سابقة باللغة الأجنبي.

## 7. (بعنوان هل التكنولوجيا المالية فرصة أم تهديد للمصاريف التقليدية: (Aldwin blanc .2017)

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة ما أن كانت الشركات التكنولوجية المالية للمؤسسات المصرفية سيكون لها صدى في المستقبل، وتحل محل البنوك كما أنها ستقوم بإجبار الجهات الفاعلة التقليدية على تنفيذ ثورتها الرقمية لتلبية التوقعات الجديدة للعملاء، ولإثبات ذلك حللت الطبقات الثلاثة البيئة المصرفية. وهي الطبقة البيئية الكلية، الطبقة الصناعية وكذلك الطبقة المنافسة والسوق كما اعتمدت على تحليل Pestel البيئة الكلية تحديد الفرص والتهديدات المختلفة، كذلك طورت عدة سيناريوهات في هذا القطاع منظومة القوانين كونها أكثر تأثيراً ودرجة عالية من عدم اليقين، للأحوال الجوهريه لهذه الدراسة هو أن هناك عاملين مهمين لعلنا عامل أن تصبح التكنولوجيا المالية تهديداً للبنوك، مع زيادة ثقة الجمهور في ووضع قوانين ملائمة للتكنولوجيا المالية ولكن

<sup>1</sup>.خلود ابراهيمية، صليحة الصالحي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي -دراسة حالة البحرين خلال الفترة 2016/2020، مذكرة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية قامة، 2021، ص 142.

مصحوبة بانخفاض في ثقة الجمهور في هذه الشركة الناشئة وتخفيض حواجز الدخول بالنسبة لشركات التكنولوجيا المالية كما أن البنوك المنخفضة وكذلك البنوك العادية تتنافس بشكل مباشر أكثر مع "finteches" مقارنة بنوك الخدمات المصرفية الخاصة<sup>1</sup>

### 8. التكنولوجيا المالية والشمول المالي سد الفجوة في الوصول على الخدمات المالية

يشير تقرير لمؤسسة التأمين الفيدرالية الأمريكية (FDIC) إلى أن 9،5 مليون أسرة في الولايات المتحدة لا تملك حسابات بنكية، بينما تفضل ملايين الأسر الأخرى استخدام خدمات مالية بديلة بدلا من حساباتها البنكية. يبرز هذا التباين بين الأسر "المصرفية" وغير المصرفية وتلك التي لديها وصول محدود إلى الخدمات المصرفية فجوة واضحة في الوصول إلى الخدمات المالية. يمكن للتطورات الجديدة في التكنولوجيا المالية التي تساعد في توسيع نطاق هذه الخدمات لتشمل الفئات المحرومة، مما يعزز الشمول المالي.

#### • الخدمات المصرفية منخفضة التكلفة

يعد عدم امتلاك مبلغ كافي لتلبية متطلبات الحد الأدنى للرصيد هو السبب الأكثر شيوعا لعدم وجود حساب مصرفي في الولايات المتحدة. لمواجهة هذه العقبة التي تواجهها البنوك التقليدية، أنشئت العديد من شركات التكنولوجيا المالية بنوكا رقمية بالكامل تعرف أيضا "البنوك الحديثة" أو "النيوبانكس". شركات مثل "Chime" توفر حسابات جارية مجانية بدون حد أدنى للرصيد أو رسوم شهرية أو رسوم تأخير. كما ان الشركة لا تفرض رسوما على السحب المكشوف التي يتجاوز 200 دولار، في حين ان البنوك التقليدية "TD Bank" تفرض 35 دولار على السحوبات المكشوفة التي تتجاوز 50 دولار. هذه العروض المجانية التي تفرضها "Chime" وشركات أخرى تعد مفيدة وعملية للأفراد الذين قد يكونون جددا في عالم التعاملات المصرفية.

#### • بناء التاريخ الائتماني

<sup>1</sup> اسماء الداوي، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2024، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2021/2022، ص 11/10، ص 12

بالنسبة للأفراد الذين لا يمتلكون تاريخاً انتمائياً أو الذين لديهم تاريخ انتمائي ضعيف، يصبح الحصول على قروض أو شراء منزل أو سيارة شبه مستحيل. باستخدام تقنيات جمع وتحليل البيانات، تعيد شركات التكنولوجيا المالية صياغة نظام التصنيف الانتمائي من خلال النظر في عوامل بديلة مثل استخدام الهاتف المحمول، والتعليم، ودفع الفواتير، والسلوك على الأنترنت لتوليد تقييم انتمائي للمستخدمين. شركات مثل "Self" تتيح للمستخدمين بناء تاريخهم الانتمائي بشكل مجاني من خلال دفع الإيجار، حيث يقوم التطبيق بربط الحساب المصرفي للمستخدم وإبلاغ وكالات الائتمان بسداد الإيجار<sup>1</sup>.

### 9. تأثير التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في الدول العربية

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً حيوياً في القطاع المصرفي من خلال توفير مجموعة من الخدمات من الخدمات البنكية والمالية. تهدف هذه الدراسة إلى توضيح كيفية تعزيز التكنولوجيا المالية للشمول المالي. تم تطوير آلية مالية طارئة مؤخرًا. استخدمت الدراسة مزيجاً من الأساليب الوصفية والتحليلية لفهم التحديات والفرص وسبل التغلب عليها، بناءً على تجارب الدول العربية. وكما أشار الباحث بدعم من استنتاجاتهم، فإن هدف الشمول المالي هو دمج الأفراد المستبعدين ماليًا في النظام المالي الرسمي. ووجد الاستطلاع أن عامة السكان لا يتمتعون بثقافة مالية قوية، وهو ما يعد أحد التحديات التي يجب أن تتغلب عليها التكنولوجيا المالية. ورغم ذلك، حققت الدول العربية مشكلات عديدة، بما في ذلك الأطر القانونية والتمويل. يساهم استخدام مؤشر المشتركين عبر التكنولوجيا المالية بشكل فعال في تحقيق الشمول المالي، والذي يقاس من خلال مؤشرات الشمول المالي. ومع ذلك، لا تزال معظم الدول العربية تسجل معدلات منخفضة على مؤشر الشمول المالية، نظراً لعدم اهتمامها بتطوير التكنولوجيا المالية، مما يعيق تقدم المؤشر<sup>2</sup>.

### 10. أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في شمال إفريقيا:

أدلة من نموذج الانحدار الكمي بطريقة العزوم تناولت الدراسة تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في دول شمال إفريقيا (الجزائر، تونس، والمغرب) بين 2004 و2022. باستخدام إطار عمل الانحدار

<sup>1</sup> كافيكيا بيتر، التكنولوجيا المالية والشمول المالي، سد الفجوة في الوصول إلى الخدمات المالية، 27 أغسطس 2024،

<https://www.linkedin/pulse>

<sup>2</sup> عبد الله اثير، تأثير التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العدد 02، جامعة الجزائر، يونيو 2024 ص 435.

الكمي العزوم (MM-QM)، قمنا تحليل العلاقة بين تبني التكنولوجيا المالية (تمثلها بأجهزة الصراف الآلي لكل (100000 بالغ) والشمول المالي (يمثله عدد الفروع البنوك التجارية لكل 1000000 بالغ)، مع إدراج متغيرات التحكم مثل الاشتراكات في الهاتف الثابت والتسجيل في المدارس الابتدائية. أظهرت نتائج دراستنا وجود علاقة إيجابية وواضحة من الناحية الإحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث يظهر معامل التكنولوجيا المالية اتجاها تنازليا عبر الكميات في المناطق التي تقل فيها فرص الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية. بالإضافة إلى ذلك، أظهرت الاشتراكات في الهاتف الثابت تأثيرا ملحوظا على الشمول المالي في الكميات المتوسطة ودلت غير ذلك دلالة إحصائية في جميع الكميات الأخرى. وعلى العكس، اظهر التسجيل في المدارس الابتدائية ارتباطا إيجابيا ومنتزاد عبر جميع مستويات الكميات، مما يبرز دوره الأساسي في تعزيز المعرفة المالية والشمول المالي<sup>1</sup>.

### 11. التكنولوجيا المالية والشمول المالي: استكشاف الدور الوسيط لمحو الأمية المالية الرقمية والتأثير التعديلي للدعم التنظيمي المدرك

يهدف هذا البحث إلى استكشاف إمكانيات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي. وركزت هذه الدراسة على فهم أسباب استخدام الأفراد للتكنولوجيا المالية وكيف تؤثر على وصولهم للخدمات المالية من خلال أخذ الدور الوسيط لمحو الأمية الرقمية والتأثير التعديلي للدعم التنظيمي المدرك في الاعتبار. استخدمت الدراسة نموذج مبادلات هيكلية بأقل المربعات الجزئية (PLS-SEM) لاختبار نموذج البحث، من خلال جمع بيانات من 608 مستخدمين للتكنولوجيا المالية في الهند. وكشفت النتائج عن أهمية الثقة وجود الخدمة والأمان المدرك في تعزيز استخدام خدمات التكنولوجيا المالية. وأظهرت الدراسة أن التكنولوجيا المالية تؤثر بشكل إيجابي على الشمول المالي، مما يسهل على الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وظهر محو الأمية المالية الرقمية كوسيط مهم بين استخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي. كما أكدت الدراسة على أن الدعم التنظيمي المدرك له تأثير تعديلي كبير على العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي. يساهم هذا البحث في تطوير

<sup>1</sup> سلعة إبراهيم، وبن عيني رحمة، أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في شمال إفريقيا، أدلة باستخدام تحليل الانحدار الكمي بطريقة العزوم، المركز الجامعي مغنية، مختبر LEPESE، الجزائر، 1 يوليو 2024.

الأطر النظرية ويوفر نصائح عملية لصانعي السياسات وشركات التكنولوجيا المالية لجعل الخدمات المالية أكثر شمولاً<sup>1</sup>.

### 12. تطور تكنولوجيا المالية: الفرص والمخاطر لصناعة التمويل في العصر الرقمي

يقوم البحث بتحليل عمل شركات التكنولوجيا المالية مع التركيز على الفوائد والمخاطر التي يولدها تطورها من حيث تحفيز التنافسية داخل النظام المالي وتبسيط آليات تشغيله، وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية للعملاء وتحسين تلبية احتياجاتهم المالية، بالإضافة إلى التخصيص الصحيح والفعال للموارد المالية بما يعود بالنفع على النمو الاقتصادي وكذلك الإدارة الصحيحة والشفافة للمعلومات والمخاطر المرتبطة بالخدمات المالية وخاصة عند توجيهها إلى المستثمرين الأفراد.

في البداية، يصنف العمل نوع شركات التكنولوجيا المالية، موضحاً أنها تعد جزءاً جديداً ومستقلاً من الصناعة المالية، حيث تقوم بأنشطة مالية باستخدام حلول تكنولوجية مبتكرة. لذا تعتبر التكنولوجيا المالية ظاهرة تتطور داخل صناعة الخدمات المالية، في إطار عملية أوسع لإنشاء الاقتصاد الرقمي على وجه الخصوص، يبرز العمل الابتكارات في المنتجات والعمليات التي أدخلها هؤلاء المشغلون الماليون الجدد، بالإضافة إلى المساحات الواسعة من التداخل أو التشابه التي تم تحديدها في مستوى التشغيل للوساطة التي يقوم بها الوسطاء التقليديون والشركات المالية والأسواق الخاضعة لقواعد الإشراف. بالإضافة إلى ذلك، يكشف التحليل عن النماذج التجارية المختلفة التي تعتمد عليها شركات التكنولوجيا المالية (**Fin Tech**)، من خلال تطوير قنوات الوساطة المالية الرقمية المباشرة وغير المباشرة. ويتم التركيز بشكل خاص على دراسة المخاطر المرتبطة بتشغيل التكنولوجيا المالية، بالإضافة إلى الجوانب الحرجة التي يمكن تحديدها فيما يتعلق بإدارة الخدمات المقدمة وكذلك الإنصاف والشفافية تجاه العملاء.

<sup>1</sup> امناس، محمد باسد، موروغيسان سلفام، وستيانا رايانا بارايم، التكنولوجيا المالية والشمول المالي: استكشاف الدور الوسيط للمعرفة المالية الرقمية والتأثير المعدل للدعم التنظيمي المدرك، مجلة إدارة المخاطر والشؤون المالية، المجلد 17، العدد 108، 2024،

<https://doi.org/10.3390/jrfm17030>

بشكل عام، يقدم هذا البحث سلسلة من الاعتبارات التي تسهم في النقاش الدولي المستمر حول الفرص وطرق تنظيم التكنولوجيا المالية، والتي تدعم وضع هيكل تنظيمي يعتمد على الأنشطة بدلاً من الهيكل السائد الحالي القائم على الكيانات، والذي لا يكفي لضمان، من جهة قواعد محايدة تجاه الحلول التكنولوجية التي تعتمد عليها الجهات المالية الفردية، ومن جهة أخرى، حماية متساوية للعملاء.

قد تؤدي القرارات التنظيمية التي ستنفذ إلى آثار لا يمكن التنبؤ بها بعد، على حصص السوق وتنوع العروض التي يقدمها مشغل والخدمات المالية الجدد، وعلى درجة تنافسية للقطاع المالي وتطوره في الدول المختلفة. ومع ذلك، بالنظر إلى أن رقمنة الأنشطة المالية هي عملية لا يمكن تجنبها وميزة هيكلية للصناعة المالية الجديدة، تبرز في الجزء الأخير من البحث الخيارات الاستراتيجية التي يتخذها وسطاء ماليون (مثل البنوك) في هذا المشهد السوقي المتغير<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> شيناك، تندا، أرلوطا، وبوتينزاج، 2018، تطوير التكنولوجيا المالية، الفرص والمخاطر لصناعة التمويل في العصر الرقمي، في ك. داغستينوب، منافو (محرران)، دفاتر التكنولوجيا المالية (الأوراق التقنية) (المجلد 1)، متاح عبر الرابط

<https://ssrn.com/abstract=3409780>

## المبحث الثاني: الدراسات السابقة للشمول المالي

يشير مفهوم الشمول المالي إلى توفير الوصول إلى الخدمات المالية للأفراد والشركات، خصوصاً لأولئك الذين لا يمتلكون حسابات مصرفية أو خدمات مالية تقليدية، يهدف الشمول المالي إلى تمكين الفئات المهمشة، مثل الفقراء والمزارعين والنساء، من استخدام الخدمات المالية مثل الادخار، الاقتراض، التأمين والتحويلات المالية.

### المطلب الأول: دراسات سابقة باللغة العربية

1. أسس متطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية بمجلة مصاريف ديسمبر 2019

يعتبر الشمول المالي من بين المفاهيم الحديثة في الأدبيات الاقتصادية والمالية، وقد تزايدت أهميته خاصة في ظل التطورات التي ميزت التكنولوجيا الرقمية في المجال المالي والحاجة للوصول إلى مختلف الخدمات والمنتجات المالية وتأتي هذه الورقة كمحاولة لإلقاء الضوء على مفهوم الشمول وشرح أهميته وأبعاده النظرية إضافة إلى دراسة وتحليل واقع الشمول المالي في العالم العربي عموماً وفي دولة الأردن على الخصوص وذلك من خلال مؤشرات الشمول المالي المعتمدة من طرف البنك العالمي، كما تم التطرق أيضاً للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي التي تبناها الأردن للعمل على تحسين مستوى الشمول المالي وتعزيز فيه.<sup>1</sup>

### 2. واقع الشمول المالي حول العالم مراجعة أدبية 2021

قدمت هذه الورقة البحثية مراجعة شاملة لأدبيات الشمول المالي من جميع مناطق العالم بالإضافة إلى التطرق إلى أهميته وأهدافه وأبعاده، كما حددت أبرز القضايا المرتبطة به، أشارت النتائج الرئيسية في هذه المراجعة إلى أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة إلى دوره كعامل أساسي في الحد من الفقر والاستبعاد المالي في الاقتصاديات الفقيرة من خلال ما يوفره ل أفراد المجتمع من إمكانية الوصول إلى

<sup>1</sup> بهناس العباس، رسول حميد، بسيسة بلعباس عز الدين، أسس متطلبات تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، 02، الجزائر 2019، ص 210.

مجموعة متنوعة من الخدمات المالية عالية الجودة والمقدمة اليهم بطريقة ملائمة وبكرامة وبأسعار مدروسة، وذلك من قبل مجموعة من المؤسسات.<sup>1</sup>

### 3. التكنولوجيا المالية كمتركز لدرجة الشمول المالي، تجربة الصين نموذجاً

يهدف هذا البحث إلى أبرز أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتجسيد مبادئه، حيث استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على بيانات الخدمات التكنولوجية المالية والتعرض إلى النموذج الصيني لشمول المالي.

بينت نتائج البحث أن التكنولوجيا المالية مركز اكتساب الميزة التنافسية لدى المؤسسات المالية بصفة خاصة، من أجل الوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من السوق المالي. عن طريق ثلاث ركائز أساسية التوسع الجغرافي، التثقيف المالي وجودة الخدمة.<sup>2</sup>

### 4. أهمية الشمول المالي للنظام المصرفي، دراسة تحليلية، (2023-2024)

تهدف الدراسة إلى التعرف على الشمول المالي حيث أنه الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى الخدمات المالية عالية الجودة وتوضيح دوره كاستراتيجية هادفة إلى تحقيق الاستقرار المالي في النظم المصرفية، حيث تم تشخيص واقعها في الدول العربية من خلال عرض مؤشرات وبيانات، والتعرف على المبادرات التي تبذلها هذه الدول لتطبيق هذه الاستراتيجية، لما لها من أهمية في توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المصرفية، وقد خلصت هذه الدراسة إلى توضيح واقع الشمول المالي ودوره في تحقيق الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، بحيث تم التوصل إلى ضعف هذه الاستراتيجية في الدول العربية رغم كل الجهود المبذولة.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> ماسة العمري، براهم العدي، واقع الشمول المالي حول العالم مراجعة أدبية، العدد3، سوريا، 2021، ص1.

<sup>2</sup> ايسعد عبد الرحمان وآخرون، التكنولوجيا المالية كمتركز تجربة الصين نموذج، العدد1، الجزائر/العراق، 2022، ص180.

<sup>3</sup> أحلام فوجيل وآخرون، أهمية الشمول المالي للنظام المصرفي، دراسة تحليلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة ابن خلدون تيارت 2023/2022، ص 08.

## 5. الشمول المالي وتأثيره في الحد من الفقر، (2022)

لقد زاد الاهتمام بالاشتمال المالي، وخاصة بعد الأزمة المالية العالمية (2008) حيث أثرت هذه الأزمة على الفئات ذوي الدخل المحدود، فالفقراء يتحولون إلى أكثر فقرا إذا لم يتم وصول خدمة مالية إليهم، ويقوم بتطبيق الشمول المالي بتسهيل وصول هذه الخدمات المالية إلى الفقراء بتكلفة منخفضة.

ويسعى البحث إلى توضيح الشمول المالي وتأثيره على الحد من الفقر وذلك بتطبيق سياساته وآلياته لمحاولة التقليل من التحديات التي تعرقل انتشاره ووصول منتجاته المالية إلى المناطق النائية والفئات المهمشة وكذلك الاستفادة من التجارب الناجحة في مجال الشمول المالي وإسهامات البنك الدولي وبرامجه للحد من الفقر كهدف من أهداف التنمية المستدامة (2030).<sup>1</sup>

## 6. الشمول المالي في القانون النقدي والمصرفي

يعد الشمول المالي من بين المقاصد التي يسعى إلى تحقيقها القانون النقدي والمصرفي الجديد، ويظهر تكريس هذا المقصد من خلال اعتماد القانون لاستراتيجية التحول الرقمي في المجال المصرفي والمالي، والاعتراف بفاعلين جدد في القطاع المصرفي والغير المصرفي بالإضافة إلى تبني وإدخال عمليات وأنشطة مصرفية جديدة لم تكن معروفة في سلفة قانون النقد والقرض الملغى.

## المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

## 7. الشمول المالي في إثيوبيا Financial Inclusion Ethiopia

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وضع الاشتمال المالي في إثيوبيا وتحديد هيكل القطاع المالي وأدائه، وكذلك التدابير التنظيمية لدعم الاستقرار المالي وتعزيز النمو الشامل، وكذلك تحديد المخاطر الوطنية الرئيسية على الاستقرار المالي، والبحث عن فجوات القطاع المالي لتمويل النمو الشامل، وكذلك هدفت إلى تجديد ومعالجة الحواجز التي تعرض الاندماج المالي، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية:

<sup>1</sup> فاطمة سيد عبد القادر، الشمول المالي وتأثيره في الحد من الفقر، مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2022، ص 457.

- على الرغم من أن إثيوبيا حققت نمو سريع في القطاع المالي في العامين الماضيين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصول على الخدمات المالية.
- وأن إثيوبيا مختلفة عن إفريقيا ومنخفضة في الجانب المالي، وهناك نسبة 33، 86% من البالغين لديهم حساب رسمي لدى المؤسسات المالية، وانهم يستخدمون حسابهم بصورة آمنة.
- نقص الأموال والمسافات والتكاليف والمستندات الكافية.

### 8. مؤشرات النمو المالي في البلدان النامية

## Indicators of Financial inclusion of developing countries

هدفت هذه الدراسة إلى أهمية إنتاج وتقدير وتحليل مؤشرات الاشتمال المالي التي تعالج الحاجة إلى معرفة مدى أو سطحية الوصول الحالي للمنتجات والخدمات المالية من قبل سكان، وينبغي أن تكون المؤشرات قابلة للقياس وذات مغزى بالنسبة للبلدان النامية، وتوصلت الدراسة إلى النتائج الآتية

- في أن يتم وضع مؤشرات جديدة ومؤشرات نوعية وكمية ومستمدة من الدراسات استقصائية أساسية بشأن نحو الأمية المالية والوصول المالي واستخدام المنتجات والخدمات المالية.
- يمكن للحكومات الموافقة على استراتيجية الشمول المالي وذلك في القطاعين العام والخاص.
- يجب توفر إطار قانوني يسمح بتوفير الخدمات المالية من اجل توسيع نطاق التمويل.
- البنية التحتية المالية يجب أن تركز على المعلومات الائتمانية المضمونة.

### 9. يمكن للعمل الخيري في زيادة الشمول المالي

## Can philanthropy increase financial inclusion

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

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

- كما زاد عدد الفقراء الذين لديهم حساب لدى المؤسسات المالية الإسلامية وفي الوقت نفسه يحصل الفقراء أيضا على التمويل من المؤسسات المالية.
- الحواجز أمام نمو الخدمات المالية الإسلامية ينبغي إزالتها حتى تتمكن من تلبية الطرف في السوق.
- يمكن لشمول المالي الحد من الفقر وعدم المساواة في البلدان الإسلامية التي تعاني من الفقر الشديد<sup>1</sup>.

### 10. أهمية الابتكارات المالية الرقمية المطورة من قبل المؤسسات الناشئة في تعزيز الشمول المالي

يهدف هذا البحث إلى تسليط الضوء على دور وأهمية الابتكارات المالية الرقمية التي طورتها الشركات الناشئة في سد الفجوة الشمول المالي، يحتل القطاع المالي الحصة الأكبر من عملية التحويل الرقمي نظرا لارتباط السوق المالي بالسوق العالمي وما يفرضه ذلك من مواكبة لأخر تطورات التكنولوجيا في هذا القطاع.

لقد رافق التحول الرقمي نمو كبير للمؤسسات الناشئة المختصة في مجال التكنولوجيا المالية والتي تشمل الخدمات المدفوعة والخدمات البنكية والاستشارات المالية، والأسواق ورأس المال والتأمين.

توصل البحث على انه على الرغم من فوائد التكنولوجيا المالية، يجب ألا يتم توسيع الابتكارات على حساب سلامة ومثانة النظام المالي وحماية المستهلك وامن المعلومات، لذلك يجب خلق توازن بين تجنب المخاطر الانتقال نحو ابتكار التكنولوجيا المالية والرقمة والذكاء الاصطناعي، وضمان أن لا تصبح الابتكارات التكنولوجية الجديدة أدوات للاحتيال والقرصنة، ولا تهدد الاستقرار المالي<sup>2</sup>.

### 11. (peter.2013)

أوضحت الدراسة أن هناك العديد من المحاولات نحو الاستقرار المالي كشرط يكون ف النظام المالي الذي يشمل الوسطاء الماليين والأسواق والبنية التحتية لسوق الذي يمنح القدرة على التحمل الصدمات وتفكك الاختلالات المالية، بما يكفي لإعادة تخصيص المدخرات بشكل كبير في فرص الاستثمار المربحة، واثبت إلى

<sup>1</sup> مريم دربوش، تقي الدين بن عرفة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة جامعة العربي تيسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة تبسة، 2019، ص34/33.

<sup>2</sup> جويده بيلا، أهمية الابتكارات المالية الرقمية المطورة من قبل المؤسسات الناشئة لتعزيز الشمول المالي، عدد32، الجزائر، 2023، ص167.

انه يمكن أن يكون للإدماج المالي آثار إيجابية على الاستقرار المالي وهي تنويع الأصول المصرفية وزيادة الاستقرار في قاعدة الودائع، بالإضافة إلى زيادة حصة الاقتراض للمشاريع الصغيرة ومتوسطة الحجم مما يساعد على الاستقرار المالي.

### 12. (THORSTEN.2016)

تناقش الدراسة التطورات الحديثة في قياس الاندماج المالي وتقييم تأثير الدمج المالي على الرفاهية الفردية والجماعية، وقد أظهرت النظرية والأدلة التجريبية أن الشمول المالي أكثر من الاندماج المالي في التأثير على التحول الهيكلي نحو الخدمات المالية المختلفة، وتوسيع الوصول إلى خدمات الدفع المالي بشكل كبير في بعض الدول النامية في العقد الماضي، وانتهت إلى أن الشمول المالي جزء من عملية تعميق مالي أوسع، تركز على ضمان توفير الخدمات المالية بكفاءة واستدامة للأفراد والشركات والمؤسسات الحكومات<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> نادر شعبان السواح، مبروك محمد السيد نصير، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر، العدد2، مصر، 2019، ص314\ص316.

المبحث الثالث: مقارنة بين الدراسات الحالية والسابقة

جدول رقم (01): مقارنة بين الدراسات الحالية والسابقة

رقم الدراسة	الدراسة	العينة	المنهج	الأهداف	النتائج الرئيسية
دراستي الحالية	التكنولوجيا المالية والشمول المالي: دور محو الأمية الرقمية والدعم التنظيمي	608 مستخدمًا للتكنولوجيا المالية في الهند	تحليل بيانات بـ PLS-SEM	استكشاف أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي مع التركيز على الدور الوسيط لمحو الأمية الرقمية والتأثير التعديلي للدعم التنظيمي	تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي، محو الأمية الرقمية وسيط مهم، الدعم التنظيمي يعدل العلاقة
دراسة 1	تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في الدول العربية	بيانات مجمعة من عدة دول عربية	مزيج بين الوصفي والتحليلي	توضيح كيفية تعزيز التكنولوجيا المالية للشمول المالي في الدول العربية	ضعف الثقافة المالية وأطر قانونية تحد من التقدم؛ التكنولوجيا المالية تسهم في الشمول المالي لكن ببطء
دراسة 2	أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في شمال إفريقيا	بيانات من الجزائر، تونس، المغرب (2004-2022)	نموذج الانحدار الكمي بطريقة العزوم-MM (QM)	تحليل تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في دول شمال إفريقيا	علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي؛ تأثير التعليم مهم

دراسة 3	هل التكنولوجيا المالية تهدد أم فرصة للمصارف التقليدية؟ (Aldwin Blanc, 2017)	دراسات حالة وتقارير بيئية	تحليل بيانات مختلفة (PESTEL) ونماذج سيناريو	معرفة مستقبل التكنولوجيا المالية وعلاقتها بالمصارف التقليدية	التكنولوجيا المالية تهدد البنوك التقليدية مع ضرورة تطوير البنوك الرقمية
دراسة 4	دور التكنولوجيا المالية في سد فجوة الخدمات المالية (FDIC)	الأسر الأمريكية غير المصرفية	تقارير إحصائية وتحليل بيانات	دراسة الفجوة بين الأسر المصرفية وغير المصرفية	التكنولوجيا المالية توسع الخدمات المالية منخفضة التكلفة وتعزز الشمول
دراسة 5	دور التكنولوجيا المالية في تحسين وصول الخدمات البنكية الرقمية	عينات من بنوك رقمية وشركات FinTech	دراسات حالة وتحليل بيانات	تقييم الابتكارات البنكية الرقمية وتأثيرها على العملاء	تحسين الوصول إلى الخدمات مع تخفيض التكاليف
دراسة 6	التكنولوجيا المالية وأثرها على النمو الاقتصادي	بيانات اقتصادية على مستوى الدول	تحليل اقتصادي إحصائي	تحليل أثر التكنولوجيا المالية على الاقتصاد الكلي	تأثير إيجابي ملحوظ للتكنولوجيا المالية على النمو الاقتصادي
دراسة 7	التكنولوجيا المالية والأمان الرقمي	مستخدمو خدمات مالية رقمية	دراسات استقصائية وتقارير أمنية	تقييم أمان وحماية بيانات المستخدمين في FinTech	أهمية الأمان والثقة في تبني التكنولوجيا المالية

دراسة 8	دور الدعم التنظيمي في تفعيل تكنولوجيا المالية	بيانات من مؤسسات حكومية وتنظيمية	تحليل السياسات التنظيمية	دراسة تأثير الأطر التنظيمية على تطور FinTech	الدعم التنظيمي يعزز نمو FinTech ويقلل المخاطر
دراسة 9	استخدام التكنولوجيا المالية في التمويل الصغير	مشاريع صغيرة ومتوسطة	دراسات ميدانية واستبيانات	تحليل كيفية استفادة المشاريع الصغيرة من FinTech	توسيع الوصول إلى التمويل وتسهيل العمليات
دراسة 10	التحديات القانونية لتكنولوجيا المالية	مراجعة تشريعات دولية	تحليل قانوني ونقدي	دراسة التحديات التشريعية في تبني التكنولوجيا المالية	نقص الأطر القانونية يحد من نمو التكنولوجيا المالية
دراسة 11	تأثير التعليم المالي على تبني FinTech	طلاب ومستخدمون	استبيانات وتحليل إحصائي	دراسة العلاقة بين الثقافة المالية واستخدام التكنولوجيا المالية	التعليم المالي يعزز تبني الخدمات المالية الرقمية
دراسة 12	التطورات والمخاطر في صناعة التمويل الرقمية	شركات FinTech ومؤسسات مالية	تحليل نوعي وكمي	تقييم الفرص والمخاطر في قطاع التكنولوجيا المالية	ضرورة هيكلة تنظيمية تعتمد على الأنشطة وحماية العملاء

## خلاصة الفصل

يستعرض الفصل الدراسات السابقة والحالية حول التكنولوجيا المالية والشمول المالي، حيث تظهر الدراسات السابقة التحديات والعقبات التي تعوق وصول الأفراد إلى الخدمات المالية، في المقابل تؤكد الدراسات الحديثة أن التكنولوجيا الحديثة أصبحت أداة أساسية لتعزيز الشمول المالي وتوسيع قاعدة المستفيدين من خلال الحلول الرقمية المبتكرة.

كما أن التطور في المنهجيات البحثية ساهمة في تقديم نتائج أدق وأوضح حول العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين الخدمات المالية، فبتالي يبرز هذا الفصل أهمية مواكبة التطورات التكنولوجية وتحديث سياسات الإطار التنظيمي لضمان تحقيق شمول مالي شامل ومستدام.

## الفصل الثاني:

الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول

المالي

أدى التقدم التكنولوجي إلى ظهور التكنولوجيا المالية، التي تعتمد على الابتكارات الرقمية مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين، والبيانات الضخمة، مما أحدث تحولا كبيرا في الخدمات المالية، حيث يساهم في تحسين جودتها، وزيادة كفاءتها، وتقليل تكلفتها، مما يجعلها أكثر سهولة في الوصول وأمانًا. وقد لعبت هذه التطورات دورا محوريا في تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين الأفراد، خصوصًا في المناطق النائية والفئات غير مشمولة ماليًا، من الوصول إلى الخدمات المصرفية والاستفادة من حلول مالية مرنة وسريعة. كما ان تكامل التكنولوجيا المالية مع الشمول المالي يوفر فرصة لتوسيع نطاق الخدمات المالية، وتعزيز الاستقرار الاقتصادي، ودعم رواد الأعمال والشركات الصغيرة والمتوسطة، مما يساهم في تحقيق نمو اقتصادي أكثر شمولًا واستدامة، وعلى ضوء ما سبق يمكن تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث وهي كالتالي.

**مبحث الأول:** أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

**المبحث الثاني:** عموميات حول الشمول المالي.

**المبحث الثالث:** علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي.

### المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية.

لقد أصبح المصطلح الجديد للتكنولوجيا المالية يشغل الكثير ويحتل الصدارة في مجال الأعمال والبنوك، حيث أنه أصبح ضرورة حتمية في دول العالم لما يحققه من استثمارات، كما أن التكنولوجيا المالية قد قدمت للأفراد والشركات العديدة من الخدمات وسهلت عليهم التواصل مع البنوك بأقل تكلفة وجهد في هذا المبحث سوف نتعرف أكثر على التكنولوجيا المالية ودورها في تطور الخدمات المالية.

### المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية.

جاء مصطلح Fin Tech وهو مصطلح جديد ويعني التكنولوجيا المالية وقد احتكر الساحة لما يحتويه من مكانة بالغة في مجال الاقتصاد وفي ما يلي سنتطرق لمعرفة نشأة وتطور هذه الأخيرة.

#### أولاً: نشأة التكنولوجيا المالية:

ظهر مفهوم التكنولوجيا المالية بعد ثورة أنترنت الهواتف الذكية مما جعل من الضرورة وجود بعض التسهيلات لأي أعمال تجارية وأصبحت التكنولوجيا المالية متداولة بشكل كبير في الكثير من المجالات مثل التعاملات بين الشركات وعملائها ورجال أعمال وكذلك البنوك وغيرها، شهدت السمات الأخيرة زيادة لعالم التكنولوجيا المالية.

وقد ساهمت الحاجة إلى حل مشكلات الأفراد والشركات في نشأتها، حيث تستخدم التكنولوجيا في مجال التمويل وتحسين الخدمات المالية الخاصة بالبنوك ليتمكن العميل من إجراء معاملته عبر الأنترنت من خلال أي جهاز سواء كان من الحاسوب النفعي أو الهاتف الذكي وتوفير أدوات حديثة للاستثمار المالي عبر الأنترنت وكل الأنشطة تهدف إلى توفير الجهد والوقت للأفراد وأصبحت الآن تستخدم في عمليات التأمين والتجارة والتداول ومنع الغش وفي عمليات إدارة المخاطر.

#### ثانياً: تطور التكنولوجيا المالية.

أحدث قطاع التكنولوجيا المالية ثورة في مجال القطاع البنكي والنظام المالي العالمي والمحلي حيث أنه يمتلك المقدرة على جعل العمليات البنكية الفصل الثاني: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية والشمول المالي أكثر حداثة وسرعة أكبر، وقد عرفت التكنولوجيا المالية ثلاث مراحل في تطورها والمتمثلة في:

### • المرحلة الأولى (1886-1967)

هذا هو العصر الذي يمكننا فيه ان نبدأ في الحديث عن العولمة المالية، لقد بدأ الأمر بتقنيات مثل التلغراف وكذلك السكك الحديدية والسفن البخارية التي سمحت لأول مرة بنقل المعلومات المالية بسرعة عبر الحدود، تشمل الأحداث الرئيسية في هذا الجدول الزمني أول كابل عبر الأطلسي (1866) و Fedwire في الولايات المتحدة (1918)، أول نظام تحويل أموال إلكتروني، والذي اعتمد على تقنيات قديمة مثل التلغراف وشفرة مورس، جلبت لنا الخمسينيات بطاقات الائتمان لتخفيف عبء حمل النقود أولاً، قدمت Diners Club بطاقتها في عام (1950) وتبعتها شركة American Express الخاصة بها في عام 1958 .

### • المرحلة الثانية (1967-2008)

في هذه الفترة التكنولوجيا المالية مهيمنين عليها في قطاع صناعة الخدمات المالية التقليدية التي استخدمت التكنولوجيا المالية من أجل توفير المنتجات والخدمات المالية، وقد تعد هذه الفترة بداية تقديم المدفوعات الإلكترونية وأنظمة المقاصة وأجهزة الصراف الآلي والخدمات البنكية عبر الأنترنت؛

### • المرحلة الثالثة (من 2008 إلى يومنا هذا)

بداية ظهور لاعبين جدد وهي الشركات الناشئة والمتخصصة في مجال التكنولوجيا المالية وظهور عدد من المؤسسات غير مصرفية التي أصبحت تؤدي دور البنوك في بعض الوظائف، أيضا ظهور العملات الرقمية عام 2009 وذلك بهدف توفير حلول الدفع عبر الهاتف والأنترنت، في عام 2011 ظهرت لأول مرة خدمات تحويل الأموال من فرد لأخر مباشرة، كذلك خدمات الدفع عن طريق الهاتف المحمول، ويمكن تسمية تلك المرحلة بمرحلة الاستغلال الأمثل لاهم موارد التكنولوجيا، وهي البيانات.

من خلال ما سبق يمكن توضيح المراحل السابقة في الشكل (01) التالي:

المرحلة الأولى: الاتصال

المرحلة الثانية: التحول نحو

المرحلة الثالثة: العصر الرقمي

مصدر الشكل (01): من إعداد الطالبات.

ثالثا: تعريف التكنولوجيا المالية وخصائصها.

(Financial Technology) اختصار بالإنجليزية يعبر عنه ب (fin Tech) لقد تم استخدام مفاهيم مختلفة للتكنولوجيا المالية من جانب الهيئات الدولية والمحلية. بعضها ضيق والبعض الآخر واسع النطاق، وهذا لوصف جانب التقدم المحقق للتكنولوجيا المستخدمة في المجال المالي على مستوى العالم لذا سوف نعرض مجموعة من المفاهيم المرتبطة بهذه الأخيرة.

**تعريف 1:** مصطلح التكنولوجيا المالية يستخدم، لوصف جوانب التقدم في التكنولوجيا التي من المحتمل أن تحدث تحولات في تقديم الخدمات المالية الفاصلة وتحفيز تطوير نماذج العمل وتطبيقات وعمليات ومنتجات جديدة.

**تعريف 2:** حسب "المجلس الاستقرار المالي" التكنولوجيا المالية هي ابتكارات يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات لها أثر ملموس على الأسواق أو المؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالي<sup>1</sup>.

**تعريف 03:** كما عرفه كل من على أنها: مجموعة المنتجات والخدمات المالية التي تعتمد على التكنولوجيا وذلك من أجل تحسين نوعية المنتجات والخدمات التي تقدم بشكل تقليدي مما يؤدي إلى توفير الجهد والوقت والتكلفة.

**تعريف 4:** وقامت بتوضيح مفهوم التكنولوجيا المالية: على أنها مجموعة التقنيات والابتكارات التي تنافس الأساليب التقليدية عند تقديم الخدمات المالية حيث تستخدم في تحسين الأنشطة في مجال التمويل<sup>2</sup>.

**تعريف 5:** تتكون التكنولوجيا المالية من (Fin Tech) من مزيج من كلمتي المالية والتكنولوجية، وتعني التقنيات المالية، يستخدم هذا المصطلح لوصف التقنيات التي أدت إلى ثورة في مجال المعاملات المالية في السنوات الأخيرة، غيرت هذه التقنيات طريقة التسوق وتحويل الأموال والاستثمار والاقتراض، كما أن جزءا من هذه التقنيات

<sup>1</sup> بن قيدة، م، عبد الوهاب، ر. (إشراف). (2021). التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية. دار الكتاب الجامعة، المدينة، الجزائر.

<sup>2</sup> عبد الله حسن طعمانه، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، المفرق، الأردن.

مرتبط بمجال عالم العملات المشفرة المتغير، في الجوانب العامة، هدف هذه التقنيات هو توفير وصول أسرع وبدون وسيط إلى الموارد المالية وإدارتها أو نقلها.<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن التكنولوجيا المالية هي: توظيف الابتكارات التقنية في تطوير القطاع المالي والمصرفي، مما يساهم في تحسين جودة الخدمات المالية وتوسيع نطاق استخدامها، وتسهيل الوصول إليها لتشمل تطبيقاتها العديد من المجالات مثل الأمية المالية، والتمويل الرقمي والاستثمار، مما يساعد الأفراد والشركات على إدارة الأموال بطرق أكثر كفاءة وقل تكلفة مقارنة بالأساليب التقليدية.

## 2 خصائص التكنولوجيا المالية:

يمكن تحديد اهم الخصائص التكنولوجية المالية في الشكل رقم (02) ما يلي:<sup>2</sup>



المصدر: من إعداد الطالبات

<sup>1</sup> الأكاديمية الأوروبية للتدريب والتطوير (EUTD)، 14 فبراير 2023، ماهية التكنولوجيا المالية: التحديات والفرص المتاحة،

<https://qcqde;y.eutd.eu/blogs/zhqt-is-fintech>

<sup>2</sup> حجاج نفيسة، لزهاري زواويد، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والأفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، سنة 2018 ص 66.

**3. أهداف التكنولوجيا المالي:** تسعى التكنولوجيا المالية إلى تحقيق جملة من الأهداف، والمتمثلة في تكلفة أقل:

تسعى التكنولوجيا المالية إلى خفض التكلفة الحالية، وبالتالي يسمح لعدد أكبر من المستخدمين للوصول إلى الخدمات المالية وخاصة الأفراد والشركات الغير مخدومين مصرفيا.

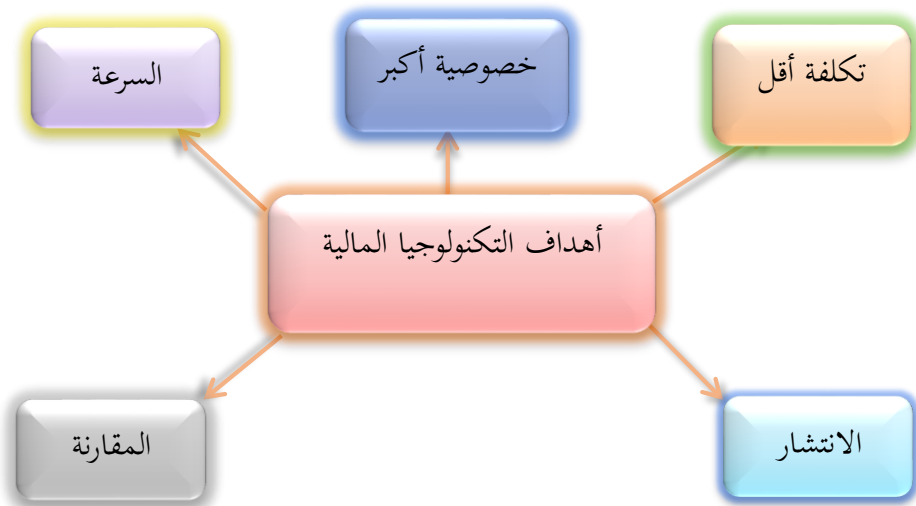
**خصوصية أكثر:** إذ أن الخدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية مصممة وفقا لرغبات العملاء الشخصية فكل بنك له حاجات مختلفة عن حاجات المصارف الأخرى ويمكن الوصول إلى ذلك من خلال عدد من القنوات.

**السرعة:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية تعتمد غالبا على التكنولوجيا التقنية لإنجاز الإجراءات والعمليات وهذا يعني توفير وتيرة أسرع للخدمات.

**الانتشار:** منتجات وخدمات التكنولوجيا المالية يمكن أن تكون عابرة للحدود حيث يمكنها خدمت عملاء لا ينتمون إلى بقعة جغرافية واحدة.

**المقارنة:** إذ أن الخدمات ومنتجات التكنولوجيا المالية تمكن عملاءها من المقارنة بين العديد من الشركات والمصاريف من حيث الخدمة المالية والأسعار<sup>1</sup>.

الشكل (03): يوضح أهداف التكنولوجيا المالية



<sup>1</sup> طلحي كوثر، زوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية: بيت التمويل الكويتي نموذجا، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد 07، السنة 2023، ص 34.

مصدر الشكل (03): من إعداد الطالبات

## المطلب الثاني: شركات التكنولوجيا المالية

تعد شركات التكنولوجيا المالية (Fin Tech) من أبرز الفاعلين في قطاع الخدمات المالية الحديثة، حيث تعتمد على التقنيات المتطورة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين لتقديم حلول مالية أكثر كفاءة وسرعة وقد ساهمت هذه الشركات في تحسين طرق الدفع، وتسهيل الإقراض، وتعزيز الشمول المالي، إلا أنها تواجه تحديات تتعلق بالأمن السيبراني والامتثال التنظيمي.

### أولاً: مفهوم شركات التكنولوجيا المالية:

تعتبر شركات التكنولوجيا المالية أهم عامل ساهم في رفع سقف المنافسة بين المؤسسات المالية في الفترة الأخيرة، باستمرارها في تطوير الخدمات والمنتجات المالية التقليدية، أو ابتكار خدمات أو منتجات مستحدثة متميزة عما تقدمه المؤسسات المالية التقليدية، من هنا فشركات التكنولوجيا المالية هي شركات تستخدم التكنولوجيا لتحسين وابتكار منتجات مالية كفؤة بانتهاج طريق أقل إضراباً وأكثر نمواً وتركز هذه الشركات على ما يعرف بـ "تفكيك البنوك" حيث تعمل على تقديم خدمة واحدة عما تقدمه البنوك على أن يتم ذلك بشكل أفضل وتحسين تجربة العملاء.<sup>1</sup>

### 1.1: خصائص شركات التكنولوجيا

تتفوق شركات التكنولوجيا المالية على الشركات التقليدية في العديد من الجوانب، مما يجعلها خياراً جذاباً للعمل، وتتميز بمجموعة من الخصائص التي يتمكن تلخيصها فيما يلي:

- الوصول لكل المستخدمين: في الخدمات المالية التقليدية يقيم العميل على أساس ملكيته للأصول الكبيرة أو حصوله على دخل ضخم بصفة دورية، مما يجعل هذه الخدمات تقتصر على طبقات اجتماعية معينة،

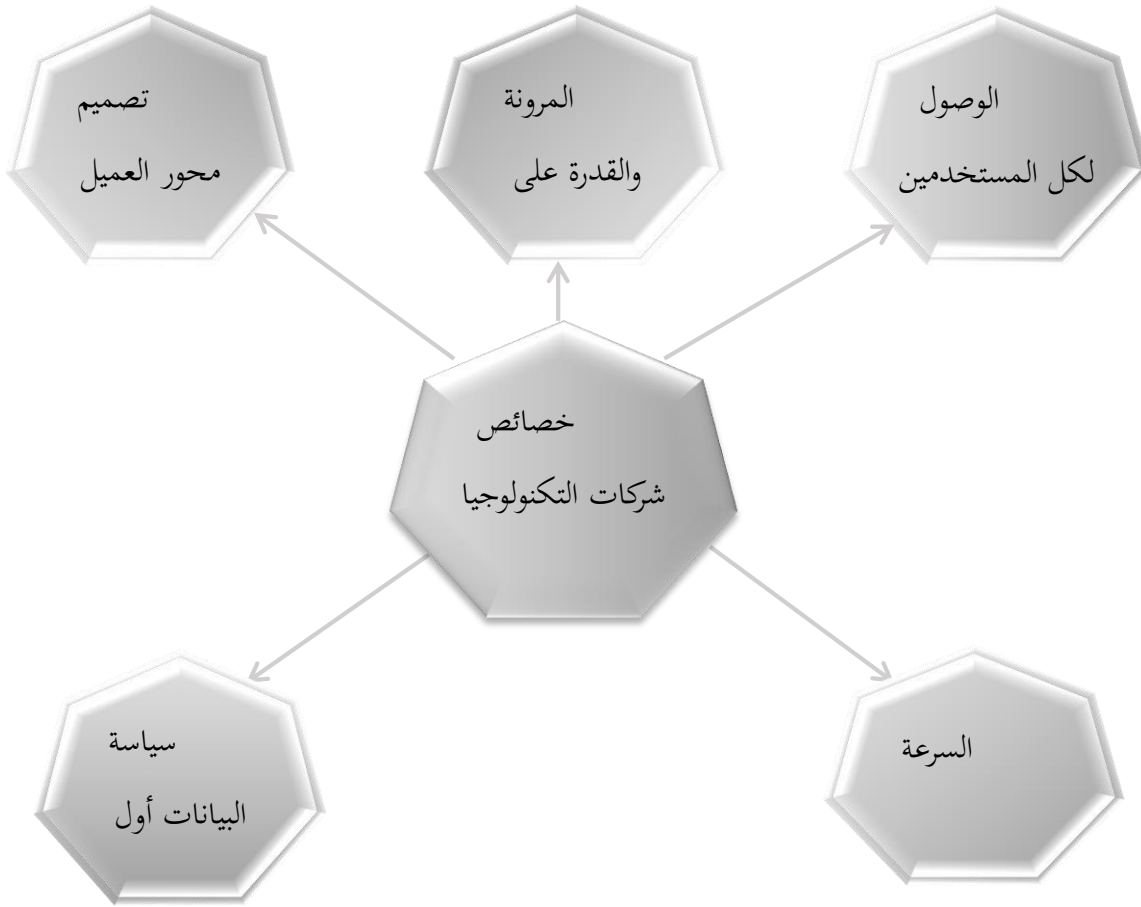
<sup>1</sup> الهام حجيرة، عمر حميدات، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية، دراسة حالة الشركات التكنولوجيا المالية المصرية، مجلة الأفق العلمية، مجلد09، العدد01، جامعة غرداية، الجزائر، 2020، ص230-231.

أما الشركات الناشئة فتستهدف كل الطبقات لتقوم بتعزيز إمكانياتها بشكل مستمر عن طريق الشراكات أو إعادة تصميم المنتجات للعملاء ذوي الدخل المحدود.

- **المرونة والقدرة على تحمل التكاليف:** تتمتع الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية بالمرونة، مما يمكنها من تقديم خطط دفع ميسرة تساعد العملاء على تحمل التكاليف، ومن أبرز المجالات المستفيدة الطاقة النظيفة، مثل الطاقة الشمسية، حيث تتيح بعض الشركات خطط تقسيط لشراء الألواح الشمسية، مما يقلل الاعتماد على الكهرباء التقليدية ويخفض التكاليف، مع إمكانية السداد يوميا أو أسبوعيا أو شهريا
- **تصميم محور العميل:** تقوم شركات التكنولوجيا المالية بالتركيز على طلبات المستخدم لتصمم منتجات بسيطة وسهلة.
- **السرعة:** تسمح التحليلات القوية لشركات التكنولوجيا المالية بالحركة السريعة اذا يتم إنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات وتعلم الآلة ومقارنة بشركة التأمين التقليدية الصغيرة التي قد تستغرق عدة أيام قبل الموافقة على سياسة جديدة أو تصديق على قرض، ويصبح هذا القرض ساريا بعد التحقق من الهوية الرقمية.
- **سياسة البيانات أول:** تستطيع هذه السياسات تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لتصميم خدمات مناسبة لهم، ولا شك أن التحليلات القوية تسمح لأصحاب الأعمال التجارية اتخاذ قرارات أفضل واستغلال الفرص<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> لرابي محمد، عرياني عيسى الياس، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز العمل المصرفي - تجربة البنوك الكويتية-، مذكرة تخرج لنيل الماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2021/2022، ص24-25.

## الشكل (04): يوضح خصائص الشمول المالي



مصدر الشكل (04): من إعداد الطالبات

## ثانيا: طريقة عمل شركات التكنولوجيا المالية

يمكن حصرها في النقاط التالية:

- ✓ استخدام تكنولوجيا مبتكرة، خاصة الهواتف النقالة، كمبيوتر أو لوحة رقمية مرتبطة بالإنترنت أو بأي شبكة اتصال أخرى من أجل تقديم للزبون النهائي منتجات أو خدمات غنية و اقل تكلفة من تلك التي للفاعلين أو الآخرين، وتطور استخدام المعطيات الكبيرة big data والتحليل التنبئية تسمح خاصة في انخفاض معتبر في تكاليف الدخول للسوق.
- ✓ تطور سلوك الزبائن (هواتف نقالة موصولة وعلامة جغرافية موجودة على الشبكات الاجتماعية)،

✓ إيجاد البيئة التنظيمية والقانونية الملائمة.

✓ إيجاد شراكة وعلاقة قوية مع البنوك.

✓ ابتكارات جديدة في مجال الخدمات المالية والمصرفية<sup>1</sup>.

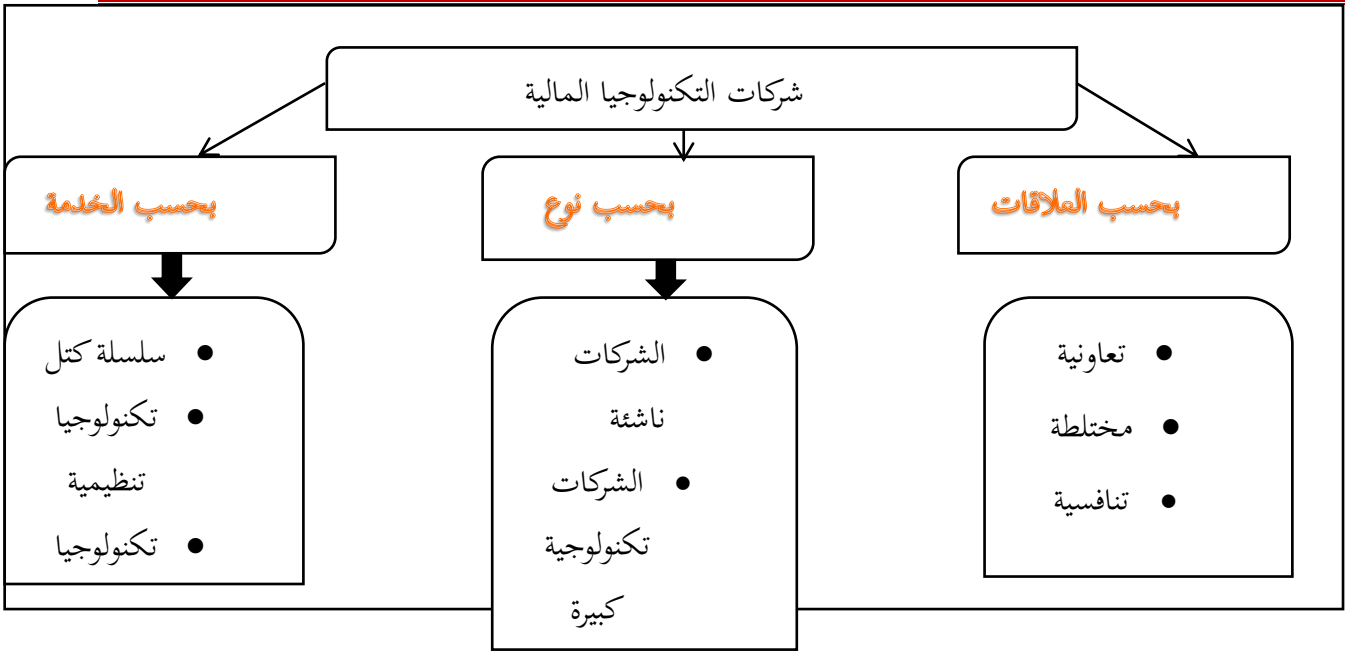
### ثالثا: أنواع شركات التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها:

انتقلت التكنولوجيا المالية من مجرد وسيلة لتوفير الخدمات المالية والمنتجات المالية إلى صناعة بأكملها مكونة من شركات تطوير البرامج والأنظمة والشركات واستشارات وجهات تنظيمية، وتعتبر الشركات المقدمة للتقنيات المالية الرقمية اهم أركان تلك الصناعة، ويكن تقييم تلك الشركات بناءا على اعتبارات مرتبطة بنوع التقنية التي تقدمها، مثلا شركات الدفع، شركات التقنيات التنظيمية، شركات تقنيات البلوكشين...، ويكمن تقسيمها وفقا لطبيعة الخدمة المقدمة إلى مؤسسات مالية عريقة وشركات ناشئة وشركات تقنية العملاقة، ويمكن تقسيمها على حسب علاقتها المتبادلة .

الشكل التالي يبين مختلف أنواع شركات تكنولوجيا المالية المذكورة.

### شكل (05) : أنواع شركات التكنولوجيا المالي

<sup>1</sup> مليكة بن علقمة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسة القانونية الاقتصادية، مجلد07، العدد03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2018، ص91-92.



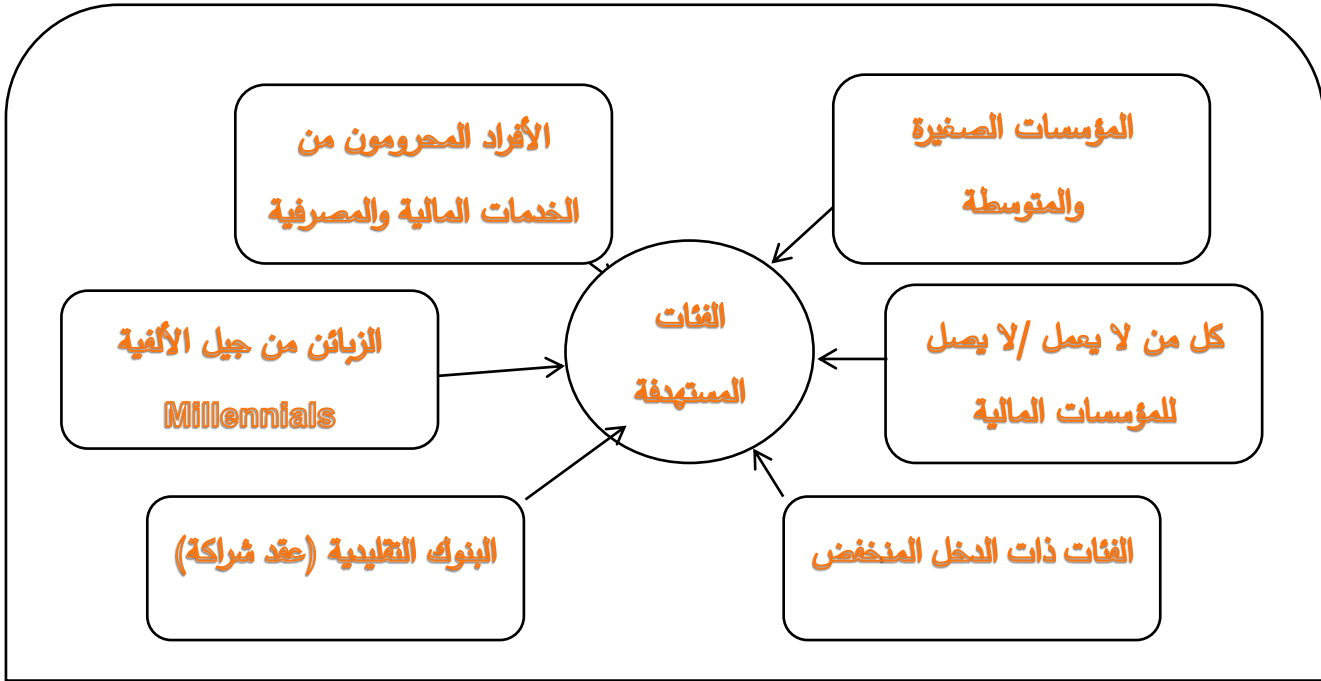
المصدر: من إعداد الطالبات

مصدر الشكل (06): شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل فيروس

كورونا: حالة الدول العربية، من إعداد الباحثان بوزانة ايمن، حمدوش وفاء، 2021/12/31، ص33.

بناءً على ذلك، حيث تستهدف شركات التكنولوجيا المالية فئات معينة من الزبائن والتي لا تتلقى خدمة كافية ومرضية من بنوك التقليدية هذه الفئات حسب الشكل التالي

الشكل رقم (05): الفئات المستهدفة من قبل شركات التكنولوجيا المالية - بصفة عامة -



المصدر: الشكل (06): شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل فيروس

كورونا: حالة الدول العربية، بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، 2021/12/31، ص34.

بعد أن تعرفنا على أنواع شركات التكنولوجيا المالية والفئات المستهدفة بصفة خاصة، ذوي الدخل المنخفض

وأصحاب المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

نتعرف الآن على أهم التطبيقات التي تقدمها شركات التكنولوجيا المالية التي تمثل فرص وتحديات في الوقت

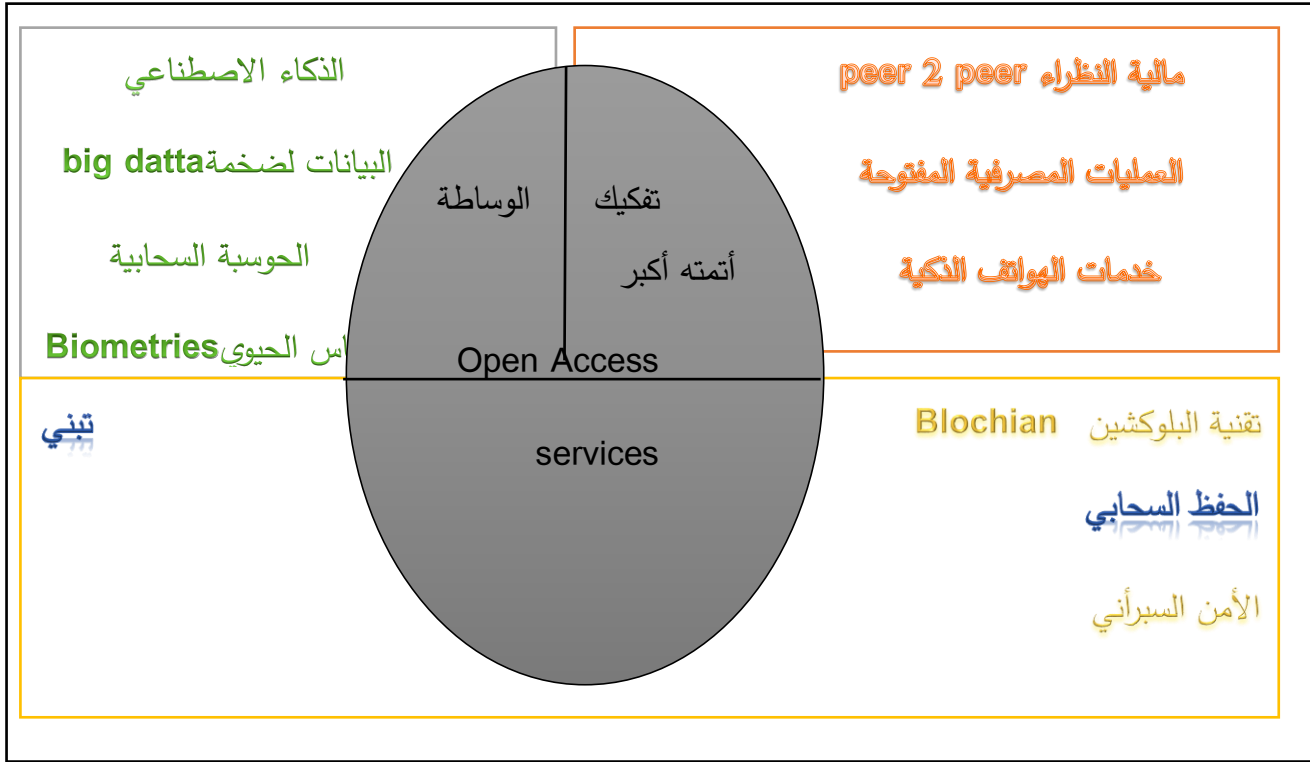
عينه للبنوك والمؤسسات المالية الأخر لتسهيل تعاملاتها المالية بتبني نماذج أعمال جديدة في مجال التمويل البديل

خاصة بالنسبة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، وتغيير طبيعة ونطاق المخاطر المصرفية، أهم هذه التطبيقات موضحة

في الشكل التالي



شكل رقم(07): اهم التطبيقات التكنولوجية في مجال العمل المصرفي



المصدر الشكل(07): شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل فيروس كورونا: حالة الدول العربية، بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، 2021/12/31، ص34<sup>1</sup>.

### المطلب الثالث: مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

#### أولاً: الوصول إلى الخدمات المالية Accessto Financial services

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح استخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي... الخ).

<sup>1</sup> بوزانة أيمن، حمدوش وفاء، شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغيرة والمتوسطة في ظل فيروس كورونا: حالة الدول العربية، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 2021/12/31، ص33-34

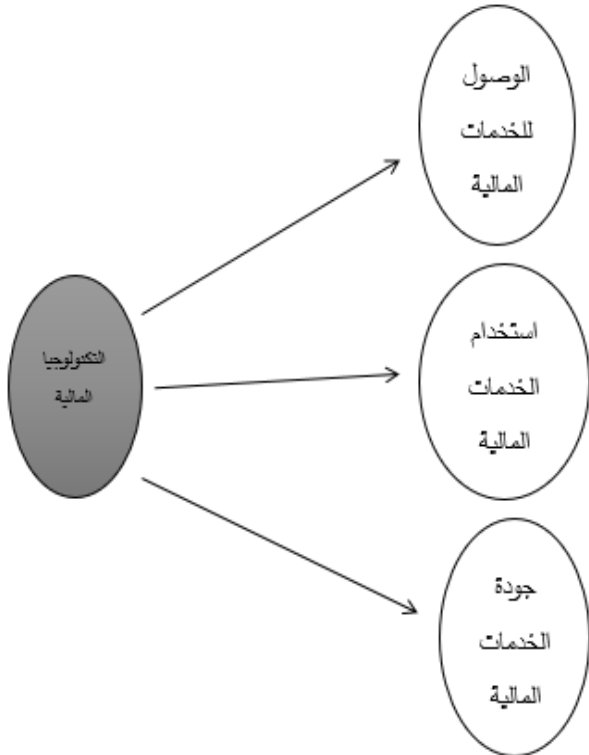


## ثانياً: استخدام الخدمات المالية Usage of Financial services

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد ذلك يتطلب جمع البيانات حول انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

## ثالثاً: جودة الخدمات المالية Quality of Service Delivery

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة في حد ذاته تحدياً، حيث لا يزال الوصول إلى الخدمات المالية مشكلة تختلف بحسب الدولة والخدمات المصرفية المتاحة، إن السعي من أجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يُعدّ تحدياً حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يعد بعداً غير مباشر إذا يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء وخدمات حماية العملاء وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير م



## الشكل رقم (08): مؤشرات قياس التكنولوجيا المالية

- أجهزة الصراف الآلي
- حساب النقود الإلكترونية
- إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات
- استخدام نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف
- الشفافية وحماية المستهلك
- الراحة والسهولة

---

مصدر الشكل (08): دور التكنولوجيا المالية في تعزيز رقمنة الخدمات المالية والمصرفية: دراسة حالة وكالات البنوك لولاية المدية، سعيدون سهام، 2014/2023، ص 14<sup>1</sup>.

---

<sup>1</sup> سعيدون سهام، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وحاسبة، مالية المؤسسة، جامعة يحي فارس، المدية، الجزائر، 2024/2023، ص 14.

## المبحث الثاني: الإطار النظري للشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أحد أهم المفاهيم المحورية في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يسعى إلى تعزيز وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية الرسمية بطريقة آمنة وبتكاليف معقولة. يساهم الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي، وتمكين الفئات المهمشة اقتصاديا، وتعزيز النمو الاقتصادي. في هذا المبحث سيتم تناول مفاهيم عامة حول الشمول المالي وخصائصه وأهدافه وكذلك مؤشرات.

## المطلب الأول ماهية الشمول المالي

يعد الشمول المالي ركيزة أساسية لتحقيق التنمية، حيث يضمن للجميع الوصول للخدمات المالية بسهولة وأمان مع التطور التكنولوجي، أصبح هذه الأخيرة أداة لتعزيز الاستقرار الاقتصادي وتمكين الأفراد، وفئات أقل دخل، من تحسين أوضاعهم المعيشية.

## أولاً: نشأة وتطور الشمول المالي.

ظهر مصطلح الشمول المالي أول مرة في عام 1993 في دراسة ليشون وصرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وخلال التسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية والغير مصرفية. وفي عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي أول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

حيث ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، وتمثل ذلك بالالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح. ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة مبتكرة بتكلفة منخفضة<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> محمد بوعلاطة، وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته: الأردن والجزائر نموذجا، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد 04، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 145.

## ثانياً: تعريف الشمول المالي

**تعريف 1:** تعرفه منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف: بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بسعر معقول والشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة التي تضم التوعية والتثقيف وذلك بهدف تعزيز الرفاهية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي<sup>1</sup>.

**تعريف 2:** يقصد بالشمول المالي أن يتاح لكل فرد من الأفراد المجتمع إمكانية الحصول إلى جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسور من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة<sup>2</sup>.

**تعريف 3:** تعرفه منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) بأنه: العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، ومن خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي<sup>3</sup>.

**التعريف 4:** يعرف حسب صندوق النقد العربي بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء إلى تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما فيهم الشركات الصغيرة بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين)، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة<sup>4</sup>.

<sup>1</sup> صاري علي، التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من أجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي، مجلة الدراسات المالية والاقتصادية، العدد 12، السنة 2024، ص 46.

<sup>2</sup> حنّان الطيب، الشمول المالي، السلسلة التعريفية الكتابية، العدد 1، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020، ص 5.

<sup>3</sup> محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة: دراسة تحليلية لواقع الدول العربية، مجلة جامعة الموقوفة للدراسات القانونية والاقتصادية، 52(4)، 197-238.

<sup>4</sup> عمر.ع، أمانة.خ، فاطمة الزهراء.ق، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الشمول المالي بالقطاع المصرفي في الدول العربية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلد 07، العدد 01 12/03/2023، ص 176.

**تعريف 5:** يعرف على أنه الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل الأسر والشركات، وينظر إليها صانعو السياسات على أنها وسيلة لتحسين سبل عيش الناس والحد من الفقر، وهو ينطوي على نشر الوسائل الرقمية للوصول إلى الفئات السكانية المستبعدة والمحرومين مالياً من خلال مجموعة من الخدمات المالية المناسبة لاحتياجاتهم، والتي يتم تقديمها بشكل مسؤول وبتكلفة معقولة للعملاء ومستدامة لمقدمي الخدمات.<sup>1</sup>

من خلال التعاريف السابقة نستنتج أن الشمول المالي: هو عملية تهدف إلى تعزيز وصول الأفراد والشركات، خاصة ذوي الدخل المحدود والمشروعات الصغيرة، إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات الرسمية مثل الحسابات المصرفية، القروض والتأمين وخدمات الدفع بطريقة ميسورة التكلفة، شفافة ومستدامة كما يشمل الشمول المالي تطبيق استراتيجيات مبتكرة للتوعية والتثقيف المالي، بما يعزز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي ويقلل من الفجوات المالية بين فئات المجتمع المختلفة.

## المطلب الثاني: خصائص وأهداف الشمول المالي

### أولاً: خصائص الشمول المالي:

يهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام طرق سهلة وبأقل تكلفة مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول فعلى مدى العقود القليلة الماضية ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانية جديدة للفقراء الغير متعاملين مع البنوك وتشمل هذه الجهات على المنظمات الغير حكومية وجمعيات تعاونية ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية والبنوك التجارية والحكومية وشركات التأمين وشركات بطاقة الائتمان وغيرها من الأنشطة التي تتيح وصول منافع البيع والكثير من الحالات، حيث أصبحت نماذج أعمال مقدمي الخدمات الجديدة حيوية وفاعلة بفضل ابتكارات التقنية ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً-دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي (2015-2022)، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة البصرة، قسم إدارة الأعمال، 2022، ص 37.

<sup>2</sup> ر.شهره، م.حنان، الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الاقتصادي دراسة حالة بعض الدول، مذكرة لنيل الماستر، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، 2023-2024، ص 14.

## ثانياً: أهداف الشمول المالي

تشير التقارير السابقة عن البنك الدولي لسنة 2016 أن نحو 2.5 مليار نسمة لا يحصلون على خدمات مالية رسمية و 75% من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف وبعد المسافات والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي، ولا يدخل سوى نحو 25% من البالغين في العالم الذين يكسبون اقل من دولارين في اليوم أموالهم في المؤسسات المالية رسمية، فقد وجهت الأمم المتحدة منذ 2003 دول العالم بالتصدي للقيود التي تستبعد الناس وخاصة الفقراء من المشاركة الكاملة في القطاع المالي وبناء قطاعات مالية شاملة تساعد الناس على تحسين حياتهم المعيشية وقد حددت أهداف الشمول المالي في ما يلي:

- وصول كافة الخدمات المالية لجميع الأسرة بتكلفة معقولة، بما في ذلك الادخار والإيداع وخدمات الدفع والتحويل والائتمان والتأمين.

- التنظيم الآمن والسليم للمؤسسات بحيث يحكم تقديم هذه الخدمات معايير أداء واضحة.

- الاستدامة المالية للمؤسسات، وضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار والمنافسة لضمان الاختيار والقدرة على تحمل العملاء للتكاليف.

- الشمول المالي يهتم بشرائح كثيرة في المجتمع، وخصوصاً شرائح المهمشة أو التي لا تحصل على منتجات مالية رسمية تناسب احتياجاتها مثل الفقراء ومحدودي الدخل وأصحاب المشروعات الصغير والمتوسطة ومتناهية الصغر، والأطفال والشباب وغيرهم، فالشمول المالي يضمن أن كل الفئات يمكن أن تحصل على منتجات مالية مناسبة لاحتياجاتهم وظروفهم وهذا بدوره يؤدي إلى ارتفاع مستوى المعيشة وبالتالي خفض معدلات الفقر وتحقيق النمو الاقتصادي.

## المطلب الثالث: أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

## أولاً: أبعاد الشمول المالي

تطور مفهوم الشمول المالي ليشمل ثلاث أبعاد أساسية هي:

**1. الحصول على الخدمات المالية:** هذا البعد يقاس بالقدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية وتحديد مستويات الوصول إلى تحديد العوائق المحتملة للحصول على حساب مصرفي استخدامه، وتكمن مؤشرات قياس الوصول إلى الخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 بالغ على مستوى الوطن يقسم حسب فرع الوحدة الإدارية.

- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.

- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

- النسبة المئوية الإجمالية للسكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية لنقطة وصول واحدة على الأقل.

## 2. استخدام الخدمات المالية:

يشير هذا البعد إلى استخدام الزبائن للخدمات المالية المقدمة بواسطة القطاع المصرفي لتحديد مدى استخدام هذه الأخير يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر مدة زمنية معينة، وأهم مؤشرات قياسها تكمن في:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.

- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.

- عدد معاملات الدفع عن طريق الهاتف.

- نسبة البالغين الذين يستفيدون من تحويلات مالية دولية أو محلية.

## 3. جودة الخدمات المالية :

إن عملية وضع مؤشرات للقياس بعد الجودة يعتبر في حد ذاته تحدي، حيث أنتقل مفهوم الشمول المالي على مدى السنوات الماضية إلى جدول أعمال كل الدول النامية، وذلك بهدف تحسين الوصول إلى الخدمات

المالية، وهذا البعد يعتبر بعدا غير واضح ومباشر لتأثره بعدة عوامل تؤثر على جودة الخدمات المالية من تكلفة ووعي مستهلك وكفالات مالية وغيرها، ويمكن تلخيص أبعاد الشمول المالي في الشكل التالي:

الشكل (09): أبعاد الشمول المالي:



مصدر الشكل(09): من إعداد الطالبة الهامل سرور اعتمادا على المصدر السابق

ثانيا: مؤشرات قياس الشمول المالي :

جدول رقم (02): مؤشرات قياس الشمول المالي.

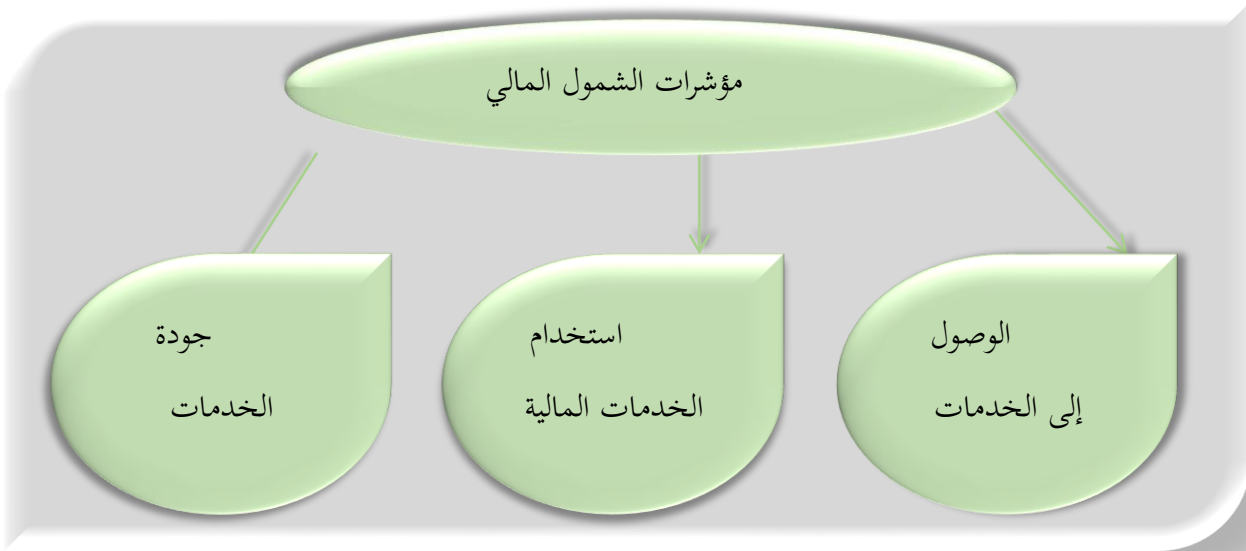
مؤشرات قياسه	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> <li>● عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على مستوى الوطني مقسمة حسب نوع الوحدة الإدارية.</li> <li>● نسبة الوحدات الإدارية التي لها نقطة وصول واحدة على الأقل.</li> <li>● النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.</li> <li>● حسابات النقود الإلكترونية.</li> <li>● عدد منافذ وكلاء الهاتف المحمول لكل 100000 بالغ.</li> <li>● نسبة البالغين الذين يستخدمون الهاتف المحمول والإنترنت للوصول إلى الخدمات المالية</li> </ul>	<p>الوصول إلى الخدمات المالية</p>

<ul style="list-style-type: none"> <li>● عدد البطاقات الائتمانية لكل 100000 بالغ.</li> <li>● نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها نقاط البيع.</li> </ul>	
<ul style="list-style-type: none"> <li>● النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل من حسابات الودائع المنتظمة.</li> <li>● النسب المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل من حسابات الائتمان المنتظمة.</li> <li>● عدد معاملات الدفع الغير منتظمة.</li> <li>● عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.</li> <li>● عدد معاملات الدفع عبر الأنترنت.</li> <li>● ارتفاع وتيرة استخدام الحسابات المصرفية.</li> <li>● المحتفظين بحساب بنكي.</li> <li>● البالغين حملة وثائق التأمين.</li> <li>● التحويلات.</li> <li>● الشركات التي لديها حسابات رسمية.</li> <li>● الشركات التي لديها قروض قائمة أو خطوط ائتمان لدى مؤسسات رسمية.</li> </ul>	<p>استخدام الخدمات المالية</p>
<ul style="list-style-type: none"> <li>● الثقافة والقدرة المالية.</li> <li>● متطلبات الإفصاح والشفافية.</li> </ul>	

<ul style="list-style-type: none"> <li>• حل النزاعات وحماية المستهلك.</li> <li>• تكاليف استخدام الخدمات المالية.</li> <li>• عوائق الائتمان.</li> </ul>	<p>جودة الخدمات</p>
--	---------------------

المصدر: المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، بولمرج وحيدة، 2022-2023، ص16-17.<sup>1</sup>

الشكل (10): مؤشرات الشمول المالي



مصدر الشكل (10): من إعداد الطالبة الهامل سرور اعتمادا على المصدر السابق

### المبحث الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالية

يرتبط الشمول المالي بالتكنولوجيا المالية من خلال تسهيل وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات المالية عبر الابتكارات الرقمية مثل الدفع الإلكتروني والمحافظ الرقمية. ورغم دور التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي، إلا أنها تواجه تحديات مثل الأمن السيبراني، ضعف البنية التحتية، والتعقيدات التنظيمية، مما يستدعي حلولاً متوازنة تجمع

<sup>1</sup> بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2022-2023، ص16-17.

بين الابتكار والحماية لضمان استدامة الشمول المالي في هذا المبحث سوف نتطرق إلى التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية وكذا العلاقة بينهما.

### المطلب الأول: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية والشمول المالي

رغم عوامل التطور السريع للتكنولوجيا المالية والشمول المالي إلا أنهما يواجهان مجموعة من التحديات التي تعيق تحقيق الاستفادة الكاملة منها نذكر منها ما يلي:

#### أولاً: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية:

- محدودية معرفة بعض الأفراد بالخدمات التي تقدمها التقنيات المالية الحديثة.
- ضعف بيئة الأعمال.
- ضعف خدمة الشبكات في بعض المناطق.
- افتقار مستخدمي الخدمات المالية لمنتجات الخدمات الجديدة التي تقدمها تقنيات المالية الحديثة.
- افتقار معاملات البنوك إلى الابتكار.
- افتقار عدد من الدول لقواعد التنظيمية للتقنيات المالية الحديثة مثل المدفوعات الرقمية والخدمات المصرفية المفتوحة، وتطبيقات البوكتشين أو السجلات اللامركزية.
- البيئة التشريعية بحاجة لمزيد من التطور لتفعيل حلول ومنتجات التي تخدم الابتكارات المالية.
- مخاطر الهجمات الإلكترونية هي محاولة خبيثة ومعتمدة من قبل شخص أو مؤسسة الاختراق لنظام المعلومات الخاص بشخص أو مؤسسة أخرى، بغرض الانتفاع من تعطيل شبكة الضحية<sup>1</sup>.

#### الشكل (11): تحديات اعتماد التكنولوجيا المالية



مصدر الشكل (11): على الموقع التالي [fastercapital](https://fastercapital.com)<sup>1</sup>.

ثانياً: تحديات الشمول المالي:

- ارتفاع مستويات الأمية المالية والتي يترتب عليها جهل بعض المواطنين بالخدمات المصرفية المقدمة؛
- انخفاض مستوى الوعي المصرفي لبعض العملاء عند التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية؛
- سوء توزيع الجغرافي للبنوك وماكنات الصرف الآلي وخاصة بالقرى والمناطق النائية.
- ارتفاع سعر الفائدة الذي يتراوح بين 17%، 20% مما يؤدي إلى عزوف البعض عن الاقتراض.
- ارتفاع تكلفة إجراء المعاملات المالية سوءاً في فتح حساب المصرفي أو التعامل مع الصراف

الآلي ATM

<sup>1</sup>(04 جوان 2024)، Faster Capital، التكنولوجيا المالية إحداه ثورة في التمويل في الاقتصاد الجديد، قوة التكنولوجيا المالية،

<https://fastercapital.com>

- تدني مستوى الدخل لبعض المواطنين بشكل لا يسمح بالتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.
- إنتشار ما يعرف بالاقتصاد الغير رسمي في جميع أنحاء الجمهورية.
- ارتفاع نسبة البطالة وهو ما يمثل عبئ على الدولة في توظيف هؤلاء الشباب.
- ضعف الجهود الترويجية الخاصة بسياسة الشمول المالي من أجل التعريف بالفوائد التي ستعود على المواطن والدولة في حالة تطبيقه.
- انخفاض مستوى ثقة العميل أو المواطن في الخدمات المصرفية، وهنا يأتي دور الشمول المالي في تحسينه وتعزيزه<sup>1</sup>.

### المطلب الثاني: دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي

بشكل عام تلعب التكنولوجيا المالية دورا محوريا لتحقيق شمول مالي أوسع، وفي هذا المطلب سنتطرق إلى دورها في تعزيز الشمول المالي.

- تقنية البلوكتشين (Blockchain) وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات وقدرتها على تعزيز أمن المعلومات.

- اعتماد التكنولوجيا على الحوسبة السحابية (Cloud Computing) في القطاع المالي.

- تحليل البيانات الضخمة (Big Data Analytic) وأهميتها في عملية التصنيف الائتماني.

\_\_ التقنيات البيومترية لتعزيز وزيادة كفاءة الإجراءات اعرف عميلك (KYC).

- تكنولوجيا الرقابة (Reg Teah) لتعزيز الامتثال للمعايير الدولية وبالتالي الحفاظ على الاستقرار المالي والنزاهة المالية وكفاءة الإشراف المحلي<sup>2</sup>.

<sup>1</sup> احمد محمود محمد النقيرة، احمد محمد عبد الحي نور الدين، دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية عن العملاء وسط الدلتا، مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة المنوفية، مصر، 2019/16/04، ص 434.

<sup>2</sup> محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول، مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، ص 106.

## المطلب الثالث: علاقة التكنولوجيا بالشمول المالي

يجدر الإشارة إلى العلاقة بين كل من الشمول المالي والتكنولوجيا المالية وذلك من خلال دور هذه الأخيرة في تقديم الحلول لزيادة كفاءة وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية وبالتالي تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال:

**1. تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية :** فعلى سبيل المثال المدفوعات في السوق التقليدية تحتاج إلى الدفع نقداً أو التحويل بواسطة مشغلي تحويل الأموال MTO ومزوي خدمات الدفع الآخرين PSP، تواجه هذه الخدمات عدد كبير من مشكلات كونها بطيئة ومكلفة ، وصعبة التتبع وليست آمنة في أغلب الأحوال.

**2. تشجيع عدد أكبر من المستهلكين للتعامل بالخدمات المالية للوصول المالي:** من خلال التكنولوجيا المالية فهي لم تعد مقصورة على العملاء أصحاب الدخل المرتفعة الأمر الذي أتاح المزيد من الفرص لنمو الاقتصاد وخلق فرص العمل، ولكنها من جهة أخرى أحدثت ارتباكاً للعديد من البنوك الكبرى ومؤسسات التمويل التقليدية من حيث صلتها بالممارسات المنتظمة.

**3. تمكين العملاء من الوصول المالي:** لذلك فإن الاستراتيجية التشاركية مع البنوك التي تسعى إلى انتهاجها معظم الشركات الناشئة التي ستفيد كل من العملاء والمستبعدين والمشمولين مالياً، وستفيد الشركات الناشئة بزيادة نموها واستقرار سوقه وستصبح البنوك أكثر استجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة وبهذا تعم الفائدة على جميع الأطراف.

**4. تطوير النظام المالي الرقمي:** فبالرغم من أن حسابات الهواتف المحمولة تعد هي الأداة الأكثر شيوعاً في التكنولوجيا المالية لتحقيق الشمول المالي الغير رسمي، فإن الفرص الحقيقية التي تقدمها التكنولوجيا المالية هي تطوير النظام المالي الرقمي بأكمله، الذي يلبي احتياجات كل من الأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وبالتالي يحقق الشمول المالي على نطاق واسع<sup>1</sup>.

<sup>1</sup> سارة لزيارة، سارة بلقاضي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا : دراسة حالة إندونيسيا، مذكر ماستر في العلوم الاقتصادية، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعريبيج، الجزائر، 2021/2020، 27-28

لفهم العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي (Fin Tech) والشمول المالي يمكن النظر إلى أمثله عملية تظهر كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي:

**1. M-Pesa في كينيا:** أطلقت شركة Safaricom خدمة M-Pesa في عام 2007، وهي منصة للمدفوعات عبر الهواتف المحمولة، تمكن هذه الخدمة المستخدمين من إيداع الأموال، تحويلها، وسحبها باستخدام هواتفهم المحمولة، دون الحاجة إلى حساب مصرفي تقليدي، ساهمت M-Pesa في زيادة نسبة الشمول المالي في كينيا بشكل كبير، حيث أصبح بإمكان الملايين من الأشخاص، خاصة في المناطق الريفية، الوصول إلى الخدمات بسهولة<sup>1</sup>.

**2. Paytm في الهند:** تعتبر Paytm واحدة من أكبر منصات الدفع الرقمي في الهند، بدأت كمحفظة إلكترونية وأصبحت تقدم مجموعة واسعة من الخدمات المالية، بما في ذلك المدفوعات، القروض، التأمين، ساعدت Paytm في تقليل الاعتماد على النقد وتعزيز الشمول المالي، خاصة بين الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية<sup>2</sup>.

**3. المحافظ الرقمية في السعودية:** في المملكة العربية السعودية، ساهمت المحافظ الرقمية مثل STC Pay في تعزيز الشمول المالي من خلال توفير خدمات مالية مرنة وميسرة، تمكن هذه المحافظ الفراد والشركات الصغيرة من إجراء المدفوعات الرقمية بسهولة، مما يقلل من الاعتماد على النقد ويزيد من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية<sup>3</sup>.

تعتبر خدمات الدفع الرقمية والمحافظ الإلكترونية أدوات أساسية في تعزيز الشمول المالي وتسهيل العمليات المالية بين الدول، فيما يلي مقارنة بين ثلاث خدمات بارزة: M-Pesa في كينيا، Paytm في الهند، والمحافظ الرقمية في المملكة العربية السعودية.

<sup>1</sup> حدوش شروق، بن عوالي الجيلالي، بوغقل مصطفى، الخدمات المالية عبر الهاتف النقال M-Pesa: تجربة كينيا، مجلة التنوع الاقتصادي (2023-july28)، Finance Magnates، بايتم والهند الرقمية: قصة تمكين الملايين Retrieved From <https://www.financemagnates.com>

<sup>3</sup> (2019,july27)، Asharq Al-Awsat، "المحافظ الإلكترونية" في السعودية تسجل 21 مليون عملية، Retrieved from <https://www.aawsat.com>

- **البنية التحتية والتبني:** حيث أن M-Pesa و Paytm بدأتا كحلول لتلبية احتياجات محددة في مجتمعات ذات وصول محدود للخدمات المصرفية التقليدية، في حين أن المحافظ الرقمية في السعودية تأتي كجزء من استراتيجية وطنية لتعزيز التكنولوجيا المالية في مجتمع يتمتع ببنية تحتية مصرفية متقدمة.
- **التنظيم والرقابة:** تخضع جميع هذه الخدمات لإشراف الجهات التنظيمية في البلدان لضمان الامتثال والحماية المستهلك.
- **التحديات:** تواجه هذه الخدمات تحديات مثل المنافسة، التوعية المجتمعية، وضمان الأمن السيبراني. باختصار تلعب خدمات الدفع الرقمية دورا محوريا في تحويل الاقتصاديات وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، مع اختلاف نماذجها وتطورها بناء على احتياجات كل سوق وظروفه.

## خلاصة الفصل الثاني:

تلعب التكنولوجيا المالية دوراً أساسياً في تطوير القطاع المالي وتعزيز الشمول المالي من خلال توفير حلول مبتكرة تسهل الوصول إلى الخدمات المالية. تعتمد شركات التكنولوجيا المالية على تقنيات حديثة مثل الذكاء الاصطناعي والبلوكشين، مما يساهم في تحسين الكفاءة وخفض التكاليف. في المقابل، يهدف الشمول المالي إلى توفير الخدمات المالية لجميع الفئات، مما يعزز النمو الاقتصادي، رغم التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية، مثل الأمن السيبراني واللوائح التنظيمية، إلا أنها تظل أداة فعالة في توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق نظام اقتصادي أكثر استدامة.

## الفصل الثالث:

دراسة حالة الصندوق الوطني للتوفير

والاحتياط\_الوادي

## تمهيد:

يُعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط أحد الدعائم الأساسية للنظام المصرفي في الجزائر، إذ يضطلع بدور استراتيجي في تعبئة الادخار الوطني وتمويل مشاريع السكن، مما يجعله مؤسسة مالية ذات بعد اجتماعي واقتصادي مزدوج. فمنذ تأسيسه، تبنى الصندوق سياسة مالية تهدف إلى استقطاب شريحة واسعة من المجتمع، خصوصاً ذوي الدخل المحدود والمتوسط، عبر آليات ادخار ميسرة وخدمات مصرفية تتماشى مع حاجيات المواطن الجزائري.

وفي سياق التحولات الاقتصادية التي عرفتها الجزائر، خصوصاً مع بداية تطبيق إصلاحات القطاع المصرفي خلال تسعينيات القرن الماضي، شهد الصندوق تحوُّلاً مهمًّا تمثل في انتقاله من مصلحة للادخار تابعة للبنك المركزي إلى مؤسسة مصرفية تجارية مستقلة سنة 1997. وقد ساهم هذا التحول في توسيع نطاق تدخلاته وتنويع خدماته، خاصة في مجال التمويل العقاري.

إنّ اختيار وكالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بولاية الوادي كمجال تطبيقي لهذه الدراسة لم يكن عشوائياً، بل يستند إلى اعتبارات علمية تتعلق بالنمو الديموغرافي والعمراني الذي تشهده الولاية، وما يقابله من ارتفاع في الطلب على منتجات الادخار وقروض السكن، فضلاً عن التحديات المرتبطة بتعميم الخدمات المصرفية في المناطق الداخلية.

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم واقع أداء وكالة الوادي، من خلال استقصاء آراء موظفيها حول مدى توظيف التكنولوجيا المالية في تسيير الخدمات، ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي وتحسين جودة العلاقة مع الزبائن. وقد تم اعتماد المنهج الوصفي التحليلي، بالاستناد إلى استبيان ميداني وتحليل نتائجه باستخدام برنامج SPSS.

وتنقسم الدراسة إلى محورين رئيسيين:

**المحور الأول:** الإطار العام للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط مع التركيز على خصوصيات وكالة الوادي.

**المحور الثاني:** التحليل الميداني لبيانات الاستبيان واستنتاج أبرز مؤشرات.

## المبحث الاول: الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP Banque)

بعد استعراض أبرز مؤشرات الاقتصاد الرقمي في الجزائر وإقليمها، يتبين ان الجزائر لا تزال في مرحلة انتقالية نحو الرقمنة المالية الكاملة، رغم وجود بؤادر مشجعة كتمويل الشركات الناشئة، وتحسين البنية التحتية رقمية نسبيا، غير أن السؤال الذي يفرج نفسه هو: ما مدى تفاعل المؤسسات البنكية الجزائرية مع هذا التحول الرقمي؟ وهل بدأت فعليا في تبني حلول التكنولوجيا المالية ضمن خدماتها؟

للإجابة على هذا التساؤل، سنقوم في هذا المبحث بدراسة ميدانية لفرع الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط فرع الوادي، بهدف الوقوف على طبيعة الخدمات المقدمة، ومدى تبنيها للتقنيات الحديثة، والتحديات التي تواجهها في سبيل التحول الرقمي.

### المطلب الأول: ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

#### ماهية الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP):

الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط هو مؤسسة مالية جزائرية عمومية، تأسست في عام 1964، ويعد واحداً من أهم البنوك المتخصصة في مجال الادخار وتمويل السكن. تتمثل ماهيته في كونه بنكاً يهدف إلى تعبئة مدخرات الأفراد وتوجيهها نحو تمويل مشاريع سكنية وعقارية، سواء من خلال القروض العقارية الموجهة للأفراد، أو تمويل برامج السكن المدعومة من طرف الدولة.

تطورت مهام الصندوق عبر السنوات، حيث انتقل من مؤسسة تُعنى بالتوفير فقط إلى بنك شامل يقدم خدمات مصرفية متنوعة، مثل فتح الحسابات، تقديم القروض، وإدارة العمليات المالية للأفراد والمؤسسات، مع الاحتفاظ بمهمته الأساسية في دعم قطاع السكن.

باختصار، ماهية CNEP تتمثل في كونه مؤسسة مصرفية ذات طابع اجتماعي واقتصادي، تسعى لتحقيق التوازن بين الربحية البنكية والمساهمة في حل أزمة السكن عبر تقديم حلول تمويلية ميسرة للمواطنين.

## المطلب الثاني: تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

## تعريف الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط:

يُعد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP Banque) مؤسسة مالية عمومية جزائرية تأسست سنة 1964، وتختص في تعبئة الادخار الوطني وتوجيهه نحو تمويل مشاريع السكن، سواء الفردي أو الجماعي. يندرج نشاط الصندوق ضمن الاستراتيجية الوطنية لتشجيع الادخار وتيسير الحصول على السكن، حيث يوفر قروضاً عقارية ميسرة، ويُعد شريكاً أساسياً في تنفيذ برامج الدولة في مجال السكن. كما يقدم الصندوق خدمات مصرفية متنوعة تشمل فتح الحسابات، منح القروض، توفير وسائل الدفع الإلكتروني، بالإضافة إلى خدمات الصيرفة الإسلامية. ويتميز الصندوق بدوره المزدوج، إذ يجمع بين الأداء البنكي التجاري والدور الاجتماعي، مما يعزز مساهمته في التنمية الاقتصادية وتحسين الإطار المعيشي للمواطنين.

## المطلب الثالث: لمحة تاريخية عن الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك-

مر الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بعدة مراحل منذ نشأته سواء على مستوى خدماته أو تمويل السكن بعد تحويله إلى بنك.

**أولاً-نشأة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-**: أنشأ الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في 10 أوت 1967 في ولاية تلمسان ولكن دفتر الادخار الخاص سوق قبل سنة من ذلك عن طريق شبكة البريد والمواصلات، وكانت الأوضاع السياسية، والاجتماعية، الاقتصادية غير مؤهلة لدفع عملية الادخار، ومن أهم المراحل التي مر بها ال ص و ت و -بنك يمكن ان نذكر ما يلي:

- **مرحلة 1966-1970**: خلال هذه الفترة عرفت الجزائر إصلاحات اقتصادية عادة بفائدة على مسار تطور الصندوق وذلك من خلال الخدمات الموضوعية تحت تصرف المواطن وهي القروض السكنية وقروض الرهن، تسليفات ذات طابع الاجتماعي، تمويل الجماعات المحلية، وقد كانت نسبة الفائدة تتراوح بين 4.5 و 07 بالمئة وذلك حسب طبيعة القرض، وكانت شبكة ال ص و ت ا متكونة من 575 نقطة لجمع مدخرات على مستوى البريد والمواصلات.

• **مرحلة 1970-1979:** أهم ما يميز هذه الفترة هو ارتفاع نسبة فائدة الإيداعات من 25 إلى 35 وكلف ال ص و ت ا في هذه المرحلة بتمويل برامج الإنجاز سكنات باستعمال رؤوس أموال الخزينة العمومية. وفي سنة 1975 تم القيام بحملة إخبارية واسعة بهدف جلب السيولة المكتنزة من طرف العائلات الجزائرية، هذه الحملة كللت بالنجاح أعطت دفعا جديدا للادخار وتمويل السكن والتي يتم من خلالها بيع أولى السكنات لصالح الحائزين على دفاتر ادخار وفي سنة 1979 أصبحت للصندوق 46 وكالة ومكتب ادخار.

• **مرحلة الثمانينات:** تميزت هذه المرحلة بتحديد مهام جديد ل ص و ت ا ويتعلق الأمر بقروض للأشخاص من أجل بناء سكنات وتمويل السكن التطوعي لفائدة المدخرين(الرسوم رقم 80-13 الصادر في 13-09-1980).

• **مرحلة التسعينات:** أهم ما يميز هذه الفترة صدور قانون النقد والقروض في 14 أبريل 1990، والذي تزامن مع قيام الصندوق الوطني بتغيرات في نمط تسييره وتنمية رأس ماله وزيادة شبكته، فعلى مستوى الوكالات وصل عدد الوكالات على مستوى الوطن إلى 135 وكالة و264 مكتب بريدي وقدرت قيمة القروض الممنوحة للأشخاص في هذه الفقرة 12 مليار دج، بمجموع 8000 قرض...وفي 06 أبريل 1997 تحول الصندوق إلى مؤسسة مالية بنكية، شركة ذات أسهم SPA، متعمدة من طرف مجلس النقد والقرض حيث أصبح بإمكانه القيام بعمليات البنكية باستثناء عمليات التجارة الداخلية.

أهم التطورات التي عرفها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط في السنوات الأخيرة: منذ تأسيسه عام 1964، يواصل الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط تأكيد مكانته على المستوى المالي، ليس فقط كبنك لتمويل السكن، ولكن أيضا كبنك شامل، عصري، في خدمة المواطن.

على مدى أكثر من نصف قرن من التواجد، نجح ال ص و ت ا في التكيف مع مختلف التحولات وعمليات إعادة الهيكلة التي شهدتها الاقتصاد الجزائري ومع متطلبات عصرة وتحرير القطاع المصرفي ومن خلال ما سبق نرى هذا المسار المتميز زاد العديد من التطورات والنجاحات التي سوف نتطرق إليها فيما يلي:

2005: إعادة تموضع استراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك في مجال التمويل العقاري.

2008: إطلاق التامين البنكي.

2011: إعادة تموضع استراتيجي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط-بنك، ترخيص تمويل المؤسسات.

2013: رقمنة دفتر الادخار وإطلاق بطاقة الادخار.

2015: إطلاق حساب الادخار دون فائدة (رأسمالي).

2016: افتتاح أول وكالة آلية "خطابي" (الجزائر الوسطى)

2018: بلغ رأسمال الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك يرتفع من 14 إلى 46مليار دج.

2020: إطلاق التمويل الإسلامي وافتتاح أول وكالة مخصصة للصيرفة الإسلامية وكذا عدة شبائيك من خلال

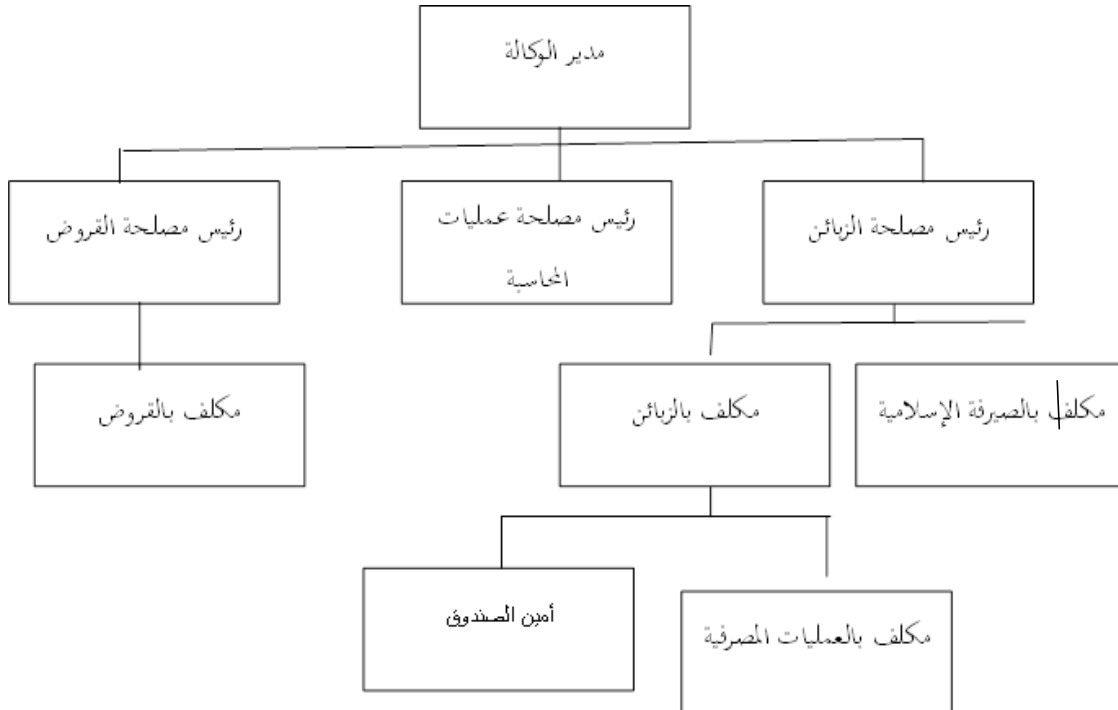
مختلف شبكات الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط -بنك.

2022: إطلاق تطبيق الهاتف Cnap-connect.

2023: إطلاق قروض الاستهلاك.

### المطلب الرابع: الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط

الشكل رقم (13) يوضح الهيكل التنظيمي للصندوق الوطني للتوفير والاحتياط.



المصدر:

## المبحث الثاني: تطور التكنولوجيا المالية في الجزائر- عرض بياني

شهد العالم خلال العقود الأخيرة ثورة تكنولوجيا غيرت ملامح القطاعات الاقتصادية، وكان للقطاع المالي نصيب وافر من هذا التحول من خلال ما يعرف بالتكنولوجيا المالية (Fin Tech). وتعد التكنولوجيا المالية مزيجاً من الابتكار التكنولوجي والخدمات المالية، تهدف إلى تحسين جودة الخدمات المصرفية، تسهيل الوصول إليها، وخفض تكاليفها، بما يسهم في تعزيز الشمول المالي والتنمية الاقتصادية.

وفي الجزائر، بدأت ملامح هذا التحول تظهر تدريجياً، مدفوعة برغبة الدولة في رقمنة الاقتصاد ومواكبة التغيرات العالمية، لا سيما في ظل التحديات التي فرضتها جائحة كوفيد-19 والتي سرعت من وتيرة تبني الحلول الرقمية.

فقد عرفت السنوات الأخيرة إطلاق العديد من المبادرات مثل الدفع الإلكتروني، المحافظ الرقمية، وتطبيقات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، بالإضافة غلى إصلاحات تنظيمية تهدف إلى تشجيع الابتكار المالي.

رغم ذلك، لا تزال الجزائر في مرحلة مبكرة من تبني التكنولوجيا المالية مقارنة ببعض الدول الأخرى، وتواجه عدة تحديات مثل ضعف البنية التحتية الرقمية، نقص الوعي المالي، والحاجة إلى تحديث الأطر القانونية والتنظيمية. ومع ذلك، فإن الإمكانيات الكبيرة للسوق الجزائرية وعدد السكان المرتفع ونسبة الشباب المرتفعة، تجعل من الجزائر أرضاً خصبة لنمو وتطور التكنولوجيا المالية في المستقبل.

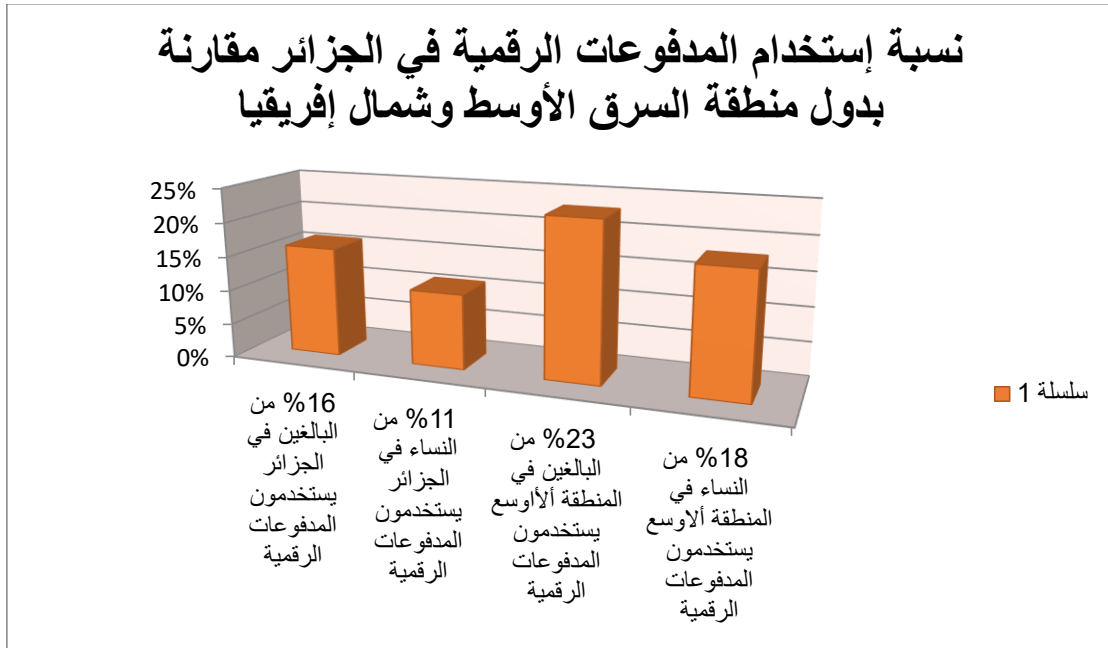
وهنا سنتطرق إلى معرفة مدى تبني الجزائر للتكنولوجيا المالية في تعاملاتها حيث تعتبر الجزائر أكبر دولة إفريقية من حيث المساحة، يبلغ عدد سكانها حوالي 44 مليون نسمة في السنوات الأخيرة، تزايد الاهتمام بتنويع الاقتصاد، حيث أكدت الحكومة على أهمية التحول الرقمي والشمول المالي كجزء من استراتيجياتها الاقتصادية الأوسع.

على الرغم من التقدم الملحوظ في مجال التمويل الرقمي في أنحاء عديدة من إفريقيا، إلا أن الصيرفة المفتوحة لم تحدث أثرها بعد في الجزائر. فحتى عام 2024، لا توجد لوائح أو أطر رسمية لدعم مبادرات الصيرفة المفتوحة. ولا يزال القطاع المالي في البلاد في مراحله الأولى من تبني الخدمات المالية الرقمية، كما أن

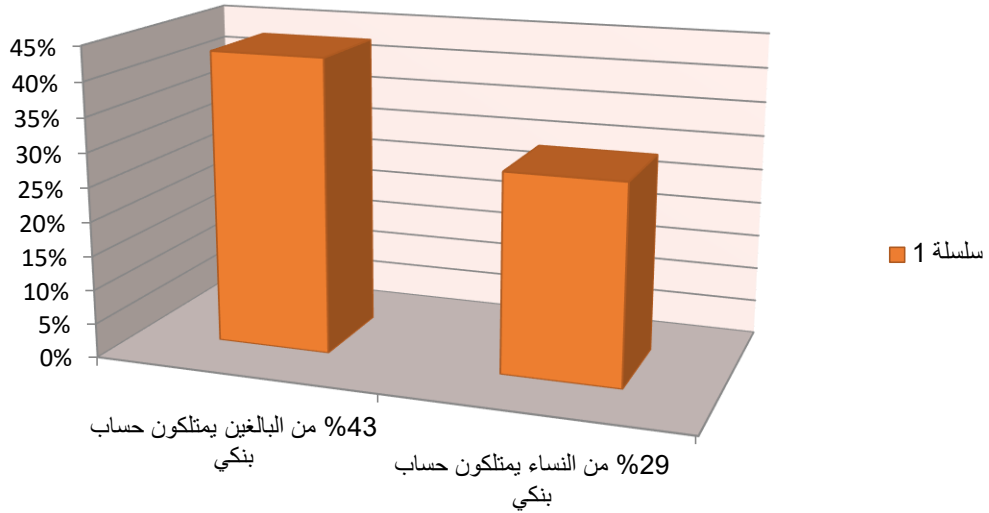
تبنى نماذج مصرفية مبتكرة مثل الصيرفة المفتوحة محدودة. ومع ذلك، فإن الانتشار المتزايد للهواتف المحمولة واستخدام الأنترنت يشكّلان أساسا واعددا للخدمات المالية الرقمية المستقبلية.

كما أكد وزير اقتصاد المعرفة والمؤسسات الناشئة والمؤسسات المصغرة، نور الدين واضح، ان سنة 2025 ستكون " سنة التكنولوجيا المالية بامتياز" ومحطة مفصلية في التحول نحو الدفع الإلكتروني.

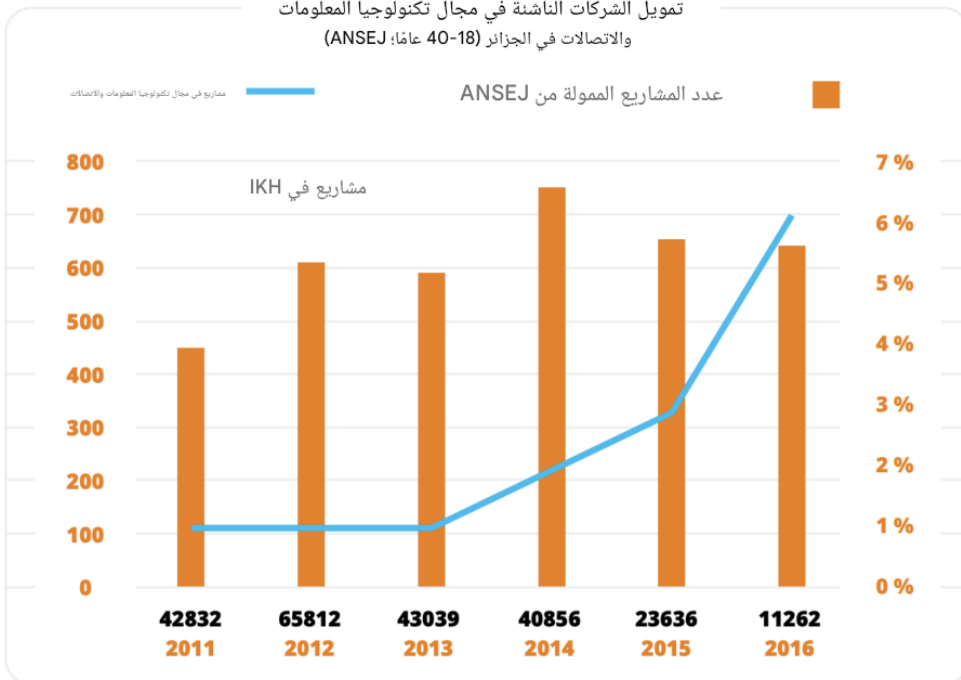
وأوضح الوزير، في مداخلة له من خلال جلسة نقاش أقيمت ضمن فعاليات " القمة الثالثة للتكنولوجيا المالية والتجارة الإلكترونية" ان سنة 2025 ستكون سنة التكنولوجيا المالية، مع التغيرات الجذرية التي جاءت بينها مختلف النصوص القانونية، وأهمها قانون النقد والصرف، للتوجه نحو بنوك رقمية وعملة رقمية مع الانطلاق الفعلي للدفع الإلكتروني بكل أنواعه.



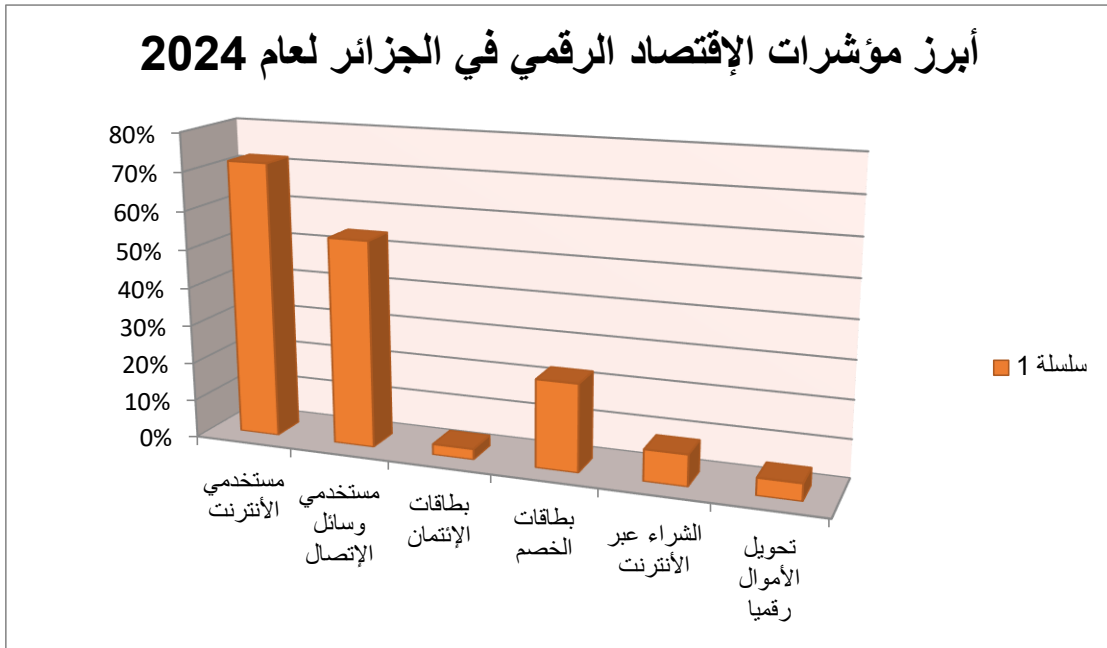
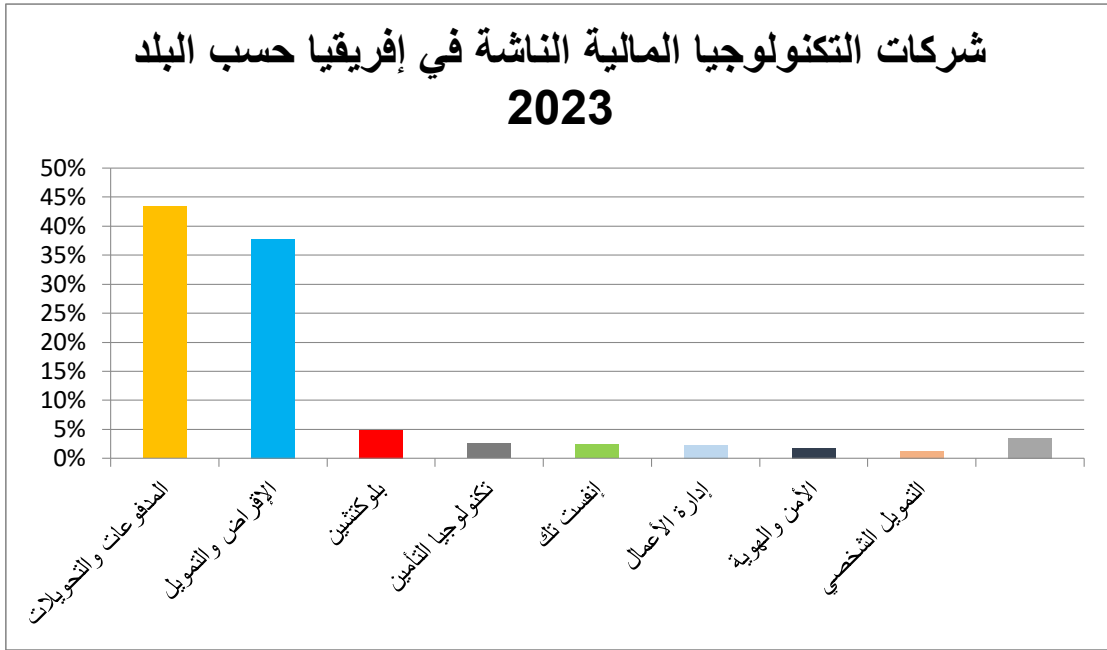
### نسبة إمتلاك حساب بنكي في الجزائر (عام 2007)



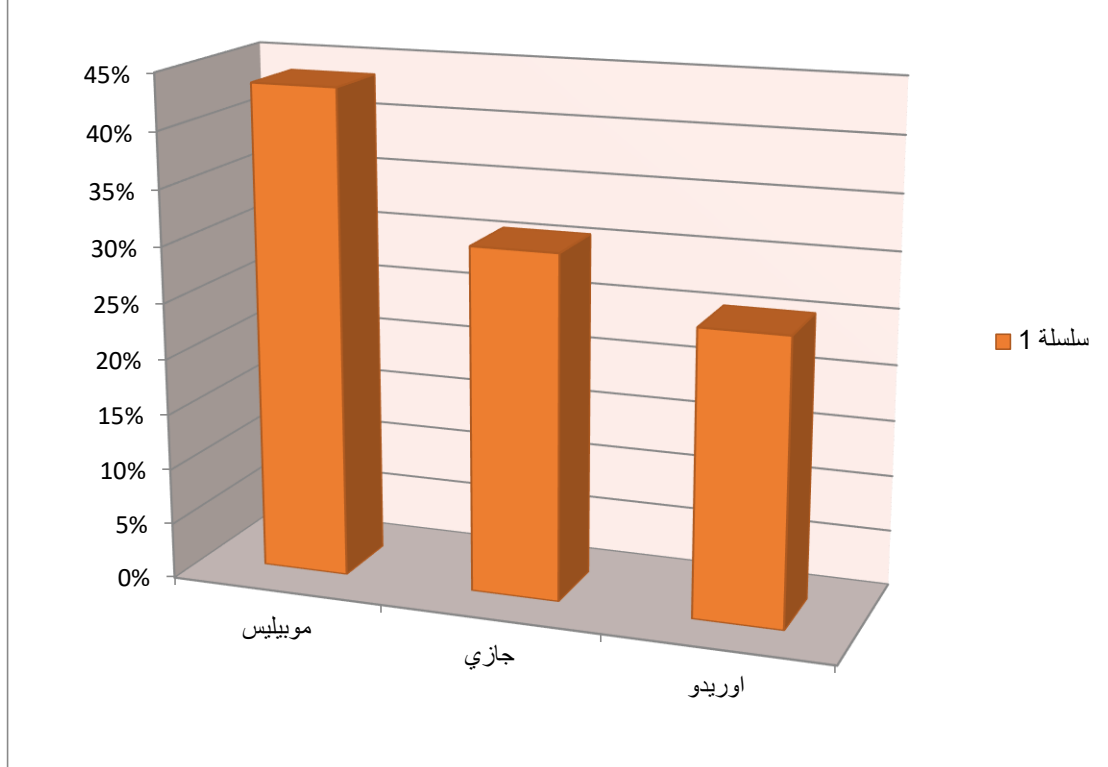
### تمويل الشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في الجزائر (18-40 عامًا؛ ANSEJ)



المصدر: ANSEJ



### يوضح هذا المخطط نسبة المتدكين في شركات الإتصالات الثلاثة في الجزائر (موبيليس، جازي، اوريدو)



يتضح من خلال المؤشرات البيانية المعروضة أن التكنولوجيا المالية أصبحت تمثل محورا أساسيا في تطوير المنظومة البنكية عالميا، إذ تشهد العديد من الدول نسبة متقدمة من اعتماد الحلول الرقمية، سواء على مستوى المؤسسات المالية أو المستخدمين.

ورغم أن الجزائر لا تزال تسجل نسب منخفضة نسبيا في مجالات مثل امتلاك الحسابات البنكية واستخدام وسائل رقمية للدفع الرقمي، فإن السوق الجزائرية تظهر بوادر اهتمام متزايدة بهذه التوجهات.

في ضوء هذه المعطيات، تبرز أهمية دراسة مدى جاهزية البنوك الجزائرية- ومن بينها الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط- للتكيف مع الواقع الجديد.

## المبحث الثالث: الطريقة والأدوات ونتائج الدراسة التطبيقية واختبار الفرضيات

في هذا المبحث، سيتم عرض منهجية معتمدة في الدراسة من خلال توضيح مجتمع الدراسة و عينتها، بالإضافة إلى شرح طرق جمع البيانات.

### المطلب الأول: الطريقة والأدوات

في هذا المطلب، سنقوم بتحديد الطريقة المنهجية التبعة في الدراسة، و التي تعتمد على الاستمارة الاستبانة، مع بيان المراحل التي سوف نمر بها لإعداد هذه الاستمارة و طريقة توزيعها و في نهاية هذا المطلب سيتم التطرق لوصف العينة المدروسة.

#### أولاً: الطريقة

يشمل هذا العنصر تحليل مجتمع وعينة الدراسة.

#### 1- منهجية الدراسة

يعد المنهج وسيلة لتبسيط موضوع البحث والكشف على الحقائق العلمية وبالإضافة إلى تحديد الأسباب والنتائج المرتبطة به عنها، ونظرا لطبيعة موضوع بحثنا الذي يهدف إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ، ونظرا لطبيعة الدراسة الميدانية التي يتطلبها موضوعنا فقد تم اعتماد على المنهج التحليلي للبيانات والمعلومات التي تم جمعها عن طريق الاستبيان.

#### 2-مجتمع الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة: " جميع وحدات الميدانية التي تنتمي إلى مجتمع الدراسة، حيث يتم تحديد وحدة المعينة والخصائص التي نود قياسها والمتغيرات التي نود استخدامها"، فمجتمع هذه الدراسة يتمثل في الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط CNEP.

#### 3-عينة الدراسة

تعد العينة الطريقة الأكثر شيوعا في معظم البحوث العلمية، وتعرف بأنها: "نموذجا يشمل ويعكس جانبا أو جزءا من وحدات المجتمع الأصلي المعني بالبحث، تكون ممثلة له بحيث تحمل صفاته المشتركة، وهذا

النموذج أو الجزء يعني الباحث عن دراسة كل وحدات ومفردات المجتمع الأصل، خاصة في حالة صعوبة أو استحالة دراسة كل تلك وحدات المجتمع المعني بالبحث"، أما عينة الدراسة فقد اقتضت على موظفي الصندوق الوطني لتوفير و الاحتياط CNEP وكالة الوادي، تقرت، ورقلة، المغير، بسكرة وقد تم توزيع 200 استمارة على جميع أفراد العينة، وتم استرجاع 150، فيما تم الغاء 30 استمارة، أي أن الاستثمارات القابلة للدراسة هي 120 استمارة.

الجدول رقم (03): الاستثمارات الموزعة والمسترجعة والملغاة والقابلة للدراسة

الاستثمارات الموزعة	الاستثمارات المسترجعة	الاستثمارات غير المسترجعة	الاستثمارات الملغاة	الاستثمارات المدروسة	نسبة الردود
200	150	50	30	120	60%

المصدر: من إعداد الطالبات

ثانيا: الأدوات

يشمل هذا العنصر الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات وكذلك البرامج والأدوات الإحصائية المستعملة في تحليل الدراسة.

1-الأدوات المستخدمة في جمع المعلومات

تعتبر الاستمارة من أهم أدوات جمع المعلومات، وتعرف: " أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد وعادة ما تكون عبارة عن نموذج يحتوي عددا من الأسئلة يطلب من عينة الدراسة الإجابة عنها"، وقد تطلب بناء الاستمارة عدة مراحل هي:

1-1مرحلة تصميم الاستمارة

تم إعداد الاستمارة خصصت لجمع المعلومات، بحيث تغطي هذه المعلومات فرضيات وأهداف الدراسة، وقد اجتهدنا على أن تكون هذه المعلومات واضحة ومفهومة من قبل الأفراد المستجوبين. شملت المعلومات الواردة في الاستمارة أهم الأسئلة التي يمكن أن تجيب على فرضيات البحث.

سبقت محاور الاستمارة ديباجة تضمنت موضوع البحث والهدف منه، مع تقديم مختصر للشهادة العلمية المراد الحصول عليها، والمؤسسة المانحة لهذه الشهادة والتي ينتمي إليها الباحث، كما تم إعلام الأفراد المستجوبين بأهمية رأيهم في الموضوع ورجائهم للإجابة على أسئلة الاستمارة بدقة وموضوعية، مع التأكيد لهم بأن المعلومات التي يقدموها سوف تحظى بالسرية التامة ولا يتم استخدامها إلا في إطارها العلمي فقط، وفي الأخير تم شكرهم على حسن تعاونهم.

## 1-2 محتوى الاستمارة

احتوت الاستمارة على مجموعة من الأسئلة يقوم أفراد العينة بالإجابة عنها وفق اختيار بديل من 05 بدائل (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة)، وقد تم تقسيمها إلى جزئين على النحو التالي:

❖ **الجزء الأول:** يتكون من أسئلة عامة تتعلق بالبيانات الشخصية لأفراد العينة ويتكون من أربع فقرات (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المنصب).

❖ **الجزء الثاني:** يناقش فرضيات الدراسة وقد تم تقسيمه إلى 3 محاور كما يلي:

- **المحور الأول:** التكنولوجيا المالية يتكون من 10 عبارات.
- **المحور الثاني:** الشمول المالي يتكون من 10 عبارات.
- **المحور الثالث:** العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي ويتضمن 5 عبارات.

## 1-3 مرحلة صدق الاستمارة

قبل اختبار الفرضيات قام الباحث بالتأكد من موثوقية الأداة المستخدمة في القياس، إذ تعكس الموثوقية درجة ثبات أداة القياس: الثبات الداخلي والثبات الخارجي؛ فالثبات الداخلي فيُقصد به مدى اتصاف عبارات القياس بالتناسق الداخلي، أما الثبات الخارجي فيتعلق بدرجة ثبات أداة القياس بمرور الوقت، وقد اقتضت هذه الدراسة على اختبار درجة الثبات الداخلي للاستبانة فقط، وذلك بالاعتماد على تحكيمها من قبل مجموعة من الأساتذة وكذلك حساب معامل ألفا كرونباخ.

أ- التحكيم من قبل الاساتذة

بعد الانتهاء من تصميم الاستمارة وصياغة الأسئلة التي تخدم موضوع الدراسة، تم عرضه على مجموعة من الأساتذة المحكمين بغية التأكد من سلامة بنائه، وتصحيح الأخطاء التي قد تحول دون الوصول إلى تحقيق الأهداف المرجوة من البحث، وقد تم الأخذ بالتوجيهات المقدمة من الأساتذة الذين قدموا عدة ملاحظات أهمها:

- إعادة صياغة بعض الأسئلة وتبسيطها حتى تكون مفهومة من طرف الأفراد المستجوبين؛
- تفادي وتجنب استخدام الأسئلة المركبة والطويلة.

ب- حساب معامل الفا كرومباخ: يظهر الجدول التالي معامل الفا كرومباخ لمحاور الاستبانة وإجمالي فقراتها: الجدول رقم (04): معامل الثبات لفقرات الاستمارة (ألفا كرونباخ).

الصدق	الثبات	عدد الفقرات	محاور الاستبانة
0.841	0.708	9	المحور الأول: التكنولوجيا المالية
0.881	0.777	10	المحور الثاني: الشمول المالي
0.889	0.792	5	المحور الثالث: العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي
2.611	2.277	24	عدد العبارات

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss).

نلاحظ من خلال الجدول السابق أن جميع المحاور تتمتع بمعاملات ثبات وصدق مرتفعة (كلها فوق 0.7)، وهو ما يشير إلى تجانس الفقرات وموثوقية الأداة.

أي أنه يمكن اعتبار الاستبانة ككل أداة موثوقة وصادقة لقياس الأهداف البحثية المتعلقة بها.

### 1-4 توزيع الاستمارة

بعد الانتهاء من تصميم وإعداد الاستمارة جاءت مرحلة توزيعها على عينة الدراسة، وقد تمت هذه العملية عن طريق الاتصال المباشر بأفراد العينة، مع حرص الباحث على التواجد أثناء عملية ملئها من طرف الأفراد المعنيين من أجل إزالة اللبس والغموض اللذان قد يُصادفان الأفراد أثناء عملية ملء الاستمارة، وذلك حتى تكون إجاباتهم أكثر دقة وموضوعية، كما تم ترك الاستمارات عند بعض أفراد العينة بسبب تعذر الحضور أثناء عملية ملئها.

### 3- مقياس ليكرت

لقد تم استخدام مقياس ليكرت الخماسي المكون من خماسي درجات، وذلك لقياس درجة استجابات أفراد العينة محل الدراسة لفقرات الاستمارة، والجدول الموالي يوضح ذلك:

#### الجدول رقم (05): درجات مقياس ليكرت الخماسي

الاستجابة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الوزن	1	2	3	4	5
الدرجة	1.80-1	2.60-1.80	3.40-2.60	4.20-3.40	5-4.20

المصدر: من إعداد الطالبات.

### ثالثا: الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة

تتمثل الأدوات الإحصائية والبرامج المستخدمة في دراستنا في:

#### 1- الأدوات الإحصائية

تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية من أجل القيام بقراءة ودراسة أجوبة عينة الدراسة حول موضوع الدراسة، ومن هذه الأدوات نجد:

- المتوسط الحسابي المرجح: مجموع القراءات مقسوما على عددها، وهو أكثر مقاييس المتوسطات استخداما.
- الانحدار الخطي البسيط: هو أداة رياضية تستخدم لتقدير العلاقة بين متغيرين أو أكثر، أحد هذه المتغيرات يسمى متغيرا تابعا، وهو الذي تتأثر قيمة المتغير المستقل ويسمى بالمتغير الدال، والآخر يسمى بالمتغير المستقبل وهو يؤثر في قيمة المتغير التابع ويسمى بالمتغير المفسر.
- الانحدار الخطي المتعدد: وهو الانحدار الذي يستخدم في التنبؤ بظاهرة مستقبلية من خلال أكثر من متغير مستقل واحد.

## 2- البرامج المستخدمة في معالجة البيانات:

تم استعمال برنامج spss v25 والذي يعني برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث كان في بادئ الأمر يستعمل في دراسات العلوم الاجتماعية، إلا أنه تطور استخدامه في فروع العلم الأخرى نظرا لحاجة الباحثين له وهو ما تم القيام به في دراستنا هذه.

## المطلب الثاني: خصائص عينة الدراسة التطبيقية

سيتم فيما يلي تحليل الخصائص الديمغرافية للعينة محل الدراسة وذلك من حيث الجنس، العمر، المؤهل العلمي، الخبرة المهنية، المنصب، حيث تساعد هذه الخصائص في التحليل في مراحل لاحقة.

### 1- تحليل خصائص أفراد حسب الجنس

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب الجنس:

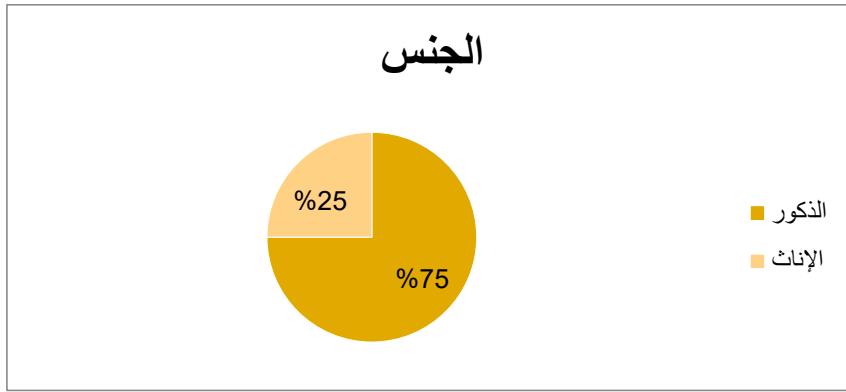
الجدول رقم (06): توزيع العينة حسب الجنس.

النسبة	التكرار	البيان
75%	90	ذكر
25%	30	أنثى
%100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب الجنس، نلاحظ بأن غالبية أفراد عينة الدراسة هم ذكور وذلك حيث بلغ عددهم 90 فردا أي بنسبة 75% من إجمالي أفراد العينة، فيما بلغ عدد الإناث 30 فردا بنسبة 25%.

الشكل رقم (13): توزيع العينة حسب الجنس.



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

## 2- تحليل خصائص أفراد العينة حسب العمر

الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب العمر:

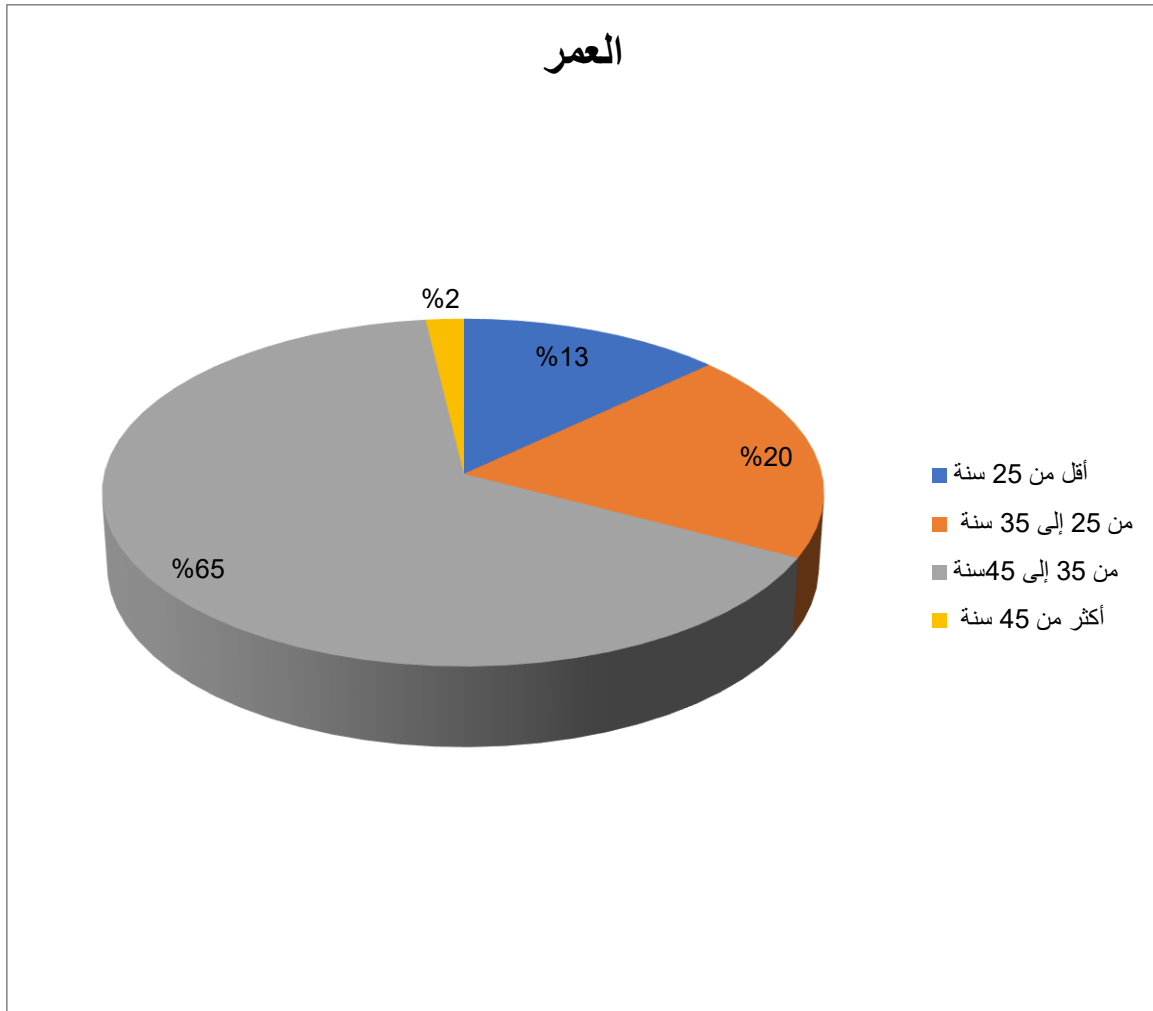
الجدول رقم (07): توزيع أفراد العينة حسب العمر.

النسبة المئوية	التكرار	البيان
8.33%	10	أقل من 25 سنة
12.5%	15	من 25 إلى 35 سنة
41.67%	50	من 35 إلى 45 سنة
37.5%	45	أكثر من 45 سنة
%100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب العمر، يتضح أكبر فئة عمرية هي من 35 إلى 45 سنة بنسبة 41.67%، تليها الفئة أكثر من 45 سنة بنسبة 37.5%، ثم تليها من 25 إلى 35 سنة بنسبة 12.5% و في الاخير فئة أقل من 25 سنة بنسبة 8.33%.

الشكل رقم (14): توزيع العينة حسب العمر



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

### 3- تحليل خصائص أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب سنوات الخبرة:

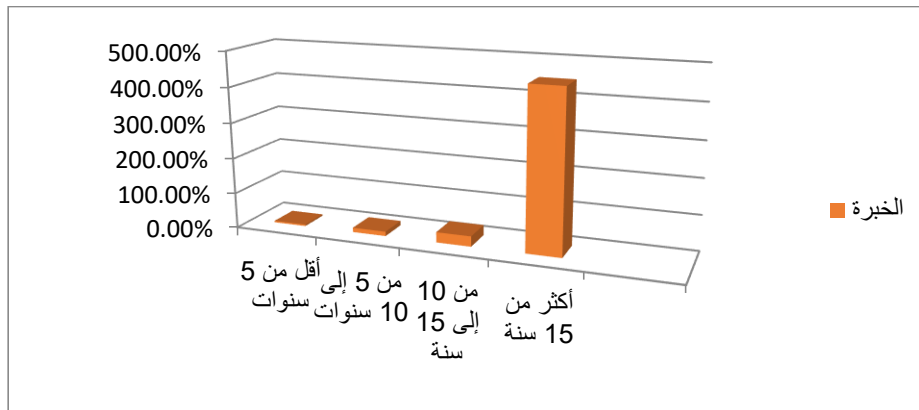
الجدول رقم (08): توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
4.17 %	5	اقل من 05 سنوات
12.5 %	15	من 05 الى 10 سنوات
29.17 %	35	من 10 الى 15 سنة
54.16 %	65	أكثر من 15 سنة
100 %	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب سنوات الخبرة، نلاحظ ان أكبر فئة ذات خبرة مهنية هي الفئة من الأكثر من 15 سنة بنسبة % 54.16، تليها من 10 إلى 15 سنة بنسبة %29.17، وفي الأخير من 05 الى 10 سنوات بنسبة % 12.5، تليها أقل من 5 سنوات خبرة ب نسبة % 4.17.

الشكل رقم (15): توزيع العينة حسب سنوات الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

#### 4- تحليل خصائص أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

الجدول الموالي يبين توزيع افراد العينة حسب المستوى التعليمي:

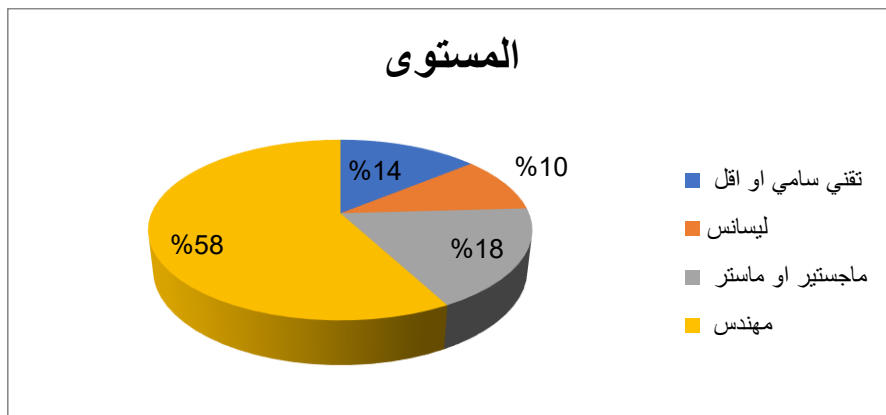
الجدول رقم (09): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

النسبة المئوية	التكرار	البيان
29.17 %	35	تقني سامي أو أقل
20.83%	25	ليسانس
37.5%	45	ماجستير أو ماستر
12.5%	15	مهندس
%100	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

من خلال الجدول الذي يوضع توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي، ماجستير أو ماستر هم الأكثر بنسبة % 37.5، تليها أصحاب تقني سامي أو أقل بنسبة %29.17، ثم الليسانس بنسبة %20.83، وفي الأخير المهندس بنسبة %12.5.

الشكل رقم (16): توزيع العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

5- تحليل خصائص أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة

الجدول الموالي يبين توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة:

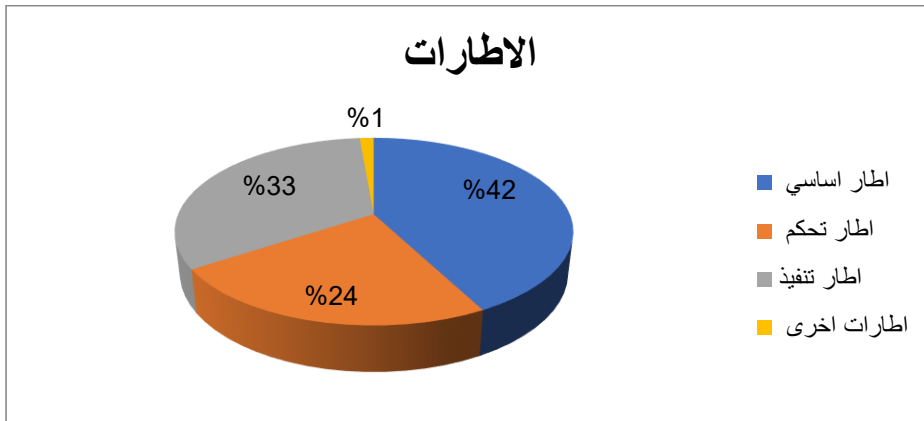
الجدول رقم (10): توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة

النسبة المئوية	التكرار	البيان
37.5 %	45	إطار أساسي
20.83 %	25	إطار تحكم
29.17 %	35	إطار تنفيذ
12.5 %	15	أخرى . . .
100%	120	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

من خلال الجدول الذي يوضح توزيع أفراد العينة حسب المنصب في المؤسسة، بأن الإطار الأساسي بالمؤسسة هي الأكثر وهي بنسبة 37.5%، تليها إطار تنفيذ بنسبة 29.17%، ثم إطار تحكم بنسبة 20.83%، فيما سجلنا بأن هناك مناصب أخرى دون ذكرها بنسبة 12.5%.

الشكل رقم (17): توزيع العينة حسب المنصب في المؤسسة



المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

### المطلب الثالث: تفسير وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو متغيرات الدراسة

حتى يتسنى لنا وصف الدراسة بصورة كاملة ومفصلة وبشكل يخدم إجراءات البحث العلمي، وجب أن يتم تنظيم تلخيص ووصف البيانات وصفا كميًا، وذلك من خلال أدوات الإحصاء الوصفي.

#### 1- تفسير وتحليل اتجاهات فقرات المحور الأول: التكنولوجيا المالية.

تم الاعتماد على كل من أداة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لوصف البيانات المستمدة من إجابات أفراد عينة الدراسة حول مدى استخدام التكنولوجيا المالية بالمؤسسة محل الدراسة وصفا كميًا، والجدول الآتي يوضح ذلك.

الجدول رقم (11): يوضح تحليل استجابة عينة الدراسة لمحور استخدام التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة

الرقم	العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء.	0.878	3.95
2	تساهم الحلول الرقمية في تقليل الحاجة للحضور الفعلي للفرع.	0.862	4.08
3	تستخدمون أدوات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات التمويل والإقراض.	0.870	3.84
4	ساهمت التطبيقات المصرفية على تقليل الضغط على موظفي الفروع.	0.730	3.93
5	تؤدي التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء.	0.812	3.75

3.72	0.879	تعتقد ان التكنولوجيا المالية تقلل من مخاطر الاحتيال في المعاملات.	6
3.72	1.236	تساهم التكنولوجيا المالية في الوصول إلى عملاء في مناطق نائية.	7
4.05	0.977	واجهتم تحديات في تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة في القطاع المصرفي.	8
3.97	1.012	ترى أن التكنولوجيا المالية تهدد بعض الوظائف التقليدية في القطاع المصرفي.	9
3.8907	50764	استخدام التكنولوجيا المالية	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات برنامج (spss v25).

يتضح لنا من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

تحليل البيانات المتحصل عليها من عينة الدراسة على برنامج SPSS، تم الحصول على النتائج الآتية:

المتوسط (3.95) قريب جداً من 4، مما يدل على اتفاق جيد بأن التكنولوجيا سهلت الخدمات. الانحراف (0.878) يدل على تباين متوسط في الآراء: الأغلبية موافقة ولكن يوجد جزء بسيط متردد أو غير راضٍ بنفس الدرجة.

المتوسط (4.08) الأعلى بين جميع العبارات، يشير إلى موافقة قوية جداً بأن الحلول الرقمية قللت الحضور. الانحراف (0.862) رغم أنه مرتفع نسبياً، إلا أنه لا يؤثر على أن الإجماع هنا واضح.

المتوسط (3.84) مقبول جيداً، مما يعني أن الموظفين يشعرون باستخدام البيانات في اتخاذ القرار. الانحراف (0.870) يدل على تباين متوسط في استخدام هذه الأدوات داخل الفروع.

المتوسط (3.93) قريب جداً من 4، مما يدل على اعتقاد قوي بهذه الفائدة. الانحراف (0.730) يعتبر الأقل بين جميع العبارات، مما يشير إلى أن الآراء هنا شبه موحدة وقليلة التفاوت

المتوسط (3.75) أقل مقارنة بباقي العبارات، مما يعني أن هناك اعتراف بتحسين التجربة ولكن ليس بنفس القوة. الانحراف

(0.812) يظهر تباين بسيط، مما يعني أن البعض قد لا يشعر بنفس مستوى التحسين في تجربة العميل

أظهرت النتائج أن المشاركين يميلون إلى الموافقة على أن التكنولوجيا المالية تقلل من مخاطر الاحتيال، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.72) وهو مستوى جيد يميل نحو الإيجابية، مع انحراف معياري منخفض نسبياً (0.879) مما يدل على أن آراء المشاركين كانت متقاربة ومتناغمة في هذا الجانب.

وفيما يخص مساهمة التكنولوجيا المالية في الوصول إلى عملاء في المناطق النائية، بلغ المتوسط الحسابي (3.72)، مما يعبر عن موافقة معتدلة من قبل المشاركين. إلا أن الانحراف المعياري المرتفع (1.236) يشير إلى وجود تباين ملحوظ في الآراء، حيث أن بعض المشاركين وافقوا بشدة بينما أبدى آخرون تحفظهم.

أما فيما يتعلق بتحديات تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة في القطاع المصرفي، فقد أظهرت النتائج أن هناك موافقة قوية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.05)، وهو من أعلى القيم المسجلة. كما أن الانحراف المعياري (0.977) يشير إلى أن أغلب الآراء كانت متقاربة نسبياً مع بعض التفاوت البسيط.

وفيما يخص أثر التكنولوجيا المالية على التهديد الذي يطال الوظائف التقليدية، أظهر المشاركون موافقة عالية أيضاً، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.97)، مع انحراف معياري قدره (1.012)، مما يدل على وجود اتفاق عام، ولكن مع بعض الاختلافات في شدة القلق الذي عبّر عنه المشاركون.

**تفسير النتائج المتحصل عليها:** المحور الثاني للدراسة والذي مفاده "كون التكنولوجيا المالية فعالة أم لا بالمؤسسة" قدرت قيمة المتوسط الحسابي (3.8907) والتي تعد مرتفعة وهذا يدل على رضا واضح عن دورها في تحسين العمليات والخدمات.

2-تحليل نتائج محور دور الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة:

تم الاعتماد على كل من أداة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لوصف البيانات المستمدة من الإجابات أفراد عينة الدراسة حول دور الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة وصفا كميًا، والجدول الآتي يوضح ذلك.

جدول رقم (12): نتائج محور دور الشمول المالي في المؤسسة محل الدراسة

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحساب
1	تقدم مؤسسة خدمات مالية موجهة خصيصا للفئات منخفضة الدخل.	1.446	3.03
2	يمكن لأي مواطن فتح حساب بنكي بسهولة دون تعقيدات إدارية.	1.327	3.36
3	لديكم خدمات مالية رقميا(تطبيقات، مواقع إلكترونية) يستخدمها العملاء بفعالية.	1.356	3.33
4	توجد جهود داخل البنك لتوسيع الانتشار في مناطق الريفية أو النائية.	1.553	2.97
5	يتم تدريب الموظفين بشكل دوي حول الشمول المالي والتعامل مع الفئات الهشة.	1.240	3.22
6	العملاء يفهمون غالبا شروط المنتجات المالية(مثل القروض أو الإذخار)	1.413	3.31
7	البنك يساهم في حملات توعية أو تثقيف مالي للمواطنين.	1.125	863.
8	يواجه العملاء مشاكل متكررة في الوصول للخدمات المالية.	1.016	3.78

3.34	1.021	ترى أن ثقة العملاء بالمؤسسة المالية التي تعمل بيها جديدة بشكل عام.	9
3.60	1.08	تعتقد أن البنوك في الجزائر تلعب دور فعال في تعزيز الشكول المالي.	10
3.4300	73320	دور الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معلى مخرجات (spss v25).

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

المتوسط الحسابي (3.03) يدل على موافقة معتدلة على تقديم المؤسسة لخدمات مالية موجهة للفئات منخفضة الدخل. أما الانحراف المعياري (1.446) فيدل على تباين كبير في الآراء، مما يشير إلى أن بعض المشاركين كانوا يوافقون بشكل كبير على هذه الخدمات بينما الآخرين كانوا أقل توافقًا.

المتوسط الحسابي (3.36) يدل على موافقة معتدلة على سهولة فتح الحسابات البنكية. أما الانحراف المعياري (1.337) فيدل على وجود تباين متوسط بين الآراء، مما يعني أن معظم الناس يعتقدون أن فتح الحسابات أمر سهل، لكن هناك من يواجهون بعض التحديات.

المتوسط الحسابي (3.33) يدل على موافقة معتدلة على فعالية استخدام الخدمات الرقمية مثل التطبيقات والمواقع الإلكترونية. أما الانحراف المعياري (1.356) فيدل على تباين في الآراء، مما يعني أن بعض العملاء يستخدمون هذه الخدمات بشكل فعال بينما البعض الآخر قد لا يجدها مفيدة بنفس القدر.

المتوسط الحسابي (2.97) يدل على أن الرأي قريب من الحياد مع ميل طفيف للسلبية تجاه جهود البنك في المناطق الريفية. أما الانحراف المعياري (1.553) فيدل على أن الآراء متباينة جدًا، مما يشير إلى أن بعض المشاركين يرون أن الجهود غير كافية بينما يعتقد آخرون أنها مرضية.

المتوسط الحسابي (3.22) يدل على موافقة خفيفة على وجود تدريب دوري للموظفين. أما الانحراف المعياري (1.240) فيدل على تباين متوسط في الآراء، مما يعني أن البعض يرى أن التدريب كافٍ بينما يرى البعض الآخر أنه قد يكون غير كافٍ.

المتوسط الحسابي (3.31) يدل على موافقة معتدلة على أن العملاء يفهمون شروط المنتجات المالية. أما الانحراف المعياري (1.413) فيدل على تباين كبير بين الآراء، مما يشير إلى أن بعض العملاء قد يواجهون صعوبة في فهم هذه الشروط.

المتوسط الحسابي (3.86) يدل على موافقة قوية على أن البنك يساهم في حملات التوعية المالية. أما الانحراف المعياري (1.125) فيدل على اتفاق كبير بين الآراء، مما يعني أن الغالبية ترى أن الحملات التوعوية فعّالة.

المتوسط الحسابي (3.78) يدل على موافقة قوية على وجود مشاكل متكررة في الوصول إلى الخدمات المالية. أما الانحراف المعياري (1.016) فيدل على أن الآراء كانت متقاربة جداً، مما يعني أن معظم المشاركين يوافقون على وجود هذه المشكلة.

المتوسط الحسابي (3.34) يدل على موافقة معتدلة على وجود ثقة معقولة من العملاء في المؤسسة المالية. أما الانحراف المعياري (1.021) فيدل على اتفاق كبير بين الآراء، مما يعني أن معظم المشاركين يثقون في المؤسسة المالية.

المتوسط الحسابي (3.60) يدل على موافقة قوية نسبياً على أن البنوك في الجزائر تساهم في تعزيز الشمول المالي. أما الانحراف المعياري (1.08) فيدل على اتفاق كبير بين الآراء حول هذا الموضوع، مما يعني أن الغالبية توافق على دور البنوك في تعزيز الشمول المالي.

**تفسير النتائج المتحصل عليها:** المحور الثالث للدراسة والتي مفادها " دور الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة " قدرت قيمة المتوسط الحسابي العام ب (3.3400) إلى أن المؤسسة تلعب دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي، حيث يتمتع العملاء بثقة معتدلة في الخدمات المقدمة، خاصة في التوعية المالية، ومع ذلك توجد تحديات في التوسع بالمناطق الريفية وتحسين فهم شروط المنتجات المالية، مما يتطلب تحسين الجهود في هذه المجالات.

## جدول رقم (13): نتائج العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

الرقم	العبارات	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي
1	تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية مثل (تطبيقات الرقمية، الدفع عبر الهاتف) سهلت على الناس الوصول إلى الخدمات المالية	1.199	3.58
2	تستخدم التكنولوجيا (الهاتف الذكي أو الأنترنت) بشكل منتظم لتنفيذ معاملاتك اليومية.	1.303	3.28
3	ترى أن ضعف التغطية بالأنترنت أو نقص المعرفة الرقمية يحد من استفادة بعض الناس من الخدمات المالية.	1.427	3.22
4	تعتقد أن التكنولوجيا ساعدت في إدماج فئات جديدة في النظام المالي مثل الشباب أو سكان المناطق النائية.	1.283	3.16
5	ترى أن التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يعزز الشمول المالي في المستقبل.	1.453	3.30
	<b>العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي</b>	98695	3.3057

المصدر: من إعداد الطالبات بالاعتماد على معلى مخرجات (spss v25).

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية مثل التطبيقات الرقمية والدفع عبر الهاتف سهلت على الناس الوصول للخدمات المالية".

المتوسط الحسابي 3.58 يدل على أن المشاركين يعتقدون بشكل عام أن الخدمات المالية الرقمية سهلت الوصول إلى الخدمات المالية، بينما الانحراف المعياري 1.119 يدل على توافق ملحوظ بين الآراء.

تستخدم التكنولوجيا الهاتف الذكي أو الأنترنت بشكل منتظم لتنفيذ معاملاتك المالية".

المتوسط الحسابي 3.28 يدل على أن المشاركين يستخدمون بشكل معتدل التكنولوجيا لتنفيذ معاملاتهم المالية، بينما الانحراف المعياري 1.303 يدل على تفاوت في استخدام هذه التكنولوجيا بين الأفراد.. ترى أن ضعف التغطية بالإنترنت أو نقص المعرفة الرقمية يحد من استفادة بعض الناس من الخدمات المالية".

المتوسط الحسابي 3.22 يدل على أن هناك موافقة معتدلة على أن ضعف الإنترنت أو نقص المعرفة الرقمية يحد من استفادة البعض من الخدمات المالية، بينما الانحراف المعياري 1.427 يدل على تباين كبير في الآراء.

تعتقد أن التكنولوجيا ساعدت في إدماج فئات جديدة في النظام المالي مثل الشباب أو سكان المناطق النائية".

المتوسط الحسابي 3.16 يدل على أن المشاركين يرون بشكل معتدل أن التكنولوجيا ساعدت في إدماج فئات جديدة في النظام المالي، بينما الانحراف المعياري 1.283 يدل على تباين متوسط في الآراء.

ترى أن التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يعزز الشمول المالي في المستقبل".

المتوسط الحسابي 3.30 يدل على أن المشاركين يرون بشكل معتدل أن التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية يمكن أن يعزز الشمول المالي في المستقبل، بينما الانحراف المعياري 1.453 يدل على تباين ملحوظ في الآراء

**تفسير النتائج المتحصل عليها: المحور الثالث للدراسة والتي مفادها " العلاقة بين التكنولوجيا المالية**

**والشمول المالي**" قدرت قيمت المتوسط الحسابي العام ب3.3075 تظهر النتائج ان المشاركين يرون أن

الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا تسهم بشكل كبير في تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، رغم أن هناك تفاوت في مدى استخدام هذه الخدمات والتأثيرات المترتبة على ضعف التغطية بالإنترنت والمعرفة الرقمية، كما أن التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية يساهم بشكل معتدل في تعزيز الشمول المالي، مع وجود تباين في الآراء حول فعالية هذه الحلول في إدماج فئات جديدة في النظام المالي.

### المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

تم الاعتماد على مجموعة من الأدوات الإحصائية التي تتماشى مع طبيعة الموضوع، لاختبار فرضيات الدراسة وإيجاد الدلائل الإحصائية للفروض الموضوعة وكذا تأكيد صحة هذه الفرضيات.

**أولاً\_ اختبار الفرضية الرئيسة الأولى:** تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية للفئات غير المخدومة.

الجدول رقم (14):

القيمة	معامل الارتباط (R)	معامل التفسير R <sup>2</sup>	قيمة F	مستوى الدلالة (sig)	معاملات الانحدار	قيمة t	مستوى الدلالة (sig)
المؤشر	0.250	0.062	7.864	0.005	A	2.804	0.250
ر					B	0.005	0.003

مصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج (spss v25)

ثانيا-اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: تم صياغة فرضيتين إحصائيتين هما:

- الفرضية الصفرية (H<sub>0</sub>): لا توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية

وتعزيز الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة

- الفرضية البديلة (H<sub>1</sub>): توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز

الشمول المالي بالمؤسسة محل الدراسة.

الجدول رقم (15): نتائج تحليل الارتباط بين استخدام التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي بالمؤسسة

محل الدراسة

مستوى الدلالة (sig)	قيمة t	معاملات الانحدار	مستوى الدلالة (sig)	قيمة F	معامل التفسير R <sup>2</sup>	معامل الارتباط (R)
0.000	4.010	2.025	A	7.864	0.06	0.25
0.006	2.804	0.361	B			

معادلة نموذج الانحدار البسيط:  $Y = 2.025 + 0.361x_1 + e_i$

المصدر: تم إعداد الجدول بناء على مخرجات برنامج (spss v25)

يتضح من خلال الجدول أعلاه ما يلي:

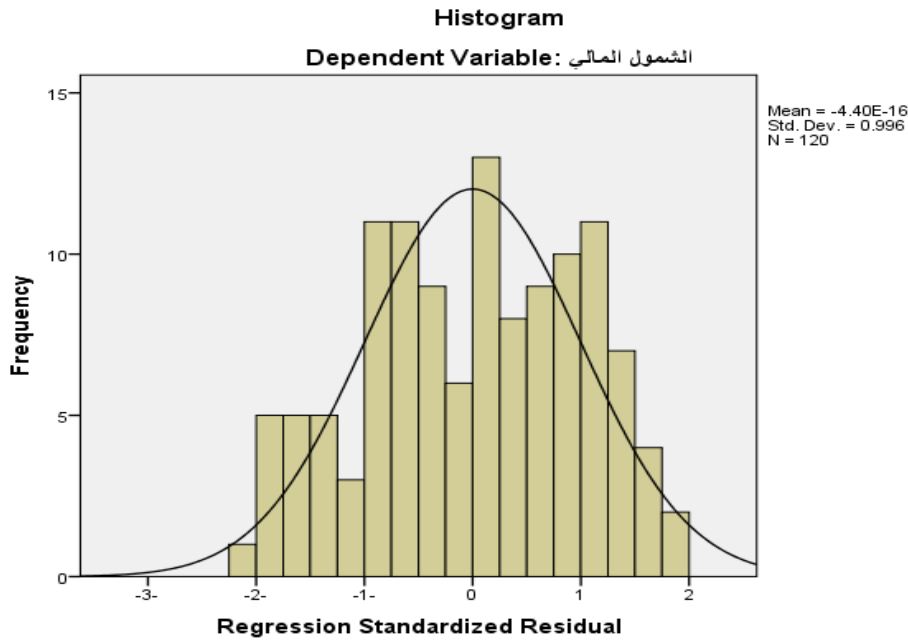
- من خلال معامل الارتباط بيرسون الذي بلغت قيمته:  $r=0.25$  وهو موجب ويدل ذلك أن اتجاه العلاقة بين المتغيرين طردية (موجبة) أي أن استخدام التكنولوجيا المالية له تأثيراً إيجابياً على الشمول المالي حيث كلما ازدادت مستويات استخدام التكنولوجيا المالية يعقبه زيادة في الشمول المالي.

-معامل التحديد المعدل  $0.06$ ، حيث يتضح بأن الشمول المالي تفسر (فعاليته) بـ  $6\%$  من التغيرات التي تحدث في درجة الشمول المالي وهذا لآراء المستجوبين والباقي راجع إلى عوامل أخرى.

- قيمة الاختبار  $F$  المحسوبة بلغت  $7.864$  كما أن مستوى الدلالة يساوي  $0.006$  مما يعني رفض فرضية العدم وقبول الفرضية البديلة، أي توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

بناءً عليه قرار اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية ( $H_0$ ) نقبل الفرضية البديلة ( $H_1$ ) يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية  $0.05$  لاستخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي.

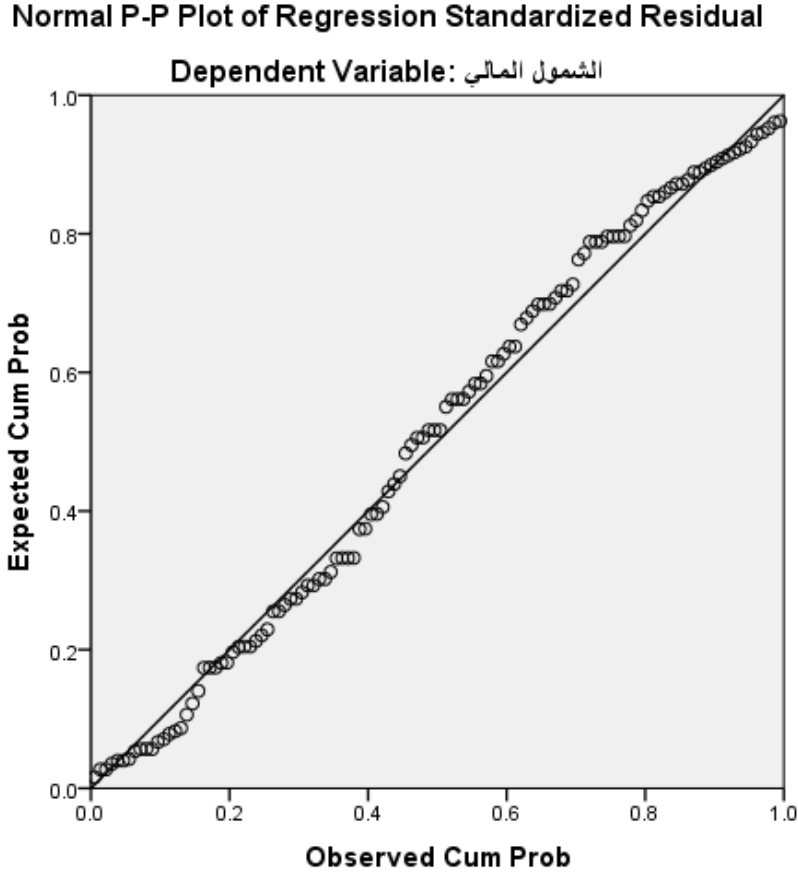
الشكل رقم (18): طبيعة التوزيع الطبيعي



من إعداد الطالبات بالاعتماد على مخرجات (SPSS)

ومن الشكل أعلاه يلاحظ بأن المدرج التكراري والذي يستخدم للتعرف على البيانات تتوزع حسب التوزيع الطبيعي

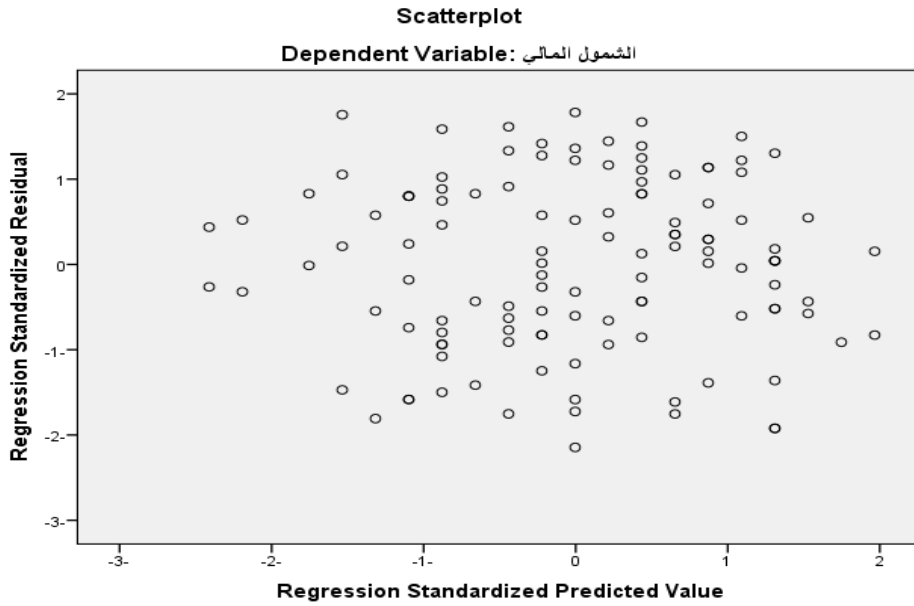
الشكل رقم (19):



المصدر من إعداد الطالبات بناء على مخرجات (SPSS)

ومن الشكل أعلاه يلاحظ بان جميع النقاط تتجمع حول الخط وبالتالي فان البيانات (البواقي) تتوزع حسب التوزيع الطبيعي وهذا ما يدل على أن اختبار إتباع التوزيع الطبيعي.

الشكل رقم (20): يوضح الشمول المالي



من إعداد الطلبة بالاعتماد على برنامج (SPSS)

ومن خلال الشكل أعلاه نلاحظ الانتشار اللبواقي مع القيم المتوقعة ومنه يتضح عدم وجود نمط معين للنقاط في الشكل وهذا ما يتسق مع شرط تحقيق الخطية.

مناقشة فرضيات الفرعية للدراسة

✓ "تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول الى الخدمات المالية"

تم قبول الفرضية، حيث أظهرت النتائج وجود علاقة معنوية وإيجابية بين التكنولوجيا المالية وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية

✓ "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي"

✓ تم قبول الفرضية أثبتت النتائج وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية ومستوى الشمول

المالي، مما يدل على أن التكنولوجيا المالية تلعب دورا حقيقيا في تعزيز استخدام الخدمات المالية

✓ "لا توجد دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي"

تم رفض الفرضية، لان النتائج أظهرت دلالة إحصائية قوية للعلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، مما ينفي صحة هذه الفرضية العدمية.

### خلاصة الفصل التطبيقي:

في ختام هذا الفصل، تم التطرق إلى مفهوم التكنولوجيا المالية، مع تسليط الضوء على واقعها على المستويين الإقليمي والوطني، خاصة في الجزائر، حيث يشهد القطاع المالي تطورات متسارعة بفعل تبني الحلول الرقمية الحديثة. كما تم تقديم نبذة عن البنك الوطني للتوفير والاحتياط، باعتباره أحد الفاعلين الرئيسيين في تعزيز الشمول المالي عبر إدماج التكنولوجيا المالية في خدماته.

اعتمادًا على التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS، تم استعراض الخصائص الديموغرافية لعينة الدراسة من حيث النوع الاجتماعي، سنوات الخبرة، والمستوى التعليمي، مما وفر قاعدة بيانات دقيقة لدراسة العلاقة بين استخدام التكنولوجيا المالية وتفعيل الشمول المالي.

وفي هذا الإطار، تم استخدام تحليل الانحدار الخطي لقياس أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي داخل المؤسسة محل الدراسة، مما أتاح الوصول إلى نتائج ذات دلالة إحصائية تدعم الفرضيات المقترحة، وتؤكد أهمية الابتكار المالي في تعزيز الاستقرار والنمو في القطاع المصرفي الجزائري

الخاتمة

## الخاتمة:

في ضوء التحليل الذي تم القيام به حول أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي، تبين أن الابتكار الرقمي يلعب دورًا محوريًا في تحقيق تكافؤ الفرص المالية للفئات غير المخدومة مصرفيًا. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة ارتباط إيجابية معتدلة بين استخدام أدوات التكنولوجيا المالية وزيادة معدلات الشمول المالي، حيث بلغ معامل الارتباط (0.250)، مع دلالة إحصائية قوية ( $\text{Sig} = 0.003$ )، مما يعزز الفرضية الأساسية للدراسة حول أهمية التكنولوجيا المالية كرافعة للشمول المالي.

## اختبار الفرضيات:

تم اختبار الفرضية الرئيسة القائلة بأن "استخدام التكنولوجيا المالية يؤثر إيجابيًا على تعزيز الشمول المالي". وقد أثبت التحليل الإحصائي صحة هذه الفرضية، حيث أظهر الاختبار وجود ارتباط إيجابي معتدل بمقدار (0.250)، مع مستوى دلالة إحصائية قوي ( $\text{Sig} = 0.003$ )، مما يدل على أن العلاقة بين المتغيرين ليست عشوائية بل ذات مغزى حقيقي.

بالتالي، يمكن قبول الفرضية البديلة ورفض الفرضية الصفرية التي كانت تنص على عدم وجود علاقة بين المتغيرين.

## النتائج الأساسية:

ساهم اعتماد الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط على الحلول التكنولوجية في تسهيل عمليات فتح الحسابات المصرفية عن بعد وتقليل الإجراءات التقليدية.

أدت رقمنة الخدمات لدى الصندوق إلى تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء وزيادة معدل رضاهم.

ساعد استخدام التطبيقات الإلكترونية ومنصات الدفع الرقمية في توسيع قاعدة زبائن الصندوق، خاصة في المناطق ذات التغطية المصرفية الضعيفة.

مكنت التكنولوجيا الحديثة الصندوق من تحسين كفاءة معالجة العمليات وتقليل أوقات الانتظار داخل الوكالات.

أسهم التحول الرقمي في تعزيز قدرات الصندوق على تقديم منتجات مالية مبتكرة تلبي احتياجات مختلف شرائح المجتمع.

التوصيات:

- تعزيز الاستثمارات في البنية التحتية الرقمية لتمكين مزيد من الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية.
- تطوير البرامج التعليمية التي ترفع مستوى الوعي المالي الرقمي، خصوصًا للفئات الضعيفة.
- صياغة سياسات تنظيمية توازن بين الابتكار وحماية المستهلك، مع تشجيع المنافسة في السوق المالية الرقمية.
- تشجيع المصارف والمؤسسات المالية التقليدية على التحول الرقمي وتوسيع استخدام التكنولوجيا المالية.

مقترحات لدراسات مستقبلية:

- دراسة تأثير تقنيات التمويل الجماعي (Crowdfunding) على تمويل المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر.
- تحليل دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي للنساء والمجموعات المهمشة.
- استكشاف أثر استخدام العملات المشفرة على الشمول المالي في الأسواق الناشئة.
- تقييم تأثير الأمن السيبراني على ثقة الأفراد في التعامل مع الخدمات المالية الرقمية.
- دراسة دور الشراكات بين البنوك التقليدية وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تحقيق الشمول المالي.

قائمة المصادر

والمراجع

قائمة المصادر والمراجع:

الكتب باللغة العربية:

1. بن قيدة، م، عبد الوهاب، ر. (إشراف). (2021). التكنولوجيا المالية الابتكارات والحلول الرقمية. دار الكتاب الجامعة، المدية، الجزائر.
2. بهناس العباس، رسول حميد، بسياسة بلعباس عز الدين، أسس متطلبات تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، 02، الجزائر 2019.
3. لخير نفيسة، تقنيات المالية الحديثة: صندوق النقد الوطني، 2020.

المجالات العلمية:

1. اثير عبد الله، تأثير التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العدد02، جامعة الجزائر، يونيو 2024.
2. امناس، محمد باسد، موروغيسان سلفام، وستيانا رايبانا بارايتم، التكنولوجيا المالية والشمول المالي: استكشاف الدور الوسيط للمعرفة المالية الرقمية والتأثير المعدل للدعم التنظيمي المدرك، مجلة إدارة المخاطر والشؤون المالية، المجلد 17، العدد108، 2024، <https://doi.org/10.3390/jrfm17030>
3. ايسعد عبد الرحمان وآخرون، التكنولوجيا المالية كمتركز تجربة الصين نموذج ، العدد1، الجزائر/العراق، 2022.
4. حرفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد11، العدد 03، 2019/06/02.
5. خالد فراح، قوفي سعاد، مهاوة أمال، أثر التكنولوجيا والاتصال على فاعلية العمل المصرفي الإلكتروني في ظل جائحة كورونا: دراسة حالة عينة الوكالات البنكية في أم البواقي، المجلد05، العدد01، 2022/02/13.

6. سلركة إبراهيم، وبن عيني رحمة، أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في شمال إفريقيا، أدلة باستخدام تحليل الانحدار الكمي بطريقة العزوم، المركز الجامعي مغنية، مختبر LEPESE، الجزائر، 1 يوليو 2024.

7. سيد عبد القادر فاطمة، الشمول المالي وتأثيره في الحد من الفقر، مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2022.

8. شيناك، تندا، أرلوطاك، وبوتينزا. ج، 2018، تطوير التكنولوجيا المالية، الفرص والمخاطر لصناعة التمويل في العصر الرقمي، في ك. داغستينوب، منافو (محرران)، دفاثر التكنولوجيا المالية (الأوراق التقنية) (المجلد 1)، متاح عبر الرابط <https://ssrn.com/abstract=3409780>

9. الصايغي مريم، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة الإمارات العربية المتحدة، مجلة البحوث والاقتصاد والمناجمنت، عدد 2، الجزائر، 2023.

10. طعانه عبدالله حسن، التكنولوجيا المالية في الأعمال المصرفية، المؤتمر العلمي الدولي السابع لكلية الأعمال بالتشارك مع عمادة البحث العلمي والدراسات العليا، المفرق، الأردن.

11. الطيب حنأن، الشمول المالي، السلسلة التعريفية الكتابية، العدد 1، صندوق النقد العربي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2020.

12. وهبية عبد الرحيم، أشواق بن قدور، توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018/06/20.

#### الرسائل الجامعية:

1. ابراهيمية خلود، صليحة الصالحي، دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي - دراسة حالة البحرين خلال الفترة 2020/2016، مذكرة لنيل شهادة الماستر كلية العلوم الاقتصادية والتجارية قالمه، 2021.

2. بن علقمة مليكة، يوسف سائحي، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسة القانونية الاقتصادية، مجلد 07، العدد 03، المركز الجامعي تمنراست، الجزائر، 2018.

3. بوزانة ايمن، حمدوش وفاء، شركات التكنولوجيا المالية الناشئة كآلية لتمويل المشاريع الصغير والمتوسطة في ظل فيروس كورونا: حالة الدول العربية، مجلة البحوث الإدارية والاقتصادية، 2021/12/31.
4. بوعلاطة محمد، وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته: الأردن والجزائر نموذج، مجلة اقتصاد المال والأعمال، مجلد04، العدد02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، مركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف، ميله، الجزائر، 2020.
5. بولمرج وحيدة، المنتجات البنكية الإسلامية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الدولية، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة فرحات عباس، سطيف، الجزائر، 2022-2023.
6. بيلا جويده، أهمية الابتكارات المالية الرقمية المطورة من قبل المؤسسات الناشئة لتعزيز الشمول المالي، العدد32، الجزائر، 2023.
6. حجاج نفيسة، لزهاري زاويد، التكنولوجيا المالية ثورة الدفع المالي... الواقع والأفاق، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد07، العدد03، سنة 2018.
8. حجريرة الهام، عمر حميدات، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية، دراسة حالة الشركات التكنولوجية المالية المصرية، مجلة الأفق العلمية، مجلد09، العدد01، جامعة غرداية، الجزائر، 2020.
9. حدوش شروق، بن عوالي الجيلالي، بوعقل مصطفي، الخدمات المالية عبر الهاتف النقال M-Pesa: تجربة كينيا، مجلة التنويع الاقتصادي.
10. الداوي اسماء، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، دراسة حالة الجزائر ومقارنتها ببعض الدول العربية 2024، مذكرة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2022/2021.
11. دريوش مريم، تقي الدين بن عرفه، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة جامعة العربي تبسي، مذكرة لنيل شهادة الماستر، جامعة تبسة، 2019.

12. ر شهرة، م. حنان، الشمول المالي ودوره في تحقيق النمو الاقتصادي دراسة حالة بعض الدول، مذكرة لنيل الماجستير، قسم العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، 2023-2024.
13. سعدوني محمد محروس، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات التنمية المستدامة: دراسة تحليلية لواقع الدول العربية، مجلة جامعة الموقوفة للدراسات القانونية والاقتصادية، 52(4).
14. سعيدون سهام، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، مذكرة ماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص مالية وحاسبة، مالية المؤسسة، جامعة يحي فارس، المدينة، الجزائر، 2023/2024.
15. السواح نادر شعبان، مبروك محمد السيد نصير، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر، العدد2، مصر، 2019.
16. صاري علي، التكنولوجيا المالية وتطبيقات الذكاء الاصطناعي من اجل تعزيز الشمول المالي وتمكين الجميع من استخدام النظام المالي الرسمي، مجلة الدراسات المالية والاقتصادية، العدد12، السنة2024.
17. طلحي كوثر، زوادي نهاد، دور ابتكارات التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المالية الإسلامية: بيت التمويل الكويتي نموذجا، مجلة دراسات في المالية الإسلامية والتنمية، العدد07، السنة 2023.
18. العربي إكرام، بلكرشة ليندة، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي، دراسة حالة الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط وكالة تيارات، مذكرة لنيل شهادة الماجستير، جامعة ابن خلدون تيارات، 2023.
19. عمر. ع، آمنة. خ، فاطمة الزهراء. ق، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الشمول المالي بالقطاع المصرفي في الدول العربية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلد07، العدد01ن 2023/03/12.
20. فوجيل أحلام وآخرون، أهمية الشمول المالي للنظام المصرفي، دراسة تحليلية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة ابن خلدون تيارت 2022/2023.
21. لرابي محمد، عرياني عيسى الياس، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز العمل المصرفي -تجربة البنوك الكويتية-، مذكرة تخرج لنيل الماجستير، تخصص مالية وبنوك، جامعة ابن خلدون، تيارت، الجزائر، 2021/2022.

22. لزيارة سارة، بلقاضي سارة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل أزمة كورونا : دراسة حالة إندونيسيا، مذكر ماستر في العلوم الاقتصادية، اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد البشير الإبراهيمي، برج بوعرييج، الجزائر، 2021/2020.

23. ماسة العمري، براهيم العدي، واقع الشمول المالي حول العالم مراجعة أدبية، العدد3، سوريا، 2021.

24. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول، مجلة الإسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات.

25. مصطفى نزار ياس، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيرا تفاعليا- دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي(2015-2022)، مذكرة لنيل الماجستير، جامعة البصرة، قسم إدارة الأعمال، 2022.

26. النقيرة احمد محمود محمد، احمد محمد عبد الحي نور الدين، دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية عن العملاء وسط الدلتا، مجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة المنوفية، مصر، 2019/16/04.

#### المصادر الإلكترونية:

1. كافيكيا بيتر، التكنولوجيا المالية والشمول المالي، سد الفجوة في الوصول إلى الخدمات المالية، 27 أغسطس 2024، <https://www.linkedin/pulse>

2. Faster Capital، التكنولوجيا المالية إحداث ثورة في التمويل في الاقتصاد الجديد، (04 جوان 2024)، قوة التكنولوجيا المالية، <https://fastercapital.com>

3. Asharq Al-Awsat ، (2019, July 27)، "المحافظ الإلكترونية" في السعودية تسجل 21 مليون عملية،

4. الأكاديمية الأوروبية للتدريب والتطوير (EUTD)، 14 فبراير 2023، ماهية التكنولوجيا المالية: التحديات والفرص المتاحة، <https://qcqde;y.eutd.eu/blogs/zhqt-is-fintech>

Finance Magnates ،(2023-july28)، بايتم والهند الرقمية: قصة تمكين الملايين  
<https://www.financemagnates.com> ،**Retrieved From**

Retrieved from <https://www.aawsat.com>

الملاحق

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
 République Algérienne Démocratique et Populaire  
 وزارة التعليم العالي والبحث العلمي  
 Ministère de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche Scientifique  
 جامعة الشهيد عبد الحفيظ البوادي  
 Université Echahid Hamma Lakhdar d'El Oued

الموسم الجامعي: 2025/2024  
 الترمين: .....  


كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
 قسم علوم التسيير  
 الترمين الأول من دورات التسيير وع 2025

---

إلى السيد: .....  
 السيد: .....  
 الموضوع: **طلب تسهيل الحصول على معلومات**

في إطار إعداد مذكرة التخرج التي يقوم بها طلبة ماسو قسم علوم التسيير للحصول على المعلومات النظرية في الوسط العلمي للهنسي.

نطلب من سيادتكم إمكانية استقبال الطلبة الآتية أسمائهم:

- اسم واللقب: .....  
 اسم: .....  
 تاريخ ومكان الميلاد: .....  
 رقم التسجيل: 39069277
- اسم واللقب: .....  
 اسم: .....  
 تاريخ ومكان الميلاد: .....  
 رقم التسجيل: 39069311
- اسم واللقب: .....  
 اسم: .....  
 تاريخ ومكان الميلاد: .....  
 رقم التسجيل: 39069481
- اسم واللقب: .....  
 اسم: .....  
 تاريخ ومكان الميلاد: .....  
 رقم التسجيل: .....

- المحضر: .....  
 موضوع البحث: .....  
 الأستاذ المشرف: .....

في مؤسستكم وذلك لمدة: ..... يوماً  
 ابتداء من: .....  
 إلى غاية: .....

موافقة السيد: .....  


رئيس القسم  
 رئيس قسم علوم التسيير  
 ربيع بوصبيع العائش  




الجزء الأول : البيانات الشخصية ضع العلامة (X) في الخيار المناسب:

الجنس: ذكر . أنثى .

العمر	أقل من 25 سنة	من 25 سنة إلى 35 سنة	من 35 سنة إلى 45 سنة	من 45 سنة فأكثر
المؤهل العلمي	تقني سامي أو أقل	ليسانس	ماجستير أو ماستر	مهندس
سنوات عمل المؤسسة	5 سنوات أو أقل	من 5 إلى 10 أسئلة	من 10 إلى 15 سنة	من 15 سنة فأكثر
المنصب في المؤسسة	إطار أساسي	إطار تحكم	إطار تنفيذ	أخرى اذكرها

الجزء الثاني : محاور الدراسة ضع العلامة (X) في الخيار المناسب.

الجدول الأول: التكنولوجيا المالية.

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1. ساهمت التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء					
2. تساهم الحلول الرقمية في تقليل الحاجة للحضور الفعلي للفرع					
3. تستخدمون أدوات تحليل البيانات لاتخاذ قرارات التمويل و الإقراض					
4. ساهمت التطبيقات المصرفية على تقليل الضغط على موظفي الفروع					
5. تؤدي التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء					
6. تعتقد ان التكنولوجيا المالية تقلل من مخاطر الاحتيال في المعاملات					
7. تساهم التكنولوجيا المالية في الوصول إلى عملاء في مناطق نائية					

					8. واجهتم تحديات في تدريب الموظفين على استخدام الأنظمة الرقمية الجديدة
					9. ترى ان التكنولوجيا المالية تهدد بعض الوظائف التقليدية في القطاع المصرفي
					10. تعتقد ان الاستثمار في التكنولوجيا المالية يعد أولوية استراتيجية في للبنك في السنوات القادمة

## الجدول الثاني: الشمول المالي

العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1. تقدم مؤسستك خدمات مالية موجهة خصيصا للفئات منخفضة الدخل					
2. يمكن لأي مواطن فتح حساب بنكي بسهولة دون تعقيدات إدارية					
3. لديكم خدمات مالية رقمية (تطبيقات، مواقع الكتروني) يستخدمها العملاء بفعالية					
4. توجد جهود داخل البنك لتوسيع الانتشار لمناطق ريفية أو نائية					
5. يتم تدريب الموظفين بشكل دوري حول الشمول المالي و التعامل مع الفئات الهشة					
6. العملاء يفهمون غالبا شروط المنتجات المالية (مثل القروض أو الادخار)					
7. البنك يساهم في حملات توعية أو تثقيف مالي للمواطنين					
8. يواجه العملاء مشاكل متكررة في الوصول للخدمات المالية					

					9. ترى ان ثقة العملاء بالمؤسسة المالية التي تعمل بها جيدة بشكل عام
					10. تعتقد ان البنوك في الجزائر تلعب دورا فعال في تعزيز الشمول المالي

## الجدول الثالث: يوضح العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي

العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق
1. تعتقد ان الخدمات المالية الرقمية مثل ( التطبيقات الرقمية، الدفع عبر الهاتف)سهلة على الناس الوصول للخدمات المالية					
2. تستخدم التكنولوجيا ( الهاتف الذكي أو لأنترنت) بشكل منتظم لتنفيذ معاملاتك المالية					
3. ترى ان ضعف التغطية ب لائترن تاو نقص المعرفة الرقمية يحد من استفادة بعض الناس من الخدمات المالية					
4. تعتقد ان التكنولوجيا ساعدت في إدماج فئات جديدة في النظام المالي مثل الشباب أو سكان المناطق النائية					
5. ترى ان التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية يمكن ان يعزز الشمول المالي في المستقبل					

DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

### Descriptives

Notes		
Output Created		25-APR-2025 19:19:33
Comments		
Input	Data	E:\طلبة ماستر مذكرة تحليل\18-06-2020.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.

Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.03
	Elapsed Time	00:00:00.04

<b>Descriptive Statistics</b>			
	N	المتوسط الحسابي M Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation
A1	120	3.95	.878
A2	120	4.08	.862
A3	120	3.84	.870
A4	120	3.93	.730
A5	120	3.75	.812
A6	120	3.72	.879
A7	120	3.72	1.236
A8	120	4.05	.977

A9	120	3.97	1.012
المالية التكنولوجيا	120	3.8907	.50764
Valid N (listwise)	120		

الاحصاءات الوصفية. الشمول المالي يشمل 10 فقرات B

DESCRIPTIVES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 B

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

<b>Notes</b>		
Output Created		25-APR-2025 19:20:11
Comments		
Input	Data	E:\طلبة ماجستير مذكرة تحليل\18-18-06-2020.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120

Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 B  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

<b>Descriptive Statistics</b>			
	N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation
B1	120	3.03	1.446
B2	120	3.36	1.327
B3	120	3.33	1.356
B4	120	2.97	1.553

B5	120	3.22	1.240
B6	120	3.31	1.413
B7	120	3.86	1.125
B8	120	3.78	1.016
B9	120	3.84	1.021
B10	120	3.60	1.080
المالي الشمول	120	3.4300	.73320
Valid N (listwise)	120		

C العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي يشمل 5 خمسة فقرات الاحصاءات الوصفية

DESCRIPTIVES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C

/STATISTICS=MEAN STDDEV.

## Descriptives

<b>Notes</b>		
Output Created		25-APR-2025 19:20:40
Comments		
Input	Data	E:\طلبة ماجستير مذكرة تحليل\ 18-صديق اطروحتي تحليل\اقل\صالح 06-2020.sav

	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing	User defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	All non-missing data are used.
Syntax		DESCRIPTIVES VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5 C  /STATISTICS=MEAN STDDEV.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.00

<b>Descriptive Statistics</b>			
	N	المتوسط الحسابي Mean	الانحراف المعياري Std. Deviation
C1	120	3.58	1.199
C2	120	3.28	1.303
C3	120	3.22	1.427
C4	120	3.16	1.283
C5	120	3.30	1.453
العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي	120	3.3067	.98695
Valid N (listwise)	120		

A التكنولوجيا المالية متغير مستقل

B الشمول المالي متغير تابع

الإنحدار الخطي البسيط اثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي

REGRESSION

/DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N

/MISSING LISTWISE

/STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA

/CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)

/NOORIGIN

/DEPENDENT B

/METHOD=ENTER A

/SCATTERPLOT=(\*ZRESID ,\*ZPRED)

/RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).

## Regression

<b>Notes</b>	
Output Created	25-APR-2025 19:16:37
Comments	

Input	Data	E:\طلبة ماستر مذكرة تحليل\18-06-2020.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on cases with no missing values for any variable used.

Syntax	REGRESSION  /DESCRIPTIVES MEAN STDDEV CORR SIG N  /MISSING LISTWISE  /STATISTICS COEFF OUTS CI(95) R ANOVA  /CRITERIA=PIN(.05) POUT(.10)  /NOORIGIN  /DEPENDENT B  /METHOD=ENTER A   /SCATTERPLOT=(*ZRESI D ,*ZPRED)  /RESIDUALS HISTOGRAM(ZRESID) NORMPROB(ZRESID).	
Resources	Processor Time	00:00:02.55
	Elapsed Time	00:00:01.22
	Memory Required	3440 bytes

	Additional Memory Required for Residual Plots	680 bytes
--	---	-----------

<b>Descriptive Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
المالي الشمول	3.4300	.73320	120
التكنولوجيا المالية	3.8907	.50764	120

<b>Correlations</b>			
		المالي الشمول	التكنولوجيا المالية
Pearson Correlation	المالي الشمول	1.000	.250
	التكنولوجيا المالية	.250	1.000
Sig. (1-tailed)	المالي الشمول	.	.003
	التكنولوجيا المالية	.003	.

N	المالي الشمول	120	120
	التكنولوجيا المالية	120	120

### Variables Entered/Removed<sup>a</sup>

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	المالية التكنولوجية <sup>b</sup>	.	Enter

a. Dependent Variable: المالي الشمول

b. All requested variables entered.

Model Summary <sup>b</sup>				
Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.250 <sup>a</sup>	.062	.055	.71293
a. Predictors: (Constant), المالية التكنولوجية				
b. Dependent Variable: المالي الشمول				

ANOVA <sup>a</sup>						
Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	3.997	1	3.997	7.864	.006 <sup>b</sup>
	Residual	59.975	118	.508		
	Total	63.972	119			
a. Dependent Variable: المالي الشمول						
b. Predictors: (Constant), المالية التكنولوجيا						

جول معاملات الإنحدار

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients		Sig.	95.0% Interval for B	
		B	Std. Error	Beta	t		Lower Bound	Upper Bound
1	(Constant)	2.025	.505		4.010	.000	1.025	3.025
	التكنولوجيا المالية	.361	.129	.250	2.804	.006	.106	.616

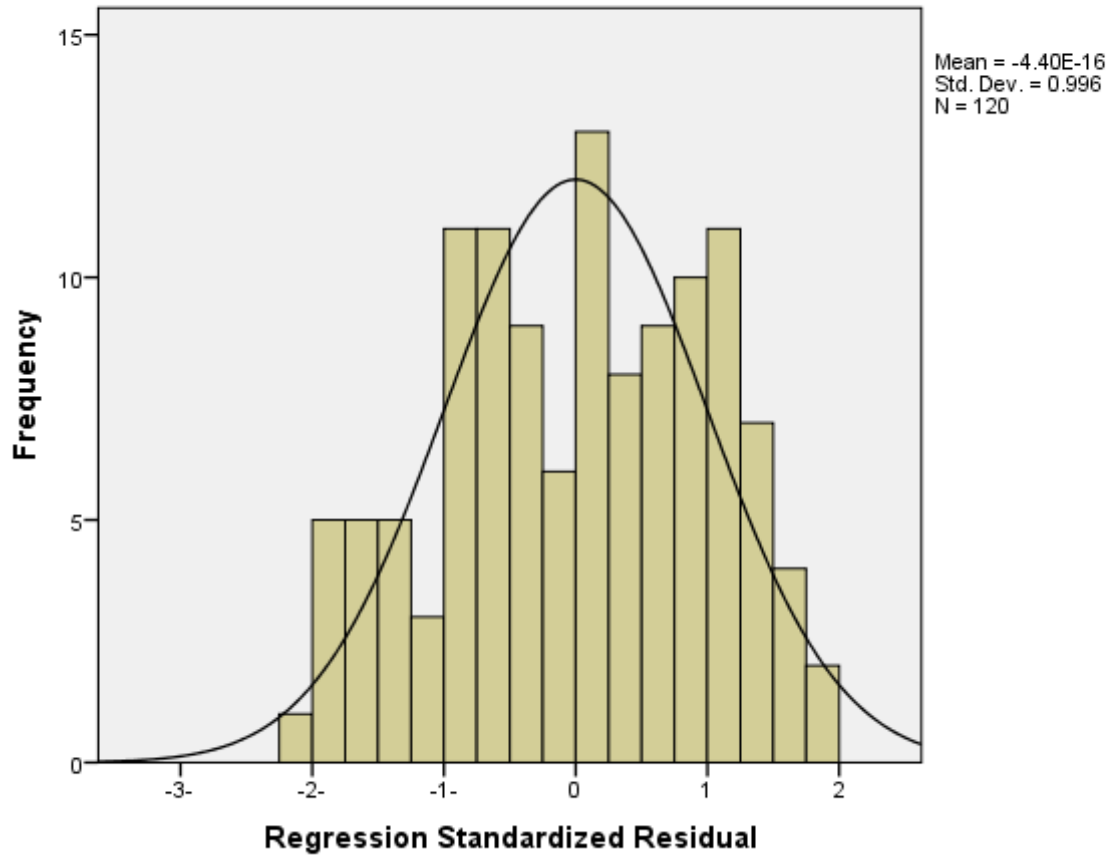
a. Dependent Variable: المالي الشمول

<b>Residuals Statistics<sup>a</sup></b>					
	Minimum	Maximum	Mean	Std. Deviation	N
Predicted Value	2.9881	3.7904	3.4300	.18327	120
Residual	-1.52933-	1.27067	.00000	.70992	120
Std. Predicted Value	-2.411-	1.966	.000	1.000	120
Std. Residual	-2.145-	1.782	.000	.996	120
a. Dependent Variable: المالي الشمول					

## Charts

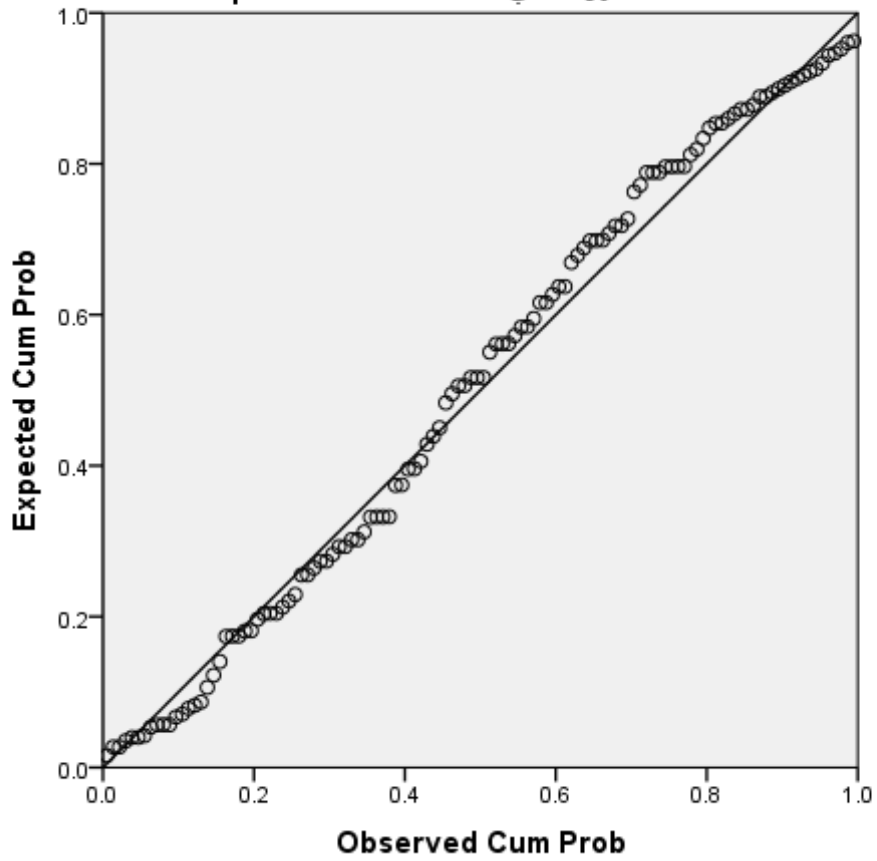
### Histogram

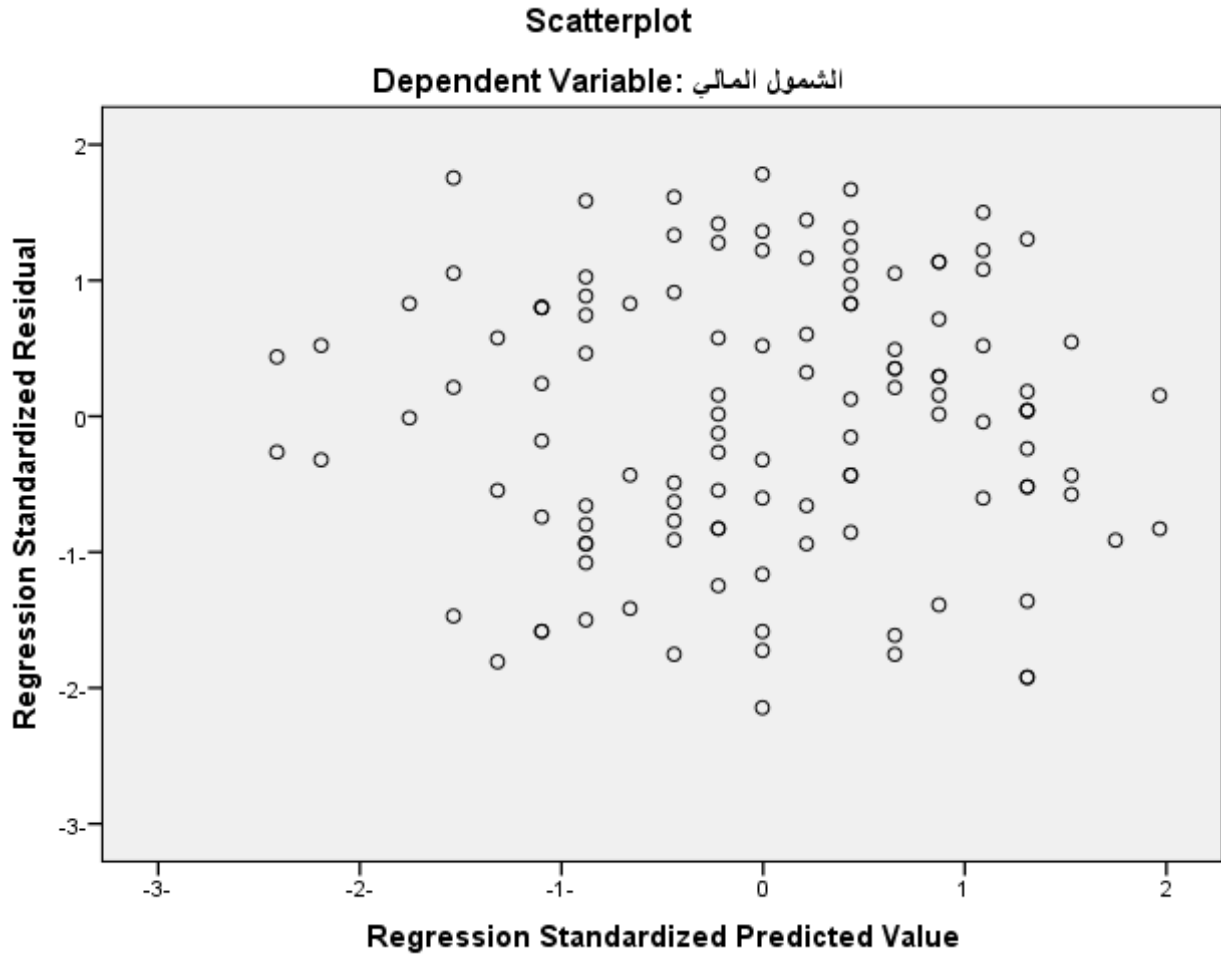
Dependent Variable: **الشمول المالي**



### Normal P-P Plot of Regression Standardized Residual

Dependent Variable: **الشمول المالي**





العاشرة لعدم قبول ثباتها. A10 التكنولوجيا المالية يشمل 9 فقرات بثبات مقبول وتم حذف الفقرة A

B الشمول المالي يشمل 10 فقرات بثبات مقبول

C العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي يشمل خمسة فقرات 5 بثبات مقبول.

RELIABILITY

/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR

/SUMMARY=TOTAL.

## Reliability

Notes		
Output Created		25-APR-2025 19:27:00
Comments		
Input	Data	E:\طلبة ماستر مذكرة تحليل\18-06-2020.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY  /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 A10  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA   /STATISTICS=DESCRIPT IVE SCALE CORR  /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.02

**Scale: ALL VARIABLES**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

<b>Reliability Statistics</b>		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.663	.690	10

<b>Item Statistics</b>			
	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.95	.878	120
A2	4.08	.862	120
A3	3.84	.870	120
A4	3.93	.730	120
A5	3.75	.812	120
A6	3.73	.879	120

A7	3.73	1.236	120
A8	4.05	.977	120
A9	3.97	1.012	120
A10	2.68	1.284	120

### Inter-Item Correlation Matrix

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
A1	1.000	.783	.826	.126	.077	.156	.196	.130	.055
A2	.783	1.000	.812	.088	.111	.172	.304	.205	.061
A3	.826	.812	1.000	.076	.027	.074	.115	.079	.023
A4	.126	.088	.076	1.000	.680	.560	.166	.028	.065
A5	.077	.111	.027	.680	1.000	.621	.123	-.005-	-.051-
A6	.156	.172	.074	.560	.621	1.000	.054	-.062-	-.133-
A7	.196	.304	.115	.166	.123	.054	1.000	.470	.382
A8	.130	.205	.079	.028	-.005-	-.062-	.470	1.000	.528
A9	.055	.061	.023	.065	-.051-	-.133-	.382	.528	1.000
A10	-.067-	-.046-	-.009-	.084	.042	.017	.155	.093	.005

ثبات 10 فقرات طريقة حذف الفقرة العاشرة لعدم قبول ثباتها A

<b>Item–Total Statistics</b>					
	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	33.74	18.950	.465	.729	.613
A2	33.62	18.608	.528	.753	.602
A3	33.85	19.389	.409	.782	.624
A4	33.76	20.252	.379	.529	.633
A5	33.94	20.375	.305	.556	.643
A6	33.97	20.469	.255	.463	.651
A7	33.97	17.175	.446	.362	.610
A8	33.64	19.274	.355	.384	.633
A9	33.73	20.218	.223	.343	.659
A10	35.02	20.874	.064	.068	.708

### Scale Statistics



	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
	Matrix Input	
Missing Value Handling	Definition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.
Syntax		RELIABILITY  /VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPT IVE SCALE CORR  /SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.02

	Elapsed Time	00:00:00.02
--	--------------	-------------

**Scale: ALL VARIABLES**

<b>Case Processing Summary</b>			
		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded a	0	.0
	Total	120	100.0
a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.			

<b>Reliability Statistics</b>			
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items	of
.708	.717	9	

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.95	.878	120
A2	4.08	.862	120
A3	3.84	.870	120
A4	3.93	.730	120
A5	3.75	.812	120
A6	3.73	.879	120
A7	3.73	1.236	120
A8	4.05	.977	120
A9	3.97	1.012	120

## Inter-Item Correlation Matrix

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8	A9
A1	1.000	.783	.826	.126	.077	.156	.196	.130	.055
A2	.783	1.000	.812	.088	.111	.172	.304	.205	.061
A3	.826	.812	1.000	.076	.027	.074	.115	.079	.023
A4	.126	.088	.076	1.000	.680	.560	.166	.028	.065

A5	.077	.111	.027	.680	1.000	.621	.123	-.005-	-.051-
A6	.156	.172	.074	.560	.621	1.000	.054	-.062-	-.133-
A7	.196	.304	.115	.166	.123	.054	1.000	.470	.382
A8	.130	.205	.079	.028	-.005-	-.062-	.470	1.000	.528
A9	.055	.061	.023	.065	-.051-	-.133-	.382	.528	1.000

### Item–Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
A1	31.07	16.399	.521	.726	.657
A2	30.94	16.106	.582	.750	.646
A3	31.18	16.969	.439	.777	.672
A4	31.08	18.010	.376	.527	.685
A5	31.27	18.063	.312	.556	.695
A6	31.29	18.107	.267	.463	.703
A7	31.29	15.267	.422	.342	.678
A8	30.97	17.108	.348	.380	.689



	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
	Matrix Input	
Missing Handling	ValueDefinition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax	<pre> RELIABILITY  /VARIABLES=B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10  /SCALE('ALL VARIABLES') ALL  /MODEL=ALPHA  /STATISTICS=DESCRIPT IVE SCALE CORR  /SUMMARY=TOTAL. </pre>				
Resources	<table border="1"> <tr> <td data-bbox="861 1030 1085 1120">Processor Time</td> <td data-bbox="1085 1030 1361 1120">00:00:00.00</td> </tr> <tr> <td data-bbox="861 1120 1085 1240">Elapsed Time</td> <td data-bbox="1085 1120 1361 1240">00:00:00.00</td> </tr> </table>	Processor Time	00:00:00.00	Elapsed Time	00:00:00.00
Processor Time	00:00:00.00				
Elapsed Time	00:00:00.00				

**Scale: ALL VARIABLES**

Bثبات 10 فقرات تم قبول ثباتها

### Case Processing Summary

	N	%

Cases	Valid	120	100.0
	Excluded	0	.0
	a		
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.777	.755	10

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N

B1	3.03	1.446	120
B2	3.36	1.327	120
B3	3.33	1.356	120
B4	2.98	1.553	120
B5	3.23	1.240	120
B6	3.31	1.413	120
B7	3.86	1.125	120
B8	3.78	1.016	120
B9	3.84	1.021	120
B10	3.60	1.080	120

### Inter-Item Correlation Matrix

	B1	B2	B3	B4	B5	B6	B7	B8	B9
B1	1.000	.538	.377	.547	.320	.432	.157	-.070	-.100
B2	.538	1.000	.606	.706	.441	.483	.271	-.002	-.082
B3	.377	.606	1.000	.627	.395	.450	.037	-.030	-.040
B4	.547	.706	.627	1.000	.457	.544	.234	-.062	-.156
B5	.320	.441	.395	.457	1.000	.521	.095	.141	.048

B6	.432	.483	.450	.544	.521	1.000	.017	.066	-.100-
B7	.157	.271	.037	.234	.095	.017	1.000	.281	.273
B8	-.070-	-.002-	-.030-	-.062-	.141	.066	.281	1.000	.549
B9	-.100-	-.082-	-.040-	-.156-	.048	-.100-	.273	.549	1.000
B10	.275	.306	.189	.270	.375	.269	.022	.017	-.073-

### Item–Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
B1	31.28	41.882	.523	.375	.748
B2	30.94	40.123	.706	.605	.722
B3	30.97	42.100	.558	.488	.743
B4	31.32	38.171	.687	.643	.720
B5	31.07	42.961	.570	.393	.743
B6	30.99	41.471	.565	.442	.741
B7	30.44	48.602	.248	.261	.781
B8	30.53	50.857	.129	.355	.791

B9	30.46	52.402	.021	.363	.801
B10	30.70	47.640	.332	.186	.771

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
34.30	53.758	7.332	10

### RELIABILITY

/VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5

/SCALE('ALL VARIABLES') ALL

/MODEL=ALPHA

/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR

/SUMMARY=TOTAL

C ثبات 5 فقرات تم قبول ثباتها

### Reliability

### Notes

Output Created	25-APR-2025 19:05:39
Comments	

Input	Data	E:\طلبة ماستر مذكرة تحليل\18- صدق اطروحتي تحليل\اقل\صالح 06-2020.sav
	Active Dataset	DataSet1
	Filter	<none>
	Weight	<none>
	Split File	<none>
	N of Rows in Working Data File	120
	Matrix Input	
Missing Handling	ValueDefinition of Missing	User-defined missing values are treated as missing.
	Cases Used	Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.

Syntax		RELIABILITY
		/VARIABLES=C1 C2 C3 C4 C5
		/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
		/MODEL=ALPHA
		/STATISTICS=DESCRIPT IVE SCALE CORR
		/SUMMARY=TOTAL.
Resources	Processor Time	00:00:00.00
	Elapsed Time	00:00:00.01

**Scale: ALL VARIABLES**

### Case Processing Summary

		N	%
Cases	Valid	120	100.0
	Excluded a	0	.0
	Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

### Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.792	.790	5

### Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
C1	3.58	1.199	120
C2	3.28	1.303	120
C3	3.22	1.427	120
C4	3.16	1.283	120

C5	3.30	1.453	120
----	------	-------	-----

### Inter-Item Correlation Matrix

	C1	C2	C3	C4	C5
C1	1.000	.300	.407	.376	.391
C2	.300	1.000	.546	.321	.458
C3	.407	.546	1.000	.408	.491
C4	.376	.321	.408	1.000	.592
C5	.391	.458	.491	.592	1.000

### Item-Total Statistics

	Scale Mean if Deleted	Scale Variance if Deleted	Corrected Item-Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Deleted
C1	12.95	18.065	.476	.235	.780
C2	13.26	16.882	.539	.347	.762

C3	13.32	15.361	.622	.413	.735
C4	13.37	16.774	.564	.384	.754
C5	13.23	14.903	.654	.463	.723

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
16.53	24.352	4.935	5

الاستبيان ككل:

### RELIABILITY

```
/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7
B8 B9 B10 C1 C2 C3 C4 C5
```

```
/SCALE('ALL VARIABLES') ALL
```

```
/MODEL=ALPHA
```

```
/STATISTICS=DESCRIPTIVE SCALE CORR
```

```
/SUMMARY=TOTAL.
```

(لم تدرج الفقرة 10 من المحور الاول لعدم قبول ثباتها سابقا)

ثبات الاستبيان 24 فقرات تم قبول ثباتها

## Reliability

### Notes

Output Created	25-APR-2025 19:22:23
Comments	
Input	Data
	E:\تحليل\مذكرة ماستر\طلبة 18-06-2020.sav اطروحتي تحليل\اقل\صالح
	Active Dataset
	DataSet1
	Filter
	<none>
	Weight
	<none>
	Split File
	<none>
	N of Rows in Working Data File
	120
	Matrix Input
Missing Handling	ValueDefinition of Missing User-defined missing values are treated as missing.

	Cases Used	<p>Statistics are based on all cases with valid data for all variables in the procedure.</p> <p>RELIABILITY</p> <p>/VARIABLES=A1 A2 A3 A4 A5 A6 A7 A8 A9 B1 B2 B3 B4 B5 B6 B7 B8 B9 B10 C1 C2 C3 C4 C5</p> <p>/SCALE('ALL VARIABLES') ALL</p> <p>/MODEL=ALPHA</p> <p>/STATISTICS=DESCRIPTI VE SCALE CORR</p> <p>/SUMMARY=TOTAL.</p>
Resources	Processor Time	00:00:00.02
	Elapsed Time	00:00:00.02

**Scale: ALL VARIABLES**

**Case Processing Summary**

	N	%
Cases Valid	120	100.0
Excluded <sup>a</sup>	0	.0
Total	120	100.0

a. Listwise deletion based on all variables in the procedure.

**Reliability Statistics**

Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based on Standardized Items	N of Items
.847	.829	24

## Item Statistics

	Mean	Std. Deviation	N
A1	3.95	.878	120
A2	4.08	.862	120
A3	3.84	.870	120
A4	3.93	.730	120
A5	3.75	.812	120
A6	3.73	.879	120
A7	3.73	1.236	120
A8	4.05	.977	120
A9	3.97	1.012	120
B1	3.03	1.446	120
B2	3.36	1.327	120
B3	3.33	1.356	120
B4	2.98	1.553	120
B5	3.23	1.240	120
B6	3.31	1.413	120
B7	3.86	1.125	120

B8	3.78	1.016	120
B9	3.84	1.021	120
B10	3.60	1.080	120
C1	3.58	1.199	120
C2	3.28	1.303	120
C3	3.22	1.427	120
C4	3.16	1.283	120
C5	3.30	1.453	120

### Inter-Item Correlation Matrix

	A1	A2	A3	A4	A5	A6	A7	A8
A1	1.000	.783	.826	.126	.077	.156	.196	.130
A2	.783	1.000	.812	.088	.111	.172	.304	.205
A3	.826	.812	1.000	.076	.027	.074	.115	.079
A4	.126	.088	.076	1.000	.680	.560	.166	.028
A5	.077	.111	.027	.680	1.000	.621	.123	-.005-
A6	.156	.172	.074	.560	.621	1.000	.054	-.062-
A7	.196	.304	.115	.166	.123	.054	1.000	.470
A8	.130	.205	.079	.028	-.005-	-.062-	.470	1.000

A9	.055	.061	.023	.065	-.051-	-.133-	.382	.528
B1	.166	.201	.077	.200	.191	.131	.211	.118
B2	.116	.145	-.045-	.094	-.041-	.006	.373	.083
B3	.141	.194	.088	.057	.031	.049	.376	.063
B4	.190	.246	.047	.154	.142	.180	.430	.073
B5	.026	.055	-.045-	.128	.073	.050	.161	.095
B6	.060	.091	-.028-	.053	.046	.042	.193	.177
B7	.188	.124	.046	.121	.062	.147	.068	-.093-
B8	.016	-.096-	-.041-	-.009-	.053	-.013-	.017	-.082-
B9	.038	.033	-.019-	-.026-	.084	.110	-.008-	.033
B10	.103	.132	.066	.179	.115	.042	.043	.154
C1	.052	-.010-	-.015-	.141	.151	.098	.035	.140
C2	.078	.139	-.006-	.046	-.046-	-.029-	.167	.214
C3	.203	.315	.184	.167	.163	.115	.220	.155
C4	.104	.050	.060	.074	-.058-	-.043-	.075	.067
C5	.084	.049	.025	.082	.078	.098	.070	.054

### Item–Total Statistics

	Scale Mean if Item Deleted	Scale Variance if Item Deleted	Corrected Item–Total Correlation	Squared Multiple Correlation	Cronbach's Alpha if Item Deleted
A1	81.90	166.494	.325	.759	.844
A2	81.77	165.907	.360	.802	.843
A3	82.01	169.756	.182	.818	.848
A4	81.92	168.934	.272	.584	.846
A5	82.10	169.603	.207	.621	.847
A6	82.13	169.572	.187	.513	.848
A7	82.13	160.732	.395	.550	.842
A8	81.80	167.556	.242	.534	.847
A9	81.88	174.356	–.028	.484	.855
B1	82.82	151.927	.578	.570	.834
B2	82.49	151.529	.653	.714	.831
B3	82.52	153.697	.568	.531	.835
B4	82.88	145.892	.702	.707	.828
B5	82.63	155.110	.582	.679	.835
B6	82.54	151.696	.602	.683	.833

B7	81.99	168.865	.154	.418	.850
B8	82.07	172.457	.043	.465	.853
B9	82.01	174.714	-.042-	.474	.855
B10	82.25	161.450	.438	.399	.841
C1	82.27	160.231	.427	.358	.841
C2	82.57	155.473	.538	.542	.836
C3	82.63	148.301	.699	.697	.828
C4	82.69	157.324	.486	.690	.838
C5	82.55	153.157	.538	.721	.836

### Scale Statistics

Mean	Variance	Std. Deviation	N of Items
85.85	174.633	13.215	24