

جامعة الشهيد حمه لخضر بالوادي

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم مالية ومحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي

ميدان: العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

الشعبة: محاسبة ومالية

التخصص: مالية مؤسسة

دور الخدمات المالية والرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر
-دراسة ميدانية-

اشراف الدكتور:

- مصباحي محمد الأمين

اعداد الطلبة:

- خليل أكرم خليل
- تركي عبد الفتاح
- شعباني محمد

لجنة المناقشة		
الرئيس	أستاذ	حميداتو صالح
المشرف	أستاذ محاضر أ	مصباحي محمد الأمين
المناقشة	أستاذة محاضرة ب	برحومة سارة

الموسم الجامعي

2025/2024

الإهداء

إلى من كانوا الدافع الحقيقي وراء كل خطوة خطوتها، إلى والديّ الكريمين، منبع الحب والعطاء، الذين غرسا فيّ حب العلم وغنّيا طموحي بالتشجيع والدعاء، إلى إخوتي وأخواتي الذين شاركوني الصعوبات وكانوا إلى جانبي في كل المواقف، إلى أصدقائي المخلصين، الذين لم يبخلوا عليّ بدعمهم، ونصحهم، ورفقتهم الطيبة، إلى كل من ساهم من قريب أو بعيد في تخفيف عناء هذا المشوار، أهدىكم هذه المذكرة المتواضعة، تعبيراً عن امتناني وحبّي لكم جميعاً

شكر وعرفان

أتوجه بأسمى آيات الشكر والتقدير إلى أستاذي الفاضل "مصباحي محمد الأمين"، الذي تشرفت بأن يكون مشرفاً على هذه المذكرة، فكان نعمة القدوة في الالتزام، والدقة العلمية، والحرص على التوجيه والمتابعة.

لقد وجدت فيه مثلاً للأستاذ الملهم، الذي لا يبخل بعلمه، ولا يتوانى عن تقديم المساعدة في كل مرحلة من مراحل هذا العمل.

لقد كانت ملاحظاته العميقة، ونصائحه النابعة من خبرة راسخة، نبراساً أنار لي طريق البحث، وأسهم في إخراج هذه المذكرة إلى النور بالشكل الذي أرجوه.

كما أخص بالشكر والامتنان والديّ الغاليين، لما قدّماه لي من حب، وتضحية، ودعاء مستمر. كل حرف كُتب في هذه الصفحات، هو ثمرة من ثمار تعبكما وسهركما من أجلي.

جزاكم الله عني كل خير، ورفع قدركم، وبارك لي فيكم.

قائمة المحتويات

ج	قائمة المحتويات
ز	قائمة الأشكال
ز	تفسير البيانات حسب مستوى الأهمية
ز	قائمة المصطلحات والرموز
1	المقدمة
4	ملخص الدراسة
5	الفصل الأول: الخدمات المالية الرقمية
6	تمهيد
7	المبحث الأول: الخدمات المالية الرقمية
7	المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية
7	الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية
9	الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية ومتطلباتها
16	المطلب الثاني: أساسيات الخدمات المالية الرقمية
20	الفرع الثالث: خصائص وأبعاد الخدمات المالية الإلكترونية
21	الفرع الأول: أبعاد الخدمات المالية الرقمية
23	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية
23	الفرع الأول: إيجابيات الخدمات المالية الرقمية
24	الفرع الثاني: سلبيات الخدمات المالية الرقمية
35	الفصل الثاني: الشمول المالي
36	تمهيد
37	المبحث الأول: مفهوم الشمول المالي
37	المطلب الأول: نشأة الشمول المالي ومفهومه
37	الفرع الأول: نشأة الشمول المالي وتطوره
39	الفرع الثاني: تعريف الشمول المالي

40	المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه
40	الفرع الأول: أهمية الشمول المالي
42	الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي
42	المطلب الثالث: مكونات ومبادئ الشمول المالي
43	الفرع الأول: مكونات الشمول المالي
43	الفرع الثاني: مبادئ الشمول المالي
45	المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي
45	المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها
49	المطلب الثاني: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي وآثاره
49	الفرع الأول: الركائز الأساسية
52	الفرع الثاني: آثار الشمول المالي
55	المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات الشمول المالي
56	الفرع الأول: إيجابيات الشمول المالي
56	الفرع الثاني: سلبيات الشمول المالي
57	الفرع الثالث: التأثير السلبي والإيجابي الشمول المالي على الاستقرار المالي
60	الفصل الثالث: الدراسات السابقة
61	المبحث الأول: الدراسات العربية
63	المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية
66	الفصل الرابع: الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي حالة: عينة من الأكاديميين
67	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
67	المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة
67	الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة
70	الفرع الثاني: تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها
71	المطلب الثاني: أدوات الدراسة
71	الفرع الأول: استمارة ونموذج الدراسة

72	الفرع الثاني: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية
80	المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان
81	المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل، مناقشتها
81	المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية
84	المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات واتجاهات أفراد العينة نحو عبارات ومحاوَر الاستبيان
91	المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة
102	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات
102	المبحث الأول: النتائج
104	المبحث الثاني: التوصيات
106	الخاتمة
108	قائمة المراجع والمصادر

قائمة الجداول

العنوان	الرقم
أبعاد الشمول المالي	01
التأثير الإيجابي والسلبي للشمول المالي على الاستقرار المالي	02
يبيّن كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة	2-1
توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي	2-2
تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي	2-3
يبيّن شرح أساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات الدراسة	2-4
يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول	2-5
يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني	2-6
يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث	2-7
يبيّن قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان	2-8
يبيّن توزيع افراد العينة حسب المتغيرات المعلومات الشخصية	2-9
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول	2-10
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني	2-11
نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث	2-12
نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة	2-13
يبيّن نتائج تحليل اختبار الفرضية 01	2-14
يبيّن نتائج تحليل اختبار الفرضية 02	2-15
يبيّن نتائج تحليل اختبار الفرضية 03	2-16
اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمعلومات الشخصية	2-17

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان
01	أبعاد الخدمات المالية الرقمية
02	تفسير البيانات حسب مستوى الأهمية
03	نموذج الدراسة
04	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس
05	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر
06	يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

قائمة المصطلحات والرموز

المصطلح	الشرح
FinTech	استخدام التكنولوجيا لتحسين وتسهيل الخدمات المالية.
OECD Organisation for Economic Co-operation and Development	منظمة دولية تعنى بتحسين السياسات الاقتصادية والاجتماعية عالمياً.
INCF International Neuroformatics Coordinating Facility	منظمة تنسق البحث في علم الأعصاب الحاسوبي عالمياً (حسب السياق).
Access	قدرة الأفراد على الوصول إلى خدمة أو مورد معين.
Usage	مدى استخدام الأفراد للخدمة المتاحة لهم.
Quality	كفاءة الخدمة ومدى تلبيتها لاحتياجات المستخدم.
Likert Scale	مقياس يستخدم لتحديد آراء الناس بدرجات مثل موافق أو غير موافق.

اختبار إحصائي لفحص ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي.	Shapiro-Wilk
اختبار إحصائي آخر لفحص التوزيع الطبيعي للبيانات.	Kolmogorov-Smirnov
اختبار يقارن متوسط عينة بمتوسط معروف أو مفترض.	One Sample t-test
مقياس للعلاقة الخطية بين متغيرين.	Correlation de Pearson
مقياس لمدى اتساق وثبات استجابات استبيان أو مقياس.	Cronbach's Alpha

ملخص الدراسة

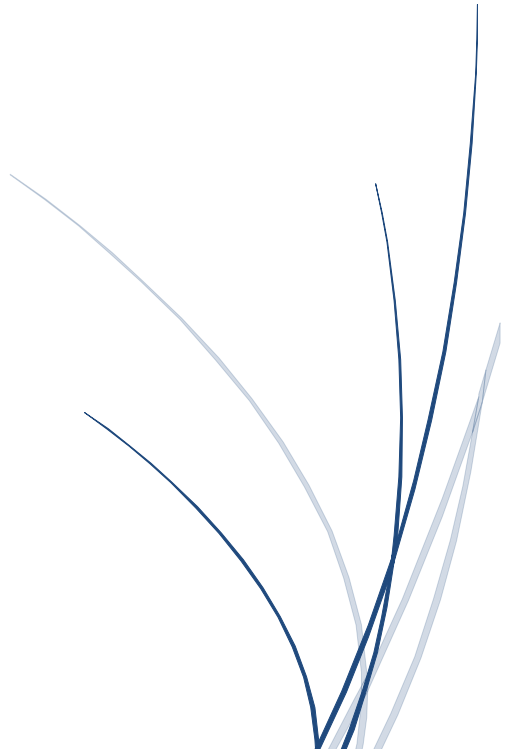
الملخص بالعربية

تبرز هذه الدراسة إلى تحليل دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر، من خلال الجمع بين الإطارين النظري والميداني. تم التركيز على تحديد ماهية الخدمات الرقمية، وأنواعها، ومتطلباتها، ومدى مساهمتها في تمكين الأفراد من الوصول إلى المنتجات المالية، خصوصًا الفئات المستبعدة تقليديًا من النظام المالي. أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات الرقمية وتوسيع قاعدة الشمول المالي، كما تم الوقوف على عدد من التحديات أبرزها ضعف البنية التحتية ونقص الثقافة الرقمية. توصي الدراسة بضرورة تبني سياسات تحفيزية، وتوسيع التغطية التكنولوجية، وتعزيز التثقيف المالي لضمان استدامة الشمول المالي في بيئة رقمية متطورة.

Summary in English:

This study aimed to analyze the role of digital financial services in promoting financial inclusion in Algeria by combining both theoretical and field-based approaches. The research focused on defining digital financial services, their types, requirements, and their contribution to improving access to financial products, particularly for traditionally excluded groups. The findings revealed a positive relationship between the use of digital services and the expansion of financial inclusion. However, several challenges were identified, including infrastructure limitations and a lack of digital literacy. The study recommends adopting supportive policies, expanding technological coverage, and promoting financial education to ensure the sustainability of financial inclusion in a digital environment.

المقدمة



المقدمة

شهد العالم خلال السنوات الأخيرة تحولاً رقمياً جذرياً في مختلف المجالات، وكان للقطاع المالي نصيبٌ وافر من هذا التغيير. فقد ظهرت الخدمات المالية الرقمية كحلول مبتكرة تهدف إلى تحسين الوصول إلى التمويل وتبسيط الإجراءات، من خلال استخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصال.

لم تعد العمليات البنكية والتعاملات المالية حكراً على المؤسسات التقليدية، بل أصبحت متاحة عبر التطبيقات والمنصات الإلكترونية التي تستهدف مختلف فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات الهشة والمحرومة سابقاً من الخدمات المالية.

وفي ظل التحديات الاقتصادية والاجتماعية التي تواجه العديد من الدول، أضحت الشمول المالي أحد الأهداف الاستراتيجية التي تسعى الحكومات والمؤسسات لتحقيقها، كونه يساهم في تعزيز الاستقرار المالي، تقليص الفجوات الاجتماعية، وتمكين الأفراد من أدوات الادخار والتمويل. وهنا تبرز أهمية الخدمات المالية الرقمية كأداة فعالة لدفع هذا التوجه.

إشكالية الدراسة

ما مدى دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؟

الأسئلة الفرعية

تمثلت في مجموعة من التساؤلات التي تهدف إلى تفصيل الإشكالية الرئيسية وتحليل مختلف

أبعاد العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، وهي كما يلي:

1. ما هي أنواع الخدمات المالية الرقمية المتاحة حالياً؟

2. كيف تسهم هذه الخدمات في تسهيل الوصول إلى المنتجات المالية؟

3. ما مدى تأثير الخدمات المالية الرقمية على الفئات غير المشمولة مالياً تقليدياً في جامعة

الشهيد حمة الأخضر بالوادي خلال عام 2025؟

4. ما هي التحديات التي تواجه تعميم استخدام الخدمات المالية الرقمية؟

فرضيات الدراسة

تمثلت في مجموعة من الفرضيات التي تم استنتاجها بناءً على الإشكالية المطروحة، وتُعد أساسًا للاختبار والتحليل الميداني:

1. هناك علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات المالية الرقمية وزيادة مستويات الشمول المالي؛
2. تساهم الوسائط الرقمية في تقليص الكلفة وتبسيط الإجراءات للفئات الضعيفة؛
3. يؤدي توفر البنية التحتية الرقمية إلى تحسين فعالية الخدمات المالية؛
4. العوائق التقنية والثقافية قد تحد من استفادة بعض الفئات من هذه الخدمات.

أهداف الدراسة

تمثلت في تحقيق مجموعة من الأهداف العلمية والتطبيقية التي تعكس أهمية الموضوع:

- تعريف الخدمات المالية الرقمية وأشكالها المختلفة؛
- تحليل أثر هذه الخدمات على تحسين الوصول للتمويل.
- دراسة العلاقة بين البنية التحتية الرقمية والشمول المالي.
- اقتراح حلول لتجاوز التحديات التي تواجه تعميم الخدمات الرقمية المالية.

أهمية الدراسة

تمثلت في إبراز دور الخدمات المالية الرقمية كوسيلة حديثة لتحقيق الشمول المالي، وتسليط الضوء على إمكانياتها في تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى خدمات مالية شاملة، خصوصًا في المناطق ضعيفة التغطية البنكية.

أسباب اختيار الموضوع

تمثلت في مجموعة من الدوافع العلمية والواقعية التي حفزت الباحث على اختيار هذا الموضوع، وأهمها:

- التوجه العالمي نحو التحول الرقمي في الخدمات المالية؛
- الحاجة إلى تقليص فجوة الوصول إلى التمويل في المناطق المهمشة؛
- قلة الدراسات الميدانية محليًا حول العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي؛

- الاهتمام الشخصي بمواضيع التنمية المالية والعدالة الاقتصادية.

حدود الدراسة

تمثلت في تحديد النطاق العام للدراسة من حيث الموضوع والمكان والزمان والفئة المستهدفة: المجتمع: المجتمع الذي ندرسه هو الأكاديميين الجامعيين بالوادي كون الظاهرة المدروسة عينة الدراسة: تمثلت في عدد معين من الأكاديميين؛ الموضوعية: العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؛ المكانية: تمت الدراسة جامعة الشهيد حمة الأخضر بالوادي؛ الزمانية: تغطي الفترة سنة 2025.

منهج الدراسة

تمثل المنهج المعتمد في الدراسة في المنهج التحليلي الكمي، الذي يسمح بجمع وتحليل البيانات النظرية والميدانية، من خلال أدوات كمية مثل الاستبيانات والإحصاءات الرسمية، لفهم العلاقة بين الرقمنة والشمول المالي.

هيكل الدراسة

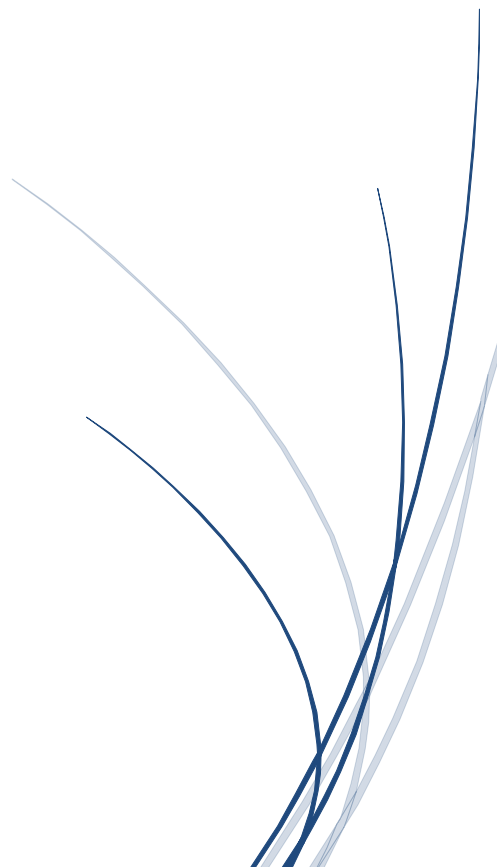
- تمثل هيكل الدراسة في ثلاثة فصول رئيسية متكاملة، جاءت كما يلي:
1. الإطار النظري لمفهوم الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي؛
 2. واقع الخدمات المالية الرقمية وتطبيقاتها؛
 3. الدراسة الميدانية وتحليل النتائج والتوصيات.

صعوبات الدراسة

- تمثلت في مجموعة من التحديات التي واجهت الباحث أثناء إنجاز الدراسة، من أهمها:
- صعوبة الوصول إلى بيانات دقيقة محدثة حول استخدام الخدمات الرقمية؛
 - تفاوت مستويات الإلمام بالتكنولوجيا بين المشاركين في الدراسة؛
 - ضعف بعض المصادر المحلية في هذا المجال.

الفصل الأول

الدارسة النظرية
الخدمات المالية الرقمية



المبحث الأول: الخدمات المالية الرقمية

يعتبر تعزيز توفير الخدمات المالية الرقمية في الدول النامية خطوة أساسية لدمج اقتصادياتها في عالم التمويل الرقمي والاقتصاد الرقمي، حيث تناولنا في هذا المبحث:

- ماهية الخدمات المالية الرقمية
- أساسيات الخدمات المالية الرقمية
- إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية

المطلب الأول: ماهية الخدمات المالية الرقمية

شهد القطاع المالي تحولات جذرية نتيجة التطور السريع في تقنيات المعلومات والاتصال، حيث ظهرت نماذج جديدة لتقديم الخدمات المالية بطرق رقمية تتسم بالكفاءة والسرعة والمرونة. وتعدّ الخدمات المالية الرقمية من أبرز هذه الابتكارات، إذ أصبحت تمثل محورًا أساسيًا في استراتيجيات البنوك والمؤسسات المالية الحديثة. وسنحاول من خلال هذا المطلب الوقوف على مختلف الجوانب المتعلقة بهذه الخدمات، بدءًا بتحديد مفهومها ومتطلباتها، ثم التطرق إلى قنوات تقديمها والمنتجات المالية المرتبطة بها.

الفرع الأول: مفهوم الخدمات المالية الرقمية

لفهم طبيعة الخدمات المالية الرقمية بشكل دقيق، من الضروري أولاً تحديد المقصود بهذا المصطلح ومكونات هذه الخدمات، بالإضافة إلى إبراز المتطلبات الأساسية التي لا بد من توفرها لتقديمها بالشكل الأمثل. وتشمل هذه المتطلبات البنية التحتية التكنولوجية، الأطر التنظيمية، والجاهزية الرقمية لدى كل من المؤسسات المالية والمستفيدين.

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها " خدمات يتم تقديمها من خلال الهواتف المحمولة، أجهزة الكمبيوتر، الأنترنت والبطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق¹.

¹ الميلودي سعاد، و فوقة فاطمة، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019). مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، 2022، ص 429.

فهي مجموعة من الخدمات المالية التي يمكن تقييمها وتقديمها من خلال القنوات الرقمية وتشمل خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول، خدمات الدفع خدمات الائتمان وخدمات الادخار والتأمين.¹

وتضم الخدمات المالية الرقمية العديد من المنتجات المالية الجديدة والبرامج المتعلقة بالتمويل مقدمة من شركات Fin Tech ، مما يسمح بالتواصل والتفاعل مع العملاء، وللاستفادة من الخدمات المالية الرقمية لابد أن يكون لدى المستخدمين حساب بنكي، وأجهزة كومبيوتر شخصية أو أجهزة محمولة مزودة بشبكة الانترنت.²

لقد أدت الابتكارات في التكنولوجيا ونماذج الأعمال إلى ظهور الخدمات المالية الرقمية، وتتمثل الأهمية الناتجة عن استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية في العناصر التالية:³

-توفير الراحة التامة للعميل إذ تمكنه من إنجاز جميع المعاملات بسهولة و أمان دون الانتقال إلى المصرف؛

-توفير الدقة في إنجاز المهام المصرفية والتقليل من الأعمال الورقية وهذا بدوره يخفض تكاليف المصرف؛

-التوسع والانتشار على نطاق أوسع والوصول إلى أكبر شريحة من الأفراد مما يرفع من مستوى ثقة العميل في البنك؛

-تبسيط إجراءات الحصول على الخدمات المصرفية؛

-تقديم خدمات رقمية ترفع القيمة التنافسية للمصرف.

¹ Virginia kirigo, w., fredrick, k., & john, g. (2021). Digital Financial Innovation services And Their Impact on The performance of commercial Banks In Kenya. European Journal of Economic and Financial Research, V5, N3, 19-22

² الهادي صبيح، تهامي خالد، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 2، 2020، ص 1058-1059.

³ مبارك أسماء، وإبراهيم بكري، دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مجلد 02، 2022، ص 481.

الفرع الثاني: الخدمات المالية الرقمية ومتطلباتها

تُعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها منظومة متكاملة تتيح للعملاء إمكانية الوصول إلى حساباتهم البنكية أو إلى معلومات مالية مختلفة، بسهولة وسرعة، عبر تقنيات رقمية متقدمة. ويتم ذلك من خلال ربط جهاز الكمبيوتر الشخصي أو الهاتف الذكي أو أي وسيلة إلكترونية أخرى بشبكة معلومات مؤمنة، تسمح للمستخدم بالتفاعل مع النظام المصرفي دون الحاجة إلى التواجد الفعلي في فروع البنوك. وتشمل هذه الخدمات باقة واسعة من المنتجات مثل تحويل الأموال، دفع الفواتير، التحقق من الرصيد، إدارة الحسابات، والحصول على التمويل أو الاستشارات المالية، مما يجعل من التجربة المصرفية أكثر كفاءة وراحة وملاءمة للحياة الحديثة.¹

أولاً: قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية

تُقدم القنوات الإلكترونية للخدمات المصرفية كوسيلة متكاملة تُمكن العميل من تنفيذ كافة معاملاته البنكية بشكل رقمي دون الحاجة إلى التوجه شخصياً إلى البنك. تبدأ العملية باختيار العميل للخدمة التي يرغب فيها، مثل فتح حساب، أو تحويل الأموال، أو طلب قرض، ثم تمر بإجراءات إلكترونية منظمة لإتمام العملية، وتنتهي بالحصول على الخدمة أو المنتج المطلوب بشكل كامل عبر المنصة الرقمية. وبذلك تُمثل هذه القنوات نقلة نوعية في طريقة تقديم الخدمات البنكية، إذ توفر الوقت والجهد، وتُعزز من سرعة الأداء ويمكن توضيح هذه القنوات كالآتي:²

1. الصراف الآلي

يُعد جهاز الصراف الآلي من أبرز أدوات الخدمات المصرفية الرقمية، حيث يعمل بشكل أوتوماتيكي لتلبية احتياجات العملاء دون الحاجة إلى تدخل الموظفين. وقد تم تصميم هذا الجهاز ببرمجيات متخصصة تمكّنه من تقديم عدد متنوع من الخدمات المصرفية على مدار 24

¹ عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الإلكترونية، دار البيازوري، عمان، 2015، ص 21.

² حسيني جازبة، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16، العدد 23،

2020، ص 104.

ساعة. ويستخدم العملاء بطاقة الصراف الآلي البلاستيكية، التي تصدرها البنوك بمواصفات فنية محددة، لإجراء عمليات مثل السحب النقدي، الإيداع، والاستعلام عن الرصيد، مما يتيح لهم الوصول إلى حساباتهم في أي وقت وبأقصى درجات السهولة.

2. الصيرفة عبر الهاتف الثابت

تُوفر هذه الخدمة وسيلة فعالة للتواصل بين العميل والمصرف من خلال الاتصال الهاتفي، حيث يتم تخصيص رقم موحّد يتصل به العميل لطلب خدمة معينة. وتعتمد هذه الآلية على ربط فروع البنك بشبكة موحدة تتيح للموظف المسؤول عن الرد على المكالمات الوصول الفوري إلى بيانات العملاء. يبدأ الموظف بتوجيه أسئلة أمنية للتأكد من هوية المتصل، مثل الاستفسار عن آخر معاملة قام بها، ثم يُقدم له الخدمة المطلوبة بكفاءة.

وقد أدركت البنوك الكبرى أهمية إنشاء مراكز اتصال متخصصة لخدمة العملاء، لما توفره من وقت وجهد، سواء للعميل أو للبنك نفسه، إضافة إلى تقليل التكاليف التشغيلية وتعزيز الكفاءة العامة.

3. الصيرفة عبر الإنترنت

تُعرف الصيرفة الإلكترونية أو المصرفية عبر الإنترنت بأنها استخدام شبكة الإنترنت كوسيلة اتصال رئيسية بين البنك والعميل. ومن خلال هذه الخدمة، يمكن للعميل إنجاز عدد كبير من المعاملات المصرفية، مثل تحويل الأموال، سداد الفواتير، طلب دفاتر شيكات، أو حتى التقديم للحصول على قروض all—من خلال جهاز الحاسوب الشخصي أو أي جهاز آخر متصل بالإنترنت، دون الحاجة إلى زيارة الفرع أو التفاعل المباشر مع الموظفين. وتُمثل هذه الخدمة نقلة نوعية نحو تيسير العمل المصرفي وتوفير الوقت للعملاء.

4. الصيرفة عبر الهاتف المحمول

شهد العالم توجهاً متسارعاً نحو استخدام الهواتف المحمولة في مختلف جوانب الحياة اليومية، ولم تكن الخدمات المصرفية استثناءً. فقد أطلقت العديد من البنوك خدماتها عبر تطبيقات الهواتف

الدكية، مما مكن العملاء من إجراء معاملاتهم البنكية بسهولة وهم في أي مكان وزمان. وتشمل هذه الخدمات الاطلاع على الرصيد، تحويل الأموال، تسديد المدفوعات، وتتبع النشاطات المصرفية، وذلك عبر واجهات استخدام بسيطة وآمنة.

يمثل هذا النوع من الصيرفة إحدى أبرز صور التطور التكنولوجي في القطاع المصرفي، وهو ما يدفع البنوك للتنافس في تطوير تطبيقاتها وتحسين تجربة المستخدم.

تكتسب الخدمات المالية الرقمية أهمية متزايدة بالنسبة للمستثمرين، إذ تمنحهم القدرة على متابعة تحركات الأسواق والفرص الاستثمارية عن بعد، كما تتيح لهم توقيع العقود إلكترونياً وإتمام صفقاتهم عبر التحويلات المالية الرقمية في وقت قصير وبكفاءة عالية. وبفضل هذا التقدم، أصبحت المؤسسات المصرفية تتنافس في تقديم أحدث الحلول والخدمات الإلكترونية، وتسعى باستمرار إلى تحديث أنظمتها التقنية لجذب العملاء وتعزيز مكانتها في السوق.

ثانياً: منتجات الخدمات المالية الرقمية

تتكون من:

- منتجات الصيرفة الإلكترونية

تُشير منتجات الصيرفة الإلكترونية إلى مجموعة الأدوات والتقنيات التي تُستخدم في تنفيذ عمليات الدفع الإلكتروني، والتي تُقدمها المؤسسات المصرفية والهيئات المالية الرسمية بهدف تسهيل المعاملات وتحديث آليات الدفع. وتتميز هذه المنتجات بتعدد أشكالها وتنوع وظائفها بحسب طبيعة استخدامها، إذ تختلف من حيث المزايا، درجة الأمان، وسهولة الوصول، مما يتيح للعميل حرية الاختيار وفقاً لاحتياجاته. ومن بين أبرز هذه الوسائل، نذكر - على سبيل المثال ما يلي:

1

¹ بن عناية جلول، فرحول ميلود، إمكانية الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة خميس مليانة، الجزائر، 05-06 ديسمبر (2018)، ص 12-13.

- بطاقات الائتمان

تُعد بطاقات الائتمان من أشهر أدوات الدفع الإلكتروني، وتُعرف بأنها بطاقة مصرفية تُمنح من قبل مؤسسة مالية (مثل بنك أو شركة مالية) لشخص طبيعي أو معنوي، وتتيح له شراء السلع أو الحصول على خدمات بشكل فوري، أو سحب النقود، على أن يقوم بسداد المبالغ لاحقًا وفقًا للشروط المتفق عليها في العقد بين الطرفين.

وتُوفر هذه البطاقات نوعًا من الائتمان الفعلي في حدود مالية معينة، ومن أبرز أمثلتها: فيزا (Visa)، ماستر كارد (MasterCard)، وأمريكان إكسبريس (American Express).

- بطاقة الخصم الشهري

تُمكن هذه البطاقة حاملها من القيام بعمليات شراء وسحب نقدي حول العالم، وتُستخدم كأداة للوفاء والائتمان لفترة زمنية محددة يتم الاتفاق عليها بين العميل والبنك. وهي تختلف عن بطاقة الائتمان من حيث أن السداد يتم غالبًا بشكل كامل عند نهاية كل دورة شهرية، ومن البطاقات المعروفة في هذا السياق: بطاقة أمريكيان إكسبريس.

- بطاقة الصراف الآلي

هي بطاقة غير ائتمانية تصدرها البنوك لحاملي الحسابات الجارية، وتحتوي على شريط ممغنط يُخزن بيانات الحساب، إضافة إلى رقم سري يُستخدم عند تنفيذ العمليات على جهاز الصراف الآلي.

وتتميز هذه البطاقة بأنها تتيح فقط عمليات السحب أو الإيداع من الرصيد الفعلي للعميل، حيث يتم الخصم مباشرة عند استخدامها، ولا يمكن لحاملها تجاوز رصيده.

- بطاقة الشيك

تُصدر هذه البطاقة كمرافق للشيكات المضمونة التي توفرها البنوك، وتُستخدم لضمان صرف هذه الشيكات، خاصة عند استخدامها كوسيلة للدفع مقابل السلع أو الخدمات. كما تتيح سحب النقود، وتُسهم في تعزيز الثقة بين الأطراف المتعاملة بالشيكات.

- بطاقة الدفع المسبق (Prepaid Card)

تعمل هذه البطاقة وفق نظام رصيد مُسبق، حيث يُحمّل العميل مبلغًا ماليًا محددًا داخل البطاقة، ويُخصم من هذا الرصيد تدريجيًا مع كل عملية شراء أو سحب. تُعتبر خيارًا مثاليًا للأشخاص الذين يفضلون التحكم في إنفاقهم دون الحاجة إلى ربط البطاقة بحساب بنكي.

- البطاقة المدينة: (Debit Card)

تختلف عن بطاقة الائتمان في كونها تعتمد على الأرصدة الفعلية الموجودة في الحساب الجاري للعميل، وتُستخدم لتسديد المشتريات أو إجراء عمليات سحب فورية. ويتم الخصم مباشرة من حساب العميل عند تنفيذ العملية، ما يجعلها وسيلة دفع آمنة ومباشرة دون الحاجة للاقتراض.

- الشيك الإلكتروني: (E-Check)

يُعد الشيك الإلكتروني من أبرز مظاهر التطور في عالم الدفع الرقمي، وهو أداة إلكترونية تُستخدم في المعاملات المالية عبر الإنترنت، ويُعتبر بديلًا حديثًا للشيك الورقي التقليدي. ويتميز بالسرعة في التنفيذ، والموثوقية العالية، والقدرة على التكيّف مع البيئة الرقمية، كما يوفر حماية قانونية وتقنية للمتعاملين.

ثالثًا: متطلبات تقديم الخدمات المالية الرقمية

لتقديم الخدمات الرقمية وجب توافر بعض العناصر المهمة أهمها: ¹

¹ حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16، العدد 23، 2020، ص 8-10.

- البنية التحتية المحدودة للفروع المصرفية

في المناطق التي تعاني من ضعف في توافر الفروع البنكية أو تلك التي لا تتناسب مواقعها أو ساعات عملها مع احتياجات العملاء، تمثل التكنولوجيا الرقمية بديلاً جذاباً. فعندما تكون الفروع بعيدة عن أماكن السكن أو العمل، يلجأ العملاء إلى حلول رقمية أكثر مرونة وأقل تكلفة زمنية.

- تقليل التكاليف التشغيلية للعملاء

يترتب على التوجه نحو الفرع البنكي أو مكتب البريد تكاليف مباشرة وغير مباشرة كفقدان الوقت وتكاليف النقل. وإذا كانت الرسوم المرتبطة بالمعاملات المالية مرتفعة، فإن ذلك يدفع العملاء إلى البحث عن بدائل رقمية أقل تكلفة. لذا من المهم توعية العملاء بالمبالغ التي يمكنهم توفيرها عند استخدام الخدمات الرقمية.

- الاعتبارات الأمنية

في البيئات التي تفتقر إلى الأمان، سواء من حيث حمل الأموال أو الذهاب شخصياً لإجراء المعاملات، توفر القنوات الرقمية حلاً آمناً يُمكن العملاء من إجراء معاملاتهم المالية من أماكنهم الخاصة بسهولة وأمان.

- تنوع المؤسسات المالية

لا تقتصر الخدمات المالية الشاملة على البنوك التجارية فقط، بل تشمل أيضاً مؤسسات تمويل أصغر، وبنوك بريدية، وغيرها. من المهم وجود بيئة تنظيمية مرنة تسمح لهذه المؤسسات بالدخول إلى السوق وتقديم خدمات تتناسب مع المخاطر المرتبطة بها، مما يوسع قاعدة العملاء المستفيدين من الخدمات.

- دعم الابتكار والتقنيات الحديثة

أثبتت تجارب دول مثل الصين كيف يمكن للجهات غير التقليدية - مثل علي بابا و Tencent - استخدام التكنولوجيا والشبكات الرقمية لتقديم خدمات مالية مبتكرة وبتكلفة منخفضة. ويُعد وجود

إطار تنظيمي مرن يسمح بدخول هذه الجهات عاملاً حاسماً لنجاح الشمول المالي الرقمي، مع ضرورة إدارة المخاطر المصاحبة لهذا الابتكار.

- تنوع قنوات تقديم الخدمة من خلال الوكلاء

الاعتماد الكامل على الفروع التقليدية قد يحدّ من انتشار الخدمات المالية، خاصة في المناطق النائية. ومن هنا، يُعتبر توسيع استخدام الوكلاء - مثل متاجر التجزئة المحلية - خطوة فعّالة في إيصال الخدمات المالية إلى شرائح أوسع من المجتمع بتكلفة مناسبة وبكفاءة عالية.

- تعزيز قدرات الرقابة باستخدام التكنولوجيا

الرقابة الفعّالة هي أحد العوامل الجوهرية لضمان عمل القطاع المالي بشكل شفاف وآمن. ومع قلة الموارد في العديد من البلدان، أصبح من الضروري استخدام التكنولوجيا لتعزيز الإشراف وتنفيذ أنظمة رقابية قائمة على تحليل المخاطر، ما يعزز الثقة ويحفّز الاعتماد على الخدمات الرقمية.

- تطوير منتجات مالية مبتكرة وبأسعار ميسرة

للشرائح المحرومة من الخدمات المالية احتياجات خاصة تتطلب تصميم منتجات مرنة ومخصصة. على صانعي السياسات أن يضعوا أطراً تنظيمية تشجع الابتكار في هذا المجال، بما يساعد على إدماج هذه الفئات داخل النظام المالي.

- حماية المستهلك وتعزيز الشفافية

ضمان حقوق العملاء من خلال آليات واضحة للشفافية والمعاملة العادلة يُعدّ أمراً أساسياً. ويجب أن يلتزم مقدموا الخدمات المالية بإتاحة معلومات واضحة وسهلة الفهم عن المنتجات وشروطها من خلال نماذج موحدة، تُمكن العملاء من اتخاذ قرارات مستنيرة والمقارنة بين البدائل المختلفة بسهولة.

المطلب الثاني: أساسيات الخدمات المالية الرقمية

أدت الرقمنة إلى ظهور الخدمات المالية الرقمية التي أحدثت نقلة نوعية في طريقة تقديم المعاملات المصرفية. ويهدف هذا الفرع إلى عرض أبرز فوائد هذه الخدمات، بالإضافة إلى تصنيفها حسب طبيعتها ومستوى تفاعل المستخدم معها.

الفرع الأول: فوائد الخدمات المالية الرقمية

تشمل مزايا الخدمات المالية الرقمية ما يلي¹ :

- الراحة وسهولة الوصول لتوفير الخدمات المالية الرقمية إمكانية الوصول إلى الحسابات المصرفية وإجراء العمليات في أي وقت ومن أي مكان يتوفر فيه اتصال بالإنترنت، مما يلغي الحاجة إلى التقيّد بأوقات العمل الرسمية أو التوجه إلى الفروع البنكية.

- مستويات أمان متقدمة من خلال اعتماد المنصات الرقمية المصرفية على تقنيات تشفير متطورة وخوادم مؤمنة لحماية بيانات العملاء ومنع الوصول غير المصرّح به، مما يعزز الثقة ويحد من مخاطر الاحتيال أو تسريب المعلومات؛

- توفير الوقت والجهد فإن المعاملات عبر المنصات الرقمية تنجز في وقت قياسي مقارنة بالإجراءات التقليدية التي تتطلب الحضور المادي، مما يوفر وقت العملاء ويساهم في رفع كفاءة الأداء؛

- تقليص التكاليف التشغيلية حيث الخدمات المصرفية الرقمية المؤسسات المالية تمكن من تقليل الاعتماد على الفروع المادية وما يرافقها من تكاليف تشغيلية، كالإيجارات والموظفين، مما ينعكس إيجابياً على الكفاءة المالية للبنك؛

¹ نظام إدارة علاقات العملاء السويسري، -،/digital-banking-exploring-the-benefits-and-،/www.investglass.com/ar/what-is-

- تجربة مخصصة للعملاء حيث يمكن للبنوك تصميم تجربة مصرفية رقمية فريدة لكل عميل، من خلال إضافة أدوات وتطبيقات مثل حاسبات القروض، أدوات إعداد الميزانية، والتنبيهات المخصصة، ما يُمكن العملاء من إدارة شؤونهم المالية بشكل أفضل؛

- تغيير شامل للمشهد المصرفي التقليدي أسهمت هذه التحولات الرقمية في إعادة تشكيل القطاع المصرفي برمّته، حيث أصبحت التكنولوجيا الركيزة الأساسية في تقديم الخدمات المالية، مما أدى إلى نشوء نماذج عمل جديدة وأكثر مرونة؛

- تحكم ومرونة مالية أكبر للعملاء من خلال التطبيقات المصرفية الرقمية، أصبح بإمكان العملاء إدارة مواردهم المالية بمرونة فائقة، مع إمكانية تتبع النفقات، وتحليل البيانات، واتخاذ قرارات مالية في الوقت الفعلي، وهو ما يمنحهم تحكماً غير مسبوق في حياتهم المالية.

الفرع الثاني: أنواع الخدمات المالية الرقمية

تتمثل هذه الأنواع في: ¹

1. خدمات المعلومات

تشمل هذه الخدمات عرض وتسويق المنتجات والخدمات التقليدية التي يقدمها المصرف لعملائه بشكل إلكتروني عبر الموقع الإلكتروني للمصرف. لا يتطلب ذلك أي تكاليف إضافية أو مخاطر قد تؤثر على مصداقية المصرف لدى عملائه، حيث يقتصر دور المصرف على نشر المعلومات وتقديمها دون التفاعل المباشر مع العمليات المالية.

¹ مثنى سعد ياسين، زهراء جار الله حمو، مدى مساهمة الاتحاديات الاستراتيجية للتحول الرقمي في صعوبة رقمنة الخدمات المالية وسبل مواجهتها استراتيجياً، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 56، الجري 03، 2021، ص 293-294.

2. خدمات الاتصالات

تتيح هذه الخدمات للعملاء الوصول إلى نظم المعلومات الداخلية للمصرف، مما قد يتضمن الحصول على كشف الحساب أو طلب التسهيلات المالية. ولكن، مع هذا النوع من الخدمات، قد تظهر مخاطر تتعلق بتلاعب البيانات أو تغييرها بشكل غير مشروع، مما قد يهدد أمن المعلومات ويؤثر على المصادقية.

3. الخدمات التنفيذية

تعد هذه الخدمات الأكثر خطورة بالنسبة للمصارف، حيث تتيح للعملاء إجراء معاملات مالية فعلية عبر الإنترنت مثل التحويلات المالية وتسديد الفواتير. لكن، هذه الخدمات قد تكون عرضة للقرصنة، مما يفتح المجال أمام القرصنة لاختراق الحسابات واستخدامها لأغراض غير مشروعة قبل اكتشاف هذه التلاعبات. هذه المخاطر تتطلب أمانًا عاليًا لضمان سلامة المعاملات.

4. الخدمات المتقدمة

تضم هذه الخدمات مجموعة واسعة من الخيارات التي تشمل فتح الحسابات المصرفية، إدارة الحسابات الشخصية، تحويل الأموال بين الحسابات داخل البنك وخارجه، تقديم طلبات القروض، وإدارة المحافظ الاستثمارية.¹ وتعد هذه الخدمات الأكثر تطورًا وطلبًا من قبل العملاء نظرًا لارتباطها مباشرة بكثير من الأنشطة المالية المهمة.

كما يمكن تقسيم هذه الخدمات إلى نوعين رئيسيين:

أ- الخدمات عبر الهاتف المحمول

يعد الهاتف المحمول من أحدث التقنيات التي تتيح للعملاء الوصول إلى الخدمات المالية عن بعد، مما يوفر مرونة وسهولة في التعامل مع الحواجز الزمنية والمكانية. يمكن للعملاء الاستفادة من هذه الخدمات من خلال الاتصال المباشر بمركز الاتصالات أو الخادم الصوتي، أو عبر الرسائل القصيرة (SMS) التي يمكن ربطها بالإنترنت.

1 حسيبي جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16، العدد 23، 2020، ص98-100

تشمل الخدمات التي يقدمها الهاتف المحمول:

- الاستفسار عن الحسابات الشخصية؛
- تحويل الأموال؛
- معرفة أسعار العملات؛
- تفاصيل حول الأرصدة وحركة الحسابات؛
- الحصول على معلومات حول معدلات الفائدة للودائع؛
- الاطلاع على آخر العمليات المنفذة؛
- طلب كشوف الحسابات ودفاتر الشيكات؛
- إدارة بطاقات الائتمان؛
- تسديد فواتير الخدمات العامة؛
- تغيير كلمة السر ورمز المستخدم.

ب- الخدمات عبر الإنترنت

تعتبر الإنترنت من أكثر الوسائل فعالية للوصول إلى الخدمات المالية بشكل فوري وسريع. تتيح هذه الخدمات للعملاء إجراء المعاملات المالية على مدار الساعة من أي مكان. وتشمل الخدمات المالية عبر الإنترنت:

- التحقق من أرصدة الحسابات؛
- دفع الفواتير إلكترونياً؛
- تسديد فواتير بطاقات الائتمان؛
- إجراء معاملات شراء وبيع الاستثمارات؛
- تقديم طلبات القروض؛
- إدارة صناديق التقاعد والمزايا الأخرى للموظفين؛
- خدمات الوساطة المالية.

بينما توفر هذه الخدمات العديد من الفوائد للمستهلكين والبنوك على حد سواء، من حيث توفير الوقت والتكاليف، فإنها تطرح أيضًا تحديات تتعلق بالأمان وحماية البيانات. لذلك، من المهم أن تتبنى المؤسسات المالية تقنيات أمان متقدمة لضمان سلامة المعاملات وحماية عملائها من المخاطر الإلكترونية.

الفرع الثالث: خصائص وأبعاد الخدمات المالية الإلكترونية

تعد الخدمات المالية الرقمية من أهم الابتكارات التي غيرت ملامح العمل المصرفي، إذ لم تعد الخدمة تُقاس فقط بما تقدمه من مزايا، بل بكيفية تقديمها وجودتها ومدى تلبية احتياجات العميل. في هذا المطلب، نتناول الخصائص التي تميز هذه الخدمات، ثم نستعرض أبعادها الأساسية التي تضمن فعاليتها ونجاحها في البيئة الرقمية.

1. الخدمة المصرفية غير ملموسة (Intangible)

هذا يعني بأن الخدمة المصرفية ليس لها وجود مادي فعلي، ولا يمكن إدراكها بالحواس على العكس السلع والبضائع التي لها وجود مادي، فالشخص يستطيع أن يقارن بين سلعتين من حيث الكمية والحجم واللون والمذاق واللمس وغيرها، بينما لا يستطيع أن يفاضل بين خدمتين مصرفيتين من هذه النواحي لأنه ليس لها وجود مادي، الذي يجعل عملية تسويق الخدمات عموماً والخدمات المصرفية على وجه الخصوص أصعب وأكثر تعقيداً.

2. عدم قابلية فصل الخدمة المصرفية عن شخص مقدمها (Inseparability)

ترتبط الخدمة المصرفية بشكل كبير بشخص بائعها، حيث أن رضى العميل عن الخدمة المقدمة يرتبط بدرجة رضاه عن البائع (موظف البنك)، هذا يتطلب أن يكون لدى البنك نوعية متميزة من الموظفين الذين يتميزون باللياقة في التعامل والقدرة على التواصل مع العملاء والتمتع بمهارات الاتصال إضافة للسرعة والدقة والكفاءة.

3. الخدمة المصرفية تقدم في وقتها : (Perishability)

يتم تقديم الخدمة المصرفية في وقت طلبها من قبل العميل هي بالتالي غير قابلة للتخزين أو النقل، على العكس السلع التي يمكن أن يتم تخزينها ونقلها، فهذه الخاصية تشكل تحدياً كبيراً للبنوك لأنها لا تستطيع أن تقوم بإنتاج الخدمات المصرفية وتخزينها لمواجهة أي ارتفاع في الطلب.

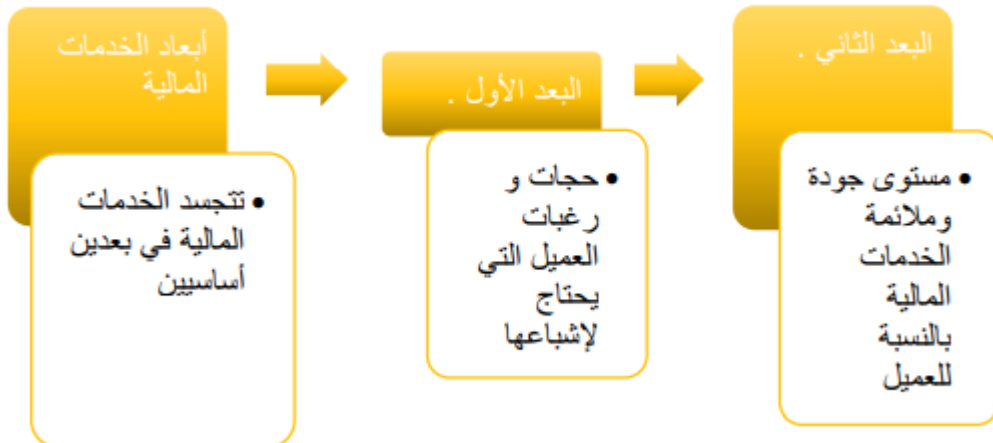
4. تباين الخدمة المصرفية (Variability)

على العكس من السلع التي تعتبر نمطية ومتشابهة وتحقق نفس مستوى الإشباع للمستهلك بغض النظر عن المنتج، فإن الخدمات المصرفية تتميز بعدم نمطيتها وبأنها تتباين من بنك إلى آخر، حتى أنها تتباين من فرع لآخر ضمن نفس البنك، هذا راجع إلى أن درجة رضى العميل عن الخدمة المقدمة، يرتبط الأمر بمقدم الخدمة نفسه، بالتالي من الممكن أن يكون العميل راضياً عن الخدمة في حال حصل عليها من فرع معين، في حين قد لا يصل لنفس مستوى الرضا لو حصل على نفس الخدمة من فرع آخر.

الفرع الأول: أبعاد الخدمات المالية الرقمية

يبين الشكل الموالي أهم أبعاد الخدمات المالية الرقمية

الشكل رقم (01): أبعاد الخدمات المالية الرقمية



المصدر: غير معروف، مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية، تاريخ الاطلاع 13/04/2024
المحتوى - المالي / مفهوم - وخصائص - الخدمات - المصرفية [/https://finapp.jo/ar](https://finapp.jo/ar)

أولاً: البعد الأول - حاجات ورغبات العميل التي يحتاج لإشباعها

هذا البعد يتمحور حول فهم العميل، ويُعتبر خطوة أساسية في تقديم أي خدمة مالية ناجحة.

الخدمات المالية لا تُقدّم بشكل عشوائي، بل يجب أن تُبنى على:

- معرفة ما الذي يبحث عنه العميل.؛

- تحديد مشكلاته المالية أو أهدافه؛

- إدراك رغباته الحالية والمستقبلية.

ثانياً: البعد الثاني - مستوى جودة وملاءمة الخدمات المالية بالنسبة للعميل

بعد معرفة ما يريده العميل، ننتقل إلى تقديم الخدمة بطريقة احترافية وملائمة. هذا البعد يشمل:

- جودة الخدمة : هل المعلومات دقيقة؟ هل الموظفون مؤهلون؟ هل يتم الرد بسرعة؟

- الملاءمة : هل الخدمة فعلاً تناسب وضع العميل؟ هل توقيتها وطريقة تقديمها مناسبين له؟

- الشفافية : هل الشروط واضحة؟ هل هناك مصداقية في التعامل؟

- السهولة والراحة : هل يمكنه الوصول للخدمة بسهولة؟ هل تتوفر عبر تطبيق أو عبر الإنترنت

مثلاً؟

ثالثاً: تجسيد الخدمات المالية في بُعدين أساسيين

هذا الجزء يجمع بين البعدين السابقين:

- الحاجة أو الرغبة (ما يريده العميل) ؛

- الجودة والملاءمة (كيف نقدّم له ذلك بطريقة ترضيه).

فنجاح الخدمة المالية لا يتحقق إلا عندما:

1. نفهم العميل جيداً؛

2. نقدم له خدمة ذات جودة عالية تُشعره بالرضا والثقة.

نستخلص أن الشكل يبيّن أن تقديم خدمة مالية ناجحة يتطلب الجمع بين الجانب التحليلي (فهم العميل) والجانب العملي (جودة الأداء).

المطلب الثالث: إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية

أدت الثورة الرقمية إلى انتشار واسع للخدمات المالية الرقمية، التي أصبحت أداة مهمة لتعزيز الشمول المالي وتسهيل المعاملات. غير أن هذا التقدم يصاحبه تحديات قد تعيق استفادة بعض الفئات منها. في هذا المطلب، نستعرض أبرز إيجابيات وسلبيات هذه الخدمات¹.

الفرع الأول: إيجابيات الخدمات المالية الرقمية

- توسيع الشمول المالي حيث تسهم الخدمات المالية الرقمية في دمج فئات واسعة من السكان في النظام المالي، خاصة أولئك الذين لا يمكنهم الوصول إلى البنوك التقليدية، مما يعزز من التمكين الاقتصادي للمجتمعات الريفية والمهمشة.

- زيادة الناتج المحلي الإجمالي من خلال تسهيل المعاملات وتحفيز التجارة والاستثمار، تساهم هذه الخدمات في رفع كفاءة النشاط الاقتصادي وزيادة الإنتاجية، مما ينعكس إيجاباً على الناتج المحلي الإجمالي للدول؛

- تقديم خدمات مصرفية متطورة وآمنة؛

توفّر الخدمات الرقمية حلاً مالياً حديثة تتميز بسهولة الوصول وسرعة التنفيذ، مع الاعتماد على تقنيات التشفير وأدوات الحماية المتقدمة لحماية بيانات العملاء وضمان سرية معاملاتهم؛

¹ خالد صبيح الهادي تهاوي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة المجلد الثالث عشر العدد الثامن، أبريل

- الحد من الاقتصاد غير الرسمي من خلال تشجيع الدفع الإلكتروني وتقليل الاعتماد على النقد، تساعد هذه الخدمات على الحد من العمليات المالية غير المراقبة وتقلص من حجم السوق السوداء، مما يحسن من الرقابة المالية ويزيد من شفافية التعاملات؛
- تسريع وتيرة المعاملات المالية حيث تسمح بإجراء التحويلات المالية وتسديد المدفوعات وشراء المنتجات والخدمات في لحظات، مما يوفر وقت العملاء ويرفع من كفاءة إدارة الموارد المالية سواء للأفراد أو الشركات.

الفرع الثاني: سلبيات الخدمات المالية الرقمية

- عدم ملاءمة بعض البيئات السياسية والتنظيمية
- لا تسمح بعض الدول أو الأنظمة السياسية بانتشار الخدمات المالية الرقمية أو لا تضع الإطار القانوني اللازم لتشغيلها، مما يعيق اعتمادها على نطاق واسع؛

- عدم شمول الأفراد غير المتصلين رقمياً

- الأشخاص الذين لا يملكون أجهزة رقمية أو هواتف ذكية أو يعيشون في مناطق ذات تغطية اتصالات ضعيفة، يجدون صعوبة في الوصول إلى هذه الخدمات، مما يؤدي إلى فجوة رقمية واضحة؛

- الاعتماد الكامل على الإنترنت حيث تتطلب الخدمات المالية الرقمية اتصالاً دائماً بشبكة الإنترنت، وهذا يشكل عائقاً أمام الأفراد الذين لا يمتلكون خبرة كافية في استخدام التكنولوجيا أو الذين يعانون من ضعف البنية التحتية الرقمية في مناطقهم؛

- قد تؤدي الطريقة التي تُقدم بها هذه الخدمات أحياناً إلى استبعاد بعض الفئات، ككبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة أو الأميين رقمياً، مما يعزز من التفاوت في الوصول إلى الخدمات المالية.

خلاصة فصل

يقدم هذا الفصل التحولات الجوهرية التي أحدثتها الخدمات المالية الرقمية في القطاع المصرفي، حيث أعادت هذه الخدمات تشكيل المشهد المالي من خلال الاعتماد المتزايد على التكنولوجيا. ويوضح كيف أتاحت التطبيقات الرقمية للعملاء مرونة وتحكمًا أكبر في إدارة مواردهم المالية، ما ساهم في تمكينهم من اتخاذ قرارات مالية لحظية وفعالة.

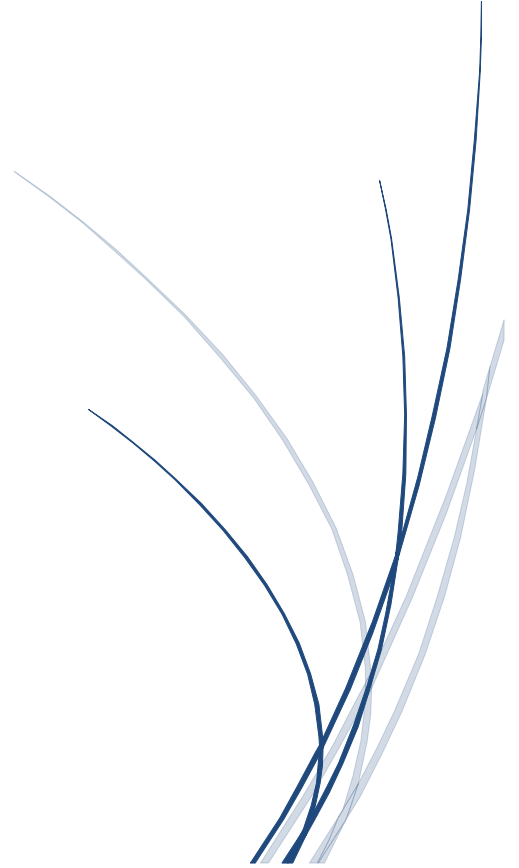
يعرض الفصل أنواع الخدمات المالية الرقمية التي تنقسم إلى: خدمات المعلومات، وخدمات الاتصالات، والخدمات التنفيذية، والخدمات المتقدمة، كما يُبرز دور القنوات الرقمية مثل الهاتف المحمول والإنترنت في تقديم هذه الخدمات بشكل سريع وآمن. ويفصّل الوظائف المتنوعة التي تتيحها هذه القنوات، بدءًا من تحويل الأموال والاستعلام عن الحسابات، إلى تقديم طلبات القروض وإدارة المحافظ الاستثمارية.

ويتناول الفصل الخصائص الأساسية التي تميز الخدمات المالية الرقمية عن الخدمات التقليدية، مثل عدم ملموسيتها، وارتباطها بمقدم الخدمة، وعدم قابليتها للتخزين، وتفاوت جودتها حسب الجهة المقدمة لها. كما يسلط الضوء على الأبعاد الأساسية للخدمة المالية الناجحة، والتي تتمثل في فهم حاجات العميل، وجودة الخدمة وملاءمتها، ودمج هذين البعدين لتحقيق رضا العميل وثقته.

أخيرًا، يستعرض الفصل أبرز إيجابيات الخدمات المالية الرقمية، ومنها توسيع نطاق الشمول المالي، وتحفيز النمو الاقتصادي، وتوفير خدمات متطورة وآمنة، وتسريع المعاملات، وتقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي. كما يناقش التحديات المرتبطة بها، وعلى رأسها ضعف البنية التحتية الرقمية، وعدم شمول بعض الفئات ككبار السن أو ذوي الاحتياجات الخاصة، والاعتماد الكامل على الإنترنت، إلى جانب غياب الأطر التشريعية المناسبة في بعض الدول.

الفصل الثاني

الدارسة النظرية
الشمول المالي



تمهيد

مع تطور التكنولوجيا الرقمية، شهد القطاع المالي تحولات جذرية، أفرزت أشكالاً جديدة من الخدمات التي تعتمد على المنصات الرقمية والبنية التحتية التكنولوجية الحديثة. ويُعد هذا التطور في صلب ما يعرف بالخدمات المالية الرقمية، التي تجاوزت الأطر التقليدية لتقديم حلول مرنة وآمنة تلبي احتياجات شرائح واسعة من المجتمع، خاصة تلك التي كانت مهمشة ماليًا. في هذا الفصل، يتم التطرق إلى الإطار المفاهيمي والتطبيقي للخدمات المالية الرقمية، مع تسليط الضوء على أبرز منتجاتها، وتبيان علاقتها بالتكنولوجيا المالية (FinTech)، بالإضافة إلى تحليل دور هذه الخدمات في تسهيل الوصول إلى التمويل، وتوسيع قاعدة الادخار، وتحسين فرص الاستثمار والتأمين، بما يعزز فرص الشمول المالي في البيئات الاقتصادية المختلفة.

في هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: مفهوم الشمول المالي

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

المبحث الأول: مفهوم الشمول المالي

حظي الشمول المالي باهتمام متزايد من قبل صانعي السياسات، ليس فقط على مستوى الاقتصاد الوطني، بل أيضاً على صعيد تطوير آليات تضمن توفير الخدمات المالية لكافة شرائح السكان، بما في ذلك الفئات ذات الدخل المحدود والضعيفة. وقد يُسهم هذا التوجه في إحداث تحوّل جوهري في هيكل النظام المالي الكلي، وتحسين مستوى كفاءته، إلى جانب تمكين الأفراد ذوي الدخل المنخفض من الادخار للمستقبل، مما يعزز من الاستقرار المالي على مستوى الدولة.

حيث تطرقنا الى:

- نشأة الشمول المالي ومفهومه
- أهمية الشمول المالي ومبادئه
- مكونات الشمول المالي وآثاره

المطلب الأول: نشأة الشمول المالي ومفهومه

مر الشمول المالي بالعديد من التطورات خاصة في مفهومه كانت كما يلي:

الفرع الأول: نشأة الشمول المالي وتطوره

ظهر مصطلح "الشمول المالي" لأول مرة عام 1993 في دراسة أعدها ليشون وترفت حول الخدمات المالية بجنوب شرق إنجلترا، حيث بحثت في تأثير إغلاق أحد فروع البنوك على قدرة سكان المنطقة في الوصول الفعلي إلى الخدمات المصرفية. وقد شهدت السبعينيات من القرن الماضي بروز عدد من الدراسات التي تناولت التحديات التي تعاني منها بعض الفئات الاجتماعية في الحصول على الخدمات المالية، سواء المصرفية أو غير المصرفية. وفي عام 1999، بدأ استخدام مصطلح "الشمول المالي" بشكل أوسع للإشارة إلى العوامل المؤثرة على قدرة الأفراد في الوصول إلى هذه الخدمات. ويركز الشمول المالي على الفئات التي تم استبعادها قسراً من النظام

المالي، والعمل على معالجة أسباب الإقصاء، دون التركيز على من اختاروا طوعاً عدم استخدام هذه الخدمات.¹

تعاظم الاهتمام العالمي بمفهوم الشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008، حيث التزمت العديد من الحكومات باتخاذ إجراءات لتسهيل وصول مختلف فئات المجتمع إلى الخدمات المالية، وتمكينهم من استخدامها بشكل فعال. كما تم حث مزودي الخدمات على توفير منتجات مبتكرة بتكاليف منخفضة. واعتمدت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد الركائز الأساسية ضمن أجندتها للتنمية الاقتصادية والمالية. كما اعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية من الأدوات الرئيسية لمكافحة الفقر وتحقيق الازدهار المشترك. وفي عام 2013، أطلق البنك الدولي برنامجاً عالمياً يهدف إلى دعم الابتكار في مجال الخدمات المالية، مع التركيز على تطوير أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة الحديثة. وأطلقت مؤسسات كبرى مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية مبادرات لتعزيز الشمول المالي.

كما شرعت عدة حكومات في صياغة سياسات وتشريعات تتماشى مع المخاطر الناتجة عن الابتكار في الخدمات المالية، وحرصت على أن تكون هذه الأطر القانونية شاملة ومبنية على مبدأ الإنصاف والشفافية، مع إرساء آليات فعالة لمعالجة شكاوى العملاء وتحديد الجهات المسؤولة عن حماية حقوق المستهلك المالي. وقد كانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي بادرت بإعداد وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي منذ عام 2003، وتسير حالياً العديد من الدول، سواء النامية أو المتقدمة، على نفس النهج لتطوير استراتيجيات وطنية تهدف إلى تعزيز الشمول المالي.

¹ حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16، العدد 23،

الفرع الثاني: تعريف الشمول المالي

يُستخدم مصطلحا "الإدماج المالي" و"الشمول المالي" كمرادفين لمفهوم معاكس للإقصاء المالي، حيث يُعنى بقياس قدرة الأفراد على الوصول إلى الخدمات المالية والاستفادة منها. بينما يشير الإقصاء المالي إلى الصعوبات والعوائق التي تعيق الأفراد عن استخدام المنتجات المالية الأساسية بطريقة تتوافق مع احتياجاتهم، مما يحد من قدرتهم على المشاركة الاقتصادية والاجتماعية بشكل طبيعي داخل المجتمع.

وقد تعددت تعريف الشمول المالي، إلا أن أحد أكثرها شمولاً ذلك الذي أورده مركز الشمول المالي بواشنطن، والذي يرى أن الشمول المالي يتحقق عندما يتمكن جميع الأفراد من الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية، وبأسعار مناسبة، وبأسلوب يحترم كرامتهم. ويشمل ذلك تمكين الفئات الفقيرة، والمهمشة، وسكان المناطق النائية من استخدام الأدوات المالية المتاحة. كما عرفت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للثقف المالي (INCF) الشمول المالي بأنه عملية تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية الرسمية والخاضعة للإشراف، بطريقة ملائمة من حيث الوقت والتكلفة والجودة، مع العمل على توسيع استخدامها من قبل كافة شرائح المجتمع عبر أساليب مبتكرة تشمل التثقيف والتوعية المالية بهدف دعم الرفاه المالي وتعزيز الاندماج الاجتماعي والاقتصادي.

أما مجموعة العشرين والتحالف العالمي للشمول المالي فقد عرّفاه بأنه مجموعة التدابير التي تتخذها الجهات الرقابية بهدف تمكين جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة والأقل دخلاً، من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية التي تلبي احتياجاتهم، مع ضمان تقديمها بشكل عادل، شفاف، وبأسعار مناسبة.

من هذه التعاريف، يتضح أن الشمول المالي يركز على مجموعة من المحاور، أبرزها ضمان وصول المنتجات والخدمات المالية الرسمية والمنظمة لكافة أفراد المجتمع دون تمييز، مع ضرورة

أن تكون التكاليف معقولة. كما يمنح الشمول المالي الحكومات والمؤسسات المالية الرسمية القدرة على إدارة الموارد المالية بكفاءة، والتخطيط لمواجهة الأزمات المالية. وهو يساهم أيضاً في تعزيز دورة حياة المنتجات المالية بتمكين المؤسسات المصرفية من تنظيم السوق ومنح المنتجات مدة تداول أطول.

وأخيراً، يقوم الشمول المالي على تحسين جودة المنتجات والخدمات المالية، مع تكييفها لتلبية احتياجات العملاء المختلفة، وتجزئتها لتطويرها وتوسيع نطاق استفادة مختلف فئات المجتمع منها.

المطلب الثاني: أهمية الشمول المالي وأهدافه

تتزايد أهمية الشمول المالي بشكل كبير بالنظر إلى الأهداف المجتمعية التي يسعى إلى تحقيقها وسنحاول في هذا المطلب التطرق لكل من أهداف وأهمية الشمول المالي.

الفرع الأول: أهمية الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في تثقيف أفراد المجتمع حول كيفية الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة مناسبة، مما يساهم في تحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية. وتُستمد هذه الأهمية من الجوانب التالية:¹

أولاً: تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي:

أكدت الدراسات وجود علاقة قوية بين الشمول المالي وبين الاستقرار والنمو الاقتصادي، إذ يهدف إلى تمكين شرائح المجتمع من الحصول على خدمات مالية رسمية ومنظمة وبتكاليف معقولة،

¹ مكرود راوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه دراسة حالة الجزائر 2011_2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميله، 2020/2021.

من خلال قنوات موثوقة. ويُعد صعبًا تحقيق استقرار ونمو اقتصادي فعّال في ظل استبعاد عدد كبير من الأفراد والمؤسسات من النظام المالي.

ثانياً: تحفيز المنافسة بين المؤسسات المالية

يسهم الشمول المالي في تشجيع المؤسسات على تنويع منتجاتها وتحسين جودتها من أجل جذب المزيد من العملاء، إلى جانب الحد من الاعتماد على القنوات غير الرسمية.

ثالثاً: تمكين الأفراد من الاندماج والمساهمة المجتمعية

أثبتت الدراسات أن تعزيز قدرة الأفراد على التعامل مع النظام المالي يُمكنهم من إطلاق مشاريعهم، والاستثمار في تعليمهم، وتحسين مهاراتهم في إدارة المخاطر المالية، بما يساعدهم على التصدي للتحديات الاقتصادية.

رابعاً: أتمتة النظام المالي

يتطلب التوسع في الخدمات المالية وزيادة استخدامها رقمنة هذه الخدمات لتكون أكثر جاذبية وسهولة، خاصة في ظل الثورة التكنولوجية في مجالي الاتصالات والإلكترونيات التي يشهدها القرن الحادي والعشرون.

خامساً: أداة لتحقيق أهداف التنمية المستدامة

يساهم الشمول المالي في رفع مستوى المعيشة، ودعم المشاريع الصغيرة، والحد من الفقر وعدم المساواة، وتوفير فرص عمل، كما يساهم في دمج الاقتصاد غير الرسمي في المنظومة الاقتصادية الرسمية، مما يدفع عجلة النمو الاقتصادي.

سادساً: رقمنة المنافع والتحويلات المالية

يُمكن الشمول المالي المؤسسات المصرفية من تحويل المستحقات المالية الحكومية إلكترونياً إلى حسابات المستفيدين، ما يقلل من الاعتماد على النقد، ويخفض من تكاليف المعاملات.

الفرع الثاني: أهداف الشمول المالي

يسعى الشمول المالي إلى تحقيق مجموعة من الأهداف التي تُسهم في دعم التنمية الاقتصادية وتعزيز التقدم الاجتماعي، وتتمثل هذه الأهداف فيما يلي:¹

- تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية بأسعار مناسبة، مثل حسابات التوفير، وتحويل الأموال، والقروض، والتأمين؛
- تأسيس مؤسسات مالية قادرة على تلبية احتياجات الفئات ذات الدخل المحدود؛
- ترسيخ مبدأ الاستدامة المالية بما يساعد ذوي الدخل المنخفضة على الحفاظ على مدخراتهم التي تمثل ثمرة جهدهم؛
- نطاق المؤسسات التي تقدم خدمات مالية منخفضة التكلفة، بما يعزز المنافسة ويمنح العملاء خيارات متعددة؛
- رفع مستوى الوعي بمزايا الخدمات المالية لدى الفئات المحرومة اقتصاديًا؛
- تحسين المعرفة والثقافة المالية على مستوى الأفراد والمجتمع؛
- ابتكار حلول مالية رقمية موجهة للفئات المستبعدة ماليًا؛
- تقديم منتجات مالية مُصممة خصيصًا لتلبية احتياجات الفقراء، وفقًا لظروفهم الاقتصادية وأوضاع أسرهم ومستوى دخلهم؛
- تنمية القدرات المالية للفئات المستهدفة، خصوصًا الشباب والنساء العاطلين عن العمل، من خلال تعزيز الوعي المالي وبناء الثقة بمؤسسات القطاع المالي والمصرفي.

المطلب الثالث: مكونات ومبادئ الشمول المالي

للشمول المالي مكونات ومبادئ يتوجب إتباعها للوصول إلى منظومة عالية التطور، وسنتطرق إليهم من خلال هذا المطلب.

¹ إكرام مالوسي، سناء مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية - دراسة حالة الجزائر - مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميلة، 2020.

الفرع الأول: مكونات الشمول المالي

يرتكز الشمول المالي على مجموعة من المكونات الأساسية التي تساهم في تحقيق أهدافه، وهي:

1. الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية : يتيح توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة تكون قريبة من السكان وسهلة الوصول من حيث التكلفة.
2. الوفاء : يقصد به قدرة الخدمات المالية على التأثير الإيجابي في معيشة الأفراد من خلال دعم رفاهيتهم، وزيادة إنتاجيتهم، ومساعدتهم في تطوير مشاريعهم الشخصية.
3. جودة الخدمات والمنتجات المالية : يشمل تقديم منتجات وخدمات مصممة خصيصاً لتلبية احتياجات العملاء، مع مراعاة تنوع شرائح المجتمع والعمل على تجزئة هذه الخدمات وتطويرها باستمرار.
4. الاستخدام : أي ضمان استمرارية تقديم الخدمات المالية في بيئة مستقرة وآمنة تشجع الأفراد على استخدامها بشكل دائم.

الفرع الثاني: مبادئ الشمول المالي

أصدرت مجموعة العشرين مجموعة من المبادئ الأساسية التي تهدف إلى تعزيز الشمول المالي، من خلال تهيئة بيئة تنظيمية مواتية تسهل وصول جميع فئات المجتمع، خصوصاً الفئات المحرومة، إلى الخدمات المالية والمصرفية. وتتمثل هذه المبادئ في:¹

1. القيادة : التزام حكومي قوي يعزز النفاذ الشامل للخدمات المالية كوسيلة لتقليل الفقر وتحقيق التنمية الاجتماعية.
2. التنوع : وضع سياسات تشجع المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية، وتحفز على تقديم منتجات مالية متنوعة تشمل الإيداع، الائتمان، الدفع، والتحويلات بتكاليف ميسورة.

¹ طرفية خديجة، كرم يسرى دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي دراسة مقارنة (الجزائر تونس المغرب)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميله، 2020.

3. التطوير : توظيف التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتقدمة لتوسيع الوصول إلى النظام المالي، مع معالجة نقاط الضعف في البنية التحتية.
4. الحماية : تطبيق إطار شامل لحماية المستهلك يراعي مسؤوليات كل من الحكومة، مزودي الخدمات، والمستهلكين.
5. تمكين العملاء : تعزيز محو الأمية المالية بين الأفراد لضمان استفادتهم من الخدمات المالية بشكل فعال.
6. التعاون : تعزيز بيئة مؤسسية شفافة وخاضعة للمساءلة، وتشجيع التعاون والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.
7. المعرفة : استخدام قواعد بيانات محسنة لتنفيذ السياسات القائمة على الأدلة، وتقييم الأداء ومدى التقدم المحرز.
8. إطار العمل : اعتماد إطار تنظيمي يأخذ في الحسبان المعايير الدولية والظروف المحلية، ويضمن مرونة واستجابة لمخاطر مثل غسل الأموال.

المبادئ الحديثة للشمول المالي الرقمي

تُكمل هذه المبادئ الجديدة التوصيات السابقة الصادرة عن مجموعة العشرين عام 2010، والتي كانت محوراً أساسياً في رفع مستوى الاهتمام العالمي بالشمول المالي. وتستند المبادئ الرقمية على ما يلي:

- دعم التحول الرقمي في الشمول المالي؛
- تحقيق التوازن بين الابتكار والمخاطر لتحقيق شمول مالي رقمي فعال؛
- ضمان وجود بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة للشمول المالي الرقمي؛
- تعزيز وتوسيع البنية التحتية الرقمية؛
- تطبيق ممارسات مسؤولة لحماية المستهلك في المجال المالي الرقمي؛
- نشر الوعي والتثقيف المالي والرقمي؛

- تسهيل آليات التعريف بالعملاء للخدمات المالية الرقمية؛
- متابعة ورصد التقدم في مجال الشمول المالي الرقمي.

المبحث الثاني: أساسيات الشمول المالي

في ظل التغيرات الاقتصادية والتكنولوجية المتسارعة، أصبح الشمول المالي عنصراً أساسياً لتحقيق التنمية المستدامة وتعزيز العدالة الاجتماعية والاقتصادية. ويُقصد بالشمول المالي توفير إمكانية الوصول إلى خدمات مالية ملائمة لجميع فئات المجتمع، وخاصة الفئات المحرومة والمهمشة، بما يمكنهم من تحسين أوضاعهم المعيشية والمشاركة بفعالية في النشاط الاقتصادي الرسمي. غير أن تحقيق هذا الهدف يتطلب فهماً دقيقاً للأسس التي يقوم عليها الشمول المالي، سواء من حيث أبعاده ومؤشراته، أو من حيث الركائز التي تضمن استدامته والآثار المترتبة عليه.

تضمن هذا المطلب ما يلي:

- أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها
- خصائص الشمول المالي
- إيجابيات وسلبيات الشمول المالي

وعليه، يتناول هذا المبحث دراسة أساسيات الشمول المالي من خلال مطلبين رئيسيين:

المطلب الأول: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسها

الفرع الأول: تطور أبعاد الشمول المالي

شهد مفهوم الشمول المالي تطوراً ملحوظاً خلال العقد الماضي، حيث انحصر سابقاً في مدى استفادة الأفراد من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي، وأحجام الودائع والقروض. أما اليوم، فقد بات يُقاس وفق ثلاث أبعاد رئيسية تم الاتفاق عليها من قبل قادة مجموعة العشرين، وهي:¹

¹ أمال زواغي، فرياد زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماجستير في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة ميلة، 2021.

1. الوصول إلى الخدمات المالية (Access)
2. استخدام الخدمات المالية (Usage)
3. جودة الخدمات المالية (Quality)

أولاً: بُعد الوصول إلى الخدمات المالية ومؤشرات قياسه:

يشير هذا البُعد إلى مدى تمكّن الأفراد من استخدام الخدمات المالية الرسمية، ويتطلب تحليل العوائق مثل التكلفة أو البعد الجغرافي.

أهم المؤشرات

- عدد نقاط الوصول لكل 10,000 بالغ (حسب التقسيم الإداري).
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1,000 كم².
- عدد حسابات النقود الإلكترونية.
- مستوى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- نسبة السكان الذين يعيشون في وحدة إدارية تتوفر فيها نقطة وصول واحدة على الأقل.

ثانياً: بُعد استخدام الخدمات المالية ومؤشرات قياسه

يقيس مدى استخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية بشكل فعلي ومنتظم.

أهم المؤشرات:

- نسبة البالغين الذين لديهم حساب ائتماني منتظم.
- عدد حملة التأمين لكل 1,000 بالغ.
- نسبة استخدام الحسابات البنكية بشكل دائم.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية داخلية أو دولية.
- نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات ودائع أو حسابات مالية رسمية.

ثالثاً: بُعد جودة الخدمات المالية ومؤشرات قياسه

يركز هذا البُعد على مدى ملاءمة المنتجات والخدمات المالية لاحتياجات مختلف فئات المجتمع، ودرجة وعيهم به.

وضع تحالف الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي تم توضيحها كالآتي:

✓ **القدرة على تحمل التكاليف:** يقاس بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل

المنخفض وذلك من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية متوسط الرسوم السنوية، متوسط

تكلفة تحويلات الائتمان نسبة العملاء الذين أفادوه بأن رسوم المعاملات المالية باهظة الثمن

✓ **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دوراً حاسماً في الشمول المالي حيث يجب على

مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات

المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات

وتقاس بنسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية

بداية انعقاد القرض المالي وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة.

✓ **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في

استخدام الخدمات المالية وذلك من خلال نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط

الوقت الذي يقضونه في الطابور على مستوى المؤسسات المالية.

✓ **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك

وحمايتها من الممارسات الغير العادلة.

✓ **التثقيف المالي:** ويقاس المعارف المالية الأساسية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة

الدخل

✓ **العوائق الائتمانية:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضاً

العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات وذلك

من خلال نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاث فروع مالية رسمية

للمؤسسات نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان والجدول التالي تلخيص لما سبق:

الجدول رقم (01): أبعاد الشمول المالي

مؤشرات قياسها	الأبعاد
<ul style="list-style-type: none"> ✓ عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجرة حسب نوع الوحدة الإدارية ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلومتر مربع ✓ حسابات النقود الالكترونية ✓ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة ✓ النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل 	الوصول إلى الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ودائع منتظم ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم ✓ عدد حملة سياسة التامين لكل 1000 من البالغين ✓ عدد معاملات التجزئة الغير النقدية للفرد ✓ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم 	استخدام الخدمات المالية

- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية أو دولية
- ✓ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم؛
- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية أو دولي؛
- ✓ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع؛
- ✓ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات رسمية مالية؛

- ✓ القدرة على تحمل التكاليف
 - ✓ الشفافية
 - ✓ الراحة والسهولة
 - ✓ حماية المستهلك
 - ✓ التثقيف المالي
 - ✓ العوائق الائتمانية
- جودة الخدمات المالية

المصدر: من إعداد الباحثين بالاعتماد على ما سبق

المطلب الثاني: الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي وآثاره
الفرع الأول: الركائز الأساسية

نظرًا لأهمية الشمول المالي للأفراد، خصوصًا الفئات المحرومة والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، ومع تزايد الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية في القطاع المالي، يركز الشمول

المالي على عدة ركائز أساسية تضمن تحقيق الاستفادة الشاملة من الخدمات المالية بشكل فعال ومنظم، وهي: ¹

1. تثقيف العميل وتوعيته ماليًا

- يُعد التثقيف المالي من الركائز الجوهرية للشمول المالي، ويقصد به تمكين الأفراد من الفهم الصحيح للمنتجات والخدمات المالية، مما يساعدهم على:
- اتخاذ قرارات مالية مدروسة.
- إدارة أموالهم بفعالية.
- التخطيط المالي للمستقبل، خاصة في حالات التقاعد أو الأزمات.
- تتزايد أهمية هذه الركيزة مع تطور الخدمات الرقمية والتعقيد المتزايد في الخيارات المالية المتاحة.

2. حماية العميل ماليًا

تهدف هذه الركيزة إلى ضمان حقوق العميل المالية من خلال:

- تعزيز مبدأ الشفافية.
- ضمان سرية المعلومات.
- تيسير عملية تقديم الشكاوى ومعالجتها بسرعة.
- توفير معاملة عادلة وغير تمييزية. البنك المركزي يضطلع بدور رئيسي في إلزام المؤسسات المالية بهذه المبادئ لضمان حماية شاملة للعملاء.

3. سهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية الرقمية

تعني هذه الركيزة إزالة الحواجز التي تحول دون استفادة العملاء من الخدمات المالية، خصوصًا الرقمية منها، مثل:

- تكلفة فتح الحساب.
- توفر البنية التحتية (مثل ماكينات الصراف الآلي).

¹ مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة أبحاث اقتصاديات معاصرة، جانفي 2020.

- الانتشار الجغرافي لنقاط الخدمة. تُعد القدرة على الوصول ركيزة أولى نحو الاستخدام الفعلي للخدمات.

4. وصول الخدمات لكافة الفئات

- يُشدد الشمول المالي على ضرورة:
- استهداف جميع الشرائح العمرية والاجتماعية.
- دمج المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ضمن النظام المالي.
- تكييف الخدمات لتناسب مع الفئات الأقل حظاً.

5. الاستخدام الأمثل للخدمات المالية المتنوعة

- يشمل هذا المحور تنوع وسائل الدفع واستخدامها بكفاءة، مثل:
- البطاقات المصرفية (الائتمان والخصم).
 - الشيكات الإلكترونية: رسائل مؤمنة تُرسل عبر الإنترنت.
 - العملات الرقمية والنقود الإلكترونية: تقنيات حديثة تسهل الدفع والتحويل.
 - يساهم الاستخدام الذكي والمتنوع في تعزيز التفاعل الإيجابي مع النظام المالي الرسمي.

6. جودة العملية المالية وسعر الخدمة

- تعكس هذه الركيزة مدى فعالية وكفاءة الخدمات المالية، من خلال:
- سرعة الإنجاز.
 - احترافية الموظفين.
 - توافر الخدمة وسهولة الحصول عليها.
 - تسعير عادل يتناسب مع قدرات العملاء.
 - جودة الخدمة المصرفية تعني تلبية توقعات العملاء والارتقاء بتجربتهم المالية بما يتلاءم مع احتياجاتهم.

الفرع الثاني: آثار الشمول المالي

يُعد الشمول المالي من المحركات الأساسية للتنمية الاقتصادية والاجتماعية، إذ يُسهم بشكل فعّال في تعميق النظام المالي والمصرفي، ويدعم النمو الاقتصادي الشامل والمستدام. ومن ثم، تزايد اهتمام المؤسسات المالية والمصرفية بقضايا الأفراد والمشروعات المستبعدين ماليًا، من خلال تطوير خدمات ومنتجات مالية مبتكرة تلّئم احتياجات شرائح المجتمع كافة.

وفيما يلي أهم الآثار الاقتصادية والاجتماعية الناجمة عن تعزيز مستويات الشمول المالي:¹

1. أثر الشمول المالي على تقليل الفقر

يسهم الشمول المالي في خفض معدلات الفقر عبر:

- زيادة فرص الوصول إلى الخدمات المالية للفقراء ومحدودي الدخل.
- تمكينهم من الادخار، الاقتراض، والحصول على التأمين.
- تشير الدراسات إلى أن زيادة بنسبة 1% في عدد أجهزة الصراف الآلي النشطة تؤدي إلى زيادة في الناتج المحلي الإجمالي بنسبة 0.0082%، ما يساهم في تحسين مستويات المعيشة.

ملاحظة: معظم أجهزة الصراف في الدول النامية قديمة وتتطلب تحديثًا تكنولوجيًا لضمان الوصول الفعّال خاصة في المناطق الريفية.

2. أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي

العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي هي علاقة طردية، حيث:

- يؤدي الاستخدام الواسع للخدمات المالية إلى تحفيز النشاط الاقتصادي.
- يُشجع المنشآت الصغيرة على الانتقال من الاقتصاد غير الرسمي إلى الاقتصاد الرسمي.
- يُسهم في زيادة معدلات الادخار والاستثمار.

¹ سبهر محمود، معتوق ايمان، حسن علي، هناء محمود، الشمول المالي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 35، العدد 1.

- تحسين الشمول المالي يعزز من استدامة النمو عبر إصلاحات مالية وتشجيع الطلب على الخدمات المالية.

3. أثر الشمول المالي على الاستقرار المالي

يرتبط الشمول المالي ارتباطاً وثيقاً بالاستقرار المالي من خلال:

- تقليل الاختلالات المالية وتحسين توزيع الموارد.
- توسيع قاعدة العملاء وتقليل الاعتماد على القروض غير الرسمية.
- جذب الاستثمارات الخارجية بفضل بيئة مالية مستقرة وشفافة.
- الابتكار الرقمي يخفض تكاليف المعاملات، مما يعزز الاستقرار عبر دعم الوساطة المالية.

4. أثر الشمول المالي على دمج الاقتصاد غير الرسمي

- يمكن الشمول المالي من دمج الأنشطة الاقتصادية غير الرسمية ضمن الاقتصاد الرسمي عبر:
- تشجيع الأفراد على استخدام الحسابات البنكية بدلاً من التعاملات النقدية.
 - تقليل ظواهر الفساد الإداري والمالي.
 - توفير خدمات مالية آمنة ومنظمة للشرائح التي كانت تعمل خارج النظام المالي الرسمي.
 - المساهمة في تقليل التكاليف النقدية، وتوسيع القاعدة الضريبية للدولة..

5. أثر الشمول المالي على ريادة الأعمال

- يُعزز الشمول المالي من فرص ريادة الأعمال، خاصة بين الشباب، عبر:
- تسهيل الحصول على التمويل للمشاريع الناشئة.
 - تمكين الشباب من بناء سجل مالي يساعدهم على الحصول على دعم مستقبلي.
 - دعم الفئات غير القادرة على الولوج إلى سوق العمل التقليدي للبدء في مشاريعهم الخاصة.

6. أثر الشمول المالي على فعالية المؤسسات المالية

- تتأثر فعالية المؤسسات المالية إيجابياً بارتفاع مستويات الشمول المالي من خلال:
- تعزيز ثقة العملاء في النظام المالي.

- توسيع قاعدة العملاء وزيادة استخدام المنتجات والخدمات المصرفية.
- تعزيز الكفاءة الفنية (في تخصيص الموارد) والكفاءة الإجرائية (في خفض التكاليف).
- دعم السياسات النقدية وزيادة الشفافية المالية.

أنواع المؤسسات المالية الداعمة للشمول المالي:

1. مؤسسات تعزز التبادل : بخفض تكاليف المعاملات وتعزيز الثقة.
2. مؤسسات تحمي الملكية الخاصة : لتشجيع الاستثمار وتحفيز النمو الاقتصادي.

المطلب الثاني: خصائص الشمول المالي

يعتمد نجاح الشمول المالي على توفر مجموعة من الخصائص الأساسية التي تضمن فعاليته واستدامته. ومن أبرز هذه الخصائص: الأمان، الأسعار الميسورة، جودة الخدمات، والتكثيف مع احتياجات الفئات المختلفة.

الفرع الأول: خصائص الشمول المالي

ومن أهم خصائص الشمول المالي:

1. الأمان في التعامل بالمنتجات المالية
 - الأمان يُعد من أهم مقومات الثقة بين العميل والمؤسسة المالية، ويشمل ما يلي:
 - حماية البيانات الشخصية والمالية للعميل من الاختراق أو التسريب.
 - ضمان سرية المعاملات المالية وعدم استخدامها في أغراض غير مصرح بها
 - وجود آليات فعالة لمكافحة الاحتيال المالي والقرصنة الإلكترونية.
 - توفير أنظمة التشفير والتحقق (مثل OTP)، بصمة الإصبع، المصادقة الثنائية.
 - التزام المؤسسة المالية بتعويض العميل في حال حدوث اختراق أو خطأ تقني.

2. الأسعار الميسورة والمعقولة

من أجل تحقيق شمول مالي عادل، يجب أن تكون الخدمات المالية:

- في متناول الجميع من حيث الرسوم والتكاليف (فتح حساب، تحويل أموال، استخدام البطاقات...).
- خالية من التكاليف الخفية أو الشروط المعقدة التي تعيق الاستفادة منها.
- موجهة خصيصًا للفئات ذات الدخل المنخفض من خلال حسابات توفير مجانية أو مدعومة.
- تشجيع استخدام المدفوعات الرقمية منخفضة التكلفة بدلاً من النقد.

3. جودة الخدمات والمنتجات المالية

- الجودة تعني أن تكون الخدمات:
- فعالة وسريعة الاستجابة لاحتياجات العميل.
- موثوقة ومستمرة دون أعطال أو انقطاعات متكررة.
- مدعومة بخدمة عملاء مدربة ومؤهلة للتعامل مع الجمهور بكفاءة.
- قابلة للتحديث والتطوير حسب تغيرات السوق واحتياجات المستخدمين.
- تلبى المعايير التقنية والتشغيلية المعتمدة محليًا ودوليًا.

4. الاستجابة لأذواق وتفضيلات الجمهور المستهدف

تتمثل هذه الخاصية في تصميم المنتجات المالية بما يتناسب مع:

- الفروق الثقافية والاجتماعية (مثلاً، منتجات متوافقة مع الشريعة الإسلامية).
- المستويات التعليمية والقدرات الرقمية للشرائح المستهدفة (مثل واجهات تطبيقات مبسطة).
- الاحتياجات الاقتصادية المتنوعة (تمويل مشاريع، حسابات شبابية، خدمات للنساء...).
- طرق الوصول المناسبة (مثل الخدمات عبر الهاتف المحمول للمناطق التي تفتقر للإنترنت).

المطلب الثالث: ايجابيات وسلبيات الشمول المالي

يملك الشمول المالي إيجابيات عدة مع سلبيات سنتطرق إليها فيما يلي: ¹

¹ بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، مسيلة، 2022، ص74.

الفرع الأول: إيجابيات الشمول المالي

تمثلت إيجابيات الشمول المالي فيما يلي:

1. تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي
يساهم الشمول المالي في توسيع قاعدة العملاء داخل النظام المالي الرسمي، مما يؤدي إلى استقرار مالي أكبر ونمو اقتصادي مستدام.
2. دعم المشروعات الريادية
يوفر الشمول المالي فرصًا للمشروعات الصغيرة والمتوسطة للوصول إلى التمويل، مما يعزز من قدرتها على النمو والابتكار.
3. تحسين جودة الخدمات المالية
يساهم الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات المالية من خلال تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية وتحفيزها على تقديم خدمات أفضل.
4. تعزيز الشفافية ومكافحة الاقتصاد غير الرسمي
من خلال دمج الأفراد والمؤسسات في النظام المالي الرسمي، يقلل الشمول المالي من حجم الاقتصاد غير الرسمي ويعزز من الشفافية المالية.

الفرع الثاني: سلبيات الشمول المالي

يملك الشمول المالي سلبيات كما يلي:

1. ضعف البنية التحتية المالية
تعاني الجزائر من نقص في البنية التحتية المالية، خاصة في المناطق الريفية، مما يعيق وصول الأفراد إلى الخدمات المالية.
2. انخفاض مستويات الوعي المالي
يُلاحظ وجود ضعف في التنقيف المالي بين فئات واسعة من السكان، مما يحد من استفادتهم من الخدمات المالية المتاحة.

3. تحديات تقنية وتشريعية:

تواجه الجزائر تحديات في تحديث الأنظمة التقنية والتشريعات المالية، مما يؤثر على فعالية تنفيذ مبادرات الشمول المالي.

4. انتشار الاقتصاد غير الرسمي

يشكل الاقتصاد غير الرسمي نسبة كبيرة من النشاط الاقتصادي في الجزائر، مما يصعب من جهود دمج هذه الأنشطة في النظام المالي الرسمي.

الفرع الثالث: التأثير السلبي والإيجابي للشمول المالي على الاستقرار المالي

كما تشير الأدبيات إلى أن ارتفاع مستوى الشمول المالي يمكن أن يؤثر إيجاباً أو سلباً على الاستقرار المالي، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): التأثير الإيجابي والسلبي للشمول المالي على الاستقرار المالي

التأثير السلبي للشمول المالي على الاستقرار المالي	التأثير الإيجابي للشمول المالي على الاستقرار المالي
<ul style="list-style-type: none"> • تخصيص رأس المال (مثل الودائع) في المؤسسات المالية المهددة بالإفلاس. • عدد أقل من المودعين بسبب عروض الودائع المتنوعة قليلاً • زيادة مديونية الأسرة وخطر الإفلاس (دوامه الديون) زيادة ديون الأسر عالية المخاطر وتدهور جودة المحفظة الائتمانية للبنوك 	<ul style="list-style-type: none"> • زيادة مبيعات المنتجات والخدمات المالية وتعزيز الربحية في المؤسسات المالية • تنوع المخاطر في المؤسسات المالية • ضمان قاعدة مستقرة للودائع • تشتيت المودعين، والحد من مخاطر السحب الجماعي للودائع • السداد في الوقت المناسب للائتمان/قروض التجزئة • تحسين هيكل المعاملات المالية والعملاء والتهديدات (المخاطر)

- تسهيل تنفيذ السياسة النقدية من قبل البنوك المركزية وتعزيز الشمول المالي

المصدر: من اعداد الباحثة بالاعتماد على:

Philip Linsley. Philip Shrives, Monika Wieczorek-Kosmala (2018): –
Multiple Perspectives in Risk and Risk Management, ERRN 8th
Springer Proceedings in ,European Risk Conference, Katowice, Poland
.Business and Economics, p266

خلاصة الفصل

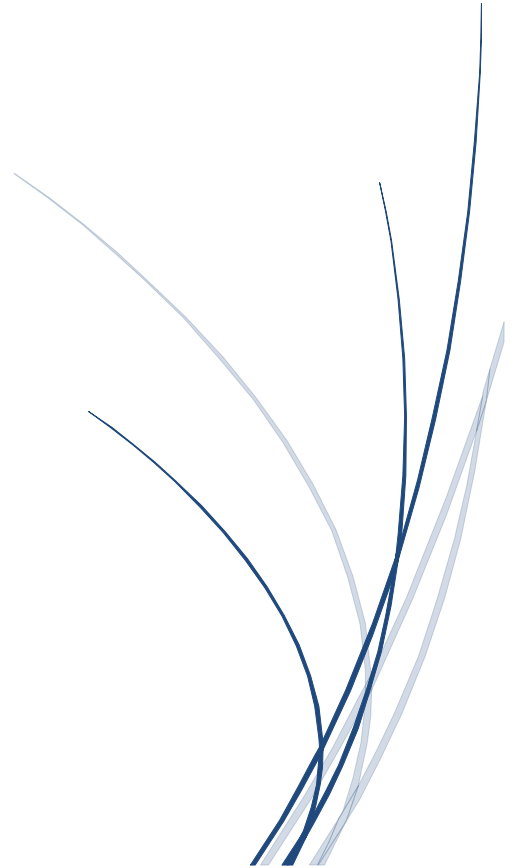
يتناول هذا الفصل نشأة وتطور مفهوم الشمول المالي، الذي برز كاستجابة للتحديات التي تواجه الفئات المهمشة في الوصول إلى الخدمات المالية. ويقدم تعريفات متنوعة للشمول المالي، مؤكداً على ضرورة توفير خدمات مالية شاملة وعالية الجودة بأسعار مناسبة لكافة شرائح المجتمع، بما في ذلك الفقراء وسكان المناطق النائية.

يستعرض الفصل الأهمية المتزايدة للشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، وتحفيز المنافسة بين المؤسسات المالية، وتمكين الأفراد ودمجهم اقتصادياً واجتماعياً. كما يوضح أهداف الشمول المالي الرامية إلى تسهيل وصول الأفراد إلى المنتجات المالية بأسعار معقولة وتأسيس مؤسسات مالية مستدامة تخدم الفئات ذات الدخل المحدود. ويفصل الفصل المكونات الأساسية للشمول المالي، وهي الوصول، والوفاء، والجودة، والاستخدام، بالإضافة إلى مبادئ الشمول المالي الصادرة عن مجموعة العشرين والمبادئ الحديثة للشمول المالي الرقمي. كما يناقش أبعاد الشمول المالي الثلاثة: الوصول، والاستخدام، والجودة، مع الإشارة إلى مؤشرات قياس كل بُعد.

أخيراً، يسلط الفصل الضوء على الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي، مثل التثقيف والحماية الماليين، وسهولة الوصول، وتنوع الخدمات، وجودة العمليات. ويوضح الآثار الإيجابية للشمول المالي على تقليل الفقر، وتعزيز النمو الاقتصادي، وتحقيق الاستقرار المالي، ودمج الاقتصاد غير الرسمي، ودعم ريادة الأعمال.

الفصل الثالث

الدراسات السابقة



الفصل الثالث: الدراسات السابقة

قام الباحث بالاطلاع على العديد من الدراسات السابقة، والتي من خلالها حاولت التطرق لمختلف الجوانب التي تتدرج ضمن إطار موضوع الدراسة الحالي. وفيما يلي عرض لأهم هذه الدراسات:

المبحث الأول: الدراسات العربية

- دراسة الميلودي سعاد وفوقة فاطمة (2022) بعنوان: "الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية - دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019)"، والمنشورة في مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13. هدفت هذه الدراسة إلى قياس أثر استخدام الخدمات المالية الرقمية على مؤشرات الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية. وقد توصلت إلى أن هناك علاقة إيجابية ومؤثرة بين توسع الخدمات الرقمية وتطور الشمول المالي، خاصة عند توفر البيئة التكنولوجية الملائمة. أوصت الدراسة بضرورة دعم البنية التحتية الرقمية واعتماد سياسات مالية مشجعة على الإدماج المالي الرقمي.
- دراسة مكروود راوية وزعوان رفيقة (2021) بعنوان: "واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه - دراسة حالة الجزائر 2011-2020"، مذكرة ماستر، جامعة ميله. تناولت الدراسة التطور التاريخي للشمول المالي في الجزائر ومدى إسهام التكنولوجيا المالية في تعزيزه. وخلصت إلى أن تبني التقنيات المالية الحديثة ما زال محدودًا، ويحتاج إلى دعم سياسي واقتصادي منسق.
- دراسة أمال زواغي وفرياد زواغي (2021) بعنوان: "واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة"، مذكرة ماستر، جامعة ميله. سلطت الدراسة الضوء على مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي داخل بنك عمومي جزائري، وكشفت عن تقدم نسبي في تبني الخدمات الرقمية، لكن مع استمرار بعض العراقيل الهيكلية.

- دراسة الهادي صبيح وتهامي خالد (2020) بعنوان: "دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة - دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة"، والمنشورة في المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 2. ركزت الدراسة على العلاقة التفاعلية بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية وأثر ذلك على الأداء المؤسسي. وتوصلت إلى أن الشمول المالي يمثل وسيطاً فعالاً في تحقيق تحسينات ملموسة في أداء المؤسسات، عبر تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.
- دراسة حسيني جازية (2020) بعنوان: "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية"، المنشورة في مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16، عدد 23. تناولت هذه الدراسة دور تعميم الخدمات الرقمية كآلية لتقليص الفجوات المالية في الدول العربية. خلصت الدراسة إلى أن تسريع وتيرة الرقمنة يعد شرطاً أساسياً لتحسين مؤشرات الشمول المالي في المنطقة العربية.
- دراسة بن عناية جلول وفرحول ميلود (2018) بعنوان: "إمكانية الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر"، وقدمت ضمن فعاليات الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي كآلية لدعم التنمية المستدامة، خميس مليانة. هدفت إلى استكشاف أثر الدفع الإلكتروني في تسهيل الولوج إلى الخدمات المالية الرسمية. أظهرت الدراسة أن الدفع الإلكتروني يشكل أحد أهم الأدوات الداعمة للشمول المالي، لكنه ما زال يواجه تحديات تتعلق بالثقة والجاهزية التكنولوجية.
- دراسة مبارك أسماء وإبراهيم بكري (غير مؤرخة) بعنوان: "دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية"، والمنشورة في المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية. استهدفت الدراسة تحليل أثر التحول الرقمي على تقليص التكاليف التشغيلية في البنوك التجارية. وأكدت النتائج أن الاعتماد على الخدمات الرقمية يساهم في ترشيد التكاليف وتحقيق الكفاءة المصرفية.

المبحث الثاني: الدراسات الأجنبية

- دراسة (2021) Virginia Kirigo et al. بعنوان "Digital Financial Innovation Services and Their Impact on the Performance of Commercial Banks in Kenya", المنشورة في European Journal of Economic and Financial Research.

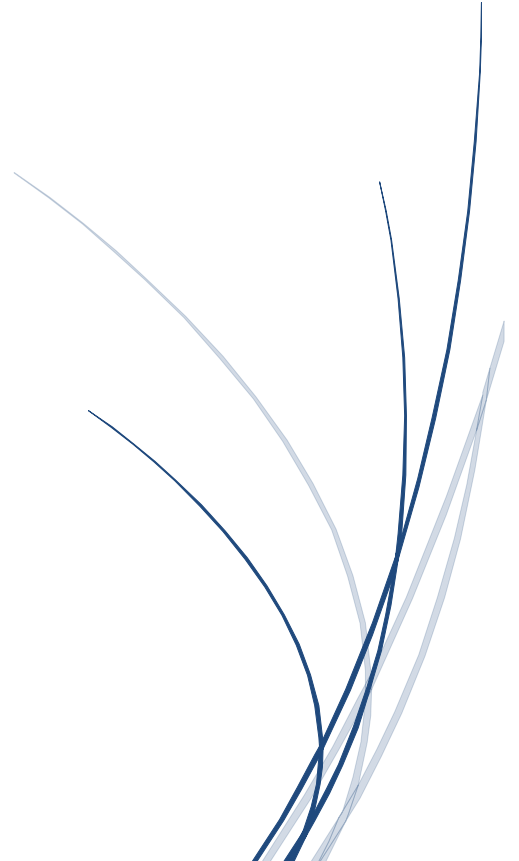
هدفت الدراسة إلى استقصاء أثر الابتكار المالي الرقمي على أداء البنوك التجارية في كينيا. وقد خلصت إلى أن تبني الخدمات المالية الرقمية أدى إلى تحسين الكفاءة التشغيلية، وتوسيع قاعدة العملاء، وزيادة العوائد المالية، مؤكدة بذلك على الأهمية الاستراتيجية للرقمنة في القطاع البنكي الإفريقي.

الفصل الرابع

الدارسة الميدانية

الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي

حالة: عينة من الأكاديميين



تمهيد:

تهدف هذه الدراسة الميدانية إلى التعرف على آراء ووجهة نظر عينة من الأكاديميين المحاسبة بولاية الوادي حول الموضوع دراستنا الحالية: "الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي" ، وبعد أن تطرقنا في الدراسة النظرية لأهم المفاهيم حول الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي ، ولتسليط الضوء أكثر عن الموضوع واختبار فرضيات الدراسة ارتأينا الاعتماد على الاستبيان ، وتم توزيعه على عينة من الأكاديميين ، وعليه سنتطرق في هذا الفصل الى وصف عينة ومجتمع الدراسة وكذا اداة الدراسة تليها وتوزيع الاستبيان وجمع البيانات وتحليلها وفي الأخير اختبار فرضيات الدراسة بالاستعانة ببرنامج SPSS. وعليه سيتم في هذا الفصل التطرق إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار الفرضيات

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

من خلال هذا المبحث، سوف يتم التطرق إلى الأدوات والوسائل التي سوف يتم من خلالها جمع البيانات التي سيتم اعتمادها في هذه الدراسة من اختبار الفرضيات، كما سوف يتم التطرق إلى الإطار والظروف التي تم إعداد الاستبيان باعتبارها ما تم الاعتماد عليها في الدراسة، إضافة إلى ذلك سوف يتم التطرق إلى الخصائص الشخصية والوظيفية للعينة الدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

لتحقيق هدف الدراسة المتمثل في التعرف على الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي - دراسة ميدانية"، فأنا استخدمنا أداة الاستبيان متعمدين في ذلك على الجانب النظري والدراسات السابقة في صياغة عبارات الاستبيان وتعديلات واقتراحات الاستاذ المشرف.

الفرع الأول: مجتمع الدراسة وطريقة سحب العينة

أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

كون الظاهرة المدروسة تتعلق بالخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي"، فان المجتمع الذي ندرسه هو الأكاديميين الجامعيين بالوادي كون الظاهرة المدروسة في حدود إقليم ولاية الوادي، أما عينة الدراسة فتمثلت في عدد معين من الأكاديميين بجامعة الشهيد حمة الأخضر بالوادي.

ثانياً: طريقة سحب العينة

بما أنه تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات فقد ارتأينا توزيع وإجراء الاستبيان بالاعتماد على هذه الطريقة القصدية، وهذا راجع لطبيعة الأسئلة المطروحة في الاستمارة تتطلب أشخاص ذوي خبرة عالية ولديهم دراية كافية حول الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي وقمنا بتوزيع الاستمارات كما هي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (1-2): يبين كيفية توزيع وجمع الاستبيان على عينة الدراسة

البيان	العدد
عدد الاستبيانات الموزعة	55
عدد الاستبيانات المسترجعة	50
عدد الاستبيانات الملغاة (غير صالحة)	08
عدد الاستبيانات الصالحة	42

المصدر: من اعداد الطلبة

وقد كانت إجابات كل فقرة وفق مقياس ليكارت الخماسي (Likert Scale)، بحيث يقابل كل عبارة قائمة تحمل الاختيارات التالية: (موافق بشدة، موافق، محايد، غير موافق، غير موافق بشدة) وتمثل رقمياً (1،2،3،4،5) على التوالي:

جدول رقم (2-2): توزيع درجات مقياس ليكارت الخماسي

بدائل القياس	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة/الترميز	01	02	03	04	05

المصدر: من اعداد الطلبة بالاعتماد على مقياس ليكارت (Likert Scale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فإنه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث: المدى: لتحديد مجالات ل مقياس ليكارت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى و يساوي = (أعلى درجة في مقياس - أدنى درجة في مقياس) = 4 = (5-1) (وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد درجات الموافقة وذلك على نحو التالي: طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس، طول الفئة = 4/5 = 0.8 وبإضافة هذه القيمة في كل مرة للحد الأدنى لدرجة الموافقة نحصل على الحد الأعلى لكل مجال

مثلا $1+0.8=1.80$: فنحصل على مجال $[1- 1.80]$ وهو مجال موافقة بدرجة منخفضة جدا . وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

جدول رقم (3-2): تحديد الاتجاه المستجوبين حسب قيم المتوسط الحسابي

الاتجاه(التقييم)	الاوزان	مجال المتوسط الحسابي
غير موافق بشدة	1	من 01 إلى 1.80 درجة
غير موافق	2	من 1.81 إلى 2.60 درجة
محايد	3	من 2.61 إلى 3.40 درجة
موافق	4	من 3.41 إلى 4.20 درجة
موافق بشدة	5	من 4.21 إلى 5 درجة

المصدر : من اعداد الطلبة بالاعتماد على المرجع :د. ضو نصر، محاضرات في مقياس تقنيات الاستقصاء، مقدمة للسنة الأولى ماستر اقتصاد كمي، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الشهيد حمه الأخضر بالوادي، 2018

إضافة إلى تحديد اتجاهات العينة نحو مدى موافقتهم على عبارات الاستبيان فإننا أيضا نقوم بترتيب العبارات من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار أقل قيمة للانحراف المعياري بينهما.

واستنادا إلى ذلك فإن قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة سيتم التعامل معها لتفسير البيانات حسب مستوى الأهمية وذلك على النحو التالي:

الشكل رقم (2): تفسير البيانات حسب مستوى الأهمية

مرتفع	متوسط	منخفض
3,67 فأكثر	3,66-2,34	2,33-1

حيث تم اعتماد هذا المقياس على أساس: طول الفئة = $\frac{\text{الحد الأعلى} - \text{الحد الأدنى}}{\text{المستويات عدد}}$

$$1,33 = \frac{4}{3} = \frac{(1-5)}{3} \quad \text{حيث أن عدد المستويات} = 3$$

وبناءً عليه فإذا كانت قيمة المتوسط الحسابي للفقرات أكبر من 3.67 فيكون مستوى مرتفعاً (ويعني موافقة عالية لأفراد العينة على العبارة) أما إذا كانت قيمة المتوسط الحسابي من 3.66-2.34 فيكون المستوى متوسطاً، وإذا كان المتوسط الحسابي من 1- أقل من 2.33 فيكون المستوى منخفض.

الفرع الثاني: تحديد مصادر البيانات وطريقة جمعها

اعتمدنا في الدراسة الميدانية على مصدرين أساسيين للبيانات، حيث قمنا بجمعها من خلال المصادر الأولية والثانوية والتي لها علاقة بموضوع الدراسة وتمثلت فيما يلي:

أولاً: المصادر الثانوية: تمثلت المصادر الثانوية للدراسة في مجموعة من المقالات العلمية والبحوث الجامعية إضافة إلى الدراسات السابقة والتي تطرقت إلى موضوع بحثي.

ثانياً: المصادر الأولية: تتمثل المصادر الأولية للدراسة في أداة الاستبيان بهدف تجميع البيانات اللازمة لموضوع الدراسة ومعالجتها إحصائياً بالاستعانة ببرنامج spss.

المطلب الثاني: أدوات الدراسة

من أجل تسهيل عملية تحليل ومناقشة النتائج تم الاستعانة بكل من برنامج **Excel** وبرنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية: **spss21** لمعالجة البيانات وتحليلها واستخراج نتائج الدراسة، وقد تم أيضا استخدام عدد من الأساليب الإحصائية والتي تتناسب مع متغيرات الدراسة

الفرع الاول: استمارة ونموذج الدراسة

أولاً: تصميم الاستبيان: تمثل استمارة الاستبيان الأداة الرئيسية التي تم الاعتماد عليها في الدراسة لجمع البيانات والمعلومات من الواقع، والمتمثلة في آراء وجهات نظر موظفي حول مشكلة الدراسة.

ولكي تكون الاستمارة دقيقة ومنظمة في شكلها العلمي من حيث البساطة والوضوح والمضمون، فقد تم تصميمها على ثلاثة مراحل.

تعتبر هذه المرحلة الخطوة الأولى في إعداد الاستمارة، وانطلاقاً من الجانب النظري تم صياغة مجموعة من الأسئلة مراعين في ذلك إشكالية البحث والفرضيات الموضوعية، ولقد راعينا في إعداد الأسئلة ما يلي:

- استعمال لغة سليمة؛

- صياغة أسئلة بسيطة وغير قابلة للتأويل؛

- ترتيب الأسئلة وتسلسلها وربطها بالأهداف المرجوة من الدراسة الميدانية.

ولقد قمنا بتصميم وتوزيع استبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات المتعلقة بالدراسة، وذلك بناء على فرضيات الدراسة ومتغيراتها المستقلة، ويتكون هذا الاستبيان من قسمين على النحو التالي:

القسم الأول: وهو عبارة عن السمات الشخصية عن المستجيب (الجنس، العمر، المستوى العلمي، الخبرة).

القسم الثاني: وهو عبارة عن محاور الدراسة وتتكون الاستبانة من 23 فقرة موزعة على ثلاثة محاور رئيسية هما المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية، والمحور الثاني: الشمول المالي، والمحور الثالث: أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، كما هو موضح في الملحق رقم 1 (الاستمارة)

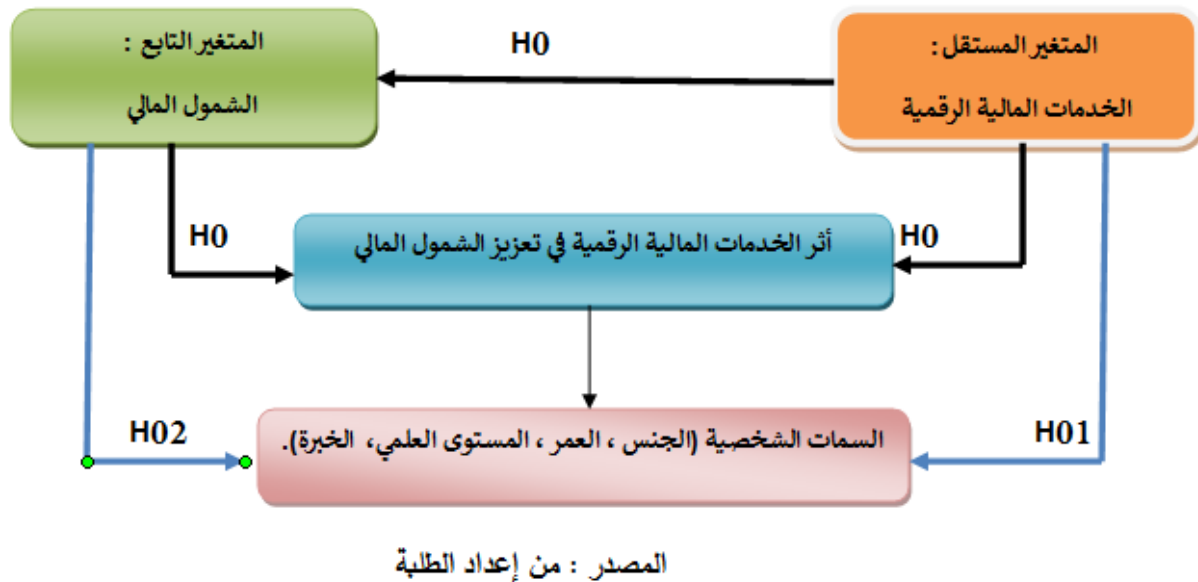
المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية ويتكون من (07) فقرات.

المحور الثاني: الشمول المالي، ويتكون من (07) فقرات.

المحور الثالث: أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، ويتكون من (09) فقرات.

ثانيا: نموذج الدراسة: من خلال هذه الدراسة لدينا ثلاث محاور يمثل المحور الاول المتغير المستقل وهي الخدمات المالية الرقمية ويمثل المحور الثاني المتغير التابع وهو الشمول المالي اما المحور الثالث فهو الربط بين المتغيرين مع بعضهما، ومن خلال محاور الدراسة سيتم اختبار فرضية العلاقة بين محاور الدراسة ثم اختبار T لإجابات العينة على كل محور على حدى، واخيرا نستخدم اختبار فرضية الفرق لمعرفة الفروقات بين متوسطات اجابات العينة على محاور الدراسة تعزى للمعلومات الشخصية

الشكل رقم (03): نموذج الدراسة



الفرع الثاني: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين وأساليب المعالجة الإحصائية

أولاً: تحديد نوع توزيع بيانات المستجوبين نحو محاور الاستبيان

بعد جمع بيانات المستجوبين وترميزها وإدخالها في برنامج spss21 فإنه قبل تحليل البيانات يجب تحديد ما إذا كانت بيانات المستجوبين على مضمون متغيرات الدراسة التي يتم دراستها تتبع التوزيع الطبيعي أم التوزيعات الاحتمالية الأخرى. وهناك عدة طرق إحصائية للكشف عن نوع توزيع بيانات الاستبيان وهي (طريقة اختبار Kolmogorov-Smirnov، وطريقة اختبار Shapiro-Wilk) وبالاستعانة ببرنامج spss وعند إجراء استكشاف نوع توزيع البيانات فإن اختبار (Tests of Normality) يعطي لنا مخرجات معاً لكل من اختبار Kolmogorov-Smirnov، واختبار (Shapiro-Wilk) في جدول واحد، وبأي منهما نستدل على نوع التوزيع؟ وهنا سنعتمد على القاعدة التالية: أن اختبار Kolmogorov-Smirnov يستخدم إذا

كان عدد العينة أكبر أو يساوي 50، في حين نستدل بنتائج اختبار **Shapiro-Wilk** إذا كان عدد العينة اقل من 50⁽¹⁾.

ثانياً / تحديد أساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة: تم إخضاع البيانات إلى عملية التحليل الإحصائي بالاستعانة ببرنامج التحليل الإحصائي للعلوم الاجتماعية (**SPSS: V21** **SPSS: Statistical Package for the Social Sciences**) وتم الاعتماد على بعض الأساليب الإحصائية كما هو موضح فيما يلي:

الجدول رقم (4-2): يبين شرح أساليب الإحصائية لتحليل البيانات واختبار الفرضيات
الدراسة

وصفها	الأداة الإحصائية
لوصف أفراد عينة الدراسة	التكرار والنسبة % والرسوم البيانية
اختبار ثبات الاستبانة	معامل ألفا كرونباخ
لاختبار صدق الاستبانة	معامل ارتباط بيرسون
وهو متوسط مجموعة من القيم، أو مجموع القيم المدروسة مقسوم على عددها، وذلك بغية التعرف على متوسط إجابات المستجوبين حول الاستبيان ومقارنتها بالمتوسط الفرضي المقدر ب (03) لأن التنقيط يتراوح من (01) إلى (05)، والمتوسط يساعد في ترتيب العبارات حسب أعلى قيمة له.	المتوسط الحسابي:
وذلك من أجل التعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة اتجاه كل فقرة أو محور، ويوضح التشتت في استجابات أفراد الدراسة فكلما اقتربت قيمته من الصفر هذا يعني تركيز	الانحراف المعياري:

(1) - أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية **SPSS**، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005، ص 156.

<p>الإجابات وعدم تشتتها، كما أنه يفيد في ترتيب العبارات أو العبارات لصالح الأقل تشتتاً عند تساوي المتوسط الحسابي بينها.</p>	
<p>لمعرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غير دال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي \bar{X} والفرضي والمتوسط العينة أفراد لإجابات $X=03$</p>	<p>اختبار T (one Sample t-test)</p>
<p>يتم اختبار الفرضية على مستوى دلالة محدد ومستوى الدلالة الشائع الاستخدام في الدراسات السابقة هو 0.05 وهو ما يعرف بقيمة ألفا، أي أنه يتم اختبار الفرضية الصفرية على مستوى الدلالة ألفا تساوي 0.05 ويعني ذلك أن احتمال الخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يقبل مقدار خطأ في صحة النتائج لا يزيد عن 0.05.</p>	<p>مستوى الدلالة 0.05</p>
<p>يظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل Spss، وعلى أساسه يتم اختبار الدلالة الإحصائية للمؤشرات الإحصائية المحسوبة وهذا من خلال مقارنة من خلال قيمة احتمال الخطأ (Sig) المصاحبة لقيم المؤشرات الإحصائية مع مستوى الدلالة 0.05</p>	<p>مستوى المعنوية (Sig)، أو (احتمال الخطأ) P- :(value</p>

المصدر: من إعداد الطلبة وبتصرف بالاعتماد على المرجع التالي: طويطي مصطفى، د.

وعيل ميلود، مطبوعة جامعية موسومة بـ "أساليب تصميم

إعداد الدراسات الميدانية - منظور إحصائي -"، معتمد من طرف المجلس العلمي بكلية

العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير - جامعة البويرة، 2014/06/30، انظر الرابط

التالي: [http://dspace.univ-](http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327)

[bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327](http://dspace.univ-bouira.dz:8080/jspui/handle/123456789/3327)

صدق الاتساق الداخلي ووفقا لمعامل الارتباط بيرسون يهدف إلى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح حيث عندما يتم حساب معامل الارتباط بيرسون بين متغيرين فإن هذا المعامل يتراوح في كل الحالات بين (-1) و (+1)، لكن هذا المعامل لا يكتسب دلالاته من قيمته المطلقة، ويتعين أن يتم تفحص دلالة معامل الارتباط بيرسون وهذا من خلال مقارنة القيمة الاحتمالية (sig) (1) * لكل معامل ارتباط مع مستوى الدلالة 0.05، فإذا كانت قيمة (sig) أقل أو تساوي مستوى الدلالة (2) * : 0.05 فإن معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية أي توجد علاقة بين العبارة ومحورها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه ، أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم المحور الذي تنتمي إليه ، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (5-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول

المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية			
العبارات	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة
هل تستخدم الخدمات المالية الرقمية	0.327*	0.034	دال

* - القيمة الاحتمالية (Sig): أو ما يسمى ب (احتمال الخطأ) (P-value): تظهر في مخرجات البرامج الإحصائية مثل برنامج Spss، وعلى أساسها يتم اختبار دلالة الإحصائية لنتائج الدراسة الميدانية نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

* - مستوى الدلالة الإحصائية (0.05) وهي قيمة يختارها الباحث في بحثه وعادة في دراسات العلوم الإنسانية والاجتماعية يتم اختبار مستوى الدلالة شائع الاستخدام وهو 0.05 ويعني ذلك ان الباحث يشك في النتائج الميدانية بنسبة 5% ويعني ذلك أن الاحتمال المقبول بالخطأ في المعاينة، يجب ألا يزيد عن 0.05 أو بمعنى آخر يُقبل مقدار خطأ في صحة النتائج اذا كانت قيمة sig لا تزيد عن 0.05، نقلا عن عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء 02، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 24.

دال	0.000	*0.656 *	هل ترى أن تجربتك مع الخدمات المالية الرقمية إيجابية؟
دال	0.000	*0.584 *	هل تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية توفر مزايا تفوق الخدمات التقليدية؟
دال .غ	0.093	0.262	هل ترى أن هناك عيوباً تؤثر سلباً على استخدام الخدمات المالية الرقمية؟
دال	0.000	0.603	هل تتوقع تطوراً إيجابياً للخدمات المالية الرقمية في المستقبل؟
دال .غ	0.072	0.281	هل تعتقد أن مستوى الأمان في الخدمات المالية الرقمية كافٍ؟
دال .غ	0.039	0.320	هل توجد دوافع محددة تجعلك تفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية؟

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V .21

من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الأول : الخدمات المالية الرقمية انها تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 ، وكلها ارتباطات طردية متوسطة ، ماعدا العبارة الرابعة والسادسة والسابعة كانت ليست لها دلالة احصائية حيث قيمة الدلالة اكبر من 0.05 ، ومنه عموماً نقول ان عبارات المحور الأول صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (6-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني

المحور الثاني: الشمول المالي			
العبارة	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة
هل للسلطات المالية دور في تحقيق الشمول المالي؟	**0.764	0.000	دال
هل تتوفر لك خدمات مالية رقمية تأمينية؟	**0.615	0.000	دال
هل تهتم بالخدمات المالية المتاحة وتطورها؟	**0.619	0.000	دال
هل تلبي الخدمات المالية المتاحة احتياجات ذوي الدخل المنخفض؟	**0.470	0.002	دال
هل تتوفر لك الحد الأدنى من المعلومات حول هذه الخدمات؟	**0.713	0.000	دال
هل تسعى للوصول إلى خدمات مالية أكثر؟	*0.389	0.011	دال
هل توفر المؤسسة المالية التي تتعامل معها خدمات رقمية؟	**0.624	0.000	دال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V .21

من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الثاني: الشمول المالي، انها تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعباراته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في كل عبارة من عبارات المحور الثاني هي أقل من مستوى دلالة 0.05، وكلها ارتباطات طردية متوسطة، ومنه نقول ان عبارات المحور الثاني صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

الجدول رقم (7-2) يوضح مدى الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثالث

المحور الثالث: أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي			
العبارة	معامل الارتباط	قيمة المعنوية	النتيجة
هل تعتبر الخدمات المالية الرقمية من عناصر الرفاهية للمجتمع؟	*0.556	0.00 0	دال
هل ترى أن زيادة توفير هذه الخدمات يعزز الشمول المالي؟	*0.674	0.00 0	دال
هل تعتقد أن الابتكار في هذه الخدمات يساهم في تنوعها لتلائم مختلف الفئات؟	*0.596	0.00 0	دال
هل ترى أن هذه الخدمات تساهم في تحسين التعاملات التجارية؟	*0.576	0.00 0	دال
هل ترى أن البنية التحتية والوعي المجتمعي بحاجة إلى تحسين لاستخدام هذه الخدمات؟	*0.370	0.01 6	دال
هل تعزز هذه الخدمات التمويل المالي وبالتالي استقرار الاقتصاد؟	*0.637	0.00 0	دال
هل يساهم تحقيق الشمول المالي في الانتقال إلى مجتمع غير نقدي؟	*0.441	0.00 0	دال

هل ترى أن استخدام هذه الخدمات يزيد من الوعي الاقتصادي للأفراد؟	0.04 3	*0.314	دال
هل تعتقد أن التشريعات الحالية تدعم تطوير هذه الخدمات لتحقيق الشمول المالي؟	0.03 0	*0.335	دال

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS V .21

من النتائج الارتباطات الثنائية المبينة أعلاه نلاحظ أن: عبارات المتعلقة بالمحور الثالث : أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ، ان معظمها تمتاز بالاتساق الداخلي مع محورها حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية للمحور وعبارته دالة إحصائياً، إذ أن قيمة المعنوية (القيمة الاحتمالية) للقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون (Correlation de Pearson) المحسوبة في معظم عبارات المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05 ، وكلها ارتباطات طردية ، ومنه نقول ان معظم عبارات المحور الثالث صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

ثالثاً: حساب ثبات الاستبيان (معامل Cronbach's Alpha)

والثبات يعني به أن يكون الاستبيان قادراً على أن يحقق دائماً النتائج نفسها في حالة تطبيقه مرتين أو أكثر في نفس الظروف. وتوجد عدة معادلات وطرق إحصائية لحساب ثبات الاستبيان. وفي دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات محاور استبيان الدراسة، من خلال استخدام طريقة معامل ألفا كرونباخ.

جدول رقم (8-2): يبين قيمة معامل Cronbach's Alpha للاستبيان

Cronbach's Alpha	أبعاد ومحاور الاستبيان
------------------	------------------------

النتيجة	عدد الفقرات	معامل ألفا كرونباخ	
ثابت	07	0.662	قيم معامل ثبات جميع عبارات المحور الأول
ثابت	07	0.696	قيم معامل ثبات جميع عبارات المحور الثاني
ثابت	09	0.606	قيم معامل ثبات جميع عبارات المحور الثالث
ثابت	23	0.800	جميع عبارات الاستبيان

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 3)

من خلال الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرونباخ (Cronbach's Alpha) ذات قيم مرتفعة في جميع محاور الاستبيان وأن القيمة الإجمالية لجميع عبارات الاستبيان بلغت 0.800 وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 مما يدل على ثبات أداة الدراسة وتجدر الإشارة أنه معامل Cronbach's Alpha كلما اقتربت قيمته من 1 دل على أن قيمة الثبات مرتفعة.

المطلب الثالث: صدق وثبات الاستبيان

وهنا اعتمدنا على الصدق الظاهري كمرحلة أولى ثم قيمنا الصدق والثبات عن طريق الأساليب الإحصائية كما يلي:

أولاً ; الصدق الظاهري

عرض الاستبانة على مجموعة من المحكمين تألفت من (05) أعضاء في هيئة التدريس، لأخذ بملاحظاتهم في بناء الاستبيان، والتأكد من صدق وملائمة فقرات الاستبيان لتحقيق الأهداف البحثية المتوخاة من الدراسة، حيث تم إجراء ما يلزم من حذف وتعديل، وبذلك خرج الاستبيان في صورته النهائية.

ثانياً: الصدق البنائي

يقصد بصدق أداة الدراسة، أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان.

المبحث الثاني: عرض نتائج الدراسة الميدانية، التحليل، مناقشتها

بعد عملية استرجاع الاستبيانات وتشفيرها وتفرغها في البرنامج الإحصائي spss21 تتم عملية عرض النتائج من خلال تحديد خصائص العينة ثم معرفة اتجاهات إجابات العينة حول كل العبارات والمحاور لنصل في الأخير لاختبار فرضيات الدراسة كما يلي:

المطلب الأول: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية

بالنسبة للبيانات الشخصية سوف نلخص في الجدول التالي:

جدول رقم (9-2): يبين توزيع افراد العينة حسب المتغيرات المعلومات الشخصية

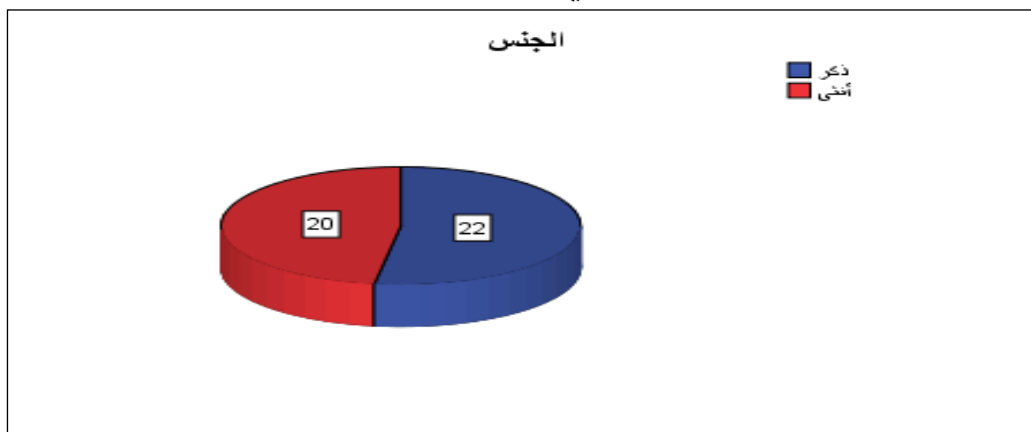
النسبة	التكرار	البيان	
52.4	22	ذكر	الجنس
47.6	20	أنثى	
85.7	36	أقل من 30 سنة	العمر
11.9	5	من 31 الى 45 سنة	
2.4	1	45 سنة فأكثر	
00	00	متوسط	الدرجة العلمية
00	00	ثانوي	
100	42	جامعي	
00	00	تقني / معهد	

78.6	33	من 1 الى 5 سنوات	الخبرة المهنية
14.3	6	من 6 الى 10 سنوات	
7.1	3	11 سنة فأكثر	
100,0	42	المجموع	

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات spss

1- بالنسبة لمتغيرة الجنس: نلاحظ عدد الذكور في عينة الدراسة أكبر من عدد الإناث حيث قدرت نسبة ب الذكور 52.4 % بينما قدرت نسبة الإناث 47.6 %، والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الجنس كما يلي:

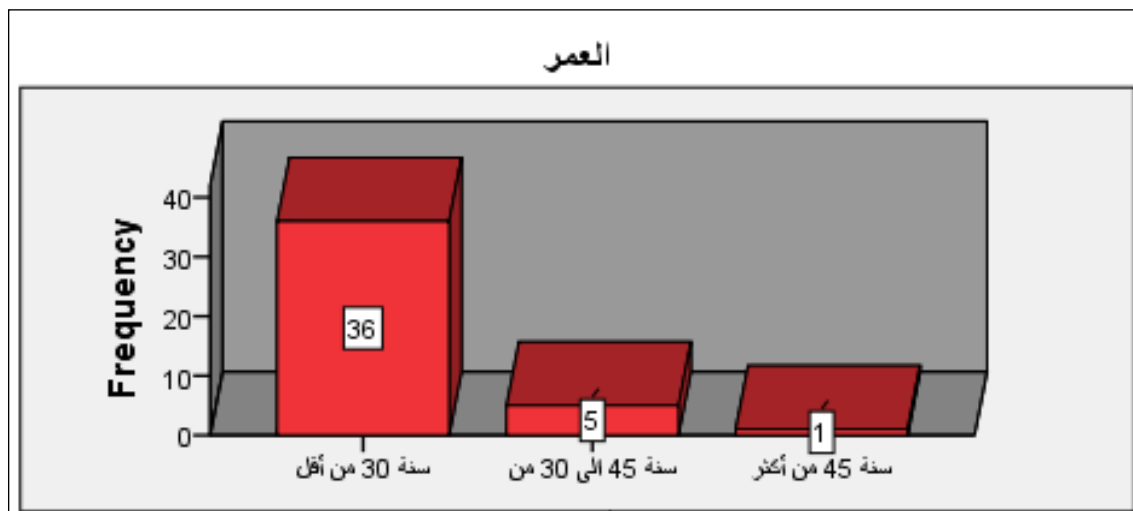
الشكل رقم (04): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من مخرجات برنامج spss.

2- بالنسبة لمتغيرة العمر: في عينة الدراسة لاحظنا ان أكثر فئة اعمارهم تتراوح (أقل من 30 سنة) بنسبة قدرت ب 85.7 %، ثم تأتي الفئة الثانية الذين تتراوح اعمارهم بين (من 31 الى 45 سنة) بنسبة 11.9 %، وفي الأخير ثم تأتي الفئة الثالثة الذين تتراوح اعمارهم أكثر من 45 سنة بنسبة 2.4 %، والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب العمر كما يلي:

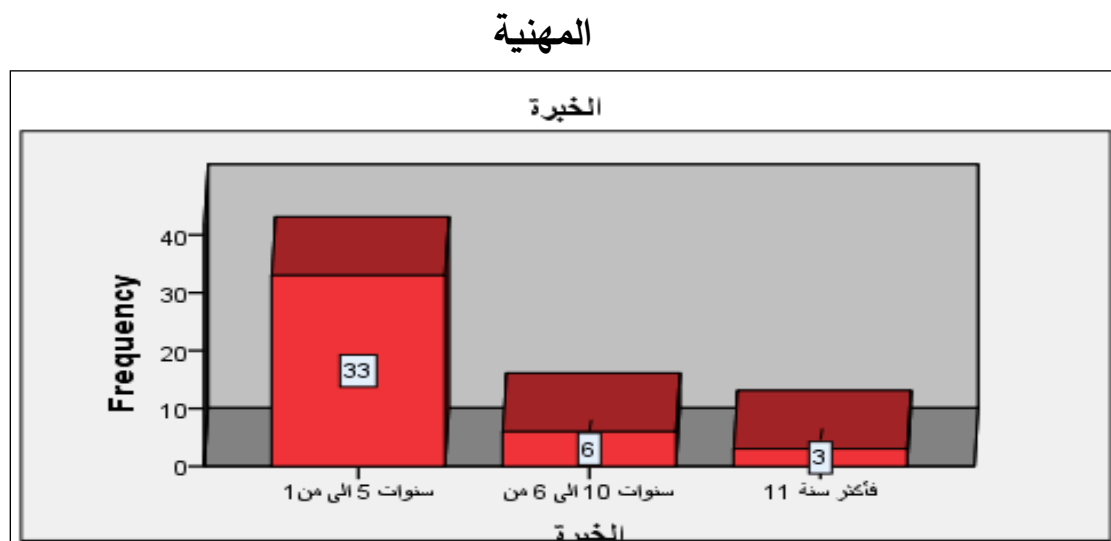
الشكل رقم (05): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير العمر



المصدر: من برنامج spss.

3- بالنسبة لمتغيرة الخبرة: نلاحظ من الجدول السابق أن أعلى نسبة خبرة كانت (من 1 إلى 5 سنوات)، حيث أن 78.6% من أفراد عينة الدراسة لديهم خبرة أقل من خمسة سنوات وتليها في الترتيب الأفراد الذين لديهم خبرة (من 6 إلى 10 سنة) والذين عددهم 6 أفراد بنسبة 14.3%، أما النسبة التي تليهم هي لأصحاب الخبرة (أكثر من 11 سنة) بنسبة 7.1%، والشكل التالي يبين توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية كما يلي:

الشكل رقم (06): يبين تمثيل بياني لتوزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر: من برنامج spss.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لإجابات واتجاهات أفراد العينة نحو عبارات ومحاور الاستبيان

سنتطرق إلى عرض وتحليل نتائج هاته الدراسة حسب مقياس ليكارت الخماسي والذي سبق ذكره في المبحث الأول، وحتى تكون النتائج دقيقة وواضحة فقد تم حوصلة نتائج الاستبيان في جدول وبوبت الإجابات على حسب التسلسل للأسئلة المدرجة في الاستبيان، وتم حساب من النسب المئوية المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، كما تم ترتيب العبارات حسب وجهة نظر المستجوبين اعتمادا على أكبر قيمة للمتوسط الحسابي وحسب اقل قيمة للتشتت والذي يمثله الانحراف المعياري عند تساوي قيم المتوسط الحسابي.

أولا: دراسة اتجاهات إجابات العينة حول الخدمات المالية الرقمية

لدينا الجدول التالي الذي يشير إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة إلى مفهوم الخدمات المالية الرقمية كما يلي:

جدول رقم (10-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الأول

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي Mean	انحراف المعياري Std. Deviation	الاتجاه العام للعينة نحو توفر المتغيرات وموافقة على مضمون العبارات
01	هل تستخدم الخدمات المالية الرقمية	3.90	0.655	5 موافقون
02	هل ترى أن تجربتك مع الخدمات المالية الرقمية إيجابية؟	3.95	0.909	4 موافقون
03	هل تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية توفر مزايا تفوق الخدمات التقليدية؟	4.14	1.025	2 موافقون

0	هل ترى أن هناك عيوبًا تؤثر سلبيًا على استخدام الخدمات المالية الرقمية؟	3.50	0.890	6	موافقون
4	هل تتوقع تطورًا إيجابيًا للخدمات المالية الرقمية في المستقبل؟	4.21	0.870	1	موافقون بدرجة عالية
0	هل تعتقد أن مستوى الأمان في الخدمات المالية الرقمية كافٍ؟	3.00	1.287	7	موافقون
0	هل توجد دوافع محددة تجعلك تفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية؟	4.11	0.739	3	موافقون
	الخدمات المالية الرقمية	3.83	0.395		موافقون

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 4)

يعرض الجدول أعلاه نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الأول: المتعلق بالخدمات المالية الرقمية، حيث نجد أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات المحور بلغ: 3.83، وبانحراف معياري قدر: 0.395، وهو يشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمرکزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي موافقون على أنه يوجد وعي وإدراك بدرجة عالية للخدمات المالية الرقمية وفيما يلي ترتيب ثلاث عبارات الأولى حسب أهميتها لدى أفراد العينة حسب وجهة نظرهم كما يلي:

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 05 :- [هل تتوقع تطورًا إيجابيًا للخدمات المالية الرقمية في المستقبل؟]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.21 وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 4.21 إلى 5 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية

وموافقون بدرجة عالية على ان للخدمات المالية الرقمية تطورًا إيجابيًا في المستقبل؟، وهذا حسب وجهة نظر المستجوبين.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 03 : - [هل تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية توفر مزايا تفوق الخدمات التقليدية؟]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.14، وانحراف معياري كبير قدره 1.025 مما يبين التشتت الواضح بين الاجابات على هذه العبارة، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون على أن الخدمات المالية الرقمية توفر مزايا تفوق الخدمات التقليدية وجهة نظر المستجوبين.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 07 : - [هل توجد دوافع محددة تجعلك تفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.11 وانحراف معياري قدره 0.739 والقيمة المتوسطة الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 3.40 إلى 4.21 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون على أنه توجد دوافع محددة تجعلك تفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية. وهذا حسب وجهة نظر المستجوبين.

ويمكننا من خلال اتجاهات الاجابات على المحور الاول القول ان افراد العينة مدركون لمفهوم الخدمات المالية الرقمية.

ثانيا: دراسة اتجاهات إجابات العينة حول الشمول المالي

لدينا الجدول التالي الذي يشير إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة إلى الشمول المالي كما يلي:

جدول رقم (11-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي	انحراف المعياري	الاتجاه العام
		Mean	Std. Deviation	للعينة نحو توفر المتغيرات وموافقة على مضمون العبارات

موافقون	2	0.826	4.00	هل للسلطات المالية دور في تحقيق الشمول المالي؟	0 1
موافقون	5	0.889	3.45	هل تتوفر لك خدمات مالية رقمية تأمينية؟	0 2
موافقون	3	0.811	3.97	هل تهتم بالخدمات المالية المتاحة وتطورها؟	0 3
محايدون	7	1.034	2.95	هل تلبي الخدمات المالية المتاحة احتياجات ذوي الدخل المنخفض؟	0 4
محايدون	6	1.118	3.33	هل تتوفر لك الحد الأدنى من المعلومات حول هذه الخدمات؟	0 5
موافقون	1	0.866	4.07	هل تسعى للوصول إلى خدمات مالية أكثر؟	0 6
موافقون	4	0.905	3.76	هل توفر المؤسسة المالية التي تتعامل معها خدمات رقمية؟	0 7
موافقون		0.552	3.64	الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 4)

من الجدول أعلاه وحسب نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الثاني: المتعلق الشمول المالي، حيث نجد أن المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات المحور بلغ: 3.64، وبانحراف معياري قدر: 0.552 وهو تشتت صغير ويشير إلى تقارب آراء الأفراد وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي العام للمحور، وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي موافقون

على أنه مفهوم الشمول المالي وفيما يلي ترتيب العبارات الثلاث الأولى حسب أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة حسب وجهة نظرهم كما يلي:

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 06:- [هل توفر المؤسسة المالية التي تتعامل معها خدمات رقمية]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.07 وانحراف معياري كبير جدا 0.866 مما يدل على الاختلاف الواضح في الاجابات بين افراد العينة ، وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون على انه توفر المؤسسة المالية التي تتعامل معها خدمات رقمية وهذا حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم: 01 - [هل للسلطات المالية دور في تحقيق الشمول المالي.]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.00 وانحراف معياري كبير قدره 0.826 وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 3.40 إلى 4.19 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون على أن للسلطات المالية دور في تحقيق الشمول المالي، وهذا حسب رأي افراد العينة.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 03:- [تساهم تقنيات التكنولوجيا المالية في تعزيز شفافية وموثوقية عمليات المدقق]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 3.97 وانحراف معياري قدره 0.811، وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 3.40 إلى 4.19 درجة) وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون على أن تهتم بالخدمات المالية المتاحة وتطورها. وهذا حسب وجهة نظر المتخصصين في مجال المحاسبة.

ويمكننا من خلال اتجاهات الاجابات على المحور الثاني القول ان افراد العينة مدركون لمفهوم

الشمول المالي

ثالثاً: دراسة اتجاهات إجابات العينة حول أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي:

لدينا الجدول التالي الذي يشير إلى مدى إدراك أفراد عينة الدراسة إلى أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي كما يلي:

جدول رقم (12-2): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثالث

الرقم	العبارة	المتوسط الحسابي Mean	انحراف المعياري Std. Deviation	الاتجاه العام للعينة نحو توفر المتغيرات وموافقة على مضمون العبارات
01	هل تعتبر الخدمات المالية الرقمية من عناصر الرفاهية للمجتمع؟	3.97	0.896	موافقون
02	هل ترى أن زيادة توفير هذه الخدمات يعزز الشمول المالي؟	3.97	0.896	موافقون
03	هل تعتقد أن الابتكار في هذه الخدمات يساهم في تنوعها لتلائم مختلف الفئات؟	4.07	0.837	موافقون
04	هل ترى أن هذه الخدمات تساهم في تحسين التعاملات التجارية؟	4.54	0.670	موافقون بدرجة عالية
05	هل ترى أن البنية التحتية والوعي المجتمعي بحاجة إلى تحسين لاستخدام هذه الخدمات؟	4.23	0.905	موافقون بدرجة عالية
06	هل تعزز هذه الخدمات التمويل المالي وبالتالي استقرار الاقتصاد؟	3.95	0.882	موافقون

0	هل يساهم تحقيق الشمول المالي في الانتقال إلى	3.73	0.964	8	موافقون
7	مجتمع غير نقدي؟				
0	هل ترى أن استخدام هذه الخدمات يزيد من الوعي	4.11	0.771	3	موافقون
8	الاقتصادي للأفراد؟				
0	هل تعتقد أن التشريعات الحالية تدعم تطوير هذه	3.59	1.105	9	موافقون
9	الخدمات لتحقيق الشمول المالي؟				
	أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي	4.02	0.435		موافقون

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 4)

من الجدول أعلاه وحسب نتائج حساب قيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، لأراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو محايدين اتجاه عبارات المحور الثالث: المتعلق أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، حيث نجد أن المتوسط حسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات المحور بلغ: 4.02، وبانحراف معياري قدر: 0.435 وبالتالي فالمتوسط الحسابي الإجمالي يمثل مركز البيانات لاتجاهات أفراد العينة أي موافقون على أنه يوجد مدى التحديات والصعوبات التي تواجه تطبيق التكنولوجيا المالية وفيما يلي ترتيب اهم ثلاث عبارات حسب أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة كما يلي:

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 04:- [هل ترى أن هذه الخدمات تساهم في تحسين التعاملات التجارية]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الأولى من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.54 وانحراف معياري 0.670 وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 4.20 إلى 5 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون بدرجة عالية على ان أن هذه الخدمات تساهم في تحسين التعاملات التجارية. وهذا حسب وجهة نظر عينة الدراسة.

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 05: - [يحرص محافظ الحسابات على استخدام مختلف وسائل الإثبات للتأكد من مصداقية الكشوف المالية]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثانية من حيث تقييم أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.23 وانحراف معياري كبير 0.905 وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 4.20 إلى 5 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون بدرجة عالية على أن البنية التحتية والوعي المجتمعي بحاجة إلى تحسين ، وهذا حسب وجهة نظرا لمستجوبين .

تحليل رأي أفراد العينة حول إجاباتهم على العبارة رقم 08: - [هل ترى أن استخدام هذه الخدمات يزيد من الوعي الاقتصادي للأفراد؟]: نلاحظ أنها احتلت المرتبة الثالثة من حيث أهميتها لدى أفراد عينة الدراسة بمتوسط حسابي بلغ: 4.11 وانحراف معياري قدره 0.771 وقيمة المتوسط الحسابي العام للعبارة ضمن مجال الأهمية (من 3.40 إلى 4.20 درجة)، وهذا يدل أن معظم اتجاهات أفراد العينة ايجابية وموافقون على ان استخدام هذه الخدمات يزيد من الوعي الاقتصادي للأفراد؟. وهذا حسب وجهة نظر المستجوبين.

اخيرا وبشكل عام يمكننا القول ان عينة الدراسة مدركة لأثر الخدمات المالية الرقمية في

تعزيز الشمول المالي.

المطلب الثالث: اختبار فرضيات الدراسة

قبل اختبار الفرضيات وتطبيق الأدوات الإحصائية والاختبارات يجب أولاً معرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أو لا، ولأن حجم العينة أكبر من 30 إذا البيانات تقترب للتوزيع الطبيعي وسوف نتأكد من ذلك من خلال اختبارات شابيرو وسيمنروف وذلك قصد معرفة تطبيق الاختبارات المناسبة .

أولاً: اختبار التوزيع الطبيعي

نستخدم هذا الاختبار لمعرفة ما إذا كانت البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً أو لا ولمعرفة

ذلك نستخدم اختبارين معروفين هما Kolmogorov-Smirnov واختبار Shapiro-Wilk

وهذا بوضع الفرضيتين التاليتين عند مستوى دلالة 0.05 :

H0 : البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً

H1 : البيانات لا تتبع توزيعاً طبيعياً

في دراستنا لدينا ثلاث محاور، وبعد إدخال البيانات للبرنامج الإحصائي SPSS تحصلنا على النتائج التالية:

والجدول التالي بين نتيجة اختبار التوزيع الطبيعي: (Tests of Normality)

جدول رقم (2-13): نتائج (Tests of Normality) لبيانات إجابات أفراد العينة

نوع التوزيع	Shapiro-Wilk			Kolmogorov-Smirnov ^a			اختبار نوع التوزيع البيانات إجابات العينة نحو محاور الاستبيان
	Sig. القيمة الاحتمالية	درجة الحرية df	القيمة الاحصائية للاختبار	Sig. القيمة الاحتمالية	درجة الحرية df	القيمة الاحصائية للاختبار	
طبيعي	0.246	42	0.966	0.140	42	0.120	بيانات المحور :01
طبيعي	0.053	42	0.911	0.094	42	0.146	بيانات المحور 02
طبيعي	0.073	42	0.951	0.141	42	0.120	بيانات المحور :03

قاعدة: هي إذا كانت قيمة الاحتمال الخطأ أو (مستوى المعنوية sig) أكبر من 0.05 فإن البيانات تتبع توزيعاً طبيعياً.

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 5)

ومن خلال الجدول أعلاه نجد وبما أن أفراد عينة الدراسة أكبر من 40 فرد فإننا نستدل ب نتائج اختبار (Kolmogorov-Smirnova) وتظهر أن مستوى قيم الاحتمالية (sig) لبيانات

المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الأول : بلغت (sig 0.140 =) هي أكبر من (0.05)، وأيضا بالنسبة لبيانات المحور الثاني: بلغت (0.094) وهي أكبر من (0.05)، وأيضا بالنسبة لبيانات المحور الثالث: بلغت (sig(0.141 =) وهي أكبر من (0.05)، وبما ان كل قيم المعنوية اكبر من 0.05 نقبل الفرض الصفري أي انه تدل نتائج اختبار (Tests of Normality) على إتباع بيانات إجابات أفراد العينة للتوزيع الطبيعي. ومنه في دراستنا سنستخدم الاختبارات المعلمية في تحليل إجابات وأراء أفراد العينة واختبار فرضيات الدراسة.

ثانيا: اختبار الفرضيات

1: شرح الأداة الإحصائية لاختبار فرضيات الدراسة

تحليلًا للتحقق من صحة فرضيات الدراسة تم استخدام اختبار (One-Sample T-Test) ويعد هذا الاختبار من الاختبارات الإحصائية المهمة وشائعة الاستخدام بشكل واسع من الطلبة ين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود إختلاف معنوي (Significant Difference) بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحقيقي) نحو كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي (Constant) بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجاباتهم والقيمة الثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية للمتوسط الفرضي وفقا للعلاقة التالية¹:

$$\frac{(H+L)}{2} = a$$

حيث H: تمثل قيمة ترميز الحد الأعلى لسلم القياس؛ a): Constant)

L : تمثل قيمة ترميز الحد الأدنى لسلم القياس

وفي دراستنا فإن سلم القياس استجابات المستجوبين هو سلم ليكارت الخماسي:

$$\frac{(H + L)}{2} = a = \frac{(5 + 1)}{2} = 3$$

¹مصطفى طويطي : التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel- ، دار النشر الجامعي ،تلمسان ، الجزائر ، 2018،ص 248

ورقم 03 يمثل قيمة الوسطى (حياد) في مقياس ليكارت الخماسي.

ولاتخاذ القرار فيما يتعلق اختبار صحة الفرضيات نتبع الخطوات التالية¹:

1- حساب المتوسط الحسابي (الحقيقي) (X) لإجابات افراد العينة على اجمالي عبارات لكل محور من محاور الاستبيان.

2- نختار المتوسط الفرضي وعادة ما يكون في المقياس الخماسي ليكارت بديل (محايد) ويقدر بـ 3.

3- نحسب الفرق بين المتوسط الحقيقي والمتوسط الفرضي (3-X)

4- بعدها ندرس الدلالة الإحصائية لنتيجة الفرق بين (3-X)، هل هو دال أم غير دال؟

5- ولاتخاذ القرار فيما يتعلق بالدلالة الإحصائية نستخدم: اختبارات في حالة عينة واحدة (One-Sample T-Test) ويرمز له احصائيا بالرمز (T-Test) وهي القيمة T المحسوبة.

6- اتخاذ القرار: رفض أو قبول الفرضية.

- الطريقة الأولى: مقارنة القيمة T المحسوبة مع القيمة T الجدولية، حيث إذا كانت لقيمة T المحسوبة أكبر من قيمة T الجدولية وعليه فإننا نرفض نرفض H_0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H_1 (الفرضية البديلة). والقيمة T الجدولية يتم استخراجها من جدول احصائي خاص يسمى (جدول توزيع ستيودنت t) وهذا من خلال: تحديد مستوى الدلالة 0,05 وحساب درجة الحرية df حيث درجة الحرية تساوي $n-1$ ، حيث n: عدد افراد العينة.

- الطريقة الثانية: وهي أكثر دقة وسهولة حيث عند حساب T test بالبرامج الإحصائية فإنها تحسب لنا أيضا قيمة احتمالية يرمز لها في مخرجات برنامج SPSS بالرمز Sig حيث تتعلق باختبار T test. وعليه: فإنه إذا كانت قيمة Sig أقل من قيمة مستوى الدلالة المعتمد في الدراسة الذي هو 0,05 فإننا نرفض نرفض H_0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H_1 (الفرضية البديلة).

¹ عبد الكريم بوحفص: الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013، ص: 148-162-(بتصرف)

2: عرض نتائج اختبار الفرضيات الدراسة

-اختبار الفرضية 01: هناك درجة كبيرة من الوعي بمدى الخدمات المالية الرقمية، من أجل

اختبار هذه الفرضية يعاد صياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تأثير الخدمات المالية الرقمية من وجهة نظر المستجوبين عند

مستوى دلالة (0.05)

جدول رقم (14-2) يبين نتائج تحليل اختبار الفرضية 01

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	Différenc e moyenne (3-X)	Ecart type الانحراف المعياري	Moyen ne المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمحور (01)
دال	0,000	41	62.85 5	0.833	0.395	3.833	42	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 5)

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.833) وهو

أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3-X) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ (3-X)

=0.833 وهو دال إحصائياً وقيمة T المحسوبة بلغت T=62.855 وهي معنوية عند مستوى

دلالة 0.05 ودرجة حرية =41 لان القيمة الاحتمالية المصادبة لقيمة (T) المحسوبة

بلغت (0.000=sig) هي أقل من المستوى الدلالة 0.05. وهذا كله يقودنا إلى نرفض نرفض

H_0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H_1 (الفرضية البديلة). أي يوجد تأثير الخدمات المالية الرقمية من

وجهة نظر المستجوبين عند مستوى دلالة (0.05)، حيث ان اتجاهات المستجوبين وتقييمهم كانت ايجابية وبدرجة كبيرة.

وبالتالي نقبل **الفرضية الأولى** والتي مفادها: هناك إدراك لمفهوم الخدمات المالية الرقمية في عينة الدراسة. وبالتالي رفض الفرض الصفري وقبول الفرضية التي تقول ان هناك أثر للخدمات المالية الرقمية

اختبار الفرضية 02: هناك درجة كبيرة من الوعي بمفهوم الشمول المالي لدى عينة الدراسة. من أجل اختبار هذه الفرضية يعاد صياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:
الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد وعي لمفهوم الشمول المالي عند عينة الدراسة بمستوى دلالة (0.05)

جدول رقم (15-2) يبين نتائج تحليل اختبار الفرضية 02

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	Différenc e moyenne (3-X)	Ecart type الانحراف المعياري	Moyen ne المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمحور (02)
دال	0,000	41	42.840	0.649	0.552	3.649	42	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 5)

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (3.649) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3-X) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ (3-X) = 0.649 وهو دال احصائياً وقيمة T المحسوبة بلغت T=42.840 وهي معنوية عند مستوى

دلالة 0.05 ودرجة حرية =41 لان القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت (0.000=sig) هي أقل من المستوى الدلالة 0.05. وهذا كله يقودنا إلى نرفض نرفض H_0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H_1 (الفرضية البديلة).

وبالتالي نقبل **الفرضية الثانية** والتي مفادها: هناك درجة كبيرة من الوعي بمفهوم الشمول المالي من وجهة نظر المستجوبين عند مستوى دلالة (0.05).

03 اختبار الفرضية 03: هناك درجة كبيرة من الوعي بأثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، من أجل اختبار هذه الفرضية يعاد صياغتها إحصائياً عند مستوى دلالة (0.05) كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد أثر للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي؛ من وجهة نظر المستجوبين عند مستوى دلالة (0.05).

جدول رقم (16-2) يبين نتائج تحليل اختبار الفرضية 03

القرار	مستوى الدلالة	درجة الحرية	T المحسوبة	Différenc e moyenne (3-X)	Ecart type الانحراف المعياري	Moyen ne المتوسط الحسابي	حجم العينة	الدلالة الإحصائية لإجابات أفراد العينة على العبارات المتعلقة بالمحور (03)
دال	0,000	41	59.821	1.023	0.435	4.023	42	

المصدر: من إعداد الطلبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS (انظر الملحق 5)

من خلال الجدول أعلاه تبين لنا أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة بلغ (4.023) وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي (3-X) والفرق بينهما هو موجب، حيث بلغ (3-X) = 1.023 وهو دال إحصائياً وقيمة T المحسوبة بلغت T=59.821 وهي معنوية عند مستوى دلالة 0.05 ودرجة حرية =41 لان القيمة الاحتمالية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة

بلغت (0.000=sig) هي أقل من المستوى الدلالة 0.05. وهذا كله يقودنا إلى نرفض نرفض H_0 (الفرضية الصفرية) ونقبل H_1 (الفرضية البديلة). أي يوجد أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر المستجوبين عند مستوى دلالة (0.05)، حيث ان اتجاهات المستجوبين وتقييمهم كانت ايجابية وبدرجة كبيرة.

وبالتالي نقبل **بالفرضية الثالثة** والتي مفادها: هناك درجة كبيرة من الوعي بمفهوم أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي أي هناك أثر للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر المستجوبين عند مستوى دلالة (0.05).

3- اختبار فرضيات الفرق

لاختبار فرضية الفرق سوف نستخدم اختبار تحليل التباين الاحادي **ANOVA**، وهذا الاختبار من الاختبارات المعلمية ويستخدم لمعرفة الفروقات في متوسطات اجابات العينة حسب خاصية تقسيم العينة إلى أكثر من قسمين، وفي دراستنا توجد ثلاثة خواص تقسم العينة لأكثر من قسمين هما (العمر، المؤهل التعليمي، الخبرة)، إذا ستكون هناك فرضية رئيسية متبوعة بثلاثة فرضيات جزئية كالآتي:

1-3/ الفرضية الرئيسية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة ترجع الى المعلومات الشخصية للمستجوب عند مستوى دلالة احصائية 0.05، وانطلاقا من هذه الفرضية سوف نقسمها الى ثلاثة فرضيات جزئية.

2-3/ الفرضيات الجزئية:

- ☒ الفرضية الجزئية الاولى: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحور الاول ترجع الى المعلومات الشخصية عند مستوى دلالة احصائية 0.05.
- ☒ الفرضية الجزئية الثانية: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحور الثاني ترجع الى المعلومات الشخصية عند مستوى دلالة احصائية 0.05.
- ☒ الفرضية الجزئية الثالثة: لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على المحور الثالث ترجع الى المعلومات الشخصية عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

وللإجابة على كل هذه الفرضيات استخدمنا اختبار ANOVA للمحاور الثلاثة مع المتغيرات الشخصية، وتحصلنا على الجدول التالي الشامل من مخرجات SPSS عند مستوى دلالة 0.05 كما يلي:

الجدول رقم (17-2): اختبار الفروق ANOVA بين محاور الدراسة تبعا للمعلومات

الشخصية

المحاور	الخصائص	اختبار ANOVA	قيمة المعنوية	النتيجة
المحور الأول	العمر	0.197	0.822	قبول الفرضية
	الخبرة المهنية	0.359	0.701	قبول الفرضية
المحور الثاني	العمر	1.893	0.164	قبول الفرضية
	الخبرة المهنية	0.040	0.960	قبول الفرضية
المحور الثالث	العمر	3.387	0.054	قبول الفرضية
	الخبرة المهنية	0.298	0.744	قبول الفرضية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على مخرجات SPSS (انظر الملحق 5)

من نتائج اختبار الفروقات بين متوسطات اجابات العينة بناء على خواص عينة الدراسة والمتمثلة في أربع خصائص كانت كلها بمستويات معنوية أكبر من 0.05 مما يجعلنا نقبل كل الفرضيات الجزئية أي لا توجد فروقات بين متوسطات إجابات العينة على محاور الدراسة ترجع إلى المعلومات الشخصية لعينة الدراسة عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

وبهذه الاختبارات نصل الى نتيجة مفادها قبول الفرضية الرئيسية حيث انه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محاور الدراسة تعزى لخصائص العينة عند مستوى دلالة احصائية 0.05

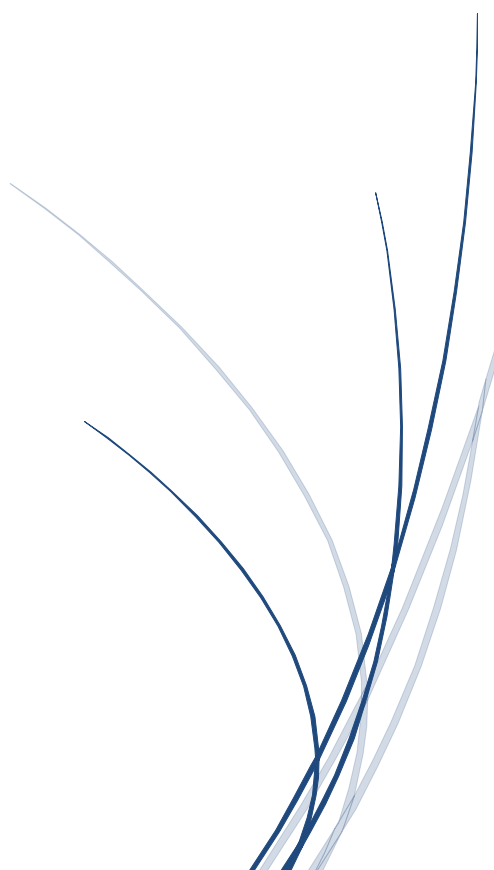
خلاصة الفصل

بعد اسقاط الدراسة الميدانية على الدراسة النظرية ، حاولنا الاجابة على فرضيات الدراسة المتعلقة بالجانب التطبيقي ،من خلال اداة الاستبيان التي تم اعدادها وتحكيمها من طرف خبراء في الميدان ، وتم اثبات جودة الاداة من خلال الصدق الظاهري والبنائي واختبار معامل الفا كرونباخ ، ولقد وضعنا ثلاثة فرضيات من اجل الاجابة على تساؤلات الدراسة التطبيقية وكل فرضية نجيب عنها بمحور من محاور الدراسة ، ومن خلال ما توصلنا اليه من التحليل الوصفي لاتجاه اجابات العينة وجدنا قبول لكل الفرضيات الخاصة بمحاور الدراسة ، حيث تم التوصل الى نتائج تحقق الهدف من الدراسة مستخدمين العديد من الاختبارات الاحصائية منها اختبار التوزيع الطبيعي واختبار ستيودنت لعينة واحدة ومن خلالها تم تأكيد قبول افراد العينة وادراكهم لكل محاور الدراسة ، ثم استخدمنا اختبار الفرق الذي يقيس الفروقات بين متوسطات اجابات العينة على محاور الدراسة تعود الى الخصائص العامة للعينة حيث من خلاله تم التوصل انه لا توجد فروقات .

في الاخير تم تأكيد الدراسة النظرية من خلال نتائج الدراسة الميدانية، وتحقيق الهدف العام من الدراسة والتوصل الى نتائج سوف يتم التطرق اليها في خاتمة الدراسة.

الفصل الخامس

النتائج والتوصيات



الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

المبحث الأول: النتائج

من خلال الدراسة الميدانية والتحليل الإحصائي لآراء عينة من الأكاديميين بولاية الوادي حول أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج المهمة، نوجزها فيما يلي:

- ارتفاع الوعي والإدراك لدى أفراد العينة بمفهوم الخدمات المالية الرقمية، إذ بينت النتائج أن نسبة كبيرة من المشاركين يتعاملون مع هذه الخدمات ولديهم تجربة إيجابية في استخدامها، مما يعكس وجود قبول واسع لها في الأوساط الأكاديمية.
- إدراك المشاركين لأهمية الشمول المالي، من خلال موافقتهم على أن الوصول إلى الخدمات المالية الرقمية يسهم في تحسين المستوى المعيشي للفئات ذات الدخل المحدود ويحقق نوعاً من العدالة الاقتصادية.
- إثبات وجود أثر إيجابي قوي للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، حيث أبرزت البيانات وجود علاقة ارتباطية دالة إحصائياً بين الخدمات الرقمية المالية ومؤشرات الشمول المالي، بما في ذلك تسهيل التعاملات، توسيع الوصول، وزيادة الشفافية.
- ترتيب أولويات الأثر، حيث اعتبر أفراد العينة أن أهم مساهمات الخدمات المالية الرقمية تتمثل في:

- تحسين التعاملات التجارية.

- تعزيز الاستقرار المالي والتمويل.

- رفع الوعي الاقتصادي.

- تمكين مختلف فئات المجتمع من الحصول على خدمات ملائمة.

- أظهرت البيانات أن نظام الخدمات الرقمية الحالي لا يزال بحاجة إلى تحسينات على مستوى البنية التحتية والوعي المجتمعي، حيث عبرت بعض الردود عن الحاجة إلى مزيد من التثقيف والتطوير في هذه الجوانب.

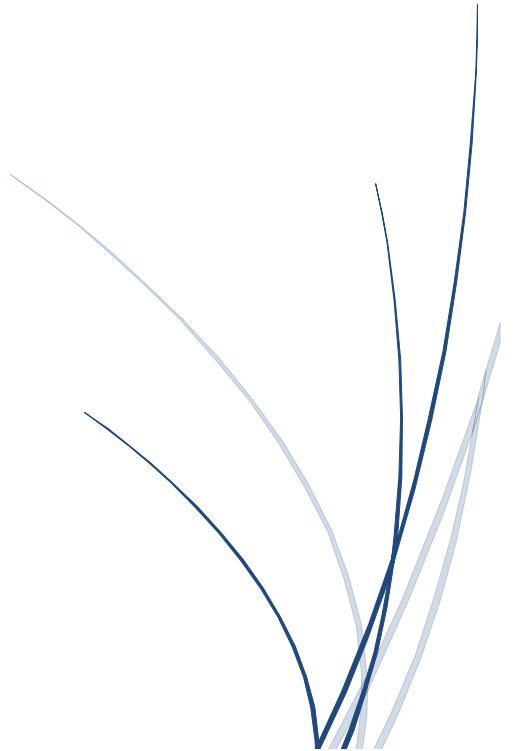
- التحقق من صدق وثبات أداة القياس (الاستبيان) من خلال معامل كرونباخ ألفا، والذي أثبت موثوقية عالية، مما يدعم مصداقية النتائج المتوصل إليها.
- بينت اختبارات الفرضيات (T-Test) أن جميع المتوسطات الحسابية للمحاور الثلاثة كانت ذات دلالة إحصائية، ما يعني وجود اتفاق قوي بين آراء أفراد العينة حول تأثير الخدمات المالية الرقمية.
- لم تظهر فروقات معنوية حسب المتغيرات الشخصية (العمر، الجنس، الخبرة، المستوى العلمي)، مما يشير إلى أن الاتجاهات نحو الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي كانت متقاربة بغض النظر عن الخصائص الديموغرافية.
- أفراد العينة مدركون لمفهوم الخدمات المالية الرقمية.
- أفراد العينة مدركون لمفهوم الشمول المالي.
- عينة الدراسة مدركة لأثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
- قبول الفرضية الرئيسية حيث انه لا توجد فروقات بين متوسطات اجابات العينة على محاور الدراسة تعزى لخصائص العينة عند مستوى دلالة احصائية 0.05.

المبحث الثاني: التوصيات

في ضوء النتائج المحصلة من الدراسة الميدانية، نقترح جملة من التوصيات الهادفة إلى تعزيز استخدام الخدمات المالية الرقمية وتحقيق الشمول المالي على نطاق أوسع، وهي:

- ضرورة قيام المؤسسات المالية والمصرفية بتوسيع نطاق خدماتها الرقمية، وتوفيرها بطرق بسيطة وفعالة تصل إلى مختلف فئات المجتمع، خاصة في المناطق النائية والمحرومة.
- العمل على تعزيز الثقة العامة في الخدمات المالية الرقمية من خلال رفع مستويات الأمن السيبراني وحماية بيانات المستخدمين، باعتبار ذلك عنصراً حاسماً في توسيع الاستخدام.
- تحسين البنية التحتية التقنية والمعلوماتية، بما في ذلك تغطية الإنترنت وشبكات الاتصال، لتسهيل الولوج إلى الخدمات الرقمية المالية في مختلف ربوع الوطن.
- تصميم منتجات وخدمات مالية رقمية تلبي احتياجات الشرائح المستبعدة مالياً، كالشباب، النساء، وأصحاب الأعمال الحرة، مع مراعاة الخصوصية الثقافية والاجتماعية.
- إدماج الثقافة المالية الرقمية في مناهج التعليم الثانوي والجامعي، وربطها بالمهارات الحياتية والتطبيقات التكنولوجية، لخلق جيل واعٍ ومتمكن من استخدام هذه الخدمات بفعالية.
- تشجيع الابتكار المالي والتكنولوجي من خلال دعم المؤسسات الناشئة في مجال “الفينتك” (FinTech)، وتوفير حاضنات أعمال موجهة نحو الرقمنة المالية.
- مراجعة وتطوير الأطر القانونية والتشريعية بما يضمن حماية المستهلك، ويواكب التطورات المتسارعة في مجال الخدمات المالية الرقمية، مع التأكيد على شفافية المعاملات والمساءلة.
- إطلاق برامج وطنية للتثقيف المالي الرقمي، بالشراكة بين الوزارات، الجامعات، والبنوك، تستهدف رفع الوعي لدى الأفراد وتبسيط مفاهيم الشمول المالي.
- ضرورة إجراء دراسات ميدانية دورية لمتابعة تطور استخدام الخدمات المالية الرقمية، ومعرفة العقبات المستجدة، بغية تحسين وتكييف السياسات العمومية وفقاً لمعطيات الواقع.

الخاتمة



تعدّ هذه الدراسة محاولة جادة لاستكشاف دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي بالجزائر، مركزةً على الجانب التطبيقي من خلال دراسة ميدانية شملت الأكاديميين بجامعة الشهيد حمة الأخضر بالوادي. لقد هدفت الدراسة إلى فهم واقع الخدمات المالية الرقمية ومساهمتها في تحقيق أهداف الشمول المالي، مستخدمةً منهجاً وصفيّاً تحليلياً اعتمد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات.

اختبار صحة الفرضيات:

بناءً على تحليل البيانات الكمية المستقاة من إجابات أفراد العينة، يمكن اختبار صحة الفرضيات الأولية للدراسة على النحو التالي:

* الفرضية الأولى: "توجد علاقة إيجابية بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي."

أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن هناك اتجاهاً إيجابياً نحو استخدام الخدمات المالية الرقمية وتجربتها الإيجابية من قبل أفراد العينة، كما أن معظم عبارات محوري "الخدمات المالية الرقمية" و"الشمول المالي" تتمتع بصدق داخلي وارتفاع في قيم المتوسطات الحسابية. بالإضافة إلى ذلك، أظهر المحور الثالث الخاص بأثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ارتباطات طردية ودلالة إحصائية لمعظم عباراته. هذه النتائج تدعم صحة الفرضية الأولى وتؤكد وجود علاقة إيجابية وواضحة بين الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي، حيث أن توفير هذه الخدمات يسهم بشكل ملموس في تسهيل وصول الأفراد إليها وتلبية احتياجاتهم.

* الفرضية الثانية: "يساهم الابتكار في الخدمات المالية الرقمية في زيادة الشمول المالي." من خلال تحليل عبارات المحور الثالث، تبين أن عبارة "هل تعتقد أن الابتكار في هذه الخدمات يساهم في تنوعها لتلائم مختلف الفئات؟" جاءت ذات دلالة إحصائية وارتباط طردي، مما يؤكد أن الابتكار في الخدمات المالية الرقمية يُعتبر عاملاً أساسياً في تنوعها وجعلها أكثر ملاءمة لاحتياجات الشرائح المختلفة من المجتمع. هذا بدوره يعزز من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية ويساهم في زيادة الشمول المالي. وعليه، فإن الفرضية الثانية مدعومة بالنتائج التي توصلت إليها الدراسة.

* الفرضية الثالثة: "هناك حاجة إلى تحسين البنية التحتية والوعي المجتمعي لزيادة استخدام الخدمات المالية الرقمية وبالتالي تعزيز الشمول المالي." على الرغم من النتائج الإيجابية العامة، فإن تحليل عبارات المحور الثالث أظهر أن عبارة "هل ترى أن البنية التحتية والوعي المجتمعي بحاجة إلى تحسين لاستخدام هذه الخدمات؟" كانت ذات دلالة إحصائية وارتباط طردي. هذا يشير إلى أن أفراد العينة يدركون أهمية تحسين البنية التحتية التكنولوجية ورفع مستوى الوعي المجتمعي كعوامل ضرورية لزيادة تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية. وبالتالي، فإن الفرضية الثالثة تثبت صحتها، وتؤكد على أن تحقيق أقصى استفادة من الخدمات الرقمية لتعزيز الشمول المالي يتطلب جهودًا إضافية في هذين الجانبين.

الآفاق المستقبلية:

- تفتح هذه الدراسة آفاقًا بحثية متعددة يمكن البناء عليها في المستقبل، منها:
- * دراسة تأثيرات محددة: التعمق في دراسة تأثير كل نوع من أنواع الخدمات المالية الرقمية (مثل المدفوعات الرقمية، التمويل متناهي الصغر الرقمي) على فئات محددة من المجتمع، كالمناطق الريفية أو رواد الأعمال الصغار.
 - * تحليل التحديات والمعوقات: إجراء دراسات نوعية للتعرف على التحديات والمعوقات التي تواجه الأفراد والمؤسسات في تبني واستخدام الخدمات المالية الرقمية، وتقديم حلول عملية لها.
 - * دراسات مقارنة: إجراء دراسات مقارنة بين الجزائر ودول أخرى ذات تجارب رائدة في الشمول المالي الرقمي، للاستفادة من أفضل الممارسات وتكييفها مع السياق الجزائري.
 - * دور التشريعات والسياسات: تحليل دور التشريعات والسياسات الحكومية الحالية والمستقبلية في دعم وتطوير الخدمات المالية الرقمية وتعزيز الشمول المالي، ومدى فعاليتها في خلق بيئة محفزة.
 - * الجانب الأمني والسيبراني: استكشاف مدى ثقة المستخدمين في أمان الخدمات المالية الرقمية والتحديات الأمنية المرتبطة بها، وتأثير ذلك على مستوى الشمول المالي.

قائمة المراجع والمصادر

المراجع العربية

الكتب

- مصطفى طويطي، التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel-، دار النشر الجامعي، تلمسان، الجزائر.
- عبد الهادي مسعودي، الأعمال المصرفية الالكترونية، دار اليازوري، عمان، 2015.
- عبد الكريم بوحفص، الأساليب الإحصائية وتطبيقاتها يدويا وباستخدام Spss، الجزء الأول، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2013.
- أبو زيد، محمد خير سليم، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية SPSS، الرياض، دار جرير للنشر والتوزيع، 2005.
- مصطفى طويطي: التحليل الإحصائي لبيانات الاستبيان -تطبيقات عملية على برنامج excel-، دار النشر الجامعي، تلمسان، الجزائر.

المجلات والدوريات

- الميلودي سعاد، و فوكة فاطمة، الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019). مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 13، 2022.
- خالد صبيح الهادي تهامي، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة المجلد الثالث عشر العدد الثامن، أبريل 2022.
- حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، مجلد 16، العدد 23، 2020.
- مثنى سعد ياسين، زهراء جار الله حمو، مدى مساهمة الاتحاديات الإستراتيجية للتحويل الرقمي في صعوبة رقمنة الخدمات المالية وسبل مواجهتها استراتيجيا، مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية، المجلد 17، العدد 56، الجريدة 03.
- مفتاح غزال، مراد بركات، الثقافة المالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة ابحاث اقتصاديات معاصرة، جانفي 2020.

- الهادي صبيح، تهامي خالد، دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة، دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد 13، العدد 2، 2020.
- بن عناية جلول، فرحول ميلود، إمكانية الدفع الإلكتروني ودورها في تعزيز الشمول المالي في الجزائر الملتقى الوطني الأول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لدعم التنمية المستدامة خميس مليانة، الجزائر، 05-06 ديسمبر (2018).
- سهير محمود، معتوق ايمان، حسن علي، هناء محمود، الشمول المالي، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد 35، العدد 1.
- مبارك أسماء، وإبراهيم بكري، دور تطبيق التحول الرقمي في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، مجلد 02.

المذكرات والأطروحات

- بوشيبة صلاح الدين، واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مذكرة ماستر، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، مسيلة، 2022.
- أمال زواغي، فرياد زواغي، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية - دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير، تخصص إدارة أعمال جامعة ميلة، 2021.
- مكرود راوية، زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه دراسة حالة الجزائر 2011_2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميلة، 2020/2021.
- إكرام مالوسي، سناء مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية - دراسة حالة الجزائر -مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميلة، 2020.
- طرفية خديجة، كرم يسرى دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي دراسة مقارنة (الجزائر تونس المغرب)، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي بنكي، جامعة ميلة، 2020.

المواقع الإلكترونية

- <https://www.investglass.com/ar/what-is-digital-banking-exploring-the-benefits-and-risks> (consulté le 02/05/2025)

المراجع الأجنبية

- Virginia kirigo, w., fredrick, k., & john, g. (2021). Digital Financial Innovation services And Their Impact on The performance of commercial Banks In Kenya. European Journal of Economic and Financial Research, V5, N3, 19–22

الملاحق :

الملحق 01 الاستبيان



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر الوادي



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

القسم: علوم المالية والمحاسبة التخصص: مالية المؤسسة

المستوى: ثانية ماستر

استمارة استبيان

في إطار التحضير لإعداد مذكرة ماستر بعنوان: "الخدمات المالية الرقمية ودورها في تعزيز الشمول المالي – دراسة ميدانية"، وحرصاً على الوصول إلى نتائج علمية دقيقة وموضوعية، نتوجه إلى سيادتكم بهذه الاستمارة.

نرجو منكم التفضل بالمشاركة في إثراء هذا الموضوع من خلال الإجابة على الأسئلة الواردة في هذه الاستمارة بكل عناية ووضوح.

نود أن نؤكد لكم أن جميع الإجابات والمعلومات التي تقدمونها ستستخدم حصرياً لأغراض البحث العلمي، مع ضمان تام لسرية المعلومات وعدم استخدامها لأي غرض آخر.

كما يتشرف الطلبة الباحثون بتزويدكم بنسخة من نتائج هذا البحث في حال رغبتكم بذلك، سواء عن طريق التواصل المباشر أو عبر البريد الإلكتروني.

القسم الأول: البيانات الوصفية

رجاء ضع إشارة (X) في الخانة المناسبة:

أولاً: الجنس

أنثى	ذكر

ثانياً: السن

أقل من 30 سنة	من 32 الى 45 سنة	أكثر من 45 سنة

ثالثاً: الخبرة المهنية

5-1	10-6	11 فما أكثر

رابعاً: المؤهل العلمي

متوسط	ثانوي	جامعي	تقني/معهد

القسم الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: الخدمات المالية الرقمية

مضمون السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
هل تستخدم الخدمات المالية الرقمية					
هل ترى أن تجربتك مع الخدمات المالية الرقمية إيجابية؟					
هل تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية توفر مزايا تفوق الخدمات التقليدية؟					
هل ترى أن هناك عيوبًا تؤثر سلبًا على استخدام الخدمات المالية الرقمية؟					
هل تتوقع تطورًا إيجابيًا للخدمات المالية الرقمية في المستقبل؟					
هل تعتقد أن مستوى الأمان في الخدمات المالية الرقمية كافٍ؟					
هل توجد دوافع محددة تجعلك تفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية؟					

المحور الثاني: الشمول المالي

مضمون السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
هل للسلطات المالية دور في تحقيق الشمول المالي؟				
هل تتوفر لك خدمات مالية رقمية تأمينية؟				
هل تهتم بالخدمات المالية المتاحة وتطورها؟				
هل تلبي الخدمات المالية المتاحة احتياجات ذوي الدخل المنخفض؟				
هل تتوفر لك الحد الأدنى من المعلومات حول هذه الخدمات؟				
هل تسعى للوصول إلى خدمات مالية أكثر؟				
هل توفر المؤسسة المالية التي تتعامل معها خدمات رقمية؟				

المحور الثالث: أثر الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي

مضمون السؤال	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
هل تعتبر الخدمات المالية الرقمية من عناصر الرفاهية للمجتمع؟				

					هل ترى أن زيادة توفير هذه الخدمات يعزز الشمول المالي؟
					هل تعتقد أن الابتكار في هذه الخدمات يساهم في تنوعها لتلائم مختلف الفئات؟
					هل ترى أن هذه الخدمات تساهم في تحسين التعاملات التجارية؟
					هل ترى أن البنية التحتية والوعي المجتمعي بحاجة إلى تحسين لاستخدام هذه الخدمات؟
					هل تعزز هذه الخدمات التمويل المالي وبالتالي استقرار الاقتصاد؟
					هل يساهم تحقيق الشمول المالي في الانتقال إلى مجتمع غير نقدي؟
					هل ترى أن استخدام هذه الخدمات يزيد من الوعي الاقتصادي للأفراد؟
					هل تعتقد أن التشريعات الحالية تدعم تطوير هذه الخدمات لتحقيق الشمول المالي؟

لجنة المناقشة			

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.0,662	7

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.696	7

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.606	9

Reliability

Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.800	23

الملحق 04 الاحصاء الوصفي

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
هل تستخدم الخدمات المالية الرقمية	42	0	3.9048	.65554
هل ترى أن تجربتك مع الخدمات المالية الرقمية إيجابية؟	42	0	3.95247	.90937
هل تعتقد أن الخدمات المالية الرقمية توفر مزايا تفوق الخدمات التقليدية؟	42	0	4.1429	1.02580
هل ترى أن هناك عيوبًا تؤثر سلبًا على استخدام الخدمات المالية الرقمية؟	42	0	3.5000	.89033
هل تتوقع تطورًا إيجابيًا للخدمات المالية الرقمية في المستقبل؟	42	0	4.2143	.87054
هل تعتقد أن مستوى الأمان في الخدمات المالية الرقمية كافٍ؟	42	0	3.0000	1.28784
هل توجد دوافع محددة تجعلك تفضل استخدام الخدمات المالية الرقمية؟	42	0	4.1190	.73923

محور.الاول	42	0	3.8333	.3952 4
------------	----	---	--------	------------

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missi ng		
هل للسلطات المالية دور في تحقيق الشمول المالي؟	42	0	4.0000	.82639
هل تتوفر لك خدمات مالية رقمية تأمينية؟	42	0	3.4524	.88902
هل تهتم بالخدمات المالية المتاحة وتطورها؟	42	0	3.9762	.81114
هل تلبي الخدمات المالية المتاحة احتياجات ذوي الدخل المنخفض؟	42	0	2.9524	1.03482
هل تتوفر لك الحد الأدنى من المعلومات حول هذه الخدمات؟	42	0	3.3333	1.11894
هل تسعى للوصول إلى خدمات مالية أكثر؟	42	0	4.0714	.86653
هل توفر المؤسسة المالية التي تتعامل معها خدمات رقمية؟	42	0	3.7619	.90553
محور.الثاني	42	0	3.6497	.55211

Statistics

	N		Mean	Std. Deviation
	Valid	Missing		
هل تعتبر الخدمات المالية الرقمية من عناصر الرفاهية للمجتمع؟	42	0	3.9762	.89683
هل ترى أن زيادة توفير هذه الخدمات يعزز الشمول المالي؟	42	0	3.9762	.89683
هل تعتقد أن الابتكار في هذه الخدمات يساهم في تنوعها لتلائم مختلف الفئات؟	42	0	4.0714	.83791
هل ترى أن هذه الخدمات تساهم في تحسين التعاملات التجارية؟	42	0	4.5476	.67000
هل ترى أن البنية التحتية والوعي المجتمعي بحاجة إلى تحسين لاستخدام هذه الخدمات؟	42	0	4.2381	.90553
هل تعزز هذه الخدمات التمويل المالي وبالتالي استقرار الاقتصاد؟	42	0	3.9524	.88214
هل يساهم تحقيق الشمول المالي في الانتقال إلى مجتمع غير نقدي؟	42	0	3.7381	.96423
هل ترى أن استخدام هذه الخدمات يزيد من الوعي الاقتصادي للأفراد؟	42	0	4.1190	.77152
هل تعتقد أن التشريعات الحالية تدعم تطوير هذه الخدمات لتحقيق الشمول المالي؟	42	0	3.5952	1.10563
محور.الثالث	42	0	4.0238	.43592

الملحق 05 الاختبارات الاحصائية

Tests of Normality

	Kolmogorov–Smirnov ^a			Shapiro–Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
محور ا. لاول	.120	42	.140	.966	42	.246
محور ا. لثاني	.146	42	.094	.911	42	.053
محور ا. لثالث	.120	42	.141	.951	42	.073

a. Lilliefors Significance Correction

One–Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور ا. لاول	42	3.8333	.39524	.06099

One–Sample Test

Test Value = 0				
t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference

					Lower	Upper
محور ا. لاول	62.85 5	41	.000	3.83333	3.7102	3.9565

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور ا. لثاني	42	3.649 7	.55211	.08519

One-Sample Test

	Test Value = 0					
	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور ا. لثاني	42.84 0	41	.000	3.64966	3.4776	3.8217

One-Sample Statistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. Error Mean
محور ا. لثالث	42	4.023 8	.43592	.06726

One-Sample Test

Test Value = 0					
----------------	--	--	--	--	--

	t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
					Lower	Upper
محور. الثالث 1	59.82	41	.000	4.02381	3.8880	4.1597

ANOVA

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
محور لاول Between Groups	.064	2	.032	.197	.822
Within Groups	6.341	39	.163		
Total	6.405	41			
محور لثاني Between Groups	1.106	2	.553	1.893	.164
Within Groups	11.392	39	.292		
Total	12.498	41			
محور لثالث Between Groups	1.153	2	.576	3.387	.054
Within Groups	6.638	39	.170		
Total	7.791	41			

ANOVA

		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
ا.محور لاول	Between Groups	.116	2	.058	.359	.701
	Within Groups	6.289	39	.161		
	Total	6.405	41			
ا.محور لثاني	Between Groups	.026	2	.013	.040	.960
	Within Groups	12.472	39	.320		
	Total	12.498	41			
ا.محور لثالث	Between Groups	.117	2	.059	.298	.744
	Within Groups	7.674	39	.197		
	Total	7.791	41			