

## أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي

بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء البنوك التجارية الجزائرية

### The impact of financial technology on financial inclusion An exploratory research of the views of a sample of clients of the Algerian commercial banks

د. حدة بوتبينة \*

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة خنشلة، الجزائر  
hadda.boutebina@univ-khenchela.dz

تاريخ الاستلام: 2022/08/16؛ تاريخ القبول: 2022/10/08؛ تاريخ النشر: 2022/12/31

#### ملخص:

يهدف البحث إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي من خلال إجراء بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء البنوك التجارية الجزائرية البالغ عددها 20 بنكا، أظهر البحث عدة نتائج أهمها وجود علاقة تأثير قوية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي للبنوك التجارية الجزائرية، وفسرت ما نسبته (80%) من التغيرات في الشمول المالي. كلمات مفتاحية: التكنولوجيا المالية؛ الشمول المالي؛ البنوك التجارية الجزائرية.

#### Abstract:

The research aims to identify the impact of financial technology on financial inclusion by conducting an exploratory research of the opinions of sample of clients of the 20 Algerian commercial banks.

The research showed several results, the most important result is the existence of a strong influence relationship between financial technology and financial inclusion for Algerian commercial banks, it explained (80%) of the changes in financial inclusion.

**Key words:** financial technology; financial inclusion; Algerian commercial banks.

## مقدمة:

ازداد اهتمام المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بتحقيق الشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية سنة 2008م، وتجسد ذلك في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، كما عملت على حث مزودي المنتجات والخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة ومناسبة. ومع ظهور التكنولوجيا المالية كأحد ابتكارات الثورة الصناعية الرابعة، أصبح ربط المستهلكين بالخدمات المالية والسماح لهم بالادخار والاقتراض عن طريق فتح حسابات الهواتف المحمولة أبسط وأقل تكلفة من فتح الحسابات المالية الرسمية، مما ساعد على تمكين المستهلكين- خاصة الفئات المستبعدة- من الوصول إلى الخدمات المالية وإعادة القوة الاقتصادية لهم، ما جعل البنوك الجزائرية تسعى للتكيف وفق هذه التطورات من خلال إقامة شراكة مع صناع التكنولوجيا المالية، مما يؤهلها لتطوير خدماتها الالكترونية وبناء ميزاتها التنافسية.

ومن هذا المنطلق فإن إشكالية البحث تتمثل في السؤال الرئيسي الآتي: هل يوجد تأثير للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية؟.

وتنبثق عن هذا السؤال الرئيسي الأسئلة الفرعية الآتية:

- ما مستوى استجابة أفراد العينة لمفهوم التكنولوجيا المالية والشمول المالي؟.
- هل توجد علاقة ارتباط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية؟
- هل توجد علاقة تأثير للتكنولوجيا المالية في الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية؟

فرضيات البحث:

تمت صياغة الفرضيات الرئيسية على النحو الآتي؟

- الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية.
  - الفرضية الرئيسية الثانية: توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية.
- أهداف البحث:

يسعى البحث إلى تحقيق الأهداف الآتية:

- ♦ تحديد مستوى استجابة العينة المبحوثة نحو التكنولوجيا المالية والشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية.
- ♦ التعرف على العلاقة بين التكنولوجيا المالية لدى البنوك المبحوثة والشمول المالي.
- ♦ بيان تأثير التكنولوجيا المالية في الشمول المالي للبنوك التجارية الجزائرية.
- ♦ تحديد أي بعد من أبعاد الشمول المالي الأكثر تأثرا بالتكنولوجيا المالية للبنوك التجارية المبحوثة.

وللإجابة عن الإشكالية الرئيسية ، تم تقسيم البحث إلى محورين:

1. الإطار النظري للبحث:

2. الدراسة التطبيقية

## 1. الإطار النظري للبحث:

### 1.1. مفهوم التكنولوجيا المالية:

شكل قطاع التكنولوجيا المالية (Fintech) ثورة في مجال الأنظمة المالية العالمية، حيث بات يلبي الكثير من الخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة بطرق متقدمة تنافس الخدمات المالية التقليدية من حيث السرعة والتكلفة

تعرف التكنولوجيا المالية على أنها تلك الابتكارات المالية التي باستطاعتها أن تنتج نماذج أعمال جديدة، أو تطبيقات، أو عمليات، أو منتجات، تؤثر بشكل واضح على الأسواق المالية

والمؤسسات وتقديم الخدمات المالية<sup>(1)</sup>. وتعرف بأنها ابتكار قائم على التكنولوجيا في المجال المالي والخدمات التي قد تؤدي إلى نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة التي لها تأثير مادي مرتبط بتقديم الخدمات المالية<sup>(2)</sup>. كما توصف التكنولوجيا المالية على أنها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية. تتميز هذه التكنولوجيا بأنها أسرع وأرخص وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الأفراد الوصول إليها، وفي معظم الحالات يتم تطوير هذه الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة<sup>(3)</sup>.

تمتاز تطبيقات التكنولوجيا المالية (إلى جانب الحلول التي تقدمها) بسمات الاقتصاد التشاركي وأهمها<sup>(4)</sup>:

- الاعتماد على المنصات الرقمية وتطبيقات المحمول: للتواصل بين الأطراف الثلاثة (شركات التواصل الرقمي والعاملين لحسابهم الخاص والمستهلكين).
- الاعتماد على أنظمة تقييم الأداء من جانب المستهلك لمراقبة الجودة، وذلك لضمان أعلى مستوى من الثقة بين المستهلكين ومقدمي الخدمات.
- المرونة: كما في تحديد العاملين لحجم وساعات العمل الخاصة بهم.
- تولي العاملين بأنفسهم مسؤولية استخدام وصيانة الأصول الرأسمالية الخاصة بهم؛ وذلك لتوفير الخدمة أو السلعة المطلوبة، نظرا لأن دور الشركات ينحصر فقط في القيام بدور الوسيط بين الذين يعملون لحسابهم الخاص والمستهلكين.
- تنوع طرق احتساب المقابل المادي للخدمات أو السلع المقدمة ما بين ترك الأفراد القيام بذلك أو احتساب المقابل من قبل المنصة.

(1) رهام حسين: أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2020، ص: 476.

(2) Ya-Ning Li, a. o, Which is More Advantageous in Financial Technology and Traditional Finance? Evidence from JD Finance, Advances in Economics, Business and Management Research, volume 84, Chine, 2019, p :21.

(3) ومضة وبيفورت، التكنولوجيا المالية في الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير التكنولوجيا المالية 2017، [www.neptuneblue.net](http://www.neptuneblue.net) › ar\_fintechmena\_wamda، تاريخ الاطلاع (2022/06/09)، ص: 7.

(4) سارة عبد العزيز، تنامي اقتصاد المشاركة عبر المنصات الرقمية، مجلة اتجاهات الأحداث، مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، العدد : 19، أبوظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص: 67.

▪ وجود مقابل مادي للسلع و الخدمات: أي أن التشارك عبر المنصات لا يتم بشكل مجاني أو تبادلي.

ولأن التكنولوجيا المالية تساهم في تبسيط الخدمات المالية، فإن الاستراتيجية التشاركية مع البنوك التي تسعى إلى انتهاجها معظم الشركات الناشئة ستفيد كل من العملاء المستبعدين والمشمولين ماليا، وستفيد الشركات الناشئة بزيادة نموها وأسواقها، وستصبح البنوك أكثر استجابة لاحتياجات العملاء المتغيرة والتكنولوجيا الصاعدة . وبهذا تعم الفائدة على جميع الأطراف<sup>(1)</sup>.

### 2.1. أهمية التكنولوجيا المالية:

تتيح التكنولوجيا المالية مزايا كبيرة يمكن أن تخفف وطأة بعض التحديات الحرجة، فإلى جانب رفع كفاءة تقديم الخدمات المالية وتحسين خدمة العملاء، فإن التكنولوجيا المالية يمكن أن تساهم في تحقيق الأهداف الأوسع وهي التنمية الشاملة وتنوع النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي من خلال عدة قنوات<sup>(2)</sup>:

- تحقيق التنمية الشاملة وتنوع النشاط الاقتصادي من خلال الشمول المالي.
- تسهيل التجارة عبر الحدود وتحويلات العاملين في الخارج.
- تحقيق الاستقرار والنزاهة في القطاع المالي.
- تيسير العمليات المالية والنقدية.

### 3.1. عناصر التكنولوجيا المالية:

تقدم نماذج الأعمال المالية المبتكرة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية واحدة أو أكثر من المنتجات أو الخدمات المالية بطريقة آلية من خلال استخدام شبكة الانترنت، ويمكن التمييز بين التكنولوجيات المالية، على أساس مشاركتها في التمويل وإدارة الأصول والمدفوعات، فضلا عن غيرها من التكنولوجيات المالية على النحو الآتي<sup>(3)</sup>:

(1) رهام حسين، مرجع سابق، ص: 7.

(2) صندوق النقد الدولي، آفاق الاقتصاد الاقليمي، الشرق الأوسط وآسيا الوسطى، www.imf.org > REO > October  
(3) MENAP > Arabic > Chapter5-Arabic، أكتوبر 2017، تاريخ الاطلاع (2022/05/25)، ص ص: 6-7.

(3) المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO)، تقرير التكنولوجيا المالية،

### 1.3.1. منصات التمويل:

تتيح زيادة فرص الحصول على رأس المال، حيث توفر منصات الإقراض من نظير لآخر (Peer to Peer) التمويل للمقترضين، خاصة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة التي لا تستطيع الحصول على القروض المصرفية، ومن خلال ذلك سترتفع نسبة القروض الممنوحة لقطاع الأعمال الصغيرة. ويتيح نظام الإقراض والتمويل الجماعي (lending and equity crowdfunding) إمكانيات جديدة للوصول إلى تمويل الأسهم.

### 2.3.1. تجارة التجزئة ومنصات الاستثمار:

مكنت مراجعات التكنولوجيا تجارة التجزئة والاستثمار من إظهار تنوع غير محصور على التداول عبر الإنترنت ومنصات الاستثمار، وأيضا فيما يتعلق بالتكنولوجيا التي تدعم اتخاذ قرار المستثمرين على هذه المنصات.

### 3.3.1. منصات التداول المؤسسية:

تتيح المنصات الجديدة فرصة زيادة المشاركة في السوق، حيث تقدم التداول الشامل مع الوساطة على أساس رئيسي خال من المخاطر من خلال شريك معين، أو عن طريق السماح بمشاركة جانب الشراء مع الوساطة التي يقوم برعايتها تاجر يتم اختياره من قبل أحد المشتركين.

## 4.1. مفهوم الشمول المالي:

يعرف مركز الشمول المالي في واشنطن الشمول المالي بأنه الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء<sup>(1)</sup>، كما قدم صندوق النقد العربي تعريفا للشمول المالي نص على أنه إتاحة واستخدام كافة البيانات المالية من مختلف فئات المجتمع

[https://www.sca.gov.ae/Content/UserFiles/OpenData/InternationalReports/ar/Summary/Summary\\_2017\\_6\\_ii.pdf](https://www.sca.gov.ae/Content/UserFiles/OpenData/InternationalReports/ar/Summary/Summary_2017_6_ii.pdf)، تاريخ الاطلاع (2022/05/25). ص ص: 4-2.

(1) Laurent Lhériaux & Peter Mc Conaghy , Objectifs de l'Inclusion financière et le rôle de la microfinance dans son développement -considérations globales: <https://www.finances.gov.ma/Docs/2014/DTFE/J1%20Session%201%20v3.pdf>. 2014.,(3/06/2022), p :3.

بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك خدمات التوفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية أكثر ملاءمة وبأسعار تنافسية<sup>(1)</sup>.

### 5.1. أهمية الشمول المالي:

يمكن تلخيص أهمية الشمول المالي في النقاط الرئيسية التالية:

#### 1.5.1. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية:

أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل<sup>(2)</sup>.

#### 2.5.1. تحقيق استقرار النظام المالي:

من الصعب تحقيق الاستقرار المالي دون الشمول المالي، إذ يعمل الشمول المالي على الربط الرقمي لأعداد كبيرة من الطبقة البسيطة وذوي الدخل المحدود بمقدمي الخدمات المالية والخدمات الحكومية والشركات، ويعمل على تتبع التدفقات المالية مما يؤدي إلى معاملات أكثر أمنا وأسرع، ويمكن الشمول المالي القطاع المصرفي من تنوع منتجاته، وجذب عملاء جدد، وتحقيق الاستقرار في الودائع، والحد من مخاطر السيولة<sup>(3)</sup>.

#### 3.5.1. تحقيق التنمية الاجتماعية:

من خلال تمكين الفئات المهمشة من الرجال والنساء للقيام بدورهم المنوط بهم في تنمية المجتمع، وتحسين أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية<sup>(4)</sup>.

(1) صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017، ص:5.

(2) بنك الكويت الدولي، تقرير الشمول المالي في دولة الكويت، 2015، ص:3.

(3) محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات الشمول المالي، دراسة تحليلية لواقع الدول العربية، كلية الحقوق، جامعة المنوفية، مصر، دون سنة، ص: 16 - 17.

(4) المرجع السابق، ص: 16.

#### 4.5.1. أتمتة النظام المالي:

إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كلا من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة اقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال ومراقبتها لتقليل مستويات الجرائم المالية، والعمليات المتعلقة بغسيل الأموال وتمويل الإرهاب، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي<sup>(1)</sup>.

#### 6.1. أبعاد الشمول المالي:

اتفق قادة مجموعة العشرين مع توصية الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي لدعم بيانات الشمول المالي العالمي والوطني في قمة لوس كابوس الميكسيكية في جوان 2012، على ثلاثة مؤشرات أساسية لقياس الشمول المالي يمكن ذكرها على النحو الآتي<sup>(2)</sup>:

#### 3.6.1. الوصول إلى الخدمات المالية: (Access dimension)

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. ويتطلب تحديد مستويات الوصول تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: تكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية ( الفروع وأجهزة الصراف الآلي،... )، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

#### 2.6.1. استخدام الخدمات المالية: (Usage dimension)

يشير استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة

(1) Demircuc, A, Measuring Financial Inclusion around the World, [http://pubdocs.worldbank.org/en/681361466184854434/2014-Global-Findex-Report-DKSV.pdf.\(2/6/2022\)](http://pubdocs.worldbank.org/en/681361466184854434/2014-Global-Findex-Report-DKSV.pdf.(2/6/2022)), p p: 6-7.

(2) حدة بوتينة: أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي الأول، التميز والإبداع المحاسبي والمالي دعامة أساسية للتنمية المستدامة، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، العراق، 6-5 / 12 / 2018، ص: 10.

بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

### 3.6.1. جودة الخدمات المالية: (Quality)

إن بعد الجودة للشمول المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، وعي المستهلك،... إلخ، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق، وأيضا ثقافة المستهلك.

### 2. الدراسة التطبيقية:

#### 1.2. مجتمع وعينة البحث:

تكون مجتمع البحث من جميع العملاء الذين يمتلكون حسابات فعالة لدى البنوك التجارية الجزائرية البالغ عددها 20 بنكا، تم استخدام أسلوب العينة العشوائية البسيطة لاختيار العينة من مجتمع البحث، حيث بلغت (200) عميل، وعليه تم توزيع 200 استبانة، بلغ عدد المسترجع منها (171) تم استبعاد 6 منها لعدم تحقق الشروط المطلوبة للإجابة على الاستبانة، وبذلك يكون عدد الاستبانات الخاضعة للتحليل (165) استبانة بمعدل (96.49%).

#### 1.6. أداة البحث:

تم اعتماد الاستبيان كأداة رئيسة لجمع البيانات، حيث تكونت من:

- القسم الأول: البيانات الشخصية

- القسم الثاني: التكنولوجيا المالية: وكانت بعدد أسئلة (7)

- القسم الثالث: (. الشمول المالي: ويضم 3 محاور (وصول العملاء للخدمات المالية، استخدام العملاء للخدمات المالية وجودة الخدمات المقدمة للعملاء. ) بعدد أسئلة (12) سؤال، حتى أصبح حجم أسئلة الاستبانة (19) سؤال، وعلى مقياس ليكرت الخماسي ( أتفق تماما، أتفق، محايد، لا أتفق، لا أتفق تماما)، وفقا لأوزان (5، 4، 3، 2، 1) على التوالي.

#### 3.2. صدق الأداة:

يقصد به دقة ووضوح فقرات أداة القياس، ومدى إعطائها نفس المدلول للمبحوثين،

وقدرتها على جمع المعلومات بدقة، وللتحقق من الصدق الظاهري للاستبانة تم عرضها على مجموعة من المحكمين، إذ تم أخذ آرائهم واقتراحاتهم بعين الاعتبار، وأجريت التعديلات اللازمة قبل توزيعها، وللتحقق من الصدق البنائي للاستبانة تم حساب معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة، والذي يبين أن معاملات الارتباط الميينة دالة عند مستوى دلالة (0.05)، حيث أن القيمة الاحتمالية لكل محور أقل من (0.05)، وبذلك تعتبر محاور الدراسة صدقة في تمثيلها لما وضعت لقياسه.

جدول 1: معامل الارتباط بين كل محور من محاور الاستبانة والدرجة الكلية للاستبانة:

المحور	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
التكنولوجيا المالية	0,823	*0,000
الوصول إلى الخدمات المالية	0,806	*0,000
استخدام الخدمات المالية	0,912	*0,000
جودة الخدمات المالية	0,871	*0,000

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

#### 4.2. ثبات الأداة:

من أجل التأكد من ثبات أداة البحث - والذي يعني إمكانية الحصول على النتائج نفسها في حال توزيعها على العينة نفسها وتحت الظروف نفسها - تم إجراء اختبار مدى الاتساق الداخلي بالاعتماد على معامل (ألفا كرونباخ *Cronbach's Alpha*) لكل متغير من متغيرات البحث.

جدول 2: معاملات ألفا كرونباخ لاختبار ثبات أداة الدراسة:

المتغير	معاملات ألفا كرونباخ
التكنولوجيا المالية	0,956
الوصول إلى الخدمات المالية	0,976
استخدام الخدمات المالية	0,944
جودة الخدمات المالية	0,893
جميع فقرات الاستبانة	0,954

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

يبين الجدول (2) أن جميع معاملات ألفا كرونباخ أكبر من (0.6)، إذ بلغ معامل ألفا كرونباخ لجميع فقرات الاستبانة (0,867)، وهذا يدل على أن الاستبانة تتمتع بمعامل ثبات مرتفع.

### 5.2. أساليب التحليل الإحصائي:

من أجل قياس واختبار فرضيات البحث تمت الاستعانة بمجموعة من الأساليب الإحصائية، فضلا عن توظيف برنامج الحزم الإحصائية في العلوم الاجتماعية (Statistical Packages for Social Sciences - SPSS 22-)، والأساليب الإحصائية المستخدمة هي:

- مقاييس الإحصاء الوصفي: الوسط الحسابي لوصف آراء أفراد العينة حول متغيرات البحث، وكذا الانحراف المعياري لبيان مدى تشتت الإجابات عن وسطها الحسابي.
- معامل الارتباط (Spearman): لقياس نوع ودرجة العلاقة بين متغيرات الدراسة.
- اختبار (T- Test): للتأكد من الدلالة الإحصائية للنتائج التي تم الوصول إليها.
- تحليل الإنحدار المتعدد (Multiple Regressions): لفحص أثر المتغيرات المستقلة مجتمعة على المتغير التابع.
- تحليل التباين: لتحديد قيم (F)
- معامل التحديد ( $R^2$ ): لتوضيح قوة تأثير المتغير المستقل في المتغير التابع.

### 6.2. وصف وتشخيص متغيرات البحث واختبار الفرضيات:

#### 1.6.2. وصف وتشخيص أبعاد التكنولوجيا المالية:

تشير نتائج الجدول (3) إلى أن درجات الموافقة جاءت عالية لجميع العبارات المعبرة عن التكنولوجيا المالية، وتراوحت بين (3,078 – 3,952)، فيما تراوحت قيم الانحراف المعياري بين (0,624 - 1,005)، وبلغ المتوسط العام (3.39) بانحراف معياري بلغ (0.54) وهو يقع ضمن الفئة العالية، مما يدل على اهتمام إدارة البنوك المبحوثة بالتكنولوجيا المالية.

جدول 3: نتائج تحليل فقرات محور التكنولوجيا المالية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تملك البنوك التجارية الجزائرية الأجهزة والمعدات اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية بشكل فعال وكفاء.	3,650	0,624
2	استخدام التكنولوجيا المالية يمكن البنوك التجارية	3,952	0,931

		الجزائرية من تقديم خدمات بنكية ذات جودة عالية.	
0,840	3,883	ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات البنكية يساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمة.	3
1,005	3,941	تحقق التكنولوجيا المالية سهولة وصول الزبائن الى الخدمات البنكية.	4
0,941	3,078	يتمكن زبائن مصرفي من تسديد جميع مستحقاتهم المالية بسهولة تامة من خلال التكنولوجيا المالية	5
0,852	3,776	ان تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية التي تسهم في سد حاجة المستهلكين.	6
0,999	3,582	ان الاعتماد على التكنولوجيا المالية في التعامل البنكي يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية.	7
0,973	3,809	الوسط الحسابي العام	

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

## 2.6.2. وصف وتشخيص أبعاد الشمول المالي:

1.2.6.2. الوصول إلى الخدمات المالية: يشير الجدول (4) إلى أن درجات الموافقة كانت متوسطة لجميع العبارات المعبرة عن بعد الوصول إلى الخدمات المالية، وتراوحت قيمة المتوسطات الحسابية للعبارات بين (2,312-3,584) بانحراف معياري يتراوح بين (0,747 - 0,747)، ويشير الوسط الحسابي العام إلى (2,872)، ويقع ضمن الدرجة المتوسطة، مما يدل على سعي البنوك التجارية الجزائرية إلى تسهيل إجراءات وصول العملاء إلى الخدمات المالية، ويشير الانحراف عن الوسط الحسابي العام إلى (0,945) مما يدل على أن هناك تجانسا في إجابات أفراد العينة.

### جدول 4: نتائج تحليل فقرات محور الوصول إلى الخدمات المالية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	توجد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات المالية	3,584	1,104
2	توجد صرافات آلية كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمة	2,312	0,835

		المصرفية	
0,922	2,957	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول للخدمات المصرفية	3
1,063	2,664	التواصل عن طريق المراسلات الالكترونية يسهل الوصول للخدمات البنكية	4
0,747	2,471	الموقع الالكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح للوصول إلى الخدمة البنكية	5
0,945	2,872	الوسط الحسابي العام	

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

2.2.6.2. استخدام الخدمات المالية: يشير الجدول (5) إلى أن درجات الموافقة جاءت

عالية لأغلب العبارات المعبرة عن بعد استخدام الخدمات المالية، وتراوح بين (3,533 - 3,734)، ويلاحظ أن الوسط الحسابي العام بلغ (3,869) بانحراف معياري بلغ (0,897) وهو يقع ضمن الفئة العالية، مما يدل على اهتمام البنوك الجزائرية ببعد استخدام الخدمات المالية، وبالتالي التأكيد على أهميته لتعزيز الشمول المالي.

جدول 5: نتائج تحليل فقرات محور استخدام الخدمات المالية

الرقم	العبرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	يؤثر المستوى التعليمي لديك على استخدام الخدمات المصرفية	3,734	0,890
2	تعيق الرسوم المصرفية استخدامك للخدمات المصرفية المتاحة	3,533	0,937
3	تؤثر الوثائق الرسمية على استخدام الخدمات المصرفية المتاحة	3,682	0,941
	الوسط الحسابي العام	3,869	0,897

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

3.2.6.2. جودة الخدمات المالية: يشير الجدول (6) إلى ان درجات الموافقة كانت عالية

لجميع العبارات المعبرة عن بعد جودة الخدمات المالية، وتراوح قيمة المتوسطات الحسابية

للعبارات بين (3,474 – 3,858) بانحراف معياري يتراوح بين (0,901–0,984)، ويلاحظ أن الوسط الحسابي الكلي لإجابات أفراد العينة بلغ (3,887) ويقع ضمن الدرجة العالية بانحراف معياري (0,945) مما يدل على أن بعد جودة الخدمات المالية يحظى بدرجة عالية من الموافقة، وبالتالي التأكيد على اهتمام البنوك التجارية الجزائرية بهذا البعد.

جدول 6: نتائج تحليل فقرات محور جودة الخدمات المالية

الرقم	العبرة	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
1	تتصف الخدمات المقدمة من قبل البنك بالجيدة	3,662	0,978
2	تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك	3,858	0,984
3	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المقدمة	3,474	0,901
4	يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الانتظار طويل	3,681	0,964
	الوسط الحسابي العام	3,887	0,945

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

### 3.6.2. علاقة الارتباط بين متغيرات البحث:

يهدف التعرف على طبيعة واتجاه علاقات الارتباط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، تم استخدام معامل الارتباط سبيرمان (Spearman Correlation Coefficient)، ومن ثم اختبار معنوية معاملات الارتباط باستخدام الاختبار (t)، حيث توجد علاقة معنوية إذا كانت قيمة (t) المحسوبة أكبر أو تساوي قيمة (t) الجدولية، وإذا كانت قيمة (t) المحسوبة أصغر من قيمة (t) الجدولية فإن العلاقة غير معنوية عند مستوى معنوية (0.05).

1.3.6.2. اختبار الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية. إذ يشير الجدول (7) إلى ما يأتي:

1. وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية وبعد الوصول إلى الخدمات

المالية، وكانت قيمة معامل الارتباط (0,849) عند مستوى (0,05)، وهذا ما أكدته قيمة (t) إذ بلغت (8,12) هي أكبر من قيمة (t) الجدولية، وتعد ذات دلالة عند المستوى المذكور. وبالتالي يتضح أن التكنولوجيا المالية لها علاقة بالوصول إلى الخدمات المالية.

2. وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية وبعد استخدام الخدمات المالية، وكانت قيمة معامل الارتباط (0,748)، وهذا ما أكدته قيمة (t) إذ بلغت (6,94) هي أكبر من قيمة (t)، وتعد ذات دلالة عند مستوى (0,05).

3. وجود علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية وبعد جودة الخدمات المالية، وكانت قيمة معامل الارتباط (0,852)، وهذا ما أكدته قيمة (t) إذ بلغت (7,36) هي أكبر من قيمة (t) الجدولية، وتعد ذات دلالة عند مستوى (0,05).

ومما تقدم يتضح ان هناك علاقة ارتباط موجبة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وكانت قيمة معامل الارتباط (0,926) عند مستوى دلالة (0,05)، وهذا ما أكدته قيمة (t) إذ بلغت (6,05) هي أكبر من قيمة (t) الجدولية، وتعد ذات دلالة عند القيمة ذاتها. وبهذا فقد تحققت الفرضية الأولى التي نصت على وجود علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية.

جدول 7: نتائج علاقات الارتباط بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

أبعاد الشمول المالي				الشمول المالي	المتغير التابع
مستوى الدلالة	جودة الخدمات المالية	استخدام الخدمات المالية	الوصول إلى الخدمات المالية		المتغير المستقل
0,05	0,852	0,748	0,849	0,926	التكنولوجيا المالية
	7,36	6,94	8,12	6,05	قيمة (t)

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الإحصائي (SPSS).

#### 4.6.2. علاقة التأثير بين متغيرات البحث:

من أجل التعرف على علاقات التأثير بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (الشمول المالي) تم الاعتماد على تحليل الانحدار المتعدد، واختبار (F) لتحديد معنوية معادلة الانحدار، كذلك تم استخدام معامل التأثير ( $R^2$ ) لتفسير تأثير المتغير المستقل للمتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: " توجد علاقة تأثير ذات دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية ". والنتائج موضحة في الجدول الآتي:

جدول 8 : نتائج اختبار أثر التكنولوجيا المالية على الشمول المالي

المتغير المستقل	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R <sup>2</sup> )	درجات الحرية (DF)	مستوى الدلالة	معامل الإنحدار						
					المتغير التابع	R <sup>2</sup>	B	الخطأ المعياري	T	مستوى الدلالة (R <sup>2</sup> )	
التكنولوجيا المالية	0,92	0,80	74,35	*0,000	الوصول إلى الخدمات المالية	0,78	0,92	0,03	8,12	*0,000	78 %
					استخدام الخدمات المالية	0,63	0,93	0,05	6,94	*0,000	63 %
					جودة الخدمات المالية	0,70	0,94	0,04	7,36	*0,000	70 %

المصدر: إعداد الباحثة بناء على نتائج البرنامج الاحصائي (SPSS).

يشير الجدول (6) أن نموذج الانحدار المتعدد للشمول المالي على التكنولوجيا المالية معنوي عند مستوى دلالة (0,05)، حيث قيمة F المحسوبة بلغت (74,356)، وبلغت قيمة معامل التحديد (R<sup>2</sup>) (0,802)، أي أن المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) تفسر ما نسبته (80 %) من التغيرات في المتغير التابع (الشمول المالي). وبذلك تحققت الفرضية الثانية التي نصت على وجود علاقة تأثير ذو دلالة معنوية للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائرية.

ويشير الجدول إلى أن هناك اختلاف بين أبعاد الشمول المالي من حيث التأثير الكلي بالتكنولوجيا المالية، حيث أن بعد الوصول إلى الخدمات المالية هو الأكثر تأثيراً بها، إذ فسر ما نسبته (78%) من التأثير الكلي بالتكنولوجيا المالية، حيث بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) (0,781)،

وبلغت قيمة (t) المحسوبة (8,12) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.000، يليه بعد جودة الخدمات المالية بنسبة (70%) من التأثير الكلي بالتكنولوجيا المالية. حيث بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) (0,703)، وقيمة t (7,36) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.000، في حين أن بعد استخدام الخدمات المالية هو البعد الأقل تأثراً بالتكنولوجيا المالية، إذ فسر ما نسبته (63%) من التأثير الكلي بالتكنولوجيا المالية، حيث بلغت قيمة (R<sup>2</sup>) (0,634)، وبلغت قيمة t (6,94) وهي ذات دلالة إحصائية عند مستوى 0.000.

### خاتمة:

توصل البحث إلى النتائج الآتية:

1. هناك علاقة إيجابية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي، وفسرت ما نسبته (80%) من التغيرات في الشمول المالي.
2. جاء بعد جودة الخدمات المالية بالمرتبة الأولى من حيث قوة الارتباط مع التكنولوجيا المالية.
3. هناك تفاوت في تأثير التكنولوجيا المالية في أبعاد الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنوك التجارية الجزائية، حيث أن بعد الوصول للخدمات المالية يأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية والتأثير بالتكنولوجيا المالية، إذ فسر ما نسبته (78%) من التأثير الكلي، مما يدل على اهتمام هذه البنوك بالدرجة الأولى ببعد الوصول إلى الخدمات المالية.

### التوصيات:

1. العمل على توظيف الابتكارات التي قدمتها التكنولوجيا المالية والاستفادة منها في تلبية الرغبات المتجددة لجمهور العملاء المتعاملين.
2. تمكين العملاء من الحصول على الخدمات المالية عبر المنصات الالكترونية، وإجراء عمليات التحويل المالي بسهولة تامة .
3. تنوع مصادر التمويل والدفع للعملاء، وتشجيع الشمول المالي من خلال استخدام التكنولوجيا.

### المراجع:

#### المراجع العربية:

- المنظمة الدولية لهيئات الأوراق المالية (IOSCO)، تقرير التكنولوجيا المالية، [https://www.sca.gov.ae/Content/UserFiles/OpenData/InternationalReports/ar/Summary/Summary\\_2017\\_6\\_ii.pdf](https://www.sca.gov.ae/Content/UserFiles/OpenData/InternationalReports/ar/Summary/Summary_2017_6_ii.pdf)، تاريخ الاطلاع (2022/05/25).

- بنك الكويت الدولي، تقرير الشمول المالي في دولة الكويت، الكويت، 2015.
- بوتبينة، ح، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، المؤتمر العلمي الدولي الأول: التميز والإبداع المحاسبي والمالي دعامة أساسية للتنمية المستدامة، المعهد العالي للدراسات المالية والمحاسبية، جامعة بغداد، العراق، 5-6 /12/ 2018.
- حسين، ر، أثر التكنولوجيا المالية على العدالة الاقتصادية. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، جامعة عين شمس، القاهرة، مصر، 2020.
- عبد العزيز، س، تنامي اقتصاد المشاركة عبر المنصات الرقمية. مجلة اتجاهات الأحداث، العدد: 19، مركز المستقبل للأبحاث والدراسات المتقدمة، أبو ظبي، الإمارات العربية المتحدة، 2017.
- صندوق النقد الدولي. آفاق الاقتصاد الإقليمي الشرق الأوسط وآسيا الوسطى. Chapter5-Arabic < Arabic < MENAP < October < REO < www.imf.org أكتوبر 2017، تاريخ الاطلاع ( 2022/05/25 )،
- صندوق النقد العربي، نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي، الإمارات العربية المتحدة: أبو ظبي، 2017.
- محمد محروس سعدوني، الشمول المالي وأثره في تحقيق مستهدفات الشمول المالي، دراسة تحليلية لواقع الدول العربية. كلية الحقوق ، جامعة المنوفية، مصر، دون سنة.
- ومضة وبيفورت، التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال إفريقيا، توجهات قطاع الخدمات المالية، تقرير التكنولوجيا، www.neptuneblue.netar\_fintechmena\_wamda، 2017 تاريخ الاطلاع: (2022/06/09).

#### المراجع الأجنبية:

- (1). Demirguc, A, **Measuring Financial Inclusion around theWorld**, <http://pubdocs.worldbank.org/en/681361466184854434/2014-Global-Findex-Report-DKSV.pdf>, 2014, (2/6/2022).
- (2). Laurent , L. P, **Objectifs de l’Inclusion financière et le rôle de la microfinance dans son développement -considérations globales :** <https://www.finances.gov.ma/Docs/2014/DTFE/J1%20Session%201%20v3.pdf.20>, , (3/6/2022).
- (3). Ya-Ning Li, a. o, **Which is More Advantageous in Financial Technology and Traditional Finance? Evidence from JD Finance, Advances in Economics.**, Business and Management Research, volume : 84, china, 2019.