التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري BNA

Financial technology as a mechanism for implementing and promoting financial inclusion, A field study on a sample of clients of the National Bank of Algeria BNA

د. بوري صراح *

مخبر النقود و المؤسسات المالية في المغرب العربي،

المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان، الجزائر

bouritlm@hotmail.fr

د. براهيمي آسية

مخبر بحث إدارة الأفراد و المنظمات،

المدرسة العليا لإدارة الأعمال تلمسان، الجزائر

bra.assia@gmail.com

تاريخ الإرسال: 2023/02/01 تاريخ القبول: 2023/03/15 تاريخ النشر: 2023/04/22

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تبني التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي، وإلى إيجاد نوع العلاقة النظرية والتطبيقية بين المتغيرين التكنولوجيا المالية والشمول المالي. ولتحقيق أهداف الدراسة اعتمدنا منهجا وصفيا تحليليا على عينة عشوائية من عملاء البنك الوطني الجزائري لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتحليل العلاقة بينهما، وذلك من خلال استخدام جملة من الأدوات لجمع المعلومات وكان أهمها الاستبيان، والاعتماد على الأساليب الإحصائية المناسبة لتحليل إجابات أفراد العينة واختبار الفرضيات. و بعد التحليل توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج لعل أبزرها أن التكنولوجيا المالية تؤثر إيجابيا ومعنويا على جميع الأبعاد المكونة للشمول المالي، وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية من أهم الآليات المناسبة لتطبيق وتعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، الرقمنة، الشمول المالي، أبعاد الشمول المالي، البنك الوطني الجزائري.

Abstract :

This study aims to adopt financial technology as a mechanism for applying and promoting financial inclusion, and to find the type of theoretical and practical relationship between the two variables, financial technology and financial inclusion. To achieve the objectives of the study, we adopted a descriptive and analytical approach on a random sample of clients of the National Bank of Algeria to know the role of financial technology in promoting financial inclusion and analyzing the relationship between them, through the use of a number of tools to collect information, the most important of which was the questionnaire, and relying on appropriate statistical methods to analyze the answers of the sample and test hypotheses. After the analysis, the study reached a set of results, perhaps the most prominent of which is that financial technology affects positively and significantly on all dimensions of financial inclusion, and therefore financial technology is one of the most important appropriate mechanisms for the application and promotion of financial inclusion.

Key Words: Financial Technology, Digitization, Financial Inclusion, Dimensions of Financial Inclusion, National Bank of Algeria.

JEL Classification: G29, H32.

*مرسل المقال: بوري صراح (*bouritlm@hotmail.fr*)

المقدمة:

يقف العالم اليوم أمام مجموعة من التحديات فرضها التحول الرقمي في جميع المجالات والقطاعات الاقتصادية خاصة المالية منها في ظل ما يعرف بالثورة الصناعية الرابعة، بحيث أصبحت التكنولوجيا المالية تلعب دورا مهما في مجال المعاملات المالية و المصرفية خصوصا مع التطور الرقمي المتسارع، إذ أضحى أمرا حتميا على البنوك والمؤسسات المالية وذلك لتحقيق نطاق أوسع واختراق أسواق جديدة وتقديم أفضل وأسرع الخدمات أن تعتمد على تقنيات مبتكرة و العمل على تطويرها. لذلك أصبح من الضروري خلق نظام بيئي ملائم لهذا التحول خاصة من طرف الدول الناشئة والدول النامية لما له من تأثير كبير في تعزيز الشمول المالي والذي يؤدي بدوره إلى تحقيق التنمية المستدامة.

وعلى ذكر الشمول المالي فقد بات هذا الموضوع محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية الرقابية في أغلب دول العالم خصوصا بعد ما كشفت عنه الأزمة المالية العالمية في عام 2008، حيث يهدف هذا الأخير إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على اكبر عدد من الأفراد و المؤسسات، خاصة فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وابتكار خدمات مالية ملائمة و تكاليف منافسة و عادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف و التي لا تخضع للرقابة و الإشراف.

إشكالية الدراسة: تهدف هذه الورقة البحثية إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية في تطبيق الشمول المالي من خلال تعزيز وتسهيل وصول واستخدام كافة فئات المجتمع لخدمات ومنتجات مالية متنوعة ومبتكرة وبأقل التكاليف، ومن أجل الإحاطة بكل جوانب موضوع البحث يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تطبيق وتعزيز الشمول المالي؟

فرضيات الدراسة: للإجابة على الإشكالية المطرحة و تحقيق الأهداف السابقة تم صياغة الفرضية الرئيسية الآتية:

الفرضية الرئيسية: يوجد تاثير وعلاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.

وتندرج ضمنها الفرضيات الفرعية الآتية:

- يوجد تاثير وعلاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية والوصول إلى الخدمات المالية لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.
- يوجد تاثير وعلاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية واستخدام الخدمات المالية لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.
- يوجد تاثير وعلاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.

أهمية الدراسة: تكمن أهمية الدراسة في مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من الأفراد المهمشة من ذوي الدخل المحدود التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وزيادة التوعية المالية بهدف زيادة الاستفادة أكثر من الفرص المتاحة أمامهم في استخدام المنتجات والخدمات المالية.

الدراسات السابقة: المسح الأدبي لموضوع الدراسة قادنا إلى انتقاء بعض الدراسات الحديثة ذات الصلة بالدراسة الحالية:

دراسة (**سمية حمدوش وفاء عماني لمياء بن علي، 2021**) :هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري، من خلال تحديد دوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع. وقد توصلت الدراسة إلى ضعف مستوى أداء القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر، وهو ما يمثل دافعا أساسيا لتبنى تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق. وتوصي الدراسة بضرورة الاستفادة من تجارب الدول العربية في إنشاء المختبرات التنظيمية المخصصة لاختبار الخدمات الرقمية، تشجيع الإقبال على أدوات الدفع الالكتروني، ووضع إطار قانوني يسمح بإنشاء شراكة بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك الجزائرية.

دراسة (**مصطفى العرابي و احمد داهينين، 2022**) :هدفت هذه الدراسة إلى دراسة وتحليل مدى تبنى المصارف الإسلامية للتكنولوجيا المالية الإسلامية كآلية من أجل التكيف مع جائحة كورونا من جهة، ووسيلة لتحقيق الشمول المالي من جهة أخرى، وكذلك تحديد ما تواجهه هذه المصارف من تحديات لتطبيق هذه التكنولوجيا في نشاطاتها وخدماتها، عن طريق تسليط الضوء على تجارب ثلاثة مصارف إسلامية خليجية. وقد خلصت الدراسة إلى أن المصارف محل الدراسة قد تبنت بشكل كبير التكنولوجيا المالية خلال جائحة كورونا، حيث وظفتها لمساعدتها في التكيف مع الجائحة، وتحقيق الشمول المالي الرقمي الإسلامي خلالها، كما قدمت الدراسة بعض التوصيات التي من شأنها دعم تبني التكنولوجيا المالية والرفع من مؤشرات الشمول المالي بالوطن العربي.

دراسة (**حنان دريد و بوشارب بسان، 2022**) :هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تبني البنوك التقليدية الجزائرية لخدمات التكنولوجيا المالية والدور الذي تلعبه في تعزيز شمولية الخدمات المصرفية وذلك من خلال دراسة عينة من عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري. خلصت الدراسة إلى أن البنك يقدم خدمات مطورة وتعتمد على معظم خدمات التكنولوجيا المالية، إضافة إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر على جميع الأبعاد المكونة للشمول المالي.

منهج الدراسة: تم إعداد هذه الدراسة بالاعتماد على المنهج الوصفي، عن طريق عرض وتحليل كل ما يتعلق بالتكنولوجيا المالية من مفاهيم وعموميات ودورها في تطبيق وتعزيز الشمول المالي، بالإضافة إلى التطرق لمختلف الدراسات السابقة الخاصة بموضوع الدراسة، كما تم أيضا اعتماد المنهج التحليلي انطلاقا من القيام بتجميع استطلاعات الآراء لعينة من عملاء البنك الوطني الجزائري BNA ، ومعالجتها باستخدام برنامج التحليل الإحصائي Spss ثم تحليلها لاستخلاص النتائج و الوصول إلى الأهداف المرجوة.

I . الإطار النظري للتكنولوجيا المالية:

تقدم التكنولوجيا المالية (Fintech) العديد من الفرص للحكومات، لجعل أنظمتها المالية أكثر كفاءة وتنافسية إلى توسيع الوصول إلى الخدمات المالية للسكان المحرومين من الخدمات.

1. تعريف التكنولوجيا المالية:

التكنولوجيا المالية (Financial Technology) ويرمز لها اصطلاحا الفنتك (FinTech) هو مصطلح يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية في تقديم الخدمات المالية وتحسين الأداء الداخلي للمؤسسات، وقد تعددت التعاريف المقدمة للتكنولوجيا المالية نذكر منها:

" يشير مصطلح التقنيات المالية الحديثة Fintech إلى وسائل تقنية لتقديم والحصول على الخدمات المالية بما يؤدي إلى تعظم الفائدة لكل من مقدم الخدمة أو المستفيد منها. تتضمن التقنيات المالية مجموعة من التطبيقات والمنتجات المالية الجديدة المبتكرة، التي يتم الاستفادة منها باستخدام التقنيات" (نفيسة الخير، 2020، صفحة 5).

وحسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة الأيرلندية "دبلن": فإن التكنولوجيا المالية هي: "عبارة عن الإختراعات والإبتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية وتشمل هذه الإختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفوائد ومعرفة الأرباح المتوقعة للإستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية" (الزهراء اوقاسم و حمدي زينب، 2019، صفحة 402).

ويعتبرها مجلس الاستقرار المالي بأنها: "ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها من استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها اثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية" (ذهبية لطرش و سمية حراق، 2020، صفحة 95).

يمكن القول بأن التكنولوجيا المالية هي عبارة ذلك التقاطع بين مجالين، الأول مجال التكنولوجيا الحديثة، أما المجال الثاني يتمثل في القطاع المالي، لينتج عن ذلك ابتكارات وخدمات مالية حديثة تحل محل الخدمات المالية التقليدية.

2. خصائص التكنولوجيا المالية:

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص يمكن إيجازها فيما يلي:

- تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة، حيث تقوم شركات التكنولوجيا المالية بإنجاز المعاملات في بضعة دقائق مستفيدة من البيانات الضخمة والخوارزميات (صليحة فلاق و شارفي سامية، 2020، صفحة 302).
- المرونة والقدرة على تحمل التكاليف حيث توفر الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية للعملاء عروضا وخططا عدة للدفع مقابل الخدمات المقدمة.
- التكنولوجيا المالية عبارة عن مجموعة من المعارف في المجال المالي، وكذا المناهج والطرق والأساليب المالية والمصرفية.

- تعتبر التكنولوجيا المالية أهم وسيلة تستخدمها المؤسسات المالية والمصرفية لتحقيق أهدافها (صونيا جواني و عديلة مريمت، 2021، صفحة 280) .
- تتميز منتجات التكنولوجيا المالية بالبساطة وسهولة الاستخدام، وكونها مريحة للغاية بحيث تعتمد على نماذج بسيطة يتم تصميمها غالبا لتجنب الحاجة إلى إذن مسبق للاستعمال.
- تساهم التكنولوجيا المالية في توفير آليات مبتكرة لتلقي المدفوعات تكون عابرة الحدود تتسم بالكفاءة والشفافية والمردودية العالية مقارنة بآليات البنوك التقليدية أو شركات تحويل الأموال التي تعتمد على علاقات المراسلة المصرفية، وبذلك يمكن التخفيف من حدة التحديات التي يفرضها انقطاع علاقات البلدان (مناصرية، 2022، صفحة 403).

3. قطاعات التكنولوجيا المالية الرئيسية:

تقدم شركات التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الخدمات المالية تضم عدة قطاعات يمكن ايجازها في العناصر الخمسة التالية: (سعيدة، 2019، الصفحات 729-730)

- **خدمات الدفع** : و تعني النشاطات المصرفية الأكثر نشاطا و مرونة والتي تقدمها Fintech للعديد من العملاء بحيث توفر لهم مجموعة من أساليب الدفع المتنوعة (الدفع عبر الهاتف النقال، التحويلات المالية للخارج TransferWis، إدارة تدفقات الدفع للتجارة الالكترونية تبادل العملات بدون تكلفة Kantox).
- **الخدمات المصرفية الموجهة للأفراد:** وتشمل الخدمات المصرفية البسيطة الموجهة للأفراد عبر الانترنت، دون أي وجود مادي للوكالة، بتكاليف منخفضة، تشمل أيضا حلول تسيير الميزانية و كذا أدوات متنوعة للإدارة المالية الشخصية.
- **الاستثمار والتمويل:** تقوم Fintech باستقطاب مدخرات الأفراد عن طريق تقديم البساطة في العروض الممنوحة، و توفير مناصب التمويل الجماعي Crowdfunding للشركات سواء في شكل قروض أو استثمار في رأس المال و كذا تقديم الاستشارة المالية عبر الانترنت للأفراد.
- **خدمات مقدمة لبنوك على أساس قاعدة كبيرة للمعطيات Big Data** : وهي تقدم حلول موجهة للقطاع البنكي المصرفي، من خلال جمع و تحليل قاعدة كبيرة من البيانات، التي من شانها تحسين إدارة العلاقة مع الزبون (سلوك الشراء، الادخار، الملاءة المالية).
- **الخدمات الموجهة للبنوك و الشركات:** تقدم التكنولوجيا المالية العديد من الحلول من اجل تحسين إدارة الشركات فنجد منها الموجهة للبنوك مثل تقنية البلوكشين (**Blocktchen**) التي تطور حلول معتمدة على تكنولوجيا البلوكشين، فيما يتعلق بتسجيل المعاملات، معالجة المعلومات، إدارة المخاطر، إدارة الضرائب...الخ.

II. الاطار النظري للشمول المالي:

لقد حظي موضوع الشمول المالي اهتماما بليغا من مختلف الدول في العالم سواءا المتقدمة منها او النامية و ذلك نظرا لما يساهم به الشمول المالي في الحد من الفقر و مكافحة و تحقيق التنمية الاقتصادية و الاجتماعية. و عليه في هذا المحور سنتطرق الى اهم الأسس النظرية للشمول المالي.

1. مفهوم الشمول المالي:

لقد صدرت عدة تعاريف للشمول المالي من عدة جهات مختصة نذكر منها:

1.1. تعريف البنك الدولي للشمول المالي:

الشمول المالي يعني أن الأفراد و المؤسسات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم (الائتمان، التامين، المعاملات، المدفوعات، المدخرات) و تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية و الاستدامة (سعدان اسيا و محاجيبة نصيرة، 2018، الصفحات 747-748).

2.1. تعريف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OCDE) و الشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE):

الشمول المالي هو عملية يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات و المنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت و السعر المعقولين و بالشكل الكافي. و توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة. من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي. وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي و الإدماج الاجتماعي و الاقتصادي (شنبي صورية و بن لخضر السعيد، 2018، الصفحات 106-107).

3.1. تعريف صندوق النقد الدولي بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء :

هو الحالة التي تعكس قدرة الأفراد و الشركات بما فيهم ذوي الدخول المنخفضة و صغار السن في الوصول إلى الاستفادة من مصففوفة متكاملة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية (المدفوعات، التحويلات، الائتمان، والتامين)، المقدمة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي تلك الخدمات بطريقة سهلة و مستدامة، في ظل بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة (احمد العراقي و زهراء احمد النعيمي، 2018، صفحة 105).

من خلال التعريفات التي سردت يتضح أن الشمول المالي: هو عملية ضمان الوصول إلى المنتجات و الخدمات المالية التي تحتاجها جميع شرائح المجتمع بما فيها الفئات الضعيفة، في الوقت المناسب و بتكلفة اقل و أسعار معقولة و بطريقة شفافة و ذلك من خلال القنوات المالية الرسمية ، بهدف امتصاص الاقتصاد الغير الرسمي، دعم النمو الاقتصادي وبالتالي تحقيق الاستقرار المالي للدولة.

2. أبعاد ومؤشرات الشمول المالي و اهدافه:

1.2. أبعاد و مؤشرات الشمول المالي:

من خلال المفاهيم التي تناولناها سابقا، ان الشمول المالي يرتكز على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: (بوطلاعة محمد بوقرة كريمة . ساعد بخوش حسينة، 2020، الصفحات 148-149):

أ. **الوصول للخدمة المالية:** يشير بعد الوصول الى الخدمة المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، و يتطلب تحديد و تحليل العوائق المحتملة لفتح و استخدام حساب مصرفي مثل تكلفة القرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع و أجهزة الصراف الالي... الخ)، و يمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية، ومن بين مؤشرات قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية:

- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأة 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.

ب. **استخدام الخدمات المالية:** يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة، ومن بين مؤشرات قياسها:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم؛
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد؛
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف؛

ت. **جودة الخدمات المالية:** يعتبر هذا البعد مقياسا يعكس أهمية الخدمة المالية بالنسبة للعملاء، و تشمل الجودة اراء و مواقف العملاء اتجاه طلب الخدمة المالية، و تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد جودة الخدمات المالية تحديا في حد ذاته و من اجل ضمان هذا البعد يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاد إجراءات تستند الى ادلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، و توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، الكفالة المالية، فعالية التعويض و شفافية المنافسة. وهناك مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة وهي كالتالي: (غريب طاوس و حنان دريد، 2021، صفحة 282)

- **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 تحولات الائتمان، نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهضة الثمن؛

- **الشفافية:** نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي، وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية بداية انعقاد القرض المالي، وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة؛
- **الراحة والسهولة:** نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذي يقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية، متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك؛
- **حماية المستهلك:** يتمثل في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة؛
- **التثقيف المالي:** يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛
- **المديونية:** تعتبر سمة هامة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يتأخر المقترضين بالسداد ضمن فترة زمنية معينة؛

2.2 أهداف الشمول المالي:

تتمثل أهداف الشمول المالي فيما يلي:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية. (بن لخضر السعيد و شنبي صورية، 2019، صفحة 109)
- الاستدامة المالية للمؤسسات، وضمان استمرارية تقديم الخدمات وتحسين مناخ الاستثمار والمنافسة لضمان الاختيار والقدرة على تحمل العملاء للتكاليف. (بهوري نبيل، 2019، صفحة 163)
- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، من خلال إعداد السياسات والتعليمات، بالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقهم و واجباتهم. (قمان عمر و محمد بن موسى، 2019، صفحة 4)
- يهدف الشمول المالي إلي تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية عن طريق توفير الخدمات المالية بطرق سهلة وبسيطة وبأقل التكاليف (مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول)، و هذا ما يؤدي إلى تنويع منتجاتها و الاهتمام بجودتها لاستقطاب اكبر عدد من الزبائن و العملاء و المعاملات و تقنين بعض القنوات الغير الرسمية؛
- الرفع من فعالية السياسة النقدية حيث أن النفوذ إلى الخدمات المالية يعزز الطلب الكلي والاستثمار، ويصبح إجمالي الطلب والاستثمار أكثر حساسية للسياسة النقدية من خلال زيادة مرونة معدل الإقراض. (محمد طرشي انساعد رضوان عبو عمر، 2019، صفحة 122)

- تمكين المرأة من الوصول إلى الخدمات المالية وتقليل الفجوة بين الجنسين. (Guptea, p. 135)
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاقتصادي.

3. أهمية الشمول المالي:

أصبح الشمول المالي محور اهتمام العديد من الحكومات و السلطات الاستشرافية و في قدمتها المصارف المركزية لذلك تكمن أهمية الشمول المالي فيما يلي: (البنك المركزي المصري، صفحة 2)

- يعزز الشمول المالي من الاستقرار المالي و النمو الاقتصادي حيث أثبتت الدراسات وجود علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنمو الاقتصادي مثال: إتاحة التمويل للشركات الصغيرة والمتوسطة يعمل على دعم النمو الاقتصادي؛
- يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من حيث الاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل مع إيلاء اهتمام خاص للمرأة، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر و بالتالي هو عامل أساسي في تحقيق التنمية المستدامة؛
- تحقيق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وبالتالي خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى معيشة الفقراء، كما يؤدي إلى قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة التي تدعم الاستقرار الاجتماعي و السياسي مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي؛
- يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع و الاستثمارات، فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي، بما يدعم فاعلية السياسة النقدية و يلاحظ أن تنوع محافظ الأصول و الالتزامات يعزز من توزيع المخاطر و تفادي تركزها؛
- يعزز النزاهة المالية و الثقة في المؤسسات المالية و النظام ككل؛
- يزيد الشمول المالي من القدرة على تطبيق قواعد حماية المستهلك، و ذلك نظرا لان معظم مستخدمي الخدمات المالية الغير رسمية لا يتمتعون بقدر كافي من الحماية.

III. دور التكنولوجيا المالية في تطبيق وتعزيز الشمول المالي لخدمات البنك الوطني الجزائري

1. الخدمات الرقمية للبنك الوطني الجزائري :

بهدف دراسة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، تم اختيار البنك الوطني الجزائري BNA كنموذج للدراسة باعتباره مصرف عمومي يستحوذ على نسبة هامة من النشاط المصرفي وقام بعدة خطوات هامة في إطار تعزيز التكنولوجيا المالية في الأعوام الأخيرة، ومن بين أهم الخدمات الرقمية التي أعلنها المصرف ضمن التكنولوجيا المالية نذكر:

- **الوكالات الرقمية:** أعلن المصرف افتتاح وكالات رقمية بدون عمال حيث يمكن للعميل القيام بكافة المعاملات المصرفية على مدار الساعة وطيلة أيام الأسبوع، وتشمل دفع وسحب وتحويل للأموال، طلب

الرصيد، كشف عمليات الحساب، طلب نسخ جديدة من الصكوك، ودفع الصكوك للتحصيل. كما يسمح اللوح الإلكتروني بمحاكاة القروض والتمويل والتأمين المصرفي، والولوج لمنصة الدفع الالكتروني للمصرف، بالإضافة إلى تقنية التواصل المرئي مع المكلفين بالزبائن، وتم لحد الساعة فتح أكثر من 20 وكالة عبر مختلف مناطق البلاد. (www.bna.dz)

- **خدمة BNA.net**: هي خدمة آنية ودائمة، تسمح بتصفح الحساب المصرفي مع توفير الأمان الكافي على مدار الساعة، عبر الموقع الرسمي(Ebanking.bna.dz) أو بواسطة تطبيق عبر المحمول، وهي قائمة على الجوارية والأمان، السهولة والتنوع. تسمح هذه الخدمة للمتصفحين الإطلاع على الحساب وتاريخ دقيق ومفصل حول الرصيد لمدة 23 شهرا كما تسمح بإصدار التحويلات إلى الغير وطلب دفتر الشيكات مع البطاقات البنكية إضافة إلى التسديد الجبائي عبر الإنترنت مع تقديم خدمة الرسائل الإلكترونية للتواصل مع المصرفي المتخصص. (زيدان محمد القطان احمد نبيلة قرزيز، 2022، صفحة 388)
- **الدفع الإلكتروني عبر الهاتف**: أطلق البنك الوطني الجزائري أول تطبيق للدفع دون لمس عبر الهاتف النقال في الجزائر والذي يعتمد على رموز شريطية ذكية.(QR CODE) وقد أطلق على هذا الحل الجديد الموجه للخواص والمهنيين والتجار اسم "Wimpay-BNA" بحيث يمكن استخدامه على الهواتف الذكية 24سا/7أيام من أي مكان بما فيها الخارج وذلك لتحويل الأموال بالدينار نحو مستخدم آخر للتطبيق. ويوفر هذا التطبيق لزبائن البنك الوطني الجزائري الكثير من الإعدادات مثل عمليات الدفع عبر الرموز الشريطية الذكية وإدارة الميزانية والاطلاع على الرصيد وكشف العمليات المحققة. (وكالة الانباء الجزائرية www.anp.dz)
- **الفتح المسبق للحساب عن بعد**: يوفر تطبيق البنك الوطني الجزائري إمكانية فتح الحساب عن بعد من خلال ملء استمارة الحساب وتحميل الوثائق الثبوتية، واختيار تاريخ وتوقيت موعد الزيارة، على أن يتم إنهاء العملية في مقر الوكالة الأقرب للعميل للإمضاء على النموذج، ويشمل الإفتتاح المسبق كافة أنواع حسابات التوفير التقليدي وحسابات الإستثمار الإسلامي.
- **وسائل الدفع الإلكترونية**: يستدعي وجود قنوات الصيرفة الالكترونية لوجوب توفر وسائل دفع الكترونية، لذا يوفر البنك الوطني الجزائري مجموعة من وسائل الدفع الالكترونية (البطاقات الالكترونية والبطاقة البنكية الدولية للبنك الوطني) ، تسمح هذه البطاقات بالدفع عن طريق الأنترنت للقيام بعمليات الشراء والتحويل وتسديد الفواتير لدى المواقع المتخصصة مثل اتصالات الجزائر والخطوط الجوية الجزائرية ومواقع البيع الإلكتروني.كذلك القيام بسحوبات في الجزائر أو في خارج الجزائر على موزعات الآلية للأوراق النقدية التي تحمل شعار VISA . (بن جدو امينة و ديقش سمية، 2020، الصفحات 97-98).

2. مجتمع و عينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء البنك الوطني الجزائري، ولدراسة دور التكنولوجيا المالية في تطبيق و تعزيز الشمول المالي فقد تم استهداف عينة من بعضهم بطريقة عشوائية، حيث تم تصميم الاستبيان ليتم توزيعه إلكترونيا، وبعد توزيع استمارة البحث تم جمع 130 استبيان قابل للتحليل.

3. أداة الدراسة:

تم تصميم الاستمارة كأداة للمساعدة في الحصول على المعلومات والبيانات اللازمة لتحقيق أهداف الدراسة وقد اشتملت محورين، خصص المحور الأول لعبارات تقيس متغير التكنولوجيا المالية، أما المحور الثاني فقد شمل عبارات تقيس متغير الشمول المالي من خلال ثلاثة أبعاد: الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية.

4. قياس صدق وثبات أداة الدراسة:

لقياس صدق تناسق عبارات الاستبيان مع بعضها البعض و ثبات أداة الدراسة، تم استعمال معامل **ألفا كرونباخ**، والجدول الآتي يوضح ذلك:

الجدول 01: قياس ثبات و صدق الاستبيان

أجزاء الاستبيان	قيمة ألفا كرومباخ
التكنولوجيا المالية	0,612
الشمول المالي	0,667
الأداة ككل	**0,797**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول أعلاه أن قيمة معامل **ألفا كرونباخ** للأداة الكلية بلغ **0,797** وهي أكبر من أدنى قيمة مقبولة لمعامل الثبات 0,60، و كون هذه القيمة أعلى من القيمة التي تقبل عندها درجة الاعتمادية، فان قيمة معامل الثبات جيدة ومقبولة وبذلك يكون قد تم التأكد من صلاحية استخدام هذه الاستبيان في هذه الدراسة.

5. التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة:

للقيام بالتحليل الوصفي سيتم تحليل إجابات أفراد العينة نحو محاور الدراسة وإجابات أفراد العينة، عن طريق حساب المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري ومن ثم درجة التحقق وذلك لمعرفة التوجه العام لإجاباتهم وأهمية كل بعد من أبعاده، وهو ما سيتم عرضه في ما يلي:

1.5. تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغير التكنولوجيا المالية:

سيتم عرض إجابات أفراد العينة نحو متغير التكنولوجيا المالية، من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، على النحو الموالي.

الجدول 02: نتائج المؤشرات الإحصائية الخاصة بالتكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	يمتلك البنك الذي أتعامل معه تجهيزات تقنية حديثة.	3,70	1,193	**عالية**
2	يمتلك البنك الذي أتعامل معه البني التحتية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية.	3,82	1,082	**عالية**
3	يقدم البنك الذي أتعامل معه خدماته عن طريق الانترنت.	3,69	1,359	**عالية**
4	يتيح البنك الذي أتعامل معه خدمات الدفع الالكتروني.	3,77	0,685	**عالية**
5	يعتمد البنك الذي أتعامل معه على برامج تقنية رقمية في تسيير خدماته.	3,45	0,764	**متوسطة**
6	يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية تساهم في تقديم خدمات مالية عالية الجودة.	3,80	0,195	**عالية**
7	يجري البنك تحديثات على خدماته الالكترونية.	3,54	0,963	**عالية**
8	تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل المعاملات واختصار وقت الحصول على الخدمة.	3,91	0,433	**عالية**
التكنولوجيا المالية		**3,71**	**0,266**	**عالية**

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يوضح الجدول أعلاه أن المعدل العام لعبارات المحور الخاص بالتكنولوجيا المالية قد قدر بـ 3,71 وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية وفقا للمتوسط المرجح لسلم ليكارت الثلاثي وبانحراف معياري قدره 0,266، حيث اجمع أفراد عينة الدراسة بدرجة عالية على أن البنك الوطني الجزائري يمتلك تجهيزات تقنية حديثة تساهم في تقديم خدمات مالية عالية الجودة تتناسب مع التكنولوجيا المالية، كما يوفر البنك خدماته عن طريق الانترنت ويتيح كذلك خدمات الدفع الالكتروني. أيضا اجمع أفراد العينة بأن اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية يساهم في تعزيز وتسهيل وصول واستخدام العملاء لخدمات ومنتجات مالية متنوعة ومبتكرة وبأقل التكاليف و بالتالي تحقيق الشمول المالي.

2.5. تحليل إجابات أفراد العينة نحو متغير الشمول المالي وأبعاده:

سيتم عرض إجابات أفراد العينة نحو متغير الشمول المالي وأبعاده، من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري، والنتائج مبينة في الجدول الموالي:

الجدول 03: نتائج المؤشرات الإحصائية الخاصة بالشمول المالي وأبعاده

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة التحقق
1	توجد فروع كافية للبنك تسمح بالحصول على الخدمات المالية.	3,92	1,17	**عالية**
2	يتوفر البنك على صرافات آلية كافية تسهل للعميل سحب أمواله خصوصا خارج أوقات العمل الرسمية.	3,46	0,97	**عالية**
3	يوفر البنك خدمات مالية تتماشى مع كل شرائح المجتمع.	3,98	0,88	**عالية**
4	الموقع الالكتروني للبنك متاح و سهل التصفح.	3,54	0,97	**عالية**
5	يحرص البنك على تقديم لعملائه إمكانية الحصول على الخدمات المالية الالكترونية.	3,56	0,99	**عالية**
	الوصول للخدمات المالية	**3,69**	**5,00**	**عالية**
1	يؤثر المستوى التعليمي على نسبة استخدام العميل للخدمات المالية الالكترونية.	3,66	0,93	**عالية**
2	اعتماد البنك للخدمات المالية الالكترونية ساهم في تقليص عدد مرات إقبال العملاء على الشبابيك.	3,57	1,46	**عالية**
3	هناك سهولة في استخدام الخدمات المالية الالكترونية.	3,78	0,90	**عالية**
4	تعتبر تكلفة ورسوم الخدمات المالية التي يفرضها البنك مقبولة.	3,62	0,10	**عالية**
5	استخدام اللغة الأجنبية في مختلف الوثائق البنكية والتطبيقات يؤثر على استخدام العميل للخدمات المالية المتوفرة.	3,24	1,26	**عالية**
	استخدام الخدمات المالية	**3,57**	**4,55**	**عالية**
1	تقترض من الأقارب والأصدقاء في حالة الأزمات المالية.	4.10	1,03	**عالية**
2	تقترض من البنك في حالة الأزمات المالية.	2,66	1,31	**متوسطة**
3	يتوفر البنك على قوانين ولوائح تضبط العلاقة بين العملاء مع البنك.	3,98	0,97	**عالية**
4	يقدم موظفو البنك إجابات كافية لاستفسارات العملاء.	3,76	1,35	**عالية**
5	يمتلك العميل دراية كافية حول الخدمات المالية المقدمة عند طلبها.	3,50	1,00	**عالية**
6	يحصل العميل على الخدمات المالية بكل راحة وسهولة، ولا يستغرق ذلك وقتا كبيرا.	3,45	0,28	**عالية**
7	يتوفر البنك على القوانين اللازمة لحماية المستهلك في حالة تقديم شكوى أو مشكل يتعرض له العميل.	3,88	1,00	**عالية**
8	يقدم البنك الخدمات المالية بشكل منتظم.	2,86	0,34	**عالية**
9	يعتبر متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف على مستوى شبابيك البنك مقبول.	2,08	0,57	**متوسطة**
10	يوفر البنك للعملاء إمكانية تحويل الأموال الكترونيا.	2,12	0,58	**متوسطة**
11	يعتبر متوسط تكلفة التحويلات المالية مقبولة.	2,20	0,69	**متوسطة**

12	يقدم البنك بطاقات بنكية ذات استخدامات متعددة.	2,16	0,56	متوسطة
	جودة الخدمات المالية	**3,06**	**0,38**	عالية
	الشمول المالي	**3,44**	**4,25**	عالية

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من نتائج إجابات عينة الدراسة أن المعدل العام لإجابات محور الشمول المالي بلغ 3,44 وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية وفقا للمتوسط المرجح لسلم ليكارت الثلاثي، وبانحراف معياري قدره 4,25، وكانت النتائج كالتالي:

أ. **بعد الوصول للخدمات المالية:** توضح النتائج أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد الوصول للخدمات المالية قدر بـ 3,69 وبانحراف معياري قدره 5,00وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية، حيث اجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنك الوطني الجزائري يسعى إلى توفير خدمات بنكية تتوافق مع كل شرائح المجتمع كما يمنح لعملائه إمكانية الحصول على الخدمات المالية الالكترونية، أيضا أجمعت أفراد عينة الدراسة على أن البنك يتوفر على العدد الكافي من الفروع والصرافات الآلية التي تسهل للعميل بسحب أمواله خصوصا خارج أوقات العمل الرسمية، وان الموقع الالكتروني الخاص بالبنك سهل التصفح ويحتوى على كل المعلومات الضرورية التي يحتاجها العميل للحصول على الخدمات المالية المتوفرة.

ب. **بعد استخدام الخدمات المالية:** توضح النتائج أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد استخدام الخدمات المالية قدر بـ 3,57 وبانحراف معياري قدره 4,55 وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية، حيث اجمع أفراد عينة الدراسة أن اعتماد البنك الوطني الجزائري على الخدمات الالكترونية ساهم في تخفيض عدد مرات إقبال العملاء على الشبابيك في حين زاد استخدامهم لخدمات التكنولوجيا المالية التي يوفرها البنك كما يرون بأنه هناك سهولة في استخدام الخدمات المالية الالكترونية، وفيما يخص تكلفة ورسوم الخدمات المالية التي يفرضها البنك فهي مقبولة.

ت. **بعد جودة الخدمات المالية:** توضح النتائج أعلاه أن إجابات أفراد عينة الدراسة حول بعد جودة الخدمات المالية قدر بـ 3,06 وبانحراف معياري قدره 0,38 وبهذا فهو يقع عند مستوى الموافقة بدرجة عالية، حيث اجمع أفراد عينة الدراسة على أن البنك الوطني الجزائري يقدم الخدمات بشكل منتظم كما يرون أن توفير البنك لإمكانية تحويل الأموال الكترونيا ومتوسط تكلفة التحويلات المالية مازالت متوسطة، وأن متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف على مستوى البنك غير مقبول. أما فيما يخص حماية المستهلك اجمع أفراد العينة على أن البنك يتوفر على القوانين اللازمة لحماية العملاء في حالة تقديم شكوى أو مشكل يتعرض له العميل.

6. اختبار فرضيات ومناقشة نتائج الدراسة:

لإثبات فرضيات الدراسة والتعرف على طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي سيتم الاعتماد على معامل الارتباط بيرسون و تحليل الانحدار البسيط لمعرفة وجود الارتباط بين المتغيرات، و معامل التحديد لتفسير بكم يساهم المتغير المستقل في تفسير المتغير التابع من خلال ما يلي:

الجدول 04: نتائج تحليل تباين خط الانحدار للفرضيات الفرعية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة sig
التكنولوجيا المالية	الوصول للخدمات المالية	0,653	0,735	0,417	0,182	7,103	50,450	0.000
	استخدام الخدمات المالية	0,788	0,722	0,430	0,191	7,103	45,423	0.000
	جودة الخدمات المالية	0,723	0,615	0,440	0,201	6,959	48,429	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

1.6 اختبار الفرضيات الفرعية:

يوضح الجدول أعلاه نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط الذي استخدم لتحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية وأبعاد الشمول المالي (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية)، وكانت نتائج اختبار الفرضيات الفرعية كالآتي:

أ. **الفرضية الفرعية الأولى:** من خلال نتائج تحليل التباين تبين وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و بعد الوصول للخدمات المالية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 41,7 % وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فورقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد 18,2 %، كما أظهر اختبار f بأن النموذج وبشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب (sig=0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). ووفقا لهذه النتائج ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية: **يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وبعد الوصول إلى الخدمات المالية لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.**

ب. **الفرضية الفرعية الثانية:** من خلال نتائج تحليل التباين تبين وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و بعد استخدام الخدمات المالية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 43% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فورقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط

إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد 19,1 %، كما أظهر اختبار f بأن النموذج وبشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب (sig=0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). ووفقا لهذه النتائج ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية: **يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وبعد استخدام الخدمات المالية لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.**

ت. **الفرضية الفرعية الثالثة:** من خلال نتائج تحليل التباين تبين وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية و بعد جودة الخدمات المالية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 44% وهو ارتباط متوسط، وتوضح قيمة t عدم وجود فورقات ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد 20,1 % ، كما أظهر اختبار f بأن النموذج وبشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب (sig=0.000) وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$). ووفقا لهذه النتائج ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية: **يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية وبعد جودة الخدمات المالية لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.**

2.6 اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الرئيسية: توجد علاقة طردية ذات دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.

- **الفرضية العدمية H_0:** لا يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.
- **الفرضية البديلة H_1:** يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.

الجدول 05: نتائج تحليل تباين خط الانحدار للفرضية الرئيسية

المتغير المستقل	المتغير التابع	ثابت الانحدار b	معامل الانحدار a	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة t المحسوبة	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
التكنولوجيا المالية	الشمول المالي	1,086	0,612	0,624	0,428	6,051	55,129	0.000

المصدر: من إعداد الباحثتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS الإحصائي.

يتضح من الجدول أعلاه وجود علاقة تأثير ذات دلالة إحصائية بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$)، حيث بلغ معامل الارتباط 62,4 % وهو ارتباط قوي، وتوضح قيمة t عدم وجود فورقات

ذات دلالة إحصائية بين متوسط إجابات أفراد عينة الدراسة، في حين بلغ معامل التحديد 42,8 %، كما أظهر اختبار f بأن النموذج وبشكل عام ذو دلالة إحصائية، حيث قدر مستوى الدلالة ب sig=0.000 وهو أقل من مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) ووفقا للنتائج السابقة ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة الآتية: **يوجد اثر ذو دلالة احصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي لدى عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري.**

ويمكن كتابة العلاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع الشمول المالي في شكلها الرياضي من خلال المعادلة الخطية للانحدار الخطي كما يلي: **Y = 1,086 + 0,612 X**

حيث يمثل: Y: الشمول المالي. X : التكنولوجيا المالية.

خاتمة:

أضحت التكنولوجيا المالية أداة فعالة في جميع المجالات والقطاعات الاقتصادية خاصة المالية منها، كونها عنصر حيوي في الابتكار من اجل الارتقاء بالشمول المالي وتحسين كفاءة تقديم الخدمات. وعليه كان الهدف من هذه الدراسة إبراز تبني البنوك الجزائرية لخدمات التكنولوجيا المالية مع توضيح الدور الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تطبيق وتعزيز الشمول المالي. ومن خلال دراستنا استخلصنا مجموعة من النتائج والتوصيات نوردها فيما يلي:

النتائج: خلال هذه الدراسة تم استخلاص مجموعة من النتائج أهمها الآتي:

- تبني الجزائر لسياسة اعتماد ودعم التكنولوجيا المالية، ساهم في رفع مستوى الخدمات المالية المقدمة من خلال الخدمات الهاتفية ومنصات الدفع الالكتروني، إلا أنها لا تزال متأخرة مقارنة بالدول المتقدمة خاصة في تقنيات البلوكتشين و العملات المشفرة ؛
- عرف البنك الوطني الجزائري قفزة هامة في مجال التكنولوجيا المالية حيث يقدم خدمات مالية مصرفية مطورة وتعتمد معظمها على خدمات وابتكارات التكنولوجيا المالية، كخدمة E-paiement، E-Banking ، وخدمات الدفع عبر الهاتف وغيرها والتي لاقت إقبالا كبيرا من عملاء البنك حيث قل إقبال العملاء على الشبابيك في حين زاد استخدامهم لخدمات التكنولوجيا المالية التي يوفرها البنك مما زاد من أرباح هذا الأخير.
- تسمح التكنولوجيا المالية بتقديم خدمات مالية متنوعة عالية الجودة وفورية، إذ يتم إنجاز المعاملات في اقل وقت ممكن وبأقل التكاليف وبالتالي تحقيق الشمول المالي.
- مستويات التثقيف المالي في الجزائر لا تزال ضعيفة نسبيا، لذا لا بد من تظافر الجهود لنشر الوعي المالي؛

التوصيات: و في الأخير ارتأينا ذكر أهم بعض التوصيات والتي هي بمثابة حلول بالنسبة للبنوك الجزائرية والمتمثلة في الآتي:

- الاستثمار في البنية التحتية للاتصالات وتحديثها لكي تتلاءم مع تطورات التكنولوجيا المالية وتلبي احتياجات تفعيل التطبيقات والحلول المبتكرة في هذا المجال؛
- تحديث القوانين والمراسيم التشريعية والأطر التنظيمية اللازمة من أجل دعم عملية التحول المالي الرقمي وحماية حقوق جميع الأطراف المتعاملة في جمال التكنولوجيا المالية في سبيل تعزيز الشمول المالي؛
- تعزيز الدورات التكوينية على مستوى البنوك في مجال التكنولوجيا المالية ليكون مردودهم أكثر فعالية في تسويق خدمات التكنولوجيا المالية؛
- ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار والتامين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل.
- زيادة التوعية المالية بهدف زيادة الاستفادة من الخدمات الرقمية؛
- تخفيض الرسوم و العملات غير المبررة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع العملات من أجل إزاحة عائق من أهم معيقات الشمول مالي ليتمكن كافة شرائح المجتمع من الإقبال على الخدمات المصرفية والاستفادة منها.

قائمة المراجع:

- اسيا سعدان و نصيرة محاجيبة. (2018). واقع الشمول المالي في المغرب العربي – دراسة مقارنة الجزائر– تونس و المغرب– مجلة دراسات و ابحاث. المجلد 10 (العدد 03). 100-111
- بشار احمد العراقي و زهراء احمد ألنعيمي. (2018). الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية . عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الثاني لجامعة جيهان– أربيل في العلم الإدارية والمالية. 27-28 جوان 2018. 104-121
- بلخضر السعيد و صورية شنبي. (2019). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية). المجلد 4 (العدد01). 104-129.
- البنك المركزي المصري. الشمول المالي. النشرة التعريفية – للعاملين بالقطاع المالي .
- بهوري نبيل. (2019). الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه – دراسة حالة الدول العربية– .مجلة الاقتصاد الجديد. المجلد10 (العدد 3). 160-180.
- بوطلاعة محمد. بوقرة كريمة . ساعد بخوش حسينة. (2020). واقع الشمول المالي و تحدياته الاردن و الجزائر نمودجا. مجلة اقتصاد المال و الاعمال . المجلد 04 (العدد 03). 143-158.
- جواني صونيا و مريمت عديلة. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي تجربة البحرين. مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة. المجلد 04 (العدد 02). 272-291.

- حنان دريد و بوشارب بسان. (2022). مدى تبني البنوك التقليدية الجزائرية لخدمات التكنولوجيا المالية ودورها في تحقيق الشمول المالي (دراسة حالة القرض الشعبي الجزائري). مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية والادارية. 6 المجلد (العدد01). 87-105.
- ديقش سمية و بن جدو أمينة. (2020). ممارسات خدمات الصيرفة الإلكترونية في البنوك الجزائرية، دراسة حالة البنك الوطني الجزائري. مجلة العلوم الإدارية والمالية. المجلد 04 (العدد 02). 85-101.
- ذهبية لطرش و سمية حراق. (2020). واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية وأهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة. مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة. المجلد 05 (العدد 02). 93-113
- زيدان محمد القطان و احمد نبيلة قرزيز. (2022). دور التحول الرقمي في تحقيق الميزة التنافسية المستدامة للبنوك العمومية- حالة البنك الوطني الجزائري-. مجلة اقتصاديات شمال افريقيا. المجلد 18 (العدد 02).375-394
- زينب حمدي و اوقاسم الزهراء. (2019). مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية. مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية. المجلد 08 (العدد01). 400-415
- سعيدة حرفوش. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة افاق علمية. المجلد 11 (العدد 03).724-744
- سمية حمدوش، وفاء عماني، لمياء بن علي. (2021). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: الدوافع والتحديات. مجلة الاقتصاد الجديد. المجلد 12 (العدد 04). 540-557.
- صليحة فلاق و سامية شارفي. (2020). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي تجربة مملكة البحرين. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية. المجلد 12 (العدد 04). 297-320.
- صورية شنبي و السعيد بن لخضر. (2018). اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر). مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية. المجلد 04 (العدد 01). 104-129.
- عبو عمر، محمد طرشي، انساعد رضوان. (2019). متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر. المجلد 01 (العدد 01). 118-137.
- غريب طاوس و حنان دريد. (2021). دور التمويل الاسلامي في تعزيز الشمول المالي: دراسة عينة من متعاملي بنك البركة و مصرف السلام الجزائر. مجلة البشائر الاقتصادية . المجلد 07 (العدد01). 276-295.
- غزال مفتاح و بركات مراد. (2020). الثقافة المالية كالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة . المجلد 03 (العدد 01). 46-56.
- قمان عمر و محمد بن موسى. (2019). واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي خلال فترة 2011-2017 مع التركيز على الجزائر. مجلة الاصلاحات الاقتصادية و التكامل في الافتصاد العالمي . المجلد 13 (العدد 03). 242-261

- مصطفى العرابي و احمد داهينين. (2022). التكنولوجيا المالية الإسلامية بوابة المصارف الإسلامية لتحقيق الشمول المالي والتكيف مع جائحة كورونا (دراسة تحليلية لبعض نماذج البنوك الإسلامية الخليجية). التكامل الاقتصادي . المجلد 10 (العدد 03). 610-629.
- مناصرية خولة. (2022). التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا: الفرص والتحديات. مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية. المجلد 06.(العدد 01). 399-414.
- نفيسة الخير. (2020). التقنيات المالية الحديثة. صندوق النقد العربي.
- وكالة الانباء الجزائرية www.anp.dz.

- Rajani, Venkataramani, Bhama and Gupta, Deepa Guptea .(2012) .Computation of financial inclusion index for India. *International Conference on Emerging Economies – Prospects and Challenges (ICEE*.149 – 133 ،(37)
- www.bna.dz