

دراسة أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية على توسيع دائرة الشمول المالي بالبنوك الجزائرية
**Investigating the Impact of Generalizing the Use of Financial Technology on
 Expanding Financial Inclusion Circle in the Algerian banks**

غربي ناصر صلاح الدين¹

Gherbi Nacer Salah Eddine¹

¹ جامعة ابي بكر بلقايد تلمسان، sgherbiy@yahoo.fr/ nacersalaheddine.gherbi@univ-tlemcen.dz

تاريخ النشر: 2022/06/14

تاريخ القبول: 2022/06/01

تاريخ الاستلام: 2022/04/13

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحديد أثر تعميم استخدام التكنولوجيا المالية في المنظومة المصرفية الجزائرية على توسيع دائرة الاشتغال المالي بها.

توصل تحليل الاستبيان باستخدام البرنامج الاحصائي SPSS، و الذي شمل موظفي عينة من البنوك الجزائرية، الى ان التحول نحو استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات بالبنوك الجزائرية له اثر ايجابي على الرفع من عدد زبائن البنوك، و ساهم في تخفيض تكاليف المنتجات المالية المقدمة من طرفها، و سمح لزبائن من الحصول على الخدمات التي تتوافق مع احتياجاتهم المالية، لكن هناك ارتباط بين استخدام منتجات التكنولوجيا المالية و درجة التثقيف المالي عند الزبائن.

كلمات مفتاحية: :: التكنولوجيا المالية، الشمول المالي، البنوك الجزائرية، الاستبعاد المالي، الخدمات المالية.

تصنيف JEL: G23, G20, O39

Abstract:

This study aims to determine the impact of the generalization of the use of financial technology in the Algerian banking system on the expansion of financial inclusion in it.

The analysis of the questionnaire using the statistical program SPSS, which included employees of a sample of Algerian banks, concluded that the shift towards the use of financial technology in the provision of services in Algerian banks has a positive impact on increasing the number of bank customers, and has contributed to reducing the costs of the financial products provided on the one hand, allowing customers to obtain services that suit their financial needs, but there is a relationship between the use of Fintech products and the degree of customer financial education.

Keywords: Financial technology, Financial inclusion, Algerian banks, Financial exclusion, Financial services

Jel Classification Codes: : O39, G20, G23

Résumé:

L'objet de cette étude est de déterminer l'impact de la généralisation de l'utilisation de la technologie financière dans le système financier Algérien sur l'élargissement de l'inclusion financière.

L'analyse du questionnaire en utilisant le programme SPSS et qui comporte un échantillon du personnel des banques Algériennes, a conclu que le changement vers l'utilisation de la technologie financière dans la présentation des services, a un impact positif dans l'évolution du nombre de clients des banques, a contribué dans la minimisation des couts des produits financiers présentés et a permis au clients de recevoir des services adéquats avec leur besoin, mais il y'a une relation entre l'utilisation de la technologie financière et l'éducation financière des clients.

Mots-clés: la technologie financière, l'inclusion financière, les banques Algériennes

Codes de classification de Jel: : O39, G20, G23

1. مقدمة:

لقد فرضت التكنولوجيا نفسها في العقد الأخير بقوة على القطاع المالي و المصرفي في العالم خاصة بالدول المتقدمة ، حيث تم تحول من تقديم الخدمات المالية المختلفة كإقراض و التحويل و إدارة الثروات و فتح الحسابات في الشكل الكلاسيك الى تبني استعمال الحلول الرقيمة و التكنولوجيا او ما اصبح يصطلح عليها حاليا بالتكنولوجيا المالية (FinTech) ، الامر الذي فتح افاق إيجابية على مقدمي هذا النوع من الخدمات التكنولوجية في حذ ذاتهم و مستخدمين هذه الخدمات و الاقتصاد ككل ، من جملة الاثار الإيجابية لتعميم استخدام التكنولوجيا المالية نجد الاسهام في تعزيز الشمول المالي خاصة في الاقتصاديات النامية اين تعرف درجة استبعاد مالي كبيرة بين افراد المجتمع و هذا لعدة اعتبارات ، فالتكنولوجيا المالية سمحت بالحصول خدمات مالية بطريقة سهلة و شفافة و بتكلفة منخفضة و ايصالها لأبعد نقطة ، مما ساعد على اقبال الافراد على استخدامها و بالتالي توسيع دائرة الشمول المالي في الاقتصاد و تقليص درجة الاستبعاد المالي ، و إشكالية الدراسة تصب في هذا الاتجاه ، بحيث تعني بالعلاقة القائمة بين تبني استخدام التكنولوجيا المالية و الشمول المالي .

إشكالية الدراسة : ما مدى مساهمة تعميم خدمات التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية على توسيع دائرة الشمول المالي بالجزائر؟

فرضيات الدراسة : للإجابة على اشكالية البحث يمكن صياغة الفرضيات التالية :

✓ الفرضية الاولى: استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية سمح بالرفع من عدد الزبائن ، و بالتالي بتوسيع دائرة الشمول المالي.

✓ الفرضية الثانية: استعمال التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية ساعد في تخفيض تكاليف الخدمات المالية .

✓ الفرضية الثالثة : استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية ساهم في حصول على خدمات مالية تتناسب مع الاحتياجات المالية لزبائن .

✓ الفرضية الرابعة : تؤثر درجة التثقيف المالي على اقبال الزبائن على استخدام الخدمات المالية المعروضة من طرف البنوك الجزائرية في اطار تبني خدمات التكنولوجيا المالية .

اهداف البحث: تسعى الدراسة الى تحقيق الأهداف التالية :

✓ عرض الاطار النظري الخاص بمفهوم التكنولوجيا المالية و مجالات استخدامها (منتجاتها) و الأثر الإيجابي لاستخدامها على الزبائن و الجهات المقدمة لها و الاقتصاد ككل .

✓ التعريف بالشمول المالي و شرح العلاقة القائمة بيه و التكنولوجيا المالية.

✓ اختبار مستوى ما مدى اقبال البنوك الجزائرية على تبني التكنولوجيا في خدماتها و اثر ذلك على توسيع دائرة المشمولين ماليًا في الاقتصاد الجزائري.

منهجية الدراسة : اعتمدت الدراسة على منهج الوصف في الشق النظري من اجل تقديم الاطار النظري لتكنولوجيا المالية و الشمول المالي و الدراسات السابقة ، و المنهج الاستقرائي المعتمد على الأدوات الإحصائية و الية الاستبيان و تحليل مخرجاته عن طريق برنامج (spss).

محاور الدراسة : قسمت الدراسة الى ثلاثة أجزاء رئيسية ، و المتمثلة في الاطار النظري للتكنولوجيا المالية و الشمول المالي ، و جزء الدراسات السابقة ، و جزء الدراسة التجريبية.

2. الاطار النظري لتكنولوجيا المالية و الشمول المالي

1.2 ماهية التكنولوجيا المالية:

هناك عديد التعاريف التي أعطيت لتكنولوجيا المالية فيما يلي سوف نعرض أهمها :

عرف معهد البحوث الرقيمة في العاصمة البولندية دبلت على انها : " هي عبارة عن الابتكارات و الاختراعات التكنولوجية

الحديثة في مجال قطاع المالية ، و تشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقيمة التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك و

من بينها: الخدمات المالية و المعاملات مع الزبائن مثل ، تحويل الاموال و تبديل العملات و حسابات نسب الفائدة و الارباح و معرفة الارباح المحتمل الحصول عليها من الاستثمارات و غيرها من العمليات المصرفية " (حرفوش، 2019، صفحة 727).

كما يتم تعريفها على انها ابتكارات تسعى لمنافسة الأساليب المالية التقليدية في تقديم الخدمات المالية ، و يتم الإشارة إليها اختصاراً "FinTech" و كمثل عن هذه الخدمات المقدمة في اطارها نذكر استخدام الهواتف الذكية في الخدمات المصرفية او ما يصطلح عليها بالبنوك الخلوية، خدمات الاستثمار عبر الهاتف المحمول، و العملات الرقمية المشفرة، والتي تهدف الى جعل الخدمات المالية في متناول الجميع (شاهد و عبد الرسول، 2021، صفحة 185).

و يرى مجلس الاستقرار المالي التكنولوجي المالية على انها عبارة عن التوجه نحو تقديم الخدمات المالية و المصرفية عن طريق استعمال برامج الحاسوب و الخوارزميات و كل يوفره الابتكار التكنولوجي الحديث (محمد محمود و محمد حمد، 2021، صفحة 328).

و عليه فان التكنولوجيا المالية هي عبارة عن التحول في تقديم الخدمات و المنتجات المالية للبنوك و المؤسسات المالية من شكلها التقليدي الى الشكل الرقمي باستخدام ما توفره الإمكانيات و الابتكارات التكنولوجية الحديثة من تطبيقات الالكترونية او رقمية و برامج و حلول تكنولوجية.

و تمثلت مجالات استخدام التكنولوجيا المالية بأكثر دقة في المدفوعات و حلول الإقراض ، المعتمدة على منصات التمويل الجماعي و شبكات الإقراض المباشر (P2P) و حلول الدفع مثل "باي بال" و هذه كمرحلة أولى ، ثم المرحلة الثانية او الموجة الثانية من الخدمات المقدمة في اطار التكنولوجيا المالية هي التحويل المالي الدولي ، و إدارة الثروات ، و التامين و في الأخير سلسلة البلوكت التي سوف يكون لها دور محوريا مستقبلا (Wamda و PAYFORT، 2016، صفحة 10).

2.2 أهمية استخدام التكنولوجيا المالية:

تنعكس أهمية التحول الى اعتماد التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المالية على مستوى البنوك و المؤسسات المالية من خلال النقاط التالية (سلام عبد الرضا ، مجيد جواد، و محمد الكريم، 2020، صفحة 135):

- ✓ الرفع من جودة الخدمات المالية المقدمة من خلال إمكانية توفيرها في متوفرة في كل زمان و مكان .
- ✓ يعتبر تبني التكنولوجيا المالية من طرف البنوك و المؤسسات المالية ، و حتي الشركات الناشئة التي أصبحت تقدم هذا النوع من الخدمات هو زيادة في قدرتها التنافسية على المستوى المحلي و الدولي.
- ✓ تسمح بتقديم خدمات مالية اسرع و بطريقة اسهل من الخدمات المالية التقليدية في ظل تكلفة اقل و مستوى شافية افضل و امان .
- ✓ و تبرز أهميتها كذلك من خلال تعزيز الناتج المحلي الإجمالي من خلال إضافة الشركات و الافراد إمكانية الوصول الى جملة من الأدوات المالية و التسهيلات الائتمانية ، و المساعدة على تقديم حلول مبتكرة التي تتلائم مع ما يقدمه القطاع المصرفي من خدمات (محمد محمود و محمد حمد، 2021، صفحة 328.329).

3.2 علاقة التكنولوجيا المالية بالشمول المالي:

قبل شرح العلاقة القائمة بين الشمول المالي و التكنولوجيا المالية لابد من الإشارة الى ماهية الشمول المالي، فالبنك الدولي يعرف الشمول المالي على انه يعني ان الافراد و المؤسسات لديها امكانية استعمال المنتجات و الخدمات المالية بوفرة و بسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات ، مدفوعات ، ادخار و تأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة و مناسبة (البشير ضيف، 2020، صفحة 473).

وتعرف منظمة التعاون و التنمية الاقتصادية (OECD) و الشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من المنتجات المالية الرسمية و الخاضعة للرقابة في الوقت و السعر

المعقولين و بالشكل الكافي ، و توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات و المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة ، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة ، تشمل التوعية و التثقيف المالي ، و ذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي و الاندماج الاجتماعي و الاقتصادي (فلاق و حمدي ، 2019، صفحة 06).

و بالتالي الشمول المالي التحول من حالة الاستبعاد المالي اين لا يكون في مقدور الافراد و المؤسسات من الحصول على التمويل و الخدمات المالية المختلفة الى حالة التي يمكنهم في ظلها من حصول على هذه الخدمات بسهولة و بتكلفة منخفضة و بجودة عالية.

ساعدت التكنولوجيا المالية الرقمية، ولاسيما انتشار الهواتف المحمولة على مستوى العالم، في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة بتكلفة ومخاطر منخفضة، اي توسيع دائرة الشمول المالي خاصة في الدول النامية التي تعاني من درجة كبير من الاستبعاد المالي و ذلك من خلال النقاط التالية (البنك الدولي، 2019) :

- ✓ جعلت الهويات الرقمية مسألة فتح حساب أسهل من أي وقت مضى
- ✓ رقمته المدفوعات النقدية هو إدخال المزيد من الناس على حسابات المعاملات
- ✓ الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة توفر وصولا مناسباً حتى للمناطق النائية
- ✓ زيادة إتاحة بيانات العملاء تسمح لمقدمي الخدمات بتصميم المنتجات المالية الرقمية التي تلائم على نحو أفضل احتياجات الأفراد الذين لا يملكون حسابات مصرفية.

و بري صندوق النقد الدولي ان التحول نحو الخدمات المالية الرقمية يساعد المجتمعات بالفعل على تعزيز الشمول المالي قبل بداية الجائحة كورونا، مما أفاد الكثير من الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة التي تمتلك فرصاً محدودة في العادة للاستفادة من خدمات المؤسسات المالية التقليدية (إريكسون فون أولمن ، كيرا ، و أوغ، 2021).

حيث توفر التكنولوجيا المالية فرصاً هائلة، كإخفاض التكاليف التي يتحملها الزبائن، و الدفع الفوري، وتوفير مزيد من الخيارات، وتيسير الخدمات. و من شأن التكنولوجيا المالية تيسير فرص الحصول على التمويل للأفراد وأصحاب المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الذين يفتقرون للخدمات المصرفية الكافية، ومن ثم تحقيق نمو أعلى وأكثر احتواءً لجميع شرائح السكان. و يسمح للحكومات بتوسيع استخدام المنصات الرقمية لرفع كفاءة العمليات الحكومية في تحصيل الإيرادات والدفع. وبإمكان البنوك الاعتماد على الوسائل التكنولوجية في رفع الكفاءة، وتقوية إدارة المخاطر، وتعزيز الامتثال للنظم والقواعد (2017، صفحة 10)

و عليه فان تعميم استعمال التكنولوجيا المالية يؤدي لا محل الى توسيع دائرة المشمولين بالخدمات المالية من افراد و المؤسسات .

2. الدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء من الدراسات الاعمال التجريبية السابقة او ما يسمى بدراسات السابقة ، و هذا بهدف تبيان طريقة المعالجة السابقة للموضوع و الابعاد التي تمثل العلاقة بين الشمول المالي و التكنولوجيا المالية و استعمالها كنقطة انطلاق في هذه الدراسة

- ✓ دراسة الباحثين مصطفى سلام ، محمد مجيد جواد وحيدر محمد الكريم 2019 بعنوان : " دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي " بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و الخارج التجاري " ، عالجت الاشكالية التالية: هل ان التكنولوجيا المالية بمفهومها الحديث قادرة على تحقيق عملية الشمول المالي؟ ، وهدفت هذه الدراسة الى بيان اهمية ودور التكنولوجيا المالية في التعاملات المصرفية و تحقيق الشمول المالي وتحليل مدى استجابة مصرفي بغداد التجاري و الخليج التجاري لفكرة التكنولوجيا المالية وتحقيق الشمول المالي ، بالاعتماد

على المنهج الوصفي و الاستقرائي ،وتوصلت هذه الدراسة الى النتائج التالية : ساهمت التكنولوجيا المالية بحسب اجابات افراد العينة بفضل اعتمادها على التكنولوجيا الى تحقيق فكرة الشمول المالي من خلال امكانية اقبال الخدمات المصرفية الى جميع شرائح المجتمع ، و بأفضل جودة وبتكاليف منخفضة قياسا بالخدمات التي تقدمها المصاريف التقليدية التي تتصف بالتعقيد وبطئ التنفيذ ، و كذلك اسهمت ابتكارات التكنولوجيا المالية بتقديم صورة جديدة عن القطاع المصرفي و المالي من خلال تقديم المصارف لخدمات و منتجات جديدة تمتاز بسرعة الوصول الى مستخدميها و الجودة العالية (سلام، مجيد جوادمحمد، و محمد عبد الكريم، 2019).

✓ دراسة صليحة فلاق و سامية شارفي 2020 بعنوان : " دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي – تجربة مملكة البحرين " تمحورت الدراسة حول الاشكالية التالية: كيف تساهم التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي ، وماهي اليات تفعيلها في مملكة البحرين ؟ ، اعتمد الباحثين في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي ، ومن اهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة نذكر منها : تعتبر التكنولوجيا المالية اداة فعالة لتعزيز الشمول المالي الرقمي ، حيث تسمح بتسهيل و تسريع المعاملات المالية اليومية ، مما يسهم بوصول الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع .ويعتبر خليج البحرين للتكنولوجيا المالية احد اهم الانجازات التي حققتها مملكة البحرين ، حيث يعد اكبر مركز مخصص للتكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا ، تمكنت مملكة البحرين من تحقيق تقدم ملحوظ في مؤشرات الشمول المالي ، ويرجع ذلك لجهود مصرف البحرين المركزي في توفير بيئة تنظيمية و فعالة لإرساء الشمول المالي (فلاق و شارفي، دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي – تجربة مملكة البحرين، 2020) .

✓ دراسة ذهبية لطرش و سمية حراق بعنوان : " واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية و اهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة " : طرحت الدراسة الاشكالية التالية : ما هو واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية و ما اهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة ؟ ، وهدفت الدراسة الى ابراز الدور المحوري لشركات التكنولوجيا المالية في توفير التمويل و الكثير من الخدمات المالية التي تؤدي الى تحسين دور هذه المؤسسات في دعم جهود و سياسيات التنوع الاقتصادي وذلك باستخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج و التوصيات نذكر منها :التسريع في انشاء حاضنات الاعمال الضرورية لتقديم المساعدات الفنية لأصحاب راس المال المخاطر و تشجيعهم على الاستثمار في قطاع التكنولوجيا المالية ، و تقليل حجم مخاوفهم و مخاطر الاستثمار فيها ، تفعيل دور مختلف الوسطاء من وسائل الاعلام و الجامعات و الهيئات المالية في نشر الثقافة المالية المتعلقة بمختلف المنتجات و الخدمات المالية التي تتيحها التكنولوجيا المالية ، ادراج التخصصات في الجامعات و مراكز التكوين تعني بتأهيل العنصر البشري و تكوينه و تزويده بالمهارات و الخبرات اللازمة لأنشاء شركات التكنولوجيا المالية (لطرش و حراق، 2020).

✓ دراسة وهيبه عبد الرحيم ، امين بن سعيد ونادية عبد الرحيم، 2018 بعنوان: " شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط وشمال افريقيا" : عالجت الاشكالية التالية في ظل ظهور شركات ناشئة في التكنولوجيا المالية و انتشارها الواسع حتى في منطقة الشرق الاوسط و شمال افريقيا ، ماهي الاستراتيجيات المستقبلية للمؤسسات المالية التقليدية ؟ ، وهدفت هذه الدراسة الى تسليط الضوء على هذا النوع من الشركات التي ابتكرت مجالا جديدا للاستثمار يركز على مجال التكنولوجيا المالية والتعرف على ردة فعل المؤسسات المالية التقليدية ازاء ظهور شركات منافسة لها تعتمد على تقنيات اكثر تطورا ، باستخدام منهج وصفي تحليلي ، وتم التوصل الى النتائج التالية : الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية تفتقد الى ثقة العملاء كونها حديثة النشأة لذلك تتخذ من هذه النقطة ركيزة تعمل على معالجتها ، اما بالاعتماد على عامل الوقت واستخدام تقنيات التسويق عالية الجودة للظفر بثقة شريحة جديدة من العملاء محبي التقنيات التكنولوجية او باللجوء للتعاون مع الشركات المالية التقليدية ذات الشريحة الواسعة من العملاء ،

فالتزاع القائم بين مقدم الخدمات المالية الجدد و مقدم الخدمات المالية التقليديين يكون حله اما بالتعاون معا او المنافسة و البقاء سيكون للأقوى ، فشركات التكنولوجيا المالية ينقصها الخبرة و ثقة العملاء و المؤسسات المالية التقليدية ينقصها استحداث تقنياتها و الاعتماد الكلي على التكنولوجيا في كل عملياتها (عبد الرحيم، بن سعيد، و عبد الرحيم، 2018).

✓ دراسة Fintech Lending : Financial Inclusion, risk : 2017 ، Catharine Lemieux et Julapa Jagtiani
pricing ,and alterative information

تأكد الدراسة على الدور المهم الذي تلعبه التكنولوجيا المالية في تشكيل المشهد المالي والمصرفي، و تشير كذلك الى قلق البنوك بشأن عدم تكافؤ الفرص لأن مقرضي التكنولوجيا المالية لا يخضعون لنفس الرقابة الصارمة المفروضة على البنوك و المؤسسات المالية التقليدية. و ايضا المخاوف بشأن استخدام مصادر البيانات من طرف مقرضي التكنولوجيا المالية (الشركات الناشئة التي تقدم خدمات الإقراض عن طريق FinTech) و تأثير ذلك على الشمول المالي. في هذه الدراسة تم الكشف عن مزايا و عيوب القروض المقدمة في اطار اعتماد خدمات التكنولوجيا المالية و القروض المماثلة التي نشأت من خلال القنوات المصرفية التقليدية المتعارف عليها (Lemieux & Jagtiani , 2017).

ما تتميز به هذه الورقة البحثية عن الدراسات السابقة والتي تم عرضها فيما سبق انها دراسة استقرائية وليست وصفية فقط تعتمد على اجراء دراسية ميدانية على عينة واسعة من موظفي البنوك لاختبار العلاقة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي.

3. الدراسة التجريبية على عينة من البنوك الجزائرية:

1.3 تحديد مجتمع وعينة الدراسة

تم توزيع استمارات الاستبيان على 110 موظف بالوكالات البنكية (BNA، BNP Paribas، FRANSA Bank،BDL) العينة شملت البنوك العمومية و الخاصة الاجنبية، و التي قدر عدد الاستمارات 120 استمارة على اربع و كالات و جمع منها 105 استمارة ، بنسبة استرجاع 87% و تم حذف 5 استمارات و منه 100 استمارة التي تمثل حجم العينة المدروسة ، و تم تحليل البيانات الاولية باستخدام الحزمة الاحصائية لتطبيقات العلوم الاجتماعية (spss).

2.3 تحليل مخرجات الاستبيان :

سوف نختصر الدراسة الإحصائية المعتمدة على برنامج (spss) في تحليل مخرجات الاستبيان و اختبار فرضيات الدراسة

✓ تحليل سلم ليكارت : كانت اجابات افراد العينة على الاستبانة على حسب مقياس ليكارت الخماسي كما هو موضح في الجدول التالي :

الجدول 1: مقياس ليكارت للإجابة على الفقرات

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

وحسب هذا المقياس تم حساب المدى و تقسيمه على عدد فئات المقياس من اجل الحصول على نسبة المتوسطات كما يلي :

من 1 الى 1.79 يشير الى غير موافق بشدة ، من 1.80 الى 2.95 يشير الى غير موافق ، من 2.60 الى 3.39 يشير الى محايد .

من 3.40 الى 4.19 يشير الى موافق ، من 4.20 الى 5 يشير الى موافق بشدة .

جدول 2: نتائج نسب الانحرافات و المتوسطات

الرقم	العبارة	المتوسط	الانحراف	الاتجاه العام
01	استخدام التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمة المصرفية يسمح للبنك على المنافسة لجذب عدد اكبر من العملاء.	4,3600	,858940	موافق بشدة
02	يوفر البنك اجهزة الصراف الالي بالتغطية المناسبة	3,7600	,888990	موافق

03	يوفر البنك بطاقات الدفع الالكترونية و تشكيلة متنوعة تسمح بتلبية حاجات الزبائن.	4,2300	,565950	موافق بشدة
04	دمج ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنك يعزز تجربة المستهلك و يبسط العمليات المصرفية و يخفض التكاليف.	4,1700	,853450	موافق
05	يواكب البنك التكنولوجيا في تقديم الخدمة المصرفية بصورة مستمرة .	3,8500	,868940	موافق
06	تقديم الخدمات المصرفية عبر الهاتف النقال تعتبر كافضل تقنية معتمدة من قبل البنوك .	3,8500	1,14040	موافق
07	يحرص البنك على تكوين و تدريب الموظفين في مجال تقديم الخدمات التكنولوجيا المالية و اطلاعهم على المستجدات التكنولوجيا بشكل مستمر.	4,0200	,994730	موافق
08	كل الخدمات و المنتجات المالية التقليدية متوفرة في التطبيقات الالكترونية .	3,4100	1,17288	موافق
09	التطبيقات الرقمية و خدمات التكنولوجيا المالية المعروضة من طرف البنك على الزبائن سهلة الاستعمال.	3,8400	,787790	موافق
10	يتابع البنك أنشطة المنافسين في التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمة المصرفية.	3,7800	1,08786	موافق
11	زبائن البنك لديه ثقة و رضى على الخدمات المالية المعروضة عليهم عن طريق التكنولوجيا المالية و الخدمات المالية الرقمية .	3,5400	,957900	موافق
12	يقوم البنك بالتوعية و الاعلام و الترويج لفائدة الزبائن في مجال التكنولوجيا الحديثة بالشكل الكافي.	4,0300	,947670	موافق
13	يسهر البنك على ضمان تكييف احسن للعملاء مع المتغيرات المستمرة في استخدام البنك لوسائل تكنولوجيا حديثة في تقديم الخدمة المصرفية .	4,0600	,826580	موافق
14	ظهور الابتكار و التقنية المالية ادى الى رفع سقف المنافسة بين البنوك لتقديم افضل و اسرع الخدمات.	3,9600	,875250	موافق
15	سياسة الاشهار المتبعة من طرف البنك سمحت برفع مستوى الوعي و الثقافة المالية عند العملاء.	3,8600	,816740	موافق
16	تخوف العملاء من استخدام تطبيقات و المواقع الالكترونية التي يوفرها البنك و تفضيله التنقل الى البنك.	3,5400	,947300	موافق
17	الخدمات المالية المقدمة في اطار تكنولوجيا المالية للزبائن امنة بشكل كافي .	3,5700	,879110	موافق
18	يضع البنك استراتيجية دقيقة من اجل ضمان حماية معلومات و حسابات العملاء من الاختراق الالكتروني.	3,6800	,941520	موافق
19	انتقال البنك الى المالية الرقمية و الخدمات التكنولوجيا المالية ادى الى خفض الاقبال على الخدمات المالية في شكلها التقليدي .	3,2800	1,08321	محايد
	الاتجاه العام للمحور	3,8310526316	0,9208005263	

المصدر: من اعداد الباحث باعتماد على مخرجات SPSS

التحليل :

حصلت اغلب العبارات على اوساط حسابية اعلى من الوسط الفرضي على مساحة المقياس الخماسي مما يدل ان ادارة الوكالات تستغل التكنولوجيا المالية في وضع مزيج تسويقي من اجل تقديم الخدمات المالية لزيائنها ، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3.831) و الانحراف المعياري (0.920) .

3.3 اختبار فرضيات الدراسة :

✓ الفرضية الأولى : يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية على السماح بتوسيع دائرة الزبائن و بالتالي توسيع دائرة المشمولين ماليا عند مستوى معنوية (الفرضية H0 : لا يوجد اثر موجب ذو دلالة الاحصائية الفرضية H1: يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية) .

من خلال الجدول معامل الارتباط (Corrélations) تم توصل الى ان معامل الارتباط قد بلغ $r=0,727$ وقيمة $Sig=0,000$. اذن لدينا علاقة ارتباطية طردية ($r=0.727$) بين المتغيرات التي تعبر عن استخدام التكنولوجيا المالية و المتغيرات التي تعبر عن الشمول المالي ، و ذو دلالة احصائية لان قيمة $Sig = 0,000$ هي اقل من 5% و بالتالي نقبل الفرضية H1 و نرفض H0 ونقول ان هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لأثر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية التي تساعد في توسيع دائرة المشمولين ماليا .

✓ الفرضية الثانية : يوجد اثر سلبي ذو دلالة احصائية لاستعمال التكنولوجيا المالية على تكاليف الخدمات المالية عند مستوى معنوية $\alpha =5\%$ (الفرضية H0 : لا يوجد اثر سلبي ذو دلالة احصائية الفرضية H1: يوجد اثر سلبي ذو دلالة احصائية)

من خلال الجدول معامل الارتباط (Corrélations) تم توصل الى ان معامل الارتباط قد بلغ $r=0.850$ و قيمة $Sig=0.000$ ومنه نستنتج ان هناك علاقة ارتباطية عكسية $r=0.850$ بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية و المتغير التابع التكاليف ، و ذو دلالة احصائية لان قيمة $Sig=0.000$ و هو اقل من 5% و بالتالي نقبل الفرضية H1 و نرفض الفرضية H0 ، ونقول ان هناك اثر سلبي ذو دلالة احصائية لاستعمال التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية على تكاليف الخدمات المالية .

✓ الفرضية الثالثة: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية على إمكانية الحصول على خدمات مالية تتناسب مع الاحتياجات المالية لزبائن (الفرضية H0 : لا يوجد اثر موجب ذو دلالة الاحصائية الفرضية H1: يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية) .

من خلال الجدول معامل الارتباط (Corrélations) تم توصل الى ان معامل الارتباط قد بلغ $r=0,901$ وقيمة $Sig=0,000$. اذن لدينا علاقة ارتباطية طردية ($r=0.901$) بين المتغيرات التي تعبر عن استخدام التكنولوجيا المالية و الحصول الزبائن على خدمات مالية تتوافق مع احتياجاتهم التمويلية ، و ذو دلالة احصائية لان قيمة $Sig = 0,000$ هي اقل من 5% و بالتالي نقبل الفرضية H1 و نرفض H0 ونقول ان هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لأثر استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك الجزائرية على نجاح البنوك في تقديم خدمات مالية تتوافق مع احتياجات زبائنهم .

✓ الفرضية الرابعة : يوجد اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لتأثير درجة التثقيف المالي على اقبال الزبائن على استخدام الخدمات المالية المعروضة في اطار تبني التكنولوجيا المالية من طرف البنوك الجزائرية (الفرضية H0 : لا يوجد اثر موجب ذو دلالة الاحصائية الفرضية H1: يوجد اثر موجب ذو دلالة احصائية) .

من خلال الجدول معامل الارتباط (Corrélations) تم توصل الى ان معامل الارتباط قد بلغ و قيمة $r=0.792$ و قيمة $sig=0.000$ ، ومنه نستنتج ان لدينا علاقة ارتباطية طردية بين المتغير تابع استخدام التكنولوجيا المالية و المتغير

المستقل درجة التثقيف المالي ، و ذو دلالة احصائية ، بالتالي نقبل الفرضية H1 و نرفض الفرضية H0 ، ونقول ان هناك اثر ايجابي ذو دلالة احصائية لدرجة التثقيف المالي على اقبال الزبائن على استخدام الخدمات المالية المعروضة من طرف البنوك الجزائرية في اطار تبني التكنولوجيا المالية. (النتائج المتحصل عليها مستقتات من الجداول الموجودة في الملحق في اخر المقال)

4. تحليل النتائج:

ساهم التحول من تقديم الخدمات والمنتجات المالية في شكلها التقليدي الى تقديمها من خلال التطبيقات الرقيمة و البرامج الالكترونية و حلول الرقيمة المبتكرة (تطبيقات الهواتف الذكية، سلسلة الكتل ، النقود المشفرة) في تخفيض تكاليفها ، و الرفع من جودتها ، و حصول الزبائن على خدمات تتوافق مع احتياجاتهم التمويلية الدقيقة ، و إيصال الخدمات الى اكبر عدد من الافراد ، الامر الذي يعزز الشمول المالي و يقلل من دائرة الاستبعاد المالي ، مما يعود بالفائدة على المستوى الكلي و الجزئي .

كما أن شروع البنوك الجزائرية في تبني خدمات التكنولوجيا المالية كان له اثر ايجابي على عدة ابعاد و هذا ما تم اثباته من خلال اختبار الفرضيات الموضوعة في بداية الدراسة ، حيث تم التوصل الى التكنولوجيا المالية في البنوك عينة الدراسة ساعدت على زيادة عدد الزبائن (رفع درجة الاقبال) و بالتالي توسيع دائرة الشمول المالي ، كما ان التكنولوجيا المالية ساعدت البنوك محل العينة على تقليص تكاليف تقديم الخدمات من خلال اختصار الوقت و تقليص المعاملات، و تقديم خدمات عن بعد عوض فتح فروع الامر الذي يعني تكاليف إضافية ، كما التكنولوجيا المالية سمحت بتقديم خدمات و منتجات مالية تتوافق مع الرغبات و الاحتياجات التمويلية لزبائن البنوك محل عينة الدراسة و هذا امر ايجابي للبنك و الزبون على حد سواء، لكن من خلال اختبار الفرضيات تم التوصل الى استعمال خدمات التكنولوجيا و اقبال الزبائن عليها يتوقف على درجة الثقة المالي عند الزبون .

5. خاتمة:

حاولت هذه الورقة البحثية شرح العلاقة القائمة بين التكنولوجيا المالية و الشمول المالي ، بحيث تم التطرق الى مفهوم التكنولوجيا المالية و مجالات استخدامها و الأهمية المتولدة عنها ، و التطرق الى المقاربة النظرية الخاصة بالشول المالي و شرح الكيفية التي بواسطتها تساهم التكنولوجيا المالية في تطوير دائرة الاشتغال المالي و تقلل عدد الافراد المجتمع الذي ضمن خانة الاستبعاد المالي ، كما قدمت دراسة ميدانية إحصائية لعينة من البنوك الجزائرية من اجل الإجابة الإشكالية المستهدفة و التي اكدت نتائجها على الدور الإيجابي لتعميم استخدام التكنولوجيا المالية في البنوك على توسيع دائرة الشمول المالي و تعزيز درجة الشمول المالي ، و اثر ايجابي على تخفيض التكاليف و حصول خدمات تتوافق مع احتياجات الزبائن أي تحسين جودة الخدمات المقدمة على مستوى البنوك محل عينة الدراسة ، لكن يجب الإشارة الى دور التثقيف المالي في تحفيز الزبائن على استخدامات منتجات التكنولوجيا المالية على مستوى البنوك .

و مما سبق نقترح على السلطات النقدية الجزائرية تشجيع البنوك و المؤسسات المالية على الاستثمار اكثر في مجال التكنولوجيا المالية و الحلول الرقيمة في تقديم الخدمات المالية ، و سن القوانين و الاليات التي تسهل استخدامها مع توفيق الضمانات القانونية و التقنية (تعزيز الحماية الإلكترونية) لزبون المستعمل لهذا النوع من الخدمات ، كما يجب تقديم تحفيزات ضريبية لمساعدة اكثر في تخفيض تكاليف خدمات التكنولوجيا المالية ، فتح الباب لمؤسسات الناشئة في مجال تقديم خدمات التكنولوجيا المالية و الحلول الرقيمة من اجل تعزيز المنافسة مع البنوك و المؤسسات المالية (مقدمي الخدمات المالية التقليديين) ، الاستثمار في نشر و تطوير التثقيف المالي بين المواطنين من خلال الحملات الاشهارية و الوسائط الإلكترونية ، توفير التكوين لموارد البشرية العاملة في البنوك و المؤسسات المالية مع اجل تعامل افضل مع هذه التقنيات الحديثة التي يفرضها تبني التكنولوجيا ، مع الاستثمار في أنظمة الحماية الإلكترونية لضمان سلامة أموال المتعاملين و تعزيز الثقة في الخدمات المقدمة في نضاقها.

6. قائمة المراجع:

- Lemieux , C., & Jagtiani , J. (2017). , *FINTECH LENDING FINANCIAL INCLUSION, RISK PRICING ,AND ALTERNATIVE INFORMATION* , Reserch department, federal Reserve Bank of Philadelphia , *WORKING PAPERS RESEARCH DEPARTMENT* , 2017. WORKING PAPER NO 17-17, RESEARCH DEPARTMENT FEDERAL RESERVE BANK OF PHILADELPHIA, PHILADELPHIA.
- إيركسون فون أولمن، أ.، كيرا، م.، و.، أوغ، و. (2021). الشمول المالي الرقمي في حقبة كوفيد-19. صندوق النقد الدولي . Consulté le 2 16, 2022, sur <https://www.imf.org/ar/News/Articles/2020/07/01/blog-digital-financial-inclusion-in-the-times-of-covid-19>
- فلاق، ص. & .حمدي م. (2019). تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي ، المجلد : 07 العدد: 04 ، ديسمبر 2019، ص 306. مجلة التكامل الاقتصادي ، 06، 07(04) ،
- Wamda, & PAYFORT. (2016). *التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا توجه قطاع الخدمات المالية .بريفورت.*
- البشير ضيف، ف. (2020). واقع و تحديات الشمول المالي في الجزائر . مجلة ادارة الاعمال و الدراسات الاقتصادية ، 6(01), 473.
- البنك الدولي (2019). Consulté le 02 15, 2022, sur <https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialinclusion/overview#1>
- - (2017) *التكنولوجيا المالية: إطلقة إمكانات منطقتي الشرق الأوسط وشمال إفريقيا وأفغانستان وباكستان، و القوقاز و اسيا الوسطى .ادارة الشرق الاوسط و اسيا الوسطى: صندوق النقد الدولي* . Consulté le 02 17, 2022, sur [file:///C:/Users/pc/Downloads/Chapter5-Arabic%20\(12\).pdf](file:///C:/Users/pc/Downloads/Chapter5-Arabic%20(12).pdf)
- سعيدة حرفوش. (2019). التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي. مجلة افاق علمية، 727.
- سلام عبد الرضا ، م.، مجيد جواد، م. & .محمد الكريم، ح. (2020). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي. *warith journal scientific research*, 135.
- سلام، م.، مجيد جواد محمد & محمد عبد الكريم، ح. (2019). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول " بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري و الخارج التجاري .مجلة واريث للبحوث العلمية.
- شاهد، م. & .عبد الرسول، ع. (2021). التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي في العراق فرص ام تحديد .*المجلة العراقية للعلوم الاقتصادية*. 185 ،
- عبد الرحيم، و.، بن سعيد، ا. & .عبد الرحيم، ن. (2018). شركات التكنولوجيا المالية في الشرق الاوسط و شمال افريقيا . *المجلة العالمية للاقتصاد و الاعمال*. 04(01) ،
- فلاق ، ص. & .شارقي، س. (2020). دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي – تجربة مملكة البحرين .مجلة العلوم الانسانية.

- لطرش، ذ &، حراق، س. (2020). واقع التكنولوجيا المالية في الدول العربية و أهميتها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات الصغيرة و المتوسطة. "مجلة الدراسات الاقتصادية المتقدمة".
- محمد محمود، ح &، محمد حمد، خ. (2021). دور التكنولوجيا المالية في المصارف الاسلامية العراق نموذجاً دراسة تحليلية لمدة من 2010-2019. مجلة العلوم الاسلامية. 328،

7. الملاحق:

خاص بالفرضية الاولى (متحصل عليه من برنامج SPSS)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	احتمال SIG (F)	اختبار F	Sig	B المعلمات	
0,528	0,727 ^{**}	0.000	109.5	0,010	3,830	الثابت
				0,000	0,283	التكنولوجيا

خاص بالفرضية الثانية (متحصل عليه من برنامج SPSS)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	احتمال SIG (F)	اختبار F	Sig	B المعلمات	
0,722	0,850 ^{**}	0.000	254,4	0,010	7,092	الثابت
				0,000	,367	التكنولوجيا

خاص بالفرضية الثالثة (متحصل عليه من برنامج SPSS)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	احتمال SIG (F)	اختبار F	Sig	B المعلمات	
0,812	0,901 ^{**}	0.000	422,013	0,000	-6,451	الثابت
				0,000	,474	التكنولوجيا

خاص بالفرضية الرابعة (متحصل عليه من برنامج SPSS)

معامل التحديد R ²	معامل الارتباط	احتمال SIG (F)	اختبار F	Sig	B المعلمات	
0,628	0,792 ^{**}	0.000	165,472	0,341	-,641	الثابت
				0,000	,159	التكنولوجيا