

تأثير التحول الرقمي على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات
دراسة تطبيقية على قطاع البترول

**The Effect of Digital Financial Transformation on the
application of the Policy of Financial Inclusion in
Organizations**

محمد كمال حسن

تحت إشراف:

الأستاذة الدكتورة/ منى قدرى

عميد كلية الدراسات العليا-الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

الأستاذ الدكتور/ فريد محرم الجارحي

أستاذ ورئيس قسم المحاسبة كلية التجارة جامعة عين شمس

أولاً: الملخص:

تهدف الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمي على تطبيق سياسات الشمول المالي في المنظمات، وقد حاز الشمول المالي على اهتمام العديد من المنظمات الدولية وصانعي السياسات، لقدرته على معالجة العديد من المشكلات ولاسيما لذوي الدخل المحدود، فضلاً عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي، لذلك إتجهت الدول نحو العمل على تحقيقه بنجاح في عدد من الدول المتقدمة في امتلاك القدرة على تحقيق نسب عالية للشمول المالي.

اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول الي أهدافها المحددة من قبل الباحث، وقد بُني هذا المنهج علي الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية، يتمثل مجتمع الدراسة في قطاع البترول وتم تحديد الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) كأحد شركات قطاع البترول والبالغ عدد موظفيها ١٨٠٠ موظف منهم ٥٠ مدير في الإدارة العليا و ٧ نواب لرئيس الشركة.

اتضح من النتائج أن واقع التحول الرقمي لدى الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) هو تحول جزئي وليس كامل، ومن ثم يتطلب مزيد من التطوير والتحسين للوصول للتحول الرقمي الكامل، كما تهتم الشركة بالاعتماد على الهيكل التنظيمي والإداري فيها لمواكبة التحول الرقمي والتأقلم معه.

وقد جاءت أهم التوصيات الى ضرورة اعتماد إجراءات تنظيمية تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية لمواكبة التحول الرقمي، تعزيز وتأهيل العاملين في الشركة من خلال البرامج التدريبية المساعدة في التحول الرقمي وضرورة الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال التحول الرقمي لإنجاز وتسهيل عملية التحول الرقمي لأعمال الشركة.

كلمات مفتاحية: التحول الرقمي - الشمول المالي - المنظمات المصرية - الخدمات المالية - النمو الإقتصادي

Abstract:

The paper aims to study the impact of digital transformation on the application of financial inclusion policies in the organizations. Financial inclusion has gained the attention of many international organizations and policy makers, due to its ability to address many problems, especially for people with limited income, as well as its significant contribution to achieve financial and economic stability. Therefore, Countries tended to work to achieve financial inclusion successfully in a number of developed countries to have the ability to achieve high rates of financial inclusion.

This study relied on the analytical descriptive approach to reach its objectives set by the researcher, and this approach was built on a combination of theoretical study and field study. The sample comprises 1800 employees, including 50 managers in

senior management and 7 vice presidents of the Egyptian natural gas holding company (EGAS) company.

It became clear from the results that the reality of the digital transformation of the Egyptian Natural Gas Holding Company (EGAS) is a partial and not a complete transformation, and therefore requires further development and improvement to reach the full digital transformation. The company is also interested in relying on its organizational and administrative structure to keep pace with the digital transformation and adapt with it.

The most important recommendations comes out from the study to the necessity of adopting regulatory procedures that contribute to the application of electronic management accompanying the digital transformation, strengthening and qualifying the company's employees through training programs that assist in digital transformation, and the need to seek help from experts and specialists in the field of digital transformation to accomplish and facilitate the process of digital transformation of the company's business.

Keywords: Digital transformation - Financial inclusion - Egyptian organizations - Financial services - Economic growth

ثانياً: مقدمة:

أصبح التحول الرقمي من الضروريات بالنسبة لكافة المنظمات حيث يعد التحول الرقمي ذو أهمية بالغه في تحسين كفاءة المنظمات وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمستفيدين لاسيما فيما يخص تطبيق الشمول المالي وسياساته كما أنه يسهم

في ربط القطاعات الحكومية أو الخاصة ببعضها بحيث يمكن إنجاز الأعمال المشتركة بينهما بمرونة، وفي الواقع أن بعض رواد الأعمال يعتقدون أن منظماتهم ستفقد قدرتها التنافسية إذا لم تطبق الرقمنة بصورة كبيرة.

حيث أن التحول الرقمي يسهم في خفض التكلفة والجهد، وتحسين الكفاءة التشغيلية وتنظيمها وتحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على أفضل خدمات للمستفيدين، خلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات، وتقديم منتجات وخدمات رقمية، تحسين الموارد، مساعدة المؤسسات الحكومية والشركات في التوسع في نطاق التعامل مع العملاء للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء.

كما ازداد إهتمام واضعي السياسات، والحكومات والمنظمات الدولية ومنظمات القطاع الخاص بمفهوم الشمول المالي خلال السنوات الماضية، مع تزايد في عدد الدراسات التي تستعرض أثر تطور منظومة الشمول المالي على التنمية المستدامة والشاملة وتحقيق مستويات نمو اقتصادي كبيرة، وأثرها الإيجابي في تقليل مستويات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، وتحسين قدرة الأفراد على إدارة المخاطر، وزيادة مستويات الإدخار والإستهلاك، بالإضافة لآثارها الإيجابية على سوق العمل ومستويات دخل الفرد.

وقد حاز الشمول المالي على إهتمام العديد من المنظمات الدولية وصانعي السياسات، لقدرته على معالجة العديد من المشكلات ولاسيما لذوي الدخل المحدود، فضلاً عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي، لذلك إتجهت الدول نحو العمل على تحقيقه إهتمام بنجاح عدد من الدول المتقدمة في امتلاك القدرة على تحقيق نسب عالية للشمول المالي.

أن التحول الرقمي يفرض على المنظمات الحكومية والخاصة ضرورة الإستفادة من التكنولوجيا الحديثة كإنترنت للأشياء لتكون أكثر إدراكاً وقدرة على التنبؤ والمرونة في العمل، والريادة في الأداء كسمات رئيسية تمكنها من الابتكار بشكل أسرع لتحقيق النتائج

المرجوه من أعمالها، الأمر الذى يستوجب من هذه المنظمات تطبيق الإطار الرقمى بالإرتكاز على أربعة محاور رئيسية: التقنيات، البيانات، الأشخاص، والعمليات. ولاشك أن هذا العدد الهائل من الأجهزة المتحركة وأدوات الإتصال بالإنترنت والخدمات الرقمية فى القطاعين العام والخاص سوف تحتاج إلى شبكات ضخمة وبنية تحتية متطورة. وفى ضوء ما سبق يرى الباحث أن المنظمات والمؤسسات فى بيئة الأعمال المصرية فى حاجة إلى دعم وتعزيز الشمول المالى من خلال إستخدام أدوات التحول الرقمى الحديثة وذلك لتحقيق قيمة مضافة للمنظمة وبالتالي تحقيق مزايا تنافسية، ولذلك تسعى تلك الدراسة إلى معرفة أثر التحول الرقمى على تطبيق سياسات الشمول المالى فى المنظمات.

ثالثاً: مشكلة الدراسة:

نظراً لضعف كفاءة وفعالية تطبيق الشمول المالى فى المنظمات المصرية، لذلك يجب عمل دراسة لتحديد ما إذا كانت الخدمات المالية المتوفرة ملائمة أم لا مع إحتياجات المستهلك، وتعد هذه هي أول الخطوات لكي تستطيع الدولة وضع الأهداف لرفع مستوى الشمول المالى مما يحتاج مشاركة جميع جهات الدولة وذلك من خلال منظومة العمل الرقمية باستخدام المحمول، بمعنى إتمام جميع التعاملات المالية بطريقة إلكترونية.

وفى ضوء ما سبق تكمن مشكلة الدراسة فى التساؤلات الرئيسية التالية :

- ١- ما هو مفهوم التحول الرقمى وأدواته وأهميته للمنظمات ؟
- ٢- ماهى المزايا أو المنافع المتحققة من التحول الرقمى ؟
- ٣- ماهو مفهوم الشمول المالى وأهميته وأبعاده فى المنظمات ؟
- ٤- ما هو تأثير التحول الرقمى على تطبيق الشمول المالى فى المنظمات المصرية؟

رابعاً: أهداف الدراسة:

يتمثل الهدف الرئيسى للدراسة فى تناول أثر التحول الرقمى بأدواته الحديثة على تطبيق الشمول المالى فى المنظمات المصرية، ولذلك ينبثق من الهدف الرئيسى للدراسة الأهداف الفرعية التالية:

- ١ - معرفة مفهوم التحول الرقمي وأدواته وأهميته للمنظمات .
- ٢ - تحديد المزايا أو المنافع المتحققة من التحول الرقمي في المنظمات.
- ٣ - تناول مفهوم الشمول المالي وأهميته وأبعاده في المنظمات .
- ٤ - معرفة تأثير التحول الرقمي على تطبيق الشمول المالي في المنظمات المصرية.

خامساً: أهمية الدراسة:

يمكن تناول أهمية الدراسة من الناحيتين:

الأهمية العلمية:

- تتمثل في ندرة الدراسات السابقة العربية التي تناولت موضوع التحول الرقمي وعلاقتها بتحقيق الشمول المالي على حد علم الباحث في حدود ما قام بالإطلاع عليه في الدوريات والمجلات والمراجع السابقة.
- الدراسة الحالية تمثل إضافة للمكتبة العربية ويمثل مجال بحثي جديد للباحثين الأكاديميين مما يساعدهم على البحث عن المنافع الأخرى للتحول الرقمي ومن ثم إنعكاسها على أنشطة إقتصادية متعددة سواء على مستوى المنظمات أو المستوى القومي .
- تكمن أهمية الدراسة في أنها تنسم بالحدثة، لاسيما لدى الدول النامية ووجود فجوة معرفية حول الإلمام الكافي بجوانب التحول الرقمي وعلاقتها بالشمول المالي .

الأهمية العملية :

- تتمثل أهمية الدراسة العملية في كون هذا الموضوع يعد من الموضوعات الحيوية في بيئة الاعمال المعاصرة والتطبيق العملي وخاصة أن تلك الدراسة تطبيقية وتركز على المنظمات في بيئة الأعمال المصرية
- وتكمن الأهمية أيضاً في كون إرتباط الشمول المالي بالنمو الإقتصادي في ظل حماية المستفيدين من الخدمات وذلك من خلال الدور الذي تقدمه التحول الرقمي من أجل تحقيق الشمول المالي، ومن ثم ينعكس على دعم النمو الإقتصادي والإجتماعي

- يسهم تطبيق التحول الرقمي مع تعزيز الشمول المالي في تحقيق الكفاءة التشغيلية وتحسين الاداء التنظيمي ومن ثم دعم القدرة التنافسية لمنظمات الأعمال .

سادساً: فروض الدراسة:

في ضوء مشكلة وأهمية وهدف الدراسة يمكن صياغة فروض الدراسة فيما يلي:

الفرض الرئيسي الأول:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات

الفرض الثاني الرئيسي الثاني:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على تطبيق أبعاد سياسة الشمول المالي في المنظمات

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على الوصول للخدمات المالية في المنظمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على استخدام الخدمات المالية في المنظمات.
- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتحول الرقمي على جودة الخدمات المالية في المنظمات.

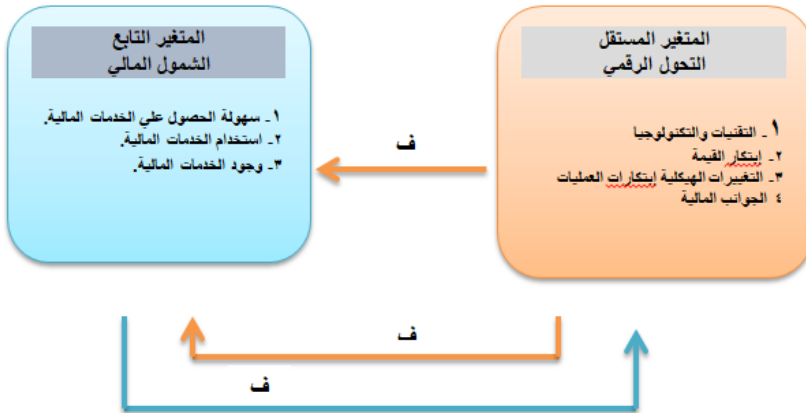
الفرض الثاني الرئيسي الثالث:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لأبعاد التحول الرقمي على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات.

ويتفرع من هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لاستخدام التقنيات / التكنولوجيا على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات.

- لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتغيرات في إبتكار القيمة على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات.
 - لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للتغيرات الهيكلية على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات.
 - لا يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للجوانب المالية أبعاد التحول الرقمي على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات.
- سابعاً: متغيرات الدراسة:
- تتمثل متغيرات الدراسة فيما يلي:
- المتغيرات المستقلة: (التحول الرقمي) من خلال أبعادها التي تشمل (التقنيات والتكنولوجيا- إبتكار القيمة -التغيرات الهيكلية - الجوانب المالية).
 - المتغيرات التابعة: (الشمول المالي) من خلال أبعاده والتي تشمل (سهولة الحصول علي الخدمات المالية- استخدام الخدمات المالية- وجود الخدمات المالية).
- ويتمثل نموذج متغيرات الدراسة كما يلي:



المصدر: من إعداد الباحث بالاعتماد على الدراسات السابقة.

ثامناً: منهجية الدراسة:

سعيًا من الباحث في توخي الدقة والموضوعية في بلوغ أهداف الدراسة وتمشيًا مع خصوصياتها، تم اعتماد منهج دراسة الحالة لما يُتيح من الدراسة التفصيلية المُتعمقة لحالة الدراسة بهدف الحصول على أكبر قدر من المعلومات التي تفيد في تشخيص الواقع الراهن للحالة والتعامل مع ما تعاني منه من مشكلات وفجوات، هذا فضلا عن إمكانية التنبؤ بما سوف ستكون عليه الحالة مستقبلا حيث اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول الي أهدافها المحددة من قبل الباحث، وقد بُني هذا المنهج علي الجمع بين الدراسة النظرية والدراسة الميدانية من خلال تعدد أنواع ومصادر البيانات كما يلي:

أ- أسلوب جمع البيانات:

■ الدراسة النظرية:

تم تكوين الإطار النظري من البيانات الثانوية المطلوبة لتحديد عدد العاملين في محل الدراسة بالإضافة إلي تجميع المادة العلمية المتعلقة بالموضوع محل الدراسة من المصادر التالية:

- الكتب والمراجع العربية والأجنبية.
- الرسائل العلمية المنشورة وغير المنشورة.
- الدوريات والمجلات العلمية.
- التقارير الصادرة عن المؤتمرات المتعلقة بالموضوع محل الدراسة.
- الدراسة الميدانية:

اعتمد الباحث على البيانات الأولية عن المتغيرات المستقلة والتابعة بمحل الدراسة في إعداد الجانب الميداني عن طريق المقابلات الشخصية، وذلك للتأكد من صحة فروض البحث بهدف التعرف علي تأثير التحول الرقمي على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات .

ب- مجتمع الدراسة:

- يتمثل مجتمع الدراسة في قطاع البترول وتم تحديد الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) كأحد شركات قطاع البترول والبالغ عدد موظفيها ١٨٠٠ موظف منهم ٥٠ مدير في الإدارة العليا و ٧ نواب لرئيس الشركة.
- عينة الدراسة:

- سوف يتم الاعتماد على العينة العشوائية البسيطة نظرا لكبر حجم المجتمع .
 - وسيتم اختيار عينة من مجتمع البحث باستخدام المعادلة التالية :
- الخطأ المسموح به = الدرجة المعيارية $\times$ ق (١ - ق)

ن

حيث أن:

- ق: نسبة الحد الأقصى لتوافر الخصائص المطلوب دراستها في أي مجتمع، وقد اعتبرها الباحث ٥٠%
- نسبة الخطأ المسموح به، وقد اعتبره الباحث ٥ . %
- الدرجة المعيارية المقابلة لمعامل الثقة الذي اختاره الباحث، وهو ٩٥ %، وبذلك تكون الدرجة المعيارية المقابلة تساوي ١,٩٦
- ن ١ : حجم مجتمع الدراسة.
- ن : حجم العينة.
- وبناءً عليه فإن حجم العينة ٣٨٤

د- أساليب التحليل الإحصائي:

سوف يتم استخدام برنامج (SPSS, version 25) في عملية إخضاع البيانات للتحليل الإحصائي وذلك باستخدام الحاسب الآلي والأساليب التي يوفرها هذا البرنامج:

- ❖ الأساليب الإحصائية الوصفية Descriptive Statistics :
- الأعداد والنسب المئوية.

- الأوساط الحسابية Means.
- الانحرافات المعيارية Standard Deviation .
- ❖ الأساليب الإحصائية الاستدلالية : Inferential Statistics
- تحليل التباين أحادي الإتجاه One Way ANOVA
- تحليل التباين ذو الاتجاهات المتعددة Univariate Of Analysis Variance
- معامل الارتباط بيرسون Pearson Correlation
- تحليل الانحدار البسيط Simple Regression
- تحليل الانحدار المتعدد Multiple Regression
- تحليل الانحدار المتعدد المتدرج Step B- Wise Multiple Regression
- تاسعاً: أهم النتائج:
- اتضح من النتائج أن واقع التحول الرقمي لدى الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) هو تحول جزئي وليس كامل، ومن ثم يتطلب مزيد من التطوير والتحسين للوصول للتحول الرقمي الكامل.
- تهتم الشركة بالاعتماد على الهيكل التنظيمي والإداري فيها لمواكبة التحول الرقمي والتأقلم معه.
- تعتمد الشركة على الاستراتيجيات الواضحة في صياغة الخطط الداعمة لعملية التحول الرقمي.
- هناك قصور في إجراء التغييرات التنظيمية المتماشية مع التحول الرقمي وتطبيق الإدارة الإلكترونية في الشركة.
- تشجع الشركة روح المبادرة والاطلاع واكتساب المعارف للموظفين فيها لمواكبة كل ما هو جديد في عملية التحول الرقمي.
- وجود نقص في الكوادر التقنية والتكنولوجية وفي عدد الخبراء والمختصين الخارجيين القادرين على تحقيق وإنجاز عملية التحول الرقمي في الشركة.
- تساهم الأنظمة والقوانين المعتمدة في بلدية خانيونس على ضبط سياسات الأمن والسلامة المهنية للمعلومات المتوفرة بها.

- توفر الشركة التجهيزات المناسبة لدعم عملية التحول الرقمي فيها.
- تحفظ العاملين في الشركة على سياسة التحول الرقمي الكلية، ورغبتهم في التدرج في سياسة التحول الرقمي.
- يوجد قصور في كفاءة التكنولوجيا الرقمية في بلدية خانيونس وهو ما يؤثر على كفاءتها المؤسسية.
- تعمل الشركة على إنجاز وتحفيز العاملين للمشاركة في عملية التحول الرقمي.
- تحرص الشركة على مشاركة جمهورها بكل ما هو جديد في عملية التحول الرقمي من خلال التواصل المستمر معهم باستخدام مختلفة وسائل التواصل الاجتماعي (وذلك يشير لاهتمام الجمهور بوسائل التكنولوجيا الحديثة). على الرغم من محدودية توثيق ردود الجماهير، وعدم التحقق بالشكل الكافي من مدى قبولهم أو رضاهم عن عملية التحول الرقمي المنجزة ومدى الاستفادة منها.
- وجود اهتمام كبير من قبل الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) بتطبيق الإستراتيجية الخاصة بالشمول المالي والتي ظهرت من خلال التطورات المتمثلة في زيادة الارباح والتوسع في استخدام الخدمات الإلكترونية والدفع الإلكتروني في تنفيذ معاملاتهم المالية.
- انعكست عمليات الشمول المالي على مؤشرات العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية إلى جانب كل من العائد التسهييلات الائتمانية والعائد على الإستثمار.
- على الرغم من التذبذب في حجم الإيرادات المتحققة في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) خلال بعض السنوات محل الدراسة في الفترة المالية بعد تطبيق الشمول المالي إلا أن تلك الإيرادات لازالت تسجل تطورا يعكس حرص الإدارة على الاستفادة من استغلال الودائع في منح التوسع في الأنشطة المؤسسية وزيادة العوائد المالية.
- وجود اهتمام من قبل الادارة للاستفادة من تطبيقات الشمول المالي لتحقيق مكاسب اجتماعية لكافة الفئات المهمشة، مما يساهم في تدعيم جوانب التنمية المجتمعية في الإقتصاد القومي.

- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي في تحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين أبعاد إستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي (إبتكارات القيمة- إبتكارات تكنولوجية - التغييرات الهيكلية - الجوانب المالية) في تحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد إبتكارات القيمة وتحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد استخدام التقنيات والتكنولوجيا وتحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد التغييرات الهيكلية وتحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين بُعد الجوانب المالية وتحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين إستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي وأبعاد الشمول المالي (سهولة الحصول على الخدمات المالية- استخدام الخدمات المالية- وجود الخدمات المالية) في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).
- ارتفاع التأهيل الأكاديمي لعينة الدراسة حيث أن جميع أفراد عينة الدراسة حاصلين على مؤهل جامعي على الأقل (دكتوراه، ماجستير، دبلوم دراسات عليا، بكالوريوس).
- أن المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد إستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي يزيد عن درجة الحياد (3) (60%)، كما أن قيمة T المحسوبة تساوي (34.84) وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي (1.98) والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي 0.00 وهي أقل من 5% لذلك تعتبر هذه الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ ، كما أن الوزن النسبي لجميع أبعاد إستراتيجيات تطبيق

التحول الرقمي بلغ ٨٠.٧% بمتوسط حسابي ٤.٠٤، وهذا دليل على أن هناك توافق بين أفراد العينة حول أبعاد إستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي، وبمقارنة النتائج نجد أن بعد الجوانب المالية سجل أعلى متوسط حسابي (٤.١٢)، يليه بعد التغييرات في ابتكار القيمة بمتوسط (٤.٠٩)، ثم بعد إستخدام التكنولوجيا بمتوسط (٣.٩٩)، وأخيراً بعد التغييرات الهيكلية بمتوسط (٣.٩٦)، وجميع هذه الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

- أن المتوسط الحسابي لكل بعد من أبعاد الشمول المالي يزيد عن درجة الحياد (٣) (٦٠%)، كما أن قيمة T المحسوبة تساوي (٤٠.٥٣) وهي أكبر من قيمة T الجدولية والتي تساوي (١.٩٨) والقيمة الاحتمالية (Sig) تساوي ٠.٠٠ وهي أقل من ٥% لذلك تعتبر هذه الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$ ، وبمقارنة النتائج نجد أن بعد الوصول للخدمات المالية سجل أعلى متوسط حسابي (٤.١٨)، ثم بعد استخدام الخدمات المالية (٣.٨١)، وأخيراً بعد جودة الخدمات المالية (٣.٦٩)، وجميع هذه الأبعاد دالة إحصائياً عند مستوى دلالة $\alpha=0.05$.

- أما فيما يخص التوافق بين الدراسة النظرية والدراسة التطبيقية فقد وجد الباحث توافقاً كبيراً خصوصاً فيما يتعلق بالعلاقة الإيجابية بين الاهتمام باستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس).

عاشراً: أهم التوصيات:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة من نتائج نظرية وميدانية فهناك مجموعة من التوصيات بهدف الاستخدام الفعال لاستراتيجيات إستراتيجيات تطبيق التحول الرقمي وتحقيق الشمول المالي في الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس)، وذلك على النحو التالي:

- ضرورة اعتماد إجراءات تنظيمية تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية المواكبة للتحول الرقمي.

- تعزيز وتأهيل العاملين في الشركة من خلال البرامج التدريبية المساعدة في التحول الرقمي.
- ضرورة الاستعانة بالخبراء والمختصين في مجال التحول الرقمي لإنجاز وتسهيل عملية التحول الرقمي لأعمال الشركة.
- تعزيز التشريعات وسياسات الأمن الخاصة بالمعلومات الداعمة للتحول الرقمي والرقابة المستمرة عليها من الجهات المختصة.
- تعزيز البنية التحتية الأساسية للعمل على تقليص الفجوة الناتجة عن عملية التحول الرقمي في الشركة.
- تشجيع وتحفيز العاملين من خلال تنفيذ الأنشطة والحوافز والمكافآت لعملية التحول الرقمي في الشركة.
- تطوير طريقة تقديم الخدمات للجمهور من خلال مواكبة التحول الرقمي فيها.
- تحسين كفاءة الشركة وأنشطتها من خلال توفير التكنولوجيا الرقمية التي تساعد في تحسين الكفاءة والجودة.
- توثيق وأرشفة ردود فعل الجمهور على الخدمات المقدمة لهم، ومعرفة مدى تقبلهم ورضاهم عن عملية التحول الرقمي ومدى الاستفادة منها.
- إنشاء قسم خاص في الشركة يتولى مهام متابعة تطبيقات الشمول المالي وفي مجال تبادل المعلومات اللازمة لتعزيز التوجهات والإجراءات ذات العلاقة في هذا الخصوص.
- إعداد تقارير دورية تظهر نتائج تطبيق الشمول المالي بحيث تقيس النتائج الاجتماعية والمالية وأثرها على المجتمع.
- ابتكار وتنفيذ خدمات مالية تواكب تطبيق عمليات التوسع في الشمول المالي بما يلبي طموحات وطلبات كافة فئات المجتمع ويعمل على زيادة الإيرادات.

- العمل على تحقيق الاستفادة القصوى من الأموال المستثمرة ومن أموال المساهمين واستثمارها في مجالات ومشروعات تنموية تساهم في دعم التنمية المستدامة.
- يتعين على إدارات الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) أن تستقطب جميع ما هو حديث في المجال التقني والتكنولوجي والعمل على تدريب العاممين عليها من خلال دورات تدريبية لتطوير إمكانياتهم ومهاراتهم، وذلك لتحقيق الميزة التنافسية للشركة.
- يتعين على الجهات الرسمية ضرورة قيامهم بأشراك عينة منتجة من المتعاملين مع الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة أيجاس) بندوات وورش عمل تدار من قبل كفاءات على زيادة وعيهم الثقافي وإطلاعهم على ما هو جديد في مجال العمل، ومن شأنه أن يقلل من التكاليف والاعباء التي يتحملها إزاء تعامله مع الشركة ومن ثم يحقق له جانبا مهما في حياته المعيشية من استقرار مالي وحالة اقتصادية جيدة.

الحادي عشر : اتجاهات البحث المستقبلية:

- أثر الشمول المالي على الإداء المالي للشركات.
- أثر استخدام الخدمات الرقمية (Online Service) على تعزيز الميزة التنافسية .
- واقع التحول الرقمي للشركات في مصر، وأثره على تحسين نسب الوصول للخدمات المالية.
- أثر استراتيجيات التحول الرقمي على تحقيق الإستراتيجية السوقية.
- أثر التحول الرقمي على الإداء المالي للشركات.
- أثر استراتيجيات تحسين سرعة الوصول والإستجابة للخدمات على رضا العملاء.
- مستوى كفاءة المنظمات في تطوير الأنشطة الرقمية فيها.

الثاني عشر: المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

- إبراهيم، هبة سامي أحمد، (٢٠٢٠)، " تقييم آليات تطبيق التحول الرقمي في وزارة المالية في ضوء رؤية مصر ٢٠٢٠ - دراسة ميدانية "، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة المنصورة.
- أبو العز، نهى، (٢٠٢١)، " أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الأفريقية "، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، العدد العاشر.
- أبوسمرة، محمد عادل حسن، (٢٠١٩)، " نموذج مقترح لتفعيل الشمول المالي من خلال التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠ "، المؤتمر السنوى الرابع والعشرين - بعنوان (إدارة التحول الرقمي لتحقيق رؤية مصر ٢٠٣٠) .
- أحمد زين العابدين أحمد إبراهيم، المعرفة بكوفيد-١٩ وتداعياته على الأسرة المصرية: بحث اجتماعي ميداني بمحافظة أسيوط، مجلة البحث العلمي في الآداب، كلية البنات للآداب والعلوم والتربية، جامعة عين شمس، يوليو ٢٠٢٠.
- أحمد فاروق غنيم، كفاءة التدابير الطارئة المتخذة للتخفيف من آثار فيروس كورونا المستجد على اقتصاديات الدول العربية، المجلة العربية للدراسات الأمنية، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية، يوليو ٢٠٢٠.
- الاستجابة لأزمة فيروس كورونا (Covid-19) في دول الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، OECD، أكتوبر ٢٠٢٠.
- أمنية خيرى إبراهيم، أهمية إصدار تشريع بشأن رفع سقف الرقابة على أنشطة القطاع غير المصرفي، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، يوليو ٢٠١٤.
- البردان، محمد فوزى أمين، أبو عيشة، عصام محمد محمود، (٢٠٢٠)، " دور إستراتيجيات التحول الرقمي فى تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة كمرتكز لتعزيز مبادرات الشمول المالي بالبيئة المصرية " المؤتمر العلمى الدولى الثامن عشر، كلية التجارة - جامعة الإسكندرية، بعنوان (التحول الرقمى) .
- بسمة الحداد، أحمد ناصر ذكي، البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا، سلسلة أوراق السياسات حول التداعيات المحتملة لأزمة كورونا على الاقتصاد المصري، الإصدار رقم (٩)، معهد التخطيط القومي، مايو ٢٠٢٠.
- تعريف الشمول وفقاً لقانون البنك المركزي والجهاز المصرفي الصادر بقانون رقم ٩٤ لسنة ٢٠٢٠.

- تعليمات وإجراءات البنك المركزي المصري للحد من آثار فيروس كورونا المستجد، ديسمبر ٢٠٢٠، متوفر عبر الرابط التالي:
<https://www.cbe.org.eg/ar/Pages/HighlightsPages>.
- تقرير الاستقرار المالي للعام ٢٠١٩، البنك المركزي المصري.
- تقرير حماية الإنسان والاقتصاد (استجابات متكاملة على صعيد السياسات لجهود مكافحة فيروس كورونا المستجد "Covid- 19")، البنك الدولي للإنشاء والتعمير/ البنك الدولي، ٢٠٢٠.
- جواهر إبراهيم أمين منشي، الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها على رضا العميل (دراسة تطبيقية)، رسالة ماجستير، كلية التجارة، جامعة القاهرة.
- حطبه، بهانه وداد، (٢٠٢٠)، " أثر التحول الرقمي على تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك المصرية - دراسة ميدانية"، المؤتمر العلمي الدولي الثامن عشر - كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، بعنوان (التحول الرقمي).
- حنان حمد فهمي حمد، الدفع الإلكتروني ودوره في تحقيق الشمول المالي، الناشر دار الإفتاء المصرية، يوليو ٢٠١٨.
- خليل، أحمد فؤاد، (٢٠١٦)، " أليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية"، مجلة إتحاد المصارف العربية، العدد ٤٢٢، العراق.
- رشوان، عبدالرحمن محمد، أبورحمة، محمد عبدالله، (٢٠٢٠)، " التحول الرقمي وإنعكاساته على ممارسة مهنة المحاسبة والتدقيق"، المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والاعمال ICITB 2020، الكلية الجامعية للعلوم والتكنولوجيا، جامعة الاسراء - فلسطين.
- الرفاعي، غالب عوض، الشحادة، عبد الرزاق، قاسم، عامر، (٢٠٢٠)، " مؤشرات الإشتغال المالي وأثرها على الأداء المالي للبنوك الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي"، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، العدد الرابع، الإصدار الثاني.
- سالي محمد فريد، تداعيات كورونا على العوائد المصرية من النقد الأجنبي، سلسلة أوراق السياسات حول التداعيات المحتملة لأزمة كورونا على الاقتصاد المصري، معهد التخطيط القومي، يونيو ٢٠٢٠.
- سحر عبود، أسماء مليجي، التداعيات المحتملة لأزمة كورونا على النمو الاقتصادي في مصر، سلسلة أوراق السياسات حول التداعيات المحتملة لأزمة كورونا على الاقتصاد المصري، الإصدار رقم (١)، معهد التخطيط القومي، جمهورية مصر العربية، مايو ٢٠٢٠.

- شاهين، إسلام محمد محمد، (٢٠٢١)، " دور السياسات الاقتصادية المستدامة في تعزيز الشمول المالي لمصر (الواقع – التحديات)، مجلة السياسة والاقتصاد، العدد (١٠)، الإصدار (١١).
- الشمول المالي من وجهة نظر مصرفية، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، هيئة التحرير، الناشر الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، مركز البحوث المالية والمصرفية، يناير ٢٠١١.
- شنبى، صوريه، بن لخضر، السعيد، (٢٠١٨)، " أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) "، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد ٣، العدد ٢.
- صبري نوفل، الشمول المالي في مصر وبعض الدول العربية، الاقتصاد والمحاسبة، نادي التجارة، ع ٦٦٧، يناير ٢٠١٨.
- صلاح الدين محمد أمين الإمام، صادق راشد الشمري، إحسان صادق راشد، الشمول المالي والميزة التنافسية (تجارب محلية ودولية)، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع، الطبعة العربية ٢٠٢٠.
- العيسى علي، تجانية حمزة، نداعات فيروس كورونا (كوفيد-19): الآثار الاجتماعية والاقتصادية وأهم التدابير المتخذة للحد من الجائحة في الجزائر، مجلة العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، المجلد ٢٠ العدد الخاص حول الآثار الاقتصادية لجائحة كورونا، سبتمبر ٢٠٢٠.
- عثمان، ياسمين مجدي رجب و صالح، محمد أحمد محمد، (٢٠١٩)، تأثير التطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية – بحث مقدم لمؤتمر دور المحاسبة والمراجعة في تفعيل ودعم الشمول المالي وعلاقته برؤية واستراتيجية مصر ٢٠٣٠ – كلية التجارة – جامعة الاسكندرية .
- عدنان، مصطفى البار، (٢٠١٩)، " تقنيات التحول الرقمي "، مجلة جامعة الملك عبدالعزيز، السعودية.
- عشري محمد علي، الشمول المالي وأثره على السياسة النقدية: حالة مصر.
- العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي ٢٠١٥.
- كتاب دوري صادر من البنك المركزي المصري بتاريخ ١٥ مارس ٢٠٢٠ بشأن التدابير الاحترازية الواجب اتخاذها لمواجهة آثار فيروس كورونا.
- ماجد عبد العظيم حسن قابيل، الاقتصاد الموازي في مصر في الفترة من (٢٠١١-٢٠١٦) وآليات توظيفه في خطط التنمية، معهد أكتوبر العالي للاقتصاد، مدينة الثقافة والعلوم، ٦ أكتوبر.

- محمد محمد أحمد باغة، مدخل استراتيجي لتعزيز فعالية وكفاءة الشمول المالي، إدارة الأعمال، مجلة المدير الناجح، ع ١٦١، جمعية إدارة الأعمال العربية، يونيو ٢٠١٨.
- محمود محمد خير الدين، سياسة تسعير الخدمات المصرفية وتأثيرها على ربحية البنوك، الإسكندرية، دار التعليم الجامعي، ٢٠١٨.
- مختار، عمر آيت، حسيني، جازية، بلوطي، نبيل، (٢٠٢١)، " آليات تعزيز الشمول المالي الرقمي لتمكين المرأة إقتصادية - صندوق مشاريع المرأة العربية نموذجاً"، مجلة معهد العلوم الإقتصادية، مجلد ١٤، العدد ١.
- المطرف، عبدالرحمن بن فهد، (٢٠٢٠)، " التحول الرقمي للتعليم الجامعي في ظل الأزمات بين الجامعات الحكومية والجامعات الخاصة من وجهة نظر أعضاء هيئة التدريس"، مجلة كلية التربية، جامعة أسيوط، المجلد ٣٦، العدد ٧.
- مكاوي، محمود عبدالرحمن كامل، (٢٠١٩)، " معوقات التحول الرقمي بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في مصر: دراسة استكشافية"، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون، كلية التجارة جامعة عين شمس .
- منال عفان، تركز الدخل بين الاقتصاد الخفي والشمول المالي في مصر (المشكلة والعلاج)، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة جامعة طنطا، المجلة العلمية للتجارة والتمويل إبريل ٢٠١٩.
- منى محمود علي الأشقر، دور الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة في مصر، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة جامعة طنطا، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، إبريل ٢٠١٩.
- هبه محمود الباز، الشمول المالي كمدخل للتعامل مع تداعيات أزمة فيروس كورونا، سلسلة أوراق السياسات حول التداعيات المحتملة لأزمة كورونا على الاقتصاد المصري، الإصدار رقم (١٨)، معهد التخطيط القومي، يونيو ٢٠٢٠.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

- Ali, M., Hashmi, S.H., Nazir, M.R., Bilal, A., Nazir, M.I. Does financial inclusion enhance economic growth? Empirical evidence from the IsDB member countries (2021) International Journal of Finance and Economics, 26 (4), pp. 5235-5258. Cited 1 time.
- Baker, L. Everyday experiences of digital financial inclusion in India's 'micro-entrepreneur' paratransit services (2021) Environment and Planning A, 53 (7), pp. 1810-1827.
- Challenges for the Islamic Finance and banking in post COVID era and the role of Fintech, M. Kabir Hassan, Mustafa Raza Rabbani and Mahmood Asad Mohd Ali, Article in Journal of Economic Cooperation and Development · August 2020.
- Chanias, S., Myers, M. D., & Hess, T. (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider. The Journal of Strategic Information Systems, 28(1), 17-33.
- COVID-19: Burden or Boon for financial inclusion?, This article was published by Next Billion on 22 September 2020.
- Cruz-García, P., Dircio Palacios Macedo, M.D.C., Tortosa-Ausina, E. Financial inclusion and exclusion across Mexican municipalities (2021) Regional Science Policy and Practice, 13 (5), pp. 1496-1526.
- Damodaran .A (2013) , " Financial Inclusion : Issues and Challenges " , International Journal Of Technology –vol 4-No 2- P.P 54- 59 .
- Ebert, C., & Duarte, C. H. C, (2018), " Digital transformation". Ieee Software, vol.(4), p.p 16-21.
- Eton, M., Mwosi, F., Okello-Obura, C., Turyehebwa, A., Uwonda, G. Financial inclusion and the growth of small medium enterprises in

-
- Uganda: empirical evidence from selected districts in Lango sub-region (2021) Journal of Innovation and Entrepreneurship, 10 (1),
- Financial inclusion in the era of (COVID-19), Ramesh S Arunachalam, Godfrey Lord Kwesi Crentsil, 8 June 2020.
 - Financial inclusion in the era of (COVID-19), Ramesh S Arunachalam, Godfrey Lord Kwesi Crentsil, 8 June 2020.
 - Financial inclusion: Policies and practices, University of Central Lancashire, UK, 2015 Production and hosting by Elsevier Ltd on behalf of Indian Institute of Management Bangalore.
 - Harry, Bouwman, Shahrokh Nikou, Francisco J. Molina-Castillo, Mark de Reuver, (2018) "The impact of digitalization on business models", Digital Policy, Regulation and Governance, Vol. 20 Issue: 2, pp.105-124 .
 - How the agent-based banking model might facilitate financial inclusion and sustainability via economic circularity? – A Bangladesh perspective by Mohamed Jalal Uddin, Independent Researcher & Analyst, Chittagong Research Group, Bangladesh. European Journal of Social Impact and Circular Economy, 1(2), 76-94. <https://doi.org/10.13135/2704-9906/4945> , October 2020.
 - How the World Bank group is helping countries with COVID-19 (corona virus), 11 February 2020. Available at:- <https://www.worldbank.org/en/news/factsheet/2020/02/11/how-the-world-bank-group-is-helping-countries-with-covid-19-coronavirus>
 - Idris, I., Dp, I.R., Widyarti, E.T.THE MEDIATING ROLE OF MSME'S GROWTH ON FINANCIAL INCLUSION (2021) Academy of Entrepreneurship Journal, 27 (4), pp. 1-11.

- Ismail ,El Sayeda .A, Amer , Walaa M. Fatma M. Elsaid,(2020),"The Impact of Digital Financial Technology on Financial Inclusion in Banking Sector: Evidence from Africa ",The 18th International Scientific Conference entitled (Digital Transformation) - Faculty of Commerce, Alexandria University .
- Kannan, P. K., & Li, H. A. (2017). Digital marketing: A framework, review and research agenda. International Journal of Research in Marketing, 34(1), 22–45.
- Kanungo, R.P., Gupta, S.Financial inclusion through digitalisation of services for well-being (2021) Technological Forecasting and Social Change, 167, art. no. 120721
- Koomson, I., Abdul-Mumuni, A., Abbam, A.Effect of financial inclusion on out-of-pocket health expenditure: empirics from Ghana(2021) European Journal of Health Economics, 22 (9), pp. 1411-1425
- Kulkarni, L., Ghosh, A.Gender disparity in the digitalization of financial services: challenges and promises for women's financial inclusion in India (2021) Gender, Technology and Development, 25 (2), pp. 233-250.
- Lal, T.Impact of financial inclusion on economic development of marginalized communities through the mediation of social and economic empowerment(2021) International Journal of Social Economics, 48 (12), pp. 1768-1793.
- Li, F., Nucciarelli, A., Roden, S., & Graham, G. (2016), " How smart cities transform operations models: A new research agenda for operations management in the digital economy ", Production Planning & Control, vol.27, iss.(6),p.p 514–528.

- Liu, G., Huang, Y., Huang, Z. Determinants and mechanisms of digital financial inclusion development: Based on urban-rural differences (2021) Agronomy, 11 (9), art. no. 1833, .
- Matt, C., Hess, T., & Benlian, A, (2015)," Digital transformation strategies ",Business & Information Systems Engineering, vol.57 ,Iss.(5),p.p 339-343.
- Mergel, I., Kattel, R., Lember, V., & McBride, K, (2018) , " Citizen-oriented digital transformation in the public sector ", In Proceedings of the 19th Annual International Conference on Digital Government Research: Governance in the Data Age (p. 122).
- Mhlanga, D. Financial inclusion in emerging economies: The application of machine learning and artificial intelligence in credit risk assessment (2021) International Journal of Financial Studies, 9 (3), art. no. 39, .
- Mishra, D.K., Malik, S., Chitnis, A., Paul, D., Dash, S.S. Factors Contributing to Financial Literacy and Financial Inclusion among Women in Indian SHGs (2021) Universal Journal of Accounting and Finance, 9 (4), pp. 810-819.
- Muehlburger, M., Rueckel, D., & Koch, S. (2019), A framework of factors enabling digital transformation, International Journal of Economics and Finance, Vol.8, No.3.
- Muehlburger, M., Rueckel, D., & Koch, S. (2019). A framework of factors enabling digital transformation. International Journal of Economics and Finance, Vol.4, No.1.
- Nexus between financial inclusion and economic growth, Evidence from the emerging Indian economy, Dipasha Sharma Department of

-
- Finance, Symbiosis International University, Pune, India, Journal of Financial Economic Policy, 2016, pp. 13-36.
- Plesner, U., Justesen, L., & Glerup, C. (2018). The transformation of work in digitized public sector organizations. Journal of Organizational Change Management, 31(5), 1176-1190.
 - Plesner, U., Justesen, L., & Glerup, C. (2018). The transformation of work in digitized public sector organizations. Journal of Organizational Change Management, 31(5), 1176-1190.
 - Reddy, S. K., & Reinartz, W, (2017), " Digital transformation and value creation: Sea change ahead ", GfK Marketing Intelligence Review, Vol. 9 , Iss. (1) , P.P 10 - 17.
 - Role of financial inclusion in addressing the impact of COVID-19, 2021, Responsible finance forum, originally posted on Triodos Investment Management's website.
 - Sawadogo, R., Semedo, G. Financial inclusion, income inequality, and institutions in sub-Saharan Africa: Identifying cross-country inequality regimes (2021) International Economics, 167, pp. 15-28.
 - Shofawati ,Atina,(2019)," The Role of Digital Finance to Strengthen Financial Inclusion and the Growth of SME in Indonesia ", KnE Social Sciences ,Vol.15.
 - Sierra, J., Rodríguez-Conde, M.-J. The Microfinance Game: Experiencing the dynamics of financial inclusion in developing contexts (2021) International Journal of Management Education, 19 (3), art. no. 100540,
 - Singh, B.P., Kumari, A., Sharma, T., Malhotra, A. Financial inclusion, Pradhan Mantri Jan Dhan Yojna Scheme and economic growth:

-
- Evidence from Indian States (2021) Economic Notes, 50 (3), art. no. e12186
- Singh, S., Rohtash Financial inclusion growth in Haryana (2021) Indian Journal of Economics and Development, 17 (3), pp. 632-639.
 - Srikanth, M., Ranjani, K.S., Kalloor, V.J. Making digital financial inclusion a reality (2021) Economic and Political Weekly, 56 (36), pp. 14-17.
 - Tarafdar, M., & Davison, R. (2018), " Research in information systems: Intra-disciplinary and inter-disciplinary approaches " , Journal of the Association for Information Systems, vol. 19 iss.(6), p.p 523–551.
 - Updated estimates of the impact of COVID- 19 on global poverty: looking back at 2020 and the outlook for 2021, Christoph Lakner, Nishant Yonzan, Daniel Gerszon Mahler, R.Andres, Castaneda Aguilar and Haoyu Wu, January 2021. Available at: <https://blogs.worldbank.org/opendata/updated-estimates-impact-covid-19-global-poverty-looking-back-2020-and-outlook-2021>
 - Vasile, V., Panait, M., Apostu, S.-A. Financial inclusion paradigm shift in the postpandemic period. Digital-divide and gender gap (2021) International Journal of Environmental Research and Public Health, 18 (20), art. no. 10938, .
 - Verhoef, P. C., Broekhuizen, T., Bart, Y., Bhattacharya, A., Dong, J. Q., Fabian, N., & Haenlein, M. (2019). Digital transformation: A multidisciplinary reflection and research agenda. Journal of Business Research.
 - Vyas, V., Jain, P. Role of digital economy and technology adoption for financial inclusion in India (2021) Indian Growth and Development Review, 14 (3), pp. 302-324.

- World Bank operational response to COVID-19 (Corona virus) in East Asia and the pacific, 11 March 2021. Available at: <https://www.worldbank.org/en/region/eap/brief/world-banks-operational-response-to-covid-19-coronavirus-in-east-asia-and-the-pacific>
- Zou, F., Li, T., Zhou, F. Does the level of financial cognition affect the income of rural households? Based on the moderating effect of the digital financial inclusion index (2021) Agronomy, 11 (9), art. no. 1813, .