

تأثير التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي
دراسة ميدانية على البنوك التجارية في القاهرة الكبرى
The Impact of Financial Technology as a Mechanism to Enhance
Financial Inclusion
A Field Study on Commercial Banks in Greater Cairo

*** مصطفى حسين بدر الدين محمد ***

انجى وضاح حسن محمود **

(*) مصطفى حسين بدر الدين محمد: المعهد العالي لعلوم الحاسب ونظم المعلومات الإدارية بالتجمع الخامس

Email: m.hussein011@hotmail.com

(*) انجى وضاح حسن محمود: معهد المستقبل العالي للدراسات التكنولوجية المتخصصة (اكااديمية المستقبل)

Email: Engy.waddah@fa-hists.edu.eg

المستخلص:

شهد القطاع المالي بصفة عامة والقطاع البنكي بصفة خاصة نمواً كبيراً خلال العقود القليلة الماضية، إلا أن هناك شريحة عريضة من العملاء تخشى التعامل مع البنوك، حيث تفضل وضع الأموال في المنازل أو قيامهم بالإقراض من خلال الأفراد والعائلات بعيداً عن المنظومة البنكية لمعتقدات دينية تمنع التعامل مع البنوك لعدم التحقق من شرعيتها، أو حتى يصبحوا بعيدين عن الخضوع للضرائب التي قد تفرض عليهم، ذلك الموروث الثقافي عند المواطنين يكشف واحدة من أكبر التحديات التي تواجه خطط الشمول المالي التي يتبناها الجهاز المصرفي، حيث أن أغلب الأموال خارج الجهاز المصرفي تتعامل بالطريقة النقدية وتأتي التعامل من خلال البنوك، ولذلك هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، وتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بفرع بنوك (بنك مصر، البنك الأهلي، بنك CIB، بنك QNB، بنك القاهرة) بمحافظة القاهرة الكبرى، ولتحقيق هذا الهدف تم الاعتماد على عينة العشوائية الطبقية، حيث تم توزيع ٣٨٢ استمارة استقصاء على موظفي البنوك محل الدراسة، وتم استرداد ٣٤٧ إستمارة صالحة للإستخدام، بمعدل استجابة ٩٠%.

وتوصلت الدراسة إلي مجموعة من النتائج أهمها:

أ- وجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، حيث بلغ معامل التحديد $0.520 (R^2)$ وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 52% من التغيرات التي تطرأ على الشمول المالي، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

Abstract:

The financial sector in general and the banking sector in particular have witnessed tremendous growth over the past few decades, but there is a wide segment of customers who are afraid to deal with banks, as they prefer to place money in homes or to lend through individuals and families away from the banking system due to religious beliefs that prevent dealing with them. Banks do not verify their legitimacy, or until they become far from being subject to the taxes that may be imposed on them. This cultural heritage among citizens reveals one of the biggest challenges facing the financial inclusion plans adopted by the banking system, as most of the money outside the banking system is dealt with in cash and refuses to be dealt with. Through banks, therefore, the current study aimed to identify the nature of the impact of financial technology on financial inclusion in commercial banks in Greater Cairo. The study population consisted of all employees in bank branches (Bank of Egypt, National Bank, CIB Bank, QNB Bank, Cairo Bank) in Greater Cairo Governorate, and to achieve This goal was based on a stratified random sample, whwere 382 survey forms were distributed to employees of the banks under study, and 347 usable questionnaires were retrieved, with a response rate of 90%.

The study reached a set of results, the most Important of which are:

There is a positive Impact of financial technology on financial inclusion in commercial banks in Greater Cairo, where the coefficient of determination reached 0.520 (R^2), which indicates that financial technology can explain approximately 52% of the changes that occur in financial inclusion, while the The remainder may be due to random error or other factors not addressed in the current study.

مقدمة

باتت التكنولوجيا المالية من أهم الموضوعات في الإدارة الحديثة في السنوات القليلة الماضية، وذلك لإرتباطها بشكل مباشر بالتطورات الهائلة في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات (Information and Communication Technology) (ICT) وظهور الجيل الخامس G⁵ من ثورة الإتصالات والمعلومات واستعداد لإطلاق الجيل السادس G⁶ ، والمعتمد بشكل واضح على تكنولوجيا الذكاء الاصطناعي (AI – Artificial Intelligence) ومع ظهور العديد من شركات التكنولوجيا المالية العاملة في القطاعات المختلفة وتقديم المنتجات الرقمية في شكل تطبيقات رقمية للحصول على الخدمات عبر الإنترنت بات الشمول المالي جزءاً لا يتجزأ من الحياة اليومية، حيث تنامي الإعتماد على التقنيات الرقمية بشكل أساسي وما تحققه من مزايا إقتصادية واجتماعية وتعزيز انتشار التجارة الإلكترونية E-Commerce والشركات الناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات وفتح أسواق عالمية لخلق فرص الإستثمارات. (عبدالرحمن وآخرون، ٢٠٢٣).

كما ازداد إهتمام واضعي السياسات، والحكومات والمنظمات الدولية ومنظمات القطاع الخاص بمفهوم الشمول المالي خلال السنوات الماضية، مع تزايد في عدد الدراسات التي تستعرض تطور منظومة الشمول المالي وتحقيق مستويات نمو اقتصادية 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 اهتمام العديد من المنظمات الدولية وصانعي السياسات، لقدرته على معالجة العديد من المشكلات ولاسيما لذوي الدخل المحدود، فضلاً عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الإستقرار المالي والاقتصادي، لذلك إتجهت الدول نحو العمل على تحقيقه إهداء بنجاح عدد من الدول المتقدمة في امتلاك القدرة على تحقيق نسب عالية للشمول المالي (السيد ومنصور، ٢٠٢٣).

وبناء عليه سعت الدراسة إلى التعرف على طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

أولاً: مصطلحات الدراسة

أ- المتغير المستقل: التكنولوجيا المالية

هى إبتكار مالي متاح بواسطة التكنولوجيا يمكن أن ينتج عنه نماذج أعمال تجارية، تطبيقات تقنية عمليات ومنتجات جديدة، حيث تكون لها تأثير مادي مرتبط بذلك على الأسواق المالية والمؤسسات والقدرة على توفير الخدمات المالية (Bank for International Settlements, 2018).

ب- المتغير التابع: الشمول المالي

تمكين الأفراد بغض النظر عن مستوى دخلهم من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية اللازمة لتعزيز سبل عيشهم (Ibrahim and Aliero, 2020).

لتحديد أبعاد الشمول المالي تم الاعتماد على دراسة كلاً من (Nguyen, 2020; Ahamed and Mallick, 2019; Akileng, et al., 2018; Abel Mutandwa and Le Roux, 2018)، حيث أشارت هذه الدراسات إلى أن أبعاد الشمول المالي تتمثل فى ثلاثة أبعاد هى (الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، وفيما يلي مزيد من الايضاح حول كل بُعد من هذه الأبعاد:

١. الوصول إلى الخدمات المالية

يشير الوصول إلى الخدمات المالية إلى إمكانية وصول الخدمات المالية التي تقدمها البنوك ومؤسسات التمويل الأخرى إلى أكبر شريحة من الأفراد، ويتطلب تحديد مستوى الوصول إلى الخدمات المالية ضرورة تحديد العوائق المحتملة، وتحليلها، والتي تحد من القدرة على فتح حساب بنكي، واستخدامها كالتكلفة والموقع الجغرافي، ومدى البعد عن نقاط الخدمات البنكية (مسلم وآخرون، ٢٠٢١).

٢. جودة الخدمات المالية

تعد عملية وضع معايير محددة لقياس جودة الخدمات المالية تحدياً كبيراً بالنسبة للمؤسسات المالية، ومع انتقال مفهوم الشمول المالي إلى صدارة جدول أعمال الدول النامية كان لا بد من تركيز الجهود على تحسين وصول الأفراد إلى الخدمات المالية باختلاف البلد، ونوع الخدمات المالية، إضافة إلى ذلك تؤثر العديد من العوامل على جودة الخدمات المالية، ونوعيتها كتكلفة الخدمات، وفعالية آلية التعويض، ووعي المستهلك، فضلاً عن الكفالات المالية وخدمات حماية المستهلك، وشفافية المنافسة في السوق. (Chinoda and Kapingura, 2023)

٣. استخدام الخدمات المالية

أى مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المالية، والذي يتطلب جمع المعلومات اللازمة حول الاستخدام المنتظم للخدمات خلال فترة زمنية معينة (AFI., 2017). ويمكن تقسيم هذه الخدمات إلى نوعين أساسيين، هما: النوع الأول: خدمات بنكية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) وتقوم على تقديم خدمات بنكية كالحالات ودفع الفواتير من خلال تطبيقات البنكية على الهاتف المحمول أو الإنترنت، والنوع الثاني: خدمات مالية عبر الهاتف المحمول (Mobile Money) من خلال تقديم خدمات شبيهة للخدمات البنكية، تتم من خلال الهاتف المحمول، وتقوم بها مؤسسات غير بنكية كشركات الإتصالات (مسلم وآخرون، ٢٠٢١).

ثانياً: الدراسات السابقة

استعرض الباحثان في هذا الجزء الدراسات ذات الصلة بموضوع الدراسة ، وذلك من خلال العلاقات الإرتباطية التي تناولتها الدراسات السابقة لبناء فروض الدراسة، وصولاً للفجوة البحثية، وأخيراً نموذج الدراسة، وقد قام الباحثان بتقسيم الدراسات السابقة إلى:

١- الدراسات السابقة التي تناولت التكنولوجيا المالية

هدفت دراسة (Aloulou et al., 2024) إلى مناقشة الموقف الإيجابي لدولة الإمارات العربية المتحدة تجاه التحول الرقمي للقطاع المالي وتطوير التكنولوجيا المالية من خلال العديد من المنتجات والخدمات الجديدة مثل Metaverse والذكاء الاصطناعي، وتم استخدام منهج البحث الكمي باستخدام بيانات ٢٦٠ هيئة مصرفية في الإمارات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن اعتماد التكنولوجيا المالية كان له تأثير إيجابي على القدرة التنافسية والأداء للقطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة خلال فترة انتشار فيروس كورونا (كوفيد-١٩)، وأخيراً تشير الدراسة إلى أن التنفيذ المناسب للتكنولوجيا المالية والمواءمة مع إدارة التكنولوجيا تؤثر بشكل مباشر على أداء القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة في الأوقات الصعبة.

كما سعت دراسة (Razzaq, 2024) إلى تحديد الدور المحوري للتكنولوجيا المالية والموارد الطبيعية والحرية الاقتصادية في تشكيل مسار النمو الاقتصادي في شرق دول آسيا بين عامي ٢٠٠٠ و٢٠٢٠. وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية والحرية الاقتصادية والموارد الطبيعية على النمو الاقتصادي في دول شرق آسيا، وإن كان بدرجات متفاوتة، كما أشارت

الدراسة إلى إن التحسن بنسبة نقطة مئوية واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى تعزيز النمو الاقتصادي بنسبة ٠.١٠٢%.

كذلك حاولت دراسة (Chhaidar et al., 2023) تحديد طبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والأداء المالي، وتستكشف ما إذا كان حجم البنك يمكن أن يؤثر على الأداء في سياق التحول الرقمي (الرقمنة). وتكونت عينة الدراسة في ٢٣ بنكاً أوروبياً في فترة تتراوح من ٢٠١٠ إلى ٢٠١٩، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية مرتبطة بشكل إيجابي بربحية البنك، مما يستنتج أنه كلما زاد انخراط البنوك في المجال الرقمي زادت الربحية. كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن حجم البنك هو عامل معتدل في التأثير على العلاقة بين الاستثمارات الرقمية والربحية. وبالتالي، تستفيد البنوك الأكبر حجماً بشكل أكبر من الاستثمارات في التكنولوجيا المالية من أجل تحسين أدائها.

بينما هدفت دراسة (Baker et al., 2023) إلى التعرف على أثر التكنولوجيا المالية على تحسين الأداء المالي، تتناول هذه الدراسة أهم التقنيات المالية التي تتبناها البنوك لتحسين أدائها المالي. يتكون مجتمع الدراسة من البنوك التجارية المدرجة في بورصة عمان وسوق أبو ظبي للأوراق المالية، ويتضمن معلومات وبيانات مالية من عام ٢٠١٢ إلى عام ٢٠٢٠. تم توزيع ١١٥ استمارة استقصاء، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي على كل من إجمالي الودائع وصافي الأرباح.

وفي نفس السياق هدفت دراسة (Alkhawaldeh et al., 2023) إلى قياس العلاقة بين تبني التكنولوجيا المالية والرضا المالي والأداء المالي لدى المستهلكين، تكونت عينة الدراسة من ٥٠٠ شركة صغيرة ومتوسطة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن اعتماد التكنولوجيا المالية يؤثر بشكل إيجابي على الأداء المالي، في حين أن الرضا المالي يتوسط العلاقة بين اعتماد التكنولوجيا المالية والأداء المالي.

٢- الدراسات السابقة التي تناولت الشمول المالي

هدفت دراسة (Menza et al., 2024) إلى التحقيق في تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في إثيوبيا خلال هذا العصر الاقتصادي الرقمي، تم جمع البيانات الثانوية من تسعة بنوك تجارية (وحدات لوحة) من عام ٢٠١٥ إلى عام ٢٠٢٠. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن أجهزة

الصراف الآلى والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ونقاط البيع والخدمات المصرفية للوكلاء لها تأثير إيجابي على الشمول المالي.

كما سعت دراسة (Elkmash, 2023) إلى التعرف على أثر الشمول المالي فى القطاع المصرفي ومن ثم النمو الإقتصادي في مصر في الفترة من ٢٠١٤ حتى ٢٠١٩ من خلال استخدام ماكينات الصراف الآلى لكل ١٠٠٠ فرد، القروض لكل ١٠٠٠ فرد، وعدد البنوك التجارية لكل ١٠٠٠ فرد كمقاييس للشمول المالي واستخدم العائد على حقوق المساهمين، العائد على الأصول كمقاييس لربحية البنوك واستخدام الناتج المحلي الاجمالي كمقياس للنمو الإقتصادي، واعتمدت الباحثتان على تحليل كمي إحصائي باستخدام برنامج Stata لتحليل متغيرات تم اشتقاقها من البنك الدولي والبنك المركزي المصري وصندوق النقد الدولي. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام ماكينات الصراف الآلى لكل ١٠٠٠ فرد، القروض لكل ١٠٠٠ فرد ذات دلالة معنوية ايجابية في النموذجين الأول والثاني فيما يتعلق بالعائد على حقوق المساهمين، العائد على الأصول بينما عدد البنوك التجارية لكل ١٠٠٠ فرد ذات دلالة معنوية سلبية على ربحية البنوك، كما توصلت الدراسة إلى أن جميع مقاييس الشمول المالي المستخدمة ذات دلالة معنوية ايجابية على الناتج المحلي الإجمالي.

كذلك حاولت دراسة (حسن وآخرون، ٢٠٢٣) معرفة أثر التحول الرقمي على تطبيق سياسات الشمول المالي في المنظمات، اعتمدت هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي للوصول إلى أهدافها المحددة ، وتمثل مجتمع الدراسة في قطاع البترول وتم تحديد الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة) إيجاس كأحد شركات قطاع البترول والبالغ عدد موظفيها ١٨٠٠ موظف منهم ٥٠ مدير في الإدارة العليا و ٧ نواب لرئيس الشركة، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن واقع التحول الرقمي لدى الشركة المصرية القابضة للغازات الطبيعية (شركة إيجاس) 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 إلى ضرورة اعتماد إجراءات تنظيمية تساهم في تطبيق الإدارة الإلكترونية المواكبة للتحول الرقمي وتعزيز 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.

بينما سعت دراسة (Chinoda & Kapingura, 2023) إلى التعرف على تأثير الشمول المالي والمنافسة المصرفية على استقرار البنوك في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، للفترة من ٢٠١٤ إلى ٢٠٢٠، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الشمول المالي له علاقة إيجابية قوية مع استقرار البنك (z-Score) وعلاقة سلبية مع القروض المتعثرة، كما وجدت الدراسة أيضًا تأثيرًا سلبيًا لمنافسة البنوك على استقرار البنوك، ووصت الدراسة إلى اتخاذ تدابير استراتيجية للحفاظ على استقرار البنوك مثل استكمال الشمول المالي بمحو الأمية المالية وتعزيز المنافسة المصرفية.

٣- الدراسات السابقة التي تناولت العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي

هدفت دراسة (Mohd et al., 2024) إلى تحليل الأدوار التي تلعبها التكنولوجيا المالية الإسلامية في تعزيز الشمول المالي للحصول على فهم شامل للتكنولوجيا المالية في ماليزيا. يعتمد النهج التحليلي النوعي المستخدم في هذه الدراسة على مجموعة واسعة من المصادر، مثل إطار الشمول المالي للبنك المركزي الماليزي ٢٠٢٣-٢٠٢٦، والأوراق الرسمية حول التكنولوجيا المالية، وموقع بنك نيجارا ماليزيا، والمقالات الصحفية ذات الصلة. وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن قطاع التكنولوجيا المالية الإسلامية في ماليزيا أعطى الأولوية لتمكين الشركات الصغيرة والمتوسطة الحجم، والسكان الذين لا يتعاملون مع البنوك، والمجتمعات المهمشة، والقطاعات الضعيفة لتشجيع الشمول المالي في ماليزيا.

كما سعت دراسة (Kamau & Aduda, 2024) إلى تقييم تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في كينيا، بلغ عدد سكان الدراسة ٢٥.٠٠٠.٠٠٠ من السكان البالغين في كينيا الذين يتفاعلون مع التكنولوجيا المالية بدرجات مختلفة. جمعت الدراسة بيانات ثانوية ربع سنوية بشأن الشمول المالي والتكنولوجيا المالية من قاعدة بيانات بنك الكويت المركزي وقاعدة بيانات هيئة الاتصالات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية لها تأثير إيجابي على الشمول المالي.

كذلك حاولت دراسة (Hapsari & Puspitasari, 2024) استكشاف مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جاوة الغربية في إندونيسيا، وتم تطبيق الدراسة في قطاع الشركات الصغيرة والمتوسطة في جاوة الغربية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية ليس لها تأثير على الشمول المالي.

بينما سعت دراسة (صراح وآخرون، ٢٠٢٣) إلى تبني التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي على عينة عشوائية من عملاء البنك الوطني الجزائري لمعرفة دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر إيجابياً ومعنوياً على جميع الأبعاد المكونة للشمول المالي، وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية من أهم الآليات المناسبة لتطبيق وتعزيز الشمول المالي.

٤- التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

من خلال العرض السابق للدراسات السابقة في التعرف على طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى يمكن إستخلاص النتائج التالية:

أ- جاءت هذه الدراسة متممة لما سبقها من الدراسات، في الوقوف على توضيح لتأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة ، ونظراً لقلّة الدراسات العربية في هذا الموضوع فإن هذه الدراسة تعد إسهاماً في هذا المجال.

ب- أستفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة في الإطلاع على النتائج التي توصلت إليها لإغناء الدراسة الحالية عن الجوانب التي لم تتناولها تلك الدراسات إضافة إلى أنه سوف يتم مقارنتها مع نتائج الدراسة الحالية.

ج- كما أن أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هي أنها تناولت التكنولوجيا المالية من مداخل مختلفة، فقد تناولتها الدراسات السابقة في أداء القطاع المصرفي كدراسة (Aloulou et al., (2024، وفي تشكيل مسار النمو الاقتصادي كدراسة Razzaq, (2024)، وفي الأداء المالي كدراسة (Chhaidar et al., (2023، أما بالنسبة للمتغير التابع المتمثل في الشمول المالي فقد تناولته الدراسات السابقة في النمو الإقتصادي كدراسة (Elkmash, (2023، وفي التحول الرقمي كدراسة حسن وآخرون، (٢٠٢٣)، وفي المنافسة المصرفية كدراسة (Chinoda & Kapingura, (2023، وكذلك الأمر في الدراسات السابقة التي جمعت بين متغيرات الدراسة فقد أختلفت معهم الدراسة الحالية في مجال التطبيق كدراسة (Mohd et al., (2024 والتي تم تطبيقها في ماليزيا، ودراسة (Kamau & Aduda, (2024 والتي تم تطبيقها في كينيا، ودراسة (Hapsari & Puspitasari, (2024 والتي تم تطبيقها في الشركات الصغيرة والمتوسطة في جاوة

الغربية في إندونيسيا، بينما تناولت الدراسة الحالية تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

د- وأخيراً يمكن القول أن الدراسة الحالية تختلف عن الدراسات السابقة من حيث الهدف والمجال:

- فمن حيث الهدف: فقد هدفت إلى التعرف على تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.
- أما من حيث المجال: فتم تطبيقها في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى محل الدراسة، وهو مجال لم يتم الجمع بينه وبين متغيرات الدراسة بالدراسات السابقة، ولذلك جاءت هذه الدراسة لسد هذه الفجوة والربط بين هذه المتغيرات.

ثالثاً: الدراسة الإستطلاعية

قام الباحثان بإجراء دراسة استطلاعية بهدف التعرف على تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، وقاموا بعمل مقابلات مباشرة وتوجيه أسئلة مفتوحة مع موظفي البنوك الخمسة محل الدراسة (حيث قاما بمقابلة ٨ موظفين في كل بنك من البنوك الخمسة بمختلف مستوياتهم الإدارية)، وبذلك تم مقابلة ٤٠ موظف في الفترة من ٢٠٢٤/٤/١٥ إلى الفترة ٢٠٢٤/٤/٣٠، وذلك من خلال عينة ميسرة للباحثان، وفيما يلي يوضح الجدول رقم (١) أسئلة الدراسة الإستطلاعية التي تم توجيهها لتلك الفئة:

جدول رقم (١) أسئلة الدراسة الإستطلاعية

| م | العبارات |
|---|---|
| ١ | تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته؟ |
| ٢ | تتوافر خدمة الرد المباشر لأي استفسار من العملاء حول استخدام الخدمة البنكية؟ |
| ٣ | أري أن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك ليس طويل؟ |
| ٤ | يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية التي تساهم في تقديم خدمات مالية عالية الجودة؟ |
| ٥ | يجري البنك تحديثات على خدماته الإلكترونية؟ |

المصدر: من إعداد الباحثان إستناداً إلى الدراسات السابقة.

وكانت نتائج الدراسة الإستطلاعية كما يلي:

أشارت الغالبية العظمى إلى أن معاملات البنوك التجارية محل الدراسة تتطلب ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته، بينما أشارت الغالبية العظمى من موظفي البنوك التجارية محل الدراسة إلى توافر خدمة الرد المباشر لأي استفسار من العملاء حول استخدام الخدمات البنكية، وأخيراً يري معظم موظفي البنوك التجارية محل الدراسة أن متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في البنك لتلقي الخدمة المطلوبة قد يتجاوز النصف ساعة، مما يشير إلى ضعف مستوى التكنولوجيا المالية المستخدم في البنوك محل الدراسة.

أما بالنسبة لمدى اعتماد البنوك التجارية محل الدراسة على التكنولوجيا المالية التي تساهم في تقديم خدمات مالية عالية الجودة، فقد وافقت الغالبية العظمى من موظفي البنوك محل الدراسة على هذه العبارة، بينما أشارت الغالبية العظمى بأن البنك لا يجري تحديثات على خدماته الإلكترونية بصفة مستمرة ودورية، مما يشير إلى أن الشمول المالى كان دون المستوى المأمول.

وبناءً على الظواهر السابقة يسعى الباحثان فى التعرف على ما إذا كان إنخفاض مستوى الشمول المالى فى البنوك التجارية محل الدراسة قد يرجع إلى أن سعى هذه البنوك كان دون المستوى المأمول فى استخدامهم للتكنولوجيا المالية، ولذلك تأتى الحاجة إلى هذه الدراسة للتعرف على تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالى فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى.

رابعاً: مشكلة وتسائلات الدراسة

شهد القطاع المالى بصفة عامة والقطاع البنكي بصفة خاصة نمواً هائلاً خلال العقود القليلة الماضية، إلا أن هناك شريحة عريضة من العملاء تحشى التعامل مع البنوك، حيث تفضل وضع الأموال فى المنازل أو قيامهم بالإقراض من خلال الأفراد والعائلات بعيداً عن المنظومة البنكية لمعتقدات دينية تمنع التعامل مع البنوك لعدم التحقق من شرعيتها، أو حتى يصبحوا بعيدين عن الخضوع للضرائب التي قد تفرض عليهم، ذلك الموروث الثقافى عند المواطنين يكشف واحدة من أكبر التحديات التي تواجه خطط الشمول المالى التي يتبناها الجهاز المصرفي، حيث تواجه البنوك صعوبة بالغة فى تغيير ذلك الموروث الثقافى، ولذلك لابد من تولد الثقة لدى المواطنين فى المعاملات البنكية عبر البنوك بدلاً من تعاملهم نقداً، ولا شك أن ضخامة حجم النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي ترجع إلى ضخامة حجم الاقتصاد الغير رسمي، حيث أن أغلب الأموال خارج الجهاز المصرفي تتعامل بالطريقة النقدية وتأتى التعامل من خلال البنوك، كما أن هناك بعض

القلق من عدم قدرة الخدمات التي يقدمها القطاع البنكي على إحتواء وإدراج كل قطاعات السكان في عملياتها وخدماتها، خاصة قطاعات المجتمعات الفقيرة الغير قادرة على الوصول والإدراج في الخدمات البنكية الأساسية، ولذلك سعت الدراسة للوقوف على تأثير استخدام التكنولوجيا المالية في تقديم خدمات مصرفية رقمية عبر الإنترنت تتسم بالسهولة والبساطة في الاستخدام وتلبية الاحتياجات المختلفة لشرائح العملاء المختلفة، وتعزيز تجربة العميل في الإستمرار في استخدامها أو الترشيح للآخرين لجودة الخدمة مما يؤدي إلى إرتفاع مستوى الرضاء عن هذه الخدمات. وبناءً عليه يمكن إيضاح مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي: ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى؟

ويتفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

التساؤل الفرعي (١/١): ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى؟

التساؤل الفرعي (١/٢): ما طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى؟

التساؤل الفرعي (١/٣): إلى أي مدى تؤثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى؟

خامسًا: أهداف الدراسة

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف الآتية:

الهدف الرئيس: التعرف على طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف فرعية:

الهدف الفرعي (١/١): قياس تأثير التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الهدف الفرعي (١/٢): تحديد طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الهدف الفرعي (١/٣): التوصل إلى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

سادسًا: فروض الدراسة

تتمثل فروض الدراسة في الآتي:

الفرض الرئيس: يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالى في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

ويتفرع من هذا الفرض عدة فروض فرعية:

الفرض الفرعي (١/١): يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الفرض الفرعي (١/٢): يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الفرض الفرعي (١/٣): يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

سابعًا: أهمية الدراسة

تظهر أهمية الدراسة من خلال أهمية الموضوع ذاته، إذ تعد التكنولوجيا المالية من الموضوعات المؤثرة في عالم الإدارة بوجه عام وفي الإدارة المالية بشكل خاص، كما ترجع أهمية هذه الدراسة إلى النقاط التالية:

أ- أهمية الدراسة علي المستوى الأكاديمي:

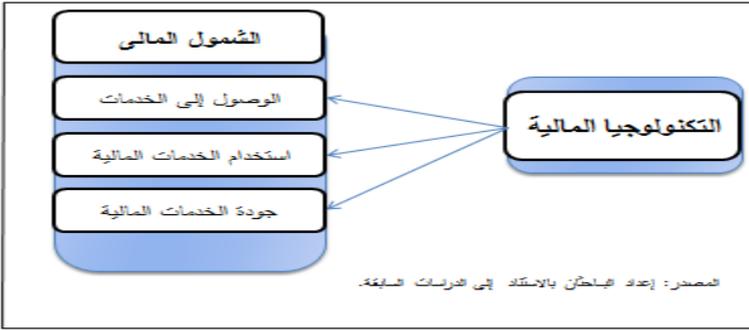
- تناول الدراسة مجموعة من المفاهيم الحديثة في مجال الإدارة، التي تحظى بإهتمام الممارسين والباحثين في الوقت الحاضر، وتوفر نتائج هذه الدراسة معلومات حديثة عن واقع التكنولوجيا المالية، وكذلك الشمول المالى، وبالتالي يستطيع الباحثين أن يطلعوا على نتائج هذه الدراسة والاستفادة منها.

ت- أهمية الدراسة علي المستوى التطبيقي:

- للعاملين في المجال المالي بصفة عامة، وبصفة خاصة لوضعي السياسات ومنتخذي القرار في البنوك التجارية بالقاهرة الكبرى محل الدراسة، كلاً يستفيد في مجاله من نتائج هذه الدراسة.

ثامناً: الإطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيرات الدراسة

تحاول هذه الدراسة أن تدرس الإطار المفاهيمي الموضح في الشكل رقم (1) الآتي:



شكل رقم (1) الإطار المفاهيمي للعلاقة بين متغيرات الدراسة

تاسعاً: حدود الدراسة

الحدود الموضوعية: تأثير التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الحدود المكانية: البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الحدود البشرية: تم تطبيق الدراسة علي موظفي البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

الحدود الزمنية: تم إجراء الدراسة في عام ٢٠٢٤.

عاشراً: منهجية الدراسة

تستند الدراسة على الفلسفة الوضعية، وتعتمد على المدخل الإستنباطي الذي يقوم على جمع البيانات، واخضاعها للمعالجة الإحصائية واستخلاص النتائج منها لاختبار الفروض، بهدف الإنتهاء إلى وصف علمي دقيق ومتكامل للمشكلة محل الدراسة، وتمثل منهج الدراسة في المنهج الكمي، أما أسلوب الدراسة فتم من خلال Survey، وتشمل منهجية الدراسة تحديد كل من إطار مجتمع وعينة الدراسة ونوع ومصادر جمع البيانات كما يلي:

١ - مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع الموظفين بفروع بنوك (بنك مصر، البنك الأهلي، بنك CIB، بنك QNB، بنك القاهرة) بمحافظة القاهرة الكبرى، وأقتصرت الدراسة علي خمسة بنوك تجارية في القاهرة الكبرى، كونهم يمثلون نسبة ٧١.١% من إجمالي الحصة السوقية لباقي البنوك التجارية بالقاهرة الكبرى^١، كما يقدر عدد مفردات مجتمع الدراسة (٤٧٣٠٠)، حيث يوضح الجدول التالي رقم (٢) أعداد الموظفين في مجتمع الدراسة:

جدول رقم (٢) أعداد الموظفين في البنوك التجارية بالقاهرة الكبرى

| م | البنك | عدد الفروع | عدد الموظفين | الحصة السوقية | نسبة موظفي البنك إلى إجمالي موظفي البنوك في القاهرة الكبرى (النسبة مئوية %) | عدد الإستثمارات التي سيتم توزيعها |
|---|--------------|------------|--------------|---------------|---|-----------------------------------|
| ١ | البنك الأهلي | ١٨٦ | ١٦٠٠٠ | ٣٧.٩% | ٣٣.٨ | ١٢٩ |
| ٢ | بنك مصر | ١٧٨ | ١٤٠٠٠ | ١٩.٦% | ٢٩.٦ | ١١٣ |
| ٣ | بنك CIB | ٨٩ | ٤٥٠٠ | ٦.١% | ٩.٥ | ٣٦ |
| ٤ | بنك القاهرة | ٥٨ | ٧٠٠٠ | ٢.٩% | ١٤.٨ | ٥٧ |
| ٥ | بنك QNB | ١٤٢ | ٥٨٠٠ | ٤.٦% | ١٢.٣ | ٤٧ |
| | الإجمالي | ٦٥٣ | ٤٧٣٠٠ | ٧١.١% | ١٠٠% | ٣٨٢ |

المصدر: تقرير إدارة الشؤون المصرفية، الإدارة العامة للرقابة علي البنوك، البنك المركزي المصري، لعام (٢٠٢٣).

٢ - عينة الدراسة

تعتمد الدراسة علي أسلوب العينة بدلاً من أسلوب الحصر الشامل، وذلك نظرًا لكير حجم مجتمع الدراسة، وفي ظل قيود الوقت والتكلفة أقتصرت الدراسة علي خمسة بنوك تجارية في القاهرة الكبرى، يمثلون نسبة ٧١.١% من إجمالي الحصة السوقية للبنوك التجارية بالقاهرة الكبرى، ولتحديد حجم العينة تم إتباع الخطوات التالية:

١ وفقاً لتقرير إدارة الشؤون المصرفية، الإدارة العامة للرقابة علي البنوك، البنك المركزي المصري، لعام (٢٠٢٣).

- استخدام الصيغة الرياضية الخاصة بتقدير حجم العينة في حالة اختبار فروض، وذلك بما يتفق مع طبيعة فروض الدراسة الحالية، وهي كالتالي (إدريس ، ٢٠١٢):

$$n = \frac{N (Z)^2 P(1-P)}{N (e)^2 + (Z)^2 P(1-P)}$$

- وبالتعويض في المعادلة السابقة فإن حجم العينة بلغ 384 مفردة وذلك على النحو التالي :

$$n = \frac{47300 (1.96)^2 * \%50(1-\%50)}{47300 (0.05)^2 + (1.96)^2 * \%50 (1-\%50)} = 382 \text{ Cases}$$

كما يوضح الجدول رقم (٣) التالي عدد الإستثمارات المستردة في كل بنك من البنوك الخمسة محل الدراسة:

جدول رقم (٣) الإستثمارات المستردة

| م | البنك | عدد الإستثمارات التي سيتم توزيعها | عدد الاستثمارات المستردة | نسبة الإستجابة |
|---|--------------|-----------------------------------|--------------------------|----------------|
| ١ | البنك الأهلي | ١٢٩ | ١٢١ | ٩٣.٨ |
| ٢ | بنك مصر | ١١٣ | ١٠٣ | ٩١.٢ |
| ٣ | بنك CIB | ٣٦ | ٣٢ | ٨٨.٩ |
| ٤ | بنك القاهرة | ٥٧ | ٥١ | ٨٩.٥ |
| ٥ | بنك QNB | ٤٧ | ٤٠ | ٨٥.١ |
| | الإجمالي | ٣٨٢ | ٣٤٧ | ٩٠.٨ |

المصدر: من إعداد الباحثان.

٣- نوع العينة وطريقة اختيارها:

تم الإعتماد على العينة العشوائية الطبقية في تحديد مفردات الدراسة، نظرًا لإختلاف أعداد الموظفين في كل طبقة، ولمراعاة أن يتاح لكل مفردة من مفردات مجتمع الدراسة نفس الفرص المتكافئة

للإختبار فى العينة، حيث تم تقسيم مجتمع الدراسة إلى خمسة طبقات : أي أن يمثل كل بنك من البنوك الخمسة محل الدراسة طبقة من طبقات مجتمع الدراسة، كما تم تحديد حجم العينة فى كل طبقة أو مجموعة وفقاً للوزن النسبى لكل فئة فى مجتمع الدراسة، وتم تحديد عدد الموظفين فى كل بنك باستخدام طريقة التوزيع المتناسب (وفقاً للوزن النسبى لكل بنك).

٤- وحدة المعاينة

تتمثل فى العاملين فى البنوك التجارية الخمسة محل الدراسة (بنك مصر، البنك الأهلى، بنك CIB، بنك QNB، بنك القاهرة) بالقاهرة الكبرى.

الحادى عشر: أنواع البيانات المطلوبة ومصادر الحصول عليها

أ- **البيانات الثانوية:** تعتمد الدراسة على مراجعة الدراسات والرسائل العلمية السابقة ذات العلاقة بالدراسة الحالية، بالإضافة إلى أنها تعتمد على البيانات الإحصائية والتقارير المتاحة، وعلى جمع وتحليل البيانات والمعلومات الواردة فى الكتب والأطروحات والرسائل والدوريات العلمية العربية والأجنبية المرتبطة بموضوع الدراسة.

ب- **البيانات الاولية:** وهى البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية، والتي تم جمعها من خلال عمل استمارة التي تم إعدادها بناء على مقاييس مستخدمة فى الدراسات السابقة، وتم توزيعها على العاملين فى البنوك التجارية الخمسة محل الدراسة.

الثانى عشر: الدراسة الميدانية واختبار الفروض

يتناول الباحثان فى هذا الجزء تحليل وتفسير نتائج التحليل الإحصائى، يلي ذلك إختبار فروض الدراسة، ثم عرض ومناقشة نتائج الدراسة.

أ- ثبات وصدق المحتوى لمتغيرات الدراسة

وفى هذا الإطار تم استخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbachs باعتبارها أكثر أساليب تحليل الإعتماضية دلالة فى تقييم درجة التناسق الداخلى بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للإختبار، وفى تحديد مدى تمثيل مجتمعات أو بنود المقياس الخاضع للإختبار، وفى تحديد مدى تمثيل مجتمعات أو بنود المقياس للخاصية Construct محل الدراسة، وتتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (صفر)، (١) فكلما أقتربت من الواحد الصحيح دللت على وجود ثبات عالى، وكلما إقتربت من الصفر دللت على عدم وجود ثبات.

جدول رقم (٤) معامل الثبات والصدق الذاتي

| معامل الصدق الظاهري | معامل الفا كرونباخ | عدد العبارات | التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي |
|---------------------|--------------------|--------------|--|
| ٠.٩٥٧ | .917 | ٨ | التكنولوجيا المالية |
| ٠.٩٣٩ | .883 | ٤ | الوصول إلى الخدمات المالية |
| ٠.٩١٧ | .841 | ٤ | استخدام الخدمات المالية |
| ٠.٩١٦ | .839 | ٤ | جودة الخدمات المالية |
| ٠.٩٦٤ | .931 | ١٢ | الشمول المالي |
| ٠.٩٧٦ | .954 | ٢٠ | إجمالي متغيرات الدراسة |

المصدر: إعداد الباحثان إتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٤): أن الباحثان قام بإستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ ، لقياس ثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة ، وقد تبين أن معامل ألفا كرونباخ لأجمالى متغيرات الدراسة قد بلغ (٠.٩٥٤) مما يدل على الثبات المرتفع لعينة الدراسة، الأمر الذى انعكس أثره على الصدق الذاتي (٠.٩٧٦)، هذا وقد سجل أعلى ثبات لمحتوى أبعاد الدراسة في: الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، بمعاملات ثبات (931)، (917)، (883)، (841)، (839) على الترتيب، وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث أنها أكبر من ٠.٦0 وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا كرونباخ، ومن ثم يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لمسارتها.

ب- المقاييس الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة

قام الباحثان بإجراء الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، ويشمل الإحصاء الوصفي كل من: المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل الإختلاف المعياري، والترتيب علي أساس القيم الأقل تشتتاً أو الأكثر تجانساً، وذلك لتحديد خصائص مفردات عينة الدراسة من حيث مدي الموافقة علي الأبعاد، هذا وتشير معظم الدراسات إلي فئات المتوسط المرجح وفقاً لمعايير الموافقة وعدم الموافقة في إطار مقياس ليكرت Likert scale المستخدم بهذه الدراسة كما يلي:

قيم المتوسط المرجح والإتجاه الخاص بمقياس ليكارت الخماسى

| قوة الإتجاه | الإتجاه | المتوسط المرجح |
|-------------|------------------|-----------------|
| ضعيف | غير موافق تماماً | من ١,٠ إلى ١,٧٩ |
| | غير موافق | من ١,٨ إلى ٢,٥٩ |
| متوسط | محايد | من ٢,٦ إلى ٣,٣٩ |
| | موافق | من ٣,٤ إلى ٤,١٩ |
| قوي | موافق تماماً | من ٤,٢ إلى ٥,٠ |

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعاملات الأختلاف للعبارات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة وكذلك النتائج كما يلي:

جدول رقم (٥) الإحصاء الوصفي لمتغير التكنولوجيا المالية

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الإنحراف المعياري | معامل الإختلاف النسب مئوية % | الترتيب |
|---|---|-----------------|-------------------|------------------------------|---------|
| ١ | يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية التي تساهم في تقديم خدمات مالية عالية الجودة. | 3.8790 | 1.2056 | 0.311 | 2 |
| ٢ | يجري البنك تحديثات على خدماته الإلكترونية. | 3.8473 | 1.2103 | 0.315 | 5 |
| ٣ | تساهم التكنولوجيا المالية في تسهيل المعاملات واختصار وقت الحصول على الخدمة. | 3.8386 | 1.1765 | 0.306 | 6 |
| ٤ | يملك البنك الذي أتعامل معه تجهيزات تقنية حديثة. | 3.8674 | 1.1554 | 0.299 | 4 |
| ٥ | يملك البنك الذي أتعامل معه البنية التحتية اللازمة لتطبيق التكنولوجيا المالية. | 3.7896 | 1.2302 | 0.325 | 7 |
| ٦ | يقدم البنك الذي أتعامل معه خدماته عن طريق الإنترنت. | 3.9366 | 1.0706 | 0.272 | 1 |
| ٧ | يتيح البنك الذي أتعامل معه خدمات الدفع الإلكتروني. | 3.7464 | 1.2302 | 0.328 | 8 |
| ٨ | يعتمد البنك الذي أتعامل معه على برامج تقنية رقمية في تسيير خدماته. | 3.8732 | 1.1358 | 0.293 | 3 |
| | المتوسط العام | 3.8473 | .93643 | 0.243 | |

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (٥) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لمتغير التكنولوجيا المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (3.8473) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (0.243)، تقدم البنوك خدماتها عن طريق الإنترنت، كذلك تعتمد البنوك محل الدراسة

على التكنولوجيا المالية التي تساهم في تقديم خدمات مالية عالية الجودة، أيضاً تعتمد البنوك محل الدراسة على برامج تقنية رقمية في تسيير خدماته.

جدول رقم (٦) الإحصاء الوصفي لُبُعد الوصول إلى الخدمات المالية

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف النسب مئوية % | الترتيب |
|----|---|-----------------|-------------------|------------------------------|---------|
| ١ | تتوافر صرافات آلية بشكل كاف مما يسهل الوصول للخدمات البنكية. | 3.8357 | 1.18716 | 0.310 | 4 |
| ٢ | تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته. | 4.0490 | 1.03991 | 0.257 | 2 |
| ٣ | سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية. | 4.0893 | .96204 | 0.235 | 1 |
| ٤ | يُسم الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية. | 3.9741 | 1.05453 | 0.265 | 3 |
| -- | المتوسط العام | 3.9870 | .91522 | 0.230 | -- |

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (٦) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لُبُعد الوصول إلى الخدمات المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (3.9870) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (3.9870)، وبالتالي يمكن القول أن سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية، كما تتطلب المعاملات في البنوك محل الدراسة ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته.

جدول رقم (٧) الإحصاء الوصفي لُبُعد استخدام الخدمات المالية

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | معامل الاختلاف النسب مئوية % | الترتيب |
|----|---|-----------------|-------------------|------------------------------|---------|
| ١ | تناسب عملية استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية مع مؤهلات العملاء. | 4.0576 | 1.14907 | 0.283 | ١ |
| ٢ | يعمل البنك على إدخال تطبيقات سهلة للعملاء. | 3.9769 | 1.06143 | 0.267 | ٢ |
| ٣ | تتوافر خدمة الرد المباشر لأي استفسار من العملاء حول استخدام الخدمة البنكية. | 3.7550 | 1.22141 | 0.325 | ٤ |
| ٤ | يقدم البنك ميزات تشجيعية لجذب العملاء الجدد. | 3.8703 | 1.14695 | 0.296 | ٣ |
| -- | المتوسط العام | 3.9150 | .94329 | 0.241 | -- |

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (٧) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لُبُعد استخدام الخدمات المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (3.9150) وبمعامل

إختلاف معياري قدرة (94329)، وبالتالي يمكن القول أن عملية استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية غير معقدة وتتناسب مع مؤهلات العملاء، حيث تعمل البنوك محل الدراسة على إدخال تطبيقات سهلة للعملاء.

جدول رقم (٨) الإحصاء الوصفي لُبعد جودة الخدمات المالية

| م | العبارات | المتوسط الحسابي | الإتحراف المعياري | معامل الإختلاف النسب مئوية % | الترتيب |
|---|--|-----------------|-------------------|------------------------------|---------|
| ١ | يتم إعطاء الخدمات المقدمة عناية خاصة من قبل الإدارة. | 3.7378 | 1.10586 | 0.296 | 4 |
| ٢ | يشعر العملاء بالثقة تجاه المعلومات المالية التي يوفرها البنك. | 3.9683 | .88770 | 0.224 | 1 |
| ٣ | يتيح البنك الخدمات المالية المختلفة بتكلفة ملائمة. | 3.8818 | 1.00311 | 0.258 | 2 |
| ٤ | أرى أن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصفاف في البنك ليس طويل. | 3.8559 | 1.00403 | 0.260 | 3 |
| | المتوسط العام | 3.8610 | .82387 | 0.213 | -- |

المصدر: إعداد الباحثان إعتماًداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لُبعد جودة الخدمات المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (3.8610) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (82387)، وبالتالي يمكن القول أن العملاء في البنوك محل الدراسة يشعرون بالثقة تجاه المعلومات المالية التي يوفرها البنك.

جدول رقم (٩) التقييم الكلي للإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

| م | المتغيرات | المتوسط الحسابي | الإتحراف المعياري | معامل الإختلاف النسب مئوية % | التقييم |
|---|----------------------------|-----------------|-------------------|------------------------------|---------|
| ١ | التكنولوجيا المالية | 3.8473 | .93643 | 0.243 | 5 |
| ٢ | الوصول إلى الخدمات المالية | 3.9870 | .91522 | 0.230 | 1 |
| ٣ | استخدام الخدمات المالية | 3.9150 | .94329 | 0.241 | 3 |
| ٤ | جودة الخدمات المالية | 3.8610 | .82387 | 0.213 | 4 |
| ٥ | الشمول المالي | 3.9210 | .80759 | 0.206 | 2 |

المصدر: إعداد الباحثان إعتماًداً على نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (٩) الأبعاد الأكثر تمثيلاً لمتغيرات الدراسة وفقاً لإجابات مفردات الدراسة، حيث جاء في المركز الأول بُعد الوصول إلى الخدمات المالية الأمر الذي انعكس علي متوسطة الحسابي الذي بلغ 3.98، يليه متغير الشمول المالي الذي بلغ متوسطة الحسابي 3.92، ثم

جاء في المركز الثالث بعد استخدام الخدمات المالية بمتوسط حسابي 3.91، ثم يليهم بعد جودة الخدمات المالية بمتوسط حسابي 3.86، وأخيراً متغير التكنولوجيا المالية بمتوسط حسابي 3.84.

ج- تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة

لتحديد علاقة الارتباط، نوع وقوة العلاقة بين متغيرات وأبعاد الدراسة، كما أظهر التحليل الإحصائي الذي تم إجراؤه باستخدام معامل ارتباط بيرسون النتائج الخاصة بهذه العلاقة كما هو موضح بالجدول التالي رقم (١٠):

جدول رقم (١٠) مصفوفة ارتباط بيرسون

| المؤشرات | التكنولوجيا المالية | الوصول إلى الخدمات المالية | استخدام الخدمات المالية | جودة الخدمات المالية | الشمول المالي |
|----------------------------|---------------------|----------------------------|-------------------------|----------------------|---------------|
| التكنولوجيا المالية | 1 | | | | |
| الوصول إلى الخدمات المالية | .721** | 1 | | | |
| استخدام الخدمات المالية | .758** | .717** | 1 | | |
| جودة الخدمات المالية | .678** | .665** | .786** | 1 | |
| الشمول المالي | .798** | .883** | .928** | .897** | 1 |

المصدر: إعداد الباحثان اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي.

** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠٠١).

يتضح من الجدول رقم (١٠) السابق:

توجد علاقة معنوية موجبة بين جميع متغيرات الدراسة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي: الشمول المالي، التكنولوجيا المالية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠٠١).

د- اختبار الفروض

استخدم الباحثان تحليل الإنحدار والذي يوضح تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع. الفرض الرئيس: من أجل دراسة صحة الفرض القائل بأنه: يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالي في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى.

قام الباحثان بحساب تحليل الإنحدار بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (الشمول المالي)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (١١) التالي:

جدول رقم (١١) نتائج تحليل الانحدار لتأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالى

| معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط المتعدد R | اختبار (F) | | اختبار (T) | | معامل بيتا | معامل الانحدار B | أبعاد المتغير المستقل |
|---------------------|--------------------------|-------------------|---------|-----------------|--------|------------|------------------|-----------------------|
| | | القيمة المعنوية | القيمة | القيمة المعنوية | القيمة | | | |
| .520 | .721 ^a | .000 ^b | 373.830 | .000 | 19.335 | .721 | .705 | التكنولوجيا المالية |

المصدر: إعداد الباحثان اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (١١) يتضح ما يلي:

أ- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 0.520 وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 52% من التغيرات التي تطرأ على الشمول المالى، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

ب- معنوية أنموذج الارتباط (R): بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) ٠.٧٢١ وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (الشمول المالى)، كما تشير نتيجة اختبار F إلى أن الانحدار يعد معنويًا وذا دلالة احصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥).

ج- معنوية المتغير المستقل: بفحص قيم معاملات الانحدار تبين ما يلي:

❖ بلغت قيمة معامل الانحدار للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) (٠.٧٠٥) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (الشمول المالى).

❖ كما بلغت قيمة معامل T (19.335) عند مستوى معنوية (0.000) وهي تشير إلى أن هذه العلاقة معنوية، كون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

وبناءً عليه فإنه يتم قبول الفرض الرئيس والذي ينص على أنه: يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على الشمول المالى فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى.

الفرض الفرعي (1/1): من أجل دراسة صحة الفرض القائل بأنه: يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى. قام الباحثان بحساب تحليل الإنحدار بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (الوصول إلى الخدمات المالية)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (١٢) التالي:

جدول رقم (١٢) نتائج تحليل الإنحدار لتأثير التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية

| معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط المتعدد R | اختبار (F) | | اختبار (T) | | معامل بيتا | معامل الأندار B | أبعاد المتغير المستقل |
|---------------------|--------------------------|------------|---------|------------|--------|------------|-----------------|-----------------------|
| | | المعنوية | القيمة | المعنوية | القيمة | | | |
| .574 | .758 | .000 | 465.787 | .000 | 21.582 | .758 | .764 | التكنولوجيا المالية |

المصدر: إعداد الباحثان اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (١٢) يتضح ما يلي:

ت- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 0.574 وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 57.4% من التغيرات التي تطرأ على الوصول إلى الخدمات المالية، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

ث- معنوية نموذج الارتباط (R): بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) 0.758 وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (الوصول إلى الخدمات المالية)، كما تشير نتيجة اختبار F إلى أن الإنحدار يعد معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوي المعنوية أقل من (0.05).

ح- معنوية المتغير المستقل: بفحص قيم معاملات الإنحدار تبين ما يلي:

❖ بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) (0.764) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (الشمول المالي).

❖ كما بلغت قيمة معامل T (21.582) عند مستوى معنوية (0.000) وهي تشير إلى أن هذه العلاقة معنوية، كون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

وبناءً عليه فإنه يتم قبول الفرض الفرعي (١/١) والذي ينص على أنه: يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. الفرض الفرعي (١/٢): من أجل دراسة صحة الفرض القائل بأنه: يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. قام الباحثان بحساب تحليل الإنحدار بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (استخدام الخدمات المالية)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (١٣) التالي:

جدول رقم (١٣) نتائج تحليل الإنحدار لتأثير التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية

| معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط المتعدد R | اختبار (F) | | اختبار (T) | | معامل بيتا | معامل الأندحر B | أبعاد المتغير المستقل |
|---------------------|----------------------------|-------------------|---------|-----------------|--------|------------|-------------------|-----------------------|
| | | القيمة المعنوية | القيمة | القيمة المعنوية | القيمة | | | |
| .459 | .678 ^a | .000 ^b | 293.083 | .000 | 17.120 | .678 | .596 | التكنولوجيا المالية |

المصدر: إعداد الباحثان اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (١٣) يتضح ما يلي:

ج- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 0.459 وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من ٤٥.٩% من التغيرات التي تطرأ على استخدام الخدمات المالية، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائى أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

ح- معنوية أنموذج الارتباط (R) : بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد (R) ٠.٦٧٨ وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (استخدام الخدمات المالية)، كما تشير نتيجة اختبار F إلى أن الإنحدار يعد معنويًا وذا دلالة احصائية، حيث أن مستوي المعنوية أقل من (٠.٠٥) .

خ- معنوية المتغير المستقل: بفحص قيم معاملات الإنحدار تبين ما يلي:
❖ بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) (٠.٥٩٦) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (استخدام الخدمات المالية).

❖ كما بلغت قيمة معامل T (17.120) عند مستوى معنوية (0.000) وهي تشير إلى أن هذه العلاقة معنوية، كون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

وبناءً عليه فإنه يتم قبول الفرض الفرعي (1/2) والذي ينص على أنه: يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى. الفرض الفرعي (1/3): من أجل دراسة صحة الفرض القائل بأنه: يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى. قام الباحثان بحساب تحليل الانحدار بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمات المالية)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (14) التالي:

جدول رقم (14) نتائج تحليل الانحدار لتأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية

| معامل التحديد R^2 | معامل الارتباط المتعدد R | اختبار (F) | | اختبار (T) | | معامل بيتا | معامل الانحدار B | أبعاد المتغير المستقل |
|---------------------|----------------------------|-------------------|---------|-----------------|--------|------------|--------------------|-----------------------|
| | | القيمة المعنوية | القيمة | القيمة المعنوية | القيمة | | | |
| .637 | .798 ^a | .000 ^b | 604.847 | .000 | 24.594 | .798 | .688 | التكنولوجيا المالية |

المصدر: إعداد الباحثان اعتمادًا على نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (14) يتضح ما يلي:

خ- القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (0.637) (R^2) وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 63.7% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات المالية، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية.

د- معنوية نموذج الارتباط (R): بلغت قيمة معامل الارتباط المتعدد 0.798 (R) وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمات المالية)، كما تشير نتيجة اختبار F إلى أن الانحدار يعد معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوي المعنوية أقل من (0.05).

د- معنوية المتغير المستقل: بفحص قيم معاملات الانحدار تبين ما يلي:

- ❖ بلغت قيمة معامل الإنحدار للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) (٠.٦٨٨) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع (جودة الخدمات المالية).
- ❖ كما بلغت قيمة معامل T (24.594) عند مستوى معنوية (0.000) وهي تشير إلى أن هذه العلاقة معنوية، كون مستوى المعنوية أقل من 0.05.

وبناءً عليه فإنه يتم قبول الفرض الفرعي (١/٣) والذي ينص على أنه: يوجد تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى.

الثالث عشر: مناقشة النتائج والتوصيات والأبحاث المستقبلية

أ- مناقشة النتائج

- ١- أظهرت نتائج التحليل الإحصائي أن الأبعاد الأكثر تمثيلاً لمتغيرات الدراسة وفقاً لإجابات مفردات الدراسة، هي بُعد الوصول إلى الخدمات المالية والذي جاء فى المركز الأول، الأمر الذي انعكس على متوسطة الحسابي الذي بلغ 3.98، يليه متغير الشمول المالى الذي بلغ متوسطة الحسابي 3.92، ثم جاء فى المركز الثالث بُعد استخدام الخدمات المالية بمتوسط حسابي 3.91، ثم يليهم بُعد جودة الخدمات المالية بمتوسط حسابي 3.86، وأخيراً متغير التكنولوجيا المالية بمتوسط حسابي 3.84.
- ٢- أيضاً اوضحت نتائج التحليل الإحصائي بوجود علاقة معنوية موجبة بين جميع متغيرات الدراسة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالى: الشمول المالى، التكنولوجيا المالية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (صراح وآخرون، ٢٠٢٣) والتي أشارت إلى أن التكنولوجيا المالية تؤثر إيجابياً على جميع الأبعاد المكونة للشمول المالى، وبالتالي تعد التكنولوجيا المالية من أهم الآليات المناسبة لتطبيق وتعزيز الشمول المالى، ويرجع الباحث سبب التوافق كون التكنولوجيا المالية أحد المحاور الهامة فى تحقيق التنمية الإقتصادية والإجتماعية، والتي تمثل الدافع الأساسى إلى الشمول المالى فى تحسين أداء البنوك، وتطوير قدراتها، فضلاً عن دور التكنولوجيا المالية الذي يتيح مزايا عديدة على رأسها ترشيد التكاليف والأعباء المالية للبنوك.

- ٣- كما أشارت نتائج التحليل الإحصائي للفرض الرئيس بوجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الشمول المالى فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى، حيث بلغ معامل التحديد $(R^2)0.520$ وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 52% من

التغيرات التي تطرأ على الشمول المالي، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية، مما يدل على قبول الفرض.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Mohd et al., 2024) والتي أشارت إلى تأثير التكنولوجيا المالية الإيجابي على تعزيز الشمول المالي، ويرجع الباحث سبب التوافق كون تم تطبيق الدراسة على مجال البنوك أيضاً حيث تمثل التكنولوجيا المالية في مجال البنوك دوراً مهماً في زيادة توعية الأفراد والمؤسسات في الخدمات المالية المقدمة من النظام المالي الرسمي في الدولة؛ بما يعزز قدراتهم في اتخاذ قرارات مالية صحيحة تقلل من المخاطر التي قد تحدث نتيجة لجوء الأفراد إلى مصادر التمويل غير الرسمية، وبالتالي نظراً لهذه الأهمية يتضح توافق تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي.

٤- كذلك بينت نتائج التحليل الإحصائي للفرض الفرعي (١/١): بوجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، وبلغت قيمة معامل التحديد ٥٧.٤%، وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 57.4% من التغيرات التي تطرأ على الوصول إلى الخدمات المالية، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية، مما يدل على قبول الفرض.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Kamau & Aduda, 2024) والتي أشارت إلى تأثير التكنولوجيا المالية الإيجابي على الشمول المالي، ويرجع الباحث سبب التوافق لأهمية التكنولوجيا المالية والتي تزيد من إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية التي تقدمها البنوك إلى أكبر شريحة ممكنة من الأفراد، مما يجعل الخدمات المالية لا تقتصر على فئة محددة من الأفراد، كما تشجع على إعادة تصميم المنتجات والخدمات المالية؛ لتناسب مع كافة العملاء.

٥- أيضاً اوضحت نتائج التحليل الإحصائي للفرض الفرعي (١/٢) بوجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية في البنوك التجارية في القاهرة الكبرى، وبلغت قيمة معامل التحديد $(R^2) 0.459$ وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من ٤٥.٩% من التغيرات التي تطرأ على استخدام الخدمات المالية، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية، مما يدل على قبول الفرض.

وتتفق هذه النتائج مع ما توصلت إليه دراسة (Hapsari & Puspitasari, 2024) والتي أشارت إلى تأثير التكنولوجيا المالية الإيجابي على الشمول المالي، ويرجع الباحث سبب التوافق لأهمية التكنولوجيا المالية حيث يشهد العالم اليوم تزايد في استخدام الخدمات المالية

الإلكترونية مع تطور البنية التحتية للمدفوعات؛ لإجراء المدفوعات كبطاقات الصراف الآلي، وبطاقات الائتمان والتطبيقات البنكية على الهاتف المحمول، وتولي البنوك مزيداً من الإهتمام لهذا النوع من الخدمات، وأصبحت تخصص جزءاً من ميزانياتها للاستثمار، وتطوير هذه الخدمات.

٦- أخيراً أظهرت نتائج التحليل الإحصائي للفرض الفرعي (١/٣) بوجود تأثير إيجابي للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى، وبلغت قيمة معامل التحديد R^2 0.637 وهو ما يشير إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تفسر ما يقرب من 63.7% من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات المالية، في حين أن الجزء المتبقي قد يرجع إلى الخطأ العشوائي أو لعوامل أخرى لم يتم تناولها بالدراسة الحالية، مما يدل على قبول الفرض.

وفيما يلي يمكن تخلص التساؤلات والأهداف والفروض والنتائج فى الجدول رقم (١٥) التالي:

جدول رقم (١٥) ملخص التساؤلات والأهداف والفروض والنتائج

| م | التساؤلات | الأهداف | الفروض | النتيجة |
|---|---|---|--|---------|
| ١ | ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالى فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى؟ | التعرف على طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالى فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على الشمول المالى فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | قبول |
| ٢ | ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى؟ | قياس تأثير التكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على الوصول إلى الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | قبول |
| ٣ | ما طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى؟ | تحديد طبيعة تأثير التكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على استخدام الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | قبول |
| ٤ | إلى أي مدى تؤثر التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى؟ | التوصل إلى تأثير التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | يوجد تأثير إيجابى للتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المالية فى البنوك التجارية فى القاهرة الكبرى. | قبول |

المصدر: إعداد الباحثان بالإستناد إلى الدراسات السابقة ونتائج التحليل الإحصائي.

ب- التوصيات وآليات التنفيذ

يوضح الجدول التالي رقم (١٦) البرامج والإجراءات التنفيذية لتطبيق توصيات الدراسة، وما هي الإجراءات والبرامج المقترحة لتنفيذها، ومن الذي يتحمل المسؤولية التنفيذية، وما هي الموارد المطلوبة لذلك، وكم يبلغ الإطار الزمني لتنفيذ التوصيات:

جدول رقم (١٦) البرامج والإجراءات التنفيذية المقترحة لتطبيق توصيات الدراسة

| الترقيم | الجهة المستهدفة | مضمون التوصية | مسئولية التنفيذ | الموارد المطلوبة | الإطار الزمني |
|---------|---|---|-----------------|-----------------------------------|---------------|
| ١ | متخذى القرار بالبنوك التجارية محل الدراسة | أشارت نتائج الدراسة إلى عدم وجود صرافات آلية بشكل كاف، وبالتالي على البنوك محل الدراسة مراعاة العمل على إنشاء صرافات آلية بشكل كاف لتسهيل وصول العملاء للخدمات البنكية. | إدارة تنفيذية | موارد بشرية مدرية وموارد مالية | ٩ أشهر |
| ٢ | | أشارت نتائج الدراسة إلى طول متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في البنك، وبالتالي على البنوك محل الدراسة مراعاة العمل على تقليل هذا الوقت. | إدارة تنفيذية | موارد بشرية مدرية | ٦ أشهر |
| ٣ | | مراعاة قيام البنوك محل الدراسة بتطوير البنية التحتية وتحسين نظم الائتمان وتسهيل نظم الضمانات، وإعادة النظر في وضع إطار واضح لتأسيس بنية تحتية مالية وشبكات متطورة في المناطق المهمشة. | إدارة عليا | موارد بشرية مدرية | ٦ أشهر |
| ٤ | | أشارت نتائج الدراسة إلى ضعف الميزات التشجيعية التي تقدمها البنوك لجذب العملاء، وبالتالي على البنوك محل الدراسة مراعاة تقديم ميزات تشجيعية لجذب عملاء جدد. | إدارة تسويقية | موارد بشرية مدرية | بشكل دوري |
| ٥ | | مراعاة قيام البنوك محل الدراسة بوضع ضوابط لمتابعة العملاء، ودراسة مدى رضائهم عن الخدمات المقدمة لهم، وتزويدهم بكافة المعلومات الخاصة بمعاملاتهم المصرفية بشكل آلي. | إدارة تنفيذية | موارد بشرية مدرية | ٦ أشهر |

المصدر: من إعداد الباحثان.

ج- الأبحاث المستقبلية

بالرغم من أن الدراسة الحالية حاولت أن تقدم إطاراً أكثر شمولية للتكنولوجيا المالية، والتعرف على تأثيرها كآلية لتعزيز الشمول المالي، إلا أن نطاق هذه الدراسة، والأساليب المستخدمة فيها، وكذلك النتائج التي توصلت إليها تشير إلى وجود مجالات أخرى مستقبلية، وهي كما يلي:

١. الإستعانة بمتغيرات هذه الدراسة وتطبيقها في مجالات أخرى لإتاحة أفكار أكثر ثراءً.
٢. دراسة أثر التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة في دعم جودة الخدمة.
٣. تطبيق هذه الدراسة بصورة أشمل بحيث تتضمن الخصائص السيكوجرافية (نمط الحياة) والخصائص الجغرافية (الدلتا- الصعيد) وذلك بنفس متغيرات الدراسة للتعرف على أكثر الخصائص السيكوجرافية والجغرافية تأثيراً على الشمول المالي باستخدام التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل.

المراجع

١- المراجع العربية

- إدريس، ثابت عبدالرحمن. (٢٠١٢)، بحوث التسويق أساليب القياس والتحليل واختبار الفروض، الإسكندرية، الدار الجامعية للطبع والنشر.
- حسن، محمد و كمال، قدرى منى و الجارحي، فريد محرم إبراهيم. (٢٠٢٣). تأثير التحول الرقمي على تطبيق سياسة الشمول المالي في المنظمات دراسة تطبيقية علي قطاع البترول. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*، ١٤(١)، ٤٥٥ - ٤٨١.
- السيد، زينب أمين و منصور، رشا ضياء الدين إبراهيم. (٢٠٢٣). أثر استخدام استراتيجية الشمول المالي على تمويل المشروعات الصغيرة: دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*. ١٤(١)، ١٢١-١٦٩.
- صراح، بوري و براهيمى، آسية (٢٠٢٣). التكنولوجيا المالية كآلية لتطبيق وتعزيز الشمول المالي: دراسة ميدانية على عينة من عملاء البنك الوطني الجزائري BNA. *مجلة البشائر الاقتصادية*. ٩(١)، ٣٢٢ - ٣٤١.
- عبدالرحمن، نهال كمال الدين و هبة، صبح ، محمود محمد عبدالهادي و طلعت طمان عرفات إبراهيم. (٢٠٢٣). أثر استخدام أدوات التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الرقمية: دراسة ميدانية على البنوك المصرية، *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*. ٢(٤)، ٧٤٥ - ٧٩٤.
- عميرش ،إيمان و قمازي، نجوم. (٢٠٢٣) مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي دراسة تجرية دولة كينيا. *مجلة أبعاد اقتصادية*. ١٣(١)، ١٢٠ - ١٤٣.
- مسلم، أكرم خليف و إبراهيم، نضال صالح. (٢٠٢١). دور ممارسات الأعمال الريادية في تعزيز الشمول المالي: نشر الوعي المالي متغيرًا وسيطًا: دراسة ميدانية في البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر الأردنية (رسالة دكتوراه غير منشورة). جامعة مؤتة، مؤتة. ٨٧ - ٩٦.

٢- المراجع الأجنبية

- Ahamed, M. M., & Mallick, S. K. (2019). Is financial inclusion good for bank stability? International evidence. **Journal of Economic Behavior & Organization**, 157, 403-427.
- Akileng, G., Lawino, G. M., & Nzibonera, E. (2018). Evaluation of determinants of financial inclusion in Uganda. **Journal of Applied Finance and Banking**, 8(4), 47-66.
- Alkhawaldeh, B., Alhawamdeh, H., Al-Afeef, M., Al-Smadi, A., Almarshad, M., Fraihat, B., ... & Alaa, A. (2023). The effect of financial technology on financial performance in Jordanian SMEs: The role of financial satisfaction. **Uncertain Supply Chain Management**, 11(3), 1019-1030.
- Aloulou, M., Grati, R., Al-Qudah, A. A., & Al-Okaily, M. (2024). Does FinTech adoption increase the diffusion rate of digital financial inclusion? A study of the banking industry sector. **Journal of Financial Reporting and Accounting**, 22(2), 289-307.
- Baker, H., Kaddumi, T. A., Nassar, M. D., & Muqattash, R. S. (2023). Impact of financial technology on improvement of banks' financial performance. **Journal of Risk and Financial Management**, 16(4), 230.
- Chhaidar, A., Abdelhedi, M., & Abdelkafi, I. (2023). The effect of financial technology investment level on European banks' profitability. **Journal of the Knowledge Economy**, 14(3), 2959-2981.
- Chinoda, T., & Kapingura, F. M. (2023). The impact of digital financial inclusion and bank competition on bank stability in sub-Saharan Africa. **Economies**, 11(1), 15.
- Elkmash, M. R. M. (2023). The impact of Financial Inclusion on Bank Profitability and Economic Growth: Evidence from Egypt. **Scientific Journal of Financial and Administrative Studies and Research**, ٢٣-١، (١)١٥،
- Hapsari, A. A., & Puspitasari, D. M. (2024). The influence of financial technology on the advancement of financial inclusion in micro, small, and medium enterprises (MSMEs) in West Java. **Accounting Studies and Tax Journal (COUNT)**, 1(1), 48-60.
- Ibrahim, S. S., & Aliero, H. M. (2020). Testing the impact of financial inclusion on income convergence: Empirical evidence from Nigeria. **African Development Review**, 32(1), 42-54.
- Kamau, L., & Aduda, J. (2024). The Effect of Financial Technologies on Financial Inclusion in Kenya. **Journal of Economics, Finance and Business Analytics**, 2(1), 45-57.
- Menza, M., Jerene, W., & Oumer, M. (2024). The effect of financial technology on financial inclusion in Ethiopia during the digital economy era. **Cogent Social Sciences**, 10(1), ٤٣-٢٣.

- Mohd, N. A., Razali, M., Yahaya, M. H., & Baharuddin, Z. N. (2024). The roles of Islamic financial technology (FINTECH) in fostering financial inclusion in Malaysia. **Management & Accounting Review (MAR)**, 23(1), 329-356.
- Nguyen, T. T. H. (2020). Measuring financial inclusion: a composite FI index for the developing countries. **Journal of Economics and Development**, 23(1), 77-99.
- Razzaq, A. (2024). Impact of fintech readiness, natural resources, and business freedom on economic growth in the CAREC region. **Resources Policy**, 90, 104846.
- Sanderson, A., Mutandwa, L., & Le Roux, P. (2018). A review of determinants of financial inclusion. **International Journal of Economics and Financial Issues**, 8(3), 1.

