

دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة

" دراسة تطبيقية على الشركات الصغيرة والمتوسطة "

إعداد

دكتور

خالد صبيح الهادي تهامي

قسم إدارة الاعمال – كلية التجارة

جامعة الزقازيق

ملخص :

هدفت الدراسة إلي دراسة وتحليل تأثير الشمول المالي على العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة بالتطبيق على المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، وتحقيقاً لهدف الدراسة تم تصميم قائمة استقصاء تتضمن متغيرات الدراسة الثلاثة وتم توزيع ٢٥٠ قائمة استقصاء على مديري وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة وكانت نسبة الردود ٨٤.٨% ، وتوصلت الدراسة إلي وجود تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ، وكذلك وجود تأثير إيجابي للشمول المالي على أداء المنظمة ، ووجود تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة ، وأتضح من خلال نتائج الدراسة أن الشمول المالي يلعب دور الوسيط بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.

وكما توصلت الدراسة إلي أن الخدمات المالية الرقمية تحقق العديد من الفوائد لمستخدمي الخدمات المالية ، فهو يساهم في زيادة فرص وصول التمويل إلي الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة ، والحد من تكلفة الوساطة المالية للبنوك ويخفض النفقات التي تتحملها الأفراد والمشروعات نتيجة التعامل مع المؤسسات المالية مما يؤدي إلي تطور الأداء المالي والتشغيلي للمنظمات الصغيرة والمتوسطة.

الكلمات الافتتاحية : الخدمات المالية الرقمية – الشمول المالي – الأداء المالي –
الأداء التشغيلي – مرونة الأداء.

Abstract :

The study aimed to study and analyze the impact of financial inclusion on the relationship between digital financial services and the performance of the organization by applying to small and medium enterprises.

To meet the study's objective, a survey list was designed that included the three study variables and 250 survey lists were distributed to SME managers and entrepreneurs; the response rate was 84.8%.The study found that digital financial services have a positive impact in promoting financial inclusion .Also, financial inclusion has a positive impact on organizational performance and digital financial services have a positive impact on organizational performance . The findings showed that financial inclusion serves as an intermediary between digital financial services and the performance of the Organization .As the study found, digital financial services provide many benefits to users of financial services; they increase access of finance to individuals and small, micro and medium enterprises, reduce the cost of financial intermediation for banks, reduce the costs for individuals and enterprises of interacting with financial institutions, and thus improve the financial and operational performance of SMEs. Keywords: Digital Financial Services - Financial Inclusion - Financial Performance - Operational Performance - Flexible Performance.

١- مقدمة :

أصبح التحول الرقمي من الضروريات لكل المنظمات التي ترغب في التطوير وتحسين خدماتها وتسهيل وصولها لكافة المتعاملين مع المنظمة والمستفيدين من خدماتها (Ebert & Durte, 2018) ، والتحول الرقمي قد يعتقد البعض أنه مجرد تطبيق للتكنولوجيا داخل المنظمة ، بل هو برنامج شامل كامل يهتم ويمس كل المنظمات فيما يتعلق بطرق وأساليب عملها الداخلية ، ويتعلق أيضاً بكيفية تقديم المنظمة لخدماتها للعملاء لجعل خدمات المنظمة تتم بشكل أسهل وأسرع (حماد ، ٢٠٢٠ ، خميس ، ٢٠٢١ ، شحاته ، ٢٠٢٠ ، vial,2019).

ويهتم التحول الرقمي بكيفية توظيف التكنولوجيا داخل المنظمة سواء المنظمات الحكومية أو الخاصة على حد سواء ، فهو يساعد على تحسين الكفاءة التشغيلية وتحسين الخدمات التي تقدم للعملاء والجمهور، ويقوم التحول الرقمي على توظيف التكنولوجيا بالشكل الأمثل مما يخدم سير العمل داخل المنظمة بكافة إدارتها وأقسامها ، وكذلك في تعاملها مع المستفيدين لتحسين الخدمة وتسهيل الحصول عليها ، مما يضمن توفير الوقت والجهد (رشوان ، ٢٠٢٠ ، Chaniyas et al., 2019)، ومن النواتج الهامة للتحول الرقمي ظهور الخدمات المالية الرقمية التي تستخدمها البنوك في تقديم الخدمات المالية لمعظم المنظمات ، حيث أن استخدام الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلي زيادة القدرة على إتاحة الخدمات المالية لأكبر مجموعة ممكنة من المنظمات والعملاء ، مما يعزز الشمول المالي والقدرة على تحمل تكاليف الخدمات المالية التي أصبحت منخفضة (فاطمة، ٢٠٢١ ، الحريري ، ٢٠٢١ ، ٢٠٢٠ ، Bongomin & Ntayi).

فقد زاد الاهتمام على المستوى العالمي بالشمول المالي في الفترة الأخيرة ، حيث تبنت مجموعة العشرين ، الشمول المالي كأحد الأدوات الرئيسية على أجندة التنمية الاقتصادية (Song & jing, 2020) ، ويعد الخدمات المالية الرقمية أهم وسيلة لتحقيق الشمول المالي وتطويره ، حيث أكدت معظم الدراسات (Ozili, 2018 ; He and Li, 2019; Tony & Kavitha, 2020 ; Song & Jing, 2020).

أن التنوع في الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تطوير الشمول المالي ، كما يمكن لخصائص وكفاءة الخدمات المالية الرقمية أن تقلل تكلفة المعاملات ، حيث يؤدي استخدام المنتجات المالية الرقمية إلى إتاحة الخدمات المالية لأكبر مجموعة ممكنة من المستهلكين والمنظمات ، مما يعزز الشمول المالي والقدرة على تحمل تكاليف الخدمات المالية التي تعتبر منخفضة بالمقارنة بتكاليف صفقات التمويل غير الرقمية . (Amoah et al, 2020 ; Arora, 2020)

وتحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الفوائد لمستخدمي الخدمات المالية والحكومية والمشروعات ، فهي تساهم في زيادة فرص وصول التمويل إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة ، والحد من تكلفة الوساطة المالية للبنوك وتخفيض النفقات التي تتحملها الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة نتيجة التعامل مع المؤسسات المالية ، مما يؤدي إلى تطوير الأداء المالي والتشغيلي للمنظمات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة.

(Al-Dmour et al., 2020 ; Aziz & Naima, 2021).

٢- مشكلة الدراسة :

يعد مفهوم الشمول المالي واسع ومتعدد ولكنه يهدف في النهاية إلى توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهولة ويسر وبتكلفة معقولة لجميع أفراد المجتمع ، وفي مختلف أماكنهم الجغرافية ، وللشمول المالي أهمية بالغة لا تقتصر فقط على كونه وسيلة رئيسية للتحويل إلى الاقتصاد غير النقدي ، بل أصبح أحد ركائز النمو الاقتصادي ، ورفع كفاءة الخدمات المالية ، وبالتالي تحسين الأداء المالي للمنظمات العاملة بالاقتصاد ، ويساهم الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحويل والوصول والسيولة التي تتسم بالكفاءة والسرعة والتنوع والأمن والمرونة وسهولة الوصول إلى المناطق الريفية والنائية ، وكذلك الحد من التهرب الضريبي ، ومن ثم زيادة حصيلة الضرائب ، وكذلك دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر ، وتحسن أدائها المالي والتشغيلي .

بناءً على ما تقدم تتمثل المشكلة الرئيسية للدراسة في التساؤل التالي:
هل يؤثر الشمول المالي على العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمات الصغيرة والمتوسطة العاملة في البيئة المصرية؟
٣- أهداف البحث :

يتمثل الهدف الأساسي للبحث في دراسة وتحليل تأثير الشمول المالي على العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.
وينبثق من الهدف الرئيسي عدة أهداف فرعية هي :-

- ١- تحديد تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي.
- ٢- تحديد تأثير الشمول المالي على أداء المنظمة.
- ٣- تحديد تأثير الخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة.
- ٤- تحديد ودراسة الدور الوسيط الذي يمكن أن يمارسه الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.

كذلك يهدف البحث إلي تقديم إطار مفاهيمي للعلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية ودورهما في تحسين أداء المنظمة ، بالإضافة إلي تقديم بعض التوصيات لأصحاب المشروعات والمتوسطة والصغيرة للاستفادة من الشمول المالي الذي تقدمه الدولة ودور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي مما يحسن أداء المنظمات المتوسطة والصغيرة.

٤-فروض الدراسة :

تحقيقاً لأهداف البحث يسعى الباحث الي اختبار مدي صحة الفروض التالية:

- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على أداء المنظمة.
- يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة.
- الشمول المالي يتوسط العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.

٥- أهمية البحث :

تتضح أهمية البحث من خلال الجوانب التالية :

- ١- محاولة سد الفجوة البحثية من خلال اقتراح واختبار نموذج مقترح لدور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمات الصغيرة والمتوسطة.
- ٢- إلقاء الضوء على الاتجاهات الحديثة في مجالات الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية ومحاولة الربط بينهما.
- ٣- سيحاول هذا البحث زيادة معرفة ومهارة مديري وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، فيما يتعلق بكيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية للاستفادة من خدمات الشمول المالي الذي تقدمه الدولة ، للتغلب على الصعوبات المالية التي تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- ٤- سيسهم البحث في تحسين واستخدام وتوظيف الخدمات المالية الرقمية بعيداً عن المجالات التقليدية للتمويل ، وذلك من خلال ربطها بمفاهيم القيمة الاقتصادية وتحسين أداء المنظمة.

٦- الخلفية النظرية :

أ- الخدمات المالية الرقمية :

- المفهوم : الخدمات المالية الرقمية هي الخدمات المالية المقدمة من خلال أجهزة الكمبيوتر الشخصية والهواتف المحمولة أو البطاقات المرتبطة بنظام دفع رقمي موثوق ، أي هي الخدمات المالية المقدمة من خلال البطاقات أو الإنترنت أو الهواتف المحمولة (فاطمة ، رابح ، ٢٠٢١). وتشتمل الخدمات المالية الرقمية على العديد من المنتجات المالية الجديدة والبرامج المتعلقة بالتمويل ، وأشكالها مبتكرة وجديدة من التواصل والتفاعل مع العملاء مقدمة من شركات Fin Tech ومقدمي الخدمات المالية (Aziz,Noins,2021) ، وذلك للمساهمة في تحقيق الشمول المالي المستهدف للمنظمات الصغيرة والأفراد ، وتتكون الخدمات المالية الرقمية من منصة للمعاملات الرقمية ، ووكلاء البيع بالتجزئة والاستخدام من

- قبل العملاء والوكلاء لتلك المنصات، ولكي يتمكن العميل من الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، لا بد أن يكون لدى مستخدمي الخدمات المالية الرقمية حساب بنكي يملكه لتلقي الإيرادات (التدفق النقدي الداخلي)، ودفع التدفقات الخارجة عبر المنصات الرقمية من خلال الانترنت وأجهزة الكمبيوتر الشخصية أو الأجهزة المحمولة (Siddik & Kabiraj, 2020).
- **فوائد الخدمات المالية الرقمية :-** تحقق الخدمات المالية الرقمية لمستخدميها مجموعة من الفوائد تتمثل في (Bongomin & Ntayi, 2020) :-
- 1- الخدمات المالية الرقمية تساعد على توفير خدمات مصرفية منخفضة التكلفة وتتصف بالسرية والأمان للأفراد والشركات في البلدان النامية.
 - 2- تساعد الخدمات المالية الرقمية على إمكانية الوصول إلي الخدمات المالية والقدرة على تحمل تكلفتها وانتقال الأفراد والشركات من المعاملات القائمة على النقد إلي المعاملات المالية الرقمية الرسمية على المنصات المضمونة.
 - 3- الخدمات المالية الرقمية تساعد على توسع الخدمات المالية وتحقيق الشمول المالي للقطاعات غير المالية، خصوصاً للأفراد والشركات الصغيرة ومتناهية الصغر والمتوسطة.
 - 4- تساعد الخدمات المالية الرقمية الحكومات في ضبط الزيادة في إجمالي النفقات المتولدة عن التوسع في التعاملات المالية.
 - 5- تساهم الخدمات المالية الرقمية بفوائد لمراقبي النظام النقدي والمالي في الدول النامية في تقليل تداول الأموال المزيفة بشكل كبير، وسرعة اتخاذ القرارات المالية والقدرة على إجراء العمليات المالية في ثواني معدودة.
 - 6- تساهم الخدمات المالية الرقمية في زيادة الناتج المحلي الإجمالي من خلال المساهمة في الوصول إلي مجموعة متنوعة من التسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة وأيضاً الشركات كبيرة الحجم، والتي يمكن أن تعزز إجمالي الإنفاق وتحسين مستويات الناتج المحلي الإجمالي، وكذلك تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي وزيادة خدمات الوساطة المالية.

- ٧- تحقق الخدمات المالية الرقمية آثار إيجابية طويلة المدى للأداء المصرفي.
- **إيجابيات وسلبيات الخدمات المالية الرقمية :**
يحقق تطبيق الخدمات المالية الرقمية إيجابيات للاقتصاد ولكن قد يصاحبه سلبيات ، ويمكن توضيح الإيجابيات والسلبيات فيما يلي (Okonji & Ogwezy, 2018):
- ١- **إيجابيات الخدمات المالية الرقمية :** تحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الإيجابيات تتمثل في (شحاتة ، ٢٠٢٠ ، Shen et al., 2019) :-
- توسيع نطاق الخدمات المالية للقطاعات غير المالية.
 - زيادة الناتج المحلي الإجمالي.
 - تقديم خدمات مصرفية حديثة وأمنة للأفراد والشركات.
 - تخفيض التداول السيئ / السوق السوداء.
 - القدرة على تقديم وتلقي المعاملات المالية بسرعة فائقة.
 - توليد الإيرادات لمقدمي الخدمات المالية الرقمية.
- ٢- **سلبيات الخدمات المالية الرقمية :** قد يصاحب تطبيق الخدمات المالية الرقمية العديد من السلبيات والتي تتمثل في (Durai et al., 2019) :-
- لا تسمح العديد من البيئات السياسية والتنظيمية بالخدمات المالية الرقمية الكاملة.
 - لا تقدم الخدمات المالية الرقمية للأفراد الذين ليس لديهم أجهزة رقمية أو هواتف محمولة.
 - تعتمد الخدمات المالية الرقمية بشكل أساسي على الإنترنت ، والذي يعتبر عائق أمام الأفراد الذين ليس لديهم دراية كافية بالإنترنت.
 - يمكن أن تؤدي الطرق التي يتم بها تقديم الخدمات المالية الرقمية للأفراد والشركات في إحدى الدول إلى استبعاد مالي لبعض الأفراد والشركات.
- ب- الشمول المالي :-**

- **المفهوم :**

يعرف الشمول المالي Financial Inclusion بأنه وصول الخدمات البنكية والمصرفية والائتمانية بتكلفة منخفضة لأكبر مجموعة من فئات المجتمع منخفضة الدخل

وتشمل الخدمات المالية، التحويلات المالية، الاستشارات المالية، الادخار، القروض، التأمين، المدفوعات، وذلك بجودة مناسبة وفي الوقت المناسب بطريقة عادلة وتتسم بالشفافية (عوض، ٢٠٢١، Amoah et al., 2020)، وينصب اهتمام الجهات المالية الرسمية على تحسين الوصول إلى مختلف المنتجات والخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، وتتألف مظاهر الشمول المالي في (شحاته، ٢٠٢٠، عوض، ٢٠٢١):

- ضمان الوصول إلى الخدمات المالية للجميع.
 - سهولة إجراء المعاملات المالية.
 - جودة وتنوع الخدمات المالية المقدمة.
 - إتاحة الائتمان المناسب في الوقت المناسب عند الحاجة إليه من قبل المجموعات ذات الدخل المنخفض بتكلفة مقبولة وأن يتم ذلك بطريقة مناسبة وعادلة وتتسم بالشفافية.
- أهمية الشمول المالي :-

يحقق الشمول المالي العديد من الفوائد لجميع أفراد المجتمع وكذلك الجهات المانحة للخدمات المالية، والتي يمكن توضيحها كما يلي (فاطمة، رابح، ٢٠٢٠،

-: (Shea et al., 2019

- يؤدي الشمول المالي إلى تحسين كفاءة وفاعلية تنفيذ المدفوعات الحكومية وكذلك التحويلات بين الأفراد.
- يساعد الشمول المالي في تحديد حجم الدخل الفعلي للأفراد والمؤسسات مما يساعد على زيادة المتحصلات من الضريبة على الدخل، ويحد من عمليات الفساد المالي والإداري لموظفين الجهاز الإداري، مما يزيد من مستوى الشفافية في الدولة وما تنتج عن ذلك من جذب الاستثمارات.
- يعتبر الشمول المالي وسيلة مهمة لمكافحة الفقر متعدد الأبعاد.
- يوفر الوصول إلى العديد من الخدمات المصرفية مثل حسابات الإيداع والاقتراض والتأمين وتحويل الأموال.

- يسهل الشمول المالي التخصيص الفعال للموارد الإنتاجية ، حيث يمكن أن يقلل من تكلفة رأس المال ، كما يمكن أن يؤدي الوصول إلي الخدمات المالية المناسبة إلي تحسين الأداء المالي للمنظمة.

- يوفر الشمول المالي الذي يعمل في نطاق مالي جيد الحد من المخاطر ، ويمكن الأفراد المستبعدين اقتصادياً من الاندماج ، ويساهم ذلك في التنمية الاقتصادية.

ج-العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي :

الأساس النظري للعلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي هو الفرضية القائلة بأن عدداً كبيراً من أفراد المجتمع وأصحاب المؤسسات الصغيرة المستبعدين من الشمول المالي يمتلك هاتفاً محمولاً ، وأن توفير الخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة والأجهزة ذات الصلة ، يمكن أن يحسن من الوصول إلي التمويل لجميع أفراد المجتمع ، وأن التوسع في استخدام الهاتف المحمول بين الأشخاص من جميع مستويات الدخل ، قد أتاح للمنظمات الوصول إلي الخدمات وتقديمها إلي البنوك التي تعاني من نقص التمويل بشكل أكثر كفاءة وفعالية وأقل تكلفة من ذي قبل ، فلقد جلبت الخدمات المالية الرقمية مئات الملايين من الجنيهات التي تم تخصيصها لتطوير منتجات مالية جديدة ليس فقط للمؤسسات التقليدية ولكن أيضاً لشركات التكنولوجيا الفائقة ومقدمي الاتصالات ومؤسسات التمويل الأصغر والحكومات (Bongomin & Ntayi, 2020) ، وتحقق الخدمات المالية الرقمية العديد من الفوائد التي تساعد على تعزيز الشمول المالي ، والتي من أهمها (Shofawati, 2019, Okonji & Ogwezzy, 2020):

- تحسين وصول التمويل لعملاء البنوك في المجتمعات الريفية والفقيرة الذين لا يستطيعون الوصول بسهولة إلي البنوك الموجودة في القطاع الرسمي.
- الخدمات المالية الرقمية سهلة الاستخدام ، يمكن أن يوفر منصة أكثر ملاءمة للأفراد للقيام بالمعاملات المالية الأساسية بما في ذلك مدفوعات الكهرباء ، وإمدادات المياه وتحويل الأموال إلي العائلة والأصدقاء.
- تؤدي الخدمات المالية الرقمية إلي مزيد من الشمول المالي ، وتوسيع الخدمات المالية لتشمل القطاعات غير المالية.

- الخدمات المالية الرقمية لديها القدرة على توفير خدمة بنكية منخفضة التكلفة.
- تهدف الخدمات المالية الرقمية لزيادة الناتج المحلي الإجمالي للاقتصادات الرقمية عن طريق توفير وصول مباشر إلى مجموعة متنوعة من الخدمات المالية والتسهيلات الائتمانية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة.
- يمكن أن يكون للابتكار في الخدمات المالية الرقمية آثاراً إيجابية طويلة الأجل على الأداء المصرفي.
- تفيد الخدمات المالية الرقمية الحكومات من خلال توفير منصة لتسهيل الزيادة في إجمالي الاتفاق الذي يولد إيرادات ضريبية.
- يمكن الكثير من المودعين التبديل بسهولة بين البنوك في غضون دقائق.
- يساعد الشمول المالي الرقمي في تقليل السيولة المحلية ، كما أنه فعال في خفض مستويات التضخم المرتفعة في الدول النامية.
- يمكن أن يؤدي الشمول المالي الرقمي إلى تحسين رفاهية الأفراد والشركات التي لديها منصة رقمية موثوق بها ، يمكن من خلالها الوصول إلى الأموال الموجودة في حساباتهم البنكية لتنفيذ عمليات مالية.
- يمكن للخدمات المالية الرقمية خفض تكلفة تلقي المدفوعات.
- يمكن الشمول المالي الرقمي التحول من النقد إلى المدفوعات الرقمية ، مما يؤدي إلى تقليل الفساد وتحسين الكفاءة.

د- أداء المنظمة :-

- يقصد بأداء المنظمة بشكل عام كل نواتج عمليات المنظمة حسب طبيعة النشاط ، وتعددت أبعاد قياس الأداء في المجال الإداري فمنها ما يركز على الأداء المالي ومنها من يركز على الأداء التشغيلي ومنها من يركز على مرونة الأداء وسرعة الاستجابة.
- **الأداء المالي :** يعد الأداء المالي مفهوم هام لجميع المنظمات ، وتم تعريفه بأنه أداة قياس لمدى استخدام الأصول لتحقيق وتوليد الإيراد ، ويستخدم كمقياس عام لمعرفة سلامة الوضع المالي للمنظمة خلال فترة محددة ، ويمكن استخدامه للمقارنة بين أداء المنظمات لنفس نوع الصناعة أو بين مختلف القطاعات

- والصناعات ، وهناك العديد من الأساليب المختلفة لقياس الأداء المالي ، حيث يمكن استخدام الإبداء من العمليات ، التدفقات النقدية التشغيلية ، معدل النمو في هامش الربح ، المبيعات بالوحدات الإجمالية (خميس ، ٢٠٢١).
- **الأداء التشغيلي** : يعبر عن الأداء التشغيلي بمدى كفاءة المنظمة في إدارة واستخدام أصولها في توليد المبيعات كأحد المصادر الرئيسية لإيراد الشركة ، ويتم الاعتماد في قياس الأداء التشغيلي على كمية المنتجات المسلمة للعملاء بدون تأخير ، ومدى انخفاض مستويات المخزون ، انخفاض نسبة الفاقد ، ومدى الاستفادة من الطاقة الإنتاجية المتاحة بالمنظمة (حماد ، ٢٠٢٠).
- **مرونة الأداء** : ويعبر عنه بمدى قدرة المنظمة بأداء المهام الوظيفية بقدر كبير من الحرية داخل إطار الأنظمة والمسئوليات والواجبات الوظيفية دون أي إخلال بمعايير الأداء المطلوبة.
- وهناك العديد من المعايير التي يمكن استخدامها لقياس مرونة الأداء منها (عوض ، ٢٠٢١) :-
- قدرة المنظمة على تحقيق المرونة في أحجام الإنتاج.
 - المنظمة لديها جداول إنتاج مرنة.
 - المنظمة قادرة على تحقيق الاعتماد والاتساق في التسليم.
 - تستطيع المنظمة الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء.
 - تستطيع المنظمة التعامل السريع مع شكاوي العملاء.
- ٧- **الدراسات السابقة** :
- بعد مراجعة الأدبيات المتعلقة بالشمول المالي وكذلك الخدمات المالية الرقمية ، أتضح الاهتمام المتنامي من قبل الباحثين بدور وأثر استخدام الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ، كما يتضح مما يلي :-
- هدفت دراسة (Aziz & Naima, 2021) إلى التوصل للعلاقة بين الخدمات الرقمية والشمول المالي ، وتوصلت إلى أن استخدام الخدمات الرقمية يعظم الاستفادة من الفرص المالية وتعزيز الشمول المالي لجميع فئات المجتمع.

- كما هدفت دراسة (الحريري، ٢٠٢١) إلى اختبار الدور المعدل للمعرفة المالية في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول الحالي، وتوصلت الدراسة إلي أن الخدمات المالية الرقمية المتمثل في الخدمات المصرفية عبر الإنترنت ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، وبطاقات الائتمان وبطاقات الخصم ، وتطبيقات محافظ الهاتف المحمول يؤدي إلي زيادة الشمول المالي ، وتوصلت الدراسة أيضاً إلي أن المعرفة المالية تزيد من تحسن مستوى الشمول المالي.
- كما هدفت دراسة (عوض ، ٢٠٢١) إلى التعرف على أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك ، وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية ومعنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والأداء المالي بالبنوك ، حيث أن توسع البنوك في تطبيق الشمول المالي مع وجود مستويات مرتفعة من الوعي والتثقيف المالي لدى الأفراد يمكنهم من الوصول واستخدام تلك الخدمات المالية ، ومن ثم جذب أكبر عدد من هؤلاء العملاء اصحاب المستويات المختلفة من الادخار لتكون تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفي ، مما ينعكس على ارتفاع نسبة السيولة وتعزيز الأداء المالي لديه ، وكذلك زيادة تدفق التمويل لكافة الفئات داخل المجتمع ، وتحقيق المزيد من الأرباح على المدى الطويل ، مما ينعكس على الاستقرار المالي.
- وهدفت دراسة (فاطمة ، رابح ، ٢٠٢١) إلي دراسة الشمول المالي في إندونيسيا والجهود المبذولة لتعزيزه في ظل التحول الرقمي للخدمات المالية والمصرفية ، وتم ذلك من خلال تسليط الضوء على مفهومي الشمول المالي والتكنولوجيا المالية ، وإمكانية توسع الشمول المالي من خلال التكنولوجيا المالية ، وقد توصلت الدراسة إلي أن تعزيز الشمول المالي في ظل الوضع الراهن يحتاج بشكل أساسي إلي المنتجات المالية والمصرفية الرقمية ، وقد حقق ذلك نجاح للشمول المالي في إندونيسيا.
- كما هدفت دراسة (Amoah et al., 2020) إلي دراسة العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وتطوير الشمول المالي ، وتوصلت الدراسة إلى أن

تنوع الخدمات المالية الرقمية يؤدي إلى تطوير الشمول المالي ، كما أن خصائص وكفاءة الخدمات المالية الرقمية يمكن أن يقلل من تكلفة المعاملات ، وكذلك استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول يمكن الوصول الي الخدمات الاجتماعية والاقتصادية والتي تمكن من تعزيز الشمول المالي والتمكين المالي والرفاهية العامة لأفراد المجتمع.

- كما هدفت دراسة (Siddik & Kabiraj, 2020) التوصل إلى دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ، وتوصلت الدراسة إلي أن الخدمات المالية الرقمية له العديد من الفوائد للشمول المالي ، حيث أن الخدمات المالية الرقمية تزيد من فرص التمويل إلي جميع فئات المجتمع وخاصة المستبعدين من التمويل ، كما يقلل الشمول المالي من تكلفة الخدمة للبنوك ، من خلال استخدام نظام مصرفي قائم على التكنولوجيا.

- كما هدفت دراسة (Bongomin & Ntayi , 2020) إلى التوصل إلى العلاقة بين دور حماية المستهلك الرقمية واستخدام الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي ، وتوصلت الدراسة إلى أن استخدام الخدمات المالية الرقمية عن طريق استخدام وتحويل الأموال عبر الهاتف المحمول يعزز الشمول المالي.

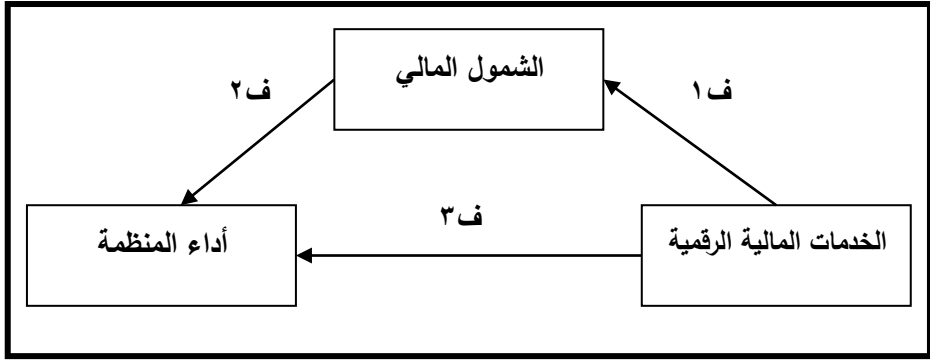
- كما هدفت دراسة (شحاته ، ٢٠٢٠) إلى تحليل طبيعة وأهمية تفعيل آليات التحول الرقمي كمرتكز لتعزيز الشمول المالي ، وبيان استراتيجيات تنفيذه ومؤشرات قياسه بالمنظمات الحكومية ، ودوره في تطوير المنظومة الضريبية بأرقامها المختلفة (التشريع ، الإدارة الضريبية ، الممولين) وبيان انعكاساتها على الحد من ممارسات التهرب الضريبي تحقيقا لرؤية مصر ٢٠٣٠ ، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة ذات دلالة معنوية بين استخدام آليات التحول الرقمي وتطوير النظام الضريبي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ كمرتكز للحد من التهرب الضريبي.

- كما هدفت دراسة (Shen et al., 2019) إلى التوصل إلى العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي ، وتوصلت تلك الدراسة إلى أن استخدام المنتجات المالية الرقمية يزيد من القدرة على إتاحة الخدمات المالية لمجموعة كبيرة من

- المنظمات، العملاء ، مما يعزز الشمول المالي والقدرة على تحمل تكاليف الخدمات المالية أو يقدم المنتج المالي الرقمي طريقة جديدة لتوسيع الشمول المالي. كما هدفت دراسة (Durai et al., 2019) إلى التوصل العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي ، وتوصلت إلى أن الخدمات المالية الرقمية المتمثل في الخدمات البنكية عبر الإنترنت ، والخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول ، وتطبيقات محافظ الهاتف المحمول ، بطاقات الخصم وبطاقات الائتمان لها تأثير إيجابي على الشمول المالي.
 - كما هدفت دراسة (Shofawati, 2019) إلى التوصل إلى دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة ، وتوصلت الدراسة إلى أن معظم الشركات الصغيرة والمتوسطة لا يمكنها الحصول على رأس المال والتمويل لغرض التشغيل والاستثمار والنمو المرغوبة ، ولكن من الممكن الخدمات المالية الرقمية تعزيز الشمول المالي للوصول إلى تلك المنظمات.
 - ولكن هدفت دراسة (Okonji & Ogwezzy,2018) إلى التوصل إلى مخاطر الخدمات المالية الرقمية والتحديات التي تواجهه ، وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية تواجه مجموعة من التحديات التي تجعل الشمول المالي لا يصل إلى جميع فئات المجتمع ، والتي من أهمها انعدام الثقة فيه ، وكذلك التحديات الخاصة بكبار السن الذين يعانون من ضعف البصر أو عدم القدرة على التعامل مع التكنولوجيا.
- ٨- النموذج المقترح للدراسة :

إتماداً على نتائج الدراسات السابقة تم اقتراح نموذج الدراسة الذي يربط بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي في علاقتهما بأداء المنظمة ، وذلك بعد الرجوع إلى نماذج الدراسات (Shofawati, bongomin & Ntyi, 2019 ، 2019، الحريري ، ٢٠٢١ ، Amouh et al. ، 2020)

وبناء على ما سبق يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي :-



شكل رقم (١) النموذج المقترح للدراسة

٩-متغيرات البحث :

تتمثل متغيرات البحث في :

أ- المتغير المستقل : ويتمثل في الخدمات المالية الرقمية (وتم قياس ذلك المتغير من خلال العبارات من ١ الي ٣ بمقياس الدراسة اعتمادا علي مقياس

(Siddik&Kabiraj,2020).

ب- المتغير الوسيط : ويتمثل في الشمول المالي(وتم قياس ذلك المتغير من خلال العبارات من ٤ الي ١٣ بمقياس الدراسة اعتمادا علي مقياس

(Aziz&Naima,2021).

ج-المتغير التابع : ويتمثل في أداء المنظمة (وتم قياس ذلك المتغير من خلال العبارات من ١٤ الي ٣٠ بمقياس الدراسة اعتمادا علي مقياس عوض ، ٢٠٢١).

١٠-الدراسة التطبيقية :

يسعى الباحث من خلال الدراسة التطبيقية إلي اختبار الفروض التي قام الباحث بتتميتها إستناداً إلى نتائج الدراسات السابقة ، وذلك لتحديد تأثير الخدمات المالية

الرقمية على أداء المنظمات الصغيرة والمتوسطة في البيئة المصرية من خلال توسط الشمول المالي لتلك العلاقة.

١/١٠ : منهج الدراسة :

لتحقيق أهداف البحث أعتمد الباحث على المنهج الوصفي من خلال وصف الظاهرة محل الدراسة واختبار فروض الدارسة وتحليل البيانات المجمععة للتوصل إلي مجموعة من الاستنتاجات وتفسيرها للخروج بتوصيات حول الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي لتحسين أداء المنظمات الصغيرة والمتوسطة في بيئة الأعمال المصرية.

٢/١٠ : الأسلوب المستخدم في جمع البيانات :

اعتمد الباحث على أسلوب الاستقصاء مع تدعيمه بالمقابلات الشخصية عند تسليم قوائم الاستقصاء ، وقد تم تقسيم قائمة الاستقصاء إلي خمسة أجزاء أساسية تحتوى على ٣٠ عبارة لقياس متغيرات الدراسة (جدول رقم ١).

٣/١٠ : مجتمع وعينة الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في الشركات الصغيرة والمتوسطة التابعة لقطاع الأعمال الخاص والتي توجد في كلاً من محافظة الشرقية ومحافظة القاهرة ، وذلك في عدة صناعات وكانت وحدة المعاينة التي استهدفها الباحث من أصحاب ومديري تلك المشروعات ، وقد تم توزيع عدد (٢٥٠) قائمة استقصاء اعتمادا علي قانون العينات وتم استرداد (٢٣٠) قائمة استقصاء وتم استبعاد (١٨) قائمة بسبب عدم اكتمال الإجابة بها ، وبذلك يكون عدد القوائم الصالحة للتحليل الإحصائي هو عدد (٢١٢) قائمة نسبة ردود بلغت ٨٤.٨% وهي نسبة مقبولة.

٤/١٠ : أساليب التحليل الإحصائي للبيانات :

اعتمد الباحث على مجموعة من الأساليب الإحصائية وذلك لتحليل البيانات المجمععة ، وتتمثل تلك الأساليب فيما يلي :-

١- استخدام أساليب الإحصاء الوصفي مثل الوسط الحسابي والانحراف المعياري وذلك لتوصيف متغيرات الدراسة

- ٢- اختبار كرونباخ الفا (Cronbach's Alpha) وذلك لقياس الإتساق الداخلي لمقاييس الدراسة.
- ٣- استخدام أسلوب النمذجة الهيكلية Structural Equation model لتحليل العلاقات داخل النموذج.
- ٥/١٠ : اختبار ثبات وصدق مقياس الدراسة :

أ- اختبار الثبات : تشير البيانات الواردة بالجدول رقم (١) إلى أن قيم معامل ألفا لمقياس الدراسة تتراوح بين ٠.٧٤ و ٠.٨٨ ، وهذا يشير إلي تمتع مقياس الدراسة بالثبات وذلك لأن معاملات الثبات أكبر من ٠.٧٠ .

جدول رقم (١) نتائج الصدق والثبات

FL	AVE%	&	العبارة
	٧٨.٣	٠.٧٤٣	أ-الخدمات المالية الرقمية
٠.٦٨٧			١-أعرف طرق الدفع الرقمية مثل فوري والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والدفع ببطاقة الائتمان.
٠.٧٣٤			٢-مدى خبرة في استخدام طرق الدفع مثل فوري والخدمات المصرفية عبر الإنترنت والدفع ببطاقة الائتمان وغيرها من الأدوات المالية الرقمية.
٠.٨٣٤			٣-أعرف شروط تطبيق الخدمات المالية الرقمية مثل أدوات الخدمات المالية الرقمية والاستثمار الرقمي ، والتحويل الرقمي للأموال ، وتسوية المعاملات الرقمية.
	٦٧.٩	٠.٨٠٢	ب-الشمول المالي
٠.٦٣٦			٤-الخدمات المالية التي يقدمها البنك أمنه بالنسبة لنا.
٠.٨٢٠			٥-رسوم فتح الحساب الأولية التي يتقاضاها البنك منخفضة التكلفة.
٠.٨٩٦			٦-يمكننا تحمل تكلفة الذهاب إلي البنك.
٠.٨٨٦			٧-قيمة القرض المقدم من البنك يناسب احتياجاتنا.
٠.٨١٥			٨-الشروط والأحكام الخاصة باستخدام القروض المقدمة من البنك ملائمة لنا.
٠.٧٣٧			٩-حساب التوفير المقدم من البنك مناسب لنا.
٠.٨٠١			١٠-حساب التوفير الذي يقدمه البنك أمن بالنسبة لنا.
٠.٧٩٥			١١-أدت الخدمات المالية التي يقدمها البنك إلي تحسين الحالة المعيشية لنا.
٠.٧٧٤			١٢-أدت الخدمات المالية التي يقدمها البنك إلي تحسين الوصول إلي الخدمات المصرفية.
٠.٨٧١			١٣-مكننا الخدمات المالية التي يقدمها البنك من دفع كافة المصروفات والرسوم الخاصة بنا.
	٧٣.٢٠	٠.٨٣	ج- الأداء التشغيلي
٠.٨٥٣			١٤-هناك زيادة في كمية المنتجات المسلمة للعملاء بدون تأخير.
٠.٨٦٧			١٥-هناك انخفاض في مستويات المخزون بالمنظمة.

٠.٨٦٠			١٦- هناك تقليل لنسبة الفاقد أثناء التصنيع داخل المنظمة.
٠.٨٤٠			١٧- هناك زياد في جودة منتجات المنظمة.
٠.٨٣٥			١٨- هناك تنوع في المنتجات التي تقدمها المنظمة.
٠.٨١٣			١٩- هناك استفادة مثلي من الطاقة الإنتاجية المتاحة بالمنظمة
	٦٩.٧٢	٠.٨٨	د- الأداء المالي
٠.٨٧٧			٢٠- هناك زيادة في الإيراد من العمليات.
٠.٦٧٢			٢١- هناك زيادة في التدفقات التشغيلية.
٠.٨٢٥			٢٢- هناك زيادة في معدل نمو هامش الربح الإجمالي.
٠.٨٧٤			٢٣- هناك زيادة في معدل نمو هامش الربح الصافي.
٠.٨٣٣			٢٤- هناك زيادة في المبيعات بالوحدات الإجمالية.
	٦٦.٣٢١	٠.٨٦	هـ- مرونة الأداء
٠.٨٣٧			٢٥- المنظمة لديها القدرة على تحقيق المرونة في أحجام الإنتاج.
٠.٧١٨			٢٦- المنظمة لديها جداول إنتاج مرنة.
٠.٨٦٣			٢٧- المنظمة قادرة على التسليم في المواعيد المحددة.
٠.٨٢٣			٢٨- المنظمة قادرة على تحقيق الاعتمادية والاتساق في التسليم.
٠.٨٢٧			٢٩- تستطيع المنظمة الاستجابة السريعة لاحتياجات العملاء.
٠.٨٣٦			٣٠- تستطيع المنظمة التعامل السريع مع شكاوى العملاء.

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Spss, V24

ب- اختبار الصدق : تم تحديد درجة صدق المقياس المستخدم في قياس المفاهيم النظرية الخاصة بالدراسة استناداً إلي المعايير التي اقترحها Fornal and Larcker, 1980 وهي الآتي :-

- ١- جميع معاملات التحميل (Factor Ioding) على أي عامل ينبغي أن تكون معنوية وتزيد من ٠.٦ .
- ٢- متوسط التباين (AVE) عن طريق العامل ينبغي أن يتجاوز ٠.٥ وبالنظر إلي الجدول رقم (١) نجد أن جميع معاملات التحميل على العوامل تزيد عن ٠.٦ وتتمتع بمستوى معنوي مرتفع عند ٠.٠٠١ كما يوضح الجدول رقم (١) أن قيم معاملات التحميل تتراوح من ٠.٨٩٦ إلي ٠.٦٣٦ وهي قيم تتجاوز ٠.٥٠ ، وفيما يخص فحص الصدق التمايزي ، كما هو مبين في الجدول رقم (٢) تم وضع الجذر التربيعي لمتوسط التباين المفسر في الخلايا القطرية لمصفوفة الارتباط ، وكانت جميع هذه القيم أكبر من معاملات الارتباط بين أي متغيرين ، وهذا يدل على تمتعها بدرجة عالية من الصدق التمايزي.

دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة " دراسة تطبيقية ...
د/ خالد صبيح المادي تهايمي

جدول رقم (٢) نتائج الصدق التمايزي

المتغيرات	الخدمات المالية الرقمية	الشمول المالي	الأداء التشغيلي	الأداء المالي	مرونة الأداء
الخدمات المالية الرقمية	٠.٨٢٣				
الشمول المالي	٠.٤٧٩	٠.٨٣٩			
الأداء التشغيلي	٠.٤٨٣	٠.٢٠٨	٠.٨١٤		
الأداء المالي	٠.٥١٢	٠.٣٨٩	٠.٦١٣	٠.٨٦٤	
مرونة الأداء	٠.٤٦٩	٠.٣٤٢	٠.٦٧٨	٠.٤٩٦	٠.٨١١

المصدر : من اعداد الباحث اعتمادا علي مخرجات برنامج SPss, v.24

٦/١٠ : التحليل الوصفي لمفردات البحث :

بتحليل البيانات المجمعة عن متغيرات الدراسة وأبعادها ، ويوضح الجدول رقم (٣) هذه المتغيرات ، وكذلك المتوسط والانحراف المعياري لكلا منهما .

جدول رقم (٣)

نتائج التحليل الإحصائي لمتغيرات البحث

المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
الخدمات المالية الرقمية	٣.٧٦٦	٠.٦٣٤
الشمول المالي	٤.٠٧٢	٠.٨٣٢
الأداء التشغيلي	٤.٠٠٢	٠.٧١٢
الأداء المالي	٣.٥٦٤	٠.٦٧١
مرونة الأداء	٣.٩٤٣	٠.٧٨٩

المصدر : من اعداد الباحث اعتمادا علي مخرجات برنامج SPss, v.24

وبالنظر إلى النتائج الواردة بالجدول رقم (٣) يتضح ما يلي :-

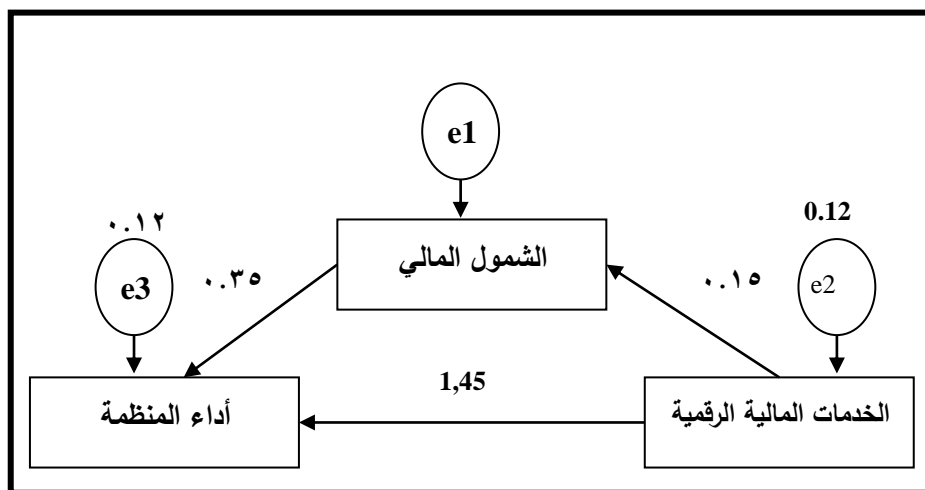
- تقارب متوسطات المفاهيم المتعلقة بمتغيرات الدراسة ، حيث تراوحت قيم متوسطات تلك المفاهيم ما بين (٣.٥٦٤) و (٤.٠٧٢).
- تقارب قيم الانحرافات المعيارية لمفاهيم متغيرات الدراسة ، حيث لوحظ أن قيم الانحرافات المعيارية تراوحت ما بين (٠.٦٣٤) و (٠.٨٣٢) ، مما يشير إلي وجود اختلافات محدودة في آراء مفردات عينة الدراسة.

٧/١٠ : نتائج اختبار فروض البحث :

أ- نمذجة المعادلة البنائية (SEM) Structural Equation modeling :

اعتمد الباحث على أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة Latent والمشاهدة Observation ، بمعنى تمثل نماذج بين مجموعة من المتغيرات (الخدمات المالية الرقمية كمتغير مستقل ، الشمول المالي كمتغير وسيط ، أداء المنظمة كمتغير تابع) ، وتم استخدام أسلوب تحليل المسار Path Analysis لأنه أكثر النماذج مناسبة لطبيعة البحث ، كما تم الاعتماد على مستوى دلالة ٠.٠٥ للحكم على مدى معنوية التأثير ، حيث يتم مقارنة مستوي المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد ، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمدة ٠.٠٥ والعكس صحيح.

وبناء على ما سبق يمكن توضيح نموذج الدراسة في الشكل التالي :-



شكل رقم (٢) النموذج البنائي للبحث موضحاً معاملات المسار

المصدر : من أعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برامج Amos, V.20

دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة " دراسة تطبيقية ...
د/ خالد صبيح المادي تهامي

جدول رقم (٤)

م	الفرض الرئيسي	قيمة المسار	نتيجة الاختبار
١	يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي.	0,15	دعمت
٢	يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على أداء المنظمة.	0,35	دعمت
٣	يوجد تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة.	1,45	دعمت
٤	الشمول المالي يتوسط العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.	0,05	دعمت

المصدر: من أعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Amos, V20.

جدول رقم (٥)

مؤشرات الجودة الكلية لنموذج تحليل المسار

المؤشرات	قيمة الاختبار	مؤشرات جودة المطابقة	القرار
النسبة بين قيم كاي ^٢ ودرجة الحرية CMIN/DF (Chi-Square/degree of freedom)	٢.٩٣٢	$CMIN \leq ٥$	مقبول
مؤشر جودة التوفيق الطبيعي NFI (Normed of Fit Index)	٠.٩٩٤	$NFI \geq ٠.٩$	مقبول
مؤشر جودة التوفيق المتزايد IFI (Incremental Fit Index)	٠.٩٩٨	$IFI \geq ٠.٩$	مقبول
مؤشر تاكر - لوييس TLI (Tucker- Lewis Index)	٠.٩٩٣	$TLI \geq ٠.٩$	مقبول
مؤشر جودة التوفيق المقارن CFI (Comparative Fit Index)	٠.٩٩٧	$CFI \geq ٠.٩$	مقبول
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مبيعات الخطأ RMSEA (Root mean square Error of Approximation)	٠.٠٦٤	$٠.٠٨ \geq Rms EA \geq ٠.٠٥$	مقبول

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Amos, V20

ويتضح من الجدول السابق رقم (٥) أن النموذج يتمتع بدرجة جيدة من التوافق لكل من البيانات الميدانية، حيث بلغت مؤشرات جودة التوافق كل من CFI, NFI, IFI, القيم ٠.٩٩٤، ٠.٩٩٨، ٠.٩٧٧، على التوالي، وبلغت قيمة مؤشر الأخطاء

دور الشمول المالي في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة " دراسة تطبيقية ...

د/ خالد صبيح المادي تهامي

RMS EA ٠.٠٦٤ وهي قيمة في حدود المستويات المقبولة في هذا التحليل ، وهو ما يشير إلى صدق الشق البنائي للنموذج.
بناء على التحليل السابق يمكن عرض النتائج النهائية للنموذج ومنها نلخص الفروض المقبولة وتلك المرفوضة كالآتي :-

جدول رقم (٦) ملخص لجدول معاملات المسارات

العلاقات المختبرة	رقم الفرض	اتجاه العلاقة المقترضة	معامل المسار	قيمة إحصائية (ت)	قبول أم رفض
الخدمات المالية الرقمية ← الشمول المالي	١	+	0,15	٦.٣٧	قبول
الشمول المالي ← أداء المنظمة	٢	+	0,35	٣.٢٦	قبول
الخدمات المالية الرقمية ← أداء المنظمة الاثر الاجمالي	٣	+	1,5	٣.٤٣	قبول
التمويل على الرقمي ← أداء المنظمة الاثر المباشر	٤	+	1,45	3.33	قبول

المصدر : من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Amos, V20

ويتضح من التحليل السابق أنه سيتم قبول فروض الدراسة جميعاً ويتضح أن الخدمات المالية الرقمية تقوم بدور الوسيط بين الشمول المالي وأداء المنظمة ، حيث العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة علاقة معنوية.

ب- نتائج اختبار الفروض :

- الفرض الأول : يتضح من نتائج النموذج باستخدام أسلوب تحليل المسار أن قيمة الإحصائية (ت) = ٦.٣٧ وبناء عليه تم قبول الفرض الأول بأنه يوجد تأثير إيجابي الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي.

- **الفرض الثاني :** يتضح من نتائج النموذج باستخدام أسلوب تحليل المسار أن قيمة الإحصائية (ت) = ٣.٣٦ وبناء عليه تم قبول الفرض الثاني بأنه يوجد تأثير إيجابي للشمول المالي على أداء المنظمة.
- **الفرض الثالث :** يتضح من نتائج النموذج باستخدام أسلوب تحليل المسار أن قيمة الإحصائية (ت) = ٣.٤٣ وهو التأثير الإجمالي للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة ، بناء عليه يتم قبول الفرض الثالث بأنه يوجد تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة.
- **الفرض الرابع :** يتضح من نتائج النموذج باستخدام أسلوب تحليل المسار أن قيمة الإحصائية (ت) = 3.33 وهي تعكس التأثير المباشر للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة ، بناء عليه تم قبول الفرض الرابع بأن الشمول المالي يلعب دور الوسيط في العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.

١١- تفسير ومناقشة النتائج :

- تأسيساً على نتائج التحليل الإحصائي لنموذج الدراسة وعلى نتائج الدراسات السابقة في موضوع الدراسة يمكن تفسير ومناقشة نتائج الدراسة على النحو التالي:-
- ١- أظهرت نتائج الدراسة وجود تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي، وهذا يعني قبول الفرض الأول.
 - ٢- أظهرت نتائج الدراسة قبول وجود تأثير إيجابي للشمول المالي على أداء المنظمة وينعكس ذلك في نتائج مالية وتشغيلية إيجابية ، ويتضح ذلك في قبول الفرض الثاني.
 - ٣- أظهرت نتائج الدراسة قبول الفرض الثالث عن وجود تأثير إيجابي للخدمات المالية الرقمية على أداء المنظمة ، حيث تساعد الخدمات المالية الرقمية في تحسين الأداء التشغيلي والمالي وزيادة مرونة الأداء للمنظمة.
 - ٤- يتضح من تحليل النتائج أن الشمول المالي يلعب دور الوسيط بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة.
 - ٥- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في توفير خدمات مصرفية منخفضة التكلفة وتتسم بالسرية والأمان لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة .

- ٦- مكنت الخدمات المالية الرقمية أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة من الوصول الي الخدمات المالية .
 - ٧- ساهمت الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة .
 - ٨- ساعدت الخدمات المالية الرقمية أصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة علي تقديم وتلقي المعاملات المالية بسرعة كبيرة.
 - ٩- ساهم الشمول المالي المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تدعيم الأداء المالي لها ، وتقليل تكلفة تلقي الخدمات المالية.
 - ١٠- ساهم الشمول المالي لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة في تحقيق مرونة عالية في الأداء وتطوير الأداء التشغيلي .
 - ١١- تؤدي الخدمات الخدمات المالية الرقمية الي تعزيز الشمول المالي وتوسيع الخدمات المالية لتمثل القطاعات المستبعدة والمحرومة من الدعم المالي .
 - ١٢- يساهم الشمول المالي الرقمي في تقليل السيولة المحلية ، ممايساعد في خفض مستويات التضخم المرتفعة.
 - ١٣- ساعدت الخدمات المالية الرقمية المشروعات الصغيرة والمتوسطة في :
 - تحقيق المرونة في جداول الانتاج لتوافر الاعتمادات المالية بالسرعة الفائقة.
 - زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة علي تسليم الطلبات في المواعيد المحددة.
 - ساعدت الخدمات المالية الرقمية في زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة علي الاستجابة السريعة لأحتياجات العملاء.
 - ١٢- توصيات البحث :
- بناءً على نتائج التحليل والمناقشة السابقة لنتائج الدراسة الحالية ونتائج الدراسات السابقة يقدم البحث عدة توصيات بعضها تطبيقي للممارسين والمديرين والبعث الأخر للبحوث المستقبلية للدارسين كالاتي :-

أ- التوصيات التطبيقية :

- ١- الاهتمام بالبنية التحتية للتحويل الرقمي باستخدام منظومة الأجهزة والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية وأنظمة التشغيل تمهيدا لتطبيق الخدمات المالية الرقمية.
- ٢- زيادة برامج التوعية والتنقيف المالي لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة فيما يتعلق بكيفية استخدام الخدمات المالية الرقمية للاستفادة من خدمات الشمول المالي الذي تقدمه الدولة ، للتغلب علي الصعوبات المالية التي تواجه المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- ٣- تحسين وصول المنشأة الصغيرة والمتوسطة للتمويل.
- ٤- تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات.
- ٥- يتوجب العمل على توفير كوادر مؤهلة وقادرة على استخدام الخدمات المالية الرقمية من خلال التدريب على متطلبات التحويل الرقمي.
- ٦- ضرورة التغيير الجذري في الخدمات المالية المقدمة لأفراد المجتمع لتحقيق الشمول المالي.

ب- التوصيات أبحاث مستقبلية :

- ١- إقتصار تطبيق نموذج الدراسة الحالي على قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، لذلك يجب تطبيق نفس الدراسة على المشروعات الكبيرة.
- ٢- دراسة العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية وأداء المنظمة بتوسط المعرفة المالية لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- ٣- دراسة العلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والاحتفاظ بالنقدية بالمنظمة.

قائمة المراجع

أولاً : المراجع العربية :

- ١- أحمد ، هيام سالم زيدان (٢٠١٩) ، الشمول المالي وأثره على الاستقرار المالي والاقتصادي في مصر ، دراسة مقارنة ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة – جامعة طنطا " التنمية المستدامة والشمول المالي – الرؤى والآثار والتداعيات ، ١٥ إبريل ، المجلد الأول ، ص.ص ١٨١-٢٣٢ .
- ٢- الحريري ، بسمة محمد إدريس (٢٠٢١) ، تأثير استخدام التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي : الدور المعدل للمعرفة المالية ، دراسة تطبيقية على عملاء البنوك ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة ، جامعة دمياط ، المجلد الثاني ، العدد الثاني ، الجزء الثالث ، ص.ص ٨٧٣-٩٠٦ .
- ٣- السواح ، نادر شعبان ، نصر ، ميروك محمد السيد (٢٠١٩) ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي لتحقيق التنمية المستدامة في مصر ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة – جامعة طنطا " التنمية المستدامة والشمول المالي – الرؤى والآثار والتداعيات " ، ١٥ إبريل ، المجلد الثاني ، ص.ص ٣٠٩-٣٦٠ .
- ٤- بدر ، أسامة محمد (٢٠١٩) ، أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي وتخفيف حدة الفقر (حالة مصر) ، المؤتمر العلمي الثالث لكلية التجارة – جامعة طنطا " التنمية المستدامة والشمول المالي – الرؤى والآثار والتداعيات ، ١٥ إبريل ، المجلد الأول ، ص.ص ١٢١-١٨٠ .
- ٥- جاسم ، أرشيد عبد الأمير (٢٠٢٠) ، الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية – دراسة استطلاعية لعينة من القطاع المصرفي الخاص العراقي ، مجلة الكلية الإسلامية الجامعية ، العدد ٤٩ ، ص.ص ٧١-٩٠ .
- ٦- حماد ، محمد محمد محمود (٢٠٢٠) ، دور التحول الرقمي في تطوير أداء العاملين : دراسة ميدانية على الشركة المصرية لتجارة الأدوية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية ، المجلد السابع ، العدد ٢ ، ص.ص ٤٢٧ .
- ٧- خميس ، أسر أحمد (٢٠٢١) ، أثر التحول الرقمي على الأداء الوظيفي للعاملين في البنوك التجارية المصرية ، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ، كلية التجارة ، جامعة دمياط ، المجلد الثاني ، العدد الثاني ، الجزء الثالث ، ص.ص ٩٧٧ – ١٠٤٤ .

- ٨- رشوان ، عبد الرحمن (٢٠٢٠) ، " دور التحول الرقمي في رفع كفاءة أداء البنوك وجذب الاستثمارات " المؤتمر الدولي الأول في تكنولوجيا المعلومات والأعمال.
 - ٩- شحاته ، محمد موسى على (٢٠٢٠) ، دور تفعيل آليات التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري كمرتكز للحد من التهرب الضريبي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ : بين حتمية التغيير .. ونتائج التطبيق، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحث الأزمات بعنوان إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر ٢٠٣٠ ، جامعة عين شمس.
 - ١٠- شوشه ، أمير على المرسي (٢٠١٩) ، دور الكفاءة الذاتية المالية في العلاقة بين المعرفة المالية للمصريين وشمولهم المالي ، المجلة العربية للعلوم الإدارية ، جامعة الكويت ، مجلس النشر العلمي ، مج ٢٦ ، ٢٤.
 - ١١- عوض ، أية عادل محمود (٢٠٢١) ، أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي : دراسة تطبيقية ، مجلة الدراسات المالية والتجارية ، كلية التجارة ، جامعة بني سويف ، العدد الثالث ، صص ٣٧٠-٣٩٤.
 - ١٢- فاطمة ، أوزنان ، رايح ، بريش (٢٠٢١) ، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي : دراسة حالة إندونيسيا ، الملتقى العلمي الدولي حول : الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية لتعزيز الشمول المالي كخيار لتحقيق التنمية المستدامة ، يومي ٢٣-٢٤ يناير .
 - ١٣- يونس ، مرعي ، (٢٠١٩) ، " أهمية التحول الرقمي في القطاع المصرفي ، دراسة ميدانية بالتطبيق على مصرف الراجحي بالمملكة العربي السعودية " ، المؤتمر السنوي الرابع والعشرون لبحث الأزمات بعنوان إدارة التحول الرقمي لتطبيق رؤية مصر ٢٠٣٠ ، جامعة عين شمس.
- ثانياً : المراجع الأجنبية :

1-Adil, F.,& Jalil, A.(2020), Determining the financial inclusion output of Banking sector of pakistan-Supply- side Analysis, Economies, 8(2), P.42.

2-Aisaiti, G., Liu, L., Xie,J., & Yang. J. (2019), An empirical analysis of rural farmers intention of inclusive finance in

- China. Industrial Management & Data systems, 119 (7) ,
p.p . 1535-1563.
- 3-Al-Dmour, A., Al-Dmour, R., & Rababeh, N. (2020) ,The
impact of knowledge management practice on digital
financial innovation: the role of bank managers, VINE
Journal of information and Knowledge Management
system,118(10),p.p. 206- 238.
- 4-Amoah, A., Korle, J., & Asiama, R. (2020) ,Mobile money
as a financial inclusion instrument : What are the
determinants?, International Journal of social Economics
,47 (10), P.P.1283-1297.
- 5-Arora, R. (2020), Digital Financial Services to women: Access
and constraints, Gender Bias and Digital Financial Services
in South Asia,5(9), P.P. 51-72
- 6-Aziz, A. & Naima, U. (2021), Rethinking digital financial
inclusion Evidence from Bangladesh ,Technology in Society
,64(1),p.p. 1-10.
- 7-Babych, Y., Grigolia, M., & Keshelava , D.(2018), Financial
inclusion financial literacy. And financial education in
Georgia , 90(11), p.p. 849 - 870.
- 8-Bongomin , G., & Ntayi , J. (2020), Mobile money adoption
and usage and financial inclusion : mediating effect of digital

- consumer protection. Digital policy , Regulation and Governance, 22(3), PP. 157-176.
- 9-Bongmin, G., Munene, J., Ntayi, J., & Malinga, C. (2017) ,Financial literacy iin emerging economies : Do all components matter for financial incluion of poor households in rural Uganda? Monagerial finance, 53 (12), P.P. 1410-1331.
- 10- Chanias, S., Myers, M., & Mess, T. (2019), Digital transformation strategy making in pre- digital organization: The case of a financial services provider, the Journal of strategic information systems, 28(3), p.p. 16-33.
- 11-David - West, O., & Nwagwu, l. (2018), SDGs and Digital financial services (DFS) Entrepreneur ship : Challenges and Opportunities in Africa's Largest Economy, In Entrepreneur ship and the sustainable Development Goals, Emerald Publishing limited, 8(4), p.p. 103-117.
- 12-Durai, T., Stella , G., King R., Velrajan, M., Narasimhan, D., Kumar, R., & Karthikey an , S. (2019), Digital finance and its Impact on financial Inclusion, journal of Emerging Technologies and Innovative Research ,10(1),P.p.6-33.
- 13- Ebert, C. & Duarte, C. (2018), Digital transformation, lee software, 4, p.p. 16-21.

- 14-Gomber, P., Koch , J., & Siering M. (2017), Digital Finance and Fin tech : current research and future research directions, Journal of Business Economics , 87 (5), P.P. 537-580.
- 15- Grobmann , A., Kluhs,s. & Menkhoff, I. (2018), Does Financial Literacy improve financial inclusion ? Cross country evidence. World Development ,111, p.p. 84-96.
- 16- He, J., & Li, Q. (2020), Can online social interaction improve the digital finance participation of rural households? China Agricultural Economic review, 12 (2) , p.p. 295-313.
- 17- Jayasekara, S. (2020), Deficient regimes of anti-money laundering and countering the financing of terrorism, Journal of Money Laundering Control.
- 18 -Morgan, P., Huang B., & Trinh, L.(2019), The need to promote digital financial literacy for the digital age, IN THE DIGITAL AGE, 33(1), p.p. 151- 197 .
- 19 - Morgan, P. & Long, T. (2020), Financial Literacy, Financial Inclusion, and Savings Behavior in Laos Journal of Asian Economic, 12(7), p.p. 177- 195.
- 20 - Oggero, N., Rossi, M., & Ughetto, E. (2019), Entrepreneurial spirit in women and men, The role of financial literacy and digital skills small Business Economics, 10(2), p. p .15-37.

- 21- Okonji, P. & Ogwezzy, D. (2018), Financial inclusion : Perceptions of visually impaired older Nigerians, Journal of Enabling Technologies of Enabling Technologies, 12 (1), p.p .10-29.
- 22-Ozili, P. (2018). Impact of digital finance on financial inclusion and stability , Borsa Istanbul Review, 18(4), p.p 329-350.
- 23-Ozili, P. (2020), Optimal Financial Inclusion, Jeon , B.N. and Wu, J. (Ed.,) Emerging Market Finance, New Challenges and Opportunities ,International Finance Review, 21, Emerald Publishing Limited, 24(7), p.p. 251-260.
- 24-Panos, G. & Wilson, J. (2020), financial literacy and responsible finance in the fin tech era: capabilities and challenges, Journal of finance and Accounting, 7(3), p.p.133- 142.
- 25-Rana, N., Luthra, S. & Rao, H.. (2019), Key challenges to digital financial services in emerging economies, the Indian context Information Technology & People , 33 (1), p.p 198-229.
- 26- Sapovadia, V., (2018), Financial Inclusion, Digital Currency, and Mobile Technology, In Handbook of Block chine digital Finance and Inclusion. Volume,2, p.p 361-385.
- 27-Shen, Y. , Hu , W. & Hueng, C. (2018), The effects of financial literacy, digital financial product usage and internet usage on financial inclusion in china In MATEC web of Conferences , 22(8), p.p.12-50.

- 28-Shofawati , A. (2019), The Role of Digital Finance to Strengthen Financial Inclusion and the Growth of SME in Indonesia KnE Social Sciences, p.p. 389-407.
- 29- Siddik, M. & Kabiraj, S. (2020), Digital finance for financial inclusion and inclusive growth in Digital transformation in Business and Society, p.p155-168.
- 30- Song. X. & Jing, Y. (2020) , Spatial econometric analysis of digital financial inclusion in china, International Journal of Development Issues, 8(3), p.p.223- 276.
- 31- Susan , M. & Dajadikerta, H. (2017), Understanding financial knowledge financial attitude and financial behavior of college students in Indonesia, Advances Science Letters, 23(9), p.p. 8762-8765.
- 32- Tony , N., & Kavitha , D. (2020), Impact of Digital Financial Literacy on Digital Financial Inclusion international Journal of Scientific & Technology Research, 9 (1) ,p.p. 1991-1915.
- 33 -Vial, G., (2019), Under standing Digital Transformation: A review and a research agenda, The Tourney of strategic information systems, 11(4), p.p.364- 401..
- 34- Yang. J., Wu, Y., & Huang, B. (2020) Digital Finance and Financial Literacy : An Empirical Investigation of Chinese Households.