

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح

د. سيد هارون جمعة عبدالحفيظ

مدرس إدارة الأعمال بالمعهد التكنولوجي
العالي بالعاشر من رمضان- فرع مطروح

الملخص

لعبت رقمنة الخدمات المالية والمصرفية دوراً كبيراً في ضبط منظومة القطاع المصرفي، وذلك عبر استبدال البيانات المكتوبة بالطريقة اليدوية على الأوراق، وتحويلها إلى النظام الرقمي الإلكتروني عبر الإنترنت، مما أسهم في تعزيز الشمول المالي بشكل كبير في حل الكثير من المشكلات والتي يأتي على رأسها القضاء على الروتين الحكومي وتعقيد الإجراءات في ظل التوجه إلى الحكومة الإلكترونية، بالإضافة إلى استخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين والائتمان وتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف، ومرتفعة الأسعار نسبياً مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والمصرفية. وقد هدفت الدراسة الحالية إلى التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على أبعاد الشمول المالي- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على سهولة الوصول إلى الخدمات- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز جودة الخدمات المصرفية. وقد توصلت الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية $(\alpha \leq 0.05)$ لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها على تعزيز الشمول المالي بأبعاده - وأن قيمة اختبار (t- test) معنوية لكل إجمالي محاور الدراسة عند مستوى دلالة $(\alpha \leq 0.05)$ ، مما يؤكد وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين رقمنة الخدمات المصرفية وبين تعزيز الشمول المالي- وجود أثر ذو دلالة

إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وذلك تطبيقاً على عملاء البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح.

الكلمات المفتاحية: رقمنة الخدمات المصرفية، المعرفة المالية الرقمية، التكنولوجيا المالية الرقمية، الولاء الرقمي للعملاء، التقنيات الرقمية، تعزيز الشمول المالي، الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح، البنك المركزي المصري.

The Impact of Digitizing Banking Services on Promoting Financial Inclusion By Application to the National Bank of Egypt in Marsa Matrouh

Dr. Sayed Haroun Gomaa Abd EL- Hafiz

Teacher of Business Administration at the
Higher Technological Institute in the
Tenth of Ramadan - Matrouh Branch

Abstract

The Digitization of Financial Services and Securities Played a Role in Government Red Tape and the Complexity of Procedures in E-Government, In Addition to the Use of all Financial Services for the Various Segments of Society Through Official Channels, Including Bank Accounts, Savings, Payment and Transfer Services, Insurance and Credit Services, and Avoiding Some Resorting to Unofficial Channels and Means that are not Subject to a Minimum Level of Control and Supervision

and are Relatively High Prices, Which Leads to Misuse of Needs. These are from Financial and Banking Services. The Current Study Aimed to Identify the Extent of the Impact of the Dimensions of Digitization of Banking Services on the Dimensions of Financial Inclusion - To Identify the Extent of the Impact of the Dimensions of Digitization of Banking Services on the Ease of Access to Services - To Identify the Extent of the Impact of the Dimensions of Digitization of Banking Services on the Effective use of Banking Services - To Identify the Extent of the Impact of Dimensions of Digitization of Banking Services to Enhance the Quality of Banking Services. The study Concluded that there is a Statistically Significant Effect at a Significant Level ($\alpha \leq 0.05$) of the Digitization of Banking Services with its Dimensions on Enhancing Financial Inclusion in its Dimensions - and that the Value of the (t-test) is Significant for all the Study Axes at a Significance Level ($\alpha \leq 0.05$), Which The Existence of a Significant Positive Correlation Between the Digitization of Banking Services and the Promotion of Financial Inclusion - The Presence of a Statistically Significant Effect of the Digitization of Banking Services with its Dimensions on the Ease of Access to Banking Services - The Presence of a Statistically Significant Effect of the Digitization of Banking Services with its Dimensions on the Effective use of Banking Services - The Presence of a Significant Effect Statistics of the Digitization of Banking Services and its Dimensions to Enhance the Quality of

Banking Services, as Applied to the Clients of the National Bank of Egypt in Marsa Matrouh.

Keywords: Digitization of Banking Services, Digital Financial knowledge, Digital Financial Technology, Digital Customer Loyalty, Digital Technologies, Promoting Financial Inclusion, Effective use of Banking Services, Quality of Banking Services, National Bank of Egypt in Marsa Matrouh, Central Bank of Egypt.

المقدمة

إن المتغيرات المتسارعة التي يشهدها قطاع تكنولوجيا المعلومات والتنامي السريع لاستخدام الأنترنت أدت إلى ثورة رقمية عملت على إحداث تغييرات جذرية في بعض أجزاء هيكل الصناعة المالية العالمية، وفرضت نظاماً جديداً بات يُعرف بالاقتصاد الرقمي. وكان من نتاج التحول الرقمي بروز المصارف الرقمية أو البنوك الافتراضية التي حققت قفزة هائلة في الأنشطة المصرفية، من خلال خدماتها الرقمية المبتكرة والمتنوعة؛ المتسمة بالسهولة والمرونة والدقة والسرعة، مع ما تحويه من مخاطر جديدة (محمد؛ إبراهيم، 2022). وعلي صعيد الدول النامية والعربية، لازال اعتماد العملاء للخدمات البنكية الرقمية في البلدان النامية أبطأ مما كان متوقعاً، حيث يواجه التحول الرقمي للبنوك تحديات متعددة اقتصادية وأمنية واجتماعية تتعلق بقبول التكنولوجيا علي الرغم من انفاق العديد من هذه الدول مبالغ ضخمة لتوفير جودة عالية من الخدمات المصرفية الرقمية، حيث لا يزال العملاء مترددين في استخدام هذه الخدمات (Alalwan, et al., 2014).

لذا، فقد اتجهت النظم المالية الرقابية في كل أنحاء العالم إلى الأخذ بسياسات وقوانين وبرامج لتحفيز الحد من التعامل النقدي والانتقال تدريجياً إلى الاعتماد على نظم المدفوعات الإلكترونية، حيث يؤدي الاعتماد الكبير نسبياً على المعاملات النقدية بصفتها الوسيلة الأساسية للسداد إلى تخصيص الموارد بشكل غير فعال، وارتفاع

تكاليف هذه المعاملات، وعدم القدرة على التوسع والتنوع في الخدمات المالية بشكل كاف، ولتلك الأسباب فقد سعت العديد من الدول إلى تبني سياسات اقتصادية وقانونية تهدف إلى تقليل الكمية من النقود وتشجيع استخدام المعاملات المصرفية الإلكترونية (Harley, et al, 2017; Onalapo, 2015). وتجد الخدمات البنكية الرقمية قبولاً متزايداً في الدول المتقدمة خاصة أوروبا رائدة هذا المجال، تليها الولايات المتحدة الأمريكية وذلك بسبب المزايا العديدة التي تقدمها الخدمات الإلكترونية لكل من العملاء والبنوك في الوقت نفسه، حيث تُمكن الخدمات الرقمية العملاء من إجراء كافة المعاملات المالية في أي وقت علي مدار اليوم ومن أي مكان، كما تقدم مزايا متعددة للبنوك تتمثل في تعزيز كفاءة الأداء المؤسسي، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وإحكام الرقابة علي العمليات المصرفية بشكل أكثر دقة، والتقليل من مشكلات وقيود الأساليب المصرفية التقليدية، وتحسين جودة الخدمات المقدمة للعملاء الحاليين، وتقديم خدمات بنكية جديدة تلبي احتياجاتهم، وزيادة فرص كسب عملاء جدد وبالتالي زيادة الربحية. وقد بلغ حجم سوق الخدمات البنكية الرقمي عالمياً حوالي 8 تريليون دولار، ومن المتوقع أن يسجل معدل نمو سنوي مركب بنسبة 6% من عام 2020 إلى 2026 ليصل حجم السوق المستهدف إلى 12 تريليون دولار في عام 2026 (Lian, 2018).

وفي السنوات الأخيرة، أصبح الشمول المالي هدفاً مهماً كآلية تساعد في تعزيز الاستقرار المالي، إذ تكاثفت الجهود حول الشمول المالي على الصعيد العالمي، فقد بات يشكل تحدياً كبيراً منذ العقد الماضي لأهميته القصوى في تحقيق الاستقرار والرفع من معدلات النمو الشامل. فيعد الشمول المالي من الوسائل التي تساعد في الحد من الفقر، لكونه يساعد الأفراد على تدويل احتياجاتهم الاستثمارية ويسمح لهم بتحويل مدخراتهم، وبالتالي توسيع رقعة الاستهلاك والتخفيف من حدة الصدمات مما يدعم الاستقرار المالي والذي بدوره يعتبر من التحديات التي تواجه القطاع المالي؛ من أجل ضمان استقرار النظام المالي ككل (بن عيني، 2022). حيث يؤدي الشمول المالي دوراً محورياً في دعم النمو الاقتصادي وتوفير فرص العمل وتقليل التفاوت في توزيع

الدخل، وزيادة مستوياته، ومن ثم تحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة والاستقرار المالي للبلاد (حسني، 2022). بالإضافة إلى ذلك، فقد حظي الشمول المالي باهتمام متزايد نتيجة لقدرته على المساهمة في التنمية الاقتصادية المالية بالإضافة إلى تعزيز النمو والمساواة في الدخل (Yoshino & Morgan, 2018). كما عرفه البنك الدولي بأنه وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مستدام (Neaim & Gaysset, 2018).

لذلك، فقد سعت هذه الدراسة لبحث مدى تأثير رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.
أولاً: الإطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة

1/1 رقمنة الخدمات المصرفية Digitizing Banking Services

تلعب رقمنة الخدمات المصرفية دوراً كبيراً في ضبط منظومة البنوك، وذلك عن طريق استبدال البيانات المكتوبة ورقياً، وتحويلها إلى النظام الرقمي الإلكتروني عبر الإنترنت، وتطبيقات الموبايل والإنترنت البنكي والمحافظ الإلكترونية وماكينات الصراف الآلي ونقاط البيع الرقمية، ثم إطلاق منصات رقمية (Digital Brand) من خلال ما يعرف بـ "Neo Bank" التي تقدم خدمات مصرفية رقمية متكاملة لعملائها. مما يسهم بشكل كبير في حل الكثير من المشكلات والتي يأتي على رأسها ضم شريحة كبيرة من غير المتعاملين مع القطاع الرسمي إلى المنظومة الرسمية، بالإضافة إلى القضاء على مشاكل التكدس في البنوك. وقد ساعدت الخدمات المصرفية المبتكرة، التي أدت إلى زيادة الكفاءة وخفض التكلفة، في تعزيز استخدام التكنولوجيا المالية في الصناعة. لذلك، تسعى البنوك والمؤسسات المالية إلى إدخال بعض التغييرات الضرورية في نماذج أعمالها من خلال توسيع استثماراتها في التكنولوجيا والدخول في شراكات مع شركات التكنولوجيا المالية الناشئة لتعزيز رقمنة الخدمات المالية وتحسين قدرتها التنافسية (العجمي؛ وآخرون، 2022). هذا ما شجع هذه البنوك

المصرفية على زيادة الاستثمار في مشاريع التحول الرقمي والاعتماد على المنصات الرقمية في تقديم الخدمات المصرفية للعملاء (زهري؛ خميس، 2021).

1/1/1 مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية

Concept of Digitizing Banking Services

تتعدد المفاهيم وتختلف باختلاف وجهات نظر الباحثين، وقد عرف رقمنة الخدمات المصرفية (John, 2017) بأنها الابتكار المالي التقني الذي قد يؤدي إلى ابتكار جديد في نماذج الأعمال أو التطبيقات أو العمليات أو المنتجات أو الخدمات المرتبطة بها ما سينعكس بأثر مادي على الأسواق والمؤسسات المالية وتوفير التمويل. وعرفها (Marco, 2018) على أنها صناعة اقتصادية تتكون من شركات تستخدم الأنشطة التكنولوجية من أجل صنع أنظمة مالية أكثر كفاءة، فهي جزء حيوي ناجم عن قطاع الخدمات المالية وقطاع التكنولوجيا، حيث تركز هذه الشركات على التكنولوجيا ودخول السوق من خلال منتجات وخدمات مالية مبتكرة لا يقدمها المنافسون التقليديون. كما عرفها (شحاتة، 2019) بأنها المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا المستحدثة والتقنيات الفعالة لتحسين نوعية الخدمات المالية التقليدية وابتكار منتجات وخدمات جديدة تمكن المؤسسات المصرفية من المنافسة محلياً وإقليمياً ودولياً. حيث يرى كلٌّ من (Jonsson, et al., 2020) رقمنة الخدمات المصرفية بأنها استخدام البنوك للتكنولوجيا الرقمية في أعمالها وخدماتها وعملياتها وفي معالجة وتحليل البيانات الخاصة بها والتفاعل بين أفرادها وتنفيذ معاملاتها إلكترونياً بصورة كاملة، ويتم ذلك في بيئة رقمية تكنولوجية قد تم تأمينها بالكامل اعتماداً على قواعد بيانات محمية.

2/1/1 أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية

Dimensions of Digitizing Banking Services

تتعدد أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية، والمتمثلة في أهم الأبعاد (المعرفة الرقمية، التكنولوجيا المالية الرقمية، الولاء الرقمي للعملاء، التقنيات الرقمية) كما تناولتها معظم الدراسات السابقة كالتالي

1- المعرفة المالية الرقمية Digital Financial knowledge

عرفها كلٌّ من (Takele & Sira, 2013) بأنها عبارة عن آلية عمل تُمكن المصارف من توفير إمكانية وصول العملاء إلى الحسابات وإكمال معاملاتهم من خلال قنوات الاتصال الإلكترونية مثل أجهزة الصراف الآلي، الخدمات المصرفية الهاتفية والمنزلية، وأيضاً الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والأنترنترنت. وعرف المعرفة المالية الرقمية (Clark, 2014) بأنها تتعلق بفهم الفرد للمعلومات المالية الإلكترونية وكيفية معالجتها واختياره للمنتجات المالية. كما تناولها كلٌّ من (Premchand & Choudhry, 2015) بأنها عبارة عن عملية مواكبة التطور التكنولوجي للخدمات المالية الإلكترونية التي تستخدم تكنولوجيا الاتصالات المعلومات. وعرفها كلٌّ من (Grohmann et al., 2018) بأنها المعرفة الجيدة في اتخاذ القرارات المالية، كما أنها عنصر ضروري من أجل تعظيم الاستفادة من البنية التحتية الآلية للنظام المالي. وتم تناولها من خلال (Arora, 2020) بأنها مقياس لدرجة فهم الأفراد للمفاهيم المالية الحديثة، وامتلاك القدرة للخدمات المصرفية الآلية بطريقة مباشرة للعملاء من خلال القنوات الإلكترونية التفاعلية، وذلك على نحو يمكن العملاء سواء كانوا أفراداً أو شركات من الدخول للحساب والحصول على معلومات خاصة بالخدمات التي يقدمها البنك عبر شبكة الأنترنترنت. كما تناولها كلٌّ من (Kehen et al., 2021) بأنها المعرفة إلى فهم الفرد للمعلومات المالية الإلكترونية كأجهزة الصراف الآلي، والخدمات المصرفية عبر شبكة الأنترنترنت.

2- التكنولوجيا المالية الرقمية Digital Financial Technology

تشير التكنولوجيا المالية الرقمية، بأنها مجموعة متنوعة من الخدمات الرقمية الحديثة في مجال المعلومات المالية مثل التمويل والمدفوعات، والتخطيط المالي، والاستشارات والاستثمارات المالية التي تدعم العمليات المشتركة بين العملاء والمؤسسات المصرفية (Alt, et al., 2018). وتشير التكنولوجيا المالية الرقمية بأنها التقنيات التي تستخدم في عرض أو تجويد الخدمات المصرفية، حيث يُعد مصطلح التكنولوجيا المالية من أكثر المصطلحات الأكثر استخداماً في وقتنا الحالي (بومود وآخرون، 2020). وتُعتبر

التكنولوجيا المالية الرقمية على أنها الخدمات المالية الرقمية التي أصبحت متاحة بفضل التقدم التكنولوجي الرقمي، وهي التي تستخدم نظم معلومات ابتكارية وتكنولوجيا التشغيل الآلي في الخدمات المالية، وتمتد إلى الإقراض في إدارة الأصول، والاستشارات في المحفظة الاستثمارية، ونظم الدفع البديلة، وتحليل البيانات، وطريقة تقديم الخدمات المصرفية والوساطة المالية (Jorge, et al., 2022). وأخيراً عرفها الباحث: بأنها عبارة عن التقنيات التي تساهم في تحقيق الميزة التنافسية في سوق الصناعة الإلكترونية المصرفية للمنتجات الإلكترونية، والعمل على تنشيط فاعلية ثقافة الصناعة الإلكترونية المصرفية لدى عملاء البنوك، وإتمام المدفوعات والتحويلات بالمناطق النائية بالسرعة الفائقة ودون الحاجة إلى بنية تحتية.

3- الولاء الرقمي للعملاء Digital Customer Loyalty

عرفه كلٌّ من (Osmundsen, et al., 2018) بأنه العمل على تحسين القنوات الرقمية والعمليات التي تواجه العملاء وتقديم منتجات رقمية حديثة تؤثر إيجابياً على مواكبة سلوكيات العملاء المتغيرة وتوقعاتهم وتحديثها بصورة مستمرة بما يضمن استمرارية المؤسسات المالية والتوصل إلى نماذج جديدة لتطوير الأعمال المالية. وقد توصل الباحث لمفهوم الولاء الرقمي للعملاء: على أنه التزام العملاء نحو استخدام التقنيات الرقمية المصرفية والتي تحافظ على سرعة واستمرارية الاتصال مع العملاء، وتحافظ على خصوصية وسلامة بيانات العملاء.

4- التقنيات الرقمية Digital Technologies

عرفها كلٌّ من (زهري؛ خميس، 2021) بأنها العمليات التي تقوم بها البنوك معتمدة على استخدام نماذج أعمال مصرفية جديدة، وتحسين تجربة العملاء والعاملين ورقمنة العمليات التشغيلية وتقديم وابتكار الخدمات المصرفية الرقمية بهدف الوفاء بمتطلبات العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية والمساهمة في تحقيق الشمول المالي. كما عرفها الباحث: بأنها الإجراءات التي تنفذها المؤسسة لدمج التكنولوجيا الرقمية في جميع مجالات الأعمال، والتي تؤدي إلى إحداث تغيير جذري في كيفية تقديم المؤسسة؛ القيمة للعملاء. وأن تستخدم الشركات تقنيات رقمية مبتكرة لإجراء تحولات

مالية تتوافق بشكل أفضل مع متطلبات العملاء المتغيرة، كتحويل الأموال أو إيداع شيك باستخدام الهاتف المحمول، أو إدارة الاستثمارات، مع الوضع في الاعتبار توفير خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة مؤمنة من الاختراق بدرجة عالية وعلى قدر عالي من الأمن المعلوماتي.

3/1/1 الدراسات السابقة التي تناولت رقمنة الخدمات المصرفية - الدراسات السابقة التي تناولت المعرفة المالية الرقمية

هدفت دراسة (الرواشدة، 2018) إلى التعرف على أثر المعرفة الرقمية على جودة الخدمة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية، وتوصلت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها: أن المعرفة الرقمية تعمل على زيادة إدراك العملاء للخدمات المقدمة لهم، كما أظهرت النتائج امتلاك عملاء البنك الإسلامي الأردني معرفة رقمية للاستفادة من الخدمات المصرفية المقدمة عبر الأدوات الرقمية كالصراف الآلي، والخدمات الرقمية عبر الهواتف الذكية، كما توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للمعرفة الرقمية على جودة الخدمات المصرفية في البنك الإسلامي الأردني. وتوصلت دراسة (Aroro, 2020) إلى أن انخفاض الإقبال على الخدمات المالية الرقمية؛ يرجع السبب إلى ضعف أو افتقار المعرفة المالية الكافية حول هذه الخدمات. وتوصلت دراسة كلٌّ من (AI- Dmour et al., 2020) إلى أن ممارسات إدارة المعرفة المالية في البنوك جنباً إلى جنب مع المهارات المكتسبة والموجودة لدى الأفراد مع تعزيز فعالية الابتكارات المالية الرقمية. وتوصلت دراسة كلٌّ من (Georgios & John, 2020) إلى أن التمويل الرقمي يؤثر على التخطيط المالي للأفراد، ومن زاوية أخرى فإن الأفراد اللذين لديهم نقص في المعرفة المالية قد يتعرضون لمخاطر الاحتيال المالي عبر الأنترنت بالإضافة إلى تراكم الديون. وتوصلت دراسة كلٌّ من (Yang, et al., 2020) إلى أن انخفاض استخدام التمويل الرقمي؛ يرجع سببه إلى انخفاض مستوى المعرفة المالية، حيث أن التأثير الإيجابي للمعرفة المالية على التمويل الرقمي يكون أكثر وضوحاً فقط بالنسبة للأفراد ذوي الدخل المرتفع وفي المناطق الحضرية والساحلية نظراً لارتفاع معرفتهم المالية والوصول إلى تكنولوجيا المعلومات

والاتصالات والمعرفة الرقمية. كما توصلت دراسة كلٌّ من (Aiz & Naima, 2021) أنه لم يتم الاستفادة من الخدمات الرقمية بسبب الافتقار إلى المعرفة المالية والأمية المالية والوعي المجتمعي، على الرغم من أن الخدمات الرقمية قد خففت وسدّدت فجوة الوصول المادي إلى الخدمات المالية.

- الدراسات السابقة التي تناولت التكنولوجيا المالية الرقمية

أظهرت دراسة (In Lee & Yong, 2018) أن البنوك تستثمر في التكنولوجيا المالية بطرق متنوعة تتضمن مشاركة شركات التكنولوجيا، والاستعانة بمصادر خارجية لخدمات التكنولوجيا المالية، وتقديم رأس مال استثماري لهذه الشركات والاستحواذ عليها، أو تطوير إمكانيات التكنولوجيا المالية داخل البنوك. وأوضحت دراسة (Peterson, 2018) أن الاستخدام الواسع للتكنولوجيا المالية الرقمية أدى إلى زيادة الهجمات والاختراقات عبر الأنترنت والتي تفرض تهديداً كبيراً على أمن وخصوصية بيانات العملاء في القنوات الرقمية، حيث أدرك العملاء أن بياناتهم الشخصية المالية عرضة لمخاطر الأنترنت، وتجعل العملاء يخسرون ثقتهم في القنوات الرقمية أو ربما يتجنبون استخدامها لتنفيذ عمليات مالية هامة انتظاراً حتى يتم وضع إطار قوي يعمل على حماية المستهلك، وذلك ضمن إطار من الإصلاحات المالية والمصرفية. هدفت دراسة كلٌّ من (Cole, et al., 2019) إلى مراجعة مختلف أنواع المنصات الإلكترونية للتمويل والإقراض الجماعي (قروض الشركات الصغيرة، قروض وبطاقات الائتمان، قروض السيارات، والقروض الشخصية) في الولايات المتحدة عن الفترة 2007 – 2014 لاختبار ما إذا كانت هذه المنصات تقدم خدمات بديلة أم مكملية للبنوك. وقد أظهرت النتائج وجود دعم قوى لفرضية أن منصات التمويل الجماعي الإلكترونية مكملية وليست بديلة عن التمويل البنكي. هدفت دراسة كلٌّ من (الجبلي؛ حسين، 2021) إلى بيان أثر التكنولوجيا المالية في دعم وتعزيز الشمول المالي وأثره على تسعير الخدمة المصرفية، مع بيان أثر الشمول المالي على تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية. وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تساهم في دعم وتعزيز آليات الشمول المالي من خلال وصول كافة

فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التي يحتاجها الأفراد، تؤثر التكنولوجيا المالية على خفض التكلفة المصرفية في البنوك المصرية من خلال إتمام المعاملات المالية بأمان وشفافية وتكلفة أقل.

وهدفت دراسة كل من (العجمي؛ وآخرون، 2022) إلى بحث دور استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية بالبيئة الكويتية. وقد توصلت الدراسة إلى النتائج التالية: تختلف دوافع البنوك وشركات التكنولوجيا المالية لتكوين التحالفات، وأظهرت النتائج الدوافع بالنسبة للبنوك عن طريق تسريع الابتكارات وتحقيق ميزة تنافسية، أما فيما يتعلق بشركات التكنولوجيا المالية فالواضح أن الثقة هي النتيجة الأهم التي تحققها من التحالف بالإضافة إلى حصولها على قاعدة عملاء ضخمة، أدت التكنولوجيا المالية إلى دفع البنوك الكويتية إلى تسريع عملية التحويل الرقمي واعتماد مستوى متقدم من التكنولوجيا كالبيانات الضخمة والحاسبات السحابية في انسيابيات أعمالها، وساهمت عدة عوامل في تطوير قطاع التكنولوجيا المالية بالكويت، منها: المستوى الكبير لانتشار الإنترنت والهاتف المحمول والعوامل السكانية الإيجابية (الشريحة السكانية الشابة والموسرة والأكثر دراية بالتقنية الرقمية) والبنية التحتية الرقمية المساندة والأنظمة واللوائح والخصائص الفريدة للقطاع المصرفي الكويتي، تساهم التكنولوجيا المالية في تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية للوظائف الأساسية للبنوك. وهدفت دراسة كل من (قوجيل؛ طيبة، 2022) إلى دراسة واقع استخدامات تقنيات التكنولوجيا المالية في منطقة جنوب شرق آسيا مع الإشارة إلى تجربة ماليزيا، حيث بلغ إجمالي شركات التكنولوجيا المالية إلى 11% مقارنة بباقي دول المنطقة، بالإضافة إلى نمو وتطور مؤشرات الاستثمارات والمعاملات لتقنيات التكنولوجيا المالية في القطاع المالي والمصرفي في ماليزيا. وتوصلت الدراسة إلى نتيجة مفادها أن استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية له الأثر الإيجابي في رفع مستوى أداء القطاع المالي والمصرفي في دول المنطقة وفي ماليزيا خصوصاً،

مما ساهم في تحقيق مستويات أكبر للشمول المالي وسمح بتوسيع آفاق المنافسة المحلية والدولية في دول المنطقة.

- الدراسات السابقة التي تناولت الولاء الرقمي للعملاء

ركزت دراسة (Mbama, 2018) على تحديد تأثير الخدمات المصرفية الرقمية على تجربة العملاء والأداء المالي في البنوك البريطانية، وقد خلصت الدراسة إلى أن الجودة الوظيفية وجودة الخدمة والابتكار المصرفي الرقمي مهمة وتعمل على تحسين تجربة العملاء وتحقيق الرضا وولاء العملاء وتعزيز الأداء المالي للبنوك البريطانية. وهدفت دراسة (حسان، 2021) إلى التعرف على مدى اعتماد الجمهور المصري على المواقع الإلكترونية للحصول على السلع والخدمات، وأبرز العوامل المؤثرة على ولاء العملاء للمواقع الإلكترونية للحصول على السلع والخدمات، وذلك وصولاً للمحددات المؤثرة على فاعلية المعاملات الرقمية، والتي من شأنها تدعم رؤية الدولة المصرية للتحول الرقمي 2030. وجاءت أهم النتائج: بأن جميع محددات الموقع الإلكتروني ذات أهمية بالنسبة لمستخدمي الموقع فيما يتعلق بالمعاملات الإلكترونية، وأن تلك العوامل مرتبطة بشكل كبير بالولاء الرقمي لعملاء الموقع الإلكتروني.

- الدراسات السابقة التي تناولت التقنيات الرقمية

تناولت دراسة كل من (Al-Chalabi & Lawand, 2019) إلى دراسة التحول الرقمي في الصناعة المصرفية السويدية وانعكاساتها على تجربة العملاء لتحديد أهم عوامل الرقمنة لتجربة العملاء والعوامل المحتملة للرقمنة، وأشارت النتائج إلى: أن البنوك المتخصصة الصغيرة تواجه مشاكل أقل في التكيف مع التقنيات الجديدة مقارنة بالبنوك الأكبر، وأن التحول الرقمي يؤثر بشدة على استراتيجيات البنوك في الصناعة المصرفية السويدية من خلال احتياجات العملاء والمنافسة والعوامل القانونية. وهدفت دراسة (علام، 2021) إلى التعرف على التحول الرقمي بما يشمله من متغيرات تتمثل في بناء استراتيجيات التحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي والمتطلبات البشرية والتقنية والإجرائية كمتغير مستقل وتأثير ذلك على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسؤولي خدمة العملاء بقطاع البنوك المصرفية بجنوب الصعيد كمتغير تابع. توصلت الدراسة إلى

مجموعة من النتائج كان من أهمها أن متغيرات التحول الرقمي والتمثلة فى بناء استراتيجية التحول الرقمي ونشر ثقافة التحول الرقمي والمتطلبات البشرية والتقنية والإجرائية تؤثر إيجابيا على تعزيز الميزة التنافسية.

2/1 تعزيز الشمول المالي Promoting Financial Inclusion

أصبح الشمول المالي ركيزة أساسية للسياسات العالمية التي تسعى إلى تعزيز التنمية الشاملة في غالبية دول العالم؛ إدراكاً بأنه كلما زادت درجة شمولية النظام المالي ازداد دوره في الحد من الفقر، وعدم المساواة في الأجور. كما يعني الشمول المالي تمكين الأفراد بغض النظر عن مستوى دخلهم من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية اللازمة لتعزيز عيشهم (Sani; Aliero, 2020).

1/2/1 مفهوم الشمول المالي Concept of Financial Inclusion

وفقاً لتقرير الأمم المتحدة، بأن مفهوم الشمول المالي: هو التوفير المستدام للخدمات المالية ميسورة التكلفة والتي تدخل الفقراء أو ذوي الدخل المنخفض في الاقتصاد الرسمي (peterson, 2018). ويشير كلٌّ من (Schuetz & Venkatesh, 2020) إلى أن الشمول المالي هو الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مناسبة وذات تكلفة منخفضة وبصورة آمنة من خلال مقدمي الخدمات الرسميين. وعرف البنك الاحتياطي الهندي (RBI) الشمول المالي بأنه: ضمان وصول جميع شرائح المجتمع بشكل عام والفئات ذات الدخل المنخفض على وجه الخصوص إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة التي تحتاجها وبتكلفة معقولة وبطريقة عادلة وشفافة (Kamal & Erra, 2021). وعرف (شيلي، 2021) الشمول المالي: بأنه عملية تمكين جميع فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهشمة منها من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجيدة (خدمات الدفع والتحويل، الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات التأمين، خدمات التمويل والائتمان، ...) بأسعار معقولة وبطريقة مناسبة من خلال القنوات الرسمية، ومدعماً بعملية التثقيف والتعليم المالي بقصد تعزيز الرفاهية المالية والشمول الاقتصادي والاجتماعي. كما عرفه كلٌّ من (العبدالله؛ وآخرون، 2022) بأنه إتاحة الخدمات البنكية المختلفة

(المعاملات، والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار) لجميع فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات بشكل مسئول ومستدام وبجودة مناسبة وأسعار معقولة وسهولة في الوصول إليها وبدون تعقيدات.

2/2/1 أبعاد الشمول المالي Dimensions of Financial Inclusion

تتعدد أبعاد الشمول المالي، والمتمثلة في أهم الأبعاد، وهي (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) كما تناولتها الدراسات السابقة لكل من (Sarma, 2016)؛ (عجور، 2017)؛ (القاضي، 2018)؛ (ALshurafa; Ajour,)؛ (2019)؛ (Prince, et al., 2019)؛ (Fadi, 2020)؛ (عبد الرضا؛ وآخرون، 2020)؛ (حسني، 2022)، سنتناولها كما يلي

1- الوصول إلى الخدمات المصرفية Access to Banking Services

يشير هذا البعد إلى المقدرة على استخدام الخدمات المالية عن طريق المؤسسات المصرفية الرسمية، وقدرة الأفراد على اختلاف مواقعهم الجغرافية من الوصول إلى الخدمات المصرفية واستخدامها، وذلك يتطلب تحليل وتحديد العقبات والصعوبات المحتملة لاستخدام وفتح الحسابات المصرفية عن طريق الانتشار البنكي حتى يتمكن عدد كبير من الأفراد للخدمات المصرفية.

- عناصر الوصول للخدمات المصرفية

التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفروع وماكينات الصراف الآلي) ويمكن تحديده باستخدام العناصر التالية

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين.
- عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.
- حسابات النقود الإلكترونية.
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

2- الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية

Effective Use of Banking Services

يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية التي تُقدم عن طريق مؤسسات القطاع المصرفي، ويتطلب ذلك جمع البيانات عن مدى الاستخدام المنتظم للخدمات المالية خلال فترة زمنية. حيث تبين أن العديد من الأفراد الذين يمتلكون حسابات مصرفية لا يقومون باستخدام الخدمات الممنوحة لهم من قِبَل البنوك، لذلك فإن الانتشار البنكي أو عدد الحسابات المصرفية يجب أن يصاحب باستخدام الخدمات المصرفية المقدمة من قِبَل البنوك لزيادة نسب الشمول المالي، ويمكن قياس مدى استخدام الخدمات المصرفية من خلال جمع الإيداع والائتمان معاً كنسبة من الناتج المحلي الإجمالي.

- عناصر مؤشر استخدام الخدمات المالية

- يمكن تحديد مؤشر استخدام الخدمات المالية وفقاً للعناصر التالية
- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
 - عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
 - نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر.
 - نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
 - نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
 - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
 - عدد حسابات الودائع المنتظمة لكل 10000 بالغ.
 - عدد حسابات الائتمان المنتظمة لكل 10000 بالغ.

3- جودة الخدمات المصرفية Quality of Banking Services

هناك الكثير من الاعتبارات والعوامل التي تؤثر على جودة الخدمات المالية، مثل: وعي المستهلك، تكلفة الخدمات المالية، آلية التعويض، خدمات حماية المستهلك، ثقة المستهلك، وشفافية المنافسة في السوق. ويمكن قياس جودة الخدمات المالية من خلال المؤشرات التالية

- القدرة على تحمل التكاليف Affordability

يتم قياس هذا المؤشر من خلال معرفة متوسط التكلفة الشهرية لفتح حساب أساسي بالاعتماد على معدل الأجور الرسمي، ومعرفة النسبة المئوية للعملاء الذين تبين لهم بارتفاع معاملتهم المالية، وأيضاً معرفة متوسط التكلفة لكلاً من (أصحاب الحسابات الجديدة، الرسوم السنوية لأصحاب الحسابات الجارية، تحويلات الائتمان).

- الشفافية Transparency

تعتبر الشفافية الضمان لجميع العملاء للوصول إلى المعلومات ذات العلاقة بالمنتجات والخدمات المالية، وبالتالي يستطيع العملاء اتخاذ القرارات المناسبة فيما يتعلق باستخدامهم للخدمات المالية، ويجب على مقدمي الخدمة التأكد من أن هذه المعلومات سهلة وواضحة، ويمكن قياس الشفافية من خلال عدة مؤشرات (معرفة النسبة المئوية المقدر للعملاء الذين صرحوا بوضوح وإتاحة وصول المعلومات لديهم، وجود نموذج يوضح كافة الخدمات المالية).

- المعاملة العادلة Fair Treatment

وتعني إدراك العميل بالمعاملة وعدالة المؤسسة المالية التي يتعامل معها، ويتم قياس هذا المؤشر من خلال (معرفة النسبة المئوية للمستخدمين الذين أدركوا بعدم توفير العدالة من قبل موظفي البنك).

- التثقيف المالي Financial Education

يبين هذا المؤشر مدى معرفة العملاء وقدرتهم على إدارة موازنة دخلهم، ويمكن قياس هذا المؤشر من خلال (معرفة النسبة المئوية للعملاء الذين لديهم المعرفة بالمصطلحات التالية: التضخم، المخاطر، العملاء الذين لديهم معرفة بإعداد الميزانية الشهرية).

- المديونية Indebtedness

ويقصد بها معرفة عدد المقترضين الذين قاموا بسداد القروض المتعثرة ضمن فترة زمنية معينة، ويتم قياسها من خلال (حساب نسبة المقترضين المتخلفين عن سداد القرض لفترة تجاوزت الثلاثين يوم).

3/2/1 الدراسات السابقة التي تناولت الشمول المالي

هدفت دراسة كل من (Mostak & Sushanta, 2019) إلى فحص تأثير تطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي، إلا أنه إذا تم توسيع تطبيق الشمول المالي فإنه سيزيد من مخاطر الائتمان بسبب التعامل مع عملاء غير جديرين بالثقة، مما يؤثر بالسلب على الاستقرار المالي للبنك، وتودى القدرة التنافسية للبنوك إلى تخفيض معدلات الفائدة على الإقراض، والمساهمة في تقليل مخاطر التخلف عن السداد، وبهذا تكون البنوك أقل عرضة من وجود مخاطر تعثر في سداد القروض، ومن ثم انخفاض مخاطر الائتمان. تم قياس الشمول المالي في هذه الدراسة من خلال ثلاثة مؤشرات هي: (مدى انتشار فروع البنك - مدى توافر الخدمات المالية لدى البنوك - استخدام الخدمات المالية). ولعل من أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة: 1- إن التوسع في تطبيق الشمول المالي يساعد على نمو الشركات والمنشآت الصغيرة والمتوسطة من خلال توفير التمويل اللازم بتكلفة معقولة، ومن ثم تقليل مخاطر التخلف عن السداد - مخاطر الائتمان، وارتفاع قيمة مؤشر مخاطر تعرض البنك للإفلاس والتعثر مما ينعكس على تحقيق الاستقرار المالي. 2- إن التوسع في تطبيق الشمول المالي يؤدي إلى مزيد من الاستقرار المالي، ويكون ذلك التأثير أكثر وضوحاً في ظل بيئة تنافسية وتنظيمية أقوى. وهدفت دراسة (Prince, et al., 2019) إلى تقييم أثر الشمول المالي على أداء المصارف في منطقة غرب أفريقيا واستكشاف الصلة القائمة بينها من الفترة 2004-2015. وجاءت أهم النتائج بأن الشمول المالي له أثر إيجابي على أداء المصارف مع نتائج مغريه تبين أن الشمول المالي يزيد من أداء المصارف في البلدان المنخفضة الناتج المحلي الإجمالي للفرد في المنطقة، وأن عدد المصارف التجارية وفروع المصارف، وعدد ماكينات الصراف الآلي ليس لها تأثير إيجابي على أداء المصارف التجارية في غرب أفريقيا ولكن تعبئة الودائع، وللحصول على القروض أثر إيجابي قوي على المصارف التجارية على المدى الطويل. وتناولت دراسة (Fadi, 2020) العلاقة بين عوامل الشمول المالي وأداء ومخاطر البنوك لعدد 271 مصرف من مصارف 24 دولة في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لعامي 2011-

2014، من خلال مؤشرات الأداء المالي (ROE) & (ROA) ومؤشرات المخاطر: عدد القروض المتعثرة والغير جيدة كنسبة مئوية لعدد القروض الإجمالي، وقد توصلت الدراسة إلى أن تعزيز مستوى الشمول المالي يمكن أن يدعم أداء البنوك، والاستفادة في الحد من مخاطرها. وهدفت دراسة (أبوالعز، 2021) إلى اختبار أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية والمتمثلة في ماكينات الصراف الآلي، وبطاقات الائتمان، والديون الإلكترونية، والنقود المحمولة على الشمول المالي في عدد من الدول الإفريقية خلال الفترة (2014-2018). وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر معنوي موجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المحمولة على الشمول المالي، وعدم وجود أثر معنوي للديون الإلكترونية وبطاقات الائتمان على الشمول المالي، وجود نفس الأثر المعنوي الموجب لاستخدام ماكينات الصراف الآلي والنقود المتحركة على الشمول المالي، في حين اتضح أن هناك أثر معنوي سالب لتحويلات العاملين على الشمول المالي. وهدفت دراسة (حسني، 2022) إلى إبراز واقع الشمول المالي في الجزائر بالمقارنة مع دول العالم، من خلال التطرق لأهم مؤشراتهِ والمتعلقة باستخدام الحسابات المصرفية، الادخار والاقتراض وسداد المدفوعات، وكذلك محاولة تقييم جهود المؤسسات المالية والمصرفية في دعم وتعزيز مستويات الشمول المالي، والمشاكل والتحديات التي تواجه ذلك في الجزائر. وقد توصلت الدراسة إلى أن الجزائر حققت مستويات متوسطة للشمول المالي، حيث سجلت نسباً متدنية من الادخار والاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية، كما تبرز الحاجة الملحة لتبني استراتيجية وطنية للشمول المالي، بحيث يقع على عاتق القطاع المصرفي مسؤولية كبيرة في تعزيز الشمول المالي والرفع من مستوياته.

من خلال استعراض الأدبيات ومراجعة الدراسات السابقة، فإننا نستنتج ما يلي
- عدم وجود دراسات - في حدود علم الباحث- تناولت العلاقة بين المتغيرات محل
الدراسة مجتمعة في دراسة واحدة. ولذلك فقد حرص الباحث على تناول هذا
الموضوع الهام، فُيعد إضافة للدراسات العربية السابقة.
- اتفقت معظم الدراسات السابقة على أبعاد المتغير المستقل "رقمنة الخدمات
المصرفية"، والذي يتفق مع الدراسة الحالية، والمتمثل في (المعرفة المالية الرقمية،
والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية)، والتي
تناولتها دراسات كلٌّ من: (Premchand & Choudhry, 2015)؛ (Alt, et al., 2018)؛
(Grohmann et al., 2018)؛ (Osmundsen, et al., 2018)؛ (Arora, 2020)؛ (بومود وآخرون، 2020)؛ (زهري؛ خميس،
2021)؛ (Kehen et al., 2021)؛ (Jorge, et al., 2022).
- اتفقت معظم الدراسات السابقة على أبعاد المتغير التابع "تعزيز الشمول المالي"، والذي
يتفق مع الدراسة الحالية، والمتمثل في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية،
والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) والتي
تناولتها دراسات كلٌّ من: (Sarma, 2016)؛ (عجور، 2017)؛ (القاضي، 2018)؛
(ALshurafa; Ajour, 2019)؛ (Prince, et al., 2019)؛ (Fadi, 2020)؛ (عبد الرضا؛ وآخرون، 2020)؛ (حسني، 2022).

ثانياً: الإطار العام للدراسة

1/2 مشكلة الدراسة

للتعرف على مشكلة الدراسة وصياغتها؛ فقد قام الباحث بإجراء دراسة
استطلاعية على النحو التالي
1/1/2 الدراسة الاستطلاعية
1/1/1/2 الدراسة الثانوية

جدول (1)

بيان بالبنوك المصرفية والإلكترونية من عام 2019 إلى 2022

Jun 2022	Jun 2021	Jun 2020	Jun 2019	السنوات بيان
133103	128038	124251	120561	عدد العاملين
22959816	20110495	17755928	16011735	عدد بطاقات الخصم
28274864	24737385	18280178	12907087	عدد البطاقات المدفوعة مقدماً
4810277	4162822	3573303	3157817	عدد بطاقات الائتمان
21459	16962	14152	12656	عدد ماكينات ATM
188429**	173401	98049	79952	عدد نقاط البيع الإلكتروني

المصدر: الإدارة المركزية للتقارير الرقابية الدورية بالبنك المركزي المصري، 2022.
** بخلاف عدد 673514 ماكينة نقاط بيع الكترونية خاصة ومملوكة للشركات التي تقوم بدور ميسر خدمات لعمليات الدفع الإلكتروني ومتعاقدين مع 4 بنوك من بنوك الجهاز المصرفي.

من خلال عرض البيانات السابقة بالجدول رقم (1) والتي تم الحصول عليها من الإدارة المركزية للتقارير الرقابية الدورية بالبنك المركزي المصري خلال الفترة من عام 2019 حتى عام 2022 والذي يوضح فيه بعض البيانات الخاصة المتعلقة بالبنوك المصرفية على مستوى الجهاز المصرفي ككل والتي لها ارتباط بالموضوع محل الدراسة، وتلاحظ الآتي

- عدد العاملين: تبين زيادة عدد العاملين من عام 2019 إلى عام 2020 وبفارق 3690 موظف وتمثل نسبة الزيادة 1.03%، وبمقارنة عام 2020 مع عام 2021 فقد تبين وجود زيادة في عدد العاملين وبفارق 3787 موظف وتمثل نسبة الزيادة 1.04%، وبمقارنة عام 2021 مع عام 2022 فقد تبين وجود زيادة في عدد العاملين وبفارق 5065 موظف وتمثل نسبة الزيادة 1.05% موظف.

- **عدد بطاقات الخصم:** تبين زيادة عدد بطاقات الخصم من عام 2019 إلى عام 2020 وبفارق 1744193 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.11%، وبمقارنة عام 2020 مع عام 2021 فقد تبين وجود زيادة في عدد بطاقات الخصم وبفارق 2354567 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.13%، وبمقارنة عام 2021 مع عام 2022 فقد تبين وجود زيادة في عدد بطاقات الخصم وبفارق 2849321 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.14% بطاقة خصم.
- **عدد البطاقات المدفوعة مقدماً:** تبين زيادة عدد البطاقات المدفوعة مقدماً من عام 2019 إلى عام 2020 وبفارق 5373091 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.42%، وبمقارنة عام 2020 مع عام 2021 فقد تبين وجود زيادة في عدد البطاقات المدفوعة مقدماً وبفارق 6457207 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.35%، وبمقارنة عام 2021 مع عام 2022 فقد تبين وجود زيادة في عدد البطاقات المدفوعة مقدماً وبفارق 3537479 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.14% بطاقة مدفوعة مقدماً.
- **عدد بطاقات الائتمان:** تبين زيادة عدد بطاقات الائتمان من عام 2019 إلى عام 2020 وبفارق 415486 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.13%، وبمقارنة عام 2020 مع عام 2021 فقد تبين وجود زيادة في عدد بطاقات الائتمان وبفارق 589519 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.16%، وبمقارنة عام 2021 مع عام 2022 فقد تبين وجود زيادة في عدد بطاقات الائتمان وبفارق 647455 بطاقة وتمثل نسبة الزيادة 1.15% بطاقة ائتمان.
- **عدد ماكينات ATM:** تبين زيادة عدد ماكينات ATM من عام 2019 إلى عام 2020 وبفارق 1496 ماكينة وتمثل نسبة الزيادة 1.12%، وبمقارنة عام 2020 مع عام 2021 فقد تبين وجود زيادة في عدد ماكينات ATM وبفارق 2810 ماكينة وتمثل نسبة الزيادة 1.19%، وبمقارنة عام 2021 مع عام 2022 فقد تبين وجود زيادة في عدد ماكينات ATM وبفارق 4497 ماكينة وتمثل نسبة الزيادة 1.26% ماكينة ATM.
- **عدد نقاط البيع الإلكتروني:** تبين زيادة عدد نقاط البيع الإلكتروني من عام 2019 إلى عام 2020 وبفارق 18097 نقطة وتمثل نسبة الزيادة 1.12%، وبمقارنة عام

2020 مع عام 2021 فقد تبين وجود زيادة في عدد نقاط البيع الإلكتروني وبفارق 75352 نقطة وتمثل نسبة الزيادة 1.77%، وبمقارنة عام 2021 مع عام 2022 فقد تبين وجود زيادة في عدد نقاط البيع الإلكتروني وبفارق 15028 نقطة وتمثل نسبة الزيادة 1.09% نقاط بيع إلكتروني.

من خلال التحليل السابق: يتضح زيادة أعداد العاملين بالقطاع المصرفي من عام 2019 حتى عام 2022. وأيضاً زيادة البطاقات الإلكترونية بأنواعها سواء بطاقات الخصم أو البطاقات المدفوعة مقدماً أو بطاقات الائتمان، بالإضافة إلى الزيادة في عدد ماكينات ATM، وعدد نقاط البيع الإلكتروني وذلك نظراً للتوجه العام للدولة نحو تفعيل نظام الدفع الإلكتروني كأحد صور رقمنة الخدمات المصرفية وخاصة في السنوات الأخيرة. لكن تبين وجود قصور في تطبيق الرقمنة المصرفية والشمول المالي الكامل، حيث لم تذكر التقارير الرقابية الدورية بالبنك المركزي المصري عن وجود أي فرع إلكتروني بشكل كامل والذي يسمح للعميل بالتعامل مباشرة من خلال التقنيات المصرفية الإلكترونية وآليات التحول الرقمي دون الحاجة للتعامل مع موظفي البنك مباشرة بما فيها البنك الأهلي المصري بمطروح محل الدراسة.

2/1/1/2 الدراسة الأولية

تشير المؤشرات الإحصائية إلى العديد من الظواهر الهامة والتي تؤكد على تفضيل التعاملات النقدية داخل المجتمع على التعامل مع الجهاز المصرفي ومن أهمها: انخفاض عدد الشركات التي تتعامل مع البنوك، وهنا يشير تقرير البنك الدولي إلى أن أقل من 60% من الشركات تملك حساباً جارياً أو توفير بالبنوك وأن 6% فقط منها لديها قرض مصرفي أو خط اعتماد. ولهذا تمثل البنوك 2% فقط من تمويل هذه الشركات وهو ما يقل كثيراً عن المتوسط في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، حيث يصل إلى 12% وبعبارة أخرى، فإن 40% من شركات القطاع الخاص المنظم لا تملك حسابات في البنوك ولا تتعامل مع الجهاز المصرفي علي الإطلاق، وينطبق نفس القول على القطاع غير المنظم. إذ تشير بيانات التعداد الاقتصادي للمنشآت إلى أن عدد المنشآت الحاصلة على قروض من القطاع غير الرسمي بلغت 24944 منشأة

من إجمالي 1983544 منشأة بنسبة 1.26% من الإجمالي، معظمها حصلت على قروض أقل من 50 ألف جنيه نحو 23411 منشأة ونحو 1157 منشأة حصلت على قروض تراوحت بين 50 ، 100 ألف، والأهم من ذلك أنها لم تحصل على قروض من الجهاز المصرفي ولكنها حصلت عليها من الجمعيات والمؤسسات الأهلية والأقارب والأصدقاء (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، 2020).

وللتعرف على مشكلة الدراسة وصياغتها؛ قام الباحث بإجراء دراسة استطلاعية على عينة ميسرة قوامها (40) مفردة، وذلك بهدف التعرف على دراسة أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر عملاء البنك الأهلي المصري بمطروح.

وقد استخدمت الدراسة في إجرائها الملاحظة والمقابلة الشخصية، وتبين من

خلالها ما يلي

- انخفاض درجة المعرفة الرقمية لعملاء البنك الأهلي بمرسى مطروح بنسبة 90% وذلك عن كيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تُسهل من عملية التواصل مع البنك، وتساعد في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك.
- بلغت مساهمة التكنولوجيا الرقمية في تسهيل عملية دفع الرسوم والفواتير الإلكترونية في أي وقت وفي أي مكان لدى عملاء البنك بنسبة 5%.
- انخفاض عدد ماكينات ATM الكائنة بمرسى مطروح، وقد تم حصرها بمعرفة الباحث، حيث بلغت عدد 10 ماكينات موزعة على المدينة بخلاف عدد 6 ماكينات داخل البنك الأهلي بمرسى مطروح، وهو عدد غير كافي بكل المقاييس لتطبيق رقمنة الخدمات المصرفية.
- لم تستطع الرقمنة المالية في المساهمة على سرعة الاستجابة لشكاوى العملاء وسرعة حلها بنسبة 80%.
- لم يستطع الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات المصرفية بنسبة 92% لعملاء البنك الأهلي.

- لم يستطع البنك بالإفصاح عن جميع المعلومات ذات الصلة بالخدمات المصرفية الإلكترونية لعملاء البنك بنسبة 89%.

مما سبق يمكن صياغة مشكلة الدراسة من خلال التساؤلات التالية

- هل يوجد أثر بين رقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) وبين تعزيز الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) مجتمعة على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح؟
- هل يوجد أثر بين رقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) وبين سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح؟
- هل يوجد أثر بين رقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) وبين الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح؟
- هل يوجد أثر بين رقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) وبين تعزيز جودة الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح؟

2/2 أهداف الدراسة

تهدف هذه الدراسة لتحقيق ما يلي

- 1- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على أبعاد الشمول المالي مجتمعة على عملاء البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.

- 2- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.
- 3- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.
- 4- التعرف على مدى تأثير أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.
- 5- الخروج بنتائج وتوصيات تفيد المؤسسة المصرفية قيد الدراسة في الوصول إلى تحقيق أهدافها.

3/2 أهمية الدراسة

1/3/2 الجانب الأكاديمي

- 1- تعتبر هذه الدراسة من أولى المساهمات النظرية التي تجمع بين رقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) وبين تعزيز الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) مجتمعة، والتي تنصف في مجملها بالنندرة على حد علم الباحث.
- 2- الدراسة الحالية تمهد الطريق أمام إجراء عدد من البحوث والدراسات ذات العلاقة بمتغيرات الدراسة الحالية.
- 3- تساهم الدراسة الحالية في تأصيل مفهوم رقمنة الخدمات المصرفية وتحديد مكوناتها وكيفية قياسها، والبحث في مدى تأثير رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي المصري، مما يتيح مرجعاً يفيد القطاع المصرفي بالكامل في الناحية التطبيقية.

4- العمل على تحديد أبرز العوامل التي تساعد على تطبيق رقمنة الخدمات المصرفية بجميع أبعادها والقضاء على أوجه القصور ومسبباته واستخدامها في تعزيز الشمول المالي في المؤسسات المصرفية.

2/3/2 الجانب التطبيقي

1- يرى الباحث أن المؤسسات المصرفية بحاجة ماسة لشيوع هذا النوع من الأبحاث في الآونة الحالية للارتقاء بمستوى أدائها وسرعة انتشارها وتعميمها على مستوى الجمهورية.

2- تساعد الدراسة الحالية للوقوف على الواقع الفعلي لرقمنة الخدمات المصرفية وعلاقته بالشمول المالي، بما يفيد قيادات المؤسسات المصرفية نحو تحسين بيئة العمل وخلق مناخ ملائم للعمل بالمؤسسة المصرفية محل الدراسة.

3- تتبع الأهمية التطبيقية للدراسة الحالية من الأهمية التي تحظى بها الخدمات المصرفية الرقمية لأنها تجذب نوعية جديدة من العملاء للتعامل مع القطاع المصرفي مما يساهم بشكل كبير في دعم وتعزيز الشمول المالي للبنوك المصرية وتحسين كفاءتها التشغيلية والتنظيمية مما يؤدي إلى زيادة الربحية، وعلى الجانب الآخر تساعد هذه الخدمات على تبسيط الإجراءات للعملاء وتوفير الوقت والتكلفة والجهد في الحصول على خدمات مصرفية رقمية.

4- تساهم هذه الدراسة في تقديم التوصيات والمقترحات لصناع القرار بالبنك الأهلي المصري بمصرى مطروح، والعمل على تعزيز وتدعيم الشمول المالي، وتحقيق أعلى المستويات الخدمية.

4/2 فروض الدراسة

في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة، بالإضافة إلى ما توصلت إليه مراجعة الباحث للدراسات السابقة فقد تمت صياغة الفروض علي النحو التالي
فرض رئيس؛ وهو: من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده

المتتمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) مجتمعة على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.

وينبثق من هذا الفرض الرئيس، الفروض الفرعية التالية

- **الفرض الفرعي الأول:** من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.

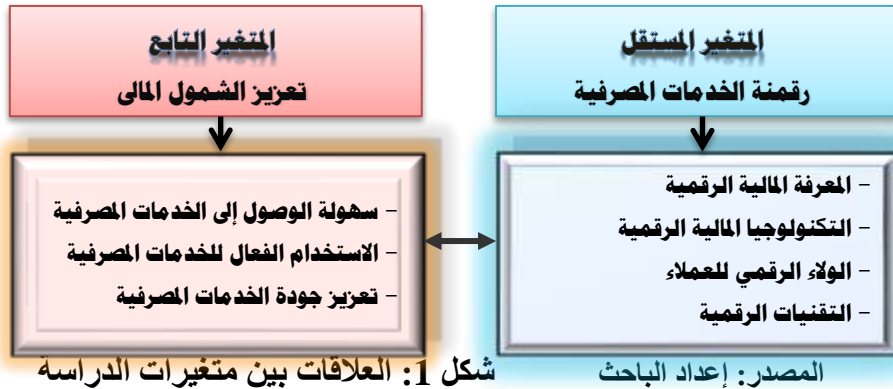
- **الفرض الفرعي الثاني:** من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.

- **الفرض الفرعي الثالث:** من المتوقع وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.

5/2 متغيرات الدراسة

- لكي يتم إجراء الدراسة، فقد تم تحديد متغيرات الدراسة على النحو التالي
- **المتغير المستقل:** يتمثل في رقمنة الخدمات المصرفية، وأبعادها (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية).
 - **المتغير التابع:** يتمثل في تعزيز الشمول المالي، وأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية).

6/2 نموذج الدراسة



شكل 1: العلاقات بين متغيرات الدراسة

7/2 حدود الدراسة

- الحدود الموضوعية: اقتصرت الدراسة على متغيرات رقمنة الخدمات المصرفية وأبعادها (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية)، وتعزيز الشمول المالي وأبعاده (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية).
- الحدود الزمانية: تم إجراء الدراسة الميدانية في الفترة الزمنية ما بين عامي 2021-2022.
- الحدود المكانية: تقتصر الدراسة على البنك الأهلي المصري الكائن بمصرى مطروح.

ثالثاً: منهجية الدراسة وأسلوب جمع البيانات

1/3 منهج الدراسة

لمعالجة مشكلة الدراسة، فقد أعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي المسحي، لملائمته لطبيعة الدراسة؛ كونه يعتمد على دراسة الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً؛ للحصول منها على معلومات تجيب على أسئلة الدراسة، دون تدخل الباحث فيها. وقد تم استخدام المنهج الوصفي من خلال الأسلوب النظري، حيث قام الباحث بالاطلاع على عدد من الأدبيات والمراجع والرسائل العلمية التي تطرقت لموضوع الدراسة الحالية، في محاولة لإثراء الإطار النظري للدراسة، كما استخدم الباحث أسلوب المسح الميداني لجمع البيانات الأولية من أفراد عينة الدراسة بواسطة الاستبانة، وتم كذلك استخدام الأسلوب الوصفي الارتباطي لدراسة العلاقة بين متغيرات الدراسة.

2/3 أسلوب جمع البيانات

اعتمد الباحث على البيانات الثانوية المنشورة من خلال الدراسة المكتبية، والدراسة الميدانية من خلال جمع البيانات الأولية، لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض على النحو التالي

1/2/3 الدراسة المكتبية

تتضمن الدراسة على تكوين الإطار النظري من خلال المجالات العلمية والدوريات والأبحاث العلمية المتخصصة والكتب العربية والأجنبية التي تناولت موضوع الدراسة أو أي جانب من جوانبه، بالإضافة إلى ذلك فقد تم الاعتماد على بعض البيانات الثانوية المسجلة والمنشورة ذات الصلة بالبنك المركزي المصري خلال الفترة ما بين أعوام 2019-2022.

2/2/3 الدراسة الميدانية

تهدف الدراسة الميدانية إلى جمع البيانات الأولية المتصلة بمشكلة الدراسة وذلك لتوظيفها في اختبار مدى صحة فروض الدراسة، وذلك بالتطبيق على عينة الدراسة.

3/3 مجتمع وعينة الدراسة

1/3/3 مجتمع الدراسة

يتمثل مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، والذي يقدر بقرابة ستون ألف عميل. حيث أنهم الجمهور المستهدف لاستخدام رقمنة الخدمات المصرفية (لا يوجد إطار للمعاينة، حيث رفض البنك توفير أي قوائم للعملاء حفاظاً على سرية بياناتهم الشخصية).

2/3/3 عينة الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار الفروض، فقد اعتمد الباحث على أسلوب العينة العشوائية البسيطة في اختيار مفردات العينة من مجتمع الدراسة بالبنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، وذلك بالاعتماد على جدول (Krejcie & Morgan, 1970) والذي يتناول آلية تحديد حجم عينة الدراسة بناءً على حجم مجتمع الدراسة، حيث يشير إلى أن الحد الأدنى لحجم العينة الممثلة لمجتمع الدراسة الذي يزيد عدد أفراده عن خمسون ألف فرد فيمثل (381) مفردة. حيث تم الاعتماد على أسلوب قوائم الاستبيان لجمع البيانات الأولية اللازمة لإجراء وإتمام الدراسة الميدانية.

3/3/3 وحدة المعاينة

تكونت وحدة المعاينة من (381) استمارة، حيث بلغت عدد الاستثمارات الغير مستردة (27) استمارة، وبلغت عدد الاستثمارات المستردة (354) استمارة، وبعد التدقيق استبعدت عدد (11) استمارة لم تستوفى بالكامل لعدم صلاحيتها لأغراض التحليل الإحصائي. وبالتالي فبلغت عدد الاستثمارات الصالحة للتحليل الإحصائي (343) استمارة بما يمثل نسبة استجابة (90%). ووزعت الاستثمارات وفقاً للجدول رقم (2) كالتالي

جدول 2: عدد قوائم الاستبيان الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل الإحصائي

النسبة	العدد	نوع الاستبانة
100%	381	استمارات الاستبيان الموزعة
7%	27	استمارات الاستبيان الغير المستردة
93%	354	استمارات الاستبيان المستردة
3%	11	استمارات الاستبيان التي لم تستوفى بالكامل
90%	343	الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي

المصدر: إعداد الباحث

4/3 التحليل الإحصائي للدراسة

اعتمدت الدراسة على بعض الأساليب الإحصائية التي تناسبه، من حيث الأهداف، والفروض، ونوع البيانات المستخدمة التي تم الحصول عليها من خلال قوائم الاستبيان باستخدام الحزمة الإحصائية (SPSS VR. 25) وتم الاعتماد على عدد من الأساليب الإحصائية في تحليل البيانات وذلك لاختبار فروض الدراسة، وتمثلت هذه الأساليب كما يلي

- معاملات الصدق والثبات (الفا كرونباخ Cronbach's Alpha).
- المقاييس الوصفية (المتوسط- الانحراف المعياري- معامل الاختلاف - الرتبة- التقدير) لقياس مدى التشتت والاختلاف بين إجابات مفردات العينة حول متغيرات الدراسة.
- تحليل التباين، والذي يعتمد على (F. Test) لقياس مدى صدق الفروض الخاصة بالدراسة وللوقوف على مدى جوهرية تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع.
- تحليل الانحدار المتعدد لاختبار أثر المتغير المستقل المتمثل في رقمنة الخدمات المصرفية على المتغير التابع المتمثل في تعزيز الشمول المالي.

1/4/3 معاملات الثبات والصدق (الفا كرونباخ Cornbrash's Alpha)

للتحقق من ثبات أداة الدراسة فقد تم حساب معامل الاتساق الداخلي لكل من المتغير المستقل بأبعاده الفرعية، والمتغير التابع بأبعاده الفرعية. وبعد إجراء الاختبار ظهرت النتائج كما يلي

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح
د. سيد هارون جمعة عبد الحفيظ

جدول 3: نتائج معاملات الثبات والصدق لعبارات محاور الاستقصاء

رقم المحور	البيان	عدد العبارات	معامل ثبات ألفا	معامل الصدق	معامل ثبات الاستقصاء	معامل صدق الاستقصاء
الأول	المتغير المستقل رقمنة الخدمات المصرفية	32	0.889	0.943	0.926	0.963
	المعرفة المالية الرقمية	8	0.713	0.844		
	التكنولوجيا المالية الرقمية	8	0.772	0.879		
	الولاء الرقمي للعملاء	8	0.731	0.855		
	التقنيات الرقمية	8	0.702	0.838		
الثاني	المتغير التابع تعزيز الشمول المالي	24	0.754	0.868	0.926	0.963
	سهولة الوصول إلى الخدمات	8	0.801	0.895		
	الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية	8	0.711	0.843		
	تعزيز جودة الخدمات المصرفية	8	0.735	0.857		

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (3) أن قيم معاملات الثبات لعبارات قائمة الاستقصاء للفقرات تراوحت ما بين (0.702 – 0.801) وهي نسب مرتفعة كونها أكبر من النسبة المقبولة في الدراسات الاجتماعية، وبالغلة (0.60). ويدل ذلك على ارتفاع درجة الاتساق الداخلي بين محتويات كل محور، كما أن معاملات ثبات كل محور على حده أقل من معامل الثبات الكلي الذي تنتمي إليه كل العبارات، مما يدل على أن حذف أي عبارة يؤثر سلباً على المحور. كما بلغ معامل الثبات الكلي للاستقصاء (0.926) مما يدل على ثبات الاستقصاء ككل وبالتالي تمتعه بدرجة عالية من الثبات. وتراوحت معاملات الصدق للأبعاد ما بين (0.838 – 0.895) وبلغ معامل الصدق الكلي (0.963)، وتعد معاملات عالية الصدق، مما يدل على صدق الاستقصاء ككل. وهي نسب مرتفعة تعطى الثقة لدى الباحث في النتائج، مما يشير إلى إمكانية الاعتماد على القائمة وأبعادها في إجراء التحليل الإحصائي واختبار فروض الدراسة.

2/4/3 المقاييس الإحصائية الوصفية لمحاور قائمة الاستقصاء

يعرض هذا الجزء تحليلاً وصفيًا للمتغيرات الرئيسية والفرعية، وفقاً لمقياس ليكرت للإجابة على بنود قائمة الاستقصاء باعتبارها أكثر المقاييس شيوعاً في البحوث الاجتماعية والأنسب لأسئلة الاختيار من متعدد. حيث تم احتساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف لاستجابات أفراد عينة الدراسة؛ بهدف الحكم على درجة موافقتهم، وتحديد الأهمية النسبية للمحاور، وقد جاءت النتائج على النحو التالي

1/2/4/3 تحليل أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية

جدول 4: المقاييس الوصفية لبعد المعرفة المالية الرقمية وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
1	تساعد معرفتك الرقمية باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاستفادة من الخدمات المقدمة بشكل صحيح من أول مرة.	3.475	1.304	37.523	49.357	0.000
2	تمتلك المعرفة الرقمية الكافية للاستفادة من الخدمات المصرفية عبر الإنترنت بشكل سليم.	3.501	1.368	39.061	47.414	0.000
3	تمتلك المعرفة الرقمية الكافية للاستفادة من الخدمات المصرفية عبر هواتف المحمول بشكل صحيح.	3.647	1.318	36.144	51.241	0.000
4	تساعد معرفتك الرقمية باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاستفادة من الخدمات المقدمة بسرعة.	3.694	1.299	35.159	52.675	0.000
5	معرفتك الرقمية باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تُسهل من عملية التواصل مع البنك، وتساعد في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك.	3.338	1.438	43.064	43.006	0.000
6	معرفتك الرقمية باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تُمكنك من الوصول إلى الخدمات المقدمة والاستفادة منها بشكل آمن.	3.510	1.324	37.725	49.093	0.000
7	يوفر موقع البنك الإلكتروني جميع الخدمات البنكية المتاحة ويشكل إلكتروني.	3.534	1.319	37.340	49.599	0.000
8	يقوم البنك بإضافة خدمات مصرفية جديدة كل فترة.	3.601	1.245	34.583	53.553	0.000
	المقياس العام	3.538	1.327	37.575		

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (4) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعد المعرفة المالية الرقمية؛ وأيضاً المحور الكلى. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة على مضمونها لفقرات المعرفة المالية الرقمية؛ حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (3.338 – 3.694) للفقرات (معرفتك الرقمية باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية تُسهل من عملية التواصل مع البنك، وتساعد في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك - تساعد معرفتك الرقمية باستخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على الاستفادة من الخدمات المقدمة بسرعة). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات، وتراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (34.583 – 43.064). أما على مستوى (المحور الكلى) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.538) بانحراف معياري يساوى (1.327). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (37.575%) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور المعرفة المالية الرقمية، وهى نسبة جيدة.

جدول 5: المقاييس الوصفية لبعد التكنولوجيا المالية الرقمية وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
9	ساهمت التكنولوجيا الرقمية للمعاملات المصرفية في تقليل نسبة الأخطاء.	3.592	1.392	38.760	47.782	0.000
10	أدت التكنولوجيا الرقمية إلى الحد من ازدحام العملاء نحو البنوك المصرفية.	3.676	1.262	34.340	53.933	0.000
11	ساهمت التكنولوجيا الرقمية من تحقيق الميزة التنافسية في سوق الصناعة المصرفية للمنتجات الإلكترونية.	3.627	1.266	34.909	53.052	0.000
12	ساهم استخدام التكنولوجيا الرقمية على مواجهة التحديات والمخاطر وإتاحة الفرص إلى تجويد المنتجات المصرفية الإلكترونية.	3.668	1.318	35.936	51.536	0.000

0.000	53.293	34.752	1.285	3.697	أنت التكنولوجيا الرقمية إلى إتمام المنفوعات والتحويلات بالمناطق النائية بالسرعة الفلقة ودون الحاجة إلى بنية تحتية.	13
0.000	53.860	34.386	1.289	3.749	ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تنشيط فاعلية ثقافة الصناعة الإلكترونية المصرفية لدى عملاء البنك.	14
0.000	51.640	35.812	1.305	3.643	ساهمت التكنولوجيا الرقمية في تسهيل عملية دفع الرسوم والفواتير الإلكترونية في أي وقت وفي أي مكان لدى عملاء البنك.	15
0.000	58.960	31.411	1.227	3.907	تعمل التكنولوجيا الرقمية على الارتقاء بالخدمات المصرفية من خلال إجراء العمليات المالية بالسرعة والدقة المطلوبة.	16
		35.038	1.293	3.695	المقياس العام	

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (5) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعد التكنولوجيا المالية الرقمية؛ وأيضاً المحور الكلى. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة على مضمونها لفقرات التكنولوجيا المالية الرقمية؛ حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (3.592-3.907) للفقرات (ساهمت التكنولوجيا الرقمية للمعاملات المصرفية في تقليل نسبة الأخطاء - تعمل التكنولوجيا الرقمية على الارتقاء بالخدمات المصرفية من خلال إجراء العمليات المالية بالسرعة والدقة المطلوبة). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات حيث تراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (31.411-38.760). أما على مستوى (المحور الكلى) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.695) بانحراف معياري يساوى (1.293) كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (35.038%) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور التكنولوجيا المالية الرقمية، وهى نسبة جيدة.

جدول 6: المقاييس الوصفية لبعد الولاء الرقمي للعملاء وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
17	أصبح البنك أكثر قرباً من عملائه في ظل الرقمنة المصرفية.	3.802	1.282	33.734	54.900	0.000
18	تحسنت علاقات البنك مع عملائه وبشكل واضح بعد اعتماده على الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.723	1.217	32.693	56.648	0.000
19	يوجد قسم مختص لقياس مدى الرضا من قبل العملاء عن الخدمات الإلكترونية المقدمة.	3.679	1.283	34.863	53.122	0.000
20	أشعر بأن البنك يقدر تعاملاتي من خلال استخدامي للخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.612	1.359	37.616	49.235	0.000
21	يعمل البنك بشكل استباقي على تنمية العلاقات مع عملائه.	3.901	1.192	30.563	60.509	0.000
22	يرسل لي البنك جميع المعلومات الخاصة بمعاملاتي المصرفية الإلكترونية في نفس الوقت.	3.598	1.356	37.680	49.151	0.000
23	الرقمنة المصرفية أدت إلى توفير وقت وجهد العملاء لإتمام المعاملات.	3.563	1.273	35.737	51.823	0.000
24	الرقمنة المالية ساهمت في سرعة الاستجابة لشكاوى العملاء وسرعة حلها.	3.668	1.291	35.203	52.610	0.000
	المقياس العام	3.693	1.282	34.761		

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (6) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعد الولاء الرقمي للعملاء؛ وأيضاً المحور الكلي. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة علي مضمونها لفقرات الولاء الرقمي للعملاء؛ حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (3.563 – 3.901) للفقرات (الرقمنة المصرفية أدت إلى توفير وقت وجهد العملاء لإتمام المعاملات - يعمل البنك بشكل استباقي على تنمية العلاقات مع عملائه). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات حيث تراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (30.563 – 37.680). أما على مستوى (المحور الكلي) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.693) بانحراف معياري يساوى (1.282) كما

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح
د. سيد هارون جمعة عبد الحفيظ

أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (%34.761) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور **الولاء الرقمي للعملاء**، وهى نسبة جيدة.

جدول 7: المقاييس الوصفية لبعث التقنيات الرقمية وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
25	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك متطورة ودائمة التحديث.	3.621	1.305	36.049	51.375	0.000
26	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك تحافظ على سرعة واستمرارية الاتصال مع العملاء.	3.665	1.338	36.516	50.719	0.000
27	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك تحافظ على خصوصية وسلامة بيانات العملاء.	3.612	1.223	33.853	54.707	0.000
28	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك ترفع من كفاءة العمليات المصرفية الداخلية.	3.522	1.403	39.848	46.477	0.000
29	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك تساعد المدراء على صنع القرارات.	3.641	1.308	35.913	51.569	0.000
30	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك أدت إلى زيادة الربحية.	3.793	1.296	34.164	54.209	0.000
31	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك مؤمنة من الاختراق بدرجة عالية وعلى قدر عالي من الأمن المعلوماتي.	3.764	1.266	33.627	55.075	0.000
32	التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك توفر خدمات مصرفية إلكترونية متكاملة.	3.741	1.318	35.230	52.569	0.000
	المقياس العام	3.670	1.307	35.650		

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (7) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعث **التقنيات الرقمية**؛ وأيضاً المحور الكلى. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة على مضمونها لفقرات **التقنيات الرقمية**؛ حيث تراوحت قيم المتوسط

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح
د. سيد هارون جمعة عبد الحفيظ

الحسابي بين (3.522 – 3.793) للفقرات (التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك ترفع من كفاءة العمليات المصرفية الداخلية - التقنيات الرقمية المستخدمة في البنك أدت إلى زيادة الربحية). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات حيث تراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (46.477- 54.209). أما على مستوى (المحور الكلي) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.670) بانحراف معياري يساوى (1.307) كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (35.650%) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور التقنيات الرقمية، وهى نسبة جيدة.

2/2/4/3 تحليل أبعاد الشمول المالي

جدول 8: المقاييس الوصفية لبعد سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
33	تحرص إدارة البنك على إتاحة خدماتها عن طريق تقديم العديد من قنوات الخدمة؛ لتسهيل عملية إيصالها لأكبر شريحة ممكنة من العملاء.	3.603	1.327	36.820	50.299	0.000
34	تسعى إدارة البنك للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من العملاء عبر تطبيقات الهاتف المحمول.	3.723	1.200	32.239	57.447	0.000
35	تتوافر صرافات آلية بشكل كف مما يسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية.	3.551	1.334	37.574	49.290	0.000
36	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد، مما يسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية.	3.679	1.280	34.801	53.217	0.000
37	يتم الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات المصرفية.	3.682	1.396	37.908	48.856	0.000
38	يقدم البنك ميزات تشجيعية لجذب عملاء جدد.	3.697	1.353	36.611	50.587	0.000
39	يتم إعلامك برسالة نصية من البنك بأي حركات تتم على حسابك مثل حركات السحب والإيداع.	3.703	1.324	35.763	51.786	0.000
40	يقوم البنك بتبسيط الإجراءات الخاصة بفتح مختلف الحسابات المصرفية (إلكترونياً) مما يساعدك على فتح أكثر من حساب.	3.778	1.365	36.124	51.268	0.000
	المقياس العام	3.677	1.323	35.980		

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (8) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعدها سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية؛ وأيضاً المحور الكلي. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة على مضمونها لفقرات سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية؛ حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (3.551 – 3.778) للفقرات (تتوافر صرافات آلية بشكل كاف مما يسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية - يقوم البنك بتبسيط الإجراءات الخاصة بفتح مختلف الحسابات المصرفية "إلكترونياً" مما يساعدك على فتح أكثر من حساب). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات حيث تراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (49.290 – 51.268). أما على مستوى (المحور الكلي) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.677) بانحراف معياري يساوي (1.323) كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (35.980%) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، وهي نسبة جيدة.

جدول 9: المقاييس الوصفية لبعدها استخدام الفعّال للخدمات المصرفية وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
41	تتناسب عملية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية مع مؤهلات العملاء.	3.277	1.456	44.421	41.692	0.000
42	تحرص إدارة البنك على تبني الحلول المالية الإلكترونية المختلفة لتمكين العملاء من استخدام الخدمات عن بُعد.	3.866	1.214	31.396	58.988	0.000
43	يعمل البنك على إدخال تطبيقات سهلة للعملاء.	3.571	1.311	36.714	50.444	0.000
44	لا تؤثر الوثائق الرسمية المطلوبة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.603	1.366	37.905	48.859	0.000
45	يمكنك استخدام كافة الخدمات المصرفية بصفة دورية.	3.609	1.277	35.379	52.349	0.000
46	يمكنك استخدام هاتفك الشخصي لتحويل المبالغ المالية إلى مستحقيها.	3.854	1.271	32.984	56.150	0.000

0.000	67.217	27.553	1.121	4.067	47	تحرص إدارة البنك على تقديم خدماتها بأساليب مبتكرة تتميز بالسهولة.
0.000	63.970	28.951	1.160	4.006	48	تتوافر خدمة الرد المباشر لأي استفسار من العملاء عن كيفية استخدام الخدمة المصرفية.
		34.413	1.272	3.732		المقياس العام

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (9) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعد الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية؛ وأيضاً المحور الكلى. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة على مضمونها لفقرات الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية؛ حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (3.277 – 4.067) للفقرات (تناسب عملية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية مع مؤهلات العملاء - تحرص إدارة البنك على تقديم خدماتها بأساليب مبتكرة تتميز بالسهولة). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات حيث تراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (41.692 – 67.217). أما على مستوى (المحور الكلى) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.732) بانحراف معياري يساوى (1.272) كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (34.413%) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وهى نسبة جيدة.

جدول 10: المقاييس الوصفية لبعث تعزيز جودة الخدمات المصرفية وفقاً لآراء واتجاهات أفراد عينة الدراسة

م	البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	قيمة T	الدلالة Sig
49	تشعر بالثقة تجاه سرية بياناتك ومعلوماتك المالية في البنك.	3.994	1.264	31.634	58.546	0.000
50	تشعر بالرضا تجاه أداء البنك وموظفيه والخدمات المالية الإلكترونية المقدمة.	4.032	1.055	26.165	70.783	0.000
51	يقوم البنك بالإفصاح عن جميع المعلومات ذات الصلة بالخدمات المصرفية الإلكترونية.	3.878	1.146	29.545	62.685	0.000
52	يهتم البنك بإجراء تقييم دوري عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى العملاء.	4.087	1.097	26.832	69.023	0.000
53	يهتم البنك بأراء العملاء لتطوير وابتكار خدمات مصرفية جديدة.	3.933	1.297	32.982	56.153	0.000
54	تطلع إدارة البنك علانها على آلية احتساب تكاليف العمليات بشفافية.	3.857	1.270	32.938	56.228	0.000
55	لا تشعر بأن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل بالبنك طويل.	3.708	1.415	38.158	48.535	0.000
56	تحرص إدارة البنك على دراسة كل ملاحظات عملائها المتعلقة بجودة الخدمات.	4.017	1.139	28.358	65.309	0.000
	المقياس العام	3.938	1.210	30.826		

المصدر: إعداد الباحث بناءً على نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (10) بعض المقاييس الإحصائية الأساسية لفقرات "المتغير المستقل" لبعث تعزيز جودة الخدمات المصرفية؛ وأيضاً المحور الكلى. ومن خلال قيم المتوسطات والانحرافات المعيارية ومعامل الاختلاف: نجد أن آراء أفراد العينة قد اتجهت جميعها نحو الموافقة على مضمونها لفقرات تعزيز جودة الخدمات المصرفية؛ حيث تراوحت قيم المتوسط الحسابي بين (3.708 – 4.087) للفقرات (لا تشعر بأن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل بالبنك طويل - يهتم البنك بإجراء تقييم دوري عن جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة إلى العملاء). كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة بين الآراء لدى أفراد العينة لبعض الفقرات حيث تراوحت قيم معامل الاختلاف ما بين (26.832 – 38.158). أما على مستوى (المحور الكلى) المقياس العام: فقد تبين أن متوسط آراء أفراد العينة بلغ (3.938) بانحراف معياري

يساوى (1.210) كما أوضحت النتائج عدم وجود اختلافات كبيرة على مستوى المحور، حيث بلغ معامل الاختلاف (30.826%) مما يشير ذلك إلى أن هناك اتفاق وإجماع بين آراء أفراد العينة بالموافقة على أهمية محور تعزيز جودة الخدمات المصرفية، وهى نسبة جيدة.

3/4/3 عرض اختبار فروض الدراسة وتحليلها وتفسيرها

لاختبار مدى صحة الفروض، تم استخدام أسلوب الانحدار متعدد المتغيرات ومتعدد المراحل، والمعروف إحصائياً باسم **Stepwise Multiple Regression Analysis**، وكذلك تفسير التباين للمتغير التابع، كما يلي

1/3/4/3 اختبار مدى صحة الفرض الرئيس للدراسة

يهدف هذا الفرض إلى اختبار مدى صحة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) مجتمعاً على البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح. كما هو مبين بالجدول رقم (11)

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح
د. سيد هارون جمعة عبد الحفيظ

جدول 11: نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد لبيان أثر رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على تعزيز الشمول المالي بأبعاده مجتمعة في البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح

مستوى الدلالة sig	المحصوية T	معامل الانحدار β	درجات الحرية DF	مستوى الدلالة sig	المحصوية (F)	معامل التحديد (R^2)	الارتباط (R)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.00	18.65	0.596	1	الانحدار	0.00	348	0.711	تعزيز الشمول المالي	رقمنة الخدمات المصرفية
			341	البواقي					
			342	المجموع					

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=342 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

يتضح من نتائج الجدول رقم (11) الآتي

- 1- قيمة مستوى الدلالة سواء في معاملات الارتباط أو الانحدار أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المصرفية وبين تعزيز الشمول المالي.
- 2- تشير إشارة معامل الانحدار، ومعامل الارتباط الموجبة إلي أن العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية وبين تعزيز الشمول المالي علاقة طردية، بمعنى أنه كلما زاد تفعيل رقمنة الخدمات المصرفية كلما ارتفع مستوى تعزيز الشمول المالي. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لمتغير رقمنة الخدمات المصرفية ($R=0.711$).
- 3- بلغ معامل التحديد (R^2) ما بين رقمنة الخدمات المصرفية كمتغير مستقل والشمول المالي كمتغير تابع إجمالاً (0.505)، وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في التفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما هو نسبته (50.50%).
- 4- تشير نتائج الانحدار إلي مستوى المعنوية، والتي أظهرت أن النموذج معنوي وفقاً لقيمة ($F=348$) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 ودرجتي حرية (1, 342). وهذا يعني

إمكانية الاعتماد على النتائج التقديرية، وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على مجتمع الدراسة.

5- بلغ معامل (B=0.596) والذي يوضح أنه كلما زادت رقمنة الخدمات المصرفية بوحدة واحدة انعكس ذلك إيجابياً على احتمال زيادة الشمول المالي بنسبة (59.6%) وهو معامل يعتبر مرتفع لتفسير التباين.

6- تشير نتائج (T- Value) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريّة النموذج (Sig.t) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوي قدره (0.05).

7- وجود أثر طردي ودال إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي، حيث بلغت قيمة (T=18.65)، وهذه القيمة موجبة ودالة إحصائياً.

وبناءً على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الرئيس للدراسة الذي أثبت التحليل الإحصائي "إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية) مجتمعة على البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح".

2/3/4/3 اختبار مدى صحة الفرض الأول للدراسة

يهدف هذا الفرض إلى اختبار مدى صحة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح. كما هو مبين بالجدول رقم (12)
جدول 12: نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد لبيان أثر رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح

مستوى الدلالة sig	المحسوبة T	معامل الانحدار B	درجات الحرية DF	مستوى الدلالة sig	المحسوبة (F)	معامل التحديد (R ²)	الارتباط (R)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.00	22.80	0.618	1	0.00	520	0.604	0.777	سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية	رقمنة الخدمات المصرفية
			الاتحدار						
			البواقي						
			342						

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن = 342 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

يتضح من نتائج الجدول رقم (12) الآتي

1- قيمة مستوي الدلالة سواء في معاملات الارتباط أو الانحدار أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة بأبعادها وبين سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي.

2- تشير إشارة معامل الانحدار، ومعامل الارتباط الموجبة إلى أن العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية وبين سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي علاقة طردية، بمعنى أنه كلما زاد تفعيل رقمنة الخدمات المصرفية كلما ارتفع

- مستوي سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لمتغير رقمنة الخدمات المصرفية ($R= 0.777$).
- 3- بلغ معامل التحديد (R^2) ما بين رقمنة الخدمات المصرفية كمتغير مستقل وسهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي كمتغير تابع (0.604)، وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في التفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما هو نسبته (60.4%).
- 4- تشير نتائج الانحدار إلي مستوى المعنوية، والتي أظهرت أن النموذج معنوي وفقاً لقيمة ($F= 520$) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 ودرجتي حرية ($1, 342$). وهذا يعني إمكانية الاعتماد علي النتائج التقديرية، وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة علي مجتمع الدراسة.
- 5- بلغ معامل ($B=0.618$) والذي يوضح أنه كلما زادت رقمنة الخدمات المصرفية بوحدة واحدة انعكس ذلك إيجابياً على احتمال زيادة سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية بنسبة (61.8%) وهو معامل يعتبر مرتفع لتفسير التباين.
- 6- تشير نتائج (T - Value) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig.t$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوي قدره (0.05).
- 7- وجود أثر طردي ودال إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، حيث بلغت قيمة ($T=22.80$)، وهذه القيمة موجبة ودالة إحصائياً.
- وبناءً على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الأول الفرعي للدراسة الذي أثبت التحليل الإحصائي إلى "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح".**

3/3/4/3 اختبار مدى صحة الفرض الثاني للدراسة

يهدف هذا الفرض إلى اختبار مدى صحة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح. كما هو مبين بالجدول رقم (13)

جدول 13: نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد لبيان أثر رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح

مستوى الدلالة sig	المحسوبة T	معامل الانحدار β	درجات الحرية DF		مستوى الدلالة sig	المحسوبة (F)	معامل التحديد (R ²)	الارتباط (R)	المتغير التابع	المتغير المستقل
0.00	12.99	0.504	1	الانحدار	0.00	169	0.331	0.576	الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية	رقمنة الخدمات المصرفية
			341	البواقي						
			342	المجموع						

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=342 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

يتضح من نتائج الجدول رقم (13) الآتي

- 1- قيمة مستوى الدلالة سواء في معاملات الارتباط أو الانحدار أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة وبين الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية كأحد أبعاد تعزيز الشمول المالي.
- 2- تشير إشارة معامل الانحدار، ومعامل الارتباط الموجبة إلي أن العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة وبين الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية كأحد أبعاد تعزيز الشمول المالي علاقة طردية، بمعنى أنه كلما زاد تفعيل رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة كلما ارتفع مستوى الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية كأحد

أبعاد تعزيز الشمول المالي. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لمتغير رقمنة الخدمات المصرفية ($R=0.576$).

3- بلغ معامل التحديد (R^2) ما بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة كمتغير مستقل الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية كأحد أبعاد تعزيز الشمول المالي كمتغير تابع إجمالاً (0.331)، وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في التفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما هو نسبته (33.1%).

4- تشير نتائج الانحدار إلي مستوى المعنوية، والتي أظهرت أن النموذج معنوي وفقاً لقيمة ($F=169$) عند مستوى دلالة أقل من 0.05 وبدرجاتي حرية ($1, 342$). وهذا يعني إمكانية الاعتماد علي النتائج التقديرية، وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة علي مجتمع الدراسة.

5- بلغ معامل ($B=0.504$) والذي يوضح أنه كلما زادت رقمنة الخدمات المصرفية بوحدة واحدة انعكس ذلك إيجابياً على احتمال زيادة الشمول المالي بنسبة (50.4%) وهو معامل يعتبر مرتفع لتفسير التباين.

6- تشير نتائج (T - Value) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig.t$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوي قدره (0.05).

7- وجود أثر طردي ودال إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية كأحد أبعاد تعزيز الشمول المالي، حيث بلغت قيمة ($T=12.99$)، وهذه القيمة موجبة ودالة إحصائياً.

وبناءً على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الثاني الفرعي للدراسة الذي أثبت التحليل الإحصائي إلى "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمصرى مطروح".

أثر رقمنة الخدمات المصرفية على تعزيز الشمول المالي بالتطبيق على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح
د. سيد هارون جمعة عبد الحفيظ

3/3/4/3 اختبار مدى صحة الفرض الثالث للدراسة

يهدف هذا الفرض إلى اختبار مدى صحة وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح. كما هو مبين بالجدول رقم (14)

جدول 14: نتائج تحليل اختبار الانحدار المتعدد لبيان أثر رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على تعزيز جودة الخدمات المصرفية على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح

المتغير المستقل	المتغير التابع	الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	المحسوبة (F)	مستوى الدلالة sig	درجات الحرية DF	معامل الانحدار β	المحسوبة T	مستوى الدلالة sig
رقمنة الخدمات المصرفية	تعزيز جودة الخدمات المصرفية	0.498	0.248	112	0.00	الاتحاد	0.481	10.61	0.00
						البواقي			
						المجموع			

المصدر: التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=342 *دالة عند مستوى معنوية 0.05

يتضح من نتائج الجدول رقم (14) الآتي

- 1- قيمة مستوي الدلالة سواء في معاملات الارتباط أو الانحدار أقل من مستوي المعنوية ($\alpha=0.05$)، وهذا يعني وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة وبين تعزيز جودة الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي.
- 2- تشير إشارة معامل الانحدار، ومعامل الارتباط الموجبة إلي أن العلاقة بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة وبين تعزيز جودة الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي علاقة طردية، بمعنى أنه كلما زاد تفعيل رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة كلما ارتفع مستوي تعزيز جودة الخدمات المصرفية. حيث بلغت قيمة معامل الارتباط لمتغير رقمنة الخدمات المصرفية ($R= 0.498$).
- 3- بلغ معامل التحديد (R^2) ما بين رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة كمتغير مستقل وتعزيز جودة الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي كمتغير تابع (0.248)، وهذا يعني أنه يمكن الاعتماد على نموذج الانحدار المعنوي في التفسير والتنبؤ بالتباين في المتغير التابع من خلال المتغير المستقل بما هو نسبته (24.8%).
- 4- تشير نتائج الانحدار إلي مستوي المعنوية، والتي أظهرت أن النموذج معنوي وفقاً لقيمة ($F= 112$) عند مستوي دلالة أقل من 0.05 ودرجتي حرية ($1, 342$). وهذا يعني إمكانية الاعتماد علي النتائج التقديرية، وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة علي مجتمع الدراسة.
- 5- بلغ معامل ($B=0.481$) والذي يوضح أنه كلما زادت رقمنة الخدمات المصرفية بوحدة واحدة انعكس ذلك إيجابياً على احتمال زيادة تعزيز جودة الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي بنسبة (48.1%) وهو معامل يمكن الاعتماد عليه لتفسير التباين.
- 6- تشير نتائج (T - Value) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهرية النموذج ($Sig.t$) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوي قدره (0.05).

7- وجود أثر طردي ودال إحصائياً عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجميع أبعاد رقمنة الخدمات المصرفية مجتمعة على تعزيز جودة الخدمات المصرفية كأحد أبعاد الشمول المالي، حيث بلغت قيمة ($T=10.61$)، وهذه القيمة موجبة ودالة إحصائياً. وبناءً على ما تقدم من نتائج، يمكن قبول صحة الفرض الثالث الفرعي للدراسة الذي أثبت التحليل الإحصائي إلى "وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي على البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح".

4- أهم النتائج والتوصيات

1/4 أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة

اعتماداً على ما سبق، يمكن الخروج بالنتائج التالية

- 1- أظهرت نتائج الدراسة إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية). بمعنى أنه كلما زاد تفعيل رقمنة الخدمات المصرفية، كلما ارتفع مستوى تعزيز الشمول المالي في البنك الأهلي المصري بمرسى مطروح.
- 2- توصلت الدراسة إلى أن قيمة اختبار (t - test) معنوية لكل إجمالي محاور الدراسة عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$)، مما يؤكد وجود علاقة ارتباط معنوية موجبة بين رقمنة الخدمات المصرفية وبين تعزيز الشمول المالي.
- 3- تشير نتائج الدراسة إلى وجود مستوى معنوي مرتفع وفقاً لنتائج تحليل التباين والتي أظهرت أن النموذج معنوي عند مستوى دلالة أقل من (0.05) للمتغير المستقل (رقمنة الخدمات المصرفية بأبعادها)، والمتغير التابع (تعزيز الشمول

- المالي بأبعاده)، وهذا يعني إمكانية الاعتماد على النتائج التقديرية، وكذلك إمكانية تعميم نتائج العينة على المجتمع محل الدراسة.
- 4- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعاده المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على سهولة الوصول إلى الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي.
- 5- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعاده المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على الاستخدام الفعال للخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي.
- 6- وجود أثر ذو دلالة إحصائية لرقمنة الخدمات المصرفية بأبعاده المتمثلة في (المعرفة المالية الرقمية، والتكنولوجيا المالية الرقمية، والولاء الرقمي للعملاء، والتقنيات الرقمية) على تعزيز جودة الخدمات المصرفية، كأحد أبعاد الشمول المالي.
- 7- أوضحت الدراسة إلى وجود قصور في تطوير البنية التحتية اللازمة للتحول الرقمي المصرفي الكامل بالبنك محل الدراسة، بالإضافة إلى عدم الحرص على تزويد العملاء بالبرامج الإلكترونية للتعامل مع عملية رقمنة الخدمات المصرفية وتدريبهم عليها.
- 8- أشارت الدراسة إلى وجود قصور في عملية نشر ثقافة التحول إلى رقمنة الخدمات المصرفية بالبنك، ويظهر ذلك من خلال قصور البنك في تقديم الإرشادات بصورة مستمرة للعملاء.
- 9- توصلت الدراسة إلى أن تطبيق رقمنة الخدمات المصرفية يساعد على تخفيض تكاليف البنية التحتية الناتجة من إجراء التحويلات المالية بالمناطق النائية دون الحاجة إلى إقامة بنية تحتية في هذه المناطق.
- 10- تطبيق رقمنة الخدمات المصرفية والتكنولوجيا المالية والتقنيات المالية والشمول المالي يعمل على تخفيض مخاطر التشغيل وتحسين كفاءة البنوك والمساهمة في تحقيق المزيد من الشفافية للبنك والخصوصية للعميل.

2/4 توصيات الدراسة

تقترح هذه الدراسة مجموعة من التوصيات، التي من الممكن بأن تساهم في تعميم وتطبيق رقمنة الخدمات المصرفية والعمل على تعزيز الشمول المالي وتحسين كفاءة وفاعلية الخدمات المصرفية بالبنك الأهلي المصري بمرسى مطروح، وذلك على النحو التالي

- 1- ضرورة نشر درجة المعرفة الرقمية لعملاء البنك الأهلي بمرسى مطروح، وذلك عن كيفية استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية التي تُسهل من عملية التواصل مع البنك، وتساعد في تطوير الخدمات المصرفية المقدمة من قبل البنك.
- 2- يجب من تطوير التكنولوجيا الرقمية المستخدمة في البنك الأهلي والتي تساهم تسهيل عملية دفع الرسوم والفواتير الإلكترونية في أي وقت وفي أي مكان لدى عملاء البنك.
- 3- ضرورة زيادة عدد ماكينات ATM الكائنة بالبنك الأهلي بمرسى مطروح، حتى يستطيع البنك الأهلي من تطبيق رقمنة الخدمات المصرفية، وتعزيز الشمول المالي.
- 4- يجب أن يوفر البنك على موقعه الإلكتروني كيفية التصفح بسهولة والوصول لكافة الخدمات المصرفية لعملاء البنك الأهلي.
- 5- يجب على إدارة البنك بأن تطبق الشفافية والإفصاح عن جميع المعلومات ذات الصلة بالخدمات المصرفية الإلكترونية لجميع عملاء البنك.
- 6- ضرورة رفع مستوى العاملين رقمياً والعمل على التدريب المستمر لرفع كفاءتهم ومعرفتهم بالتقنيات الرقمية والتكنولوجيا المالية، وكيفية التعامل مع العملاء في ظل الرقمنة المالية.
- 7- يجب التوسع في منظومة الشمول المالي والذي من شأنه يعمل على زيادة التوسع في التحول الرقمي المالي في القطاع المصرفي.
- 8- يجب من نشر ثقافة تطبيق التحول الرقمي بين العاملين وتطوير الثقافة التنظيمية إلى ثقافة تنظيمية رقمية.

9- ضرورة وضع قواعد وإجراءات تضمن منع السرقات والسطو الإلكتروني وحماية المعلومات والبيانات الخاصة بعملاء البنك.

10- ضرورة وضع استراتيجية لكي يضمن البنك من خلالها المساهمة في تطبيق الشمول المالي، وذلك بالعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة والتوسع في إيصال الخدمات المالية الحديثة لكافة العملاء.

3/4 أفاق لدراسات مستقبلية

ضرورة إجراء المزيد من الدراسات المستقبلية والخاصة برقمنة الخدمات المصرفية وعلاقتها بالشمول المالي، للتحقق من مدى إمكانية تعميم متغيرات مختلفة على قطاعات أخرى في السوق المصري. ومن الدراسات المقترحة ما يلي

- دراسة توضح أثر نظم المعلومات المالية على الشمول المالي بالتطبيق على عملاء المؤسسات المصرفية.

- إجراء دراسة توضح دور الرقمنة المالية للحد من الفساد الإداري بالتطبيق على القطاع الحكومي المصري.

- دراسة توضح أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وربحية البنوك المصرية.

- المحددات التقنية للمعاملات المالية وأثرها على ولاء العملاء في ظل رؤية التحول الرقمي.

المراجع أولاً: المراجع العربية

- أبو العز، نهلة أحمد (2021). أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية. *مجلة السياسة والاقتصاد*، 11(10)، 341 - 371.
<http://search.mandumah.com/Record/1154190>
- الجهاز المركزي للتعينة العامة والإحصاء (2020). *التعداد الاقتصادي عام 2017/2018*، القاهرة.
- الجبلي، وليد سمير عبدالعظيم؛ حسين، محمود محمد عبدالرحيم (2021). أثر الشمول المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين التكنولوجيا المالية وخفض تكلفة الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية. *مجلة البحوث التجارية*، 43(3)، 47-131.
<http://search.mandumah.com/Record/1191405>
- الرواشدة، عمر موفق (2018). *أثر المعرفة الرقمية على جودة الخدمة المصرفية في البنوك الإسلامية الأردنية: دراسة حالة*. رسالة ماجستير، جامعة عجلون الوطنية - كلية الدراسات العليا، الأردن.
- العبدالله، شادي يوسف؛ بوقرة، إيمان؛ حاج، موسى منصور (2022). أثر الشمول المالي على ربحية البنوك الأردنية خلال الفترة 2008-2014. *مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا*، مج 18(29)، 211 - 222.
<http://search.mandumah.com/Record/1274765>
- العجمي، شجاع سعد ثقل؛ داود، ياسر إبراهيم محمد؛ شحاتة، محمد موسى علي (2022). دور استخدام ابتكارات التكنولوجيا المالية في ترشيد تكاليف الخدمات المصرفية بالبيئة الكوبتية: دراسة تحليلية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، 13، ملحق 1998-2022.
<http://search.mandumah.com/Record/1290778>
- القاضي، آلاء (2018). *الشمول المالي والأداء الاقتصادي بالتطبيق على مصر*. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، 32(4)، 25-82.
<http://search.mandumah.com/Record/1124595>
- بن عيني، رحيمة (2022). أثر الشمول المالي على تحقيق الاستقرار المالي في بعض الدول العربية: دراسة قياسية للفترة 2004-2020 باستخدام بيانات ARDL Panel. *مجلة مجاميع المعرفة*، 8(3)، 189-203.
<http://com.mandumah.search/Record/1330877>

- بومود، إيمان؛ مطرف، عواطف؛ شادي شافية (2020). ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تطوير أداء البنوك الإسلامية العربية. *مجلة روى اقتصادية*، 10(1)، 348-333.
- حسان، يسرا حسني عبد الخالق (2021) المحددات التقنية للمواقع الإلكترونية وأثرها على ولاء العملاء لدعم التحول الرقمي للدولة المصرية في ظل رؤية 2030: دراسة ميدانية. *المجلة المصرية لبحوث الإعلام*، 77، 610-563.
- <http://search.mandumah.com/Record/1218566>
- حسني، بعلي (2022). تقييم دور البنوك التجارية في دعم وتعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2014-2020، *مجلة اقتصاديات المال والأعمال*، 6(1)، 81-60.
- <http://search.mandumah.com/Record/1273571>
- شحاتة، محمد موسى على (2019). نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن معلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي- دراسة تطبيقية، *مجلة البحوث المحاسبية- كلية التجارة: جامعة طنطا*، 2(1)، 666-602.
- شبلي، وسام (2021). الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية: الواقع والمتطلبات. *مجلة معهد العلوم الاقتصادية*، 24(2)، 234 - 213.
- <http://search.mandumah.com/Record/1254676>
- زهري، علاء فتحي؛ خميس، أسر أحمد (2021). أثر مؤشرات الرقمنة المصرفية على المخاطرة المنتظمة: دراسة تطبيقية على البنوك المقيدة بالبورصة المصرية. *المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية*، 35(3)، 155-119.
- <http://search.mandumah.com/Record/1222111>
- عبد الرضا، مصطفى سلام؛ جواد، محمد مجيد؛ الكريم، حيدر محمد (2020). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز استراتيجية الشمول المالي- بحث استطلاعي لعينة من موظفي مصرفي بغداد التجاري والخليج التجاري، *مجلة وارث للبحث العلمي*، 2(1)، 161-152.
- عجور، حنين محمد بدر (2017). دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء، رسالة ماجستير، كلية التجارة: الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين.
- علاق، هشام؛ دريد، حنان (2022). تطبيقات الذكاء الاصطناعي في المؤسسات المالية مدخل لتفعيل الشمول المالي. *مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة*، 5(1)، 721-705.
- <http://search.mandumah.com/Record/1251162>

- علام، وليد كامل محمدين كامل (2021). التحول الرقمي وتأثيره على تعزيز الميزة التنافسية للخدمات المصرفية من وجهة نظر مسئولى خدمة العملاء: دراسة ميدانية بالتطبيق على قطاع البنوك بجنوب الصعيد. *المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة*، 1، 159 - 220.
<http://search.mandumah.com/Record/1275525>
- قوجيل، محمد؛ طيبة، عبدالعزيز (2022). التكنولوجيا المالية ودورها في دعم القطاع المالي والمصرفي بدول جنوب شرق آسيا - ماليزيا نموذجاً. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*، (19)، 507 - 526.
<http://search.mandumah.com/Record/1297193>
- محمد، عادل مبروك؛ إبراهيم، نجلاء عبد المنعم (2022). التحديات التي تواجه المصارف الإسلامية في مواجهة الرقمنة المصرفية. *مجلة الاقتصاد الإسلامي العالمية*، 116، 70-76.

ثانياً: المراجع الأجنبية

- Alalwan, A. A.; Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Examining Factors Affecting Customer Intention and Adoption of Internet Banking in Jordan. **In UKAIS**.
- Al-Chalabi. Mustafa & Bahram , Lawand (2019). **The Digital Transformation of the Swedish Banking Industry :A study on the Digitalization of Swedish Banks and how it Affects their Perspective on Customer Experience**. Master's Thesis Information systems), Uppsala University.
- 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**. 51(3).
<https://doi.org/10.1108/VJKMS-01-2020-0006>
- ALshurafa, Yasser; Ajour, Haneen (2019). The Role of Financial Inclusion from National Banks in the Achievement of Social Responsibility Towards Clients (Case Study- the Islamic Banks Working in Gaza Strip). **Global Journal of Economics and Business**, 6(1), 1- 18.

- Alt, Rainer; Smits, Martin & Beck, Roman (2018). Fintech and the Transformation of the Financial Industry. **Electronic Markets**, 28(4), 1-9.
- Arora, R. U. (2020). Digital Financial Services to Women: Access and Constraints. **Gender Bias and Digital Financial Services in South Asia**, 51-72. <https://doi.org/10.1108/978-1-83867-855-520201004>
- Aziz, A., & Naima, U., (2021). Rethinking digital financial inclusion: Evidence from Bangladesh. **Technology in Society**, 64, 1-10. <https://doi.org/10.1016/j.techsoc.2020.101509>
- Clark, G. L. (2014). Roepke Lecture in Economic Geography—Financial Literacy in Context. **Economic Geography**, 90(1), 1-23. <https://doi.org/10.1111/ecge.12029>
- Cole, Rebel A.; Cumming, Douglas J. & Taylor, Jon, (2019). Does FinTech Compete with or Complement Bank Finance?. **Available SSRN**, 2-36. at: <http://dx.doi.org/10.2139/ssrn.3302975>
- Fadi, Shihadeh (2020). The Influence of Financial Inclusion on Banks' Performance and Risk: New Evidence from MENAP. **Banks and Bank Systems**,15(1), 59-71.
- Georgios, A. Panos & John, O. S. Wilson (2020). Financial literacy and Responsible Finance in the FinTech era: Capabilities and Challenges. **The European Journal of Finance**, 26:4-5, 297-301. <https://www.tandfonline.com/loi/rejf20>
- Grohmann, A., Klihs, & Menkhoff, L. (2018). Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence. **World Development**,111, 84-96. <https://doi.org/10.1016/j.worlddev.2018.06.020>
- Harley, Tega William; Adetoso, J. Adegoke & Adegbola, Bare (2017). Role Of Financial Inclusion In Economic Growth and Poverty

- Reduction: In A Developing Economy. **Internal Journal Of Research In Economics and Social Science**, 7(5), 265-271.
- In Lee & Yong J., (2018). Fintech: Ecosystem, Business Models, Investment Decisions and Challenges. **Business Horizons**, 61, 35-46.
 - John, Schindler. (2017). Fintech and Financial Innovation: Drivers and Depth. Finance and Economics Discussion Series. <https://ideas.repec.org/p/fip/fedgfe/2017-81.html>
 - Jonsson, A.; Areas, dos Santos & Gangabada, Arachchilage P., (2020). **The Key Aspects of Digitalization on Employees' Engagement in the Bank Service Delivery**, Bachelor Thesis in Business Administration, 1-65.
 - Jorge, Tello-Gamarra; Diogo Marelino; Andre, Andrade Longaray & João, Carlos (2022). Fintechs and Institutions: A Systematic Literature Review and Future Research Agenda. **Journal of Theoretical and Applied Electronic Commerce Research**, 17(2),722-750
 - Kamal, Sai Sadharma; Erra, Debashis Acharya (2021). Financial Inclusion Across Major Indian States: Some Spatial Panel Econometric Evidence. **International Journal of Social Economics**, 48(3), 412-433.
 - Khan, M. N.; Ferrer, I.; Lee, Y., & Rothwell, D. W. (2021). Examining the financial knowledge of immigrants in Canada: a new dimension of economic inequality. **Journal of Ethnic and Migration Studies**, 1-18. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2020.1870443>
 - Krejcie, R.V., & Morgan, D.W., (1970). Determining Sample Size for Research Activities. **Educational and Psychological Measurement**, 30, 607-610.
 - Lian, Y. (2018). Bank Competition and the Cost of Bank Loans. **Review of Quantitative Finance and Accounting**, 51(1), 253-282.

- Marco, Giodana (2018). **Fintech Sector: Business Model Analysis in the Mobile Payment Area** , Master Thesis. <https://webthesis.biblio.polito.it/7269/1/tesi.pdf> Accessed
- Mbama, Cajetan (2018). **Digital Banking Services, Customer Experience and Financial Performance in UK Banks**. Doctoral, Sheffield Hall am University.
- Mostak, Ahamed & Sushanta, Mallick (2019). Is Financial Inclusion Good for Bank Stability? International Evidence. **Journal of Economic Behavior & Organization**, 157, 403-427.
- Neaime, S., & Gaysset, I., (2018). Financial Inclusion and Stability in MENA: Evidence from Poverty and Inequality. **Finance Research Letters**, 24, 230-237.
- Onaolapo, A. R, (2015). Effects of Financial Inclusion on the Economic Growth of Nigeria. **International Journal of Business and Management Review**, 13(8), 11-28.
- Osmundsen, Karen; Iden, Jon & Bygstad, Bendik (2018). Digital Transformation: Drivers, Success Factors, and Implications. **The 12th Mediterranean Conference on Information Systems (MCIS), Corfu, Greece**, 1-15. <https://aisel.aisnet.org/mcis2018/37>
- Peterson K., (2018). Impact of Digital Finance on Financial Inclusion and Stability, **Borsa Istanbul Review**, 18 (4), 329- 340.
- Premchand, A., & Choudhry, A., (2015). Future of Payments- E-Payments. **International Journal of Emerging Technology and Advanced Engineering**, 5, 110.
- Prince Asare; Vitenu-Sackey& Jiang, Hong Li (2019). Financial Inclusion and Banks Performance: An Empirical Study of 10 West African Countries Using Panel Cointegration FMOLS Regression

Methodology. **European Journal of Business and Management**,11(21).

- Sani, Ibrahim Saifullahi & Aliero, Haruna (2020). Testing the Impact of Financial Inclusion on Income convergence: Empirical Evidence for Nigeria. **African Development Review**, 32, 42-54.
- Sarma, M. (2016). Measuring Financial Inclusion Multidimensional Data. **World Economics**, 17(1), 16- 40.
- Schuetz, S.W. & Venkatesh, V., (2020). Blockchain, Adoption, and Financial Inclusion in India: Research Opportunities. **International Journal of Information Management**, 52,1-21.
<https://doi.org/10.1016/j.ijinfomgt.2019.04.009>
- Takele, Y. & Sira, Z, (2013). Analysis of Factors Influencing Customers' Intention to the Adoption of E-Banking Service Channels in Bahir Dar City: an Integration of TAM, TPB and PR.**Europran Scientific Journal**, 9 (13), 402-417.
- Yang, J.; Wu, Y., & Huang, B. (2020). Digital Finance and Financial Literacy: An Empirical Investigation of Chinese Households. **SSRN Electronic Journal** DOI:[10.2139/ssrn.3806419](https://doi.org/10.2139/ssrn.3806419)
- Yoshino, N. & P. J. Morgan (2018). Financial Inclusion, Financial Stability and Income Inequality. **The Singapore Economic Review**, 63(1), 1-7.