

اثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي
دراسة تطبيقية على القطاع المصرفي

علاء السيد العربي محمد نعمه

طالب دكتوراه مهنية

كلية الدراسات العليا - بالاكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحري

اشراف

فريد محرم فريد ابراهيم

استاذ المحاسبة المالية بكلية التجارة بجامعة عين شمس

و عميد كلية إدارة الأعمال بجامعة بدر

الملخص

يهدف البحث بشكل رئيسي الى التعرف على اثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي وبلغت عينة الدراسة ٣٨١ مفردة من عملاء القطاع المصرفي المصري وباستخدام مجموعة من الاساليب الاحصائية واستخدام برنامج spss . اظهرت النتائج انه يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على الشمول المالي لعملاء القطاع المصرفي المصري

الكلمات الافتتاحية: التطبيقات التكنولوجية ، الرقمنة المالية ، الشمول المالي

Abstract

The research aims mainly to identify the impact of applying financial digitization technology on financial inclusion. The study sample amounted to 381 individuals from clients of the Egyptian banking sector, using a set of statistical methods and the SPSS program. The results showed that there is a statistically significant impact of financial digitization technology applications on the financial inclusion of Egyptian banking sector clients.

Keywords: Applications Technology, financial digitization, financial inclusion

تمهيد

ازداد الاهتمام عالمية، خاصة في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ بتحقيق الشمول المالي من خلال خلق التزام واسع لدى الجهات الرسمية (الحكومات في تنفيذ سياسات يتم من خلالها تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية، وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح، بالإضافة إلى توفير خدمات مالية متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة من خلال مزودي هذه الخدمات، فالشمول المالي يعني تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة، وتعهدت أكثر من ٥٠ دولة بالعمل على تحقيق أهداف واضحة لزيادة مستويات الشمول المالي، أما مجموعة العشرين (G20) فقد أوصت في اجتماعها الذي عقد في أستراليا في تشرين الثاني ٢٠١٤ بمجموعة من المبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي عالمياً، ويفيد تقرير للبنك الدولي بعنوان "الانتمية المالية في العالم ٢٠١٤" أن الشمول المالي مرجعه أن تلك المبتكرات تساعد على خفض تكلفة الخدمات المالية، وتيسير الحصول عليها للفقراء والنساء وسكان الريف، ولاسيما من يعيشون في مناطق نائية قليلة السكان (داغي، ٢٠١٧).

ومن أجل تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية، كان ولا بد من الاهتمام بالتكنولوجيا المالية من أجل تعريف تحسين مستوى الأفراد في استخدام الخدمات المالية وتيسير التعامل معها (Kiezel، ٢٠١٥).

وتعتبر التكنولوجيا المالية من أبرز نتائج الثورة الرقمية التي شهدتها العالم، حيث ظهرت الشركات الناشئة للتكنولوجيا المالية التي ساهمت في تقديم العديد من الحلول والخدمات المالية الرقمية المبتكرة التي تعمل على تسهيل المعاملات المالية، هذا ما ساهم في رفع وتعزيز مستويات الشمول المالي.

الدول العربية من بين الدول التي تحظى بمعدلات شمول المنخفضة في العالم، ونظرا لتزايد الاهتمام العالمي بالشمول المالي تبنت العديد من الحكومات العربية جدول أعمال لتحسين مستويات الشمول المالي فيها، ومصر كان لها نظرتها الخاصة في هذا الشأن حيث عملت ضمن خطط رؤية ٢٠٣٠ الطموحة لمصر على الارتقاء بصناعة التكنولوجيا لتحسين معدلات الشمول المالي فيها.

أولاً: مشكلة البحث

يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

التساؤل الرئيسي: ما هو أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي؟

ويتفرع من هذا التساؤل عدة تساؤلات فرعية:

١. **التساؤل الفرعي الاول:** ما هو أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على صول العملاء للخدمات المالية

٢. **التساؤل الفرعي الثاني:** ما هو أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية؟

٣. **التساؤل الفرعي الثالث:** ما هو أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء؟

ثانياً أهداف البحث

تسعي هذه الدراسة لتحقيق مجموعة من الأهداف أمكن صياغتها علي النحو التالي:

الهدف الرئيسي: التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي لعملاء القطاع المصرفي المصري.

ويتفرع من هذا الهدف عدة أهداف فرعية:

١. الهدف الفرعي الاول: التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على صول العملاء للخدمات المالية.

٢. الهدف الفرعي الثاني: التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية.
٣. الهدف الفرعي الثالث: التعرف على أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.

ثالثاً: أهمية البحث

تظهر أهمية الدراسة علي المستويين العلمي والتطبيقي كما يلي:

أ- الأهمية العلمية

تتبع الأهمية العلمية لهذه الدراسة من أنها تتناول دراسة المفاهيم الحديثة في تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية والشمول المالي. وتستمد هذه الدراسة أيضاً أهميتها العلمية في أنها تدرس أثر تطبيقات التكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي لعملاء القطاع المصرفي المصري في نموذج واحد.

ب- الأهمية التطبيقية

يستنتج الباحث من خلال نتائج هذه الدراسة أنها سوف تساعد مديري الإدارات في القطاع المصرفي المصري على ابتكار عروض تسويقية لزيادة قاعدة عملاء الشمول المالي من خلال معرفة البعد الأكثر ارتباطاً بالشمول المالي (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الإلكترونية، المواقع الإلكترونية).

رابعاً: التاصيل النظري والدراسات السابقة

أ- التاصيل النظري

لم يعد التحول الرقمي رفاهية يمكن الإستغناء عنها في الوقت الحالي، خاصة بالنسبة للمؤسسات و الهيئات التي تتعامل مباشرة مع الجمهور، و التي تسعى إلى تطوير و تحسين خدماتها وتسهيل وصولها للمواطنين، و يتجاوز مفهوم التحول الرقمي استخدام التطبيقات التكنولوجية ليصبح منهجا و أسلوب عمل يجمع المؤسسات الحكومية ليصبح تقديم الخدمات أسهل و أسرع (Bloomberg, ٢٠١٨).

ومن أكثر القطاعات التي في أشد الاحتياج الى التكنولوجيا هو القطاع المالي، والذي يتمثل في القطاع المصرفي حيث يتم فيه العديد من التعاملات اليومية المالية التي تحتاج الى سرعة وانجاز في المهام، وعلى الجانب الاخر نجد ان فكرة توسيع قاعدة الشمول المالي التي تتمثل في تعميم المعاملات المالية يصعب نشر دون استخدام التكنولوجيا (Kiezel, ٢٠١٥)

١- مفهوم الرقمنة المالية

الرقمنة هي أحد أقوى التحولات النوعية الكبرى التي عرفها قطاع المعلومات منذ أكثر من عقدين من الزمن، إذ بفضلها استحدثت طرق جديدة لحفظ المعلومات وإتاحتها، وهي تمثل قلبا جذريا لانظمة المعلومات.

تشير الرقمنة بشكل أساسي إلى أخذ المعلومات النظرية و ترميزها الصغار حتى تتمكن أجهزة الكمبيوتر من تخزينها ومعالجتها وإرسالها معلومات (Bloomberg, ٢٠١٨).

كما تعرف الرقمنة على أنها عملية استنساخ رقمية تمكن من تحويل الوثيقة مهما كان نوعها ووعائها إلى سلسلة رقمية، يواكب هذا العمل التقين عمل فكري و مكتبي لتنظيم ما بعد المعلومات، من أجل فهرستها و جدولتها و تمثيل محتوى النص المرقم (مهري، ٢٠٠٦).

كما تعرف أيضا على أنها "عبارة مختصرة تصف عملية صنع نسخة إلكترونية من كائن أو حدث "العالم الحقيقي" مما يتيح تخزين الكائن و عرضه و معالجته على الكمبيوتر و نشرها عبر الشبكات أو شبكة الويب العالمية، قد تكون الصورة تم التقاطها باستخدام ماسح ضوئي أو كاميرا رقمية (Shekar, ٢٠١٧)

٢- ابعاد الرقمنة المالية:

يمكن تقسيم ابعاد الرقمنة المالية ما يلي:

(١) المواقع الالكترونية: وتعرف بأنها مجموعة من الملفات والموارد التي يُمكن الوصول إليها من خلال شبكة الويب العالمية، بحيث يتم تضمين هذه الملفات والموارد تحت اسم مجال نطاق معين (Akhisar, ٢٠١٥)، ويُمكن تعريف الموقع الإلكتروني بأنه مجموعة من

الصفحات الإلكترونية الموجودة عبر شبكة الويب العالمية، والتي تشترك جميعها باسم مجال واحد (Siam, ٢٠٠٦).

(٢) الرسائل الإلكترونية: هي رسالة نصية مكتوبة تكتب عن طريق لوحة أزرار الهاتف النقال أو أجهزة الحاسوب وترسل عبر البريد الإلكتروني.

(٣) تطبيقات الهواتف: هي تطبيقات وبرمجيات موجودة في أجهزة الهواتف المحمولة تسمح بتنفيذ العمليات المصرفية ضمن إجراءات الكترونية من خلال الاتصالات المتنقلة واستخدام أجهزة الهاتف المحمول (Akhisar, ٢٠١٥)

٣- الشمول المالي

نظرا لما يقدمه الشمول المالي من إتاحة أكبر قدر ممكن من الفرص والخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية التي يقدمها القطاع المصرفي من حسابات توفير وخدمات دفع وتحويل وتمويل وائتمان نقدي وكذلك قطاع التأمين بمختلف أنشطته لتفادي عزوف بعض الأفراد ولجوئهم للتعامل مع القنوات والوسائل غير الرسمية التي تفتقر بعض الشيء لعناصر الرقابة والإشراف والارتفاع النسبي للأسعار قياسا بالجهات الرسمية مما يجعل الجهات غير الرسمية قد تستغل احتياجات هؤلاء الأفراد من الخدمات المالية والمصرفية. فقد ذكرت أدبيات عديدة حول تعريفات لمفهوم الشمول المالي، تكاد تصب مجملها على قدرة الأفراد للوصول للخدمات المالية الرشيدة والمستدامة بنوعية جيدة المقدمة من الجهات المالية والمصرفية من أجل حمايتهم. إلا أن البنك الدولي في تقريره لعام (٢٠١٤) عرفه على أنه نسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية من إجمالي عدد السكان.

بينما يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام ٢٠١٤ تحت عنوان تقرير التنمية المالية العالمي على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية (Matekenya, ٢٠٢١).

ويشير الشمول المالي حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الصادر في يناير ٢٠١٧ تحت عنوان قياس الشمول

المالي في العالم العربي إلى تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما في ذلك أصغرهما، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين... الخ)، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة (Lyons, ٢٠٢١).

٤- أهداف الشمول المالي

هناك جملة من الأهداف التي تسعى الجهات الرقابية والبنوك المركزية لتحقيقها من جراء اتباعها الشمول المالي وهي (Mbutor, ٢٠١٣):

١. تسهم إلى السعي لتحقيق الشمول المالي بطريقة مدروسة ومن ثم إلى زيادة الإدراك والفهم الأفضل للأهداف الأخرى من خلال النظر في جميع الروابط وأخذها بنظر الاعتبار.
٢. تحقيق حالة الارتباط بين الأهداف وفق نظرية (SIP -I) الشمول المالي والاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك بما يضمن التحقيق الأفضل لكل هدف من تلك الأهداف للوصول إلى ما هو أفضل للجميع ككل وكذلك الارتباط الأمثل بين الأهداف.
٣. من المرجح أن ينتج التآزر بين الأهداف عندما يتم التركيز على إمكانية تحسين الارتباط وذلك لتحقيق جميع أهداف ال (SIP -I) فضلا عن أهداف السياسة القومية الأوسع كالنمية الاقتصادية وزيادة الرفاهية وزيادة الكفاءة.
٤. زيادة فرص تحقيق أقصى قدر من التآزر وأقل قدر من المفاضلة في السعي لتحقيق الشمول المالي.

ب- الدراسات السابقة

المحور الخاصة بالرقمنة المالية

- ١- دراسة (بن الشيخ، ٢٠٢٢) هدفت إلى معرفة أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة في مجموعة البنوك (BNA-BADR_ALSALAM)، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع (١٠٨) استبيان على عينة من الدراسة، وتم تحليل (٥٤) استبيان المتمثلة في الاستبيانات الصالحة للتحليل باستخدام برنامج Spss، كانت أهم النتائج المتوصل إليها تعمل البنوك (BNA-BADR_ALSALAM) على تبني التقنية المتطورة لتقديم الخدمة المالية في المستوى المطلوب للزبون، وكذلك وجود علاقة أثر ذات دلالة إحصائية بين الابتكار في التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة في مجموعة البنوك (BNA-BADR_ALSALAM)
- ٢- دراسة (شارف، ٢٠٢٢) هدفت إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية، مع التطرق إلى تجربة المصارف الإسلامية الماليزية في تبنيها لهذه التكنولوجيا، باعتبارها واحدة من أهم الدول الإسلامية التي واجهت العديد من التحديات والمعوقات من أجل ابتكار منتجات وخدمات مالية إسلامية جديدة. توصلت الدراسة إلى عدة نتائج واقتراحات أهمها، أن التكنولوجيا المالية ساهمت كثيرا في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإسلامية، وكذلك يجب اتحاد المصارف الإسلامية، أو على الأقل عقد شركات مع الشركات الناشئة المختصة من أجل النهوض بهذه الصناعة.
- ٣- دراسة (برهام، ٢٠٢١) هدفت هذه الدراسة إلى إظهار دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي في البحرين خلال الفترة الزمنية ٢٠١٦-٢٠٢٠، من خلال إبراز أهميتها على جميع مكونات القطاع المالي والتعرف على الخدمات المبتكرة التي أصبحت تقدمها والتي تساعد على تحسين وتطوير جودة ونوعية الخدمات التقليدية التي كانت تتعامل بها. وبغيت الوصول إلى الهدف المذكور تم استخدام المنهج الوصفي في عرض مفاهيم الدراسة المرتبطة بالقطاع المالي والتكنولوجيا المالية، واستخدام المنهج التحليلي في تحليل عدد استثمارات وشركات التكنولوجيا المالية في الجانب النظري، وكذلك في تقييم الدور الذي ساهمت به

التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي البحريني وهذا بفضل التجارب والاستثمارات والابتكارات التي قام بها مصرف البحرين المركزي. توصلت الدراسة إلى أن استخدام التكنولوجيا المالية له دور فعال في تطوير القطاع المالي البحريني من بنوك وأسواق مالية وغيرها من المؤسسات المالية الأخرى.

٤ - المحور الخاص بالشمول المالي

١. دراسة (شحاده، ٢٠٢٢) هدفت إلى دراسة إنعكاس الشمول المالي على التنمية المستدامة في مصر، وقد إعتد الباحث في منهجيته على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي بإتباع الأسلوب القياسي، وقد تم إختيار بعض مؤشرات الشمول المالي ممثلة في (فروع البنوك التجارية لكل ١٠٠ الف بالغ، صافي الائتمان، الادخار كنسبة من الناتج المحلي الاجمالي)، لبيان أثرها على نصيب الفرد من الناتج المحلي الاجمالي كمؤشر اقتصادي للتنمية المستدامة، توصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية طردية بين مؤشري فروع البنوك التجارية، وصافي الائتمان على التنمية المستدامة في مصر، وعلاقة عكسية سلبية بين مؤشر الادخار على التنمية المستدامة في مصر.

٢. دراسة (فاتح، ٢٠٢٢) هدفت إلى إبراز أهمية تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل انتشار جائحة كوفيد-١٩، من خلال تسليط الضوء على واقع الشمول المالي الرقمي في الدول العربية بالإضافة إلى دور نظم الدفع الإلكتروني في زيادة مستويات الشمول المالي فيها، وأخيرا استعراض جهود بض الدول العربية في مجال تعزيز الشمول المالي الرقمي لضمان تمويل مستدام في ظل انتشار جائحة كوفيد-١٩، خلصت الدراسة إلى عدة نتائج من أهمها تزايد الاهتمام بالشمول المالي الرقمي في الدول العربية في ظل انتشار جائحة كوفيد-١٩ لضمان نفاذ آمن ومستدام لكافة شرائح السكان إلى الخدمات المالية عن طريق الاستفادة مما نتجته التقنيات الحديثة من فرص لزيادة الشمول المالي من خلال التوسع في تقديم الخدمات المصرفية والمالية عبر

الشبكة الالكترونية والهاتف النقال، في ضوء التنامي العالمي لأهمية التقنيات المالية الحديثة ودورها في زيادة الشمول المالي.

٣. دراسة (محمد، ٢٠١٩) هدفت الدراسة إلى التعرف على اثر الاستقرار المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين الشمول المالي، والاستثمارات في البنوك المصرية، وتوصلت نتائج الدراسة إلى هناك تحسن في مستوي الشمول المالي في البنوك المصرية، مما يعكس الزيادة السنوية في كافة المتغيرات الداخلة في بناء المؤشر العام للشمول المالي في البنوك المصرية مثل زيادة عدد الفروع، وعدد الحسابات، انتشار : أجهزة الصراف الآلي، وبطاقات الخصم والائتمان، نقاط البيع، ودائع الجمهور، والقروض الممنوحة للمشروعات الصغيرة، ...إلخ، كما كشفت نتائج الدراسة أن للشمول المالي اثر معنوي على الاستثمارات في البنوك المصرية، وذلك بسبب ان التوسع في الخدمات المالية المبتكرة والمتقدمة، وجذب المزيد من التحويلات المالية، وتحسين نوعية الخدمات المالية، وتوسيع نطاق وصول الأفراد والمؤسسات يؤدي إلى تقوية قاعدة الودائع، وتحسين مرونة التمويل والاستثمار في القطاع المصرفي، بما يؤثر بشكل ملحوظ على أوضاع السيولة، وينعكس ذلك على تحسين عملية الوساطة للبنوك . وتوجيه الأرصدة الخاملة إلى استثمارات أكثر إنتاجية.

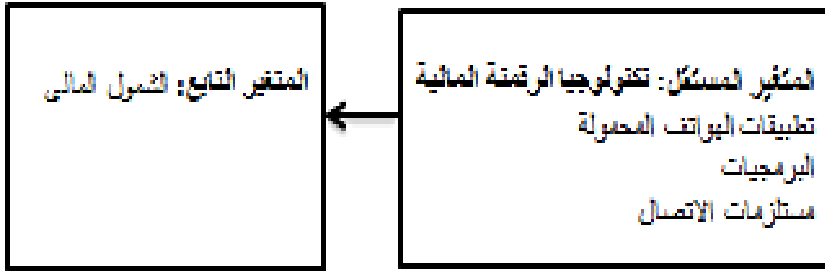
التعليق على الدراسات السابقة

- مما سبق توصل الباحث إلى بعض الملاحظات الهامة الناتجة عن تحليل نتائج الدراسات السابقة وكان من أهمها:
- ١- من خلال مراجعة الدراسات السابقة يظهر أن بعض الدراسات قامت بدراسة الرقمنة المالية ، وبعض الدراسات قامت بدراسة الشمول المالي ، أما الدراسة الحالية سعت للتعرف على اثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي.
 - ٢- أجريت غالبية الدراسات السابقة الخاصة الرقمنة المالية والشمول المالي في بيئات غير محلية في حين تم تطبيق هذه الدراسة على عملاء القطاع المصرفي وهي بذلك تشكل بداية تناول اثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي.

٣- أفادت الدراسات السابقة في التعرف على أهم ابعاد الرقمنة المالية التي ترتبط بالشمول المالي ، وذلك يعطي للباحث فرصة لمعرفة أهم أبعاد الرقمنة المالية التي تؤثر على الشمول المالي.

٤- تم الاستفادة من الدراسات السابقة في تكوين تصور عام عن مفهوم الرقمنة المالية ومؤشرات قياسه الأمر الذي سيؤدي إلى تعزيز عمق الدراسة الحالية وإثراء إطارها النظري.

خامساً: النموذج المقترح للبحث



المصدر : إعداد الباحث

سادساً: فروض البحث

يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على الشمول المالي لعملاء القطاع المصرفي المصري.

وينبثق عن هذا الفرض الرئيسي الفروض الفرعية الآتية:

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على صول العملاء للخدمات المالية في القطاع المصرفي المصري.
- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية في القطاع المصرفي المصري.

- يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء القطاع المصرفي المصري.

سابعاً: حدود البحث

- **الحدود المكانية:** أقتصرت الدراسة على عملاء القطاع المصرفي المصري.
- **الحدود الزمنية:** تم البدء في إعداد الدراسة الميدانية في شهر ديسمبر ٢٠٢١.
- **الحدود الموضوعية:** تقتصر الدراسة الحالية على دور الرقمنة المالية (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الإلكترونية، المواقع الإلكترونية، قواعد البيانات) في الشمول المالي.

ثامناً: الدراسة الميدانية

أ- منهج البحث والاسلوب المستخدم في جمع البيانات

- لقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي وذلك نظراً لطبيعة البحث والأداف المرجوة منه. وهذا المنهج يعتمد على وصف الظاهرة والتعبير عنها كيفاً وكماً وكذلك التحليل والربط للوصول الى استنتاجات محددة ولذلك استخدم مصدرين اساسيين للمعلومات:
١. بيانات ثانوية :- يتم الحصول عليها عن طريق الإطلاع علي الكتب والدراسات والبحوث العربية والأجنبية التي تناولت متغيرات الدراسة والموضوعات المتعلقة بهم بما يمكن الباحث من تأصيل المفاهيم وإعداد الإطار النظري للدراسة.
 ٢. بيانات أولية:- سيتم جمعها من عملاء القطاع المصرفي المصري ، وقد تم استخدام اسلوب كرة الثلج snowball لسحب مفردات العينة وفقاً للزمن باستخدام قائمة إستقصاء تعد لهذا الغرض وتحليلها بما يمكن الباحث من إختبار صحة أوخطأ فروض الدراسة والتوصل إلي النتائج

ب- مجتمع وعينة الدراسة

- يتمثل مجتمع الدراسة في : عملاء القطاع المصرفي المصري.
- سيقوم الباحث بسحب عينة عشوائية قوامها ٣٨٤ مفردة، حيث أنه إذا زاد مجتمع الدراسة عن ١٠٠,٠٠٠ مفردة يكون حجم العينة ٣٨٤ مفردة (بارزعة ، ١٩٩٦)
- سيتم توزيع مفردات العينة على عملاء القطاع المصرفي المصري.

ت- نتائج الصدق والثبات لاستبانة الدراسة

جدول رقم (١)

نتائج الصدق والثبات لاستبانة الدراسة

م	المتغيرات	معامل الثبات
١	تطبيقات الهواتف المحمولة	0.793
٢	الرسائل الالكترونية	0.675
٣	المواقع الالكترونية	0.781
	المتغير المستقل: الرقمنة المالية	0.750
١	وصول العملاء للخدمات المالية	0,838
٢	استخدام العملاء للخدمات المالية	.835
٣	جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء	0.827
	المتغير التابع: الشمول المالي	0.836

ويتضح من الجدول السابق:

أن المقاييس المستقلة الخاصة بالرقمنة المالية كمتغيرات مستقلة، أن مقاييس الدراسة سجلت معاملات ثبات مرتفعة نسبيا تراوحت ما بين (٠.٦٧٥ - ٠.٧٩٣)، وهي معاملات تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو (0.6)، ولقياس ثبات المحتوي للمتغيرات تبين أن معامل الثبات لإجمالي عبارات بعد الرقمنة المالية، قد بلغ (٠.٦٣١)، مما يدل على الثبات المرتفع، كما أن المقاييس الخاصة بالشمول المالي كمتغير تابع، سجلت معاملات ثبات مرتفعة نسبيا بلغت (0.836)، وهي معاملات تتجاوز الحد الأدنى المتعارف عليه وهو (0.60)، وبالتالي يتضح ان صلاحية أداة الدراسة منطقيا وإحصائيا لجميع بيانات الدراسة الميدانية.

ث- الاحصاءات الوصفية لمتغيرات الدراسة

١- المحور الاول الرقمنة المالية x_1 : (كمتغيرات مستقلة)

المتغير المستقل (أبعاد الرقمنة المالية) وتشمل على ٣ ابعاد فرعية متضمنة (١) الى (١٢)

جدول رقم (٢)
المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
المتغير المستقل الأول: تطبيقات الهواتف المحمولة			
١	البنك لديهم تطبيقات سهلة الاستخدام	3.9475	2
٢	تطبيقات البنك توضح للعميل حركات السحب والإيداع في لحظتها.	4.1102	1
٣	يوفر البنك تطبيقات آمنة للغاية.	3.7927	4
٤	يوفر البنك تطبيقات سريعة في التعامل.	3.8425	3
....	المتوسط العام لإجمالي البعد	3.9232	
المتغير المستقل الثاني: الرسائل الإلكترونية			
٥	يرسل البنك رسائل الى عملائه ليوضح لهم الخدمات الإلكترونية الجديدة.	4.2283	2
٦	يضمن البنك عملائه على أرصدهم من خلال رسائل عند حدوث حركة إيداع أو سحب	4.2835	1
٧	يرسل البنك رسائل الى عملائه ليعرفهم بالعروض الجديدة.	4.21	3
٨	يتابع البنك مع العملاء عمليات التحويل من خلال ارسال رسائل اليهم.	3.8268	4
---	المتوسط العام لإجمالي البعد	4.1745	
المتغير المستقل الثالث: المواقع الإلكترونية			
٩	البنك لديه موقع الكتروني يطرح عليه جميع الخدمات الجديدة.	4.1339	4
١٠	أجد سهولة في التعامل مع موقع البنك.	4.2441	3
١١	يدعم البنك أنظمة الأمان داخل موقعه الإلكتروني	4.4357	1
١٢	انجز كل معاملاتي على موقع الإلكتروني للبنك بدل من الذهاب الى احد الفروع.	4.3846	2
----	المتوسط العام لإجمالي البعد	4.2295	

المصدر: إعداد الباحث

من الجدول السابق يتضح أن:

- متغير تطبيقات الهواتف المحمولة متوسطة العام بلغ 3.9232 وهو اعلى من نقطة المنتصف لمقياس " ليكرات " خماسى ، كما أن البعد الخاص بأن تجهز الوزارة الاجهزة اللازمة لمعالجة البيانات وإعداد التقارير الخاصة بنظام الرقابة من وجهة نظر العينة
 - متغير الرسائل الالكترونية متوسطة العام بلغ 4.1745 وهو اعلى من نقطة المنتصف لمقياس " ليكرات " خماسى ، كما أن البعد الخاص بأن توفر الوزارة البرامج الالكترونية اللازمة لتحليل الشائعات ومتابعتها من وجهة نظر العينة
 - متغير المواقع الالكترونية متوسطة العام بلغ 4.2295 وهو اعلى من نقطة المنتصف لمقياس " ليكرات " خماسى ، كما أن البعد الخاص بأن لدى الوزارة شبكات اتصال تيسر عملية تبادل المعلومات لتفعيل العملية الرقابية من وجهة نظر العينة
- ٢- المحور الاول الشمول المالى Y1 : (كمغيرات تابعة)
المتغير التابع (الشمول المالى)

جدول رقم (٣)

المقاييس الوصفية (المتوسط الحسابي)

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
المتغير المستقل الاول: وصول العملاء للخدمات المالية المدركة للتوزيع			
١	تساعد الوسائل الحديثة مثل (فروع الخدمات الالكترونية ، الفروع المتنقلة) التى يستخدمها البنك فى الوصول للخدمات المالية.	3.8976	٤
٢	تسر تطبيقات الهاتف المحمول للبنك الوصول للخدمات المالية.	4.4619	1
٣	تساعد المواقع الالكترونية للبنك على الوصول للخدمات المالية.	4.1391	3
٤	يسر انتشار فروع البنك و ماكينات ATM بالمناطق المختلفة الوصول للخدمات المالية.	4.2706	2
.....	المتوسط العام لإجمالى البعد	4.1673

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الترتيب
المتغير المستقل الثاني: استخدام العملاء للخدمات المالية			
٥	تسهل تطبيقات الهاتف المحمول في التعامل مع الخدمات المالية.	3.7165	4
٦	تعرض المواقع الإلكترونية للبنك طريقة التعامل مع الخدمات الإلكترونية البنكية.	4.1102	1
٧	استحداث البنك خدمات جديدة مثل (بوليصة التأمين ، الأهل حياة) لجذب فئات مختلفة للتعامل مع البنك.	4.0105	2
٨	استخدام بطاقة الدفع الإلكتروني في القيام بعمليات دفع فواتير (كهرباء، مياه، غاز) وكذلك الشراء online عبر الهاتف سهل الوصول للخدمات المالية.	3.958	3
---	المتوسط العام لإجمالي البعد	3.9488	
المتغير المستقل الثالث: جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء الشحن			
٩	يعزز البنك جودة خدماته المصرفية عندما يقدم خدماته المصرفية في المكان الصحيح و بالسرعة الممكنة	4.4383	1
١٠	توفر تطبيقات الهاتف المحمول وقت الانتظار للحصول على الخدمات.	3.7585	4
١١	يهتم البنك بأراء العملاء المطروحة عبر المواقع الإلكترونية لتحسين الخدمات مصرفية.	4.1102	3
١٢	تسهل المواقع الإلكترونية للبنك في تخفيض وقت الانتظار مما يساعد في تحقيق كفاءة أداء الشمول المالي.	4.2362	2
----	المتوسط العام لإجمالي البعد	4.1358	

من الجدول السابق يتضح أن:

- متغير وصول العملاء للخدمات المالية المُدرکه للتوزيع متوسطه العام بلغ 4.1673 وهو أعلى من نقطة المنتصف لمقياس " ليكرات " خماسي ، كما أن البعد الخاص بأن تجهز الوزارة الاجهزة اللازمة لمعالجة البيانات وإعداد التقارير الخاصة بنظام الرقابة من وجهة نظر العينة

- متغير استخدام العملاء للخدمات المالية متوسطه العام بلغ 3.9488 وهو اعلى من نقطة المنتصف لمقياس " ليكرات " خماسي ، كما أن البعد الخاص بأن توفر الوزارة البرامج الالكترونية اللازمة لتحليل الشائعات ومتابعتها من وجهة نظر العينة
- متغير جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء الشحن متوسطه العام بلغ 4.1358 وهو اعلى من نقطة المنتصف لمقياس " ليكرات " خماسي ، كما أن البعد الخاص بأن لدى الوزارة شبكات اتصال تيسر عملية تبادل المعلومات لتفعيل العملية الرقابية من وجهة نظر العينة

ج- اختبار مدى صحة فروض الدراسة

تحقيق صحة الفرض الاول :

ينص هذا الفرض على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على صول العملاء للخدمات المالية في القطاع المصرفي المصري "

جدول رقم (٤)

معامل الارتباط والتحديد لتكنولوجيا الرقمنة المالية على وصول العملاء للخدمات المالية

خطأ في التقدير للانحراف المعياري	معامل التحديد المعدل	معامل التحديد	الارتباط	النموذج
.45995	.586	.589	.768a	1

ولإختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام نموذج الإنحدار الخطي المتعدد Linear Regression Model ، وذلك لقياس مدى معنوية ارتباط (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) كمتغيرات مستقلة على الشمول المالي كمتغير تابع ، وفيما يلي عرض ملخص للنتائج التي تم التوصل إليها:
 إتضح من الجدول رقم (٤) أن 58.9% من التغيرات في الشمول المالي كمتغير تابع ، يمكن إرجاعها للعوامل المستقلة (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) حيث بلغ معامل التحديد المعدل

الشمول المالي ترجع لعوامل أخرى بخلاف تلك العامل. (Adjusted R Square) 0.586 مما يعنى أن 41.1 % من التغيرات فى

جدول رقم (٥)

(F Test) أثر تكنولوجيا الرقمنة المالية على وصول العملاء للخدمات المالية ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	ف	مستوى المعنوية
1	114.389	3	38.130	180.233	.000b
الانحدار					
البواقي	79.757	377	.212		
المجموع	194.146	380			

وأشارت نتائج F Test كما يوضحها جدول رقم (٥) إلى معنوية نموذج إنحدار (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) كمتغير مستقل على الشمول المالي كمتغير تابع حيث أن $sig=0,000$ جاءت أقل من مستوى المعنوية والبالغ ٠.٠٥

جدول رقم (٦)

تحليل تاثير تكنولوجيا الرقمنة المالية على وصول العملاء للخدمات المالية (T-test)

النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	ت	مستوى المعنوية
	ب	الخطأ المعياري	بيتا		
1	.108	.184		.586	.558
(الثابت)					
تطبيقات الهواتف المحمولة	.247	.046	.252	5.353	.000
الرسائل الالكترونية	.471	.051	.411	9.179	.000
المواقع الالكترونية	.268	.063	.216	4.274	.000

وأشارت نتائج تحليل t إلى وجود تاثير (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) على وصول العملاء للخدمات المالية، وبناءً على ما سبق قبول الفرض الاول القائل انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على وصول العملاء للخدمات المالية فى القطاع المصرفي المصرى "

تحقيق صحة الفرض الثانى :

ينص هذا الفرض على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية فى القطاع المصرفي المصرى "

جدول رقم (٧)

معامل الارتباط والتحديد لتكنولوجيا الرقمنة المالية واستخدام العملاء للخدمات المالية

النموذج	الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ في التقدير للانحراف المعياري
1	.735a	.541	.537	.52444

ولإختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام نموذج الإنحدار الخطي المتعدد **Linear Regression Model** ، وذلك لقياس مدى معنوية ارتباط (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) كمتغيرات مستقلة بالشمول المالي كمتغير تابع ، وفيما يلي عرض ملخص للنتائج التي تم التوصل إليها:

إتضح من الجدول رقم (٧) أن 54.1% من التغيرات في الشمول المالي كمتغير تابع ، يمكن إرجاعها للعوامل المستقلة (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) حيث بلغ معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) 0.537 مما يعنى أن 45.9% من التغيرات في الشمول المالي ترجع لعوامل أخرى بخلاف ذلك العامل.

جدول رقم (٨)

(F Test) أثر تكنولوجيا الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	ف	مستوى المعنوية
1	الانحدار	122.189	3	40.730	148.090
	البواقي	103.688	377	.275	
	المجموع	225.877	380		

وأشارت نتائج **F Test** كما يوضحها جدول رقم (٨) إلى معنوية أثر نموذج إنحدار (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) كمتغير مستقل على الشمول المالي كمتغير تابع حيث أن $sig=0,000$ جاءت أقل من مستوى المعنوية والبالغ ٠.٠٥

جدول رقم (٩)

تحليل تأثير تكنولوجيا الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية (T-test)

النموذج	ت	معاملات غير موحدة		مستوى المعنوية
		ب	الخطأ المعياري	
1 (الثابت)	-1.377-	-.289-	.210	.169
تطبيقات الهواتف المحمولة	5.050	.266	.053	.000
الرسائل الالكترونية	5.350	.313	.059	.000
المواقع الالكترونية	6.298	.450	.071	.000

وأشارت نتائج تحليل t إلى وجود تأثير لتكنولوجيا الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية، وبناءً على ما سبق تم قبول الفرض القائل " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية في القطاع المصرفي المصري " تحقيق صحة الفرض الثالث :

ينص هذا الفرض على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء القطاع المصرفي المصري "

جدول رقم (١٠)

معامل الارتباط والتحديد لتكنولوجيا الرقمنة المالية وتخفيض تكاليف الشحن

النموذج	الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ في التقدير للانحراف المعياري
1	.703a	.494	.490	.51972

ولإختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام نموذج الإنحدار الخطي المتعدد Linear Regression Model ، وذلك لقياس مدى معنوية ارتباط (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) كمتغيرات مستقلة على الشمول المالي كمتغير تابع ، وفيما يلي عرض ملخص للنتائج التي تم التوصل إليها:

إتضح من الجدول رقم (١٠) أن 49.4% من التغيرات في الشمول المالي كمتغير تابع ، يمكن إرجاعها للعوامل المستقلة (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) حيث بلغ معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) 0.490 مما يعنى أن 50.6% من التغيرات في الشمول المالي ترجع لعوامل أخرى بخلاف تلك العامل .

جدول رقم (١١)

ANOVA (F Test) أثر تكنولوجيا الرقمنة المالية على تخفيض تكاليف الشحن

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	ف	مستوى المعنوية	
1	الانحدار	99.576	3	33.192	122.881	.000b
	البواقي	101.833	377	.270		
	المجموع	201.408	380			

وأشارت نتائج F Test كما يوضحها جدول رقم (١١) إلى معنوية أثر نموذج إنحدار (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الإلكترونية، المواقع الإلكترونية) كمتغيرات مستقلة على الشمول المالي كمتغير تابع حيث أن $sig=0,000$ جاءت أقل من مستوى المعنوية والبالغ ٠.٠٥

جدول رقم (١٢)

تحليل تاثير تكنولوجيا الرقمنة المالية على تخفيض تكاليف الشحن (T-test)

النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	ت	مستوى المعنوية	
	ب	الخطأ المعياري	بيتا			
1	(الثابت)	.302	.208		1.454	.147
	تطبيقات الهواتف المحمولة	.176	.052	.176	3.367	.001
	الرسائل الإلكترونية	.462	.058	.396	7.966	.000
	المواقع الإلكترونية	.290	.071	.229	4.095	.000

وأشارت نتائج تحليل t إلى وجود تأثير لتكنولوجيا الرقمنة المالية على تخفيض تكاليف الشحن، بناءً على ما سبق تم قبول الفرض القائل انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء القطاع المصرفي المصري " تحقيق صحة الفرض الرئيسي :

تنص هذه الفرضية على أنه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على الشمول المالي لعملاء القطاع المصرفي المصري "

جدول رقم (١٣)

معامل الارتباط والتحديد لتكنولوجيا الرقمنة المالية والشمول المالي

النموذج	الارتباط	معامل التحديد	معامل التحديد المعدل	خطأ في التقدير للانحراف المعياري
1	.824a	.679	.676	.38765

ولإختبار صحة الفرض قام الباحث باستخدام نموذج الإنحدار الخطي المتعدد **Linear Regression Model** ، وذلك لقياس مدى معنوية ارتباط المواقع الالكترونية كمتغيرات مستقلة على الشمول المالي كمتغير تابع ، وفيما يلي عرض ملخص للنتائج التي تم التوصل إليها:
 إتضح من الجدول رقم (١٣) أن 67.9% من التغيرات فى الشمول المالي كمتغير تابع ، يمكن إرجاعها للعامل المستقل المواقع الالكترونية حيث بلغ معامل التحديد المعدل (Adjusted R Square) 0.679 مما يعنى أن 22.1% من التغيرات فى الشمول المالي ترجع لعوامل أخرى بخلاف تلك العامل.

جدول رقم (١٤)

(F Test) أثر تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي ANOVA

النموذج	مجموع المربعات	درجات الحرية	المتوسط المربع	ف	مستوى المعنوية
1 الانحدار	108.159	3	36.053	239.917	.000b
البواقي	51.093	340	.150		
المجموع	159.252	343			

وأشارت نتائج F Test كما يوضحها جدول رقم (١٤) إلى معنوية اثر نموذج إنحدار المواقع الالكترونية كمتغير مستقل على الشمول المالي كمتغير تابع حيث أن $sig=0,000$ جاءت أقل من مستوسى المعنوية والبالغ ٠.٠٥ .

جدول رقم (١٥)

تحليل تاثير تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي (T-test)

النموذج	معاملات غير موحدة		معاملات موحدة	ت	مستوى المعنوية
	ب	الخطأ المعياري	بيتا		
(الثابت)	-.063	.157		-.403	.687
تطبيقات الهواتف المحمولة	.232	.040	.244	5.860	.000
الرسائل الالكترونية	.463	.051	.407	9.110	.000
المواقع الالكترونية	.299	.044	.292	6.761	.000

وأشارت نتائج تحليل t إلى وجود تاثير لتكنولوجيا الرقمنة المالية (تطبيقات الهواتف المحمولة، الرسائل الالكترونية، المواقع الالكترونية) على الشمول المالي، ويتضح من الجدول

السابق أن أكثر الأبعاد تأثيراً على الشمول المالي هو الرسائل الالكترونية، ويليهما المواقع الالكترونية، ومن ثم تطبيقات الهواتف المحمولة.

تاسعاً: النتائج والتوصيات

أ- النتائج

١. قبول الفرض الاول القائل انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على صول العملاء للخدمات المالية في القطاع المصرفي المصري، وذلك نتيجة سهولة استخدام هذه التطبيقات، حيث يمكن للعملاء الوصول إلى الخدمات المالية من أي مكان وفي أي وقت، بالإضافة الى انخفاض تكلفة استخدام هذه التطبيقات، حيث لا يتطلب استخدامها عادةً زيارة فرع بنك، مما يوفر على العملاء الوقت والمال.
٢. قبول الفرض الثاني القائل " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على استخدام العملاء للخدمات المالية في القطاع المصرفي المصري، وذلك نتيجة زيادة سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، بالإضافة الى تنوع الخدمات المقدمة من خلال التطبيقات التكنولوجية الرقمية المالية.
٣. قبول الفرض الثالث القائل انه " يوجد أثر ذو دلالة احصائية للتطبيقات التكنولوجية الرقمنة المالية على جودة الخدمات المالية المقدمة لعملاء القطاع المصرفي المصري، وذلك نتيجة زيادة رضا العملاء عن الخدمات المالية، حيث يشعر العملاء بالرضا عن سهولة استخدام هذه التطبيقات وسرعة إنجاز معاملاتهم المالية.

ب- التوصيات

١. تطوير تطبيقات مالية مبتكرة: ينبغي على المؤسسات المصرفية تطوير تطبيقات مالية مبتكرة ومستخدمة واجهات سهلة الاستخدام وميزات متقدمة. يجب أن تتيح هذه التطبيقات إجراء المعاملات المالية بسهولة، مثل التحويلات البنكية والدفع الإلكتروني وإدارة الحسابات.

٢. تطوير تطبيقات مالية توفر واجهات سهلة الاستخدام وتجربة مستخدم مريحة. ينبغي أن تكون الواجهات بديهية وواضحة، مما يسهل على العملاء الوصول إلى الخدمات المالية والتعامل معها بسهولة.
٣. يجب أن يكون الأمان والخصوصية عنصرًا أساسيًا في تطبيقات التكنولوجيا الرقمية المالية. يجب توفير إجراءات أمان قوية لحماية البيانات المالية والمعلومات الشخصية للعملاء. يمكن استخدام تقنيات التشفير والمصادقة الثنائية والتحقق من الهوية لضمان سلامة البيانات المالية والحفاظ على خصوصية العملاء

المراجع

- بازرعة، محمود صادق (١٩٩٦) مناهج البحث، الدار الجامعة، الاسكندرية، مصر
برهام، خلود. (2021) دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المالي، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاعمال، جامعة محمد خضير
بن الشيخ، نور الهدى. (٢٠٢٢) أثر الابتكار في التكنولوجيا المالية على جودة الخدمة، رسالة ماجستير منشورة، كلية الاعمال، جامعة احمد دراية-ادرا
داغي، بهناز علي الفرة (٢٠١٧) الشمول المالي : دولة قطر أنموذجاً، مجلة الإدارة و القيادة الإسلامية، المجلد ٢، العدد ١
شارف، ليندة. (٢٠٢٢). دور التكنولوجيا المالية في تطوير الصناعة المصرفية الإسلامية-التجربة الماليزية أنموذجاً. مجلة تناقسية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، المجلد ١، العدد ٣.
شحاده، شادي. (٢٠٢٢). دور الشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة في مصر. مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد ١، العدد ٣.
فاتح، مبرود. (٢٠٢٢). تعزيز الشمول المالي الرقمي كآلية لضمان تمويل مستدام في الدول العربية في ظل جائحة كوفيد-١٩. مجلة التحليل و الاستشراف الاقتصادي، المجلد ١، العدد ٣
محمد، إبراهيم. (٢٠١٩). أثر الاستقرار المالي كمتغير وسيط على العلاقة بين الشمول المالي والاستثمارات (دراسة إختبارية على البنوك المصرية). المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد ١، العدد ٤٣.
مهري، سهيلة؛ (٢٠٠٦) المكتبة الرقمية في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الانسانية والعلوم الاجتماعية، قسنطينة، جامعة منتوري.

Kiezel M. (2015): Application of New Media in Financial Education on the Example of Project Implemented by NBP. In: S. Smyczek, J.

- Matysiewicz (eds.). *New Media in Higher Education Market*. UE, Katowice, pp. 141-149.
- Bloomberg, Jason. (2018). *Digitization, Digitalization, And Digital Transformation: Confuse Them At Your Peril*. p. 6.
- Shekar, Bandi; Malikarjun, Angadi; J, shivarama;. (2017). Best practises in digitisation:planning and workflow stratigies. *Journal of Information Management and Educational Technology* , 9.
- Akhisar, I, Tunay, K. B., & Tunay, N. (2015). The effects of innovations on bank performance: The case of electronic banking services. *Procedia-Social and Behavioral Sciences*, 195, 369-375.
- Siam, A. Z. (2006). Role of the electronic banking services on the profits of Jordanian banks. *American Journal of Applied Sciences*, 3(9), 1999-2004.
- Matekenya, W., Moyo, C., & Jeke, L. (2021). Financial inclusion and human development: Evidence from Sub-Saharan Africa. *Development Southern Africa*, 38(5), 683-700.
- Lyons, A. C., & Kass-Hanna, J. (2021). Financial inclusion, financial literacy and economically vulnerable populations in the Middle East and North Africa. *Emerging Markets Finance and Trade*, 57(9), 2699-2738.
- Mbutor, M. O., & Uba, I. A. (2013). The impact of financial inclusion on monetary policy in Nigeria. *Journal of Economics and International Finance*, 5(8), 318-326.