

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة العربية السعودية)

الدكتورة /سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين

المدرس بقسم المحاسبة بكلية التجارة جامعة الازهر (بنات) اسيوط-مصر

الاستاذ المساعد بكلية الاعمال جامعة الملك خالد-السعودية

الدكتورة/ فاطمة شعيب مصطفى محمد

المدرس بقسم المحاسبة والمراجعة بكلية التجارة جامعة قناة السويس - مصر

الاستاذ المساعد بكلية الاعمال جامعة الملك خالد-السعودية

الملخص:

استهدف هذا البحث معرفة الوضع الحالي للشمول المالي في القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية وذلك من خلال معرفة جوانب القوة والضعف وفرص و تحديات الشمول المالي التي تواجه مقدمي الخدمات المالية, بالإضافة الي توضيح الدور الذي يمكن ان تقوم به الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا , وفي ذلك استخدم الباحثان قائمة استقصاء لجمع البيانات من موظفي البنوك المصرفية في المملكة العربية السعودية عن طريق العينة العشوائية, وتوصل البحث الي ان جائحة كورونا أدت الى زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المصرفية الرقمية, وعلى هذا النهج حرصت المملكة العربية السعودية على الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية استجابة لجائحة كورونا, وأوصي البحث بضرورة تبني البنوك السعودية المزيد من الابتكارات المالية وذلك لمواكبة النظام المصرفي العالمي وخاصة في ظل تحديات جائحة كورونا .

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي , الخدمات المصرفية , جائحة كورونا

Abstract:

This research aimed to know the current status of financial inclusion in the banking sector in the Kingdom of Saudi Arabia by knowing the strengths, weaknesses, opportunities and challenges of financial inclusion facing financial service providers, in addition to clarifying the role that digital banking services can play in promoting financial inclusion in In light of the Corona pandemic, and in this, the researchers used a survey list to collect data from banking bank employees in the Kingdom of Saudi Arabia through a random sample, and the research concluded that the Corona pandemic led to an unprecedented increase in demand for digital banking services, On this approach, the Kingdom of Saudi Arabia was keen to benefit from digital banking services in response to the Corona pandemic, and the research recommended the need for Saudi banks to adopt more financial innovations in order to keep pace with the global banking system, especially in light of the challenges of the Corona pandemic.

Keywords: financial inclusion, banking services, corona pandemic

المقدمة:

من اواخر عام ٢٠١٩ ويعيش العالم كله تغيرات جذرية في شتى المجالات حيث حدث انخفاض رهيب في النشاط الاقتصادي بسبب الاجراءات الاحترازية التي اعتمدها جميع الدول للحد من انتشار فيروس كورونا نتيجة لتجميد أنشطة فعالة في الاقتصاد وقطاعات بأكملها (نوارى، عبد الرؤوف، ٢٠٢٠)، وكان من الضروري التعايش مع هذا الوباء قرابة العامين منذ ظهوره وحتى الان وبدأت تكنولوجيا

المعلومات والاتصال تفرض نفسها على كل القطاعات ومنها القطاع المصرفي حيث أن الخدمات المصرفية التي تقدمها هذه المصارف أصبحت تحتل أهمية كبيرة بحيث تعمل على تسهيل الحياة اليومية على الافراد وذلك بالخدمات التي تقدمها مثل خدمات الصراف الالي واستلام الفواتير والدفع الالي وكان عليها تبني التكنولوجيا الحديثة خاصة في الظروف الاستثنائية وتعتبر المملكة العربية السعودية بمصارفها من الدول المتميزة جدا في هذا المجال وذلك في محاولة منها لتعزيز الشمول المالي الذي يعد احد اهم مقاييس التنمية المالية والتطور الاقتصادي حيث ان النظم المالية التي تقدم خدمات تمكن جميع افراد المجتمع من الاستفادة منها تحقق فوائد كثيرة منها عدم لجوء الافراد الى الاعتماد على التمويل غير الرسمي فهناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي وتقديم مثل هذه الخدمات وذلك توافقا مع رؤية المملكة وخصوصا في ظل جائحة كورونا ٢٠٢٠ ومن هنا تظهر مشكلة البحث في التساؤلات الآتية:

- ١- ماهو واقع الشمول المالي في الملكة العربية السعودية في ظل جائحة كورونا ؟
- ٢- كيف تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا ؟

اهمية البحث:

ان موضوع الشمول المالي يلقي اهتمام من الدول المتقدمة والنامية على حدا سواء وحيث ان المملكة العربية السعودية تسعى الي تطوير قطاعها المالي من خلال تحقيق مجموعة من الاهداف الانمائية وتحديد استخدام الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز هذا الشمول واذي ازدادت اهميته في ظل جائحة كورونا فكان موضوع البحث ليلقي الضوء على ذلك.

أهداف البحث:

يهدف البحث الى:

- ١- معرفة الوضع الحالي للشمول المالي في القطاع المصرفي في المملكة العربية السعودية من خلال معرفة جوانب القوة والضعف وفرص و تحديات الشمول المالي التي تواجه مقدمي الخدمات المالية

٢- توضيح الدور الذي يمكن ان تقوم به الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا
فروض البحث:

- ١- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .
- ٢- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .
- ٣- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين خدمة الوكيل المصرفي وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .

حدود البحث:

الحدود المكانية: المملكة العربية السعودية

الحدود الزمانية: تم اعتماد البيانات الخاصة بالفترة الزمنية ٢٠٢٠-٢٠٢١ .

الاطار النظري:

الشمول المالي :

من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في عام ٢٠٠٨م موضوع الشمول المالي ، حيث أصبح واضحا كيفية الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بهذا الموضوع.

ويعتبر الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الآونة الأخيرة. ولقد قامت اغلبية دول العالم المتقدمة بالعمل علي تبني سياسات تعمل علي تحقيق الشمول المالي (Al Shurafa,Ajour,2019) .

لقد أشار البنك الدولي (٢٠١٦) WBG, الي ان الشمول المالي عبارة عن "وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم مثل المعاملات، والمدفوعات والإيداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسؤول ومستدام .

كما عرف (Cherif & Tarbelsi, 2016) الشمول المالي بأنه عبارة عن عملية تتضمن إدخال وتوحيد مجموعات تسمى المهمشة مالياً أو تلك ذات الدخل المالي الضعيف والتي لا يُسمح لها بالمشاركة في عمليات النظام المصرفي. كما أشار (النعمة و حسن، ٢٠١٩) الي ان الشمول المالي عبارة عن عملية تساعد علي تمكين جميع الأفراد والمؤسسات من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجديدة والمستحدثة بشكل دائم ومستمر وبتكلفة منخفضة، وذلك من خلال تطبيق الأساليب القائمة على الابتكار المصممة لذلك، ومدعمً بالتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والشمول الاقتصادي والاجتماعي.

عرف (Mazer, etal, 2011) الشمول المالي بأنه "العملية التي يتم بها توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتي تشمل خدمات القروض والإيداع ونظام الدفع والمعاشات والتعليم المالي وآلية حماية العملاء.

و عرف (العنابي، ٢٠١٨) الشمول المالي أنه حصول كل فرد من افراد المجتمع علي نوعية جيدة من الخدمات والمنتجات المالية بالوسيلة المناسبة وفي الوقت المناسب وبشفافية كاملة وبتكلفة مناسبة وبناء قدراته وثقافته المالية بصرف النظر عن الحالة الاجتماعية والاقتصادية مع التركيز بشكل أكبر علي الفئات ذات الدخل المنخفض .

ويرى (الخرجي، ٢٠٢٠) ان الشمول المالي هو الحصول على الخدمات المالية والائتمانية في الوقت المناسب والكافي عند الحاجة للفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة.

ويمكن للباحثين تعريف الشمول المالي بأنه نشر الخدمات والمنتجات المالية لجميع الافراد وبأسعار مخفضة , وذات جودة عالية , وذلك حتي يتمكنوا من التعامل مع القطاع المصرفي بالشكل الذي يضمن إدارة مدخراتهم وأموالهم بشكل مناسب .

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

أهداف الشمول المالي :

نتيجة للاهتمام الواسع العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التنسيق بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية والعمل ضمن أليات موحدة فيهدف الشمول المالي إلي الآتي:

- وصول الخدمات والمنتجات المالية الي كافة الافراد والمواطنين والعمل علي حث المواطنين بأهمية هذه الخدمات وطريقة الاستفادة منها في تحسين أوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية. (بدر، ٢٠١٧)

- تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال اعداد السياسات والتعليمات(صباغ وعرزي، ٢٠٢٠)

- مساعدة المشروعات الصغيرة علي التوسع والاستثمارات.

- تسهيل الوصول الي مصادر التمويل بهدف تحقيق الرفاهية الاجتماعية وخفض مستويات الفقر .

- نشر الوعي والتثقيف المالي بالطرق المثلى

أهمية الشمول المالي :

تشير قاعدة البيانات المالية العالمية للبنك الدولي (جلوبال Findex) أن ٢,٧ مليار من البالغين على مستوى العالم حوالي نصف مجموع السكان البالغين، ليس لديهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، في حين نجد في البلدان ذات الدخل المرتفع حوالي ٨٩% من البالغين لهم حساب في مؤسسة مالية رسمية، بينما ٤١% فقط في الاقتصادات النامية (مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي، ٢٠١٣) من هنا تتضح أهمية تثقيف الافراد بأهمية الحصول على الخدمات والمنتجات المالية، وكيف يكون لديهم خيارات مالية أفضل.

وتتمثل أهمية التمكين والشمول المالي كمحور مهم في منظومة دعم رواد الاعمال، والمؤسسات الناشئة، وذلك لدورها في تقديم التمويل والدعم , كي تتحول الي شركات صغيرة ومتوسطة مقدمة لفرص العمل والاعمال .(نيفين ، ٢٠١٨)

معوقات تحقيق الشمول المالي:

كثير من فئات المجتمع لا يمكنهم الوصول الى الخدمات والمنتجات المالية المناسبة في الوقت الحالي ويواجهون معوقات في حصولهم على الائتمان ويواجهون قيود في فتح الحسابات البنكية والتعامل معها مثل هذه المعوقات لها عديد من الاشكال سوف نتحدث عن بعضها (انور ، ٢٠٢١)

- ١- الاستبعاد المالي او الاقصاء المالي: والذي يعنى عدم الحصول على المنتجات والخدمات المالية المناسبة بسبب وجود رسوم غير مناسبة او مرتفعة للغاية بالإضافة الى الرسوم الشهرية او الدورية وكذلك ارتفاع تكلفة الاقراض الشخصي ويمكن ان يكون هذا الاقصاء لأسباب دينية او قيود ثقافية خاصة بالمجتمع مثل الخدمات المالية المشمولة بالفائدة الربوية
- ٢- الاستبعاد الذاتي : والذي يشعر فيه الأفراد او يتوقعوا بانه سيتم رفضهم عند استخدام الخدمات المالية او عدم الرغبة في الاستفادة من هذه الخدمات
- ٣- المعرفة المحدودة بالخدمات المالية: فهناك فئة لا تدرك اهمية المنتجات المالية وذلك بسبب التعليم الاساسي غير المكتمل ومحو الامية المالية.

أبعاد الشمول المالي :

هناك ثلاثة مؤشرات أساسية للشمول المالي وهي كالآتي :

- ١- الوصول للخدمات المالية : يشير الي المقدرة علي استخدام الخدمات المالية عن طريق المؤسسات الرسمية , وذلك يتطلب تحليل وتحديد العقبات والصعوبات المحتملة لاستخدام وفتح الحسابات المصرفية , يمكن الحصول علي بيانات متعلقة بمدى الوصول للخدمات المالية وذلك عن طريق المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.(بطاهر , ٢٠١٨)
- ٢- استخدام الخدمات المالية : يشير هذا البعد الي مدى استخدام العملاء للخدمات المالية التي تقدم عن طريق مؤسسات القطاع المصرفي, وذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى الاستخدام المنتظم للخدمات المالية عبر فترة زمنية (AI .Shurafa,Ajour,2019)

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى محمد

٣- جودة الخدمات المالية: هناك الكثير من الاعتبارات والعوامل التي تؤثر علي جودة الخدمات المالية، مثل وعي المستهلك ، تكلفة الخدمات المالية ، الية التعويض ، وخدمات حماية المستهلك وثقة المستهلك ، وشفافية المنافسة في السوق. (عجور، ٢٠١٧).

واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية:

سياسات المملكة في تعزيز الشمول المالي:

تبذل المملكة جهود واضحة في ذلك المجال من خلال مجموعة من المحاور

كالتالي:

١- الشمول المالي في رؤية المملكة ٢٠٣٠ وبرنامج تطوير القطاع المالي ٢٠٢٠

أولت رؤية المملكة ٢٠٣٠ أهمية كبيرة لتعزيز دور القطاع المالي ليكون قطاعا ماليا متنوعا وفاعلا لدعم تنمية الاقتصاد الوطني، وتحفيز الادخار والتمويل والاستثمار، وزيادة كفاءة القطاع المالي لتعزيز الأصول وتوسيع قاعدة المستفيدين ومواجهة التحديات. ولذلك أطلق مجلس الشؤون الاقتصادية والتنمية برنامجا تنفيذيا لتحقيق أهداف رؤية المملكة ٢٠٣٠ بعنوان برنامج تطوير القطاع المالي ٢٠٢٠، ونصت وثيقة تنفيذ البرنامج في الالتزامات على تعزيز طموحات شمولية قطاع الخدمات المالية وتحقيق تحسن ملحوظ في الشمولية المالية، وذلك عبر مجالين: زيادة نسبة تملك الحسابات البنكية بين البالغين من ٧٤% في ٢٠١٦م إلى ٨٠% في 2020م، وإحداث تحول نحو تمويل الأصول الإنتاجية التمويلية، مثل رفع حصة تمويل المنشآت الصغيرة والمتوسطة وحصة الرهون العقارية في التمويل المصرفي.

٢- الشمول المالي في سياسات ومبادرات مؤسسة النقد العربي السعودي

قامت مؤسسة النقد العربي السعودي بتعزيز الادخار وتنمية مدخرات الأفراد بما فيهم ذوي الدخل المحدود وتشجيع مبادرات الادخار التي تتناسب مع جميع شرائح المجتمع ونشر ثقافة الادخار والتخطيط المالي بين الأفراد، كما أن لمؤسسة النقد العربي السعودي جهود متعددة في مجال

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى محمد

تعزيز الشمول المالي بصفقتها بنكا للدولة، إذ عادة ما تنشط البنوك المركزية عالميا في تبني سياسات الشمول المالي وتوسيع قاعدة عملاء المؤسسات المالية وتنويع المنتجات المصرفية مع التركيز على حماية المستهلكين، كما أدركت مؤسسة النقد العربي السعودي وهيئة السوق المالية دور التقنية في تعزيز الشمول المالي وتوسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية والمنتجات الاستثمارية من خلال تقديم عدد من المبادرات في مجال التقنية المالية مع التركيز على تعزيز الشمول المالي الرقمي وتطوير نظم المدفوعات المالية وتشجيع الابتكار في حلول المدفوعات وتقديم الخدمات المالية عبر القنوات الإلكترونية لإتاحة وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية والاستثمارية، كان آخرها إطلاق خدمة المدفوعات الرقمية بالتعاون مع برنامج التحول الرقمي ٢٠٢٠.

٣- الشمول المالي من خلال منتجات بنك التنمية الاجتماعية

يعد بنك التنمية الاجتماعية من أهم الجهات الحكومية العاملة في مجال الشمول المالي وتوفير المنتجات المصرفية لفئات الأقل حظا عبر عدد من القروض الاجتماعية المدعومة بالإضافة إلى مبادرات البنك الحديثة في الادخار وتشجيع الثقافة المالية لعملائه، إذ تشمل القروض الاجتماعية قرض الزواج وقرض الأسرة وقرض ترميم المنازل، إضافة لقروض تتم من خال الجمعيات الخيرية موجهة للأيتام والسجناء والأسر المحتاجة. (بنك التنمية الاجتماعية ٢٠١٨م التقرير السنوي لبنك التنمية الاجتماعية ص ٣٠).

الخدمات المصرفية الرقمية:

التطور التكنولوجي والتطور العلمي يعتبر من أهم العناصر التي ساهمت في تغيير ملامح الخطة المصرفية , حيث ساعد هذا التطور في تحول عدد كبير من المصارف الي المعاملات الالكترونية في تقديم الخدمات المصرفية. وفي ظل تنامي ثورة المعلومات والاتصالات في القطاع المصرفي توجهت

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

البنوك نحو تطوير خدماتها لمواجهة البيئة التنافسية , لذلك تتوجه البنوك الي تغيير خدماتها المصرفية التقليدية الي الخدمات الرقمية لتساير الثورة التكنولوجية الحديثة (قديمي , ٢٠٠٨).

حيث أشار (الصرن ، عبد اللطيف , ٢٠٠٦) الي انه لا بد من توفير الخدمات المصرفية الالكترونية للأفراد بطريقة تناسب احتياجاتهم بتكلفة منخفضة وبأقل وقت ممكن , وذلك كي يستمر العملاء في التعامل مع البنوك باستمرارية .

وأشار (رائد وأخرون , ٢٠١٣) إلي أنه في المصارف الالكترونية يعتبر الانترنت بمثابة وسيلة التواصل مع العميل , حيث يكون العميل قادر علي الحصول علي الخدمات والمنتجات المصرفية, وذلك عن طريق الحاسب الشخصي بدون التواصل مع موظفي البنك .

وقامت جائحة كورونا الحالية بتسليط الضوء على حاجة المؤسسات المالية إلى تسريع تحولاتها الرقمية في الخدمات المصرفية. لكي تظل الصناعة المصرفية مواكبة للعصر ومتغيراته ومتقدمة على الاضطرابات المحتملة في المستقبل.

أشارت دراسة (الزهاري، ٢٠٢١) الي أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا , والتي أدت إلى زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المالية الرقمية في العالم نتيجة التباعد الاجتماعي والإجراءات الاحترازية التي أثرت على الأنشطة الاقتصادية وذلك نتيجة للظروف التي يعيشها العالم اليوم, حيث زاد الطلب علي هذه الخدمات من تجاه العملاء بسبب التوقف الذي مس الخدمات التقليدية خاصة المتعلقة بالتمويل والاقراض والاستثمار.

وأشار (الباهي ٢٠١٦) ان الخدمات المصرفية الرقمية إجراء العمليات المصرفية بطريقة مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الإلكترونية سواء تعلق الأمر بالأعمال المصرفية التقليدية أم الجديدة ، وتقتصر صالحية الدخول إلى الخدمة المصرفية الإلكترونية على المشاركين فيها فقط، وفق لشروط الأثبات التي يحددها البنك.

كما اعتبر (Abraham,2003) ان الخدمات المصرفية الرقمية عبارة عن إدخال منتج جديد إلى السوق، أو إنتاج منتج موجود ولكن بطريقة جديدة، حيث أن الابتكار المالي للخدمات المصرفية هو سبب ونتيجة لتغيرات هيكلية رئيسية مثل التطور الكمي للسوق وتسيير الميزانيات وبروز تكنولوجيا جديدة.

وعرفها (الحمادي ٢٠١٣) على أنها ممارسة العمل المصرفي الإلكتروني عبر قيام المصرف بتقديم الخدمات المصرفية التقليدية والمبتكرة إلى زبائنه من خلال استخدام وسائط الاتصال الإلكترونية المفتوحة وتقديم هذه الخدمات لزيادة الأرباح وتخفيض التكاليف وتعزيز حصته السوقية، كوسيلة فاعلة لتنشيط وتوسيع نشاطاته. وتعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها نظام تجميع البرمجيات وشبكات التوصيل، بوضعها في بيئة مصرفية مناسبة، ويتوقع منها رفع الأداء الكلي للمصرف، والعمل على إتاحة الفرصة للعملاء إنهاء كافة أعمالهم المصرفية من أي مكان دون التواصل مع المصرف. (ارتيمة والطالب، ٢٠١١) تشمل الخدمات المصرفية الإلكترونية الآتي:

- خدمات إدارة الحساب عبر الهاتف
هذه الخدمة تتيح للعملاء إدارة حساباتهم الخاصة عن طريق الهاتف ومن أمثلة هذه الخدمات، التحويل ما بين الحسابات الشخصية، الاستعلام عن أرصدة الحسابات للعملاء الشخصية والتحويل من حساب العميل الي حساب عميل آخر في نفس البنك أو في فروع البنك الأخرى (فهد، ٢٠١١)
- خدمات بطاقة الخصم
حيث تمكن هذه الخدمة العملاء من شراء البضائع والقيام بالعمليات التجارية، حيث يتم خصم مقابل الشراء والعمليات التجارية من رصيد هذه البطاقات
- خدمة نقاط البيع
يمكن للعملاء استخدام هذه الخدمة عن طريق استخدام بطاقات بلاستيكية أو بطاقات ذكية لأداء القيام بمقابل المدفوعات وذلك بالخصم من حساب العميل الإلكتروني (غنيم، ٢٠٠٨).

- خدمات التوكيل الإلكتروني
 - تعني هذه الخدمة قيام البنوك بشراء الفواتير من البائعين ثم دفع القيمة لهم , ثم بعد ذلك التحصيل من المشترين مقابل عمولة من البائعين , هذه الخدمة قد تشمل حق الرجوع علي البائعين أو دون حق الرجوع ((Azzam, Z. 2010).
 - خدمة الصراف الآلي
 - تعتبر هذه الخدمة من أكثر الخدمات المصرفية انتشاراً , وعن طريقها يمكن القيام بعمليات السحب والإيداع , والحصول علي كشف الحساب , والتحويل للأموال بين حسابات العميل أو لعملاء آخرين , كذلك دفع كافة الفواتير وسداد أقساط القروض . (إبراهيم , ٢٠١٤).
 - خدمة البطاقة الذكية . يستطيع العميل استخدام هذه البطاقة في دفع الالتزامات المالية وسداد كافة مشترياته , دون ضرورة وجود مبالغ كبيرة لدي العميل تجنباً للسرقة أو الضياع . (الردايدة , ٢٠١١)
 - يري (سلامة , ٢٠١٦) ان الخدمات الإلكترونية المصرفية قد ساهمت في الارتقاء بجودة الخدمات المصرفية التي تقدم الي العملاء , أيضاً عملت علي تنفيذ العمليات بشكل مباشر وفوري , ايضاً ساهمت في تخفيض الأخطاء اثناء التشغيل اليدوي , ورفع معدلات الحماية لحسابات العملاء .
- تحديات الخدمات المصرفية الرقمية في تعزيز الشمول المالي في ظل الجائحة في المملكة:**

ادراكا لأهمية الحوار حول تداعيات انتشار فيروس كورونا، وأهمية التحول الرقمي، باشر صندوق النقد العربي ترتيب اجتماعات "عن بعد"، حول أثر فيروس كورونا على الشمول المالي ونظم الدفع والبنية التحتية المالية بحضور مدراء إدارات الشمول المالي ونظم الدفع والبنية التحتية المالية في المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، بمشاركة صندوق النقد والبنك الدوليين، وبنك التسويات الدولية، والمؤسسات الشريكة في مبادرة الشمول المالي، وعدد من الأطر الدولية ووكالات التنمية العالمية المعنية بنظم الدفع وقضايا الشمول المالي. شكلت الاجتماعات فرصة

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بال تطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

لمتابعة تبادل التجارب والآراء حول المستجدات المتسارعة بخصوص أثر فيروس كورونا على تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، والدور الذي تلعبه نظم الدفع والتسوية للتخفيف من تلك التداعيات واتجاهاتها. (مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية FIARI 2020) التقرير السنوي الصادر عام ٢٠٢٠ أبوظبي - الإمارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي، ركزت المناقشات على الخدمات المصرفية الرقمية، التي تعد واحدة من النقاط المضيئة في الأزمة التي توفر مسأراً لتوجيه الكثير من إجراءات الإغاثة الحكومية الموجهة للاقتصاد الحقيقي، وبوجه خاص للمواطنين الذين لا يستطيعون حالياً الوصول إلى الحسابات المصرفية، إلى جانب العمال الذين لا يملكون هويات نظامية، ساهمت جائحة كورونا على زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المصرفية الرقمية، وعلى هذا النهج حرصت المملكة العربية السعودية على الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية استجابة لجائحة كورونا فقد فاز البنك السعودي البريطاني (ساب) بجائزة "أفضل تطبيق للخدمات المصرفية الرقمية في المملكة العربية السعودية" من مجلة غلوبال فاينانس. وذلك تقديراً لتمييز تطبيق ساب موبايل في تقديم الخدمات المصرفية الرقمية من حيث الشمولية والتنوع إلى جانب المرونة والابتكار حيث أن البنك السعودي البريطاني (ساب) حقق زيادة ملحوظة في عدد مستخدمي القنوات الرقمية خلال فترة الجائحة، ونجح في ترحيل مجموعة واسعة من الخدمات من الفروع إلى منصات الرقمية. (ساب يفوز بجائزة "أفضل تطبيق للخدمات المصرفية الرقمية في المملكة، الاقتصادية، ٢٩ سبتمبر ٢٠٢٠).

من التحديات التي تواجه نمو الخدمات المصرفية الرقمية في ظل الجائحة هو ضرورة تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض تمكين مؤسسات الأعمال من الاعتماد على تطبيقات الخدمات المصرفية الرقمية المبتكرة ففي كثير من البلدان توجد حاجة لزيادة تغلغل الإنترنت ومرافق الاتصالات عبر الهواتف المحمولة، وزيادة سرعتها، وخفض تكاليفها وضمان إمكانية التواصل المتبادل بين نظم الدفع عن طريق الهواتف المحمولة مثلاً، وإدراكاً من المملكة العربية السعودية لمثل هذه التحديات وكيفية مواجهتها فقد حرصت على الاستفادة من الخدمات المالية الرقمية بعمل برامج

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

وتطبيقات وبنية تحتية تمكن البنوك والمؤسسات المالية من استيعاب عملاء جدد بسلاسة ، وهذه البرامج تبدأ بالوصول الى خدمات الدفع ثم الاستخدام المكثف للمدفوعات الرقمية للوصول الى الخدمات المالية الأخرى مثل المدخرات والائتمان والاستثمار والتأمين، ومن الجهود التي بذلتها المملكة العربية السعودية أيضا في مجال الشمول المالي استراتيجية مؤسسة النقد العربي السعودي والتي اشتملت على اربع محاور رئيسية وهي تطوير نظام الشبكة السعودية للمدفوعات وتقديم بطاقات مسبقة الدفع ووضع خطة تطويرية لنظام السداد وتطوير نظام التحويلات المالية للمدفوعات منخفضة القيمة لجذب وادخال شريحة من المجتمع في القطاع المصرفي (سالم، يحيى، ٢٠٢١).

الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى تدعيم الدراسة النظرية واختبار فروض البحث عن طريق اختبار كلا من الفرض الأول والثاني والثالث وذلك من خلال القيام بدراسة ميدانية علي موظفي البنوك المصرفية في المملكة العربية السعودية عن طريق العينة العشوائية. وسوف يقوم الباحثان هنا بوضع الإطار العام للدراسة الميدانية التي سوف يتناولها على النحو التالي:

- أهداف الدراسة الميدانية.
- أسباب اختيار القطاع محل الدراسة.
- تحديد مجتمع الدراسة.
- تحديد عينة الدراسة.
- كيفية تصميم وإعداد قائمة الاستقصاء.
- أسلوب جمع البيانات.
- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات الخاصة بالدراسة الميدانية.
- مناقشة وتحليل نتائج الدراسة.

أولا- أهداف الدراسة الميدانية:

تهدف الدراسة الميدانية إلى تدعيم نتائج الدراسة النظرية التي توصل إليها الباحث وذلك من خلال معرفة مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل

جائحة كورونا بالتطبيق على عينة من البنوك المصرفية في المملكة العربية السعودية .
ثانيا- أسباب اختيار القطاع محل الدراسة:

- ١- أهمية البنوك المصرفية ودورها في تحقيق الشمول المالي .
 - ٢- دور البنوك المصرفية في تحقيق التنمية .
 - ٣- تقدم البنوك المصرفية خدمات متعلقة بتحقيق الشمول المالي واهمها الخدمات المصرفية الالكترونية .
- ثالثا - تحديد مجتمع الدراسة:
- يشتمل مجتمع الدراسة على موظفي البنوك المصرفية بالمملكة العربية السعودية ، وقد قام الباحث باختيار نسبة من مجتمع الدراسة باستخدام أسلوب المعاينة الطبقية العشوائية البسيطة.
- رابعا- تحديد عينة الدراسة:

- تم اختيار عينة الدراسة وفقاً لمعايير إحصائية سوف يستعرضها الباحث فيما يلي:
- ١- تم اختيار عينة البحث من حيث الحجم بما يتلاءم مع إمكانية الباحث الزمنية والمكانية وقت الدراسة.
 - ٢- تم اختيار بعض موظفي البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- خامسا- كيفية تصميم وإعداد قائمة الاستقصاء:

- لقد تم تصميم استمارة وفق مجموعة من الشروط:
- ١- إن تصميم استمارة الاستقصاء اشتمل على مجموعة من الخدمات المصرفية وهي الخدمات المصرفية الالكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والوكيل البنكي او المصرفي .
 - ٢- تم توجيه استمارة الاستقصاء لموظفي البنوك التجارية بالمملكة العربية السعودية.
- ❖ حتي يتمكن الباحث من إجراء التحليلات الإحصائية اللازمة لاختبار صحة الفروض الأول والثاني والثالث فقد روعي سهولة قائمة الاستقصاء ثم وضع خمس مستويات للإجابة في صورة نقاط وفقاً لمقياس ليكرات الخماسي وهي

(أويد بشدة، أويد، غير متأكد، لا أويد، لا أويد بشدة) وتأخذ الأوزان الترجيحية من (٥ : ١) على الترتيب ، وقد بلغ حجم العينة عدد (٢٠٠) استمارة تم توزيعها الكترونيا ويدويا وتمت الاستجابة على (١٨٠) منها ولقد استعان الباحث في وضع الاسئلة بدراسة (فؤاد، ٢٠٢٠: ٢٦٦-٢٦٨) مع تعديل الاسئلة وفقا لطبيعة البحث .

سادسا- أسلوب جمع البيانات:

حتي يتمكن الباحث من اختبار فروض البحث فقد تطلب ذلك تجميع البيانات اللازمة لإجراء اختبارات الفروض وذلك وفقا لاستمارات الاستقصاء .
- توزيع استمارة الاستقصاء: بعد إعداد وتصميم استمارة استقصاء وتوزيعها على بعض موظفي بعض البنوك التجارية في مناطق مختلفة بالمملكة العربية السعودية عن طريق ارسالها الكترونيا .

ولقد احتوت هذه القوائم على عبارة أو متغير تم تقسيمها اربع مجموعات من الأسئلة شبة متساوية وذلك على النحو التالي:
المجموعة الأولى: وتتضمن المتغيرات من (x1-x6) والتي تعكس البعد الاول من ابعاد المتغير المستقل وهو الخدمات المصرفية الالكترونية.
المجموعة الثانية: وتتضمن المتغيرات من (x7-x12) والتي تعكس البعد الثاني من ابعاد المتغير المستقل وهو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول.
المجموعة الثالثة: وتتضمن المتغيرات من (x13-x17) والتي تعكس البعد الثالث من ابعاد المتغير المستقل وهو خدمة الوكيل المصرفي .
المجموعة الرابعة: وتتضمن المتغيرات من (x18-x25) تعكس البعد الخاص بالمتغير التابع وهو الشمول المالي .

سابعا- الأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل بيانات الدراسة الميدانية:
لقد قام الباحث بتحليل بيانات الدراسة باستخدام مجموعة من أساليب التحليل الإحصائي الملائمة لطبيعة بيانات الدراسة والتي تلائم الفروض التي بنيت عليها .

- حيث اعتمدت الدراسة على الأساليب الإحصائية التالية:
- الأساليب الإحصائية الوصفية وبعض الاختبارات اللا معملية لاختبار فروض البحث حيث تمثلت تلك الأساليب في الآتي:
- ١- المتوسط الحسابي ، الانحراف المعياري والتي تعد من أساليب الإحصاء الوصفية والتي تساعد في عرض البيانات أكثر وضوحاً وأسهل فهماً والذي يساعد في توصيف متغيرات الدراسة.
 - ٢- مقاييس التشتت والتي تقيس مقدار تشتت القيم عن وسطها الحسابي.
 - ٣- معامل الصدق والثبات لمحتوى قوائم الاستقصاء.
 - ٤- معامل الارتباط .
 - ٥- معامل التحديد .
 - ٦- أسلوب تحليل التباين المتعدد ANOVA وذلك لقياس مدى وجود تباين أو اختلاف في متغيرات البحث وهو الأسلوب الذي يعد أكثر ملائمة لطبيعة البيانات وطبيعة متغيرات الدراسة.

معاملات الثبات والصدق لأبعاد قائمة الاستقصاء:

أ- ثبات المقياس: تبين أن معامل الثبات لكل بعد من أبعاد الدراسة أعلى من (٠,٦٠) وأن معاملات الثبات لقائمة الاستبيان ككل بلغت (٠,٨١٩) وبذلك تعتبر قائمة الاستبيان تتميز بدرجة مرتفعة من الثبات.

جدول رقم (١) الثبات والصدق لقائمة الاستبيان

| عدد الفقرات | الصدق | الثبات | الأبعاد |
|-------------|-------|--------|-------------------------------------|
| 6 | 0.863 | 0.744 | الخدمات المصرفية الالكترونية |
| 6 | 0.801 | 0.641 | الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول |
| 5 | 0.811 | 0.657 | الوكيل المصرفي |
| 8 | 0.867 | 0.751 | الشمول المالي في ظل جائحة كورونا |
| 25 | 0.9٠٥ | 0.8١9 | جميع فقرات الاستبيان ككل |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

ب- **صدق المقياس:** يتبين أن درجة معامل الصدق لكل بعد من أبعاد الدراسة أعلى من (٠,٦٠) وأن معاملات الصدق لقائمة الاستبيان ككل بلغت (٠,٩٠٥) وبذلك تعتبر قائمة الاستبيان تتميز بدرجة مرتفعة من الصدق وهذا يعني أن قائمة الاستبيان صادقة لما وضعت له.

الإحصاء الوصفي لنتائج الدراسة الميدانية:

١. تحليل فقرات بعد الخدمات المصرفية الالكترونية:

جدول رقم (٢): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد الخدمات المصرفية الالكترونية

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب |
|----|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------|
| ١. | يمتلك البنك موقعا الكترونيا يتيح للعملاء سداد الفواتير من خلال ذلك الموقع | 4.22 | 0.556 | 84.47% | 2 |
| ٢. | يقوم البنك بتوفير كافة المعلومات المختلفة والهامة عبر موقعة الاليكتروني لعملائه في ظل جائحة كورونا | 4.08 | 0.883 | 81.56% | 5 |
| ٣. | يتيح البنك لعملائه تعديل بياناتهم بحرية خلال فترة الجائحة | 4.13 | 0.695 | 82.57% | 4 |
| ٤. | يقوم البنك بتحديث البيانات الموجودة علي صفحته بشكل دوري لاطلاع العملاء علي كل ما هو جديد في الخدمة المصرفية في ظل جائحة كورونا | 3.99 | 0.699 | 79.89% | 6 |
| ٥. | يتيح البنك لعملائه الحصول علي الخدمات المصرفية من خلال موقعة الاليكتروني بغض النظر عن الزمان والمكان الخاص بالعميل في ظل جائحة كورونا | 4.31 | 0.581 | 86.15% | 1 |
| ٦. | يقوم البنك بإصدار بطاقات نكية تمكن عملائه بالشراء واجراء العمليات التجارية بالخصم من البطاقات بدلا من التوجه للبنك | 4.17 | 0.748 | 83.46% | 3 |
| | متوسط البعد | 4.16 | 0.466 | 83.13% | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على جميع الفقرات المرتبطة ببعد الخدمات المصرفية الالكترونية جاءت مرتفعة حيث بلغ (٤,١٦) وبانحراف معياري (٠,٤٦٦).

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بال تطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى محمد

- جاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على أن " يتيح البنك لعملائه الحصول علي الخدمات المصرفية من خلال موقعة الاليكتروني بغض النظر عن الزمان والمكان الخاص بالعمل في ظل جائحة كورونا "
- جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن " يقوم البنك بتحديث البيانات الموجودة علي صفحته بشكل دوري لاطلاع العملاء علي كل ما هو جديد في الخدمة المصرفية في ظل جائحة كورونا "

٢. تحليل فقرات بعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول:

جدول رقم (٣): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب |
|----|--|-----------------|-------------------|-----------------|---------|
| ١. | يقوم البنك بتزويد التطبيقات البنكية عبر الهاتف المحمول بكل ما هو جديد من الخدمات المصرفية خلال فترة جائحة كورونا | 4.24 | 0.584 | 84.80% | 2 |
| ٢. | يقوم البنك بالإجابة علي جميع استفسارات العملاء عبر الهاتف خلال فترة الجائحة | 4.34 | 0.742 | 86.70% | 1 |
| ٣. | يمكن اجراء اي تعامل بنكي عن طريق التطبيق الاليكتروني الخاص بالبنك عبر الهاتف المحمول خلال فترة الجائحة | 4.21 | 0.662 | 84.25% | 3 |
| ٤. | يتم اعلان عملاء البنك بكل ما هو جديد وخاص بالخدمات المصرفية من خلال رسائل نصية قصيرة | 4.07 | 0.641 | 81.34% | 6 |
| ٥. | يتم اعلان العملاء باي حركة ايداع او سحب تمت علي حساباتهم من خلال رسائل نصية قصيرة عبر الهاتف | 4.11 | 0.661 | 82.23% | 5 |
| ٦. | يوفر البنك خدمة التطبيق البنكي للخدمات المصرفية عبر الهاتف برسوم بسيطة في متناول كافة الشرائح المختلفة للعملاء | 4.17 | 0.604 | 83.35% | 4 |
| | متوسط البعد | 4.19 | 0.336 | 83.80% | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على جميع الفقرات المرتبطة ببعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول جاءت مرتفعة حيث بلغ (٤,١٩) وبانحراف معياري (٠,٣٣٦).
- جاءت أعلى إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن "يقوم البنك بالإجابة علي جميع استفسارات العملاء عبر الهاتف خلال فترة الجائحة".
- جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن "يتم اعلان عملاء البنك بكل ما هو جديد وخاص بالخدمات المصرفية من خلال رسائل نصية قصيرة".

٣. تحليل فقرات بعد الوكيل المصرفي:

جدول رقم (٤): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد الوكيل المصرفي

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب |
|-------------|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------|
| ١. | يشمل عمل الوكيل المصرفي تزويد العميل بكافة المعلومات عن حسابه دون الحاجة للذهاب للبنك خلال فترة الجائحة | 4.04 | 0.66 | 80.89% | 4 |
| ٢. | يمكن ان يلعب الوكيل المصرفي دور العميل في دفعة للفواتير والاقساط البنكية | 3.97 | 0.908 | 79.44% | 5 |
| ٣. | يقوم البنك بتحمل المسؤولية عن اي افعال تصدر من الوكلاء المصرفيين الخاصين به وذلك بموجب عقد واضح | 4.09 | 0.697 | 81.79% | 3 |
| ٤. | يمنح البنك للوكيل المصرفي سلطة فتح الحسابات بالنيابة عن عملائه وذلك لتخفيف التكديس في البنك فترة جائحة كورونا | 4.27 | 0.607 | 85.47% | 1 |
| ٥. | يمكن للوكيل المصرفي قيامه بإجراء عمليات ايداع وسحب نيابة عن موكله وذلك لتخفيف حدة التكديس في البنك في ظل جائحة كورونا | 4.18 | 0.575 | 83.69% | 2 |
| متوسط البعد | | 4.11 | 0.454 | 82.23% | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على جميع الفقرات المرتبطة بعهد الوكيل المصرفي جاءت مرتفعة حيث بلغ (٤,١١) و بانحراف معياري (٠,٤٥٤).
- جاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على أن " يمنح البنك للوكيل المصرفي سلطة فتح الحسابات بالنيابة عن عملائه وذلك لتخفيف التكدس في البنك فترة جائحة كورونا".
- جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن "يمكن ان يلعب الوكيل المصرفي دور العميل في دفعة للفواتير والاقساط البنكية".

٤. تحليل فقرات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

جدول رقم (٥): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والأهمية النسبية لفقرات بعد الشمول المالي في ظل جائحة كورونا

| م | الفقرة | المتوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الأهمية النسبية | الترتيب |
|-------------|---|-----------------|-------------------|-----------------|---------|
| ١. | يتم تقسيم المهام على العاملين في البنك بشكل واضح لتسهيل القيام بالخدمات للعملاء وسير العمل بشكل سليم | 4.17 | 0.588 | 83.46% | 6 |
| ٢. | يوفر البنك برامج تدريبية لتطوير أداء العاملين في تعاملهم في ظل جائحة كورونا | 4.31 | 0.463 | 86.15% | 3 |
| ٣. | تهدف سياسة البنك الي تبسيط الاجراءات البنكية الخاصة بفتح الحسابات للعملاء ويعمل ائتمان وذلك في الظروف الطارئة كجائحة كورونا | 4.33 | 0.471 | 86.59% | 2 |
| ٤. | يتم رصد مبالغ كبيرة لتحسين أداء العاملين وتحسين الخدمة البنكية في ظل الظروف الطارئة كجائحة كورونا | 4.13 | 0.682 | 82.68% | 7 |
| ٥. | يوفر البنك كوادر تمتاز بالكفاءة وذلك لتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة لا تتأثر بالجائحة | 4.06 | 0.898 | 81.12% | 8 |
| ٦. | يوجد لدي البنك خطط بديلة تعالج نقص العمالة التي قد تحدث اثناء الجائحة | 4.21 | 0.659 | 84.13% | 5 |
| ٧. | تتميز ادارة البنك بسرعة معالجة الشكاوي التي قد تأتي من المراجعين بما يضمن رقابة علي الاداء | 4.27 | 0.579 | 85.47% | 4 |
| ٨. | يقوم البنك بتقسيم العمل علي ورديات او تقليل ساعات العمل في ظل جائحة كورونا لمنع تكدس العمالة | 4.36 | 0.525 | 87.15% | 1 |
| متوسط البعد | | 4.23 | 0.311 | 84.58% | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- أن المتوسط الحسابي لإجابات أفراد العينة على جميع الفقرات المرتبطة ببعد الشمول المالي في ظل جائحة كورونا جاءت مرتفعة حيث بلغ (٤,٢٣) وبانحراف معياري (٠,٣١١).
- جاءت أعلى إجابات لأفراد العينة للفقرة التي تنص على أن "يقوم البنك بتقسيم العمل علي وريديات او تقليل ساعات العمل في ظل جائحة كورونا لمنع تكس العمل".
- جاءت أقل إجابات لأفراد العينة على الفقرة التي تنص على أن "يوفر البنك كوادرات ممتاز بالكفاءة وذلك لتقديم خدمات مصرفية عالية الجودة لا تتأثر بالجائحة".

اختبارات فروض الدراسة

١. الفرض الأول:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .
ولاختبار هذا الفرض تم القيام بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:
أ. معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية الالكترونية كمتغير مستقل والشمول المالي في ظل جائحة كورونا كمتغير تابع.

جدول رقم (٦): معامل الارتباط للفرض الأول

| المتغير | الاختبار | الشمول المالي في ظل جائحة كورونا |
|------------------------------|----------------|----------------------------------|
| الخدمات المصرفية الالكترونية | معامل الارتباط | ٠,٦٥٦ |
| | المعنوية | ٠,٠٠٠ |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٦٥,٦% عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

ب. معامل التحديد:

جدول رقم (٧): معامل التحديد للفرض الأول

| المتغير المستقل | معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|------------------------------|---------------|----------------------|----------------|
| الخدمات المصرفية الالكترونية | 0.431 | 0.428 | 0.2353 |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0.431$ ، وهو ما يعني أن الخدمات المصرفية الالكترونية تفسر التغير في الشمول المالي في ظل جائحة كورونا بنسبة ٤٣,١%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

ج. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (٨): تحليل التباين للفرض الأول

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | F | المعنوية |
|----------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|
| الانحدار | 7.422 | 1 | 7.422 | 134.02 | ,٠٠٠٠ |
| اليواقي | 9.802 | 177 | 0.055 | | |
| المجموع | 17.223 | 178 | | | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

د. تحليل الانحدار:

جدول رقم (٩): تحليل نتائج الانحدار للفرض الأول

| المعنوية | اختبارات | المعاملات الغير معيارية | | النموذج |
|----------|----------|-------------------------|----------------|------------------------------|
| | | بيتا | الخطأ المعياري | |
| 0.000 | 15.222 | | 0.158 | الثابت |
| ,٠٠٠٠ | 11.577 | 0.656 | 0.038 | الخدمات المصرفية الالكترونية |
| | | | 0.438 | 1 |

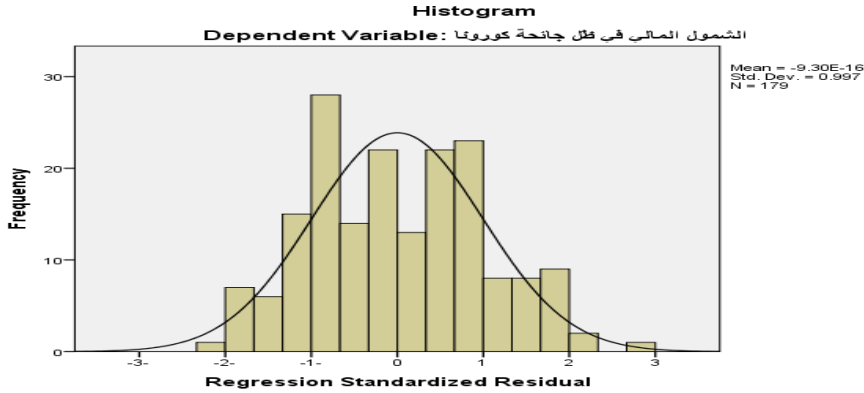
المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى محمد

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لمتغير الخدمات المصرفية الالكترونية ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥، ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الخدمات المصرفية الالكترونية و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

هـ. مقاييس البواقي:

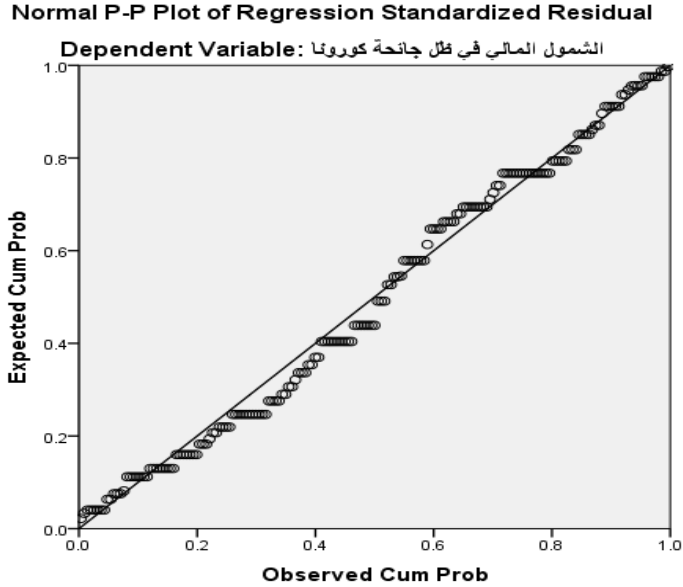


شكل رقم (١)
توزيع البواقي للفرض الأول

يتضح في الشكل أعلاه أن منحنى التوزيع التكراري يشبه إلى حد كبير نحو منحنى التوزيع الطبيعي ولذا فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد



شكل رقم (٢)

انتشار البواقي للفرض الأول

يتضح من الشكل أعلاه لمنحنى الاحتمال الطبيعي أن النقاط تنطبق كثيرًا على الخط المائل والذي يمثل منحنى التوزيع الطبيعي، ولذلك فإن الشكل يبين أن البيانات والتي هي البواقي القياسية في هذه الحالة تتبع توزيعًا طبيعيًا.

• مما سبق يمكن قبول الفرض أي أنه:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .

الفرض الثاني:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

ولاختبار هذا الفرض تم القيام بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:
أ. معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول كمتغير مستقل و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا كمتغير تابع.
جدول رقم (١٠): معامل الارتباط للفرض الثاني

| المتغير | الاختبار | الشمول المالي في ظل جائحة كورونا |
|-------------------------------------|----------------|----------------------------------|
| الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول | معامل الارتباط | ٠,٥٤٨ |
| | المعنوية | ٠,٠١٢ |

المصدر : مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٥٤,٨% عند مستوى معنوية ٠,٠٥، بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

ب. معامل التحديد:

جدول رقم (١١): معامل التحديد للفرض الثاني

| المتغير المستقل | معامل التحديد | معامل التحديد المعدل | الخطأ المعياري |
|-------------------------------------|---------------|----------------------|----------------|
| الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول | 0.301 | 0.296 | 0.2609 |

المصدر : مخرجات التحليل الإحصائي باستخدام برنامج spss

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0,301$ وهو ما يعني أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تفسر التغير في الشمول المالي في ظل جائحة كورونا بنسبة ٣٠,١%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

ج. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (١٢): تحليل التباين للفرض الثاني

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | F | المعنوية |
|----------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|
| الانحدار | 5.174 | 1 | 5.174 | 75.998 | ٠,٠٢٣ |
| البواقي | 12.05 | 177 | 0.068 | | |
| المجموع | 17.223 | 178 | | | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥ وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجودة الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.
د. تحليل الانحدار:

جدول رقم (١٣): تحليل نتائج الانحدار للفرض الثاني

| المعنوية | اختبارات | المعاملات المعيارية | المعاملات الغير معيارية | | النموذج |
|----------|----------|---------------------|-------------------------|-------|---------------------------------------|
| | | بيتا | الخطأ المعياري | بيتا | |
| 0.000 | 8.619 | 0.548 | 0.244 | 2.106 | الثابت |
| ٠,٠٠٠ | 8.718 | | 0.058 | 0.507 | 1 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول |

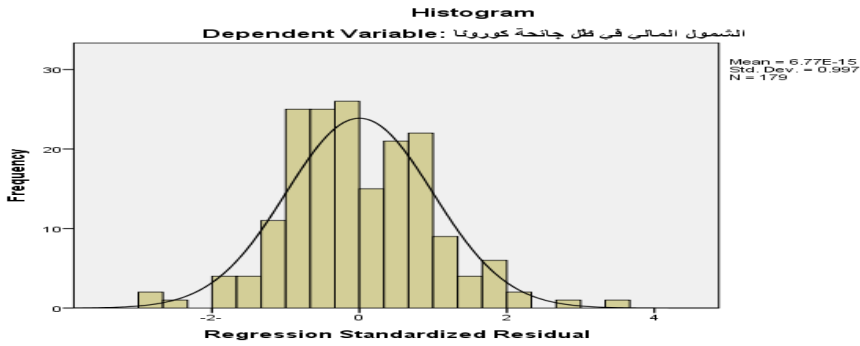
المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لجميع عبارات متغير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية ٠,٠٥ ويبين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

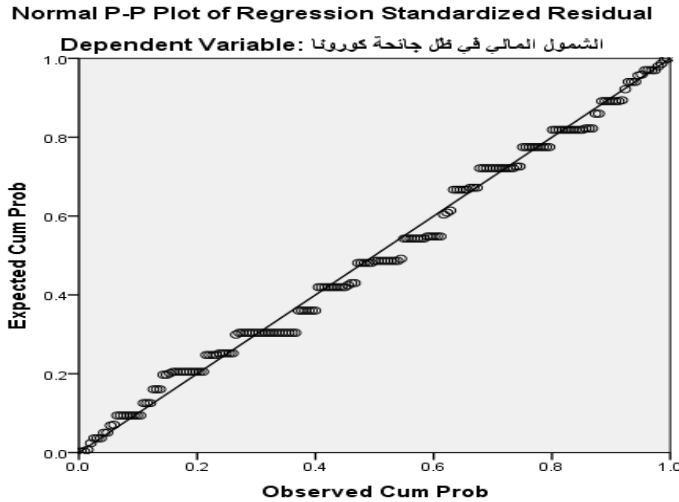
هـ. مقاييس البواقي:

شكل رقم (٣)
توزيع البواقي للفرض الثاني



يتضح في الشكل أعلاه أن منحنى التوزيع التكراري يشبه إلى حد كبير نحو منحنى التوزيع الطبيعي ولذا فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (٤)
انتشار البواقي للفرض الثاني



مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

يتضح من الشكل أعلاه لمنحنى الاحتمال الطبيعي أن النقاط تنطبق كثيرًا على الخط المائل والذي يمثل منحنى التوزيع الطبيعي، ولذلك فإن الشكل يبين أن البيانات والتي هي البواقي القياسية في هذه الحالة تتبع توزيعًا طبيعيًا.
• مما سبق يمكن قبول الفرض أي أنه:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .
٣. الفرض الثالث:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين خدمة الوكيل المصرفي وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .
ولاختبار هذا الفرض تم القيام بعدد من الاختبارات وذلك على النحو التالي:
أ. معامل الارتباط:

يبين الجدول التالي معامل الارتباط بين الوكيل المصرفي كمتغير مستقل و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا كمتغير تابع.

جدول رقم (١٤): معامل الارتباط للفرض الثالث

| الشمول المالي في ظل جائحة كورونا | الاختبار | المتغير |
|----------------------------------|----------------|----------------|
| ٠,٧٢٣ | معامل الارتباط | الوكيل المصرفي |
| ٠,٠٠٠ | المعنوية | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من الجدول السابق وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بنسبة ٧٢,٣% عند مستوى معنوية ٠,٠٥ بين الوكيل المصرفي و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.
ب. معامل التحديد:

جدول رقم (١٥): معامل التحديد للفرض الثالث

| الخطأ المعياري | معامل التحديد المعدل | معامل التحديد | المتغير المستقل |
|----------------|----------------------|---------------|-----------------|
| 0.2155 | 0.521 | 0.523 | الوكيل المصرفي |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

يوضح الجدول السابق أن معامل التحديد $R^2 = 0,523$ وهو ما يعني أن الوكيل المصرفي تفسر التغير في الشمول المالي في ظل جائحة كورونا بنسبة 52,3%، أما النسبة الباقية فتفسرها متغيرات أخرى لم تدخل في العلاقة الانحدارية، بالإضافة إلى الأخطاء العشوائية الناتجة عن أسلوب سحب العينة ودقة القياس وغيرها.

ج. تحليل التباين ANOVA Test:

جدول رقم (١٦): تحليل التباين للفرض الثالث

| البيان | مجموع المربعات | درجات الحرية | متوسط المربعات | F | المعنوية |
|----------|----------------|--------------|----------------|--------|----------|
| الانحدار | 9.005 | 1 | 9.005 | 193.93 | 0.000 |
| البواقي | 8.219 | 177 | 0.046 | | |
| المجموع | 17.223 | 178 | | | |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يتضح من خلال الجدول السابق وجود علاقة ارتباط معنوية طردية بين الوكيل المصرفي و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، ويظهر ذلك من خلال قيمة "ف" وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية 0,05 وتدل على صحة وجوهية العلاقة بين المتغيرين وجود الإطار وصحة الاعتماد على نتائجه بدون أخطاء.

د. تحليل الانحدار:

جدول رقم (١٧): تحليل نتائج الانحدار للفرض الثالث

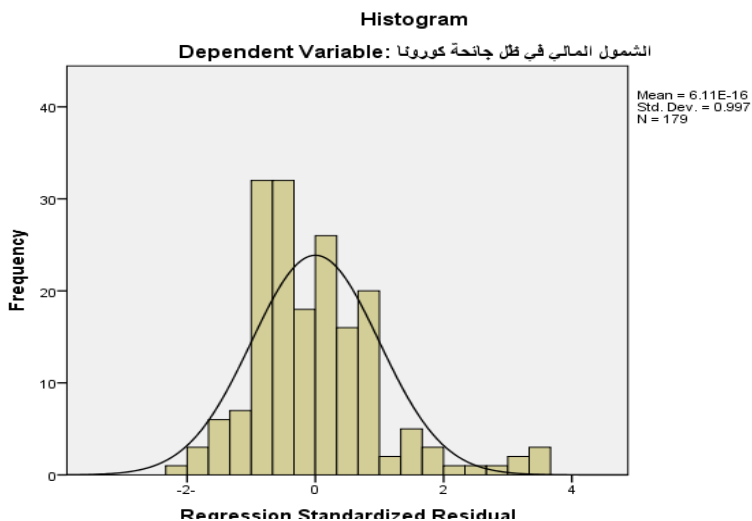
| المعنوية | اختبارات | المعاملات المعيارية | المعاملات الغير معيارية | | النموذج |
|----------|----------|---------------------|-------------------------|-------|----------------|
| | | بيتا | الخطأ المعياري | بيتا | |
| 0.000 | 14.905 | 0.723 | 0.147 | 2.193 | الثابت |
| 0.000 | 13.926 | | 0.036 | 0.495 | الوكيل المصرفي |

المصدر : مخرجات التحليل الاحصائي باستخدام برنامج spss

يظهر من خلال الجدول السابق أن قيم اختبار "ت" لجميع عبارات متغير الوكيل المصرفي ذات دلالة معنوية عند مستوى معنوية 0,05 وببين هذا قوة العلاقة الانحدارية بين الوكيل المصرفي و الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

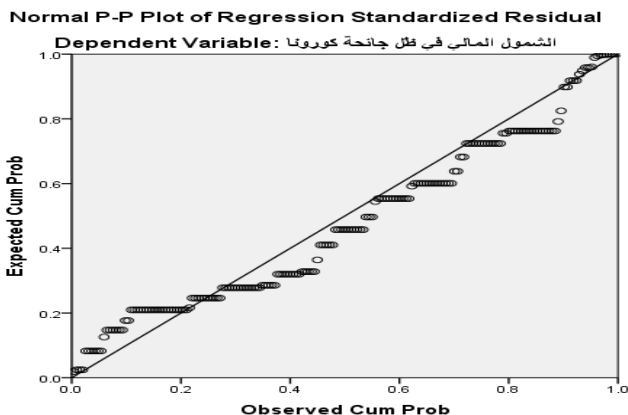
مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
 د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

هـ. مقاييس البواقي: شكل رقم (٥)



يتضح في الشكل أعلاه أن منحى التوزيع التكراري يشبه إلى حد كبير نحو منحى التوزيع الطبيعي ولذا فإن البواقي تتبع التوزيع الطبيعي.

شكل رقم (٦) انتشار البواقي للفرض الثالث



يتضح من الشكل أعلاه لمنحنى الاحتمال الطبيعي أن النقاط تنطبق كثيرًا على الخط المائل والذي يمثل منحنى التوزيع الطبيعي، ولذلك فإن الشكل يبين أن البيانات والتي هي البواقي القياسية في هذه الحالة تتبع توزيعًا طبيعيًا.

• مما سبق يمكن قبول الفرض أي أنه:

توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين خدمة الوكيل المصرفي وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا.

النتائج والتوصيات :

من خلال ما تم عرضه في كلا من الدراستين النظرية والميدانية تستنتج الباحث ما يلي :-

١- أن التكنولوجيا المالية ساهمت في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا.

٢- ساهمت جائحة كورونا على زيادة الطلب بشكل غير مسبوق على الخدمات المصرفية الرقمية، وعلى هذا النهج حرصت المملكة العربية السعودية على الاستفادة من الخدمات المصرفية الرقمية استجابة لجائحة كورونا .

٣- من التحديات التي تواجه نمو الخدمات المصرفية الرقمية في ظل الجائحة هو ضرورة تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات بغرض تمكين مؤسسات الأعمال من الاعتماد على تطبيقات الخدمات المصرفية الرقمية المبتكرة .

٤- ان قيام البنوك بالتعرف علي احتياجات عملائها من الخدمات المالية وتقديم منتجاتها بشكل يتسم بالشفافية وبتكلفة مناسبة تتناسب مع احتياجات كافة فئات المجتمع يساعد البنوك علي تعزيز الشمول المالي في ظل الازمات المختلفة .

٥- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية الالكترونية وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .

٦- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .

٧- توجد علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين خدمة الوكيل المصرفي وتحقيق الشمول المالي للبنوك في ظل جائحة كورونا .

ويوصي الباحث بما يلي :

- ١- تشجيع البنوك المصرفية علي تطبيق الشمول المالي وبيان أهميته ودوره في تحقيق النمو الاقتصادي.
- ٢- حث الجهات البحثية علي لقاء الضوء بشكل اكبر علي الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي في تحقيق الشمول المالي من خلال الخدمات المصرفية الالكترونية .
- ٣- الاهتمام بتطبيق الاجراءات الرقابية الفعالة لاستخدام البنوك المصرفية السعودية الوكلاء المصرفيين وذلك للتأكد من مدي التزامهم بتطبيق خدمات مصرفية تلبى رغبات كافة العملاء
- ٤- ضرورة تبني البنوك السعودية المزيد من الابتكارات المالية وذلك لمواكبة النظام المصرفي العالمي وخاصة في ظل تحديات جائحة كورونا .
- ٥- ممكن عمل ابحاث مستقبلية خاصة بدور التحول الرقمي للبنوك المصرفية في تعزيز التنمية المستدامة .

المراجع:

- إبراهيم، ماجد عبد العال.(٢٠١٤) الثورة التقنية والصيرفة الإلكترونية ، المال والاقتصاد، ع ٧٦، بنك فيصل الإسلامي السوداني، 629.
- احمد محمد غنيم , التسويق والتجارة الالكترونية , المكتبة العصرية , عمان , ٢٠٠٨ , ص ٩٤ .
- أرتيمة، هاني، والطالب، غسان (٢٠١١) تحسين الخدمات الإلكترونية المصرفية ودورها في تطوير الميزة التنافسية للمصارف ودورها في تطوير الميزة التنافسية للمصارف ودورها في تطوير الميزة التنافسية للمصارف السالمية: دراسة تطبيقية في إقليم الشمال، مجلة الزرقاء للبحوث والدراسات الإسلامية، ع ٢، مج ١١، ١٢٥-١٥٠.
- انور، ايمان اسماعيل (٢٠٢١)، دور الشمول المالي في تعزيز الادخار، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة مدينة السادات، العدد الاول، المجلد ٧، ١-٢٥.
- الباهي، صلاح الدين مفتاح سعد .(٢٠١٦) .أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الإسلامي الأردني في عمان-الأردن.رسالة ماجستير غير منشورة.

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...

د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

الخرجي، فؤاد محمد عبد الله. (٢٠٢٠). مدي استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية واثرها في الشمول المالي – دراسة ميدانية، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية، ٢٥٧-٢٧١.

الردايدة، رمزي. (٢٠١١)، أثر جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تقوية العلاقة بين المصرف والزبائن: دراسة مقارنة على عينة من زبائن المصارف الأردنية والمصارف الأجنبية في مدينة عمان». رسالة ماجستير. جامعة الشرق الأوسط. الزهاوي، زوايد (٢٠٢١)، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا، مجلة ربحان للنشر العلمي، مركز فكر للدراسات والتطوير العدد ٦.

الصرن، رعد حسن، وعبد اللطيف، عبد اللطيف. (٢٠٠٦). العوامل المؤثرة في عولمة جودة الخدمة المصرفية عبر شبكات الإنترنت: دراسة ميدانية مقارنة بين بعض المصارف السورية والأردنية، مجلة دراسات العلوم، ع ٢، مج ٣٣، ٣٤٣-٣٥٤.

العنابي، سهل، (٢٠١٨) أثر التكنولوجيا على الصناعة المالية والتنمية. المؤتمر السادس لمستقبل مهنة المحاسبة في ظل ثورة المعرفة، المنامة، البحرين.

بطاهر، بخته (٢٠١٨)، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول – تجارب بعض الدول العربية – مداخلة مقدمة الى الملتقى الوطني الاول حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر، الية لدعم التنمية المستدامة، كلية العلوم الاقتصادية والتيسير والعلوم التجارية.

حسن، احمد نوري، النعمة، نغم حسين، (٢٠١٩)، دور الشمول المالي في تقديم الدعم المالي للمرأة في العراق، المجلة العراقية لبحوث السوق و حماية المستهلك، المجلد ١١، العدد ٢ (٣١ ديسمبر/كانون الأول ٢٠١٩)، ١٧-٣١.

حسين، نيفين، (٢٠١٨)، دراسة الشمول المالي و ثورة التكنولوجيا المالية، وزارة الاقتصاد، الربع الثالث، الامارات العربية المتحدة.

رائد، المومني؛ وشوملي، سهير إبراهيم عبد الكريم؛ ومقاطف، سيماء. (٢٠١٣) أثر استخدام المواقع الإلكترونية على الخدمات المصرفية: دراسة ميدانية على البنوك التجارية في الأردن، مجلة البحوث التجارية المعاصرة، كلية التجارة جامعة سوهاج، ع ٢، مج ١٤٤، ٢٧-١٦٧.

سلامة، ثامر عبد الحميد عبد الرحمن. (٢٠١٦). أثر المخاطر التسويقية الصاحبة للخدمات المصرفية الإلكترونية على قرار التعامل معها: دراسة تطبيقية على عملاء البنك العربي الإسلامي الدولي»، رسالة ماجستير، جامعة الزرقاء، الأردن

مساهمة الخدمات المصرفية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا (بالطبيق على المملكة ...
د/سلوى حسين رشدي اسماعيل حسين & د/فاطمة شعيب مصطفى ممد

صباغ، رفيقة و غرزي، سلمية (٢٠٢٠)، الشمول المالي في الدول العربية، واقع وافاق، مجلة ابعاد اقتصادية، العدد ١٠، مجلد ٢، ٥١٠-٥٢٧.
قدومي، ثائر. (٢٠٠٨) العوامل المؤثرة في انتشار الصيرفة الإلكترونية: دراسة تطبيقية على البنوك التجارية الأردنية، المجلة الأردنية للعلوم التطبيقية، ع ٢، مج ١١، ٢٩٣-٣١٢.
نصر حمود مزان فهد (٢٠١١)، إمكانات التحول نحو الصيرفة الإلكترونية في البلدان العربية، مجلة كلية الإدارة والاقتصاد، العدد ٤، ١-٣٤.
نواري، لعلاوي وعبد الرؤوف، حماني (٢٠٢٠)، مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر، البطاقة الذهبية لبريد الجزائر (نموذجاً) مجلة المشكاة في الاقتصاد والتنمية والقانون، ٥ (٢)، ٤٢-٥٦.

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 Vol. 6, No. 1, pp. 1- 18.

Azzam, Z. and Ramahi, N. (2010). “Effect of electronic interactive technologies usage on services marketing activities: Empirical study on banking sector in Jordan”, The International Arab Journal of E-Technology, No. 4, Vol. 1. pp. 154-163.

Cherif, Mondher & Tarbelsi, Mohamed .(2016). Capital Account Liberalization and Financial Deepening: Dose the Private Sector Matter?, Economic Research Forum, Giza, Egypt