



## **دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية- دراسة تطبيقية**

**أ.م.د/ خالد محمد عبد الستار علي**      **د/ شيماء عبد الله عبد العال البطران**  
أستاذ مساعد إدارة الأعمال      مدرس إدارة أعمال  
بالمعهد العالي للدراسات بالجيزة      بالمعهد العالي للدراسات النوعية  
[Khaledabdelsatar95@gmail.com](mailto:Khaledabdelsatar95@gmail.com)      [Selbatran@hotmail.com](mailto:Selbatran@hotmail.com)

**مجلة الدراسات التجارية المعاصرة**

كلية التجارة – جامعة كفر الشيخ  
المجلد ( ١١ ) - العدد ( ٢٠ ) - الجزء الاول  
ابريل ٢٠٢٥ م

**رابط المجلة: <https://csj.journals.ekb.eg>**

## ملخص الدراسة:

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الشمول المالي في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنك الأهلي المصري فرع الفيوم اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي في الاستعراض النظري، فضلاً عن المنهج التحليلي، لتحليل أداة البحث (الاستبيان) بالاعتماد على البرامج الإحصائية المتخصصة في تحليل البيانات كما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية في البنوك المختلفة وخاصة في عملية المقاصة الإلكترونية، كما بلغت قيمة (T) المحسوبة لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف هي (٦,٠٢٧)، وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (٠,٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، مما يؤكد بأن لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على بعد الشمول المالي في البنك الأهلي المصري فرع الفيوم .

وكما توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها إلى إن أحد أهم عوامل نجاح تطبيق الشمول المالي في البنوك التجارية هو سعي البنوك التجارية وباستمرار إلى تعزيز جودة خدماتها المصرفية الإلكترونية بابتكار وسائل وخدمات جديدة أو ادخال كل ما يستجد على الصعيد الدولي في هذا المجال ، وكذلك دعم إدارة البنك الأهلي المصري على دعم الأبحاث والدراسات التي من شأنها المساعدة على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يحقق أهداف المصرفية في المدى القصير والطويل.

- **الكلمات المفتاحية :** الشمول المالي – التكنولوجيا المالية - الخدمات المالية عبر الهاتف - وانظمة المدفوعات الإلكترونية - المقاصة الإلكترونية جودة الخدمات المصرفية .

## Abstract:

The study aimed to identify the role of financial inclusion in the relationship between financial technology and the enhancement of electronic banking services quality at the National Bank of Egypt, Fayoum branch. The study relied on the descriptive approach for the theoretical review, in addition to the analytical approach for analyzing the research tool (the questionnaire) using specialized statistical programs to analyze the data. The study reached set of results, the most important of which is that the application of financial

technology in banks enables the creation of numerous financial innovations, particularly in the process of electronic settlement. The calculated value of (T) of mobile financial services dimension was (6.027), which is positive, and its probability value (.000) which is less than the significance level (.05), indicating that the dimension of mobile financial services has a statistically significant positive effect on the dimension of financial inclusion at the National Bank of Egypt, Fayoum branch.

Additionally, the study concluded that one of the most important factors for the success of financial inclusion in commercial banks is their continuous efforts to enhance the quality of electronic banking services by innovating new methods and services or introducing the latest international developments in this field. Furthermore, it highlighted the support from the management of the National Bank of Egypt for research and studies that would contribute to the development of electronic banking services, thereby achieving the bank's objectives in both the short and long term.

**Keywords:** Financial inclusion - financial technology - financial services via phone – electronic payment systems - electronic clearing and quality of banking services.

## ١/١ - مقدمه.

يلعب القطاع المصرفي المصري دوراً هاماً في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية ، حيث تقوم البنوك والمؤسسات المالية بتقديم القروض لأفراد المجتمع ، ويعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تحقق التوازن بين الادخار والاستثمار في المجتمع كركيزة اساسية في النشاط الاستثماري، حيث يقوم هذا القطاع بدور الوساطة بين المدخرين والمستثمرين بالإضافة إلى تقديم العديد من الخدمات المالية والمصرفية الأخرى. وقد شهدت الصناعة المصرفية على المستوى العالمي تطوراً ملحوظاً في أعقاب الازمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ . كما أصبحت عملية الشمول المالي من أهم التوجهات الدولية التي تسعى إلى تحقيقها العديد من الدول من أجل تحقيق أهداف التنمية المستدامة، والتصدي للفقر، والعمل

علي دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي (اتحاد المصارف العربية ، ٢٠٢٢). ويتم ذلك من خلال تحقيق مصالح شرائح الطبقات الفقيرة والمهمشة ودمجها في منظومة الاقتصاد والنظام المالي عن طريق توفير العديد من الخدمات المالية لجميع افراد المجتمع وجميع مؤسساته، وتوفير كافة المنتجات والخدمات من خلال القنوات الرسمية ومنها الحسابات المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والتمويل والائتمان والخدمات المالية الاخرى بأسعار تنافسية.

ومن هذا المنطلق أصبح الشمول المالي أحد أهم توجهات الحكومة المصرية ومنها البنوك التجارية بصفة عامة والبنك الاهلي المصري بصفة خاصة بهدف تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية وجعل التكنولوجيا المالية أساسا لتقديم الخدمات من أجل تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية في البنوك التجارية بشكل عام والبنك الاهلي بشكل خاص. كما يساهم الشمول المالي في مجموعة من المبادرات التي تسعى إلى تحقيق الخدمات المالية ، والتي يمكن الوصول إليها بأسعار منخفضة ومقبولة لجميع أفراد المجتمع ، كما يساهم ايضا في توسيع وابتكار أشكال مختلفة من الخدمات المصرفية الإلكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية في تخفيض تكاليف الخدمات المصرفية. وفي ظل تحقيق التنافس بين البنوك العاملة في القطاع المصرفي نتيجة التقدم التكنولوجي والتوجه نحو تطبيق الشمول المالي، تسعى البنوك إلى تحقيق جودة الخدمات التي تقدمها للعملاء والعمل على توفيرها في البنك وضمان توفير التكنولوجيا المالية التي تحقيق رضا العملاء وولائهم، مما ينعكس بالإيجاب على زيادة ارباح البنك وتعزيز جودة الخدمات المصرفية التي يمكن من خلالها التنافس بين البنوك العاملة بالقطاع المصرفي ، وبالتالي ضمان الاستمرار والنمو في السوق المحلي والسعي نحو دخول المنافسة في السوق العالمية نتيجة تحقيق الجودة الشاملة في جميع البنوك التجارية العاملة في مصر والبنك الاهلي المصري بشكل خاص. وفي ضوء ما سبق تهدف هذه الدراسة الى بيان دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتطبيق علي البنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .

## ٢/١- الدراسات السابقة:

أشارت دراسة ياس (٢٠٢٢) الى وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتفاعل التكنولوجيا المالية والمصرفية في المتغيرين الشمول المالي والاداء المالي ، كما أوضحت أن نسبة الانتشار المصرفي تعتبر أحد المؤشرات للوصول المالي وكانت متدنية مما ينعكس سلبا علي عملية الشمول المالي ، وأوصت الدراسة بضرورة زيادة عدد فروع البنوك وانشاء أجهزة الصراف الالي ونقاط البيع وذلك للوصول إلي الخدمات المالية بسهولة ويسر . كما أوصت دراسة ابو العز (٢٠٢١) بضرورة إنشاء هيئة متخصصة مهمتها تسريع وتيرة التحول الرقمي في القطاعات الاقتصادية المختلفة ، ونشر ثقافة التكنولوجيا المالية الرقمية علي مستوى الأفراد والشركات بكافة مستوياتها ، وتطوير منظمات الرقمنة وذلك لخدمة الأفراد والشركات وتطوير واعتماد سياسية تحقيق الأمن الإلكتروني . كما اشارت دراسة (مصطفى ٢٠٢٢) الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد جودة المنتجات والخدمات المالية للتوسع في تطبيقات التكنولوجيا ومخاطر التشغيل في القطاع المصرفي المصري محل التطبيق ، كما أوضحت الدراسة ايضا وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين بعد استخدام المنتجات والخدمات المالية للتوسع في تطبيقات الخدمات المالية ومخاطر الائتمان والتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي

المصري محل التطبيق. كما اشارت دراسة ؟ ( ٢٠٢٣ ) إلى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي من خلال تحسين نظام المدفوعات الرقمية، ونظام الهوية الرقمية، وكذا توسيع الخدمات المالية التي تعتمد على الهواتف المحمولة، كما اوضحت الدراسة استفادة البنوك من التكنولوجيا المالية لتحسين الخدمات المالية التقليدية وتقديمها بطريقة أكثر كفاءة ومرونة من حيث التكلفة. كما اشارت دراسة ( خير السيد ٢٠٢٢ ) الى أن الشمول يعزز من جودة خدمة الرسائل البنكية التي يتم تبادلها بين العملاء والبنوك والمتعاملين معها، وأن الشمول المالي يعزز من جودة خدمة الصيرفة الهاتفية التي تقدمها البنوك لعملائها، وأن الشمول المالي يعزز من حصول العميل على الخدمة المصرفية الإلكترونية بسهولة ويسر . كما فحصت دراسة ( عوض ٢٠٢١ ) مستوى تطبيق الشمول المالي في البنوك الممثلة لعينة الدراسة وكانت القيمة متوسطة، حيث تشير أقل قيمة إلى أن بعض البنوك لديها مستوى تطبيق منخفض نسبيا، وتشير أعلى قيمة إلى أن هناك بنوك أخرى تتمتع بمستوى مرتفع من التطبيق، وأظهرت نتائج التحليل الاحصائي علي مستوى البنوك الممثلة لعينة الدراسة وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والاداء المالي بالبنوك من خلال توفير الحماية المالية للعملاء . كما أظهرت دراسة ( Fadun & Oye, 2020 ) أن البنوك يجب ان تقوم بصياغة السياسات والخطط بطريقة واضحة للإدارة ومخاطر التشغيل بحيث تتمكن من خلالها من تحديد الأسباب الرئيسية لأي حدث من أحداث مخاطر التشغيل، ونوع الحدث وتقييم الخسائر التشغيلية الناتجة عنه، كما يجب أن يتوفر لدى البنوك برنامج او تطبيق يمكن من خلاله تحديد وقياس مخاطر التشغيل، من أجل اتخاذ القرار المناسب في الوقت المناسب ومنع تكراره في المستقبل . اشارت دراسة (Shofawati, 2019) الى أن عملية التحول الرقمي تساهم بشكل فعال في تعزيز وتطبيق الشمول المالي مما يحقق من خلال التحول الرقمي نمو الشركات الصغيرة والمتوسطة في إندونيسيا من خلال توفير وسائل التمويل الإلكتروني وخاصة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة نظرا لان معظم المشروعات الصغيرة والمتوسطة في إندونيسيا لا تتعامل من خلال القطاع المصرفي الاندونيسي . كما أوضحت دراسة ( Zachosova, Herasymenko, & Shevchenko, 2018 ) مخاطر الشمول المالي علي مستوى المؤسسات المالية واحتمال زيادة الغش من جانب العملاء ، وكذلك زيادة حجم المنافسة في سوق المال ، وكذلك الحاجة إلى تحسين جودة المنتجات والخدمات المالية وكذلك نقص الخبرة لدي العاملين نتيجة لنقص التدريب. وأوصت الدراسة بضرورة تنمية مهارات العاملين باستمرار، والحاجة إلى تخفيض اسعار المنتجات والخدمات المالية وذلك لتحقيق مزايا تنافسية.

وتختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة من حيث مكان وموضوع تطبيق الدراسة، حيث لم يسبق إجراء دراسات متخصصة في موضوع الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالتطبيق علي البنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .

بجانب ذلك فإن معظم الدراسات السابقة لم تأخذ في اعتبارها متطلبات تطبيق الشمول المالي، وبالتالي أغفلت تلك الدراسات طبيعة التفاعل بين متطلبات التطبيق، وبيان أهميتها النسبية في بعض القطاعات المختلفة ، كما أغفلت تحليل اتجاهات تعزيز الخدمات المصرفية الإلكترونية نحو تطبيق الشمول المالي ، الأمر الذي يستلزم محاولة التعرف على تلك المتطلبات والاتجاهات والتي من الممكن أن تسهم بشكل كبير في التطبيق الناجح الشمول بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم.

وفي ضوء ما سبق يسعى هذا البحث الى التعرف علي الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم وكذلك التعرف علي مستوي التكنولوجيا المالية ، الشمول المالي ، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ، وتحديد مدي دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ، وتحديد مدي تأثير الشمول المالي في التكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

### ٣/١- الدراسة الاستطلاعية الميدانية :

الهدف من أجراء الدراسة الاستطلاعية الميدانية هو إستكمال بيانات الدراسة النظرية بهدف الإلمام بجميع الموضوعات وتحديد أبعادها بالإضافة إلي تحديد مجتمع الدراسة واساليب جمع البيانات ، وقد تم ذلك من خلال قائمة أستقصاء استطلاعية موجهة لعينة مسيرة قوامها (٨٠) مفردة من عملاء البنك الاهلي المصري الذين يتلقون الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الاهلي المصري، وفروعه بمحافظة الفيوم فضلا عن أجراء بعض المقابلات الشخصية مع عملاء البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم ، وقد تبين من خلالها ما يلي:

- ١- عدم وجود البنية التحتية الكافية من الناحية التكنولوجية لتطبيق الشمول المالي لتعزيز جودة الخدمات المالية المصرفية بالبنك .
- ٢- تفضيل العملاء التعامل مباشرة من خلال البنك خوفا من التقنيات التكنولوجية الحديثة .
- ٣- تخوف الكثير من عملاء البنك من فقدان اموالهم نظرا للتعامل بالتكنولوجيا المالية في البنك وكذلك عدم وعي الكثير من عملاء البنك بالتكنولوجيا المالية وتطبيق الشمول المالي .
- ٤- ضعف الاهتمام بعملية الاهتمام بعملية التكنولوجيا لدي عملاء البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

وقد جاءت نتائج الدراسة الاستطلاعية على النحو التالي:

أ- نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بالتكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم :  
يلخص الجدول التالي نتائج الدراسة الاستطلاعية بالتكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم لتطبيق الشمول المالي ، على النحو التالي:  
جدول رقم (١) نتائج التحليل الإحصائي لمتغير أثر التكنولوجيا المالية على أساس الوسط الحسابي

| المتغير             | أبعاده                      | أعلى من الوسط الحسابي < ٣ |       | الوسط الحسابي = ٣ |       | أقل من الوسط الحسابي > ٣ |       | إجمالي |
|---------------------|-----------------------------|---------------------------|-------|-------------------|-------|--------------------------|-------|--------|
|                     |                             | عدد                       | نسبة  | عدد               | نسبة  | عدد                      | نسبة  |        |
| التكنولوجيا المالية | الخدمات المالية عبر الهاتف  | ١٦                        | ٪٢٠   | ١٢                | ٪١٥   | ٥٢                       | ٪٦٥   | ٨٠     |
|                     | انظمة المدفوعات الالكترونية | ٥٦                        | ٪٧٠   | ١٤                | ٪١٧,٥ | ١٠                       | ٪١٢,٥ | ٨٠     |
|                     | المقاصة الالكترونية         | ٤٦                        | ٪٥٧,٥ | ١٦                | ٪٢٠   | ١٨                       | ٪٢٢,٥ | ٨٠     |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات لدراسة الاستطلاعية.

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

- ١ - انخفاض مستوى الخدمات المالية عبر الهاتف حيث كانت إجابة (٦٥%) من أفراد العينة أقل من الوسط الحسابي، مما يدل على ضعف الخدمات المالية عبر الهاتف في البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم.
- ٢ - ارتفاع مستوى انظمة المدفوعات الالكترونية حيث كانت إجابة (٧٦%) من أفراد العينة على فقرات انظمة المدفوعات الالكترونية أعلى من الوسط الحسابي بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .
- ٣ - ارتفاع مستوى المقاصة الالكترونية حيث كانت إجاتهم (٥٧,٥%) من أفراد العينة على فقرات البحث عن المقاصة الالكترونية أعلى من الوسط الحسابي، مما يدل علي قيام البنك باستخدام التقنيات الحديثة في عمل المقاصة الالكترونية .

ب-نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بالشمول المالي بالبنك الاهلي المصري :

يلخص الجدول التالي نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بالشمول المالي بعينة من عملاء البنك الاهلي المصري وفروعة بمحافظة الفيوم على النحو التالي: جدول رقم (٢) نتائج التحليل بيانات الدراسة الاستطلاعية لمتغير الشمول المالي على أساس الوسط الحسابي.

| المتغير       | أبعاده        | أعلى من الوسط الحسابي < ٣ |        | الوسط الحسابي = ٣ |        | أقل من الوسط الحسابي > ٣ |        | إجمالي المفردات |
|---------------|---------------|---------------------------|--------|-------------------|--------|--------------------------|--------|-----------------|
|               |               | عدد المفردات              | النسبة | عدد المفردات      | النسبة | عدد المفردات             | النسبة |                 |
| الشمول المالي | بعد الوصول    | ٤٦                        | ٥٧,٥%  | ١٦                | ٢٠%    | ١٨                       | ٢٢,٥%  | ٨٠              |
|               | بعد الاستخدام | ٥٠                        | ٦٢,٥%  | ٢٠                | ٢٥%    | ١٠                       | ١٢,٥%  | ٨٠              |
|               | بعد الجودة    | ٤١                        | ٥١,٥%  | ٢٠                | ٢٥%    | ١٩                       | ٢٣,٧٥% | ٨٠              |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الاستطلاعية.

يلاحظ من الجدول السابق ما يلي:

- ١-ارتفاع مستوى بعد الوصول حيث كانت إجابة (٥٧,٥%) من أفراد العينة على فقرات الشمول المالي أعلى من الوسط الحسابي، مما يدل على التوجه نحو تطبيق الشمول المالي مما يؤدي إلي تعزيز اداء الخدمات المصرفية المقدمة من البنك إلي عملاء البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .
- ٢-ارتفاع مستوى بعد الاستخدام حيث كانت إجابة (٦٢,٥%) من أفراد العينة على فقرات الشمول المالي أعلى من الوسط، مما يدل على علي تطبيق استخدام الشمول المالي يؤدي إلي تسهيل الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء بالبنك الاهلي المصري فرع الفيوم .

٣-ارتفاع مستوى بعد الجودة حيث كانت إجابة (٥١,٥%) من أفراد العينة على فقرات الشمول المالي ، مما يدل على أن المسؤولين بالبنك الاهلي المصري علي استعداد تام لتطبيق الشمول المالي مما يعزز من زيادة تعزيز الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء البنك الاهلي المصري فرع الفيوم

ج-نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية:

يلخص الجدول التالي نتائج الدراسة الاستطلاعية فيما يتعلق بتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على النحو التالي:جدول رقم (٣) نتائج التحليل بيانات الدراسة الاستطلاعية لمتغير تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على أساس الوسط الحسابي.

| المتغير                                  | أبعاده     | أعلى من الوسط الحسابي < ٣ |        | الوسط الحسابي = ٣ |        | أقل من الوسط الحسابي > ٣ |        | إجمالي المفردات |
|------------------------------------------|------------|---------------------------|--------|-------------------|--------|--------------------------|--------|-----------------|
|                                          |            | عدد                       | نسبة   | عدد               | نسبة   | عدد                      | نسبة   |                 |
| وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية | اللموسية   | ٢٠                        | ٪٢٥    | ١٦                | ٪٢٠    | ٤٤                       | ٪٥٥    | ٨٠              |
|                                          | الاعتمادية | ١٨                        | ٪٢٢,٥  | ٢٢                | ٪٢٧,٥  | ٤٠                       | ٪٥٠    | ٨٠              |
|                                          | الاستجابة  | ٢٠                        | ٪٢٥    | ٢٥                | ٪٣١,٢٥ | ٣٥                       | ٪٤٣,٧٥ | ٨٠              |
|                                          | المصدقية   | ١٥                        | ٪١٨,٧٥ | ٢٨                | ٪٣٥    | ٣٧                       | ٪٤٦,٢٥ | ٨٠              |
|                                          | التعاطف    | ١٧                        | ٪٢١,٢٥ | ٢٣                | ٪٢٨,٧٥ | ٣٩                       | ٪٤٨,٧٥ | ٨٠              |

المصدر: من إعداد الباحث في ضوء نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الاستطلاعية

١-انخفاض في مستوى الملموسية حيث كانت إجابة (٥٥%) من أفراد العينة على فقرات الملموسية أقل من الوسط الحسابي، مما يدل على معظم العملاء غير موافقين علي امكانيات البنك من الداخل والاجهزة المستخدمة وطول فترة الانتظار في تلقي الخدمات للعملاء مما يؤدي عدم تعزيز الخدمات المصرفية في البنك .

٢-انخفاض في مستوى الاستجابة بالبنك حيث كانت إجابة (٥٠%) من أفراد العينة على فقرات الاستجابة أقل من الوسط، مما يدل علي عدم تلبية احتياجات العملاء بما يرضي توقعاتهم بالبنك الاهلي بمحافظة الفيوم .

٣-انخفاض في مستوى الاستجابة حيث كانت إجابة (٤٣,٧٥%) من أفراد العينة على فقرات الاستجابة أقل من الوسط الحسابي، مما يدل على عدم تلبية متطلبات العملاء والاستجابة لكافة طلباتهم والعمل بشكل فعال علي تقديم خدمات مصرفية بشكل جيد لعملاء البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

٤- انخفاض في مستوى المصدقية حيث كانت إجابة (٤٦,٢٥%) من أفراد العينة علي فقرات المصدقية أقل من الوسط الحسابي، مما يدل علي عدم المصدقية في الخدمات المقدمة للعملاء بالشكل المطلوب تحقيقه .

٥- انخفاض في مستوى التعاطف حيث كانت إجابة ( ٤٨,٧٥%) من أفراد العينة علي فقرات التعاطف أقل من الوسط الحسابي مما يدل علي عدم التعاون بروح الود والمحبة والتقدير للعملاء والعمل على تسهيل كافة العقبات أمامهم.

#### ١/٤ مشكلة البحث:

تعتبر التكنولوجيا المالية اليوم أحد أهم الفرص التي ينبغي استغلالها بشكل مثالي للوصول إلى الشمول المالي الذي يلبي تطلعات المجتمع المصري ، من حيث تقديم خدمات ومنتجات مالية مبتكرة تساهم في تقليل فجوات الجهد المالي ، كما يعتبر الشمول المالي واسع ومتعدد المجالات ويستهدف في النهاية توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهولة ويسر وبتكلفة معقولة لجميع أفراد المجتمع ، وفي مختلف أماكن تواجدهم الجغرافية بالدولة، وللشمول المالي أهمية بالغة لا تقتصر فقط على كونه وسيلة رئيسية للتحوّل نحو الاقتصاد غير النقدي بل أصبح أحد ركائز النمو الاقتصادي، ورفع كفاءة الخدمات . كما إن التحول من الاقتصاد النقدي إلى الاقتصاد غير النقدي يحقق العديد من الأهداف التي تخدم المواطنين والمشاريع التجارية والحكومات على حد سواء، حيث ينتج عنه تحسين فعالية السياسة الاقتصادية والنقدية والمالية على حد سواء وتعزيز النمو الاقتصادي بالإضافة إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحويل والسيولة التي تتسم بالكفاءة والتنوع والمرونة وسهولة التحول إلى المناطق الريفية والنائية. علاوة على ذلك، يؤدي الاقتصاد النقدي إلى المزيد من الاندماج في الاقتصاد العالمي، وكذا الحد من التهرب الضريبي و من ثم زيادة حصيلة الضريبة في الناتج المحلي الإجمالي، ودعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، بالإضافة لزيادة العمر الافتراضي للعملاء الورقية عبر الحد من الحاجة إلى تداولها في الأسواق، وتحسين الأداء المالي للبنوك وزيادة حصتها السوقية المالية ، وبالتالي تحسين الأداء المالي للقطاع المصرفي.

وفي ضوء ما سبق وحيث ان البنوك التجارية المصرية بشكل عام ، والبنك الاهلي بشكل خاص بمحافظه الفيوم تواجه العديد من التحديات ومنها زيادة متطلبات أفراد المجتمع المصري أو متلقي الخدمة ، وتطلعه للحصول علي خدمة ذو جودة مبتكرة تفوق توقعاته . وطبقا لما اشارت اليه العديد من الدراسات علي أهمية الدور المؤثر للشمول المالي، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وكذلك التكنولوجيا المالية ، وأيضا ما تناولته بعض الدراسات عن دور التكنولوجيا المالية في العلاقة بين الشمول المالي ، وبين تعزيز جودة الخدمات الالكترونية ، ودور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية ، وبين تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم فيمكن صياغة مشكلة البحث التالية :-

- ما هو دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم ؟
- ما دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي بمحافظه الفيوم ؟
- ما دور الشمول المالي في التكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم؟
- ما دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري الفيوم؟

## ٥/١ - أهداف البحث:

- التعرف علي دور الشمول المالي في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم.
- التعرف علي دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي بمحافظه الفيوم .
- تحديد مدي دور الشمول المالي في التكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .
- تحديد مدي دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .
- تقديم مجموعة من التوصيات التي تتعلق بتعزيز جودة الخدمات المصرفية بالبنك الاهلي المصري من خلال الاهتمام بالشمول المالي والتكنولوجيا المالية بالبنك .

## ٦/١ - أهمية البحث:

### ١/٦/١ - الأهمية العلمية:

- يتناول البحث ثلاثة موضوعات هامة وهي الشمول المالي والتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية بالتطبيق علي البنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم.
- يعتبر هذا البحث استكمالاً للجهود العلمية المبذولة في مناقشة القضايا الخاصة بالشمول المالي والخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية بالبنوك المصرية.
- يسعى البحث الي تحديد دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية من أجل زيادة جودة الخدمات المصرفية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم حيث اتضح من خلال الدراسات السابقة عدم وجود دراسات سابقة تناولت الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتكنولوجيا جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم ، وبالتالي فان أهمية البحث تنبع من خلال المساهمة المتواضعة التي سوف يقدمها هذا البحث لسد الفجوة البحثية في هذا الموضوع ، وتقديم مجموعة من التوصيات تفيد متخذي القرار في إدارة البنك الاهلي المصري بشكل خاص، والبنوك المصرية بشكل عام.

### ٢/٦/١ - الأهمية العملية:

- رغبة وقناعة إدارة البنك الاهلي المصري نحو أهمية تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية من الخدمات المصرفية وتكاليف منخفضة ويتم ذلك بناء علي الشمول المالي وينعكس ذلك علي أهمية التكنولوجيا المالية بالبنك الاهلي .
- إبراز أهمية تقديم الخدمات المصرفية من خلال التكنولوجيا المالية لما لها من دور اساسي في عملية زيادة جودة الخدمات المصرفية المالية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .

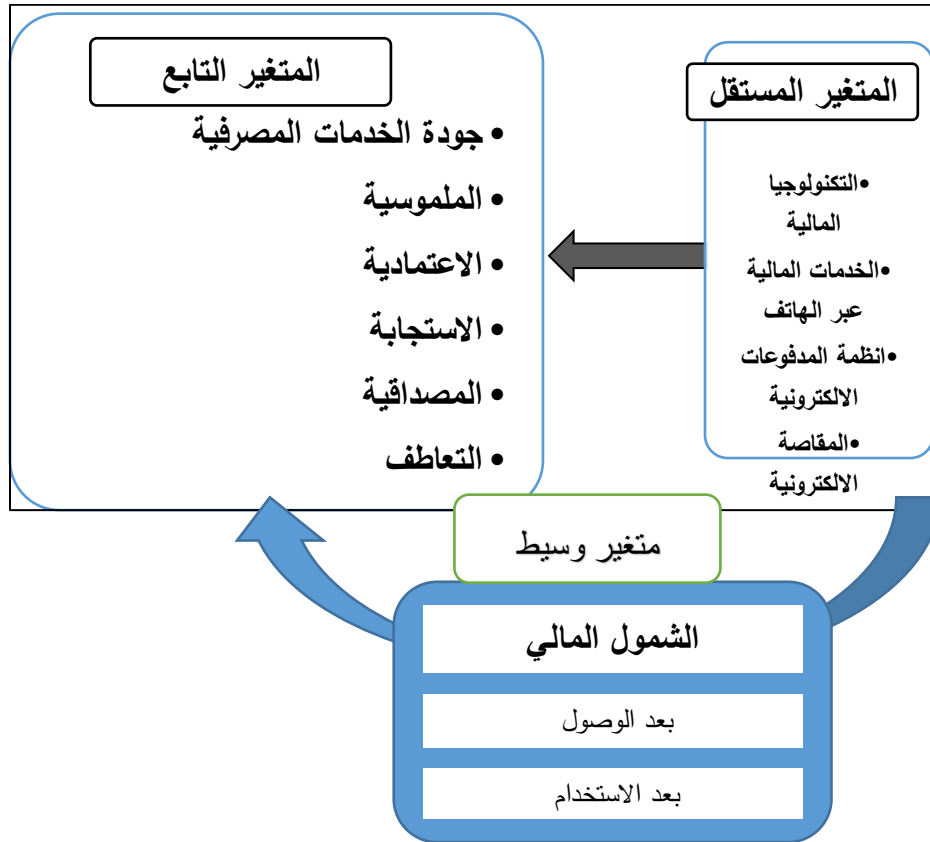
- إبراز أهمية الدور الذي يقوم به الشمول المالي والتأكيد على ضرورة الاهتمام ببناء الشمول المالي بصورة ايجابية لما له من قيمة في تحسين الخدمات المصرفية بالبنك الاهلي بمحافظة الفيوم .
  - إبراز أهمية التكنولوجيا المالية لما لها من أثر على البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم.
  - يمكن أن تساعد نتائج هذا البحث إدارة البنك في تحقيق المزيد من الخدمات المصرفية بالبنك لتحقيق افضل الخدمات المصرفية الالكترونية للعملاء بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .
- ٧/١- متغيرات البحث:

المتغير المستقل : التكنولوجيا المالية ، ويتمثل في الابعاد التالية (الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية)

المتغير الوسيط : الشمول المالي . ( بعد الوصول ، بعد الاستخدام ، بعد الجودة )

المتغير التابع : الخدمات المصرفية الالكترونية . ( الملموسية ، الاعتمادية ، الاستجابة ، المصداقية ، التعاطف )

وذلك كما هو موضح في الشكل التالي:



#### ٨/١- مقاييس الدراسة:

تم قياس التكنولوجيا المالية (١٨) عبارة اعتمادًا على مقياس (مسعودي عبدالكريم 2021) والذي يتضمن ثلاثة أبعاد هما الخدمات المالية عبر الهاتف ، وأنظمة المدفوعات، والمقاصة الالكترونية ، ومقياس عبد السلام السيد ( 2022 )، والتي يشمل علي التوافق الشمول المالي والتكنولوجيا المالية. كما تم الاعتماد على مقياس ( مسعودي عبدالكريم 2021) والذي يتكون من ( 18) عبارة لقياس ثلاثة أبعاد تتمثل في كل من جودة الخدمات المالية، والوصول إلي الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية.

واعتمد الباحث على مقياس ومقياس عبد السلام السيد(2022) ، لقياس جودة الخدمات المصرفية ، والذي يتضمن ( ٢٥) عبارة وذلك لقياس كل من الابعاد التالية وهي الملموسية، والاعتمادية، والاستجابة، والمصدقية، والتعاطف والذي يشمل علي التوافق بين الشمول المالي وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية .

#### ٩/١- فرضيات البحث:

- يوجد أثر للتكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة ( الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية ) علي تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .
- يوجد أثر للتكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة (الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية ) علي الشمول المالي بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .
- يوجد أثر للشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم

#### ١٠/١- مجتمع وعينة البحث:

يتمثل مجتمع البحث في عملاء البنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم الذين يتلقون الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك وفروعه بمحافظه الفيوم ، والذي يبلغ عددهم أكثر من اربعمائة الف عميل أما بالنسبة لعينة الدراسة (عينة عشوائية بسيطة) وبلغت ( ٣٨٥ ) مفردة وتم تطبيق معادلة استيفن لتحديد حجم العينة ، وتتكون عينة البحث من عملاء البنك على مختلف مستوياتهم بمحافظه الفيوم وذلك كما هو موضح في الجزء العملي من البحث.

والبنك الاهلي المصري هو إحدى المؤسسات المصرفية المصرية تأسس البنك الأهلي المصري كشركة مصرية في ١٨٩٨ برأس مال مكتب فيه بلندن ، وقد اعتبر بنكاً للحكومة ويبلغ عدد فروع البنك الاهلي المصري ٥١٦ فرعاً علي مستوي جمهورية مصر العربية منها ٢٥٦ فرعاً تقدم الخدمات المصرفية للجمهور الخارجي و٣٥ وحده تزاوّل الخدمات المصرفية المختلفة و ٣٦ مكتب لمزاولة الخدمات السياحية ويقدم خدمات استبدال العملات الاجنبية إلي جانب وجود فروع له في العديد من دول العالم. (موقع البنك الاهلي المصر - إحصاءات).

## ١١/١ - منهجية البحث:

اعتمد البحث على المنهج الوصفي في الاستعراض النظري، فضلاً عن المنهج التحليلي، لتحليل أداة البحث (الاستبيان) وذلك بالاعتماد على الإحصائية المتخصصة في تحليل البيانات، وذلك بهدف بناء خلفية تطبيقية يتم من خلالها تعزيز أهداف البحث، والمساهمة في وضع حلول للمشكلة البحثية، بجانب الاعتماد على المصادر من المراجع والدراسات والبحوث العلمية باللغة العربية والأجنبية ذات الصلة الوثيقة بموضوع البحث.

## ١٢/١ - حدود البحث:

- الحد الموضوعي: اقتصر البحث على تحديد الشمول المالي بالبنك الاهلي المصري ، وعلاقتها بالتكنولوجيا المالية لتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .
- الحد البشري: اقتصر البحث على عينة عشوائية من عملاء البنك الاهلي المصري الذين يتلقون الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الاهلي ، وفروعه بمحافظه الفيوم .
- الحد المكاني: اقتصر البحث على البنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .
- الحد الزمني: تم إجراء البحث خلال عام ٢٠٢٤/٢٠٢٥.

## ١٣/١ - مصطلحات البحث:

- **الشمول المالي:** هو إتاحة وصول الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع دون استثناء ومن مختلف مواقعهم إلي الخدمات المالية بصفة عامة والمصرفية بصفة خاصة بما يوفر لأفراد المجتمع الجهد والمال والوقت ويلبي رغبات ومتطلبات فئات المجتمع وتحقيق أهداف البنك والمؤسسات المالية الأخرى ( السيد ٢٠٢٢ ).
- **التكنولوجيا المالية:** هي ابتكار مالي مبني على استخدام التكنولوجيا والذي بإمكانه استحداث نماذج استراتيجية في البنوك التجارية وتطبيقاتها او المنتجات المبتكرة، ويكون لها تأثير مهم على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية الالكترونية ( Basel . Committee , 2020 )
- **الخدمات المصرفية:** هي مجموعة من الوسائل والسياسات التي يعتمد عليها البنك لتحديد خصائص واحتياجات الخدمة المصرفية التي يحتاجها فعلاً العميل لتلبية توقعاته والتفوق عليها.
- **الرقمنة:** ويتم من خلالها تحويل المواد المكتوبة والمطبوعة والكتب والمخطوطات والجرائد وحتى المواد السمعية والبصرية إلي شكل ملفات يمكن التعامل معها من خلال تكنولوجيا الحاسبات عن طريق استخدام الماسحات ( عبدالستار ٢٠٢٣ ) .

## ٢ - الجزء الثاني: الإطار النظري للدراسة:

### ١/٢ - الشمول المالي:

#### ١/١/٢ - مفهوم وأهداف الشمول المالي:

يعرف البنك الدولي الشمول المالي على أنه إمكانية حصول الافراد والشركات إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار مناسبة تلبي جميع احتياجاتهم المالية والمتمثلة في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة (عبدالله، ٢٠١٦).

يعرف الشمول المالي . هو عبارة عن الخدمات المالية التي يتم تقديمها لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أم أفراد، والعمل على تمكين المجتمع من استخدام تلك الخدمات من خلال تقديم الخدمات المالية بجودة وأسعار مناسبة وذلك من خلال القنوات المالية الرسمية (السنهوري ٢٠١٩).

ومن خلال المفاهيم السابقة يمكن تعريف الشمول المالي على أنه تحقيق رغبات أفراد المجتمع إلى الخدمات المالية وبأسعار مناسبة ونوعية جيدة ، والتي تهدف بشكل خاص إلى الوصول إلي الفئات الفقيرة والمنخفضة الدخل في المجتمع وتلبية الاحتياجات المالية لهم ، وتقديم هذه الخدمات بطريقة مستدامة ومستمرة من أجل تعزيز الثقة بين مستخدمي الخدمات المالية والفائمين علي هذه الخدمات.

#### ٢/١/٢-أهداف الشمول المالي:

للشمول المالي العديد من الأهداف من أهمها (أبوظبي: صندوق النقد العربي ، ٢٠١٥):

- مساعدة الأشخاص على تأمين الخدمات والمنتجات المالية بأسعار اقتصادية مثل الودائع وخدمات تحويل الأموال والقروض والتأمين.
- إنشاء المؤسسات المالية المناسبة لتلبية احتياجات ورغبات أفراد المجتمع وخاصة الفقراء منهم .
- بناء الاستدامة المالية لجميع أفراد المجتمع حتى يكون لدى الأشخاص الأقل حظا يقين في المحافظة علي الاموال التي يكافحون من أجلها .
- توسيع قاعدة المؤسسات المالية التي تقدم الخدمات المالية منخفضة التكلفة بحيث يكون هناك منافسة واسعة ويكون لدى العملاء الكثير من الخيارات لاختيار الافضل فيما بينهم .
- زيادة الوعي لدي أفراد المجتمع بفوائد الخدمات المالية بين الفئات المحرومة اقتصاديا في المجتمع.
- إنشاء منتجات مالية مناسبة لتحقيق رغبات الأشخاص الأقل حظا في المجتمع.
- تحسين المعرفة المالية والوعي المالي لجميع الفئات في مختلف البلاد .
- إيجاد حلول مالية رقمية للأفراد المحرومين اقتصاديا في البلاد .
- توفير الحلول المالية المخصصة والمصممة خصيصا للفقراء وفق ظروفهم المالية الفردية واحتياجات أسرهم ومستويات دخلهم .

### ٣/١/٢ - أبعاد الشمول المالي :

حدد تحالف الشمول المالي AFI عمل رابطة لبيانات الشمول المالي (FIDWG) والتي قامت بإطلاق مبادرة تم من خلالها إعداد مجموعة من الأبعاد لقياس الشمول المالي، وتم التركيز على بعدين أساسيين هما: إمكانية الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية (AFI، ٢٠١١).

ومن جهة أخرى أدركت الشراكة العالمية للشمول المالي (GPII) أن الشمول المالي هو عنصر هام وفعال يتم من خلاله المساهمة في مكافحة الفقر، وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الشاملة. لذا، اتفق أعضاء الشراكة العالمية للشمول المالي على ضرورة صياغة مجموعة من الأبعاد لعملية الشمول المالي يمكن من خلالها قياس مؤشرات الشمول المالي. ففي مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقده عام ٢٠١٢ قام الأعضاء بتقديم مقترح يتضمن ثلاثة مؤشرات رئيسية للشمول المالي وهي (AFI، ٢٠١٣).

١. سهولة الوصول إلى الخدمات المالية Access Dimension

٢. استخدام الخدمات المالية Usage Dimension

٣. جودة الخدمات المالية Quality

ويمكن تناول الأبعاد الثلاثة للشمول المالي بالتفصيل كما يلي:

### ١/٣/١/٢ - بعد الوصول إلى الخدمة المالية Access Dimension:

يتضمن بعد الوصول إلى الخدمات المالية وفقاً لـ (GPII ٢٠١٢) "قدرة الأفراد أو المؤسسات على الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي توفرها الشركات المالية الرسمية". كما أن تحديد مستويات الوصول يتطلب تحديد وتحليل المشكلات التي قد تمنع الأشخاص من فتح الحسابات البنكية أو استخدامها مثل زيادة تكلفة الحصول على الخدمات، أو بعد المكان عن نقاط الوصول مثل الفروع وماكينات الصراف الآلي ATMs. هذا بالإضافة إلى التسهيلات والتعليقات التي تستوجب توافر مجموعة من المتطلبات التي قد يعجز العميل عن توفيرها. وقد تكون المنتجات والخدمات المالية متوفرة ولكن يصعب الوصول إليها بسبب الترويج لتلك المنتجات باستخدام مصطلحات مركبة ومعقدة تعجز بعض فئات المجتمع عن استيعابها (Pthwardhan et al، ٢٠١٨). ويمكن قياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المؤشرات التالية (شني وبن لخصر، ٢٠١٩):

- ١ - عدد نقاط الوصول لكل ١٠,٠٠٠ من الأشخاص البالغين على المستوى الوطني حسب نوع الوحدات الإدارية بالبنك .
- ٢ - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل ١,٠٠٠ كيلومتر مربع.
- ٣ - النسبة المئوية لعدد الوحدات الإدارية التي تمتلك نقطة وصول واحدة .
- ٤ - النسبة المئوية لإجمالي عدد السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية ولديهم نقطة وصول واحدة على الأقل .
- ٥ - حسابات النقود الإلكترونية.

٦- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.

### ٢/٣/١/٢ - بعد استخدام الخدمات المالية: Usage Dimension :

يتضمن بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى يمكن استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك للعملاء ، والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات المالية من خلال المتابعة باستمرار ، ومدى انتظام وتكرار استخدام هذه الخدمات المالية التي يقدمها البنك خلال فترة زمنية معينة. وكذلك يمكن قياس بعد الاستخدام من خلال مجموعة من المؤشرات الآتية ( Ramananda&, Sankharaj, 2019 )

- ١- نسبة الأشخاص البالغين الذين لديهم حساب واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم في البنك .
- ٢- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- ٣- عدد معاملات الدفع المالي عبر الهاتف المحمول.
- ٤- نسبة الأشخاص البالغين الذين يستخدمون الحسابات البنكية بشكل دائم ومستمر .
- ٥- نسبة الأشخاص المحتفظين بحساب بنكي خلال فترة زمنية معينة لمدة عام واحد.
- ٦- نسبة الاشخاص البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية من الداخل أو الخارج .
- ٧- نسبة المؤسسات متوسطة الحجم أو صغيرة الحجم التي لديها حسابات مالية رسمية في البنك .
- ٨- عدد المؤسسات صغيرة الحجم ومتوسطة الحجم التي لديها حسابات ودائع بالبنك
- ٩- عدد المؤسسات صغيرة الحجم ومتوسطة لحجم التي لديها قروض قائمة بالبنك

### ٣ /٣/١/٢ - بعد جودة الخدمات المالية Quality Dimension

يعبر بعد الجودة عن مدى قياس ملائمة الخدمات المالية والمنتجات المالية لتحديد احتياجات ونمط حياة المستهلكين، ويظهر ذلك بتجربتهم ومواقفهم وآراءهم حول تلك المنتجات. ويعتبر بعد جودة الخدمة المالية من الأبعاد التي يبني العملاء على أساسها توقعاتهم مما يمكنهم من الحكم على جودة الخدمة المتوقعة، كما تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة تحدياً في حد ذاته لأن هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فاعلية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، وشفافية المنافسة في السوق بجانب عوامل أخرى غير ملموسة مثل ثقة المستهلك وغيرها (عطية ، ٢٠٢١).

### ٤/١/٢ - مؤشرات الشمول المالي:

أصدر البنك المركزي المصري المؤشرات الرئيسية للشمول المالي لعام ٢٠٢٣ والتي أبرزت تقدماً ملحوظاً في معدلات الشمول المالي في مصر من أهمها ما يلي (وليد عباس٢٠٢٤) .

- ١- بلغ عدد المواطنين (في الفئة العمرية ١٦ سنة فأكثر) الذين يمتلكون حسابات تمكنهم من إجراء معاملات مالية - سواء في البنوك/ البريد المصري/ محافظ الهاتف المحمول/ البطاقات مسبقة الدفع

- نحو ٤٦,٩ مليون مواطن من إجمالي ٦٦,٤ مليون، وذلك بنسبة وصلت إلى ٧٠,٧٪ في نهاية ٢٠٢٣ مقارنة بـ ٦٤,٨ ٪ في ديسمبر ٢٠٢٢، وبمعدل نمو بلغ ١٧٤٪ خلال الفترة من ٢٠١٦ حتى ٢٠٢٣.
- ٢- يعتبر معدل نمو الشمول المالي في مصر خلال السنوات الماضية من أفضل المعدلات على مستوى الدول المماثلة، وينعكس هذا النمو على زيادة استفادة المواطنين من الخدمات المالية المناسبة لهم، وتحفيز الادخار وتيسير المعاملات المالية للمواطنين وتقليل الوقت اللازم لأداء الخدمات المالية وتخفيض تكلفة الخدمة مع إتاحة هذه الخدمات في أي وقت ومن أي مكان، بما يساهم في تيسير حياة المواطنين، وتحسين الظروف المعيشية لأفراد المجتمع .
- ٣- بالنسبة للمرأة المصرية ، أظهرت المؤشرات حدوث طفرة في عدد السيدات اللاتي يملكن حسابات مالية، حيث بلغ عددهن ٢٠,٣ مليون سيدة في ديسمبر ٢٠٢٣ من إجمالي ٣٢,٣ مليون سيدة بمعدل نمو بلغ ٢٤٤٪ مقارنة بعام ٢٠١٦، لتصل نسبة الشمول المالي إلى ٦٢,٧٪.
- ٤- ساهم التعاون بين الوزارات والهيئات على مستوى الدولة في تحقيق طفرة نوعية في تطبيق الشمول المالي من خلال المشاركة في العديد من المبادرات والفاعليات المشتركة التي تستهدف شرائح العملاء المختلفة.
- ٥- مشاركة البنك المركزي المصري في المرحلة الأولى من المبادرة الرئاسية حياة كريمة من خلال توجيه البنوك للتواجد في العديد من القرى، والترويج للمنتجات والخدمات المصرفية، وتهيئة البنية التحتية المالية، بالإضافة إلى أنشطة التوعية المالية.

#### وعلي صعيد تهيئة بيئة مناسبة لتشجيع التعامل مع القطاع المصرفي:

- ١- أصدر البنك المركزي العديد من التعليمات الرقابية لتذليل العقبات أمام كافة فئات المجتمع للحصول على خدمات مالية تناسب احتياجاتهم مثل السماح بفتح حسابات للشباب من سن ١٦ سنة.
- ٢- التيسير على العملاء أصحاب الحرف والأعمال اليدوية بفتح حسابات لهم تحت مسمى "حساب نشاط اقتصادي" بموجب بطاقة الرقم القومي فقط، وكذلك فتح "حساب شمول مالي للمواطنين" بموجب بطاقة الرقم القومي فقط.
- ٣- مساهمة فعاليات الشمول المالي التي أقرها البنك المركزي وبلغ عددها ٦ فعاليات – تُنظم على مدار العام بالتزامن مع مناسبات عالمية - في الوصول إلى المناطق النائية والمهمشة والتواصل مع المواطنين.
- ٤- إتاحة الفرصة للبنوك التواجد خارج فروعها، ويُسمح بفتح حسابات بدون مصاريف وبدون حد أدنى لرصيد الحساب، وتحفيز المواطنين على استخدام المنتجات المالية المختلفة، وكذلك تقديم التثقيف المالي للمواطنين.
- ٥- اكتساب المؤشرات الرئيسية للشمول المالي التي اصدرها البنك المركزي أهمية كبيرة، حيث تساهم بشكل فعال في متابعة تطور ومعدلات الشمول المالي في مصر ، مما يساعد على وضع السياسات الداعمة لتمكين المواطنين اقتصاديًا في إطار الجهود المبذولة على مستوى الدولة، بما يتوافق مع أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر ٢٠٣٠ لتحقيق التنمية المستدامة في جميع المجالات المختلفة بالدولة .

## ٥/١/٢ - التكنولوجيا المالية:

١/٥/١/٢ - مفهوم التكنولوجيا المالية : يتكون مصطلح التكنولوجيا المالية من جزأين ؛ الاول هو التكنولوجيا"، والثاني "التمويل"، وهو يعني الشركات الناشئة المبتكرة، التي تستعمل التكنولوجيا من أجل إعادة النظر في الخدمات المالية والمصرفية.

تعريف صندوق النقد الدولي ( FMI ) للتكنولوجيا المالية : هي التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المصرفية المختلفة لتحفيز نماذج الأعمال الجديدة، والتطبيقات، والعمليات والمنتجات.

تعريف لجنة بازل للرقابة المصرفية للتكنولوجيا المالية : هي التكنولوجيا أو الابتكار المالي الذي ينتج عنه نموذج أعمال أو عملية أو منتج جديد له تأثير على الأسواق والمؤسسات المالية المختلفة.

يمكن أن نعرف التكنولوجيا المالية على أنها: تلك الأدوات والتطبيقات الذكية، التي تستخدم لمعالجة وتنظيم سير العمليات المالية والمصرفية والأمور الإدارية والمحاسبية، والمساعدة على تحقيق وصول واستخدام الأفراد والشركات للخدمات المالية والمصرفية بسرعة وأقل تكلفة وبالجودة المناسبة.

## ٢/٥/١/٢ - أهداف التكنولوجيا المصرفية:

اجراء العمليات المصرفية بطرق الكترونية، ولها أهداف متعددة منها:-

- ١ - وسيلة لتعزيز حصة البنوك في السوق المصرفي.
- ٢ - اعتبار التكنولوجيا المالية وسيلة لتوسيع نشاطات البنوك في الداخل وخارج الحدود الوطنية للدولة .
- ٣ - تعتبر التكنولوجيا المالية وسيلة يتم من خلالها تخفيض التكاليف بالبنوك التجارية بشكل عام والبنك الاهلي المصري بشكل خاص .
- ٤ - توفير المعلومات عن الخدمات التي يؤديها البنك دون تقديم خدمات مصرفية على الشبكة.الالكترونية.
- ٥ - حصول العملاء على أفضل الخدمات المصرفية ، وغير المصرفية في أي زمان أو مكان.

## ٣/٥/١/٢ - أهمية التكنولوجيا المالية:

تكتسب التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن أهمية بالغة لما تمنحه من فوائد يمكن حصرها فيما يلي:-

- ١ - تعزيز الاساليب المالية والنمو الاحتوائي وتنويع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي .
- ٢ - سهولة إتاحة المصادر التمويل البديلة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة الحجم .
- ٣ - تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا المالية التي تضمن الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر داخل المؤسسات المصرفية المختلفة .
- ٤ - تسهيل التجارة الخارجية وتحويلات العاملين في الخارج بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود .

٥- رفع كفاءة العمليات الحكومية من خلال استخدام وسائل الدفع الالكترونية ، وهو ما يستدعي القيام بمزيد من الإصلاحات لسد الفجوات في الاطر المعنية بالقواعد التنظيمية وحماية المستهلك وتوفير الأمن المعلوماتي وحماية المستهلك والأمن لمعلوماتي.

#### ٤/٥/١/٢ --مزايا استخدام التكنولوجيا المالية المصرفية:

يحقق استخدام التكنولوجيا المالية للبنك العديد من المزايا من أهمها:

- ١- تحقيق ميزة تنافسية للبنك في السوق المصرفي من خلال توفير الخدمات المرتبطة بالتقنيات الحديثة، حيث تلعب التكنولوجيا دورا أساسيا في جعل الخدمات أكثر جاذبية للعملاء .
- ٢- يؤدي تطبيق التكنولوجيا في العمليات المصرفية إلى تقليل التكاليف وزيادة الربحية .
- ٣- تساعد التكنولوجيا المتقدمة البنك في التسويق وتقديم خدمات مصرفية جديدة ومتنوعة، مما يساعد العملاء على سرعة اتخاذ القرارات في التعامل مع خدمات البنك المقدمة لهم .
- ٤- الرفع من ربحية البنك، من خلال إصدار الأدوات والمنتجات الالكترونية والاستفادة من رسوم عديدة: مثل رسوم الإصدار ورسوم الاشتراك. (حيدر، عقيل، و عبد الهادي، ٢٠٢٠)

#### ٥/٥/١/٢-أبعاد التكنولوجيا المالية:

تشمل التكنولوجيا المالية بجانب المعلومات المستخدمة في البنوك، استخدام الخدمات المالية المصرفية عبر الأنترنت، واستخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ، واستخدام أجهزة الصراف الآلي ، واستخدام التحويلات المالية ، والبطاقات الإلكترونية، ونقاط البيع، وأنظمة المدفوعات الإلكترونية الحديثة، وهي التقنيات التي يستخدمها عملاء البنوك المختلفة لتلبية احتياجاتهم في المعاملات المالية.

#### ١/٥/٥/١/٢- استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف:

أدت التطورات التكنولوجية إلى تغيير الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات المالية واستخدامها، وتعد الصناعة المصرفية هي القطاع الرائد في الاستفادة من هذه التطورات في التكنولوجيا، لا سيما عند التفكير في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول. وفي الواقع، قامت البنوك بدمج الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في أنظمتها وتم تخصيص الكثير من الموارد المالية والتقنية في هذا الصدد(Asnakew,2020;145-1450)

والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي منصة تكنولوجية تقدمها المؤسسات المالية أو البنوك والتي تسمح لمستخدميها بإجراء معاملات مالية مختلفة، مثل: الاستعلام عن الرصيد ، وتحويل الأموال ، وإجراء المعاملات ، والدفع في أي مكان وزمان من خلال اعتماد الفواتير، جهاز محمول مثل الهاتف المحمول (Alalwan ,Baabdullah( Rana, Kizgin, and Patil,2022:40-55).

## ٢/١/٥- أنظمة المدفوعات الإلكترونية:

بدأ العمل بنظام التسوية الإجمالي الـ- RTGs (Settlement Gross Time Real) في مصر بنجاح في عام ٢٠١٩ ، وهذا النظام يربط البنك المصري مع الفروع الرئيسية للبنوك ووزارة المالية لتبادل أوامر الدفع ذات القيمة العالية داخل مصر . وتوفر فعاليات هذا النظام الاستعاضة عن التنفيذ اليدوي للعمليات وتجنب المخاطر الناشئة عن إجراء التسوية الشاملة لقيم المدفوعات بين البنوك. وبعد البنك المركزي المصري هو المالك لهذا النظام ، ويأخذ على عاتقه تنصيب برامجه في مواقع المشاركين ، فضلا عن عقد دورات تدريبية لمستخدمي البنوك. أما الدور الإداري فيقوم البنك المركزي المصري بمهام مختلفة من أهمها مراقبة حسابات البنوك . وفي المرحلة الأولى لتنفيذ هذا النظام شاركت خمسة بنوك في إجراء عمليات التسوية فيما بينها ولكن طبقا للخطط التدريجية التي وضعها البنك المركزي المصري للتوسع في العمل ، يشمل النظام حاليا جميع البنوك في مصر وفروع البنوك الأجنبية والحاصلة على ترخيص للعمل في مصر . كما يتوفر بالنظام ميزات الأمان التي يتم توفيرها من قبل البنك المركزي المصري حصريا (البنك المركزي المصري -قسم المدفوعات ).

## ٢/١/٥- المقاصة الإلكترونية:

أما نظام المقاصة الإلكترونية الـ-ACH (House Clearing Automated) فهو نظام يمكن البنوك المشاركة وفروعها من تبادل أوامر الدفع فيما بينهم بطريقة آلية، وتتم المعالجة وأرسال صافي التسوية النهائية الى نظام التسوية الإجمالية الأنية ، وكذلك يتم من خلال النظام تبادل الصكوك الإلكترونية برمز الحبر المغنط ويتم الاحتفاظ بنسخة الصك الأصلية في الفرع المودع فيه وأرسال صورة الصك وبياناته من خلال نظام الفرع الى نظام المشاركون في الإدارة العامة.

## ٢/١/٦- دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمات المصرفية في البنوك:

تأكيدا على أهمية استخدام الشركات المالية بشكل عام والمصرفية بشكل خاص لتحديد أهم الابتكارات المالية والتكنولوجية، فقد اشارت دراسة (شحاته، ٢٠٢٢ ص ٣٥) الى دور كل من التكنولوجيا المالية في تعزيز الخدمات المالية مع تنوع المنتجات والخدمات المصرفية، وكفاءة العمليات التشغيلية وتحقيق الاستقرار المالي للبنك، وآلية حماية العملاء وتحقيق أهدافهم من خلال:

١- دور الابتكارات والتكنولوجيا المالية في تنوع وتحديث الخدمات والمنتجات المصرفية المختلفة، كما ساهمت التقنيات التكنولوجية الحديثة في تنوع الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء والمؤسسات من حيث دعم المدفوعات عبر الهاتف، وتقديم خدمات الائتمان الرقمي واستحداث منصات الاقتراض الإلكتروني، وكذلك قبول الودائع الإلكترونية، فضلا عن دعم العمليات الاستثمارية من خلال عمليات التجارة الإلكترونية.

٢- دور الابتكارات والتكنولوجيا المالية في كفاءة العمليات التشغيلية خاصة فيما يتعلق بتخفيض تكاليف الصفقة الواحدة وتكاليف إدارة النقدية والمعاملات الائتمانية والاستثمارية، إدارة الموارد وتعزيز الميزة التنافسية .

٣- دور الابتكارات والتكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي للبنوك: قدمت الابتكارات التكنولوجية الحديثة عدة مساهمات فيما يخص تعزيز الاستقرار المالي من خلال تخفيض التأثيرات السلبية للعديد من المخاطر وعلى رأسها مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل، وكذلك تقليل التحديات التشغيلية التي ترتبط بالبنية التحتية للنظام المصرفي، فضلا عن دورها في تحقيق مزيد من معدلات الربحية.

٤- دور الابتكارات والتكنولوجيا المالية في حماية العملاء: وذلك من خلال تدعيم أنظمة الأعمال ومخاطر الغش، وحماية سرية وخصوصية العملاء وكذلك تجنب مخاطر التمييز بين العملاء.

## ٧/١/٢- جودة الخدمات المصرفية الالكترونية:

### ١/٧/١/٢ - مفهوم وخصائص الخدمات المصرفية

تعرف الخدمات المصرفية على أنها أحدي الأنشطة أو الخدمات التي تقوم بها البنوك التجارية بقصد مساعدة عملائها في نشاطها المالي واجتذاب عملاء جدد أو زيادة الموارد المالية للبنوك وعدم تعرض أدائها لمخاطر التجارة (Banwari,Mittal 2020).

كما يمكن تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية بأنها عملية إجراء الخدمات المصرفية بوسائل إلكترونية، أي استخدام الأنترنت ووسائل الاتصال والإعلام الجديدة ، خاصة فيما يتعلق بالأعمال المصرفية الحديثة بحيث لا يضطر العميل الى الانتقال لمقر البنك أو أحدي فروعه لأجراء أي معاملة مصرفية بل يمكنه القيام بذلك من أي مكان وفي أي زمان وبسهولة ويسر كاملين بأقل تكلفة وجهد ويمكن من خلالها تحقيق أهداف العميل (الباهي، ٢٠١٦).

### ٢/٧/١/٢- خصائص الخدمات المصرفية ما يلي:-

١- غير مادية أو غير ملموسة مثل السلع المادية، وفي العادة يبحث الزبون عن بعض الأشياء الملموسة للحكم على مدى جودة الخدمة المقدمة (Lovelock,C.H., and Wright,K.Lauren2019)، فمثلا في الخدمات المصرفية تتمثل الاشياء الملموسة في قاعات الانتظار وتأمين البنك والآلات والأجهزة المستخدمة، وغيرها من الوسائل التي تساعد على تلبية احتياجات ورغبات العميل بسرعة ودقة وجودة مناسبة.

٢- رغبة المسؤول بقدر المستطاع تحويل اللاملموس إلى ملموس لكي يدرك الزبون جودة الخدمة المقدمة له .

٣- التمييز بين الخدمات باختلاف الأداء؛ حيث يختلف أداء الموظف المسؤول عن تقديم نفس الخدمة من موظف إلى آخر ومن هيئة إلى أخرى. (طه طارق، ٢٠١٨)

٤- ومن مزايا الخدمات الفناء فهي لا يمكن تخزينها أو بيعها أو استخدامها بل تنتهي بانتهاء تقديم الخدمة للزبون التي تتم بين المسؤول والعميل؛ أي تنتهي بعد الحصول على الخدمة نفسها. (

Vargo,Stephen,L., and Lusch Robert,F.(2021)

### ٣/٧/١/٢ - مفهوم جودة ومستويات الخدمات المصرفية الالكترونية:

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية، بأنها معيار يمثل تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العميل لهذه الخدمة ، بمعنى أن مستوي جودة الخدمة يقع بين توقعات العميل وما يدركه فعلياً من جودة الخدمة؛ أي أن جودة الخدمة تقع في المقدمة وبناء عليها يتحدد رضا العميل من عدمه وهو ما يتفق مع العديد من الدراسات مثل (PZB, 2021).

بينما يعرفها (فريد زين الدين، ٢٠١٨) على أنها القدرة على تحقيق رغبات العميل بما يتفق مع توقعاته ويحقق رضاه التام عن الخدمة التي تقدم له، حيث أن قياس مستوي جودة الخدمة المدركة فعلياً هو الذي يحدد رضا العميل.

ويرى الباحث أن جودة الخدمة المصرفية :عبارة عن " مجموعة من الوسائل والسياسات التي يعتمد عليها البنك لتحديد خصائص واحتياجات الخدمة المصرفية التي يحتاجها فعلاً العميل لتلبية توقعاته والتفوق عليها"

ويوجد العديد من وسائل الدفع لتحقيق جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية منها ما يلي.

١ - آلة الصراف الآلي .

٢ - خدمة الرسائل البنكية.

٣ - الصيرفة المنزلية .

٤ - تقاطع البيع الالكتروني .

٥ - الصيرفة المحمولة.

٦ - الصيرفة الهاتفية.

٧ - التلفزيون الرقمي.

٨ - بنوك الانترنت .

كما تشمل مستويات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية علي الآتي ( الباهي ٢٠١٦ ):

١ - الجودة المتوقعة من قبل العملاء من حيث المكان والزمان والنوعية .

٢ - الجودة التي تراها إدارة المؤسسة مناسبة وتهيئة المكان للعميل وفترة انتظار العميل لتلقي الخدمة.

٣ - الجودة القياسية المحددة بالموصفات النوعية للخدمة وكذلك سلوك العاملين في البنك أثناء تأدية الخدمة .

٤ - الجودة المروج لها للعملاء ومدى كفاءة عملية تقديم الخدمة للعميل .

٥ - الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة للعميل ومدى تحقيق السرعة في انجاز الخدمة وخلوها من الاخطاء .

### ٤/٧/١/٢ - أبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية:

تتمثل أبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية فيما يلي (الصرن ٢٠١٧ . ٣٤) .

- عدم الملموسية : ويقصد بها أن العملاء لا يمكنهم رؤيتها أو الحصول على عينة منها أو الشعور بها ما لم يقوموا بشرائها.
- التلازم: وتعني درجة الترابط بين الخدمة ذاتها، وبين الموظف الذي يتولى تقديم الخدمة للعملاء ، حيث يتم استهلاك الخدمات المصرفية في وقت تقديمها للعملاء في البنك .
- الفناء السريع: بمعنى أن الخدمات المصرفية لا يمكن تخزينها، لذلك لا يعتبر الفناء السريع لها مشكلة إذا كان الطلب على الخدمة مستقر ولكن المشكلة في قلب الطلب على الخدمات المصرفية المختلفة بالبنك .
- القابلية للتغيير: تظهر قابلية التغيير في جودة الخدمات المصرفية بتأثير مجموعة من العوامل عليها أهمها مهارات وقدرات الموظفين بالبنك ، من حيث المكان والزمان الذي تؤدي فيه الخدمة بالبنك .
- صعوبة التمتع: وهنا ترجع صعوبة أو استحالة تمتع العملاء لعدة عوامل كظروف العمل المادية والاجتماعية المحيطة بالخدمة .
- الاعتمادية: وتعني قدرة البنك على تلبية احتياجات العملاء بما يرضي توقعاتهم أو يزيد عنها.
- الأمان: ويعني الطمأنينة التي يشعر بها العميل من الحصول على الخدمة.
- إقحام العميل : أن التفاعل بين البنك وعملائه في مراحل الانتاج وتوزيع الخدمات هو البعد الأكثر أهمية لجودة الخدمات المصرفية .
- التعاطف: وتعني مدى إمكانيات البنك في التعاون بروح الود والمحبة والتقدير للعملاء والعمل على تسهيل كافة العقبات أمامهم.
- سهولة الاستخدام : وتعني سهولة تصفح أو استخدام الموقع وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات .
- توفير الوقت: رغبة الكثير من المنتفعين بالحصول على الخدمات بطريقة سريعة تحقق لهم اهدافهم المختلفة
- السرية: قدرة البنك علي حماية المعلومات من القرصنة وغيرها.

## ٨/١/٢- دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية:

يعتبر بعد جودة الخدمات المصرفية في اطار الشمول المالي بعداً غير واضحاً ، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر علي جودة الخدمات المصرفية ونوعية الخدمات المالية الالكترونية مثل تكلفة الخدمات ، وعي المستهلك وفعالية آلية التعويض ، بالإضافة إلي خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية، بجانب العوامل الغير ملموسة مثل ثقة المستهلك حيث وضع الشمول المالي مجموعة من المؤشرات يمكن الاستفادة منها في قياس دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وتتمثل فيما يلي ( عجز ٢٠١٧ ) .

- ١- قدرة البنك على تحمل التكاليف: ويقصد به مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة العملاء ذوي الدخل المنخفض .
  - ٢- الشفافية ويقصد بها الوصول إلي المعلومات والتي لها دور حاسم في عملية الشمول المالي ، كما يجب علي مقدمي الخدمات المالية ضمان حصول جميع العملاء علي معلومات لها صلة بالخدمات المالية لكي تمكنهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن عملية استخدام الخدمات المالية .
  - ٣- السيولة والراحة للعملاء : ويقاس هذا المؤشر وجه نظر العملاء حول سهوله استخدام الخدمات المالية في أي وقت وفي أي مكان .
  - ٤- حماية المستهلك : يعبر هذا المؤشر عن القوانين والانظمة اللازمة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول علي مزايا غير عادلة عن طريق الممارسات الغير عادلة . العوائق الائتمانية : ويقصد بها أن الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة علي اختيار افضل الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات المختلفة .
  - ٥- التنقيف المالي : يقاس هذا المؤشر المعارف الأساسية وقدرة المستخدمين علي تخطيط وموازنة الدخل المختلفة للعملاء .
  - ٦- المديونية أو السلوك المالي : هي صفة مهمة للتعامل في النظام المالي ، والأهم معرفة كيف يتأخر المقترضين في السداد ضمن فترة زمنية محددة .
- ولذلك يري الباحث : لا بد من تحسين الوصول إلي الخدمات المالية المصرفية بصورة كاملة ، حيث يعتبر عدم الوصول إلي الخدمات المصرفية من أهم المشاكل التي يواجهها العملاء في الوقت الراهن ، كما يعتبر الشمول المالي من أهم الحلول المعاصرة لضمان تحقيق جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء .

### ٣- الدراسة الميدانية:

يتناول الباحث في هذا الجزء الدراسة الميدانية من خلال استخدام الأساليب الإحصائية والنماذج الملائمة لتحقيق أهداف الدراسة ، ويشمل أيضاً اختبار الصدق والثبات لأسئلة قائمة الاستقصاء ، ويبدأ بأهداف الدراسة الميدانية ، ثم فروض الدراسة ، وتحديد مجتمع وعينة الدراسة ، ثم إجراءات وأدوات التحليل الإحصائي ، والتي تتمثل في الأساليب الإحصائية المستخدمة التي أتبعها الباحث ، وتتناول الباحث التحليلات الإحصائية الوصفية لعينة الدراسة ، وتحليل الارتباط والانحدار ، وذلك لتحديد سمات مفردات عينة الدراسة واستخلاص النتائج والتعليق عليها، من خلال استخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS (Statistical Package for the Social Sciences) ، ويمكن للباحث تناول هذا القسم من خلال الاتي :

#### ١/٣- أهداف الدراسة الميدانية :

تهدف الدراسة الميدانية إلي اختبار دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية دراسة تطبيقية علي البنك الاهلي المصري، ويهدف البحث الى التعرف علي الشمول المالي في توسطة للعلاقة بين التكنولوجيا المالية، وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية دراسة تطبيقية علي البنك الاهلي المصري، مما قد يساعد ذلك متخذي القرار بالجهات المختصة على تطوير الخدمات وتحقيق الجودة الشاملة وبالتالي تقديم الخدمة للعملاء

بشكل يرضي متطلباتهم وتطبيق عملية الشمول المالي بشكل متكامل لتحقيق الجودة المصرفية الالكترونية اللازمة لتحقيق أهداف العملاء والبنك معاً.

### مجتمع وعينة الدراسة :

١//٣/٣ - مجتمع الدراسة :

أ- مجتمع الدراسة واختيار العينة محل الدراسة:

١- مجتمع الدراسة:

يتكون مجتمع الدراسة من قطاع البنوك التجارية العاملة بجمهورية مصر العربية بشكل عام .

٢/٣ - عينة الدراسة:

وتتكون عينة الدراسة من ٣٨٥ مفردة تم إختيارهم من عملاء البنك الاهلي المصري وبشكل خاص بمحافظه الفيوم.

٤/٣ - أسلوب التحليل الإحصائي:

تم إستخدام بعض المفاهيم الإحصائية في هذه الدراسة كما يلي:

١/ ٤/٣ - الأهمية النسبية Relative importance

تم حساب الأهمية النسبية لكل عبارة من عبارات محاور الدراسة وذلك بهدف ترتيب أهم العبارات (المتغيرات) داخل كل محور من محاور الدراسة ويتم حساب الأهمية النسبية من خلال العلاقة الآتية:

$$\frac{\text{مج (ت} \times \text{و)}}{\text{ن} \times \text{و}^*} \quad \text{الأهمية النسبية}$$

حيث ت = التكرار المقابل لكل استجابة  
و = الدرجة المقابلة لكل استجابة  
و\* = أكبر درجة استجابة (٥)  
ن = إجمالي عينة الدراسة

وقام الباحث باتباع اسلوب المقابلة الشخصية لمفردات العينة ، وقد قام الباحث بتوزيع قوائم الاستقصاء الخاصة بالدراسة على الفئات المستهدفة إلكترونياً، كما حاول الباحث من خلال هذه الاستمارة استقصاء كافة المشاكل والأسئلة التي ظهرت خلال الإطار النظري للدراسة ، وقد ترك الباحث للمستقصى منهم حرية الإجابة على عبارات القائمة . ثم أعقب ذلك تجميع هذه القوائم بعد انتهاء الإجابة عليها من مفردات العينة . وقد بلغت الردود (٣٨٥) استمارة أي بنسبة (١٠٠٪) من حجم العينة ، وبالتالي هي نسبة جيدة تسمح بإختبار مدى صلاحية مدخل تكاليف السمات كأداة أو نموذج لقياس دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية دراسة تطبيقية علي البنك الاهلي المصري ويوضح الجدول التالي جدول رقم الخصائص الديمجرافية لخصائص العينة ، ويتضح أن معظم المستقصى منهم (أفراد العينة) من الذكور حيث بلغ عددهم ٣٠٣ بنسبة ٧٨,٨٪ وباقي النسبة تمثل الإناث ، كما إتضح أن أكثر المستجيبين أعمارهم تتراوح ما بين ٣٠ إلى ٤٠ سنة حيث بلغ عددهم ١٦٠ بنسبة ٤١,٦٪ ، وقد بلغ عدد أصحاب المؤهل العلمي البكالوريوس ١٤٩ بنسبة ٣٧,٧٪ وهي أعلى نسبة للمستقصى منهم من حيث المؤهل العلمي، وأقل فئة هي الحاصلين

على درجة الماجستير وعددهم ٥٤ بنسبة ١٤٪ ، أما فيما يتعلق بالمسمى الوظيفي فقد اتضح عملاء البنك هو أكثر فئة للمستقصى منهم حيث بلغ عددهم ٢٨٠ بنسبة ٧٢,٧٪ ، وفيما يتعلق بالدخل الشهري فقد كانت أكثر فئة هي أصحاب الدخل أقل من ٥٠٠٠ ج وعدهم ١٩٥ بنسبة ٥٠,٦٪ ، وأخيراً فيما يتعلق بالحالة الاجتماعية فيتضح أن معظم المستقصى منهم من المتزوجين حيث بلغ عددهم ١٧٥ بنسبة ٤٥,٤٪

جدول رقم (١) الخصائص الديموجرافية لخصائص عينة الدراسة

| المتغير       | فئات                | التكرار | النسبة % | العمر                   | التكرار  | النسبة |        |
|---------------|---------------------|---------|----------|-------------------------|----------|--------|--------|
| الجنس         | ذكر                 | 303     | 78.7     | اقل من ٣٠ سنة           | ٥٥       | ١٤,٣ % |        |
|               | أنثى                | 82      | 21.3     | من ٣٠ إلى اقل من ٤٠ سنة | ١٦٠      | ٤١,٦ % |        |
| الإجمالي      |                     | 385     | 100.0    | من ٤٠ سنة إلى ٥٠ سنة    | ١١٠      | ٢٨,٦ % |        |
|               |                     |         |          | أكثر من ٥٠ سنة          | ٦٠       | ١٥,٥ % |        |
| الإجمالي      |                     | 385     | 100.0    | الاجمالي                | ٣٨٥      | ١٠٠ %  |        |
| المؤهل العلمي | ثانوية عامة فما دون | 68      | 17.7     | المسمى الوظيفي          | يعمل     | ٢٨٠    | ٧٢,٧   |
|               | مؤهل فوق متوسط      | 114     | 29.6     |                         | بدون عمل |        |        |
|               | بكالوريوس           | 149     | 38.7     |                         |          |        |        |
|               | ماجستير             | 54      | 14       |                         |          |        |        |
| الإجمالي      |                     | 385     | 100.0    | الاجمالي                |          | ٣٨٥    | ١٠٠ %  |
| الدخل الشهري  | أقل من ٥٠٠٠ ج       | 195     | 50.6     | الحالة الاجتماعية       | أعزب     | ١٢٠    | ٣١,٢ % |
|               | من ٥٠٠٠ إلى ١٠٠٠٠ ج | 105     | 27.3     |                         | متزوج    | ١٧٥    | ٤٥,٤ % |
|               | أكثر من ١٠٠٠٠ ج     | 85      | 22.1     |                         | أرمل     | ٣٧     | ٩,٦ %  |
|               |                     | 385     | 100.0    |                         | أخرى     | ٥٣     | ١٣,٨ % |
| الإجمالي      |                     | 385     |          | الاجمالي                |          | ٣٨٥    | ١٠٠ %  |

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

### ٥/٣ - أساليب جمع البيانات :

إعتمد الباحث في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية واختبار الفروض على أسلوب المقابلة الشخصية بتوزيع قوائم الاستقصاء الخاصة بالدراسة على الفئات المستهدفة إلكترونياً، (الواردة في الملحق رقم ١) ، وذلك على النحو التالي :

#### ١-٥/٣ - أسلوب المقابلة الشخصية :

عن طريق المقابلة مع مفردات عينة الدراسة ، وتحديد ميعاد للمقابلة الشخصية مع المسؤولين أو الأطراف المهمة ، وتم مناقشتهم في موضوع الدراسة لاستطلاع آرائهم في نتائج الدراسة النظرية ، ثم تمت صياغة أسئلة قائمة الاستقصاء ، وتحديد ميعاد لتوزيع وإستلام الاستقصاء إلكترونياً.

### ٢/٥/٣ - أسلوب قائمة الاستقصاء :

تم تقسيم الاستقصاء وفقاً لأهداف وفروض الدراسة على قسمين - القسم الأول يخص البيانات الشخصية للمستقصى منهم ويشمل { الاسم (إختياري) ، الجنس ، العمر ، المؤهل العلمي ، المسمى الوظيفي ، الدخل الشهري ، الحالة الاجتماعية) ، ويشمل القسم الثاني الأسئلة الموجهة إلى المستقصى منهم لمعرفة اتجاهاتهم، حيث تحتوي القائمة على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بفروض الدراسة مقسمة إلى ثلاثة محاور كل محور به مجموعة أسئلة ، وذلك حتي يمكن للباحث إختبار صحة فروض الدراسة.

### ٦/٣ - صدق وثبات قائمة الاستقصاء :

يعني الصدق هو مقياس يقيس ما وضع لقياسه ، ومعامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات . وعليه يمكن معرفة مدى الإعتدالية لنتائج الدراسة حتى يمكن تعميم النتائج التي سوف يصل إليها الباحث ، ويعني الثبات إستقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه ، أي أن المقياس يعطي نفس النتائج بإحتمال مساوي لقيمة المعامل إذا أعيد تطبيقه على نفس العينة ، (١) وهو يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحيح ، فإذا لم يكن هناك ثبات في البيانات فقيمة المعامل تكون مساوية للصفر ، والعكس فإذا كان هناك ثبات تام في البيانات فإن قيمة المعامل تساوي الواحد الصحيح ، ويمكن للباحث عرض ما قام به في هذا الإطار على النحو التالي :

### ١/٦/٣ - صدق المحكمين :

قام الباحث بعرض الاستقصاء في صورته المبدئية على مجموعة من أعضاء هيئة التدريس المتخصصين في مجال إدارة الأعمال لتحديد مدى مناسبة العبارات لكل محور ، حيث يتكون الاستقصاء من ثلاثة محاور: المحور الأول: الشمول المالي ، والمحور الثاني: التكنولوجيا المالية ، والمحور الثالث: جودة الخدمات المصرفية المالية ، وتم إجراء التعديلات المقترحة للسادة المحكمين من حذف وتعديل وإضافة وإعادة صياغة بعض العبارات، وتراوحت نسب الاتفاق بين السادة المحكمين على مدى صلاحية العبارات بين (٩٠ : ١٠٠٪) ، وأصبح الاستقصاء مكون من (٦٠) عبارة موزعة على محاوره الثلاثة .

### ٢/٦/٣ - مقياس ليكرت الخماسي Quintet Likert Scale

تستخدم بصفة عامة مقياس ليكرت الخماسي لمعرفة الاتجاه العام لأراء المستجيبين للإجابة على اسئلة الرفض و القبول المتدرجة (المعروفة بسلم ليكرت) و في البداية كان يستخدم المقياس الثنائي (موافق أو غير موافق) ثم ظهر المقياس ثنائي القطب (سلم ليكرت) فتطور من مقياس ليكرت الثلاثي (موافق - محايد - غير موافق) ليصل الرباعي و الخماسي حتي وصل لمقياس ليكرت التسيعي.

### ١/٢/٦/٣ - الموثوقية ومعامل الصدق:

تم حساب موثوقية الاستبيان من خلال معامل الفا كرونباخ لكل محور من محاور الدراسة على حدى و لكل الدراسة ككل و تم أيضا حساب معامل الصدق كما هو موضح بالجدول الاتي :

(١) عبد الحميد العباسي ، " التحليل الإحصاء باستخدام SPSS " ، معهد الإحصاء ، جامعة القاهرة ، ١٩٩٩ .

جدول رقم (٢) معامل الصدق:

| المحور                                     | عدد المفردات | معامل الفا كرونباخ | فترة معامل الفا كرونباخ في حالة حذف اي عبارة | معامل الصدق الذاتي |
|--------------------------------------------|--------------|--------------------|----------------------------------------------|--------------------|
| الاول (الشمول المالي)                      | ١٨           | ٠,٩٣٥              | ٠,٩٣٠ - ٠,٩٣٨                                | ٠,٩٦٦              |
| الثاني (التكنولوجيا المالية)               | ١٨           | ٠,٩٤٢              | ٠,٩٣٧ - ٠,٩٤٤                                | ٠,٩٧٠              |
| الثالث (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) | ٢٤           | ٠,٩٥٣              | ٠,٩٥١ - ٠,٩٥٥                                | ٠,٩٧٦              |
| الدراسة ككل                                | ٦٠           | ٠,٩٨٢              | ٠,٩٨٠ - ٠,٩٨٢                                | ٠,٩٩٠              |

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق يتضح ان قيم معاملات الفا كرونباخ مرتفعة مما يعكس مدي ثبات البيانات في كل محور من محاور الدراسة و في كل الدراسة بصفة عامة, وأيضا ان قيم معاملات صدق المفردات مرتفعة مما يعكس مصداقية المقياس.

ويمكننا استخدام مقياس آخر للصدق يسمى بصدق الاتساق عن طريق حساب معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية للمقياس وكل محور من محاور المقياس باستخدام معامل ارتباط سبيرمان

جدول رقم (٣) معامل ارتباط سبيرمان

| م | المحور                                     | معامل الارتباط مع الدرجة الكلية للمقياس | القيمة الاحتمالية |
|---|--------------------------------------------|-----------------------------------------|-------------------|
| ١ | الاول (الشمول المالي)                      | ٠,٩٤٠                                   | ٠,٠٠              |
| ٢ | الثاني (التكنولوجيا المالية)               | ٠,٨٨٨                                   | ٠,٠٠              |
| ٣ | الثالث (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) | ٠,٩٢٧                                   | ٠,٠٠              |

\* دال عند مستوى (٠,٠٥) المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق: أن جميع معاملات الارتباط بين الدرجة الكلية لاجمالي المقياس ومحاور المقياس معنوية عند مستوي دلالة إحصائية يساوي ٠,٠٥ ، مما يدل على صدق جميع محاور المقياس.

### ٧/٣- نتائج التحليل الوصفي لأبعاد الدراسة:

نتائج التحليل الوصفي للمحور الاول الشمول المالي :

جدول (٤) المتوسطات والانحرافات المعيارية واستجابات عينة الدراسة لمحور الشمول المالي كما يلي :

| رقم العبارة | العبارة                                                                                      | الوسط | الانحراف المعياري | المتوسط المنوي المرجح | ترتيب أهمية العبارات | مستوي الأهمية |
|-------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|-----------------------|----------------------|---------------|
| ١           | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة الصرافة الآلية بالبنك                                        | ٤,١٤  | ٠,٨٢              | ٨٢,٨١                 | ٣                    | مرتفعة        |
| ٢           | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة الرسائل البنكية .                                            | ٤,٢٧  | ٠,٧٩              | ٨٥,٤٥                 | ٢                    | مرتفعة جدا    |
| ٣           | يحسن الشمول المالي جودة الخدمة المصرفية الهاتفية بالبنك                                      | ٤,٠١  | ٠,٨٧              | ٨٠,١٠                 | ٨                    | مرتفعة        |
| ٤           | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة نقاط البيع الالكتروني بالبنك                                 | ٣,٩٢  | ٠,٨٦              | ٧٨,٣٩                 | ٩                    | مرتفعة        |
| ٥           | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة بنوك الانترنت بالبنوك التجارية                               | ٤,٠١  | ٠,٨٧              | ٨٠,١٦                 | ٧                    | مرتفعة        |
| ٦           | يحسن الشمول المالي من جودة خدمات الصرافة المنزلية للعملاء                                    | ٣,٨٥  | ١,٠٠              | ٧٧,٠٤                 | ١٤                   | مرتفعة        |
| ٧           | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمة المصرفية الالكترونية بسهولة ويسر          | ٤,١٠  | ٠,٨١              | ٨٢,٠٨                 | ٤                    | مرتفعة        |
| ٨           | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية بطريقة سريعة        | ٣,٩١  | ٠,٩٥              | ٧٨,٢٩                 | ١٠                   | مرتفعة        |
| ٩           | يحسن لشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية المتلازمة            | ٣,٨٩  | ٠,٩٦              | ٧٧,٨٧                 | ١٢                   | مرتفعة        |
| ١٠          | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المالية المصرفية الالكترونية بطريقة امنة | ٣,٨٩  | ٠,٩٣              | ٧٧,٨٢                 | ١٣                   | مرتفعة        |

|                          |                                                                                                                     |           |       |       |        |            |
|--------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-------|--------|------------|
| ١١                       | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تتميز بالاعتمادية علي الخدمة المصرفية | ٣,٩٠      | ٠,٩٨  | ٧٧,٩٢ | ١١     | مرتفعة     |
| ١٢                       | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المالية المصرفية الالكترونية القابلة للتعديل أو التغيير         | ٤,٢٨      | ٠,٨٣١ | ٨٥,٦١ | ١      | مرتفعة جدا |
| ١٣                       | يوفر الشمول المالي للعملاء استخدام الخدمات المالية الالكترونية بسهولة ويسر                                          | ٣,٧٥      | ٠,٩٠١ | ٧٤,٩١ | ١٦     | مرتفعة     |
| ١٤                       | يحقق الشمول المالي للعملاء استخدام الخدمات المالية في أي وقت وفي أي مكان                                            | ٤,٠٢      | ٠,٨٩١ | ٨٠,٤٧ | ٥      | مرتفعة     |
| ١٥                       | يؤدي الشمول المالي إلي تزايد مستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون حسابات مالية                                        | ٤,٠٢      | ٠,٩٢١ | ٨٠,٣١ | ٦      | مرتفعة     |
| ١٦                       | يسهل الشمول المالي للعملاء تصفح أو استخدام الموقع الالكتروني وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات.    | ٣,٧٨      | ٠,٩٩١ | ٧٥,٦٤ | ١٥     | مرتفعة     |
| ١٧                       | يؤدي الشمول المالي إلي تزايد مستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمان لدى البنك                             | ٣,٥٧      | ٠,٩٢١ | ٧١,٤٠ | ١٨     | مرتفعة     |
| ١٨                       | يؤدي الشمول المالي إلي تزايد استخدام عملاء البنك لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول في سداد المستحقات المالية          | ٣,٥٨      | ٠,٩١١ | ٧١,٥٨ | ١٧     | مرتفعة     |
| إجمالي بعد الشمول المالي |                                                                                                                     | ٣,٩١<br>٢ | ٠,٩١١ | ٧٨,٢٤ | مرتفعة |            |

يوضح الجدول السابق (٤/٣) والخاص بعبارات المحور الاول الشمول المالي :

- بلغ المتوسط العام لمحور الشمول المالي (٣,٩١٢) وهو ما يدل علي مستوي عام ( فوق المتوسط ) بانحراف معياري ( ٠,٩١١ ) . والمتوسط المنوي المرجح بلغ ( ٧٨,٢٤ ) وهي نسبة مرتفعة .

- أما علي مستوي العبارات فقد احتلت العبارة رقم ( ٢ ، ١٢ ) وهي يحسن الشمول المالي من جودة خدمة الرسائل البنكية حيث بلغ الترتيب النسبي المتوسط الحساب هو (٤,٢٧) وبانحراف معياري (٠,٧٩) و يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المالية المصرفية الالكترونية القابلة للتعديل أو التغيير بينما بلغ المتوسط الحساب للعبارة رقم (١٢) هو (٤,٢٨) الانحراف المعياري هو (٠,٨٣).
- بينما بلغ أقل متوسط حسابي ه العبارة رقم (١٨) وهو يؤدي الشمول المالي إلي تزايد مستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمان لدى البنك حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٥٧) والانحراف المعياري (٠,٩١١) مما يدل على انخفاض التشتت في آراء عينة الدراسة وتقارب الآراء.
- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الاول: تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة لشمول المالي .

### ٨/٣- نتائج التحليل الوصفي لابعاد الدراسة (نتائج التحليل الوصفي للمحور الثاني (التكنولوجيا المالية)).

جدول (٥) المتوسطات والانحرافات المعيارية واستجابات عينة الدراسة لمحور (التكنولوجيا المالية).

| رقم العبارة | العبارة                                                                                           | المتوسط | الانحراف المعياري | المتوسط المنوي المرجح | ترتيب أهمية العبارات | مستوي الأهمية |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-------------------|-----------------------|----------------------|---------------|
| ١           | تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية باستخدام الهاتف المحمول                       | ٣,٩٩    | ٠,٨٨٧             | ٧٩,٩٠                 | ١١                   | مرتفعة        |
| ٢           | انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك عن طريق استخدام الهاتف المحمول | ٤,٠٥    | ٠,٨٢٦             | ٨٠,٩٤                 | ٦                    | مرتفعة        |
| ٣           | أصبحت الخدمات المصرفية أسرع بفضل التكنولوجيا المالية وخاصة عن طريق الهاتف المحمول                 | ٣,٩٦    | ٠,٨٧٥             | ٧٩,١٢                 | ١٢                   | مرتفعة        |
| ٤           | تحقق التكنولوجيا المالية الاهداف الاستراتيجية                                                     | ٤,١١    | ٠,٨٤٤             | ٨٢,٢٩                 | ٤                    | مرتفعة        |

| عملية الشمول المالي                                                                                  |    |      |       |       |    |
|------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|------|-------|-------|----|
| يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية لجميع الخدمات المصرفية في البنك        | ٥  | ٤,١٤ | ٠,٨٢٣ | ٨٢,٨١ | ٣  |
| مرتفعة                                                                                               |    |      |       |       |    |
| تعتمد البنوك حاليا على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية لأفراد المجتمع                  | ٦  | ٤,٢٧ | ٠,٧٩٢ | ٨٥,٤٥ | ٢  |
| مرتفعة جدا                                                                                           |    |      |       |       |    |
| قطاع المدفوعات في البنوك يعد من أهم قطاعات التكنولوجيا المالية لتقديم الخدمات الدفع بالبنوك          | ٧  | ٤,٠١ | ٠,٨٧٢ | ٨٠,١٠ | ٩  |
| مرتفعة                                                                                               |    |      |       |       |    |
| ٨- أصـبحت الخدمات المالية بالبنوك أسهل بفضل أنظمة الدفع الالكترونية الموجودة على مستوى البنوك في مصر | ٨  | ٤,٠١ | ٠,٨٧١ | ٨٠,١٦ | ١٠ |
| مرتفعة                                                                                               |    |      |       |       |    |
| استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وتكلفة أقل                     | ٩  | ٣,٨٥ | ٠,٨٢٣ | ٧٧,٠٤ | ١٧ |
| مرتفعة                                                                                               |    |      |       |       |    |
| التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية                                   | ١٠ | ٤,١٠ | ٠,٨١٢ | ٨٢,٠٨ | ٥  |
| مرتفعة                                                                                               |    |      |       |       |    |
| يمكن البنك عملائه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة                                 | ١١ | ٣,٩١ | ٠,٩٥٢ | ٧٨,٢٩ | ١٣ |
| مرتفعة                                                                                               |    |      |       |       |    |

|               |    |       |       |      |                                                                                                                                                 |    |
|---------------|----|-------|-------|------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
|               |    |       |       |      | من خلال<br>التكنولوجيا المالية                                                                                                                  |    |
| مرتفعة        | ١٦ | ٧٧,٨٧ | ٠,٩٦٣ | ٣,٨٩ | الاعتماد على<br>التكنولوجيا المالية<br>يمكن من إيجاد<br>أسواق الكترونية<br>عالمية تساهم في<br>نمو الاقتصاد<br>المحلي                            | ١٢ |
| مرتفعة        | ١٥ | ٧٧,٨٢ | ٠,٩٣٤ | ٣,٨٩ | تطبيق التكنولوجيا<br>المالية يمكن من<br>إيجاد الكثير من<br>الابتكارات المالية<br>في البنوك<br>المختلفة وخاصة<br>في عملية المقاصة<br>الالكترونية | ١٣ |
| مرتفعة        | ١٤ | ٧٧,٩٢ | ٠,٩٨٥ | ٣,٩٠ | تساهم التكنولوجيا<br>المالية في تقليص<br>فجوة تمويل<br>المشروعات<br>وخاصة متوسطة<br>الحجم                                                       | ١٤ |
| مرتفعة<br>جدا | ١  | ٨٥,٦١ | ٠,٨٣  | ٤,٢٨ | تساهم التكنولوجيا<br>المالية في التقليل<br>من المخاطر<br>المالية الائتمانية<br>في البنوك التجارية                                               | ١٥ |
| مرتفعة        | ١٨ | ٧٤,٩١ | ٠,٩٠  | ٣,٧٥ | تساهم التكنولوجيا<br>المالية في وصول<br>عملاء البنك الي<br>الخدمات المالية<br>بسهولة ويسر                                                       | ١٦ |
| مرتفعة        | ٧  | ٨٠,٤٧ | ٠,٨٩  | ٤,٠٢ | تضمن التكنولوجيا<br>المالية تقديم<br>خدمات مصرفية<br>ذات جودة مقبولة                                                                            | ١٧ |
| مرتفعة        | ٨  | ٨٠,٣١ | ٠,٩٢  | ٤,٠٢ | تساهم التكنولوجيا<br>المالية في عملية<br>المقاصة<br>الالكترونية بين<br>البنوك مع بعضها<br>البعض                                                 | ١٨ |

|                                |      |       |       |        |
|--------------------------------|------|-------|-------|--------|
| إجمالي بعد التكنولوجيا المالية | ٣,١٢ | ٠,٨٢٨ | ٧٦,٠٩ | مرتفعة |
|--------------------------------|------|-------|-------|--------|

يوضح الجدول السابق (٥/٣) والخاص بعبارات المحور الثاني والخاص بالتكنولوجيا المالية كما يلي :

- بلغ المتوسط العام لمحور التكنولوجيا المالية (٣,١٢) وهو ما يدل على مستوى عام (فوق المتوسط) بانحراف معياري (٠,٨٢٨) . والمتوسط المنوي المرجح بلغ (٧٦,٠٩) وهي نسبة مرتفعة .
- أما على مستوى العبارات فقد احتلت العبارة رقم (١٥) وهي تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الانتمائية في البنوك التجارية حيث بلغ الترتيب النسبي المتوسط الحساب هو (٤,٢٨) وبانحراف معياري (٠,٩٠) واحتلت العبارة رقم (٦) وهي تعتمد البنوك حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية لأفراد المجتمع بينما بلغ المتوسط الحساب للعبارة هو (٤,٢٧) الانحراف المعياري هو (٠,٧٩٢).
- بينما بلغ أقل متوسط حسابي هو العبارة رقم (١٦) وهو تساهم التكنولوجيا المالية في وصول عملاء البنك الى الخدمات المالية بسهولة ويسر حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٧٥) والانحراف المعياري (٠,٩٠) مما يدل على انخفاض التشتت في آراء عينة الدراسة وتقارب الآراء.

#### ٩/٣- نتائج التحليل الوصفي لعبارات بعد (جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية).

جدول رقم (٦) المتوسطات والانحرافات المعيارية واستجابات عينة الدراسة لمعيار جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية :

| رقم العبارة | العبارة                                                                                       | الوسط | الانحراف المعياري | المتوسط المنوي المرجح | ترتيب أهمية العبارات | مستوى الأهمية |
|-------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------|-------|-------------------|-----------------------|----------------------|---------------|
| ١           | مبنى البنك من الخارج يوجد به خدمات إلكترونية لأفراد المجتمع                                   | ٣,٧٨  | ٠,٨٦١             | ٧٥,٦٤                 | ٢١                   | مرتفعة        |
| ٢           | البنك من الداخل ذات تأثير جيد، ويتميز بالنظافة لتلبية رغبات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية | ٣,٩٥  | ٠,٨٧٧             | ٧٩,٠٠                 | ١٣                   | مرتفعة        |
| ٣           | يلتزم الموظفون بالبنك بتقديم الخدمات الإلكترونية في أقل وقت                                   | ٣,٦٨  | ٠,٨٩٣             | ٧٣,٥٨                 | ٢٤                   | مرتفعة        |
| ٤           | قاعة الانتظار واسعة ومجهزة لراحة جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية                            | ٣,٩٩  | ٠,٨٨٨             | ٧٩,٩٠                 | ١١                   | مرتفعة        |

|    |                                                                                                                                                   |      |       |       |              |
|----|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|-------|-------|--------------|
| ٥  | ٥- يستطيع البنك تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بجودة عالية                                                                                     | ٤,٠٥ | ٠,٨٢٧ | ٨٠,٩٤ | ٦ مرتفعة     |
| ٦  | الخدمات المقدمة من البنك خالية من الاخطاء والمشاكل للعملاء                                                                                        | ٣,٩٦ | ٠,٨٧٣ | ٧٩,١٢ | ١٢ مرتفعة    |
| ٧  | يتوفر لدى البنك العديد من الخدمات المصرفية التي تلبي رغبات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية                                                      | ٤,١١ | ٠,٨٤٦ | ٨٢,٢٩ | ٤ مرتفعة     |
| ٨  | عند التعامل مع البنك يتم الحصول دائما على الخدمات المصرفية المطلوبة وبصورة جيدة                                                                   | ٤,١٤ | ٠,٨٢٤ | ٨٢,٨١ | ٣ مرتفعة     |
| ٩  | يتمتع الموظفون بالبنك بالكفاءة العالية اللازمة لتلبية رغبات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية وهذا يعكس دور تنمية مهارات العاملين بالبنك باستمرار | ٤,٢٧ | ٠,٧٩٥ | ٨٥,٤٥ | ٢ مرتفعة جدا |
| ١٠ | البنك لديه القدرة على تلبية احتياجات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يرضي توقعاتهم أو يزيد عنها بكفاءة وفاعلية                              | ٤,٠١ | ٠,٨٧٥ | ٨٠,١٠ | ١٠ مرتفعة    |
| ١١ | يستجيب الموظفون لاستفسارات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بسهولة ويسر وتقديم افضل الخدمات الالكترونية لهم                                      | ٣,٩٢ | ٠,٨٦٥ | ٧٨,٣٩ | ١٤ مرتفعة    |
| ١٢ | يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت                                                                                            | ٤,٠١ | ٠,٨٧٦ | ٨٠,١٦ | ٩ مرتفعة     |
| ١٣ | يعمل الموظفون على حل المشاكل والسعي إلى تقديم الخدمة المصرفية الإلكترونية الجيدة                                                                  | ٣,٨٥ | ٠,٨٦٥ | ٧٧,٠١ | ٢٠ مرتفعة    |
| ١٤ | التعامل الجيد للعاملين بالبنك يشجع على طلب الخدمة المصرفية                                                                                        | ٤,١٠ | ٠,٨١٨ | ٨٢,٠٨ | ٥ مرتفعة     |
| ١٥ | يتمتع البنك بالسرعة المناسبة للاستجابة لتلبية رغبات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية                                                             | ٣,٩١ | ٠,٩٥  | ٧٨,٢٩ | ١٥ مرتفعة    |

|    |                                                                                                                                         |           |       |           |    |            |
|----|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|-------|-----------|----|------------|
| ١٦ | يتمتع البنك بمصادقية عالية بسبب الضمانات التي يفرضها على المتعاملين                                                                     | ٣,٨<br>٩  | ٠,٩٦٥ | ٧٧,٨<br>٧ | ١٧ | مرتفعة     |
| ١٧ | يتميز البنك بسرية تامة لمعلومات جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية دون تدخل                                                              | ٣,٨<br>٩  | ٠,٩٣٦ | ٧٧,٨<br>٢ | ١٨ | مرتفعة     |
| ١٨ | يتمتع الموظفون بالبنك بالأمانة والأمان في التعامل مع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية                                                  | ٣,٩<br>٠  | ٠,٩٨٧ | ٧٧,٩<br>٢ | ١٦ | مرتفعة     |
| ١٩ | المعلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك متوفرة وواضحة وتتميز بالشفافية                                                                   | ٤,٢<br>٨  | ٠,٨٣  | ٨٥,٦<br>١ | ١  | مرتفعة جدا |
| ٢٠ | يتعامل الموظفون مع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بروح مرحة وود وتعاطف                                                               | ٣,٧<br>٥  | ٠,٩٠  | ٧٤,٩<br>١ | ٢٣ | مرتفعة     |
| ٢١ | مصلحة العميل هي الأولوية الأولى لموظفي البنك                                                                                            | ٤,٠<br>٢  | ٠,٨٩٩ | ٨٠,٤<br>٧ | ٧  | مرتفعة     |
| ٢٢ | لا يوجد تفرقة بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية، فالكل سواسية في تلقي الخدمة                                                        | ٤,٠<br>٢  | ٠,٩٢٧ | ٨٠,٣<br>١ | ٨  | مرتفعة     |
| ٢٣ | يسعى البنك إلى تطوير الخدمة والمحافظة على جودتها                                                                                        | ٣,٧<br>٨  | ٠,٩٩٦ | ٧٥,٦<br>٢ | ٢٢ | مرتفعة     |
| ٢٤ | يتعاون موظفي البنك بروح الود والمحبة والتقدير مع جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والعمل على تسهيل كافة العقبات أمامهم لتحقيق رغباتهم. | ٣,٨<br>٧  | ٠,٨٧٤ | ٧٧,٤      | ١٩ | مرتفعة     |
|    | إجمالي بعد الخدمات المصرفية الإلكترونية                                                                                                 | ٣,٩<br>٦٣ | ٠,٨٨٥ | ٧٩,٢<br>٦ |    | مرتفعة     |

يوضح الجدول السابق (٦/٣) والخاص بعبارات المحور الثالث جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية كما يلي :

بلغ المتوسط العام لمحور جودة الخدمات المصرفية المالية (٣,٩٦٣) وهو ما يدل على مستوى عام ( فوق المتوسط ) بانحراف معياري (٠,٨٨٥) . والمتوسط المنوي المرجح بلغ ( ٧٩,٢٦ ) وهي نسبة مرتفعة، وهذا يدل على انخفاض التشتت في آراء عينة الدراسة وتقارب الآراء.

- أما علي مستوي العبارات فقد احتلت العبارة رقم (١٩) المعلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك متوفرة وواضحة وتتميز بالشفافية حيث بلغ المتوسط الحساب هو (٤,٢٨) وبانحراف معياري (٠,٨٣٦) .
  - بينما بلغ أقل متوسط حسابي العبارة رقم (٣) يلتزم الموظفون بالبنك بتقديم الخدمات الالكترونية في أقل وقت حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (٣,٦٨) والانحراف المعياري (٠,٨٩٣) مما يدل على انخفاض التشتت في آراء عينة الدراسة وتقارب الآراء.
- ١٠/٣ - إختبارات جودة التوفيق Goodness of Fit Test

من أجل إختبار الفرض العدمي القائل أن عبارات الاستبيان تخضع للتوزيع الطبيعي، تم استخدام اختبار جودة التوفيق لكل موزوف سميرنوف لجميع عبارات الاستبيان كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول رقم (٧) جودة التوفيق

| العبارة                               | أحصاءة<br>كلموجروف سميرنوف | P-Value | درجة الحرية |
|---------------------------------------|----------------------------|---------|-------------|
| التكنولوجيا المالية                   | ٠,٠١٩                      | ٠,١٢٤   | ٣٨٤         |
| الشمول المالي                         | ٠,٠١٦                      | ٠,٢١٣   | ٣٨٤         |
| جودة الخدمات المصرفية                 | ٠,٠٢٢                      | ٠,٠٩٦   | ٣٨٤         |
| a. Lilliefors Significance Correction |                            |         |             |

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق: انه نستطيع قبول الفرضي العدمي القائل أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي وذلك لجميع عبارات الاستبيان عند مستوى معنوية ٠,٠٥، السبب أن قيمة p-value أكبر من مستوى المعنوية ألفاء، وبالتالي نستنتج أن عبارات الاستبيان تخضع للتوزيع الطبيعي.

### ١١/٣ - إختبار صحة فروض الدراسة وتحليل النتائج:

يتناول هذا الجزء من الدراسة أختبارات الفروض وذلك علي النحو التالي :

١/١١/٣- إختبار صحة الفرض الأول:

يوجد أثر للتكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة ( الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية ) علي تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

ولدراسة العلاقة بين بين ابعاد التكنولوجيا المالية ( الخدمات المالية عبر الهاتف ، انظمة المدفوعات الالكترونية ، المقاصة الالكترونية) وبعد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية قام الباحث بإجراء اختبارات الانحدار المتعدد والانحدار التدريجي وجاءت النتائج كما يلي:  
 أولاً: تحليل الانحدار المتعدد لبيان تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وكانت النتائج كما يلي:

جدول(٨) تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد التكنولوجيا المالية وبعد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية :

| Model                                                    |                             | Unstandardized Coefficients |            | Standard-ized Coefficients | T     | sig   | F      | sig   |
|----------------------------------------------------------|-----------------------------|-----------------------------|------------|----------------------------|-------|-------|--------|-------|
|                                                          |                             | B                           | Std. Error | Beta                       |       |       |        |       |
| 1                                                        | (Constant)                  | 0.473                       | 0.057      |                            | 8.661 | 0.000 | 46.954 | 0.000 |
|                                                          | الخدمات المالية عبر الهاتف  | 0.494                       | 0.054      | 0.656                      | 8.505 | 0.000 | 67.724 | 0.000 |
|                                                          | انظمة المدفوعات الالكترونية | 0.509                       | 0.053      | 0.624                      | 8.977 | 0.000 | 66.128 | 0.000 |
|                                                          | المقاصة الالكترونية         | 0.557                       | 0.047      | 0.573                      | 9.818 | 0.000 | 58.617 | 0.000 |
| a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية |                             |                             |            |                            |       |       |        |       |

يتضح من الجدول السابق والذي يظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرين أبعاد التكنولوجيا المالية، وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية، والذي يوضح أن هناك تأثير بمعدلات مختلفة لأبعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وإن تفاوتت درجة التأثير ما بين كل بعد من الأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) وتؤكد معنوية هذا التأثير قيم F المحسوبة للأبعاد الأربعة للمتغير المستقل (الخدمات المالية عبر الهاتف، انظمة المدفوعات الالكترونية ، المقاصة الالكترونية ) وهي دالة عن مستوي معنوية ٠,٠١، كما تشير قيم اختبار (F) إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ١٪ ، كما كانت قيم T المحسوبة دالة عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهو ما يعكس وجود تأثير جوهري لأبعاد المتغير المستقل، كما تشير أيضاً إلى أن هذا التأثير لا يمكن أن يصل إلى الصفر، بمعنى أن هذا التأثير جوهري ويعكس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار من الناحية الإحصائية.

٣/١١/٢- تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise لبيان درجة تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية:

ويوضح الجدول رقم (٩) تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise بين أبعاد التكنولوجيا المالية وبعد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كما يلي :

| المتغيرات المستقلة                                       | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 | التغير في معامل التحديد R2 | T     | sig  |
|----------------------------------------------------------|------------------|------------------|----------------------------|-------|------|
| الخدمات المالية عبر الهاتف                               | .619a            | .383             | .381                       | 7.035 | .000 |
| انظمة المدفوعات الالكترونية                              | .636a            | .404             | .403                       | 7.668 | .000 |
| المقاصة الالكترونية                                      | .656a            | .430             | .429                       | 8.921 | .000 |
| a. Dependent Variable: جودة الخدمات المصرفية الالكترونية |                  |                  |                            |       |      |

- بلغت قيمة معامل التحديد ( $R^2$ ) بين الخدمات المالية عبر الهاتف وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية وهو نسبة التباين في قيم المشاهدات التي تفسر بخط الانحدار، وكان مقداره (٠,٣٨٣)، وهذا يعني ان مقداره ٣٨,٣ % من التباين الحاصل في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية هو تباين مفسر بفعل بعد المتغير المستقل التكنولوجيا المالية ودخل متغير انظمة المدفوعات الالكترونية ففسر مع أبعاد التكنولوجيا المالية ٤٠,٤ % من درجة التباين في المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وزادت درجة التأثير بدخول بعد المقاصة الالكترونية لتصبح درجة تأثير الأبعاد الثلاثة على المتغير التابع جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ٤٣ % ويؤكد هذا التأثير معنوية قيم (T) المحسوبة والتي جاءت كما يلي:

١. قيمة (T) المحسوبة لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف هي (٧,٠٣٥)، وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (٠,٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، مما يؤكد بأن لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على بعد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

٢. قيمة (T) المحسوبة لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية هي (٧,٦٦٨) وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (٠,٠٠٠)، وهي أقل من مستوى الدلالة (٠,٠٥)، مما يؤكد بأن لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك محل الدراسة.

٣. قيمة (T) المحسوبة لبعد المقاصة الالكترونية هي (٨,٩٢١) وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (٠,٠٠٠)، وهي أقل من (٠,٠٥)، مما يؤكد بأن لبعد المقاصة الالكترونية تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك محل الدراسة.

وعليه فيتم قبول الفرض الاول "يوجد أثر للتكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة ( الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية ) علي تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

### ١٢/٣ - اختبار صحة الفرض الثاني :

يوجد أثر للتكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة (الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية ) علي الشمول المالي بالبنك الاهلي المصري بمحافظه الفيوم .  
ولدراسة العلاقة بين ابعاد التكنولوجيا المالية ( الخدمات المالية عبر الهاتف ، انظمة المدفوعات الالكترونية ، المقاصة الالكترونية ) و بعد الشمول المالي قام الباحث بإجراء اختبارات الانحدار المتعدد والانحدار المتعدد التدريجي وجاءت النتائج كما يلي:

١٢/٣ - تحليل الانحدار المتعدد لبيان تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية على الشمول المالي وكانت النتائج كما يلي:

جدول (١٠) تحليل الانحدار الخطي المتعدد بين أبعاد التكنولوجيا المالية وبعد الشمول المالي

| Model                                |                             | Unstandar-<br>dized<br>Coefficients |               | Standard-<br>ized<br>Coefficient<br>s | T     | sig   | F      | sig   |
|--------------------------------------|-----------------------------|-------------------------------------|---------------|---------------------------------------|-------|-------|--------|-------|
|                                      |                             | B                                   | Std.<br>Error | Beta                                  |       |       |        |       |
| 1                                    | (Constant)                  | 0.464                               | 0.056         | 0.000                                 | 8.488 | 0.000 | 46.015 | 0.000 |
|                                      | الخدمات المالية عبر الهاتف  | 0.484                               | 0.053         | 0.643                                 | 8.335 | 0.000 | 66.370 | 0.000 |
|                                      | انظمة المدفوعات الالكترونية | 0.499                               | 0.051         | 0.612                                 | 8.797 | 0.000 | 64.805 | 0.000 |
|                                      | المقاصة الالكترونية         | 0.546                               | 0.046         | 0.562                                 | 9.622 | 0.000 | 57.445 | 0.000 |
| a. Dependent Variable: الشمول المالي |                             |                                     |               |                                       |       |       |        |       |

يتضح من الجدول السابق والذي يظهر تحليل الانحدار الخطي المتعدد للمتغيرين أبعاد التكنولوجيا المالية والشمول المالي حيث يوضح أن هناك تأثير بمعادلات مختلفة لأبعاد التكنولوجيا المالية على الشمول المالي، وإن تفاوتت درجة التأثير ما بين كل بعد من الأبعاد الثلاثة للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) والمتغير التابع (الشمول المالي) وتؤكد معنوية هذا التأثير قيم F المحسوبة للأبعاد الأربعة للمتغير المستقل (الخدمات المالية عبر الهاتف، انظمة المدفوعات الالكترونية ، المقاصة الالكترونية ) وهي دالة عن مستوي معنوية ٠,٠١، كما تشير قيم اختبار (F) إلى جودة نموذج العلاقة، وصحة الاعتماد عليه بدون أخطاء، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية ١٪ ، كما كانت قيم T المحسوبة دالة عند مستوى معنوية ٠,٠١ وهو ما يعكس وجود تأثير جوهري لأبعاد المتغير المستقل، كما تشير أيضاً إلى أن هذا التأثير لا يمكن أن يصل إلى الصفر، بمعنى أن هذا التأثير جوهري ويعكس القوة التفسيرية لنموذج الانحدار من الناحية الإحصائية.

٢/١٢/٣ - تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise لبيان درجة تأثير أبعاد التكنولوجيا المالية على الشمول المالي يوضح الجدول رقم (١١) تحليل الانحدار المتعدد التدريجي Stepwise بين أبعاد التكنولوجيا المالية وبعد الشمول المالي كما يلي :

| المتغيرات المستقلة                   | معامل الارتباط R | معامل التحديد R2 | التغير في معامل التحديد R2 | T     | sig  |
|--------------------------------------|------------------|------------------|----------------------------|-------|------|
| الخدمات المالية عبر الهاتف           | .630a            | .397             | .396                       | 6.027 | .000 |
| انظمة المدفوعات الالكترونية          | .645a            | .415             | .414                       | 7.875 | .000 |
| المقاصة الالكترونية                  | .677a            | .458             | .459                       | 8.332 | .000 |
| a. Dependent Variable: الشمول المالي |                  |                  |                            |       |      |

١ - بلغت قيمة معامل التحديد (R2) بين الخدمات المالية عبر الهاتف والشمول المالي وهو نسبة التباين في قيم المشاهدات التي تفسر بخط الانحدار، وكان مقداره (٠,٣٩٧)، وهذا يعني ان مقداره ٣٩,٧ % من التباين الحاصل في المتغير التابع الشمول المالي هو تباين مفسر بفعل بعد المتغير المستقل التكنولوجيا المالية ودخل متغير انظمة المدفوعات الالكترونية ففسر مع أبعاد التكنولوجيا المالية ٤١,٥ % من درجة التباين في المتغير التابع الشمول المالي وزادت درجة التأثير بدخول بعد المقاصة الالكترونية لتصبح درجة تأثير الأبعاد الثلاثة على المتغير التابع الشمول المالي ٤٥,٨ % ويؤكد هذا التأثير معنوية قيم (T) المحسوبة والتي جاءت كما يلي:

٢ - قيمة (T) المحسوبة لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف هي (٦,٠٢٧)، وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤكد بأن لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على بعد الشمول المالي في البنك الاهلي المصري فرع الفيوم .

٣ - قيمة (T) المحسوبة لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية هي (٧,٨٧٥) وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (0.000)، وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05)، مما يؤكد بأن لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على الشمول المالي في البنك الاهلي المصري فرع الفيوم.

٤ - قيمة (T) المحسوبة لبعد المقاصة الالكترونية هي (٨,٣٣٢) وهي موجبة، والقيمة الاحتمالية له (0.000)، وهي أقل من (0.05)، مما يؤكد بأن لبعد المقاصة الالكترونية تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على الشمول المالي في البنك الاهلي المصري فرع الفيوم.

وعليه قبول الفرض الثاني : يوجد أثر لتكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة (الخدمات المالية عبر الهاتف وانظمة المدفوعات الالكترونية والمقاصة الالكترونية) على الشمول المالي بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم .

### ١٣/٣ - اختبار صحة الفرض الثالث :

يؤثر الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافضة الفيوم.

ولإثبات صحة هذا الفرض قام الباحث بتحليل الانحدار الخطي المتعدد وجاءت النتائج في الجدول رقم (١٢) كما يلي:

جدول رقم (١٢) نتائج تحليل الانحدار الخطي المتعدد للشمول المالي والتكنولوجيا المالية على وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية

| المتغير المستقل الداخل | المتغير التابع                          | Beta | معامل الارتباط (R) | معامل التحديد (R2) | Adjusted (R2) | قيمة F المحسوبة | معنوية F | T المحسوبة | معنوية T |
|------------------------|-----------------------------------------|------|--------------------|--------------------|---------------|-----------------|----------|------------|----------|
| الشمول المالي          | تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية | .668 | .675               | .456               | .457          | 69.45           | 0.00     | 28.28      | 0.00     |
| التكنولوجيا المالية    | تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية | .859 | .862               | 0.287              | .745          | 67.37           | 0.00     | 23.37      | 0.00     |
| الاجمالي               |                                         |      |                    | .743               |               |                 |          |            |          |
| الثابت constant        |                                         |      |                    |                    |               | .689            |          |            |          |
| قيمة F للنموذج         |                                         |      |                    |                    |               | 74.3            |          |            |          |
| معنوية قيمة F للنموذج  |                                         |      |                    |                    |               | 0.00            |          |            |          |

ويتضح من الجدول السابق وجود أثر للمتغير الوسيط (الشمول المالي) على العلاقة المباشرة بين بعد التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل) الداخل في معادلة الانحدار، والمتغير التابع (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية).

-تشير قيم معاملات الارتباط (R) الى وجود ارتباط معنوي موجب بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) من جانب وبين المتغير التابع (وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) من جانب اخر. -يُعد المتغير الوسيط (الشمول المالي) أهم متغير مفسر للتباين في (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) ، حيث أنه يفسر حوالي (45.6%) من التباين في (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) بينما بلغت مشاركة بعد (التكنولوجيا المالية) في تفسير التباين في (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) حوالي (28.7%) حيث يفسر المتغير الوسيط وبعد التكنولوجيا المالية معاً (74.3%) من التباين في (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) ومما يؤكد معنوية تأثير المتغير

الوسيط انخفاض تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عند دخول المتغير الوسيط في معادلة الانحدار.

تشير نتائج T. Value الى ان معلمات النموذج معنوية حيث جاءت معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية قدره (0.01)، ويشير أيضاً معامل جوهرية النموذج (F) الى معنوية هذه النتائج عند مستوى معنوية قدره (0.01).

وعليه يتم قبول الفرض الرئيس الثالث:

يوجد أثر للشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالبنك الاهلي المصري بمحافظة الفيوم

#### ٤- النتائج والتوصيات :

##### ١/٤- النتائج :

- ١- بعد إجراء الدراسة الميدانية واختبار صحة الفرضيات، توصل الباحث إلي مجموعة من النتائج التالية :
  - ١- أن الشمول المالي يحسن من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية بطريقة سريعة وسهلة.
  - ٢- الشمول المالي يحسن من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تتميز بالاعتمادية علي الخدمة المصرفية.
  - ٣- الشمول المالي يحسن من درجة حصول العملاء علي الخدمات المالية المصرفية الالكترونية القابلة للتعديل أو التغيير في اي وقت .
  - ٤- الشمول المالي يحسن من جودة خدمة الرسائل البنكية التي تم تبادلها بين العملاء والبنوك المتعاملين معها.
  - ٥- الشمول المالي يسهل لجميع العملاء تصفح أو استخدام الموقع الالكتروني وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات بشكل اسرع .
  - ٦- يؤدي الشمول المالي إلي تزايد مستمر في عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمان لدى البنك.
  - ٧- يؤدي الشمول المالي إلي تزايد استخدام عملاء البنك لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول لسداد المستحقات المالية.
  - ٨- قيمة (T) المحسوبة لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف هي (٧,٠٣٥), وهي موجبة, والقيمة الاحتمالية له (0.000), وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05), مما يؤكد بأن لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على بعد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك محل الدراسة .
  - ٩- وعي وامتلاك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية باستخدام الهاتف المحمول وتطبيقها بسهولة ويسر لعملاء البنك .
  - ١٠- بنى وعمل البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية لجميع الخدمات المصرفية في البنك يسهل تحقيقها أهداف البنك .

- ١١- قيمة (T) المحسوبة لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية هي (٧,٦٦٨) وهي موجبة, والقيمة الاحتمالية له (0.000), وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05), مما يؤكد بأن لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية تأثير إيجابي ذو دلالة إحصائية على جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في البنك محل الدراسة.
- ١٢- استخدام البنك التكنولوجيا المالية يمكن البنك من تقديم خدمات مصرفية للعملاء بجودة عالية وتكلفة أقل ووقت اسرع .
- ١٣- اعتماد البنك على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد المحلي.
- ١٤- بينما بلغت مشاركة بعد (التكنولوجيا المالية) في تفسير التباين في (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) حوالي (28.7%) حيث يفسر المتغير الوسيط وبعد التكنولوجيا المالية معاً (71.4%) من التباين في (تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية) ومما يؤكد معنوية تأثير المتغير الوسيط انخفاض تأثير المتغير المستقل على المتغير التابع عند دخول المتغير الوسيط في معادلة الانحدار.
- ١٥- تطبيق التكنولوجيا المالية في البنوك يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية في البنوك المختلفة وخاصة في عملية المقاصة الالكترونية.
- ١٦- يتوفر لدى البنك العديد من الخدمات المصرفية التي تلبي رغبات ومتطلبات العملاء بشكل افضل واسرع
- ١٧- قيمة (T) المحسوبة لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف هي (٦,٠٢٧), وهي موجبة, والقيمة الاحتمالية له (0.000), وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05), مما يؤكد بأن لبعد الخدمات المالية عبر الهاتف تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على بعد الشمول المالي في البنك الاهلي المصري فرع الفيوم .
- ١٨- قيمة (T) المحسوبة لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية هي (٧,٨٧٥) وهي موجبة, والقيمة الاحتمالية له (0.000), وهي أقل من مستوى الدلالة (0.05), مما يؤكد بأن لبعد انظمة المدفوعات الالكترونية تأثير إيجابي ذي دلالة إحصائية على الشمول المالي في البنك محل الدراسة.
- ١٩- قيمة (T) المحسوبة لبعد المقاصة الالكترونية هي (٨,٣٣٢) وهي موجبة , والقيمة الاحتمالية له (0.000), وهي أقل من (0.05), مما يؤكد بأن لبعد المقاصة الالكترونية تأثير ايجابي ذي دلالة إحصائية على الشمول المالي في البنك محل الدراسة.
- ٢٠- يتعامل الموظفون مع عملاء البنك بروح مرحة وود وتعاطف وهدف البنك الاساسي هو تحقيق مصلحة العميل وهي الاولوية الاساسية لدي الموظفين بالبنك محل الدراسة .
- ٢١- سعي إدارة البنك دائما علي تحقيق المساواه بين العملاء في تلقي الخدمات المصرفية لهم .

## ٢/٤ - التوصيات :

| التوصية                                                                                                                                                                                     | الجهة المسؤولة عن التنفيذ                                            | الاية التنفيذ                                                                                           |
|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| زيادة وعي عملاء البنوك التجارية المصرية بمفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال السيمينارات والندوات والمؤتمرات المختلفة.                                            | إدارة الموارد البشرية، قسم التدريب بالبنك أو المعهد المصري للتدريب . | تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية مستمرة حول أحدث الاتجاهات في التكنولوجيا المالية                           |
| العمل علي استعمال الهواتف المحمولة، وغيرها من التكنولوجيا في الخدمات المالية وزيادة فرص استفادة افراد المجتمع من تلك الابتكارات كذلك مشاركة لحكومات في زيادة الائتمان الموجه لافراد المجتمع | الإدارة المالية، قسم تكنولوجيا المعلومات.                            | تطوير تطبيقات الهاتف المحمول والبنية التحتية الرقمية للوصول إلى أكبر عدد من العملاء في المناطق البعيدة. |
| ضرورة تعزيز مفاهيم الشمول المالي للخدمات المالية لدى المجتمع المصري وذلك من خلال حملات توعية                                                                                                | قسم التسويق والعلاقات العامة بالبنك                                  | إطلاق حملات توعية من خلال الوسائل الإعلامية والتواصل الاجتماعي لتعريف العملاء بالخدمات المتاحة          |
| العمل على تحسين البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات للبنوك مما يسمح للمؤسسات بالاعتماد على تطبيقات التكنولوجيا المالية المبتكرة.                                                 | قسم تكنولوجيا المعلومات، قسم العمليات.                               | تطوير تطبيقات الهاتف المحمول والبنية التحتية الرقمية للوصول إلى أكبر عدد من العملاء في المناطق البعيدة. |
| أن تسعى البنوك التجارية وباستمرار إلى تعزيز جودة خدماتها المصرفية الإلكترونية بابتكار وسائل وخدمات جديدة أو ادخال كل ما يستجد على الصعيد الدولي في هذا المجال                               | إدارة تطوير المنتجات والخدمات، قسم تكنولوجيا المعلومات.              | تطوير وابتكار خدمات مصرفية جديدة باستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي                         |
| أن يعمل البنك الاهلي المصري على دعم الأبحاث والدراسات التي من شأنها المساعدة على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية بما يحقق أهداف المصرفية في المدى القصير والطويل.                        | الإدارة العليا، قسم البحث والتطوير.                                  | تخصيص فرق بحث وتطوير لمواكبة التغيرات العالمية في مجال الخدمات المصرفية الإلكترونية                     |

|                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |                                                         |                                                                                                         |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| يجب على البنوك التجارية الأسراع في تبني الابتكارات والإبداعات المالية التكنولوجية الجديدة للحفاظ على مكانتها. على البنوك التجارية الحرص على تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية ومواكبة التطورات التكنولوجية المالية الحديثة كون هذه الأخيرة تساهم بشكل فعال في تحقيق الخدمات المصرفية المتميزة بشكل أفضل. | إدارة تطوير المنتجات والخدمات، قسم تكنولوجيا المعلومات. | تطوير وابتكار خدمات مصرفية جديدة باستخدام التقنيات الحديثة مثل الذكاء الاصطناعي                         |
| تشجيع زيادة الاستثمار في التكنولوجيا المالية لتوسيع نطاق الشمول المالي.                                                                                                                                                                                                                                   | الإدارة المالية، قسم تكنولوجيا المعلومات.               | تخصيص ميزانية أكبر لتطوير الأنظمة المالية الرقمية وتعزيز البنية التحتية.                                |
| تعزيز التدريب المستمر للموظفين في مجال التكنولوجيا المالية                                                                                                                                                                                                                                                | إدارة الموارد البشرية، قسم التدريب.                     | تنظيم ورش عمل ودورات تدريبية مستمرة حول أحدث الاتجاهات في التكنولوجيا المالية.                          |
| -تحسين الوصول إلى الخدمات المصرفية الإلكترونية في المناطق النائية.                                                                                                                                                                                                                                        | قسم تكنولوجيا المعلومات، قسم العمليات.                  | تطوير تطبيقات الهاتف المحمول والبنية التحتية الرقمية للوصول إلى أكبر عدد من العملاء في المناطق البعيدة. |

## المراجع باللغة العربية:

- ١- الباهي، صالح الدين مفتاح سعد، (٢٠١٦) ، أثر جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية على رضا الزبائن، دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني في عمان، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية الأعمال، جامعة الشرق الأوسط، عمان. ص. ٩
- ٢- علي منار حيدر، علوان محسن عقيل، و رحيم حمزة عبد الهادي. (2020) التوجهات الجديدة للصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية ودورها في تعزيز أبعاد التوجه الريادي المصرفي، دراسة تطبيقية في مصرف الرافدين - فرع كربلاء. المجلة العراقية الإدارية.
- ٣- عجور، حنين محمد بدر ، (٢٠١٧) ، دور الاشتغال المالي لدي المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ، دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير في إدارة الأعمال غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية بغزة ، ٢٠١٧ ص ١٢ .
- ٤- عبد الله، سمير، (2016)، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية، القدس رام الله ، دار المنظومة ، عمان.
- ٥- السنهاوري، محمد مصطفى، (2019)، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي للنشر والتوزيع، الاسكندرية.
- ٦- وليد عباس ، مؤشرات البنك المركزي المصري ، الخميس ٢٢ فبراير ٢٠٢٤ .
- ٧- أية عوض (٢٠٢١) ، أثر الشمول المالي علي الاداء المالي للبنوك ، كلية التجارة ، جامعة القاهرة ، مجلة الدراسات المالية والتجارية ، العدد الثالث .
- ٨- خالد محمد عبدالستار (٢٠٢٣) ، دور جودة بيئة العمل الابتكارية كمتغير وسيط في العلاقة بين التحول الرقمي وتحسين أداء العاملين : دراسة تطبيقية علي جامعة الفيوم ، مجلة الدراسات التجارية المعاصرة ، المجلد (٩) ، العدد (١٥) يناير ، الصفحة (٥٣٢ : ٤٨٢) .
- ٩- شنبى، صوريه ؛ بن لخضر، السعيد . (٢٠١٩). "أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية و تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، الجزائر، موقع الاسترجاع تم <https://www.asjp.cerist.dz> ( 104-129. 1) (
- ١٠- فريد عبد الفتاح زين الدين، ٢٠١٨، المنهج العلمي لتطبيق إدارة الجودة الشاملة في المؤسسات العربية، دار الكتب للنشر، مصر. ص ١٠
- ١١- فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي ، (أبوظبي: صندوق النقد العربي، 2015)
- ١٢- دراسة اتحاد المصارف العربية حول الشمول المالي، (2022). اتحاد المصارف العربية، الامانة العامة.
- ١٣- طه طارق (2018) إدارة البنوك في بيئة العولمة والانترنت، دار الفكر الجامعي، الاسكندرية.
- ١٤- عطية ، أشرف. (٢٠٢١) "تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات : عرض لتجربة الشمول المالي في مصر"، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع ، (٢ ، ٣٦٧ - ٤٢٦) تم الاسترجاع من موقع <https://www.net.researchgate>

- ١٥- محمد موسى علي شحانه. (٢٠٢٢). نموذج محاسبي مقترح للقياس والإفصاح عن المعلومات ابتكارات التكنولوجيا المالية كمرکز لتعزيز الشمول المالي وأثره على معدلات الأداء المصرفي.
- ١٦- نهلة أبو العز (٢٠٢١) أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الأفريقية ، جامعة القاهرة ، كلية الدراسات الأفريقية العليا ، مجلة كلية السياسة والاقتصاد ، العدد العاشر ، ابريل .
- ١٧- مصطفى نزار ياس .(٢٠٢٢) مؤشرات الشمول وأثرها على الاداء المالي : التكنولوجيا المصرفية ( متغيرا تفاعليا ) ، دراسة تطبيقية علي القطاع المصرفي خلال الفترة ٢٠١٥ ألي ٢٠٢٠ ، العدد السابع المجلد السابع عشر كانون الاول .
- ١٨- رانيا زكريا مصطفى (٢٠٢٢) ، العلاقة بين تطبيقات الشمول المالي وإدارة المخاطر في القطاع المصرفي المصري : دراسة تطبيقية علي البنك الزراعي المصر والبنك الاهلي المصري ، الاكاديمية العربية للعلوم المصرفية والمالية ، القاهرة .
- ١٩- عمر عمو ، أمنة خلع ، فاطمة زهراء قدرة (٢٠٢٣) دور التكنولوجيا المالية في تطوير منظومة الشمول المالي بالقطاع المصرفي في الدول العربية ، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية ، المجلد (٧) ، العدد (١) .
- ٢٠- عبدالسلام عوض خير السيد (٢٠٢٢) ، دور الشمول المالي في تعزيز الشمول المالي بالمصارف السودانية دراسة ميدانية علي بنك الخرطوم ، مجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث ، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية ، المجلد السادس ، العدد الثاني والعشرين ، سبتمبر .

### المراجع باللغة الانجليزية :

- 1- .Basel Committee on Banking Supervsion. (2020). Operational and cyber risks in the financial sector, BIS Working Papers, No. 840. Retrieved from <https://www.bis.org>.
- 2- .Fadun, Olajide, Oye, Diekolola. (2020). “Impacts of operational risk management on financial performance: A case of commercial banks in Nigeria”, International Journal of Finance & Banking Studies, (1), 22 – 35.
- 3- .Global Partnership for financial inclusion (GPFI). (2012). Financial Inclusion Indicators
- 4- .Shofawati, Atina. (2019). “The role of digital finance to strengthen financial inclusion and the growth of SME in Indonesia, in the 2nd International Conference on Islamic Economics, Business, and Philanthropy (ICIEBP) Theme: “Sustainability and Socio-Economic Growth”, KnE Social Sciences, 389–407

- 5- Singh, Ramananda, and Roy, Sankharaj. (2019). "Financial Inclusion: A critical assessment of its concepts and measurement", Asian Journal of Research in Business Economics and Management, (18), 20-35.
- 6- Alliance for Financial Inclusion. (2013)
- 7- arajas, A., Beck, T., Belhaj, M., & Naceur, S. B. (2020). Financial inclusion: What have we learned so far? What do we have to learn (Vol. 157). IMF Working Paper WP/20
- 8- Baabdullah, A. M., Alalwan, A. A., Rana, N. P., Kizgin, H., and Patil, P. (2022). Consumer use of Mobile Banking (m-Banking) in Saudi Arabia: Towards an integrated model. International Journal of Information Management.
- 9- Banwari, Mittal (2020), The Advertising of Services: Meeting the Challenge of Intangibility, Journal of Service Research, Vol.2, N°.1, PP.100-101.
- 10- Lovelock, C.H., and Wright, K. Lauren (1999), Principles of Service Marketing and Management, 2nd Ed, Prentice Hill, P.28.
- 11- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., and Berry, L.L. (2018), Alternatives Scales for Measuring Service Quality: A Comparative Assessment Based on Psychometric and Diagnostic Criteria, Journal of Retailing, Vol.70, N°.3, PP. 201-230
- 12- pthwardhan, Anju, & Singleton, Ken & Schmitz, Kai. (2018). "Financial Inclusion in The Digital Age", International Finance Corporation, World Bank Group
- 13- Titman, S. Keowan, J and Mertin D. (2011). "Financial management: principles and application", 11th edition, Pearso
- 14- Vargo, Stephen, L., and Lusch Robert, F. (2021), The Four Service Marketing Myths: Remnants of Goods Based, Manufacturing Model, Journal of Service Research, Vol.6, N°.4, P.331.
- 15- Zachosova, N., Herasymenko, O., and Shevchenko, A. (2018). "Risks and possibilities of the effect of financial inclusion on managing the financial security at the Macro Level", Investment Management and Financial Innovations, (15), 304-319

### استمارة الاستبيان

(من إعداد الباحث)

السيد الفاضل/.....

تحية طيبة وبعد ،،،

يقوم الباحث بإجراء بحث بعنوان " دور الشمول المالي كمتغير وسيط في العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتعزيز الشمول المالي دراسة تطبيقية علي البنك الاهلي المصري، ويهدف البحث الى التعرف علي الشمول المالي في توسطة للعلاقة بين التكنولوجيا المالية، وتعزيز الشمول المالي دراسة تطبيقية علي البنك الاهلي المصري، مما قد يساعد ذلك متخذي القرار بالجهات المختصة على تطوير الخدمات وتحقيق الجودة الشاملة وبالتالي تقديم الخدمة للعملاء بشكل يرضي متطلباتهم وتطبيق عملية الشمول المالي بشكل متكامل لتحقيق الجودة المصرفية الالكترونية اللازمة لتحقيق أهداف العملاء والبنك معاً.

لذا نرجو من سيادتكم التفضل بالإجابة على تساؤلات الاستبيان بموضوعية وأمانة، علماً بأن اجاباتكم ستكون موضع احترام وتقدير وسيتم التعامل معها بمنتهى السرية، ولن تستخدم سوى لأغراض البحث العلمي فقط.

شاكرين لكم حسن تعاونكم ،،،

الباحث

أولاً: البيانات الديموجرافية

|                   |                     |     |                    |     |
|-------------------|---------------------|-----|--------------------|-----|
| الجنس             | ذكر                 | ( ) | أنثي               | ( ) |
| العمر             | ٢٠ - ٢٩ سنة         | ( ) | ٣٠ - ٣٩ سنة        | ( ) |
|                   | ٤٠ - ٤٩ سنة         | ( ) | ٥٠ سنة فأكثر       | ( ) |
| المؤهل            | ثانوية عامة فما دون | ( ) | مؤهل فوق متوسط     | ( ) |
|                   | بكالوريوس           | ( ) | ماجستير            | ( ) |
|                   | دكتوراه             | ( ) | أخرى               | ( ) |
| الوظيفة           | رئيس إدارة          | ( ) | مدير عام           | ( ) |
|                   | موظف اداري          | ( ) | سكرتير             | ( ) |
| الدخل الشهري      | أقل من ٥ آلاف جنية  | ( ) | من ٦ : ١٠ ألف جنية | ( ) |
|                   | أكثر من ١٠ ألف جنية | ( ) |                    | ( ) |
| الحالة الاجتماعية | أعزب                | ( ) | مطلق               | ( ) |
|                   | متزوج               | ( ) | أخرى               | ( ) |

| المحور الأول: الشمول المالي. |                            |                                                                                                                     |            |       |                |
|------------------------------|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------|-------|----------------|
| م                            | الأبعاد                    | البيان                                                                                                              | موافق بشدة | موافق | محايد          |
| غير موافق بشدة               | غير موافق                  | غير موافق بشدة                                                                                                      | موافق      | محايد | غير موافق بشدة |
| ١                            | جودة الخدمات المالية       | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة الصرافة الآلية بالبنك                                                               |            |       |                |
| ٢                            |                            | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة الرسائل البنكية .                                                                   |            |       |                |
| ٣                            |                            | يحسن الشمول المالي جودة الخدمة المصرفية الهاتفية بالبنك                                                             |            |       |                |
| ٤                            |                            | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة نقاط البيع الإلكتروني بالبنك                                                        |            |       |                |
| ٥                            |                            | يحسن الشمول المالي من جودة خدمة بنوك الانترنت بالبنوك التجارية                                                      |            |       |                |
| ٦                            |                            | يحسن الشمول المالي من جودة خدمات الصرافة المنزلية للعملاء                                                           |            |       |                |
| ١                            | الوصول الى الخدمات المالية | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمة المصرفية الالكترونية بسهولة ويسر                                 |            |       |                |
| ٢                            |                            | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية بطريقة سريعة                               |            |       |                |
| ٣                            |                            | يحسن لشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية المتلازمة                                   |            |       |                |
| ٤                            |                            | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المالية المصرفية الالكترونية بطريقة امنة                        |            |       |                |
| ٥                            |                            | يحسن الشمول المالي من درجة حصول العملاء علي الخدمات المصرفية الالكترونية التي تتميز بالاعتمادية علي الخدمة المصرفية |            |       |                |
| ٦                            |                            | يحسن الشمول المالي من درجة                                                                                          |            |       |                |

|                                      |  |  |  |  |                                                                                                                  |                            |   |
|--------------------------------------|--|--|--|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------|---|
|                                      |  |  |  |  | حصول العملاء علي الخدمات المالية المصرفية الالكترونية القابلة للتعديل أو التغيير                                 |                            |   |
|                                      |  |  |  |  | يوفر الشمول المالي للعملاء استخدام الخدمات المالية الالكترونية بسهولة ويسر                                       | استخدام الخدمات المالية    | ١ |
|                                      |  |  |  |  | يحقق الشمول المالي للعملاء استخدام الخدمات المالية في أي وقت وفي أي مكان                                         |                            | ٢ |
|                                      |  |  |  |  | يؤدي الشمول المالي إلي تزايد مستمر فى عدد العملاء الذين يمتلكون حسابات مالية                                     |                            | ٣ |
|                                      |  |  |  |  | يسهل الشمول المالي للعملاء تصفح أو استخدام الموقع الالكتروني وتقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات. |                            | ٤ |
|                                      |  |  |  |  | يؤدي الشمول المالي إلي تزايد مستمر فى عدد العملاء الذين يمتلكون بطاقات ائتمان لدى البنك                          |                            | ٥ |
|                                      |  |  |  |  | يؤدي الشمول المالي إلي تزايد استخدام عملاء البنك لخدمات الدفع عبر الهاتف المحمول في سداد المستحقات المالية       |                            | ٦ |
| المحور الثاني : التكنولوجيا المالية. |  |  |  |  |                                                                                                                  |                            |   |
|                                      |  |  |  |  | تمتلك إدارة البنك فكرة شاملة عن التكنولوجيا المالية باستخدام الهاتف المحمول                                      | الخدمات المالية عبر الهاتف | ١ |
|                                      |  |  |  |  | انجاز العمليات بالتكنولوجيا المالية يحقق الاستقرار المالي في البنك عن طريق استخدام الهاتف المحمول                |                            | ٢ |
|                                      |  |  |  |  | أصبحت الخدمات المصرفية أسرع بفضل التكنولوجيا المالية وخاصة عن طريق الهاتف المحمول                                |                            | ٣ |
|                                      |  |  |  |  | تحقق التكنولوجيا المالية الاهداف الاستراتيجية لعملية الشمول المالي                                               |                            | ٤ |

|   |                     |                                                                                                                            |  |  |  |  |
|---|---------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|--|--|--|
| ٥ |                     | يمتلك البنك البنية التحتية اللازمة لتنفيذ التكنولوجيا المالية لجميع الخدمات المصرفية في البنك                              |  |  |  |  |
| ٦ |                     | تعتمد البنوك حالياً على التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات المصرفية لأفراد المجتمع                                       |  |  |  |  |
| ١ | نظم المدفوعات       | قطاع المدفوعات في البنوك يعد من أهم قطاعات التكنولوجيا المالية لتقديم الخدمات الدفع بالبنوك                                |  |  |  |  |
| ٢ |                     | أصبحت الخدمات المالية بالبنوك أسهل بفضل أنظمة الدفع الالكترونية الموجودة علي مستوي البنوك في مصر                           |  |  |  |  |
| ٣ |                     | استخدام التكنولوجيا المالية يمكن من تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية وتكلفة أقل                                           |  |  |  |  |
| ٤ |                     | التكنولوجيا المالية تساهم في اختصار وقت الحصول على الخدمات المالية                                                         |  |  |  |  |
| ٥ |                     | يمكن البنك عملائه من الحصول على التسهيلات الائتمانية المتنوعة بسهولة من خلال التكنولوجيا المالية                           |  |  |  |  |
| ٦ |                     | الاعتماد على التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد أسواق الكترونية عالمية تساهم في نمو الاقتصاد المحلي                         |  |  |  |  |
| ١ | المقاصة الالكترونية | تطبيق التكنولوجيا المالية يمكن من إيجاد الكثير من الابتكارات المالية في البنوك المختلفة وخاصة في عملية المقاصة الالكترونية |  |  |  |  |
| ٢ |                     | تساهم التكنولوجيا المالية في تقليص فجوة تمويل المشروعات وخاصة متوسطة الحجم                                                 |  |  |  |  |
| ٣ |                     | تساهم التكنولوجيا المالية في التقليل من المخاطر المالية الائتمانية في البنوك التجارية                                      |  |  |  |  |
| ٤ |                     | تساهم التكنولوجيا المالية في وصول عملاء البنك الى                                                                          |  |  |  |  |

|                                 |  |  |  |  |                                                                                                                         |   |            |
|---------------------------------|--|--|--|--|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---|------------|
|                                 |  |  |  |  | الخدمات المالية بسهولة ويسر                                                                                             |   |            |
|                                 |  |  |  |  | تضمن التكنولوجيا المالية تقديم خدمات مصرفية ذات جودة مقبولة                                                             | ٥ |            |
|                                 |  |  |  |  | تساهم التكنولوجيا المالية في عملية المقاصة الالكترونية بين البنوك مع بعضها البعض                                        | ٦ |            |
| المحور الثالث : الشمول المالي . |  |  |  |  |                                                                                                                         |   |            |
|                                 |  |  |  |  | مبنى البنك من الخارج يوجد به خدمات الكترونية لأفراد المجتمع                                                             | ١ | الملموسية  |
|                                 |  |  |  |  | البنك من الداخل ذات تأثير جيد، ويتميز بالنظافة لتلبية رغبات العملاء                                                     | ٢ |            |
|                                 |  |  |  |  | يلتزم الموظفون بالبنك بتقديم الخدمات الالكترونية في أقل وقت                                                             | ٣ |            |
|                                 |  |  |  |  | قاعة الانتظار واسعة ومجهزة لراحة العملاء                                                                                | ٤ |            |
|                                 |  |  |  |  | يستطيع البنك تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية بجودة عالية                                                              | ٥ |            |
|                                 |  |  |  |  | الخدمات المقدمة من البنك خالية من الاخطاء والمشاكل للعملاء                                                              | ١ | الاعتمادية |
|                                 |  |  |  |  | يتوفر لدى البنك العديد من الخدمات المصرفية التي تلبي رغبات العملاء                                                      | ٢ |            |
|                                 |  |  |  |  | عند التعامل مع البنك يتم الحصول دائما على الخدمات المصرفية المطلوبة وبصورة جيدة                                         | ٣ |            |
|                                 |  |  |  |  | يتمتع الموظفون بالبنك بالكفاءة العالية اللازمة لتلبية رغبات العملاء وهذا يعكس دور تنمية مهارات العاملين بالبنك باستمرار | ٤ |            |
|                                 |  |  |  |  | البنك لديه القدرة على تلبية احتياجات العملاء بما يرضي توقعاتهم أو يزيد عنها بكفاءة                                      | ٥ |            |

|  |  |  |  |  |                                                                                                              |           |   |
|--|--|--|--|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|---|
|  |  |  |  |  | وفاعلية                                                                                                      |           |   |
|  |  |  |  |  | يستجيب الموظفون لاستفسارات العملاء بسهولة ويسر وتقديم افضل الخدمات الالكترونية لهم                           | الاستجابة | ١ |
|  |  |  |  |  | يوفر البنك خدمة الاستفسار عن العمليات من خلال الانترنت                                                       |           | ٢ |
|  |  |  |  |  | يعمل الموظفون على حل المشاكل والسعي إلى تقديم الخدمة المصرفية الالكترونية الجيدة                             |           | ٣ |
|  |  |  |  |  | التعامل الجيد للعاملين بالبنك يشجع على طلب الخدمة المصرفية                                                   |           | ٤ |
|  |  |  |  |  | يتمتع البنك بالسرعة المناسبة للاستجابة لتلبية رغبات العملاء                                                  |           | ٥ |
|  |  |  |  |  | يتمتع البنك بمصداقية عالية بسبب الضمانات التي يفرضها على المتعاملين                                          | المصداقية | ١ |
|  |  |  |  |  | يتميز البنك بسرية تامة لمعلومات العملاء دون تدخل                                                             |           | ٢ |
|  |  |  |  |  | يتمتع الموظفون بالبنك بالأمانة والامان في التعامل مع العملاء                                                 |           | ٣ |
|  |  |  |  |  | المعلومات عن الخدمات التي يقدمها البنك متوفرة وواضحة وتتميز بالشفافية                                        |           | ٤ |
|  |  |  |  |  |                                                                                                              |           | ٥ |
|  |  |  |  |  | يتعامل الموظفون مع العملاء بروح مرحة وود وتعاطف                                                              | التعاطف   | ١ |
|  |  |  |  |  | مصلحة العميل هي الأولوية الأولى لموظفين البنك                                                                |           | ٢ |
|  |  |  |  |  | لا يوجد تفرقة بين العملاء، فالكل سواسية في تلقي الخدمة                                                       |           | ٣ |
|  |  |  |  |  | يسعي البنك إلى تطوير الخدمة والمحافظة على جودتها                                                             |           | ٤ |
|  |  |  |  |  | يتعاون موظفي البنك بروح الود والمحبة والتقدير مع العملاء والعمل على تسهيل كافة العقبات أمامهم لتحقيق رغباتهم |           | ٥ |