



دور الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي -دراسة ميدانية

The Role of Digital Financial Services in Achieving Digital Financial Inclusion - A Field Study

نورالدين سعيد*، جامعة محمد الشريف مساعدية (الجزائر)، s.noureddine@univ-soukahrass.dz

زمولي زبير، جامعة محمد الشريف مساعدية (الجزائر)، z.zemouli@univ-soukahrass.dz

المؤلف المرسل: نورالدين سعيد	تاريخ النشر: 2024/12/31	تاريخ القبول: 2024/12/23	تاريخ الارسال: 2024/11/14
------------------------------	-------------------------	--------------------------	---------------------------

الملخص:

تهدف الدراسة إلى توضيح المفاهيم المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي الرقمي، كما تسعى الدراسة إلى التعرف على استخدامات التكنولوجيا المالية وكيفية تعميمها وتمكين الأفراد وخاصة الفئات المستبعدة ماليا من الاستفادة من مختلف الخدمات المالية المتوفرة. وللوصول إلى تحقيق أهداف البحث تم تدعيم الدراسة بجانب تطبيقي، والذي تم الإعتماد فيه على إستبيان لمعالجة وتحليل البيانات والمعلومات باستخدام برنامج (SPSS24)، وتم التوصل إلى أن الخدمات المالية الرقمية المقدمة وتسهيل استخدامات التكنولوجيا المالية تعزز بشكل إيجابي وفعال الشمول المالي الرقمي.

الكلمات المفتاحية: خدمات رقمية، خدمات مالية رقمية، تكنولوجيا مالية، شمول مالي رقمي.

Abstract:

The research seeks to clarify the concepts associated with digital financial services and the extent of their contribution to achieving digital financial inclusion, and the study also seeks to identify the uses of financial technology and how to generalize it and enable individuals, especially financially excluded groups, to benefit from the various financial services available.

To reach the objectives of the research, the study was supported by an applied aspect, in which a questionnaire was relied on to process and analyze data and information using the (SPSS24) program, and it was concluded that digital financial services and the uses of financial technology contribute positively and effectively to achieving digital financial inclusion.

Keywords: Digital Services, Digital Financial Services, FinTech, Digital Financial Inclusion.

* المؤلف المرسل: نورالدين سعيد

1. مقدمة:

عرفت القطاعات التي تعتمد على تكنولوجيا الإعلام والاتصال طلبا غير مسبوقا على الخدمات الرقمية التي تقدمها وخاصة أثناء جائحة كورونا كوفيد-19 مطلع سنة 2020، هذه الأخيرة التي أدت ذلك إلى توجه جميع القطاعات نحو تبني الخدمات الرقمية، خاصة القطاع المالي والذي كباقي القطاعات شهد تحولا رقميا كبيرا، من خلال توفير خدمات مالية رقمية للعملاء تمتاز بالسهولة والبساطة ومنخفضة التكاليف، فالبنوك ومختلف المؤسسات المصرفية تسعى لمواكبة ومسايرة مختلف التطورات التي يشهدها القطاع على المستوى الدولي، تهدف من خلاله كسب رضا زبائنها الحاليين وتوفير خدمات مالية رقمية من شأنها زيادة عدد المتعاملين معها.

تتميز التكنولوجيا المالية بالتطور المتسارع فهي تعتبر المحرك لنماذج الأعمال الجديدة التي تعتمد على الابتكار وتخفيض التكاليف والتحرر من الإمتثال للقواعد التقليدية، والتكنولوجيا المالية لها قدرة عالية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أيسر وأسرع، وتوفير الأمان للعملاء، وشفافية وإتاحة، فهي تلعب دورا أساسيا في جذب العملاء وتوفير خدمات مالية تتناسب ومتطلبات أغلب شرائح المجتمع، وخاصة المستبعدة ماليا.

1.1. طرح الإشكالية:

بناء على ما سبق فإن المؤسسات المصرفية سعت لربط المواطنين بالنظم المالية عن طريق تكنولوجيا الهواتف المحمولة، وإستخدام شبكة الأنترنت وغيرها، وعليه يمكن طرح الإشكالية التالية:

كيف تساهم الخدمات المالية الرقمية وإستخدام التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي الرقمي؟

ويندرج تحت هاته الإشكالية التساؤلات الفرعية الموالية:

- كيف تعزز الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي؟

- ما دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي؟

2.1. الفرضيات:

للإجابة على التساؤل الرئيسي للدراسة والأسئلة الفرعية تم وضع الفرضيات التالية:

-يساعد التحول المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

-تؤثر إستخدامات التكنولوجيا المالية إيجابا في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

3.1. أهمية الدراسة:

تنبع أهمية الدراسة من كونها محل إهتمام كل دول العالم، وموضوع الدراسة موضوع حيوي وديناميكي وهو مساهمة الخدمات المالية الرقمية والتي تعتبر من الأدوات المنشرة بشكل كبير عالميا، وإستخدامات التكنولوجيا المالية التي تساهم في تبسيط وتسهيل الخدمات المالية وخاصة الرقمية منها، في تحقيق وتعزيز الشمول المالي الرقمي.

4.1. أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

-ضبط المفاهيم الخاصة بالخدمات المالية الرقمية، ومختلف الخدمات المالية الرقمية التي يقدمها القطاع المصرفي للعملاء؛

-التعرف على إستخدامات التكنولوجيا المالية التي أضحت ضرورة لمواكبة التطورات التكنولوجية ؛

-توضيح معالم الشمول المالي الرقمي وسبل تحقيقه؛

-تسليط الضوء على الخدمات المالية الرقمية ومدى مساهمتها في تحقيق الشمول المالي الرقمي؛

-توضيح مدى مساهمة إستخدام التكنولوجيا المالية في تمكين الأفراد من الإستفادة من الخدمات المالية، وخاصة الفئات المستبعدة ماليا.

5.1. منهجية الدراسة:

تم إستخدام المنهج الوصفي لوصف الظواهر الاقتصادية والمتمثلة في الخدمات المالية الرقمية وإستخدامات التكنولوجيا المالية وكذا الشمول المالي الرقمي، كما تم الإعتماد على إستبيان كأداة لجمع البيانات والمعلومات اللازمة للدراسة، ومن ثم تحليلها ومعالجتها بإستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للدراسات الاجتماعية (SPSS24)، من أجل إختبار مدى صحة فرضيات الدراسة.

6.1. خطة الدراسة:

بناء على الدراسات السابقة، قام الباحثين بتصميم إستبانة لقياس متغيرات الدراسة، وبعدها تم إرسال مسودة الإستبانة لمحكمين متخصصين للتقييم وإبداء الملاحظات لتحسينها، وبعدها تم الإرسال للمستجوبين، حيث تم إختيار العينة من مجتمع الدراسة بطريقة منتظمة بحيث تم توزيع 90 إستمارة إلى زبائن البنوك بمختلف أنواعها (تقليدية، إسلامية وإفتراضية)، على مستوى 58 ولاية، وقد تم توزيع أغلب الإستمارات إلكترونيا، وجزء منها تم توزيعها يدويا، وتم إسترجاع ما نسبته 70% من الإستمارات، حيث تم قبول 55 إستمارة، ورفض 08 إستمارات، وبعد إسترجاع الإستمارات قام الباحث بالتحليلات الإحصائية اللازمة للدراسة، ليتم بعدها التحقق من صحة الفرضيات، وأخيرا تم عرض الإستنتاجات والتوصيات الخاصة بالدراسة.

7.1. الدراسات السابقة:

تم التطرق للموضوع في العديد من الدراسات السابقة، نذكر منها:

- دراسة حسيني جازية، سنة 2020 بعنوان: "تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية" ركزت الدراسة على الجوانب النظرية لفكرة الشمول المالي وأبعاده والأهداف المرجوة منه، ثم تطرقت إلى أنواع الخدمات المالية الرقمية المبتكرة، وعززت الباحثة دراستها بجانب تطبيقي تحليلي لإبراز كيفية مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي، وكذا متطلبات تعميم الخدمات المالية الرقمية في الدول العربية للوصول للشمول المالي.

وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها:

- لا تزال الدول العربية في أدنى المستويات عالميا لجهة الشمول المالي؛
- غياب المنافسة بين المؤسسات المالية وغياب التثقيف المالي يحول دون تحقيق الشمول المالي؛
- هناك تفاوت واضح بين الدول العربية في إهتمامها بتعميم الخدمات المالية الرسمية والرقمية على كافة فئات المجتمع.

- دراسة كل من حبيبة بن زغدة وجهيدة سلامنة، سنة 2023، الموسومة بـ: "واقع الشمول المالي في الجزائر ودور الخدمات المالية الرقمية في تحقيقه" تهدف هذه الدراسة إلى إبراز العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية، وواقع كل منها في الجزائر في الفترة الممتدة من 2016 إلى 2021، وتم استخدام عدد من مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية لقياس الشمول المالي.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أبرزها، وجود علاقة طردية وتكاملية بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية.

- دراسة عبد القادر دبوش ونورة بيري، سنة 2023، تحت عنوان: "دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي" بعد عرض الجوانب النظرية للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، قدما الباحثان دراسة تحليلية للعلاقة بين الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي، حيث توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج والتوصيات أهمها:

- من الأفضل تعاون البنوك مع مختلف الفاعلين في تقديم الخدمات المالية الرقمية، للإبتكار لتعزيز الشمول المالي؛
- إتباع نهج تنظيمية أفضل للحد من مخاطر الخدمات المالية الرقمية وزيادة حماية المستهلك؛
- بذل المزيد من الجهود فيما يتعلق بالتوعية المالية للأشخاص الذين لا يتعاملون مع البنوك، وخاصة فيما يتعلق بالخدمات المالية الرقمية.

- دراسة تيكيا لين فوزية ومسعودي رشيدة، سنة 2023، المعنونة بـ: "الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية" حيث هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي الرقمي في دولة الإمارات العربية، وذلك من خلال توضيح دور الخدمات المالية الرقمية في التمكين المالي والذي من خلاله يتحقق الشمول المالي.

وتوصلت الدراسة إلى تزايد استخدام التكنولوجيا المالية الرقمية والخدمات المالية منها في دولة الامارات العربية نتيجة لما تتوفر عليه من بنية تحتية للاتصالات وسرعة عالية للأنترنيت، الأمر الذي أثر بالإيجاب على مستويات الشمول المالي.

- دراسة بوتريه وهيبية وآيت أمبارك سامية، سنة 2024، تحت عنوان: "الرقمنة والتكنولوجيا المالية أدوات لتعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر (2016-2023): دراسة تحليلية شاملة" قامت الدراسة بتحليل دور الرقمنة والتكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي الرقمي في مصر خلال الفترة من 2016 إلى 2023.

توصلت الدراسة إلى أن الرقمنة والتكنولوجيا المالية هما أداتان فعالتان لتعزيز الشمول المالي الرقمي، وتوصي الدراسة بضرورة تبني الجزائر لاستراتيجية واضحة المعالم للشمول المالي الرقمي والاستفادة من التكنولوجيا وتشجيع إستغلال الخدمات الرقمية بالشكل المناسب.

2. الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية:

تكتسي الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية أهمية بالغة لدى القطاع المصرفي والعملاء على حد سواء وذلك لما تقدمه من منتجات وخدمات مالية تعتمد على التكنولوجيا الحديثة، هذه الأخيرة التي تساهم بشكل فعال في جذب العملاء والزبائن، وكذا لما توفره من تسهيلات وأريحية في التعامل للزبائن.

1.2. الخدمات المالية الرقمية:

خُصص هذا الجزء لعرض الإطار النظري للخدمات المالية الرقمية، وذلك من خلال التعريف بالخدمات المالية الرقمية، ثم يتم التطرق لعرض أبعاد هذه الخدمات وكذا قنوات تقديمها.

1.1.2. تعريف الخدمة المالية:

تعرف الخدمات المالية الرقمية بأنها: "خدمات مالية تقدم عبر الإنترنت، وتستند إلى استخدام الهواتف المحمولة، أجهزة الحاسوب، والبطاقات المتصلة بنظام دفع رقمي موثوق." (تكيالين ومسعودي، 2023، ص 233)

كما تعرف الخدمات المصرفية الرقمية بأنها: منتجات (خدمات) مصممة لأغراض الخدمات المصرفية عبر شبكات الأنترنت والتي يمكن الوصول إليها بكل سهولة وتوفر أمان أكبر للعميل في الوصول إلى الحساب المصرفي الخاص به، حيث تعد آمنة وفعالة على كامل اليوم (24 ساعة) و 7 أيام في الأسبوع. (يوسف وآخرون، 2018، ص 23)

من التعاريف السابقة نتوصل للتعريف التالي: الخدمات المالية الرقمية تتمثل في الخدمات المصرفية التي تعتمد في إيصالها للزبائن على التكنولوجيا الحديثة المتمثلة في شبكة الأنترنت، والهواتف المحمولة، وكذا أجهزة الكمبيوتر وغيرها، حيث تضمن هذه الخدمات لعملائها من الوصول لها بكل أريحية وأمان.

2.1.2. أبعاد الخدمات المالية الرقمية:

للخدمات المصرفية عدة أبعاد نوجزها فيما يلي: (بن سالم، 2024، ص 82)

1.2.1.2. الثقة في العلامة التجارية: تؤثر الثقة على سلوك الزبون، حيث يزداد ميول الزبون كلما كانت العلامة التجارية موثوقة.

2.2.1.2. الراحة (الملائمة): يشير بعد الراحة والملائمة إلى سهولة الوصول وإستخدام الخدمات المالية الرقمية، ولتحقيق هذا البعد يجب ان تتميز الخدمات المالية الرقمية بالسرعة وخلوها من الصعوبات.

3.2.1.2. جودة الخدمات المالية الرقمية: تزداد جودة الخدمات المالية الرقمية كلما ساهمت في تلبية توقعات الزبائن، وكلما كانت عملية الوصول إلى الخدمات أسهل وأسرع، وكذا التميز في تقديم الخدمات المالية.

4.2.1.2. المخاطر المدركة: تشير إلى عدم التأكد الذي يشعر به الزبون عند إستخدام الخدمات المالية الرقمية، مثل مخاطر السلامة والأمان.

5.2.1.2. القيمة المدركة: تتمثل القيمة المدركة في مقارنة الخدمات المالية الرقمية من حيث التكلفة والفائدة.

6.2.1.2. الجودة الوظيفية: تتناول في الجانب الوظيفي للخدمة عبر الأنترنت، مثل وضوح المعلومات وسهولة التصفح.

3.1.2. قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية:

تتمثل قنوات تقديم الخدمات المالية الرقمية فيما يلي: (بوجمعة ودادن، 2023، ص 71-72)

1.3.1.2. أجهزة الصراف الآلي: أجهزة الصراف الآلي عبارة عن ماكينات مصرفية أوتوماتيكية، تسهل على زبائن المؤسسات المصرفية إتمام معاملاتهم المصرفية (سحب أموال، تحويل أموال، دفع إشتراكات ...) دون أي مساعدة.

خدمات الصراف الآلي وجه من أوجه إستخدام التقنيات الرقمية الحديثة في العمليات المصرفية، والتي من شأنها تخفيف الضغط على العميل في إتمام معاملاته المصرفية اليومية، وتتوفر خدمات الصراف الآلي على مدار (24) ساعة طيلة أيام الأسبوع.

2.3.1.2. الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول: الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول تمكن عملاء المؤسسات المصرفية من القيام بعدة معاملات مصرفية سواء عن طريق الخدمات التي توفره شريحة الهاتف المحمول مثل الإطلاع على رصيد الحساب، خدمة الإشعار عن طريق رسالة نصية (SMS) في حال سحب أو دخول أموال إلى حساب العميل، أو عن طريق إستخدام تطبيقات الهواتف المحمولة، هذه الأخيرة تمكن زبائن المؤسسات المصرفية من القيام بعمليات تحويل الأموال، تسديد الفواتير والإشتراكات...

3.3.1.2. نقاط البيع: تتجسد نقاط البيع في قنوات الدفع الإلكترونية، والتي تسمح بإجراء المدفوعات بإستخدام بطاقة الخصم عبر جهاز يستخدم في المحلات التجارية والمطاعم ومحطات البنزين.

4.3.1.2. الخدمات المصرفية عبر الأنترنت: تتم الخدمات المصرفية عبر الأنترنت عبر قنوات دفع إلكترونية تمكن عملاء البنوك من إتمام معاملاتهم المالية بإستخدام موقع البنك، ويتم الوصول لهذه المعاملات المصرفية بإستخدام شبكة الأنترنت وجهاز كمبيوتر أو جهاز مائل.

5.3.1.2. المقاصة الإلكترونية للشيكات: تتمثل عملية المقاصة الإلكترونية للشيكات في تبادل المعلومات (بينات، صور ورموز الشيكات) بواسطة وسائل إلكترونية للشيكات وتحديد صافي الأرصدة الناتجة عن هذه العملية في وقت محدد وقيدها على حسابات البنوك القائمة في ظل نظام التسويات الإجمالية الفورية.

6.3.1.2. بطاقات الدفع: هي وسيلة تتيح لحاملها إجراء عمليات الدفع أو تحويل الأموال إلكترونياً بشكل آمن وسهل عبر قنوات الدفع الإلكترونية المتوافقة معها. وتنقسم بطاقات الدفع إلى ثلاثة أنواع: بطاقات ائتمانية، بطاقات خصم، وبطاقات مدفوعة مسبقاً.

2.2. التكنولوجيا المالية واستخداماتها:

حيث تم تخصيص هذا الجزء لعرض مختلف الجوانب النظرية للتكنولوجيا المالية والتي تعبر عن التقنيات الحديثة المستخدمة في قطاع الخدمات المالية، بحيث تستخدم أحدث تطورات التكنولوجيا لإنتاج منتجات وخدمات مالية تكنولوجيا تتميز بالديناميكية والسرعة وقلة التكلفة.

1.2.2. تعريف التكنولوجيا المالية:

تعرف التكنولوجيا المالية بأنها مصطلح يصف الخدمات المالية المعتمدة على التكنولوجيا الحديثة بهدف تحسين استخدامها وتطويرها. وتساهم التكنولوجيا المالية بشكل رئيسي في مساعدة الشركات والمستهلكين وأصحاب الأعمال على إدارة معاملاتهم المالية بكفاءة وفعالية، من خلال استخدام البرامج والخوارزميات المتخصصة. (تريمة وآخرون، 2022، ص

(382)

وتعرف التكنولوجيا المالية أيضا على أنها "الاستخدام المبتكر للتكنولوجية الحديثة يتيح تصميم وتقديم الخدمات والمنتجات المالية بطرق جديدة. وتساعد التقنيات المالية في إتمام المعاملات المالية بكفاءة وفعالية، سواء كانت معاملات دفع، تحويل، إقراض، أو تأمين، من خلال توظيف التقنية بشكل متقدم. (قلمام ومزيان، 2023، ص 358) من خلال التعريفين السابقين، يتبين أن التكنولوجيا المالية تشمل مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات التي تعتمد على التقنيات المتطورة. وتتضمن هذه الخدمات الإقراض، والاستثمار، والدفع، وإدارة المخاطر، وتحليل البيانات، والتأمين، وإدارة الثروات.

2.2.2. استخدامات التكنولوجيا المالية:

تعمل الشركات الرقمية (شركات التكنولوجيا المالية) على تطوير خدمات مالية مبتكرة باستخدام التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال التطبيقات، أو البرمجيات، أو المنصات الرقمية، بما في ذلك واجهات برمجة التطبيقات المفتوحة، أو المنصات الإلكترونية، أو الأسواق الرقمية. هذه الوسائل تسهل التواصل مع العملاء وتلبي احتياجاتهم المالية فوراً من خلال خدمات الوصول الفوري. كما تستثمر هذه الشركات أموالها في قطاعات مالية متعددة، ونجحت بشكل كبير في دمج التكنولوجيا، مما جعل هذه القطاعات تعتمد عليها وتسعى باستمرار إلى المزيد من الابتكار والإبداع. ومن أبرز القطاعات التي تأثرت بصناعة التكنولوجيا المالية نجد: (قلمام وزيان، 2023، ص 359)

-تقنيات الاستثمار وأسواق رأس المال، وأتمتة العمليات التجارية، والتمويل الرقمي.

-تقنيات التجارة الإلكترونية والتسويق، والقنوات المالية، وحلول البيانات، وتقنيات الأمان.

-تقنيات التأمين والرعاية الصحية، وخدمات الدفع، وتقنيات إدارة الموارد البشرية.

ومن خلال الجدول الموالي نوضح استخدامات التكنولوجيا المالية والحلول التي تستفيد منها الخدمة المالية:

الجدول رقم (01): استخدامات التكنولوجيا المالية لمختلف القطاعات المالية.

الخدمات المالية	إستخدامات التكنولوجيا المالية
خدمات الدفع	-عمليات الدفع باستخدام الهاتف النقال. -النظير للنظير P2P وإستخدام الإجابة السريعة QR. -العملات المشفرة والرموز (Tokenization).
الإدخار والإستثمار	-تطبيقات مراقبة. الإنفاق وحلول الإدخار على الخط. -المنصات الإلكترونية الخاصة بالإستثمار. -خدمات. الإستشارة من الروبوتات والذكاء الاصطناعي. -الإدارة الذاتية للثروة والموارد.
الإقراض	-نمذجة الإئتمان. -صيع قروض موجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة. -عمليات الإقراض عبر شبكة الأنترنت. -إقراض الند للند P2P بدون وسطاء. -منصات. إلكترونية خاصة بالإقراض والتمويل الجماعي.

التأمين	-أتمتة. العمليات التأمينية والعقود الذكية. -التوزيع. الرقمي والتأمين الجماعي والتحليل المعقد الرقمي. -السيارات. ذاتية القيادة وأنترت الأشياء. -أجهزة. الإستشعار فائقة الحساسية.
أسواق رأس المال	-تعاملات P2P واللامركزية في التعاملات. -التحليل السريع للأسواق والوسيط الرقمي. -منصات إلكترونية خاصة بجمع الأموال. -عمليات الحصول على التمويل العابرة للحدود.

المصدر: (قلمام ومزيان، 2023، ص 359-360)

3. الشمول المالي الرقمي:

تسعى كل دول العالم إلى تعميم الخدمات المالية وخاصة الرقمية منها، مستهدفة بذلك كل الفئات المهمشة والفقيرة (المستبعدة مالياً)، ومن خلال هذا المحور سنتطرق للمفاهيم النظرية المتعلقة بالشمول المالي الرقمي.

1.3. تعريف الشمول المالي:

تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية والشبكة الدولية للتحقيق المالي الشمول المالي بأنه: "عملية تهدف إلى تعزيز الوصول إلى مجموعة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة، بحيث تكون متاحة في الوقت المناسب، وبأسعار معقولة، وبشكل ملائم. كما تسعى إلى توسيع استخدام هذه الخدمات والمنتجات بين فئات المجتمع المختلفة من خلال تطبيق أساليب مبتكرة." (تكيالين ومسعودي، 2023، ص 234)

وحسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء، يعكس الشمول المالي "الحالة التي يكون فيها الأفراد وحتى ذوي الدخل المنخفض منهم، ومنظمات الأعمال سواء الصغيرة منها أو المتوسطة أو حتى محدودة النشاط، والذين يتمتعون بجدية استعمال كل أنواع الخدمات المالية الرسمية، والمقدمة بطريقة مسؤولة ومستدامة، من خلال مجموعة مزودين يعملون في بيئة ملائمة، وشرعية ومنظمة." (الميلودي وفوقه، 2022، ص 426)

من خلال ما تم عرضه من تعاريف نستنتج أن مفاهيم الشمول المالي كلها تصب في سياق واحد وهو تمكين أكبر شريحة ممكنة من المجتمع سواء كانوا أفراد أو مؤسسات من الوصول للخدمات المالية (التقليدية أو الرقمية) في الوقت المناسب وبتكلفة معقولة.

2.3. أهمية الشمول المالي:

أضحى الشمول المالي محور إهتمام الحكومات والجهات المختصة في الرقابة وهذا لأهميته في تحقيق التوازن الاجتماعي والإقتصادي، وتظهر أهميته من خلال النقاط التالية: (الميلودي وفوقه، 2022، ص 428-429)

- يساهم الشمول المالي في مساعدة الأفراد الاقتصاديين، وخاصة الأسر، على ادخار جزء من أموالهم لمواجهة الحالات الطارئة غير المتوقعة أو للاستعداد للتقاعد، بالإضافة إلى تغطية النفقات. وقد أظهرت العديد من الدراسات أن الشمول

- المالي يساهم في تحسين الدخل وزيادة المدخرات، مما يمكن الفئات المحرومة من تأمين ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية والتعليم والطعام، فضلا عن دعم تنمية أعمالهم.
- يساهم الشمول المالي ويعزز التمكين الاقتصادي، هذا الأخير بدوره تحسين الرفاهية الشاملة مع توفير اللبنة الأساسية لمزيد من النمو؛
- يساهم الشمول المالي في بناء أسواق مالية ترتبط بشكل أكبر بالأسواق العالمية، عبر دمج أنشطة رواد الأعمال في القطاع المالي الرسمي؛
- يعزز الشمول المالي من النشاط الاقتصادي ويسرع من دوران رأس المال، مما يرفع من فعالية السياسات الحكومية ويزيد من كفاءة أسواق السلع والخدمات من خلال تحسين بيئة الأعمال ؛
- يساهم الشمول المالي في تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي، مما يعزز الشفافية في المعاملات المالية عبر آليات الرقابة والإشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي ؛
- يتيح الشمول المالي لأصحاب المشاريع الصغيرة ومتناهية الصغر الوصول إلى الخدمات المالية وكذلك الاستفادة من الخدمات الاستشارية لهذه المؤسسات لمساعدتها في استثمار أموالها وتنمية أعمالها.

3.3. أبعاد الشمول المالي:

يتحقق الشمول المالي في أي مجتمع عند تحقيق وصول أكبر شريحة ممكنة من الناس للخدمات المالية الموجودة والمتوفرة بأسعار في المتناول، وبطريقة سهلة ومرحبة، وضمان كرامة العملاء، ويسعى مقدمو الخدمات المالية إلى الوصول إلى قاطني المناطق الريفية والفقراء والمعاقين وغيرهم من الفئات المستبعدة ماليا، وتتمثل أبعاد اشمول المالي في المحاور التالية: (محيوت، 2023، ص 155)

1.3.3. التقديم: يتضمن بُعد التقديم في تقديم مجموعة كاملة من المنتجات والخدمات المالية والتي تشمل المجالات الرئيسية الأربعة: الإدخار، الائتمان، التأمين والمدفوعات؛

2.3.3. التوافر: يعمل القطاع المصرفي على توفير المنتجات والخدمات المالية ذات جودة عالية مثل الراحة، انخفاض التكاليف، كرامة في المعاملة وحماية العملاء؛

3.3.3. المستقبلون: وهم الفئات المحرومون والمستبعدون ماليا، والذي يجب تمكينهم من استخدام الخدمات المالية، وتتمثل هذه الفئات المحرومة من الخدمات المالية في الفقراء والمزارعون في المناطق الريفية، والمجموعات التي غالبا ما يتعرضون للتمييز كالمرأة، الأقليات العرقية والمعاقين؛

4.3.3. المقدمون: وهم مجموعة من مقدمي الخدمات المالية برئاسة المؤسسات المالية الرئيسية، وتضم أيضا كل المنظمات من القطاعات الاجتماعية الخاصة والحكومة.

4.3. دور البنوك في تعزيز الشمول المالي:

تسعى البنوك من خلال طرح منتجات جديدة إلى تحقيق الشمول المالي، ويتمثل دور البنوك سواء كانت بنوك مركزية أو تجارية فيما يلي: (بوالقدرة وآخرون، 2022، ص 1329)

1.4.3. دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي: يتمثل دور البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي كما يلي:

- تيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها من خلال وضع قواعد وتشريعات؛
- الترخيص للبنوك التجارية على إتاحة خدمات مالية رقمية مبسطة مثل استخدام الهاتف المحمول في عمليات الدفع الإلكترونية والعمليات المالية الأخرى؛
- تحفيز القطاع المالي وخاصة البنوك على نشر الثقافة المالية وتطوير أنظمة الدفع.

2.4.3. دور البنوك التجارية: تلعب البنوك التجارية دورا فعالا في تحقيق الشمول المالي والتي يمكن إيجازها في النقاط التالية:

- البنوك التجارية تقوم بإبتكار منتجات جديدة تتوافق ومتطلبات الزبائن تعتمد على الإدخار والتأمين ووسائل الدفع وليس فقط على الإقراض والتمويل؛
- تقوم البنوك التجارية بتكوين وتدريب الموارد البشرية العاملة في البنوك مما يساهم في تقديم خدمات ومنتجات مالية عالية الجودة وبتكاليف معقولة؛
- تخفيف متطلبات التمويل وذلك بالتنسيق مع البنك المركزي.

4. التصميم المنهجي للدراسة الميدانية:

يتمثل مجتمع الدراسة على العينة المنتظمة والمتمثلة في المتعاملين مع مختلف البنوك، سواء كانت تقليدية أو إسلامية أو افتراضية، في مختلف ولايات الجزائر.

1.4. اختيار العينة

تم اختيار عينة الدراسة باستخدام أسلوب العينة المنتظمة، حيث تمت عملية توزيع الاستمارات بشكل يعكس التنوع الجغرافي والبنكي، وفقا لما يلي:

-مجتمع الدراسة؛ زبائن البنوك بمختلف أنواعها (تقليدية، إسلامية، وافتراضية) على مستوى 58 ولاية.

-أسلوب التوزيع:

تم توزيع 90 استمارة عبر طريقتين:

توزيع إلكتروني؛ يمثل غالبية العينة؛ لضمان شمولية التوزيع وتقليل التحيز.

توزيع يدوي؛ استهدف بعض الزبائن لضمان تمثيل مباشر في الولايات التي يصعب الوصول إليها إلكترونيا.

تم استرجاع 70% من الاستمارات، حيث قبلت 55 استمارة فقط بعد التحقق من اكتمالها، وتم رفض 8 استمارات لعدم صلاحيتها.

كما نشير إلى أن العينة تعكس تنوعا ملحوظا بين مختلف أنواع البنوك، مع مراعاة التوزيع الجغرافي لضمان تمثيل شامل لمجتمع الدراسة.

2.4. هيكل الاستبيان

تضمنت الإستمارة 16 سؤالاً إجمالياً توزعت على عدة أجزاء، وقد تم صياغة الأسئلة وفقاً للأنماط لمعاد دراستها فيما يلي:

1.2.4. الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية لأفراد العينة: الجنس، السن، المؤهل العلمي، ونوع البنوك المتعامل معها.

2.2.4. الجزء الثاني: يتناول 17 سؤال متعلق بمحوري الدراسة

1.2.2.4. المحور الأول: مدى إدراك الفئة المستجوبة للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي.

2.2.2.4. المحور الثاني: مدى مساهمة الخدمة المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

3.2.2.4. المحور الثالث: مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

وتم الإعتماد على مقياس ليكارت الخماسي في التقييم، ولوضع الحدود الدنيا والعليا لمقياس ليكارت الخماسي، وذلك بحساب المدى (5-1=4)، ثم تقسيم المدى عدد درجات مقياس ليكارت (4=5÷0.8) وذلك للحصول على طول الفئة، ومن ثم تم إضافة طول الفئة إلى أدنى قيمة في المقياس وهي (1) وذلك للحصول على الحد الأعلى للفئة الأولى (1.8=0.8+1)، وبعد ذلك إضافة طول الفئة إلى الحد الأعلى للفئة للحصول على الحد الأعلى للفئة الثانية (2.6=0.8+1.8)، وهكذا بنفس الوتيرة يتم حساب حدود الفئات، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (02): درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي.

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	1.79-1	2.59-1.8	3.39-2.6	4.19-3.4	5-4.2

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS24.

3.4. تحديد المشكلة:

التمثلة في: كيف تساهم الخدمات المالية الرقمية وإستخدام التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي الرقمي؟

4.4. أداة ثبات الدراسة:

يتم إستخدام معامل ألفا كرومباخ لقياس نسبة التطابق في الإجابات المقدمة من أفراد العينة، والذي يكون دوماً محصور بين الصفر والواحد، إذا تجاوز معامل ألفا كرومباخ 0.6 فيدل على أن نسبة تطابق إجابات المستجوبين تفوق 60% في حال تم إعادة توزيع نفس عدد الإستمارات على نفس العينة أو عينة مماثلة من المجتمع.

تم التأكد من ثبات الإستمارة بإستخدام معامل ألفا كرومباخ، حيث بلغت قيمته 0.785، وهذا يدل على مصداقية المستجوبين في الإجابة على أسئلة الإستبيان، ولهذا يمكننا الإعتماد عليه في دراستنا الميدانية، والجدول الموالي يوضح معامل ألفا كرومباخ.

الجدول رقم (03): معامل ألفا كرومباخ.

عدد العناصر (أسئلة الإستبانة)	معامل ألفا كرومباخ
17	0.785

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد مخرجات SPSS24

5.4. عرض وتحليل النتائج

بعد إسترجاع 55 إستمارة مقبولة من أصل 90 إستمارة موزعة تم التوصل إلى عدة نتائج كتوزيع أفراد العينة حسب الجنس، والسن، والمستوى التعليمي، ونوع البنوك المتعامل معها، بالإضافة إلى الإتجاه العام لإجابات أفراد العينة على أسئلة الإستبانة.

1.5.4. توزيع أفراد العينة حسب المتغيرات الديمغرافية:

نتائج توزيع المستجوبين حسب خصائصهم الديمغرافية موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): درجات مقياس سلم ليكارت الخماسي.

70.91%	39	ذكر	الجنس
29.09%	16	أنثى	
41.82%	23	من 21 إلى 35 سنة	السن
40%	22	من 36 إلى 45 سنة	
12.73%	07	من 46 إلى 55 سنة	
5.45%	03	أكبر من 55 سنة	
1.82%	01	ثانوي وما دون	المستوى التعليمي
23.64%	13	جامعي	
74.54%	41	دراسات عليا	
74.54%	41	بنوك تقليدية	البنوك المتعامل معها
20%	11	بنوك إسلامية	
5.46%	03	بنوك إفتراضية	

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد على مخرجات SPSS24

2.5.4. المحور الأول: مدى ادراك الفئة المستجوبة للخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي.

حيث تم وضع تعريف واضح ومختصر لكل من الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية والشمول المالي الرقمية كما تم طرح ثلاثة أسئلة عليهم فكانت نتائج قياس مدى ادراك المستجوبين للمفهوم الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (05): يوضح إجابات أفراد العينة حول مفهوم الخدمات المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي.

ر ع	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة	الإختبار
س1	ما مدى معرفتك بالخدمات المالية الرقمية؟	4.80	0.52	موافق بشدة	2
س2	ما مدى معرفتك التكنولوجيا المالية؟	4.57	0.51	موافق بشدة	1
س3	ما مدى معرفتك الشمول المالي الرقمية؟	4.11	1.03	موافق	3
//	المحور الأول ككل	3.46	0.89	موافق	//

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد مخرجات SPSS24.

كما تم طرح سؤالين آخرين

الأول: كان هل سبق لك استخدام الخدمات المالية الرقمية؟ (نعم / لا)

والثاني: إذا كانت الإجابة "نعم"، ما هي أنواع الخدمات التي استخدمتها؟ (تحويل أموال، دفع فواتير، دفع فواتير ، إلخ).

والجدولين رقم (06) و(07) يوضحان الإجابات المتحصل عليها:

الجدول رقم (06): يوضح إجابات أفراد العينة حول السؤال الرابع.

السؤال	نعم	لا
س 4: هل سبق لك استخدام الخدمات المالية الرقمية ؟ (نعم / لا)	40	15
النسبة	72.73 %	27.27 %

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد مخرجات SPSS24.

أما في ما يخص الاجابة عن السؤال الثاني أنواع الخدمات التي استخدمتها فكانت موزعة كمايلي:

الجدول رقم (07): يوضح إجابات أفراد العينة حول السؤال الخامس

السؤال	تحويل أموال	دفع فواتير	شحن رصيد الهاتف	فتح حساب	إلخ
س 5: ما هي أنواع الخدمات التي استخدمتها؟	30	20	35	9	5
النسبة	30.3 %	20.2 %	35.35 %	9.1 %	5.05 %

من خلال الجداول السابقة يتضح الإدراك الجيد لغالبية العينة للخدمات المالية الرقمية وقد استخدمت بعض هذه الخدمات المتوفرة.

3.5.4. المحور الثاني: مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

سيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الأول من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (08): يوضح إجابات أفراد العينة حول مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

ر ع	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة	الإختبار
س6	الخدمات المصرفية الرقمية توفر إمكانية الوصول إلى الحسابات الرقمية والخدمات المالية الأساسية عبر الأنترنت أو الهاتف النقال	3.4	0.95	موافق	6
س7	تقلل الخدمات المصرفية الرقمية من المخاطر المتعلقة بالإحتيال وسوء الإدارة المالية، مما يزيد من الأمان والشفافية في المعاملات المصرفية.	4.01	1.03	موافق	1
س8	تسهل الخدمات المصرفية الرقمية عمليات الدفع والتحويلات المالية بطرق سريعة وآمنة، مما يعزز الإستخدام اليومي لهذه الخدمات.	4.82	0.53	موافق بشدة	7
س9	تضمن الخدمات المصرفية الرقمية وصول الدعم الحكومي إلى المستفيدين بسرعة وفعالية.	3.72	0.92	موافق	2
س10	تساهم الخدمات المصرفية الرقمية في تقليل تكاليف تقديم الخدمات المالية، مما يضمن وصول الخدمات المصرفية إلى شريحة أوسع من المتعاملين وخاصة الفقيرة منها.	3.51	0.78	موافق	3
س11	التطبيقات والمنصات الرقمية تساهم في التثقيف المالي، مما يساهم في زيادة العملاء.	3.45	0.78	موافق	4
س12	الخدمات المصرفية الرقمية تساهم في زيادة جودة الخدمات المالية مما يساهم في نيل رضا العملاء الحاليين وإستقطاب عملاء جدد.	3.4	0.62	موافق	5
//	المحور الثاني ككل	3.48	0.49	موافق	//

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد مخرجات SPSS24.

التحليل:

من خلال الجدول السابق والذي يوضح إتجاه إجابات المستجوبين حول مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي نلاحظ أن كل إجابات أفراد العينة موافقون على أن الخدمة المالية الرقمية تساهم في تحقيق الشمول المالي الرقمي وذلك من خلال مساهمتها في تسهيل الوصول للخدمة المالية عبر الأنترنت أو الهاتف النقال، وكذا تسهيل المعاملات المالية الرقمية لعمليات الدفع والتحويلات المالية مما يساهم في جذب أكبر عدد ممكن من الزبائن.

3.5.4. المحور الثالث: مدى مساهمة إستخدامات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

سيتم تحليل إجابات أفراد العينة حول المحور الثاني من خلال الجدول التالي:

الجدول رقم (09): يوضح إجابات أفراد العينة حول مساهمة إستخدامات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي

الرقمي.

ر ع	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	إتجاه العينة	الإختبار
س13	تساهم التكنولوجيا المالية في دمج فئات المجتمع المستبعدة ماليا من الخدمات المالية التقليدية، من خلال المنتجات المبتكرة.	4.99	0.63	موافق بشدة	4
س14	تساهم التكنولوجيا المالية في زيادة المنافسة وطرح منتجات مالية تتوافق ومتطلبات العملاء، مما يوفر للعملاء العديد من الخيارات	3.45	0.65	موافق	3
س15	تسهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التقنيات لضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر.	3.8	0.85	موافق بشدة	1
س16	تساعد التكنولوجيا المالية المؤسسات المتوسطة والصغيرة ومتناهية الصغر للوصول إلى الخدمات المالية الرقمية.	3.56	0.84	موافق	2
س17	تساعد التكنولوجيا المالية المؤسسات البنكية في تنفيذ خططه التسويقية من خلال طرح خدمات جديدة.	4.96	0.67	موافق بشدة	5
//	المحور الثالث ككل	3.43	0.57	موافق	//

المصدر: من إعداد الباحثين بالإعتماد مخرجات SPSS24.

التحليل:

من خلال عرض الجدول السابق والذي يوضح إتجاه إجابات أفراد العينة حول مدى مساهمة إستخدامات التكنولوجيا المالية في تحقيق وتعزيز الشمول المالي الرقمي نلاحظ أن جل الإجابات المقدمة من المستجوبين محصورة بين 1.8 و 2.59 مما يدل على أن الأغلبية الساحقة من أفراد العينة موافقون على أن إستخدامات التكنولوجيا المالية تساهم بشكل فعال في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

4.5.4. تحليل محاور الدراسة:

من الجدول رقم (05) نستنتج أن أفراد العينة على دراية كافية بالمفاهيم المتعلقة بكل من الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية وكذا الشمول المالي. من الجدولين رقم (06) و(07) يتضح لنا أن أفراد العينة يدركون جيدا الخدمات المالية الرقمية وإستخداماتها وذلك من خلال إستخدامهم لهذه الخدمات.

من الجدول رقم (08) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور الثاني المعنون ب: مدى مساهمة الخدمات المالية الرقمية في تحقيق الشمول المالي الرقمي، ينتمي للمجال [1.8، 2.59] مما يدل على أن أفراد العينة مؤيدون للفرضية الأولى والتي مفادها: يساعد التحول المالي الرقمي في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

ومن الجدول رقم (09) نلاحظ أن المتوسط الحسابي للمحور الثالث تحت عنوان: مدى مساهمة إستخدامات التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي الرقمي، ينتمي للمجال [1.8، 2.59] مما يدل على أن أفراد العينة مؤيدون للفرضية الثانية والتي مفادها: تؤثر إستخدامات التكنولوجيا المالية إيجاباً في تحقيق الشمول المالي الرقمي.

5. خاتمة:

تسعى كل دول العالم إلى تحقيق معدلات عالية من الشمول المالي الرقمي وذلك من خلال رقمنة القطاع المالي وخاصة البنوك ورقمنة الخدمات والمنتجات المالية، من أجل تمكين جل شرائح المجتمع من الوصول للخدمات المالية الرقمية، وتسهيل إستخدامات التكنولوجيا المالية من أجل إيصال الخدمات المالية للفئات الهشة والفقيرة وقاطني الأرياف بتكلفة منخفضة.

من خلال دراسة وتحليل كيف تساعد وتساهم التكنولوجيا المالية الرقمية وكذا إستخدامات التكنولوجيا المالية في تحقيق وتعزيز الشمول المالي الرقمي تم التوصل إلى النتائج التالية:

- رقمنة القطاع البنكي لخدماته ومنتجاته المالية يساعد في تسهيل المعاملات المالية للأفراد مما يساهم في كسب رضا العملاء الحاليين وجذب الزبائن؛
- تمتاز الخدمات المالية الرقمية بانخفاض التكلفة مما يساهم في تمكين الفئات المستبعدة مالياً من الوصول للخدمات والمنتجات المالية بشتى أنواعها؛
- تساهم التكنولوجيا المالية في نشر الثقافة المالية من خلال المواقع الإلكترونية والتطبيقات التي تمتاز بسهولة الإستخدام، مما يساهم في إيصال الخدمات والمنتجات المالية لأكبر فئة من المجتمع.

5. قائمة المراجع:

1.5. قائمة المراجع باللغة العربية:

- الميلودي، س.، وفوق، ف. (2022). الخدمات المالية الرقمية وأثرها على الشمول المالي في الدول العربية: دراسة قياسية باستخدام بيانات بانل خلال الفترة (2011-2019). مجلة الإقتصاد الجديد، 13 (2)، 423-443.
- بن سالم، ب. (2024). -الخدمات المصرفية الرقمية كآلية لتعزيز الشمول المالي -تجربة الإمارات العربية المتحدة. مجلة البشائر الاقتصادية، 10 (2)، 79-94.
- بوالقدرة، ن.، بشكر، إ.، ولكحل، ن. (2022). الشمول المالي الرقمي في الدول العربية -الإمارات العربية المتحدة نموذجاً-. مجلة الواحات للبحوث والدراسات، 15 (1)، 1323-1348.

- بوجمعة، ي.، ودادن، ع. ا. (2023). أثر الابتكار المالي على إجمالي الودائع المصرفية دراسة قياسية للبنوك العاملة في الأردن للفترة (2012-2021). *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية*، 16 (1)، 67-86.
- تريمة، إ.، غربي، خ.، ودراجي، أ. (2022). التحليل الفني للعملاء المشفرة في ظل تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية - البتكوين أمودجا-. *مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية*، 15 (1)، 380-395.
- تكيالين، ف.، ومسعودي، ر. (2023). الخدمات المالية الرقمية آلية الشمول المالي للتمكين المالي الرقمي دراسة حالة: دولة الإمارات العربية. *المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية*، 11 (2)، 230-249.
- قلمام، س.، ومزيان، م. ت. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي وجذب العملاء، قراءة في مؤشرات الشمول المالي العالمية. *مجلة البحوث الاقتصادية والمالية*، 10 (2)، 356-380.
- محيوت، ن. (2023). تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي كمسعى لتحقيق الشمول المالي -عرض تجربة مصر كنموذج من خلال قانون رقم 05 لسنة 2022 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية. *التكامل الاقتصادي*، 11 (1)، 149-166.
- يوسف، ب.، عادل، ع.، وأمينه، خ. (2018). الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك الجزائرية -دراسة تقييمية لخدمات المصرفية الإلكترونية البنك الوطني الجزائري *BEA-. Algerian journal of economic performance*، 3(1)، 14-32.