



قياس أثر الدور الوسيط للتحويل الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة

إعداد

د. أسامة محمد سلام

دكتوراه الفلسفة في إدارة الأعمال

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة - جامعة دمياط

المجلد الثالث - العدد الأول - الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٢

التوثيق المقترح وفقا لنظام APA:

سلام، أسامة محمد (٢٠٢٢). قياس أثر الدور الوسيط للتحويل الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة. المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٣(١) ج٣، ١٠٢٩-١٠٨٢.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

قياس أثر الدور الوسيط للتحويل الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة

د. أسامة محمد سلام

المستخلص:

يهدف البحث إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف على الدور الوسيط للتحويل الرقمي في هذه العلاقة، وتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع ٣٢٠ استبيان وتم استرجاع ٢٩٥ استبيان، وتوصل البحث الي قبول الفرض الأول " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "، قبول الفرض الثاني " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحويل الرقمي والشمول المالي "، قبول الفرض الثالث " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحويل الرقمي والتنمية المستدامة "، رفض الفرض الرابع " التحويل الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "، وفي سبيل تحليل رفض الفرض الرابع تم تناول سبل تطبيق التحويل الرقمي والمتمثلة في الكوادر البشرية والتقنيات والخدمات المالية الرقمية والاجراءات في صورة فروض فرعية تم قبول منها أن "الاجراءات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة"، ورفض الثلاث سبل الأخرى.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، التحويل الرقمي، التنمية المستدامة.

١ / مقدمة:

يعني الشمول المالي إتاحة جميع المنتجات والخدمات المالية حسب احتياجات كل فرد أو منظمة، ومنها: "حسابات التوفير، الحسابات الجارية، خدمات الدفع والتحويل، التأمين، التمويل والائتمان"، وغيرها من الخدمات المالية المختلفة، وذلك عبر القنوات الشرعية، مثل البنوك وهيئة البريد وغيرها، وبأسعار مناسبة للجميع، وسهولة الحصول عليها، مع مراعاة تامة لحماية حقوق المستهلك، وبما يضمن تجميع جميع الفئات للاستفادة من تلك المنتجات والخدمات فالشمول المالي ركيزة أساسية في تحقيق المساواة بين مختلف فئات المجتمع، من خلال تمكينهم من الخدمات المالية والمصرفية لتنفيذ معاملاتهم المالية وادخار فوائضهم المالية مما يساعد علي مكافحة الفقر والجوع وتوفير فرص عمل والارتقاء بمستوي الصحة والتعليم وتحقيق العدالة الاجتماعية، وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، وتجدر الإشارة الي أنه رغم أهمية الشمول المالي فإن توسيع قاعدته ليس هدفا بحد ذاته، بل وسيلة للوصول الي مجموعة من الأهداف أكثر عمقا، بمعنى أن الشمول المالي احد الوسائل التي يمكن من خلالها تحقيق اهداف التنمية المستدامة، وهكذا فإن الشمول المالي خلال سعيه الي ايصال الخدمات المالية الي جميع فئات المجتمع وبالأخص الفئات ذات الدخل المحدود، وبالتالي تحقيق أهداف

د. أسامة محمد سلام

التنمية المستدامة، ويقوم الشمول المالي على ركيزتين أساسيتين وهما التحول الرقمي والمشروعات الصغيرة .

التحول الرقمي والمستقبل: يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه استراتيجية التحول إلى مجتمع لا نقدي حيث ظهرت التكنولوجيا المالية نتيجة التقدم التكنولوجي السريع، وارتفاع سقف توقعات العملاء فيما يتعلق بالخدمات المقدمة، وتطور التشريعات المالية؛ ويمكن القول بأن التكنولوجيا المالية هي ابتكارات تكنولوجية تستخدم في تحسين وتطوير وتغيير وتقديم الخدمات المالية؛ ومن أهم المبتكرات المالية المحافظ الرقمية، الدفعات عبر الهواتف المحمولة، النقود الإلكترونية (شحاتة، محمد موسي علي، ٢٠٢٠)، وهكذا سيكون مدى ذكاء وتعاضم الدول في بناء وإدارة وتشغيل الحكومات والبنى التحتية والأعمال مبني على التحول الرقمي والذي يعتبر أحد أهم العوامل التي تحدد مستقبل شعوبها، فالقادة يتطلعون إلى تحسين الكفاءات وتقليل الإنفاق وتطبيق الخدمات الجديدة بسرعة ومرونة، هناك إمكانات ضخمة في الشرق الأوسط لبناء مجتمعات فعالة وتنافسية ومستدامة عبر التحول الرقمي، والذي سيعمل أيضاً على تحقيق تغيير جذري في خدمات المواطنين وفي مجالات متعددة مثل الصحة والتعليم والسلامة والأمن والتي ستحقق رضا المواطنين وراحتهم، كما يساهم التحول الرقمي في تحول أساليب العمل في كافة القطاعات إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة لتكون مساهمة في النمو الاقتصادي (البار، عدنان مصطفى & المرحبي، خالد علي، ٢٠٢٠)

ومن جانب آخر نجد أن التحول الرقمي يساهم في تعزيز درجة الشمول المالي حيث يعزز إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجات الأفراد في المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة، فهدف التحول الرقمي هو تحسين رحلة العميل نحو الحصول على المنتج أو الخدمة، فالتحول الرقمي يعني بالاستخدام الموسع لتكنولوجيا الاتصالات والمعلومات في الجهود الاجتماعية والاقتصادية، ويسهم في توسيع الفرص وزيادة النمو الاقتصادي وتحسين جميع الخدمات العامة المقدمة، كما أن التحول الرقمي ضروري لحلق مجتمعات ذكية تمكن كافة الجهات سواء من جهات حكومية أو خاصة أو أفراد من اتخاذ أفضل القرارات علي أساس معلومات وافية والحد من أوجه عدم المساواة.

٢ / الدراسات السابقة: يمكن تناول الدراسات السابقة وفقاً لعدة محاور فهناك:

٢ / ١ دراسات تناولت الشمول المالي مثل دراسة (شنبلي، صورية & بن لخصر، السعيد، ٢٠١٨) بعنوان أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) وأشارت الدراسة إلى أن مصر قد قطعت شوطاً معتبراً في مجال الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار مقبولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستدامة ومسئولة، دراسة (Chikalipah, S., 2017) بعنوان ماهية معوقات الشمول المالي في أفريقيا، وتوصلت الدراسة إلى أن الأمية هي المعوق الرئيسي للشمول المالي كما أن تعزيز مستويات المعرفة والكتابة في بلد ما يمكن أن يساهم بشكل كبير في بناء مجتمعات شاملة مالياً.

٢ / ٢ دراسات تناولت علاقة الشمول المالي بالتنمية المستدامة مثل دراسة (Agyemany- Badu A.A., Agyei.k., and Duah.E.K. ، ٢٠١٨) بعنوان الشمول المالي ، الفقر وعدم المساواة في الدخل: الدليل من أفريقيا ، حيث تناولت الدراسة تأثير الشمول المالي علي كل من الفقر وعدم المساواة في الدخل في ٤٨ دولة افريقية، ووضحت الدراسة ان الشمول المالي احد سبل التنمية الاقتصادية كما أن الشمول المالي يمكن من تخفيف المخاطر ويمكن من التعامل مع أي صدمات مالية، ودراسة (Sarma M.,Pais J.، ٢٠١١) بعنوان الشمول المالي والتنمية حيث هدفت الدراسة الي تحليل العلاقة بين الشمول المالي والتنمية من خلال تحديد عوامل محددة لكل دولة لقياس مستوي الشمول المالي مثل العوامل الاجتماعية والعوامل الاقتصادية والبنية التحتية واتاحة المعلومات وتوصلت الدراسة الي وجود علاقة بين مستويات التنمية الشمول المالي.

٢ / ٣ دراسات تناولت التحول الرقمي مثل دراسة (دهان ، محمد & تنبو ، كزرة ، ٢٠١٩) بعنوان واقع الاقتصاد الرقمي في العالم العربي والتي هدفت الي تحديد مدي نجاح الدول العربية في التحول الرقمي وتوصلت الدراسة الي انه يمكن تصنيف الدول العربية الي دول متصدرة في تطبيق التحول الرقمي وهي دول الخليج، دول تسعى للتحول الرقمي مثل لبنان والاردن والتي حققت نتائج لا بأس بها في مؤشرات التحول الرقمي، وأخيرا دول متأخرة عن التحول الرقمي مصر والجزائر، ودراسة (واصل ، علياء عبد الحميد ، ٢٠١٩) بعنوان دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبيا و مهنيا في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق استراتيجية مصر ٢٠٣٠ – دراسة ميدانية يركز نجاح الشمول المالي علي ركيزتين اساسيتين هما الخدمات المالية الرقمية وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر.

٢ / ٤ دراسات تناولت المشروعات الصغيرة والتنمية المستدامة مثل دراسة (عباس ، جيهان عبد السلام ، ٢٠٢٠) بعنوان دور المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية في مصر حيث هدفت الي دراسة وضع المشروعات الصغيرة في مصر ودورها في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، وطبيعة التحديات التي تواجهها، والجهود المبذولة لمواجهة تلك التحديات، دراسة (مجاهد ، عبير محمود ، ٢٠٢٠) بعنوان انعكاسات الثورة الصناعية الرابعة علي المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتحقيق التنمية المستدامة : تجارب الدول – الحالة المصرية حيث هدفت الدراسة على بحث ماهية انعكاسات الثورة الصناعية الرابعة على المشروعات الصغيرة والمتوسطة والتي أي مدى يمكن للمشروعات الصغيرة والمتوسطة دعم التنمية الاقتصادية المستدامة، وتوصلت الدراسة الي أنه في سبيل دعم قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة المصري و تحقيق التنمية المستدامة لابد من توسيع مجموعة الأدوات المالية وتعزيز الشمول المالي، ضرورة الاهتمام بفكرة المدن الرائدة التجريبية والرقمنة، إنشاء برامج خاصة لدعم العمل المستقبلي الرقمي، وأخيرا تعزيز التقنيات الرقمية والبنية التحتية.

٢ / ٥ دراسات تناولت التحول الرقمي والتنمية المستدامة مثل دراسة (United Nations and ESCWA. , 2018) بعنوان الأمم المتحدة والاسكوا، ٢٠١٨ بعنوان وجهات نظر حول الاقتصاد الرقمي في المنطقة العربية، وتوصلت الدراسة الي أن الاقتصاد الرقمي يؤدي

الي توسيع الفرص والنمو الاقتصادي، وتحسين تقديم الخدمات العامة، وركزت الدراسة على ضرورة استفادة الدول العربية من الثورة الرقمية استنادا الي ما تملكه من امكانيات بشرية ومادية وموقع جغرافي.

٢ / ٦ التعليق على الدراسات السابقة: لا يوجد دراسات تناولت الدور الوسيط لمرتكزات الشمول المالي (التحول الرقمي، المشروعات المتوسطة والصغيرة) على حد علم الباحث، ومن هنا كان الدافع الرئيس للبحث.

٣ / الدراسة الاستطلاعية:

٣ / ١ مصادر جمع البيانات في الدراسات الاستطلاعية:

➤ الاطلاع على الدراسات السابقة التي تناولت موضوعات الشمول المالي، التحول الرقمي، المشروعات الصغيرة، التنمية المستدامة؛ وذلك بالاطلاع في الكتب والرسائل العلمية المطبوعة وغير المطبوعة (الإلكترونية) والنشرات والدوريات العلمية.

➤ استشارة ذوي الخبرة والمهتمين بموضوع البحث عن طريق المقابلة وطرح العديد من الأسئلة المفتوحة، وكذا تم إجراء العديد من المقابلات لمجموعة من الأكاديميين في مجال البحث ومجال الإحصاء.

٣ / ٢ أهم النتائج التي تم استخلاصها من الدراسة الاستطلاعية:

➤ أسهمت الدراسة الاستطلاعية في بلورة موضوع البحث وصياغته بطريقة أكثر أحكاماً بغية دراسته بصورة أعمق وتحديد طريقة عرض تساؤلات البحث وتنمية فروضه وتحديد مجتمع البحث.

➤ توصلت الدراسة الاستطلاعية إلي أن انسب أسلوب لجمع البيانات هو الاستبيان وأن انسب أسلوب لتحليلها واختبار فروضها هو أسلوب تحليل المسار Path Analysis و هو أحد أساليب نمذجة المعادلات البنائية SEM Structural Equation Modeling باستخدام برنامج Amos، حيث نمذجة المعادلات البنائية SEM تعني بدراسة وتحليل العلاقات بين متغير أو أكثر من المتغيرات المستقلة ومتغير أو أكثر من المتغيرات التابعة بهدف تحديد أهم المؤشرات أو العوامل التي يكون لها تأثير علي المتغير أو المتغيرات التابعة كما أن نمذجة المعادلات البنائية SEM يجمع بين اسلوبي تحليل الانحدار المتعدد والتحليل العاملي، أما بالنسبة لأسلوب تحليل المسار Path Analysis فهو امتداد لتحليل الانحدار المتعدد ولكنه أكثر فعالية حيث يضع في الحسبان نمذجة التفاعلات بين المتغيرات وعدم الخطية وأخطاء القياس وأخيرا الارتباط الخطي بين المتغيرات المستقلة، وكذا تم استخدام أسلوب Boot Strapping لاختبار الدور الوسيط، كما تم الاعتماد علي مستوى دلالة 0.05 للحكم علي مدي معنوية التأثير، حيث يتم مقارنة مستوى المعنوية المحتسب مع قيمة مستوى الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 والعكس صحيح.

٤ / مشكلة البحث:

من خلال عرض الدراسات السابقة نلاحظ وجود فجوة بحثية حيث لا يوجد دراسات تناولت الدور الوسيط لمرتكزات الشمول المالي (التحول الرقمي، المشروعات الصغيرة) على حد علم الباحث، ومن هنا كان الدافع الرئيس للبحث، وفي سبيل التأكد من وجود المشكلة في الواقع العملي تم عمل الدراسة الاستطلاعية التي حددت ملامح مشكلة البحث.

وفي ضوء ما تم التوصل اليه من الدراسات السابقة والدراسة الاستطلاعية تم صياغة مشكلة البحث في:

" ماهية العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة مع تحليل الدور الوسيط للتحول الرقمي في تلك العلاقة "

٥ / تساؤلات البحث: يهدف البحث الي الإجابة على التساؤلات الآتية:

- هل هناك تأثير مباشر للشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة.
- هل هناك تأثير غير مباشر للشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة عن طريق التحول الرقمي.
- هل يتوسط التحول الرقمي العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.

٦ / أهمية البحث:

- تتبع الأهمية النظرية للبحث من أهمية الموضوعات التي يتناولها فهو يتناول موضوعات حيوية، لم تزل نصيبها من الدراسة على المستوي الأكاديمي، وهي موضوعات الشمول المالي والتحول الرقمي والتنمية المستدامة.
- تتمثل الأهمية العملية للبحث في العمل على رسم استراتيجيات مستقبلية للتنمية المستدامة معتمدة على ركائز أساسية وهي الشمول المالي والتحول الرقمي.

٧ / أهداف البحث:

- يهدف البحث الي دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: تحليل الدور الوسيط للتحول الرقمي والمشروعات الصغيرة وفي سبيل تحقيق هذا الهدف تم وضع مجموعة من الأهداف الفرعية كما يلي:
- تناول موضوع الشمول المالي من حيث تعريفه وأسباب التوجه اليه وأهميته وأهدافه والتحديات التي يواجهها.
 - تناول موضوع التحول الرقمي من حيث تعريفه وأهميته وأهدافه وكيفية تطبيقه والعوائق التي يواجهها.
 - تناول موضوع التنمية المستدامة من حيث تعريفها وأهميتها وأهدافها ومبادئها وخصائصها وأبعادها.
 - اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.

- إبراز مدي مساهمة التحول الرقمي في تعزيز درجة الشمول المالي.
- اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتحول الرقمي والمشروعات الصغيرة والتنمية المستدامة.
- دراسة هل يتوسط التحول الرقمي والمشروعات الصغيرة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.

٨ / فروض البحث:

- الفرض الرئيس الأول: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.
- الفرض الرئيس الثاني: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والشمول المالي.
- الفرض الرئيس الثالث: هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة.
- الفرض الرئيس الرابع: التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.

٩ / منهج البحث:

في الجانب النظري من البحث تم استخدام المنهج الاستقرائي القائم على استقراء الحقائق وجمع وتحليل المعلومات والبيانات المستقاة من المنشورات العلمية والدوريات الموثوقة، أما في الجانب التطبيقي فتم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، وتم الاعتماد على أسلوب الاستبيان كأداة لجمع البيانات حيث تم توزيع ٣٢٠ استبيان وتم استرجاع ٢٩٥ استبيان.

١٠ / حدود وعينة البحث:

- حدود موضوعية: اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف على الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة.
- الحدود الزمنية: تم إجراء هذا البحث خلال عام ٢٠٢٠ / ٢٠٢١ م
- عينة البحث : منظمات خدمية خاصة وتم اختيار القطاع الخدمي نتيجة لأن إنتاج السلع يتجه نحو استخدام الآلات عوضاً عن استخدام الأعمال اليدوية لما تحققه من زيادة في الإنتاج وهنا تبرز أهمية وظائف الخدمات كالتوزيع والتمويل والمبيعات، وحيث أن العينة هي مجتمع البحث الذي يجمع منه البيانات الميدانية فهي جزء من اكل فهي تأخذ مجموعة من الأفراد - حيث تكون ممثلة لمجتمع البحث قدر الإمكان - حيث يمكن ضمان تعميم النتائج المتوصل إليها من خلال البحث على المجتمع ككل وعلى ذلك تكون عينة البحث عبارة عن وحدات خدمية خاصة ، ويرى الباحث بأن العينة العشوائية المتعددة هي العينة الملائمة للبحث، وقد تم توزيع ٣٢٠ استبيان وتم استرجاع ٢٩٥ استبيان كما يلي :

منظمات	الاستبيانات الموزعة	الاستبيانات المسترجعة
مستشفيات خاصة	٦٠	٥٨
مدارس خاصة	٦٠	٥٧
خدمات قانونية	٥٠	٤١
خدمات هندسية واستشارات	٥٠	٤٧
فنادق ومطاعم	٥٠	٤٤
خدمات التسويق العقاري	٥٠	٤٨
الإجمالي	٣٢٠	٢٩٥

١١ / أدبيات البحث:

١ / ١ / Financial Inclusion Concept الشمول المالي

١ / ١ / ١ تعريف الشمول المالي: Financial Inclusion Concept أقرب التعريفات صلة بالبحث كما يلي:

عملية مكونة من مجموعة من الخطط والسياسات والقرارات والاستراتيجيات التي تمكن المؤسسات المالية الرسمية من الوصول الي فئات المجتمع كافة وجذبهم للوصول اليها والتعرف علي خدماتها واستخدامهم لهذه الخدمات بكلفة ووقت وجودة وكرامة ، وبالتالي دمجهم بالنظام الرسمي من جهة وتحسين ظروفهم المعيشية وتلبية متطلباتهم من جهة أخرى (لفته ، محمد طارق ، ٢٠١٩)، وهو عملية ضمان وصول الخدمات المالية والائتمان المناسب وفي الوقت المناسب عند الحاجة من قبل الفئات منخفضة الدخل وبتكلفة مقبولة، ويشمل الوصول الي الخدمات المصرفية والائتمان والتأمين وتقديم المشورة المالية ومحو الامية المالية (V.Lingareddy, N.Siddaiah, and K.Lohithkumar , 2016)

١١ / ١ / ٢ أسباب التوجه الي الشمول المالي: التوافق مع اتجاهات الدولة نحو التنمية وتحسين الأوضاع الاقتصادية من خلال الاستفادة من مواردها غير المستغلة أي ان التوجه للاهتمام بالشمول المالي جاء متماشيا مع تبني استراتيجيات التنمية المستدامة الذي يعد أحد دعائمها (واصل ، علياء عبد الحميد ، ٢٠١٩)

١١ / ١ / ٣ أهمية الشمول المالي The importance of financial inclusion:

➤ اجتماعيا: فهو يهتم بتحسين الحالة المعيشية للأفراد وبالأخص محدودي الدخل، كما أنه يعمل على تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم، فالشمول المالي يعمل علي تحسين الظروف المالية ورفع مستوي المعيشة للفقراء (بوتبينه ، حدة ، ٢٠١٨)

د. أسامة محمد سلام

- اقتصادياً: يساهم في النمو الاقتصادي بسبب زيادة وتنمية الكفاءة المالية، حيث أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجراها مجموعة البنك الدولي وجود علاقة ايجابية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي (بوتبينه ، حدة ، ٢٠١٨).
- استراتيجياً: حيث قامت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهدافها الاستراتيجية.

١١ / ١ / ٤ أهداف الشمول المالي The goals Financial inclusion:

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الي الخدمات والمنتجات المالية ليتمكنوا من الاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية.
- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي (لفته ، رشا عودة & حسين ، سالم عواد، ٢٠١٩).
- تسهيل الوصول الي مصادر التمويل لتعزيز مشاريع العمل الحر، المشروعات الصغيرة.
- تمكين المشروعات الصغيرة من التوسع والنمو.

كما أن هناك مجموعة من الاهداف تسعى الجهات الرقابية والبنوك المركزية لتحقيقها خلال تطبيقها للشمول المالي منها:

- الاستقرار المالي Finance Stability: بمعنى أن يكون النظام المالي قادر علي تحمل الصدمات وتحمل الاختلالات المالية.
- النزاهة المالية Finance Integrity: من خلال مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الارهاب ومكافحة الجريمة.
- الحماية المالية للمستهلك Financial Consumer Protection: من خلال خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية ومستحقيها وحصول العملاء على معاملة عادلة والحصول على الخدمة المالية ببسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية.

١١ / ١ / ٥ تحديات الشمول المالي: (جاسم ، أرشيد عبد الامير، ٢٠٢٠)

- مكافحة الأمية المعرفية.
- عدم مواكبة التطور التكنولوجي.
- غياب التنسيق بين التشريعات والقوانين الرقابية الدولية المفروضة.

١١ / ١ / ٦ قياس الشمول المالي: وباختصار هو نسبة السكان الذين يستخدمون الخدمات المالية الي اجمالي عدد السكان، يمكن قياس الشمول المالي من خلال اربعة ابعاد رئيسية وهي وفقاً لـ (Hannig, Alfred; Jansen, Stefan , 2010)

- الوصول Access dimension: ويعني القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية المتاحة من قبل المؤسسات الرسمية، ويمكن الحصول على نسبة لقياس الوصول عن طريق قسمة عدد الحسابات المفتوحة عبر المؤسسات المالية على عدد

- السكان الذين لديهم حساب من عدد البالغين، أو عدد أجهزة الصراف الآلي لكل مساحة معينة.
- الجودة: Quality dimension وتعني أي مدي تلبية المنتج أو الخدمة المالية لاحتياجات العميل، وتظهر الجودة في المواقف والآراء تجاه المنتجات المتاحة ومدي فهم العميل لتلك الخيارات وآثارها.
- الاستخدام Usage dimension: ويشير مدي استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من طرف المؤسسات الرسمية، كما يعني استمرارية وعمق الخدمة المالية واستخدام المنتج، ويمكن قياس الاستخدام من خلال عدة مؤشرات منها عدد الحسابات المصرفية أو عدد العمليات غير النقدية أو عدد القروض.
- التأثير Effect dimension: الذي يتضمن قياس التغيرات في سلوك العملاء والذي يعزي الي استخدام الخدمة المالية، ويمكن الحصول على المعلومات من طرف المؤسسة المالية.
- ١١ / ١ / ٧ الشمول المالي الرقمي: تعرفه مبادرة الشراكة العالمية GPMI المنبثقة عن مجموعة العشرين والدول الأخرى المهتمة بتعزيز مستويات الشمول المالي بأنه استخدام الخدمات المالية الرقمية أو الالكترونية لغرض تعزيز مستويات الشمول المالي حيث تمتاز الخدمات المالية الرقمية:
- تكلفتها المنخفضة مما يخفض في التكلفة النهائية ويساهم في توسيع قاعدة الشمول المالي (لفته ، رشا عودة & حسين ، سالم عواد، ٢٠١٩)
- يساهم في تذليل الكثير من العقبات مثل التغلب على مشكلة عدم توافر الاموال من خلال السماح بعمليات مالية صغيرة نظرا لانخفاض تكلفتها وتوسيع انتشار الخدمات المالية جغرافيا.
- تخفض من مخاطر النصب والاحتيال التي قد يتعرض لها البعض باستخدام صيرفة الظل وبطريقة تزيد من ثقة المستخدمين.
- تعزيز مساهمة المرأة في مستويات الشمول المالي حيث يصبح وصولهن للنظام المالي وزيادة استخدامهن للخدمات المالية الرسمية أكبر نظرا لتذليل بعض العوائق الاجتماعية.
- ١١ / ٢ / ٢ التحول الرقمي Digital transformation : يمثل التحول الرقمي عملية تغيير في البنية التحتية للمنظمات، ويتعلق باستعمال التكنولوجيا، ولا يقتصر هذا التحول فقط على الشركات التي تعمل في مجال المنتجات الرقمية أو تركز على الإنترنت والتكنولوجيا، بل تؤثر على جميع المجالات والأقسام والخدمات التجارية والوزرات والهيئات الحكومية، بدءاً من المنظمات الأكثر تقليدية، من مجالات الصحة والتعليم، وصولاً إلى الأعمال التجارية والخدمات الحكومية ، التي تعمل على إعداد وإنتاج البرمجيات والتطبيقات، مثلاً، تحتاج إلى أن تعرف كيفية استخدام الموارد التقنية لصالحها للاستخدام العملي.
- ١١ / ٢ / ١ تعريف التحول الرقمي: Digital transformation يعرف التحول الرقمي بأنه عملية تحول القطاعات الحكومية أو الشركات إلى نموذج عمل يعتمد على التقنيات

د. أسامة محمد سلام

الرقمية في ابتكار المنتجات والخدمات، وتوفير قنوات جديدة من العائدات التي تزيد من قيمة منتجاتها. (البار ، عدنان مصطفى & المرحي ، خالد علي ، ٢٠٢٠)

ويشير التحول الرقمي بمعناه الضيق الي استخدام الكمبيوتر والانترنت في الحصول على قيمة اقتصادية أكثر كفاءة وفعالية، وبالمعنى الأشمل يشير الي التغييرات التي تحدثها التكنولوجيا عامة في تنفيذ العمليات والمعاملات والتفاعل معها (Reddy, 2017)

وعلى اعتبار أن النظام الرقمي يهدف إلى تحقيق العدالة وتوفير الخدمات المستدامة، التي تمس الفرد بسهولة ويسر وفي ضوء اتجاه العالم للتحول إلى "النظام الرقمي"، يمكن تعريف التحول الرقمي على أنه استراتيجية التحول إلى مجتمع لا نقدي.

١١ / ٢ / ٢ أهداف التحول الرقمي (Ebert, C., & Duarte, C. H. C., 2018) :

- تنمية ثقافة أكثر ابتكارية وابداعية للمجتمع بصفة عامة.
- تنمية نظام التعليم وتوجيه مستقبله للأشخاص ليتمكنوا من تحقيق التميز في العمل الرقمي.
- جودة الخدمات الرقمية المقدمة للمجتمع.
- العمل على حماية البيانات الرقمية والشفافية والثقة.
- تبني تطبيق نماذج أعمال مبتكرة تركز على استخدام التكنولوجيا والنظم الالكترونية.

١١ / ٢ / ٣ أهمية التحول الرقمي: للتحول الرقمي فوائد عديدة ومتنوعة ليس فقط للأفراد بل وللمنظمات أيضاً منها:

- يوفر التكلفة والجهد بشكل كبير ويحسن الكفاءة التشغيلية للنظام المالي وينظمها.
- يعمل على تحسين الجودة وتبسيط الإجراءات للحصول على الخدمات المقدمة للأفراد.
- يخلق فرص لتقديم خدمات مبتكرة وإبداعية بعيداً عن الطرق التقليدية في تقديم الخدمات.
- يساعد التحول الرقمي المنظمات على التوسع والانتشار في نطاق أوسع والوصول إلى شريحة أكبر من الأفراد.

١١ / ٢ / ٤ تطبيق التحول الرقمي: يتم تطبيق التحول الرقمي عبر مجموعة من الكوادر البشرية والتقنيات والخدمات المالية الرقمية والاجراءات كما يلي:

- الكوادر البشرية People: تشكل الكوادر البشرية جانباً حيوياً يصعب على المنظمات تطبيق التحول الرقمي بدونه، إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة، كما يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير.
- التقنيات Techniques: حيث يتم بناء التحول الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية عالية، كما يستلزم ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعملائها عبر كوادر بشرية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

➤ الخدمات المالية الرقمية: Digital Services حدد البنك الدولي أربعة أنواع رئيسية من الخدمات المالية وهي المعاملات المصرفية (حسابات الأفراد، سداد الأقساط، الحسابات الجارية) & الادخار (الحسابات الادخارية) & الائتمان (خدمة الاقتراض) & التأمين (خدمات التأمين على الأصول وغيرها) (Chaniyas, S., (Vial, G., 2019) Myers, M. D., & Hess, T. , 2019)

➤ الاجراءات Procedures : وهي عبارة عن مجموعة من الأنشطة أو المهام المرتبة والمترابطة التي تنتج خدمة معينة أو منتج معين للعملاء، يجب على المنظمات إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الاجراءات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات مع وجود نظام رقابي فعال في إنجاز الاجراءات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة، حيث يفترض أن تقوم المنظمات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل، كما يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف المنظمة وتوقعاتها.

١١ / ٢ / ٥ عوائق عملية التحويل الرقمي: توجد العديد من العوائق التي تحول دون عملية التحويل الرقمي أهمها:

➤ نقص الكفاءات والقدرات المتمكنة والقادرة على قيادة برامج التحويل الرقمي والتغيير.
➤ أن نقص الإمكانيات المرصودة لهذه البرامج تحد من نموها.
➤ التخوف من مخاطر أمن المعلومات كنتيجة لاستخدام الوسائل التكنولوجية يعتبر أحد أكبر العوائق خصوصا إذا كانت الأصول ذات قيمة عالية.

١١ / ٢ / ٦ الأهداف التي يحققها التحويل الرقمي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة:

➤ يمكن استخدام التكنولوجيا المالية الرقمية في توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية بالنسبة للسكان الذين يصعب الوصول إليهم والشركات الصغيرة وبتكلفة منخفضة.
➤ يمكن استخدام التحويل الرقمي في ضمان توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية وتوصيلها إلى السكان الذين يصعب الوصول إليهم، بما في ذلك النساء وفقراء الريف.
➤ يمكن استخدام التحويل الرقمي في زيادة ثقافة المواطنين وقدراتهم المالية حتى يتسنى لهم فهم مختلف الخدمات والمنتجات المالية.
➤ يمكن استخدام التحويل الرقمي في التأكد من أن كل شخص لديه وثائق هوية سليمة، وأن تكون وسائل التحقق منها منخفضة التكلفة وسهلة
➤ يمكن استخدام التحويل الرقمي في ابتكار منتجات مالية مفيدة وذات صلة، ومصممة حسب احتياجات المستهلك
➤ يمكن استخدام التحويل الرقمي في وضع أطر عمل قوية للحماية المالية للمستهلك، وتكليف وتهيئة السلطات التنظيمية والرقابية ذات الصلة.

١١ / ٣ التنمية المستدامة sustainable development

١١ / ٣ / ١ تعريف التنمية المستدامة: هي استغلال الموارد بالشكل الذي يحقق التوازن بين التنمية ومحدودية الموارد للحفاظ على البيئة، وحق الأجيال الحالية والقادمة في حياة أفضل (واصل ، علياء عبد الحميد ، ٢٠١٩)

١١ / ٣ / ٢ المبادئ الأساسية للتنمية المستدامة: لا يوجد عدد محدد قاطع لمبادئ التنمية المستدامة، فالمبادئ الستة التالية هي ثمرة البحث الذي قام به عدد من الباحثين الذين أعدوا كتيباً بعنوان "مجتمعنا مستقبلاً" (Cotter, B. and Hannan, K. , 1999):

- الدمج حيث يتم دمج الاعتبارات البيئية والاجتماعية والاقتصادية في عملية صنع القرار بشكل فعال.
- مشاركة المجتمع فلا يمكن تحقيق الاستدامة أو إنجاز أي تقدم نحوها من دون مشاركة ودعم المجتمع بكافة شرائحه.
- سلوك وقائي حيثما تكون هناك تهديدات بوقوع أضرار بيئية جسيمة أو أضرار لا يمكن مداواتها.
- العدالة بين الأجيال بمعنى الإنصاف والمساواة في الفرص للجيل الحالي والأجيال المستقبلية أيضاً.
- التحسن المستمر حيث أن الوضع البيئي المتدهور يلزم باتخاذ إجراءات فورية لتصبح المجتمعات أكثر استدامة وتسعى للتحسن المستمر والمتواصل.
- سلامة بيئة العمل من أجل حماية التنوع البيولوجي والحفاظ على العمليات البيئية الأساسية والأنظمة التي تدعم الحياة.

١١ / ٣ / ٣ المجتمع المستدام **sustainable community**: هو المجتمع الذي يزدهر وينمو لأنه يحدث توازناً فعالاً مدعوماً بالتبادل بين الرخاء الاجتماعي والفرص الاقتصادية وجودة البيئة، ففي المجتمع المستدام يجب أن تأخذ عملية اتخاذ القرارات بعين الاعتبار التأثيرات والنتائج على المدى البعيد؛ وترابط النظم الطبيعية والاجتماعية؛ ويجب أن تتم ضمن عملية صنع قرار شفافة وشاملة مبنية على المشاركة؛ وتأخذ أيضاً بعين الاعتبار العدل بين مختلف شرائح المجتمع وفي نفس الوقت العدل بين الأجيال؛ وتوقع المشاكل ومنعها قبل أن تظهر. النقاط الثلاث التالية تمثل الميزات الأساسية للمجتمع المستدام:

- سليم بيئياً: بحيث تركز عملية صنع القرار على تقليل مخاطر كل من النمو السكاني واستغلال الموارد الاقتصادية الحالية على الموارد الطبيعية والبيئة.
- منتج اقتصادياً: بحيث يقوم أفراد المجتمع ومؤسساته باستثمار رؤوس أموالهم محلياً من أجل مساندة الموارد البشرية والطبيعية المحلية وإنتاج عوائد مالية كافية من تلك الاستثمارات.

➤ منصف وعادل اجتماعيا: بحيث يعزز عدالة التوزيع بين مختلف قطاعات المجتمع نتيجة الوصول الفعال إلى المصادر والمشاركة في عملية صنع القرار.

١١ / ٣ / ٤ أهمية التنمية المستدامة **Importance of Sustainable Development**:
(أبو جودة ، إلياس ، ٢٠١١)

➤ تمثل التنمية المستدامة فرصة جديدة لتنوع النمو الاقتصادي وكيفية توزيع منافعه على مختلف طبقات المجتمع.

➤ تفرض التنمية المستدامة نفسها كمفهوم عملي لنشر الوعي وتوجيه العمل السياسي.

➤ تحمل التنمية المستدامة في طياتها حقوق الانسان الاجتماعية والصحية والبيئية إضافة الي البعد الاقتصادي.

١١ / ٣ / ٥ أهداف التنمية المستدامة **The goals of sustainable development**:

وضعت منظمة الامم المتحدة مجموعة من الأهداف لقياس التقدم في تحقيق الأهداف الإنمائية الألفية كما جاء في تقرير الأمم المتحدة (منظمة الامم المتحدة تقرير الأهداف الإنمائية للألفية ، ٢٠١٠) كما يلي:

➤ القضاء على الفقر المدقع والجوع.

➤ تحقيق تعميم التعليم الابتدائي.

➤ نشر المساواة بين الجنسين وتعزيز المرأة.

➤ تحسين الرعاية الصحية للام.

➤ مكافحة فيروس نقص المناعة البشرية (الايدز) والملاريا وأمراض أخرى.

➤ ضمان توافر أسباب بقاء البيئة.

➤ تطوير المشاركة العالمية للتنمية.

١١ / ٣ / ٦ خصائص التنمية المستدامة **Characteristic sustainable developments**:

➤ التنمية المستدامة هي ظاهرة عبر جيلين بمعنى أنها تحدث عبر فترة زمنية طويلة قد تتراوح بين ٢٥ الي ٥٠ عام.

➤ التنمية المستدامة هي عملية تحدث خلال عدة مستويات (عالمي، اقليمي، محلي) ومن ثم فإن ما يعد مستدام على المستوى القومي ليس بالضرورة أن يكون مستدام على المستوى العالمي وهكذا.

➤ التنمية المستدامة متعددة المجالات فهي على الأقل تضم أربع مجالات (اقتصادي، اجتماعي، بيئي، ثقافي) وبالرغم من أنه يمكن تعريف التنمية المستدامة وفق أي مجال منفرد، إلا أن أهمية المفهوم تكمن في العلاقات المتداخلة بين تلك المجالات.

د. أسامة محمد سلام

- التنمية المستدامة ذات أوجه تفسير متعددة، فمن تعريفها أنها تؤكد على تقدير الاحتياجات وكيفية الإيفاء بها، إلا أنه واقعيًا لا يمكن تقدير تلك الاحتياجات بشكل دقيق وقاطع، وعلى ذلك فإنه لا يمكن تفسيرها وتطبيقها بشكل قاطع.
- التنمية المستدامة تنمية حاضرة ومستقبلية تلبي حاجات الحاضر والمستقبل.

١١ / ٣ / ٧ أبعاد التنمية المستدامة **Dimensions of sustainable development**

وهي مجموعة من الأبعاد والتي عن طريقها يمكن توفير احتياجات الأجيال القادمة على نحو يحقق التوازن بين النمو الاقتصادي ومتطلبات حماية البيئة (ضخيل، أمل مرزه، ٢٠١٩)

- البعد الاقتصادي **Economic Dimension**: حيث يهدف إلى حل مشكلة التخلف الاقتصادي والحد من الفقر خلال الزمن، ويتحقق ذلك من خلال الاستخدام الكفء للموارد الاقتصادية.
- البعد البيئي **Environmental Dimension**: فإدخال البعد البيئي في المجال الاقتصادي أدى إلى تغيير مفهوم التنمية الاقتصادية من استغلال الموارد النادرة لإشباع الحاجات الإنسانية إلى مفهوم التنمية المستدامة (Adam Smith, 2000)
- البعد الاجتماعي **Social Dimension**: هو حق الإنسان في العيش في بيئة ملائمة يمارس فيها جميع حقوقه مكفولة حقه في نصيب عادل من الثروات الطبيعية والتنمية البشرية.
- البعد المؤسسي **Governance Dimension**: ويقصد بهذا البعد المنظمات الحكومية التي بمقدرتها أن ترسم وتطبق السياسات التنموية، ومن ثم تحقيق التنمية المستدامة.

نوع المتغير	المتغيرات	الدراسة التي تناولت المتغير
المتغير المستقل الشمول المالي	الوصول	(بوتينية ، حدة ، ٢٠١٨)، (Sarma M.,Pais , 2011) (لفته ، محمد طارق ، ٢٠١٩)
	الجودة	(لفته ، رشا عودة & حسين ، سالم عواد، ٢٠١٩)، (Vial, G, 2019) (جاسم ، أرشيد عبد الامير، ٢٠٢٠) (شحاتة ، محمد موسي علي ، ٢٠٢٠)، (واصل ، علياء عبد الحميد ، ٢٠١٩)
	الاستخدام	(Chanias, S et al ., 2019) (شحاتة ، محمد موسي علي ، ٢٠٢٠)، (Chikalipah,S , 2017) (Agyemany- Badu A et al ., 2018) (واصل ، علياء عبد الحميد ، ٢٠١٩)
المتغير الوسيط التحول الرقمي	التأثير	(Ebert, C., & Duarte, C. H. C. , 2018) (لفته ، محمد طارق ، ٢٠١٩)
	الكوادر البشرية	(Reddy , 2017) (Vial, G, 2019)
	التقنيات	(لفته ، رشا عودة & حسين ، سالم عواد، ٢٠١٩)، (Vial, G, 2019)
	الخدمات المالية	(لفته ، رشا عودة & حسين ، سالم عواد، ٢٠١٩)، (Chanias, S et al ., 2019)
المتغير التابع التنمية المستدامة	الاجراءات	(Chanias, S et al ., 2019) (Duarte , C.H & Ebert , C , 2018)
	البعد الاقتصادي	(أبو جودة ، إلياس ، ٢٠١١)، (شنيبي ، صورية & بن لخضر ، السعيد ، ٢٠١٨)
	البعد الاجتماعي	(أبو جودة ، إلياس ، ٢٠١١)، (مجاهد ، عبير محمود ، ٢٠٢٠)
	البعد البيئي	(عباس ، جيهان عبد السلام ، ٢٠٢٠)، (مجاهد ، عبير محمود ، ٢٠٢٠)
	البعد المؤسسي	(Sarma M.,Pais , 2011) (أبو جودة ، إلياس ، ٢٠١١)

د. أسامة محمد سلام

١٢ / التحليل الإحصائي للبيانات: نتناول هنا عرض نتائج الدراسة التطبيقية وتحليلها وتفسيرها، من خلال استعراض آراء المبحوثين التي كشفت عنها استجاباتهم.

الصدق والثبات: معاملات الفا كورنباخ

نوع المتغير	المتغيرات	عدد العبارات	Cronbach's Alpha
المتغير المستقل الشمول المالي	الوصول	٤	٨٢٩.
	الجودة	٥	٨٢٣.
	الاستخدام	٤	٦٧٥.
	التأثير	٤	٦٧٥.
المتغير الوسيط التحول الرقمي	الكوادر البشرية	٤	٦٦١.
	التقنيات	٤	٦٨٦.
	الخدمات المالية	٤	٧٦١.
	الإجراءات	٦	٧٩٠.
المتغير التابع التنمية المستدامة	البعد الاقتصادي	٤	٦٧٥.
	البعد الاجتماعي	٤	٧٢٦.
	البعد البيئي	٤	٦٩٠.
	البعد المؤسسي	٤	٧٣٥.

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS , V 24

وتم التأكد من صدق الاستبيان من خلال استخراج معامل الفا كورنباخ لمتغيرات الدراسة الأساسية وكذا للمتغيرات الفرعية إذ بلغت نسبته كما بالجدول السابق وهي نسبة دلالة كافية لصدق الاستبيان.

توصيف مجتمع البحث : قام الباحث بوصف البيانات التي تم الحصول عليها من الاستبيان وذلك من خلال حساب التكرارات و النسبة المئوية للمتغيرات الديموجرافية موضع اهتمام الاستبيان وهم الجنس (ذكر و أنثى)، العمر (٢٠-٢٩ سنة، ٣٠-٣٩ سنة، ٤٠-٤٩ سنة، ٥٠ سنة فأكثر)، المؤهل العلمي (تعليم أقل من جامعي ، تعليم جامعي ، تعليم فوق الجامعي)، وأخيراً عدد سنوات الخبرة (٥ سنوات فأقل، ٦-١٠ سنوات، ١١-١٥ سنة، أكثر من ١٥ سنة) كما هو مبين بالجدول .

توزيع مفردات مجتمع البحث وفقاً للخصائص الديموجرافية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
النوع	ذكر	١٧٣	٥٨,٧
	أنثى	١٢٢	٤١,٣
	الاجمالي	٢٩٥	١٠٠,٠
العمر	من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة	٥٧	١٩,٣
	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة	١٨٥	٦٢,٧
	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة	٤٠	٢٣,٧
	من ٥٠ سنة فأكثر	١٣	٠,٤٤
الاجمالي	٢٩٥	١٠٠,٠	
المؤهل العلمي	تعليم أقل من جامعي	٤٣	١٤,٦
	تعليم جامعي	٢٠٨	٧٠,٥
	تعليم فوق الجامعي	٤٤	١٤,٩
	الاجمالي	٢٩٥	١٠٠,٠
عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	١١٨	٤٠
	من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات	١٠٣	٣٤,٩
	من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة	٦٠	٢٠,٣
	من ١٥ سنة فأكثر	١٤	٤,٨
الاجمالي	٢٩٥	١٠٠,٠	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توصيف مجتمع الدراسة من حيث النوع: يتضح من واقع البيانات ان بلغ عدد المستقضي منهم من الذكور عدد ١٧٣ عامل وهو ما يمثل ٥٨,٧% من عينة الدراسة، في حين بلغ عدد الاناث عدد ١٢٢ عاملة ما يمثل ٤١,٣% من عينة الدراسة.
- توصيف مجتمع الدراسة من حيث العمر: يتضح من واقع البيانات ومن الجدول السابق أن النسبة الكبيرة من مفردات المجتمع تقع اعمارهم بين ٣٠-٤٠ سنة حيث بلغ عددهم ١٨٥ وهو ما يمثل ٦٢,٧% من عينة البحث، في حين اقل الاعمار العاملين اصحاب الفئة العمرية من ٥٠ سنة فأكثر ١٣ عامل وهو ما يمثل ٤,٤% من عينة البحث وتأتي في المرتبة الثانية اصحاب الاعمار من ٢٠ إلى أقل من ٣٠ سنة حيث بلغ

د. أسامة محمد سلام

عدهم ٥٧ بنسبة ١٩,٣% وفي المرتبة الثالثة الفئة العمرية من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة حيث بلغ عددهم ٤٠ بنسبة ٢٣,٧%.

➤ توصيف مجتمع الدراسة من حيث المؤهل العلمي: يتضح من واقع البيانات و من الجدول السابق أن النسبة الكبيرة من مفردات المجتمع اصحاب تعليم جامعي و هو ما يمثل ٧٠,٥% من عينة البحث و عددهم ٢٠٨، في حين بلغ نسبة الحاصلين على مؤهل تعليم اقل من جامعي ١٤,٦% و عددهم ٤٣ وهي النسبة الثانية في الترتيب، بينما كان تعليم فوق الجامعي هي النسبة الاقل حيث كان عددهم ٤٤ بنسبة ١٤,٩%.

➤ توصيف مجتمع الدراسة من حيث عدد سنوات الخبرة: يتضح من واقع البيانات و من الجدول السابق أن النسبة الكبيرة من مفردات العينة لها خبرة اقل من ٥ سنوات و عددهم ١١٨ بنسبة ٤٠%، ويأتي في المرتبة الثانية اصحاب الخبرات من ٥ إلى اقل من ١٠ سنوات و عددهم ١٠٣ بنسبة ٣٤,٩%، وفي المرتبة الثالثة وقبل الاخيرة اصحاب الخبرة من ١٠ إلى اقل من ١٥ سنة بنسبة ٢٠,٤% حيث كان عددهم ٦٠ وفي المرتبة الاخيرة اصحاب الخبرات من ١٥ سنة فأكثر بنسبة ٤,٨% و عددهم ١٤.

المجموعة الأولى: الشمول المالي (الوصول)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يعمل الشمول المالي على تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي من خلال توفير كافة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع	٤,٣٤	٨٦,٨٤	٠,٦٨	الاول
٢	تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق ابتكار منتجات تتناسب مع متطلباتهم واحتياجاتهم	٤,٠٦	٨١,٢٧	٠,٧	الثالث
٣	تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق اسناد تلك الخدمات الي كيانات معونة مثل شركات المحمول وشركات الدفع الفوري	٤,٢٤	٨٤,٨١	٠,٦٢	الثاني
٤	تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق دعم اللامركزية بمنح المزيد من الصلاحيات للأفرع الصغيرة والكيانات المعونة	٤,٠٥	٨١,٢٧	٠,٧٦	الرابع
	المعدل العام للوصول	٤,١٤	٨٢,٨٤	٠,٦٩	الثالث

المصدر: من إعداد الباحث إعتماًداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للوصول (في منطقة القبول وفقا لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي ٤,١٤ و انحراف معياري ٠,٦٩ اختبار T ٨٢,٨٤ و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " يعمل الشمول المالي علي تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي من خلال توفير كافة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٣٤ و بانحراف معياري ٠,٦٨ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق دعم اللامركزية بمنح المزيد من الصلاحيات للأفرع الصغيرة والكيانات المعاونة " علي أدني المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤,٠٥ و إنحراف معياري ٠,٧٦ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .^١

المجموعة الأولى: الشمول المالي (الجودة)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يمكن الاعتماد والوثوق في جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات الرسمية	٤,٢٦	٨٥,٣٢	٠,٦٩	الثاني
٢	أمتلك دليل مادي ملموس يدعم رأيي في جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات الرسمية	٤,١٣	٨٢,٥٣	٠,٩	الرابع
٣	تستجيب المؤسسات الرسمية لشكاوى واستفسارات واقتراحات الأفراد وتأخذ اقتراحاتهم بمحمل الجد والتنفيذ	٤,٠٤	٨٠,٧٦	٠,٧٨	الخامس
٤	توفر المؤسسات الرسمية الحماية القانونية لعمالها	٤,٢٧	٨٥,٣٢	٠,٦٥	الأول
٥	اشعر بتعاطف المؤسسات الرسمية أثناء قيامها بتنفيذ التعليمات الرقابية والقواعد المنظمة	٤,١٩	٨٣,٨٠	٠,٨٢	الثالث
	المعدل العام للجودة	٤,١٧	٨٣,٥٤	٠,٧٧	الثاني

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

^١ تم الاعتماد على ميزان تقديري وفقاً لمقياس ليكرد الخماسي كما يلي :

الاتجاه العام	المتوسط المرجح	الاستجابة
عدم الموافقة بشدة	١ : ١,٨	غير موافق بشدة
عدم الموافقة	٢,٦ : ١,٨	غير موافق
الحياد	٣,٤ : ٢,٦	محايد
الموافقة	٤,٢ : ٣,٤	أوافق
الموافقة بشدة	أكثر من ٤,٢	أوافق بشدة

د. أسامة محمد سلام

يظهر من الجدول أن المعدل العام للجودة (في منطقة القبول وفقا لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي ٤,١٧ و انحراف معياري ٠,٧٧ اختبار T ٨٣,٥٤ و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " توفر المؤسسات الرسمية الحماية القانونية لعملائها " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٢٦ و بانحراف معياري ٠,٦٥ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " تستجيب المؤسسات الرسمية لشكاوي و استفسارات و اقتراحات الأفراد وتأخذ اقتراحاتهم بمحمل الجد والتنفيذ " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤,٠٤ و إنحراف معياري ٠,٧٨ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

المجموعة الأولى: الشمول المالي (الاستخدام)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	تزايد عدد المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات الرسمية	٤,٢٧	٨٥,٣٢	٠,٦٩	الثاني
٢	تزايد عدد العمليات غير النقدية التي يقوم بها الأفراد	٤,١٣	٨٢,٥٣	٠,٩	الرابع
٣	يزداد الطلب على المنتجات المالية التي تقدمها الشركات الداعمة للشمول المالي	٤,٢٨	٨٥,٣٢	٠,٦٥	الأول
٤	يتزايد عدد المؤيدين والمشجعين للشمول المالي	٤,١٩	٨٣,٨٠	٠,٨٢	الثالث
	المعدل العام للاستخدام	٤,١٨	٨٣,٥٤	٠,٧٧	الأول

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للاستخدام (في منطقة القبول وفقا لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي ٤,١٧ و انحراف معياري ٠,٧٧ اختبار T ٨٣,٥٤ و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " يزداد الطلب على المنتجات المالية التي تقدمها الشركات الداعمة للشمول المالي " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٢٨ و بانحراف معياري ٠,٦٥ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " تتزايد عدد العمليات غير النقدية التي يقوم بها الأفراد " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤,١٣ و إنحراف معياري ٠,٩ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

المجموعة الأولى: الشمول المالي (التأثير)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يؤثر الشمول المالي في ثقافة أفراد المجتمع	٣,٧١	٧٤,١٨	٠,٩٢	الثاني
٢	لدي معلومات كافية عن الشمول المالي المقدم من قبل المؤسسات الرسمية	٣,٥٨	٧١,٦٥	٠,٨٣	الثالث
٣	اساند فكرة الشمول المالي وارشحها للآخرين	٣,٥٨	٧١,٦٥	٠,٩٦	الرابع
٤	انوي التعامل مجددا وباستمرار بتكنولوجيا الشمول المالي	٤,٠٥	٨١,٠١	٠,٩٣	الاول
	المعدل العام للتأثير	٣,٧	٧٣,٩٢	٠,٩٥	الرابع

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للتأثير (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي) بمتوسط حسابي ٣,٧ و انحراف معياري ٠,٩٥ اختبار T ٧٣,٩٢ و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " انوي التعامل مجددا و باستمرار بتكنولوجيا الشمول المالي " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٠٥ و بانحراف معياري ٠,٩٣ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " اساند فكرة الشمول المالي وارشحها للآخرين " علي أدني المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٣,٥٨ و إنحراف معياري ٠,٩٦ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

المجموعة الثانية: التحول الرقمي (التقنيات)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يقوم التحول الرقمي على استخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية عالية	٤,٣٧	٨٧,٣٤	٠,٨	الثاني
٢	لامكانية تطبيق التحول الرقمي لابد من تحديث البنية التحتية التكنولوجية لضمان استدامة الخدمة المقدمة	٤,٢٢	٨٤,٣٠	٠,٧٥	الثالث
٣	لابد من تخصيص ميزانية معتبرة للتحول الرقمي على الرغم من اصطدامها احيانا بمخصصات الموازنة والاجراءات القانونية لصرورها	٤,١٩	٨٣,٨٠	٠,٧٩	الرابع
٤	لابد من موازنة التقنيات لتلبية احتياجات ومتطلبات الشمول المالي	٤,٤٣	٨٨,٦١	٠,٨٤	الاول
	المعدل العام للتقنيات	٤,٢٧	٨٥,٣٧	٠,٨٤	الثاني

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

د. أسامة محمد سلام

يظهر من الجدول أن المعدل العام للتقنيات (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي 4.27 و انحراف معياري 0,84 اختبار T 73,92 و هي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة 2,358 بمستوي معنوية 0,01 (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ 3 و قد حصلت الفقرة " لا بد من موازنة التقنيات لتلبية احتياجات و متطلبات الشمول المالي " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت 4,43 و بانحراف معياري 0,84 و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " لا بد من تخصيص ميزانية معتبرة للتحويل الرقمي على الرغم من اصطدامها احياناً بمخصصات الموازنة والاجراءات القانونية لصرها " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ 4,19 و انحراف معياري 0,79 ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة أكبر من قيمة T الجدولية البالغة 2,358 بمستوي معنوية 0,01 .

المجموعة الثانية: التحول الرقمي (الكوادر البشرية)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
1	إمكانية تطبيق التحول الرقمي لا بد من توفير كوادر بشرية مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لدعم عملية اتخاذ القرار	3,99	79,75	0,88	الرابع
2	يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير	4,35	87,09	0,68	الأول
3	يستلزم تطبيق التحول الرقمي كوادر بشرية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة	4,13	82,53	0,85	الثاني
4	تعد الكوادر البشرية أهم مقومات التحول الرقمي	4,09	81,77	0,85	الثالث
	المعدل العام للكوادر البشرية	4,01	80,10	0,9	الثالث

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للكوادر البشرية (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي 4,01 و انحراف معياري 0,9 اختبار T 80,10 و هي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة 2,358 بمستوي معنوية 0,01 (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ 3 و قد حصلت الفقرة " يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت 4,35 و بانحراف معياري 0,68 و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " لامكانية تطبيق التحول الرقمي لا بد من توفير كوادر بشرية مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لدعم عملية اتخاذ القرار " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ 3,99 و انحراف معياري 0,88 ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة أكبر من قيمة T الجدولية البالغة 2,358 بمستوي معنوية 0,01 .

المجموعة الثانية: التحول الرقمي (الخدمات المالية الرقمية)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يمكن تقديم خدمات مالية مميزة اعتماداً على التحول الرقمي	٣,٧١	٧٤,١٨	٠,٩٢	الثاني
٢	تهدف الخدمات المالية الرقمية المقدمة اعتماداً على التحول الرقمي هو تخفيض التكاليف واختصار الوقت	٣,٥٨	٧١,٦٥	٠,٨٣	الثالث
٣	التحول الرقمي يساعد على زيادة مستوي الشفافية	٣,٥٨	٧١,٦٥	٠,٩٦	الرابع
٤	يساهم التحول الرقمي في تحول أساليب العمل في كافة القطاعات إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة للمساهمة في النمو الاقتصادي	٤,٠٥	٨١,٠١	٠,٩٣	الأول
	المعدل العام للخدمات المالية الرقمية	٣,٧	٧٣,٩٢	٠,٩٥	الرابع

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للخدمات المالية الرقمية (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي) بمتوسط حسابي 3.7 و انحراف معياري 0.95 اختبار T 73.92 و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة 2.358 بمستوي معنوية 0.01 (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ 3 و قد حصلت الفقرة " يساهم التحول الرقمي في تحول أساليب العمل في كافة القطاعات إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة للمساهمة في النمو الاقتصادي " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت 4.05 و بانحراف معياري 0.93 و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " التحول الرقمي يساعد على زيادة مستوي الشفافية " علي أدني المتوسطات الحسابية إذ بلغ 3.58 و انحراف معياري 0.96 ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة 2.358 بمستوي معنوية 0.01 .

د. أسامة محمد سلام

المجموعة الثانية: التحول الرقمي (الاجراءات)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	الجوانب التشريعية مواكبة لتطور الاحداث خاصة بعد صدور قانون التجارة الالكترونية	٤,٢٨	٨٥,٥٧	٠,٧١	الثالث
٢	أهم تحدي للتحول الرقمي هو تبني الدفع الالكتروني لأنه يسمح بفتح مجال للتجارة والتسويق	٤,٤٤	٨٨,٨٦	٠,٧١	الأول
٣	إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الاجراءات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحول الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات	٤,٤٢	٨٨,٣٥	٠,٧٤	الثاني
٤	لا بد من وجود نظام رقابي فعال في إنجاز الاجراءات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة	٤,٢٧	٨٥,٣٢	٠,٩٤	الرابع
٥	يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف التحول الرقمي	٤,١٤	٨٤,٩٦	٠,٩١	الخامس
٦	يفترض أن تقوم المنظمات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل	٤,٠٥	٨٣,٥٤	٠,٨٤	السادس
	المعدل العام للإجراءات	٤,٢٩	٨٥,٧٧	٠,٨٦	الأول

المصدر: من إعداد الباحث إعتماًداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للإجراءات (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرت الخماسي) بمتوسط حسابي 4.29 و انحراف معياري ٠,٨٦ اختبار T ٨٥,٧٧ و هي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " أهم تحدي للتحول الرقمي هو تبني الدفع الالكتروني لأنه يسمح بفتح مجال للتجارة والتسويق " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٤٤ و بإنحراف معياري ٠,٧١ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " يفترض أن تقوم المنظمات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل والبحث عن البيانات والتنبؤ بالمستقبل " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤,٠٥ و إنحراف معياري ٠,٨٤ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة أكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية - كلية التجارة - جامعة دمياط

المجموعة الثالثة: وهي تقيس التنمية المستدامة من خلال أبعادها؟ (البعد الاقتصادي)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على حل مشكلة التخلف الاقتصادي والحد من الفقر خلال الزمن	٤,٢٨	٨٥,٥٧	٠,٧١	الثالث
٢	وجود ميزانية مخصصة للإنفاق لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة	٤,٤٤	٨٨,٨٦	٠,٧١	الأول
٣	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على الاستخدام الكفاء للموارد الاقتصادية	٤,٤٢	٨٨,٣٥	٠,٧٤	الثاني
٤	يقوم أفراد المجتمع باستثمار رؤوس أموالهم محليا، ويحققون عوائد كافية من تلك الاستثمارات	٤,٢٧	٨٥,٣٢	٠,٩٤	الرابع
	المعدل العام للبعد الاقتصادي	٤,٢٩	٨٥,٧٧	٠,٨٦	الأول

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للبعد الاقتصادي (في منطقة القبول وفقا لمقياس ليكرت الخماسي) بمتوسط حسابي 4.29 وانحراف معياري ٠,٨٦ اختبار T ٨٥,٧٧ و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " وجود ميزانية مخصصة للإنفاق لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٤٤ و بانحراف معياري ٠,٧١ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " يقوم أفراد المجتمع باستثمار رؤوس أموالهم محليا، و يحققون عوائد كافية من تلك الاستثمارات " علي أدني المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤,٢٧ وانحراف معياري ٠,٩٤ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

المجموعة الثالثة: وهي تقيس التنمية المستدامة من خلال أبعادها؟ (البعد البيئي)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على مخاطر النمو السكاني	٣,٩٩	٧٩,٧٥	٠,٨٨	الرابع
٢	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على مخاطر استنفاد الموارد غير المتجددة	٤,٣٥	٨٧,٠٩	٠,٦٨	الأول
٣	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على التأثيرات والنتائج على البيئة في الأجل الطويل	٤,١٣	٨٢,٥٣	٠,٨٥	الثاني
٤	خلال عملية صنع القرار يتم الالتزام بالتوعية والشفافية تجاه البيئة	٤,٠٩	٨١,٧٧	٠,٨٥	الثالث
	المعدل العام للبعد البيئي	٤,٠١	٨٠,١٠	٠,٩	الثالث

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

د. أسامة محمد سلام

يظهر من الجدول أن المعدل العام للبعد البيئي (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي ٤,٠١ و انحراف معياري ٠,٩ اختبار T ٨٠,١٠ و هي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على مخاطر استنفاد الموارد غير المتجددة " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٣٥ و بانحراف معياري ٠,٦٨ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على مخاطر النمو السكاني " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٣,٩٩ وانحراف معياري ٠,٨٨ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة أكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

المجموعة الثالثة: وهي تقيس التنمية المستدامة من خلال أبعادها؟ (البعد الاجتماعي)

م	العبارة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	تعزيز عدالة التوزيع بين مختلف قطاعات المجتمع	٤,٣٧	٨٧,٣٤	٠,٨	الثاني
٢	تعزيز عدالة التوزيع بين الجيل الحالي والجيل القادم	٤,٢٢	٨٤,٣٠	٠,٧٥	الثالث
٣	النهوض بالتعليم الابتدائي، حقوق الصحة ومكافحة الأمراض	٤,١٩	٨٣,٨٠	٠,٧٩	الرابع
٤	نشر المساواة بين الجنسين وتعزيز المرأة، وتحسين الرعاية الصحية للام	٤,٤٣	٨٨,٦١	٠,٨٤	الاول
	المعدل العام للبعد الاجتماعي	٤,٢٧	٨٥,٣٧	٠,٨٤	الثاني

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للبعد الاجتماعي (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي ٤,٢٧ و انحراف معياري ٠,٨٤ اختبار T ٨٥,٣٧ و هي أكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " نشر المساواة بين الجنسين وتعزيز المرأة، وتحسين الرعاية الصحية للام " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٤٣ و بانحراف معياري ٠,٨٤ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " النهوض بالتعليم الابتدائي، حقوق الصحة و مكافحة الأمراض " علي أدنى المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٤,١٩ و انحراف معياري ٠,٧٩ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة أكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

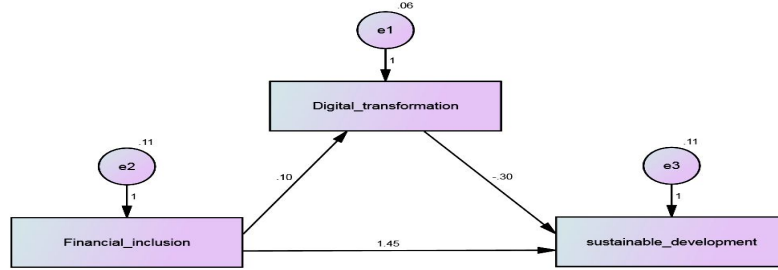
المجموعة الثالثة: وهي تقيس التنمية المستدامة من خلال أبعادها؟ (البعد المؤسسي)

م	العبرة	المتوسط المرجح	T	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية
١	يتم فحص ومراجعة وتدقيق نظم المعلومات في كافة اجهزة الدولة لتحديد مدي توافقها وتطبيقها للشمول المالي	٤,٠٩	٨١,٧٧	٠,٨٢	الثالث
٢	يتنامى عدد العاملين في مجال نظم المعلومات في كافة اجهزة الدولة	٤,٠٩	٨١,٧٧	٠,٨	الثاني
٣	تتزايد الدورات التدريبية التي تقوم بها كافة اجهزة الدولة في سبيل تحقيق التنمية المستدامة	٤,٢٢	٨٤,٣٠	٠,٧٨	الاول
٤	لا بد وأن تعمل المؤسسات الرسمية على إعادة تشكيل الطريقة التي يتواصل ويفكر بها أفراد المجتمع	٣,٩	٧٧,٩٧	٠,٩٩	الرابع
	المعدل العام للبعد المؤسسي	٣,٩٧	٧٩,٣٤	٠,٩٦	الرابع

المصدر: من إعداد الباحث إعتماًداً علي مخرجات برنامج SPSS , V 24

يظهر من الجدول أن المعدل العام للبعد المؤسسي (في منطقة القبول وفقاً لمقياس ليكرد الخماسي) بمتوسط حسابي ٣,٩٧ و انحراف معياري ٠,٩٦ اختبار T ٧٩,٣٤ و هي اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ (اي أن متوسط العينة يتفق مع متوسط المجتمع) ، و يلاحظ في هذا الجدول من فقرات الاستبيان أن المتوسطات الحسابية لجميع الفقرات أعلى من المتوسط الحسابي الفرضي البالغ ٣ و قد حصلت الفقرة " تتزايد الدورات التدريبية التي تقوم بها كافة اجهزة الدولة في سبيل تحقيق التنمية المستدامة " علي أعلى متوسط حسابي إذ بلغت ٤,٢٢ و بانحراف معياري ٠,٧٨ و هذا يوضح تناسق اجابات عينة البحث تجاه هذه الفقرة نسبة الي باقي الفقرات ، في حين حصلت الفقرة " لا بد وأن تعمل المؤسسات الرسمية على إعادة تشكيل الطريقة التي يتواصل ويفكر بها أفراد المجتمع " علي أدني المتوسطات الحسابية إذ بلغ ٣,٩ و انحراف معياري ٠,٩٩ ، في حين بلغت قيمة T المحسوبة للمتوسطات الحسابية لجميع الفقرات قيمة اكبر من قيمة T الجدولية البالغة ٢,٣٥٨ بمستوي معنوية ٠,٠١ .

نمذجة المعادلة البنائية (SEM) Structural Equation Modeling : اعتمد البحث علي أسلوب نمذجة المعادلة البنائية وهو نمط مفترض للعلاقات الخطية المباشرة وغير المباشرة بين مجموعة من المتغيرات الكامنة latent والمشاهدة observation، بمعنى تمثل نماذج المعادلة البنائية ترجمات لسلسلة من علاقات السبب والنتيجة المفترضة بين مجموعة من المتغيرات، وتم استخدام أسلوب تحليل المسار Path Analysis لأنه أكثر النماذج مناسبة لطبيعة البحث، كما تم الاعتماد علي مستوي دلالة 0.05 للحكم علي مدي معنوية التأثير، حيث يتم مقارنة مستوي المعنوية المحتسب مع قيمة مستوي الدلالة المعتمد، وتعد التأثيرات ذات دلالة إحصائية إذا كانت قيمة مستوي الدلالة المحسوب أقل من مستوي الدلالة المعتمد 0.05 والعكس صحيح.



المصدر: من إعداد الباحث إعتماًداً علي مخرجات برنامج Amos , V 20

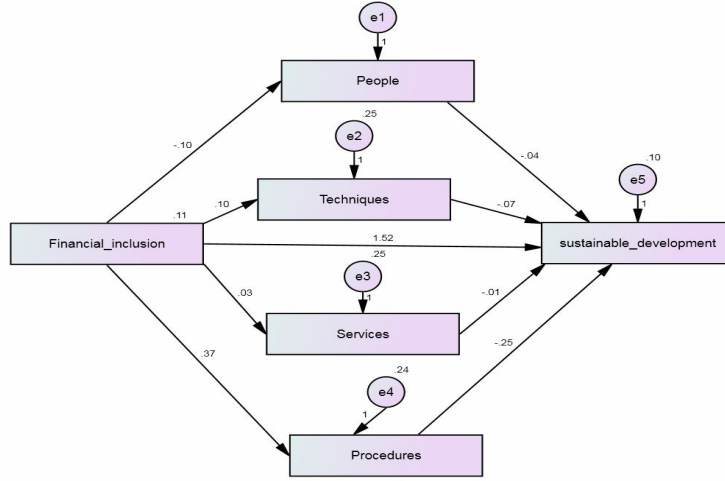
م	الفرض الرئيس	قيمة المسار	نتيجة الاختبار
١	هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.	١,٤٥	دعمت
٢	هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والشمول المالي.	٠,١٠	دعمت
٣	هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة.	٠,٣٠-	دعمت
٤	التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة	٠,٠٣-	لم تدعم

المصدر: من إعداد الباحث إعتماًداً علي مخرجات برنامج Amos , V 20

مؤشرات الجودة الكلية لنموذج تحليل المسار

المؤشرات	قيمة الاختبار	مؤشرات جودة المطابقة	القرار
النسبة بين قيم كاي ^٢ ودرجة الحرية CMIN/DF (Chi-square/degree of freedom)	٢,٥٥٣	CMIN/DF ≤ 5	مقبول
مؤشر جودة التوفيق الطبيعي NFI (Normed of Fit Index)	٠,٩٩٥	NFI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر جودة التوفيق المتزايد IFI (Incremental Fit Index)	٠,٩٩٧	IFI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر تاكر-لوييس TLI (Tucker-Lewis Index)	٠,٩٩٠	TLI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر جودة التوفيق المقارن CFI (Comparative Fit Index)	٠,٩٩٧	CFI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	٠,٠٧٣	0.08 ≥ RMSEA ≥ 0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الباحث إعتماًداً علي مخرجات برنامج Amos , V 20



المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج Amos , V 20

نتيجة الاختبار	قيمة المسار	الفرض الفرعي	مسلسل
دعمت	-0.10	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والكوادر البشرية	١
لم تدعم	-0.04	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الكوادر البشرية والتنمية المستدامة	٢
لم تدعم	0.004	الكوادر البشرية تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة	٣
دعمت	0.10	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والتقنيات	٤
لم تدعم	-0.07	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين التقنيات والتنمية المستدامة	٥
لم تدعم	-0.007	التقنيات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة	٦
لم تدعم	0.03	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والخدمات المالية الرقمية	٧
لم تدعم	-0.01	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المالية الرقمية والتنمية المستدامة	٨
لم تدعم	-0.003	الخدمات المالية الرقمية تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة	٩
دعمت	0.37	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والاجراءات	١٠
دعمت	-0.25	هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين الاجراءات والتنمية المستدامة	١١
دعمت	0.0925	الاجراءات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة	١٢

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً علي مخرجات برنامج Amos , V 20

مؤشرات الجودة الكلية لنموذج تحليل المسار

المؤشرات	قيمة الاختبار	مؤشرات جودة المطابقة	القرار
النسبة بين قيم كاً ودرجة الحرية CMIN/DF (Chi-square/degree of freedom)	٢,٢٠٤	CMIN/DF ≤ 5	مقبول
مؤشر جودة التوفيق الطبيعي NFI (Normed of Fit Index)	٠,٩٨٧	NFI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر جودة التوفيق المتزايد IFI (Incremental Fit Index)	٠,٩١٧	IFI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر تاكرو-لويس TLI (Tucker-Lewis Index)	٠,٩٩٠	TLI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر جودة التوفيق المقارن CFI (Comparative Fit Index)	٠,٩٦٨	CFI ≥ 0.9	مقبول
مؤشر الجذر التربيعي لمتوسط مربعات الخطأ RMSEA (Root Mean Square Error of Approximation)	٠,٠٦٨	0.08 ≥ RMSEA ≥ 0.05	مقبول

المصدر: من إعداد الباحث اعتماداً على مخرجات برنامج Amos , V 20

١٣ / نتائج البحث:

قبول الفرض الرئيس الأول " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة " حيث يعد الشمول المالي أحد سبل التنمية الاقتصادية وهو ما يتفق مع دراسة (Agyemany- Badu A.A., Agyei.k., and Duah.E.K. ، ٢٠١٨) ودراسة (Sarma M.,Pais J) ، ٢٠١١) .

قبول الفرض الرئيس الثاني " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والشمول المالي " حيث يرتكز نجاح الشمول المالي على ركيزتين اساسيتين هما الخدمات المالية الرقمية وتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر وهو ما يتفق مع دراسة (دهان ، محمد & تنيو ، كنزة ، ٢٠١٩) ودراسة (واصل ، علياء عبد الحميد ، ٢٠١٩) .

قبول الفرض الرئيس الثالث " هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة " حيث أن الاقتصاد الرقمي يؤدي الي توسيع الفرص والنمو الاقتصادي وهو ما يتفق مع دراسة (United Nations and ESCWA. ، 2018) .

رفض الفرض الرئيس الرابع " التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة " وقد يرجع سبب رفض الفرض الي أن تأثير المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر على الشمول المالي يفوق تأثير التحول الرقمي، وفي سبيل تحليل رفض الفرض الرابع تم تناول سبل تطبيق التحول الرقمي والمتمثلة في الكوادر البشرية والتقنيات والخدمات المالية الرقمية والاجراءات في صورة فروض فرعية كما يلي:

- الفرض الفرعي الأول " الكوادر البشرية تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "
- الفرض الفرعي الثاني " التقنيات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "
- الفرض الفرعي الثالث " الخدمات المالية الرقمية تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "
- الفرض الفرعي الرابع " الاجراءات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "

تم قبول منها الفرض الفرعي الرابع " الاجراءات تتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة "، ورفض الثلاث فروض الأخرى، وقد يدل ذلك على أن الكوادر البشرية القائمة على تطبيق التحول الرقمي لم تصل الي مرحلة النضج واتقان التغيير، كما أن التقنيات حيث يتم بناء التحول الرقمي تحتاج الي تدعيم، الخدمات المالية الرقمية غير مواكبة لاحتياجات الأفراد أو أن الافراد لم يتفهموها بعد، أما الاجراءات فهي الداعم الأساسي لعملية التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة.

١٤ / توصيات البحث:

تمثل الهدف الرئيس للبحث في اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف علي الدور الوسيط للتحول الرقمي في هذه العلاقة وحيث تم رفض الفرض " التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة " فقد تم تقسيم إجراءات تطبيق التحول الرقمي الي مكوناتها الأساسية الكوادر البشرية People ، التقنيات Techniques، الخدمات المالية الرقمية Digital Services ، الاجراءات Procedures وقد توصل الي أن الاجراءات هي الداعم الأساسي لعملية التحول الرقمي لتحقيق الشمول المالي والتنمية المستدامة، وعلى ذلك تكون التوصيات موجهة الي الثلاث مكونات الأخرى كالآتي :

توصيات خاصة بالخدمات المالية الرقمية (وهي المعاملات المصرفية) (حسابات الأفراد، سداد الأقساط، الحسابات الجارية) & الادخار (الحسابات الادخارية) & الائتمان (خدمة الاقتراض) & والتأمين (خدمات التأمين على الأصول وغيرها):

- ضرورة تبني سياسات توجد توجهها نحو استقبال اية معاملات مالية من قبل الافراد من خلال قنوات مالية ومصرفية رسمية ومن خلال حسابات رسمية.
- اجراء التحويلات المالية الحكومية من خلال الحسابات الرسمية فقط.
- الاستمرار في تطوير المنتجات المصرفية والمالية وابتكار ادوات مالية حديثة.

د. أسامة محمد سلام

➤ حصر تحويل المعاملات سواء رواتب أو تحويلات أو مدفوعات على القنوات الرسمية فقط.

توصيات خاصة بالتقنيات:

- الاهتمام بالبنية التحتية للتحويل الرقمي باستخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية عالية.
- تحسين وصول المنشآت الصغيرة للتمويل.
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي.
- تطوير نماذج العمل والارتقاء بأساليب التفكير.
- تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات.
- ضمان مستوى خدمة مناسب لأفراد المنظمة وعمالها عبر كوادر بشرية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة سواء أكانت هذه المنظومة محلية أو سحابية.

توصيات خاصة بالكوادر البشرية:

- إذ يتوجب توفير كوادر مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لاتخاذ قرارات فعالة عن طريق التدريب على متطلبات التحويل الرقمي.
- إعادة تشكيل الطريقة التي يتواصل ويفكر بها أفراد المجتمع.
- ضرورة التغيير الجذري في الخدمات المقدمة لأفراد المجتمع في كافة المجالات.

توصية للأبحاث المستقبلية:

دراسة الركيزة الأخرى للشمول المالي وهي المشروعات الصغيرة والمتوسطة ويقترح البحث دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة : تحليل الدور الوسيط للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

المصادر

أبو جودة ، إلياس . (٢٠١١). التنمية المستدامة و أبعادها الاجتماعية و الاقتصادية و البيئية . مجلة الدفاع الوطني اللبناني ، العدد ٧٨ .

الأسرج ، حسين عبد المطلب . (٢٠١١). المشروعات الصغيرة والمتوسطة ودورها في التشغيل في الدول العربية. لندن ، مركز الشرق الأوسط للدراسات الحضارية والإستراتيجية ، ٦٠ .

البار ، عدنان مصطفى & المرحبي ، خالد علي . (٢٠٢٠). التحويل الرقمي كيف ولماذا؟
<https://www.awforum.org/index.php/ar/%D9%85%D9%82%D8%A7%D9%84%D8%A7%D8%AA-%D9%88%D8%A8%D8%AD%D9%88%D8%AB-2018/item/191->

%D8%A7%D9%84%D8%AA%D8%AD%D9%88%D9%84-
%D8%A7%D9%84%D8%B1%D9%82%D9%85%D9%89-
.%D9%83%D9%8A

بوتبينة ، حدة . (٢٠١٨). أبعاد الشمول المالي و دورها في تحقيق الميزة التنافسية – بحث استطلاعي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية . المؤتمر العلمي الدولي الأول لعام ٢٠١٨ بكلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير – جامعة باتنة الجزائر .

جاسم ، أرشيد عبد الامير . (٢٠٢٠). الشمول المالي و أثره في تحقيق النجاح الاستراتيجي للمنظمات الخدمية – دراسة استطلاعية لعينة من القطاع المصرفي الخاص العراقي . مجلة الكلية الاسلامية الجامعية العدد ٤٩ .

دهان ، محمد & تنيو ، كنزة . (٢٠١٩). واقع الاقتصاد الرقمي في العالم العربي . مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، المجلد ١٢ ، العدد ١ .

شحاتة ، محمد موسي علي . (٢٠٢٠). دور تفعيل آليات التحول الرقمي في تحسين كفاءة النظام الضريبي المصري كمرتكز للحد من التهرب الضريبي في ضوء رؤية مصر ٢٠٣٠ م – بين حتمية التغيير و نتائج التطبيق . مجلة كلية التجارة جامعة مدينة السادات .

شني ، صورية & بن لخضر ، السعيد . (٢٠١٨). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية) . مجلة البحوث في العلوم المالية و المحاسبية ، المجلد ٣ العدد ٢ .

ضخيل ، أمل مرزه . (٢٠١٩). تدقيق فاعليات الاستثمار في قطاع الكهرباء و دوره في تحقيق التنمية المستدامة . مجلة دراسات محاسبية و مالية JAFS المجلد ١٤ العدد ٤٧ .

عباس ، جيهان عبد السلام . (٢٠٢٠). دور المشروعات الصغيرة في تحقيق التنمية الاقتصادية في مصر . المؤتمر العلمي الرابع لكلية التجارة جامعة طنطا، مجلة التجارة والتمويل عدد خاص .

لفته ، رشا عودة & حسين ، سالم عواد . (٢٠١٩). آليات و سياسات مقترحة لتوسيع قاعدة انتشار الشمول المالي وصولا للخدمة المالية في العراق . مجلة كلية مدينة العلم الجامعة ، المجلد ١١ / العدد ١ .

لفته ، محمد طارق . (٢٠١٩). دراسة تحليل ضرورات النهوض بالشمول المالي في العراق – الفرص و التحديات . مجلة دراسات محاسبية و مالية JAFS ، المؤتمر الوطني الرابع لطلبة الدراسات العليا .

مجاهد ، عبير محمود . (٢٠٢٠). انعكاسات الثورة الصمعية الرابعة على المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتحقيق التنمية المستدامة : تجارب الدول – الحالة المصرية . مجلة العلوم الاقتصادية و التسيير و العلوم التجارية ، المجلد ١٢ العدد ٣ .

منظمة الامم المتحدة تقرير الأهداف الإنمائية للألفية . (٢٠١٠).

واصل ، علياء عبد الحميد . (٢٠١٩). دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبيا و مهنيا في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق استراتيجية مصر ٢٠٣٠ – دراسة ميدانية . مجلة الاسكندرية للبحوث المحاسبية، العدد الثاني، المجلد الثالث .

Adam Smith. (2000). *The Theory of Moral Sentiments*. Prometheus Books.

Agyemany- Badu A.A., Agyei.k., and Duah.E.K. . (2018). Financial inclusion, poverty and income inequality: evidence from Africa. *Spirit an international journal of poverty studies*,2(2).Retrieved May18,2018 from <http://ssrn.com>.

Chanias, S., Myers, M. D., & Hess, T. . (2019). Digital transformation strategy making in pre-digital organizations: The case of a financial services provider. *The Journal of Strategic Information Systems*, 28(1), 17-33.

Chikalipah,S. (2017). What determines financial inclusion in SubSaharan Africa? *African Journal of Economic and Management Studies*,8(1),8-18, <https://doi.org/10.1108/AJEMS-01-2016-0007>.

Cotter, B. and Hannan, K. . (1999). Our Community Our Future (Environs Australia). *A Guide to Local Agenda 21. Commonwealth of Australia. Canberra.*

Ebert, C., & Duarte, C. H. C. . (2018). Digital transformation. *Ieee Software*, (4), 16-21.

Hannig, Alfred; Jansen, Stefan . (2010). Financial inclusion and financial stability: Current policy issues. *ADB Working Paper, No. 259, Asian Development Bank Institute (ADB), Tokyo.*

Nataliya Mylenko , & Valentina Saltane Oya Pinar Ardic. (2011). Small and Medium 2 Enterprises A Cross-Country Analysis with a New Data Set. *Policy Research Working Paper No.5538 , (Washington , D.C: The World Bank , January.2011) , PP. 7-9, 7-9.*

Reddy, S. K., & Reinartz, W. . (2017). Digital transformation and value creation: Sea change ahead. *GfK Marketing Intelligence Review*, 9(1), 10-17.

- Sarma M.,Pais J. (2011). Financial inclusion and development. *Journal of International development*.23 (5).613-628. Retrieved May 25- ,2018 from <http://scholar.google.com>.
- United Nations and ESCWA. . (2018). Perspectives on the digital economy in the Arab region. Beirut,Lebanon.
- V.Lingareddy, N.Siddaiah, and K.Lohithkumar . (2016). Recent Trends In Financial Inclusions of Indian Economy, . *MIT- SOM PGRC KJIMRP National Research Conference (Special Issue) –2016*.
- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: A review and a research agenda. *The Journal of Strategic Information Systems*.

قائمة الاستبيان

الأستاذة /

تحية طيبة وبعد،

يطيب لي أن أضع بين أيديكم هذا الاستبيان والخاص ببحث " دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة: تحليل الدور الوسيط للتحول الرقمي " حيث يهدف البحث إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف على الدور الوسيط للتحول الرقمي في هذه العلاقة، حيث تمثلت فروض البحث فيما يلي:

- **الفرض الرئيس الأول:** هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.
- **الفرض الرئيس الثاني:** هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والشمول المالي.
- **الفرض الرئيس الثالث:** هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين التحول الرقمي والتنمية المستدامة.
- **الفرض الرئيس الرابع:** التحول الرقمي يتوسط العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة.

وفي سبيل ذلك تم تقسيم قائمة الاستبيان إلى ثلاث مجموعات من الأسئلة ففي المجموعة الأولى تم وضع أسئلة تمثل تطبيق أبعاد الشمول المالي، وفي المجموعة الثانية تم وضع أسئلة تمثل تطبيق التحول الرقمي، وفي المجموعة الثالثة تم وضع أسئلة تمثل تطبيق أبعاد التنمية المستدامة.

لذلك نرجو منكم تعبئة الاستبيان أدناه شاكرين لكم تعاونكم ومقدرين دعمكم لتحقيق أهداف البحث.

كما نحيط سعادتكم علما بان الإجابة على الاستبيان محاطة بالسرية التامة، ولا يستخدم إلا لغرض البحث فقط.

وتفضلوا بقبول وافر التحية وفائق الاحترام،

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية – كلية التجارة – جامعة دمياط

الجنس:

أنثى	ذكر
------	-----

السن:

أكثر من ٥٠ عام	٤٠ : ٥٠ عام	٣٠ : ٤٠ عام	٢٠ : ٣٠ عام
----------------	-------------	-------------	-------------

المؤهل:

تعليم أقل من جامعي	تعليم جامعي	تعليم فوق الجامعي
--------------------	-------------	-------------------

سنوات الخبرة:

٥ أعوام فأقل	٦-١٠ عام	١١-١٥ عام	أكثر من ١٥ عام
--------------	----------	-----------	----------------

المجموعة الأولى: الشمول المالي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الوصول						
١	يعمل الشمول المالي على تقليص حجم الاقتصاد غير الرسمي من خلال توفير كافة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع	٥	٤	٣	٢	١
٢	تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق ابتكار منتجات تتناسب مع متطلباتهم واحتياجاتهم	٥	٤	٣	٢	١
٣	تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق اسناد تلك الخدمات الي كيانات معاونة مثل شركات المحمول وشركات الدفع الفوري	٥	٤	٣	٢	١
٤	تستطيع المؤسسات الرسمية تنمية الوصول بالخدمات المالية للأفراد والمنظمات عن طريق دعم اللامركزية بمنح المزيد من الصلاحيات للأفرع الصغيرة والكيانات المعاونة	٥	٤	٣	٢	١

د. أسامة محمد سلام

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الجودة						
١	يمكن الاعتماد والوثوق في جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات الرسمية	5	4	3	2	1
٢	أمتلك دليل مادي ملموس يدعم رأيي في جودة الخدمة المقدمة من طرف المؤسسات الرسمية	5	4	3	2	1
٣	تستجيب المؤسسات الرسمية لشكاوى واستفسارات واقتراحات الأفراد وتأخذ اقتراحاتهم بمحمل الجد والتنفيذ	5	4	3	2	1
٤	توفر المؤسسات الرسمية الحماية القانونية لعمالها	5	4	3	2	1
٥	اشعر بتعاطف المؤسسات الرسمية أثناء قيامها بتنفيذ التعليمات الرقابية والقواعد المنظمة	5	4	3	2	1
الاستخدام						
١	تتزايد عدد المنتجات والخدمات المالية التي تقدمها المؤسسات الرسمية	5	4	3	2	1
٢	تتزايد عدد العمليات غير النقدية التي يقوم بها الأفراد	5	4	3	2	1
٣	يزداد الطلب على المنتجات المالية التي تقدمها الشركات الداعمة للشمول المالي	5	4	3	2	1
٤	يتزايد عدد المؤيدين والمشجعين للشمول المالي	5	4	3	2	1
التأثير						
١	يؤثر الشمول المالي في ثقافة أفراد المجتمع	5	4	3	2	1
٢	لدي معلومات كافية عن الشمول المالي المقدم من قبل المؤسسات الرسمية	5	4	3	2	1
٣	اساند فكرة الشمول المالي وارشحها للآخرين	5	4	3	2	1
٤	انوي التعامل مجددا وباستمرار بتكنولوجيا الشمول المالي	5	4	3	2	1

المجموعة الثانية: التحول الرقمي

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
التقنيات						
١	يقوم التحول الرقمي على استخدام منظومة من الأجهزة، وأنظمة التشغيل، ووسائط التخزين، والبرمجيات التي تعمل ضمن بيئات تقنية ومراكز معلومات تسمح باستخدام جميع الأصول بكفاءة تشغيلية عالية	5	4	3	2	1
٢	لإمكانية تطبيق التحول الرقمي لابد من تحديث البنية التحتية التكنولوجية لضمان استدامة الخدمة المقدمة	5	4	3	2	1
٣	لابد من تخصيص ميزانية معتبرة للتحول الرقمي على الرغم من اصطدامها أحيانا بمخصصات الموازنة والإجراءات القانونية لصرفها	5	4	3	2	1
٤	لابد من موازنة التقنيات لتلبية احتياجات ومتطلبات الشمول المالي	5	4	3	2	1
الكوادر البشرية						
١	لإمكانية تطبيق التحول الرقمي لابد من توفير كوادر بشرية مؤهلة قادرة على استخدام البيانات وتحليلها لدعم عملية اتخاذ القرار	5	4	3	2	1
٢	يتطلب تخطيط الرؤى وتنفيذها كفاءات بشرية وخبرات علمية وعملية مع إيمان بالتغيير والتطوير	5	4	3	2	1
٣	يستلزم تطبيق التحول الرقمي كوادر بشرية مسؤولة عن إدارة المنظومة التقنية والبنية التحتية للشبكة	5	4	3	2	1
٤	تعد الكوادر البشرية أهم مقومات التحول الرقمي	5	4	3	2	1
الخدمات المالية الرقمية						
١	يمكن تقديم خدمات مالية مميزة اعتمادا على التحول الرقمي	5	4	3	2	1
٢	تهدف الخدمات المالية الرقمية المقدمة اعتمادا على التحول الرقمي هو تخفيض التكاليف واختصار الوقت	5	4	3	2	1
٣	التحول الرقمي يساعد على زيادة مستوي الشفافية	5	4	3	2	1
٤	يساهم التحول الرقمي في تحول أساليب العمل في كافة القطاعات	5	4	3	2	1

د. أسامة محمد سلام

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
	إلى أساليب حديثة يمكن أن تخلق فرص عمل جديدة ومبتكرة للمساهمة في النمو الاقتصادي					
الاجراءات						
١	الجوانب التشريعية مواكبة لتطور الاحداث خاصة بعد صدور قانون التجارة الالكترونية	5	4	3	2	1
٢	أهم تحدي للتحويل الرقمي هو تبني الدفع الالكتروني لأنه يسمح بفتح مجال للتجارة والتسويق	5	4	3	2	1
٣	إرساء بناء تقني فعال يسمح بتطوير الاجراءات على الصعيدين الداخلي والخارجي وذلك لضمان التطبيق الأمثل للتحويل الرقمي، ويتضمن ذلك الموائمة الداخلية والخارجية في إنجاز العمليات	5	4	3	2	1
٤	لا بد من وجود نظام رقابي فعال في إنجاز الاجراءات والذي يعتبر أحد المفاتيح الرئيسية في المدخلات والمخرجات للمنظمة	5	4	3	2	1
٥	يجب متابعة البيانات بشكل مستمر لضمان استمرار تدفقها والاستفادة منها بشكل يتماشى مع أهداف التحويل الرقمي	5	4	3	2	1
٦	يفترض أن تقوم المنظمات بجهود إدارة وتحليل البيانات بشكل منتظم وفعال وذلك لتوفير معلومات وإجراءات نوعية موثوقة وكاملة مع توفير وتطوير أدوات مناسبة للتحليل والبحث عن البيانات والتننبؤ بالمستقبل	5	4	3	2	1

المجموعة الثالثة: وهي تقيس التنمية المستدامة من خلال أبعادها؟

م	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
البعد الاقتصادي						
1	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على حل مشكلة التخلف الاقتصادي والحد من الفقر خلال الزمن	5	4	3	2	1
2	وجود ميزانية مخصصة للانفاق لتحقيق متطلبات التنمية المستدامة	5	4	3	2	1
3	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على الاستخدام الكفاء للموارد الاقتصادية	5	4	3	2	1
4	يقوم أفراد المجتمع باستثمار رؤوس أموالهم محليا، ويحققون عوائد كافية من تلك الاستثمارات	5	4	3	2	1
البعد البيئي						
1	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على مخاطر النمو السكاني	5	4	3	2	1
2	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على مخاطر استنفاد الموارد غير المتجددة	5	4	3	2	1
3	خلال عملية صنع القرار يتم التركيز على التأثيرات والنتائج على البيئة في الأجل الطويل	5	4	3	2	1
4	خلال عملية صنع القرار يتم الالتزام بالتوعية والشفافية تجاه البيئة	5	4	3	2	1
البعد الاجتماعي						
1	تعزيز عدالة التوزيع بين مختلف قطاعات المجتمع	5	4	3	2	1
2	تعزيز عدالة التوزيع بين الجيل الحالي والجيل القادم	5	4	3	2	1
3	النهوض بالتعليم الابتدائي، حقوق الصحة ومكافحة الأمراض	5	4	3	2	1
4	نشر المساواة بين الجنسين وتعزيز المرأة، وتحسين الرعاية الصحية للام	5	4	3	2	1
البعد المؤسسي						
1	يتم فحص ومراجعة وتدقيق نظم المعلومات في كافة اجهزة الدولة لتحديد مدى توافقها وتطبيقها للشمول المالي	5	4	3	2	1
2	يتنامي عدد العاملين في مجال نظم المعلومات في كافة اجهزة الدولة	5	4	3	2	1
3	تتزايد الدورات التدريبية التي تقوم بها كافة اجهزة الدولة في سبيل تحقيق التنمية المستدامة	5	4	3	2	1
4	لابد وأن تعمل المؤسسات الرسمية على إعادة تشكيل الطريقة التي يتواصل ويفكر بها أفراد المجتمع	5	4	3	2	1

أشكر لسعادتكم وقتكم الثمين

وتفضلوا بقبول وافر التحية وفائق الاحترام،

Measuring the effect of the mediating role of digital transformation on the relationship between financial inclusion and sustainable development: An applied study on private service organizations

Dr. Usama Mohamed Sallam

PHD. In Business Administration

dr.usama.m.sallam@gmail.com

Abstract:

The research aims to test the relationship between financial inclusion and sustainable development and to identify the mediating role of both digital transformation in this relationship, and a descriptive and analytical approach was used. The research concluded that the first hypothesis accepted “there is a statistically significant relationship between financial inclusion and sustainable development,” and the second hypothesis accepted “there is a statistically significant relationship between digital transformation and financial inclusion.” Acceptance of the third hypothesis, “There is a statistically significant relationship between digital transformation and sustainable development,” rejection of the fourth hypothesis, “digital transformation mediates the relationship between financial inclusion and sustainable development.” For the sake of analyzing the rejection of the fourth hypothesis, the ways of applying digital transformation, represented in human cadres, technologies and financial services, were discussed. Digital and procedures in the form of sub-assumptions from which it was accepted that “measures mediate the relationship between financial inclusion and sustainable development,” and the other three were rejected.

Key words: financial inclusion, digital transformation, sustainable development.