

جامعة ميدأوشن
كلية الإدارة
القسم / التخصص: إدارة الأعمال

رسالة ماجستير

أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي
في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة

إعداد الطالب:
محمد علي القحطاني
الرقم الأكاديمي: 25300892

إشراف:
الأستاذ الدكتور فايز علي جراد / الأستاذ الدكتور الفيصل عبد الحميد محمد

العام الأكاديمي:
2026

إِهْدَاء

إلى أبي وأمي

قد تعلمت منكم الكثير وأعطيتهموني الكثير

من الحب والتقدير ولا احترام

فمهما شكرتكم على ما بذلتم من جهد وتعب لا

أوفي حقكم على فلکم مني كل الشكر والحب والتقدير ولا احترام

والعرفان بالجميل

وألرجو من الله أن أكون دائماً عند حسن ظنكم بي

وأن أحقق كل ما تتمنوا

أن تروني عليه لتفتخروا بي

إلى أساتذتي وزملائي واصدقائي.

أهدي إليهم هذا العمل راجيه من المولى

عز وجل أن ينتفع به غيري

شكر وتقدير

الدراسة. الجميل لإتمام هذه الحمد لله حمداً كثيراً ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه الذي أمدنا بالصبر

اتقدم بجزيل الشكر والامتنان إلى الدكتور/ د. الفيصل عبد الحميد ود. فايز جراد لتفضلهما بقبول

الأشراف على مشروع بحثي وما بذلا من جهد وعلى ما قدما لي من نصائح وتوجيهات مكنتني من تخطي

المصاعب التي واجهتني في هذا المشروع البحثي وكذلك اتقدم بالشكر الجزيل إلى جميع دكاترة الجامعة لما

قدموا لي طيلة فترة الدراسة.

واتقدم بالشكر الجزيل إلى لجنة المناقشة وأعضائها الموقرين المحترمين لقبولهم مناقشة هذا العمل وعلى

ما سيبلونه من ملاحظات.

إشعار حقوق النشر

تعود حقوق نشر رسالة الماجستير هذه إلى جامعة مبدأوشن. ولا يجوز استنساخ أي جزء من هذه الرسالة، أو تخزينه في نظام لاسترجاع المعلومات، أو نقله، أو استخدامه بأي صورة من الصور دون إذن الجامعة، باستثناء الاقتباس والإحالة للأغراض الأكاديمية وفقاً لقواعد التوثيق العلمي. ويُقرّ الطالب بأن هذا العمل أعد لأغراض أكاديمية، وأن جميع المصادر المستخدمة في إعداد الرسالة قد جرى توثيقها في المتن وإدراجها في قائمة المراجع.

اسم الطالب: محمد علي القحطاني. الرقم الأكاديمي: [يُدرج الرقم الأكاديمي]. العام الأكاديمي: 2026. عنوان الرسالة: أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.

المخلص

تبحث هذه الرسالة أثر استخدام التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتركز الدراسة على أربعة أبعاد للتكنولوجيا المالية، هي: المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي. ويُقاس الشمول المالي من خلال التصورات المتعلقة بإمكانية الوصول، والاستخدام، والقدرة على تحمّل التكلفة، والملاءمة، والجودة، وقدرة الأفراد ومنشآت الأعمال على المشاركة في الخدمات المالية الرسمية. وتتبنى الدراسة تصميمًا وصفيًا تحليليًا، وتستخدم استبانة منظمة بوصفها الأداة الرئيسة لجمع البيانات. وتتكون الاستبانة من أسئلة ديموغرافية وثمانية وأربعين بندًا للقياس، تُقاس باستخدام مقياس ليكرت خماسي الدرجات. ويشمل مجتمع الدراسة المقترح موظفي وعملاء البنوك والمؤسسات المالية في دولة الإمارات، بعينة مستهدفة قوامها 200 مستجيب. ولغرض إعداد نسخة مكتملة ومعاد صياغتها من الرسالة، يعرض الفصل الرابع مجموعة بيانات اصطناعية لأغراض توضيحية ونتائج إحصائية. وتوضح هذه النتائج صورة التحليل المتوقع على غرار برنامج SPSS، ويجب استبدالها ببيانات ميدانية فعلية قبل التقديم الرسمي. وتشير النتائج الاصطناعية إلى وجود علاقات إيجابية بين الأبعاد الأربعة للتكنولوجيا المالية والشمول المالي، مع ظهور أقوى الآثار للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية. وتُسهم الرسالة في النقاش الأكاديمي من خلال الربط بين قبول التكنولوجيا، وانتشار الابتكار، ونظرية الشمول المالي، كما تقدم توصيات عملية للبنوك والجهات التنظيمية وصانعي السياسات الساعين إلى استخدام التمويل الرقمي بصورة مسؤولة لتوسيع نطاق المشاركة المالية.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية، FinTech، الشمول المالي، المدفوعات الرقمية، المحافظ الإلكترونية، الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، التمويل الرقمي، القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة.

شكر وتقدير

أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى جامعة مبدأوشن وكلية الإدارة لما وفرتاه من بيئة أكاديمية لازمة لإتمام رسالة الماجستير هذه. كما أتوجه بامتنان خاص إلى المشرفين على ما قدمناه من توجيه وملاحظات ودعم طوال مراحل البحث. وقد أسهم توجيههما الأكاديمي في بلورة موضوع الدراسة، وصقل أسئلتها البحثية، وتحسين بنية الرسالة.

وأتقدم كذلك بالشكر إلى أعضاء هيئة التدريس والمقيمين والزملاء والمتخصصين في القطاع المصرفي الذين أسهمت ملاحظاتهم في تطوير أداة البحث ومنهجيته. وأخيرًا، أشكر أسرتي وكل من قدم لي التشجيع خلال إعداد هذا العمل؛ فقد كان لدعمهم أثر بالغ طوال فترة الدراسة.

جدول المحتويات

إشعار حقوق النشر

الملخص

شكر وتقدير

قائمة الجداول

قائمة الأشكال

قائمة المصطلحات

قائمة الاختصارات

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والإطار النظري

الفصل الثالث: منهجية البحث وتصميمه

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

المراجع

الملاحق

الفهرس

إشعار حقوق النشر	4
الملخص	5
شكر وتقدير	6
جدول المحتويات	7
الجداول	10
قائمة الأشكال	10
قائمة المصطلحات	11
قائمة الاختصارات	11
الفصل الاول: الإطار العام للدراسة	12
الفصل الأول: الإطار العام للدراسة	13
1.1 مقدمة	13
1.2 مشكلة البحث	14
1.3 أهداف البحث	14
1.4 أسئلة البحث	15
1.5 فرضيات البحث	15
1.6 أهمية الدراسة	15
1.7 نطاق الدراسة وحدودها	16
1.8 تنظيم الرسالة	16
الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار النظري	17
الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والإطار النظري	18
2.1 مفهوم الشمول المالي	18
2.2 التكنولوجيا المالية والتحول المصرفي	18
2.3 أبعاد التكنولوجيا المالية المستخدمة في الدراسة	19
2.3.1 المدفوعات الرقمية	19
2.3.2 المحافظ الإلكترونية	20
2.3.3 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	20
2.3.4 التمويل الرقمي	21
2.4 الأسس النظرية	21
2.5 الدراسات السابقة	21
2.6 التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية	23
2.7 الإطار المفاهيمي	24
الفصل الثالث: منهجية البحث وتصميمه	25
3.1 تصميم البحث ومنهجه	25
3.2 مجتمع الدراسة والعينة	25
3.3 أداة البحث	26
3.4 ملاحظة بشأن سلامة البيانات في هذه النسخة المعاد صياغتها	26

3.5 الصدق والثبات	26
3.6 إجراءات التحليل الإحصائي	27
3.7 مراحل العملية البحثية	27
3.8 الاعتبارات الأخلاقية	28
3.9 القيود المنهجية	28
الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج	29
4.1 مقدمة التحليل	29
4.2 تنقية البيانات	30
4.3 الخصائص الديموغرافية	30
4.4 تحليل الثبات	31
4.5 الإحصاءات الوصفية	32
4.6 تحليل الارتباط	32
4.7 تحليل الانحدار المتعدد	33
4.8 الفروق الديموغرافية	34
4.9 ملخص اختبار الفرضيات	34
4.10 ملخص الفصل	35
الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات	36
5.1 مناقشة النتائج	36
5.2 الاستنتاجات	37
5.3 التوصيات	37
5.4 مقترحات للبحوث المستقبلية	38
5.5 الآثار الاستراتيجية في القطاع المصرفي بدولة الإمارات	39
5.6 خارطة طريق تنفيذية للبنوك والمؤسسات المالية	40
5.7 حماية المستهلك والثقة والابتكار المسؤول	42
5.8 إطار قياس الشمول المالي الرقمي	43
5.9 القيود ومخاطر الإفراط في التفسير	44
5.10 تكامل إضافي بين النظرية والتطبيق	45
5.11 تفعيل نتائج الاستبانة إجرائيًا	45
5.12 البيان الختامي	48
المراجع	49
الملاحق	50
الملحق أ: الاستبانة	50
أ.1 المعلومات الديموغرافية	50
أ.2 المدفوعات الرقمية	50
أ.2 المحافظ الإلكترونية	50
أ.2 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	51
أ.2 التمويل الرقمي	51

51	أ.2 الشمول المالي.....
52	الملحق ب: نظام ترميز الاستبانة.....
52	الملحق ج: الإفصاح عن البيانات الاصطناعية.....
54	Abstract.....

الجداول

- الجدول 1-1: مواءمة أسئلة البحث والفرضيات
- الجدول 1-2: الأبعاد الرئيسة للتكنولوجيا المالية المستخدمة في الدراسة
- الجدول 2-2: ملخص الدراسات السابقة المختارة
- الجدول 1-3: مجتمع الدراسة وعينتها
- الجدول 2-3: هيكل الاستبانة
- الجدول 3-3: إجراءات التحليل الإحصائي
- الجدول 1-4: الخصائص الديموغرافية للعينة الاصطناعية
- الجدول 2-4: نتائج تحليل الثبات
- الجدول 3-4: الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الرئيسة
- الجدول 4-4: مصفوفة الارتباط
- الجدول 5-4: نتائج الانحدار المتعدد
- الجدول 6-4: الفروق الديموغرافية في الشمول المالي
- الجدول 7-4: ملخص اختبار الفرضيات
- الجدول 1-5: التوصيات العملية
- الجدول أ-1: نظام ترميز الاستبانة

قائمة الأشكال

- الشكل 1-2: الإطار المفاهيمي للدراسة
- الشكل 1-3: مراحل العملية البحثية
- الشكل 1-4: تسلسل التحليل المستخدم في الفصل الرابع

قائمة المصطلحات

المصطلحات

المصطلح	المعنى في هذه الرسالة
التكنولوجيا المالية (FinTech)	استخدام التكنولوجيا الرقمية لتقديم الخدمات المالية أو تحسينها أو أتمتتها.
الشمول المالي	الوصول إلى خدمات مالية رسمية مفيدة وميسورة التكلفة ومسؤولة واستخدامها بفاعلية.
المدفوعات الرقمية	أساليب إلكترونية تُستخدم لتحويل الأموال أو دفع قيمة السلع والخدمات.
المحافظ الإلكترونية	تطبيقات رقمية أو أدوات ذات قيمة مخزنة تُستخدم للاحتفاظ بالأموال أو تحويلها أو إنفاقها إلكترونياً.
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	خدمات مصرفية تُقدم من خلال الهواتف المحمولة والتطبيقات.
التمويل الرقمي	خدمات تمويل أو ائتمان تُقدم عبر منصات وإجراءات رقمية.
مقياس ليكرت	مقياس تقدير يُستخدم لقياس مستوى موافقة المستجيبين على العبارات.
معامل ألفا كرونباخ	معامل إحصائي يُستخدم لتقييم ثبات الاتساق الداخلي.

قائمة الاختصارات

الاختصارات

الاختصار	المسمى الكامل
FinTech	التكنولوجيا المالية
UAE	دولة الإمارات العربية المتحدة
SPSS	الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية
TAM	نموذج قبول التكنولوجيا
DOI	انتشار الابتكار
FI	الشمول المالي
DP	المدفوعات الرقمية
EW	المحافظ الإلكترونية
MB	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول
DF	التمويل الرقمي

الفصل الاول: الإطار العام للدراسة

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

شهد القطاع المالي خلال العقدین الماضیین موجة متواصلة من التحول الرقمي. فالخدمات المصرفية التي كانت تعتمد سابقاً على الفروع المادية، والمستندات الورقية، والتحقق اليدوي، والتعامل المباشر وجهاً لوجه، تُقدّم بصورة متزايدة عبر تطبيقات الهاتف المحمول، ومنصات الدفع الرقمي، والمحافظ الإلكترونية، وواجهات الخدمات المصرفية المفتوحة، والتقييم الائتماني الآلي، وغيرها من القنوات المدعومة بالتكنولوجيا. ولا يقتصر هذا التحول على تحقيق الراحة والسهولة، بل يغيّر الطريقة التي تستقطب بها المؤسسات المالية العملاء، وتدير المخاطر، وتعالج المعاملات، وتوسع خدماتها لتشمل شرائح كان من الصعب الوصول إليها عبر البنية المصرفية التقليدية.

تُعرّف التكنولوجيا المالية، المعروفة اختصاراً باسم FinTech، بأنها استخدام التكنولوجيا لتحسين الخدمات المالية أو أتمتتها أو إعادة تصميمها. وفي القطاع المصرفي، تتجلى التكنولوجيا المالية في المدفوعات الأسرع، والوصول إلى الحسابات عبر الهاتف المحمول، والتحويلات الفورية، والتحقق الرقمي من الهوية، وإجراءات انضمام العملاء عن بُعد، والمعاملات القائمة على المحافظ الإلكترونية، وأدوات التمويل عبر الإنترنت. وقد حظيت هذه التطبيقات باهتمام واسع لأنها تقلل الوقت والتكلفة، وتعزز الشفافية، وتمكّن مقدمي الخدمات المالية من توفير خدمات منخفضة القيمة على نطاق واسع. وتكتسب آثارها أهمية خاصة بالنسبة إلى الشمول المالي؛ لأن الشمول لا يعتمد على وجود البنوك فحسب، بل يعتمد كذلك على قدرة الأفراد والمنشآت على الوصول إلى الخدمات المالية المناسبة، وتحمل تكلفتها، والثقة بها، واستخدامها بانتظام.

أصبح مفهوم الشمول المالي هدفاً تنموياً مهماً للحكومات والجهات التنظيمية والمؤسسات الدولية والبنوك التجارية. ويشير الشمول المالي إلى قدرة الأفراد ومنشآت الأعمال على الوصول إلى منتجات مالية رسمية مفيدة وميسورة التكلفة ومسؤولة، واستخدامها، مثل الحسابات والمدفوعات والادخار والائتمان والتأمين والخدمات المالية الرقمية. وتنبع أهمية الشمول من أبعاده الاجتماعية والاقتصادية معاً. فعندما يتمكن الأفراد من حفظ أموالهم بأمان، ودفع الأموال وتلقيها رقمياً، والاقتراض بمسؤولية، والمشاركة في الأنظمة المالية الرسمية، يصبحون أكثر قدرة على مواجهة الصدمات، والتخطيط للاستهلاك، والاستثمار في التعليم أو الأعمال، والمشاركة في النشاط الاقتصادي.

يعمل القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة ضمن بيئة شديدة الرقمنة والتنافسية. وتتمتع الدولة ببنية متقدمة للاتصالات، وانتشار مرتفع للهواتف الذكية، ومبادرات حكومية رقمية نشطة، وبيئة تنظيمية تدعم الابتكار في الخدمات المالية بصورة متزايدة. وقد تبنت البنوك والمؤسسات المالية في دولة الإمارات تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمحافظ الرقمية، والمدفوعات الفورية، والخدمات غير المعتمدة على البطاقات، وفتح الحسابات عن بُعد، وغيرها من القنوات الرقمية. وتجعل هذه التطورات من دولة الإمارات سياقاً ملائماً لدراسة العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي؛ إذ تجمع الدولة بين قدرات رقمية قوية وتنوع سكاني يضم المواطنين والمقيمين والعمال ورواد الأعمال والمنشآت الصغيرة.

وعلى الرغم من التسارع في الرقمنة، لا يمكن افتراض أن أثر التكنولوجيا المالية في الشمول يتحقق تلقائياً. فقد يطرح أحد البنوك تطبيقاً للهاتف المحمول، ومع ذلك قد يظل بعض المستخدمين يواجهون عوائق تتعلق بالثقافة الرقمية، أو الثقة، أو اللغة، أو المستندات، أو التكلفة، أو مستوى الدخل، أو تعقيد المنتجات، أو الوعي. وقد تكون المحفظة الرقمية متاحة على نطاق واسع، لكنها لا تعمق الشمول المالي ما لم تُستخدم في أنشطة مالية ذات مغزى وترتبط بخدمات مصرفية أوسع. ومن ثم، لا تتمثل القضية المحورية في مجرد وجود التكنولوجيا المالية، بل في مدى إسهام استخدامها في تحسين الوصول، والاستخدام، والقدرة على تحمل التكلفة، والجودة، والمنفعة المتصورة للخدمات المالية.

تبحث هذه الرسالة أثر استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وتركز الدراسة على أربعة أبعاد للتكنولوجيا المالية، هي: المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي. وقد اختيرت هذه الأبعاد لأنها تمثل قنوات شائعة تتفاعل من خلالها البنوك والمؤسسات المالية مع

المستخدمين، ولأنها ترتبط بمجالات عملية يمكن أن يسهم فيها التبني الرقمي في الحد من الإقصاء المالي. ويتمثل المتغير التابع في الشمول المالي، ويُقاس بمؤشرات تتعلق بالوصول إلى الخدمات، والاستخدام المنتظم، والقدرة المتصورة على تحمل التكلفة، والملاءمة، والجودة، والقدرة على المشاركة في النشاط المالي الرسمي.

صُممت الرسالة بوصفها دراسة كمية وصفية تحليلية. وتُستخدم الاستبانة أداة رئيسة للبحث، بينما يختبر النموذج التجريبي ما إذا كانت أبعاد التكنولوجيا المالية الأربعة تُحدث آثارًا ذات دلالة إحصائية في الشمول المالي. واتساقًا مع الممارسة الأكاديمية في البحث العلمي، تناقش الرسالة كذلك الأسس النظرية لتبني التكنولوجيا والشمول المالي، وتراجع الدراسات السابقة، وتحدد الفجوة البحثية، وتصف المنهجية، وتعرض التحليل الإحصائي، ثم تقدم الاستنتاجات والتوصيات للبنوك وصانعي السياسات والجهات التنظيمية والباحثين مستقبلاً.

1.2 مشكلة البحث

تتبع مشكلة البحث من الفجوة بين الانتشار السريع للتقنيات المالية الرقمية والحاجة المستمرة إلى ضمان ترجمة هذه التقنيات إلى نتائج مالية أكثر شمولاً. فقد استثمرت بنوك كثيرة في القنوات الرقمية، غير أن التحول الرقمي لا يضمن تلقائيًا إدماج المستخدمين المحرومين من الخدمات أو الأقل نشاطاً مالياً. وقد يؤدي وجود تطبيق للهاتف المحمول أو محفظة إلكترونية أو منصة تمويل عبر الإنترنت إلى تحسين جودة الخدمة للعملاء الحاليين، بينما تظل العوائق التي تواجه فئات أخرى دون معالجة. ومن هنا تبرز الحاجة إلى التحقق مما إذا كانت أدوات التكنولوجيا المالية تسهم بصورة قابلة للقياس في تعزيز الشمول المالي.

ويتمثل جانب ثانٍ من المشكلة في أن الدراسات السابقة غالباً ما تتناول التكنولوجيا المالية من زوايا تقنية أو تشغيلية أو مرتبطة بالربحية أو رضا العملاء. ومع أهمية هذه الدراسات، فإنها قد لا تفسر بصورة مباشرة كيفية تأثير التكنولوجيا المالية في الشمول. إذ يستطيع البنك تحسين جودة الخدمة الرقمية، وتقليص زمن المعاملة، أو زيادة الربحية، من دون أن يعني ذلك بالضرورة توسيع نطاق الوصول إلى الأفراد والمنشآت التي كانت محرومة من الخدمات سابقاً. ولذلك يتطلب الشمول المالي تقييماً أوسع يشمل الوصول، والاستخدام، والقدرة على تحمل التكلفة، والملاءمة، والفاعلية المتصورة للخدمات.

ويُضفي سياق دولة الإمارات أهمية إضافية على المشكلة؛ فالقطاع المصرفي متقدم تقنياً ويعمل ضمن بيئة داعمة للرقمنة، إلا أن السكان يتنوعون من حيث مستويات الدخل، والمهن، والتعليم، والجنسية، واللغة، والاحتياجات المالية. وقد يستخدم بعض العملاء الخدمات الرقمية المتقدمة بكثرة، في حين يعتمد آخرون على خدمات محدودة أو يظلون خارج نطاق المشاركة الكاملة في العمل المصرفي الرسمي. ويجعل هذا التنوع من الضروري فحص أبعاد التكنولوجيا المالية الأكثر ارتباطاً بالشمول المالي.

وبناءً على ذلك، تسعى الدراسة إلى الإجابة عن المشكلة المركزية الآتية: ما أثر استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟ وتُترجم هذه المشكلة إلى أسئلة وفرضيات بحثية تتناول المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي بوصفها أبعاداً مستقلة للتكنولوجيا المالية.

1.3 أهداف البحث

يتمثل الهدف الرئيس لهذه الرسالة في تحديد أثر استخدام التكنولوجيا المالية بأبعادها المختلفة في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة. وينقسم هذا الهدف إلى أربعة أهداف فرعية تتوافق مع أبعاد التكنولوجيا المالية المستخدمة في الدراسة.

1. تحديد أثر المدفوعات الرقمية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
2. تحديد أثر المحافظ الإلكترونية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
3. تحديد أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
4. تحديد أثر التمويل الرقمي في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
5. تقديم توصيات للبنوك وصانعي السياسات بشأن كيفية استخدام التكنولوجيا المالية بمسؤولية لدعم الشمول المالي.

1.4 أسئلة البحث

يتمثل سؤال البحث الرئيس في الآتي: ما أثر استخدام التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟ ويتفرع من هذا السؤال أربعة أسئلة فرعية.

6. ما أثر المدفوعات الرقمية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
7. ما أثر المحافظ الإلكترونية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
8. ما أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟
9. ما أثر التمويل الرقمي في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة؟

1.5 فرضيات البحث

صيغت الفرضيات لاختبار ما إذا كان لكل بُعد من أبعاد التكنولوجيا المالية أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في الشمول المالي. ويُستخدم في الصياغة التفسير الأكاديمي المتعارف عليه للدلالة الإحصائية عند مستوى 0.05.

10. H1: للمدفوعات الرقمية أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
11. H2: للمحافظ الإلكترونية أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
12. H3: للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
13. H4: للتمويل الرقمي أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة.
14. H5: توجد فروق ذات دلالة إحصائية في تصورات الشمول المالي تُعزى إلى المتغيرات الديموغرافية، مثل الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة أو الخبرة.

الجدول 1-1: مواءمة أسئلة البحث والفرضيات

سؤال البحث	الفرضية المرتبطة	الاختبار الإحصائي الرئيس
أثر المدفوعات الرقمية في الشمول المالي	H1	الارتباط والانحدار المتعدد
أثر المحافظ الإلكترونية في الشمول المالي	H2	الارتباط والانحدار المتعدد
أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الشمول المالي	H3	الارتباط والانحدار المتعدد
أثر التمويل الرقمي في الشمول المالي	H4	الارتباط والانحدار المتعدد
الفروق بحسب المتغيرات الديموغرافية	H5	اختبار (t) وتحليل التباين

1.6 أهمية الدراسة

تتمثل الأهمية العلمية لهذه الدراسة في محاولتها الربط بين أدبيات الابتكار المالي والتحول الرقمي من جهة، وأدبيات الشمول المالي من جهة أخرى. فكثير من المناقشات المتعلقة بالتكنولوجيا المالية تركز على السرعة والكفاءة والأتمتة والقدرة التنافسية. وتوسع هذه الرسالة نطاق النقاش من خلال بحث مدى إسهام هذه الأبعاد التقنية في دعم مشاركة أوسع في الأنظمة المالية الرسمية. ومن ثم، فهي تسهم في فهم التكنولوجيا المالية ليس بوصفها أداة تشغيلية مصرفية فحسب، بل كذلك بوصفها آلية يمكن أن تدعم الشمول الاجتماعي والاقتصادي.

كما تعالج الدراسة فجوة بحثية مرتبطة بالسياق. فقد أجريت الدراسات السابقة التي تراجعها هذه الرسالة في عدة بيئات عربية ودولية، من بينها الجزائر ومصر والعراق وبيئات مصرفية عربية أوسع. وعلى الرغم من أن هذه الدراسات تقدم نتائج مفيدة، فلا يمكن افتراض انطباقها على دولة الإمارات بالصورة نفسها، نظرًا لاختلاف البنية المالية، والتنظيم، ومستويات الدخل، وسلوك المستهلك، والجاهزية الرقمية، والمنافسة المصرفية من دولة إلى أخرى. وتركز الدراسة الحالية تحديدًا على القطاع المصرفي في دولة الإمارات، ومن ثم تقدم رؤية تحليلية مرتبطة بهذا السياق.

وترتبط الأهمية العملية للدراسة بصنع القرار في البنوك والمؤسسات المالية. فإذا تبين أن بعض أبعاد التكنولوجيا المالية ترتبط بالشمول المالي بدرجة أقوى، استطاعت البنوك إعطاء الأولوية للاستثمار في هذه المجالات، وتصميم خدمات أكثر سهولة في الوصول، وتحسين استراتيجيات انضمام العملاء وإشراكهم. فعلى سبيل المثال، إذا كان للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الأثر الأقوى، فقد تركز البنوك على سهولة الاستخدام، والواجهات متعددة اللغات، والتواصل بشأن الأمان، وتنقيف العملاء. وإذا كان أثر التمويل الرقمي أضعف، فقد تراجع البنوك فرص الوصول إلى الائتمان، والمستندات الرقمية، ومدى ملائمة المنتجات.

وتكتسب الدراسة أهمية كذلك للجهات التنظيمية وصانعي السياسات. فالشمول المالي يتأثر بالتفاعل بين ابتكار السوق والدعم التنظيمي. ويمكن للخدمات المالية الرقمية توسيع الوصول، لكنها تتطلب الثقة، وحماية البيانات، والأمن السيبراني، وحماية المستهلك، وقابلية التشغيل البيني، وقواعد واضحة. وقد تساعد نتائج هذه الدراسة في إثراء المناقشات المتعلقة بكيفية تشجيع الابتكار مع حماية المستخدمين والحفاظ على الاستقرار.

1.7 نطاق الدراسة وحدودها

يشمل النطاق البشري للدراسة موظفي وعملاء البنوك والمؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة. ويقتصر النطاق الجغرافي على القطاع المصرفي في دولة الإمارات. أما النطاق الزمني فهو العام الأكاديمي 2026، مع تركيز موضوع البحث على فترة تسارع تبني التكنولوجيا المالية من 2024 إلى 2026. ويقتصر النطاق الموضوعي على أربعة أبعاد للتكنولوجيا المالية، هي: المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي.

ترتبط القيود الرئيسة بتصميم الدراسة المسحية. فإجابات الاستبانة تعكس تصورات المشاركين، وقد تتأثر بخبراتهم الشخصية ووعيهم واستعدادهم للإجابة. إضافة إلى ذلك، فإن النسخة الاصطناعية من الفصل الرابع تمثل تحليلًا توضيحيًا ولا يمكن أن تحل محل البيانات الميدانية الفعلية. وينبغي للنسخة التجريبية النهائية من الرسالة جمع إجابات حقيقية على الاستبانة وإعادة حساب جميع المخرجات الإحصائية.

1.8 تنظيم الرسالة

تتكون الرسالة من خمسة فصول. يعرض الفصل الأول الإطار العام للدراسة. ويراجع الفصل الثاني الأدبيات ويطور الإطار النظري. ويشرح الفصل الثالث المنهجية وتصميم البحث. ويعرض الفصل الرابع تحليل البيانات والنتائج. ويناقش الفصل الخامس النتائج والاستنتاجات والتوصيات ومقترحات البحوث المستقبلية. وترد قائمة المراجع والملاحق في نهاية الرسالة.

الفصل الثاني: الدراسات السابقة والإطار
النظري

الفصل الثاني: مراجعة الأدبيات والإطار النظري

2.1 مفهوم الشمول المالي

يُفهم الشمول المالي عمومًا على أنه إتاحة الخدمات المالية الرسمية لجميع فئات المجتمع واستخدامها بفاعلية. وهو يتجاوز مجرد فتح الحسابات المصرفية ليشمل القدرة على إجراء المدفوعات وتلقيها، والادخار بأمان، والحصول على ائتمان مناسب، والتأمين ضد المخاطر، وإدارة الحياة المالية عبر قنوات ميسورة التكلفة وملائمة. فالفرد المشمول ماليًا لا يكون مسجلًا لدى مؤسسة مالية فحسب، بل يكون قادرًا على استخدام خدماتها بطريقة تعزز مشاركته الاقتصادية وقدرته على الصمود.

تزايدت أهمية الشمول المالي لأن الاستبعاد من الأنظمة المالية قد يفاقم الهشاشة الاقتصادية. فالأفراد الذين لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية قد يعتمدون على قنوات غير رسمية، أو يحتفظون بالنقد بطرق غير آمنة، أو يتحملون تكاليف معاملات أعلى، أو يعجزون عن بناء سجل مالي. كما قد تواجه المنشآت الصغيرة التي لا تصل إلى أدوات الدفع أو الائتمان قيودًا على النمو، وحفظ السجلات، والوصول إلى الأسواق. ومن ثم، يرتبط الشمول بالحد من الفقر، وزيادة الأعمال، وقدرة الأسر على الصمود، والتنمية الاقتصادية الأوسع.

تركز المناقشات الحديثة للشمول المالي على أربعة أبعاد مترابطة، هي: الوصول، والاستخدام، والجودة، والأثر في الرفاه. ويشير الوصول إلى توافر الخدمات المالية وقدرة المستخدمين على بلوغها. أما الاستخدام فيعني الانتفاع المنتظم والهادف من تلك الخدمات. وترتبط الجودة بمدى الملاءمة، والقدرة على تحمل التكلفة، والأمان، والشفافية، والسهولة. ويشير الأثر في الرفاه إلى التأثير الأوسع للخدمات المالية في حياة المستخدمين وأعمالهم. وتركز هذه الرسالة أساسًا على الوصول، والاستخدام، والقدرة على تحمل التكلفة، والملاءمة، والجودة المتصورة؛ لأن هذه الأبعاد قابلة للقياس من خلال الاستبانة.

غيّرت الرقمنة المسار الذي يمكن من خلاله تحقيق الشمول المالي. ففي العمل المصرفي التقليدي، كان الشمول يعتمد غالبًا على شبكات الفروع، والمستندات الورقية، والتعامل المباشر. أما القنوات الرقمية فتستطيع تقليل أهمية المسافة المكانية وتمكين المستخدمين من إجراء المعاملات عبر الهواتف المحمولة. غير أن الرقمنة قد تنشئ أيضًا أشكالًا جديدة من الاستبعاد إذا افترق المستخدمون إلى المهارات الرقمية، أو الاتصال الموثوق بالإنترنت، أو الثقة، أو الدعم اللغوي، أو الاطمئنان إلى الأمان. ولهذا لا تصبح التكنولوجيا المالية عاملاً ممكنًا للشمول إلا عندما تُصمم وتُطبق مع مراعاة احتياجات المستخدمين والعوائق التي يواجهونها.

2.2 التكنولوجيا المالية والتحول المصرفي

ليست التكنولوجيا المالية منتجًا أو منصة واحدة، بل هي مجموعة واسعة من التقنيات ونماذج الأعمال المستخدمة لتقديم الخدمات المالية بطرق مختلفة. وتشمل في القطاع المصرفي المدفوعات الرقمية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والمحافظ الإلكترونية، والمصادقة البيومترية، والإقراض الرقمي، واستخدام الذكاء الاصطناعي في التقييم الائتماني، والتسوية القائمة على تقنية سلسلة الكتل، واجهات الخدمات المصرفية المفتوحة، وخدمة العملاء المؤتمتة. ويتمثل العنصر المشترك في استخدام التكنولوجيا لتقليل الاحتكاك في المعاملات المالية وتحسين سرعة الخدمات ومدى انتشارها وتكلفتها وتخصيصها.

أسهمت عدة عوامل في صعود التكنولوجيا المالية. فالمستهلكون يتوقعون بصورة متزايدة تجارب رقمية فورية وملائمة. وتواجه البنوك ضغوطًا لخفض تكاليف التشغيل وتحسين جودة الخدمة. وتسعى الجهات التنظيمية إلى أنظمة مالية أكثر شفافية وكفاءة. كما تقدم شركات التكنولوجيا والشركات الناشئة نماذج تنافسية جديدة. وفي الوقت نفسه، تتيح الهواتف الذكية وأنظمة الهوية الرقمية تقديم الخدمات المالية عن بُعد. وقد جعلت هذه القوى التكنولوجيا المالية عنصرًا محوريًا في التحول المصرفي.

تكتسب التكنولوجيا المالية أهمية للشمول المالي لأنها تستطيع خفض تكاليف المعاملات وتوسيع نطاق وصول الخدمات. فقد يستخدم عامل منخفض الدخل محفظة عبر الهاتف المحمول لتلقي الأجور وإرسال الحوالات. وقد تقبل منشأة صغيرة المدفوعات الرقمية من دون الاستثمار في بنية مكلفة. وقد يفتح عميل حسابًا من خلال إجراءات انضمام عن بُعد بدلًا من زيارة أحد الفروع. وقد يحصل

مستخدم محدود الضمانات على تمويل رقمي إذا أسهمت البيانات البديلة في تحسين التقييم الائتماني. وتوضح هذه الأمثلة كيف يمكن للتكنولوجيا المالية أن تقلل العوائق المرتبطة بالتكلفة، والمسافة، والمستندات، وعدم تماثل المعلومات.

ومع ذلك، تنطوي التكنولوجيا المالية على مخاطر وقيود أيضًا. فقد يخشى المستخدمون الاحتيال، أو إساءة استخدام البيانات، أو الأعطال التقنية، أو الرسوم الخفية، أو فقدان السيطرة. وقد تصمم البنوك خدماتها الرقمية بما يلائم المستخدمين مرتفعي التعليم أو الدخل، فتظل الفئات الهشة أقل حصولًا على الخدمة. وقد يزيد الائتمان الرقمي فرص الوصول، لكنه قد يؤدي كذلك إلى الإفراط في المديونية إذا لم يُدار بمسؤولية. ولذلك ينبغي تقييم العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول تجريبيًا بدلًا من افتراضها مسبقًا.

2.3 أبعاد التكنولوجيا المالية المستخدمة في الدراسة

الجدول 2-1: الأبعاد الرئيسية للتكنولوجيا المالية المستخدمة في الدراسة

البُعد	الوصف	الصلة المتوقعة بالشمول
المدفوعات الرقمية	التحويل الإلكتروني للمدفوعات وتسويتها عبر القنوات الرقمية.	أثر إيجابي متوقع في الوصول والاستخدام والملاءمة والقدرة على تحمل التكلفة.
المحافظ الإلكترونية	أدوات رقمية لحفظ الأموال وإرسالها وإنفاقها إلكترونيًا.	أثر إيجابي متوقع في الوصول والاستخدام والملاءمة والقدرة على تحمل التكلفة.
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	خدمات مصرفية يجري الوصول إليها عبر الأجهزة المحمولة وتطبيقات البنوك.	أثر إيجابي متوقع في الوصول والاستخدام والملاءمة والقدرة على تحمل التكلفة.
التمويل الرقمي	إجراءات الائتمان والتمويل المقدمة عبر منصات رقمية.	أثر إيجابي متوقع في الوصول والاستخدام والملاءمة والقدرة على تحمل التكلفة.

2.3.1 المدفوعات الرقمية

تشير المدفوعات الرقمية إلى الأساليب الإلكترونية المستخدمة في نقل القيمة بين الأفراد والمنشآت والبنوك والتجار والجهات الحكومية. وتشمل مدفوعات البطاقات، والتحويلات عبر الإنترنت، وأنظمة الدفع الفوري، والمدفوعات باستخدام رمز الاستجابة السريعة (QR)، والفواتير الرقمية، وروابط الدفع. وغالبًا ما تمثل المدفوعات الرقمية نقطة الاتصال الأولى بين المستخدمين والأنظمة المالية الرسمية؛ لأنها تجعل المعاملات اليومية أسرع وأكثر قابلية للتتبع وأقل اعتمادًا على النقد.

تتمتع المدفوعات الرقمية بإمكانات قوية لتعزيز الشمول؛ لأن الدفع نشاط مالي متكرر. فعندما يستخدم الأفراد المدفوعات الرقمية بانتظام، يبنون سجلًا للمعاملات، ويصبحون أكثر ألفة بالقنوات الرسمية، وقد تتاح لهم أهلية الحصول على منتجات مالية إضافية. وبالنسبة إلى المنشآت، يمكن لقبول المدفوعات الرقمية أن يحسن حفظ السجلات ويدعم علاقات أقوى مع البنوك. أما بالنسبة إلى البنوك، فتزيد المدفوعات الرقمية من تفاعل العملاء وتوفر بيانات يمكن أن تدعم تصميم المنتجات وتقييم المخاطر.

في البيئة المصرفية بدولة الإمارات، تستند المدفوعات الرقمية إلى بنية متقدمة وتوقعات مرتفعة لدى المستهلكين بشأن السرعة والسهولة. وتوفر البنوك وشبكات البطاقات والتجار وشركات التكنولوجيا المالية قنوات متعددة للدفع. ويتمثل السؤال الذي تطرحه هذه الرسالة في مدى إسهام منظومة الدفع هذه في الشمول المالي كما يدرسه موظفو القطاع المصرفي وعملوا.

ومن منظور الشمول، ينبغي تقييم المدفوعات الرقمية ليس فقط من حيث توافرها، بل كذلك من حيث التكلفة، وسهولة الاستخدام، والقبول، والموثوقية، والأمان، ومدى ارتباطها بالاحتياجات اليومية للمستخدمين. فإذا كانت المدفوعات الرقمية ميسورة التكلفة ومقبولة على نطاق واسع، أمكنها تقليل الاعتماد على النقد وتشجيع مشاركة أكثر نشاطاً في الأنظمة المالية الرسمية.

2.3.2 المحافظ الإلكترونية

المحافظ الإلكترونية هي تطبيقات رقمية أو أدوات ذات قيمة مخزنة تتيح للمستخدمين الاحتفاظ بالأموال وتحويلها وإنفاقها إلكترونياً. وقد ترتبط بحسابات مصرفية أو بطاقات أو خدمات اتصالات أو منصات مستقلة للمحافظ. وتكتسب المحافظ أهميتها للشمول لأنها تستطيع توفير وصول مبسط إلى خدمات المعاملات، ولا سيما للمستخدمين الذين يحتاجون إلى مدفوعات وتحويلات صغيرة القيمة تتميز بالسهولة.

تستند جاذبية المحافظ الإلكترونية إلى الملاءمة والسرعة وسهولة الوصول. إذ يستطيع المستخدمون الدفع من دون حمل النقد أو البطاقات، وإرسال الأموال إلى مستخدمين آخرين، والاستفادة أحياناً من مزايا الولاء أو إعداد الموازنات أو دفع الفواتير. وبالنسبة إلى الأفراد غير المنخرطين بعمق في الخدمات المصرفية التقليدية، يمكن أن تشكل المحافظ نقطة دخول إلى التمويل الرسمي. أما بالنسبة إلى التجار، فقد تقلل المحافظ من تداول النقد وتدعم المبيعات الرقمية.

وعلى الرغم من إمكاناتها، قد تواجه المحافظ عوائق في التبني. فقد يقلق المستخدمون بشأن الأمان، أو قبول التجار، أو خيارات السحب، أو الرسوم، أو قابلية التشغيل البيئي، أو الحاجة إلى الاحتفاظ بعدة تطبيقات. وإذا لم تُدمج المحافظ ضمن خدمات مالية أوسع، فقد يظل أثرها في تعميق الشمول محصوراً في المدفوعات بدلاً من الادخار أو الائتمان أو التأمين. ولذلك ينبغي قياس أثرها بوصفها جزءاً من منظومة أوسع للتكنولوجيا المالية.

تُدرس المحافظ الإلكترونية في هذه الدراسة بوصفها بُعداً مستقلاً من أبعاد التكنولوجيا المالية. ويتمثل الهدف في تحديد ما إذا كان استخدام المحافظ يرتبط بارتفاع الشمول المالي المتصور في القطاع المصرفي بدولة الإمارات، ولا سيما من حيث الوصول، والملاءمة، والقدرة على استخدام الخدمات المالية الرقمية الرسمية.

2.3.3 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

تتيح الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للعملاء التفاعل مع البنوك من خلال الهواتف الذكية والتطبيقات المحمولة. وتشمل الوظائف الاستعلام عن الأرصدة، وتحويل الأموال، ودفع الفواتير، وإدارة البطاقات، وفتح الحسابات، وطلب الخدمات، والتقدم بطلبات التمويل، والتواصل مع البنك. وتُعد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول من أبرز صور العمل المصرفي الرقمي؛ لأنها تضع تجربة الفرع في متناول المستخدم.

قد ترتبط الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ارتباطاً قوياً بالشمول المالي؛ لأنها تقلل الحاجة إلى زيارة الفروع وتوسع إتاحة الخدمات إلى ما بعد ساعات العمل. ويمكن للعملاء الذين يسكنون بعيداً عن الفروع، أو يعملون لساعات طويلة، أو يفضلون التعامل الرقمي، استخدام الخدمات المصرفية بوتيرة أكبر. كما تستطيع التطبيقات المحمولة تحسين الشفافية من خلال توفير معلومات فورية عن الحسابات، وسجلات المعاملات، والإشعارات، وخيارات الخدمة الذاتية.

تعتمد فاعلية الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على سهولة الاستخدام، والموثوقية، وإتاحة اللغة، والأمن السيبراني، ودعم العملاء، ووضوح الإجراءات. فقد يؤدي التطبيق صعب الاستخدام إلى إحجام العملاء، في حين يمكن للتطبيق الجيد التصميم أن يزيد الثقة والتفاعل. وتمثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول للبنوك كذلك فرصة لتثقيف العملاء، وتشجيع الادخار، والحث على الاستخدام المسؤول للمنتجات المالية.

تكتسب الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أهمية خاصة في سياق دولة الإمارات؛ نظراً إلى الانتشار الواسع للهواتف الذكية وتنافس البنوك من خلال التجارب الرقمية. ولذلك نتوقع الدراسة أن تكون هذه الخدمات بُعداً رئيساً من أبعاد التكنولوجيا المالية المؤثرة في الشمول المالي.

2.3.4 التمويل الرقمي

يشير التمويل الرقمي إلى استخدام المنصات والتقنيات الرقمية لتقديم خدمات الائتمان أو التمويل أو توفير الأموال. وقد يشمل طلبات القروض عبر الإنترنت، والتقييم الائتماني الآلي، والمستندات الرقمية، والتمويل من نظير إلى نظير، ومنتجات «اشتر الآن وادفع لاحقاً»، وتمويل الفواتير، والائتمان الرقمي للمنشآت الصغيرة. وفي القطاع المصرفي، يستطيع التمويل الرقمي تقليل الأعمال الورقية، وتسريع الموافقات، وجعل التمويل أكثر سهولة في الوصول.

تكتسب الصلة بين التمويل الرقمي والشمول أهمية خاصة لأن الوصول إلى الائتمان يكون غالباً أصعب من الوصول إلى المدفوعات. فقد يواجه الأفراد والمنشآت الصغيرة عوائق تتعلق بالضمانات، وإثبات الدخل، والسجل الائتماني، وإجراءات التقديم المعتمدة على الفروع. ويمكن للأنظمة الرقمية تقليل بعض هذه العوائق باستخدام البيانات البديلة، والتقييم الآلي، وتبسيط مسارات التقديم.

وفي الوقت نفسه، يتطلب التمويل الرقمي حوكمة دقيقة. فقد يدعم تيسير الوصول إلى الائتمان الشمول، لكنه قد يعرض المستخدمين أيضاً للإفراط في الاقتراض، أو التسعير غير الواضح، أو المنتجات غير الملائمة إذا لم يُنظم بصورة سليمة. ولذلك ينبغي أن يجمع التمويل الرقمي المسؤول بين سهولة الوصول، والشفافية، والقدرة على تحمل التكلفة، وتقييم العميل، وحماية المستهلك.

يُدرج التمويل الرقمي في هذه الرسالة بوصفه البُعد الرابع للتكنولوجيا المالية. ويُتوقع أن يكون له أثر إيجابي في الشمول المالي، وإن كان أثره قد يكون أضعف من أثر المدفوعات أو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول؛ لأن التمويل أكثر تعقيداً، وأشد تنظيماً، وأقل استخداماً بصورة متكررة لدى جميع العملاء.

2.4 الأسس النظرية

تفسر نظرية انتشار الابتكار كيفية انتشار الأفكار والتقنيات الجديدة داخل نظام اجتماعي بمرور الوقت. وترى أن التبني يتأثر بالميزة النسبية المتصورة، والتوافق، والتعقيد، وقابلية التجربة، وقابلية الملاحظة. وفي سياق التكنولوجيا المالية، يزداد احتمال تبني العملاء للمدفوعات الرقمية والمحافظ والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول عندما يدركون مزايا واضحة مقارنة بالخدمات التقليدية، وعندما تتوافق الأدوات مع أسلوب حياتهم، ويسهل فهمها، ويكون نجاح الآخرين في استخدامها ظاهراً.

يوفر نموذج قبول التكنولوجيا منظوراً مفيداً آخر؛ إذ يفترض أن المنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام المتصورة تؤثران في اتجاه المستخدم ونية إلى تبني التكنولوجيا. وقد تسهم أدوات التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول عندما يعتقد المستخدمون أنها مفيدة لاحتياجاتهم المالية اليومية وسهلة الاستخدام من دون جهد مفرط. فالتطبيق المصرفي الآمن لكنه صعب التصفح قد لا يعزز الشمول، في حين قد يشجع التطبيق البسيط والموثوق على تكرار الاستخدام وبناء الثقة.

تركز نظرية الشمول المالي على توسيع الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وإزالة العوائق التي تمنع الأفراد والمنشآت من المشاركة في النظام المالي. وتبرز التكلفة، والمسافة، والمستندات، والثقة، والثقافة المالية، وملاءمة المنتج بوصفها عوامل رئيسية. وقد تعالج الخدمات المالية الرقمية بعض هذه العوائق من خلال تقليل الاعتماد على الفروع، وخفض تكلفة المعاملة، وتبسيط الإجراءات. غير أنها قد تنشئ كذلك عوائق جديدة إذا افترض المستخدمون إلى القدرة الرقمية أو الثقة.

يتيح الجمع بين هذه المنظورات النظرية للدراسة تفسير كل من التبني والشمول. فنظرية الابتكار ونموذج قبول التكنولوجيا يفسران أسباب قبول الأفراد لأدوات التكنولوجيا المالية أو رفضها، بينما تفسر نظرية الشمول المالي أهمية القبول بالنسبة إلى الوصول والاستخدام والمشاركة الاقتصادية. ومن ثم يفترض النموذج المفاهيمي أن أبعاد التكنولوجيا المالية الأربعة تؤثر في الشمول المالي من خلال تحسين الملاءمة، والقدرة على تحمل التكلفة، والوصول، والثقة، وجودة الخدمة.

2.5 الدراسات السابقة

بحث بوزانة وحمدوش (2023) الشمول المالي في القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة 2011-2021. وقيمت دراستهما دور ابتكارات الموجة الأولى من التكنولوجيا المالية في توسيع الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. وأشارت النتائج إلى أن إسهام

القطاع المصرفي الجزائري في الشمول ظل محدودًا، وأن الثقافة المصرفية الرقمية كانت ضعيفة نسبيًا لدى عدة فئات من المستخدمين. وتكتسب الدراسة صلتها بالموضوع لأنها تربط التكنولوجيا المالية بالشمول، غير أن سياقها الجغرافي يختلف عن دولة الإمارات.

بحث غانم وزملاؤه (2025) دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. وأشارت نتائجهم إلى أن الأدوات التقنية، وخبرة الموظفين، والبنية الرقمية تسهم إيجابيًا في جودة الخدمة ورضا العملاء. وعلى الرغم من أن الدراسة تبرز أهمية التكنولوجيا المالية في التحول المصرفي، فإنها تركز أساسًا على الجودة لا على الشمول المالي. وتوسع الرسالة الحالية نطاق هذا النقاش بالتركيز على الشمول بوصفه المتغير التابع.

حلل محمد (2023) دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي المصري، وبحث ارتباطه بأهداف التنمية المستدامة. وخلصت الدراسة إلى أن الأدوات المالية الرقمية تستطيع تيسير الوصول، وتحسين جودة المعاملات، ودعم مشاركة اقتصادية أوسع. غير أنها أشارت كذلك إلى بقاء مستويات الشمول المالي منخفضة نسبيًا في مصر، وهو ما يدل على أن التحول الرقمي وحده لا يزيل عوائق الشمول.

درس عيد وحسب (2021) محددات تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية في البنوك التجارية المصرية. وشمل نموذجهما المنفعة المتصورة، وسهولة الاستخدام، والمصادقية، والثقة، والتوافق مع أسلوب حياة العميل، وتكلفة الاستخدام، وتبني العملاء. ووجدت الدراسة علاقة إحصائية إيجابية بين محددات ابتكار التكنولوجيا المالية ومتطلبات الشمول المالي. وتدعم هذه النتيجة توقع الدراسة الحالية بأن العوامل المرتبطة بالقبول مهمة لنتائج الشمول.

ركز بن زيد وزملاؤه (2022) على مؤشرات التكنولوجيا المالية وربحية البنوك في الجزائر. وتناولوا مقاييس مثل أجهزة الصراف الآلي وبطاقات الدفع، وفحصوا ارتباطها بالعائد على حقوق الملكية. وأشارت نتائجهم إلى إمكانية وجود أثر إيجابي لمؤشرات التكنولوجيا المالية في الربحية. وعلى الرغم من أن الربحية ليست محور الرسالة الحالية، فإن الدراسة توضح أن تبني التكنولوجيا المالية يترك آثارًا قابلة للقياس في الأداء المصرفي.

بحث العلي والبيدي (2024) التكنولوجيا المالية والشمول المالي في القطاع المصرفي العراقي. ووجدت دراستهما أن الخدمات المالية الرقمية يمكن أن تجعل الوصول أسهل وأسرع وأقل تكلفة من الأساليب المصرفية التقليدية. وأوصت بأن تتبنى البنوك التكنولوجيا الرقمية ضمن استراتيجياتها المستقبلية. وترتبط الدراسة بالرسالة الحالية لأنها تتناول الشمول المالي مباشرة، غير أن سياق دولة الإمارات يختلف من حيث البنية والتنظيم ونضج القطاع المصرفي.

ناقش مدين (2025) دور التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي المصري، مع الاهتمام بسلسلة الكتل والذكاء الاصطناعي والعملات الرقمية. وخلصت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تستطيع تحسين السرعة والكفاءة والتكلفة والقدرة التنافسية، لكنها تتطلب بيئة تنظيمية وقانونية ملائمة. ويدعم ذلك الرأي القائل بضرورة دراسة التكنولوجيا المالية ضمن السياق المؤسسي الذي تُطبق فيه.

تناول قوتيل وعبد العزيز (2024) الاستراتيجيات الرقمية وتبني التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية بدولة الإمارات. وأكدت الدراسة دور استراتيجيات التحول الرقمي والبنية التحتية والدعم التنظيمي في تعزيز تبني التكنولوجيا المالية. وتكتسب الدراسة صلة وثيقة بالرسالة الحالية لوقوعها في سياق دولة الإمارات، وإن كانت الدراسة الحالية تضيق نطاق التركيز ليشمل أثر أبعاد مختارة للتكنولوجيا المالية في الشمول المالي.

تناول الزعبي (2021) دور الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية في تطوير القطاع المصرفي في الدول العربية. ورأى أن عدة أنظمة مصرفية عربية تحتاج إلى تنظيمات داعمة، ومعاملات آمنة، وحماية للمستخدمين، ومنظومات حاضنة للشركات الناشئة، حتى تستفيد استفادة كاملة من التكنولوجيا المالية. وتُسهم هذه الدراسة في البحث الحالي بإظهار أن أثر التكنولوجيا المالية يعتمد على توافر التقنية وجاهزية المنظومة معًا.

الجدول 2-2: ملخص الدراسات السابقة المختارة

الدراسة	السياق	المحور الرئيس	الصلة بالرسالة الحالية
بوزانة وحموش (2023)	الجزائر	التكنولوجيا المالية والشمول المالي	توضح دور الشمول، لكن في سياق مختلف.
غانم وآخرون (2025)	مصر	التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية	تدعم أثر خدمات التكنولوجيا المالية، لكن لا تتناول الشمول مباشرة.
محمد (2023)	مصر	التكنولوجيا المالية والشمول والتنمية المستدامة	تربط التكنولوجيا المالية بالشمول في القطاع المصرفي.
عيد وحسب (2021)	مصر	محددات تبني التكنولوجيا المالية	تدعم دور المنفعة والثقة وسهولة الاستخدام.
بن زيد وآخرون (2022)	الجزائر	التكنولوجيا المالية والربحية	توضح آثارًا قابلة للقياس في الأداء المصرفي.
العلي والعبودي (2024)	العراق	التكنولوجيا المالية والشمول المالي	تبرز سهولة الوصول والسرعة وانخفاض التكلفة.
قوتيل وعبد العزيز (2024)	دولة الإمارات العربية المتحدة	الاستراتيجية الرقمية وتبني التكنولوجيا المالية	توفر سياق دولة الإمارات للتحويل الرقمي.

2.6 التعليق على الدراسات السابقة والفجوة البحثية

تشير الدراسات التي جرت مراجعتها مجتمعةً إلى أن التكنولوجيا المالية يمكن أن تؤثر في الأداء المصرفي، وتجربة العميل، وجودة الخدمة، والربحية، والشمول. غير أن قوة هذا التأثير وطبيعته تختلفان باختلاف الدولة، ونضج البنية الرقمية، والبيئة التنظيمية، واستعداد المستخدمين. ويبرر هذا التباين الحاجة إلى تحليل تجريبي خاص بكل دولة بدلاً من الاكتفاء بافتراضات عامة قائمة على الاتجاهات العالمية.

من الموضوعات المتكررة في الدراسات السابقة أن التكنولوجيا المالية تحسن الكفاءة والملاءمة، لكن الشمول يتطلب انخراطاً أعمق. فالكفاءة نتيجة مؤسسية في المقام الأول، بينما يختبر المستخدمون الشمول بصورة مباشرة. وقد يقلل البنك زمن المعالجة، ومع ذلك يظل الفرد المستبعد ماليًا يواجه عوائق إذا كانت الخدمة الرقمية غير موثوقة، أو مرتفعة التكلفة، أو صعبة الفهم، أو غير ملائمة. ولذلك يجب أن تقيم دراسات الشمول أثر التكنولوجيا من منظور المستخدم.

ويتمثل نمط آخر في أن كثيرًا من الدراسات تتعامل مع التكنولوجيا المالية بوصفها متغيرًا عامًا واحدًا. ورغم فائدة هذا النهج في النقاش العام، فإنه قد يحجب فروقًا مهمة بين التقنيات. فقد تكون المدفوعات الرقمية أوسع استخدامًا من التمويل الرقمي، وقد تؤثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في الاستخدام بصورة مباشرة أكثر من المحافظ الإلكترونية، وقد يتطلب التمويل الرقمي مستويات أعلى من الثقة والمستندات. ولذلك تفصل الرسالة الحالية التكنولوجيا المالية إلى أربعة أبعاد لتقديم تحليل أكثر تفصيلًا.

وتبين الأدبيات كذلك أن الشمول المالي ليس مسألة تقنية بحتة؛ فهو يرتبط بالتنظيم، وحماية المستهلك، والثقافة الرقمية، وتصميم الخدمة، وملاءمة المنتجات، والثقة المؤسسية. ويعني ذلك أن التكنولوجيا المالية ينبغي أن تُفسر بوصفها آلية تمكين لا حلًا كاملًا.

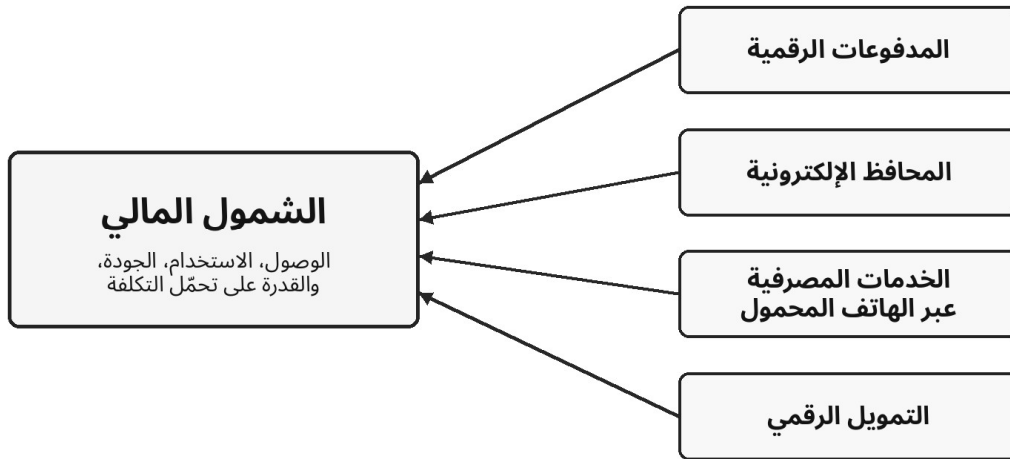
وتتمثل القيمة العملية للدراسة الحالية في تحديد الأدوات الرقمية الأكثر ارتباطاً بالشمول، وما يترتب على ذلك بالنسبة إلى الاستراتيجية المصرفية.

تتمثل الفجوة البحثية التي تعالجها هذه الرسالة في الحاجة إلى فحص تفصيلي ومرتبطة بالسياق لكيفية تأثير أبعاد مختارة للتكنولوجيا المالية في الشمول المالي بالقطاع المصرفي في دولة الإمارات. ولا تتعامل الدراسة مع التكنولوجيا المالية بوصفها مفهوماً عاماً واحداً، بل تختبر المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي كلاً على حدة. ويتيح ذلك للتحليل تحديد الأبعاد التي قد تكون أكثر تأثيراً وأسباب ذلك.

2.7 الإطار المفاهيمي

يفترض الإطار المفاهيمي أن أبعاد التكنولوجيا المالية الأربعة تعمل بوصفها متغيرات مستقلة، وأن الشمول المالي يعمل بوصفه المتغير التابع. ويقترح النموذج أن زيادة استخدام المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي وقبولها ستؤثر إيجابياً في الشمول المالي المتصور. ويتسق الإطار مع نظرية انتشار الابتكار، ونموذج قبول التكنولوجيا، ونظرية الشمول المالي.

الإطار المفاهيمي للدراسة



الشكل 2-1: الإطار المفاهيمي للدراسة

الفصل الثالث: منهجية البحث وتصميمه

3.1 تصميم البحث ومنهجه

تتبنى هذه الدراسة تصميمًا بحثيًا وصفيًا تحليليًا. ويُستخدم الجانب الوصفي لعرض خصائص مجتمع الدراسة، وتلخيص مستويات الموافقة على بنود الاستبانة، ووصف الاستخدام المتصور لأبعاد التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي بدولة الإمارات. أما الجانب التحليلي فيستخدم لفحص العلاقة الإحصائية بين أبعاد التكنولوجيا المالية والشمول المالي. ويُعد هذا التصميم ملائمًا لأن الدراسة تسعى إلى قياس الارتباطات واختبار الفرضيات باستخدام بيانات كمية.

يتناسب المنهج الكمي مع مشكلة البحث لأن متغيرات الدراسة قابلة للتشغيل والقياس من خلال بنود استبانة قابلة للقياس. وتمثل المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي، والشمول المالي، كل منها بعدة عبارات تُقاس وفق مقياس ليكرت خماسي الدرجات. ومن ثم يمكن تحويل إجابات المستجيبين إلى درجات رقمية، وتلخيصها باستخدام الإحصاءات الوصفية، وفحصها من خلال تحليل الارتباط والانحدار.

3.2 مجتمع الدراسة والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من موظفي وعمال البنوك والمؤسسات المالية العاملة في دولة الإمارات العربية المتحدة. وقد اختير هذا المجتمع لأن الموظفين يفهمون عمليات العمل المصرفي الرقمي، بينما يختير العملاء الخدمات بصورة مباشرة. ويسمح إدراج المجموعتين بالنقاط التصورات من جانب عرض الخدمات المصرفية ومن جانب مستخدميها. ويبلغ حجم العينة المقترح 200 مستجيب، وهو حجم ملائم للتحليل الوصفي، واختبار الثبات، وتحليل الارتباط، والانحدار المتعدد بأربعة متغيرات مستقلة.

تتمثل طريقة المعاينة من حيث المبدأ في العينة العشوائية البسيطة، وإن كان التطبيق العملي قد يتضمن توزيع الاستبانة عبر القنوات الرقمية على المستجيبين المؤهلين. وقد اختيرت العينة العشوائية البسيطة للحد من تحيز الاختيار ومنح أفراد المجتمع المستهدف فرصًا متساوية للمشاركة. ولا يُقصد من العينة تمثيل كل فئات سكان دولة الإمارات تمثيلًا كاملاً، لكنها توفر أساسًا تجريبيًا معقولاً لفحص العلاقات المتصورة بين متغيرات الدراسة.

الجدول 3-1: مجتمع الدراسة وعينتها

العنصر	الوصف
مجتمع الدراسة	موظفو وعمال البنوك والمؤسسات المالية في دولة الإمارات العربية المتحدة.
حجم العينة	نحو 200 مستجيب.
أسلوب المعاينة	العينة العشوائية البسيطة من حيث المبدأ، مع دعم التوزيع الرقمي.
وحدة التحليل	المستجيب الفرد.
النطاق الجغرافي	القطاع المصرفي في دولة الإمارات العربية المتحدة.
النطاق الزمني	العام الأكاديمي 2026؛ مع تركيز الموضوع على الفترة 2026-2024.

3.3 أداة البحث

تتمثل أداة البحث في استبانة منظمة تنقسم إلى جزأين رئيسيين. يجمع الجزء الأول المعلومات الديموغرافية، ومنها الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة أو الخبرة. أما الجزء الثاني فيقيس المتغيرات الرئيسية للدراسة. وينقسم المتغير المستقل، وهو التكنولوجيا المالية، إلى أربعة أبعاد: المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي. ويُقاس كل بُعد بعشر عبارات، بينما يُقاس المتغير التابع، وهو الشمول المالي، بثماني عبارات.

تُقاس الإجابات باستخدام مقياس ليكرت خماسي الدرجات: لا أوافق بشدة، لا أوافق، محايد، أوافق، أوافق بشدة. وتُرمز هذه الإجابات من 1 إلى 5، بحيث تشير الدرجة الأعلى إلى مستوى أعلى من الموافقة. ويُعد مقياس ليكرت مناسباً لأنه يتيح للمستجيبين التعبير عن درجات متفاوتة من الموافقة، ويمكن الباحث من حساب المتوسطات، والانحرافات المعيارية، وقيم الثبات، ومعاملات الارتباط، ومعاملات الانحدار.

الجدول 2-3: هيكل الاستبانة

القسم	المتغير / البُعد	عدد البنود	المقياس
الجزء الأول	المعلومات الديموغرافية	4	فئوي
الجزء الثاني	المدفوعات الرقمية	10	ليكرت خماسي
الجزء الثاني	المحافظ الإلكترونية	10	ليكرت خماسي
الجزء الثاني	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	10	ليكرت خماسي
الجزء الثاني	التمويل الرقمي	10	ليكرت خماسي
الجزء الثاني	الشمول المالي	8	ليكرت خماسي

3.4 ملاحظة بشأن سلامة البيانات في هذه النسخة المعاد صياغتها

حرصاً على النزاهة الأكاديمية والشفافية في الصياغة، تستند الجداول الإحصائية الواردة في الفصل الرابع من هذه الوثيقة المعاد صياغتها إلى مجموعة بيانات اصطناعية تضم 200 حالة، أنشئت بما يتوافق مع هيكل الاستبانة المعتمد. ولا تُستخدم البيانات الاصطناعية إلا لتوضيح الشكل الذي ستبدو عليه الرسالة المكتملة بعد تحليل البيانات. وقبل التقديم الرسمي بوصفها رسالة تجريبية، يجب استبدال مجموعة البيانات الاصطناعية بإجابات فعلية على الاستبانة جُمعت من مستجيبين حقيقيين، وإعادة حساب النتائج الإحصائية.

3.5 الصدق والثبات

تُعالج مسألة الصدق من خلال صدق المحتوى ومواءمة البناء. ويعني صدق المحتوى أن يراجع المشرفون الأكاديميون أو الخبراء الميدانيون بنود الاستبانة للتأكد من أنها تمثل متغيرات الدراسة تمثيلاً سليماً. أما مواءمة البناء فتعني أن تتوافق كل مجموعة من البنود مع البُعد النظري المراد قياسه. وقد صُممت الاستبانة بحيث يكون لكل بُعد معنى مفاهيمي محدد بوضوح وعدد متوازن من البنود.

يُقاس الثبات باستخدام معامل ألفا كرونباخ. وعادةً ما يُعد معامل ألفا كرونباخ الذي يزيد على 0.70 مقبولاً في البحوث الاستكشافية، بينما تدل القيم الأعلى على اتساق داخلي أقوى بين البنود. وتعرض هذه الرسالة الثبات لكل بُعد من أبعاد التكنولوجيا المالية ولمقياس الشمول المالي. وتظهر النتائج الاصطناعية درجات ثبات تتراوح بين المقبولة والممتازة، مما يدل على اتساق البنود داخل كل مقياس بعضها مع بعض.

3.6 إجراءات التحليل الإحصائي

يتبع التحليل الإحصائي تسلسلاً ملائماً للبحوث المسحية الكمية. أولاً، يفحص تنقية البيانات القيم المفقودة واكتمال الإجابات. ثانياً، تصف التكرارات الديموغرافية العينة. ثالثاً، يُقَمَّ تحليل الثبات الاتساق الداخلي. رابعاً، توضح الإحصاءات الوصفية مستوى الموافقة على كل بناء. خامساً، يفحص تحليل الارتباط قوة العلاقات بين المتغيرات واتجاهها. سادساً، يختبر الانحدار المتعدد مدى قدرة أبعاد التكنولوجيا المالية على التنبؤ بالشمول المالي. وأخيراً، تُفحص الفروق الديموغرافية باستخدام اختبارات (t) وتحليل التباين، حيثما كان ذلك مناسباً.

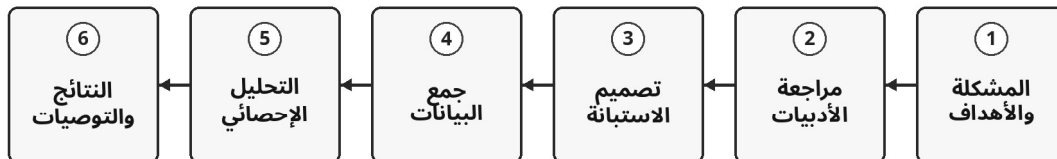
الجدول 3-3: إجراءات التحليل الإحصائي

الإجراء	الغرض
تنقية البيانات	التحقق من الاكتمال وتحديد الإجابات غير الصالحة.
التكرارات والنسب المئوية	وصف الخصائص الديموغرافية.
معامل ألفا كرونباخ	تقييم ثبات مقاييس الاستبانة.
المتوسطات والانحرافات المعيارية	وصف موافقة المستجيبين على كل بناء.
ارتباط بيرسون	قياس العلاقات بين الأبنية.
الانحدار المتعدد	اختبار أثر أبعاد التكنولوجيا المالية في الشمول المالي.
اختبار (t) وتحليل التباين	تقييم الفروق الديموغرافية في تصورات الشمول المالي.

3.7 مراحل العملية البحثية

تبدأ العملية البحثية بتحديد المشكلة والأهداف، ثم مراجعة الأدبيات، وتصميم الاستبانة، وجمع البيانات، وتحليل النتائج، وصياغة التوصيات. ويضمن هذا التسلسل ارتباط كل مرحلة من مراحل الرسالة بسؤال البحث المركزي، وتوافق التحليل الإحصائي مع الفرضيات.

مراحل العملية البحثية



3.8 الاعتبارات الأخلاقية

يتطلب البحث الأخلاقي المشاركة الطوعية، والموافقة المستنيرة، والسرية، والاستخدام المسؤول للبيانات. وينبغي إبلاغ المستجيبين بهدف الدراسة وطمأننتهم إلى أن إجاباتهم لن تُستخدم إلا في البحث الأكاديمي. كما يجب عدم نشر أي معلومات تكشف الهوية الشخصية. وينبغي تخزين البيانات بأمان وتحليلها في صورة مجمعة. وعلى الباحث تجنب التلاعب بالنتائج والإفصاح عن القيود بشفافية.

3.9 القيود المنهجية

يتيح استخدام الاستبانة جمع البيانات بكفاءة، لكنه قد لا يلتقط جميع الأسباب الكامنة وراء تصورات المستجيبين. فقد يبالغ بعض المشاركون في وصف استخدامهم للخدمات الرقمية أو يقللون منه. كما تحد البيانات المقطعية من القدرة على استنتاج الآثار السببية طويلة الأجل. ولذلك ينبغي تفسير النتائج بوصفها دليلاً على الارتباط والآخر المتصور، لا برهاناً قاطعاً على السببية. ويمكن للبحوث المستقبلية تعزيز التصميم بإضافة المقابلات، أو البيانات الطولية، أو مؤشرات الاستخدام على مستوى البنوك.

الفصل الرابع: تحليل البيانات والنتائج

4.1 مقدمة التحليل

يعرض هذا الفصل التحليل الكمي لبيانات الاستبانة. ويستند إلى مجموعة بيانات اصطناعية توضيحية تضم 200 استجابة أنشئت لتعكس الهيكل المعتمد لأداة الدراسة. ويتمثل الغرض من التحليل الاصطناعي في تقديم فصل مكتمل من الرسالة وتوضيح كيفية عرض النتائج والجداول والتفسيرات وقرارات الفرضيات بعد جمع البيانات الميدانية الفعلية. ولذلك ينبغي التعامل مع النتائج بوصفها توضيحية، لا بوصفها دليلاً مستمداً من مستجيبين حقيقيين.

يتبع التحليل التسلسل المنهجي الموضح في الفصل الثالث. ويبدأ بتقنية البيانات والخصائص الديموغرافية، ثم ينتقل إلى تحليل الثبات، والإحصاءات الوصفية، وتحليل الارتباط، وتحليل الانحدار، واختبار الفرضيات. ويركز التفسير على ما إذا كانت المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي تُظهر علاقات إيجابية وذات دلالة إحصائية مع الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات.

أنشئت البيانات الاصطناعية باستخدام هيكل القياس نفسه المقترح للدراسة: عشرة بنود للمدفوعات الرقمية، وعشرة للمحافظ الإلكترونية، وعشرة للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وعشرة للتمويل الرقمي، وثمانية للشمول المالي. ورُمز كل بند وفق مقياس ليكرت خماسي الدرجات. وحُسبت الدرجات المركبة بأخذ متوسط البنود التابعة لكل بناء. ويشيع هذا الأسلوب في الدراسات المسحية لأنه يقلل الضوضاء على مستوى البنود ويمثل كل بناء كامن بدرجة متوسطة واحدة.

نُظمت النتائج لإظهار كل من المخرجات الإحصائية والمعنى العملي. فالدلالة الإحصائية توضح ما إذا كان من غير المرجح أن تكون العلاقة ناتجة عن التباين العشوائي في العينة، بينما يشرح التفسير العملي ما قد تعنيه العلاقة للبنوك والعملاء وصانعي السياسات. ويولي التحليل اهتماماً خاصاً بالقوة النسبية لأبعاد التكنولوجيا المالية الأربعة، لأن الدراسة تهدف إلى تحديد التقنيات التي تبدو أكثر تأثيراً في تعزيز الشمول المالي.

تسلسل التحليل المستخدم في الفصل الرابع



الشكل 4-1: تسلسل التحليل المستخدم في الفصل الرابع

4.2 تنقية البيانات

تتكون مجموعة البيانات الاصطناعية من 200 استجابة مكتملة. ولم تتضمن أي قيم مفقودة، كما اقتُصرت جميع إجابات مقياس ليكرت على النطاق من 1 إلى 5. وحُسبت الدرجات المركبة لكل بناء من خلال متوسط البنود ذات الصلة. وتمثل الدرجات الأعلى موافقة أقوى على أن بُعد التكنولوجيا المالية المعني متاح ومفيد وداعم للشمول المالي.

تؤكد مرحلة تنقية البيانات ملاءمة مجموعة البيانات للتحليل الوصفي والاستدلالي. ونظرًا إلى أن النتائج اصطناعية، فإن التنقية لا تعكس أوضاعًا ميدانية فعلية. وفي الدراسة الحقيقية، ينبغي أن يتضمن هذا القسم تحليل القيم المفقودة، ومراجعة زمن الاستجابة، وتقييم القيم المتطرفة، وأي معايير استُخدمت لاستبعاد الإجابات غير الصالحة.

4.3 الخصائص الديموغرافية

الجدول 4-1: الخصائص الديموغرافية للعينة الاصطناعية

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
الجنس	أنثى	77	38.5%
الجنس	ذكر	123	61.5%
العمر	34-25 سنة	88	44.0%
العمر	44-35 سنة	61	30.5%
العمر	45 سنة فأكثر	25	12.5%
العمر	أقل من 25 سنة	26	13.0%
المؤهل العلمي	بكالوريوس	116	58.0%

المتغير	الفئة	التكرار	النسبة المئوية
المؤهل العلمي	دبلوم	29	14.5%
المؤهل العلمي	دراسات عليا	55	27.5%
الخبرة	3-6 سنوات	66	33.0%
الخبرة	7-10 سنوات	51	25.5%
الخبرة	أقل من 3 سنوات	36	18.0%
الخبرة	أكثر من 10 سنوات	47	23.5%

ملاحظة: عينة اصطناعية مكونة من 200 حالة، أعدت لأغراض توضيحية فقط.

تُظهر الخصائص الديموغرافية عينة متوازنة عبر الفئات الرئيسية. ويضم توزيع الجنس مستجيبين من الذكور والإناث، بينما يتركز توزيع العمر في فئتي 25-34 سنة و35-44 سنة. ويحمل معظم المستجيبين درجة البكالوريوس، كما يشمل توزيع الخبرة مشاركين في بدايات مسيرتهم المهنية وآخرين أكثر خبرة. ويُعد هذا التوزيع معقولاً لدراسة تشمل موظفي البنوك وعملاءها، إلا أن البيانات الميدانية الفعلية قد تسفر عن نسب مختلفة.

4.4 تحليل الثبات

الجدول 2-4: نتائج تحليل الثبات

المقياس	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ	التفسير
المدفوعات الرقمية	10	0.866	مقبول
المحافظ الإلكترونية	10	0.823	مقبول
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	10	0.864	مقبول
التمويل الرقمي	10	0.833	مقبول
الشمول المالي	8	0.855	مقبول
المقياس الكلي	48	0.935	مقبول

ملاحظة: حُسبت قيم ألفا باستخدام مجموعة البيانات الاصطناعية.

تُظهر نتائج الثبات أن جميع المقاييس تتجاوز الحد المقبول شائعاً والبالغ 0.70. ويشير ذلك إلى وجود اتساق داخلي بين بنود كل بناء. وتظهر أعلى درجات الثبات في مقياسي الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والشمول المالي، بما يوحي بأن بنودهما تقيس مفاهيم متماسكة نسبياً. وفي النسخة التجريبية النهائية من الرسالة، ينبغي إعادة حساب الثبات باستخدام إجابات المسح الفعلية.

4.5 الإحصاءات الوصفية

الجدول 4-3: الإحصاءات الوصفية للمتغيرات الرئيسية

البناء	المتوسط	الانحراف المعياري	الحد الأدنى	الحد الأقصى	المستوى
المدفوعات الرقمية	3.957	0.390	2.80	5.00	مرتفع
المحافظ الإلكترونية	3.792	0.356	2.70	4.80	مرتفع
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	4.048	0.407	2.80	5.00	مرتفع
التمويل الرقمي	3.717	0.368	2.70	4.70	مرتفع
الشمول المالي	3.910	0.435	2.75	5.00	مرتفع

ملاحظة: تستند المتوسطات إلى درجات مركبة وفق مقياس ليكرت الخماسي.

تشير الإحصاءات الوصفية إلى مستويات مرتفعة عمومًا من الموافقة عبر جميع الأبنية. وتسجل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أعلى متوسط، وهو ما يوحي بأن المستجيبين يرونها أكثر أبعاد التكنولوجيا المالية تطورًا وفائدة. كما تُظهر المدفوعات الرقمية متوسطًا مرتفعًا يعكس الأهمية العملية لقنوات الدفع الإلكترونية. ويسجل التمويل الرقمي أدنى متوسط بين أبعاد التكنولوجيا المالية، وإن ظل ضمن المستوى المرتفع. ويُعد هذا النمط منطقيًا لأن التمويل الرقمي يكون عادة أكثر تعقيدًا وأقل استخدامًا من الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أو المدفوعات.

كما أن متوسط الشمول المالي مرتفع، مما يدل على أن المستجيبين في العينة الاصطناعية يرون عمومًا أن الخدمات المالية الرقمية تسهم في الوصول، والملاءمة، والقدرة على تحمل التكلفة، والاستخدام. وتُعد الانحرافات المعيارية متوسطة، بما يشير إلى وجود تفاوت في التصورات من دون اختلاف حاد. وفي دراسة ميدانية فعلية، يمكن إضافة إحصاءات وصفية على مستوى البنود لتحديد نقاط القوة والضعف المحددة داخل كل بُعد.

4.6 تحليل الارتباط

الجدول 4-4: مصفوفة الارتباط

البناء	المدفوعات الرقمية	المحافظ الإلكترونية	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	التمويل الرقمي	الشمول المالي
المدفوعات الرقمية	1.000	0.358	0.459	0.367	0.486
المحافظ الإلكترونية	0.358	1.000	0.462	0.396	0.447
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	0.459	0.462	1.000	0.527	0.571

البناء	المدفوعات الرقمية	المحافظ الإلكترونية	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	التمويل الرقمي	الشمول المالي
التمويل الرقمي	0.367	0.396	0.527	1.000	0.510
الشمول المالي	0.486	0.447	0.571	0.510	1.000

ملاحظة: جميع معاملات الارتباط التي تشمل الشمول المالي موجبة في مجموعة البيانات الاصطناعية.

تُظهر مصفوفة الارتباط علاقات إيجابية بين جميع أبعاد التكنولوجيا المالية والشمول المالي. ويظهر أقوى ارتباط بالشمول المالي لدى الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، تليها المدفوعات الرقمية، ثم المحافظ الإلكترونية، فالتمويل الرقمي. وتشير هذه النتائج إلى أن المستجيبين الذين يدركون استخدامًا أقوى للتكنولوجيا المالية يميلون كذلك إلى إدراك مستوى أقوى من الشمول المالي. أما الارتباطات بين المتغيرات المستقلة فهي متوسطة، مما يعني أن الأبعاد مترابطة لكنها غير متطابقة. ويدعم ذلك قرار فحصها بصورة منفصلة في نموذج الانحدار.

لا يثبت تحليل الارتباط السببية، لكنه يوفر مؤشرًا أوليًا مفيدًا على وجود العلاقة. وبما أن جميع العلاقات موجبة، فإن النتائج تتسق مع الافتراض النظري القائل بأن أدوات التكنولوجيا المالية يمكن أن تدعم الشمول. ومع ذلك، يلزم تحليل الانحدار لتقييم الإسهام الفريد لكل بُعد مع التحكم في الأبعاد الأخرى.

4.7 تحليل الانحدار المتعدد

الجدول 4-5: نتائج الانحدار المتعدد

المتنبئ	B	الخطأ المعياري	t	الدلالة
الثابت	0.050	0.316	0.158	0.874
المدفوعات الرقمية	0.246	0.068	3.596	0.000
المحافظ الإلكترونية	0.182	0.076	2.400	0.017
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	0.304	0.074	4.133	0.000
التمويل الرقمي	0.260	0.076	3.408	0.001

ملاحظة: المتغير التابع هو الشمول المالي؛ معامل الارتباط = 0.670، ومعامل التحديد = 0.448، ومعامل التحديد المعدل = 0.437، وقيمة اختبار $F = 39.643$ ، ومستوى الدلالة = 0.000.

يتسم نموذج الانحدار بالدلالة الإحصائية ويفسر نسبة جوهرية من التباين في الشمول المالي. وتشير قيمة معامل التحديد إلى أن أبعاد التكنولوجيا المالية الأربعة مجتمعة تفسر حصة ذات معنى من التغيرات في درجة الشمول المالي. ويدعم ذلك الفرضية الرئيسية القائلة إن استخدام التكنولوجيا المالية، عند النظر إليه من خلال أبعاده المختارة، يترك أثرًا ذا دلالة إحصائية في الشمول المالي.

على مستوى كل متنبئ، تسجل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أقوى معامل، وهو ذو دلالة إحصائية. كما تتميز المدفوعات الرقمية بدلالة موجبة، تليها المحافظ الإلكترونية. ويسجل التمويل الرقمي معاملًا موجبًا، وهو ذو دلالة إحصائية عند مستوى 0.05. في مجموعة البيانات الاصطناعية، لكنه أضعف من الأبعاد الأخرى. ويشير هذا الترتيب إلى أن الخدمات المستخدمة بصورة متكررة والمدمجة في التفاعل المصرفي اليومي قد تكون لها آثار متصورة في الشمول أقوى من الخدمات الأكثر تخصصًا، مثل التمويل الرقمي.

4.8 الفروق الديموغرافية

الجدول 4-6: الفروق الديموغرافية في الشمول المالي

المتغير	الاختبار	الدلالة	القرار
الجنس	اختبار (t) للعينات المستقلة	0.546	غير دال
العمر	تحليل التباين الأحادي	0.914	غير دال
المؤهل العلمي	تحليل التباين الأحادي	0.747	غير دال
سنوات الخدمة / الخبرة	تحليل التباين الأحادي	0.547	غير دال

ملاحظة: تستند الاختبارات الديموغرافية إلى مجموعة البيانات الاصطناعية، وينبغي إعادة حسابها باستخدام البيانات الميدانية الفعلية.

تشير الاختبارات الديموغرافية إلى أن الجنس والعمر والمؤهل العلمي وسنوات الخدمة أو الخبرة ليست متغيرات ذات دلالة إحصائية في مجموعة البيانات الاصطناعية. ويعني ذلك أن تصورات الشمول المالي، ضمن بيانات العرض التوضيحي، متشابهة عمومًا بين الفئات الديموغرافية. وفي البحث الميداني الفعلي، ينبغي إعادة حساب هذه الاختبارات باستخدام الإجابات الحقيقية، وإجراء تحليلات لاحقة إذا أظهر أي متغير ديموغرافي فرقًا ذا دلالة.

4.9 ملخص اختبار الفرضيات

الجدول 4-7: ملخص اختبار الفرضيات

الفرضية	العبرة	الدليل	القرار
H1	للمدفوعات الرقمية أثر إيجابي ذو دلالة في الشمول المالي.	$p = 0.000$	مدعومة
H2	للمحافظ الإلكترونية أثر إيجابي ذو دلالة في الشمول المالي.	$p = 0.017$	مدعومة
H3	للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أثر إيجابي ذو دلالة في الشمول المالي.	$p = 0.000$	مدعومة
H4	للتحويل الرقمي أثر إيجابي ذو دلالة في الشمول المالي.	$p = 0.001$	مدعومة
H5	تختلف التصورات باختلاف المتغيرات الديموغرافية.	لا توجد قيمة p ديموغرافية أقل من 0.05	غير مدعومة

يُظهر ملخص اختبار الفرضيات دعم الفرضيات الأربع الرئيسة المتعلقة بالتكنولوجيا المالية في مجموعة البيانات الاصطناعية. وتبدو الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية ذات أهمية خاصة، بينما تسهم المحافظ الإلكترونية والتحويل الرقمي كذلك بصورة إيجابية. ولا تحظى الفرضية الديموغرافية بالدعم في البيانات الاصطناعية، لأن أيًا من المتغيرات الديموغرافية لم يُظهر فرقًا ذا دلالة إحصائية. وتتسق هذه النتائج مع الرأي القائل إن التكنولوجيا المالية قادرة على تعزيز الشمول، في حين ينبغي تقييم الآثار الديموغرافية بعناية باستخدام بيانات ميدانية فعلية.

4.10 ملخص الفصل

عرض هذا الفصل النتائج الكمية الاصطناعية للدراسة. وأظهرت النتائج ثباتًا مرتفعًا، ومستويات وصفية إيجابية، وارتباطات موجبة، ونموذج انحدار ذا دلالة إحصائية. وكانت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أقوى متنبئ بالشمول المالي، تلتها المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والتمويل الرقمي. ويناقش الفصل التالي هذه النتائج في ضوء الإطار النظري والدراسات السابقة، ويعرض الاستنتاجات والتوصيات.

الفصل الخامس: مناقشة النتائج والاستنتاجات والتوصيات

5.1 مناقشة النتائج

تشير النتائج إلى وجود علاقة إيجابية بين استخدام التكنولوجيا المالية والشمول المالي في القطاع المصرفي. وتتسق هذه النتيجة مع التوقع النظري بأن الخدمات المالية الرقمية تستطيع تقليل عوائق الوصول، وزيادة الملاءمة، وتشجيع الاستخدام الأكثر تكرارًا للفتواتر المالية الرسمية. ويشير نموذج الانحدار الكلي إلى أن أبعاد التكنولوجيا المالية الأربعة مجتمعة تفسر نسبة كبيرة من التباين في الشمول المالي. ويدعم ذلك الفرضية الرئيسية للدراسة، ويقدم دليلًا على أن التحول الرقمي يرتبط ليس بكفاءة الخدمة فقط، بل بنتائج الشمول أيضًا.

من بين الأبعاد الأربعة، تُظهر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أقوى أثر إيجابي في الشمول المالي ضمن النموذج الاصطناعي. ويُعد ذلك منطقيًا من الناحية النظرية؛ لأنها توفر بوابة واسعة للخدمات المصرفية. فعلى خلاف أداة دفع واحدة، يمكن لتطبيق مصرفي عبر الهاتف المحمول دعم متابعة الحسابات، والتحويلات، ودفع الفواتير، وإدارة البطاقات، وطلبات الخدمات، وطلبات التمويل، والتواصل مع العملاء. وعندما يستطيع المستخدمون الوصول إلى هذه الخدمات عبر الهاتف الذكي، تقل المسافة العملية بين العميل والبنك.

وتُظهر المدفوعات الرقمية كذلك أثرًا إيجابيًا ذا دلالة إحصائية. ويشير ذلك إلى أن رقمنة المدفوعات قناة مهمة للشمول؛ لأن المدفوعات نشاط متكرر وعملي. ويتفاعل المستخدمون مع أنظمة الدفع في حياتهم اليومية، ويمكن للنشاط المنتظم في الدفع أن يزيد ألفتهم بالتمويل الرسمي. وبالنسبة إلى منشآت الأعمال، تستطيع المدفوعات الرقمية تحسين سجلات المعاملات ودعم علاقات مصرفية أقوى. ولذلك ينبغي النظر إلى المدفوعات الرقمية بوصفها أداة للشمول، لا مجرد خدمة لتنفيذ المعاملات.

تُظهر المحافظ الإلكترونية علاقة إيجابية وذات دلالة بالشمول المالي، وإن كان أثرها أضعف من أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية. وتفيد المحافظ في تحقيق الملاءمة وإجراء المعاملات صغيرة القيمة، لكن أثرها قد يعتمد على قابلية التشغيل البيئي، وقبول التجار، والثقة، والتكامل مع الخدمات المصرفية الأوسع. وإذا ظلت المحافظ معزولة عن خدمات الادخار أو الائتمان أو الحسابات، فقد يكون أثرها في الشمول محدودًا. ولذلك ينبغي للبنوك ومقدمي المحافظ دمج وظائفها ضمن مسارات مالية أشمل.

يُظهر التمويل الرقمي أثرًا إيجابيًا، لكنه أضعف نسبيًا في النموذج. ويمكن فهم هذه النتيجة لأن التمويل أكثر تعقيدًا من المدفوعات أو الوصول إلى الحسابات. فالقرارات الائتمانية تتطلب تقييم المخاطر، والمستندات، والتحقق من الأهلية، والامتثال التنظيمي. وقد يكون المستخدمون أيضًا أكثر حذرًا تجاه الاقتراض رقميًا مقارنة بالدفع رقميًا. ومع ذلك، يشير الأثر الإيجابي إلى أن التمويل الرقمي المسؤول قادر على دعم الشمول عندما يبسط الطلبات، ويحسن الشفافية، ويوفر منتجات ملائمة للأفراد والمنشآت الصغيرة.

يشير التحليل الديموغرافي في مجموعة البيانات الاصطناعية إلى عدم وجود فروق ذات دلالة في تصورات الشمول المالي بين فئات الجنس أو العمر أو التعليم أو الخبرة. وقد يدل هذا النمط على أن منافع الشمول المتصورة للتكنولوجيا المالية تتوزع على نطاق واسع في عينة العرض التوضيحي. أما في الدراسة الميدانية الفعلية، فقد تختلف النتائج الديموغرافية، وينبغي تفسير أي فروق ذات دلالة في ضوء الثقافة الرقمية، والألفة بالمنتجات المصرفية، والتعرض المهني، والثقة في استخدام الخدمات الرقمية.

تتفق النتائج مع نموذج قبول التكنولوجيا لأن المنفعة المتصورة وسهولة الاستخدام تتجلبان ضمانيًا في الأثر الإيجابي للخدمات الرقمية. فإذا رأى المستخدمون أن أدوات التكنولوجيا المالية مفيدة وسهلة الاستخدام، زاد احتمال تبنيهم لها واستفادتهم من وصول أوسع إلى الخدمات المالية. كما تتفق النتائج مع نظرية انتشار الابتكار؛ لأن التقنيات التي تقدم ميزة نسبية واضحة وتتوافق مع أنماط حياة المستخدمين تكون أكثر قابلية للانتشار والتأثير في الشمول.

من المنظور العملي، تعني النتائج أن على البنوك ألا تتعامل مع التحول الرقمي بوصفه مشروعًا تقنيًا بحتًا. فآثر التكنولوجيا المالية في الشمول يعتمد على التصميم المتمحور حول المستخدم، وبناء الثقة، والقدرة على تحمل التكلفة، وسهولة الوصول، والتتقيف. وقد لا

يعزز تطبيق متطور لكنه صعب الاستخدام الشمول، في حين تستطيع قناة رقمية بسيطة وموثوقة وأمنة توسيع المشاركة. ولذلك ينبغي للبنوك تقييم الخدمات الرقمية وفق مؤشرات الشمول إلى جانب المؤشرات التشغيلية.

وتشير النتائج كذلك إلى ضرورة استمرار الجهات التنظيمية وصانعي السياسات في دعم البنية المالية الرقمية، وقابلية التشغيل البيني، وحماية المستهلك، والأمن السيبراني، والثقافة الرقمية. ويمكن للتكنولوجيا المالية تعزيز الشمول، لكنها تحتاج إلى منظومة تشجع الابتكار المسؤول. ومن دون ضمانات كافية، قد يعزف المستخدمون عن القنوات الرقمية أو يتعرضون لأضرار ناتجة عن الاحتيال، أو الرسوم الخفية، أو الائتمان غير الملائم. ومن ثم ينبغي لسياسات الشمول أن تجمع بين دعم الابتكار وحماية المستخدمين. وبوجه عام، تُسهّم الدراسة في الفهم الأكاديمي والعملية للتكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي بدولة الإمارات. وهي تبين كيف يمكن للأدوات المالية الرقمية المختلفة أن تؤثر في الشمول بدرجات متفاوتة، وتقدم نموذجًا منظمًا يمكن اختباره ببيانات ميدانية فعلية. وتبدو النتائج الاصطناعية معقولة ومتسقة داخليًا، لكنها يجب أن تُستبدل بنتائج مسح حقيقية قبل التقديم الأكاديمي النهائي.

5.2 الاستنتاجات

يتمثل الاستنتاج الرئيس في أن التكنولوجيا المالية تمتلك القدرة على تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات عندما تكون الخدمات الرقمية سهلة الوصول والاستخدام، وموثوقة، وميسورة التكلفة، وتحظى بالثقة. ويشير نموذج الرسالة إلى أن المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي ترتبط جميعها إيجابيًا بالشمول. غير أن قوة هذه العلاقات تختلف، إذ تظهر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية بوصفهما البُعدين الأكثر تأثيرًا في التحليل الاصطناعي.

ويتمثل استنتاج ثانٍ في ضرورة التعامل مع الشمول المالي بوصفه نتيجة مصرفية استراتيجية، لا مجرد هدف اجتماعي. فالقنوات الرقمية التي تحسن الوصول والاستخدام يمكن أن تزيد تفاعل العملاء، وتخفيض عوائق الخدمة، وتوسع المشاركة في التمويل الرسمي. ويمكن للبنوك التي تصمم خدمات التكنولوجيا المالية حول هدف الشمول أن تعزز قيمة العميل والأداء المؤسسي معًا. أما الاستنتاج الثالث فهو أن التكنولوجيا يجب أن تقتصر بالثقة، والثقافة المالية، والتنظيم، وتصميم الخدمة المتمحور حول المستخدم. فالأدوات الرقمية ليست شاملة تلقائيًا، وإنما تصبح كذلك عندما يفهمها العملاء ويثقون بها ويستطيعون تحمل تكلفتها واستخدامها في أنشطة مالية ذات معنى. وهذا يعني أن على البنوك والجهات التنظيمية تقييم الخدمات الرقمية من خلال النتائج الإنسانية والعملية، إلى جانب درجة التطور التقني.

5.3 التوصيات

ينبغي للبنوك إعطاء الأولوية للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بوصفها قناة مركزية للشمول. ويجب أن تكون التطبيقات بسيطة ومستقرة ومتعددة اللغات ومتاحة للمستخدمين ذوي المستويات المختلفة من المهارة الرقمية. كما ينبغي أن يسهل العثور على الخدمات الأساسية وإتمامها، مثل فتح الحسابات، والاستعلام عن الأرصدة، والتحويلات، ودفع الفواتير، والتحكم في البطاقات، وتقديم الشكاوى، وطلبات التمويل. ويجب ألا يقتصر اختبار المستخدمين على العملاء المتقدمين رقميًا، بل ينبغي أن يشمل كذلك الفئات الأقل ثقة في استخدام التقنية.

ينبغي للبنوك ومقدمي خدمات الدفع تعزيز منظومة المدفوعات الرقمية من خلال توسيع القبول، وخفض الرسوم غير الضرورية، وزيادة موثوقية المعاملات، وتنقيف المستخدمين بشأن الأمان. كما ينبغي ربط المدفوعات الرقمية بخدمات مالية أوسع، بحيث يدعم نشاط المعاملات الادخار، وإعداد الموازنات، والتقييم الائتماني، وتفاعل العملاء. وبالنسبة إلى المنشآت الصغيرة، يمكن لأدوات بسيطة لقبول المدفوعات الرقمية أن تزيد الطابع الرسمي للنشاط وتحسن الوصول إلى المنتجات المصرفية.

ينبغي دمج المحافظ الإلكترونية مع الحسابات المصرفية وشبكات التجار وقنوات الحوالات وغيرها من الخدمات المالية. وعلى مقدمي المحافظ التركيز على قابلية التشغيل البيني، وشفافية الرسوم، وحماية المستخدمين. فإذا استطاع العملاء نقل الأموال بسهولة بين المحافظ والحسابات المصرفية، أصبح أثر المحافظ في الشمول أقوى. كما ينبغي للمحافظ توفير سجلات واضحة وواجهات بسيطة تساعد المستخدمين على إدارة الأموال، لا مجرد إنفاقها.

ينبغي تطوير التمويل الرقمي بمسؤولية. فعلى البنوك تبسيط طلبات القروض الرقمية واستخدام التكنولوجيا لتقليل الأعمال الورقية، مع الإبقاء على اختبارات القدرة على السداد، وشفافية التسعير، والتواصل الواضح بشأن الالتزامات. وقد يكتسب التمويل الرقمي للمنشآت الصغيرة أهمية خاصة إذا استخدمت البنوك بيانات المعاملات والفواتير ومعلومات التدفق النقدي لتحسين التقييم الائتماني. ومع ذلك، يجب أن تظل معايير الإقراض المسؤول في صميم العملية.

ينبغي للجهات التنظيمية مواصلة تطوير أطر تدعم الابتكار وتحمي المستهلكين في الوقت نفسه. وتشمل المجالات الرئيسية الأمن السيبراني، وخصوصية البيانات، والهوية الرقمية، والخدمات المصرفية المفتوحة، ومعالجة الشكاوى، ومعايير الإفصاح، وحوكمة الائتمان الرقمي. ويمكن للبيئات التنظيمية التجريبية ومراكز الابتكار تشجيع التجريب، لكن ينبغي متابعة نتائج الشمول ضمن عملية التقييم. وينبغي ألا يكون الهدف مجرد زيادة التقنية، بل تحسين الوصول وضمان الاستخدام المسؤول.

ينبغي للمؤسسات المالية الاستثمار في الثقافة المالية الرقمية. فالشمول يعتمد على فهم المستخدمين لكيفية استخدام الخدمات بأمان وفعالية. وقد تشمل المبادرات التعليمية إرشادات داخل التطبيقات، ومقاطع فيديو قصيرة، وورشًا للعملاء، ودعمًا متعدد اللغات، وحملات للتوعية بالاحتيال، ومساندة موجهة للمستخدمين منخفضي الدخل أو الأقل مهارة رقمية. وينبغي التعامل مع الثقافة الرقمية بوصفها جزءًا من تصميم الخدمة، لا نشاطًا اختياريًا للمسؤولية الاجتماعية.

ينبغي للبحوث المستقبلية جمع بيانات استبانة فعلية من عينة ممثلة في مختلف إمارات الدولة، ومقارنة النتائج بحسب فئة المستخدم، ونوع البنك، وفئة الدخل، والجنسية. كما يمكن استخدام المقابلات النوعية لفهم العوائق التي لا تلتقطها إجابات مقياس ليكرت. وستكون الدراسات الطولية ذات قيمة لأن أثر التكنولوجيا المالية في الشمول قد يزداد بمرور الوقت مع تنامي ارتياح المستخدمين للخدمات الرقمية.

الجدول 5-1: التوصيات العملية

المجال	التوصية	الأثر المتوقع
الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	تحسين سهولة الاستخدام، والدعم اللغوي، وإمكانية الوصول، والموثوقية.	زيادة الاستخدام وتعزيز تفاعل العملاء.
المدفوعات الرقمية	توسيع القبول وتقليل التعقيدات أو الرسوم غير الضرورية.	زيادة تواتر المعاملات المالية الرسمية.
المحافظ الإلكترونية	تحسين قابلية التشغيل البيني وربط المحافظ بخدمات مصرفية أوسع.	انتقال أقوى من المدفوعات الأساسية إلى شمول أعمق.
التمويل الرقمي	تبسيط الطلبات مع الحفاظ على الإقراض المسؤول.	تحسين الوصول إلى الائتمان للأفراد والمنشآت الصغيرة.
التنظيم	تعزيز الأمن السيبراني، وخصوصية البيانات، وحماية المستهلك.	ثقة أعلى وابتكار أكثر أمانًا.
الثقافة المالية	تقديم التثقيف الرقمي وحملات التوعية بالاحتيال.	تحسين الثقة والاستخدام المسؤول.

5.4 مقترحات للبحوث المستقبلية

ينبغي للبحوث المستقبلية استبدال مجموعة البيانات الاصطناعية المستخدمة في هذه المسودة بإجابات مسح فعلية من موظفي القطاع المصرفي وعماله في دولة الإمارات. ويمكن جمع عينة أكبر من إمارات مختلفة، وأنواع متعددة من البنوك، وفئات متنوعة من العملاء والدخل. ومن شأن ذلك أن يتيح تعميمًا أقوى ومقارنات أكثر تفصيلًا بين شرائح السكان.

يمكن للدراسات المستقبلية كذلك استخدام المقابلات النوعية لاستكشاف أسباب تجنب بعض المستخدمين للخدمات المالية الرقمية رغم توافرها. وقد تكشف المقابلات عن مخاوف تتعلق بالثقة، أو اللغة، أو الثقافة المالية، أو الرسوم، أو المستندات، أو التفضيلات الثقافية، أو التجارب السلبية السابقة. ومن شأن الجمع بين الأساليب الكمية والنوعية أن يوفر فهماً أغنى للآليات التي تعزز بها التكنولوجيا المالية الشمول أو تعجز عن تعزيزه.

ويتمثل اتجاه مفيد آخر في فحص بيانات المعاملات الفعلية أو مؤشرات الاستخدام الرقمي على مستوى البنوك. فتصورات المسح ذات قيمة، لكنها قد تختلف عن السلوك الفعلي. وإذا وفرت البنوك بيانات استخدام مجهولة الهوية، استطاع الباحثون مقارنة الشمول المتصور بأنماط التبني الحقيقية، وتكرار المعاملات، والموافقات على التمويل الرقمي، ونشاط المحافظ. كما يمكن للدراسات الطولية تقييم ما إذا كان الشمول يتحسن بمرور الوقت مع نضج الأدوات الرقمية.

5.5 الآثار الاستراتيجية في القطاع المصرفي بدولة الإمارات

يقف القطاع المصرفي بدولة الإمارات عند مرحلة تستطيع فيها التكنولوجيا المالية تجاوز مجرد الملاءمة الرقمية لتصبح استراتيجية مقصودة للشمول. فالدولة تتمتع ببنية اتصالات متقدمة، وبيئة مصرفية متطورة، وسكان اعتادوا خدمات الحكومة الرقمية والقطاع الخاص. وتوفر هذه الظروف منصة مواتية للخدمات المالية الرقمية. غير أن المنفعة الاستراتيجية تعتمد على كيفية ترجمة البنوك للبنية التحتية إلى وصول عملي. فالخدمة المتقدمة تقنياً التي يصعب على المستخدم العادي فهمها ستكون محدودة القيمة من حيث الشمول. ولذلك ينبغي للبنوك تقييم استثمارات التكنولوجيا المالية ليس فقط وفق أعداد المتبنين أو حجم المعاملات، بل كذلك وفق مدى تقليل الخدمات للعوائق أمام العملاء الذين كانوا يعتمدون سابقاً على خدمات مصرفية محدودة.

ومن الآثار المهمة أن الشمول المالي ينبغي أن يصبح جزءاً من مؤشرات الأداء الرئيسة المستخدمة في تقييم مشروعات العمل المصرفي الرقمي. فكثير من برامج التحول الرقمي تقيس أعداد التنزيلات، وتسجيلات الدخول، وعدد المعاملات، ومدة إتاحة النظام، وخفض التكلفة. وهذه مؤشرات مفيدة، لكنها لا تبين بصورة كاملة ما إذا كان الشمول يتحسن. وينبغي للبنوك أيضاً متابعة العملاء الجدد على البنك، والعملاء غير النشطين الذين يصبحون نشطين رقمياً، والمنشآت الصغيرة التي تبدأ قبول المدفوعات الرقمية، والعملاء الذين يستخدمون قنوات أقل تكلفة، والمستخدمين الذين ينتقلون من نشاط دفع أساسي إلى الادخار أو التمويل أو خدمات رسمية أخرى. وتساعد هذه المؤشرات المديرين على فهم ما إذا كان التمويل الرقمي يوسع المشاركة أم يقتصر على نقل العملاء الحاليين من الفروع إلى التطبيقات.

تشير نتائج الرسالة كذلك إلى ضرورة تعامل البنوك مع الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بوصفها مرتكز رحلة الشمول الرقمي. فقد سجلت هذه الخدمات أقوى متنبئ في النموذج الاصطناعي لأنها تدمج خدمات عديدة في قناة واحدة. ويعني ذلك أن الاستثمار فيها ينبغي ألا يقتصر على تصميم الواجهة أو إضافة مزايا جديدة. بل ينبغي للبنوك استخدام التطبيقات المحمولة لإرشاد العملاء عبر مسارات مالية تشمل الانضمام، وإدارة الحسابات، وعادات الدفع، وإعداد الموازنات، وتذكيرات الادخار، والتحكم في البطاقات، والتحقق من أهلية التمويل، ودعم العملاء. ويمكن لتطبيق يساعد المستخدمين على فهم حياتهم المالية وإدارتها أن يحقق نتائج شمول أقوى من تطبيق لا يقدم سوى وظائف المعاملات.

ينبغي اعتبار المدفوعات الرقمية البوابة الرئيسة الثانية للشمول. فهي متكررة وعملية ومرتبطة مباشرة بالحياة اليومية. وعندما تصبح المدفوعات رقمية، ينشئ العملاء سجلات رسمية للمعاملات ويصبحون أكثر ظهوراً داخل النظام المالي. ويمكن لذلك دعم تخصيص أفضل للخدمات والتقييم الائتماني مستقبلاً. وبالنسبة إلى التجار والمنشآت الصغيرة، تستطيع المدفوعات الرقمية تحسين الشفافية وتقليل مخاطر تداول النقد. ولذلك ينبغي للبنوك التعاون مع التجار وشبكات الدفع والجهات التنظيمية لجعل المدفوعات الرقمية واسعة القبول، ومنخفضة التكلفة، وموثوقة. فإذا ظلت مجزأة أو مكلفة، انخفضت قدرتها على تعزيز الشمول.

تحتل المحافظ الإلكترونية موقعاً استراتيجياً وسطاً بين ملاءمة الدفع والمشاركة المصرفية الأوسع. ويمكنها جذب المستخدمين الذين يفضلون أدوات مالية مبسطة أو يحتاجون إلى معاملات سريعة صغيرة القيمة. غير أن نتائج الرسالة تشير إلى أن أثر المحافظ قد يكون أضعف من أثر الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لأنها تكون أضيق وظيفة في بعض الأحيان. ولذلك ينبغي للبنوك

ومقدمي المحافظ تصميمها بوصفها نقاط دخول إلى النظام المالي. ويمكن تحقيق ذلك بربطها بالحسابات المصرفية، وإتاحة حوالات منخفضة التكلفة، وتوفير سجل للمعاملات، وإضافة أوعية للادخار، والسماح للمستخدمين بالانتقال تدريجيًا من نشاط المحفظة إلى منتجات مالية أخرى. وينبغي أن يتمثل الهدف في تحويل ملاءمة المحفظة إلى مشاركة مالية مستدامة.

يتطلب التمويل الرقمي نهجًا استراتيجيًا أكثر حذرًا. فهو يمتلك قدرة قوية على تعزيز الشمول لأن الوصول إلى الائتمان من أكثر مجالات المشاركة المالية أهمية، ولا سيما للمنشآت الصغيرة والأفراد ذوي السجل الائتماني المحدود. غير أن التمويل مجال حساس أيضًا، إذ قد يسبب ضائقة مالية إذا قُدم من دون تقييم مسؤول. وينبغي للبنوك استخدام التمويل الرقمي لتبسيط الطلبات، وتقليل عبء المستندات، وتسريع القرارات، لا لإضعاف اختبارات القدرة على السداد أو الشفافية. ويجب أن يفصح الائتمان الرقمي المسؤول بوضوح عن التكلفة، والمدة، والالتزامات، وعواقب التعثر. وينبغي أن يعني الشمول في التمويل الوصول إلى ائتمان مناسب، لا مجرد اقتراض أسرع.

ومن الآثار الاستراتيجية الأخرى ضرورة تقسيم المستخدمين وفق جاهزيتهم الرقمية. فالعملاء يختلفون في مدى ارتياحهم للتكنولوجيا، وفهمهم للمنتجات المالية، واحتياجاتهم اللغوية، ومستويات دخلهم، وثقتهم في القنوات الرقمية. وقد تخدم استراتيجية رقمية موحدة المستخدمين الواثقين رقميًا لكنها تفشل في الوصول إلى العملاء الأقل ثقة. ولذلك ينبغي للبنوك تطوير دعم متميز؛ فقد يحتاج المستخدمون المتقدمون إلى الأتمتة والتخصيص، بينما قد يحتاج الأقل ثقة إلى انضمام موجه، ولغة بسيطة، وتسجيل رقمي بمساعدة الفروع، ودعم مراكز الاتصال، وشروحات تعليمية. ويتعزز الشمول عندما يكون التحول الرقمي مرئيًا بما يكفي لتلبية قدرات المستخدمين المختلفة.

وتشير الرسالة كذلك إلى ضرورة مراعاة تصميم الخدمات الرقمية للعمال المقيمين، والمنشآت الصغيرة، والمهنيين الشباب، والعملاء الأكبر سنًا، والمستخدمين منخفضي الدخل. فسكان دولة الإمارات متنوعون، والقطاع المصرفي يخدم أفرادًا ذوي أهداف مالية مختلفة. وقد يعني الشمول لبعض المستخدمين حوالات منخفضة التكلفة والوصول إلى الرواتب، بينما قد يعني لآخرين مدفوعات التجار، أو حسابات الأعمال، أو التمويل. وقد تفوّت البنوك التي تصمم خدمات رقمية حول نموذج ضيق لعميل مرتفع الدخل فرصة الشمول الأوسع. ولذلك ينبغي لاستراتيجية ناجحة للتكنولوجيا المالية رسم خريطة لفئات المستخدمين وتحديد العوائق التي تواجه كل فئة.

وأخيرًا، تعتمد القيمة الاستراتيجية للتكنولوجيا المالية على القدرة التنظيمية الداخلية. فالبنوك تحتاج إلى موظفين مهرة يفهمون التكنولوجيا وأهداف الشمول المالي معًا. وينبغي ألا تطور فرق التقنية المنتجات الرقمية بمعزل عن إسهامات إدارات المخاطر، والامتثال، وخدمة العملاء، والتسويق، ومتخصصي الشمول. فالتنسيق بين الوظائف ضروري لأن الشمول الرقمي يمس الأمان، وتجربة المستخدم، والتنظيم، وتصميم المنتجات، والتثقيف المالي. والبنك الذي يتعامل مع التكنولوجيا المالية بوصفها استراتيجية على مستوى المؤسسة أقدر على تحقيق نتائج شمول ذات معنى من بنك يتعامل معها بوصفها مجموعة مشروعات رقمية منفصلة.

5.6 خارطة طريق تنفيذية للبنوك والمؤسسات المالية

ينبغي أن تبدأ خارطة الطريق العملية بتقييم تشخيصي. فعلى البنوك تحديد شرائح العملاء التي لا تحصل على خدمات كافية، والخدمات ضعيفة الاستخدام، والعوائق التي تمنع التبني الرقمي. ويمكن لهذا التقييم الجمع بين البيانات المصرفية الداخلية، ومسوح العملاء، وسجلات الشكاوى، وملاحظات الفروع، ومقابلات موظفي الصفوف الأمامية. ويتمثل الهدف في التمييز بين نقص الوصول، ونقص الوعي، ونقص الثقة، وعدم القدرة على تحمل التكلفة، وضعف سهولة الاستخدام. ويتطلب كل عائق استجابة مختلفة؛ فعلى سبيل المثال، قد تحتاج مشكلات الوعي إلى حملات تثقيفية، بينما تتطلب مشكلات سهولة الاستخدام إعادة تصميم الواجهة. وتمنع المرحلة التشخيصية البنوك من افتراض أن التكنولوجيا وحدها تحل عوائق الشمول.

تتمثل المرحلة الثانية في إعطاء الأولوية للخدمات الرقمية ذات الإمكانيات الأعلى للشمول. واستنادًا إلى نتائج الرسالة، ينبغي التركيز مكرًا على الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والمدفوعات الرقمية لأنها تؤثران في السلوك المالي الاعتيادي. ويمكن للبنوك إعطاء الأولوية لتحسينات مثل تسجيل الدخول المبسط، والتنقل الواضح، والإشعارات الفورية للمعاملات، وكشوف الحساب

سهلة الوصول، ودمج دفع الفواتير، والإدارة الآمنة للمستفيدين، وخيارات التحويل منخفضة التكلفة. ويمكن لهذه التحسينات تحقيق منافع فورية لطيف واسع من العملاء. وينبغي لخارطة الطريق تجنب التعقيد المفرط في البداية والتركيز أولاً على الخدمات التي يحتاجها العملاء بصورة متكررة.

تتمثل المرحلة الثالثة في التصميم والاختبار الشاملين. فقبل إطلاق الخدمات الرقمية أو تعديلها، ينبغي للبنوك اختبارها مع مستخدمين من خلفيات مختلفة. ويجب أن يشمل الاختبار عملاء ذوي مهارات رقمية قوية وآخرين محدودي الثقة الرقمية، إلى جانب فئات عمرية مختلفة، وتفضيلات لغوية متنوعة، ومستخدمي الأعمال. ويساعد الاختبار الشامل على تحديد التعليمات المربكة، والإفصاحات غير الواضحة عن الرسوم، والقوائم المعقدة، ومشكلات إمكانية الوصول، والنقاط التي يترك عندها المستخدمون العملية. وقد تكون تكلفة إعادة تصميم الخدمة بعد إطلاقها مرتفعة، ولذلك ينبغي أن يكون الاختبار الموجه نحو الشمول جزءاً من تطوير المنتج لا إجراءً لاحقاً.

تتمثل المرحلة الرابعة في انضمام العملاء وتنقيفهم. فكثير من المستخدمين لا يتبنون الخدمات المالية الرقمية لعدم معرفتهم بوظائفها أو لخوفهم من ارتكاب الأخطاء. ويمكن للبنوك معالجة ذلك من خلال مقاطع تعليمية قصيرة، وإرشادات داخل التطبيق، وعروض في الفروع، وتعليمات متعددة اللغات، ونصوص إرشادية لخدمة العملاء، ورسائل موجهة. وينبغي أن يركز التنقيف على مهام عملية: إرسال الأموال، ودفع الفواتير، ومراجعة كشوف الحساب، وحماية كلمات المرور، والتعرف إلى الاحتيال، وفهم تكاليف التمويل. وكلما كان التنقيف عملياً ومحددًا، زاد احتمال تأثيره في السلوك. فالرسائل الترويجية العامة بشأن التحول الرقمي أقل فاعلية من الدعم القائم على المهام.

تتمثل المرحلة الخامسة في التواصل بشأن الثقة والأمان. فالمستخدمون بحاجة إلى معرفة كيفية حماية البنوك لبياناتهم وأموالهم. وقد تكون تدابير الأمن السيبراني قوية، لكن القلق قد يظل قائماً إذا لم يفهمها العملاء. ولذلك ينبغي للبنوك شرح الأمان بلغة بسيطة وإرشاد المستخدمين إلى كيفية التصرف بأمان. ويشمل ذلك توضيح المصادقة الثنائية، وتنبيهات المعاملات، وإيقاف البطاقات، وتسجيل الدخول البيومتري، والإبلاغ عن الاحتيال، وتسوية المنازعات. ولا تُبنى الثقة بالحماية التقنية وحدها، بل بالحماية الظاهرة والدعم السريع عند وقوع المشكلات.

تتمثل المرحلة السادسة في التكامل بين القنوات. فالشمول لا يتطلب إلغاء الفروع أو الدعم البشري. ويستفيد كثير من العملاء من نموذج هجين تدعم فيه الفروع ومراكز الاتصال والمنصات الرقمية بعضها بعضاً. فقد يتعلم العميل استخدام الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في أحد الفروع، ثم ينفذ معاملاته اللاحقة رقمياً. وقد تتلقى منشأة صغيرة دعماً أولياً من مدير علاقات قبل إدارة المدفوعات عبر الإنترنت. ويمنع التكامل التحول الرقمي من استبعاد العملاء الذين يحتاجون إلى دعم انتقالي. ولذلك ينبغي للبنوك تصميم مسارات رقمية مساعدة بدلاً من فرض التبني الفوري للخدمة الذاتية الكاملة.

تتمثل المرحلة السابعة في القياس والتغذية الراجعة. فعلى البنوك متابعة ما إذا كانت الخدمات الرقمية تزيد الشمول فعلاً. وقد تشمل المؤشرات المستخدمين الرقميين الجدد، وتكرار المعاملات، وانخفاض الحسابات غير النشطة، وتبني المدفوعات الرقمية لدى صغار التجار، ومعدلات إتمام الانضمام الرقمي، والموافقات على التمويل الرقمي، وزمن حل الشكاوى، والاستخدام لدى الشرائح منخفضة الدخل أو الأقل نشاطاً رقمياً. وينبغي جمع التغذية الراجعة باستمرار؛ فالشمول الرقمي ليس مشروعاً لمرة واحدة، بل يتطلب تحسيناً متواصلاً مع تطور توقعات العملاء والتكنولوجيا والمخاطر.

تتمثل المرحلة الثامنة في تطوير الشراكات. فالبنوك لا تستطيع تحقيق الشمول الرقمي بمفردها. إذ تؤثر شبكات الدفع، ومقدمو المحافظ، وشركات التكنولوجيا المالية الناشئة، والمنصات الحكومية، ومشغلو الاتصالات، والتجار، والجهات التنظيمية جميعها في المنظومة. ويمكن للشراكات توسيع القبول، وتحسين التحقق من الهوية، وخفض التكاليف، ودعم الابتكار. غير أن الشراكات تحتاج إلى حوكمة دقيقة. وينبغي للبنوك التأكد من التزام الشركاء بمعايير حماية البيانات، وموثوقية الخدمة، وحماية المستهلك، ومعالجة الشكاوى. ولا ينبغي السعي إلى الشمول من خلال نقل المخاطر إلى مقدمي خدمات أضعف.

أما المرحلة الأخيرة فهي التعلم المؤسسي. وينبغي للبنوك توثيق ما ينجح وما لا ينجح في مبادرات الشمول الرقمي. كما يجب تحويل الدروس المستفادة من المشروعات التجريبية إلى معايير للمنتجات، وبرامج تدريب، وتخطيط استراتيجي. فإذا أدى مشروع تجريبي للتمويل الرقمي إلى زيادة الموافقات، لكنه زاد شكاوى العملاء أيضاً، فلا يكون الدرس بالضرورة إيقاف التمويل الرقمي، بل

قد يكون تحسين الإفصاح، أو اختبارات الأهلية، أو تثقيف العملاء. وينتج التعلم المؤسسي للبنوك التكيف بمسؤولية ويمنع تكرار الأخطاء عبر المنتجات الرقمية المختلفة.

5.7 حماية المستهلك والثقة والابتكار المسؤول

تمثل حماية المستهلك عنصرًا محوريًا في الاستخدام الشامل للتكنولوجيا المالية. فالقنوات الرقمية قد تزيد الملاءمة والوصول، لكنها قد تعرّض المستخدمين كذلك للاحتيال، والمعلومات المضللة، وإساءة استخدام البيانات، والمعاملات غير المصرح بها، والائتمان غير الملائم. وقد ينسحب العملاء الذين يتعرضون للضرر من الخدمات المالية الرقمية، وهو ما يضعف الشمول. ولذلك ينبغي ألا تُعد حماية المستهلك عبئًا تنظيميًا، بل شرطًا للتبني الرقمي المستدام. فالمستخدم الآمن أرجح أن يصبح مشاركًا واثقًا ونشطًا في التمويل الرسمي. تُبنى الثقة من خلال تجارب موثوقة ومتكررة. فعندما يُتم المستخدمون المدفوعات، ويتلقون التأكيدات، ويحلون المشكلات بسرعة، ويطلبون على سجلات دقيقة، تنمو الثقة. وعندما تتعطل الأنظمة، أو تكون الرسوم غير واضحة، أو تُهمل الشكاوى، تنخفض الثقة. ولذلك ينبغي للبنوك تصميم الخدمات الرقمية برسائل تأكيد واضحة، وسجل معاملات يسهل الوصول إليه، وتنبيهات فورية، وقنوات بسيطة لتسوية المنازعات. وقد تبدو هذه المزايا تشغيلية، لكنها تمثل كذلك آليات للشمول لأنها تساعد المستخدمين على الشعور بالسيطرة على نشاطهم المالي.

تُعد خصوصية البيانات قضية رئيسة أخرى. فخدمات التكنولوجيا المالية تنتج كميات كبيرة من البيانات عن المعاملات، والموقع، واستخدام الأجهزة، والتفضيلات، والسلوك المالي. ويمكن استخدام هذه البيانات لتحسين تصميم الخدمة والتقييم الائتماني، لكن يجب التعامل معها بمسؤولية. وينبغي للمستخدمين فهم البيانات التي تُجمع، وكيف تُستخدم، والجهات التي قد تُشارك معها. وتدعم ممارسات الخصوصية الشفافة الثقة وتقلل الخوف من التمويل الرقمي. كما ينبغي للبنوك ألا تكتفي بلغة قانونية معقدة في الإفصاح، بل تقدم تفسيرات عملية داخل القنوات الرقمية.

يجب أن يقرن الأمن السيبراني بتثقيف المستخدمين. فحتى عندما تحافظ البنوك على أنظمة أمن قوية، قد يظل المستخدمون عرضة للتصيد الاحتيالي، والهندسة الاجتماعية، والرسائل المزيفة، وكلمات المرور الضعيفة. ولذلك يتطلب الشمول الرقمي حملات للتوعية بالاحتيال وإرشادات عملية للأمان. وينبغي للبنوك استخدام أمثلة يعرفها العملاء، مثل الروابط المزيفة، والمكالمات المشبوهة، وطلبات كلمات المرور ذات الاستخدام الواحد. كما ينبغي تكرار التثقيف لأن أساليب الاحتيال تتغير مع مرور الوقت. ويتمثل الهدف في جعل الأمان جزءًا من السلوك المالي الرقمي اليومي.

يستحق التمويل الرقمي المسؤول اهتمامًا خاصًا. فالائتمان الرقمي قد يجعل الاقتراض أسرع وأسهل، لكن السرعة يجب ألا تحل محل التقييم المسؤول. وقد يقبل العملاء التمويل من دون فهم كامل للتكلفة الإجمالية، أو التزامات السداد، أو الجزاءات. وينبغي للبنوك توفير محاكاة واضحة، وجدول للسداد، وتنبيهات بشأن القدرة على التحمل، وخيارات للعدول خلال مهلة مناسبة حيثما أمكن. كما ينبغي لواجهات التمويل الرقمي تجنب خيارات التصميم التي تضغط على المستخدمين للاقتراض. ويجب قياس الشمول من خلال الائتمان بمدى ملاءمة الوصول، لا بحجم القروض الممنوحة.

يمكن لصنع القرار الخوارزمي تحسين التقييم الائتماني، لكنه قد يثير كذلك مخاوف تتعلق بالعدالة. فإذا استخدم التمويل الرقمي نماذج تقييم آلية، وجب على البنوك التأكد من قابلية تفسيرها ومراقبتها وخلوها من التمييز غير العادل. وينبغي أن يتاح للعملاء، حيثما أمكن، معرفة أسباب الرفض وتصحيح البيانات غير الدقيقة. ويتطلب الابتكار المسؤول حوكمة الخوارزميات، لأن الأنظمة الآلية قد تعزز الاستبعاد المالي إذا استندت إلى بيانات متحيزة أو ناقصة.

تمثل معالجة الشكاوى تطبيقًا عمليًا لحماية المستهلك. وينبغي أن يتمكن العملاء الرقميون من الإبلاغ عن المشكلات بسهولة من خلال القناة نفسها التي يستخدمونها للمعاملات. فالانتظار الطويل، ومسارات التصعيد غير الواضحة، والطلبات المتكررة للمعلومات تقلل الثقة. وينبغي للبنوك متابعة فئات الشكاوى المتعلقة بالخدمات الرقمية واستخدامها تغذية راجعة للتحسين. فقد يكشف ارتفاع مشكلات تسجيل الدخول، أو التحويلات الفاشلة، أو الرسوم غير الواضحة عن عيوب في التصميم تؤثر في الشمول. ولذلك يجب أن تسترشد قرارات المنتجات ببيانات الشكاوى.

يُعد التنسيق التنظيمي ضروريًا لأن التكنولوجيا المالية غالبًا ما تشمل عدة مؤسسات. فقد تشترك في المحفظة الرقمية جهة مصرفية، ومقدم تقنية، وشبكة تجار، وبنية اتصالات. وإذا كانت المسألة غير واضحة، فقد يواجه المستخدمون صعوبة في حل المشكلات. وتساعد القواعد الواضحة بشأن المسؤولية، وتسوية المنازعات، ومشاركة البيانات، والمرونة التشغيلية على حماية المستخدمين وتعزيز الثقة. وينبغي للجهات التنظيمية تشجيع الابتكار، مع ضمان بقاء حقوق العملاء واضحة في أنحاء منظومة التمويل الرقمي.

يتطلب الابتكار المسؤول كذلك الاهتمام بالمستخدمين الهشين. فقد يكون بعض العملاء محدودي القراءة والكتابة، أو المهارات الرقمية، أو الدخل، أو المعرفة بالمنتجات المصرفية. ولا ينبغي للخدمات الرقمية استغلال هذه المواطن من الضعف. بل ينبغي للبنوك توفير لغة بسيطة، ومعلومات واضحة عن الرسوم، وتحذيرات من السلوك الخطر، وإتاحة الدعم البشري. ولا يكون الشمول ذا معنى إلا عندما يستطيع المستخدمون اتخاذ قرارات مستنيرة والاستفادة من الخدمات من دون ضرر يمكن تجنبه.

5.8 إطار قياس الشمول المالي الرقمي

من التوصيات الرئيسة لهذه الرسالة أن تطور البنوك وصانعو السياسات إطارًا لقياس الشمول المالي الرقمي. فالمقاييس التقليدية للشمول تركز غالبًا على امتلاك الحساب أو الوصول إلى الفروع، بينما يتطلب التمويل الرقمي مؤشرات أكثر تفصيلًا. فقد يمتلك العميل حسابًا وتطبيقًا للهاتف المحمول، لكنه لا يستخدم إلا نطاقًا ضيقًا من الخدمات. وينبغي لإطار أدق أن يقيس الوصول الرقمي، والاستخدام النشط، وتنوع المنتجات، والقدرة على تحمل التكلفة، والموثوقية، والثقة في الأمان، ونتائج العملاء.

يتمثل مجال القياس الأول في الوصول. ويمكن قياس الوصول الرقمي بعدد العملاء المسجلين في الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وحسابات المحافظ، وأدوات الدفع الرقمي، ومنصات التمويل عبر الإنترنت. غير أن مؤشرات الوصول يجب أن تراعي كذلك قدرة المستخدمين على إتمام إجراءات الانضمام بنجاح. فقد تدل محاولات التسجيل المرتفعة مع معدلات إتمام منخفضة على عوائق في المستندات، أو مشكلات في سهولة الاستخدام، أو تحديات في التحقق من الهوية. ولذلك ينبغي للبنوك متابعة كل من التسجيل والتفعيل الناجح.

يتمثل المجال الثاني في الاستخدام. وقد تشمل مؤشرات الاستخدام عدد المستخدمين الرقميين النشطين شهريًا، وتكرار المعاملات، ودفع الفواتير، والتحويلات، ومعاملات المحافظ، ومدفوعات التجار، وطلبات الخدمات الرقمية. وينبغي تقسيم الاستخدام بحسب نوع العميل، لأن المتوسطات الإجمالية قد تخفي الاستبعاد. فإذا استخدم العملاء مرتفعو الدخل القنوات الرقمية بكثرة بينما ظل منخفضو الدخل غير نشطين، بقي الشمول غير مكتمل. ويتيح تحليل الاستخدام بحسب الشرائح تحديد المجالات التي تحتاج إلى دعم موجه.

يتمثل المجال الثالث في القدرة على تحمل التكلفة. وينبغي للبنوك متابعة تكلفة المعاملات الرقمية مقارنة بالقنوات التقليدية وبمستويات دخل العملاء. ومن المفترض أن تخفض الخدمات الرقمية تكلفة العميل، لكن ذلك ليس مضمونًا. فقد تؤثر رسوم التحويلات، والسحب من المحافظ، وخدمات البطاقات، والمعاملات الفاشلة، أو التمويل الرقمي في القدرة على التحمل. وتكتسب الخدمات الأساسية الشفافة ومنخفضة التكلفة أهمية خاصة للمستخدمين الذين يجرون معاملات صغيرة القيمة أو يتقاضون رواتب محدودة.

يتمثل المجال الرابع في الجودة والموثوقية. ويزداد احتمال استخدام العملاء للخدمات المالية الرقمية عندما تكون الأنظمة مستقرة وسريعة ودقيقة. ويمكن للبنوك قياس المعاملات الفاشلة، ومدة التوقف، وتكرار الشكاوى، وزمن الحل، والطلبات الرقمية غير المكتملة، ورضا العملاء. والموثوقية مسألة شمول لأن الإخفاقات المتكررة قد تدفع المستخدمين للعودة إلى النقد أو القنوات غير الرسمية. ولذلك ينبغي إدراج مؤشرات الجودة في لوحات متابعة الشمول الرقمي.

يتمثل المجال الخامس في الثقة والأمان. ويمكن قياس الثقة من خلال أسئلة المسح، وحالات الاحتيال، ونتائج المنازعات، وسلوك العملاء بعد الحوادث الأمنية. فإذا توقف العملاء عن استخدام القنوات الرقمية عقب محاولة احتيال، وجب على البنوك التعامل مع ذلك بوصفه مشكلة شمول. وينبغي ألا تقتصر مؤشرات الثقة على الإحصاءات التقنية للأمن السيبراني، بل تشمل قدرة العميل المتصورة على استخدام الخدمات بأمان وحل المشكلات إذا وقعت.

يتمثل المجال السادس في التدرج. وينبغي لقياس الشمول الرقمي بوصفه رحلة تنتقل من الوصول الأساسي إلى مشاركة مالية أعمق. وقد تشمل مؤشرات التدرج انتقال العملاء من امتلاك الحساب إلى المدفوعات النشطة، ومن المدفوعات إلى خصائص الادخار، ومن

الادخار إلى الائتمان المسؤول، ومن الحسابات الشخصية إلى خدمات المنشآت الصغيرة. ويساعد هذا النهج البنوك على فهم ما إذا كان التمويل الرقمي يعمق العلاقات أم يقتصر على تيسير معاملات منفصلة.

يتمثل المجال السابع في نتائج العميل. ففي نهاية المطاف، ينبغي للشمول المالي أن يحسن قدرة المستخدمين على إدارة الأموال، ويخفض أعباء المعاملات، ويتيح الوصول إلى منتجات مناسبة، ويدعم المشاركة في النشاط الاقتصادي. ويمكن للبنوك قياس النتائج من خلال مسوح تتناول الملاءمة، وتوفير التكلفة، والثقة المالية، ونمو الأعمال، أو القدرة على التعامل مع الطوارئ. ورغم أن هذه النتائج أصعب قياساً من المعاملات، فإنها تقدم مؤشراً أقوى على ما إذا كان الشمول ذا معنى.

ينبغي دمج إطار القياس في منظومة الحوكمة. فعلى الإدارة العليا مراجعة مؤشرات الشمول الرقمي دورياً، وينبغي أن توجه النتائج تطوير المنتجات، والتسعير، ودعم العملاء، وسياسات المخاطر. كما يمكن للجهات التنظيمية تشجيع التقارير الموحدة لمقارنة التقدم بين المؤسسات. ويجعل إطار القياس الشمول مرئياً، ويمنعه من البقاء طموحاً عاماً بلا مساءلة تشغيلية.

5.9 القيود ومخاطر الإفراط في التفسير

على الرغم من فائدة نموذج الرسالة، فمن المهم تجنب الإفراط في تفسير النتائج الاصطناعية. فالنتائج الإحصائية في الفصل الرابع أنشئت لأغراض العرض ولا تمثل دليلاً فعلياً من مسح ميداني. وهي تبين كيفية عرض التحليل، لكن لا ينبغي الاستشهاد بها بوصفها نتائج تجريبية حقيقية. ويجب على النسخة النهائية المقدمة للتقييم الأكاديمي استبدال مجموعة البيانات الاصطناعية بإجابات حقيقية، وتحديث جميع الجداول والتفسيرات والاستنتاجات وفقاً لذلك.

حتى مع توافر بيانات فعلية، ستظل الدراسة خاضعة لقيود شائعة في البحوث المسحية. فقد يفسر المستجيبون بنود الاستبانة بطرق مختلفة، ولا سيما إذا اختلفت خبراتهم بالخدمات المصرفية. وقد يقدم بعضهم إجابات مرغوبة اجتماعياً، بينما يجيب آخرون استناداً إلى بنك واحد بدلاً من القطاع ككل. ويمكن تقليل هذه المشكلات بصياغة واضحة للاستبانة، واختبار تجريبي، ومعاينة دقيقة، لكنها لا يمكن أن تختفي تماماً.

كما يحد البحث المقطعي من التفسير السببي. فقد تعني العلاقة الإيجابية بين الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والشمول المالي أن هذه الخدمات تحسن الشمول، وقد تعني أيضاً أن المستخدمين المشمولين مالياً أكثر ميلاً إلى تبنيها. ويستطيع تحليل الانحدار إظهار الارتباط والتنبؤ، لكنه لا يثبت السببية بالقوة نفسها التي توفرها التصميمات الطولية أو التجريبية. ولذلك ينبغي للرسالة النهائية استخدام عبارات دقيقة مثل الأثر، والارتباط، والعلاقة التنبؤية، ضمن حدود التصميم.

يُعد حجم العينة البالغ 200 مناسباً للتحليل الإحصائي المخطط، لكن التمثيل يعتمد على كيفية اختيار المستجيبين. فإذا تركزت العينة النهائية بين مستخدمين حضريين متعلمين أو عملاء نشطين رقمياً، فقد لا تعكس النتائج تصورات الفئات الأقل شمولاً. وينبغي للباحث محاولة تضمين مستجيبين من فئات عمرية وتعليمية ومهنية وإمارات مختلفة. ويكتسب تنوع العينة أهمية خاصة عند دراسة الشمول المالي، لأن الفئات الأكثر استبعاداً قد تكون أصعب في الوصول.

تركز الدراسة على أربعة أبعاد للتكنولوجيا المالية، غير أن مشهد التمويل الرقمي أوسع. فالخدمات المصرفية المفتوحة، والهوية الرقمية، والذكاء الاصطناعي، وسلسلة الكتل، والاستشارات الآلية، والتمويل المدمج يمكن أن تؤثر كذلك في الشمول. وقد استُبعدت هذه المجالات للحفاظ على هيكل مركز وقابل للإدارة للرسالة. ويمكن للبحوث المستقبلية توسيع النموذج بإضافة أبعاد أخرى، ولا سيما مع تطور التمويل الرقمي في دولة الإمارات والمنطقة الأوسع.

تقيس الاستبانة التصورات بدلاً من سجلات الاستخدام الفعلية. وتكتسب التصورات أهمية لأنها تؤثر في التنبؤ والرضا، لكنها قد تختلف عن السلوك الموضوعي. فقد يعتقد المستجيب أن المدفوعات الرقمية تحسن الشمول من دون أن يستخدمها كثيراً. وعلى العكس، قد يجري مستخدم معاملات رقمية يومياً مع استمرار قلقه بشأن الثقة أو الرسوم. ومن شأن الجمع بين بيانات المسح وبيانات المعاملات المصرفية توفير أساس تجريبي أقوى، لكن الحصول على هذه البيانات قد يكون صعباً بسبب قيود السرية والخصوصية.

تمثل الطبيعة سريعة التغير للتكنولوجيا المالية قيداً آخر. فقد تواجه رسالة كُتبت في عام 2026 تقنيات وتنظيمات وممارسات سوقية جديدة بسرعة. وقد تصبح الخدمات الرقمية التي تبدو متقدمة اليوم أساسية غداً. ولذلك ينبغي تفسير التوصيات بوصفها مبادئ،

لا وصفات ثابتة. وسيظل التصميم المتمحور حول المستخدم، والثقة، والقدرة على تحمل التكلفة، والتمويل المسؤول، والشمول القابل للقياس، مهمًا حتى مع تغير التقنيات المحددة.

وأخيرًا، تتأثر العلاقة بين التكنولوجيا والشمول بظروف اقتصادية أوسع. فأنماط التوظيف، ومستويات الدخل، ونشاط الأعمال، وتدفقات الحوالات، والتغيرات التنظيمية، وثقة المستهلك، كلها تؤثر في كيفية استخدام الأفراد للخدمات المالية. ويمكن للتكنولوجيا المالية تقليل العوائق، لكنها لا تستطيع بمفردها معالجة جميع أسباب الاستبعاد المالي. ولذلك تعرض الرسالة للتكنولوجيا المالية بوصفها آلية تمكين قوية داخل منظومة مالية أوسع، لا بديلًا كاملاً للسياسة الاقتصادية، وحماية المستهلك، والثقة المؤسسية.

5.10 تكامل إضافي بين النظرية والتطبيق

يمكن تلخيص الإسهام النظري للدراسة في دمجها بين نظرية التبنّي ونظرية الشمول. فقبول التكنولوجيا يفسر لماذا يقرر المستخدمون التفاعل مع القنوات الرقمية، بينما يفسر الشمول المالي أهمية هذا التفاعل. وقد تكون الخدمة المصرفية متاحة تقنيًا، لكنها تظل غير فعالة إذا لم يدرك المستخدمون منفعتها، أو سهولة استخدامها، أو الثقة بها، أو قدرتهم على تحمل تكلفتها. ولذلك يشجع النموذج الباحثين والممارسين على تقييم التكنولوجيا المالية من خلال آليات التبنّي ونتائج الشمول معًا.

يتمثل الإسهام العملي في أن الدراسة تحول موضوع التحول الرقمي الواسع إلى أبعاد مصرفية قابلة للقياس. فبدلاً من مناقشة التكنولوجيا المالية بمصطلحات عامة، تفصل الرسالة بين المدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي. ويتيح هذا التمييز للمديرين تحديد المجالات التي تكون فيها منافع الشمول أقوى والمجالات التي تحتاج إلى تحسين. ويمكن لمثل هذا النموذج دعم الاستراتيجية الداخلية، وبحوث العملاء، وتقييم السياسات.

كما يبرز البحث أهمية التنفيذ المسؤول. فإذا أطلقت خدمات التكنولوجيا المالية من دون تنقيف ملائم، أو حماية للمستهلك، أو مراعاة للقدرة على تحمل التكلفة، أو معالجة فعالة للشكاوى، فقد يوسع التحول الرقمي الفجوات بدلاً من تضيقها. وقد يستفيد المستخدمون ذوو المهارات الرقمية القوية بسرعة أكبر، بينما يتخلف الأقل ثقة. ويتطلب الشمول من البنوك تصميم القنوات الرقمية مع مراعاة احتياجات شرائح المستخدمين المختلفة.

وخلاصة القول، تقدم الرسالة إطارًا يمكن استكمالها ببيانات ميدانية فعلية. فبعد جمع إجابات حقيقية على الاستبانة، يمكن استخدام البنية نفسها لإنتاج نتائج تجريبية صالحة. وتوضح النتائج الاصطناعية الواردة في هذه المسودة الشكل المتوقع للتحليل، غير أن القوة الأكاديمية للرسالة ستعتمد على استبدالها بإجابات أصيلة وتفسير النتائج بأمانة.

5.11 تفعيل نتائج الاستبانة إجرائيًا

عند توزيع الاستبانة الفعلية، ينبغي للباحث إعداد خطة واضحة لإدخال البيانات وتنقيتها قبل بدء التحليل. ويجب ترميز كل استجابة بصورة متسقة وفق المقياس الوارد في الملحق. كما ينبغي ترميز المتغيرات الديموغرافية باستخدام فئات مطابقة للاستبانة، وأن تظل جميع إجابات مقياس ليكرت ضمن النطاق من 1 إلى 5. وبعد الجمع، يتعين على الباحث فحص الإجابات غير المكتملة، والتعليقات المكررة، والإجابات النمطية على خط واحد، والأنماط غير المعتادة. وتُعد نظافة البيانات ضرورية لأن الاختبارات الإحصائية تعتمد على جودة المدخلات. فحتى الاستبانة الجيدة التصميم قد تنتج نتائج ضعيفة إذا لم تُحدد الإجابات غير الصالحة وتُعالج بعناية.

بعد تنقية البيانات، ينبغي للباحث إعادة حساب الإحصاءات الوصفية لكل بند من بنود الاستبانة قبل حساب متوسطات الأبنية. ويساعد التحليل على مستوى البنود في تحديد ما إذا كان المستجيبون وافقوا على جميع مكونات البناء أم على بعض البنود فقط. فعلى سبيل المثال، قد يوافق المستجيبون على أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ملائمة، لكنهم لا يوافقون على أنها سهلة لجميع فئات العملاء. وقد يضع هذا التمييز إذا اقتصر التقرير على المتوسط الكلي للبناء. ولذلك يمكن للرسالة النهائية المكتملة أن تتضمن ملحقًا إضافيًا لمتوسطات البنود وانحرافات المعيارية، بينما يعرض الفصل الرئيس النتائج على مستوى الأبنية.

ينبغي كذلك تفسير اختبار الثبات بحكم علمي. فارتفاع معامل ألفا كرونباخ يدل على اتساق البنود داخليًا، لكنه لا يثبت تلقائيًا صدق المقياس. وقد تكون البنود متسقة لأنها شديدة التشابه أو التكرار. ولذلك ينبغي للباحث فحص ما إذا كان كل بند يضيف قيمة مفاهيمية

إلى البناء. وإذا خُفِّض بند ما الثبات أو لم يتوافق مع المعنى النظري للبعد، فيمكن تعديله أو حذفه بعد التشاور مع المشرف. كما ينبغي توثيق أي تغييرات تُجرى على الأداة بشفافية.

ينبغي التحقق من الافتراضات الأساسية لنموذج الانحدار قبل تفسيره النهائي. وتشمل هذه الافتراضات الخطية، وعدم وجود تعدد ترابط خطي شديد، وطبيعية البواقي، وتجانس التباين. وفي كثير من رسائل الماجستير، تُعرض هذه الاختبارات باختصار لإثبات ملاءمة النموذج. ويكتسب تعدد الترابط الخطي أهمية خاصة لأن أبعاد التكنولوجيا المالية قد تكون مترابطة. فعلى سبيل المثال، قد يستخدم عملاء الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول المدفوعات الرقمية والمحافظ أيضًا. وإذا كانت المتنبئات مترابطة بدرجة مرتفعة، ينبغي للباحث الإبلاغ عن معاملات تضخم التباين وتفسير المعاملات الفردية بحذر.

ينبغي للمناقشة النهائية ربط النتائج الإحصائية بمراجعة الأدبيات، بدلاً من عرض الأرقام بمعزل عن السياق. فإذا كانت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أقوى متنبئ في البيانات الفعلية، وجب على المناقشة توضيح كيفية دعم ذلك لنظرية قبول التكنولوجيا ومقارنته بالدراسات السابقة. وإذا كان التمويل الرقمي أضعف أو غير دال، فينبغي تفسير ما إذا كان ذلك يعود إلى انخفاض الاستخدام، أو تشدد شروط الأهلية، أو حذر العملاء، أو محدودية الوعي. وهذا الربط بين النتائج والنظرية هو ما يحول المخرجات الإحصائية إلى تحليل أكاديمي.

إذا اختلفت النتائج الفعلية عن النتائج الاصطناعية، فينبغي تحديث الرسالة بأمانة. فالفرضية غير الدالة لا تمثل إخفاقاً إذا نوقشت بصورة سليمة. وقد تكشف أن أحد أبعاد التكنولوجيا المالية لم ينضج بعد، أو أنه غير مستخدم على نطاق واسع، أو لا يراه المستجيبون داعماً للشمول. وتتبع القيمة الأكاديمية من تفسير الأدلة، لا من إجبار جميع الفرضيات على نيل الدعم. ولذلك ينبغي للباحث الاستعداد لتعديل الاستنتاجات وفق النتائج الحقيقية وتجنب التعامل مع النمط الاصطناعي بوصفه نتيجة واجبة.

يمكن استخدام الاستبانة كذلك لاستخلاص مؤشرات تشخيصية عملية للبنوك. فقد تدل البنود ذات المتوسطات المنخفضة على مجالات تحتاج إلى تحسين. فعلى سبيل المثال، إذا حصل أمان المحافظ على درجة منخفضة، ينبغي للبنوك ومقدمي المحافظ تحسين التواصل بشأن الثقة. وإذا حصلت شفافية التمويل الرقمي على درجة منخفضة، فينبغي مراجعة الإفصاح وتثقيف العملاء. ولذلك قد توفر النتائج على مستوى البنود توصيات أكثر قابلية للتنفيذ من الدرجات العامة للأبنية. ويمكن للرسالة النهائية تعزيز إسهامها العلمي بإبراز البنود الأعلى والأدنى تقييماً.

ينبغي تفسير التحليل الديموغرافي في ضوء تنوع البيئة المصرفية في دولة الإمارات. فقد تعكس الفروق بحسب العمر الألفة الرقمية، بينما قد تعكس الفروق بحسب المؤهل العلمي الثقافة المالية أو الارتياح للخدمات المعقدة. وقد تعكس الفروق بحسب الخبرة التعرض للعمليات المصرفية أو الاستخدام المتكرر للأدوات الرقمية. وينبغي أن تظل هذه التفسيرات حذرة لأن المتغيرات الديموغرافية قد تتداخل مع الدخل، والمهنة، والجنسية، ونوع العمل. وعلى الباحث تجنب الادعاءات غير المدعومة وعرض النتائج الديموغرافية بوصفها مؤشرات تستحق مزيداً من البحث.

في النسخة النهائية، يجب تحديث الملخص بعد اكتمال التحليل الحقيقي. وينبغي أن يلخص العينة الفعلية، والمنهجية، وأهم النتائج الإحصائية، والاستنتاجات الرئيسية. كما يجب ألا يتضمن ادعاءات مستندة إلى البيانات الاصطناعية. وبما أن إرشادات الجامعة تنص على ألا يتجاوز الملخص صفحة واحدة، فينبغي أن يكون موجزاً ومباشراً. وتظل الكلمات المفتاحية في نهايته وتعكس الموضوع الرئيس: التكنولوجيا المالية، والشمول المالي، والمدفوعات الرقمية، والمحافظ الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي، والقطاع المصرفي في دولة الإمارات.

ينبغي كذلك مراجعة قائمة المراجع قبل التقديم النهائي. فالمصادر المستخدمة في مراجعة الأدبيات يجب أن تظهر في قائمة المراجع، وكل مرجع مدرج ينبغي أن يكون مستشهداً به في المتن. وتؤكد إرشادات الجامعة الاتساق بين الاستشهادات داخل المتن وقائمة المراجع. وعلى الباحث التحقق من تهجئة أسماء المؤلفين، وسنوات النشر، وأسماء الدوريات، وأرقام المجلدات والأعداد، ونطاقات الصفحات، وتواريخ الاسترجاع للمصادر الإلكترونية، وترتيب التنسيق. وتكتسب دقة المراجع أهمية لأنها تدل على العناية الأكاديمية وتقلل احتمال ملاحظات المراجعين التي يمكن تجنبها.

ينبغي التحقق من اتساق تنسيق ملف Word النهائي. فعلى العناوين اتباع التسلسل الهرمي المطلوب، وعلى الجداول أن تُرقم بحسب الفصول، وأن تظهر تسميات الأشكال أسفل الأشكال، وأرقام الصفحات في منتصف أسفل الصفحة. كما ينبغي تجنب انقسام الجداول بصورة غير ملائمة بين الصفحات قدر الإمكان، وضمان وضوح الجداول الطويلة في الملاحق. ويتعين كذلك تحديث جدول المحتويات بعد أي تعديلات جوهرية. ويُحسن التنسيق المتقن قابلية القراءة ويساعد الممتحنين على التركيز في المحتوى البحثي بدلاً من مشكلات التنسيق.

ينبغي تعديل البيان الأخلاقي بعد جمع البيانات الفعلية. ويجب أن يوضح أن المشاركة كانت طوعية، وأن الإجابات سرية، وأن البيانات استخدمت للأغراض الأكاديمية فقط. وإذا وُزعت الاستبانة عبر الإنترنت، فينبغي أن تتضمن مقدمة النموذج صيغة للموافقة قبل أن يبدأ المستجيبون الإجابة. وإذا شارك موظفو البنوك، فعلى الباحث تجنب جمع معلومات قد تكشف مؤسسة أو موظفًا بعينه، ما لم يُحصل على إذن. وتكتسب المعالجة الأخلاقية للبيانات أهمية خاصة في البحوث المالية لأن تصورات الثقة والخصوصية جزء من الموضوع.

تتمثل خطوة عملية أخيرة في حفظ مجموعة البيانات الخام ومخرجات التحليل. وينبغي للباحث الاحتفاظ بملف Excel أو SPSS الأصلي، ومجموعة البيانات المنقحة، وورقة الترميز، ومخرجات الثبات، والإحصاءات الوصفية، ومصفوفة الارتباط، ومخرجات الانحدار، والاختبارات الديموغرافية. وقد تكون هذه الملفات مطلوبة إذا طلب المشرف التحقق أو لزم إجراء تعديلات. كما أن تنظيم ملفات التحليل يسهل تحديث الرسالة بدقة. ويدعم ملف البحث المنظم الشفافية ويوفر الوقت في المراجعة النهائية.

يمكن تعزيز الرسالة بإضافة شرح موجز لأسباب اختيار مقياس ليكرت الخماسي. فهو بسيط للمستجيبين، وسهل الترميز، وشائع الاستخدام في بحوث الإدارة والخدمات المصرفية. كما يوفر تباينًا كافيًا للتمييز بين عدم الموافقة، والحياد، والموافقة، من دون تعقيد مفرط. غير أن على الباحث أن يقر كذلك بأن إجابات ليكرت ذاتية وقد تتأثر بتفسير المستجيب. ويعزز هذا الشرح التبرير المنهجي للاستبانة.

وأخيرًا، ينبغي أن يركز الاستعداد للمناقشة النهائية أو جلسة الدفاع على منطق نموذج البحث. فيجب أن يكون الباحث قادرًا على تفسير سبب اختيار أعداد التكنولوجيا المالية الأربعة، وكيف ترتبط بالشمول المالي، ولماذا تقيس بنود الاستبانة هذه الأبعاد، وما الذي تظهره النتائج الإحصائية، وكيف تتنبأ التوصيات من النتائج. والفهم الواضح للنموذج أهم من حفظ الأرقام. فالدفاع القوي عن الرسالة يربط مشكلة البحث، والنظرية، والمنهجية، والنتائج، والتوصيات في حجة واحدة متماسكة.

ينبغي للباحث كذلك الانتباه إلى صياغة الفرضيات في النسخة النهائية. فقد استخدم المقترح مستوى تقليديًا للدلالة الإحصائية، وصاغت الرسالة المعاد إعدادها الفرضيات بوصفها آثارًا إيجابية عند مستوى 0.05. وفي النسخة النهائية، ينبغي التأكد من الفهم الواضح للفرضيتين الصفريتين والبديلة. فالفرضية الصفريية تنص عادة على عدم وجود أثر ذي دلالة إحصائية، بينما تنص الفرضية البديلة على وجود الأثر. ويساعد هذا التمييز على بقاء التفسير الإحصائي صحيحًا من الناحية الفنية وتجنب الالتباس أثناء المراجعة.

ومن الإضافات المفيدة للرسالة النهائية إجراء اختبار استطلاعي قصير. فقبل توزيع الاستبانة على نطاق واسع، يمكن للباحث أن يطلب من مجموعة صغيرة من المستجيبين إكمالها والتعليق على وضوحها. وقد يكشف الاختبار الاستطلاعي عن صياغات غير واضحة، أو بنود متكررة، أو مشكلات في الترجمة، أو أسئلة يجدها المستجيبون صعبة. ولا يلزم أن تكون العينة الاستطلاعية كبيرة، لكنها تقدم دليلًا على اتخاذ الباحث خطوات معقولة لتحسين الأداة. وإذا أُجريت تعديلات بعد الاختبار، فينبغي وصفها بإيجاز في الفصل الثالث.

ينبغي للرسالة كذلك التمييز بين موظفي البنوك وعمالها إذا شملت العينة النهائية المجموعتين. فقد يقيم الموظفون الخدمات الرقمية من منظور تشغيلي أو استراتيجي، بينما يقيمها العملاء من خلال الاستخدام الشخصي. ويمكن للجمع بين المجموعتين إثراء التحليل، لكنه قد يخلق كذلك فروقًا في التصورات. وبإستطاع الباحث عرض النتائج الكلية ثم مقارنة إجابات الموظفين والعملاء إذا سمحت أحجام العينات. ومن شأن ذلك إضافة عمق إلى التحليل النهائي وجعل التوصيات أكثر دقة.

إذا أظهرت البيانات الحقيقية متوسطات مرتفعة في جميع الأنبيئة، فعلى الباحث التفكير فيما إذا كان ذلك يعكس رضا حقيقيًا أو تحيزًا في الاستجابة. ففي موضوعات العمل المصرفي الرقمي، قد يميل المستجيبون إلى إعطاء إجابات إيجابية لأن التحول الرقمي

يُنظر إليه بوصفه حديثاً ومرغوباً. ولتقليل هذا الخطر، ينبغي أن تتضمن الاستبانة عبارات واضحة ومحددة بدلاً من الصياغات الإيجابية العامة. كما يجب أن يقارن التفسير المتوسطات بين الأبعاد لتحديد نقاط القوة والضعف النسبية، لا أن يكتفي بالقول إن جميع المتوسطات مرتفعة.

ينبغي أن يظل قسم القيود صريحاً من دون مبالغة في الدفاع. فكل رسالة حدود، والاعتراف بها يعزز المصداقية الأكاديمية. ويتمثل الأمر الرئيس في شرح كيفية تأثير القيود في التفسير وكيف يمكن للبحوث المستقبلية معالجتها. وبالنسبة إلى هذه الدراسة، تتمثل أهم القيود في التصميم المقطعي، والقياس القائم على الاستبانة، وتمثيل العينة، والطبيعة سريعة التغير للتكنولوجيا المالية. وهذه القيود لا تبطل البحث، بل تحدد الإطار الذي ينبغي فهم النتائج ضمنه.

عند إضافة البيانات الفعلية، ينبغي أن يكون الاستنتاج أقصر من المناقشة وألا يقدم أدلة جديدة. ويتعين أن يجيب مباشرة عن أسئلة البحث، ويخلص ما إذا كانت كل فرضية قد حظيت بالدعم، ويحدد الإسهام الرئيس للدراسة. كما ينبغي أن تنبثق التوصيات طبيعياً من الأدلة. فإذا كانت الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول هي الأقوى، وجب أن تركز التوصيات عليها. وإذا كان التمويل الرقمي أضعف، فينبغي أن تتناول التوصيات أسباب حاجته إلى التحسين. وسيجعل هذا البناء القائم على الأدلة الرسالة النهائية أكثر إقناعاً.

ينبغي للوثيقة النهائية كذلك الحفاظ على الاتساق بين الملخص والفصل الرابع والفصل الخامس. فإذا تغيرت نتائج الانحدار الحقيقية، وجب تحديث المواضيع الثلاثة معاً. فكثيراً ما تظهر تناقضات عندما يعدل الباحثون فصل النتائج فقط وينسون الملخص أو الاستنتاج. وينبغي للمراجعة النهائية الدقيقة مقارنة قرارات الفرضيات في جدول النتائج بصياغة المناقشة والتوصيات والاستنتاج النهائي.

ينبغي أن تركز المراجعة الإشرافية النهائية على الجوهر والعرض معاً. فمن حيث الجوهر، على المراجع التحقق من أن مشكلة البحث، والفجوة في الأدبيات، والمنهجية، والتحليل الإحصائي، والتوصيات تشكل سلسلة منطقية. ومن حيث العرض، ينبغي التحقق من ترقيم الصفحات، والهوامش، والتسميات، والعناوين، والمراجع، والملاحق. وهذه الفحوص شكلية، لكنها مهمة لأنها تدل على احترام متطلبات الجامعة وتجعل الرسالة أسهل في التقييم.

5.12 البيان الختامي

توضح هذه الرسالة أن التكنولوجيا المالية مجال بحث مهم للشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات. فالتطور السريع للمدفوعات الرقمية، والمحافظ، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، والتمويل الرقمي يخلق فرصاً لتوسيع الوصول وتعميق المشاركة في التمويل الرسمي. ويتمثل التحدي في ضمان أن يخدم الابتكار التقني المستخدمين على نطاق واسع وبمسؤولية. وعندما يُصمم التمويل الرقمي حول سهولة الوصول، والثقة، والقدرة على تحمل التكلفة، واحتياجات المستخدمين، يمكن أن يصبح مساراً عملياً نحو شمول مالي أقوى.

المراجع

- العلي، أ.، والعيدي، م. (2024). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي. مجلة الدراسات الإدارية والاقتصادية.
- الزويبي، هـ. (2021). دور شركات التكنولوجيا المالية الناشئة في تعزيز القطاع المصرفي في الدول العربية: دروس وتجارب دولية. المجلة الجزائرية للعلوم الاجتماعية والإنسانية، 9(1)، 968-987.
- بن زايد، ر.، وآخرون. (2022). أثر التكنولوجيا المالية في ربحية القطاع المصرفي: أدلة من الجزائر. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية.
- بورزانه، م.، وحمدوش، ف. (2023). الشمول المالي المدفوع بابتكارات الموجة الأولى من التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري خلال الفترة 2011-2021. مجلة البحوث الاقتصادية.
- ديفيس، ف. د. (1989). المنفعة المتصورة، وسهولة الاستخدام المتصورة، وقبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات. مجلة إم آي إس كوارترلي، 13(3)، 319-340.
- ديميرغوتش-كونت، أ.، وكلاير، ل.، وسينغر، د.، وأنصار، س. (2022). قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي 2021: الشمول المالي والمدفوعات الرقمية والقدرة على الصمود في عصر جائحة كوفيد-19. واشنطن العاصمة: البنك الدولي.
- عيد، م.، وحسب، أ. (2021). محددات تبني ابتكارات التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز متطلبات الشمول المالي في البنوك التجارية المصرية. مجلة البحوث التجارية.
- غانم، أ.، وآخرون. (2025). دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية. مجلة الأعمال والتمويل.
- مدین، س. (2025). التكنولوجيا المالية وتطوير القطاع المصرفي: الفرص والتحديات التنظيمية. مجلة الدراسات المصرفية المعاصرة.
- محمد، أ. (2023). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي المصري وتحقيق أهداف التنمية المستدامة. مجلة البحوث المالية والمصرفية.
- قوتيل، م.، وعبد العزيز، ر. (2024). الاستراتيجية الرقمية وتبني التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية بدولة الإمارات العربية المتحدة. مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، 16(2)، 169-182.
- روجرز، إ. م. (2003). انتشار الابتكارات (الطبعة الخامسة). نيويورك: فري برس.
- فينكاتيش، ف.، وموريس، م. ج.، وديفيس، ج. ب.، وديفيس، ف. د. (2003). قبول المستخدم لتكنولوجيا المعلومات: نحو رؤية موحدة. مجلة إم آي إس كوارترلي، 27(3)، 425-478.

الملاحق

الملحق أ: الاستبانة

صُممت هذه الاستبانة لقياس أثر التكنولوجيا المالية في الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات العربية المتحدة. ويُرجى تسجيل الإجابات باستخدام مقياس ليكرت الخماسي: 1 = لا أوافق بشدة، 2 = لا أوافق، 3 = محايد، 4 = أوافق، 5 = أوافق بشدة.

1. المعلومات الديموغرافية

- الجنس: ذكر / أنثى
- العمر: أقل من 25 سنة / 25-34 سنة / 35-44 سنة / 45 سنة فأكثر
- المؤهل العلمي: دبلوم / بكالوريوس / دراسات عليا
- سنوات الخدمة أو الخبرة: أقل من 3 سنوات / 3-6 سنوات / 7-10 سنوات / أكثر من 10 سنوات

2. المدفوعات الرقمية

- DI1. يسهل الوصول إلى خدمات الدفع الرقمي من خلال البنوك والمؤسسات المالية في دولة الإمارات.
- DI2. تقلل المدفوعات الرقمية الوقت اللازم لإتمام المعاملات المالية.
- DI3. تقلل المدفوعات الرقمية الاعتماد على النقد في المعاملات اليومية.
- DI4. تحظى المدفوعات الرقمية بالقبول لدى نطاق واسع من التجار ومقدمي الخدمات.
- DI5. تتسم منصات الدفع الرقمي بالموثوقية والتوافر عند الحاجة.
- DI6. تساعد المدفوعات الرقمية الأفراد على المشاركة بصورة أكثر نشاطاً في الخدمات المالية الرسمية.
- DI7. تحسن سجلات المدفوعات الرقمية الشفافية والسيطرة على النشاط المالي.
- DI8. تُعد المدفوعات الرقمية ميسورة التكلفة مقارنة بطرق المعاملات التقليدية.
- DI9. تحسن المدفوعات الرقمية الملاءمة للعملاء والمنشآت الصغيرة.
- DI10. تسهم المدفوعات الرقمية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات.

2. المحافظ الإلكترونية

- EL1. توفر المحافظ الإلكترونية وسيلة ملائمة للاحتفاظ بالأموال وتحويلها رقمياً.
- EL2. يسهل استخدام المحافظ الإلكترونية في المعاملات المالية اليومية.
- EL3. تساعد المحافظ الإلكترونية المستخدمين الذين قد لا يعتمدون بدرجة كبيرة على القنوات المصرفية التقليدية.
- EL4. تحظى المحافظ الإلكترونية بقبول عدد كافٍ من التجار يجعلها مفيدة.
- EL5. تزيد المحافظ الإلكترونية ثقة المستخدمين في الخدمات المالية الرقمية.
- EL6. تجعل المحافظ الإلكترونية المدفوعات صغيرة القيمة أسهل وأسرع.
- EL7. تدعم المحافظ الإلكترونية الوصول المالي لمختلف فئات الدخل.
- EL8. تتسم رسوم المحافظ الإلكترونية بالمعقولة والشفافية.
- EL9. تتمتع المحافظ الإلكترونية بمستوى كافٍ من الأمان للاستخدام المنتظم.
- EL10. تسهم المحافظ الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات.

أ.2 الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول

- MO1. تتيح تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الخدمات المصرفية في أي وقت.
- MO2. تقلل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الحاجة إلى زيارة الفروع المادية.
- MO3. تتسم تطبيقات الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول بسهولة التصفح والفهم.
- MO4. تزيد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول وتيرة استخدام الخدمات المصرفية الرسمية.
- MO5. تحسن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الوصول إلى معلومات الحساب وسجلات المعاملات.
- MO6. تدعم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول التحويلات السريعة ودفع الفواتير.
- MO7. تزيد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ثقة العملاء في الخدمات المالية الرقمية.
- MO8. تفيد الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول العملاء ذوي الجداول المزدحمة أو محدودي الوصول إلى الفروع.
- MO9. تحسن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول الجودة الإجمالية لتقديم الخدمات المصرفية.
- MO10. تسهم الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات.

أ.2 التمويل الرقمي

- DI1. تبسط منصات التمويل الرقمي عملية التقدم بطلب الائتمان أو التمويل.
- DI2. يقلل التمويل الرقمي الأعمال الورقية مقارنة بإجراءات التمويل التقليدية.
- DI3. يستطيع التمويل الرقمي تحسين الوصول إلى الائتمان للأفراد والمنشآت الصغيرة.
- DI4. تتسم قرارات التمويل الرقمي بالسرعة مقارنة بالإجراءات التقليدية المعتمدة على الفروع.
- DI5. توفر خدمات التمويل الرقمي معلومات واضحة عن التكاليف والالتزامات.
- DI6. يسهل استخدام منصات التمويل الرقمي وفهمها.
- DI7. يستطيع التمويل الرقمي استخدام بيانات بديلة لتقييم أهلية العميل.
- DI8. يدعم التمويل الرقمي نشاط ريادة الأعمال والمنشآت الصغيرة.
- DI9. تقدم المؤسسات المالية التمويل الرقمي بمسؤولية وشفافية.
- DI10. يسهم التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات.

أ.2 الشمول المالي

- FI1. يستطيع الأفراد الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية بسهولة أكبر بفضل الأدوات المالية الرقمية.
- FI2. تزيد الأدوات المالية الرقمية الاستخدام المنتظم للخدمات المصرفية.
- FI3. تجعل الخدمات الرقمية المعاملات المالية أكثر قدرة على تحمل التكلفة.
- FI4. تحسن الخدمات الرقمية ملائمة الوصول إلى المنتجات المالية.
- FI5. تساعد الخدمات الرقمية المنشآت الصغيرة على المشاركة بفاعلية أكبر في التمويل الرسمي.
- FI6. تحسن الخدمات الرقمية الثقة والشفافية في المعاملات المالية.
- FI7. تساعد الأدوات المالية الرقمية المستخدمين على إدارة الأموال بفاعلية أكبر.
- FI8. بوجه عام، تعزز التكنولوجيا المالية الشمول المالي في القطاع المصرفي بدولة الإمارات.

الملحق ب: نظام ترميز الاستبانة

الجدول أ-1: نظام ترميز الاستبانة

الرمز	البناء	البند	الترميز
DP	المدفوعات الرقمية	DP1-DP10	مقياس ليكرت من 1 إلى 5
EW	المحافظ الإلكترونية	EW1-EW10	مقياس ليكرت من 1 إلى 5
MB	الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول	MB1-MB10	مقياس ليكرت من 1 إلى 5
DF	التمويل الرقمي	DF1-DF10	مقياس ليكرت من 1 إلى 5
FI	الشمول المالي	FI1-FI8	مقياس ليكرت من 1 إلى 5

الملحق ج: الإفصاح عن البيانات الاصطناعية

إن مجموعة البيانات المستخدمة في الفصل الرابع من هذا الملف المعاد صياغته اصطناعية، وقد أنشئت فقط لتوضيح كيفية استكمال الرسالة وعرض نتائج الاستبانة. وهي لا تُعد بديلاً لبيانات مسح فعلية. ويُقدّم ملف مجموعة البيانات الاصطناعية المصاحب بصورة منفصلة تحقيقاً للشفافية وقابلية التدقيق. وقبل التقديم الأكاديمي الرسمي، ينبغي للباحث جمع إجابات حقيقية، وإعادة إجراء التحليل الإحصائي، وتحديث الفصل الرابع والملخص وفقاً لذلك.

ومن النقاط الإضافية التي ينبغي التأكيد عليها أن الشمول عملية ديناميكية لا حدثاً منفرداً. فقد يبدأ العميل بمدفوعات رقمية، ثم يستخدم تدريجياً محفظة إلكترونية، وخدمات مصرفية عبر الهاتف المحمول، وخصائص الادخار، وأدوات إعداد الموازنات، ثم التمويل الرقمي في نهاية المطاف. ويكتسب هذا الانتقال من الوصول الأساسي إلى الاستخدام الأعمق أهمية لأنه يوضح أن منتجات التكنولوجيا المالية يمكن أن تعمل بوصفها مراحل في رحلة الشمول المالي. ولذلك ينبغي للبنوك تصميم القنوات الرقمية بوصفها مسارات مترابطة، لا تطبيقات معزولة.

يُعد القطاع المصرفي بدولة الإمارات ملائماً بصفة خاصة لهذا النهج المتكامل، لأن العملاء يتفاعلون غالباً مع البنوك عبر قنوات متعددة. فقد يتلقى العميل راتبه في حساب مصرفي، ويستخدم بطاقة أو محفظة للمشتريات، ويدير أمواله عبر تطبيق محمول، ويتقدم بطلب تمويل عبر الإنترنت. ويصبح أثر التكنولوجيا المالية في الشمول أقوى عندما تكون هذه الخدمات مترابطة ومتسقة ومدعومة بتثقيف واضح للعملاء. وقد تسبب الخدمات الرقمية المجزأة ارتباكاً، بينما تزيد الخدمات المتكاملة الثقة والاستخدام.

ومن الآثار الأخرى أن الشمول المالي ينبغي أن يُقاس بمؤشرات الوصول والسلوك معاً. فالوصول ضروري لكنه غير مكتمل. وقد يمتلك الشخص من الناحية التقنية حساباً مصرفياً أو محفظة، لكنه نادراً ما يستخدمهما. ويوفر الاستخدام المنتظم، والرضا، والثقة، والقدرة المتصورة على تحمل التكلفة، صورة أكثر اكتمالاً. ولذلك تتضمن استبانة هذه الرسالة بنوداً تقيس الملاءمة، والتكلفة، والثقة، والاستخدام، بدلاً من الاعتماد فقط على مدى توافر الخدمات.

وتبرز النتائج الاصطناعية كذلك ضرورة تفسير الدلالة الإحصائية بعناية. فالمعامل الدال يشير إلى أن المتنبئ يسهم في النموذج، لكن الأثر العملي يعتمد على تصميم الخدمة وسياق المستخدم. فعلى سبيل المثال، قد يكون معامل التمويل الرقمي أصغر لا لأنه غير مهم، بل لأن عدداً أقل من المستجيبين يستخدمه بانتظام. وعلى النقيض، يكون للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول أثر أوسع لأنها تمس العديد من الأنشطة المصرفية الاعتيادية. وفيد هذا التمييز في صنع القرار الإداري.

في العمل الميداني مستقبلاً، ينبغي للباحث ضمان اشتغال العينة على مستجيبين ذوي مستويات مختلفة من الانخراط الرقمي. فإذا ضمت العينة عملاء نشطين رقمياً فقط، فقد تبالغ النتائج في تقدير أثر التكنولوجيا المالية في الشمول. ومن شأن إدراج مستخدمين أقل

نشاطًا، ومستجيبين أكبر سنًا، وعمال منخفضي الدخل، وأصحاب منشآت صغيرة، وعملاء من إمارات مختلفة، أن يوفر رؤية أكثر توازنًا. كما يساعد ذلك على تحديد العوائق التي تظل خفية عند مسح المستخدمين شديدي النشاط الرقمي فقط.

يستحق دور الثقة اهتمامًا خاصًا. ففي التمويل الرقمي، تُبنى الثقة من خلال المعاملات الآمنة، والتواصل الواضح، والأنظمة الموثوقة، والحماية الظاهرة للمستهلك، والحل السريع للمشكلات. وقد نتجت تجربة سلبية واحدة للمستخدمين عن القنوات الرقمية. ولذلك ينبغي للبنوك التعامل مع الأمان ومعالجة الشكاوى بوصفهما جزءًا من استراتيجية الشمول. فالمستخدمون الذين يشعرون بالحماية أرجح أن يستخدموا الخدمات الرقمية بانتظام ويوصوا بها للآخرين.

كما تمثل القدرة على تحمل التكلفة عنصرًا محوريًا في الشمول. فكثيرًا ما يُفترض أن القنوات الرقمية أرخص، لكن المستخدمين قد يواجهون رسومًا، أو تكاليف بيانات، أو متطلبات حد أدنى للرصيد، أو تكاليف غير مباشرة مرتبطة بالمعاملات الفاشلة والوقت المستغرق في حل المشكلات. ويمكن للتسعير الشفاف والخدمات الأساسية منخفضة التكلفة زيادة أثر التكنولوجيا المالية في الشمول. وينبغي للبنوك متابعة ما إذا كانت الخدمات الرقمية تخفض التكلفة الإجمالية على العميل، ولا سيما للمستخدمين منخفضي الدخل والمنشآت الصغيرة.

تعتمد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول كذلك على التنسيق التنظيمي. فقد تشارك البنوك، وشركات الدفع، ومقدمو الاتصالات، والتجار، ومكاتب الائتمان، وموردو التقنية في المدفوعات الرقمية والمحافظ والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول والتمويل الرقمي. ويتحسن الشمول عندما يعمل هؤلاء الفاعلون ضمن معايير واضحة لقابلية التشغيل البيئي، وحماية البيانات، والمرونة السيبرانية، وحقوق المستهلك. ويمكن لمنظومة داعمة أن تضاعف أثر المنتجات الفردية.

وأخيرًا، يمكن لباحثين آخرين تكييف إطار الدراسة. فالنموذج رباعي الأبعاد بسيط بما يكفي لاختباره من خلال استبانة، لكنه مفصل بما يكفي للكشف عن الفروق بين أدوات التكنولوجيا المالية. ويمكن للباحثين إضافة أبعاد أخرى، مثل الخدمات المصرفية المفتوحة، والهوية الرقمية، والاستشارات الآلية، أو التقييم الائتماني القائم على الذكاء الاصطناعي، وفق سياقهم. وبذلك تشكل الرسالة أساسًا لبحوث أوسع في التمويل الرقمي والشمول.

Abstract

This thesis examines the impact of using financial technology (FinTech) on enhancing financial inclusion in the banking sector in the United Arab Emirates. The study focuses on four dimensions of FinTech: digital payments, electronic wallets, mobile banking services, and digital financing. Financial inclusion is measured through perceived access, usage, affordability, convenience, quality, and the ability of individuals and businesses to participate in formal financial services. The study adopts a descriptive analytical design and uses a structured questionnaire as the principal data collection instrument. The questionnaire consists of demographic questions and forty-eight measurement items rated on a five-point Likert scale. The proposed population includes employees and customers of banks and financial institutions in the UAE, with a target sample of 200 respondents. For the purpose of producing a complete redrafted thesis, Chapter Four presents a synthetic demonstration dataset and statistical results. These results illustrate the expected SPSS-style analysis and must be replaced with actual field data before formal submission. The synthetic findings indicate that all four FinTech dimensions have positive relationships with financial inclusion, with mobile banking services and digital payments showing the strongest effects. The thesis contributes to academic discussion by connecting technology acceptance, innovation diffusion, and financial inclusion theory, and it provides practical recommendations for banks, regulators, and policymakers seeking to use digital finance responsibly to broaden financial participation.

Keywords: financial technology, FinTech, financial inclusion, digital payments, electronic wallets, mobile banking, digital financing, UAE banking sector.

Midocean University

College of Management

Department of management



The Impact of Using Financial Technology (FinTech) on Enhancing Financial Inclusion in the Banking Sector in the United Arab Emirates

Prepared by:

Mohammad Ali M. Al-Qahtani

Academic Number: 25300892

Supervised by:

Dr. Faisal Abdul Hamid Mohammed Hassan

Dr. Fayez Jarad

Year:2026