



**Tikrit Journal of Administrative
and Economic Sciences**
مجلة تكريت للعلوم الإدارية والاقتصادية

EISSN: 3006-9149

PISSN: 1813-1719



**The Impact of Network and Communication Systems on Banking
Financial Inclusion: An Exploratory Study of Some Private
Commercial Banks in Najaf Governorate**

**Zaid Abdul Zahra Jafar*^A, Hamza Kataa Mahdi Al-Shaibani^B,
Mohamed Nagm Abdel Badiri^C**

^A College of Veterinary Medicine/University of Kufa

^B Technical College of Administration/Al-Furat Al-Awsat University

^C Al-Rasheed Bank, Kufa

Keywords:

Network and communication systems,
financial inclusion, banking

Article history:

Received	17 Nov. 2025
Received in revised form	26 Nov. 2025
Accepted	02 Dec. 2025
Available online	14 Jun. 2026

©THIS IS AN OPEN ACCESS ARTICLE UNDER
THE CC BY LICENSE

<http://creativecommons.org/licenses/by/4.0/>



*Corresponding author:

Zaid Abdul Zahra Jafar

College of Veterinary
Medicine/University of Kufa



Abstract: The current study aims to identify the practices of network and communication systems influencing banking financial inclusion, and to demonstrate their impact, correlation, and role as an independent variable, and banking financial inclusion as a dependent variable with its dimensions (access to banking services, use of banking services, quality of banking services, impact of banking services). It also aims to determine the extent to which private commercial banks in Najaf Governorate have adopted a culture of network and communication systems, and to assess the familiarity of employees in these banks with the culture of network and communication systems. To achieve the study's objectives, 33 questionnaires were distributed to a sample of employees in these banks, and 30 questionnaires were valid for statistical analysis. The questionnaire was analyzed and the research hypotheses tested using SPSS v.25. The study problem was defined by several questions, the most important of which are: What are the interests and developments in the banking system in light of the shift from a traditional to an electronic system? To what extent have these banks adopted network and communication systems within their culture? What are the dimensions of network and communication systems? And do they affect financial inclusion? Several results were obtained, most notably the existence of a correlation and influence between network and communication systems and financial inclusion. The research also presented several recommendations, the most important of which is that organizations should pay more attention to adopting network and communication systems to satisfy customers and also focus on financial inclusion by providing what the customer needs.

تأثير أنظمة الشبكات والاتصالات في الشمول المالي المصرفي: دراسة استطلاعية لعدد من المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف

محمد نجم عبد البديري

مصرف الرشيد الكوفة

حمزة كاظم مهدي الشيباني

الكلية التقنية الادارية

جامعة الفرات الاوسط

زيد عبد الزهره جعفر

كلية الطب البيطري

جامعة الكوفة

المستخلص

تهدف الدراسة الحالية التعرف على ممارسات تأثير أنظمة الشبكات والاتصالات في الشمول المالي المصرفي وبيان مدى تأثيرها وارتباطها ودورها كمتغير مستقل احاديا، والشمول المالي المصرفي متغيرا تابعا بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المصرفية، استخدام الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، تأثير الخدمات المصرفية)، ومعرفة مدى تبني المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف لثقافة أنظمة الشبكات والاتصالات، وهدفت أيضا إلى إلمام العاملين في تلك المصارف بثقافة أنظمة الشبكات والاتصالات، ولتحقيق أهداف الدراسة تم توزيع 33 استبانة على عينة من العاملين في هذه المصارف، وكانت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي هي 30 استبانة. وتم تحليل الاستبانة واختبار فرضيات البحث باعتماد برنامج SPSS v.25، وقد حددت مشكلة الدراسة بعدد من الأسئلة أهمها، ما مدى الاهتمامات والتطورات في النظام المصرفي على ضوء تغيير هذا النظام من النظام التقليدي إلى النظام الإلكتروني؟ ما مدى تبني هذه المصارف أنظمة الشبكات والاتصالات ضمن ثقافتها؟ وما أبعاد أنظمة الشبكات والاتصالات؟ وهل تؤثر في الشمول المالي؟ وتم التوصل إلى عدد من النتائج من أهمها وجود علاقة ارتباط وتأثير بين أنظمة الشبكات والاتصالات والشمول المالي، وكذلك طرح البحث عدد من التوصيات من أهمها يجب على المنظمات أن تولي المزيد من الاهتمام بتبني أنظمة الشبكات والاتصالات لإرضاء الزبائن والاهتمام كذلك بالشمول المالي من خلال تقديم ما يحتاجه الزبون.

الكلمات المفتاحية: أنظمة الشبكات والاتصالات، الشمول المالي المصرفي.

المقدمة

يشهد العالم اليوم تحوُّلاً رقمياً متسارعاً أدى إلى إعادة تشكيل البنى الاقتصادية والاجتماعية، حيث أصبحت أنظمة الشبكات بمختلف مستوياتها—من شبكات الاتصالات والبنى التحتية الرقمية إلى نظم تبادل المعلومات—ركيزة أساسية في دعم مسارات التنمية الحديثة. فقد لعبت هذه الأنظمة دوراً جوهرياً في تعزيز الاتصال بين المؤسسات والأفراد، وتسهيل تدفق البيانات والخدمات، وتوفير بيئة تقنية متكاملة قادرة على استيعاب التطبيقات المالية والنقدية المتنوعة. ومع تطور التكنولوجيا وزيادة الاعتماد على الوسائل الرقمية، برز مفهوم الشمول المالي كأحد أهم المؤشرات على قدرة المجتمعات على الاستفادة من هذه البنى التقنية لتحقيق النمو الاقتصادي وتحسين مستوى الرفاه الاجتماعي ولا يمكن لهذا الشمول المالي أن يتحقق إلا بوجود أنظمة شبكية قوية وموثوقة توفر البنية الأساسية لنقل البيانات ومعالجة العمليات المالية بسرعة ودقة وأمان. إذ تُعدّ الشبكات الرقمية، سواء كانت شبكات محلية (LAN) أو واسعة (WAN) أو شبكات الهاتف المحمول والإنترنت، المحرك الرئيس لعملية التحول المالي في العصر الحديث. لقد أتاح التكامل بين أنظمة الشبكات وتقنيات المعلومات فرصاً واسعة لتوسيع نطاق الخدمات المالية لتصل إلى المناطق الريفية والناحية، فضلا

عن تمكين المؤسسات المالية من اعتماد الابتكار في منتجاتها وعملياتها. كما ساهمت تقنيات الهواتف الذكية، والمحافظ الإلكترونية، والدفع عبر الإنترنت، وأنظمة "الفنتك" (FinTech) "في تعزيز قدرة الأفراد على إدارة مواردهم المالية بسهولة، ما أدى إلى تقليص الفجوة بين الفئات المشمولة ماليًا وتلك المستبعدة من النظام المالي التقليدي. ومع دخول العالم في مرحلة الاقتصاد الرقمي، أصبحت الحاجة ملحة إلى تعزيز أمن الشبكات وحماية البيانات لضمان استدامة الخدمات المالية الرقمية وثقة المستخدمين بها. إذ يعتمد نجاح الشمول المالي على قدرة الأنظمة الشبكية على تحقيق السرعة، الاعتمادية، الخصوصية.

المبحث الأول: منهجية البحث

أولاً. مشكلة البحث: يُعدُّ مُقدِّم التكنولوجيا المالية مؤهلاً إذا استخدم التكنولوجيا (سواءً عبر الإنترنت أو خارجه) لتقديم الخدمات المالية أو لتحسين تقديمها، بحيث يُقلِّل بشكل كبير من عدد العقبات التي تعترض طلب الخدمة المالية وتلقيها لمستخدميها. ومع ذلك، وفي الممارسة العملية، فإن التكنولوجيا التي يبنّاها بعض مقدمي الخدمات المالية التكنولوجية لا تقلل بشكل كبير من العقبات التي يتعين على العملاء اجتيازها بين طلب الخدمة المالية وتلقيها، ومن هذه المشكلة الميدانية تنبثق الأسئلة الخاصة بالدراسة الميدانية، وهي كالاتي:

وينبثق من هذا السؤال مجموعة من الأسئلة الفرعية هي:

1. ما أنظمة الشبكات والاتصالات؟
2. ما مدى تطبيق أنظمة الشبكات والاتصالات بين الادارة العليا والعاملين في بعض المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف؟
3. هل هناك ارتباط بين أنظمة الشبكات والاتصالات والشمول المالي في بعض المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف؟
4. هل هناك تأثير لبعد أنظمة الشبكات والاتصالات في أبعاد الشمول المالي المصرفي في بعض المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف؟

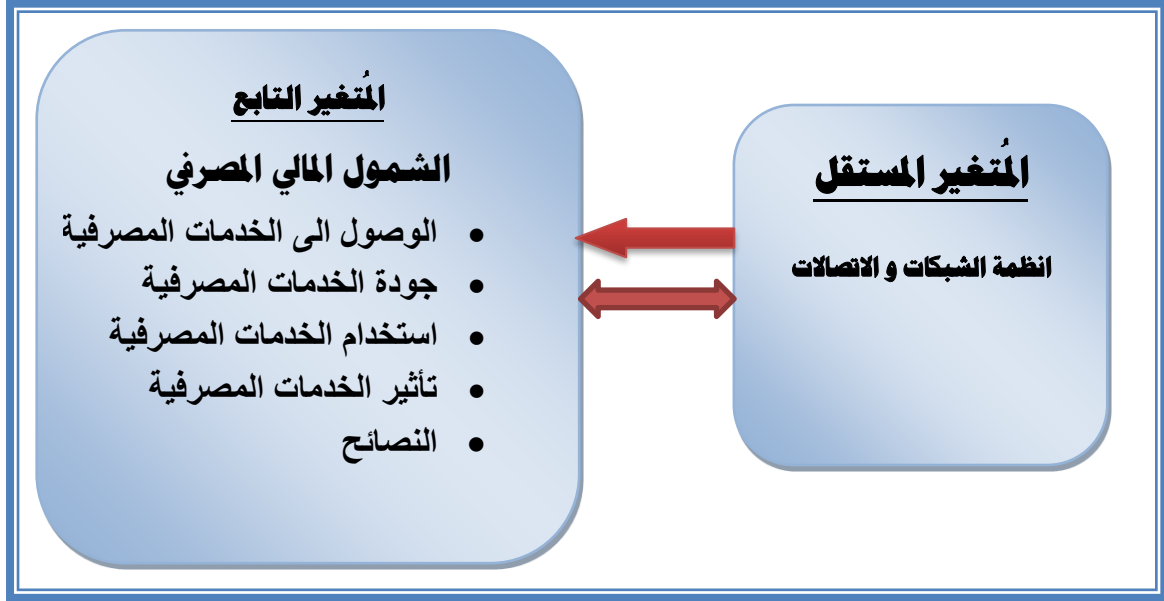
ثانياً. أهداف البحث: يهدف البحث الحالي إلى:

1. وضع تأطير مفاهيمي لمفهوم أنظمة الشبكات والاتصالات والشمول المالي.
2. توضيح أهمية أنظمة الشبكات والاتصالات وإبراز أثرها في الشمول المالي، وإبراز أثر متغيرات البحث والتعرف عليها، فضلاً عن معرفة علاقات الارتباط والتأثير بين المتغيرات.
3. يهدف البحث إلى تطوير مهارات وخبرات ومعارف العاملين والمديرين في ممارسة أنظمة الشبكات والاتصالات والتي تسهم في بناء ونمو ونجاح المصارف عينة البحث وتكوين الشمول المالي
4. التوصل إلى مجموعة نتائج يمكن أن تساعد في تعزيز وتحسين الشمول المالي لتحقيق أهدافها والبقاء في المنافسة في ظل بيئة معاصرة متغيرة باستمرار.

ثالثاً. أهمية البحث: تكمن أهمية الدراسة في واقعية وامكانية تطبيقها ومدى استفادة الجهة عينة الدراسة منها في تركيزها على المشاكل القائمة حالياً، ومن هذا المنطلق يمكن تحديد أهمية الدراسة كالاتي:

1. تقديم حافز للمنظمات على الاهتمام بالمتغيرات بأبعاده (الوصول إلى الخدمات المصرفية، استخدام الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، تأثير الخدمات المصرفية) كون هذه المنظمات يحتل انتاجها جزءاً كبيراً في السوق المحلي، وإن هذه المتغيرات سوف تطور من عملها.

2. أهمية موضوعات الدراسة في الجانب المحلي والأكاديمي العربي، الأمر الذي يدل على أن هذه الدراسة تُعد من الدراسات المهمة في الفكر الإداري المعاصر.
 3. يستهدف البحث جانب مهم وحيوي ومهم في العراق وهو الشمول المالي لما له من اسهام كبير في دعم اقتصاد البلد، وتعود بالفائدة على المنظمة بتطوير عملها.
 4. التركيز على أهمية البيئة المستدامة من خلال في تعزيز العلاقة بين انظمة الشبكات والاتصالات في الشمول المالي المصرفي.
- رابعاً. المخطط الفرضي للبحث:



شكل (1): المخطط الفرضي للبحث

خامساً. فرضيات البحث:

1. فرضية الارتباط
الفرضية الرئيسية الأولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أنظمة الشبكات والاتصالات والشمول المالي وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:
أولاً: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أنظمة الشبكات والاتصالات والوصول إلى الخدمات المصرفية.
ثانياً: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أنظمة الشبكات والاتصالات وجودة الخدمات المصرفية.
ثالثاً: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أنظمة الشبكات والاتصالات واستخدام الخدمات المصرفية.
رابعاً: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين أنظمة الشبكات والاتصالات وتأثير الخدمات المصرفية.
2. فرضية التأثير
الفرضية الرئيسية الثانية: يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لأنظمة الشبكات والاتصالات في متغير الشمول المالي وتنبثق منها الفرضيات الفرعية الآتية:

أولاً: يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لأنظمة الشبكات والاتصالات على الوصول إلى الخدمات المصرفية

ثانياً: يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لأنظمة الشبكات والاتصالات على جودة الخدمات المصرفية.
ثالثاً: يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لأنظمة الشبكات والاتصالات على استخدام الخدمات المصرفية.
رابعاً: يوجد تأثير ذات دلالة احصائية لأنظمة الشبكات والاتصالات على تأثير الخدمات المصرفية.
سادساً. **مجتمع وعينة البحث:** إن العينة البحث المستهدفة في البحث العلمي الحالي هي العينة العشوائية، إذ كان مجتمع البحث يتكون من المصارف التجارية والاسلامية العاملة في العراق وشملت (35) فرد من العاملين في بعض المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف، وقام الباحث بتوزيع (33) استبانة وكانت عدد الاستبانات الصالحة للتحليل الاحصائي هي (30) استبانة والغير مسترجعة (3) وتم الاستعانة بالجدول الاحصائي الخاص بتحديد حجم العينة (Krejcie & Morgan, 1970: 608).

جدول (1): بعض المصارف التجارية الخاصة في محافظة النجف الاشرف

ت	اسم المصرف	عدد الاستبانات الموزعة
1	مصرف الاهلي العراقي	4
2	مصرف بغداد	4
3	مصرف الطيف الاسلامي	4
4	مصرف المتحد للاستثمار	4
5	المصرف العراقي الاسلامي	4
6	مصرف الخليج	4
7	مصرف الجنوب الاسلامي	3
8	مصرف الاتحاد للاستثمار	3
	المجموع	30

المصدر من اعداد الباحث

سابعاً. **مقياس البحث:** تم اعتماد المقاييس الآتية للمتغير المستقل والتابع وكالاتي:

1. **المتغير المستقل:** ويتمثل بأنظمة الشبكات والاتصالات وتم قياسه من خلال بعدا احاديا هو (أنظمة الشبكات والاتصالات). وبحسب الأبعاد التي اعتمدها (Okardi B & Arubere, 2021).
2. **المتغير التابع:** ويتمثل بالشمول المالي وتم قياسه من خلال أربعة أبعاد هي (الوصول إلى الخدمات المصرفية، جودة الخدمات المصرفية، استخدام الخدمات المصرفية، تأثير الخدمات المصرفية) وبحسب الأبعاد التي اعتمدها (Kumari, 2021: 46-48)، (Hannig & Jansen, 2010: 3-4).

المبحث الثاني: الجانب النظري

أولاً. **أنظمة الشبكات والاتصالات:** تطورت تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية كواحدة من أكبر المساهمات للبشرية. تساعد الاتصالات اللاسلكية في نقل المعلومات لمسافات بعيدة دون الحاجة إلى أسلاك أو كابلات. يمكن أن تتراوح هذه المسافة من بضعة أمتار إلى آلاف الكيلومترات. تدريجياً، دخلت الهواتف المحمولة حيز التنفيذ. طرحت شركة موتورولا أول هاتف محمول عام 1973. في

3 أبريل 1973، أجرى مارتن كوبر، الباحث والمدير التنفيذي في موتورولا، أول مكالمة هاتفية محمولة من جهاز مشترك محمول، حيث اتصل بالدكتور جويل إس. إنجل من مختبرات بيل. كانت اليابان أول دولة تمتلك شبكة هاتف محمول على مستوى المدينة عام 1979. بعد ذلك، أُطلق نظام الهاتف المحمول في دول الشمال الأوروبي (NMT) في الدنمارك والنرويج والسويد وفنلندا عام 1981. ثم في منتصف الثمانينيات، تم طرح شبكة الهاتف المحمول من الجيل الأول (G1) والتي كانت آلية بالكامل. كان أول هاتف محمول على الإطلاق تمت الموافقة عليه من قبل لجنة الاتصالات الفيدرالية (FCC) في الولايات المتحدة الأمريكية هو Motorola DynaTac في عام 1983. تدريجيًا، تطورت الهواتف المحمولة بشكل كبير على مدار العقد التالي، وخاصة مع وصول تكنولوجيا التسليم. (Okardi B & Arubere ، 2021 :1). يمكن أن تكون أنظمة الاتصالات سلكية أو لاسلكية، ويمكن أن يكون الوسيط المستخدم للاتصال موجهًا أو غير موجه. في الاتصالات السلكية، يكون الوسيط مسارًا ماديًا مثل الكابلات المحورية وكابلات الأزواج المجدولة ووصلات الألياف الضوئية وما إلى ذلك، والذي يوجه الإشارة للانتشار من نقطة إلى أخرى. يُطلق على هذا النوع من الوسائط اسم الوسيط الموجه. يشير مصطلح اللاسلكي إلى الاتصال أو نقل المعلومات عبر مسافة دون الحاجة إلى أسلاك أو كابلات أو أي موصلات كهربائية أخرى. يُعد الاتصال اللاسلكي أحد الوسائط المهمة لنقل البيانات أو المعلومات إلى أجهزة أخرى. يتم إعداد الاتصال ونقل المعلومات عبر الهواء، دون الحاجة إلى أي كابلات، باستخدام الموجات الكهرومغناطيسية مثل ترددات الراديو والأشعة تحت الحمراء والأقمار الصناعية وما إلى ذلك، في شبكة تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية. في نهاية القرن التاسع عشر، تم تقديم أول أنظمة الاتصالات اللاسلكية، وتطورت التكنولوجيا بشكل كبير خلال السنوات الفاصلة واللاحقة. يشير مصطلح "اللاسلكي" اليوم إلى مجموعة متنوعة من الأجهزة والتقنيات، بدءًا من الهواتف الذكية وصولًا إلى أجهزة الكمبيوتر المحمولة، والحواسيب اللوحية، وأجهزة الكمبيوتر، والطابعات، وتقنية البلوتوث، وغيرها. من ناحية أخرى، لا تتطلب الاتصالات اللاسلكية أي وسيط مادي، بل تنشر الإشارة عبر الفضاء. ونظرًا لأن الفضاء يسمح فقط بنقل الإشارة دون أي توجيه، يُطلق على الوسيط المستخدم في الاتصالات اللاسلكية اسم "الوسيط غير الموجه". في الوقت الحاضر، أصبح نظام الاتصالات اللاسلكية جزءًا أساسيًا من مختلف أنواع أجهزة الاتصالات اللاسلكية، مما يسمح للمستخدم بالتواصل حتى من المناطق النائية. هناك العديد من الأجهزة المستخدمة للاتصال اللاسلكي، مثل الهواتف المحمولة، والهواتف اللاسلكية، ونظام تحديد المواقع العالمي (GPS)، وشبكة الواي فاي (Wi-Fi)، والتلفزيون عبر الأقمار الصناعية، وأجزاء أجهزة الكمبيوتر اللاسلكية. تشمل الهواتف اللاسلكية الحالية شبكات الجيل الثالث والرابع (G3) وتقنيات البلوتوث والواي فاي. تركز هذه الورقة البحثية على عناصر نظام الاتصالات اللاسلكية، وأنواع الاتصالات اللاسلكية، ومزاياها وعيوبها، والمدينة الذكية، وأمن الشبكات اللاسلكية. (Mohaiminul & Shangzhu, 2019: 2) تُستخدم شبكات الاتصالات لوصف الطريقة التي يتفاعل بها الأشخاص المحددون في مجموعة مع بعضهم البعض. يستخدم الأكاديميون تعريفات مختلفة لـ "شبكة الاتصالات" للإشارة إلى المفهوم الأساسي نفسه. تُستخدم هذه الأبعاد الثلاثة الأساسية عادةً لوصف شبكة الاتصالات: (1) بنية الشبكة، (2) أنماط التفاعل، (3) الخصائص الوظيفية. لفهم طبيعة شبكة الاتصالات، يجب تحليل حجمها والطريقة التي يتفاعل بها أعضاؤها مع بعضهم البعض. تتميز الكثافة المتزايدة في الشبكة بوفرة أكبر في الاتصالات أو الروابط بين عقدها.

تُمثل العلاقات بين عقد الشبكة المحور الرئيس لأنماط التفاعل بينها. قد يهتم المراقب، على سبيل المثال، بتكرار التفاعلات، وعمق الصداقات، وطبيعة العلاقات بين أعضاء المجموعة. كما أن الاتجاهية (أي أحادية الاتجاه مقابل ثنائية الاتجاه) والمعاملة بالمثل (أي أحادية الاتجاه مقابل ثنائية الاتجاه) للاتصال بين أزواج مختلفة من الأعضاء هي أيضاً من سمات التفاعلات.

(Rajesh De, Ipseeta Nanda, 2022: 1)

ثانياً. تطبيق بيانات شبكة إدارة الاتصالات: تم تطبيق بيانات شبكة إدارة الاتصالات على الاتصال التنظيمي ضمن ثلاث مجالات تتمثل بالآتي (Rice, 1990: 634-639):

1. التبنّي التنظيمي لأنظمة إدارة المحتوى التفاعلي: يُعدّ تبنّي الإبداعات وتطبيقها موضوعاً محورياً في العديد من أبحاث العلوم الاجتماعية عمومًا، وفي أبحاث نظم المعلومات خصوصًا، وتتمحور الأسئلة الأساسية حول (1) كيف يؤثر التبنّي أو الاستخدام على نتائج هذه الأنظمة، و(2) ما هي عوامل الاتصال التي تُنبئ بتبنّي أنظمة إدارة المحتوى التفاعلي أو نجاح تطبيقها.

2. اختلافات الوسائط:

أ. ثراء المعلومات والحضور الاجتماعي: طوّرت دافت ولينجل (1986) نموذجًا نظريًا لكيفية دعم قنوات الاتصال الغنية بالمعلومات للمهام الأقل وضوحًا، أو تلك التي تقع في مستويات أعلى في المنظمة، أو تلك التي تحدث في منظمات أكثر تنظيمًا. وأن الوسائط ذات الحضور الاجتماعي الأقل تُضاهي أو تزيد فعالية التواصل المباشر في المهام العملية، ولكنها أقل فعالية في المهام الاجتماعية والعاطفية.

ب. تغيير القيود والموارد: يمكن تحليل بيانات شبكة التواصل المجتمعي لاختبار النماذج المتنافسة لسلوك المستخدمين مع مرور الوقت. عندما يتواصل الأفراد عبر أنظمة تخضع لقيود مختلفة عن وسائل الإعلام التقليدية (وجهًا لوجه، ووسائل الإعلام الجماهيرية، الهاتف)، فقد تتغير أسس التماسك الاجتماعي ومعايير تقييم العلاقات القائمة على التواصل. ونظرًا لاختفاء معظم الاختلافات غير اللفظية والتنظيمية والمكانية، فقد يصبح محتوى المعلومات ومستوى التبادلية بين المستخدمين معيارين رئيسيين لتطوير أدوار التواصل والحفاظ عليها.

3. الهيكل التنظيمي وأنظمة الاتصالات التفاعلية: يُعد الهيكل التنظيمي محوريًا في مجموعة واسعة من اهتمامات مُنظري الاتصالات التنظيمية، مثل قدرة الموظفين على الإبداع، وأداء وحدات البحث والتطوير، وفعالية المنظمة في مواجهة البيئات المتغيرة. وأن استخدام أنظمة الاتصالات التفاعلية سيُغيّر هياكل الاتصالات الشخصية وداخل المنظمة، ومن ثم، العمليات التنظيمية.

ثانياً. الشمول المالي

1. المفهوم: تُعد أهمية النظام المالي الشامل أولوية في جميع أنحاء العالم. وقد نشأت أهمية الشمول المالي من مشكلة الاستبعاد المالي إذ لم يكن لدى معظم دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) ما يكفي من الخدمات المالية الرسمية ولم يكن لدى معظم السكان إمكانية الوصول إلى حسابات مصرفية رسمية. لا يساعد الشمول المالي الأفراد والأسر فحسب، بل إنه يُنمّي مجتمعات بأكملها ويمكن أن يُساعد في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. الغرض من هذه الدراسة هو تقييم آثار الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا. (Mostafa, et al, 2023: 93) في أبريل 1965، حرر بنك الاحتياطي معايير ترخيص الفروع، وقرر أيضًا التركيز على المناطق الريفية. وأكدت الخطة الخمسية الحادية عشرة (2007-2012)

على النمو الشامل، وهو ما مثل بدايةً لترسيخ الشمول المالي في إطار السياسات. وتشير مجموعة واسعة من الدراسات إلى أن النظام المالي الشامل ضروري للنمو الاقتصادي والتنمية المستدامة، وهو ما يمكن تحقيقه من خلال الشمول المالي. يتنوع تعريف الشمول المالي، لكن معظم الدراسات ركزت على استخدام الخدمات المصرفية الأساسية مثل الودائع، والقروض/التمويل الأصغر، وخدمات الدفع، وتحويل الأموال، والتأمين، والمعرفة المالية، إلخ. لذا، من الضروري قياس الشمول المالي من جانبي العرض والطلب لمعرفة الأسباب التي تؤثر سلباً على عملية تحقيق الشمول المالي (Singh & Roy, 2015:1). وفي ظل الوضع الراهن، شهد مشهد النظام المالي تحولاً جذرياً. فقد ساهم الابتكار المالي، المتمثلاً في التكنولوجيا المالية، في توسيع خيارات قنوات تقديم الخدمات، فضلاً عن زيادة عدد العملاء المؤهلين للتمويل، مما أدى إلى تحقيق الشمول المالي بشكل كبير. ومع ذلك، فقد تسلسل أيضاً إلى نطاق المؤسسات المصرفية التقليدية، مما أدى إلى تعطيل عملها الاعتيادي، مما جعل البيئة المالية غير مستقرة، وطرح تحديات جديدة أمام الجهات التنظيمية والإشرافية المالية (Ojha, 2022:1). الشمول المالي هو توفير فرص متكافئة لشرائح واسعة من السكان للوصول إلى الخدمات المالية الرئيسية من أجل حياة ومعيشة ودخل أفضل. وهو يوفر مساراً للنمو الشامل. يمكن وصف الشمول المالي بأنه توفير خدمات مالية بأسعار معقولة، مثل خدمات الادخار والائتمان والتأمين، والوصول إلى المدفوعات ومرافق التحويلات المالية من خلال الأنظمة المالية الرسمية لأولئك المستبعدين. لذا، يشير الشمول المالي إلى إمكانية الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية بتكلفة معقولة. ولا يشمل ذلك المنتجات المصرفية فحسب، بل يشمل أيضاً خدمات مالية أخرى مثل القروض والأسهم ومنتجات التأمين. تحتاج الأسر إلى الحصول على التمويل لأغراض متعددة مثل إنشاء احتياطي، والتقاعد، والادخار للتحوط من المواقف غير المتوقعة، والحصول على منتجات للطوارئ القابلة للتأمين. تحتاج الأسر أيضاً إلى الحصول على الائتمان لخلق سبل العيش، والإسكان، والاستهلاك، وحالات الطوارئ. وأخيراً، تحتاج الأسر إلى الخدمات المالية للوصول إلى مجموعة واسعة من منتجات الادخار والاستثمار لتكوين الثروة، ولكن كل هذا يعتمد على مستوى الثقافة المالية لديهم.. (Garg & Agarwa, 2014: 1) وتعد أهمية النظام المالي الشامل أولوية في جميع أنحاء العالم. وقد نشأت أهمية الشمول المالي من مشكلة الاستبعاد المالي حيث لم يكن لدى معظم دول منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا (MENA) ما يكفي من الخدمات المالية الرسمية ولم يكن لدى معظم السكان إمكانية الوصول إلى حسابات مصرفية رسمية. لا يساعد الشمول المالي الأفراد والأسر فحسب، بل إنه يُنمّي مجتمعات بأكملها ويمكن أن يُسهم في دفع عجلة التنمية الاقتصادية. (ostafa, et al., 2023: 93) الشمول المالي (FI) بحد ذاته هو الوصول إلى منتجات وخدمات مالية أساسية ومفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجات الفئات المهمشة (غير المتعاملة مع البنوك أو التي لا تتعامل معها بشكل كافٍ). وتشمل هذه الاحتياجات المدفوعات والادخار والائتمان والتأمين، والتي تُقدم لهم بطريقة مستدامة ومناسبة. ويعتمد هذا على الابتكار والتكنولوجيا، مثل الأجهزة المحمولة. وسيؤدي تطبيقه واعتماده إلى دمج الفئات المهمشة في الخدمات المصرفية التقليدية، مما يؤدي إلى التنمية الاقتصادية من خلال إنفاق المزيد من الأموال وادخارها (Femi-Lawal B.2017: 1).

2. **المحددات او المعوقات التي تواجه تطبيق الشمول المالي:** إن أي تغيير نحو الأفضل سيواجه ضمناً عوائق أمام التغيير، ومن ثم فإن الشمول المالي ليس استثناءً! فيما يأتي عوائق تطبيق الشمول المالي (Shekar & Kumar.P 2016:1).

- أ. العوائق البشرية: وتشمل هذه محدودية الثقافة المالية، والتكلفة، وانعدام الهوية القانونية، والوضع المالي للأشخاص، وقضايا العمر والجنس.
- ب. العوائق المعلوماتية: بسبب نقص الثقافة المالية، يكون الفقراء والمحرومون أقل وعياً بالخدمات المالية وفوائد الشمول المالي من خلال الثقافة المالية.
- ج. العوائق المتعلقة بالبنية التحتية: وتشمل هذه الموقع، والمسافة، والتكلفة العالية، والوقت، ونقص المعرفة حول استخدام التكنولوجيا، ونقص المعاملات المصرفية القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ونقص الحوافز المقدمة للطبقات المتخلفة (الطبقات القبلية والقبائل المنبوذة).
- د. العوائق المؤسسية: وتشمل هذه الافتقار إلى التنسيق بين بنك الاحتياطي الهندي وحكومة الهند، وعدم كفاية حماية العملاء، والفهم المحدود لاحتياجات العملاء، ونقص الخدمات عالية الجودة، والإطار التنظيمي غير الكافي.

3. مجالات للشمول المالي: هناك خمسة مجالات للشمول المالي وتشمل ما يأتي (Dwibedi, & Mishra, 2022 :101)

- أ. **الخدمات المصرفية:** يتعلق الشمول المالي بتوفير الخدمات المالية لأفراد المجتمع ذوي الدخل المحدود. تُقدم الخدمات المصرفية بشكل أساسي لعامة الناس، ولكن من الضروري توفير هذه الخدمات لهم دون أي تمييز. الهدف الأساسي للشمول المالي هو توفير الخدمات المالية للأفراد المحرومين اقتصادياً في المجتمع بتكلفة معقولة. وقد نشأ الشمول المالي مع الأخذ في الاعتبار توفير الخدمات المصرفية لجميع سكان الهند. ولنجاح الشمول المالي، لا سيما في المناطق الريفية، يجب على كل من البنوك التقليدية (بنك الدولة الهندي وشركات القطاع العام الأخرى) والبنوك غير التقليدية (البنوك الريفية والتعاونية) العمل معاً لتحسين أحوال الناس.
- ب. **توفير الائتمان:** يوفر الشمول المالي أيضاً قروضاً رخيصة لـ الفئات ذات الدخل المحدود التي يُمكنها الوصول بسهولة إلى هذه الأموال لدعم معيشتها. يُعدّ توفير الائتمان العنصر الرئيسي للشمول المالي. عادةً ما تُحدّد تكلفة الائتمان بناءً على تقييم المُقرض للمخاطر. وبشكل عام، يُراعى الشمول المالي الدخل، وملكية المنزل، والتاريخ الائتماني، والعمر، وعوامل أخرى قبل منح القروض لأي شخص.
- ج. **التأمين:** التأمين أداة مالية تُساعد الأفراد على تجاوز الصدمات أو الخسائر التي قد يتعرضون لها على مدار حياتهم. يُمكنهم التأمين من حماية حياتهم وصحتهم، فضلاً عن منتجات تعويض الخسائر الأخرى. كما يُساعد التأمين شريحة الدخل المحدود على تحمّل المخاطر التي تُواجههم وتعويض خسائرهم الناتجة عن أي أضرار.
- د. **الادخار:** الادخار ضروري للرفاهية الاقتصادية للفرد، كما يُعزز الاقتصاد الوطني. فبدون مدخرات كافية، يُواجه الأفراد الكثير عندما يكونون عاطلين عن العمل أو عند الحاجة إلى المال.
- هـ. **النصائح:** يُمكن أن تكون النصائح نقاشاً غير رسمي أو عام حول المسائل المالية الأساسية.
4. **أبعاد الشمول المالي:** يرى كلا من (Kumari, 2021: 46-48)، (Hannig & Jansen, 2010: 3-4) بأن هناك أربعة أبعاد للشمول المالي تتمثل بالآتي:
- أ. **الوصول إلى الخدمات المصرفية:** الوصول المالي هو الدخول إلى المؤسسات المالية للحصول على الخدمات من قبل الزبائن والشركات، وهذا يسمح بالإفادة من فرص الأعمال والاستثمار والادخار للتقاعد والتأمين ضد المخاطر، ويشير الوصول إلى التوفر والقدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية لتلبية الاحتياجات المالية اليومية للزبون (Kumari, 2021: 46).

ب. **جودة الخدمات المصرفية:** وتعني مدى ملاءمة الخدمة المالية أو المنتج لاحتياجات نمط حياة الزبون، ولذلك استخدام مقياس جودة الخدمات المصرفية لقياس طبيعة وعمق العلاقة بين مقدم الخدمة المالية والزبون وكذلك الخيارات المتاحة ومستويات فهم المستهلكين لتلك الاختيارات وأثارها. (Hannig & Jansen, 2010: 3). تدرك المصارف أن الزبائن سيكونون مخلصين إذا تمكنوا من إنتاج قيمة أكبر من المنافسين. ستحقق المصارف أرباحاً أعلى إذا تمكنت من اللعب بشكل أفضل من منافسيها في سوق معينة. يؤدي تقديم خدمات عالية الجودة إلى رضا الزبائن وولائهم وزيادة الرغبة في التوصية وتقليل شكاوى الزبائن وتحسين معدلات الاحتفاظ بالزبائن إلى حد كبير. (Kumari, 2021: 47).

ج. **استخدام الخدمات المصرفية:** إلى جانب التبنّي الأساسي للخدمات المصرفية، يركز استخدام الخدمات المصرفية بشكل أكبر على ديمومة وعمق الخدمات المالية واستخدام المنتجات. ومن ثم فإن تحديد الاستخدام يتطلب مزيداً من التفاصيل حول انتظام الاستخدام وتكراره ومدته بمرور الوقت. ويشير إلى مدى اعتماد الزبون للخدمات المالية الرسمية المتاحة واستخدامها بشكل مستمر لتلبية احتياجاته المالية اليومية (Kumari, 2021: 47-48).

د. **تأثير الخدمات المصرفية:** بينت الدراسات مدى تأثير الخدمات المالية على السلوكيات المالية للزبون وعلى رفاهيته المالية، وفقاً للتحقق مما إذا كان الزبون قد اكتسب رفاهية مالية نتيجة اندماجه، لذلك، فإن التأثير يعني درجة التغييرات التي حققها الزبون باستخدام الخدمات المالية الرسمية في حياته. (Kumari, 2021: 48).

المبحث الثالث: الجانب العملي للبحث

أولاً. التحليل الوصفي وفحص البيانات:

1. **التوزيع الطبيعي:** يعد اختبار التوزيع الطبيعي من الاختبارات الضرورية لاسيما في الاختبارات الإحصائية المعلمية التي تشترط أن يكون توزيع البيانات طبيعياً، أشار (Hair et al., 2017:49) إلى أن كون البيانات موزعة طبيعياً سوف يعمد إلى تقليل تشتت النتائج ومن ثمّ فإنه سوف يدعم دقة النتائج التي سيتم التوصل إليها. ومن خلال استخدام برنامج SPSS فإنه تم إجراء اختبار التمايل Skewness والتفرطح Kurtosis لغرض اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات حيث إن القيم المقبولة لهما هو عندما تتراوح بين +1.98 و-1.98 وفقاً لـ (Hair et al., 2017:76)، وفيما يأتي نتائج اختبار التوزيع الطبيعي لمتغيرات مقياس البحث:

أ. التوزيع الطبيعي لمتغير أنظمة الشبكات والاتصالات: أن نتائج اختبار التمايل والتفرطح باستخدام برنامج SPSS لمتغير أنظمة الشبكات والاتصالات، أظهرت النتائج تحقيق متغير أنظمة الشبكات والاتصالات وأبعادها للقيم المقبولة للتوزيع الطبيعي وكما هو موضح في الجدول رقم (2)، وهذا ما يعزز من التوصل إلى نتائج إحصائية دقيقة.

ب. التوزيع الطبيعي لمتغير الشمول المالي: إن نتائج اختبار التمايل والتفرطح باستخدام برنامج SPSS لمتغير الشمول المالي، أظهرت تحقيق متغير الشمول المالي وأبعاده للقيم المقبولة للتوزيع الطبيعي وكما هو موضح في الجدول رقم (2)، وهذا ما يعزز من التوصل إلى نتائج إحصائية دقيقة.

جدول (2): نتائج اختبار التوزيع واختبار الموثوقية لمتغيرات البحث

المتغيرات	الترميز	Skewness	Kurtosis	الفا كرونباخ
انظمة الشبكات والاتصالات	X	.126	-.979-	.935
الشمول المالي	Y	-.534-	.314	.946
الوصول الى الخدمات المصرفية	Y1	-.621-	-.046-	.949
جودة الخدمات المصرفية	Y2	-.983-	1.179	.948
استخدام الخدمات المصرفية	Y3	-.276-	.683	.947
تأثير الخدمات المصرفية	Y4	-.646-	-.183	.945

المصدر: من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

2. اختبار الموثوقية: من أجل التعرف على صدق وثبات الاستبانة تم اجراء تحليل الفا كرونباخ، من أجل التوصل إلى النتائج ومقارنتها بالنسبة المقبولة - وقد عكس الجدول رقم (2) قيم المعاملات واتضح بأنها ضمن الحدود المسموح بها وهو (0.7)، أي إن الاستبانة ذات ثبات مرتفع ويمكن اعتمادها.

3. وصف عينة المستجيبين: إن وصف عينة المستجيبين بما يتضمنه من استعراض للتكرارات والنسب المئوية، توضحه النقاط الآتية:

أ. النوع الاجتماعي: بلغ عدد الذكور (17) بنسبة (57%)، وعدد الإناث (13) بنسبة (43%)، وهذه النتيجة تبين أن النسبة الأعظم من الملاك هم من الذكور.

ب. العمر: كانت الحصة الأكبر للمستجيبين ضمن الفئة (31- 40 سنة) بعدد (17 أي بنسبة 57%) وتليها الفئة العمرية (20- 30 سنة) بعدد (12 بنسبة 40%)، وكان عدد المستجيبين (1، بنسبة 3%)، من نصيب الفئة العمرية (40-50).

ج. مستوى التعليم: كان الحجم الأكبر من عينة المستجيبين هم من حملة شهادة البكالوريوس (23، بنسبة 77%)، تليها خريجي الدبلوم فكان عددهم (5 بنسبة 17%)، ويليه حملة الماجستير بعدد (1، بنسبة 3%)، ويليه حملة الدكتوراه بعدد (1، بنسبة 3%).

4. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث

أ. التحليل الوصفي لمتغير أنظمة الشبكات والاتصالات: من خلال استخدام برنامج SPSS تم التوصل إلى نتائج التحليل الوصفي لمتغير أنظمة الشبكات والاتصالات التي يستعرضها الجدول رقم (3)، إذ أظهرت نتائج المتوسط الحسابي تجاوز فقرات المقياس كافة للوسط الفرضي البالغ (3) (عند تدرج مقياس ليكرت الخماسي) ومن ثمَّ فإن ذلك يشير إلى انتشار كافة الفقرات في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن ذلك فقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي قيماً منخفضة نسبياً للانحراف المعياري وهذا يشير إلى اتساق استجابات المستجيبين.

جدول (3): التحليل الوصفي لمتغير أنظمة الشبكات والاتصالات

الفقرة	الاسئلة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري
	X أنظمة الشبكات والاتصالات	3.5060	.69356
X11	ترى ادارة المصرف سرعة نقل البيانات عبر شبكتها كافية لتلبية متطلبات العمل اليومية.	4.4000	.56324

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاسئلة	الفقرة
.99481	4.1000	تتسم خدمة الإنترنت المقدمة للزبائن باستقرار عالي وقلة في انقطاع الخدمة المفاجئ	X12
1.18855	4.0333	تجري ادارة المصرف دورات تدريبية كافية للتعرف على محاولات التصيد الالكتروني والتهديدات الاخرى	X13
.80301	4.1000	منصات التعاون سهلة الاستخدام وتلبي احتياجاتي	X14
.97143	4.2333	يمكنني الوصول الى ادوات الاتصال بسهولة من مختلف الاجهزة	X15
1.11675	3.8333	التكامل بين انظمة الاتصالات المختلفة سلس وفاعل	X16
1.08755	3.7000	يتم حل مشاكل الشبكة والاتصال التي ابلغ عنها في فترة زمنية قصيرة	X17
1.03335	4.0333	فريق الدعم الفني لديه المعرفة والمهارة الكافية لحل المشاكل المعقدة في الشبكة	X18
1.19193	3.6000	هناك قنوات واضحة وسهلة لتقديم طلبات الدعم المتعلقة بالشبكات	X19
1.01992	3.8333	يتم ابلاغني بشكل دوري بأي صيانة مجدولة او انقطاع محتمل للشبكة	X20

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

التحليل الوصفي لمتغير الشمول المالي: من خلال استخدام برنامج SPSS تم التوصل إلى نتائج التحليل الوصفي الشمول المالي التي يستعرضها الجدول رقم (4)، إذ أظهرت نتائج المتوسط الحسابي تجاوز فقرات المقياس كافة للوسط الفرضي البالغ (3) (عند تدرج مقياس ليكرت الخماسي) ومن ثمّ فإن ذلك يشير إلى انتشار الفقرات كافة في المنظمة المبحوثة، فضلاً عن ذلك فقد أظهرت نتائج التحليل الوصفي قيمةً منخفضة نسبياً للانحراف المعياري وهذا يشير إلى اتساق استجابات المستجيبين.

جدول (4): التحليل الوصفي لمتغير الشمول المالي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاسئلة	الفقرة
.68509	3.5696	Y الشمول المالي	
.93060	3.4250	ترى ادارة المصرف ان الوصول إلى التمويل والشمول المالي اصيح يحظى باهتمام متزايد في جميع أنحاء العالم، وخاصة في الاقتصادات الناشئة والنامية.	Y11

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاسئلة	الفقرة
.54914	3.7500	تشعر إدارة المصرف بقلق متزايد بشأن فوائد الوساطة المالية، كما أن الأسواق لا تنتشر على نطاق واسع بين السكان وعبر القطاعات الاقتصادية.	Y12
.47475	3.6250	تؤكد إدارة المصرف ان لديها القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية الرسمية لتلبية الاحتياجات المالية اليومية للزبون.	Y13
.65022	3.6000	Y1 الوصول الى الخدمات المصرفي	
.66871	3.3250	تري إدارة المصرف ان جودة الخدمة اصبحت سلاحًا تنافسيًا أساسيًا للتقدم على منافسيها.	Y21
.86187	3.5250	تذهب إدارة المصرف الى ان جودة الخدمة تظهر من خلال مواقف الزبون وآرائه تجاه المنتجات والخدمات المقدمة له.	Y22
.75025	3.9000	تري إدارة المصرف ان التطورات التكنولوجية ادت بالمؤسسات المالية على إعادة التفكير في استراتيجيات تقديم خدمات عالية الجودة لكل زبون.	Y23
.71567	4.2750	تؤكد إدارة المصرف على ان تقديم خدمات عالية الجودة يؤدي إلى رضا الزبائن وولائهم وزيادة الرغبة في التوصية وتقليل شكاوى الزبائن وتحسين معدلات الاحتفاظ بالزبائن إلى حد كبير.	Y24
.84447	3.0000	تري إدارة المصرف أن التركيز على جودة الخدمة يعد استراتيجية تنافسية أساسية. اضافة الى رضا الزبائن وجودة الخدمات المالية اللذان يجذبان اهتمام جميع المؤسسات المصرفية حول العالم.	Y25
.70745	3.3450	Y2 جودة الخدمات المصرفية	
.50824	3.4500	تري إدارة المصرف ان الاستخدام يركز بشكل كبير على ديمومة وعمق الخدمات المالية واستخدام المنتجات المقدمة للزبائن.	Y31
.75612	3.7500	تؤكد إدارة المصرف على ان الاستخدام الفاعل للخدمات المالية يسهم في جذب المزيد من الزبائن الموالين.	Y32
.68575	3.7250	تري إدارة المصرف ضرورة الاعتماد والعمل بصورة مستمرة على تحسين جودة الخدمات المقدمة والعمل على تعزيزها لإرضاء زبائنهم.	Y33

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الاسئلة	الفقرة
.66404	3.6417	Y3 استخدام الخدمات المصرفية	
.69867	3.4250	لدى إدارة المصرف القدرة على التأثير على زبائنها من خلال تقديم مجموعة من الخدمات المالية التي يرى الزبون انها تلبي احتياجاته.	Y41
.48417	3.8250	ترى إدارة المصرف ان لديها القدرة على التأثير على الزبون وتلبية رغباته وحاجاته وتحقيق الرفاه له.	Y42
.84973	3.2250	ان إدارة المصرف لها القدرة على المنافسة وتقديم افضل الخدمات المالية التي تلبي احتياجات وطلبات الزبائن في ظل استخدام استراتيجيات ابداعية.	Y43
.65801	3.4917	Y4 تأثير الخدمات المصرفية	

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة

ثانياً. اختبار الفرضيات البحث: بعد اكمال خطوة احتساب متغيرات البحث، وكذلك التحليل الوصفي لمتغيرات البحث، فإن الخطوة الحالية هي اختبار الفرضيات، وفي البداية سيتم اختبار فرضية الارتباط، وبعدها اختبار فرضية التأثير ومعرفة الارتباط والتأثير بين المتغير المستقل وهو أنظمة الشبكات والاتصالات والمتغير التابع وهو الشمول المالي، وكالاتي:

1. اختبار فرضية الارتباط: تم الاستعانة ببرنامج الاحصائي الاجتماعي SPSS v.25 لقياس الارتباط بين متغيرات البحث وذلك عبر معامل ارتباط بيرسون لمتغيرات الكمية وكما يأتي:
اختبار الفرضية الرئيسية الأولى: والتي تنص على أنه (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة معنوية بين أنظمة الشبكات والاتصالات والشمول المالي)، والتي ظهرت نتائجها كما هي موضحة في الجدول الآتي:

جدول (5): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى للارتباط

النتيجة	المعنوية	P	R	Item
مقبول	معنوي	.000	.601**	x---→y

تشير نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى إلى وجود علاقة ارتباط معنوية بين أنظمة الشبكات والاتصالات والشمول المالي، إذا بلغت قيمة معامل الارتباط (0.601)، وبمستوى معنوية أقل من (0.05) وهو (0.000)، ومن ثم قبول الفرضية الرئيسية الأولى.

2. اختبار فرضيات التأثير: سيتم اختبار فرضيات البحث الخاصة بالتأثير وذلك بواسطة البرنامج SPSS v.25 عن طريق معادلة الانحدار البسيط، كما سيتم اختبار معنوية الدالة المقدره بالاعتماد على قيمة اختبار (f)، واختبار معنوية المعلمات من خلال اختبار (t)، وبحسب الآتي:

$$Y = \alpha + \beta x + U_i$$

Y : المتغير التابع، A : الحد الثابت في معادلة الانحدار، أو الجزء المقطوع من محور y
b : ميل خط الانحدار، أو مقدار التغير الذي يحدث في المتغير التابع عندما يتغير المتغير المستقل بمقدار وحدة واحدة.: X: المتغير المستقل، U_i: المتغير العشوائي.

اختبار الفرضية الرئيسية الثانية: والتي تنص على أنه (تؤثر أنظمة الشبكات والاتصالات معنويًا في الشمول المالي، وبعد أن تم اختبارها باستخدام الانحدار البسيط، كانت نتائجها كما في الجدول الآتي:

جدول (6): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الثانية للتأثير

النتيجة	المعنوية	F		T		R2	B	A	Item
		*الجدولية	المحسوبة	*الجدولية	المحسوبة				
قبول	معنوي	4.03	15.794	2.021	3.974	.361	.601	1.511	x→y

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات الحاسبة.

تشير نتائج الجدول رقم (6) إلى وجود علاقة تأثير معنوية بين أنظمة الشبكات والاتصالات والمتغير التابع الشمول المالي والذي دللت عليه نتائج اختبار (T) واختبار (F) إذا كانت القيم المحسوبة أعلى من الجدولية عند مستوى معنوية (0.05)، إذا كانت قيمة (t) المحسوبة هي (3.974) وهي أعلى من الجدولية وهي (2.021)، أما قيمة (f) المحسوبة فأنها كانت (15.794) ومن ثمَّ هي أعلى من الجدولية (4.03).

أما تقدير نموذج الانحدار البسيط فهو كما يأتي:

$$Y = A + B X_1 + u$$

أنظمة الشبكات والاتصالات = 1.511 + 0.601 الشمول المالي:

إذا تشير قيمة (B) إلى مقدار (0.601) وهذا يعني إذا ازداد أنظمة الشبكات والاتصالات بمقدار (1) وحدة واحدة، فإن المتغير التابع الشمول المالي سيزداد بمقدار (0.601)، أما (R2) والتي تؤثر قيمتها مقدار (36.1%) فأنها تعني ان المتغير المستقل أنظمة الشبكات والاتصالات يفسر ما قيمة (36.1%) من التغيرات التي تحصل في المتغير التابع الشمول المالي، وبناءً على النتائج أعلاه يتم قبول الفرضية الرئيسية الثانية.

المبحث الرابع: الاستنتاجات والتوصيات

أولاً. الاستنتاجات:

1. إن أنظمة الشبكات والاتصالات لها علاقة بإدخال أدوات وتقنيات جديدة تستخدمها المؤسسات المالية لغرض رفع مستوى فاعلية وكفاءة الخدمات التي تقدمها هذه المؤسسات لربائنها.
2. تعد أنظمة الشبكات والاتصالات البنية التحتية التي تسمح من خلالها بتبادل البيانات والمعلومات. وتهدف إلى تسهيل التواصل وتوفير الخدمات عبر مسافات واسعة.
3. تعد تكنولوجيا الاتصالات اللاسلكية واحدة من أكبر المساهمات للبشرية، وتساعد في نقل المعلومات لمسافات بعيدة دون الحاجة إلى أسلاك أو كابلات.
4. يشير الشمول المالي إلى الوصول إلى مجموعة واسعة من المنتجات والخدمات المالية بتكلفة معقولة. ولا يشمل ذلك المنتجات المصرفية فحسب، بل يشمل أيضاً الخدمات المالية الأخرى مثل منتجات القروض والأسهم والتأمين.
5. الوصول المالي هو الدخول إلى المؤسسات المالية للحصول على الخدمات من قبل الزبائن والشركات، وهذا يسمح بالإفادة من فرص الأعمال والاستثمار والادخار للتقاعد والتأمين ضد المخاطر.

6. يؤدي تقديم خدمات عالية الجودة إلى رضا الزبائن وولائهم وزيادة الرغبة في التوصية وتقليل شكاوى الزبائن وتحسين معدلات الاحتفاظ بالزبائن إلى حد كبير.
7. يؤكد استخدام الخدمات المصرفية إلى مدى اعتماد الزبون للخدمات المالية الرسمية المتاحة واستخدامها بشكل مستمر لتلبية احتياجاته المالية اليومية.
8. تأثير الخدمات المصرفية يعني درجة التغييرات التي حققها الزبون باستخدام الخدمات المالية الرسمية في حياته.

ثانياً. التوصيات:

1. حث إدارة المصارف عينة البحث على إيلاء اهتمام متزايد بأنظمة الشبكات والاتصالات وذلك من خلال استخدام أدوات مالية جديدة تعتمد على الوسائط الرقمية لرفع مستوى فاعلية وكفاءة خدماتها التي تقدمها للزبائن لكي يكونوا راضين ومولين لتلك المصارف.
2. زيادة الاهتمام بأنظمة الشبكات والاتصالات من قبل إدارة المصارف لتسهيل التواصل بين العاملين من خلال خدمات كالبريد الإلكتروني والرسائل الفورية ومكالمات الفيديو وغيرها.
3. حث إدارة المصرف بالعمل على تعزيز الوصول المالي ليشمل مختلف المنتجات والخدمات المالية التي يتم تقديمها للزبائن بأسعار معقولة ومرضية لهم.
4. على إدارة المصارف عينة البحث التوجه نحو التحول الرقمي لتتمكن من وصول الخدمات المصرفية إلى الزبائن والشركات على حد سواء.
5. السعي لتقديم خدمات مالية عالية الجودة لإرضاء الزبائن وكسب ولائهم والاحتفاظ بهم.
6. على إدارة المصارف عينة البحث استخدام وتطبيق الوسائل التكنولوجية الحديثة ذات التحويل الرقمي لتتمكن من تلبية رغبات واحتياجات الزبائن المالية باستمرار.
7. حث إدارة المصارف عينة البحث على استخدام طرق حديثة لوصول خدماتها إلى الزبائن للتأثير عليهم وارضائهم وبقائهم مواليين لمنتجات وخدمات هذه المصارف.

المصادر

1. Arubere S.I., Okardi B. (2021), "Fundamentals of Communication Technology and Networks." British Journal of Computer, Networking and Information Technology 4(1), 1-12. DOI: 10.52589/BJCNIT- 3VORVHIT:
2. Dwibedi, Pruthiranjana & Mishra, Jyotisankar (2022) "Financial Inclusion in India A case study on State Bank of India" eptember 2023 Parikalpana KIIT Journal of Management 18.2(2):99-117 DOI: 10.23862/kiit-parikalpana/2022/v18/i2/215259.
3. Femi-Lawal , Folasade B (2017) "Financial Inclusion in the Digital Age, its Role and Impact on Economic Growth "Texila International Journal of Academic Research Volume 4, Issue 2, Dec 2017 Principal Manager, First Bank of Nigeria Limited, Nigeria E-mail: Omotoke.Norine@gmail.com.
4. Garg , Sonu & Agarwa, Parul (2014) "Financial Inclusion in India – a Review of Initiatives and Achievements" January 2014 IOSR Journal of Business and Management 16(6):52-61 DOI: 10.9790/487X-16615261.
5. Hannig, A., & Jansen, S. (2010). " Financial inclusion and financial stability: Current policy issues."

6. Kumari, T. (2021). "Dimensions of financial inclusion: An individual perspective". *Journal of Accountancy & Finance*, 6(2), 41-60.
7. Mohaiminul Islam, Shangzhu Jin (2019) "An Overview Research on Wireless Communication Network" *Advances in Wireless Communications and Networks*. Vol. 5, No. 1, 2019, pp. 19-28. doi: 10.11648/j.awcn.20190501.13 Received: July 30, 2019; Accepted: August 27, 2019; Published: September.
8. Mostafa, Seifelyazal, Ashraf, Salah eldin & Marwa, ElSherif (2023) "The Impact of Financial Inclusion on economic Development" Department of Finance, College of Management and Technology, Arab Academy for Science, Technology and Maritime Transport.
9. Mostafa, Seifelyazal, Ashraf, Salah eldin & Marwa ElSherif (2023) "The Impact of Financial Inclusion on Economic Development" *International Journal of Economics and Financial Issues* ISSN: 2146-4138 available at <http://www.econjournals.com> *International Journal of Economics and Financial Issues*, 2023, 13(2), 93-101 Seifelyazal Mostafa, Salah eldin Ashraf, ElSherif Marwa.
10. Ojha, Pramod Kumar (2022) "FinTech: Financial inclusion or Banking disruption" *SWO 'A', Punjab National Bank.
11. Rajesh De, Ipseeta Nanda (2022) "COMMUNICATION NETWORK "Information Management and Computer Science, 5(2): 34-35. ISSN: 2616-5961 (Online) CODEN: IMCSBZ REVIEW ARTICLE Information Management and Computer Science (IMCS) DOI: <http://doi.org/10.26480/imcs.02.2022.34.35> .
12. Rice, R. E. (1990). Computer-mediated communication system network data: Theoretical concerns and empirical examples. *International Journal of Man-Machine Studies*, 32(6), 627-647.
13. Shekar, Chandra & Kumar.P, Sanjay (2016) "Role Of India Post Payments Bank Ltd In Financial Inclusion-A Case STUDY "Volume 2, Issue 5 © 2016 IJIRCT | ISS IJRMPS1605001 *International Journal of Innovative Research and Creative Technology*.
14. Singh, Ramananda & Roy, Sankharaj(2015) "Financial Inclusion: A Critical Assessment of its Concepts and Measurement. *Asian Journal of Research in Business Economics and Management*5(1):12 DOI: 10.5958/2249-7307.2015.00002.X.