

## دور التكنولوجيا المالية لتعزيز الرضا المالي: دراسة استطلاعية لعينة من العاملين في الشركات الصغيرة في محافظة ذي قار

أ.م. د. نوار علي مَظوف

nawarali@yahoo.com

الباحثة: أمّنة مجيد مهدي

amna.majeed@grad.uos.edu.iq

### كلية الادارة والاقتصاد - جامعة سومر/ قسم ادارة اعمال

#### المخلص:

تناولت هذه الدراسة الى إيجاد العلاقة بين التكنولوجيا المالية بأبعادها والرضا المالي حيث يعتبر من المواضيع المهمة التي تساعد في تطوير المؤسسات الصغيرة ، اذ قامت الدراسة على عينة من العاملين في المؤسسات الصغيرة في محافظة ذي قار .

وتتعلق مشكلة الدراسة في تأثير التكنولوجيا المالية لتعزيز الرضا المالي، لذلك تم استخدام الاستبانة كأداة في جمع البيانات والمعلومات حول عينة الدراسة ، إذ تم توزيع ٢٩٢ استمارة كان المسترجع منها (٢٧٠) استمارة ، أي (١١) استمارة تالفة و (٢٢) استمارة مسترجعة و (٢٥٩) إجمالي الاستبانات صالحة للتحليل ، وقد أجري تحليل واختبار الفرضيات باستخدام برنامج (SPSS.V.28) وبرنامج (AMOS.V.28) ، اما فيما يخص أهمية الدراسة حيث تقدم للاستفادة من نتائجها من أجل تطوير التكنولوجيا المالية والخدمات المقدمة من خلال الشركات الصغيرة والمتوسطة للعاملين لزيادة الوعي وتعزيز الرضا المالي.

أما المنهج المستخدم الذي اعتمده الدراسة كان المنهج الوصفي الاستطلاعي ، واختيار مجتمع الدراسة المتمثل ب الشركات الصغيرة ، وتوصلت الدراسة الى أبرز النتائج أهمها : وجود علاقة ارتباط وتأثير بين التكنولوجيا المالية والرضا المالي وإن استخدام التكنولوجيا المالية بشكل فعال ومجد يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا المالي للعاملين والمؤسسات .

الكلمات المفتاحية : (التكنولوجيا المالية ، الرضا المالي ، الشركات الصغيرة في محافظة ذي قار).

The role of financial technology to enhance financial satisfaction: An exploratory study of a sample of workers in small companies in Dhi Qar Governorate

Researcher: Amna Majeed Mahdi

Dr. Nawar Ali Maktuf

Faculty of Administration and Economics - Sumer University/Department of Business Administration

**Abstract:**

This study sought to find the relationship between financial technology in its dimensions and financial satisfaction, as it is considered one of the important topics that help in developing small enterprises. The study was based on a sample of workers in small enterprises in Dhi Qar Governorate.

The problem of the study stems from the impact of financial technology on enhancing financial satisfaction. Therefore, the questionnaire was used as a tool in collecting data and information about the study sample, as 292 questionnaires were distributed, of which (270) questionnaires were returned, meaning (11) damaged forms and (22) returned forms. (259) The total questionnaires are valid for analysis. Analysis and testing of hypotheses were conducted using (SPSS.V.28) and (AMOS.V.28) programs. As for the importance of the study, it is presented to benefit from its results in order to develop financial technology and the services provided through SMEs for employees to raise awareness and enhance financial satisfaction.

The method used and adopted by the study was the descriptive exploratory method, and the study population represented by small companies was chosen. The study reached the most important results, the most important of which are: the existence of a correlation and influence between financial technology and financial satisfaction, and that using financial technology effectively and effectively can lead to an increase in the level of financial satisfaction. For workers and institutions.

Keywords: (financial technology, financial satisfaction, small companies in Dhi Qar Governorate).

## المقدمة :

لقد أدى ظهور التكنولوجيا المالية إلى إحداث نقلة نوعية في الصناعة المالية، مما أدى إلى نماذج أعمال جديدة وحلول مبتكرة حيث تشير التكنولوجيا المالية إلى مجموعة من الحلول التكنولوجية التي تهدف إلى تحسين العمليات المالية وتجربة العملاء ، و لقد أحدثت التكنولوجيا المالية تغييراً جذرياً في الخدمات المالية التقليدية، بما في ذلك الخدمات المصرفية والتأمين والاستثمار من خلال تقديم منتجات وخدمات جديدة ومبتكرة لم تكن ممكنة من قبل ، وكذلك هي مكنت المؤسسات من تقديم خدمات أسرع وأرخص وأكثر ملاءمة لعملائها، وسهلت التكنولوجيا المالية تطوير الخدمات المصرفية عبر الدفع عن طريق الجهاز الآلي والانظمة الالكترونية وتكون أكثر أمان ، والتي تمكن العاملين من إجراء المعاملات باستخدام هواتفهم الذكية. أدى ذلك إلى جعل الخدمات المصرفية أكثر سهولة وملاءمة خاصة للأشخاص الذين يعيشون في المناطق النائية أو الذين يعانون من مشاكل في التنقل. بالإضافة إلى ذلك، مكنت التكنولوجيا المالية المؤسسات من تقديم خدمات أكثر تخصيصاً واستهدافاً للعاملين ، وكذلك يعد الرضا المالي متغيراً مهماً في الدراسات وهو يصف بشكل عام بتقييم ذاتي للظروف المالية التي تكون مرضية أو غير مرضية ، وانه هو جزء مهم تقوم المؤسسات لتعزيزه لأنه يؤثر لزيادة دافعيتهم للعمل. وفضلا عن ذلك العديد من الطرق التي يمكن القيام بها لزيادة الرضا المالي، مثل تنفيذ التخطيط والإدارة المالية الفعالة والكفوة، والادخار، لذا فإن الرضا المالي لا يأتي فقط من الدخل وحده، بل يتطلب أيضاً معرفة كافية بالأمور المالية. التي تؤدي استخدام المنصات الرقمية في المدفوعات إلى زيادة الفعالية والسهولة، مما قد يؤدي إلى تقليل التكاليف وكذلك يؤدي إلى تعزيز الرضا المالي يمكن فهم التكنولوجيا المالية بشكل أفضل على أنها المعرفة التقنية للفرد ومدى نجاحه في إدارة الموارد في كل منها ، وقد بينت هذه الدراسة دور التكنولوجيا المالية لتعزيز الرضا المالي للعاملين ، حيث الاهتمام بتكنولوجيا المالية اصبح أمراً ضروريا وليس خيار بالنسبة لشركات . ولمواكبة الجهود الفكرية أنطلقت هذه الدراسة من المشكلة البحثية المتمثلة بالتساؤلات النظرية والتطبيقية وأهمها (ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز الرضا المالي

في الشركات الصغيرة والمتوسطة ( وللإجابة عن هذه التساؤل تم أخذ الشركات الصغيرة والمتوسطة في محافظة ذي قار ميداناً .

## المبحث الاول / المنهجية العلمية لدراسة

### أولا / مشكلة الدراسة

ظهور التحديات والمنافسة التي تواجه الشركات التي تقدم هذه الخدمات الحديثة والمبتكرة مما جعلها تسعى لتطوير خدماتها واستخدام الوسائل التكنولوجية المالية مثل الدفع الرقمي والدفع عن طريق ATM لتحقيق الرضا لدى العاملين ، فضلا عن زيادة استخدام ادوات التكنولوجيا المالية بسبب سرعة حصولهم على المعلومات ومعرفة وضعهم المالي فهذا يؤدي الى تعزيز الرضا المالي ، وبناء على ما ذكر والدور المهم للمشاريع في محافظة ذي قار تم اختيارها مكانا لإجراء الدراسة الحالية ويمكن صياغة مشكلة الدراسة على النحو الآتي :

ما مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تعزيز الرضا المالي في الشركات الصغيرة في محافظة ذي قار؟

١. ما مستوى تنباين اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا للمتغيرات الديمغرافية في الشركات المبحوثة؟

٢. ما هي طبيعة العلاقة بين متغيرات الدراسة (التكنولوجيا المالية ، الرضا المالي ) في الشركات المبحوثة؟

٣. ما مستوى الرضا المالي على الشركات المبحوثة؟

٤. ما واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في تعزيز الرضا المالي لدى العاملين في الشركات المبحوثة؟

### ثانيا / أهمية الدراسة

تتمثل أهمية الدراسة من أهمية متغيري الدراسة ( التكنولوجيا المالية والرضا المالي ) في كونهم من المفاهيم الحديثة في علم الادارة والتي تؤثر بشكل فاعل على مدى نشاط وارتقاء الشركات خدماتها وامكانية رفع معدلات ارباحها في ظل سوق يتسم بالانفتاح والتنافسية ، حيث يستمد المجتمع المبحوث والمتمثل بالشركات الصغيرة في ذي قار لإتاحة الفرصة للعاملين باستخدام مختلف وسائل وأساليب التكنولوجيا المالية ، الدراسة الحالية قامت الباحثة بتوظيف مقاييس أجنبية لاختيار وقياس متغيرات الدراسة التي استخدمت في بيانات مختلفة لدراسة متغيرات الدراسة ومن ثم تكيفها وتطبيقها في الشركات الصغيرة في محافظة ذي قار ، وتوفير مجال للاستفادة نتائج الدراسة الحالية من أجل تطوير الخدمات المقدمة في الشركات الصغيرة في محافظة ذي قار.

### ثالثا / أهداف الدراسة

١. التعرف على تباين في اجابات أفراد عينة الدراسة تبعا لمتغيرات وأبعاد الدراسة في الشركات المبحوثة .
٢. التعرف على المعرفة الكافية لدى أفراد العينة بالتكنولوجيا المالية ومدى أهميتها على الشركات المبحوثة .
٣. تحديد العلاقة بين التكنولوجيا المالية والرضا المالي في الشركات المبحوثة .
٤. التعرف على واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في الرضا المالي في الشركات المبحوثة .

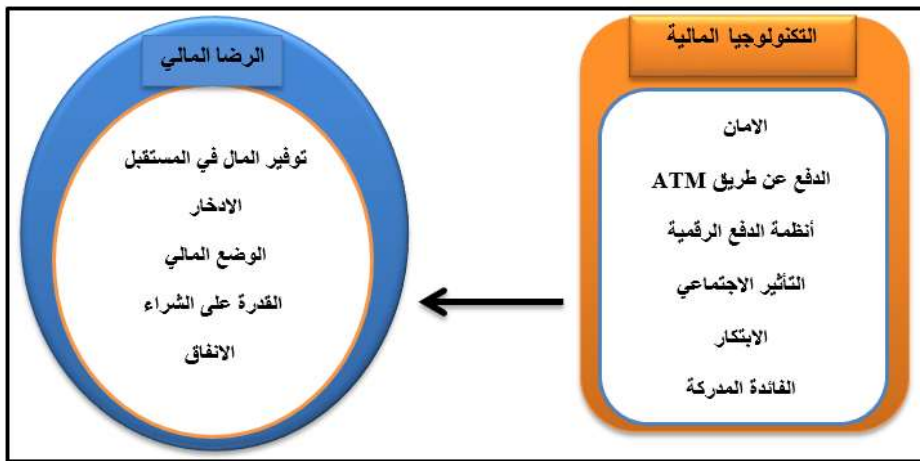
### رابعا /فرضيات الدراسة

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية للتكنولوجيا المالية في الرضا المالي وتتفرع منها الفرضيات التالية :

١. الفرضية الفرعية الأولى: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لُبعد الأمان في الرضا المالي بأبعادها (توفير المال في المستقبل، والادخار، والوضع المالي، والقدرة على الشراء، والانفاق).

٢. الفرضية الفرعية الثانية: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لُبعد الدفع عن طريق ATM في الرضا المالي بأبعادها (توفير المال في المستقبل، والادخار، والوضع المالي، والقدرة على الشراء، والانفاق).
٣. الفرضية الفرعية الثالثة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لُبعد أنظمة الدفع الالكترونية في الرضا المالي بأبعادها (توفير المال في المستقبل، والادخار، والوضع المالي، والقدرة على الشراء، والانفاق).
٤. الفرضية الفرعية الرابعة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لُبعد التأثير الاجتماعي في الرضا المالي بأبعادها (توفير المال في المستقبل، والادخار، والوضع المالي، والقدرة على الشراء، والانفاق).
٥. الفرضية الفرعية الخامسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لُبعد الابتكار في الرضا المالي بأبعادها (توفير المال في المستقبل، والادخار، والوضع المالي، والقدرة على الشراء، والانفاق).
٦. الفرضية الفرعية السادسة: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية معنوية لُبعد الفائدة المدركة في الرضا المالي بأبعادها (توفير المال في المستقبل، والادخار، والوضع المالي، والقدرة على الشراء، والانفاق).

خامسا / المخطط الفرضي لدراسة



## المبحث الثاني / الاطار النظري والفكري للتكنولوجيا المالية والرضا المالي

### اولا: التكنولوجيا المالية

مصطلح التكنولوجيا المالية استخدم بعد ظهور التطورات التي دفعت إلى الابتكار بعد الأزمة المالية العالمية في عام ٢٠٠٨ التي كان فيها ضعف في النظام المصرفي مما ادى الى التطور بالكامل في ابتكار التمويل الإلكتروني ، تكنولوجيا الإنترنت ، خدمات الشبكات الاجتماعية ، وسائل التواصل الاجتماعي ، الذكاء الاصطناعي والبيانات التحليلية الضخمة. وهذا يتحدى العديد من الشركات المالية التقليدية مثل المصارف لتطوير نماذج أعمالها في اتجاه عملي أكثر بالإضافة إلى ذلك ، تشير التكنولوجيا المالية FinTech هي مجال سريع النمو ومبتكر حيث يتم تنفيذ التكنولوجيا المالية من قبل الشركات من أجل تقديم خدمات مالية محسنة للعاملين (Philippon, 2016:17) ، ورأت الشركات الناشئة في هذا فرصة لدخول صناعة الخدمات المالية باعتبارها نوعًا حديثًا من الخدمات المالية في هذه القرن اذ تحاول بعض المصارف من تغيير شكل المعاملة التقليدية إلى أساليب جديدة وأكثر فاعلية من خلال تطبيق أجهزة عالية التقنية في القطاعات المالية والتي تهدف إلى تحقيق المزيد من الفوائد والكفاءة العالية للمعاملات المالية وايضا المساعدة في تقليل التكاليف للعملاء (AI- Ajlouni et al, 2018:2 ) وكذلك تكون التكنولوجيا المالية هي العمل على تسخير الامكانيات

للقيام بالعديد من الإجراءات وتقديم الخدمات من المجالات كالاستثمار والأعمال ، حيث تكون الاستثمارات في هذا المجال كبيرة ومنتامية في العالم كله بسبب الذكاء الكامن وراء تلك الشركات التي تعمل على تعطيل الجميع هذا أمر تقليدي ويعمل على الابتكار الجديد. (Zaaf, 2019: 3).

### ثالثا : خصائص التكنولوجيا المالية

١. انشاء قاعدة بيانات كبيرة تكون خاصة بالعملاء حتى يتمكنوا من الحصول على خدمات مصرفية تختلف عن الوسائل الخدمات التقليدية المقدمة .
٢. تكون التكنولوجيا بمحتوياتها ليس هدف بل وسيلة تستخدمها المصارف للوصول الى اهدافها التي تكون في تقديم اختراع واستحداث التكنولوجيا وفقا لحاجات العملاء .
٣. المرونة وامكانية على تحمل التكاليف حيث المصارف في مجال التكنولوجيا المالية تكون لها خطط للدفع مقابل الخدمات المقدمة تتصف بالمرونة لتناسب العملاء حسب توجهاتهم واختلافهم. (Le, T. L ,et al ,2021:162)
٤. تتميز بالسرعة حيث ان البنوك التي تستخدم Fintech من انجاز المعاملات بأسرع وقت ممكن وتكون في بعض دقائق معتمدة على البيانات الضخمة وتعلم الآلات ، حيث تختلف عن المعاملات التقليدية التي يتم التحقيق بها و تأخذ ايام في اكمالها مثل التصديق على القروض وتحويل الاموال (Abdelghani ,et al ,2022: 7).
٥. تقوم بتوجيه العملاء لتطوير في طريقة انفاقهم وكذلك تتيح للمتعاملين بها الاستثمار عن طريق أخذ جميع البيانات والمعلومات اللازمة لاتخاذ القرار المالي المناسب ، وهذا يؤدي الى الابتعاد عن التوقع في اتخاذ القرات المالية. (Jerene & Sharma,2020:53-63).

### رابعا : فوائد التكنولوجيا المالية

- ١- تمكن الابتكارات في FinTech للعملاء من تتبع وضعهم المالي بسهولة ومراقبة عادات التوفير والإنفاق.



- ٢- تقدم خدمات FinTech أيضاً البيانات والمعلومات المالية وتعرضها بسرعة كبيرة ، مما يسمح للعميل بالوصول إلى المعلومات في ثوانٍ.
- ٣- تتيح FinTech أيضاً للمستهلكين تجنب الشركات المالية القياسية وإدارة المعاملات بسلاسة على أجهزتهم المحمولة.
- ٤- يمكن أن يساعد استخدام خدمات FinTech المستهلكين في إنشاء الميزانيات ، وتحديد الأهداف المالية ، والوصول بسهولة إلى المشورة المالية. و يؤدي إلى قدر أكبر من الأمن المالي في المستقبل ويبقي العميل على دراية مستمرة بموقفه المالي.
- ٥- وكذلك هناك فائدة اقتصادية مرتبطة بالتكنولوجيا المالية حيث يمكن للعملاء توفير المال باستخدام هذه الخدمات ، مما يؤدي إلى تمكنهم من تخصيص مواردهم بشكل أكثر كفاءة.

## خامسا : أبعاد التكنولوجيا المالية

### ١. الامان

مجموعة من الإجراءات والتقنيات المستخدمة لحماية المعلومات والأنظمة الإلكترونية من التهديدات والهجمات الإلكترونية حيث يهدف الأمان إلى ضمان سلامة البيانات والخصوصية وضمان توفر الخدمات الإلكترونية وحماية الأنظمة المعلوماتية. وكذلك هو يشير إلى حماية المعلومات والأنظمة الإلكترونية من التهديدات والاختراقات السلبية والاستخدام. و توقف وخسائر مالية كبيرة لشركات. أضف الى ذلك يتمتع بأهمية بالغة من حيث السرية والسلامة التي تهدف إلى حماية المعلومات من التلاعب للمستخدمين بشكل مستمر والتصدي الى تنفيذ نسخ احتياطية واستعادة البيانات ، والمصادقية التي تتعلق بالتأكد من هوية المستخدمين والأطراف المشاركة في العمليات الإلكترونية ( DeYoung, 2007).

### ٢. الدفع عن طريق ATM

يعتبر الصراف الآلي او الدفع عن طريق ال (ATM) آلية لإتمام العمل المصرفي فهي تعتمد على وجود قنوات (شبكات) للاتصال، تربط فرع البنك بعدة فروع في حالة قيام بخدمة أي عمل من أي

بنك ، وقد تطور عمل الصرافات الآلية من قيامها بالوصول إلى بيانات حسابات العملاء الفوري، إلى تقديم الخدمات المتقدمة النقدية ، وعمليات صرف المبالغ النقدية ، فأصبحت تقوم بدفع الفواتير للمؤسسات الخدمية وتسديد الرسوم الحكومية، وهذا بواسطة نظام التبادل الإلكتروني للبيانات (Abasimi, et al: 65 , 2018). (EDI). وبظهور البطاقة الذكية، أصبح العميل بإمكانه شحن تلك البطاقة واستخدامها في دفع التزاماته في نقاط دفع محددة ، عن طريق بطاقة خاصة لهذه العملية تسمى (بطاقة السحب الآلي) هي بطاقة تخول حاملها إمكانية سحب مبالغ نقدية من حسابه المودع لدى البنك بحد أقصى متفق عليه مع البنك (Uddin, et al, 2016: 4)

### ٣. أنظمة الدفع الرقمي

مفهوم الدفع الرقمي عبارة عن مدفوعات لشراء وبيع السلع أو الخدمات المقدمة عبر الإنترنت، أو على نطاق واسع لأي نوع من أنواع تحويل الأموال الرقمي، إذ تستخدم أنظمة الدفع الرقمية الحديثة بدائل نقدية مقارنة بأنظمة الدفع التقليدية (David, 2022: 6)

كما اعتبرها البعض على أنها أنظمة تقدمها الشركات المالية والمصرفية لجعل عملية الدفع آمنة وسهلة. وتمتاز هذه المنظومة بخضوعها للقوانين التي تجعل جميع الحركات المالية تتم في سرية تامة لضمان الحماية والأمان للمستخدم حيث إن أنظمة الدفع الرقمية قد ظهرت مع ظهور وتطور التجارة الإلكترونية ، لذلك تعد ذات علاقة وثيقة بتكنولوجيا المعلومات والاتصالات ، والتي تكمل إجراءاتها الرقمية من بيع وشراء. (صلاح الدين ، ٢٠١٨ ، ص: ١٣٤). زادت أهمية الدفع الرقمي خلال فترة أزمة كورونا، بالإضافة اكتسبت الرقمنة صناعة المدفوعات أهمية كبيرة من مختلف الحلقات المعنية مع نشاط كبير من قبل الشركات العاملة في مجال الدفع الرقمي خاصة في قطاع التجزئة.

### ٤. التأثير الاجتماعي

يلعب التأثير الاجتماعي دور كبير على ارتباط الموظف من جهه ورأس مال بشري وولاء الزبون من جهة اخرى والذي يمثل سمعة الشركة وشهرته. ووردت للتأثير الاجتماعي عدة مفاهيم وتفسيرات من وجهات نظر مختلفة نذكر منها حسب رأي (Schneider,2009: 643) هو عبارة عن توجيه نشاطات المنظمة أو الأفراد بالاتجاه الصحيح، عبر استخدام النشاطات الإدارية الأساسية، القيادة، التنظيم، الإشراف والتواصل بالإضافة الى ذلك هو نتيجة تفاعل اجتماعي بين عاملين وهما المؤثر و المتأثر بحيث يخلق لدى المؤثر عليه رد فعل معين (Onyx,2011,55).

## ٥. الابتكار

الابتكار يتطلب القدرة على التفكير الخلاق والتخيل والبحث والتجارب من أجل تطوير أفكار جديدة وإيجاد حلول فريدة. حيث يهدف إلى تحقيق تغيير إيجابي وتقديم في مجال معين وتعزيز التنمية والتقدم الاقتصادي والاجتماعي. حيث تعدد تعريفات الابتكار ووجهات نظر الباحثين، واتجاهاتهم، حيث تم تعريف الابتكار وفقاً لاعتبارات عديدة، حيث عرّف الابتكار "بأنه ما يبديه المرء من قدراتٍ للتخلص من نمط التفكير العادي، واتباع نهج جديد في التفكير". ، وكذلك خلق ميزة التنافسية لكي تساعد الابتكار في تحقيق تفوق على المنافسين وتطوير مزايا تنافسية فريدة عن طريق إيجاد طرق جديدة ومبتكرة لتلبية احتياجات ورغبات العملاء، يمكن للشركات الاستمرار في النمو والتفوق في سوق العمل وأيضا يمكن أن يحدث تغييراً إيجابياً في المجتمعات من خلال تقديم حلول للتحديات الاجتماعية وقد يساهم أيضا الابتكار في تحسين جودة الحياة وتوفير فرص أكثر تكافؤاً والمساهمة في تحقيق التنمية المستدامة. ويعمل الابتكار على دعم الإبداع والتجربة في مختلف المجالات يشجع الابتكار المبتكرين والمبدعين على استكشاف أفكار جديدة وتجربة نهج مختلفة لحل المشكلات وتحقيق التقدم (Michelle,2019: 16).

## ٦. الفائدة المدركة

يعتمد نجاح شركة في الوقت الحاضر وبقائها على ما تقدمه لزبائنها من قيمة في إطار علاقة التعامل المباشر بينها وبين العاملين من جهة، وما تقدمه من خدمات بجودة عالية، وسعر مناسب من جهة أخرى، إذ تعد من الأدوات الاستراتيجية لكسب العاملين، والاحتفاظ بهم من خلال إيجاد فوائد متفوقة وتسويقها ، وأنها وسيلة وأداة مهمة للمصرف او الشركة الذي يرغب الاحتفاظ بزبائنه، وتعزيز العلاقات معهم، وكسب زبائن جدد، من خلال تحقيق فائدة ملائمة لتوقعاتهم وحاجاتهم، وذلك بدمج الفائدة في استراتيجية وثقافة المشروع والعاملين فيه، والتكنولوجيا وعملياته كافة (Chen & Chen-Fu,2009:30).

## ثانيا / الرضا المالي

### أولا / مفهوم الرضا المالي

الرضا المالي يشير إلى الشعور بالراحة والثقة بشأن الوضع المالي الشخصي. يعتبر الرضا المالي مفهوما شخصيا، حيث يختلف تعريفه وتحقيقه من شخص لآخر. يتضمن الرضا المالي عدة عوامل وعناصر، مثل القدرة على تلبية الاحتياجات الأساسية وتحقيق الأهداف المالية والشخصية، وتحقيق التوازن بين الإنفاق والإيرادات، والحفاظ على حالة مالية مستقرة، والاستمتاع بالحياة والاستثمار في الأهداف المستقبلية. بشكل عام، يكون الرضا المالي واحدا من العوامل المهمة للسعادة والاستقرار العام للفرد. حيث أن الرضا المالي للفرد يتأثر بعوامل مختلفة بما في ذلك الضغوط المالية، وتحمل المخاطر والملاءة المالية، والمعرفة المالية، وإدارة موارده المالية وايضا يتأثر بمستوى الدين الذي يتراكم عليه لسد تلك الاحتياجات وخاصة للذين يرغبون في تلبية احتياجاتهم المتصورة إذا كانت وسائلهم المالية الحالية لا تتناسب مع تطلعاتهم ، هذا يسبب ضغوط مالية وبالتالي يقلل من الرضا المالي للفرد بشكل كبير. واعتبار الرضا المالي هو أحد مكونات الحياة التي تتميز بوجود أصول مالية كافية وقد يكون الشخص الذي يكسب ما يكفي لتلبية احتياجاته اليومية راضيا عن وضعه المالي ( Sheng, Kiak, and Soon, 2013: 54 ). ويعرف الرضا المالي بأنه يمثل حصيلة لمجموعة

العوامل ذات الصلة بالأجور والمكافآت والتي تقاس أساساً بقبول الفرد ذلك الاجر بارتياح ورضا نفس وفاعلية بالإنتاج نتيجة للشعور الوجداني الذي يمكن للفرد من القيام بعمله دون ملل أو ضيق (Hira,2018:5).

## ثانياً / أهداف الرضا المالي

١. التأكيد على أن الشعور بالسعادة المالية حيث لا يعتمد فقط على المتغيرات الاجتماعية والاقتصادية والديموغرافية الموضوعية وخاصة وأن أهمية الشخصية وطبيعة الناس لا يمكن إهمالها.
٢. الدخل لدى الافراد حيث كيف ينظر الأفراد إلى دخلهم على أنه كافٍ لتلبية احتياجاتهم ، والتي لا تشمل فقط السلع المادية ولكن أيضاً الجوانب اخرى مثل القبول الاجتماعي أو احترام الذات عند تحديد احتياجاتهم ، ويمكن ان يستخدم الافراد معايير مثل الرغبات ، المقارنات الاجتماعية لتقييم مدى أدايمهم .
٣. الجمع بين العمل خدمات التخطيط المالي والرفاهية المالية ، مما يعني أن عملائهم يتعاملون مع مشاعرهم وخبراتهم ومعتقداتهم حول المال أثناء العمل على خطط للوصول إلى أهدافهم (مثل التقاعد والمدخرات والاستثمارات).
٤. الثقة المالية هي العامل الفردي الواعد لتحسين الرضا المالي قد يرغب العملاء في الانتباه إلى التحكم السلوكي المتصور والتوجه المستقبلي. فيما يتعلق بالتأثير غير المباشر للعوامل الفردية الواعدة وقد يكون من المفيد مساعدة العملاء على إدراك أن بعض السلوكيات المالية (على سبيل المثال ، تعديل الإنفاق) يمكن أن تكون مؤلمة على المدى القصير ولكنها تساهم في الرضا المالي في على المدى الطويل. ( Vera-Toscano, 2006: 211-243)

## ثالثاً / العوامل المؤثرة على الرضا المالي

- ١- الوظيفة :- ويقصد بها حدود السلطة والمسؤولية، بحيث تتأثر هي الأخرى بأربع متغيرات فرعية:

أ- التطور المهني: ويعني بها التكوين والتدريب، فتطوير المهارات وخبرات العمال هي التي تتيح فرص الترقية وبالتالي تحقيق عائد اكبر .

ب- فرص الترقية :- ويعني بها غريزة التطلع نحو النمو المالي والترقية في أن العامل المحدد لأثر فرص الترقية العمل أو الوظيفة.

٢- المحيط :- السياسة العامة للدولة وتدخلاتها تؤثر بالشكل الذي يتماشى مع هذه الظروف، وقد قسم الى عدة اشكال (قسم يتعلق بموقع المؤسسة في المحيط وقسم بأوضاع القطاعات المحيطة بالمؤسسة كارتفاع معدلات الرسوم والضرائب، التضخم وارتفاع القدرة الشرائية وغير ذلك):. (Hira,2018:9)

#### رابعا / انواع الرضا المالي:

هناك ثلاثة أنواع من الرضا المالي اشار اليها (Halim,2015:12) وهي :

١- الرضا الداخلي : يأتي هذا النوع من الرضا من مصدرين المتعة النابعة عن انهماك الفرد في عمله وإحساسه بالإنجاز ومن إحساسه بقدراته الشخصية من خلال هذا الانجاز عند تتمين جهوده بمكافئة مالية

٢- الرضا الخارجي : وهو مرتبط بالأجر وتوقعات الفرد المتعلقة بقيمه وأهدافه.

٣- الرضا الذاتي(المصاحب): ينتج هذا النوع من الرضا بالظروف النفسية والطبيعية وكذا الوظيفية المادية التي تصاحب عمل الفرد.

#### خامسا / أبعاد الرضا المالي

١. توفير المال في المستقبل

هو عملية تخطيطية تهدف إلى حفظ جزء من الدخل الخاص لاستخدامه في وقت لاحق و يمكن أن يكون أمرًا مهمًا لإدارة الأمور المالية الخاصة حيث يكون من خلال وضع خطة مالية تحد الاهداف المالية لتحقيقها في المستقبل اذا كانت خطة شهرية أو سنوية لإدارة الدخل ويضع ميزانية تحدد المبالغ التي ستخصصها للنفقات الأساسية مثل الإيجار، الفواتير، وتحديد المبالغ التي ستودعها في حساب التوفير ، وكذلك يجب أن يوفر جزءًا من الدخل الشهري لصندوق الطوارئ الذي يمكن الاعتماد عليه في حالات الطوارئ المالية واستخدام تقنيات مثل التحويل التلقائي للأموال للمساعدة في تحقيق ذلك. وهناك العديد من التطبيقات المالية المفيدة التي تساعدك في تعقب وإدارة الاتفاقات وتوفيرها حيث استخدم هذه التطبيقات تساعد في البقاء على المسار الصحيح.(Maison,2019)

## ٢. الادخار

أن المدخرات النقدية على مستوى الأفراد اليوم بدأت تمثل ثروة حقيقية قائمة بحد ذاتها حيث يمثل مفهوم الادخار واحدا من المفاهيم القديمة الحديثة التي اتسمت بالثبات على أصل المفهوم الذي أنشئت عليه طيلة استخدامه ، لا بل اتحد المعنى اللغوي مع المعنى الاصطلاحي الذي جاء بمفهوم واحد يراد به إخفاء الشيء والانتفاع به في وقت الحاجة إليه.( سلمان ، ٢٠١١ ، ص : ٢٢) في حين وصفه البعض على انه الجزء من الدخل الغير المخصص للاستهلاك و الذي يودع عادة في حسابات بنكية جارية أو يستخدم على المدى القصير (الأدوات المالية و الحسابات لأجل،...). والادخار هو أيضا حفظ السيولة لأغراض الاستخدام على المدى القصير (مصاريف غير متوقعة ، السفر، شراء الأثاث، الاستعداد للتقاعد ... الخ (ECB,2022,p:28).

## ٣. الوضع المالي

هو حالة مالية شخص أو منظمة في معين الوقت. يتم تحليل الوضع المالي عن طريق دراسة وتقييم الأصول والخصوم والدخل والمصروفات المالية. يتم استخدام مفهوم الوضع المالي لتقييم قدرة الشخص أو المنظمة على تحقيق أهدافهم المالية وتلبية الالتزامات المالية. وللوصول إلى الوضع المالي الشخصي المستدام، يوصى باتباع مبادئ إدارة المال الصحيحة، مثل الادخار، وتقليل الديون،

وتنوع الاستثمارات، وتقييم النفقات والتخطيط للمصروفات قبل الوقوع فيها KOSTYUKOVA (et al,2017).

#### ٤. القدرة على الشراء

لكل فرد مجموعة من الاحتياجات ومتطلبات يقوم بإشباعها لنفسه لأنها تحقق له وحده النفع لذلك هو يدفع قيمة تلك الحاجات مثل الحاجة الى الطعام والمسكن وغيرها من الحاجات التي تعود بالمنفعة على صاحبها فقط لكن تتفاوت تلك الاحتياجات حسب مقدرة كل شخص على تأمينها وتسمى تلك العملية (بالقدرة الشرائية) . وقد وعرف مفهوم القدرة على الشراء على انه مجموعة السلع والخدمات التي يرتبط سعر شرائها مع العملة المتداولة ، وذلك بمعنى أن معدل وحدة العملة الواحدة ، والتي تكون موجودة في السوق المحلي يؤثر بشكل مباشر على أسعار السلع والخدمات المطروحة فيه أو داخله ( Sten,2015:234).

#### ٥. الانفاق

الانفاق هو مبلغ من النقود يدفعه شخص من أشخاص القانون العام لإشباع حاجة عامة أي انه في حالة انفاق الشخص لمبلغ من النقود مقابل حاجة عينية(Chancellor,2019:12) في حين عرفه البعض على انه "الانفاق على السلع والخدمات المستهلكة خلال السنة الجارية، وهو إنفاق يجب أن يتم بشكل متكرر لتحقيق الاستدامة في إنتاج الخدمات التعليمية. وتعتبر النفقات الصغيرة على أمور كالتجهيزات مثلاً، تحت عتبة تكلفة معينة، جزءاً من الانفاق الجاري. ويتضمن الانفاق الجارية على البضائع المسحوبة من المخزونات من قبل المنتجين يجب أن يتم تقييمها بالأسعار السائدة في الأوقات التي يتم فيها سحب البضائع ويتم حساب استهلاك رأس المال الثابت في النظام على أساس تكاليف الفرصة البديلة المقدرة لاستخدام الأصول في الوقت الذي يتم فيه ذلك، المستخدمة على خلاف الأسعار التي تم شراء الأصول بها (Daily,2021:8).

#### المبحث الثالث : الجاني التطبيقي



## الاساليب الاحصائية المستخدمة

تهتم هذه الفقرة في بيان الاساليب الاحصائية التي تستعملها الدراسة من اجل الوقوف على مجموعة من النتائج المهمة، والتي تصب في معالجة اوجه القصور الذي تعاني منه الشركات المعنية، وعليه فانه تم استخدام برنامجين إحصائيين هما برنامج (SPSS.V.28) وبرنامج (AMOS.V.28)، وبالتالي فان هذه الاساليب تنعكس في :

- (١) الوسط الحسابي الموزون: لقياس مستوى اتجاه اجابات عينة الدراسة.
- (٢) الانحراف المعياري: لقياس مستوى تشتت الاجابات عن وسطها احسابي.
- (٣) معامل كرونباخ الفا: لقياس صدق وثبات المتغيرات في اداة القياس.
- (٤) معامل سبيرمان براون: لقياس مقدار تساوي قيمة كرونباخ الفا مع التباين.
- (٥) تحليل مسار الانحدار: لبيان مقدار تفسير متغيرات الدراسة من المتغير التابع.

الجدول (١) نتائج التوزيع الطبيعي لمتغير التكنولوجيا المالية

القرار	Sig.	Kol-Smia	الفقرة
اعتدالية جيدة	<b>P &gt; 0.05</b>	<b>٠.138</b>	الامان
اعتدالية جيدة	<b>P &gt; 0.05</b>	<b>٠.259</b>	الدفع عن طريق ATM

اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.198	أنظمة الدفع الإلكترونية
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.246	التأثير الاجتماعي
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.178	الابتكار
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.174	الفائدة المدركة

#### الرضا المالي

اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.194	توفير المال في المستقبل
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.178	الادخار
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.223	الوضع المالي
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.187	القدرة على الشراء
اعتدالية جيدة	P > 0.05	٠.222	الانفاق

### الجدول (٢) معاملات الثبات

معاملات الصدق	معاملات الثبات	الفقرات	البعد	المتغير
0.892	0.795	٥	الامان	التكنولوجيا المالية
0.905	0.819	٥	ATM الدفع عن طريق	
0.913	0.833	٤	أنظمة الدفع الإلكترونية	
0.972	0.944	٥	التأثير الاجتماعي	
0.953	0.909	٤	الابتكار	
0.956	0.914	٤	الفائدة المدركة	
<b>0.985</b>	<b>0.971</b>	معامل ثبات وصدق متغير التكنولوجيا المالية		الرضا المالي
0.950	0.902	٥	توفير المال في المستقبل	
0.955	0.912	٤	الادخار	
0.969	0.939	٤	الوضع المالي	
0.959	0.92	٥	القدرة على الشراء	
0.971	0.942	٥	الانفاق	
<b>0.981</b>	<b>0.962</b>	معامل ثبات وصدق متغير الرضا المالي		
فقراته تحقق شرط الثبات		٠.٨٨٣	معامل الارتباط بين جزئي الاستبانة	

معامل التجزئة النصفية	٢٥	فردى	٠.٩٣٨	فقراته تحقق شرط الثبات
	٢٥	زوجى	٠.٩٨٧	فقراته تحقق شرط الثبات
معامل سبيرمان براون			٠.٩٣٨	قوى
معامل كوتمان للتجزئة النصفية			٠.٩٣٨	قوى

### الجدول (٣) نتائج الاحصاءات الوصفية لمتغيرات وأبعاد

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	الابعاد/ المتغيرات
١.٣١٢	٢.٩٦	الامان
١.١٥٩	٣.٧٥	ATM الدفع عن طريق
١.٣٥١	٣.٢٧	أنظمة الدفع الرقمي
١.٢٩٣	3.37	التأثير الاجتماعي
١.٣٣٣	3.38	الابتكار
١.٤١٣	٣.٣٤	الفائدة المدركة
١.٤٠٤	٣.٢٢	توفير المال في المستقبل
١.٢١٩	١.٤٠٤	الادخار
١.٢٥٩	٣.٤٣	الوضع المالي
١.٢٩٠	٣.٤٤	القدرة على الشراء
1.283	٣.٤٤	الانفاق

### المبحث الرابع : الاستنتاجات والتوصيات

#### أولاً : الاستنتاجات

١. بينت النتائج وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة إحصائية معنوية بين التكنولوجيا المالية والرضا المالي، ما يظهر انه يمكن تفسير قوة الارتباط والتأثير بوجود علاقة متينة وموثوقة بين التكنولوجيا المالية والرضا المالي. وإن استخدام التكنولوجيا المالية بشكل فعال ومجدي يمكن أن يؤدي إلى زيادة مستوى الرضا المالي للأفراد أو الشركات المعنية.
٢. يتضح من النتائج أن العاملين في المشاريع الصغيرة في ذي قار يعتبرون بُعد الأمان مهمًا ويأخذونه بعين الاعتبار، حيث يتراوح تقييمهم له بكونه ذات مستوى متوسط، وهناك تباين في آرائهم بشأنه، كما أنهم يعتبرون الأمان ذات اهتمام معتدل في سياق المشاريع الصغيرة.

٣. بينت النتائج أن العاملين في المشاريع الصغيرة في ذي قار يعتبرون التكنولوجيا المالية وخدمات الدفع مهمة بالنسبة لهم، كما انهم يركزون على بُعد الدفع عن طريق ATM وإيقاف بطاقة الزبون الالكترونية ومعالجة مشاكل الصراف الآلي كأمر يتعين معالجتها.
٤. أظهرت النتائج أن العاملين في المشاريع الصغيرة في ذي قار يرون أن أنظمة الدفع الإلكترونية لديها أهمية معتدلة، ما عزز استخدام أحدث الأنظمة في المعاملات المالية وسهولة التعامل مع الشركات العالمية والمحلية لديهم.

#### ثانياً : التوصيات

١. ضرورة أن يرون العاملين في المشاريع الصغيرة في ذي قار أن الحصول على المشورة المالية سيساعدهم في تحقيق التوقعات المالية لإنفاق بأهمية جيدة، ما يتطلب اليات لتحديد الخطط للإنفاق وعدم وجود مشاكل مالية لديهم حضي بأهمية معتدلة.
٢. يتعين أن يتم تعزيز التوعية وتوفير الوصول إلى التمويل وتسهيل إدارة المالية الشخصية وتعزيز التمكين المالي وتعزيز الأمان المالي وتعزيز التعاون والشراكات وإجراء البحث والتقييم وتوفير التدريب والتطوير لتعزيز الرضا المالي لعينة من العاملين في المشاريع الصغيرة في ذي قار باستخدام التكنولوجيا المالية.
٣. ينبغي أن يتم تنفيذ دراسات وأبحاث مستقبلية لتقييم تأثير التكنولوجيا المالية على رضا العاملين في المشاريع الصغيرة في ذي قار ما يتطلب اليات لاستخدام استطلاعات الرأي والمقابلات وتحليل البيانات لفهم التحديات والفرص المحتملة لتعزيز الرضا المالي من خلال التكنولوجيا المالية.
٤. يتعين أن يكون التدريب والتطوير في مجال التكنولوجيا المالية جزءاً أساسياً من تعزيز الرضا المالي لأصحاب المشاريع الصغيرة ما يتطلب اليات لتوفير فرص التدريب وورش العمل والموارد التعليمية لتطوير مهاراتهم في استخدام التكنولوجيا المالية والاستفادة الكاملة من فوائدها.

## References

1. Abasimi, I., Evans, A., and Martin, A. (2018). "Automated Teller Machine (ATM) Service and Customer Satisfaction in the Upper East Region of Ghana", American Journal of Economics, Vol. 8, No. 2.
2. Abdelghani, M., Fatiha, A., & Abdelkader, Y.(2022), Innovation in financial technology and its role in improving the mental image of the organization among customers Postal and Transportation Corporation Case Study.p:7
3. Al-Ajlouni, A., Al-Hakim, D., & Suliaman, M. (2018). Financial technology in banking industry: Challenges and opportunities. In e International Conference on Economics and Administrative Sciences ICEAS2018.p:2
4. Chancellor,2019," SPENDING ROUND 2019" , minimumPrinted in the UK by the APS Group on behalf of the Controller of Her Majesty's Stationery Office.
5. Chen, C. & Chen-Fu, S. (2009), "Experience quality perceived value, satisfaction and behavioral intention for heritage tourist", Journal of tourist management, Vol (31), N (1(
6. Daily earlier (2021). "Spending on 9 of the 14 major components of household spending decreased from 2019 to 2020," .
7. David Dvoracek(2022) Study on New Digital Payment Methods ,commissioned by the European Central Bank (ECB) in September
8. David Dvoracek(2022) Study on New Digital Payment Methods ,commissioned by the European Central Bank (ECB) in September
9. DeYoung, R. (2007). Safety, soundness, and the evolution of the US banking industry. Economic Review-Federal Reserve Bank of Atlanta, 92(1/2), 41.
10. Halim, E.K.Y and Astuti, D. 2015. Financial stressors, Financial Behaviour, risk tolerance, financial solvency, financial knowledge and financial satisfaction. Journal of management , 3.

11. Hira, T.K. and Mugenda, O.M. 2018. Predictors of Financial Satisfaction: Differences Between Retirees and Non-retirees. *Financial Counseling and Planning*, 9(2).
12. Jerene, W., & Sharma, D. (2020). The adoption of financial technology in Ethiopia: a study of bank customers perspective. *Journal of Banking and Financial Technology*, 4, 53-63.
13. KOSTYUKOVA, E. I., YAKOVENKO, V. S., GERMANOVA, V. S., FROLOV, A. V., & GRISHANOVA, S. V. (2017). Evaluation of the company's financial condition from the position of different groups of stakeholders. *Revista ESPACIOS*, 38(33).
14. Le, T. L., Abakah, E. J. A., & Tiwari, A. K. (2021). Time and frequency domain connectedness and spill-over among fintech, green bonds and cryptocurrencies in the age of the fourth industrial revolution. *Technological Forecasting and Social Change*, p, 162, 120382.
15. Maison, D., Marchlewska, M., Sekścińska, K., Rudzinska-Wojciechowska, J., & Łozowski, F. (2019). You don't have to be rich to save money: On the relationship between objective versus subjective financial situation and having savings. *Plos one*, 14(4), e0214396.
16. Michelle carlier(2019) .Etude différentielle d' une modalité de la créativité.CNRS.
17. Onyx, J., Kenny, S. and Brown, K. 2011, 'Active citizenship: An empirical investigation', *Social Policy and Society*, vol. 11, no. 1, pp.55-67. <http://dx.doi.org/10.1017/S1474746411000406>
18. Philippon, T. (2016). The fintech opportunity (No. w22476). National Bureau of Economic Research,p:17.

19. Schneider, J 2009, 'Organizational social capital and nonprofits', Nonprofit and Voluntary Sector Quarterly, vol. 38, no. 4, pp. 643-662. <http://dx.doi.org/10.1177/0899764009333956>.
20. STEIN, J. e al. (2015), Fundamental Determinants of Exchange Rates, Oxford University Press.
21. Uddin, M., Khan, M. and Mohammed, S. (2016). "An Empirical Study of Automated Teller Machine Users in Oman", International Review of Management and Marketing, Vol. 6, No. 4.
22. Zaaf Naseera ( . 2019 .) The impact of financial technology on improving and innovation of the quality of banking .A national scientific forum on the financial technology industry and its role in promoting financial inclusion in Arab countries( p :3 .) Medea - Alg.