# تحليل العلاقة بين الشمول المالى والتنمية المجتمعية المستدامة دراسة ميدانية على بنك ناصر الاجتماعي بمدينة القاهرة

**د. إيناس أحمد إسماعيل إبراهيم علي**

**مدرس إدارة الأعمال، معهد الجيزة العالي للعلوم الإدارية – طموه**

**د. رفيق وجدي لويس**

**مدرس إدارة الانتاج، المعهد العالى للدراسات المتطورة بالقطامية**

**المستخلص**

اختبرت الدراسة تحليل العلاقة بين الشمول المالى والتنمية المجتمعية المستدامة، حيث تم تقسيم الشمول المالي إلى ثلاثة أبعاد أساسية وهى: الوصول للخدمات المالية، إستخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية؛ كما تم تقسيم التنمية المجتمعية المستدامة إلى ثلاثة أبعاد أساسية وهى: بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين؛ وطُبقت الدراسة على بنك ناصر الاجتماعي؛ واتبعت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وقد أعتمدت الدراسة على أسلوب الحصر الشامل وأسلوب المعاينة العشوائية الطبقية لتحديد حجم العينة، وقد بلغ حجم العينة (٣٠٨) مفردة، وتم إرسال قوائم الأستقصاء التي أعتمدت عليها الدراسة لتجميع البيانات إلى مفردات المجتمع وبلغت نسبة الأستجابة (٨٦%) بواقع (٢٦٦) قائمة، وقد تم أستبعاد (٨٠) قائمة لعدم الأستيفاء، وبهذا يكون إجمالي عدد القوائم التي أجري عليها التحليل الإحصائي (١٨٦) قائمة بنسبة (٦٠.٣%).

وتوصلت الدراسة لمجموعة من النتائج أهمها أن هناك تأثير جوهرى ذو دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) وبين تحقيق التننمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين) في بنك ناصر الاجتماعي.

**الكلمات الدالة:** الشمول المالي، التنمية المجتمعية المستدامة، التنمية المستدامة، الوصول للخدمات المالية، إستخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين، بنك ناصر الاجتماعي.

## Abstract

The Study tested to use the analysis of the relationship between financial inclusion and sustainable social development. The financial inclusion dividing into three main dimensions: (Access to the financial services, Usage the financial services, Quality of financial services) Also, the researcher dividing the sustainable social development for three dimensions: (dimension of fighting poverty, dimension of social equity, Dimension of the equality of genders), the study is applied applying in Social Nasser Bank, and had followed qualitative analysis methodology, and had adapted stratified random sampling method to determine the sample size and All-encompassing method. The sample volume was (308) application and send the questioner to each individual86% responded equal 266 application and ignore 80 application not accepted so that the total of application to approved the statistical analysis were 186 application which equal 60.03%.

The most important results that study confirmed that there was a statistically significant effect of financial inclusion with its dimensions (Access to the financial services, Usage the financial services, Quality of financial services), by achieving the sustainable social development with its dimensions (dimension of

fighting poverty, dimension of social equity, Dimension of the equality of genders) in social Nasser Bank.

**Key words:** financial inclusion, sustainable social development, sustainable development, access to financial services, usage of financial services, quality of financial services, dimension of fighting poverty, dimension of social equity, equality of genders and Nasser Social Bank.

**مقدمة**

أن خلال الثلاثة عقود المنصرمة سجلت منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا معدلات بطالة مرتفعة على مستوى العالم، كما تعاني من مشكلات إقتصادية وإقصاء مالي لشرائح كبيرة من المجتمع، وعليه إتجهت الحكومات، ومن ضمنها مصر، إلى تبني برامج إصلاح إقتصادي ومالي لتحد من الإقصاء المالي للطبقات الفقيرة، حيث إستقر في وجدان تلك الحكومات أن الإستقرار المالي والشمول المالي يمثلان وجهان لعملة واحدة (Neaime, S., & Gaysset, I. 2018) .

ووفقاً لإحصائيات البنك الدولي، المنشورة على موقعه الإلكتروني على شبكة المعلومات الدولية، فإن هناك ٢ مليار شخص لا يستخدمون الخدمات المالية الرسمية، وأكثر من ٥٠ % من البالغين المنتمين للطبقات الفقيرة لا يتعاملون مع البنوك نظراً لارتفاع التكلفة أو بعد المسافة أو للمتطلبات المرهقة التي قد تطلب لفتح حساب بنكي، الأمر الذي أدى إلى إطلاق دعوة من قبل رئيس مجموعة البنك الدولي السيد كيم جيم للعمل وبذل الجهود في محاولة تعميم الخدمات المالية للجميع بحلول عام ٢٠٢٠ (Universal Financial Access) باعتبار الشمول المالي وسيلة للتغلب على الفقر وبوابة عبور لحياة أكثر رغداً.

وعليه، فقد اتخذت العديد من الدول ومن ضمنها مصر، من الشمول المالي توجهاً إستراتيجياً لها لدعم الإستقرار المالي والإجتماعي، ومحوراً من محاور النمو

الإقتصادي، عن طريق إتاحة الخدمات المالية والمصرفية لجميع فئات المجتمع، وإستقطاب وتشجيع الفئات المستبعدة على إستخدام خدمات المالية والمصرفية مثل: خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان، من خلال القنوات الرسمية، لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والإشراف، الأمر الذي دفع البنك المركزي المصري وإتحاد بنوك مصر لتعزيز الشمول المالي، وإتخاذ خطوات جادة في هذا السياق.

هذا، وتمشيا مع الإتجاه العالمى فى هذا المجال أصدر البنك المركزي المصري قراره رقم ٢٣٠١ في نوفمبر سنة ٢٠١٦ م؛ وعليه أصبح الشمول المالي علي رأس أولويات الدولة؛ وبالتالي بدأت بالفعل في اتخاذ خطوات إيجابية تضمن بها تطبيق الشمول المالي ليشمل كافة القطاعات الأقتصادية ومن أهمها قطاع البنوك. (البنك المركزي المصري، ٢٠١٩)

ويشير المفهوم البسيط للشمول المالي إلى "وصول أكبر قدر من الأفراد إلى الخدمات المالية بسهولة وتكلفة أقل"، ولا تقتصر الخدمات المالية كما يعتقد البعض على فتح حسابات بنكية، ولكنها أوسع وأشمل؛ إذ ينطوي على كافة الخدمات المالية التي يحق للإنسان التمتع بها من حسابات بنكية، وقدرة على الإدخار بسهولة ويسر، ومنتجات وحلول مالية تلائم إحتياجاته، ووسائل ومنتجات تلقي الأموال والدفع بصورة سهلة ومريحة، وبنية تحتية تمكنه من إستخدام وسائل الدفع، ونقاط منتشرة لقبول المدفوعات بأشكال مختلفة، وعدد كاف من أفرع المؤسسات المالية في مختلف المناطق الجغرافية، فضلًا عن الحق في الحصول على خدمات إئتمانية. (حسن، ٢٠٢٢)

ومن الصعب بمكان تطبيق هذا المفهوم دون أن يكون هناك توجه عام من الدولة والبنك المركزي لديها لتطبيق مبدأ "الشمول المالي"؛ حيث يتطلب تطبيق ذلك وضع قواعد وتشريعات لتيسير إجراءات المعاملات المصرفية بكافة أشكالها، بالإضافة إلى ضرورة إجراء دراسات حول الخدمات المالية المتاحة فعليًّا ومدى تناسبها مع احتياجات مختلف فئات المجتمع، كذلك الخدمات التي يجب تقديمها مستقبلًا.

وعلى المستوى الكلي، يُعد الشمول المالي سببًا هامًا من أسباب تحقيق النمو الاقتصادي وتخفيض معدلات الفقر، فالحالة الإقتصادية للدولة بشكلٍ عام لن تتحسن في ظل وجود عدد كبير من الأفراد والمؤسسات مُستبعدين ماليًا من القطاع المالي الرسمي، ولا يستطيعون الإستفادة من الخدمات المالية المُقدمة من المؤسسات المالية.

كما أصبح مفهوم "التنمية المستدامة" محركاً سياسياً عالمياً يوجه مستقبل الأمم الإقتصادي والإستراتيجي، فقديماً، كانت السمة المميزة للتنمية في الدول هي التنمية الاقتصادية، دون الاهتمام بالبيئة مما أدى إلى تفاقم الأزمات التي تتجلى في تغير المناخ وتآكل التنوع البيولوجي والتلوث وفقدان الموارد الطبيعية، على صعيد آخر، لم تحقق جهود التنمية الإقتصادية تطلعات النظام العالمي والحكومات فيما يتعلق بمعالجة المشاكل الإجتماعية المزمنة، حيث لا يزال الفقر والأمية والتفاوت في مستويات الدخل سائداً في العديد من البلدان.

من هذا المنطلق، ظهر مفهوم "التنمية المستدامة" تدريجياً ليصبح الهدف والغاية الرئيسيين للأمم المتحدة والمجتمع المدني، حيث اعتمد المجتمع الدولي في قمة الأرض بالبرازيل عام ١٩٩٢ مصطلح التنمية المستدامة على أنها "التنمية التي تلبي إحتياجات الحاضر دون النيل من قدرة الأجيال القادمة على تلبية إحتياجاتها"، وعلى هذا، تستند التنمية المستدامة إلى مفهوم مواءمة التنمية الإجتماعية والإقتصادية مع الأولويات البيئية من أجل الحد من التدهور البيئي الحالي وتغير المناخ مع الحفاظ على الموارد الطبيعية قدر الإمكان بما لا يتعدى قدرتها على التجدد من أجل مستقبل الأجيال القادمة، هذا يعنى أن تكون هناك نظرة شاملة عند إعداد إستراتيجيات التنمية المستدامة تراعى فيها بدقة الأبعاد الثلاثة؛ وهي بذلك تعبر عن نمط من التنمية لا يفرّط في استثمار مصادر الثروات الطبيعية أو يخرّبها، أي هي تنمية تعمل على تجديد الموارد والثروات وإعادة التصنيع بشكل يضمن بيئة نظيفة وصالحة لحياة الأجيال الحاضرة والقادمة؛ وتعد التنمية المستدامة، الضابط الرئيس للسياسات الإقتصادية التي وصلت إليها العولمة في تعاملها مع البيئة والثروات الطبيعيّة.

هذا، وتتفق الرؤية المصرية للتنمية المستدامة مع الرؤية الدولية، حيث إن الهدف القومي لمصر هو تعجيل إحراز التقدم في مجال التنمية المستدامة، من خلال التعجيل في معدل النمو الاقتصادي مع تخفيف الضغوط على البيئة والموارد الطبيعية، وضمان التوزيع العادل للثروات بين فئات المجتمع المختلفة، مما ينتج عنه تخفيف عبء الديون القومية، ومن ثم لن ينتقل العبء إلى الأجيال القادمة، وتشتمل إستراتيجية مصر للانتقال إلى الشمول المالي في صميمها على الكثير من المبادئ الدولية للإقتصاد الأخضر وأهدافه المنشودة، وترمي هذه الاستراتيجية إلى توسيع مدى الأهداف المحدّدة لقطاعات معيّنة، على رأسها البنك المركزي المصرى التي أولَ اهتماماً كبيراً بحماية البيئة والموارد المالية وتخفيف الضغوط عليها، وذلك لتأمين حق الأجيال القادمة في تلك الموارد لجنى ثمار التنمية، لتحقيق التنمية المستدامة كهدف قومي، والذي يعد الشمول المالي أحد آليات تحقيقها، حيث يشكل فرصة لتخطي مراحل إئتمانية وتطبيق تكنولوجيات متقدمة، من أجل القضاء على الفقر.

تظهر أهمية تطبيق أهداف التنمية المجتمعية المستدامة في تسريع الجهود للحفاظ على الجنس البشري ورفاهة الأجيال المستقبلية، مع المحافظة على التقدم الإنساني والحضاري الذي تم تحقيقه حتى الآن، من خلال تخفيض التكلفة المالية والاقتصادية طويلة الأجل للتدهور البيئي، وإجبار خبراء السوق وصانعي السياسات على تضمين الأولويات الاجتماعية عند الترويج للقطاع الخاص والشركات، مع تغيير دور الشركات إلى أعضاء ملتزمين بيئياً بالمجتمع، والتأكيد على استدامة النمو الاقتصادي، وتعزيز المساواة بين الجنسين، وحقوق العمال وخلق فرص العمل، وتشجيع أنماط صحية للمعيشة والتغذية، ودعم ظهور إقتصاد دائري يعتمد على إعادة التدوير وإعادة الإستخدام، مع إستهداف ممارسات أفضل للسلوك البشري من خلال الإستهلاك الواعي، وفتح أسواق جديدة كإعادة التدوير والطاقة النظيفة، واستحداث منتجات وخدمات جديدة واعية بالبيئة والمجتمع (إسماعيل، ٢٠٢١).

ويسهم الشمول المالي في تحقيق عدد كبير من الأهداف الطموحة للتنمية المستدامة من خلال تشجيع الخدمات المالية الرقمية، والحصول علي التمويل والأدخار والتأمين بصورة مباشرة أو غير مباشرة (Trujillo, V., & Navajas, S. 2014).

كما يأتي الشمول المالي كجزء من الحركة العالمية لنشر مفهوم "التنمية المجتمعية المستدامة"، يتم توجيهه بشكل أساسي نحو تشكيل دور المؤسسات المالية لتصبح مساهماً أساسياً في تحقيق أهداف التنمية المستدامة؛ وبالنظر إلى ما هو أبعد من حوكمة الشركات والمسؤولية الاجتماعية لها، فإن الشمول المالي ليس فقط وسيلة للتخفيف من الآثار الخارجية السلبية للممارسات التجارية، ولكنه بالأحرى يدعو إلى تصميم الاستثمارات واللوائح لتحقيق أهداف التنمية المستدامة بشكل مباشر، وبالتالي هو يمثل أي نوع من أنواع الخدمات المالية والإدارة المالية التي تدمج المعايير البيئية والاجتماعية والحوكمة (ESG) عند اتخاذ القرارات الاستثمارية، مثل السندات الخضراء.

في إطار ما سبق؛ ونظراً لتنامي الإهتمام بالتنمية المجتمعية المستدامة في الدول النامية بشكل عام، ومصر بشكل خاص، ومدى أهمية الشمول المالي لتحسين التنمية المستدامة بشكل عام والتنمية المجتمعية المستدامة بشكل خاص، فقد ركزت الدراسة على الكشف عن علاقة الشمول المالي بالتنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الإجتماعي، للخروج ببعض النتائج والتوصيات التى من شأنها أن تعمل على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

**أولاً: الاطار النظري والدراسات السابقة للدراسة**

**(أ) الشمول المالي (Financial Inclusion)**

**١ـ نشأة وتطور الشمول المالي:**

لقد ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام ١٩٩٣ م في دراسة لـ " Lishon and Zerfet " عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، حيث تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. (أنور، ٢٠٢١)

وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المصرفية.

وفي عام ١٩٩٩م؛ استخدم مصطلح "الشمول المالي" لأول مرة بشكل واسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة.

أما في نهاية عام ٢٠٠٧م، ازداد الاهتمام الدولي في أعقاب الأزمة المالية العالمية وازداد التوجه العالمي نحو تحقيق الشمول المالي من خلال سياسات وإجراءات تتخذها الجهات النقدية في الدول تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكل فئات المجتمع، وتمكينهم من استخدام كل المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة. (عثمان، ٢٠٢١)

وفي عام ٢٠٠٨م؛ تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي الذي يعد أول شبكة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي، ويضم عدد ٩٤ دولة من الدول العربية ممثلة في ١٩٩ منظمة تنقسم ما بين وزارات مالية وبنوك مركزية.

وفي عام ٢٠٠٩م؛ عقد أول مؤتمر سنوي للتحالف الدولي للشمول المالي بدولة كينيا ثم عقد بعد ذلك في كل من إندونيسيا، المكسيك، جنوب أفريقيا، ماليزيا موزمبيق، وأخيرا جمهورية مصر العربية، متمثلة وظيفة ذلك التحالف في تطوير الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي وتبادل الخبرات الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية، وآليات التطبيق بالإضافة إلى إعداد الزيارات التعليمية في نفس المجال.(Charfeddine, L., & Zaouali, S. 2022)

وأخيراً عام ٢٠١٣م إطلاق مجموعة البنك الدولي "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية"، مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة؛ وإطلاق العديد من المؤسسات العالمية مثل: (المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C-GAP) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.

**٢- مفهوم الشمول المالي:**

لقد طرحت العديد من المؤسسات الدولية بالإضافة إلى البنوك المركزية مجموعة من التعريفات للشمول المالي، وذلك على الرغم من عدم وجود اختلافات جوهريّة بين هذه التعريفات، وقد جاء ذلك في ضوء أهمية تعزيز الشمول المالي؛ وشهد مفهوم الشمول المالي تعاريف عدة حيث يُعرّف البنك الدولي الشمول المالي على أنه: "نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المصرفية"، وذلك وفقًا لتقرير التنمية المالية العالمي الصادر عن البنك الدولي عام ٢٠١٤.(النقيرة ونور الدين، ٢٠١٩)

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء فترى أن الشمول المالي يُشير: "تمتع الأفراد أو الشركات بما فيهم الأفراد ذوى الدخل المنخفض والشركات الصغيرة باستخدام الحسابات المصرفية، وسهولة الوصول إلى الخدمات المالية المتعددة من ادخار واقتراض ومدفوعات وتأمين وتحويلات ... إلخ، وذلك بجودة عالية وتكلفة مناسبة"، وذلك وفقًا للتقرير المشترك للمؤسستين والصادر عام ٢٠١٧، والذي جاء بعنوان قياس الشمول المالي في العالم العربي. (بن رجب، ٢٠١٨)

هذا، ويعرف صندوق النقد العربي الشمول المالي بأنه إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات البنكية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، وخدمات التمويل والائتمان (جانب الطلب) لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير الرسمية التي لا تخضع للحد الأدنى من الرقابة والإشراف ومرتفعة الأسعار نسبيا مما يؤدي إلى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المالية والبنكية. (تقرير صندوق النقد العربي الاقتصادي، ٢٠١٩)

وترى مجموعة العشرين (G20) وتحالف الشمول المالي Alliance for Financial Inclusion (AFI)*[١]: أنه: "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية

[١] * تحالف الشمول المالي هو شبكة من واضعي سياسات الشمول المالي مقرها الرئيسي في كوالالمبور– ماليزيا، وقد تأسست عام ٢٠٠٨، كمشروع ممول من مؤسسة بيل وميليندا غيتس Melinda Gates & Bill، وبدعم من هيئة المعونة الأسترالية.

لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وما يشتمل عليها من فئات مهمشة وميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تناسب احتياجاتها، وأن تُقدم لهم بشكلٍ عادل وبشفافية وبتكاليف معقولة". (باغه، ٢٠١٨)

ويعرفه البنك المركزي المصري بأنه إتاحة المنتجات والخدمات المالية عن طريق البنوك وشركات التأمين ومكاتب البريد وغيرها بجودة مناسبة وأسعار معقولة من خلال القنوات الرسمية".(النقيرة ونور الدين، ٢٠١٩)

إعتماداً على ما تم عرضه من تعريفات يمكن للباحثان إستخلاص ما يلي:

- يجب أن تشمل الخدمات المالية جميع فئات المجتمع مع التركيز على الفقراء والمهمشين وأصحاب الدخل المحدود.
- يجب أن يكون الوصول إلى الخدمة المالية سهلاً ومتاحاً، بالتكلفة المناسبة، وبالجودة المطلوبة، وفي الزمن المناسب، وفي المكان المرغوب فيه.
- يجب أن يتم تلبية الخدمات المالية للحاجات القائمة، وتلك المتوقعة، وهو ما يطرح قضية الابتكار.

ويعرف الباحثان الشمول المالي بأنه الأداة التى يتم من خلالها تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المُهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تُقدم لهم بشكلٍ عادل وشفاف وبتكاليفِ معقولة.

وقد قامت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهداف استراتيجيتها القومية مما شكل تحديات كبيرة للجهات الرقابية المالية تمثلت في دراسة كيفية التوافق بين الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد وبين الأهداف الثلاثة الأخرى المتعارف عليها وهي: الاستقرار المالي والحماية المالية للعميل والنزاهة المالية- Financial Integrity (Consumer Protection-Financial Stability) أو ما يطلق عليه نظرية (I-SIP) .

وقد اتجهت الأبحاث الحديثة نحو محاولة تحقيق الارتباط الأمثل بين الأهداف الأربعة من خلال تحقيق أعلى مستوى من التكامل وأقل مستوى من التفاضل بينهم بما يعرف بالإطار المتكامل للشمول المالي وقد سعت الجهات الرقابية المالية للقيام

بمحاولة تعظيم الاستفادة من تطبيق النظرية السابقة للوصول إلى قطاع مالي مستقر يتمتع بقدر عال من النزاهة ويهتم بحماية وسلامة حقوق العملاء.

**٣- أهمية الشمول المالي:**

للشمول المالي أهمية كبيرة؛ إذ يدفع الدول إلى تحقيق معدلات أكبر من النمو الاقتصادي وتقليل معدلات الفقر، ويُمكن إيضاح ذلك بشيء من التفصيل فيما يلي:

أ- تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي:

أثبتت الدراسات والبحوث الاقتصادية التي تناولت الشمول المالي أن هناك علاقة قوية ووثيقة بين الشمول المالي وكل من الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي؛ إذ يهدف الشمول المالي بشكلٍ رئيسي إلى حصول فئات المجتمع على الخدمات المالية الرسمية من خلال قنوات رسمية وبتكاليف منخفضة؛ حيث يصعب تحقيق الاستقرار المالي أو النمو الاقتصادي بصورة كبيرة وهناك نسبة كبيرة من أفراد المجتمع مُستبعدة من النظام المالي ومُهمشة ماليًّا؛ وذلك لأن النظام المالي هنا لا يضم كل فئات المجتمع التي تمتلك المعلومات الكاملة عن عمليات الإنتاج والاستثمار داخل المجتمع؛ وبالتالي ترتفع احتمالية التعرض للصدمات المالية وتنخفض القدرة على تحقيق الاستقرار المالي. (Khan et al., 2022)

ب- تعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية:

يُعزز الشمول المالي عملية المنافسة بين المؤسسات المالية من خلال تنوع المنتجات المالية لهذه المؤسسات والاهتمام بجودة هذه المنتجات؛ بهدف اجتذاب عدد أكبر من العملاء والمعاملات وتقنين القنوات المالية غير الرسمية.

ج- المساعدة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة:

يُساهم الشمول المالي وتعميم الخدمات المالية في تمكين المرأة، وتحسين مستوى المعيشة، وتمويل المشروعات الصغيرة، والحد من الفقر، وتقليل التفاوت في توزيع الدخول وعدم المساواة، وتوفير فرص العمل، بالإضافة إلى دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي؛ وذلك من خلال إضفاء صفة الرسمية على

المشروعات الصغيرة والمتوسطة؛ ومن ثم رفع معدلات النمو الاقتصادي. (Pradhan et al., 2021)

د- الاهتمام بالتنمية المجتمعية المستدامة:

ينصب تركيز الشمول المالي بشكلٍ رئيسي على الاهتمام بمحدودي الدخل والفقراء؛ إذ يساعد هؤلاء في الحصول على المنتجات المالية بشكلٍ عادل وبأسعار منخفضة؛ ومن ثم تنمية أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية، ويُعد الشمول المالي أداة هامة لمكافحة الفقر مُتعدد الأبعاد؛ إذ يعمل تعزيز الوصول المالي على تحقيق عددًا من الفوائد أهمها الوصول إلى الخدمات المالية الأساسية مثل المدخرات والقروض ومنتجات التأمين.(Akeju, K. F. 2022)

ه- تحسين فاعلية وكفاءة تنفيذ المدفوعات الحكومية:

يؤدي الشمول المالي إلى تحسين فاعلية وكفاءة تنفيذ المدفوعات الحكومية، وكذلك التحويلات بين الأفراد، والتي تلعب دورًا مهمًا في تحسين مستوى معيشة الفقراء والحد من مشكلة الفقر.

و- زيادة المتحصلات الضريبية:

يُساعد الشمول المالي في تحديد حجم الدخل الفعلي للأفراد؛ مما يؤدي بالطبع إلى تقليل حالات التهرب الضريبي؛ ومن ثم زيادة المتحصلات الضريبية، كما يؤدي إلى الحد من عمليات الفساد الإداري لبعض الموظفين الحكوميين؛ مما يزيد من مستوى الشفافية في الدولة؛ ومن ثم جذب المزيد من الاستثمارات وتحفيز عمليتي النمو والتنمية الاقتصادية.

ترى الباحثة أن المستهدفين من الشمول المالى ليسوا فقط الأقل دخلاً ولكن أيضا سكان المناطق البعيدة عن المدن الكبرى التى لا يوجد بها بنوك، جزء من الإستهداف هو التوجه إلى الناس التى خرجت من أشكال إقتصاد الدولة، كى يتمكن الفقراء من توليد دخول من خلال تعاملات فى السوق.

**٤ـ مؤشرات قياس الشمول المالي:**

لقد قام تحالف الشمول المالي بمُناقشة أبعاد الشمول المالي في مؤتمر كابوس عام ٢٠١٢، كما قام بتأسيس رابطة عمل لبيانات الشمول المالي، وقد تم التوصل من خلال ذلك إلى أن الشمول المالي له ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وتعزيز جودة الخدمات المالية، وفيما يلي مُناقشة لكل بُعد من هذه الأبعاد بشيء من التفصيل:

أ- الوصول إلى الخدمات المالية (Access Dimension)

يُشير هذا البعد إلى القدرة على استخدام المنتجات المالية والخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية، ويتم الاعتماد على العوائق الخاصة بفتح واستخدام الحسابات مثل التكلفة ومدى قرب أو بعد هذه الخدمات المصرفية عن العملاء؛ وذلك من أجل تحديد مستويات الوصول المالي، ويُمكن قياس هذا البُعد من خلال عدد من المؤشرات الفرعية هي: (ثلجي، ٢٠١٩، ص١٣).

- عدد العملاء لكل ١٠٠٠ كيلو متر مربع.
- عدد نقاط الوصول على مستوى الدولة ككل لكل ١٠٠٠٠ من البالغين، مُقسمة حسب الوحدة الإدارية والنوع.
- النسبة المئوية للوحدات الإدارية مع نقطة وصول واحدة على الأقل.
- النسبة المئوية لكل السكان الذين يعيشون في وحدات إدارية مع نقطة وصول واحدة على الأقل.

ب- البُعد الثاني: استخدام الخدمات المالية (Usage Dimension)

يُشير هذا البُعد إلى مدى قيام العملاء باستخدام الخدمات المالية المُقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، ويتطلب معرفة حجم استخدام الخدمات المالية جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر استخدام تلك الخدمات عبر فترة زمنية معينة، ويُمكن قياس هذا البُعد من خلال عدد من المؤشرات الفرعية هي: (الشرفا وعجور، ٢٠١٩، ص٥)

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.

- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- عدد حملة وثائق التأمين لكل ١٠٠٠ من البالغين.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكلٍ دائم ومتواتر.
- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع مالية محلية أو دولية.

ج- البُعد الثالث: جودة الخدمات المالية (Quality Dimension)

تُمثل عملية وضع مؤشرات خاصة بقياس بُعد الجودة تحدٍ كبير في حد ذاته؛ وذلك لعدة أسباب، أولها: انتقال مفهوم الشمول المالي إلى جداول أعمال الدول النامية، وثانيها: أن مشكلة عدم الوصول للخدمات المالية تختلف من دولة لأخرى حسب طبيعة النظام المصرفي والعوامل الثقافية والاقتصادية والاجتماعية لكل دولة، وثالثها: أن بُعد الجودة ليس بُعدًا مُباشرًا وواضحًا؛ إذ أن هناك العديد من العوامل المؤشرة على جودة ونوعية الخدمات المالية. ويُمكن قياس هذا البُعد من خلال ثمانية مؤشرات فرعية هي: (ثلجي، ٢٠١٩) (الشرفا وعجور، ٢٠١٩)

- القدرة على تحمل التكاليف.
- الشفافية.
- السهولة والراحة.
- المعاملة العادلة.
- حماية المستهلك.
- التثقيف المالي.

- المديونية.
- الاختيار والعوائق المالية.

**٥- إجراءات تعزيز الشمول المالي:**

لعب البنك المركزي المصري دورًا هامًّا في تعزيز وتنسيق الشمول المالي؛ حيث اعتبره هدفًا إستراتيجيًّا، ويأتي ذلك من منطلق اعتبار الشمول المالي أولوية وطنية، وذلك وفقًا لما تُمليه رؤية مصر ٢٠٣٠، ويرجع ذلك الإهتمام إلى أن الشمول المالي يُعد تحركًا هامًّا نحو تخفيض معدلات الفقر، والبطالة، والتهرب الضريبي، والجرائم المالية مثل غسيل الأموال؛ خطت مصر مجموعة من الخطوات الجادة لتطبيق الشمول المالي، وذلك بالتزامن مع التطبيق الجاد لبرنامج الإصلاح الاقتصادي، وتتمثل أهم هذه الإجراءات فيما يلي:

- إنشاء المجلس القومي للمدفوعات:

تُعد الموافقة على إنشاء مجلس قومي للمدفوعات عام ٢٠١٦ خطوة هامّة لتحقيق الشمول المالي في مصر، والتحول التدريجي إلى اقتصاد غير نقدي، وتتمثل الأهداف الرئيسية للمجلس في ضمان الوصول إلى الخدمات المالية لجميع المواطنين وخاصةً النساء والشباب، وذلك من خلال مجموعة من الإجراءات هي: (Abeer Rashdan & Noura Eissa, 2020, P126)

- الحد من استخدام الأوراق النقدية خارج النظام المصرفي.
- تحفيز المدفوعات الإلكترونية.
- تحديث أنظمة الدفع الوطنية.

كما يعمل المجلس على التأكد من أن عملية الشمول المالي يتم تنفيذها بنجاح أولًا من قِبل الحكومة، ثم من قبل المواطنين. ويوصي المجلس بأن المعاملات الحكومية التي تزيد عن ٢٠ ألف جنيه مصري يجب أن تتم بشيكات بنكية، بالإضافة إلى ضرورة إصدار بطاقة دفع وطنية تُمكن المواطنين من استخدامها؛ لدفع رسوم الخدمات الحكومية.(Abeer Rashdan & Noura Eissa, 2020, P126)

- تطوير الإطار التشريعي:

لقد تم إصدار القانون رقم ١٨ لسنة ٢٠١٩، والذي يُنظم استخدام وسائل الدفع غير النقدي، ويتميز هذا القانون أنه قد راعى مبدأ التطبيق المتدرج، فضلًا عن سهولة تطبيقه على أرض الواقع، كما أنه مُلزم لكل من القطاع العام والخاص، كما أتاح هذا القانون إمكانية منح حوافز للأفراد التي تقوم بالدفع من خلال الطرق الإلكترونية وذلك من جانب الهيئات الحكومية، بالإضافة إلى أن القانون قد أعطى فترة زمنية مناسبة للأفراد والمؤسسات المُخاطبين بأحكامه لتوفيق أوضاعهم. (تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٤٩)

وليس هذا فحسب، بل قام البنك المركزي المصري بإعداد قانون البنك المركزي والجهاز المصرفي الجديد، وتم نشره في الجريدة الرسمية في ١٥ سبتمبر٢٠٢٠، والذي يحتوي على باب كامل به نُظم وخدمات الدفع والتكنولوجيا المالية، وقد تم إعداد القانون طبقًا لأفضل الممارسات والأعراف الدولية والنظم القانونية للسلطات الرقابية المناظرة على مستوى العالم.(تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٥٠)

- خدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول:

أصدر البنك المركزي المصري في جلسته المنعقدة بتاريخ ٢٩ نوفمبر ٢٠١٦ الإصدار الجديد من "القواعد المُنظمة لتقديم خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول"، وتعتبر خدمات الدفع باستخدام الهاتف المحمول من أهم أنظمة الدفع المؤثرة على تحقيق الشمول المالي بصورة كبيرة.( تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٥٠)

وبعد إصدار هذا القانون وتشجيع البنك المركزي للأفراد لاستخدام الدفع من خلال الهواتف المحمولة؛ ارتفع عدد حسابات الهاتف المحمول بالخدمة إلى ١٩ مليون حساب محفظة هاتف محمول في نهاية يوليو ٢٠٢٠، وذلك بمعدل نمو سنوي قدره ٤١% مُقارنةً بشهر يوليو ٢٠١٩، كما وصلت قيمة معاملات هذا النوع من المحافظ نحو ٩.٦ مليار جنيهًا مصريًا في يوليو ٢٠٢٠. ويُعبر ذلك عن الإنجازات التي تم

تحقيقها من زيادة كبيرة في نسب النمو الخاصة بخدمة الدفع باستخدام الهاتف المحمول خاصةً بعد أزمة جائحة كورونا.(تقرير الاستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٥٠)

**٦- مبادرات تعزيز الشمول المالي:**

لقد اهتم البنك المركزي المصري بدعم وإرساء مفهوم الشمول المالي من خلال القيام بإطلاق مجموعة من المبادرات التي تدعم الشمول المالي، ويُمكن عرض هذه المبادرات فيما يلي:

- مبادرة حساب لكل مواطن:

يتمثل الهدف الأساسي من هذه المبادرة في ضم أكبر عدد من الحسابات البنكية إلى النظام المالي، وذلك من خلال القيام بتشجيع الأفراد على فتح حسابات بنكية دون حد أدنى لفتح الحساب، ومع ضرورة تواجد البنوك في المناطق النائية والأقاليم، والنوادي، والجمعيات الأهلية؛ لتوعية المواطنين بالمشاركة في المبادرة. (البنا، ٢٠١٨)

- مبادرة السداد الإلكتروني:

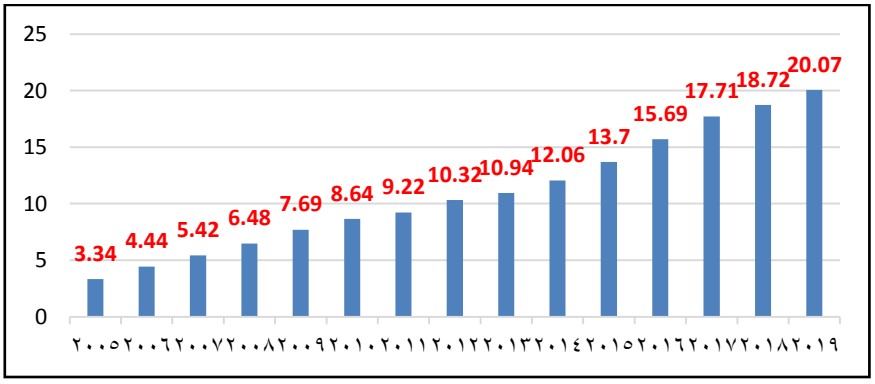
تهدف المبادرة إلى زيادة وسائل القبول الإلكتروني المُتاحة، ويُعد كل من التجار والشركات الذين ليس لديهم نقاط بيع إلكترونية هم المستفيدون من هذه المبادرة، وقد اشترط البنك المركزي في هذه المبادرة ضرورة وجود مجموعة من المواصفات القياسية لنقاط البيع الإلكترونية، والتي تدعم المعاملات اللاتلامسية، وفي نفس الوقت تُناسب ظروف العمل في المناطق البعيدة، وتضمن أمان وسرعة تنفيذ المعاملات، وقد استهدف البنك المركزي ضمن هذه المبادرة نشر ١٠٠ ألف نقطة بيع إلكترونية يتحمل هو تكلفتها؛ من أجل تحفيز البنوك على نشر نقاط البيع الإلكترونية بصورة أكبر في المحافظات التي لا يوجد بها الأعداد الكافية لنقاط البيع الإلكترونية.(تقرير الإستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٥١)

- مبادرة نشر ماكينات الصراف الآلي بكافة محافظات الجمهورية:

قام البنك المركزي المصري بإطلاق مُبادرة لنشر عدد ٦٥٠٠ ماكينة صراف آلي جديدة، بالإضافة إلى عدد ١٣٥٠٠ ماكينة الموجودة بالفعل؛ حتى يصل عددها

إلى ٢٠ ألف، وذلك كخطوة أولى نحو نشر الخدمات المصرفية على نطاق واسع، وذلك في موعد أقصاه ديسمبر ٢٠٢١، وجاء هذه المبادرة ضمن إطار اهتمام البنك المركزي بتدعيم البنية التحتية لنظم الدفع وإتاحة الخدمات المالية الرقمية لكافة المواطنين.(تقرير الإستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٥٠)

وقد ألزم البنك المركزي البنوك بوضع أولوية للأماكن الحيوية ذات الكثافة العالية التي تفتقر للخدمات المصرفية، كما ألزهم بأن تكون هذه الماكينات داعمة لإتمام العمليات المصرفية الخاصة بذوي الهمم، بالإضافة إلى أن تدعم تلك الماكينات عمليات شحن محافظ الهاتف المحمول والبطاقات المدفوعة مُقدمًا.(تقرير الإستقرار المالي، البنك المركزي المصري، ٢٠١٩، ص٥٠)




**شكل (١) تطور عدد ماكينات الصراف الآلي لكل ١٠٠ ألف من السكان في مصر خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)**

Source: THE World Bank (2021), Egypt Profile, [Online], Available at: https://data.worldbank.org/country/egypt-arab-rep?view=chart [Accessed April 2022].

يتضح من الشكل السابق ارتفاع عدد ماكينات الصراف الآلي في مصر لكل ١٠٠ ألف من السكان خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)؛ حيث بلغت هذه النسبة ٢٠.٠٧ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان عام ٢٠١٩ مُقارنةً بـ ٣.٣٤ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان عام ٢٠٠٥؛ ويرجع ذلك إلى انتشار الخدمات المصرفية

وتواجد البنوك في مصر، بالإضافة إلى خطة البنك المركزي التي يسعى من خلالها إلى زيادة عدد ماكينات الصراف الآلي.

**(ب) التنمية المجتمعية المستدامة Sustainable Community Development**

**١ـ مفهوم التنمية المجتمعية المستدامة:**

تتميز التنمية المستدامة بهذا البعد بشكل خاص، وهو يمثل البعد الإنساني بالمعنى الضيق، إذ يجعل من النمو وسيلة للاتحاد الاجتماعي، وضرورة أختبار العدل بين الأجيال، بحيث يتوجب على الأجيال الحالية تدقيق النظر لمهمة وضرورة عملية الإنصاف والعدل خلال القيام باختبارات النمو وفقا لرغباتها ورغبات الأجيال القادمة، وهكذا فإن كلا من البعد البيئي والاقتصادي يرتبط بشكل كبير بالبعد الاجتماعي الذي يمثل الإنسان أو الفرد.

إنّ عملية التنمية المستدامة تتضمن تنمية بشرية تهدف إلى تحسين مستوى الرعاية الصحية والتعليم، فضلاً عن عنصر المشاركة حيثُ تؤكّد تعريفات التنمية المجتمعية المستدامة على أنّ التنمية ينبغي أن تكون بالمشاركة بحيث يشارك الناس في صنع القرارات التنموية التي تؤثر في حياتهم.

حيث يشكل الإنسان محور التعريفات المقدمة حول التنمية المجتمعية المستدامة، والعنصر الهام الذي تشير إليه تعريفات التنمية المجتمعية المستدامة –أيضاً– هو عنصر العدالة أو الإنصاف والمساواة، وهناك نوعان من الإنصاف هما إنصاف الأجيال المقبلة والتي يجب أخذ مصالحها في الاعتبار وفقاً لتعريفات التنمية المجتمعية المستدامة، والنوع الثاني هو إنصاف من يعيشون اليوم من البشر ولا يجدون فرصا متساوية مع غيرهم في الحصول على الموارد الطبيعية والخدمات الاجتماعية، حيث تهدف التنمية المجتمعية المستدامة إلى القضاء على ذلك التفاوت الصارخ بين الشمال والجنوب. هذا، وتهدف التنمية المجتمعية المستدامة أيضاً إلى تقديم القروض للقطاعات الاقتصادية غير الرسمية، وتحسين فرص التعليم، والرعاية الصحية بالنسبة للمرأة.(Mutale et al., 2019)

وقد أثار مناهضو العولمة اعتراضات كثيرة بسبب أن النظام التجاري العالمي الجديد يلحق أضراراً بالغة بالبيئة وحقوق العمال والمصالح المحلية، وفوق كل ذلك لا يشبع إحتياجات السكان مما أدى لتحرك دولي كبير نتج عنه المؤتمرات التالية:(Berchin et al., 2018)

أ- مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية ١٩٩٥:

عقدت الأمم المتحدة مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية في كوبنهاجن، الدانمرك، العام ١٩٩٥، وكان موضوعه الرئيس بعنوان: "وضع التنمية الاجتماعية في قلب الاهتمامات السياسية العالمية" (تقرير مؤتمر القمة العالمي للتنمية الاجتماعية)، وذلك لجذب الانتباه العالمي للبحث عن حلول لمشاكل العالم الاجتماعية الرئيسة. وقد انتهى مؤتمر القمة، الذي حضره ممثلو ١٨٦ بلداً منهم ١١٧ رئيس دولة أو حكومة، إلى إتفاق هام تعهدت الدول بموجبه العمل على تنفيذ خطة محددة بها أهداف محددة في مجال التنمية الاجتماعية.

وتضمنت هذه الاهداف التي توافقت حولها البلاد المشاركة في المؤتمر التزامات قطعية بالعمل بمزيد من الجهد من أجل مايلي:(Seyfang, G., & Jordan, A. 2002)

- القضاء على الفقر.
- تحسين الصحة والتعليم.
- السعي إلى تحقيق العمالة الكاملة.

كما أتفقت الدول على برنامج عمل من مئة فقرة يحدد الاستراتيجيات والغايات والأهداف المتعلقة بتحسين نوعية الحياة بالنسبة إلى الناس في كل مكان.

وترجع أهمية هذا المؤتمر في تركيزه على الاحتياجات الأشد أهمية وإلحاحًا بالنسبة إلى الأفراد أي سبل المعيشة، والدخل والصحة والتعليم والأمن الفردي وذلك من خلال تحديد الأولويات والعمل على تطبيقها وفقاً لدرجة أهميتها كما رفع مؤتمر القمة المعيار العالمي لتحقيق التقدم الاجتماعي، ونبّه أيضًا المؤسسات المالية الرئيسة في العالم، إلى أن جميع الخطط الاقتصادية يجب أن تعترف بآثارها الاجتماعية. وتتمثل التزامات التنمية الاجتماعية بما يلي:(Seyfang, G., & Jordan, A. 2002)

- القضاء على الفقر المطلق بحلول موعد يحدده كل بلد.
- دعم العمالة الكاملة باعتبارها أحد الأهداف الأساسية للسياسة العامة.
- تشجيع التكامل الاجتماعي القائم على تعزيز جميع حقوق الإنسان وحمايتها.
- تحقيق المساواة والإنصاف بين المرأة والرجل.
- الإسراع بخطى التنمية في إفريقيا الدول الأقل نموًا.
- كفالة إدراج أهداف التنمية الاجتماعية ضمن برامج التكيف الهيكلي.
- تهيئة بيئة اقتصادية وسياسية واجتماعية وثقافية وقانونية تمكن السكان من تحقيق التنمية الاجتماعية.
- تمكين الجميع على قدم المساواة من الحصول على التعليم والرعاية الصحية الأولية.
- تعزيز التعاون من أجل التنمية الاجتماعية عن طريق الأمم المتحدة.

وعلى الرغم من أن النتيجة التي توصل إليها مؤتمر كوبنهاجن ليس لها أي إلزام قانوني لأي بلد، فإن لها اهمية أدبية وسياسية كبرى، خصوصاً أنها تمثل اتفاق تم التوصل إليه بين عدد كبير جدًا من زعماء العالم مع وجود توافق للآراء العالمية حوله مما يجعل من الممكن تسهيل وضع معايير وأهداف للتنمية الاجتماعية معترف بها عالميًا. (Dunn, B. P. 2010)

وتؤكد معظم الدول أنها ملتزمة بالسعي إلى تحقيق أهداف التنمية الاجتماعية. وقد شكّلت معظم المؤتمرات الدولية التي عقدت بعد إعلان كوبنهاجن فرصة لتشجيع الحكومات على وضع قواعد ومعايير للتنمية الاجتماعية يهتدى بها في الجهود التي تبذلها المؤسسات المالية الدولية الرئيسة الأخرى، مثل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي. وكل بلد مسؤول عن وضع جدول الأعمال الاجتماعي المحلي الخاص به.

ب- إعلان الأمم المتحدة للتنمية المجتمعية ومكافحة الفقر لسنة ٢٠٠٠:

مع استمرار العولمة في فرض تحدياتها الخطيرة، وأهمها عدم الأمن والفقر والاستعباد وغياب المساواة داخل المجتمعات أو في ما بينها مع انتشار الأزمات المالية، وقد تزايدت الاحتجاجات لرافضي العولمة في سياتل العام ١٩٩٩، والتي كان لها الدور الاكبر في تبنى رؤساء الدول والحكومات (١٨٩ دولة) بمقر الجمعية العامة للأمم المتحدة في نيويورك من

٦ إلى ٨ سبتمبر ٢٠٠٠ مشروع إعلان الأمم المتحدة بشأن الألفية للدفع قدماً بالتنمية وإنقاص الفقر بحلول العام ٢٠١٥ أو قبله، ملزمين دولهم ببذل المزيد من الجهد لبدء معالجة الموارد غير الكافية، والجوع الواسع الانتشار، وعدم المساواة بين الجنسين، والتدهور البيئي، والحاجة إلى التعليم والرعاية الصحيّة والمياه النظيفة، كما يتضمن إجراءات تقوم بها الدول الغنية لإنقاص الديون وزيادة المساعدات للدول الفقيرة، والتبادل التجاري معها ونقل التقنية إليها.(Dunn, B. P. 2010)

وأهم ما جاء في هذا العمل من أجل تحقيق الأهداف الثمانية التالية:

- القضاء على الفقر والجوع الشديدين من خلال تقليل نسبة من يقل دخلهم عن دولار واحد في اليوم والذين يعانون الجوع إلى النصف بحلول ٢٠١٥.
- إلزام الحكومات بتطبيق التعليم الابتدائي الشامل لجميع الأطفال في كل مكان الصبيان والبنات، على نحو مماثل، القادرين على إكمال المقرر التعليمي للمدارس الابتدائية بحلول العام ٢٠١٥.
- تشجيع المساواة بين الجنسين وتمكين النساء من خلال إزالة الفوارق بين الجنسين في التعليم الابتدائي والثانوي، وفي جميع مستويات التعليم في غضون فترة لا تتجاوز العام ٢٠١٥.
- تقليل نسبة وفيات الأطفال دون سن الخامسة بمقدار الثلثين بحلول العام ٢٠١٥.
- تحسين الصحة الأمومية من خلال إنقاص معدّل وفيات النساء في إبان الحمل والوضع بنسبة ثلاثة أرباع بحلول العام ٢٠١٥.
- مكافحة فيروس نقص المناعة البشرية والملاريا وأمراض أخرى.
- ضمان الاستدامة البيئيّة وتتركز الغايات على دمج مبادئ التنمية المستدامة في سياسات البلد وبرامجه وعكس الاتجاه في خسارة الموارد البيئيّة، خفض نسبة منعدمي فرصة الحصول على مياه الشرب المأمونة إلى النصف بحلول العام ٢٠١٥، وبحلول العام ٢٠٢٠ تحقيق تحسن مهم في حياة ما لا يقل عن مئة مليون من القاطنين في أحياء فقيرة ومكتظة.

- تطوير تعاون دولي شامل للتنمية تكون غاياته مزيد من التطوير لنظام تجاري مالي ميسر للجميع بدون أي تمييز، يشمل: (التقرير السنوي للأمين العام عن أعمال منظمة الأمم المتحدة، ٢٠٠٠).

- التزام الحكم الرشيد والتنمية وإنقاص الفقر.
- معالجة الاحتياجات الخاصة لأقل الدول نموًا.
- توسيع فرص الدول الفقيرة لدخول السوق وتعزيز الواردات فيها، عبر إنقاص التعريفات الجمركية، والحصص النسبية المفروضة على صادرات المصنّعات للدول النامية وإلغائها
- وقف الإعانات المالية الحكومية للزراعة.
- تقديم مساعدات رسمية أكثر سخاءً من الدول الملتزمة إنقاص الفقر.
- معالجة احتياجات الدول المحاطة باليابسة والدول الجزرية النامية (عبر برنامج العمل للتنمية المستدامة الخاصة بهذه الدول).
- التعامل على نحو شامل مع مشكلات ديون الدول النامية من خلال إجراءات إقليمية ودولية لجعل الديون قابلة للتحمل على الأمد الطويل بالتعاون مع الدول النامية.
- تطوير استراتيجيات لإتاحة العمل اللائق والمنتج لمن هم في سن الشباب.
- تأمين فرص الحصول على عقاقير جوهرية في الدول النامية بأسعار معقولة بالتعاون مع شركات الأدوية، ومع القطاع الخاص.
- توفير التقنيات الجديدة، وخصوصًا تقنيات المعلومات والاتصالات.

**٢ـ أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة**

- بعد مكافحة الفقر:

في سبعينيات القرن الحالي كان يعرف الفقر بأنه انخفاض في مستويات الدخل والاستهلاك ومن ثم الفشل في إشباع الحاجات الأساسية؛ أما في الثمانينيات والتسعينيات من نفس القرن، لم يعد مفهوم الفقر مقتصرا على مبدأ الافتقار للموارد بل تطور إلى الحرمان النسبي، واصبح الفقر يعرف بأنه الفشل في الحفاظ على المعايير السائدة في مجتمع معين.

ومع بداية الالفية الجديدة، تم تعميق هذا المفهوم ليشمل فكرة حرمان القدرات المتمثلة في الحرمان من جوانب غير نقدية مثل: حرية الأفراد اللازم توفرها من اجل توسيع وتنمية القدرات البشرية وأي قدرات أخرى وذلك في إطار مدخل القدرة (Capability) وبناءً علي ذلك عرف البنك الدولي الفقر على أنه الحرمان الواضح من الرفاهية (Iqbal, A., & Khan, A. A. 2020) .

- بعد العدالة الاجتماعية:

ويشير إلى مستوى المساواة فى الفرص المتاحة أمام المواطنين، ودرجة المساواة فى الحقوق والواجبات، والعدالة فى توزيع الدخول والخدمات (Iqbal, A., & Khan, A. A. 2020).

- بعد المساواة بين الجنسين:

تقاس المساواة بين الجنسين من خلال حساب ومقارنة معدل أجر المرأة مقارنة بمعدل أجر الرجل ومن خلال امتلاك المرأة للخدمات والمنتجات المصرفية بالمقارنة بالرجل (Hardoon, D. 2017) .

**(جـ) علاقة الشمول المالي بأبعاد التنمية المجتمعية المستدامة:**

**١- علاقة الشمول المالي ببعد مكافحة الفقر:**

لقد تم إجراء العديد من الدراسات التطبيقية حول الشمول المالي والفقر، ولكن على الرغم من ذلك لا تزال العلاقة بين الشمول المالي والحد من الفقر غير واضحة بشكلٍ كافٍ من الناحية الإحصائية، وذلك رغم وضوح هذه العلاقة من الناحية الاقتصادية؛ حيث اكتشفت بعض الدراسات وجود علاقة قوية بين الشمول المالي والحد من الفقر.

ولقد تناولت دراسة (Park & Mercado, 2015) العلاقة بين الشمول المالي والحد من الفقر، وذلك من خلال استخدام مؤشر الشمول المالي خاص بمُعدي الدراسة، وقد تم تطبيق الدراسة على ٣٧ دولة نامية في آسيا خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٢)، وقد أظهرت نتائج الدراسة أن هناك علاقة قوية بين حصول الأسر ذات الدخل المُنخفض على الخدمات المالية من ناحية وبين الفقر من ناحية أخرى، كما أوضحت النتائج أنه مع زيادة تقديم الخدمات المالية تنخفض حالة الفقر في الدول

الآسيوية، كما أظهرت الدراسة أن سيادة القانون ونصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي والخصائص الديموغرافية لها تأثير كبير على الشمول المالي.

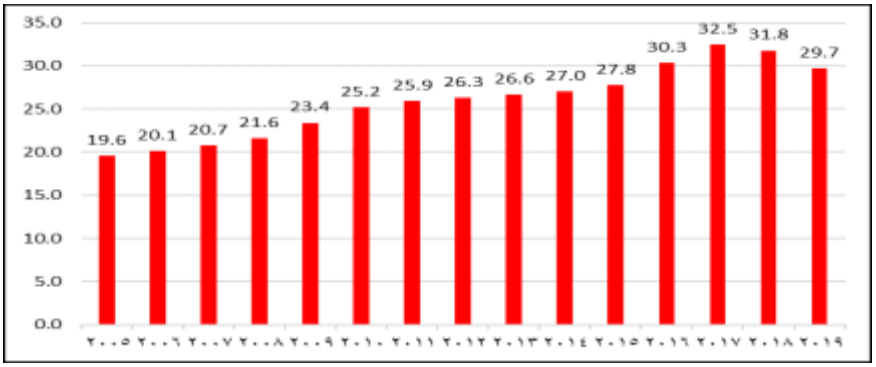
وتناولت دراسة (Agyemang & Others, 2018) العلاقة بين الشمول المالي والفقر وعدم المساواة في الدخل، وقد تم تطبيق الدراسة على ٤٨ دولة أفريقية خلال الفترة (٢٠٠٤ – ٢٠١٥)، وقد كشفت نتائج الدراسة وجود علاقة عكسية بين الشمول المالي والحد من الفقر وعدم المساواة في الدخل في أفريقيا، وقد خلصت الدراسة إلى أنه ينبغي للدول الأفريقية أن تستثمر في البرامج الرامية إلى النهوض بالفقراء، وجعل الخدمات المالية في متناولهم بسهولة.

وقد اختبرت دراسة (Neaime & Gaysset, 2018) تأثير الشمول المالي على كل من عدم المساواة في الدخل، والفقر، والاستقرار المالي في دول الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خلال الفترة (٢٠٠٢ – ٢٠١٥)، وقد استخدمت الدراسة طريقة المُربعات المُعممة للعزوم (GMM)، وقد تم قياس الشمول المالي من خلال عدد البنوك لكل مائة ألف بالغ. وقد أظهرت نتائج الدراسة أن زيادة الشمول المالي ستُقلل من عدم المساواة في الدخل، ولكن ليس لها تأثير كبير على الفقر، كما أظهرت النتائج أن زيادة الشمول المالي ستؤثر بشكل إيجابي على الاستقرار المالي.

قامت دراسة (Adeola & Evans, 2017) بتحليل تأثير التنمية المالية والشمول المالي على تنوع الاقتصاد في نيجيريا، وذلك باستخدام طريقة المُربعات الصغرى المُعدلة بالكامل (FMOLS)، وقد اعتمدت الدراسة على بيانات النشرة الإحصائية للبنك المركزي النيجيري خلال الفترة (١٩٨١-٢٠١٤)، بالإضافة إلى الاعتماد أيضًا على بعض مؤشرات التنمية، وقد تم استخدام عدد فروع البنوك التجارية لكل ١٠٠٠ كيلومتر مربع، ونسبة القروض غير المُسددة من البنوك التجارية من الناتج المحلي الإجمالي كمقاييس للشمول المالي، وقد أظهرت النتائج أن الشمول المالي له آثار إيجابية على التنويع الاقتصادي من حيث الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها، مما يشير إلى أن الشمول المالي يُعد عاملًا قويًّا لتسريع التنويع الاقتصادي وعملية التنمية بشكلٍ عام.

اختبرت دراسة (Duong & Nghiem, 2014) تأثير التمويل مُتناهي الصغر على الفقر في فيتنام خلال الفترة (١٩٩٢-٢٠١٠)، وقد اعتمدت الدراسة لتحقيق غرضها على مجموعة من المسوحات الخاصة بمستوى المعيشة في فيتنام، وقد وجدت الدراسة أن هناك علاقة إيجابية معنوية بين التمويل متناهي الصغر واستهلاك الأسرة والدخل والحد من الفقر، كما أظهرت النتائج أيضًا أن الحصول على التمويل مُتناهي الصغر يؤدي إلى زيادة دخل واستهلاك الفرد؛ حيث وجدت النتائج أن زيادة حجم القروض بنسبة ١٪ يؤدي إلى زيادة الدخل بنسبة ٠.١٥٪ وزيادة الاستهلاك بنسبة ٠.٢٣٪ لكل شخص بالغ، وقد جاءت نتائج دراسة (Okurut & Others, 2014) لتتنافى نسبيًّا مع نتائج دراسة (Duong & Nghiem, 2014)؛ حيث كشفت أن التمويل مُتناهي الصغر ليس له أي تأثير على رفاهية الأسرة في بوتسوانا.

وتنبغي الإشارة هنا إلى أن خط الفقر الوطني يختلف من دولة لأخرى، كما يختلف في نفس الدولة من وقت لآخر حسب الظروف الاقتصادية ومستويات الدخول والتضخم، ويوضح الشكل التالي تطور نسبة الفقراء في مصر عند خط الفقر الوطني خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)




**شكل (٢) تطور نسبة الفقراء عند خط الفقر الوطني في مصر خلال الفترة (٢٠٠٥ -٢٠١٩)**

**Source: THE World Bank (2021), Egypt Profile, [Online], Available at: https://data.worldbank.org/country/egypt-arab-rep?view=chart [Accessed April 2022].**

يتضح من الشكل السابق ارتفاع معدلات الفقر في مصر عند خط الفقر الوطني خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)؛ حيث بلغت النسبة ٢٩.٧% عام ٢٠١٩ مُقارنةً بـ ١٩.٦% عام ٢٠٠٥، وتجد الإشارة إلى أن معدلات الفقر في مصر أعلى معدل لها عام ٢٠١٧؛ حيث بلغت ٣٢.٥%؛ ويرجع ذلك بشكلٍ أساسي إلى تعويم سعر صرف الجنيه المصري، وما ترتب عليه من انخفاض للقوة الشرائية للعملة الوطنية، ولكن بعد ذلك تراجعت معدلات الفقر نسبيًّا لتبلغ ٢٩.٧% عام ٢٠١٩.

**٢- علاقة الشمول المالي ببعد العدالة الاجتماعية:**

تساعد التكنولوجيا المالية التي هي عصب تطبيق الشمول المالي في تحقيق العدالة الاقتصادية، من خلال تيسير التشاركية في الحصول على رأس المال وامتلاكه حتي يتحقق مبدأ العدالة التشاركية ويحدث تكافؤ الفرص في المشاركة في العملية الانتاجية، وطبقاً لكفاءة الخدمة ومعقولية سعرها، إضافة إلى شفافية تقييمها من جهة، وحيث تساعد تلك التكنولوجيا مقدمي الخدمة والشركات الوسيطة في الحصول على عوائد من المستهلكين نظير مشاركتهم في تقديم الخدمة المالية، وكذلك المستهلكين في حصولهم على رأس مال لبدء نشاطهم الاقتصادي.

من جهة أخرى، فإن كل التبادلات التي تشكل جزءاً من عملية الإنتاج والتوزيع يتم تقييمها وفقاً للسوق الحر المفتوح للجميع ويتحقق بذلك المبدأ الثاني الخاص بعدالة التوزيع كل وفقاً لمشاركته.

يتحقق مبدأ العدالة الاجتماعية بالتبعية حينما يستطيع الجميع الوصول المالي ولا تتركز ملكية الأصول وأدوات الإنتاج في أيدي عدد محدود من الأفراد بالشكل الذي يستبعد معه الآخرين من حق المشاركة في العملية الاقتصادية. ولكي يحدث الأمر بشكل نظامي لا يتولد عنه سوقاً غير رسمية تؤثر سلبياً على السوق التقليدية (المؤسسات المالية التقليدية)، ولكي ينتفع المستبعدون (فقراء ومهمشون) من مزايا هذا النمط التكنولوجي وبالتالي يستطيعون الوصول المالي أسوة بغيرهم من المستهلكين وأصحاب المصالح، لابد أن تتدخل الدولة بمجموعة من الاجراءات والتدابير التي من شأنها خدمة كافة الأطراف بما يحقق هدف العدالة الاقتصادية.

**٣- علاقة الشمول المالي ببعد المساواة بين الجنسين:**

بالرغم من التطور الواضح في مستويات الشمول المالي في السنوات القليلة الماضية، إلا أن الوصول إلى استخدام الخدمات والمنتجات المالية من قبل المرأة مازال عند مستويات متدنية مقارنة بالرجل، حيث تشير نسب الشمول المالي في دول العالم النامي إلى وجود فجوة كبيرة على أساس النوع المستخدم لصالح الرجال من حيث امتلاك الخدمات والمنتجات المصرفية، حيث أنه ووفقا للبيانات المتاحة لعام، ٢٠١٧ يمتلك نحو ٦٥% من النساء حساب بنكي مقارنة بنسبة ٧٢% للرجال، أما بالنسبة للمنطقة العربية فقد بلغت النسبة ٢٦% للنساء مقارنة بنحو ٤٨% للرجال.

وتظهر الفجوة بين النساء والرجال بشكل واضح لدى النساء الرياديات صاحبات المشاريع من حيث عدم قدرتهن على الوصول إلى مصادر التمويل والخدمات المالية الرسمية من مزودي الخدمات واعتمادهن كليا أو جزئيا على مصادر التمويل من النظام المالي غير الرسمي.

يحظى تحسين مستويات الشمول المالي لدى المرأة يحظى باهتمام كبير على المستويين الدولي والمحلي خاصة من قبل العديد من المؤسسات المالية الدولية، حيث يعتبر الشمول المالي للمرأة من أهم أهداف التنمية المجتمعية المستدامة المعتمدة من قبل الجمعية العامة للأمم المتحدة في عام ٢٠١٨ (صندوق النقد العربي، ٢٠١٨)

وتشير أحدث الدراسات في عام ٢٠١٨ استنادا إلى ١٨ دولة إلى أن الرجال على مستوى العالم يمثلون ٦٥% من العملاء، ٨٠% من حجم القروض، ٧٥% من الودائع كما تظهر التوقعات أن تقليص الفجوة الكاملة بين الرجال والنساء يساهم في زيادة الناتج المحلي الإجمالي بنحو ٤٧% في أفق عام ٢٠٢٥.

كما يلاحظ وجود ارتباط ما بين زيادة مستويات الشمول المالي والتمكين الاقتصادي للمرأة في الدول العربية مقاساً بنسبة مشاركة المرأة في سوق العمل حيث تتوفر أعلى نسب للتمكين الاقتصادي للمرأة في الدول التي تسجل كذلك أعلى مستوى للشمول المالي وغالبيتها من دول مجلس التعاون الخليجي بينما تسجل الدول العربية ذات الاقتصاديات المتنوعة مستويات أقل من الشمول المالى.

**ثانيا: الدراسة الإستطلاعية**

**١. نبذة عن القطاع محل التطبيق:**

الرؤية : بنك التنمية المستدامة والإدخار متناهى الصغر الأول فى شمال افريقيا و المنطقة العربية.

الرسالة : المشاركة الفعالة فى التنمية المستدامة و سياسات التمكين الإقتصادى من خلال الإسهام فى تحقيق الشمول المالى و طرح نماذج جاذبة للإدخار متناهى الصغر بمنتجات متوافقة مع أحكام الشريعة الإسلامية.

الأهداف:

١. تقديم أفضل الخدمات المصرفية بوسائل ميسرة ذات كفاءة عالية.
٢. تقديم نماذج التمويل متناهى الصغر و الصغير و المتوسط بنماذج مستحدثة.
٣. بناء أصول بشرية مصرفية محترفة بأعلى مستوى مهنى و تقنى.
٤. التكامل مع إستراتيجية وزارة التضامن فى تنفيذ الشق المالى كذراع مالى.
٥. بناء علاقات إستراتيجية مع المؤسسات المالية و المصرفية و جهات و كيانات العمل المدنى المختلفة.
٦. بناء علاقات إستراتيجية و تحقيق منظومة فاعلة لجمع و توزيع الزكاة و حوكمة اللجان.
٧. تحقيق أعلى عوائد " اجتماعية - مالية " للحفاظ على الإستمرارية و حقوق المودعين.

تأسس بنك ناصر الإجتماعي كهيئة عامة بموجب القرار الجمهوري بالقانون رقم ٦٦ لسنة ١٩٧١ برأسمال قدره ١.٢ مليون جنيه وتطور رأس المال حتى وصل إلي ٣ مليار جنيه وقد بدأ نشاطه بإفتتاح فرع واحد فقط هو فرع القاهرة فى ٢٥ يوليو١٩٧٢، ثم تطور انتشار البنك حتى وصل عدد فروعه الى ٩٤ فرع منتشرة فى جميع أنحاء الجمهورية.

الغرض الرئيسي للبنك المساهمة في توسيع قاعدة التكافل الإجتماعي وتحقيق التنمية الإجتماعية والإقتصادية بين المواطنين من خلال الأنشطة الآتية:

أ. نشاط التكافل الإجتماعي الذي يهدف إلي تحقيق التنمية الإجتماعية للمواطنين ، وذلك بتنظيم جمع أموال الزكاة وصرفها في مصارفها الشرعية، ومنح قروض إجتماعية للمواطنين ، ومنح إعانات ومساعدات للمستحقين لها ، وتمليك وسائل الإنتاج لمستحقي الزكاة طبقا للائحة التكافل المعتمدة من مجلس إدارة البنك .

ب. النشاط المصرفي والإستثماري الذي يهدف إلي العمل على تحقيق التنمية الإقتصادية للأفراد والجهات وتحقيق موارد للبنك ناتجة عن الأعمال والخدمات التي يؤديها للغير في هذا المجال ، وذلك بتقديم كافة الخدمات المصرفية ومنها قبول الودائع وتنظيم إستثمارها وكذا منح التمويلات الالزمة لرفع مستوي المعيشة واستثمار أموال البنك في المشروعات العامة والخاصة والتي تعود بالنفع على المجتمع وتوفير فرص عمل من خلال المساهمة فى الشركات مثل شركة أبوقير للأسمدة وشركه سيدي كرير للبتروكيماويات وشركة الإيثلين.

ج. نشاط التركات الشاغرة وتتمثل في تطبيق أحكام القانون رقم ٧١ لسنة ٦٢ بشأن التركات التي تتخلف عن متوفين من غير وارث ويتم اللفراج عنها عند ظهور وارث للمتوفى خالل فترة ٣٣ سنة ويتم الصرف منها على أنشطة التكافل وكذا صرف مستحقات الورثة للمتوفيين بالخارج.

د. نشاط صندوق نظام تأمين الأسرة للحفاظ على كيان الأسرة وإستقرارها الذي أسند للبنك بموجب القانون رقم ١١ لسنة ٢٠٠٤ لتنفيذ الأحكام الصادرة بالنفقات والأجور وما فى حكمها.

تحددت موارد الهيئة طبقا لقانون إنشاء البنك رقم ٦٦ لسنة ١٩٧١ بالآتي:

أ. نسبة ٢ %من صافي أرباح وحدات القطاع العام تحسب قبل التوزيع وقبل خصم الضرائب النوعية المستحقة ، وتحدد هذه النسبة بقرار من رئيس الجمهورية وقد اعتمد البنك فى بداية نشاطه على ما كان يرد إليه من هذه النسبة من صافي أرباح وحدات القطاع العام لتمويل نشاطه الإجتماعي (وقد تم الإلغاء بناءاً على القانون رقم ٢٠٣ لسنة ١٩٩١).

ب. ما تخصصه الدولة له سنوياً من إعتمادات الموازنة العامة للدولـــة (عدم إدراج اى مبالــغ بموازنة الدولة للبنك)؟
ج. المبالغ التي تخصصها وزارة الأوقاف للهيئة من إيرادات الأوقاف الخيرية لإستخدامها لمنح القروض الإجتماعية والمساعدات للمستحقين (لم يتم تخصيص اى مبالغ لهذا الغرض من وزارة الأوقاف).
د. أموال الزكاة والهبات والتبرعات والوصايا التي يقبلها مجلس إدارة الهيئة بما لايتعارض وأغراض الهيئة.
ه. الموارد الأخرى الناتجة عن نشاط الهيئة والأعمال والخدمات التي تؤديها للغير والعمولات التي تحددها اللائحة التنفيذية والتي تعتبر المصدر الرئيسي للإيراد والتي يتم عن طريقها الصرف على أنشطة التكافل والمصروفات الأخرى الخاصة بالبنك.
و. اشتراكـــات المنتفعين بأحكام نظم التأمين والمعاشات التي يتم تقريرها طبقا لأحكام اللائحة التنفيذية (لم يتم تفعيلها).
ز. الإعتمادات المدرجة في ميزانية الجهات العامة التي تباشر نشاطا مماثلاً ويتقرر نقلها إلى ميزانية الهيئة (لم يتم تفعيلها).

حرصا من البنك على رفع مستوى العنصر البشرى وتطوير أدائه والعمل على إكسابه مهارات وخبرات جديدة وفى سبيل تحسين الخدمات المقدمة لعملاء البنك فقد قام البنك بالإشتراك فى عضوية المعهد المصرفي المصري للإستفادة من البرامج التدريبية المتميزة التي يقدمها المعهد المصرفي، حيث تم تنفيذ العديد من البرامج التدريبية وورش العمل كما هو موضح بالجدول التالي:

**جدول رقم (١) البرامج التدريبية المنفذة بالبنك محل الدراسة**

| البرامج التدريبية | ٢٠١٩/٢٠١٨ | | ٢٠٢٠/٢٠١٩ | | ٢٠٢١/٢٠٢٠ | | جهة التدريب |
|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | البرامج | عدد المتدربين | البرامج | عدد المتدربين | البرامج | عدد المتدربين | |
| المهارات القيادية والإشرافية والإدارية | ١٠ | ١٥١ | ٦ | ١٧٦ | - | - | المعهد المصرفي المصري<br>جهات تدريب خارجي |
| الأنشطة المصرفية | ١٠ | ٢٣٣ | ٧ | ٧٤ | ٥ | ٩٩ | المعهد المصرفي المصري |
| تكنولوجيا المعلومات | ٣ | ٧٢ | ٢ | ١٨ | ٣ | ١٢ | المعهد المصرفي المصري |
| موارد بشرية | ٦ | ٦٩ | ١ | ١٨ | - | - | المعهد المصرفي المصري<br>جهات تدريب خارجي |
| ورش تدريبية ومؤتمرات | ٤ | ٣٢٣ | ١٠ | ٢٧٩ | - | - | مركز التدريب |
| الإجمالي | ٣٣ | ٨٤٨ | ٢٦ | ٥٦٥ | ٨ | ١١١ | ١٥٩١ |

- تم تكليف عدد (٣٥٥) خريجي الجامعات لأداء الخدمة العامة لمدة عام على مستوى فروع البنك المختلفة.
- تم تدريب عدد (٥١٨) من طلاب الجامعات كالمعاهد العليا في فروع البنك المختلفة خلال أشهر الصيف من ٢٠١٨/٧/١ حتى 2019/6/30 .
- تم تكليف عدد (٤٠٠) خريجي الجامعات لأداء الخدمة العامة لمدة عام على مستوى فروع البنك المختلفة.
- تم تدريب عدد (٤٧٨) من طلاب الجامعات كالمعاهد العليا في فروع البنك المختلفة خلال أشهر الصيف من ٢٠١٩/٧/١ حتى ٢٠٢٠/٦/٣٠ .
- تم تكليف عدد (٤٧٥) خريجي الجامعات لأداء الخدمة العامة لمدة عام على مستوى فروع البنك المختلفة.

المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الإدارة العامة للشئون الإدارية، بنك ناصر الاجتماعي، ٢٠٢٢.

**ويتضح من الجدول السابق مايلي:**

- إنخفاض عدد الدورات التدريبية من (٣٣) دورة عام ٢٠١٩/٢٠١٨ إلى (٢٦) دورة عام ٢٠٢٠/٢٠١٩.
- إنخفاض عدد الدورات التدريبية من (٢٦) دورة عام ٢٠٢٠/٢٠١٩ إلى (٨) دورات عام ٢٠٢١/٢٠٢٠.

- إنخفاض عدد المتدربين من (٨٤٨) متدرب عام ٢٠١٩/٢٠١٨ إلى (٥٦٥) متدرب عام ٢٠٢٠/٢٠١٩.
- إنخفاض عدد الدورات التدريبية من (٥٦٥) متدرب عام ٢٠٢٠/٢٠١٩ إلى (١١١) متدرب عام ٢٠٢١/٢٠٢٠.

ومن الناحية الميدانية، فقد قام الباحثان بإجراء دراسة إستطلاعية ميدانيةٍ، قوامُها (٥٠ مفردة) بهدف التعرف على أراء وإتجاهات الواقعة في مجال التطبيق، وتكوين فكرة مبدئية عن المشكلة محل الدراسة، حيث تم إجراء مقابلات شخصية مبرمجة (موحدة الأسئلة) على عينة عشوائية طبقية من العاملين بالمستويات الإدارية الثلاثة (الإدارة العليا، الإدارة المتوسطة، الإدارة الإشرافية)، ببنك ناصر الاجتماعي؛ وكانت الأسئلة كالآتي: ما مدى إدراك العاملين للشمول المالي؟، وكيف يتم تطبيق أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة فى البنك؟، ما هي الأسس التى يتم على أساسها تنمية الشمول المالي بالبنك؟، هل يمكن أن يؤثر الشمول المالي على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة؟؛ وما هي المعوقات التى من الممكن أن تعوق التنمية المجتمعية المستدامة؟؛ وقد توصل الباحثان من خلال الدراسة الإستطلاعية إلى بعض الظواهر التي يمكن ذكرها على النحو الآتي:

- يرى ٥٣% من العينة غياب التخطيط السليم للتنمية المجتمعية المستدامة، حيث تتطلب تفاعلًا متعدد التخصصات يشمل جميع الوزارات والدوائر الحكومية ذات الصلة، والتي يجب ان تعمل بطريقة متكاملة وفي وقت واحد وبتناغم في عملية التخطيط. كما تتطلب التنمية المجتمعية المستدامة دمج الشواغل البيئية بشكل أفضل في البرنامج في مرحلة التخطيط، وهذا يستلزم تدريب وتوجيه لجميع المعنيين.
- أفتقار الكوادر المدربة في العديد من المجالات، ولا تمتلك القدرة المؤسسية للبنك على إنتاج التكنولوجيات وتكييفها لجعلها مناسبة لتنفيذ برامج التنمية.

**ثالثاً: مشكلة الدراسة**

لقد تطور مفهوم التمويل خلال العقدين الأخرين تطوراً ملحوظاً، وقد كان هذا التطور من المستلزمات الضرورية للتغلب على التحديات المتواجدة التي تواجه منشآت الأعمال، وقد تميز هذان العقدان بإزدياد حدة المنافسة، وإزدياد حدة التضخم، وإزدياد التدخل الحكومي المباشر وغير المباشر في النشاط الإقتصادي، وكما تميزت أيضاً بالتقدم التكنولوجي الهائل وعظيم المسؤلية الاجتماعية في منشأت الأعمال، وبالتالي فإن بقاء المنشأة ذاتها في ميدان الأعمال أصبح يتوقف إلى حد كبير في كفاءة الوظيفة المالية بما يسمح بمواجهة تلك التحديات.

وبالنسبة لمصر، ورغم المجهودات التي بذلتها الدولة في هذا الإطار من إطلاق لقب عام الشمول المالي على سنة ٢٠١٧، وإنشاء المجلس القومي للمدفوعات، إلا أن هناك نسبة كبيرة من السكان لا يمتلكون حسابات بنكية، كما أن كثير من الأفراد ليس لديها أي ثقافة مالية، هذا بالإضافة إلى ضعف مؤشر الكثافة المصرفية، وإرتفاع درجة التركز المصرفي والجغرافي للبنوك، وضعف مشاركة المرأة في النظام المالي، وتدني مستويات الدخول الفردية، وارتفاع معدلات التضخم، وكبر حجم القطاع غير الرسمي، ونقص البيانات المتوفرة عن الشمول المالي.

مما سبق، وبناءاً على ظواهر الدراسة الإستطلاعية الميدانية، ومن خلال إطلاع الباحثان على مجموعة من الدراسات السابقة، يمكن صياغة مشكلة الدراسة في التساؤلات التالية:

- ما مدى تطبيق مفهوم الشمول المالي؟ وكيف يمكن قياسه في بنك ناصر الاجتماعي؟
- ما مدى تطبيق أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي؟
- ما هي طبيعة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي؟
- ما هي المعوقات التي من الممكن أن تحدث عند تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة من خلال الشمول المالي في بنك ناصر الاجتماعي؟

- ما هي الصعوبات والتحديات التي تواجه مصر لإدماج الأفراد ماليًّا ضمن القطاع المالي الرسمي؟ وما هي السياسات التي يُمكن إتباعها للتغلب على هذه الصعوبات؟

**رابعاً: أهداف الدراسة**

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- التعرف على واقع تطبيق مفهوم وأبعاد الشمول المالي في بنك ناصر الاجتماعي.
- الكشف عن مؤشرات قياس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- دراسة العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- تحديد أهم المقومات اللازمة لتحقيق أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- الكشف عن المعوقات التى تعيق تحقيق كل من الشمول المالي والتنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- التوصل إلى بعض النتائج، وتقديم بعض التوصيات والمقترحات التى يمكن أن تُسهم في تحقيق أقصى استفادة ممكنة من دراسة علاقة الشمول المالي بالتنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.

**خامساً: أهـمـيـــة الدراسة**

- الأهمية العلمية:

على الرغم من تعدد الأبحاث والدراسات السابقة الأجنبية والكتب التي تناولت موضوع الشمول المالي والتنمية المجتمعية المستدامة كلًّا على حدة: فإن الدراسات السابقة العربية تفتقر إلى ما يجمع بين الموضوعين معا على حد علم الباحثة، كما يعتبر هذا البحث الأول على حد علم الباحثة التى يتناول البعد الاجتماعي في أبعاد التنمية المستدامة. وهذا ما يزيد من أهمية ذلك البحث الحالي من خلال الربط بين الشمول المالي والتنمية المجتمعية المستدامة.

كما أن موضوع الشمول المالي يُعَد من أحد أهم الموضوعات التي حظيت باهتمام بالغ من قبل المهتمين بهذا المجال، وكذلك موضوع التنمية المستدامة بشكل عام، والتنمية المجتمعية المستدامة بشكل خاص، في حينٍ أن كلًّا منهما يُعتبر من أهم مقاييس تقدم الدول وتنمية الأقتصاد فيها.

ولذلك فأهمية البحث من المنظور العلمي تتمثل في أن البحث الحالي سوف يكون امتدادا للدراسات السابقة التي تمت من قبل في هذا المجال، ومن ثم فسوف تُثْري المكتبة العربيةَ في هذا المجال الخصب.

- الأهمية العملية:

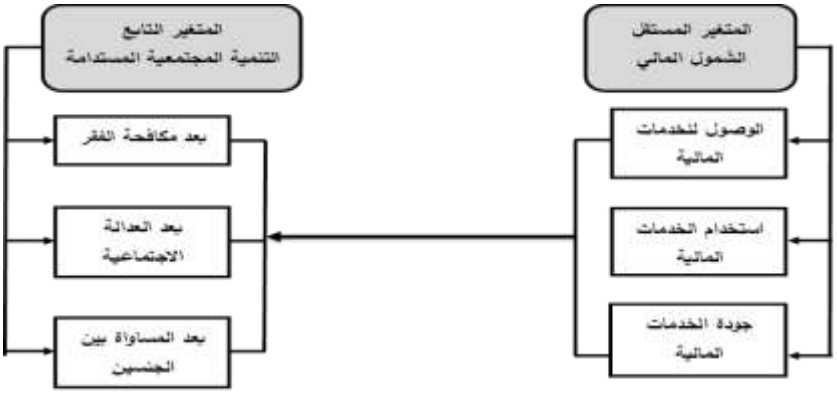
تتميز كل بلد بسياسة اقتصادية وتنموية عن البلدان الأخرى؛ وتتطلب هذه السياسة التنموية وضع قواعد وخطوط عريضة لها، والمتمثلة في تخطيط المشاريع التنموية وذلك حسب إحتياجات وقدرات البلاد التمويلية، ومهما تنوعت المشروعات فإنها تحتاج إلى التمويل لكي تنمو وتواصل حياتها، حيث يعتبر التمويل بمثابة العصب المحرك لهذا المشروع، ومن هنا نستطيع القول أن التمويل له دور فعال في تحقيق سياسة البلاد التنموية وذلك عن طريق توفير رؤوس الأموال اللازمة لإنجاز المشاريع التي يترتب عليها توفير مناصب شغل جديدة تؤدي على القضاء على البطالة، وتحقيق التنمية الإقتصادية والاجتماعية البلاد وتحقيق الأهداف المسطرة من طرف الدولة وتحقيق الرفاهية لأفراد المجتمع عن طريق تحسين وضعية المعيشية.

وبالنسبة لمصر، فهي الدولة الأولى في العالم العربي باستثناء دول التعاون الخليجي من حيث الشمول المالي، كما أنها صاحبة المجهودات الأكبر بين هذه الدول فيما يتعلق بإثراء ثقافة الشمول المالي لدى مواطنيها حديثًا، وتحديدًا منذ إطلاق المبادرات الخاصة بالشمول المالي عام ٢٠١٧، واستضافة مصر لمؤتمر الشمول المالي عام ٢٠١٧، فضلًا عن الدور الواضح الذي لعبه البنك المركزي بالاشتراك مع البنوك التجارية ووسائل الإعلام في رفع وعي المواطنين تجاه الشمول المالي.

لذلك فقد أصبح من الواجب والضروري على القطاع المصرفي المصري أن يتجه وبقوة نحو رفع وعي المواطنين تجاه الشمول المالي، وأن يوجه ويسخر كل إمكاناته في سبيل تحديد العوامل التى تؤثر على التنمية المجتمعية المستدامة.

**سادسا: نموذج متغيرات الدراسة**

من خلال المراجعة للأدبيات ذات الصلة بمتغيرات الدراسة، جرى وضع نموذج الدراسة الفرضي ليعكس ابعاد ومتغيرات المشكلة المبحوثة كما هو موضح في الشكل التالي رقم (٣). حيث قام الباحثان في هذه الدراسة بقياس متغير الشمول المالي إعتماداً على منهجية تحالف الشمول المالي، حيث قد قام تحالف الشمول المالي بمُناقشة أبعاد الشمول المالي في مؤتمر كابوس عام ٢٠١٢، كما قام بتأسيس رابطة عمل لبيانات الشمول المالي، وقد تم التوصل من خلال ذلك إلى أن الشمول المالي له ثلاثة أبعاد رئيسية وهي: (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، (Bongomin et al., 2018). تم قياس متغير التنمية المجتمعية المستدامة من خلال ثلاثة أبعاد وهم: (بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين) إعتماداً على كل من (Mnisi, P., & Ramoroka, T. 2020; Talmage et al., 2020)




شكل رقم (٣) نموذج متغيرات الدراسة

من إعداد الباحثة إعتماداً على الدراسات السابقة

**سابعاً: فروض الدراسة**

في ضوء مشكلة الدراسة والأهداف السابق طرحها، تختبر الدراسة الفروض التالية:

- **الفرض الرئيس**: "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين) في بنك ناصر الاجتماعي" ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على بعد مكافحة الفقر كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على بعد العدالة الاجتماعية كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على بعد المساواة بين الجنسين كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.

**ثامناً: مجتمع الدراسة**

- مجتمع الدراسة ووحدة المعاينة:
  - يتمثل مجتمع الدراسة من جميع العاملين في المستويات الإدارية الثلاثة (الإدارة العليا، الإدارة المتوسطة، الإدارة الإشرافية) في بنك ناصر الاجتماعي بمدينة القاهرة، وعددهم (١٥٤٠) مفردة، كما هو مبين في الجدول التالي رقم (٢) وذلك كما يلي:

**جدول رقم (٢) مجتمع الدراسة**

| المستوى الإداري | عدد العاملين |
|---|---|
| الإدارة العليا | ٦٦ |
| الإدارة الوسطى | ٦١٩ |
| الإدارة التنفيذية | ٨٩١ |
| الإجمالي | ١٥٧٦ |

**المصدر: من إعداد الباحثان بالاعتماد على الإدارة العامة للشئون الإدارية، بنك ناصر الاجتماعي، ٢٠٢٢.**

- حجم ونوع العينة:
  - تشير عينة البحث إلى المفردة التي توجه إليها قائمة الاستقصاء؛ للإجابة عليها، ومن ثم فإن وحدة المعاينة في هذا البحث هم العاملون في بنك ناصر الاجتماعي.
  - لكي تكون عينة البحث ممثلة لمجتمع البحث تمثيلاً جيداً، فقد أعتمدت الدراسة على أسلوبين لجمع البيانات، الأول أسلوب الحصر الشامل وذلك بالنسبة للإدارة العليا، والثاني أسلوب المعاينة العشوائية الطبقية *Stratified Random Sampling* وذلك بالنسبة للإدارة المتوسطة والإدارة التنفيذية والمتناسبين مع حجم طبقات مجتمع الدراسة؛ وقد تم تحديد حجم العينة التي تم إجراء الدراسة الميدانية عليها؛ استنادا إلى المعادلة الآتية: (أبو جمعة، ٢٠٠٩)
    عند مستوى معنوية (٥ %)، وحدود ثقة (٩٥ %).

$$ن = \frac{ح (ح - ١)}{أ^{٢} + \frac{ح (ح - ١)}{\text{حجم مجتمع الدراسة}}}$$

حيث إن:

ن = حجم العينة المطلوب.

ح = ( ٥٠ % ) للحصول علي أكبر للعينة .

أ = ب ÷ ١.٩٦ ،حيث ب = أقصي خطأ مسموح به: (الفرق بين النسبة في مجتمع البحث والنسبة في العينة عند مستوس ثقة ( ٠.٩٥ ).

بتطبيق المعادلة :

$$\text{ن} = \frac{٠.٥٠ \left( ١ - ٠.٥٠ \right)}{\frac{٠.٥٠ \left( ١ - ٠.٥٠ \right)}{١٥١٠} + \left[ \frac{٠.٠٥}{١.٩٦} \right]^{٢}}$$

اذاً حجم العينة (ن) = ٣٨٠ مفرده بالنسبه للإداره المتوسطة و

**تاسعاً منهجية الدراسة**

- اعتمدت الباحثة لتحقيق اهداف الدراسة واختبار فروضها على المنهج الوصفي التحليلي، حيث تم وصف وتوضيح المفاهيم والتعرف على المتغيرات وعرض ما توصل إليه الآخرون من خلال مراجعة الدراسات النظرية السابقة، ثم قامت الباحثة بتوضيح وتحليل واستنتاج العلاقة بين المتغيرات من خلال إطار الدراسة الميدانية.
- قامت الباحثة بتوزيع ٣٥٠ قائمة استقصاء من أجل خفض أخطاء المعاينة على العاملين ببنك ناصر الاجتماعي. حيث تم تجميع معظم هذه الاستمارات عن طريق المقابلات الشخصية بين الباحثة والمستقصى منهم، وذلك لحرص الباحثة على سلامة فهم وإدراك المستقصى منهم لما تحتويه قائمة الاستقصاء، وقد راعت الباحثة في التوزيع التمثيل الأنسب للقطاعات المختلفة. وقد بلغ عدد قوائم الاستقصاء المرتدة ٢٦٦ استمارة استقصاء تم استبعاد ٨٠ استمارة استقصاء منها لكونها غير مكتملة الإجابة، وبذلك أصبح عدد الاستمارات الصالحة للتحليل الإحصائي ١٨٦ استمارة استقصاء تم إخضاعها جميعها للتحليل الإحصائي.

وفيما يلي توضح الباحثة توزيع عينة الدراسة كما هو مبين بالجدول رقم (٢) ، وقد تم إعداده بناء على مايلي :

**جدول (٢) توزيع عينة الدراسة**

| بيان | العدد | عينة / حصر شامل |
|---|---|---|
| الإدارة العليا | ٦٦ | حصر شامل |
| الإدارة الوسطى (مديرو الإدارات) | ٨٦ | عينة عشوائية طبقية |
| الإدارة التنفيذية | ٣٤ | |
| الإجمالي | ١٨٦ | |

**المصدر: من إعداد الباحثة**

ثم تم تشغيل وتحليل البيانات الأولية التي تم تجميعها بالاستعانة ببرنامج (SPSS.25) (AMOS.26).

**عاشراً: محددات الدراسة**

- الحدود المكانية: والتي تعني مجال التطبيق سواء دول أو قطاعات أو منظمات بعينها، ومن ثم أقتصر مجال التطبيق في الدراسة الحالية على بنك ناصر الاجتماعي بمدينة القاهرة.
- الحدود الزمنية: وتعني الفترة الزمنية التي تم فيها جمع بيانات الدراسة، وقام الباحث بجمع بيانات هذا البحث في الفترة من يناير ٢٠٢٢م إلى إبريل ٢٠٢٢م.

**الحادي عشر: الدراسة الميدانية واختبار الفروض**

يتناول الباحثان في هذا الجزء تحليل وتفسير نتائج التحليل الإحصائي، يلي ذلك إختبار فروض الدراسة، ثم عرض ومناقشة نتائج الدراسة، ثم يقترح الباحثان في النهاية مجموعة من التوصيات تخص بنك ناصر الاجتماعي كمجال تطبيق الدراسة، وتوصيات تخص المنظمات المشابهة، وتوصيات تخص البحوث المستقبلية، في ضوء الشق النظري والتطبيقي للدراسة.

**١. التحليل العاملي التوكيدي للشمول المالي:**

تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لجميع عبارات أو فقرات مقياس الشمول المالي وعددها ٢٧ عبارة، وقد اتضح من نتائج التحليل العاملي التوكيدي الأولي انخفاض بعض مؤشرات جودة توفيق النموذج، وذلك لتواجد عبارة لها درجة تشبع منخفضة على البعد الخاص بها وهي العبارة X6 (تؤثر وظيفة العملاء (حكومية/ خاصة) في

إمكانية حصولهم على الخدمات المالية) وهي تخص بعد الوصول للخدمات المالية. والعبارات (X12، X13، X15) (يؤثر المستوى التعليمي للعملاء في تثقيفهم بأهمية استخدام الخدمات المالية، يؤثر نوع الحساب الذي يمتلكه العملاء على استخدام الخدمات المالية، يؤثر مكان وجود فرع البنك على استخدام العملاء للخدمات المالية) المتعلقين ببعد استخدام الخدمات المالية. وقد تم استبعاد هذه العبارة وذلك لتحسين جودة توفيق النموذج.

ويوضح الجدول التالي نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد الشمول المالي من خلال توضيح معاملات الانحدار المعيارية Standaradized Coefficients (S.C) ، والخطأ المعياري Standard Error (S.E)، واختبار القيمة الحرجة (C.R)، ومستوى المعنوية.

**جدول رقم (٣) نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد الشمول المالي**

| رقم العبارة | العبارة | البعد | معامل الانحدار المعياري | الخطأ المعياري | القيمة الحرجة | المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| X1 | تحرص إدارة البنك على إتاحة خدماته عن طريق العديد من قنوات الخدمة (الفروع) لتسهيل عملية إيصال الخدمة لأكبر شريحة من العملاء. | الوصول للخدمات المالية | .571 | ——— | ——— | ——— |
| X2 | يحرص البنك على إيجاد حلول إلكترونية متميزة (ماكينات ATM، والمراسلات الإلكترونية)، لإيصال خدماته للعملاء في الوقت المناسب. | | .683 | .078 | 9.925 | *** |

**تابع جدول رقم (٣) نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد الشمول المالي**

| رقم العبارة | العبارة | البعد | معامل الانحدار المعياري | الخطأ المعياري | القيمة الحرجة | المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| X3 | يركز البنك على تطوير إجراءات العمل لضمان تقليل الوقت المستغرق في حصول العملاء على الخدمات المطلوبة. | تابع الوصول للخدمات المالية | .740 | .072 | 10.971 | *** |
| X4 | يتميز الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة تصفحه من قبل العملاء للإسفادة من الخدمات المتاحة. | | .548 | .082 | 7.646 | *** |
| X5 | يؤثر دخل العملاء في إمكانية حصولهم على الخدمات المالية. | | .182 | .071 | 2.395 | .017 |
| X6 | تؤثر وظيفة العملاء (حكومية/ خاصة) في إمكانية حصولهم على الخدمات المالية. | | .050 | .068 | .657 | .511 |
| X7 | يوفر البنك تطبيقات الهواتف الذكية التى تمكن العملاء من الوصول للخدمات المالية. | | .722 | .095 | 10.629 | *** |
| X8 | تسهل حوكمة عمليات البنك في وصول العملاء للخدمات المالية بيسر وسهولة. | | .750 | .073 | 11.158 | *** |
| X9 | يقدم البنك مجموعة من التسهيلات الائتمانية التي تدعم تمويل المشروعات الصغيرة. | | .531 | .067 | 7.373 | *** |
| X10 | يقدم البنك الأساليب التحفيزية المناسبة للعملاء لحثهم على استخدام خدمات البنك مثل خدمات الإيداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين. | | .803 | .071 | 8.020 | *** |
| X11 | يفرض البنك رسوماً مالية تعيق من استخدام العملاء للخدمات المالية المتوفرة. | استخدام الخدمات المالية | .194 | ——— | ——— | ——— |
| X12 | يؤثر المستوى التعليمي للعملاء في تثقيفهم بأهمية استخدام الخدمات المالية. | | -.130 | .055 | -1.684 | .092 |
| X13 | يؤثر نوع الحساب الذي يمتلكه العملاء على استخدام الخدمات المالية. | | .135 | .070 | 1.751 | .080 |
| X14 | تؤثر التسهيلات الإلكترونية للمصرف على استخدام العملاء للخدمات المالية. | | .448 | .080 | 6.022 | *** |
| X15 | يؤثر مكان وجود فرع البنك على استخدام العملاء للخدمات المالية. | | .090 | .062 | 1.169 | .242 |

**تابع جدول رقم (٣) نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد الشمول المالي**

| رقم العبارة | العبارة | البعد | معامل الانحدار المعياري | الخطأ المعياري | القيمة الحرجة | المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| X16 | يهتم البنك بتوفير خدماته المالية بأساليب مبتكرة تتميز بسهولة الاستخدام. | تابع استخدام الخدمات المالية | .835 | .076 | 12.429 | *** |
| X17 | يوفر البنك برامج مكافآت للعملاء المنتظمين باستخدام الخدمات المالية. | | .726 | .086 | 10.454 | *** |
| X18 | يسعى البنك إلى تبني الحلول الإلكترونية المختلفة لتمكن العملاء من استخدام خدماتها عن بعد. | | .796 | .089 | 2.526 | .012 |
| X19 | تلبي الخدمات المالية المصرفية التى يقدمها البنك حاجات ورغبات العملاء. | جودة الخدمات المالية | .574 | ——— | ——— | ——— |
| X20 | يتوفر في البنك صندوق شكاوى ومقترحات يمكن للعملاء اللجوء إليه عند الحاجة. | | .540 | .172 | 6.301 | *** |
| X21 | تعتبر تكاليف ورسوم الخدمات المالية مناسبة. | | .660 | .131 | 7.435 | *** |
| X22 | يتلقي العملاء معلومات كافية من الموظفين في البنك عن الخدمات المالية المقدمة وبلغة واضحة ومفهومة. | | .694 | .124 | 7.732 | *** |
| X23 | يشعر العملاء بالراحة والسهولة في تعاملهم مع الموظفين في البنك. | | .557 | .120 | 6.469 | *** |
| X24 | تعتبر تكلفة الحوالات المصرفية مناسبة. | | .613 | .134 | 7.006 | *** |
| X25 | تعتبر تكلفة فتح حساب مصرفي جاري مناسبة ومقبولة للعملاء. | | .638 | .119 | 7.237 | *** |
| X26 | تعتبر تكلفة الرسوم السنوية لحسابات التوفير مقبولة. | | .605 | .131 | 6.929 | *** |
| X27 | يوجد عدالة بين العملاء في الحصول على الدور. | | .639 | .135 | 6.636 | *** |

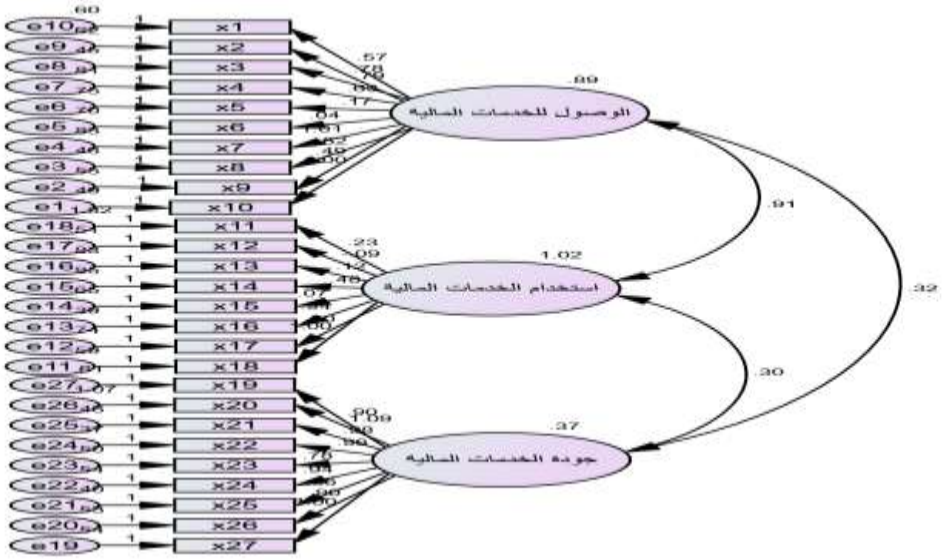
**** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١%**

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

من النتائج الموضحة فى الجدول السابق يمكن تقييم نموذج القياس Measurement Modelلأبعاد (الشمول المالي) كما يلي:

- العلاقة بين بُعد (الوصول للخدمات المالية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥)، فيما عدى العبارة (X6).
- العلاقة بين بُعد (استخدام الخدمات المالية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥). فيما عدى العبارات (X12، X13، X15).
- العلاقة بين بُعد (جودة الخدمات المالية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥).

كما يوضح شكل (٢) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد




الشمول المالي:

**الشكل رقم (٤) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد الشمول المالي**
**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

ولمزيد من التوضيح يوضح جدول (٤) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الشمول المالي:

**جدول رقم (٤) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الشمول المالي**

| المؤشر | القيمة المعيارية | قيمة المؤشر |
|---|---|---|
| مؤشر مربع كاي المعياري Normed Chi-square (CMIN/DF) | أقل من أو تساوي ٣ | 1.901 |
| الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقدير Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) | أقل من0.08 | .070 |
| مؤشر جودة التوفيق أو حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI) | كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على تطابق أفضل للنموذج مع بيانات عينة الدراسة | .895 |
| مؤشر جودة التوفيق المقارن Comparative Fit Index (CFI) | | .927 |
| مؤشر جودة التوفيق المعياري Normed of Fit Index (NFI) | | .868 |
| مؤشر توكر لويس Tucker-Lewis Index (TLI) | | .849 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الشمول المالي مقبولة إحصائياً.

كما يوضح جدول (٥) معامل الثبات ومعامل الصدق لمقاييس أبعاد الشمول المالي:

**جدول (٥) معاملات الثبات والصدق لمقاييس أبعاد الشمول المالي**

| المعاملات | أبعاد الشمول المالي | | |
|---|---|---|---|
| | الوصول للخدمات المالية | استخدام الخدمات المالية | جودة الخدمات المالية |
| معامل Cronbach`s alpha قبل الحذف | 0.810 | 0.817 | 0.836 |
| معامل Cronbach`s alpha بعد الحذف | 0.833 | 0.867 | 0.836 |
| معامل الصدق | 0.912 | 0.931 | 0.914 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.**

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معامل Cronbach`s alpha للثبات (٠.٨٣٣، ٠.٨٦٧، ٠.٨٣٦) أي أن جميعها يزيد عن ٠.٧ ، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات مقياس أبعاد الشمول المالي. كما أن قيم معامل الصدق (٠.٩١٢، ٠.٩٣١، ٠.٩١٤)، بما يؤكد أن عبارات قياس أبعاد الشمول المالي تقيس فعلاً ذلك البعد الذي صممت من أجل قياسه.

## ٢. التحليل العاملي التوكيدي للتنمية المجتمعية المستدامة:

تم إجراء التحليل العاملي التوكيدي لجميع عبارات أو فقرات مقياس التنمية المجتمعية المستدامة وعددها ١٨ عبارة، وقد اتضح من نتائج التحليل العاملي التوكيدي الأولي عدم انخفاض مؤشرات جودة توفيق النموذج، أى عدم تواجد أي عبارة لها درجة تشبع منخفضة على البعد الخاص بكل منها، ويوضح الجدول التالي نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة من خلال توضيح معاملات الانحدار المعيارية، والخطأ المعياري، واختبار القيمة الحرجة، ومستوى المعنوية.

**جدول رقم (٦) نتائج مسارات التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة**

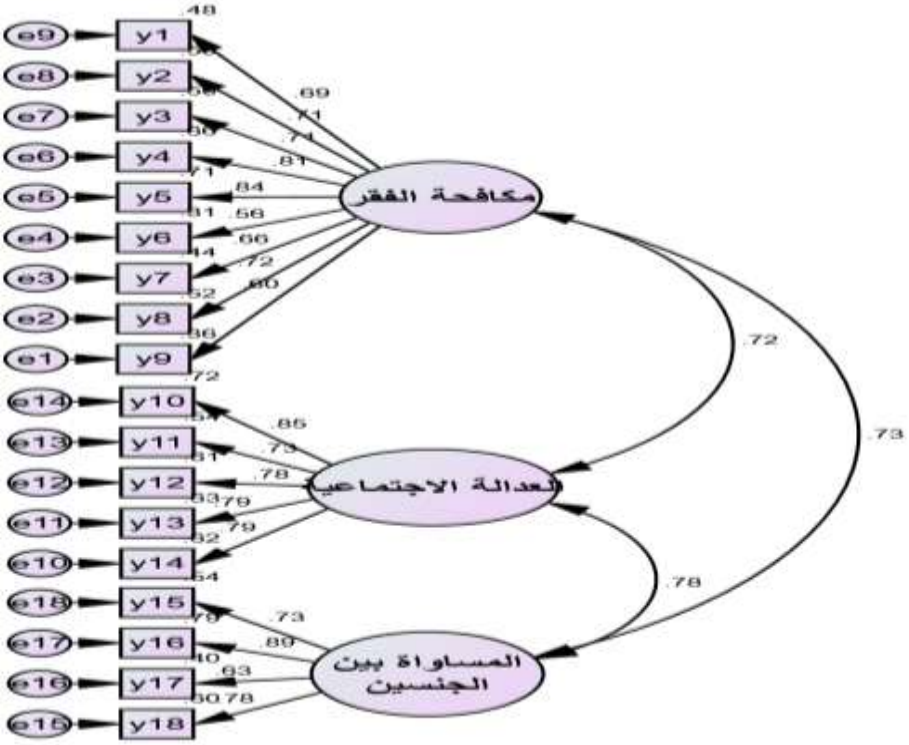
| رقم العبارة | العبارة | البعد | معامل الانحدار المعياري | الخطأ المعياري | القيمة الحرجة | المعنوية |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Y1 | ان تمويل المشاريع الصغيرة من خلال الشمول المالي يسهم في تخفيض حجم البطالة وتعزيز الاقتصاد المصرى. | بعد مكافحة الفقر | .690 | ——— | ——— | ——— |
| Y2 | ان تثقيف المجتمع على فكرة الشمول المالي يحفزهم على توظيف مدخراتهم عن طريق البنوك في مشاريع استثمارية مختلفة تدعم مكافحة الفقر. | | .708 | .107 | 7.818 | *** |
| Y3 | ان تحفيز ذوي الدخل المحدود على فتح حسابات مصرفية واستخدامها في تعاملاتهم يسهم في خلق منافسة بين المؤسسات المالية بما يعزز الواقع التنموي المصرى. | | .707 | .106 | 7.812 | *** |
| Y4 | يحقق الشمول المالي فرصة ايجاد تنمية بشرية تتمثل بتمويل مختلف المشاريع الاقتصادية من خلال الخدمات الائتمانية الالكترونية. | | .811 | .106 | 8.575 | *** |
| Y5 | يحقق الشمول المالي إمكانية التعاون المالي والاجتماعي بين مختلف الفئات الاجتماعية المستهدفة بما يحقق تنمية مكافحة الفقر. | | .844 | .117 | 8.795 | *** |
| Y6 | يقدم البنك مبادرات تعليمية وتثقيفية للمستهلكين الفقراء لتعليمهم كيفية الاستفادة من منتجات الشمول المالي المناسبة لهم. | | .557 | .133 | 6.516 | *** |
| Y7 | يقوم البنك بعمل اتفاقيات مع منظمات المجتمع المدني التي تتواصل مع المهمشين في المناطق النائية للوصول إليهم من خلال هيكلة البيئة المالية بصورة أفضل لمكافحة الفقر. | | .661 | .126 | 7.435 | *** |

| | | | | | | |
|---|---|---|---|---|---|---|
| Y8 | ابتكار منتجات مصرفية جديدة تلائم الفئات الفقيرة والمهمشة مثل الادخار الصغير والقروض متناهية الصغر يساهم في مكافحة الفقر. | | .718 | .125 | 7.897 | *** |
| Y9 | تطبيق البنك لخدمات التحول الرقمي خصوصاً خدمات الصيرفة عبر المحمول ساهمت في مكافحة الفقر. | تابع بعد مكافحة الفقر | .603 | .093 | 7.672 | *** |
| Y10 | يقدم البنك التمويل اللازم للمشروعات الصغيرة لجميع المواطنين دون استثناء. | بعد العدالة الاجتماعية | .851 | ——— | ——— | ——— |
| Y11 | يقدم البنك القروض الميسرة لجميع المواطنين بشكل موضوعي. | | .734 | .103 | 10.540 | *** |
| Y12 | مساعدات الضمان الاجتماعي المقدمة من البنك تقدم لمن يحتاجها بدون استثناء. | | .780 | .105 | 11.346 | *** |
| Y13 | مبادرات البنك المتنوعة تقدم لجميع المواطنين بجميع المناطق. | | .792 | .099 | 11.559 | *** |
| Y14 | استراتيجيات التمكين من الفرص المتاحة لكافة عناصر المجتمع وبالذات المهمشة تقدم بدون أي تمييز. | | .787 | .109 | 12.647 | *** |
| Y15 | خدمات الشمول المالي المقدمة من البنك تؤدي لتعزيز الادخار كأداة مهمة لتمكين المرأة اقتصاديا، مما يساهم في زيادة الاستقلال الاقتصادي للمرأة | بعد المساواة بين الجنسين | .734 | ——— | ——— | ——— |
| Y16 | المبادرات المقدمة للمرأة من خلال البنك كتدريب المرأة على خدمات الشمول المالي ادت إلى زيادة معدلات سداد القروض الخاصة بها إضافة إلى زيادة قدرتهن على الحصول على قروض بحجم أكبر. | | .891 | .089 | 12.675 | *** |
| Y17 | نسبة النساء المشمولات بخدمات الشمول المالي تساوي أو تزيد على نسبة الرجال المشمولين بنفس الخدمات المقدمة من البنك. | | .631 | .095 | 8.646 | *** |
| Y18 | البنك يدعم تجهيز المقترضات رائدات الاعمال الصغيرة بماكينات لمنافذ البيع مما يتيح لهن القيام بجميع معاملات عملائهن من خلال منصة واحدة ساهم في تعزيز اهداف الشمول المالي المقدمة للمرأة والمساواة بين الجنسين. | | .777 | .079 | 10.286 | *** |

**** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١%.**

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

**كما يوضح كما يوضح شكل (٥) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة:**




**شكل (٥) نموذج التحليل العاملي التوكيدي لعبارات مقاييس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة**
**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

ولمزيد من التوضيح يوضح جدول (٤/٧) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التنمية المجتمعية المستدامة:

**جدول رقم (٧) مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التنمية المجتمعية المستدامة**

| المؤشر | القيمة المعيارية | قيمة المؤشر |
|---|---|---|
| مؤشر مربع كاي المعياري Normed Chi-square (CMIN/DF) | أقل من أو تساوي ٣ | 1.601 |
| الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقدير Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) | أقل من0.08 | .060 |
| مؤشر جودة التوفيق أو حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI) | كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على تطابق أفضل للنموذج مع بيانات عينة البحث | 1.000 |
| مؤشر جودة التوفيق المقارن Comparative Fit Index (CFI) | | 1.000 |
| مؤشر جودة التوفيق المعياري Normed of Fit Index (NFI) | | 1.000 |
| مؤشر توكر لويس Tucker-Lewis Index (TLI) | | 1.000 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التنمية المجتمعية المستدامة مقبولة إحصائياً.

كما يوضح جدول (٨) معامل الثبات ومعامل الصدق لمقاييس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة:

**جدول رقم (٨) معاملات الثبات والصدق لمقاييس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة**

| المعاملات | أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة | | |
|---|---|---|---|
| | مكافحة الفقر | العدالة الاجتماعية | المساواة بين الجنسين |
| معامل Cronbach`s alpha | 0.887 | 0.890 | 0.840 |
| معامل الصدق | 0.941 | 0.943 | 0.916 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.**

ويتضح من الجدول السابق أن قيم معامل Cronbach`s alpha للثبات (٠.٨٨٧، ٠.٨٩٠، ٠.٨٤٠) على التوالي أي أن كل منها يزيد عن ٠.٧، بما يؤكد التناسق الداخلي لعبارات مقياس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة. كما أن قيم معامل الصدق (٠.٩٤١، ٠.٩٤٣، ٠.٩١٦) على التوالي، بما يؤكد أن عبارات قياس أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة تقيس فعلاً ذلك البعد الذي صممت من أجل قياسه.

### ٣. الاحصائيات الوصفية:

قامت الباحثة بحساب قيم المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري والخطأ المعياري للمتوسط الحسابي وأختبار قيمة ت ومعنويتها لكل بعد من أبعاد متغيرات الدراسة، وكانت النتائج كما يوضحها الجدول التالي رقم (٩):

**جدول رقم (٩) ملخص الإحصائيات الوصفية لمتغيرات الدراسة**

| المتغيرات | الوسط الحسابي | الانحراف المعياري | الخطأ المعياري | قيمة ت | اختبار معنوية ت | الاتجاه العام |
|---|---|---|---|---|---|---|
| الوصول للخدمات المالية | 3.77 | .654 | .048 | 78.756 | .000 | متوفر |
| استخدام الخدمات المالية | 3.62 | .584 | .042 | 84.562 | .000 | متوفر |
| جودة الخدمات المالية | 3.98 | .620 | .045 | 87.469 | .000 | متوفر |
| مكافحة الفقر | 4.05 | .701 | .051 | 78.902 | .000 | متوفر |
| العدالة الاجتماعية | 3.84 | .842 | .061 | 62.217 | .000 | متوفر |
| المساواة بين الجنسين | 3.75 | .842 | .061 | 60.778 | .000 | متوفر |

**** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١%**

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.**

ويتضح من الجدول السابق ما يلي:

- توافر بعد الوصول للخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي لدى العاملين ببنك ناصر الاجتماعي، حيث بلغ الوسط الحسابي ٣.٧٧ بانحراف معياري ٠.٦٥٤.
- توافر بعد استخدام الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي لدى العاملين ببنك ناصر الاجتماعي، حيث بلغ الوسط الحسابي ٣.٦٢ بانحراف معياري ٠.٥٨٤.
- توافر بعد جودة الخدمات المالية كأحد أبعاد الشمول المالي لدى العاملين ببنك ناصر الاجتماعي، حيث بلغ الوسط الحسابي ٣.٩٨ بانحراف معياري ٠.٦٢٠.
- توافر بعد مكافحة الفقر كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة لدى العاملين ببنك ناصر الاجتماعي، حيث بلغ الوسط الحسابي ٤.٠٥ بانحراف معياري ٠.٧٠١.
- توافر بعد العدالة الاجتماعية كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة لدى العاملين ببنك ناصر الاجتماعي، حيث بلغ الوسط الحسابي ٣.٨٤ بانحراف معياري ٠.٨٤٢.

- توافر بعد المساواة بين الجنسين كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة لدى العاملين ببنك ناصر الاجتماعي، حيث بلغ الوسط الحسابي ٣.٧٥ بانحراف معياري ٠.٨٤٢.

**٤. أختبار الفروض:**

اختبار الفرض الرئيس: "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين) في بنك ناصر الاجتماعي" ويتفرع من هذا الفرض الفروض الفرعية التالية:

- "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على بعد مكافحة الفقر كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على بعد العدالة الاجتماعية كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.
- "يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على بعد المساواة بين الجنسين كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي.

استخدم الباحثان تحليل الانحدار المتعدد (Multiple Regression Analysis) الذي يوضح علاقة أبعاد المتغير المستقل ودرجة تأثيرها على كل بعد من أبعاد المتغير التابع، وتظهر النتائج في الجدول التالي رقم (١٠):

**جدول (١٠) نتائج نماذج تحليل الانحدار المتعدد لتأثيرات أبعاد الشمول المالي في أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة**

| المتغير التابع | معامل الإرتباط R | معامل التحديد $R^2$ | المتغيرات المستقلة | معامل الإنحدار B | معامل Beta | أختبار ت T-Test | | أختبار ف F-Test | |
|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|
| | | | | | | القيمة | المعنوية | القيمة | المعنوية |
| التنمية المجتمعية المستدامة | .946a | .895 | الوصول للخدمات المالية | .256 | .144 | 3.325 | .001 | 365.960 | .000b |
| | | | استخدام الخدمات المالية | .548 | .111 | 3.340 | .001 | | |
| | | | جودة الخدمات المالية | .576 | .204 | 4.926 | .000 | | |
| مكافحة الفقر | .733a | .537 | الوصول للخدمات المالية | .400 | .373 | 4.851 | .000 | 70.279 | .000b |
| | | | استخدام الخدمات المالية | .131 | .109 | 1.595 | .112 | | |
| | | | جودة الخدمات المالية | .425 | .376 | 6.158 | .000 | | |
| العدالة الاجتماعية | .723a | .522 | الوصول للخدمات المالية | .270 | .210 | 2.684 | .008 | 66.261 | .000b |
| | | | استخدام الخدمات المالية | .107 | .074 | 1.066 | .288 | | |
| | | | جودة الخدمات المالية | .735 | .542 | 8.733 | .000 | | |
| المساواة بين الجنسين | .704 | .495 | الوصول للخدمات المالية | .653 | .204 | 8.059 | .000 | 65.960 | .000 |
| | | | استخدام الخدمات المالية | .548 | .111 | 11.018 | .000 | | |
| | | | جودة الخدمات المالية | .148 | .144 | 2.860 | .004 | | |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج SPSS.**

يظهر الجدول السابق رقم (١٠) نتائج تحليل الإنحدار والتباين ومعامل التحديد للعلاقة بين أبعاد المتغير المستقل (الشمول المالي) وأبعاد المتغير التابع (التنمية المجتمعية المستدامة)، والتي اظهرت ما يلي:

أ. القوة التفسيرية للنموذج: بلغت قيمة معامل التحديد (R2) (٠.٨٩٥)، أي أن المتغير المستقل الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) مجتمعة، تفسر(٨٩.٥% ) من التباين في المتغير التابع التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (مكافحة الفقر، العدالة الاجتماعية، المساواة بين الجنسين)، أما النسبة الباقية (١٠.٥%) فقد ترجع إلى الخطأ العشوائي، أو لعدم إدراج متغيرات مستقلة أخرى مسئولة عن تفسير جزء من المتغير التابع.؛ كما بلغت القوة التفسيرية لمعامل التحديد (R2) لأبعاد الشمول المالي (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، على الترتيب (٠.٥٣٧، ٠.٥٢٢، ٠.٤٩٥)، أي أن الشمول المالي بأبعاده يفسر التباين الذي يحدث لأبعاد التنمية المجتمعية المستدامة، بالنسب التالية على الترتيب (٥٣.٧%، ٥٢.٢%، ٤٩.٥%).

ب. معنوية معامل الإرتباط (R): بلغت قيمة معامل الإرتباط للنموذج الكلي (٠.٩٤٦)، وهى تشير إلى وجود علاقة إرتباطية قوية بين المتغير المستقل الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، والمتغير التابع خدم التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (مكافحة الفقر، العدالة الاجتماعية، المساواة بين الجنسين)، كما تشير نتيجة أختبار F إلى أن الأنحدار يعتبر معنويا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥ %). كما بلغت قيمة معامل الإرتباط لكل بعد من أبعاد المتغير التابع التنمية المجتمعية المستدامة على الترتيب (٠.٧٣٣، ٠.٧٢٣، ٠.٧٠٤) وهي تشير إلى وجود علاقة إرتباطية متوسطة بين المتغير المستقل الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، والمتغير التابع التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (مكافحة الفقر، العدالة الاجتماعية، المساواة بين الجنسين). كما تشير نتيجة أختبار F لكل بعد من أبعاد المتغير التابع التنمية المجتمعية المستدامة إلى أن الأنحدار يعتبر معنويا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥ %).

ج. معنوية المتغير المستقل: بلغت قيمة معامل الأنحدار (B) للمتغير المستقل الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، على الترتيب (٠.٢٥٦، ٠.٥٤٨، ٠.٥٧٦)، وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا المتغير والمتغير التابع التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (مكافحة الفقر، العدالة الاجتماعية، المساواة بين الجنسين). كما تشير نتيجة أختبار T إلى أن هذه العلاقة معنوية وأن تأثير هذا المتغير يعتبر تأثيراً معنويا وذا دلالة إحصائية، حيث إن المعنوية أقل من (٠.٠٥ %).

د. أن أبعاد المتغير المستقل الشمول المالي الخاصة بـ (الوصول للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (مكافحة الفقر) كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠.٠٥%)؛ أما بعد (استخدام الخدمات المالية في المتغير المستقل) ليس له تأثير معنوي ولا ذات دلالة إحصائية على بعد (مكافحة الفقر) كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة حيث أن مستوى المعنوية يزيد من (٠.٠٥%).

ه. أن أبعاد المتغير المستقل الشمول المالي الخاصة بـ (الوصول للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (العدالة الاجتماعية) كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠.٠٥%)؛ أما بعد (استخدام الخدمات المالية في المتغير المستقل) ليس له تأثير معنوي ولا ذات دلالة إحصائية على بعد (العدالة الاجتماعية) كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة حيث أن مستوى المعنوية يزيد من (٠.٠٥%).

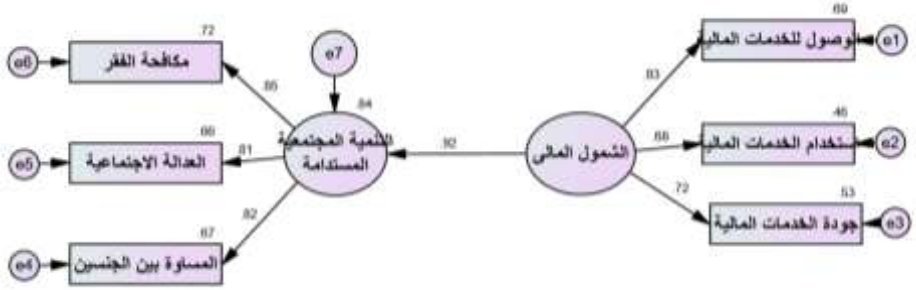
و. أن أبعاد المتغير المستقل الشمول المالي الخاصة بـ (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) لها تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية على بعد (المساواة بين الجنسين) كأحد أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة حيث يقل مستوى المعنوية عن (٠.٠٥%).

بناءً على ما سبق من نتائج، يتم قبول الفرض الرئيسي الأول وهو ما يعني أنه يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات

المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين) في بنك ناصر الاجتماعي؛ وفيما يخص نتائج اختبار الفروض الفرعية، يتم قبول الأول والثاني بشكل جزئي والثالث كلياً وجزئياً.

**٥. بناء النموذج الهيكلي أو البنائي لمتغيرات الدراسة:**

لمزيد من التعمق في التحليل Redundancy of analysis، فقد قامت الباحثة بإجراء تحليل المسار Path analysis لمتغيرات الدراسة، فتحليل المسار هو أحد الأشكال الأساسية للنمذجة الهيكلية بجانب التحليل العالمي التوكيدي، وإن كان الاختلاف بينهما أنه في تحليل المسار يتم التعامل مع المتغيرات الكلية للأبعاد والتي سبق معالجتها في التحليل العاملي التوكيدي كمتغيرات كامنة على أنها متغيرات مشاهدة (Birick & Kelloway, 2019). ويتسم تحليل المسار بالمرونة، حيث يمكن أن يتضمن متغيرات مستقلة متعددة ومتغيرات تابعة متعددة، وهذا غير متوفر في نموذج تحليل الانحدار الذي لا يسمح سوى بوجود متغير تابع واحد (عواد، ٢٠١٩: ١٧٢). ويوضح الشكل التالي النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات




الدراسة، وذلك كما يلي:

**شكل (٦)**
**النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات البحث**
**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

ويوضح الجدول التالي نتائج اختبار تحليل المسارات لمتغيرات الدراسة:

**جدول رقم (١١) نتائج اختبار تحليل المسارات لمتغيرات الدراسة**

| المسار | | معامل الانحدار غير المعياري | الخطأ المعياري | معامل الانحدار المعياري | اختبار ت (C.R) | مستوى معنوية ت (P value) |
|---|---|---|---|---|---|---|
| المتغير المستقل | المتغير التابع | | | | | |
| المقياس الكلي للشمول المالي | الوصول للخدمات المالية | 1.000 | ____ | .916 | ____ | ____ |
| | استخدام الخدمات المالية | .726 | .076 | .833 | 9.547 | *** |
| | جودة الخدمات المالية | .827 | .080 | .676 | 10.389 | *** |
| | المقياس الكلي للتنمية المجتمعية المستدامة | 1.159 | .110 | .725 | 10.581 | *** |
| المقياس الكلي للتنمية المجتمعية المستدامة | مكافحة الفقر | 1.000 | ____ | .818 | ____ | ____ |
| | العدالة الاجتماعية | .862 | .067 | .814 | 12.327 | *** |
| | المساواة بين الجنسين | .995 | .081 | .848 | 12.952 | *** |

**** تشير إلى أن القيمة المحسوبة ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١%.**

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

يتضح من الجدول السابق أن جميع معاملات الانحدار المعيارية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ١% . كما يتضح وجود أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في التنمية المجتمعية المستدامة.

ويوضح الجدول التالي مؤشرات الحكم على جودة توفيق النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة:

**جدول رقم (١٢) مؤشرات الحكم على جودة توفيق النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة**

| المؤشر | القيمة المعيارية | قيمة المؤشر |
|---|---|---|
| مؤشر مربع كاي المعياري Normed Chi-square (CMIN/DF) | أقل من أو تساوي ٣ | 2.970 |
| الجذر التربيعي لمتوسط مربعات خطأ التقدير Root Mean Square Error of Approximation (RMSEA) | أقل من0.08 | .080 |
| مؤشر جودة التوفيق أو حسن المطابقة Goodness of Fit Index (GFI) | كلما اقتربت قيمته من الواحد الصحيح دل ذلك على تطابق أفضل للنموذج مع بيانات عينة البحث | .903 |
| مؤشر جودة التوفيق المقارن Comparative Fit Index (CFI) | | .925 |
| مؤشر جودة التوفيق المعياري Normed of Fit Index (NFI) | | .914 |
| مؤشر توكر لويس Tucker-Lewis Index (TLI) | | .859 |

**المصدر: نتائج التحليل الإحصائي لبرنامج AMOOS.**

ويتضح من الجدول السابق أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق النموذج الهيكلي أو البنائي لمسارات متغيرات الدراسة مقبولة إحصائياً.

## رابعاً: نتائج وتوصيات الدراسة

### ⇐ نتائج الدراسة:

### أ- نتائج الدراسة النظرية:

- هناك أكثر من تعريف للشمول المالي، ولكن هناك نقاط اتفاق بين هذه التعريفات في أن الحديث عن الشمول المالي لا يتعلق بالأفراد الذين يرفضون التعامل باختيارهم وإرادتهم مع البنوك، كما أن الشمول المالي هو وسيلة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والتنمية المستدامة وليس هدفًا في حد ذاته
- هناك أهمية كبيرة للشمول المالي تتعلق في تحقيق ستة نقاط أساسية هي: تعزيز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، وتعزيز المنافسة بين المؤسسات المالية، والمساعدة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة، والاهتمام بالجانب الاجتماعي، وتحسين فاعلية وكفاءة تنفيذ المدفوعات الحكومية، وزيادة المتحصلات الضريبية.
- هناك مجموعة من الشروط الرئيسية التي يجب توافرها في أي منهجية مُتبعة لقياس الشمول المالي، وهذه الشروط هي: الاتساق، والتوازن، والمرونة، والطموح، والملائمة، والبراغماتية.

- يُمكن الربط بين الشمول المالي والفقر من خلال أمرين، أولهما: علاقة الشمول المالي بتحقيق أهداف التنمية المستدامة؛ إذ تم تحديد الشمول المالي كعامل رئيسي في تحقيق سبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، خاصة الأهداف التي تتعلق بالفقر.
- أن الشمول المالي يؤثر على الجانب الاجتماعي من خلال الاهتمام بالفقراء ومحدودي الدخل، وإمكانية قيام الأفراد بعمل مشروعات صغيرة ومتناهية الصغر.
- ارتفاع حجم المعروض النقدي في مصر خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)؛ حيث بلغ ٤.١ ترليون جنيه عام ٢٠١٩ مُقارنةً بـ ٥٢٣ مليار جنيه عام ٢٠٠٥، وذلك بمعدل نمو سنوي بلغ في المتوسط ١٥.٧٨%.
- ارتفع حجم الودائع في مصر خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)؛ إذ ارتفع من ٥٢١.٧ مليار جنيه عام ٢٠٠٥ إلى ٣١٧٦.٥ مليار جنيه عام ٢٠١٩، أي أن متوسط معدل النمو السنوي خلال هذه الفترة قد بلغ ٣١.٨%.
- ارتفع حجم الاحتياطي الأجنبي في مصر خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٠)؛ حيث بلغ ٣٧.٠٢ مليار دولار عام ٢٠١٠ مُقارنةً بـ ٢١.٨٦ مليار دولار. بالإضافة إلى ارتفاع معدلات الفائدة على الإقراض ومعدلات الفائدة على الودائع خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩) في مصر.
- أن مصر اتبعت مجموعة من الإجراءات والمبادرات والفعاليات؛ لتعزيز الشمول المالي؛ حيث قامت بإنشاء المجلس القومي للمدفوعات، بالإضافة إلى عدد من المبادرات مثل مبادرة حساب لكل مواطن، ومبادرة السداد الإلكتروني، فضلًا عن عدد من الفاعليات والمؤتمرات مثل الفاعليات والمؤتمرات مؤتمر الشمول المالي الذي عُقد بمدينة شرم الشيخ، ومؤتمر التكنولوجيا المالية لشمال أفريقيا.
- ارتفع عدد ماكينات الصراف الآلي في مصر لكل ١٠٠ ألف من السكان خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)؛ حيث بلغت هذه النسبة ٢٠.٠٧ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان عام ٢٠١٩ مُقارنةً بـ ٣.٣٤ ماكينة لكل ١٠٠ ألف من السكان عام ٢٠٠٥.

- ارتفع عدد فروع البنوك التجارية في مصر لكل ١٠٠ ألف من السكان خلال الفترة (٢٠٠٥ – ٢٠١٩)؛ إذ ارتفعت النسبة من ٣.٨١ فرع لكل ١٠٠ ألف من السكان عام ٢٠٠٥ إلى ٦.٦٤ فرع لكل ١٠٠ ألف من السكان عام ٢٠١٩.
- فيما يتعلق بمؤشرات اقتراض الأفراد من المؤسسات المالية في مصر؛ فقد ارتفعت بنسبة الذكور المقترضين من مؤسسات مالية وهم فوق ١٥ سنة لتصل إلى ٨.٠٥% عام ٢٠١٧ بعد أن كانت ٤.٥٣% فقط عام ٢٠١١، كما ارتفعت نسبة الإناث المقترضات فوق ١٥ سنة خلال الفترة ذاتها من ٢.٥٧% عام ٢٠١١ إلى ٤.٥٧% عام ٢٠١٧.
- أمّا مؤشرات الاقتراض من الأصدقاء أو العائلة؛ ارتفعت نسبة اقتراض الأفراد الذكور والإناث من العائلة أو الأصدقاء خلال الفترة (٢٠١١- ٢٠١٧)؛ حيث بلغت النسبة ٣٨.٠٤% عام ٢٠١٧ مُقارنَة بـ ٢٥.٢٦% عام ٢٠١١، كما تشير البيانات إلى ارتفاع اقتراض الذكور من العائلة أو الأصدقاء مُقارنةً بالإناث؛ إذ بلغت نسبة الذكور ٤٠.٤٣% عام ٢٠١٧ مُقارنةً بـ ٣٥.٦٨% للإناث في العام ذاته.
- أمّا بالنسبة لمؤشرات خدمات تحويل الأموال عبر الهاتف المحمول؛ ففي مصر، ارتفعت نسبة من يملكون حسابات تحويل للأموال عبر الهواتف المحمولة في مصر خلال الفترة (٢٠١٤ – ٢٠١٧)، حيث ارتفعت نسبة الأفراد الذكور والإناث معًّا لتصل إلى ١.٧٩% عام ٢٠١٧ مُقارنةً بـ ١.١٤% عام ٢٠١٤.
- تنعكس أهمية الشمول المالي في واحد من اهم أهداف التنمية المستدامة، والذي يتمثل في عقد الشراكات لتحقيق الأهداف الخاصة بها، حيث يمثل النظام المصرفي الذي يشمل جميع فئات المجتمع الشريك الأساسي في تحقيق الأهداف من خلال توفير الخدمات المصرفية بتكاليف منخفضة ويسهل الوصول إليها؛ مما يؤدي إلى توفير مصادر دخل، سواء كان من خلال توفير مصادر مالية لتمويل مختلف المشروعات بمختلف أحجامها، أو توفير دخل مقابل المدخرات مما يدفع عجلة التنمية، فبدون نظام مصرفي ناجح يضم جميع الفئات المجتمعية لن تتمكن الدول من تحقيق التنمية.

- يتم تشجيع الشمول المالي من خلال ضخ تمويل بأسعار فائدة مدعمة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، والتي نتجت عنها زيادة في محافظ البنوك الموجهة لهذه المشروعات بزيادة حوالي ٢١٣مليار جنيه، استفاد منها مليون و ٨١ ألف مشروع من ديسمبر ٢٠١٥ إلى سبتمبر ٢٠٢٠، أيضًا تم إطلاق مبادرة لتوفير البنية التحتية الشاملة لدعم رواد الأعمال والمشروعات الصغيرة، حيث يبدأ الدعم من فكرة المشروع وحتى تأسيس الشركة، وكذلك تشجيع الابتكارات.

⇐ **نتائج الدراسة الميدانية:**

- وافقت عينة الدراسة من العاملين في بنك ناصر الاجتماعي محل الدراسة على أبعاد المتغير المستقل (الشمول المالي)، حيث جاءت درجة الموافقة (موافق)، مما يدل على تطبيق الشمول المالي في بنك ناصر الاجتماعي محل الدراسة، كما وافقت عينة الدراسة من على أبعاد المتغير التابع (التنمية المجتمعية المستدامة)، حيث جاءت درجة الموافقة (موافق)، مما يدل على تطبيق أبعاد التنمية المجتمعية المستدامة في بنك ناصر الاجتماعي محل الدراسة.
- بالنسبة للتحليل العاملي التوكيدي للشمول المالي، يتضح أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس الشمول المالي مقبولة إحصائياً، وذلك كما يلي:

- العلاقة بين بُعد (الوصول للخدمات المالية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥)، فيما عدى العبارة (X6).
- العلاقة بين بُعد (استخدام الخدمات المالية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥). فيما عدى العبارات (X12، X13، X15).
- العلاقة بين بُعد (جودة الخدمات المالية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥).

- بالنسبة للتحليل العاملي التوكيدي للتنمية المجتمعية المستدامة، يتضح أن جميع مؤشرات الحكم على جودة توفيق نموذج التحليل العاملي التوكيدي لمقياس التنمية المجتمعية المستدامة مقبولة إحصائياً، وذلك كما يلي:
  - العلاقة بين بُعد (مكافحة الفقر) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥).
  - العلاقة بين بُعد (العدالة الاجتماعية) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥).
  - العلاقة بين بُعد (المساواة بين الجنسين) وكل فقرة من الفقرات التى تقيسه تعتبر علاقة معنوية وذات دلالة إحصائية، حيث إن مستوى المعنوية أقل من (٠.٠٥).
- قبول الفرض الرئيسي القائل بأنه يوجد تأثير جوهري ذا دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة بأبعادها (بعد مكافحة الفقر، بعد العدالة الاجتماعية، بعد المساواة بين الجنسين) في بنك ناصر الاجتماعي؛ وفيما يخص نتائج اختبار الفروض الفرعية، يتم قبول الأول والثاني بشكل جزئي والثالث كلياً وجزئياً.

**⇐ توصيات الدراسة**

في ضوء الشق النظري والعملي للدراسة، وما تم التوصل إليه من نتائج، تقترح الباحثة مجموعة من التوصيات التي تخص مجال التطبيق بنك ناصر الاجتماعي، وتوصيات أخرى تتعلق بالدراسات المستقبلية.

## أ- توصيـــات تخص بنك ناصر الاجتماعي:

| التوصيات المقترحة للتنفيذ | آلية التنفيذ | مسئولية التنفيذ | الموارد المطلوبة | الإطار الزمني |
|---|---|---|---|---|
| الاستفادة من الهيئة القومية للبريد، والتي لها أكثر من ٤٠٠٠ فرع في جميع أنحاء الجمهورية في تقديم الخدمات المالية ومساعدة المشروعات الصغيرة والمتوسطة. | قيام الهيئة القومية للبريد بعمل دراسات تفصيلية عن أوضاع فروعها، والوقوف على الخدمات المالية التي تُناسب الفئات المهمشة ولا تستطيع الهيئة توفيرها، ثم التعاون مع بنك ناصر الاجتماعي في توفير هذه الخدمات وذلك للاستفادة من الانتشار الكبير لفروع الهيئة. | هيئة البريد المصرية بالتعاون مع وبنك ناصر الاجتماعي. | تتوقف على تقييم أوضاع فروع الهيئة القومية للبريد، والخدمات التي تحتاجها. | على مدار عشر سنوات؛ بحيث يتم تزويد كل فرع من هذه الفروع بأكبر قدر من الخدمات المالية. |
| الاستفادة من مجموعة البنك الدولي كمؤسسة دولية إئتمانية رائدة تقوم علي تطبيق الشمول المالي بتصميم استراتيجيات إصلاح حسب ظروف كل بلد من أجل تعزيز وصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة إلى التمويل. لا سيما إذا كانت تعكس الأولويات الاستراتيجية المحددة على أساس مواطن قوة وضعف كل بلد في مختلف مجالات السياسات الأساسية، ويمكن الاستمرار في تحسين هذا الإطار للمساعدة في قياس التقدم المحرز وتحديد أولويات الإصلاح والتنسيق بين الهيئات (لأغراض اتساق السياسات وتجنب التداعيات غير المقصودة)، والممارسات الرقابية وأطر الإفلاس . | قيام بنك ناصر الاجتماعي بالتعاون مع كل من البنك المركزي المصري والجهات المعنية بالتواصل مع المؤسسات الدولية وطلب مشورة ونصيحة هذه المؤسسات وفقًا للقوانين المعمول بها من جانب كل منظمة.وذلك للاستفادة من البرامج التى يقدمها البنك الدولى لدعم تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة بما يحقق الشمول المالى . | بنك ناصر الاجتماعي، البنك المركزي المصري بالتعاون مع كافة البنوك على مستوى الجمهورية ومقدمي الخدمات المالية ومنتجات التأمين. | تتوقف الموارد المالية المطلوبة على الاستراتيجية المُصاغة من قِبل البنك الدولي ومدى توافر العناصر الخاصة بتطبيقها. | يتم تنفيذ أي استراتيجيات أو توصيات في غضون خمس سنوات |
| إجراء المزيد من الدراسات والبحوث المصرفية الجادة والمتعمقة لدراسة إمكانية تخصيص حصص من الأدوات والخدمات والتسهيلات المصرفية، مع التوسع في تقديم الدعم والحوافز للنساء في سبيل دمجهن في سياق برنامج الشمول المالي مع تخصيص جوائز ومكافآت للبنوك وشركات التأمين والجهات ذات الصلة التي تمثل ريادات وطنية في دعم وتمكين النساء. | قيام البنك المركزي المصري باعتباره منوط بعملية الإشراف على البنوك بتوجيه كافة البنوك بإجراء هذه الدراسات، ثم القيام بعمل نقاشات موسعة مع المجلس القومي للمرأة ومنظمات المجتمع المدني الداعمة لقضايا المرأة حول كيفية تمكين النساء فيما يتعلق بمسألة الخدمات المالية. | البنك المركزي المصري ومنظمات المجتمع المدني بالإضافة إلى المجلس القومي للمرأة. | يتوقف حجم الموارد المالية المطلوبة على حجم الخدمات المالية المتوفرة للمرأة، والخدمات التي سيتم توفيرها. | يُمكن القيام بعملية تقديم خدمات مالية أسهل وتيسير الوصول لهذه الخدمات خلال عام. |

| | | | | |
|---|---|---|---|---|
| الاستفادة من التجارب الدولية في الشمول المالي.<br>مثل التجربة الاوغنديةوالتى تم من خلالها التعاقد مع شركات التليفون المحمول، للمشاركة فى خدمات السداد الإلكترونى لأقساط القروض متناهية الصغر، كذلك فأن تطبيق إستراتيجية قومية بالأردن خاصة بالشمول المالى، وشارك فيها ١٠ جهات حكومية، وجهات خاصة منها بنوك ووزارات مختلفة، حيث أن ٨٠% من العملاء يستخدمون المحفظة الإلكترونية نظرا لأن ١٠٠%، من الشعب الأردنى يستخدمون الهواتف الذكية و٩٠%، منهم يستخدمون خدمات الإنترنت المختلفة،كان له اثر كبير على انتشار الشمول المالى على نطاق واسع . | قيام قطاع البحوث الاقتصادية التابع للبنك المركزي بدراسة التجارب الدولية وكيفية الاستفادة من هذه التجارب. | قطاع البحوث الاقتصادية بالبنك المركزي المصري. | لا يوجد تكلفة إضافية؛ إذ يدخل ذلك ضمن اختصاصات قطاع البحوث الاقتصادية. | يُمكن القيام بحصر ودراسة التجارب الدولية في خلال مدة تتراوح بين ٣-٦ شهور. |
| وضع خطة فعالة لنشر الوعي المالي والتنمية المجتمعية المستدامة بين فئات المجتمع. | قيام البنك المركزي بالتعاون مع البنوك ومؤسسات المجتمع المدني والقنوات الإعلامية ومقدمي الخدمات المالية ومنتجات التأمين بوضع خطة لنشر الوعي المالي تتناسب مع طبيعة المجتمع | البنك المركزي، والبنوك، ومقدمي الخدمات المالية، وشركات التأمين، والقنوات الإعلامية. | تكلفة منخفضة تتمثل فقط في تكلفة الاجتماعات الخاصة بالمنظمات والمؤسسات المنوط لها وضع الخطة. | يُمكن وضع هذه الخطة في غضون عام، إلا أن تنفيذها ونجاحها يتطلب الكثير من الوقت ربما يتعدى ١٠ سنوات؛ بسبب صعوبة تغيير ثقافات المجتمعات. |
| إجراء تقييمات للشمول المالي بشكلٍ مستمر؛ حتى يتسنى تقييم الوضع القائم للشمول المالي وتحديد الفجوة بين جانبي العرض والطلب الخاصين بالخدمات المالية. | عمل خطة تشمل مجموعة من المعايير والمؤشرات للشمول المالي خاصة بالبنك وتكون خاضعة للرقابة من قبل البنك المركزي المصري. | البنك المركزي المصري، بنك ناصر الاجتماعي. | تكلفة إجراء البحوث الاقتصادية والتقييمات من جانب مقدمي الخدمات المالية والبنك المركزي المصري. | يتم التقييم بشكل دوري كل عام |
| إدخال التكنولوجيا الحديثة والذكاء الاصطناعي فيما يتعلق بتقديم الخدمات المالية. | قيام البنوك بدراسة احتياجاتها من التكنولوجيا الحديثة والقيام بتحديث أنظمتها. | البنوك التجارية | تتوقف على ثمن التكنولوجيا المطلوب اقتنائها | تحديث أنظمة البنوك كل خمس سنوات على الأكثر |

**الصدر: من إعداد الباحثة**

**ب- توصيات تخص الدراسات المستقبلية:**

- إجراء المزيد من الأبحاث حول علاقة الشمول المالي والمشروعات الصغيرة والمتوسطة.
- أثر الشمول المالي على جودة التقارير المالية.
- تأثير الشمول المالي على كفاءة البنوك الحكومية والخاصة.
- إعادة اختبار نتائج البحث الحالي على قطاعات أخرى.
- دراسة أهمية الشراكة المجتمعية في تحقيق التنمية المجتمعية المستدامة.

## المـــــــــــمراجـــــــع

## أولاً: المراجع العربية


١. إسماعيل، إيناس أحمد (٢٠٢١)، **"دور الإدارة الخضراء للموارد البشرية في تحقيق سياسات الاقتصاد الأخضر للتنمية المستدامة دراسة ميدانية على الجهات المعنية بالتنمية المستدامة في مصر"**، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، ٥١(٤)، ٥٣٣-٥٧٤.

٢. أنور، إيمان إسماعيل (٢٠٢١)، **"دور الشمول المالي في تعزيز الادخار"**، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، جامعة مدينة السادات - كلية الحقوق، مج٧، ع١، ص ص ١ – ٥١.

٣. باغه، محمد محمد أحمد (٢٠١٨)،**"مدخل استراتيجي لتعزيز فعالية وكفاءة الشمول المالي"**،مجلة المدير الناجح (القاهرة: جمعية إدارة الأعمال العربية، العدد ١٦١)، ص ١٤.

٤. بن رجب، جلال الدين (٢٠١٨)، **"دراسة حول احتساب مؤشر مُركّب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية"** (أبو ظبي: صندوق النقد العربي)، ص٢.

٥. البنا، نانسي (٢٠١٨) مقال بعنوان: **الشمول المالى نحو التحول للاقتصاد الرقمى"**، الهيئة العامة للإستعلامات، متاح على الرابط التالي: https://sis.gov.eg/Story/164726?lang=ar

٦. تقرير **الاستقرار المالي لعام ٢٠١٩"، تقرير سنوي** (القاهرة: البنك المركزي المصري، ٢٠١٩)، ص ٤٩

٧. **التقرير السنوي للأمين العام عن أعمال منظمة الأمم المتحدة**، (٢٠٠٠)، نيويورك.

٨. تقرير صندوق النقد العربي الاقتصادي (٢٠١٩)، **"الشمول المالي في الدول العربية: الواقع والأفاق"**، الفصل العاشر: متاح على الرابط التالي: https://www.amf.org.ae/ar/jointrep ، تم الرجوع إليه في مارس، ٢٠٢٠.

٩. ثلجي، ماهر عبد المجيد (٢٠١٩)، **"أثر الشمول المالي على خطر الائتمان في البنوك التجارية الأردنية"**، رسالة ماجستير غير منشورة (إربد: كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية - جامعة اليرموك)، ص ١٣.

١٠. حسن، أحمد على (٢٠٢٢)" أثر الشمول المالي على الفقر في كينيا منذ عام ٢٠٠٥"، مجلة الدراسات الأفريقية، ٤٤(٢)، ٢٦٥-٢٨٩.

١١. الشرفا، ياسر عيد طه وعجور، حنين محمد بدر (٢٠١٩)، **"دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك**

**الإسلامية العاملة في قطاع غزة،** المجلة العالمية للاقتصاد والأعمال (غزة: مركز رفاد للدراسات والأبحاث، المجلد السادس، العدد الأول)، ص

١٢. عثمان، ياسمين مجدي رجب (٢٠٢١)، **"تأثير تطبيق سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية"**، مجلة الإسكندرية للبحوث المحاسبية، جامعة الإسكندرية - كلية التجارة - قسم المحاسبة والمراجعة، مج٥، ع١، ص ص ١ – ٢٨.

١٣. نعيم حافظ أبو جمعة (٢٠٠٩) **"أساسيات وطرق البحث العلمي في الإدارة"** المنظمة العربية للتنمية الإدارية ، الطبعة الثانية ، القاهرة ، ص ص ٢٥٦ -٢٥٧ .

١٤. النقيرة، أحمد محمود محمد ونور الدين، أحمد محمد عبد الحليم (٢٠١٩)، **"دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية: دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا"**، المجلة العلمية للاقتصاد والإدارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ص ص ٤٣١ – ٤٣٢

## ثانياً: المراجع الأجنبية

1. Abeer Rashdan & Noura Eissa (2020) "**The Determinants of Financial Inclusion in Egypt**", International Journal of Financial Research (Ontario: Sciedu Press, Vol. 11, No.1), p. 126
2. Adeola, O., & Evans, O. (2017). **Financial inclusion, financial development, and economic diversification in Nigeria**. The Journal of Developing Areas, 51(3), 1-15.
3. Agyemang-Badu, AA, Agyei. K. and Duah, EK (2018) **Financial Inclusion, Poverty and Income Inequality: Evidence from Africa**, Spiritan International Journal of Poverty Studies, 2(2).
4. Akeju, K. F. (2022). **Household financial behaviour: the role of financial inclusion instruments in Nigeria**. Journal of Sustainable Finance & Investment, 1-13.
5. Berchin, I. I., Sima, M., de Lima, M. A., Biesel, S., dos Santos, L. P., Ferreira, R. V., ... & Ceci, F. (2018). **The importance of international conferences on sustainable development as higher education institutions' strategies to promote sustainability: A case study in Brazil**. Journal of cleaner production, 171, 756-772.

**6.** Bongomin, G. O. C., Munene, J. C., Ntayi, J. M., & Malinga, C. A. (2018). **Analyzing the relationship between institutional framework and financial inclusion in rural Uganda: A social network perspective.** International Journal of Emerging Markets.

**7.** Charfeddine, L., & Zaouali, S. (2022). **The effects of financial inclusion and the business environment in spurring the creation of early-stage firms and supporting established firms**. Journal of Business Research, 143, 1-15.

**8.** Dunn, B. P. (2010). **Tracing the path of sustainable development through major international conferences: A brief history and overview of sustainable development 1964–2002.** University of North Texas.

**9.** Dunn, B. P. (2010). **Tracing the path of sustainable development through major international conferences: A brief history and overview of sustainable development 1964–2002.** University of North Texas.

**10.** Duong, H. A., & Nghiem, H. S. (2014). **Effects of microfinance on poverty reduction in Vietnam: A pseudo-panel data analysis**. Journal of Accounting, Finance and Economics, 4(2), 58-67.

**11.** Hardoon, D. (2017). **An Economy for the 99%: It's time to build a human economy that benefits everyone, not just the privileged few**. Oxfam.

**12.** Iqbal, A., & Khan, A. A. (2020, May). **Inclusive and sustainable community development and poverty reduction: An empirical study of Sindh, Pakistan**. In IOP Conference Series: Earth and Environmental Science (Vol. 511, No. 1, p. 012005). IOP Publishing.

**13.** Khan, F., Siddiqui, M. A., & Imtiaz, S. (2022). **Role of financial literacy in achieving financial inclusion: A review, synthesis and research agenda**. Cogent Business & Management, 9(1), 2034236.

**14.** Mutale, I., Franco, I. B., & Jewette, M. (2019). **Corporate sustainability performance: an approach to effective sustainable community development or not? A case study of the Luanshya copper mine in Zambia**. Sustainability, 11(20), 5775.

**15.** Neaime, S., & Gaysset, I. (2018). **Financial inclusion and stability in MENA: Evidence from poverty and inequality**. Finance Research Letters, 24, 230-237.

**16.** Neaime, S., & Gaysset, I. (2018). **Financial inclusion and stability in MENA: Evidence from poverty and inequality**. Finance Research Letters, 24, 230-237.

**17.** Park, C. Y., & Mercado Jr, R. (2018). **Financial inclusion, poverty, and income inequality**. The Singapore Economic Review, 63(01), 185-206.

**18.** Pradhan, R. P., Arvin, M. B., Nair, M. S., Hall, J. H., & Bennett, S. E. (2021). **Sustainable economic development in India: The dynamics between financial inclusion, ICT development, and economic growth**. Technological Forecasting and Social Change, 169, 120758.

**19.** Seyfang, G., & Jordan, A. (2002). **The Johannesburg Summit and sustainable development: How effective are environmental mega-conferences?.** Yearbook of International Co-operation on Environment and Development, 2002/2003, 19-26.

**20.** Seyfang, G., & Jordan, A. (2002). **The Johannesburg Summit and sustainable development: How effective are environmental mega-conferences?.** Yearbook of International Co-operation on Environment and Development, 2002/2003, 19-26.

**21.** THE World Bank (2021), **Egypt Profile**, [Online], Available at: https://data.worldbank.org/country/egypt-arab-rep?view=chart [Accessed April 2021].

**22.** Trujillo, V., & Navajas, S. (2014). **Financial Inclusion in Latin America and the Caribbean: Data and Trends**. MIF, IDB.