

الشمول المالي وتأثيره في جودة الخدمات المصرفية

(بحث استطلاعي تحليلي لآراء عينة من القيادات الادارية العاملة في المصارف الاهلية في بغداد)

Financial inclusion and its impact on the quality of Bank services

(A sample survey of administrative leaders working in civil banks in Baghdad)

أ.د. قاسم نايف علوان

الباحث / صباح محمد عبيد

كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة العراقية

كلية الادارة والاقتصاد - الجامعة العراقية

تاريخ النشر: 2023/1/31

تاريخ القبول: 2022/3/7

المستخلص¹:

يهدف هذا البحث بشكل اساسي الى التعرف على مقدار تأثير الشمول المالي بابعاده في جودة الخدمات المالية في المصارف الاهلية في مدينة بغداد ، وتكمن مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي : هل يوجد تأثير للشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية في المصارف مجال البحث ؟ ولغرض تحقيق هدف البحث تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتم اعداد استبانة لجمع البيانات اللازمة والتي تعد مقياساً للبحث ، ولقد وزعت الاستبانة على عينة تم اخذها بشكل عشوائي وفقاً لمعادلة (Stephen Thompson) من مجتمع البحث المكون من القيادات الادارية العاملة في المصارف الاهلية في بغداد ، حيث بلغ حجم العينة (133) ، واختبار فرضيات البحث تم اعتماد مجموعة من الاساليب الاحصائية والاعتماد على البرنامج الاحصائي (SPSS.V.25) وبرنامج (SMART PLS V.3.3.9) . ، توصل هذا البحث الى مجموعة من الاستنتاجات اهمها : ان متغير الشمول المالي بابعاده له تأثير فاعل وجوهري في جودة الخدمات المصرفية في المصارف عينة البحث .

الكلمات المفتاحية : الشمول المالي ، جودة الخدمات المصرفية .

المقدمة :

يعد الشمول المالي هيكل للتنمية الاجتماعية والاقتصادية وينصب تركيزه في استخدام مزيد من الاشخاص وحصولهم على الخدمات المصرفية الرسمية ، ويرى المختصين في التنمية الاقتصادية في السبعينات من القرن الماضي ان الشمول المالي من الواجب ان يستهدف " الفقراء أو قاع الهرم " ويجب ان يستخدم معظمها القروض الصغيرة (النصراوي ، 2021 : 5). ويرى بعض الباحثين ان الظهور الفعلي الاول لمصطلح الشمول المالي يعود الى العام (1993) في الدراسة التي اعدھا كل من (Layshon and Thrift) والتي بحثت موضوع الخدمات المالية في جنوب شرق انجلترا ، وتناولت الدراسة تأثير اغلاق فرع في احد المصارف على وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية فعلياً وكذلك تأثيرها على مستوى المعيشة (224-223 : Layshon and Thrift, 1993). يرتبط تعظيم منافع وفوائد تعزيز الشمول المالي في مواجهة التحديات والعقبات الاقتصادية والاجتماعية والاسهام في ترسيخ الاستقرار المالي والتنمية المستدامة ، وان تطوير الخدمات المصرفية تعزز من فرص وصول جميع فئات وشرائح المجتمع إلى التمويل ، ويرى البنك المركزي العماني ان تحسين جودة الخدمات في الاستعلام الائتماني من شأنه ان يحقق منافع كبيرة فيما يتعلق بمعدلات الشمول المالي وتوظيف العمالة والنمو بالنسبة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة (عبيد ، 2019 : 1,24) . ، وبعد تحسين الوصول والاستخدام للخدمات المالية من قبل كافة افراد المجتمع جوهر الشمول المالي ولا بد ان يرافق ذلك ضمان جودة هذه الخدمات وهو ما يمثل تحدي امام واضعي السياسات ، مما يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة مقارنة ، قياس ، واتخاذ تدابير تستند الى ادلة واضحة فيما يتعلق بجودة الخدمات المصرفية المقدمة مثل الرسوم و تكلفة الخدمات ، ووعي المستهلك وفعالية آلية التعويض وكفاءة العاملين فضلاً عن خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية والشفافية في المنافسة وعوامل اخرى غير ملموسة كثقة الزبون (لفته ، 2019 : 80) . ان الشمول المالي يساعد على تعزيز الجودة في الخدمات المالية

¹ بحث مستل من رساله ماجستير

المقدمة وتمثل الجودة جميع فوائد وتكاليف المنتج وغالبًا ما يتم الحكم عليها وفقًا لتوقعات الزبائن ، على سبيل المثال قد يحصل المقترض على قرض من مؤسسة مالية ولكنه غير راضٍ عن مبلغ القرض أو تاريخ استحقاقه أو الوقت الذي يقضيه في عملية تقديم الطلب أو جودة الخدمة ، من بين عوامل أخرى ، وفي هذه الحالة سيتم تقييم جودة خدمة القرض على أنه منخفض من قبل الزبون (hasan & et.al,2017 : 15) . وهذا الجدل ربما يؤكد او ينفي الدور التفاعلي المتوقع بان الشمول المالي يعزز جودة الخدمات المصرفية.

أولاً : منهجية البحث :

1. مشكلة البحث :

لقد كشفت الازمة المالية العالمية عام (2008) الحاجة الملحة للشمول المالي بسبب دوره الكبير في تطوير المجتمع من خلال تسهيل عملية تقديم الخدمات المصرفية الى جميع فئات المجتمع عن طريق المصارف والمؤسسات المالية الاخرى.. هناك الكثير من المصادر و العديد من البرامج التدريبية التي وضعت من اجل تقديم المشورة للمؤسسات المالية حول كيفية تحسين مستوى جودة الخدمات . ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤل الرئيسي الآتي : هل يوجد تأثير للشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية في المصارف مجال البحث ؟

2. اهداف البحث :

يسعى هذا البحث لتحقيق جملة من الأهداف والتي يمكن ايجازها بالتالي :

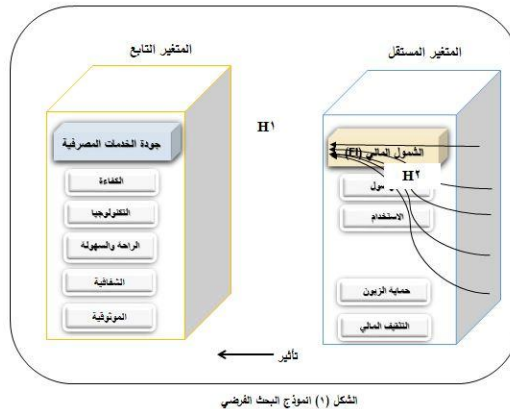
- أ. بيان مستوى وجود متغيرات البحث في المصارف مجال البحث ومستوى الاستفادة منها في مجال التطبيق العملي .
- ب. بيان مقدار تأثير الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية في المصارف مجال البحث .
- ت. تقديم عدد من المقترحات اللازمة للدراسات المستقبلية .

3. اهمية البحث :

ان البحث الحالي محاولة لصياغة الاطار المعرفي للكثير من القضايا المتعلقة بمتغيرات البحث ويمكن توضيح اهمية البحث من خلال التالي:

- أ. يجمع البحث الحالي بين اثنين من المواضيع المهمة في حقل الادارة والاقتصاد تمثلت بالمتغير المستقل الشمول المالي ، والمتغير التابع جودة الخدمات المصرفية.
- ب. يسهم هذا البحث في اثراء المكتبة العلمية العراقية التي تختص بمواضيع ادارة الاعمال في المنظمات العراقية وخاصة المصارف الاهلية ، والسعي للتواصل مع الجهود التي يبذلها الباحثين في رفد الموضوعات المتناولة من الناحية الفكرية والمعرفية.
- ت. تشجيع القيادات الادارية العاملة في المصارف مجال البحث للتعرف بأهمية متغيرات البحث والاستفادة منها وايلاء الزبون اهتمام باعتبارها عنصر اساسي بالاضافة الى الارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية التي يقدمها المصرف

4. النموذج البحثي الفرضي:



الشكل (1) انموذج البحث الفرضي

5. فرضيات البحث :

الفرضية الرئيسية الاولى (H1): "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية للشمول المالي وابعاده في جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر افراد عينة البحث."

الفرضية الرئيسية الثانية (H2): "يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد الشمول المالي مجتمعة في جودة الخدمات المصرفية في المصارف عينة البحث."

الجدول (1) مجتمع وعينة البحث						
ت	اسم المصرف	حجم المجتمع	طريقة احتساب العينة	عدد الاستمارات المستردة	تاريخ التأسيس	الموقع الجغرافي
1.	المصرف التجاري العراقي	17	$11 = 133 * (17/203)$	10	1992	بغداد / شارع السعدون
2.	مصرف الشرق الاوسط	51	$33 = 133 * (51/203)$	20	1993	بغداد / عراصات الهندية
3.	المصرف الاهلي العراقي	22	$14 = 133 * (22/203)$	12	1995	بغداد / شارع السعدون
4.	مصرف سومر	21	$14 = 133 * (21/203)$	10	1999	الكرادة / ساحة التحرير
5.	مصرف الخليج التجاري	17	$11 = 133 * (17/203)$	11	2000	بغداد / شارع السعدون
6.	مصرف عبر العراق	28	$18 = 133 * (28/203)$	13	2006	الكرادة / مقابل بدالة العلوية
7.	مصرف التنمية الدولي	30	$21 = 133 * (30/203)$	17	2011	بغداد / عراصات الهندية
8.	مصرف الثقة الاسلامي	17	$11 = 133 * (17/203)$	9	2016	الكرادة / حي الوحدة
المجموع		203	133	102		

6. مجتمع وعينة البحث:

وكان مجتمع البحث القيادات الادارية ومعاونيهم ورؤساء الاقسام والوحدات الادارية العاملة في المصارف الاتية (المصرف التجاري العراقي ، مصرف الشرق الاوسط العراقي للاستثمار ، المصرف الاهلي العراقي ، مصرف سومر ، مصرف الخليج التجاري ، مصرف عبر العراق ، مصرف التنمية الدولي ، مصرف الثقة الدولي الاسلامي) والعاملة في مدينة بغداد ، والبالغ عددهم (203) فرد وتم اختيار منهم عينة عشوائية مقدارها (133) فرداً ولقد تم اختيار العينة وفقاً لمعادلة (Stephen Thompson) الجدول (1) يوضح مجتمع البحث والعينة وكيفية احتسابها

ثانياً : الاطار النظري

1. الشمول المالي

أ. مفهوم الشمول المالي

يمتلك الباحثون وجهات نظر متعددة حول مفهوم الشمول المالي ويرى كل من (Malik and Yadav) الى ان مفهوم الشمول المالي بمعنى الوصول الشامل الى مجموعة كبيرة من الخدمات المصرفية وبكلفة مناسبة ولا تشمل منتجات مصرفية فحسب بل تشمل ايضاً كل انواع الخدمات المالية الاخرى مثل التأمين والاسهم (Malik and Yadav , 2014:594) . في حين اوضحت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ان الشمول المالي يعني " الحالة التي يكون فيها الأفراد والشركات (بضمنهم ذوو الدخل المنخفض والاصغر حجماً) ، لهم إمكانية الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية الرسمية عالية الجودة (المدفوعات والتحويلات والمدخرات والائتمان والتأمين) ، التي يتم تقديمها بطريقة

مسؤولية ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات الذين يعملون في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة" (, CGAP And AMF , 1 : 2017).

من خلال ما تقدم يبدو ان الشمول المالي هو الحالة التي تتوفر من خلالها الخدمات المالية المتنوعة (المدفوعات ، المدخرات ، الائتمان و التأمين) وتسهيل الوصول اليها من قبل كافة فئات المجتمع أفراد ومؤسسات ولا سيما فئات ذوي الدخل المحدود والمستبعدين قسراً وتقدم بجودة عالية ، واسعار مناسبة واسلوب مريح و التي تترجم جميعها من خلال النظام المالي الرسمي ، كذلك يتم توسيع نطاق استخدام هذه الخدمات من خلال تطبيق مناهج مبتكرة (التوعية والتثقيف المالي) بهدف تعزيز الرفاه المالي والتنمية الاقتصادية والاجتماعية

ب. اهمية الشمول المالي :

تزايدت الاهمية للشمول المالي في عام (2021) ، حيث هدفت إجراءات (Global Partnership for Financial Inclusion) (GPII) والرؤساء لمجموعة العشرين (G20) الى التأكيد على أهمية الشمول المالي بشكل أكبر بسبب ما صاحب وباء (19 – COVID) من تأثير ضار في جميع أنحاء العالم ، و مع الاضطرابات الشديدة في الأنشطة الاقتصادية والتهديدات للحياة الاجتماعية والاقتصادية ، لا سيما بالنسبة للقطاعات الضعيفة مثل الشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة ، والفقراء والمهاجرون والنساء من هنا تتضح اهمية العلاقة بين الشمول المالي والتحول الرقمي في عالم ما بعد (19 – COVID) (G20&GPII,2021:3). إن غياب الشمول المالي يؤدي الى اعتماد أولئك الموجودون في الاقتصادات النامية على آليات غير رسمية يحصلون من خلالها على القروض والمدخرات ويقومون بحماية أنفسهم من مخاطر مثل التدفقات النقدية غير المتكافئة والدخل الموسمي والاحتياجات غير المخططة مثل المرض بسبب نقص الوصول ، يضطر الفقراء ان يعتمدوا على المقرضين للحصول على ائتمان بمعدلات فائدة عالية ، ويستخدمون بدائل مثل الماشية أو الذهب كشكل من أشكال الادخار ، وفي حالات الطوارئ غالباً ما يضطرون إلى رهن الأصول. يمكن أن يساهم غياب الشمول المالي أيضاً في تباطؤ النمو الاقتصادي واستمرار عدم المساواة في الدخل. وقد أدرك قادة مجموعة العشرين منذ فترة طويلة أن الشمول المالي هو عنصر أساسي للتنمية الاقتصادية المستدامة و أنه يعزز نزاهة النظام المالي العالمي والمحلي . (G20, 2013:7).

ت. قياس الشمول المالي

ويمكن قياس الشمول المالي من خلال الابعاد التالية :

- الوصول : هو مدى القدرة على استخدام الخدمات المالية المقدمة من خلال المؤسسات الرسمية (عجور، 2017 : 12).
- الاستخدام : هو مدى استخدام الزبائن للخدمات المالية التي تقدم من المؤسسات العاملة في القطاع المصرفي (شني و بن لخصر ، 2018 : 109).
- التثقيف المالي : هو الطريقة التي تهدف إلى جعل الأفراد أكثر استعداداً لإدارة أموالهم ، والوصول إلى تحقيق أهدافهم المالية وكذلك تجنب الإجهاد المرتبط بالمشاكل المالية ، وبالنتيجة تحسين رفاههم المالي (OECD,2020:35).
- حماية الزبون : ويقصد به " الجهود التي تبذلها المنظمات المعنية بهدف تعريف الزبون بحقوقه عن طريق إصدار تشريعات تحمي الزبون فرداً كان أو جماعة ، وبمعنى آخر هي اتخاذ الإجراءات الوقائية التي تؤدي إلى منع خطر قادم أو التقليل من حدوثه أو إنذار من تسول له نفسه الإقدام عليه " (وسيلة وقرمية ، 2018 : 3)

2. جودة الخدمات المصرفية

أ. مفهوم جودة الخدمات المصرفية

قبل التطرق لمفهوم جودة الخدمات المصرفية لا بد من توضيح بعض المفاهيم :

- **مفهوم الخدمات :** وتعرف الخدمات على انها " نشاط او منفعة يقدمها طرف الى طرف آخر وتكون في الاساس غير ملموسة ولا يترتب عليها اية ملكية ، فتقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً بمنهج مادي او لا يكون " (الطائي والعلاق ، 2009 : 16) .
- **مفهوم الخدمات المالية :** تعرف الخدمات المالية على انها " اية مساعدة او استشارة من شأنها ان تسهل من عمل المستفيد لتحقيق اهدافه سواء كانت تلك المساعدة نشاطات محددة او نتائج لتفاعلات مالية مختلفة " (البكري والرحومي ، 2008 : 82) .
- اما **جودة الخدمات المصرفية :** " أنها حكم محسوس ، ناتج عن عملية تقييم حيث يقارن الزبائن توقعاتهم مع الخدمة التي يرون أنهم تلقوها" (Bhatt,2020:3) . وكذلك تم تعريفها على انها " مجموعة الخصائص المميزة للخدمات المالية القادرة على مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم ، وتعمل على إرضائهم ، وتمثل تقييماً شاملاً لأداء المؤسسة ، ودرجة تميزها مقارنة مع المؤسسات المنافسة" (السعيد وآخرون ، 2017 : 288) .
- من خلال ما تقدم يضع الباحث تعريفاً لجودة الخدمات المصرفية وهي عملية التقييم الشامل من قبل الزبون للخصائص التي تميز الخدمات المالية المقدمة له ، ومدى امتلاك العاملين في المنظمات المالية للخبرة والكفاءة اللازمة وقدرة المنظمات على توفير وسائل التكنولوجيا المطلوبة لغرض تحقيق الراحة للزبائن مع اعتماد مبدأ الشفافية في التعامل واتاحة المعلومات اللازمة عند تقديم الخدمة كل هذا يؤدي الى مقابلة احتياجات الزبائن وتوقعاتهم وتحقيق رضاهم وينتج عنه ثقة متبادلة .

ب. اهمية جودة الخدمات المصرفية :

بين كل من (تركية، 2017 : 16)، (عواطف، 2016 : 45) اهمية جودة الخدمات المصرفية كالآتي :

- نمو مجال الخدمة : زادت اعداد المؤسسات التجارية التي تقوم على تقديم الخدمات ، مثلاً نصف شركات الاعمال التجارية الامريكية تتعلق انشطتها بالخدمات وان هذا النمو لا يزال مستمراً.
- أزياد المنافسة : ان الزيادة الكبيرة في عدد المؤسسات التي تقوم بتقديم الخدمة ادى الى زيادة في حدة المنافسة ، لذا ان وجود الجودة في الخدمات لهذه المشاريع يوفر العديد من المزايا التنافسية.
- فهم الزبائن : ان الزبائن يريدون معاملة جيدة ولا يفضلون المؤسسات التي تركز فقط على الخدمة لذا لا يكفي ان تقدم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون ان توفر معاملة جيدة وفهم افضل للزبائن.
- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة : ان المؤسسات في الوقت الحالي تهدف الى توسيع قاعدة زبائنها مع الاحتفاظ بال الحاليين ومن هنا تظهر أهمية جودة الخدمات لمساهمتها في تحقيق ذلك .

ت. قياس جودة الخدمات المصرفية :

ويمكن توضيح اهم ابعاد جودة الخدمات المالية والتي سيتم تناولها في هذا البحث :

- **الكفاءة :** هي امتلاك العاملين القدرات المهارات والمعرفة والمعلومات اللازمة لأداء الخدمة المالية بفاعلية وبما يتلائم مع رغبات الزبائن واحتياجاتهم مما يشعرهم بالرضا ، على سبيل المثال ، يجب على وسيط التأمين تقديم أفضل نصيحة ممكنة للزبون المحتمل ولكي يستطيع تحقيق ذلك ، هو بحاجة إلى معرفة مجموعة الخدمات ولديه المهارة لمطابقة الخدمة مع احتياجات الزبون الفعلية (Khan&et.al,2013:7).
- **التكنولوجيا:** هي مجموعة من الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة والمستخدم في قطاع الخدمات المالية، وبضمنها مجموعة من البرامج الرقمية والتي تستخدم في العمليات المالية للمصارف مثل المعاملات مع الزبائن وتحويل الأموال وغيرها .، لقد شكل قطاع التكنولوجيا في القطاع المالي خلال السنوات القليلة الماضية ثورة في الأنظمة المالية ، حيث نجحت التكنولوجيا في تقديم حزمة متنوعة من الخدمات المالية تتضمن (المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال ، وكذلك الإقراض والتمويل الجماعي وإدارة

الثروات بالإضافة إلى خدمات التأمين) ، تسعى المصارف والمؤسسات المالية إلى إدخال التغييرات من خلال التوسع في اعتماد التكنولوجيا(ريان ، 2021 : 14-16).

- **الراحة والسهولة :** ويشير إلى موقع فروع المصرف و ماكينات الصراف الآلي ، ويشمل إمكانية وصول الزبائن على مدار الساعة طيلة أيام الأسبوع ، وكذلك سهولة استخدام الزبون للخدمات المالية وخاصة الخدمات التي تقدم عبر ماكينات الصراف الآلي والخدمات الإلكترونية ، فإذا شعر الزبون أن الخدمات المالية والمصرفية الإلكترونية سهلة الاستخدام ستعتبر المعاملة خالية من المتاعب وتحقق الرضا للزبون (رياض ، 2021 : 376).

- **الشفافية :** تتمثل الشفافية في حق الزبائن في الوصول الى البيانات والاطلاع على المعلومات وآليات صنع القرارات ذات العلاقة ، ووضع معايير أخلاقية تساهم في كشف الفساد . تعتبر الشفافية من المفاهيم التي تطبقها المنظمات بحثاً عن طرق النجاح ، بالنظر لأنها تساعد على قطع طريق الفساد الإداري ، ويساعد تطبيق مبدأ الشفافية على إزالة الغموض حول تفسير الأنظمة واللوائح ، كذلك تزيد الشفافية من مستويات الثقة في المنظمات التي تقوم بتطبيقها (السبيعي ، 2017 : 185).

- **الموثوقية :** يشير الى اتساق الأداء وعرض الخدمة بشكل دقيق وإيلاء المنظمة بوعودها ، للموثوقية أهمية كبيرة بالنسبة لقطاع الخدمات المالية والمصرفية ويصبح مزود الخدمة المالية أكثر موثوقية طالما يتم تقديم الخدمات في كل مرة بالطريقة الصحيحة والموثوقة أي أنه لا يكفي ان يتم تقديم خدمة بدقة لمرة واحدة فقط ، بل يجب تحويلها الى نمط موثوق (Girpin & Sarica, 2014: 210).

ثالثاً الاطار العملي للبحث : تحليل ومناقشة نتائج البحث

1. تقييم جودة ومطابقة المقاييس المستخدمة في البحث

أ. تقييم جودة ومطابقة أسئلة متغير الشمول المالي

يبين الجدول (2) التشبعات الخارجية ومعامل الفأكونباخ لأسئلة متغير الشمول المالي والذي يتكون من اربعة ابعاد اساسية والمؤلفة من (20) فقرة ، اذ سيتم اختبار النموذج ضمن المؤشرات التالية :

- يوضح الجدول (2) قيم الثبات المركب Composite Reliability (CR) لمتغير الشمول المالي ، والتي جميعها ضمن الحدود المقبولة إذ تراوحت بين (0.884 – 0.908)، وهو مؤشر جيد ويدل على ثبات المقياس، اذ اظهرت نتائج وجود ثبات عالي لأبعاد مقياس متغير الشمول المالي

- ومن خلال قيمة معامل ألفاكونباخ إذ تراوحت نتائجها بين (0.835 – 0.873)، يتضح انها اكبر من (0.70) وهذا يدل على ان معامل الصدق والثبات لأداة القياس تتمتع بدرجة مرتفعة من الثبات .

- يظهر من خلال قيم التشبعات الخارجية Outer Loadings (OL) لأسئلة المقياس لمتغير (الشمول المالي) هي قريبة الى اكبر من الحدود الدنيا المقبولة والبالغة (0.70)، اذ تراوحت قيم التشبع الخارجي بين (0.609 – 0.874)، مما يدل على أن البيانات الخاصة بمتغير الشمول المالي تتصف بالثبات والموثوقية وهي ملائمة لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة ، فجميعها تجاوزت القيم المعنوية للتشبع وهو مؤشر جيد . اذ تجدر الإشارة هنا الى ان بعض الاسئلة كانت تشبعاتها اقل من (0.70) ولكونها معنوية وعند حذفها وجد الباحث انها لا تؤثر على صدق النموذج وبناء على هذه النتيجة تم ابقائها عليها ضمن النموذج.

- يوضح الجدول (2) قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لمتغير الشمول المالي اذ يتضح ان جميعها مقبولة إذ تراوحت بين (0.608 – 0.664) وهي اكبر من القيمة (0.50) اذ تدل جميعا على الصدق التقاربي للأبعاد وهو مؤشر جيد.

جدول (2) المؤشرات الاحصائية لمتغير الشمول المالي						
الابعاد	الاسئلة	التشبعات	الخطاء المعياري	الفأكونباخ	الثبات المركب CR	متوسط التباين المستخلص (AVE)
الوصول	Q1	0.740	0.052	0.835	0.884	0.608
	Q2	0.874	0.026			
	Q3	0.609	0.081			
	Q4	0.799	0.038			
	Q5	0.847	0.022			
الاستخدام	W1	0.757	0.043	0.872	0.908	0.664
	W2	0.816	0.041			
	W3	0.858	0.029			
	W4	0.866	0.030			
	W5	0.770	0.039			
التثقيف المالي	R1	0.860	0.033	0.872	0.908	0.663
	R2	0.803	0.032			
	R3	0.863	0.024			
	R4	0.792	0.041			
	R5	0.750	0.058			
حماية الزبون	A1	0.795	0.030	0.873	0.907	0.662
	A2	0.820	0.028			
	A3	0.811	0.031			
	A4	0.807	0.045			
	A5	0.837	0.037			

المصدر: برنامج SmartPls V.3.3.9

ب. تقييم جودة ومطابقة أسئلة المتغير جودة الخدمات المالية (QFS) Quality of Financial Service

يبين الجدول (3) التشبعات الخارجية ومعامل الفأكونباخ لأسئلة متغير جودة الخدمات المصرفية (QFS) والذي يتكون من خمسة ابعاد اساسية والمؤلفة من (25) فقرة، اذ سيتم اختبار الانموذج ضمن المؤشرات التالية :

- يوضح الجدول (3) قيم الثبات المركب (CR) لمتغير جودة الخدمات المصرفية (QFS) ، والتي جمعها ضمن الحدود المقبولة إذ تراوحت بين (0.848 – 0.909)، هو مؤشر جيد ، اذ اظهرت نتائج وجود ثبات عالي لأسئلة مقياس البحث لمتغير جودة الخدمات المصرفية (QFS)

- اظهرت النتائج ان قيمة معامل ألفا كرونباخ تراوحت نتائجها بين (0.777 – 0.874)، يتضح انها أكبر من (0.70) وهذا يدل على ان معامل الصدق والثبات لأداة القياس تتمتع بدرجة عالية من القبول والثبات.
- يظهر من خلال قيم التشبعات الخارجية لأسئلة المقياس لمتغير (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) اذ تراوحت قيمها بين (0.716 – 0.862)، مما يدل على أن أسئلة متغير جودة الخدمات المصرفية (QFS) تتصف بالثبات والموثوقية وهي ملائمة لإجراء التحليلات الإحصائية اللاحقة.
- يوضح الجدول (3) قيم متوسط التباين المستخلص (AVE) لمتغير جودة الخدمات المصرفية (QFS) اذ يتضح ان جميعها مقبولة إذ تراوحت بين (0.528 – 0.667) وهي أكبر من القيمة (0.50) اذ تدل جميعا على الصدق التقاربي للأبعاد وهو مؤشر جيد.

الجدول (3) المؤشرات الاحصائية لمتغير جودة الخدمات المصرفية (QFS)						
الابعاد	الاسئلة	التشبعات	الخطأ المعياري	ألفا كرونباخ	الثبات المركب CR	متوسط التباين المستخلص (AVE)
الكفاءة	C1	0.616	0.088	0.838	0.886	0.612
	C2	0.776	0.054			
	C3	0.852	0.031			
	C4	0.821	0.035			
	C5	0.824	0.040			
التكنولوجيا	V1	0.729	0.051	0.835	0.884	0.607
	V2	0.723	0.065			
	V3	0.907	0.020			
	V4	0.719	0.048			
	V5	0.801	0.028			
الراحة والسهولة	B1	0.869	0.020	0.874	0.909	0.667
	B2	0.754	0.060			
	B3	0.747	0.056			
	B4	0.866	0.023			
	B5	0.838	0.030			
الشفافية	N1	0.708	0.051	0.777	0.848	0.528
	N2	0.689	0.087			
	N3	0.754	0.044			
	N4	0.723	0.052			
	N5	0.757	0.053			
الموثوقية	H1	0.829	0.038	0.841	0.887	0.612
	H2	0.836	0.031			
	H3	0.747	0.056			

	H4	0.766	0.054			
	H5	0.727	0.053			

المصدر: برنامج SmartPls V.3.3.9

2. التحليل الاحصائي للمتغيرات : اظهرت النتائج الاحصائية ان اعلى قيمة كانت عند المتغير (الشمول المالي) بوسط حسابي (3.740) ومستوى جيد وبانحراف معياري (0.652)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (17.433) وبلغت نسبة توفر المتغير في المصارف المبحوثة بصورة عامة (74.8%) اما حجم الفجوة فقد بلغ (25.2%) اذ جاءت هذه المتغير بالمستوى الاول من حيث الاهمية النسبية. اما أقل قيمة فقد جاءت عند متغير (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) بوسط حسابي (3.670) ومستوى جيد وبانحراف معياري (0.587)، اذ بلغ معامل الاختلاف لها (15.995) اذ بلغت نسبة توفر المتغير في المصارف المبحوثة بصورة عامة (73.4%) اما حجم الفجوة فقد بلغ (26.6%) اذ جاءت هذه المتغير بالمستوى الثاني من حيث الاهمية النسبية. يتضح ان متغير (الشمول المالي) جاء بالترتيب الاول من حيث متغيرات البحث اذ كانت اغلب اجابات العينة متفقة حول هذا المتغير قياسا بالمتغير الاخر، كما موضح في الجدول (4)

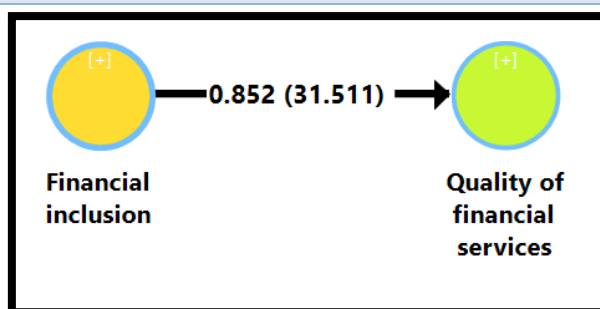
جدول (4) خلاصة ابعاد متغيرات البحث							
ت	متغيرات البحث	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	نسبة التوفر	حجم الفجوة	ترتيب المتغيرات
1	الشمول المالي	3.740	0.652	17.433	74.8	25.2	1
2	جودة الخدمات المصرفية (QFS)	3.670	0.587	15.995	73.4	26.6	2

المصدر: برنامج SPSS V.25

3. اختبار الفرضيات بين ابعاد الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS)
- أ. اختبار الفرضية الاولى : التي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS)) يشير الجدول (5) والشكل (2) المؤشرات الإحصائية لاختبار الفرضيات بين متغير الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS).
- حققت قيمة (t) المحسوبة للانموذج المقدّر (31.511) . وهي أكبر من القيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) عند مستوى دلالة (0.05) وهذا يشير الى ثبوت معنوية الميل الحدي لمتغير الشمول المالي وفي ضوء هذه النتيجة قبل الفرضية والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لمتغير الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS)) عند مستوى دلالة (5%) أي بدرجة ثقة (95%) وهذا مما يدل على ان متغير الشمول المالي له تأثير فاعل وجوهري في جودة الخدمات المصرفية (QFS).
 - اشارت النتائج ان قيمة معامل الميل الحدي لمتغير الشمول المالي بلغ (0.852) وهذا يشير الى ان زيادة متغير الشمول المالي بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) بنسبة (85 %).
 - بينت النتائج ان حجم التأثير (F²) لمتغير الشمول المالي كان كبيراً اذ سجل ما قيمته (2.655) وهي أكبر من (0.35) وهو مؤشر جيد
 - يتضح من خلال قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted (R²) البالغة (0.724) بان متغير الشمول المالي قادر على تفسير ما نسبته (72 %) من التغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) اما النسبة الباقية (28 %) فتابعة الى متغيرات اخرى غير داخلية في انموذج البحث.

- اظهرت النتائج ان مؤشر العلاقة التنبؤية (Q^2) لمتغير الشمول المالي، بلغ ما قيمته (0.326) وهي أكبر من الصفر وعليه فإن النموذج ذو صلة تنبؤية
- اظهرت النتائج ان معامل تضخم التباين (VIF) قد حققت ما قيمته (1) وهي اقل من (5) وتشير الى عدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين الابعاد.

جدول (5) المؤشرات الإحصائية بين الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS)									
الشمول المالي	B	T	P Values	حجم الامر F	قوة الامر	(R^2)	Adjusted (R^2)	Q^2	VIF
	0.852	511.13	0.000	2.655	كبيره	0.726	0.724	0.326	1
قيمة t الجدولية = 1.984									
حجم العينة = 102									



شكل (2) تأثير بين الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS)

المصدر: برنامج SmartPls V.3.3.9

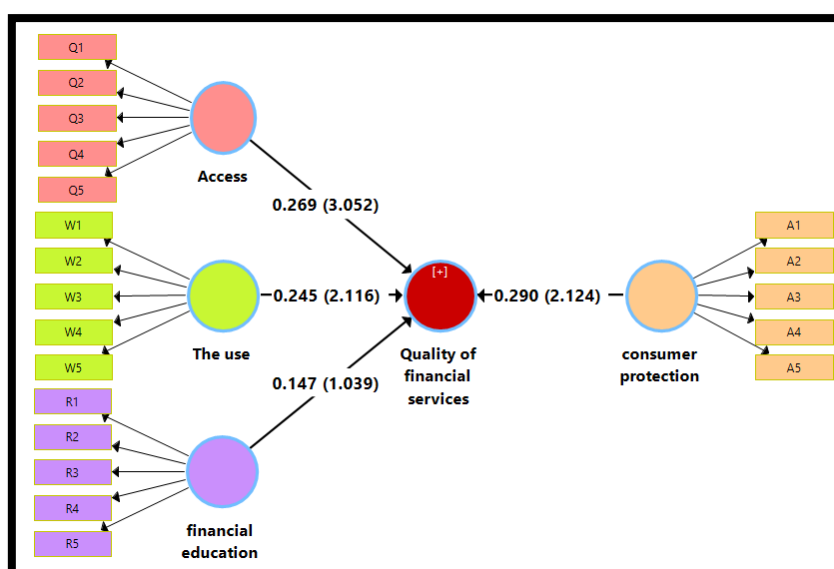
ب. اختبار الفرضية الثانية : التي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة معنوية لابعاد الشمول المالي مجتمعة في جودة الخدمات المصرفية (QFS)) اذ يوضح الجدول (6) و شكل (3) المؤشرات الإحصائية بين ابعاد الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS) وكما يلي:

- يتبين من خلال قيم اختبار (t) لأبعاد الشمول المالي بان الابعاد (الوصول، الاستخدام، حماية الزبون) والبالغة قيمها (3.318 , 2.065 , 2.271) على التوالي، هي أكبر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) وهذا يشير الى ثبوت معنوية الميل الحدي لابعاد (الوصول، الاستخدام، حماية الزبون) ، اما الابعاد الاخرى والمتمثلة بـ (التثقيف المالي) فيتبين من خلال قيم (t) المحسوبة له والبالغة (1.041) انها اصغر من قيمة (t) الجدولية البالغة (1.984) وهذا يشير الى عدم ثبوت معنوية الميل الحدي لبعـد (التثقيف المالي)
- يتبين من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعـد الوصول البالغة (0.269) بان زيادة بعـد الوصول بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) بنسبة (26%).
- يتضح من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعـد الاستخدام البالغة (0.245) بان زيادة بعـد بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) بنسبة (24%).

- يظهر من خلال قيمة معامل الميل الحدي لبعء حماية الزبون البالغة (0.290) بان زيادة بعء حماية الزبون بمقدار وحدة واحدة سيؤدي الى زيادة في (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) بنسبة (29%).
- يتبين من خلال قيمة معامل التحديد المصحح Adjusted R^2 البالغة (0.718) بان ابعاد الشمول المالي قادر على تفسير ما نسبته (71 %) من التغيرات التي تطرأ على (جودة الخدمات المصرفية (QFS)) اما النسبة الباقية (29 %) فتابعة الى متغيرات اخرى غير داخلية في النموذج البحث.
- بينت النتائج ان مؤشر العلاقة التنبؤية (Q^2) بلغت ما قيمته (0.327) وهي اكبر من الصفر وعلية فإن النموذج صلة تنبؤية
- اظهرت النتائج ان معامل تضخم التباين (VIF) قد حققت ماقيته (3.640, 1.229, 1.969, 2.251) على التوالي وهي اقل من (5) وتشير الى عدم وجود مشكلة التعدد الخطي بين الابعاد.

جدول (6) المؤشرات الإحصائية بين ابعاد الشمول المالي معاً في جودة الخدمات المصرفية (QFS)							
Q ²	Adjusted)R ² (	(R ²)	حجم الاثر F	P Values	T	B	ابعاد الشمول المالي
0.327	0.718	0.729	0.073	0.001	0523.	0.269	الوصول
			0.042	0.039	1162.	0.245	الاستخدام
			0.018	0.299	0391.	0.147	التثقيف المالي
			0.138	0.024	1242.	0.290	حماية الزبون
قيمة t الجدولية = 1.984							
حجم العينة = 102							

المصدر: برنامج SmartPls V.3.3.9



شكل (3) تأثير ابعاد الشمول المالي في جودة الخدمات المصرفية (QFS)

رابعاً: الاستنتاجات والتوصيات :

1. الاستنتاجات :

- أ. اظهرت نتائج البحث في المصارف عينة البحث ان متغير (الشمول المالي) الالههم اذ كانت اغلب اجابات العينة متفقة حوله وهذا يؤكد ان المصارف المبحوثة تمتلك وسائل تسهل من وصول الزبون الى خدماتها المصرفية واستخدمها وتعتمد الى حماية حقوق زبائنها حسب اجابات افراد العينة ، ومستوى الارتفاع كان بالنظر لما جاءت به نتائج الاحصاءات الوصفية للابعاد الفرعية للشمول المالي
- ب. اظهرت نتائج البحث في المصارف عينة البحث ان متغير (جودة الخدمات المصرفية) جاء في المرتبة الثانية من حيث متغيرات البحث حيث حقق مستوى اهمية مرتفع الى حد ما وهذا يؤكد ان المصارف المبحوثة تمتلك عاملين لديهم الكفاءة اللازمة لتقديم الخدمات وتوفر مستوى مقبول من الشفافية في التعامل مع زبائنها وتعتمد الى خلق ثقة متبادلة معهم يساعد على الشعور بالراحة ويسهل من عملية حصولهم على الخدمات المطلوبة حسب اجابات افراد العينة ، ومستوى الارتفاع كان بالنظر لما جاءت به نتائج الاحصاءات الوصفية للابعاد الفرعية لجودة الخدمات المصرفية
- ت. اظهرت النتائج ان هناك تأثير بين متغير الشمول المالي في متغير جودة الخدمات المصرفية و ان متغير الشمول المالي قادر على تفسير ما نسبته (72%) من التغيرات التي تطرأ على جودة الخدمات المصرفية (QFS) اما النسبة الباقية (28%) فتابعة الى متغيرات اخرى غير داخلية في نموذج البحث ، وهذا مما يدل على ان متغير الشمول المالي له تأثير فاعل وجوهري في جودة الخدمات المصرفية.(QFS)
- ث. بينت نتائج التأثير بين ابعاد الشمول المالي مجتمعة في متغير جودة الخدمات المصرفية بان ابعاد (الوصول، الاستخدام، حماية الزبون) ثبت لها معنوية الميل الحدي وجاء بعد حماية الزبون بالمرتبة الاولى من حيث الاثر وهذا يدل على ان ادارة المصارف تولي هذا البعد الاهتمام الكافي وتوفر حماية الى زبائنها من خلال اعتماد وسائل امان متطورة بالشكل الذي يحفظ خصوصية وسرية بيانات الزبائن وحمايتهم من الاختراق من اجل اضافة الثقة على المعاملات التي تتم عبر شبكة الانترنت والتي تكون وسائل الدفع الالكترونية طرفاً فيها وجاء بالمرتبة الثانية بعد الوصول اما بعد الاستخدام فقد جاء في المرتبة الثالثة ، اما البعد الرابع وهو (التثقيف المالي) يشير الى عدم ثبوت معنوية الميل الحدي له ، وهذا يوضح وجود تأثير ذو دلالة معنوية بين ابعاد (الوصول، الاستخدام، حماية الزبون) في جودة الخدمات المصرفية وان بعد التثقيف المالي ليس له تأثير.

2. التوصيات:

- أ. تعزيز جهود ادارة المصارف والاهتمام أكثر بالشمول المالي والوصول الى شريحة اوسع من الزبائن واتاحة الخدمات المصرفية المتنوعة لهم وان تعتمد الى التثقيف والتوعية حول اهمية امتلاك أكبر شريحة ممكنة من شرائح المجتمع لحسابات وان تتلقى الخدمات المالية المتنوعة وكذلك ضمان حقوق الزبائن بطريقة تجعلهم يشعرون بالثقة ، لان هذا ينعكس على تحسين جودة خدماتها وينعكس على رفع المستوى الاقتصادي للبلاد
- ب. ضرورة الاهتمام بجودة الخدمات المصرفية من قبل ادارة المصارف وتعزيز دورها وارضاء الزبائن عبر امتلاك المكنات التي تميز الخدمة المالية في المصارف ، وذلك من خلال امتلاك عاملين لديهم كفاءة عالية في الاداء وتوفير وسائل تكنولوجيا متطورة واستخدمها في تقديم الخدمات مما يوفر الراحة للزبائن وكذلك توفر المصارف شفافية عالية مما يخلق ثقة متبادلة مع الزبائن وشعورهم بالامان والرضا.

- ت. عند دراسة تأثير ابعاد الشمول المالي مجتمعة تبين عدم وجود دور لبعد التثقيف المالي لذا على ادارة المصارف ان تعي اهمية التثقيف المالي لكونه مهم جداً في توعية الزبائن عن طبيعة واهمية الخدمات المالية وعن اخر التحديثات والتطورات التي تحدث في هذا المجال (من ادوات ووسائل تكنولوجيا ومن خدمات الكترونية مستحدثة وغيرها) لان ذلك يزيد من اقبال الزبائن وتعاملهم مع المصارف ويعزز الثقة ما بين الزبون والمصرف.
- ث. اهتمام المصارف بخلق فرص جديدة عن طريق استهداف شرائح المجتمع كافة وخاصة الطبقة الفقيرة والمحرومة من الخدمات المالية وان لا تقتصر فقط على موظفي الدولة وعمليات التوظيف المستمر وذلك لكون الشمول المالي يستهدف بشكل رئيسي- تمكين شرائح المجتمع كافة من الوصول الى الخدمات المالية وتمكينها من اقامة مشاريعها الخاصة بالشكل الذي يرفع مستوى المعيشة.
- ج. ايلاء البحث والتطوير اهتمام اكبر لغرض رفع الجودة في تقديم الخدمات المالية والعمل على اجراء تحديثات بصورة مستمرة بما يتواءم مع التطورات الحاصلة في هذا المجال.

المصادر:

أ. المصادر العربية

- البكري ، ثامر و الروحي ، احمد (2008) " تسويق الخدمات المالية " ، اثناء للنشر والتوزيع ، مكتبة الجامعة ، الشارقة.
- السبيعي ، فلاح بن فرح ، (2017) " أثر تطبيق الشفافية الادارية في الحد من الفساد الاداري في الشركات المالية السعودية" ، المجلة العربية للإدارة ، مج 37 ، ع1 ، مارس (آذار) 2017.
- السعيد ، بريكة وآخرون (2017) ، " أثر جودة الخدمة التأمينية على رضا الزبون بالشركة الجزائرية للتأمين وإعادة التأمين أم البواقي " ، مجلة دراسات اقتصادية / العدد رقم: 04 ، المجلد 1 ، 2017.
- الطائي ، حميد و العلاق ، بشير (2009) " ادارة عمليات الخدمة " ، دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع ، الاردن ، عمان .
- النصراوي ، محمد عبد الامير حسن (2021) اثر الشمول المالي في السيولة والربحية المصرفية – دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية العراقية للمدة 2011-2019، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة كربلاء ، كلية الادارة والاقتصاد.
- تركية ، بشير (2017) ، " دور جودة الخدمة المصرفية في تحقيق رضا الزبون - دراسة ميدانية على عينة من متعاملي البنوك- " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – قسم علوم التسيير ، الجزائر.
- رياض ، حسام محمد ، (2021) "دور جودة خدمات ماكينات الصراف الآلي في التزام العميل" ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، العدد 04 ، المجلد 51 ، مصر .
- ريان ، بوسباطة ، (2021) " دور التكنولوجيا المالية في تحسين أداء البنوك التجارية دراسة حالة عينة من الوكالات البنكية – أم البواقي-"،رسالة ماجستير ، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي -كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير .
- شني ، صورية و بن لخصر ، السعيد ، (2018) " اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية - تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر- العربية " ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة ، المجلد:03 ، العدد:02 ، ص:104-129.
- عبيد ، رامي يوسف ، (2019) ، " أثر الخدمات المالية الاسلامية على الشمول المالي في الدول العربية " ، صندوق النقد العربي ، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

- عجمور ، حنين محمد بدر (2017) ، " دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء - دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة " ، الجامعة الاسلامية - غزة ، شؤون البحث العلمي والدراسات العليا ، كلية التجارة ، ماجستير إدارة أعمال.
- عواطف، عبید (2016) ، " دور الابتكار التسويقي في تحسين جودة الخدمة التامينية - دراسة حالة الشركة الوطنية للتأمين " SSA وكالة ب" بسكرة - " ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة محمد خيضر - بسكرة - ، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ، قسم علوم التسيير ، الجزائر.
- لفته ، محمد طارق 2019 ، نظام المدفوعات العراقي ودوره في تعزيز الشمول المالي ، رسالة دبلوم عالي / جامعة بغداد - المعهد العالي للدراسات المحاسبية والمالية - قسم الدراسات المالية.
- وسيلة ، سبتي و قريمة ، دوفي (2018) ، " دور الهيئات الرسمية في حماية مستهلك الخدمات المصرفية الإلكترونية - الامارات والسعودية امودجاً- " ، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف - ميلة ، الملتقى الوطني الثالث حول المستهلك والاقتصاد الرقمي : ضرورة الانتقال وتحديات الحماية.

ب. المصادر الاجنبية

- Bhatt, Kedar (2020), " Measuring service fairness and its impact on service quality and satisfaction: a study of Indian Banking Services", Journal of Financial Services Marketing , Revised: 20 January 2020.
- CGAP and Arab Monetary Fund, (2017), Financial Inclusion Measurement in the Arab World, Working Paper.
- Çırpın, Birgül Küçük & Sarıca Köksal ,(2014) , " Measurement of service quality in banking industry: A case study from Turkey " , Istanbul University Journal of the School of Business, İstanbul Üniversitesi İşletme Fakültesi Dergisi, Vol:43, Sayı/No:2 , 205-217.
- G20 & GPFİ (2021), " GPFİ PROGRESS REPORT TO G20 LEADERS" , The Global Partnership for Financial Inclusion (GFI) , Rome, 30-31 October 2021 , Italy .
- G20 , (2013), "Report to the Leaders, The Global Partnership for Financial Inclusion (GFI)" , Leaders Summit, St-Petersburg, 5-6 of September , Russia .
- Hasan , Maher Sheikh & et .al , (2017) , Financial Inclusion Diagnostic Study in Jordan , Synthesis Report, Deutsche Gesellschaft für Internationale Zusammenarbeit.
- Khan, Morshed Hasan&et.al, (2013) " DIMENSIONS OF FINANCIAL SERVICES QUALITY: AN OVERVIEW OF THE CONSUMERS' BEHAVIOUR TO BE CONSIDERED IN THE BANKING SECTOR OF BANGLADESH",The International Journal Of Social Science,Vol.7,No.1,ISSN 2305-4557.

- Leyshon, A. and Thrift, N. (1993), The Restructuring of the UK Financial Services in the 1990s., Journal of Rural Studies, 9, 223-241.
- Malik, Reena & Yadav, Sarika (2014), “Financial Inclusion in India: An Appraisal” , Vol 1, Issue 4.
- Organisation for Economic Co-operation and Development (OECD) , (2020) " Survey of Adult Financial Literacy" .