



دور تطبيق الشمول المالي في تعزيز الاداء المالي - دراسة تحليلية لآراء عينة من العاملين في المصارف التجارية في محافظة بغداد.

م.م سرمد رضا مصطفى

م.م نور حسن هاشم

جامعة أبن سينا للعلوم الطبية والصيدلانية، بغداد، العراق.

noor.hassan@ibnsina.edu.iq

sarmad.reda@ibnsina.edu.iq

المستخلص

تهدف الدراسة إلى تحليل وقياس أثر تطبيق الشمول المالي وأبعاده المتمثلة بـ (الوصول الى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، الوعي المالي) على الأداء المالي وأبعاده المتمثلة بـ (بعد المالي، بعد الزبون، بعد العمليات الداخلية، بعد النمو والتعليم) بالمصارف التجارية، وقد أجرى البحث على عدد من العاملين في المصارف التجارية في بغداد ميداناً للدراسة واختبار فروضها، وتم اعتماد استمارة الاستبانة كأداة رئيسة في جمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني من البحث وبلغ حجم العينة القصدية (100)، واستخدمت البحث في التحليل العديد من الوسائل الإحصائية كالانحرافات المعيارية، المتوسطات الحسابية، ونمذجة المعادلة الهيكلية بمساعدة البرامج الإحصائية (SPSS. V. 25)، وتم التوصل إلى مجموعة من النتائج، ومن أهمها وجود علاقة ارتباط، وتأثير الشمول المالي في الاداء المالي. ومن اهم التوصيات ضرورة أن تقوم المصارف التجارية بوضع إستراتيجية تضمن من خلالها تحسين مساهمتها في الشمول المالي، وذلك بالعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة لديها والتوسع في إيصال الخدمات المالية الحديثة مستغلاً بذلك هامش الثقة الذي يملكه لدى الجمهور.

الكلمة المفتاحية: الشمول المالي، الاداء المالي، المصارف التجارية.

المقدمة

أصبح الاهتمام بالشمول المالي أمر بالغ الأهمية بالنسبة للمنظمات الحكومية والهيئات المالية الرقابية ولا سيما البنوك وشركات التأمين، ويعود هذا الاهتمام إلى الأثر البارز لتأثيره في تشجيع النمو الاجتماعي والاقتصادي لبلد أو منطقة ما. ولذلك فقد أصبح الشمول المالي من أهم الموضوعات التي تحظى بمزيد من الاهتمام في الآونة الأخيرة مصرياً وعالمياً (Shen, 2026)، ويهدف الشمول المالي إلى تسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى المنتجات والخدمات المالية الرسمية. ويتم تحقيق ذلك من خلال تقديم هذه المنتجات والخدمات بأسعار عادلة ومعقولة وشفافة، بدلاً من الاعتماد على القنوات المالية غير الرسمية للوصول إليها (Ouyang, 2026) وبالتالي يعد الشمول المالي من المواضيع الجديدة والمهمة التي أثارت مؤخراً بعد الأزمة المالية التي اجتاحت العالم عام 2008، وقد زاد اهتمام المؤسسات المالية والنقدية الدولية بقضية الشمول المالي بهدف بناء وتعزيز القدرات، وقد عرف البنك الدولي الشمول المالي بأنه وصول الشركات والأفراد إلى المنتجات والخدمات المالية المتاحة التي تلبي احتياجاتهم، مثل المعاملات والمدفوعات والودائع



والائتمان والادخار، وإيصالها للمستفيدين بطريقة مسؤولة ومستدامة، وتعمل مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية والاستشارية والدعم الفني للمساعدة في الوصول إلى عدد كبير من الناس، ويقصد بالشمول المالي بمعنى آخر أن تشمل الخدمات المالية التي تقدمها البنوك فئات محددة من المدخرين أو ذوي الدخل المنخفض الذين لا يتعاملون مع البنوك من خلال تقديم خدمات خاصة لهم، مما يجعل المعاملات المالية لهذه الفئة من المجتمع تحت إشراف رسمي يحميهم من التلاعبات التي قد يقعون فيها نتيجة جهلهم بالخدمات المالية والمعلومات المالية كل ذلك يساعد في تحسين الاداء المصرفي ويعمل على تحقيق الاهداف المصارف التجارية (Yahaya, 2026) تقسيم الدراسة الى أربعة مباحث ضم المبحث الأول المنهجية العلمية للدراسة، في حين ضم المبحث الثاني الأطار المفاهيمي والنظري لمتغيرات الدراسة الذكاء الاستراتيجي، التميز التنظيمي، أما المبحث الثالث فقد ضم التحليل الميداني لعينة الدراسة وتفسير النتائج، والمبحث الرابع فقد ضم الاستنتاجات والتوصيات

مشكلة الدراسة

ان الاداء المالي في المصارف التجارية قيد الدراسة يعد من الركائز الأساسية التي تميز المصارف في تقديم الخدمات والقدرة على الاستمرارية في منافسة بين المصارف الأخرى ولا يتحقق إلا من خلال الشمول المالي حيث يعتبر من الأدوات المهمة التي تسعى من خلالها المؤسسات المالية إلى دمج الأفراد والشركات إلى توفير خدمات مالية ملائمة وبأسعار معقولة وبطرق شفافة وأمنة وتقليل المخاطر مما يساعد في تحسين الاداء المالي لمصارف المبحوثة، تتمحور مشكلة الدراسة في التساؤل الرئيسي التالي:

اثر الشمول المالي في تعزيز الاداء المالي؟

أهداف الدراسة

1. تعزيز وصول الجميع إلى الخدمات المالية اي توفير أدوات مالية مثل "الحسابات المصرفية، القروض التأمين" لكافة شرائح المجتمع، مما يساهم في تقليل الفجوة بين الفئات المختلفة.
2. تقليل الفقر وتحسين المعيشة بتمكين الأفراد من الحصول على التمويل اللازم لإنشاء مشاريع صغيرة ومتوسطة، ما يعزز فرص العمل ويحسن مستويات المعيشة.
3. تعزيز الشفافية ومكافحة الاقتصاد غير الرسمي وإدخال التعاملات المالية إلى النظام الرسمي يحد من التهرب الضريبي والفساد.
4. زيادة مشاركة الأفراد في الأنشطة الاقتصادية تدعم الناتج المحلي الإجمالي، وتعزز من قدرة الدول على تحقيق استدامة مالية طويلة الأجل.

اهمية الدراسة

1. مساعدة البنوك والمحليلين الماليين والمستثمرين ومستخدمي المعلومات والمستبعدين من النظام المالي في الاهتمام بدور الشمول المالي وأثره على الأداء المالي.



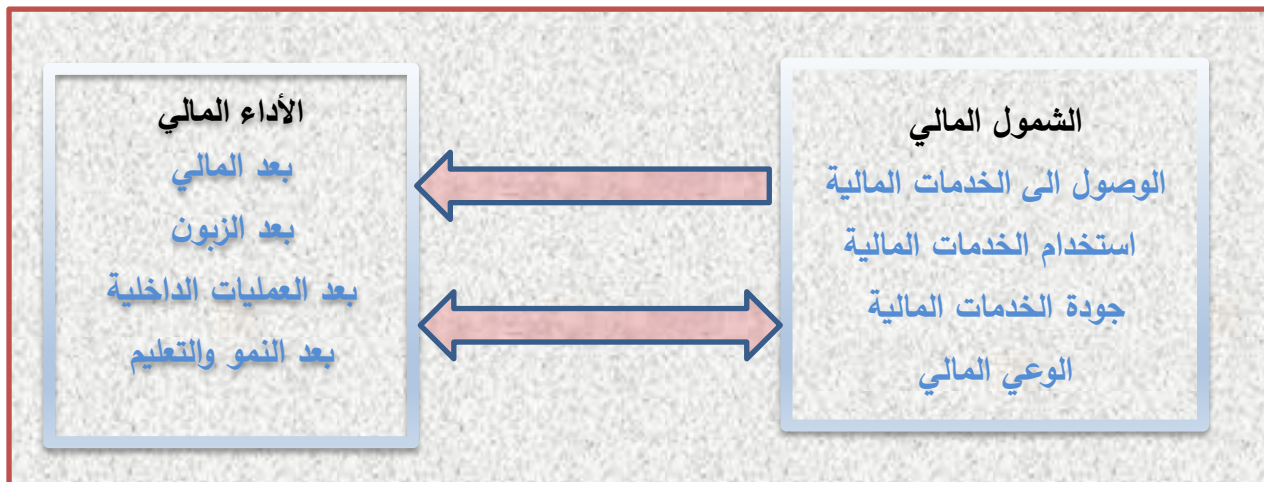
2. تحليل مؤشرات لقياس الشمول المالي، لتحسين وصول واستخدام الخدمات المالية من قبل شريحة أكبر من المواطنين سواء الافراد أو المنشآت، وجذب المستبشرين إلى النظام المالي الرسمي.

3. ارتكزت المصارف التجارية على جانب هام في مجال النشاطات المصرفية خاصة في ظل الأزمات التي عصفت بكافة البنوك والبيئة التنافسية المحيطة بها.

4. التركيز على الدور المحوري لتأثير تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك مما يزيد من قدرة الادارة على اتخاذ قرارات مالية مناسبة.

المخطط الفرضي الدراسة

ان الغرض من هذه الفقرة هو وضع مخطط تفصيلي تسيير عليه الدراسة من اجل انجاز الاهداف التي تصبوا اليها انظر الشكل (1) وعليه يمكن تحديد متغيرات البحث كالآتي:



فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسة الاولى: توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والأداء المالي

الفرضية الرئيسة الثانية: توجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الشمول المالي والأداء المالي.

نطاق الدراسة

1- الحدود المكانية

تمثل الحدود المكانية للدراسة في المصارف التجارية في محافظة بغداد

2- الحدود البشرية

تمثل الحدود البشرية للدراسة الحالية بجميع العاملين المصارف التجارية في محافظة بغداد

3- الحدود الزمانية: 2025-2026



أدوات الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة واختبار فرضياتها ، تم الاستعانة بالاستبانة ,والجدول (1) يوضح هيكلية الاستبانة , فضلا عن توضيح المصادر التي تم اعتمادها في تصميمها.

الجدول (1) محاور استمارة الاستبانة ومقاييسها

ت	المتغير	البعد	المقياس المعتمد
1	الشمول المالي	الوصول الى الخدمات المالية	السيد, 2026
		استخدام الخدمات المالية	
		جودة الخدمات المالية	
		الوعي المالي	
2	الأداء المالي	بعد المالي	Musa&Mohsen, 2021
		بعد الزبون	
		بعد العمليات الداخلية	
		بعد النمو والتعليم	

المصدر: من عداد الباحث

أساليب تحليل البيانات

اعتمد الباحثة على تدرج ليكرت الخماسي من اجل توزيع نقاط القوة على اداة الاستبانة , وبالتالي فمن اجل تحليل الجانب الميداني للدراسة تم استعمال عدد من الأساليب الإحصائية في التعامل مع الاستمارات التي تم جمعها من المستجيبين وباستخدام برنامج (SPSS.v.25).

الاطار النظري

الشمول المالي

كما يمكن تعريف الشمول المالي على أنه : إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده وبالأخص تلك المهشمة منها ، ومن خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير ، وخدمات الدفع والتحويل وخدمات التأمين ، وخدمات التمويل والائتمان وابتكار خدمات مالية أكثر ملائمة وبأسعار منافسة وعادلة ، بالإضافة إلى العمل على حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم و مدخراتهم بشكل سليم(Ahmed&Malick,2019) كما عرف الشمول المالي هو "الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح



يحفظ كرامة العملاء." حيث يمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة . (Kabakova,2019:19)

أهمية الشمول المالي: (Kabakova,2019:19)

- يساعد الشمول المالي العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو حالات الطوارئ غير المتوقعة وتغطية النفقات المتكررة مثل الإيجار، فهو يحسن الدخل ويزيد من المدخرات ، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة مثل الرعاية الصحية ، والتعليم والطعام وتنمية أعمالهم .
- يلعب النفاذ للتمويل والخدمات المصرفية دورا مهما في التقليل من حدة التقلبات التي تنتاب مستويات الإنفاق بشقيه الاستهلاكي والاستثماري ، ومن ثم التخفيف من حدة تقلبات دورات الأعمال والنتائج المحلي الإجمالي .
- يلعب الشمول المالي دورا هاما في تدعيم الاستقرار المالي ، حيث إن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية على البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك مما يرفع من قدرة البنك على امتصاص الصدمات خاصة في فترات الضغط.
- الشمول المالي يعزز التمكين الاقتصادي ، والذي بدوره يحسن الرفاهية الشاملة مع توفير اللبانات الأساسية لمزيد من النمو ،
- كما أن الشمول المالي يؤدي إلى زيادة سرعة دوران النقود وتنشيط الدورة الاقتصادية ، ويزيد من فعالية السياسات الحكومية ، وتحسين بيئة العمل وزيادة مستويات كفاءة أسواق السلع والخدمات .
- يساعد الشمول المالي على تقليل حجم الاقتصاد غير الرسمي مما يؤدي إلى توفير شفافية أكبر في المعاملات المالية من خلال آليات الرقابة والإشراف وتفعيل دور هيئات الاستعلام المالي.

ابعاد الشمول المالي

1- الوصول الى الخدمات المالية

يشير هذا البعد إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات المالية ، وشمل هذا المؤشر مجموعة من المقاييس أهمها عدد الحسابات المصرفية للبالغين ، بطاقات الائتمان المفتوحة ، بطاقات الخصم للبالغين ، وعدد الهواتف الذكية . (Xu , 2019)

2- استخدام الخدمات المالية

أي حصول كافة الأفراد والأسر والشركات على الخدمات المالية ويتم من خلال سهولة حصول جميع الأفراد على تمويل مناسب لاحتياجاتهم ، وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التي يحتاجها الأفراد .

(Lee,2020:190)

3-جودة الخدمات المالية



يعد قياس جودة الشمول المالي يعتبر من الأمور التي يصعب قياسها نظراً لاختلافها من بلد الى بلد ووجود الكثير من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمة المالية ، والجدير بالذكر أن هناك جهات تضيف بُعد رابع وهو التنافس السليم بين مقدمي الخدمات نحو إتاحة البدائل أمام العملاء . (Ha& Nguyen ، 2025))

4- الوعي المالي

ضرورة العمل على زيادة الوعي المالي فإذا كان العميل متعلماً مالياً ، فإنه سيحقق خيارات مالية أفضل ، لتحديد نوع المنتجات المالية التي يمكن أن تلبي احتياجاته الفردية وسوف يساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة معقولة لتحسين حياة الفقراء.

الأداء المالي

يعد هدف البقاء والاستمرارية من أهم الأهداف الرئيسية التي تسعى البنوك إلى تحقيقها خاصة في ظل الأزمات المالية، والأحداث السياسية، والتغيرات الاقتصادية، والمنافسة الشديدة، التي يشهدها العالم، وإن هذا الهدف الذي تسعى إلى تحقيقه تلك البنوك مرتبط إلى درجة كبيرة بأدائها الكلي بشكل عام، وأدائها المالي بشكل خاص، ومن ثم فإن الأهداف الرئيسية والمحورية التي تسعى البنوك لها هو تحقيق أداء مالي جيد، بالإضافة إلى أن هناك العديد من الاطراف وذوى العلاقة الذين يهتمون بتقييم الأداء المالي، بهدف كشف الانحرافات ومعالجتها، وبالتالي فإن تقييم الأداء المالي للبنوك يُعد مفتاح تحقيقها لأهم أهدافها المتمثلة في الربحية والسيولة، وذلك من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتحقيق أعلى عائد مع أقل تكلفة ممكنة (Li et al, 2025)، بناءً عليه، تستهدف الباحثة في هذا الجزء إلى التعرف على مفهوم الأداء المالي، والعوامل المؤثرة في الأداء المالي.

مفهوم الأداء المالي

يعرف انه "مدى مساهمة الأنشطة التي يتم تنفيذها يومياً في تحقيق قيمة خلال فترة زمنية محددة ، ومن ثم بلوغ الأهداف المالية بأقل تكاليف ممكنة. (Nian&Said ، 2025)) مدى قدرة البنك على استخدام أرس المال للحصول على إيرادات تمكنه من الوفاء بالتزام تجاه الآخرين (Coelho et al, 2023) أنه: "قدرة البنك على استغلال الموارد بصورة مثلى من أجل تحقيق نتائج تتطابق مع الخطط والأهداف المالية المخططة من قبل الإدارة خلال فترة زمنية محددة". (Chen & Xie ، 2022)) مما سبق يمكن للباحث القول بأن الأداء المالي هو: انعكاس لمدى قدرة البنك على تحقيق أهدافه من خلال استخدام الموارد المتاحة لديه بأفضل صورة ممكنة من أجل تحقيق أقصى عائد ممكن بأقل تكلفة .

ابعاد الأداء المالي



البُعد المالي: ويركز هذا المحور على قياس الأداء المصرفي على المدى القصير، مُظهرًا نتائج الأحداث والقرارات المتخذة، وليس أسبابها أو محرّكاتها، والأهداف التي تحققها. كما يُوضح دراسة الجانب المالي في تحقيق هدف بقاء البنك واستمراريته، وأوجه القصور الناتجة عن استخدام سياسات وقرارات مالية معينة في البنك، وذلك لتحقيق هدف قدرة البنك على النمو والابتكار، وهدف ضمان استخدام البنك للموارد المالية بأكثر الطرق فعالية

(Menicucci& Paolucci:2023)

محور الزبون : يُقدّم هذا المحور عرضًا لكيفية إدراك العملاء للمؤسسة، ويجب اعتبار منظور العميل عنصرًا أساسيًا في استراتيجية العمل. فهو يُقدّم مزيجًا من العلاقة بين الخدمات والسعر والصورة التي يُقدّمها البنك لعملائه. من هذا المنظور، يجب على البنك إثبات كيف يُميّز نفسه عن البنوك المنافسة الأخرى من خلال الحفاظ على العلاقة مع عملائه المستهدفين، وجذبهم، والاحتفاظ بهم. لذا، يجب على المديرين وضع إجراءات لتحقيق رؤية واضحة لكيفية ظهور البنك لعملائه، ومن أهم المؤشرات التي تمثل هذا المحور زيادة الحصة السوقية، وزيادة الاحتفاظ بالعملاء الحاليين واكتساب عملاء جدد، وزيادة رضا العملاء.

(Nguyen et al , 2022)

بُعد العمليات الداخلية: يُزوّد هذا البُعد المؤسسة بكافة المعلومات اللازمة لتحقيق توقعات الأداء المصرفي، ويشير إلى العمليات الداخلية للبنك. لذا، يُطلب من المديرين توفير الإجراءات الضرورية التي تُرضي العملاء والمساهمين، وتحديد العمليات التي يجب عليهم التميز فيها. يتمحور هذا المحور حول نتائج العمليات الداخلية التي تُفضي إلى النجاح المالي ورضا العملاء، وتستند مقاييس هذا البُعد عادةً إلى إنتاج السلع والخدمات بأعلى كفاءة وفعالية. ومن بين المؤشرات المستخدمة في هذا البُعد عملية الابتكار ومعالجة العمليات

(Yahaya, 2026)

محور التعلم والنمو: ضمن إطار هذا المحور، يجب على المديرين تحديد إجراءات تحقق رؤية لكيفية الحفاظ على قدرتنا على التغيير والتحسين المستمر. يرتبط هذا المحور بشكل أساسي بموظفي المؤسسة، ويقاس مدى جهود المؤسسة لتوفير فرص التعلم والنمو والتطور لموظفيها. تُعدّ مقاييس التعلم والنمو من أصعب المقاييس اختياريًا، لذا ينبغي تشجيع القدرات التي تحتاجها المؤسسة لموظفيها للإبداع والنمو والتحسين على المدى الطويل. ومن أهم المؤشرات التي تقيس هذا المحور زيادة قدرات الموظفين، وزيادة دافعتهم وتمكينهم وتوافقهم مع أهداف المؤسسة (Musa&Mohsen, 2021)

الاطار العملي للدراسة

ترميز وتوصيف متغيرات الدراسة



لغرض تسهيل عملية التحليل الاحصائية تم التعويض عن المتغيرات الداخلة في الدراسة بمجموعة من الرموز والاختصارات الموضحة في الجدول (2).

الجدول (2) توصيف متغيرات الدراسة

الرمز		عدد الفقرات	المتغيرات	
			الفرعية	الرئيسية
Financial inclusion	F i AT FS	4	Access to financial services الوصول الى الخدمات المالية	الشمول المالي
	F i U FS	4	استخدام الخدمات المالية Using financial services	
	F i QO FS	4	جودة الخدمات المالية Quality of financial services	
	F i FI	4	الوعي المالي Financial literacy	
Financial performance	F P ATF	4	بعد المالي After the financial	الأداء المالي
	F P ATC	4	بعد الزبون After the customer	
	F P AiO	4	بعد العمليات الداخلية After internal operations	
	F P AGAE	4	بعد النمو والتعليم After growth and education	

المصدر: من عداد الباحث

التحليل العاملي التوكيدي

1- النمذجة الهيكلية لأبعاد متغير الشمول المالي

تم بناء الانموذج الهيكلي لمتغير الشمول المالي والذي يظهر ابعاد وفقرات هذا المتغير بواقع (4) ابعاد موزعة على (16) فقرات, وذلك بالاستعانة بالحزمة الاحصائية لبرنامج (SPSS.V.26)، تم استخراج المؤشرات المتعلقة بهذا النموذج.

الجدول (3) مؤشرات حسن المطابقة لمتغير الشمول المالي



مؤشرات المطابقة المتزايدة		مؤشرات المطابقة المطلقة			X ² / Df	المؤشر
NFI	CFI	RMSEA	AGFI	GFI		
0.906	0.917	0.069	0.920	0.936	2.166	قيمة المؤشر
اكبر او يساوي 0.90		0.08-0.05	اكبر او يساوي 0.90		اقل من 5	المقارنة
يقبل الانموذج						قرار الباحث

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V.26)

يلاحظ من نتائج الجدول (3) ان مؤشرات جودة المطابقة المفسرة لمتغير الشمول المالي، ملائمة ومقبولة، ما يعني ان ابعاد الشمول المالي له دور أساسي في تحسين الاداء المصرفي من خلال الوصول إلى خدمات المالية وجودة في الخدمات المالية، وبهذا فان الفقرات الموضوعية لهذا المتغير تفسر الابعاد التي وضعت من اجلها.

2- النموذج الهيكلية لأبعاد متغير الاداء المالي

تم بناء الانموذج الهيكلية لمتغير الاداء المالي والذي يظهر ابعاداً وفقرات هذا المتغير بواقع (4) ابعاد موزعة على (16) فقرات، وذلك بالاستعانة بالحزمة الاحصائية لبرنامج (SPSS.V.26)، تم استخراج المؤشرات المتعلقة بهذا النموذج.

الجدول (4) مؤشرات حسن المطابقة لمتغير الاداء المالي

مؤشرات المطابقة المتزايدة		مؤشرات المطابقة المطلقة			X ² / Df	المؤشر
NFI	CFI	RMSEA	AGFI	GFI		
0.916	0.917	0.066	0.935	0.947	1.675	قيمة المؤشر
اكبر او يساوي 0.90		0.08-0.05	اكبر او يساوي 0.90		اقل من 5	المقارنة
يقبل الانموذج						قرار الباحث

المصدر: اعداد الباحثة بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V. 26)



يلاحظ من نتائج الجدول (4) ان مؤشرات جودة المطابقة المفسرة لمتغير الاداء المالي, ملائمة ومقبولة, ما يعني هذا يعني ان ابعاد الاداء المالي تكون متطابقة مع المتغير المستقل, وبهذا فان الفقرات الموضوعية لهذا المتغير تفسر الابعاد التي وضعت من اجله.

وصف متغيرات الدراسة

اولاً:-المتغير المستقل (الشمول المالي)

قيس متغير الشمول المالي من خلال اربعة ابعاد بـ (الوصول الى الخدمات المالية, استخدام الخدمات المالية, جودة الخدمات المالية , الوعي المالي) وبواقع (12) فقرة, وفسر التحليل الاحصائي الوصفي لأبعاد الشمول المالي وفق الاتي:-

يلاحظ من نتائج الجدول (5) ادراك القيادات العليا في مصارف التجارية لأهمية الشمول المالي, في تقديم الخدمات المالية وتواصل مع الزبائن من اجل تحقيق الأهداف المصارف المبحوثة وتحسين ادائها, وهذا ابدى اهتمام نسبي قدره (62%) وبمتوسط حسابي بلغ (3.12), وقد قيس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد, جاء في طليعتها بُعد جودة الخدمات المالية كونه حصل على اعلى متوسط حسابي (3.15) وبانحراف معياري مقداره (0.876), بينما تمثل بُعد الوصول الى الخدمات المالية في اخر مرتبة كونه حصل على ادنى وسط حسابي (3.09) وانحراف معياري قدره (0.648) ما يعني هذا يعني ان الوصول إلى الخدمات المالية مهم في تطوير الاداء المصارف التجارية المبحوثة مخاتل كيفية توصيل الخدمة إلى الزبون بسرعة وكفاءة وجودة مما يؤدي إلى كسب الزبائن.

الجدول (5) خلاصة نتائج متغير الشمول المالي

الترتيب الاهمية	الاهمية النسبية	الانحراف المعياري	مستوى الاجابة	اتجاه الاجابة	الوسط الحسابي	البُعد
الثاني	62 %	0.727	معتدل	محايد	3.12	بعد العمليات الداخلية
الرابع	62 %	0.648	معتدل	محايد	3.09	الوصول الى الخدمات المالية
الاول	63 %	0.876	معتدل	محايد	3.15	جودة الخدمات المالية
الثالث	62 %	0.921	معتدل	محايد	3.10	الوعي المالي
62%	الاهمية النسبية	3.12	الوسط الحسابي		معدل الشمول المالي	
		0.693	الانحراف المعياري			

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V. 26)



ثانياً:- المتغير التابع (الاداء المالي)

يلاحظ من نتائج الجدول (6) ادراك القيادات العليا في المصارف التجارية لأهمية الاداء المالي, ما يعني تركيز تساعد في تحقيق الاهداف المصارف المبحوثة من خلال تحسين الاداء المالي عن طريق كسب الزبائن وهذا يتم من خلال التدريب والتطوير وتحسين جودة الخدمات المالية بما يحقق نتائج نهائية جيدة, وهذا ابدى اهتمام نسبي قدره (62%) وبمتوسط حسابي بلغ (3.12), وقد قيس هذا المتغير من خلال اربعة ابعاد, جاء في طليعتها بُعد بعد العمليات الداخلية كونه حصل على اعلى متوسط حسابي (3.16) وبانحراف معياري مقداره (0.942), بينما تمثل بُعد بعد النمو والتعليم في اخر مرتبة كونه حصل على ادنى وسط حسابي (3.07) واهتمام نسبي (61%) ما يعني ان العمليات الداخلية وتماسكها لها دور في تحسين الاداء المالي .

الجدول (6) خلاصة نتائج الاداء المالي

الفرقة	الوسط الحسابي	اتجاه الاجابة	مستوى الاجابة	الانحراف المعياري	الاهمية النسبية	ترتيب الاهمية
بعد المالي	3.14	محايد	معتدل	0.791	63%	2
بعد الزبون	3.13	محايد	معتدل	0.907	63%	3
بعد النمو والتعليم	3.13	محايد	معتدل	0.972	63%	4
بعد العمليات الداخلية	3.16	محايد	معتدل	0.942	63%	1
معدل الاداء المالي	الوسط الحسابي		3.12	0.727	الاهمية النسبية	62%
	الانحراف المعياري					

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V. 26)

اختبار الفرضيات

1: فرضية الارتباط

الفرضية الرئيسية الاولى (توجد علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والاداء المالي).

يشير الجدول (7) لوجود علاقة ارتباط ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والاداء المالي وقُدرت هذه القوة بـ (0.984) عند مستوى معنوية (0.01) بما يعني ان قوة علاقة الارتباط كما تتسم بكونها علاقة



ارتباط طردية قوية, كما اظهرت النتائج وجود علاقة ارتباط بين الشمول المالي وابعاد الاداء المالي تراوحت بين (0.759) لُبعد المالي الى (0.936) لُبعد بعد الزبون , ما يعني إدراك القيادات العليا في المصارف التجارية لأهمية العلاقة بين الشمول المالي والاداء المالي،

الجدول (6) مصفوفة الارتباط بين الشمول المالي والاداء المالي

الشمول المالي	الوعي المالي	جودة الخدمات المالية	استخدام الخدمات المالية	الوصول الى الخدمات المالية	المتغيرات
بعد المالي					R
0.759**	0.613**	0.629**	0.782**	0.660**	
21.964	14.618	15.245	23.640	16.553	T
بعد الزبون					R
0.936**	0.693**	0.934**	0.894**	0.767**	
50.101	18.111	49.256	37.593	22.522	T
بعد العمليات الداخلية					R
0.926**	0.967**	0.874**	0.666**	0.657**	
46.215	71.512	33.889	16.822	16.420	T
بعد النمو والتعليم					R
0.766**	0.769**	0.556**	0.527**	0.804**	
22.451	22.666	12.604	11.684	25.476	T
الاداء المالي					R
0.984**	0.887**	0.884**	0.825**	0.835**	
104.789	36.446	35.878	27.698	28.592	T
**. Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).				Sig. (2-tailed)=0.000	

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V. 26)



2: فرضية التأثير

الفرضية الرئيسية الثانية: (توجد علاقة تأثير ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والاداء المالي).

لاختبار هذه الفرضية تم بناء نموذج النمذجة الهيكلية لتوضيح علاقة التأثير المباشر للشمول المالي في الاداء المالي, اذ يوضح الجدول (7) الهيكل البنائي لتأثير لشمول المالي في الاداء المالي, وعلى اثر ذلك اظهرت الاجابات انه كلما ادرك القيادات العليا في المصارف التجارية اهمية الشمول المالي كلما ساهم ذلك في تحسين الاداء المالي, ما يعني ان زيادة الشمول المالي بمقدار وزن معياري واحد يساهم هذا الامر في احداث تحسين قدره (0.984) من الوزن المعياري وبخطأ معياري (0.010), ادراك القيادات العليا في المصارف التجارية ان الشمول المالي تساعد في تحقيق الاهداف المصارف المبحوثة من خلال تحسين الاداء المالي عن طريق كسب الزبائن وهذا يتم من خلال التدريب والتطوير وتحسين جودة الخدمات المالية. كما اظهرت النتائج ان الشمول المالي ساهمت في تفسير ما مقداره (0.968) من الفروق الحاصلة في الاداء المالي, بينما القيمة المتبقية فأنها تمثل عوامل غير داخلية في حيز الدراسة.

الجدول (7) النتائج النهائية للتأثير المباشر للشمول المالي في الاداء المالي

Sig.	قيمة R ²	القيمة الحرجة	الخطأ المعياري	التقدير المعياري	المسار
0.001	0.968	98.400	0.010	0.984	الاداء المالي
					الشمول المالي

المصدر: اعداد الباحث بالاعتماد على مخرجات (SPSS. V. 26)

الاستنتاجات والتوصيات

الاستنتاجات

- 1- أن الشمول المالي يلعب دورا هاما في تحقيق الأداء المالي وتحسين الوصول الى الخدمات المالية وتحسين مهارات المالية للأفراد والأداء المالي.
2. أن خطوات الأداء المالي وتطوير عمل المصارف والشركات المصرفية من خلال تبنيها لبرامج الشمول المالي للإقراض التي تخص المشاريع صغيرة ومتوسطة وكبيرة الحجم ومساعدة الطاقات الشبابية التي لم تتوفر لها فرص للتعيين وتخصيص اموال لذلك.
3. تشير نتائج البحث إلى أن الشمول المالي له تأثير إيجابي على الأداء المالي في المصارف التجارية أكثر من المصارف الحكومية. إذ أن المصارف التجارية توفر خدمات مالية متنوعة تساهم في تعزيز الأداء المالي. كما أن المصارف تواجه تحديات كبيرة تتعلق بالوعي والخدمات الأساسية في المناطق الريفية والفئات ذات الدخل المنخفض، وهو ما يحد من إمكانية الوصول الكامل إلى الخدمات المالية.



4. ضعف التعامل بخدمات الدفع الإلكتروني بسبب عدم معرفة الجمهور بكيفية التعامل مع هذه الخدمات.
5. ضعف المبادرات المقدمة من المصارف الخاصة واعتمادها بشكل كامل على مبالغ مبادرات السلطة النقدية.

توصيات

1. ضرورة أن تقوم المصارف التجارية بوضع إستراتيجية تضمن من خلالها تحسين مساهمتها في الشمول المالي، وذلك بالعمل على الاستغلال الأمثل للموارد المالية المتاحة لديها والتوسع في إيصال الخدمات المالية الحديثة مستغلا بذلك هامش الثقة الذي يملكه لدى الجمهور.
2. مراعاة تطبيق مبادرة الشمول المالي على مستوى كل القطاعات وأن يكون هناك تعريف موحد للشمول المالي على مستوى هذه القطاعات، لأن اختلاف المفاهيم يعيق التطبيق الفعال لأهداف الشمول المالي.
3. ان تشجيع دوائر الاستثمار بإصدار نشرات تعريفية بالقروض الاستثمارية المتاحة لديها تتضمن الفروع التي تعمل على إنجاح وتوضيح التسهيلات الخاصة بها.
4. ويجب تحسين الخدمات المصرفية بحيث يمكن الوصول إليها عن طريق الهواتف المحمولة والأنترنت والمحافظ الإلكترونية لفتح باب أوسع لشمول فئات أكثر ضمن النظام المالي ولسهولة الدخول وتقليل التكاليف لان مؤشرات الشمول المالي هي انعكاس لطبيعة الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي.
5. تشجيع بعض الصناعات وإعطائها أولوية في منح القروض ودعمها كالتى تعتمد على مواد أولية محلية أو التي تقلل الاستيراد الخارجي لدعم أكبر شريحة مجتمعية وتشغيل الأيدي العاملة ودعم الاقتصاد الوطني من جهة أخرى.
6. ضرورة تبني المصارف التجارية العراقية المزيد من الابتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي والتغلب على القيود المفروضة، لتتمكن هذه المصارف من تقديم العروض الجانبية لمختلف شرائح العملاء.

المصادر

السيد، اليماني جابر، طه & حسنين السيد. (2026). دور التحول الرقمي في تعزيز الشمول المالي بالبريد المصري: دراسة تطبيقية. *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*. 18(1), 291-319.

Ahamed, M., M. and Mallick, S. K. (2019), Is Financial Inclusion Good for Bank Stability?, International Evidence, *Journal of Economic Behavior and Organization*, 157, 403-427



Ayllon, T. W. I. (2020). *Digital transformation in the banking sector and its impact on financial inclusion: BIM Peru case study* (Master's thesis, Universidade Catolica Portuguesa (Portugal)).

Chen, Z., & Xie, G. (2022). ESG disclosure and financial performance: Moderating role of ESG investors. *International Review of Financial Analysis*, 83, 102291.

Coelho, R., Jayantilal, S., & Ferreira, J. J. (2023). The impact of social responsibility on corporate financial performance: A systematic literature review. *Corporate Social Responsibility and Environmental Management*, 30(4), 1535-1560.

Ha, D., Le, P., & Nguyen, D. K. (2025). Financial inclusion and fintech: a state-of-the-art systematic literature review. *Financial Innovation*, 11(1), 69.

Hejazeen, R., & Yamin, I. Y. (2024). The Impact of Electronic Banking Services Development on Financial Inclusion in Jordan. *J. Ecohumanism*, 3(6), 484-497.

Iram, R., & Zhang, J. (2022). Assessing the role of financial inclusion and financial development to improve energy and environmental efficiency. *Environmental Science and Pollution Research*, 29(33), 49948-49965.

Kabakova, O. and Plaksenkov, E. (2019), Analysis of Factors Affecting Financial Inclusion: Ecosystem view, *Journal of Business Research*, 89 .

Lee, C. C., Wang C.W., and Ho S.J. (2020), Financial Inclusion, Financial Innovation , and Firms' Sales Growth, *International Review of Economics and Finance*, 66, 189-205 .

Li, W., Yan, T., & Li, Y. (2025). Corporate social responsibility and financial performance in a cross-country context: A meta-analysis. *Journal of Business Research*, 190, 115218.

Menicucci, E., & Paolucci, G. (2023). ESG dimensions and bank performance: an empirical investigation in Italy. *Corporate Governance: The International Journal of Business in Society*, 23(3), 563-586.



Musa Al-Badri, S. H., & Mohsen Al-Fraiji, H. J. (2021). The Role of Banking Secrecy in Improving Banking Performance. *Gharee for Economics & Administration Sciences*, 17(4)

Nguyen, L., Tran, S., & Ho, T. (2022). Fintech credit, bank regulations and bank performance: A cross-country analysis. *Asia-Pacific Journal of Business Administration*, 14(4), 445-466.

Nian, H., & Said, F. F. (2025). The impact of ESG on firm risk and financial performance: A systematic literature review. *Journal of Scientometric Research*, 13(3s), s144-s155.

Obiedallah, Y. R., & Abdelaziz, A. H. (2024). Financial inclusion and Financial Performance: The interplay role of capital adequacy requirements in Egyptian Banks. *Future Business Journal*, 10(1), 96.

Ouyang, S. (2026). Cashless payment and financial inclusion. *Journal of Financial Economics*, 180, 104277.

Peter, S., Elangovan, G., & Vidya Bai, G. (2025). Unveiling the nexus: Financial inclusion, financial literacy, and financial performance as catalyst for women-owned enterprises in India. *Journal of the International Council for Small Business*, 6(4), 721-751.

Shen, Y., Agyekum, F., Reddy, K., & Wallace, D. (2026). The welfare impact of financial inclusion: a research agenda. *Journal of Accounting Literature*, 48(1), 55-75.

Tahu, G. P., & Verawati, Y. (2024). The Role Of Financial Technology (Fintech) In Financial Performance As A Moderator And Improving Financial Inclusion In Indonesia. *Jurnal Ekonomi*, 13(03), 1333-1347.

Xu, X. (2019), Trust and Financial Inclusion: A Cross-Country Study, Finance Research Letters. Available at: <https://doi.org/10.1016/j.frl.2019.101310>

Yahaya, O. A. (2026). Digital financial services and financial inclusion in Nigeria. *Journal of Finance and Economic Sciences*, 20(2), 198-226.



Yahaya, O. A. (2026). Effect of Energy Efficiency Reporting on the Financial Performance of Nigerian Listed Firms. *International Journal of Accounting and Finance Studies*, 11(2), 60-88.

Yahaya, O. A. (2026). The impact of credit risk management on the financial performance and valuation of banks in Nigeria. *International Journal of Accounting*, 22(2), 110-138.