

جامعة ميد أوشن



كلية الإدارة

تخصص إدارة الأعمال

أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من

وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

إعداد الطالب/

اسم الطالب / ياسر محمد بن دليل

الرقم الجامعي / ٢٤٢٠٠١٩٩٣

إشراف/

أ.د. الفيصل عبد الحميد محمد

أ.د. فايز علي جراد

العام الدراسي:

1446 – 2025

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إِهْدَاء

بسم الله الرحمن الرحيم

أهدي هذا الجهد المتواضع إلى والديَّ الكريمين،

اللذين ضحيا بكل غالٍ ونفيس من أجلي،

وكانا خير سندٍ وعونٍ في كل خطوة من خطوات حياتي.

وإلى إخوتي الأعزاء الذين كانوا مصدر دعمٍ وإلهام.

فلكم مني كل الحب والامتنان.

شكر وتقدير

ليس بعد التمام أجمل من الحمد، فالحمد لله والشكر له كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما أنعم به على من إتمام هذا البحث. ثم أنه لا يسعني الا أن أشيد بالفضل وأقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث. كل الشكر للجهات التي دعمتني وساعدتني وخصتني بالتوجيه والتصويب لإتمام بحثي على الوجه الصحيح.

كما أتقدم بالشكر لمن كان لتوجيهاتهم الدور الكبير في انجاز هذا المشروع وكل من مد لي يد العون من قريب وبعيد ولو بدعوة بظهر الغيب، بارك الله فيهم جميعاً وجزاهم الله عني الجزاء الأوفى وأسأل الله أن ينفع بهذا البحث على قدر العناء فيه وأن يجعله خالصاً لوجهه الكريم إنه على ذلك لقادر.

المستخلص

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الشمول المالي بأبعاده المختلفة (تقديم التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام العملاء للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) كمتغير مستقل على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة كمتغير تابع من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك، تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي لتحقيق أهدافها.

نتج عن هذه الدراسة وجود مستوي متوسط من قدرة كلا من البيئة التشريعية والرقابية والبيئة التكنولوجية وبيئة العمل والوعي المجتمعي على التوافق مع تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك .

توصي الدراسة بضرورة العمل على زيادة نشر مفهوم الشمول المالي في كافة المنشآت والمؤسسات المالية والمصرفية في المملكة العربية السعودية من خلال الدورات والبرامج التدريبية التي يتم إعدادها للعاملين لتحقيق أفضل استفادة ممكنة من تطبيق الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي – إنتاجية المشاريع الصغيرة – المشاريع الممولة – البنوك

قائمة المحتويات

أ.....	بسم الله الرحمن الرحيم.....
ب.....	الإهداء.....
ج.....	الشكر والتقدير.....
د.....	المستخلص.....
ه.....	قائمة المحتويات.....
١.....	الفصل الأول: الأطار العام للدراسة.....
١.....	مقدمة:.....
٢.....	١,١ مشكلة الدراسة:.....
٣.....	٢,١ أهمية الدراسة:.....
٣.....	١,٢,١ الأهمية العلمية.....
٣.....	٢,٢,١ الأهمية العملية.....
٤.....	٣,١ أهداف الدراسة.....
٥.....	٤,١ تساؤلات الدراسة.....
٥.....	٥,١ فروض الدراسة.....
٦.....	٦,١ الدراسات السابقة.....
٦.....	١,٦,١ الدراسات العربية.....
١٢.....	٧,١ الفجوة البحثية.....
١٣.....	٨,١ المنطلقات النظرية للدراسة:.....

٩,١	المنهجية وطرق البحث:	١٤
١٠,١	مصادر جمع البيانات:	١٤
١١,١	أدوات الدراسة:	١٤
١٢,١	مكونات الاستبيان:	١٥
١٣,١	حدود الدراسة:	١٥
١٧	الفصل الثاني: الإطار النظري:	
١٧	المبحث الأول: الشمول المالي:	
١,١,٢	تعريف الشمول المالي:	١٧
٢,١,٢	تعريف البنك الدولي للشمول المالي:	١٧
٣,١,٢	المستفيدين من تطبيق قواعد الشمول المالي: (عبد الله، ٢٠٢٤):	١٧
٤,١,٢	الحدود القصوى للمعاملات الخاصة بالشمول المالي: (صوار، ٢٠٢٢):	١٨
٥,١,٢	أهمية الشمول المالي:	١٨
٦,١,٢	أهداف الشمول المالي: (عباسي، ٢٠٢٤):	٢١
٧,١,٢	مميزات وعيوب الشمول المالي:	٢٢
٨,١,٢	شروط تحقيق الشمول المالي:	٢٣
٩,١,٢	أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي:	٢٣
١٠,١,٢	أبعاد الشمول المالي:	٢٦
١٠,١,٢	ركائز الشمول المالي:	٢٨
١١,١,٢	سياسات الشمول المالي:	٣١
١٢,١,٢	معوقات الشمول المالي في الدول العربية:	٣٣

المبحث الثاني: إنتاجية المشاريع الصغيرة.....	٣٥
تمهيد.....	٣٥
١,٢,٢ مفهوم المشاريع الصغيرة.....	٣٥
٢,٢,٢ أهمية المشاريع الصغيرة.....	٣٧
٣,٢,٢ خصائص المشاريع الصغيرة.....	٣٩
٤,٢,٢ مميزات المشاريع الصغيرة.....	٤١
٥,٢,٢ سلبيات المشاريع الصغيرة.....	٤١
٦,٢,٢ أشكال ومصادر تمويل المشاريع الصغيرة.....	٤٢
٧,٢,٢ مراحل تمويل المشاريع الصغيرة.....	٤٤
٨,٢,٢ عناصر تكوين المشاريع الصغيرة.....	٤٥
٩,٢,٢ الاحتياجات التمويلية للمشروعات الصغيرة.....	٤٦
الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة.....	٤٨
مقدمة.....	٤٨
١,٣ مجتمع وعينة الدراسة.....	٤٨
٢,٣ أداة الدراسة.....	٤٨
٣,٣ صدق أداة الدراسة.....	٤٩
٤,٣ ثبات أداة الدراسة.....	٥٠
الفصل الرابع: الإطار التطبيقي.....	٥٢
مقدمة.....	٥٢
١,٤ خصائص عينة الدراسة.....	٥٢

٥٣	٢,٤ تحليل استمارة الاستبيان.....
٥٣	١,٢,٤ المحور الأول: الشمول المالي.....
٥٨	٢,٢,٤ المحور الثاني: إنتاجية المشروعات الصغيرة.....
٦٠	٣,٤ اختبار فروض الدراسة.....
٦٣	الفصل الخامس: النتائج والتوصيات.....
٦٣	١,٥ استنتاجات الدراسة.....
٦٤	٢,٥ التوصيات.....
٦٤	٣,٥ الدراسات المستقبلية المقترحة.....
٦٥	Abstract.....
٦٦	المراجع:.....
٦٦	أولاً: المراجع العربية.....
٦٨	ثانياً: المراجع الأجنبية.....
٧٢	الملاحق.....
٧٣	استمارة استبيان.....

قائمة الجداول

رقم الصفحة	اسم الجدول	رقم الجدول
٤٩	جدول (١) مستوى استجابة افراد عينة الدراسة	(١)
٤٩	جدول (٢) معاملات الارتباط لعبارات محور الشمول المالي	(٢)
٥٠	جدول (٣) معاملات الارتباط لعبارات محور إنتاجية المشاريع الصغيرة	(٣)
٥١	جدول (٤) معامل الثبات لمحاو استمارة الاستبيان	(٤)
٥٢	جدول (٥) توزيع عينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية	(٥)
٥٣	جدول (٦) عبارات بعد البيئة التشريعية والرقابية	(٦)
٥٤	جدول (٧) عبارات بعد البيئة التكنولوجية	(٧)
٥٦	جدول (٨) بعد بيئة العمل داخل القطاع المصرفي كأحد أبعاد محور الشمول المالي	(٨)
٥٨	جدول (٩) عبارات بعد الوعي المجتمعي كأحد أبعاد محور الشمول المالي	(٩)
٥٩	جدول (١٠) عبارات محور إنتاجية المشروعات الصغيرة	(١٠)

الفصل الأول: الأطار العام للدراسة

مقدمة:

تلعب المشاريع الصغيرة والمتوسطة دورًا حيويًا في دعم الاقتصاديات العالمية، حيث تساهم في خلق فرص العمل وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية الاجتماعية وفي الدول النامية بشكل خاص، توفر هذه المشاريع سبل العيش لملايين من الأفراد، مما يعزز من الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي. ومع ذلك، تواجه هذه المشاريع العديد من التحديات، أهمها صعوبة الوصول إلى التمويل والخدمات المالية، مما يحد من قدرتها على النمو والتوسع. (Kumarasamy et al., 2024).

ويشمل توفير التسهيلات الائتمانية والوصول إلى الخدمات المالية الأساسية، أحد العوامل الرئيسية التي تساهم في تحسين أداء المشاريع الصغيرة، إذ يتيح الشمول المالي لأصحاب هذه المشاريع فرصة الحصول على التمويل اللازم لتوسيع أنشطتهم ومواجهة التحديات المالية، ويعتبر الشمول المالي عاملاً محوريًا في تعزيز أداء المشاريع الصغيرة، حيث يساعد على تقليل العوائق المالية وزيادة الشفافية والكفاءة في التعاملات المالية (Sensen, 2023).

كما أظهرت الدراسات أن للشمول المالي الرقمي تأثيرًا كبيرًا على أداء المشاريع الصغيرة، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية والتحول الرقمي الذي يشهده العالم فبفضل الشمول المالي الرقمي، يمكن للمشاريع الصغيرة والمتوسطة الوصول إلى الخدمات المالية عبر الإنترنت بطرق أسهل وأكثر فعالية، مما يساهم في تعزيز قدرتها على التنافس في الأسواق المتغيرة بسرعة. (Yang, 2024).

تتجلى أهمية الدراسة الحالية في أنها تسعى إلى سد هذه الفجوة من خلال استكشاف تأثير أبعاد الشمول المالي المتعددة على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة.

١,١ مشكلة الدراسة:

تعد المشاريع الصغيرة والمتوسطة المحرك الأساسي للنمو الاقتصادي في العديد من الدول النامية والمتقدمة، حيث تسهم في خلق فرص عمل، وتحقيق التنمية الاقتصادية الشاملة، وتعزيز الاستقرار الاجتماعي. على الرغم من هذه الأهمية، فإن المشاريع الصغيرة والمتوسطة غالبًا ما تواجه تحديات مالية كبيرة تقيد قدرتها على النمو والابتكار. ويعود ذلك إلى محدودية الوصول إلى الموارد المالية، ونقص التسهيلات الائتمانية، وصعوبة الوصول إلى الخدمات المالية المناسبة، مما يؤثر سلبيًا على قدرتها على تحقيق إنتاجية عالية ومستدامة.

أظهرت الدراسات السابقة أهمية الشمول المالي في تحسين أداء المشاريع الصغيرة والمتوسطة. فعلى سبيل المثال، دراسة Kumarasamy et al., 2024 أشارت إلى أن توفير التسهيلات الائتمانية وإمكانية الوصول إلى التمويل يسهمان بشكل إيجابي في تعزيز أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في البلدان النامية. كذلك، أوضحت دراسة Togun et al., 2022 أن المعرفة المالية تلعب دورًا وسيطًا بين الشمول المالي وأداء المشاريع الصغيرة، حيث تمكن أصحاب المشاريع من اتخاذ قرارات مالية أكثر كفاءة وفعالية.

ومع ذلك، فإن هذه الدراسات لم تتناول جميع أبعاد الشمول المالي وتأثيرها على إنتاجية المشاريع الصغيرة بشكل شامل، من خلال تحليل مدى تأثير كل بُعد من أبعاده - مثل التسهيلات الائتمانية، والوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام العملاء للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية - من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

من هنا، تبرز مشكلة الدراسة في التساؤل حول: إلى أي مدى يمكن لأبعاد الشمول المالي المختلفة أن تؤثر فعليًا على إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الذين يعتمدون على التمويل من البنوك؟

٢,١ أهمية الدراسة:

١,٢,١ الأهمية العلمية

تقدم هذه الدراسة قيمة علمية وعملية من خلال تقديم رؤية شاملة عن العلاقة بين الشمول المالي وإنتاجية المشاريع الصغيرة، مما يساهم في تطوير السياسات والاستراتيجيات المالية التي تدعم النمو الاقتصادي

- تساهم الدراسة في إثراء الأدبيات العلمية المتعلقة بالشمول المالي وإنتاجية المشاريع الصغيرة، حيث تقدم فهماً أعمق حول العلاقة بين تطبيق الشمول المالي وتحسين الإنتاجية.
- تعتبر هذه الدراسة خطوة مهمة نحو تطوير نماذج نظرية يمكن من خلالها قياس وفهم تأثير أبعاد الشمول المالي على أداء المشاريع الصغيرة.
- تعالج الدراسة نقص الأبحاث المتعلقة بتأثير الشمول المالي بأبعاده المختلفة (مثل التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على إنتاجية المشاريع الصغيرة، مما يتيح للباحثين الفرصة لفهم هذا التأثير بشكل أفضل وبناء دراسات مستقبلية تعتمد على نتائج هذه الدراسة.

٢,٢,١ الأهمية العملية

- تساعد نتائج هذه الدراسة صانعي القرار في البنوك والمؤسسات المالية على تحسين سياسات الشمول المالي، بحيث تركز على توفير تسهيلات ائتمانية فعالة، وتحسين وصول أصحاب المشاريع الصغيرة إلى الخدمات المالية، بما يساهم في تعزيز إنتاجيتهم ونمو مشاريعهم.
- توضيح دور الشمول المالي في تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة، تقدم الدراسة توصيات عملية يمكن لأصحاب المشاريع الصغيرة والمستثمرين استخدامها لتعزيز أداء مشاريعهم. كما يمكن أن تساعد هذه

التوصيات في توجيه المؤسسات التمويلية نحو تحسين خدماتها لتحقيق تأثير أكبر في دعم المشاريع الصغيرة.

- تساهم الدراسة في تعزيز برامج التمويل التي تدعم هذه المشاريع، مما يساهم في تحقيق النمو الاقتصادي وخلق فرص العمل، خاصة في الدول التي تعتمد بشكل كبير على المشاريع الصغيرة والمتوسطة.

٣,١ أهداف الدراسة

هدفت الدراسة إلى التعرف على أثر تطبيق الشمول المالي بأبعاده المختلفة (تقديم التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام العملاء للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) كمتغير مستقل على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة كمتغير تابع من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

وتتفرع منه عدة أهداف فرعية:

- ☞ قياس أثر تقديم التسهيلات الائتمانية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.
- ☞ دراسة أثر الوصول إلى الخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.
- ☞ تحديد أثر استخدام العملاء للخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.
- ☞ تحليل أثر جودة الخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

٤,١ تساؤلات الدراسة

السؤال الرئيسي: ما هو أثر تطبيق الشمول المالي بأبعاده المختلفة (تقديم التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام العملاء للخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك؟ ، وتنطبق منه عدة أسئلة فرعية :

☞ ما هو أثر تقديم التسهيلات الائتمانية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب

المشاريع الممولة من البنوك؟

☞ ما هو أثر الوصول إلى الخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب

المشاريع الممولة من البنوك؟

☞ ما هو أثر استخدام العملاء للخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر

أصحاب المشاريع الممولة من البنوك؟

☞ ما هو أثر جودة الخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب

المشاريع الممولة من البنوك؟

٥,١ فروض الدراسة

بناءً على ما تم عرضه من أهداف الدراسة ومشكلتها وأهميتها يمكننا تحديد فرضيات الدراسة

من خلال فرضية رئيسية تتمثل في:

➤ الفرضية الرئيسية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتطبيق الشمول

المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

ويمكن تفصيل الشمول المالي إلى أبعاده المختلفة وتحديد فرضيات فرعية تقيس كل بُعد من أبعاد

الشمول المالي وتأثيره على إنتاجية المشاريع الصغيرة:

👉 الفرضية الفرعية الأولى: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتقديم التسهيلات الائتمانية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

👉 الفرضية الفرعية الثانية: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) للوصول إلى الخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

👉 الفرضية الفرعية الثالثة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لاستخدام العملاء للخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

👉 الفرضية الفرعية الرابعة: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمات المالية على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

٦,١ الدراسات السابقة

١,٦,١ الدراسات العربية

❖ دراسة (Kumarasamy et al, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على العلاقة بين إمكانية الوصول إلى التمويل وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحجم (MSMEs) في البلدان النامية، اعتمدت الدراسة على بيانات مستعرضة على مستوى المؤسسات، مستمدة من قاعدة بيانات المسح المؤسسي للبنك الدولي خلال الفترة من ٢٠٠٦ إلى ٢٠١٩.

وأظهرت النتائج وجود علاقة إيجابية بين إمكانية الوصول إلى التمويل وأداء المؤسسات، والذي تم قياسه من حيث المبيعات والقيمة المضافة لكل عامل. وأشارت الدراسة إلى أن خصائص المؤسسات مثل

(الحجم، العمر، والخبرة الإدارية)، ومستوى التنمية في الدولة، وجودة المؤسسات (كالفساد واللوائح) والانفتاح الاقتصادي تؤثر أيضًا على إنتاجية المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

توصلت الدراسة إلى أن تعزيز النظام المالي لتلبية متطلبات تمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أمر بالغ الأهمية، حيث سيمكن الوصول الأفضل للتمويل الخارجي هذه المؤسسات من الاستثمار في تحديث التكنولوجيا وتوسيع عملياتها، مما يساهم في تحسين إنتاجية العمالة.

❖ دراسة (Yang,2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الشمول المالي الرقمي بأبعاده على الابتكار العلمي والتقني للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة بأبعاده. استخدمت الدراسة النموذج الخطي المتعدد لتحليل السلاسل الزمنية كمنهج، واعتمدت على عينة من المؤسسات الصغيرة والمتوسطة لتحليل تأثير الشمول المالي الرقمي على الابتكار.

أظهرت النتائج أن الشمول المالي الرقمي يساهم بشكل كبير في تعزيز الابتكار العلمي والتقني لدى المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث يرتبط زيادة الدعم الرقمي واتساع نطاق التغطية بارتفاع دافعية الابتكار.

وأوصت الدراسة بضرورة تحسين القوانين والرقابة، وتطوير نظام لتحقيق الائتمان، وتعزيز إدارة المخاطر، وتقليل الفجوة الرقمية. هذه التدابير من شأنها أن تدعم تمويل وتطوير المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يساهم في تعزيز الابتكار التقني ودعم النمو الاقتصادي.

❖ دراسة (Johri et al, 2024)

هدفت الدراسة إلى التعرف على محددات الشمول المالي الرقمي ودوره في تحسين سهولة ممارسة الأعمال لدى المؤسسات المتناهية الصغر، واستندت الدراسة إلى بيانات مسح مؤسسات البنك الدولي لعام ٢٠٢٢ وشملت عينة من 998 مؤسسة متناهية الصغر.

وأظهرت النتائج أن الشمول المالي الرقمي يساعد المؤسسات المتناهية الصغر على مواجهة عوائق التنظيمات التجارية والتعامل مع تأثيرات السوق الخارجية. كما أظهرت تقديرات نموذج الانحدار اللوجستي وأثره الهامشي أن الوصول إلى الإنترنت، التعليم، وخبرة المالك هي عوامل أساسية لتحقيق الشمول المالي الرقمي بين المؤسسات المتناهية الصغر.

❖ دراسة (Sensen, 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير الشمول المالي الرقمي (Digital Financial Inclusion) على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs) في ظل تأثير جائحة COVID-19 (COVID-19 Impact). اعتمدت الدراسة على عينات بحثية من المؤسسات المسجلة في اللوحة الثالثة الجديدة في الصين (China's New Third Board)، واستخدمت مؤشر الشمول المالي الرقمي الذي طورته جامعة بكين (Peking University) لقياس تطور الشمول المالي الرقمي.

استخدمت الدراسة التجربة شبه الطبيعية (Quasi-natural Experiment) كمنهجية لتحليل تأثير الشمول المالي الرقمي على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في ظل تأثيرات خارجية مرتبطة بالجائحة.

أظهرت النتائج أن الشمول المالي الرقمي يمكن أن يقلل من التأثير السلبي للجائحة على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مما يشير إلى دور الشمول المالي الرقمي في دعم صمود هذه المؤسسات أمام الأزمات.

توصي الدراسة بضرورة تعزيز تطوير الشمول المالي الرقمي لدعم المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في مواجهة الأزمات المستقبلية، كما تنصح بأن تعمل الجهات المعنية على تحسين البنية التحتية الرقمية لتسهيل وصول هذه المؤسسات إلى الخدمات المالية الرقمية.

❖ دراسة (Setyawati et al., 2023)

هدفت الدراسة إلى التعرف على تأثير المعرفة المالية والشمول المالي (Financial Literacy and Financial Inclusion) على تمكين المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر (MSMEs)، واعتمدت الدراسة على منهجية المراجعة المنهجية للأدبيات (Systematic Literature Review) بتحليل الدراسات السابقة المتعلقة بالكلمات المفتاحية. أظهرت النتائج أن زيادة المعرفة المالية تعتبر أساساً لمساعدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر في التغلب على التحديات المالية واتخاذ قرارات تجارية أكثر فاعلية. كما أكدت على أهمية برامج التعليم المالي المستهدفة (Targeted Financial Education Programs) لأصحاب هذه المؤسسات.

وأوصت الدراسة بضرورة تعزيز مفاهيم الشمول المالي بمؤشرات مختلفة لدى المجتمع الفلسطيني، من خلال حملة توعوية لشرح مفهوم الشمول المالي وأبعاده.

❖ دراسة (هاشم وآخرون، 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الشمول المالي على جودة التقارير المالية بالبنوك التجارية المصرية، وذلك من خلال التعرف على أهداف الشمول المالي من خلال الأهداف الاجتماعية التي تسعى إلى القضاء على الفقر والتعرف على الأهداف على المستوى الكلي التي تدعم الأهداف الاقتصادية التي تضمن النمو العادل لكافة قطاعات المجتمع، وتناول أهمية الشمول المالي للفرد والدولة وللقطاع المصرفي، ثم تناول مؤشرات قياس الشمول المالي، بالإضافة إلى تناول أثر الإفصاح عن الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية التي تنعكس على تحسين جودة المعلومات المحاسبية والذي ينتج عنه جذب المزيد من الاستثمارات في سوق الأوراق المالية؛ وتمت تم اختيار فروض الدراسة باستخدام برنامج SPSS بأسلوب البائل داتا وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي (عدد فروع البنك، ماكينات صراف الآلي، نقاط البيع، عدد بطاقات المدفوعة مقدما، عدد بطاقات الائتمان، لصافي قروض العملاء، إجمالي ودائع العملاء) ونسبة التدفقات النقدية التشغيلية/صافي الدخل التشغيلي (جودة الأرباح).

❖ دراسة (Togun et al, 2022)

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف التأثير الوسيط للمعرفة المالية على العلاقة بين الشمول المالي وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة (SMEs). تم استخدام تقنية أخذ العينات المستهدفة لاختيار مؤسسات تعمل لمدة خمس سنوات ومسجلة لدى SMEDAN، مع استخدام عينة عشوائية بسيطة لاختيار 250 من مشغلي أو مديري المؤسسات لهذه الدراسة. تم تحليل البيانات باستخدام نمذجة المعادلات الهيكلية (SEM). أظهرت النتائج أن الشمول المالي يرتبط إيجابيًا وبشكل كبير بأداء المؤسسات، وأن هناك ارتباطاً مباشراً بين الشمول المالي والمعرفة المالية. كما تبين أن المعرفة المالية لها تأثير إيجابي كبير على أداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، حيث تقوم بدور الوسيط الجزئي بين الشمول المالي والأداء. توصي الدراسة بأن يتعاون منظمو المؤسسات الصغيرة مع المنظمات المهنية المحاسبية لتنظيم ورش عمل ودورات قصيرة لتوعية أصحاب الأعمال الصغيرة بالمعرفة المالية، مما يساهم في تسهيل حصولهم على التمويل.

❖ دراسة (ياس وعلى، ٢٠٢٢)

هدفت هذه الدراسة إلى اختبار الدور التفاعلي لمتغير التكنولوجيا المصرفية في العلاقة بين (الشمول المالي والأداء المالي) في القطاع المصرفي العراقي، وباعتماد أسلوب المنهج التحليلي الوصفي فقد استهدف القطاع المصرفي كعينة للدراسة وجمع البيانات اللازمة من النشرات الإحصائية والتقارير السنوية الصادرة من البنك المركزي العراقي فظلا عن قيام الباحث بعدد من المقابلات الشخصية لبعض موظفي البنك المركزي. وبناء على استخدام تحليل المسار في اختبار الفرضيات فقد أظهرت النتائج وجود تأثير ذو دلالة معنوية لتفاعل التكنولوجيا المصرفية في المتغيرين الشمول المالي والإداء المالي وعلى ضوء ذلك تم وضع الاستنتاجات والتوصيات.

❖ دراسة (هاشم وآخرون، ٢٠٢٢)

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الشمول المالي على جودة التقارير المالية بالبنوك التجارية المصرية، وذلك من خلال التعرف على أهداف الشمول المالي من خلال الأهداف الاجتماعية التي تسعى إلى

القضاء على الفقر والتعرف على الأهداف على المستوى الكلي التي تدعم الأهداف الاقتصادية التي تضمن النمو العادل لكافة قطاعات المجتمع، وتناول أهمية الشمول المالي للفرد والدولة وللقطاع المصرفي، ثم تناول مؤشرات قياس الشمول المالي، بالإضافة إلى تناول اثر الإفصاح عن الشمول المالي في تعزيز مصداقية التقارير المالية التي تنعكس على تحسين جودة المعلومات المحاسبية والذي ينتج عنه جذب المزيد من الاستثمارات في سوق الأوراق المالية؛ وتمت تم اختيار فروض الدراسة باستخدام برنامج SPSS بأسلوب البائل داتا

وتوصلت الدراسة إلى وجود تأثير معنوي ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي (عدد فروع البنك، ماكينات صراف الآلي، نقاط البيع، عدد بطاقات المدفوعة مقدما، عدد بطاقات الائتمان، لصافي قروض العملاء، إجمالي ودائع العملاء) ونسبة التدفقات النقدية التشغيلية/صافي الدخل التشغيلي (جودة الأرباح).

❖ دراسة (عليوة وآخرون، ٢٠٢١)

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على الشمول المالي في البنوك المدرجة في بورصة فلسطين وأثرها على الميزة التنافسية. ولتحقيق هذه الأهداف قام الباحثون بتحليل البيانات الطولية لجميع البنوك المدرجة في بورصة فلسطين في الفترة ما بين (٢٠١٤-٢٠١٨).

أظهرت الدراسة أن مؤشرات الشمول المالي (أجهزة الصراف الآلي، عدد فروع البنك، حجم الودائع كنسبة من إجمالي الناتج المحلي، حجم التسهيلات كنسبة من إجمالي الناتج المحلي)، وأشارت النتائج لا يوجد أثر لمؤشر الشمول المالي والمتمثل بالوصول إلى الخدمات المالية (عدد أفرع البنك) على مستوى الميزة التنافسية المصرفية والمقاس من خلال العائد إلى حقوق الملكية، الحصة السوقية من الودائع).

٧,١ الفجوة البحثية

تقدم هذه الدراسة إسهامًا متميزًا من خلال تحليل هذه الأبعاد بشكل شامل، وذلك بسبب وجود فجوات في الدراسات السابقة، حيث ركزت بعض الدراسات على جانب واحد أو جانبين فقط من الشمول المالي. فعلى سبيل المثال، دراسة (Kumarasamy et al. (2024) ركزت على العلاقة بين إمكانية الوصول إلى التمويل وأداء المؤسسات الصغيرة والمتوسطة من خلال قياس المبيعات والقيمة المضافة لكل عامل، وأكدت على أهمية تعزيز النظام المالي لتلبية متطلبات التمويل. بينما تناولت دراسة (Togun et al. (2022) دور المعرفة المالية كوسيط بين الشمول المالي وأداء المؤسسات، وأوصت بتنظيم ورش عمل لتوعية أصحاب المشاريع.

وبالمثل، اهتمت دراسة (Sensen (2023) بالشمول المالي الرقمي كوسيلة لدعم صمود المؤسسات الصغيرة والمتوسطة أمام الأزمات مثل جائحة COVID-19، وأوصت بتحسين البنية التحتية الرقمية. أما دراسة (Setyawati et al. (2023) فقد ركزت على دور المعرفة المالية والشمول المالي في تمكين المؤسسات الصغيرة، مشيرة إلى أهمية برامج التعليم المالي المستهدفة.

كذلك، قدمت دراسة (Yang (2024) تحليلًا لتأثير الشمول المالي الرقمي على الابتكار في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، مسلطة الضوء على أبعاد مثل الدعم الرقمي واتساع نطاق التغطية. من جانبها، ركزت دراسة (Johri et al. (2024) على محددات الشمول المالي الرقمي وتأثيره في تسهيل ممارسة الأعمال للمؤسسات المتناهية الصغر، مشيرة إلى عوامل كالتعليم وخبرة المالك.

أما الدراسات التي تناولت الشمول المالي من منظور البنوك، مثل دراسة عليوة وآخرون (2021) وهاشم وآخرون (2022)، فقد ركزت على أثر الشمول المالي في تحقيق الميزة التنافسية للبنوك أو في تحسين جودة التقارير المالية. في حين درست ياس وعلي (2022) التفاعل بين الشمول المالي والتكنولوجيا المصرفية في تحسين الأداء المالي في القطاع المصرفي.

•

٨,١ المنطلقات النظرية للدراسة:

- الشمول المالي: هو توفير الخدمات المالية مثل التسهيلات الائتمانية، والوصول إلى الحسابات المصرفية، وأنظمة الدفع لجميع الأفراد والشركات، بما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي وتقليل الفقر. يعتبر الشمول المالي أمراً أساسياً لتحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من خلال تمكينها من الوصول إلى الموارد المالية اللازمة للنمو (Kumarasamy et al., 2024).
- التسهيلات الائتمانية: هي القروض والتمويلات المالية المقدمة من البنوك والمؤسسات المالية لدعم المشاريع الصغيرة وتمكينها من الاستثمار في عملياتها، ما يعزز قدرتها على النمو والابتكار، ويعد توفير التسهيلات الائتمانية جزءاً أساسياً من الشمول المالي الذي يمكن المشاريع الصغيرة من مواجهة التحديات المالية (Aliwa et al., 2021).
- الوصول إلى الخدمات المالية: هو قدرة المشاريع الصغيرة على فتح حسابات مصرفية، واستخدام أنظمة الدفع، والاستفادة من الخدمات المالية الأخرى، مما يسهل تعاملاتها المالية ويزيد من فعاليتها التشغيلية. يساهم تحسين الوصول إلى الخدمات المالية في تعزيز القدرة التنافسية لهذه المشاريع. (Sensen, 2023)
- استخدام العملاء للخدمات المالية: يشير إلى مدى استخدام أصحاب المشاريع والمستفيدين من المشاريع الصغيرة للخدمات المالية المتاحة، مثل الدفع الإلكتروني والتحويلات المالية، مما يساعد على تحسين الكفاءة والشفافية المالية في المشاريع الصغيرة (Togun et al., 2022).
- جودة الخدمات المالية: تتعلق بمدى ملاءمة وكفاءة وشفافية الخدمات المالية المقدمة للمشاريع الصغيرة، وتشمل سهولة الوصول، انخفاض التكاليف، وسرعة إنجاز العمليات. تؤدي جودة الخدمات المالية دوراً هاماً في تعزيز تجربة العملاء وثقتهم في النظام المالي (Johri et al., 2024).
- إنتاجية المشاريع الصغيرة: هي قدرة المشاريع الصغيرة على تحقيق مستويات أعلى من الإنتاج أو المبيعات باستخدام الموارد المتاحة بفاعلية. وتتأثر إنتاجية هذه المشاريع بمدى توفر الدعم المالي والخدمات المالية الملائمة التي يوفرها الشمول المالي بأبعاده المختلفة (Setyawati et al., 2023).

٩,١ المنهجية وطرق البحث:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي والمنهج الكمي لتحقيق أهدافها، حيث تسعى إلى دراسة تأثير الشمول المالي بأبعاده المختلفة (تقديم التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام العملاء للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك. تتيح هذه المنهجية فهم وتحليل البيانات بشكل شامل واستخلاص استنتاجات دقيقة تدعم تحقيق أهداف الدراسة.

يقوم المنهج الوصفي التحليلي بوصف الظاهرة المدروسة وتحليلها من خلال جمع البيانات المتعلقة بمتغيرات الشمول المالي وتأثيرها على إنتاجية المشاريع الصغيرة. يتيح هذا المنهج فهم العلاقات بين المتغيرات وتحديد درجة تأثير الشمول المالي على إنتاجية المشاريع الصغيرة.

١٠,١ مصادر جمع البيانات

- المصادر الأولية لجمع البيانات يُعد الاستبيان المصدر الأساسي لجمع البيانات الأولية، حيث يتم تصميمه لأصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك لقياس تأثير الشمول المالي بأبعاده المختلفة (مثل التسهيلات الائتمانية والوصول إلى الخدمات المالية) على إنتاجية مشاريعهم. يوفر الاستبيان بيانات مباشرة تعكس تجارب أصحاب المشاريع بشكل واقعي.
- المصادر الثانوية لجمع البيانات تشمل المصادر الثانوية الأبحاث العلمية والتقارير الرسمية الصادرة عن البنوك والجهات الحكومية، بالإضافة إلى تقارير مؤسسات مالية مثل البنك المركزي والبنك الدولي. تساهم هذه المصادر في توفير خلفية نظرية وإحصاءات تدعم التحليل وتعزيز موثوقية الدراسة.

١١,١ أدوات الدراسة:

يُعد الاستبيان الأداة الرئيسية لجمع البيانات في هذه الدراسة، حيث تم تصميمه لقياس تأثير الشمول المالي بأبعاده المختلفة (التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام العملاء

للخدمات، وجودة الخدمات المالية) على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك.

١٢,١ مكونات الاستبيان

• الجزء الأول: البيانات الديموغرافية

يشتمل هذا الجزء على أسئلة حول معلومات شخصية وديموغرافية للمشاركين، مثل العمر، الجنس، المستوى التعليمي، وعدد سنوات الخبرة. تساعد هذه البيانات في وصف خصائص العينة وفهم الخلفية العامة للمشاركين.

• الجزء الثاني: أبعاد الشمول المالي

يتضمن أسئلة مصممة لقياس أبعاد الشمول المالي المختلفة، حيث يتم توجيه أسئلة حول التسهيلات الائتمانية المقدمة لأصحاب المشاريع، ومدى سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المتاحة، وجودة هذه الخدمات من وجهة نظر المشاركين.

• الجزء الثالث: إنتاجية المشاريع الصغيرة

يركز هذا الجزء على قياس مستوى الإنتاجية والتطور الذي شهده المشروع بعد الاستفادة من الشمول المالي، وذلك من خلال أسئلة تقيس مدى تحسن الأداء العام للمشروع وزيادة الإنتاجية بعد الحصول على الدعم المالي.

١٣,١ حدود الدراسة:

➤ حدود موضوعية: تركز هذه الدراسة على أثر الشمول المالي بأبعاده المختلفة (التسهيلات الائتمانية، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) كمتغير مستقل على إنتاجية المشاريع الصغيرة كمتغير تابع

➤ حدود مكانية: تقتصر الدراسة على مدينة الرياض، حيث تستهدف المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك..

➤ حدود زمنية: تم إعداد الدراسة في عام ٢٠٢٤.

➤ حدود بشرية: تركز الدراسة على أصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك.

الفصل الثاني: الإطار النظري

المبحث الأول: الشمول المالي

١,١,٢ تعريف الشمول المالي:

تعريف منتج أو خدمة الشمول المالي المنتج أو الخدمة التي يتم تصميمها للسماح بإدماج المواطنين بالنظام المالي الرسمي بتكلفة معقولة وبطريقة عادلة، وكذا الحسابات المصرفية التقليدية بالبنوك سواء الجارية أو الادخارية متضمنة حسابات التوفير والودائع والشهادات شريطة عدم تصنيف العملاء مرتفعي المخاطر، ويقصد بذلك الحسابات التي لا تتعلق باستخدام منتج جديد يتم اطلاقه لأول مرة على مستوى البنك، أو استخدام وسيلة تكنولوجية جديدة لأول مرة لتقديم المنتجات الجديدة أو الحالية. (عباسي، ٢٠٢٤)

٢,١,٢ تعريف البنك الدولي للشمول المالي:

عرف البنك الدولي الشمول المالي بأنه يعني أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم - معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات ائتمانية وقروض وخدمات تأمين، ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام. (الأحسن، ٢٠٢٣)

وقد تم تحديد الشمول المالي باعتباره عامل تمكين لسبعة من أهداف التنمية المستدامة السبعة عشر، كما التزمت مجموعة العشرين بتعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وأكدت من جديد التزامها بتنفيذ المبادئ رفيعة المستوى المجموعة العشرين للشمول المالي الرقمي وتعتبر مجموعة البنك الدولي الشمول المالي من عوامل التمكين الرئيسية للقضاء على الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك. (ياس، ٢٠٢٢)

٣,١,٢ المستفيدين من تطبيق قواعد الشمول المالي: (عبد الله، ٢٠٢٤)

- العملاء من الاشخاص الطبيعيين "منخفضي المخاطر".

- العملاء من الشركات والمنشآت متناهية الصغر.
- أصحاب المهن الحرة وأصحاب الحرف.

٤,١,٢ الحدود القصوى للمعاملات الخاصة بالشمول المالي: (صوار، ٢٠٢٢)

بناء على توجيهات البنك المركزي المصري فقد تم تقسيم الحدود القصوى لمعاملات الشمول المالي الى ثلاث حدود وهي " حدود خاصة بالأفراد، حدود خاصة للشركات والمنشآت متناهية الصغر التي لديها مقر، حدود خاصة للشركات والمنشآت متناهية الصغر أو اصحاب المهن الحرة واصحاب الحرف بدون مقر ". وسيتم توضيح ذلك تفصيلاً.

٥,١,٢ أهمية الشمول المالي:

لقد أصبح الشمول المالي من البنود المهمة على جدول أعمال السياسات الدولية في وقت تتوحد وتتضافر فيه الجهود من أجل دفع عجلة التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتمثل أهمية الشمول المالي في ثلاث محاور وهي المحور الاقتصادي - المحور الاجتماعي - المحور الاستراتيجي وسيتم توضيح كل محور على حدي. (Ouarti, 2024)

❖ المحور الاقتصادي: (El Tohamy, 2023)

١. يساهم الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي ورفع معدلات النمو الاقتصادي والكفاءة المالية.
٢. يساهم في رفع مستوى الدخل للأفراد وتنمية وتعزيز رفاهيتهم.
٣. يساعد الشمول المالي على تضمين جميع المؤسسات داخل النظام المالي الرسمي وينعكس هذا على زيادة الحصيلة الضريبية للحكومة مؤدياً إلى تقليل عجز الموازنة وتوئلهما تلك الحصيلة الضريبية إلى زيادة المشاريع العامة والاهتمام ببعض الخدمات العامة كالصحة والتعليم وغيره، وأيضا يسمح باستهداف أكثر كفاءة للدعم.
٤. يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع الإنتاج وتوفيره بأقل التكاليف وأعلى جودة وسهولة الحصول عليه.

٥. كما تم تحديد الشمول المالي كعامل تمكيني لتحقيق سبعة من أهداف التنمية المستدامة وفقاً لبيان البنك الدولي.

❖ المحور الاجتماعي: (Bekkouche, 2024)

١. يؤثر الشمول المالي على الجانب الاجتماعي من خلال دعم الفئات المهمشة ومحدودي الدخل والتخفيف من حدة الفقر وعدم المساواة.
٢. دعم المشاريع متناهية الصغر ودمجها بالقطاع المالي الرسمي لتمكين من الاستثمار والتوسع.
٣. يعمل على خلق فرص عمل جديدة لخدمة النمو الاقتصادي والاجتماعي المستدامين، وبالتالي خفض معدلات البطالة.
٤. يولي الشمول المالي اهتماماً كبيراً لريادة الأعمال والمشاريع المنزلية البسيطة وذلك لدعم الشباب.

❖ المحور الاستراتيجي:

عمدت الدول على أن يكون الشمول المالي هو هدف من أهدافها الاستراتيجية القوية بسبب التحديات الكبيرة للجهات الرقابية التي نتجت من جراء التطورات السريعة وتمثلت في النظر في كيفية الموازنة بين الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد وبين الأهداف المتعارف عليها كالاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك، وعلى الرغم من وجود مستهدفات تختص بالشمول المالي إلا أنه كان لابد من ترقية أهداف الشمول المالي لتصبح استراتيجية وطنية مستقلة تحت عنوان "الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، مع تأسيس لجنة توجيهية معنية بتسيير الاستراتيجية، تساعد على حصد منافع الشمول المالي الاقتصادية". (Emad Eldeen, 2023)

إن أهمية تعزيز مستويات الشمول المالي والوصول للخدمات المالية سينعكس إيجاباً على البيئة الاقتصادية والسياسية على حد سواء، كما تلعب دوراً أساسياً في تخفيض مستويات مخاطر المؤسسات المالية والنظام المالي ككل، يمكن توضيح آثار زيادة مستويات الشمول المالي بالمحاور الرئيسية التالية:

١. تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: أثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي أجرتها مجموعة البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق واستخدام الخدمات المالية وانتشارها بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة للأثر الإيجابي على أسواق العمل. (الشريدة، ٢٠٢٠)
٢. تعزيز استقرار النظام المالي: إن استخدام السكان بشكل متزايد للخدمات المالية سيسهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي، وللتوضيح فإن مزيداً من الاستخدام للنظام المالي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية مع تخفيف مستويات التركيز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات، كما يعزز هذا التنوع من استقرار النظام الاقتصادي للدول، حيث أن المودعين الكبار هم أول المنسحبين من النظام المالي عند حدوث أي طارئ. (Saad, 2022)
٣. تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم أظهرت الدراسات التي تبحث في فائدة توسيع انتشار الشمول المالي على مستوى الأفراد، أن تحسين قدرتهم على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والاستثمار في التعليم، بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرتهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية. (Boudjemaa, 2022)
٤. أتمتة النظام المالي يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات التي يشهدها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، إن زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كل من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات، بحيث تصل المدفوعات بسرعة أكبر، وبتكلفة أقل، كما ستفيد النظام المالي من خلال تحسين القدرة على متابعة حركة الأموال. (Abu Muamer, 2019)

ويمكن توضيح أهمية الشمول المالي من زاوية أخرى من خلال ما يأتي:

المساهمة في تحقيق أهداف التنمية المستدامة ستساهم الاستراتيجيات الوطنية وخاصة المتعلقة بالشمول المالي في التقليل من عدم المساواة الاقتصادية والاجتماعية في الدولة بما يتماشى مع خطة تحفيز

النمو الاقتصادي، بحيث ستعكس الآثار الإيجابية للمساواة والمستوى المعيشي الأفضل ضمن هذه الاستراتيجية ضمن العديد من المحاور منها: (Khassawneh, 2024)

- حشد وتوفير مصادر جديدة وكافية للتمويل وتوفير مجموعة من الخدمات المالية للشركات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة والتي تعاني تقييداً مالياً، بشكل يساهم في خلق المزيد من فرص العمل.
- تعزيز المساواة بين الجنسين؛ وذلك بتقليص الهوة بين تمويلهما بما يساهم إيجاباً بتحرير القدرات الاقتصادية للنساء ورائدات الأعمال في المجتمع.
- وصول مختلف الخدمات المالية لكافة المناطق في الدولة، بما فيها المناطق النائية بشكل يساهم إيجاباً في تقليل أوجه التفاوت وعدم المساواة الاجتماعية والاقتصادية في جميع أنحاء الدولة.

٦,١,٢ أهداف الشمول المالي: (عباسي، ٢٠٢٤)

نظراً للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية، للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتحققة من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية أن الشمول المالي هو الطريق الوحيد للحد من الفقر مما يساهم في النهوض بالدول النامية وللشمول المالي عدة أهداف أبرزها: (Oulad Brahim, 2024)

- نشر الثقافة المالية وتشجيع الابتكار في النظام المالي الرقمي.
- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع بالأخص الفئات المهمشة إلى الخدمات والمنتجات المالية وكيفية الحصول عليها عبر القنوات الرسمية لتحسين ظروفهم الاجتماعية وخلق عالم يتسم بمزيد من الإنصاف.
- يساهم تعميم الخدمات المالية في تحقيق أهداف التنمية المستدامة كرفع معدلات النمو الاقتصادي.
- تعزيز الاستقرار المالي والمساهمة في الحماية المالية ودفع عجلة التنمية.
- دعم مشاريع العمل الحر والمشاريع متناهية الصغر والشركات الصغيرة والمتوسطة جداً وتمكينها من التوسع والمنافسة.

- دعم أهداف التنمية المستدامة بأبعادها المتمثلة في الأهداف البيئية والاقتصادية والاجتماعية.

٧,١,٢ مميزات وعيوب الشمول المالي:

هذا ونحن بصدد افتراض التأثير الإيجابي لسياسات الشمول المالي على النمو الاقتصادي في مصر في الفترة المذكورة، فإنه من الضروري الوقوف على مميزات وعيوب هذه السياسات ومدى إمكانية تطبيقها بالطريقة التي تحقق الهدف المرجو، ولما كان الشمول المالي هو حديث الساعة وموضع النقاش، فقد عزمنا إتخاذ المميزات والعيوب من وجهة نظر الباحثة، اعتماداً على الحالة العامة والدراسات المقروءة، والتقارير المطالع عليها والنتائج المحققة، وعليه وكما جرى العرف أن نبدأ بالمميزات كالآتي: (الأحسن، ٢٠٢٣)

❖ مميزات الشمول المالي:

مساهمته في تحقيق النمو الاقتصادي عن طريق تضمين جميع الفئات وشمولها بالمنتجات المالية التي تسهل الحياة وتدعم حركة الاستهلاك والادخار. ومن هنا، فالشمول المالي يساهم في الحد من جرائم غسيل الأموال والتي تعتبر أحد أشهر أنواع الفساد وحيث أن الشمول المالي يعمل على شمول جميع الفئات ويجبر البقية على التعامل غير النقدي بالأموال فهذا يعني مراقبة أدق وحوكمة أسهل لتبادل الثروة، كما يسهم الشمول المالي في زيادة عدد ونمو المشروعات الصغيرة عن طريق حصولها على التمويل بسهولة والمنتجات المالية الميسرة، كل ذلك فضلاً عن مميزاته المعروفة لدى العامة كتقليل النفقات وتسهيل الوصول للخدمات المالية وتحقيق العدالة الاجتماعية وغيرها. (ياس، ٢٠٢٢)

❖ عيوب الشمول المالي:-

- أمن المعلومات: خلال تطبيق سياسات الشمول المالي في إطار التحول الرقمي تواجهنا بلا شك مشكلة مدى أمان المعلومات المالية الخاصة بالمستفيد، ومن الذي يطلع عليها؟ ومن الذي يمكنه أن يحتال بها؟ ما مدى قدرة أجهزة الدولة على اكتشاف القراصنة إلكترونياً؟ هل توجد قوانين رادعة لهذا النوع من الجرائم؟ ولا شك أن إجابة هذه الأسئلة توضح بدقة مدى كبر هذه المشكلة في إطار تطبيق الشمول المالي. (عبد الله، ٢٠٢٤)

- الاستهلاك المفرط: على الرغم من أن الشمول المالي يتيح لجميع الفئات استخدام المنتجات المالية المختلفة والاستفادة من الامتيازات المصرفية بعيدة الحدود، إلا أن تلك الامتيازات قد تتسبب بدورها في كوارث استهلاكية فادحة من قبل فئات محدودة الدخل أو حتى المنخفضة منها، عن طريق امتلاكها للكرت المدفوعة مقدماً والفروض الميسرة التي تدفعها للشراء دون حساب وذلك لتسديد تلك الأقساط فيما بعد مما يؤدي إلى تعثرات مالية وتدهور مستوى تلك الفئات. (صوار، ٢٠٢٢)

٨,١,٢ شروط تحقيق الشمول المالي:

يتطلب التطبيق المناسب للشمول المالي توافر العديد من الشروط أهمها: (Ouarti, 2024)

- تحديد الدولة الهدف من تطبيق الشمول المالي.
- دراسة السوق البنكي لتحديد مدى فائدة الخدمات المالية المقدمة حالياً ومعرفة إذا ما كانت تتناسب مع أفراد المجتمع، وتحديد احتياجات السوق من الخدمات المالية ومحاولة تحقيقها.
- العمل على توفير خدمات مالية ومصرفية جديدة ومبتكرة تغطي كافة احتياجات أفراد المجتمع بجانب الإهتمام بزيادة تمويل المشروعات المتوسطة والصغيرة.
- قيام المؤسسات المالية المختلفة بتقديم الاستشارات المالية للعملاء لمساعدتهم في اختيار الخدمات المالية الملائمة لهم والتي تساعد في المحافظة على أموالهم من المخاطر المحتملة.
- ضرورة قيام المؤسسات المالية بمتابعة العملاء ومعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المالية المقدمة من خلال عمل استبيانات وتوزيعها على العملاء.
- وجدير بالذكر أن هذه الشروط تعمل على جذب جميع أفراد المجتمع إلى استخدام المؤسسات المالية من خلال مبادرات تثقيف وتوعية الأفراد بأهمية الشمول المالي ونشر الثقافة المالية بين أفراد المجتمع التي تمثل الركيزة الأساسية للشمول المالي. (El Tohamy, 2023)

٩,١,٢ أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي:

يتم قياس الشمول المالي بعدد من المؤشرات تختلف وفقاً للمؤسسات والهيئات المالية العالمية والباحثين، ولكنها تؤدي جميعاً إلى نفس الهدف الذي يتبلور في قياس مدى تقدم الدولة في الشمول المالي

وتقييم هذه السياسات حيث يمكن الاستعانة بهذه المؤشرات لقياس مستويات الشمول المالي في دول العالم واستخدام بياناتها للمقارنة بين الدول وتحديد نسب التفاوت بين الدول في مدى إتاحة واستخدام الخدمات المالية وانتشارها بين السكان لتبني السياسات المناسبة. التعزيز سياسات الشمول المالي للدولة محل الدراسة. (Bekkouche, 2024)

➤ أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي وفقا للبنك الدولي:

تنقسم مؤشرات قياس الشمول المالي وفقا للمنظمة العالمية البنك الدولي" إلى خمسة أبعاد ويحتوي كل بعد على مجموعة من المؤشرات. (Emad Eldeen, 2023)

- استخدام الحسابات المصرفية:

- عدد البالغين الذين لديهم حساب مالي في المؤسسات الرسمية
- الغرض من الحسابات
- عدد المعاملات (في الإيداع والسحب)
- طريقة الوصول الى الحسابات المصرفية

- الادخار:

- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال السنة السابقة باستخدام المؤسسات المالية الرسمية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلال السنة السابقة عن طريق مؤسسة توفير غير رسمية أو أي شخص خارج الأسرة.
- النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بالادخار خلاف ذلك (في المنزل خلال السنة السابقة).

- الإقراض:-

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في السنة السابقة من مؤسسة مالية رسمية.

- النسبة المئوية للبالغين الذين اقترضوا في السنة الماضية من مصادر تقليدية غير رسمية (الأسرة والأصدقاء).

— المدفوعات:-

- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي الأجور أو المدفوعات الحكومية في السنة الماضية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا حساب رسمي لتلقي أو إرسال الأموال إلى أفراد الأسرة الذين يعيشون في أماكن أخرى خلال السنة الماضية.
- النسبة المئوية للبالغين الذين استخدموا الهاتف المحمول لدفع فواتير، إرسال أو تلقي أموال خلال السنة الماضية.

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، لاسيما في بعد الأزمة المالية العالمية ٢٠٠٨م، والتي فرضت على المؤسسات المالية الدولية زيادة الاهتمام به ورسم استراتيجيات دولية كفيلة بتعزيزه، لاسيما في ظل العلاقة التي تربطه بتحقيق الاستقرار المالي وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم وتباعدتهم عن التهميش المالي، والتي سينعكس أثرها الإيجابي مباشرة على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لهؤلاء الأفراد ومن ثم على الدول ككل. (السعايدة، ٢٠٢٢)

ويعد مفهوم الشمول المالي من المفاهيم الحديثة كونه يتناول القدرة للوصول إلى الخدمات المالية وبتكلفة منخفضة، أي بمعنى قدرة جميع فئات المجتمع من الحصول على الخدمات المالية، وقد حاز الشمول المالي على اهتمام العديد من المنظمات الدولية وصانعي السياسات؛ لقدرته على معالجة العديد من المشكلات، ولاسيما لذوي الدخل المحدود، فضلاً عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي. (العدوان، ٢٠٢٢)

لذلك اتجهت العديد من الدول نحو العمل على تحقيقه، اهتداء بنجاح عد من الدول الأجنبية في امتلاك القدرة على تحقيق نسب عالية للشمول المالي، إلا أننا نجد أن هناك بعض الدول العربية لا زالت نسب الشمول المالي فيها متدنية جدا باستثناء دول الخليج العربي، الأمر الذي دعى إلى ضرورة تطوير استراتيجيات متميزة لتعزيز الاشتغال المالي فيها، وابتكار آليات جديدة وخدمات مصرفية مبتكرة تسهم في تحقيقه وتطويره. (المطيري، ٢٠٢٠)

ويرى الباحث أن الشمول المالي هو إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية. (أبو حمور، ٢٠٢٠)

١٠,١,٢ أبعاد الشمول المالي:

ان تطور مفهوم الشمول المالي بأبعاده الرئيسية وسهولة الوصول الي التمويل الجميع الاسر والشركات والاسترشاد بالقواعد التنظيمية والاشراف المالي، سيساهم في تحيق الاستدامة المالية بالاضافة الى زيادة المنافسة بين مزودي الخدمات المالية وصولا الى تحقيق افضل البدائل للعملاء، وقد اتفق قادة مجموعة العشرين G20 مع توصية الشركات العالمية GPFي من أجل الشمول المالي لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، في قمة (لوس كابوس) في يونيو ٢٠١٢ م على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، وهذه المؤشرات تتناول قياس أربعة أبعاد هي:

١. تقديم التسهيلات الائتمانية:

منح الأفراد والشركات مبالغ معينة لاستثمارها في الانتاج والاستهلاك، على أن يتم سدادها مع مصاريفها وقواعدها مرة واحدة أو بالتقسيط خلال فترة محددة وتكون هذه العملية مدعومة بمجموعة من الضمانات. (السعايدة، ٢٠٢٢)

٢. الوصول إلى الخدمات المالية:

حيث يشير هذا البعد الى القدرة على توافر استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات، ويتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي

وذلك من خلال مؤشرات معينة مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (فروع أو أجهزة الصراف الآلي وغيرها) لكن هذه المؤشرات هي مؤشرات تقليدية لقياس الوصول للخدمات المالية وهي غير وافية حالياً، فالتكنولوجيا الحديثة التي تم اعتمادها في القطاع المصرفي تتجاوز الوصول المصرفي التقليدي الذي يقاس بعدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي، حيث تتيح التطورات المصرفية الحديثة استخدام الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والانترنت وهو باب جديد للخدمات المالية التي يتم استخدامها في ظروف معينة كالتغلب على عائق المسافة للوصول إلى الخدمات المالية. (العدوان، ٢٠٢٢)

٣. استخدام الخدمات المالية:

و يشير هذا البعد إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية والتي تقدم من خلال مؤسسات القطاع المصرفي، ولتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام خلال فترة زمنية محددة، ولتقييم مدى استخدام الخدمات المالية الرسمية يوجد ثلاث مؤشرات وهي: (المطيري، ٢٠٢٠)

١. امتلاك خدمة مالية واحدة على الأقل.

٢. الاحتفاظ بالمدخرات والقروض من قبل المؤسسات المالية.

٣. الاستفادة من البيانات المالية العالمية لقياس الشمول المالي.

كما يمكن إضافة مؤشر آخر لمعرفة مدى استخدام الافراد لخدمة مالية رسمية واحدة على الأقل من خلال معرفة الأفراد الذين لديهم حساب بنكي، والأفراد الذين يستخدمون الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول ولكن ليس لديهم حساب، والأفراد الذين لديهم بطاقة إئتمان أو خصم وليس لديهم حساب بالاضافة إلى الأخذ بعين الاعتبار الأفراد الذين أفادو بعدم وجود حساب مصرفي بسبب وجود شخص آخر لديه حساب مصرفي بالفعل وهذا السبب يحدد الأفراد الذين يستخدمون الخدمات المالية بشكل غير مباشر، وتمثل مؤشرات القروض والإدخار نسبة البالغين الذين يدخرون ولديهم قروض بمؤسسات مالية رسمية على التوالي. (Salah, 2021)

٤. جودة الخدمات المالية

و يشير هذا البعد الى مدى ملائمة الخدمة أو المنتج المالي باحتياجات ونمط حياة المستهلك، وتعتبر الجودة بعداً غير واضحاً ومباشراً حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق إضافة الى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك. (الشريدة، ٢٠٢٠)

١٠,١,٢ ركائز الشمول المالي:

إن التركيز على زيادة الشمول المالي يتطلب توفير جملة من الركائز نلخصها فيما يلي:

١. دعم البنية التحتية المالية بعد توفير بنية مالية تحتية قوية لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له: (Saad, 2022)
- بيئة تنظيمية: توفير بيئة قانونية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي؛ من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
- الانتشار: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة المقدمي الخدمات بالأخص التمويل المتناهي الصغر بالإضافة إلى إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك، خدمات الهاتف البنكي نقاط البيع الصرافات الآلية، خدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقاً لقوانين الدولة.
- تطوير نظم الدفع والتسوية: تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية لتسهيل تنفيذ العمليات المالية وتسويتها بين المتعاملين في الموعد المناسب؛ بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.
- الانتفاع من التطورات التكنولوجية: العمل على تطوير وتحسين الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية، وكذلك الدفع عبر الهاتف المحمول، وذلك لتيسير الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية أعلى.

- توفير قواعد بيانات شاملة: العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة، واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

٢. حماية المستهلك يقصد بحماية عملاء البنوك ما يتم تطبيقه من إجراءات تستهدف الحد من المخاطر التي قد يتعرض لها هؤلاء العملاء في مجال تعاملهم مع البنوك من خلال وضع الأطر التنظيمية من سياسات وإجراءات التي تكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية في إطار متكامل من الشفافية والإفصاح في التعامل المالي بما يضمن حصول هؤلاء العملاء على حقوقهم دون انتقاص وعدم الإضرار بمصالحهم، ومساءلة من يتجاوز تلك الأطر التنظيمية وترتكز حماية المستهلك على عدة نقاط أهمها (Boudjemaa, 2022):

- المعاملة بعدل ومساواة: يتعين على البنوك، وخلال جميع مراحل تعاملها مع العملاء، مراعاة أن تتسم تعاملاتها بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة وأن تحرص على جعل هذا المنح جزءا من قواعد الحوكمة لديها، كما يتعين عليها أن تعطي مزيدا من الاهتمام والعناية والرعاية الخاصة بالعملاء محدودي الدخل والتعليم وكبار السن وذوي الاحتياجات الخاصة دون تمييز بين الجنسين.

- الإفصاح والشفافية: يتعين على البنوك أن توفر لعملائها جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم، على أن تتسم هذه المعلومات بالوضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وبما يكفل إطلاع العملاء على المزايا والمخاطر، بشفافية ووضوح، وعلى ألا يتحمل العملاء العناء في سبيل الحصول على تلك المعلومات.

- التوعية والتثقيف المالي: يتعين على البنوك أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والبنكية لعملائها الحاليين والمحتملين والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم، بما يمكنهم من التعرف على كافة الجوانب المتعلقة بما يقدم إليهم من خدمات أو منتجات بنكية، ومن ثم المساعدة في اتخاذ قرارات مدروسة، وتوجيههم إلى الجهة المناسبة التي يمكن من خلالها

الحصول على المعلومات الإضافية إذا كانت لديهم حاجة إليها، ويتعين على البنوك تعريف العملاء بحقوقهم ومسئولياتهم وخاصة العملاء الأفراد محدودي الدخل والتعليم.

- **السلوك المهني:** يتعين على البنوك أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول أخذاً في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع البنك باعتباره مسؤولاً عن حماية العميل فيما قدم إليه من خدمات أو منتجات بنكية. ويأتى على قمة هذه السلوكيات النزاهة والمصادقية والتحقق من مناسبة الخدمات والمنتجات المطروحة للعمل لإمكانياته وقدراته واحتياجاته، مع التأكد من توافر التدريب الكافي لموظفي البنك الذين يتواصلون مع العملاء ويقدمون الخدمات البنكية لهم.

- **حماية العملاء ضد الاحتيال المالي:** يتعين على البنوك حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع البنك وذلك من خال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة التي تتسم بالكفاءة والمستوى العالي من الرقابة الدقيقة بهدف الحد من عمليات الاحتيال والاختلاس أو الإساءة في استخدام مختلف الخدمات المالية، والتأكد بشكل مستمر من كفاءة الأنظمة المستخدمة لمواكبة التغيرات في الأساليب الاحتيالية.

- **حماية الخصوصية وسرية المعلومات:** يتعين على البنوك وضع الأنظمة الرقابية والآليات والسياسات التي تكفل حماية المعلومات المالية والشخصية لعملائها، فجميع التعاملات مع البنوك تتمتع بسرية ولا يجوز الاطلاع عليها أو كشفها إلا وفق ما ينظمه القانون والتشريعات السارية، وعلى البنوك توفير الأنظمة الأمنية للتعاملات الإلكترونية.

- **معالجة شكاوى وتظلمات العملاء:** يتعين على البنوك إعطاء العناية الكافية المعالجة شكاوى العملاء وتظلماتهم بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، وأن تتأكد من قيام وحدة شكاوى العملاء لديها بمسئولياتها بفعالية، في ظل وجود آليات واضحة ومحددة لمتابعة ومعالجة تلك الشكاوي دون تأخير، وأن يتم إعطاء وحدات شكاوي العملاء العناية والإشراف المناسبين من مجالس إدارات البنوك، وأن تكون لدى البنوك آلية داخلية لحل النزاعات مع العملاء.

٣. تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة العملاء لتيسير الحصول على الخدمات المالية والوصول إليها وتقديمها للأفراد والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم المنتجات والخدمات، وتخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة على العملاء إلى جانب تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات لتوسيع الخيارات أمام العملاء. (Abu Muamer, 2019)

٤. **التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي، وتطوير هذه الاستراتيجية من قبل عدة جهات حكومية إلى جانب القطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي والمعرفة المالية لدى المواطنين وخاصة الفئات المستهدفة التي تحتاج إلى ذلك. (Khassawneh, 2024)

١١,١,٢ سياسات الشمول المالي:

للمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع ٣٥ حلاً وسياسة لتعزيز الاشتغال المالي عبر ١٠ دول، من جهة أخرى، بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، كما وجدت المؤسسة الألمانية ٦ سياسات فعالة للشمول المالي أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل الوكيل البنكي. (Salah, 2021)

والدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنوع مقدمي الخدمات، وإصلاح البنوك الحكومية، في حين أن الحلين المتبقيين هما حماية المستهلك، وسياسات الهوية المالية، والتي قد تلعب دوراً هاماً في تمكين الشمول المالي، ومن بعض سياسات الشمول المالي ما يلي:

❖ **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية مثل وكلاء الخدمات المالية نجاحاً كبيراً في تحسين عجلة الشمول المالي حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصادياً، مثل هذه السياسات تعتبر نفوذاً لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حالياً، ولا تحول الصيديات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للشمول

المالي، إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكناً حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز الاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة أعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخراً في البرازيل حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع التوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك. (السعادة، ٢٠٢٢)

❖ **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لإيصال الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضاً عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية، وأيضاً عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقاً. (العدوان، ٢٠٢٢)

❖ **تنوع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، استراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية. (المطيري، ٢٠٢٠)

❖ **إصلاح البنوك الحكومية في الكثير من البلدان،** تلعب البنوك المملوكة للحكومة دوراً هاماً في القطاع المصرفي، وفي تحسين إيصال الخدمات المالية للفقراء، وتعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية. (أبو حمور، ٢٠٢٠)

❖ **حماية المستهلك تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك** فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيداً وبالتالي فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد

من العملاء الضعفاء وعديدي الخبرة تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساءوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم وبشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، ويجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وأيضاً يجب أن تشجع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث ذلك يساعد العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم بالوقت المناسب. (الشريدة، ٢٠٢٠)

❖ سياسة الهوية المالية في معظم البلدان، يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان، والأهم من ذلك، أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضيق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض، ونتيجة لذلك، هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى. (Saad, 2022)

١٢,١,٢ معوقات الشمول المالي في الدول العربية:

أظهرت العديد من الدراسات وجود مجموعة من العوامل المشتركة التي تعوق انتشار أو اتساع رقعة الشمول المالي في العديد من دول العالم، وتتركز معظم هذه المعوقات في أبواب رئيسية كمحدودية الدخل والاعتبارات الشخصية والدينية والاجتماعية، وارتفاع تكلفة فتح الحساب أو المصاريف المرتبطة به، أو الأمور التنظيمية كالوثائق المطلوبة لامتلاك الحساب ١ وتتمثل أبرز هذه التحديات فيما يأتي:

١. عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فبالرغم من التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة

إلا أنه لا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية والتي تكمن في فرص النفاذ للتمويل والتي يتمثل أهمها بوجود نظم كفتة للاستعلام الائتماني والرهنات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين. (Boudjemaa, 2022)

٢. ضعف مستويات الميزة التنافسية بين المؤسسات المصرفية والمالية العربية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات. (Abu Muamer, 2019)

٣. غياب تصنيف مالي وقانوني محدد للمؤسسات التمويلية متناهي الصغر في الدول العربية حيث تسجل كمنظمات غير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة وقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية اللازمة لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض. (Khassawneh, 2024)

٤. بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار، ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلية، وبوجه خاص أسواق السندات والصكوك، بما يؤدي إلى تزايد الاعتماد على الائتمان المصرفي والذي يوفر موارد قصيرة الأجل بالأساس لا تكون ملائمة لسد الاحتياجات التمويلية متوسطة وطويلة الأجل للأفراد والشركات. (Salah, 2021)

المبحث الثاني: إنتاجية المشاريع الصغيرة

تمهيد:

يعد موضوع إنشاء المشروعات الصغيرة من الموضوعات المعاصرة التي تم تسليط الضوء عليها في بلدان العالم النامي والمتقدم منها على حد سواء، لما لهذه المشروعات من تأثير فعال في زيادة التنمية الاقتصادية والاجتماعية في تلك البلدان وتوفير فرص عمل للتخفيف من نسبي الفقر والبطالة. (السعيدة، ٢٠٢٢)

وبالرغم من هذا الاهتمام بالمشروعات الصغيرة في كل من البلدان النامية والمتقدمة إلا أن هناك اختلاف في الهدف من إقامة المشروعات الصغيرة في تلك البلدان، ففي الوقت الذي ترى فيه الدول المتقدمة أن المشروعات الصغيرة تزود المشروعات الكبيرة بالمنتجات الوسيطة ترى الدول النامية أن إقامة المشروعات الصغيرة هو بداية العمليات الإصلاح الاقتصادي وتقليص دور الدولة في الاستثمار، لكونها لا تقدر على توفير فرص العمل لكافة الراغبين به. (العدوان، ٢٠٢٢)

حيث بدأت العديد من الدول الاهتمام بها فعليا ووضع العديد من الخطط والدراسات المساعدة رواد المشاريع الصغيرة على التقدم والنمو بمشاريعها ومن هذه الدول على سبيل المثال، الولايات المتحدة وبريطانيا، وكذلك العديد من الدول الأوروبية والآسيوية حيث بدأت العديد من الدول العربية الاهتمام بها وتوجيه طاقات الشباب إلى تلك المشاريع، لما لها من دور إيجابي وفعال في مساندة ودعم الاقتصاد في هذه الدول، كما أن المشاريع الصغيرة تعتبر النواة الأولى للمشاريع الكبيرة. (المطيري، ٢٠٢٠)

١,٢,٢ مفهوم المشاريع الصغيرة

تعتبر المشروعات الصغيرة من أهم الركائز التي تعتمد عليها الدول في النمو والتطور، حيث أصبح الاهتمام بها جليا في أواخر القرن العشرين، لما لها من أهمية بالغة على نمو الاقتصاد في الدول النامية والمتقدمة على السواء، كذلك تعتبر المشروعات الصغيرة بمثابة العمود الفقري للعديد من اقتصاد العالم،

ومن أهم التحديات التي تواجه المشروعات الصغيرة هو كيفية التغلب على العوامل التي تعيق النمو فيها.
(أبو حمور، ٢٠٢٠)

وتعرف المشاريع الصغيرة بأنها تلك المشاريع التي يديرها مالك واحد يتكفل بكامل المسؤولية ويتراوح عدد العاملين فيها ما بين (١٠-٥٠) عامل. (الشريدة، ٢٠٢٠)

كما عرفت بأنها كيان اقتصادي أو وحدة اقتصادية تتألف من مجموعة من العناصر البشرية يستخدمون وسائل وطرائق مختلفة وفق سياسات وإجراءات وبرامج وأشكال تنظيمية محددة لتحقيق أهداف لهذا الكيان وأهداف المالك المدراء، والعاملين، إلى جانب الأهداف الاجتماعية. (Saad, 2022)

كما عرفت بأنها المشاريع التي يعمل فيها أقل من ١٠ عمال بالمشاريع المتناهية الصغر، أما المشاريع التي يعمل فيها ما بين ١٠ و ٥٠ عام فتوصف بالمشاريع الصغيرة، فيما توصف المشاريع المتوسطة بتلك التي يعمل فيها ما بين ٥٠-١٠٠ عامل. (Boudjemaa, 2022)

وعرف المشروع الصغير بأنه مشروع قابل للنمو، ويعتبر صغيرة مقارنة بغيره من الشركات والمشاريع في ذات السوق، وعملياته محدودة ضمن نطاق جغرافي صغير، ويموله عدد بسيط من الأفراد، ويديره المالكون ويخدم السوق المحلية وعرف المشروع الصغير بأنه الشركة أو المنشأة التي تعمل بشخص أو عدد قليل من الأشخاص ويبلغ معدل مبيعاتها سنوياً أقل من ٧ ملايين دولار وعدد عاملين ٢٥ عامل وتنوع مجالات المشاريع الصغيرة، فقد تكون في مجال الصناعة أو الزراعة أو التجارة، أو في قطاع تقديم الخدمات، أو الخدمات التكنولوجية وغيرها. (Abu Muamer, 2019)

وبناء على ما تقدم من تعريفات فإن الباحث يرى أنه لا يوجد تعريف محدد للمشروعات الصغيرة سواء في فلسطين أو في غيرها من الدول ولكن يتم تحديد المشاريع بأنها صغيرة أو متوسطة أو كبيرة بناء على البيئة الاقتصادية والدولة التي يوجد بها المشروع وكمية تحقيق الأرباح التي يجنيها وعدد العمال الذين يعملون فيه. (Khassawneh, 2024)

٢,٢,٢ أهمية المشاريع الصغيرة:

١. الأهمية الاقتصادية: لعل الأهمية الاقتصادية لتمويل المشاريع الصغيرة لها تأثيرات واسعة في شتى نواحي التنمية الاقتصادية، وهنا سوف نتطرق إلى عدة نواحي اقتصادية تلعب فيها المشاريع الصغيرة دوراً مهماً في سبيل التنمية سعياً لتشكيل الصورة الواضحة حول أهمية وتأثيرات هذه المشاريع في الاقتصاد. (Salah, 2021)

- تلعب المشاريع الصغيرة دوراً مهماً في استهلاك وتصريف ما تنتجه المشاريع الكبيرة من مواد خام أو مواد مصنعة وكذلك توفير بعض المواد بسيطة التصنيع وبذلك يمكن أن تشكل أساساً قوياً لسياسة إحلال الواردات.
- تساهم في توازن وعلاج العجز في موازين المدفوعات وذلك من خلال تقوية سياسة إحلال الواردات والذي يساهم بدوره في تحقيق فائض تجاري يساعد في دعم الاستثمار ورفع مستوى المعيشة.
- تحقيق الاكتفاء الذاتي في قاعدة واسعة من السلع والخدمات والتقليل من ميزان العجز التجاري في الاقتصاد الوطني، وما يشكله ذلك من ميزة من أجل التخفيف من الاعتماد الكبير على الاستيراد.
- تمثل المشاريع الصغيرة المصدر الرئيسي لتغطية متطلبات الأفراد من السلع والخدمات إضافة إلى من المشاريع الكبيرة بالعديد من المستلزمات.
- توجيه المدخرات نحو الاستثمار والإنتاج وزيادة قيمة الدخل والحد من الاكتناز وهدر الأموال والطاقات.
- توفير سيولة في النقد الأجنبي عن طريق إنتاج سلع قابلة للتصدير وتطبيق سياسة إحلال الواردات.
- تشكل أرضية قوية للاقتصاديات في مواجهة الانتكاسات والتأثيرات الاقتصادية السلبية مثل التضخم والكساد كونها تتأثر بشكل محدود بالتقلبات الاقتصادية.
- توفير فرص استثمارية لمشروعات أخرى تترايط مع المشروعات الصغيرة المنشأة بحيث تشكل اتجاهات قوياً لإنشاء المشاريع الجديدة.

- تلعب دورا مهما في تقوية الترابط الأمامي بين الصناعات المختلفة في الاقتصاد بحيث تقوم بتوفير مواد مهمة لمراحل صناعية أساسية للصناعات المتطورة الكبيرة تقوم على تأكيد الترابط فيما بينها.
- تخفف من الضغط الواقع على كاهل الحكومات من أجل تحمل تكاليف تشغيل وتوظيف آلاف الشباب والخريجين والعاطلين عن العمل.

٢. الأهمية الاجتماعية: تلعب المشاريع الصغيرة دورا هاما في التنمية الاجتماعية وتطوير المجتمع والهوض به من عدة جوانب على النحو التالي: (السعيدة، ٢٠٢٢)

- تساهم هذه المشاريع في توظيف عدد ضخم من العمالة العاطلة وتحولها إلى عمالة منتجة وبذلك تساعد في حل مشكلة البطالة.
- تساعد في عملية إعادة توزيع الثروة، وتحقيق العدالة الاجتماعية، عبر توفير فرص العمل والمشاريع للطبقات الفقيرة.
- تساعد في توزيع المشاريع في المناطق الريفية والنائية وبذلك تساعد على تطوير الخدمات والبنية التحتية في كافة أنحاء الدولة وإعادة انتشار الكثافة الصناعية بشكل أكثر عدلا في جميع المناطق الجغرافية.
- تمثل فرصة عمل مناسبة لفئات محدودي الدخل والشباب الخريجين الجدد وأصحاب الأفكار الخلاقة.
- المساهمة في عملية تشغيل ودمج المرأة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وزيادة الطاقة الإنتاجية.

٣. الأهمية السياسية: تدعم المشاريع الصغيرة التنمية السياسية وتساهم في تطويرها وتعزيز الاستقلال السياسي في المجتمع من خلال ما يلي: (العدوان، ٢٠٢٢)

- تمثل عامل أساسي للاستقرار الاجتماعي والسياسي بحيث أنها تمثل فرصة جيدة لجميع فئات المجتمع من أجل دعم وتوطيد التفاعل في العملية الإنتاجية مما يساعد في إعادة دمجهم في الحياة العملية.
- تدعم الاهتمام بعموم أفراد الشعب مما يساعد على الرضا السياسي كون هذه المشاريع تخدم مختلف فئات الشعب.

- من أفضل الطرق التي تقلل من هدر الطاقات البشرية وتساعد في رفع كفاءتها كونها تركز على أكثر فئات المجتمع وهم الشباب وبذلك تضمن الاستغلال الأمثل لكافة الموارد البشرية في المجتمع.
- إن هذه المشروعات الصغيرة تمثل الدعم الأمثل للتحرر السياسي من سيطرة الدول الأجنبية وذلك من خلال دعم التحرر التجاري والصناعي والاعتماد على النفس من أجل الوصول للاكتفاء الذاتي.
- المشروعات الصغيرة تساعد في حفظ الهوية الوطنية للمجتمع عبر الحفاظ على الصناعات المحلية ودعم الأفكار المستقلة.
- الإسهام إلى حير كبير في تحقيق مبدأ الأمن الغذائي وكفاية الانتاج في الدولة مما يساعد على الاستقلال السياسي والتخلص من التبعية الأجنبية للدولة " نأكل مما نزرع ونليس مما نصنع.

ومن خلال ما سبق من الحديث عن الأهمية الكبيرة للمشاريع الصغيرة في شتى المجالات سواء السياسية أو الاقتصادية أو الاجتماعية يتبين لنا مدى الفائدة التي تكمن في تشجيع ودعم هذه المشاريع ومردودها الكبير على المجتمعات المختلفة والمجتمع الفلسطيني بشكل خاص كونه يعاني من مشاكل اقتصادية واجتماعية كبيرة، وخاصة نتيجة الاحتلال والحروب المتكررة مما يجعله أرضية غير صالحة للمشاريع الاستراتيجية والقومية بعيدة المدى مرتفعة التكاليف كثيرة التعقيدات والمتطلبات، وفي نفس الوقت يعتبر أرضاً خصبة للمشاريع قصيرة المدى ذات التكاليف المنخفضة خالية التعقيدات مما يساعدها على النمو والانتشار في ظل هذه الظروف الصعبة وبذلك يمكن أن تساهم في التقليل والحد من المشاكل الاقتصادية كال فقر والبطالة أو الاجتماعية كتوزيع الدخل. (المطيري، ٢٠٢٠)

٣,٢,٢ خصائص المشاريع الصغيرة:

إن المشاريع الصغيرة تحمل خصائص تميزها عن غيرها من المشاريع، ومن هذه الخصائص ما يأتي:

١. من حيث الملكية للمشروع: (أبو حمور، ٢٠٢٠)

- المشروع هو عبارة عن مشروع فردي أو شركة أشخاص.
- المشروع هي الإدارة.

- استقلال مالك المشروع برأيه.

٢. من حيث الإدارة والتنظيم داخل المشروع: (الشريدة، ٢٠٢٠)

- لا يوجد انفصال بين الملكية والادارة.

- تأثر القرارات الخاصة بالمشروع بشخصية مالكة.

- وجود علاقات مباشرة مع العملاء.

- وجود علاقات مباشرة مع العاملين.

- سهولة إنشاء هذه المشاريع.

٣. من حيث التمويل الخاص بالمشروع: (Saad, 2022)

- الاعتماد على التمويل الذاتي أو العائلي أساسا.

- رأس المال صغير ومحدود.

- تمويل نمو المشروع من مصادر داخلية.

- قلة البدائل المتاحة للتمويل.

- صعوبة توفير ضمانات كافية للبنوك.

- صعوبة توفير سجلات أو مستندات مالية رسمية.

٤. من حيث طبيعة عمل المشروع: (Boudjemaa, 2022)

- درجة محدودة على الإنتاج والتخزين.

- العمل والسوق في مجتمع محلي بالعادة.

- سهولة تغيير طبيعة النشاط.

- وجود درجة عالية من المخاطرة.

٤,٢,٢ مميزات المشاريع الصغيرة

للمشاريع الصغيرة مجموعة من الميزات التي تميزها عن غيرها من المشاريع وهي: (Abu Muamer, 2019)

١. صغر حجم المتطلبات الرأسمالية.
٢. تخصص حجم الإنتاج ونوعه غالباً.
٣. انخفاض درجة المخاطر التي من الممكن أن تتعرض لها المؤسسة.
٤. الحاجة إلى خدمات البنية الأساسية بشكل محدود.
٥. الاعتماد على الخدمات المحلية والإقليمية.
٦. الاعتماد بشكل كبير على العمالة بدلاً من حجم الاستثمارات.
٧. الوقت القصير الإعداد دراسات الجدوى والتأسيس.
٨. التميز بالمرونة العالية التي تساعد على البقاء والتكيف مع احتياجات السوق.
٩. سرعة مردود رأس مال المستثمر.
١٠. ملكية فردية أو عائلية شركات الأشخاص ما يجعلها أكثر جذباً للاستثمارات الصغيرة.
١١. دور المرأة البارز فيها.
١٢. تلبية طلبات المجتمع المحيط.

٥,٢,٢ سلبيات المشاريع الصغيرة

للمشاريع الصغيرة مجموعة من السلبيات تؤثر على عمل المشروع خاصة على المدى الطويل

ومنها ما يأتي: (Khassawneh, 2024)

١. الدخل غير المؤكد.
٢. المخاطرة بخسارة كل استثماراتك
٣. العمل الشاق لساعات طويلة.
٤. تحمل المسؤولية الكاملة.

٥. محدودية القدرات الذاتية للتوسع والتطور.
٦. محدودية استعمال التكنولوجيا المتطورة.
٧. عدم الاستفادة من وفورات الحجم.
٨. عدم دقة وتوفير قواعد البيانات المتاحة.
٩. تكون غالباً من الصناعات المغذية للصناعات أخرى.
١٠. توحيد الملكية الفردية.
١١. أهمية سمعة المالك والمالكين المديرين للمشروع.

ومن خلال ما تقدم من مميزات وسلبيات يرى الباحث أن مميزات المشاريع الصغيرة تغطي على سلبياته، وأن من يريد الوصول إلى تحقيق ربح كبير واستقلالية في العمل وتحقيق ضمانة اجتماعية والخروج من صفوف وأعداد البطالة الكبيرة في قطاع غزة، لا بد له من العمل على إنشاء مشروع صغير يبدأ به عمله ويحقق به كيانه وأهدافه، ويعمل على تنميته من خلال التركيز على الأفكار الإبداعية والمشاريع الريادية الجديدة التي تتماشى مع التطور التكنولوجي والعولمة، وألا يتجاهل أهمية رأس المال الفكري في تنمية مشروعه. (Salah, 2021)

٦,٢,٢ أشكال ومصادر تمويل المشاريع الصغيرة:

تحتاج المشروعات الصغيرة إلى مختلف أساليب التمويل في شتى المجالات والمراحل، والتي تختلف حسب طبيعة احتياجاتها التمويلية:

- **التمويل الشخصي والعائلي:** ويسمى التمويل الذاتي، وهو الأسلوب الذي يعتمد على مدخرات صاحب المشروع أو الاقتراض من الأهل أو الأصدقاء بدون فائدة، ويتميز هذا الأسلوب بالبساطة لعدم وجود ضمانات، لأنه قائم على الثقة، ويفضل وجود عقد بين الأطراف. (السعايدة، ٢٠٢٢)
- **تسهيلات من الموردين:** ويسمى بالائتمان التجاري، وهو نوع من التمويل قصير الأجل تحصل عليه الشركة من الموردين، ويتمثل في طريقة دفع قيمة المشتريات الآجلة من مواد خام أو الآلات، ويتميز بالسهولة والسرعة، ويعتمد على الثقة والتضامن الاجتماعي. (العدوان، ٢٠٢٢)

- استئجار المعدات: ويسمى هذا الأسلوب الإجارة التمويلية، حيث يحصل على التمويل اللازم من خلال الاستئجار قصير المدى أو طويل المدى من مالكي المعدات، ومقابل فائدة، وتتوقف على الثقة بين ملاك المشروع وأصحاب المعدات، وبضمان الآلة نفسها. (المطيري، ٢٠٢٠)
- الجمعيات التعاونية: وهو عبارة عن اتفاق بين مجموعة من الأشخاص بدفع مبلغ شهري، ويكون توزيع الحصص بالقرعة أو بالتراضي، ويزيد مبلغ التمويل كلما زاد عدد الأشخاص المقتنعين بفكرة المشروع، ومحدودية المشاركة بدخل ثابت. (أبو حمور، ٢٠٢٠)
- القروض الحسنة: وهي الاقتراض من بعض الأشخاص الميسورين مادياً مقابل سداد القرض على دفعات بسيطة، وتتميز بسهولة الحصول عليها ومرونة السداد، ولا تكلف، لأنها بدون فائدة، ولكنها محدودية المبلغ المقترض. (الشريدة، ٢٠٢٠)
- البطاقة الائتمانية: وهي قرض يستطيع صاحب المشروع استعماله لشراء بعض مستلزمات مشروعه، ويدفع المدين فائدة عليها، وتتميز بسهولة والسرعة في الاستخدام والمرونة في السداد، ولكن تكلفتها عالية وصعوبة الحصول عليها من قبل المؤسسات الصادرة لها. (Saad, 2022)
- الاقتراض من البنوك المؤسسات المالية: وهو الحصول على الأموال من البنوك والمؤسسات المالية مقابل عمولة وفائدة متناقصة أو ثابتة، وقد تكون هذه المبالغ كبيرة تستخدم لأغراض المشاريع الكبيرة أو قروض متوسطة أو قروض صغيرة وهي الأكثر شيوعاً. (Boudjemaa, 2022)
- الهبات والمنح والدعم المؤسسي: وهي المبالغ التي تقدمها المؤسسات الخيرية داخل وخارج البلد للأفراد الراغبين بتكوين مشروعات صغيرة، مثل الدعم الذي تقدمه الجمعيات الخيرية والصناديق الخيرية، وقد تعطي هذه المنح على شكل مشاركة في رأس المال أو قروض بدون فائدة أو هبات، وتعتمد على تواصل وتشبيك مع المؤسسات المحلية والخارجية. (Abu Muamer, 2019)
- منصات التمويل الجماعي: ويعد هذا الأسلوب طريقة معاصرة في تمويل المشروعات الناشئة، وتتلخص فكرته الأساسية في عرض المشروع علنياً على منصة عامة على شبكة الانترنت من خلال موقع الكتروني متخصص، بهدف جمع التمويل المطلوب من مرتادي المنصة، ودور المنصة يتمثل في عرض المشروع على الراغبين في التبرع، ويعد هذا الأسلوب من أفضل أنواع التمويل الذي من الممكن أن يحصل عليه رائد مشروع ناشئ، لأن التمويل مجانياً ولا يسترد، ولا يؤثر نهائياً على اتخاذ القرارات،

وأصبح هذا الأسلوب منتشر عالمياً وإقليمياً، ومن أشهرها، منصة كيك ستارتر، منصة إيريكا، منصة يمكن، ومنصة أفكار مينا. (Khassawneh, 2024)

- **حاضنات الأعمال:** وهذا مصدر آخر للتمويل ظهر مؤخراً مع تنامي حركة ريادة الأعمال العالمية، وهدفها الأساسي هي المساعدة على بقاء المشروعات الريادية، وهذه الحاضنات هدفها الأساسي ليس تمويلياً بقدر ما تستهدف توفير مساعدات في نمو الأعمال، حيث توفر مساحات عمل لتقدم خدمات لوجستية، وخدمات استشارية. (Salah, 2021)
- **توفير الشركاء:** ويمكن استخدام هذا الأسلوب في توفير التمويل اللازم من خلال إدخال شركاء جدد في المشروع، وهذا يتوقف على القناعة في المشروع، والثقة والانسجام بين الشركاء. (السعيدة، ٢٠٢٢)

٧,٢,٢ مراحل تمويل المشاريع الصغيرة:

تمر عملية تمويل المشروعات بأربعة مراحل على النحو التالي:

- **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة الأيام الصعبة، ويطلق عليها اسم "تمويل البذرة"، لأنها تشبه عملية وضع البذرة الأولى في التربة قبل البدء في الزراعة، فلأموال التي تبدأ برصدها في بداية المشروع عادة تكون تمويلياً ذاتياً، حيث ينصب هذا التمويل على تطوير فكرة المشروع لتصبح شيء ملموس، فعليك أن تقوم أنت ببعض التضحيات، سواء من مدخراتك الشخصية التي قد تلجأ لبيعها أو رهن عقار، وهنا تأتي ميزة أن تكون شاباً في مطلع العمر حتى تتحمل ببعض المخاطر، كما يمكن اللجوء إلى الأقارب، مثل العائلة أو الأصدقاء، وهذا النوع له ميزة كونه في الغالب مجاني فضلاً عن كونه قائم بشكل أساسي على الثقة المشتركة. (العدوان، ٢٠٢٢)
- **المرحلة الثانية:** وهي مرحلة ما بعد انطلاق المشروع، وتأتي هذه المرحلة بخيارات مختلفة، أولها: رأس المال الملائكي، ويقصد المستثمرون الملائكة أو المستثمرون الداعمون، وقد سمي بهذا الاسم كون المستثمرون تكون لهم أهداف نبيلة بجانب هدف تحقيق الربح، ويعد رأس المال الملائكي الحلقة الأهم بعد مرحلة انطلاق المشروع، وثانيها: رأس المال المخاطر أو المغامر أو الجريء، وهو مال خاص بأفراد أو

شركات ذات رؤوس أموال كبيرة يتم توظيفها في الاستثمار بمشاريع صغيرة، وثالثها: رأس المال المطور، أي أن يكون منتجك كاملاً وخططك التسويقية جاهزة، وخطة العمل جاهزة والاتصالات الأولية بالعملاء والتجار قد تمت. (المطيري، ٢٠٢٠)

- المرحلة الثالثة: مرحلة طرق الأبواب، يوجد هناك أساليب أخرى بعضها تقليدي وبعضها ظهر بالتوازي مع التوسع الهائل للأنشطة الريادية حول العالم، ومن أبرز هذه الوسائل: منصات التمويل الجماعي، وحاضنات الأعمال. (أبو حمور، ٢٠٢٠)
- المرحلة الرابعة: مرحلة التمويل والائتمان، وهنا تعتبر الشركة قادرة على الاقتراض من المؤسسات التمويلية وتبادل الائتمان بينها. (الشريدة، ٢٠٢٠)

٨,٢,٢ عناصر تكوين المشاريع الصغيرة

تلعب كل من الرغبة والثقافة، وتأثير العائلة، والمعلمين والأصدقاء، دوراً فاعلاً في البدء بإيجاد المشروع الصغير الجديد وإنشائه، وهناك مجموعة من العناصر الأساسية التي تساعد وتشجع على البدء في تكوين المشروع الجديد، وهي:

١. السياسات والبرامج الحكومية: تسهم الحكومة في دعم الأعمال الريادية من خلال وضع السياسات والبرامج اللازمة، وتوفير البيئة الاقتصادية المشجعة والمحفزة، وإيجاد البنية التحتية الضرورية لإقامة المشاريع، إضافة إلى توفير البيئة القانونية اللازمة. (Saad, 2022)
٢. الخلفية الثقافية والاجتماعية والمهنية للشخص: تعتبر الخبرة والمهارات السابقة التي يمتلكها الريادي من العوامل المهمة في إيجاد المشروع وإنشائه، إذ يميل الأفراد إلى تأسيس مشاريع ذات علاقة بالقطاع الذي لديهم خبرة سابقة به. (Boudjemaa, 2022)
٣. التسويق: يلعب التسويق دوراً أساسية في إيجاد المشروع، ويجب امتلاك المعرفة المتعلقة بكيفية تقديم المنتج وتحديد السعر المناسب، وكيفية التوزيع، وكيفية ممارسة نشاط الدعاية والإعلان. (Abu Muamer, 2019)

٤. دور الأشخاص الرياديين الذين حققوا نجاحاً مميّزًا في أعمالهم في جذب الأشخاص الآخرين وتشجيعهم على البدء بممارسة الأنشطة الريادية، وتأسيس المشروع الريادي. (Khassawneh, 2024)
٥. توفير مصادر التمويل التي تعتبر من الأسباب المشجعة والداعمة لتبني الأعمال الريادية، أو على الأقل معرفة الريادي أين تكمن مصادر التمويل. (Salah, 2021)

٩,٢,٢ الاحتياجات التمويلية للمشروعات الصغيرة

تتعدد أسباب الاحتياجات التمويلية للمشروعات الصغيرة تبعاً لاختلاف طبيعة أنشطتها، فهي تحتاج إلى مختلف صور وأشكال التمويل، ويمكن تصنيفها حسب التنمية بشقيها الاقتصادي والاجتماعي على النحو التالي:

■ التنمية الاجتماعية:

ويقصد بها المشروعات التي يكون نشاطها متجهاً نحو توفير مراكز التدريب لتعليم الفقراء وتأهيلهم فنياً لإعالة أنفسهم، مما يمثل ضماناً اجتماعية يولد عند المواطن شعوراً بالأمان، ويمكن إيجاز الاحتياجات التمويلية لهذه المشروعات فيما يلي: (السعيدة، ٢٠٢٢)

١. تمويل السيولة التشغيلية.

٢. تمويل الآلات والمعدات.

■ التنمية الاقتصادية:

ويقصد بها المشروعات التي يكون نشاطها متجهاً نحو إنتاج السلع والخدمات، ويمكن تصنيف المشروعات حسب القطاعات الاقتصادية، والتي يمكن إيجاز الاحتياجات التمويلية لهذه المشروعات فيما يلي: (العدوان، ٢٠٢٢)

١. تمويل المخزون.

٢. تمويل الآلات والآلات

٣. تمويل المباني والإنشاءات

الفصل الثالث: منهجية وإجراءات الدراسة

مقدمة

يتناول هذا الفصل الدراسة الميدانية وذلك من خلال التعرف على منهجية الدراسة ومجتمع وعينة الدراسة وأداة الدراسة ومصادر جمع البيانات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة وحساب الصدق والثبات لأداة الدراسة

١,٣ مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في أصحاب المشاريع الصغيرة الممولة من البنوك ونتيجة لصعوبة إجراء الحصر الشامل لكافة أفراد مجتمع الدراسة فقد قامت الدراسة باختيار عينة عشوائية بسيطة وذلك عن طريق أداة الدراسة المتمثلة في استمارة الاستبيان الالكتروني من خلال نشر الرابط الخاص بالاستبيان على كافة مواقع التواصل الاجتماعي الخاصة بأفراد مجتمع الدراسة وقد بلغ عدد أفراد عينة الدراسة ٣١٦ فرد

٢,٣ أداة الدراسة

قامت الدراسة باستخدام استمارة الاستبيان والتي تضمنت ثلاثة أقسام حيث يتناول القسم الاول منها الخصائص الشخصية لعينة الدراسة والتي تتمثل في (الجنس والعمر والمؤهل العلمي وعدد سنوات عمر المشروع) في حين يوضح القسم الثاني من استمارة الاستبيان العبارات المتعلقة بمحور الشمول المالي الذي يتضمن أربعة أبعاد هي (البيئة التشريعية والرقابية والبيئة التكنولوجية وبيئة العمل داخل القطاع المصرفي والوعي المجتمعي) واشتمل هذا المحور علي ٢٠ عبارة بينما يوضح القسم الثالث من استمارة الاستبيان العبارات المتعلقة بمحور إنتاجية المشاريع الصغيرة وقد اشتمل علي ١٠ عبارات وتم استخدام مقياس ليكرت ذو الخمس درجات في الإجابة على أسئلة محاور الدراسة.

وقد قامت الدراسة بتقسيم اتجاه موافقة أفراد عينة الدراسة على عبارات محاور الدراسة إلى

مستويات من خلال تطبيق ما يلي:

- مدي المقياس = أعلي رقم في المقياس (٥) - أقل رقم في المقياس (١) = ٤
- مدي المستوي = مدي المقياس / عدد المستويات (٣) = ١,٣٣
- تقسيم المستويات:

جدول (١) مستوى استجابة افراد عينة الدراسة

الدرجة	المستوي
من ١ - ٢,٣٣	المنخفض
٢,٣٣١ - ٣,٦٦٠	المتوسط
٣,٦٦١ - ٥	المرتفع

٣,٣ صدق أداة الدراسة:

تم حساب صدق عبارات استمارة الاستبيان من خلال استخدام معامل الارتباط بيرسون لقياس

العلاقة الارتباطية بين درجة كل عبارة من عبارات الاستبيان والدرجة الكلية للبعد التي تنتهي إليه العبارة

لتحديد مستوى الاتساق الداخلي لأداة الدراسة وجاءت النتائج كما يلي:

جدول (٢) معاملات الارتباط لعبارات محاور الشمول المالي

محور الشمول المالي							
الوعي المجتمعي		بيئة العمل		البيئة التكنولوجية		البيئة التشريعية والرقابية	
معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط	العبارة
0.852**	١٦	0.604**	١١	0.549**	٦	0.723**	١

0.768**	١٧	0.750**	١٢	0.694**	٧	0.642**	٢
0.836**	١٨	0.695**	١٣	0.637**	٨	0.582**	٣
0.793**	١٩	0.696**	١٤	0.679**	٩	0.634**	٤
0.805**	٢٠	0.701**	١٥	0.564**	١٠	0.388**	٥

** ذات دلالة إحصائية عند ٠,٠١.

ويتبين من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات محور الشمول المالي

كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الصدق لعبارات محور

الشمول المالي مما يدل إنه صالح للتطبيق لتحقيق أهداف الدراسة.

جدول (٣) معاملات الارتباط لعبارات محور إنتاجية المشاريع الصغيرة

العبارة	معامل الارتباط	العبارة	معامل الارتباط
١	0.429**	٦	0.766**
٢	0.872**	٧	0.872**
٣	0.900**	٨	0.900**
٤	0.821**	٩	0.720**
٥	0.820**	١٠	0.667**

ويتبين من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات الارتباط بيرسون لعبارات محور إنتاجية

المشاريع الصغيرة كانت ذات دلالة إحصائية عند مستوى (٠,٠١) وهذا يعني أن ارتفاع مستوى الصدق

لعبارات محور إنتاجية المشاريع الصغيرة مما يدل إنه صالح للتطبيق لتحقيق أهداف الدراسة.

٤,٣ ثبات أداة الدراسة:

جدول (٤) معامل الثبات لمحاور استمارة الاستبيان

المحاور	معامل الفا كورنباخ	عدد العبارات
الشمول المالي	0.875	٢٠
إنتاجية المشاريع الصغيرة	0.883	١٠
إجمالي استمارة الاستبيان	0.910	٣٠

يتبين أن قيمة معامل الثبات Alpha أكبر من ٠,٧ لجميع محاور استمارة الاستبيان مما يؤكد على

صلاحية وارتباط عبارات محاور استمارة الاستبيان وارتفاع مستوى ثبات الأداة المستخدمة في الدراسة

ويؤكد صلاحيتها لتحقيق أغراض وأهداف الدراسة.

الفصل الرابع: الإطار التطبيقي

مقدمة

سوف نتناول في هذا الفصل تحليل بيانات الدراسة من خلال تحليل استمارة الاستبيان والتعرف على خصائص عينة الدراسة وتحليل محاور الدراسة واختبار فروض الدراسة من أجل تحقيق أهداف الدراسة والوصول إلى نتائج وتوصيات للدراسة.

١,٤ خصائص عينة الدراسة

جدول (٥) توزيع عينة الدراسة وفقا للخصائص الشخصية

م	الخصائص الشخصية	الفئات	العدد	النسبة %
١	الجنس	ذكر	٢٦٦	84.2
		أنثى	٥٠	15.8
٢	العمر	أقل من ٣٠ سنة	٨٠	25.3
		من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة	١٤٠	44.3
		من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة	٦٠	19.0
		٥٠ سنة فأكثر	٣٦	11.4
٣	المؤهل العلمي	متوسط	٤٤	13.9
		بكالوريوس	٢١٦	68.4
		دراسات عليا	٥٦	17.7
٤	عدد سنوات الخبرة	أقل من ٥ سنوات	٦٠	19.0
		من ٥ سنوات إلى أقل من ١٠ سنوات	١١٦	36.7
		من ١٠ سنوات إلى أقل من ١٥ سنة	٩٦	30.4
		١٥ سنة فأكثر	٤٤	13.9

٢,٤ تحليل استمارة الاستبيان

١,٢,٤ المحور الأول: الشمول المالي

١ - البيئة التشريعية والرقابية

جدول (٦) عبارات بعد البيئة التشريعية والرقابية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوي الموافقة
تساهم القوانين والتشريعات في زيادة قدرة المؤسسات المصرفية على تطبيق الشمول المالي	3.025	1.132	0.605	٤	متوسط
قامت الأجهزة المعنية بوضع اللوائح والقوانين التي تتوافق مع الشمول المالي	2.987	1.019	0.597	٥	متوسط
تتوفر رقابة دورية ومستمرة تساهم في مواجهة أي مشكلات طارئة قد تحدث عند تطبيق الشمول المالي	3.076	1.059	0.615	٣	متوسط
تعمل الهيئات الرقابية على التعرف على آراء وشكاوى ومقترحات العملاء والعاملين في البنوك المتعلقة بتطبيق الشمول المالي	3.177	1.010	0.635	١	متوسط
يهتم القطاع المصرفي بتسهيل الإجراءات والتعليمات المتعلقة بالشمول المالي	3.152	0.921	0.630	٢	متوسط
المتوسط العام	3.084	1.028	متوسط		

عند دراسة عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بالبيئة التشريعية والرقابية من حيث قيمة

الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (تعمل الهيئات الرقابية على التعرف على

آراء وشكاوى ومقترحات العملاء والعاملين في البنوك المتعلقة بتطبيق الشمول المالي) هي أكثر العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٦٣٥، بمستوي موافقة متوسط بينما كانت العبارة (قامت الأجهزة المعنية بوضع اللوائح والقوانين التي تتوافق مع الشمول المالي) هي أقل العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٥٩٧، بمستوي موافقة متوسط وتبين أن عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بالبيئة التشريعية والرقابية جاءت كلها في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوى متوسط من قدرة البيئة التشريعية والرقابية علي التوافق مع تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك حيث بلغت قيمة المتوسط العام ٣,٠٨٤ بانحراف معياري ١,٠٢٨

٢- البيئة التكنولوجية

جدول (٧) عبارات بعد البيئة التكنولوجية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوي الموافقة
يهتم القطاع المصرفي بمواكبة كافة التطورات الحديثة التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	3.025	1.132	0.605	٤	متوسط
يهتم القطاع المصرفي بتوظيف الوسائل التكنولوجية في تقديم كافة الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي	2.987	1.019	0.597	٥	متوسط
يهتم القطاع المصرفي بالعمل علي زيادة قدرة العملاء على استخدام الوسائل التكنولوجية التي تمكنهم من الاستفادة من الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي	3.291	0.850	0.658	٢	متوسط

يتم العمل القطاع المصرفي علي زيادة وسائل الدفع الالكترونية مما يساهم في زيادة قدرة العملاء على تسوية معاملاتهم المالية	3.392	0.791	0.678	١	متوسط
تساهم الأساليب التكنولوجية في تقليل تكلفة المعاملات المالية مما يساهم في التوسع في تطبيق الشمول المالي	3.291	1.293	0.658	٣	متوسط
المتوسط العام	3.197	1.017			متوسط

عند دراسة عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بالبيئة التكنولوجية من حيث قيمة الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (يعمل القطاع المصرفي علي زيادة وسائل الدفع الالكترونية مما يساهم في زيادة قدرة العملاء على تسوية معاملاتهم المالية) هي أكثر العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٦٧٨، بمستوي موافقة متوسط بينما كانت العبارة (يهتم القطاع المصرفي بتوظيف الوسائل التكنولوجية في تقديم كافة الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي) هي أقل العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٥٩٧، بمستوي موافقة متوسط وتبين أن عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بالبيئة التكنولوجية جاءت كلها في مستوي الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوي متوسط من قدرة البيئة التكنولوجية علي التوافق مع تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك حيث بلغت قيمة المتوسط العام ٣,١٩٧ بانحراف معياري ١,٠١٧

٣- بيئة العمل داخل القطاع المصرفي

جدول (٨) بعد بيئة العمل داخل القطاع المصرفي كأحد أبعاد محور الشمول المالي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوي الموافقة
يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على توفير البرامج التدريبية	2.848	0.921	0.570	٥	متوسط

					للعاملين بها لتطوير أدائهم وزيادة قدراتهم لتأدية أعمالهم بكفاءة وفاعلية
متوسط	١	0.681	1.149	3.405	يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على التعرف على كافة احتياجات العملاء بصفة دورية ومستمرة
متوسط	٤	0.658	0.850	3.291	يعمل الشمول المالي علي زيادة قدرة البنوك على سرعة التعامل مع كافة شكاوى وملاحظات العملاء
متوسط	٢	0.678	0.791	3.392	يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على جذب الكفاءات المصرفية والبنكية للعمل بها
متوسط	٣	0.671	1.098	3.354	يساهم الشمول المالي على تشجيع البنوك على تطوير إجراءات العمل لمواكبة كافة المتغيرات المختلفة في البيئة الداخلية والمحيطه بالبنوك
متوسط			0.962	3.258	المتوسط العام

عند دراسة عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بيئة العمل داخل القطاع المصرفي من حيث قيمة الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على جذب الكفاءات المصرفية والبنكية للعمل بها) هي أكثر العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٦٨١ بمستوي موافقة متوسط بينما كانت العبارة (يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على توفير البرامج التدريبية للعاملين بها لتطوير أدائهم وزيادة قدراتهم لتأدية أعمالهم بكفاءة وفاعلية) هي أقل العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٥٧٠ بمستوي موافقة متوسط وتبين أن عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة

بيئة العمل داخل القطاع المصرفي جاءت كلها في مستوى الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوى متوسط من قدرة بيئة العمل داخل القطاع المصرفي علي التوافق مع تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك حيث بلغت قيمة المتوسط العام ٣,٢٥٨ بانحراف معياري ٠,٩٦٢.

٤- الوعي المجتمعي

جدول (٩) عبارات بعد الوعي المجتمعي كأحد أبعاد محور الشمول المالي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوى الموافقة
يهتم القطاع المصرفي بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها العملاء من اجل الاستفادة من الخدمات المصرفية	3.418	1.257	0.684	٤	متوسط
يعمل القطاع المصرفي علي زيادة وعي الافراد بأهمية استخدام الأساليب التكنولوجية في المعاملات المالية	3.797	1.324	0.759	١	مرتفع
يعمل القطاع المصرفي علي تشجيع الافراد بفتح حسابات مصرفية للاستفادة من خدمات الشمول المالي	3.608	1.148	0.722	٢	متوسط
يعمل القطاع المصرفي علي تشجيع الافراد على ابداء آرائهم في الخدمات المصرفية المقدمة	3.487	1.287	0.697	٣	متوسط
يهتم الافراد بامتلاك الأجهزة التكنولوجية الحديثة التي تساهم في	3.354	1.098	0.671	٥	متوسط

				زيادة قدرتهم على انجاز المعاملات المالية
				بدقة وسرعة
متوسط	1.223	3.533	المتوسط العام	

عند دراسة عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بالوعي المجتمعي من حيث قيمة الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارة (يعمل القطاع المصرفي علي زيادة وعي الافراد بأهمية استخدام الأساليب التكنولوجية في المعاملات المالية) هي أكثر العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٧٥٩ بمستوي موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (يهتم الافراد بامتلاك الأجهزة التكنولوجية الحديثة التي تساهم في زيادة قدرتهم على انجاز المعاملات المالية بدقة وسرعة) هي أقل العبارات اهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٦٧١ بمستوي موافقة متوسط وتبين أن عبارات محور دور الشمول المالي المتعلقة بالوعي المجتمعي جاءت واحدة منها في مستوي الموافقة المرتفع وأربعة في مستوي الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوي متوسط من الوعي المجتمعي بأهمية تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك حيث بلغت قيمة المتوسط العام ٣,٥٣٣ بانحراف معياري ١,٢٢٣

يتبين مما سبق وجود مستوي متوسط من قدرة القطاع المصرفي علي تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك حيث بلغت قيمة المتوسط العام ٣,٢٦٨ بانحراف معياري ١,٠٥٧

٢,٢,٤ المحور الثاني: إنتاجية المشروعات الصغيرة

جدول (١٠) عبارات محور إنتاجية المشروعات الصغيرة

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الوزن النسبي	الترتيب	مستوي الموافقة
تهتم المشروعات الصغيرة بالتحقق من فعالية الاداء وتحقيق الأهداف المطلوبة	3.418	1.257	0.684	٦	متوسط

متوسط	٣	0.727	1.273	3.633	تهتم المشروعات الصغيرة بالعمل على مواجهة الازمات وحل المشكلات بسرعة وفاعلية
مرتفع	١	0.742	1.242	3.709	تقوم المشروعات الصغيرة بتحفيز وتشجيع برامج التدريب بشكل فعال مما يساهم في تحسين مستويات جودة الاداء
مرتفع	٢	0.737	1.276	3.684	تهتم المشروعات الصغيرة بوضع خطط لتطوير الموارد البشرية والمالية والتكنولوجية في المشروع
متوسط	٤	0.719	1.325	3.595	تهتم المشروعات الصغيرة بالتعامل مع الشكاوي الخاصة بالعاملين بجدية وفاعلية
متوسط	٥	0.706	1.197	3.532	تهتم المشروعات الصغيرة بوضع خطة طوارئ جاهزة للتعامل مع أي أزمة بهدف استمرارية العمل
متوسط	٣	0.727	1.273	3.633	تقوم المشروعات الصغيرة بالعمل على التخطيط السليم لكافة العمليات الإنتاجية والإدارية مما يساهم في تحقيق أعلي معدلات أداء ممكنة
مرتفع	١	0.742	1.242	3.709	تهتم المشروعات الصغيرة باستخدام مؤشرات قياس الكفاءة من خلال مقارنة المخرجات بالمدخلات

متوسط	٧	0.605	1.132	3.025	تعمل المشروعات الصغيرة على تحقيق الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق الاهداف المطلوبة
متوسط	٨	0.597	1.019	2.987	تهتم المشروعات الصغيرة بإجراء تقييم مستمر ودوري لمعدلات الأداء
متوسط			1.224	3.492	المتوسط العام

عند دراسة عبارات محور إنتاجية المشروعات الصغيرة من حيث قيمة الوزن النسبي الأكبر من وجهة نظر عينة الدراسة تبين أن العبارتين (تقوم المشروعات الصغيرة بتحفيز وتشجيع برامج التدريب بشكل فعال مما يساهم في تحسين مستويات جودة الأداء، تهتم المشروعات الصغيرة باستخدام مؤشرات قياس الكفاءة من خلال مقارنة المخرجات بالمدخلات) هما أكثر العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٧٤٢ بمستوي موافقة مرتفع بينما كانت العبارة (تهتم المشروعات الصغيرة بإجراء تقييم مستمر ودوري لمعدلات الأداء) هي أقل العبارات أهمية بوزن نسبي بلغ ٠,٥٩٧ بمستوي موافقة متوسط وتبين أن عبارات محور إنتاجية المشروعات الصغيرة جاء ثلاثة منها في مستوي الموافقة المرتفع وسبعة في مستوي الموافقة المتوسط مما يوضح وجود مستوي متوسط من إنتاجية المشروعات الصغيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك حيث بلغت قيمة المتوسط العام ٣,٤٩٢ بانحراف معياري ١,٢٢٤

٣,٤ اختبار فروض الدراسة

جدول (١١) تأثير التمويل المالي وابعاده على إنتاجية المشاريع الصغيرة

الفرض	b	R	t	F	P-VALUE
الفرعي الاول	١,٠٦٠	٠,٣٨٢	**٣,٦٢٤	**١٣,١٣٦	٠,٠٠١
الفرعي الثاني	٠,٩٤٠	٠,٣٤٤	**٣,٢١٥	**١٠,٣٣٦	٠,٠٠٢
الفرعي الثالث	١,١٠٦	٠,٤٣٠	**٤,١٧٥	**١٧,٤٣١	٠,٠٠٠

الفرعي الرابع	٠,٨٨٥	٠,٥٠٤	**٥,١٢٣	**٢٦,٢٤٠	٠,٠٠٠
الرئيسي	٠,٣٩٤	٠,٥٣٢	**٥,٥١٣	**٣٠,٣٨٩	٠,٠٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي ببرنامج SPSS23

** ذات دلالة احصائية عند ٠,٠١

تبين وجود تأثير طردي ذو دلالة احصائية للبيئة التشريعية والرقابية كأحد أبعاد الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة عند مستوى معنوية ٠,٠١ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة الفرض الفرعي الأول للدراسة واتضح وجود علاقة طردية بين البيئة التشريعية والرقابية كأحد أبعاد الشمول المالي مع إنتاجية المشروعات الصغيرة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٣٨٢ وتبين أن كلما ازداد مستوى البيئة التشريعية والرقابية كأحد أبعاد الشمول المالي بمقدار ١ % ازداد مستوى إنتاجية المشروعات الصغيرة بمقدار ١,٠٦٠ %.

تبين وجود تأثير ذو دلالة احصائية للبيئة التكنولوجية كأحد أبعاد الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة عند مستوى معنوية ٠,٠١ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة الفرض الفرعي الثاني للدراسة وكان التأثير الطردي واتضح وجود علاقة طردية بين البيئة التكنولوجية كأحد أبعاد الشمول المالي مع إنتاجية المشروعات الصغيرة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٣٤٤ وتبين أن كلما ازداد معدل مستوى البيئة التكنولوجية كأحد أبعاد الشمول المالي بمقدار ١ % ازداد معدل مستوى إنتاجية المشروعات الصغيرة بمقدار ٠,٩٤٠ %.

تبين وجود تأثير ذو دلالة احصائية لبيئة العمل داخل القطاع المصرفي كأحد أبعاد الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة عند مستوى معنوية ٠,٠١ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة الفرض الفرعي الثالث للدراسة وكان التأثير الطردي واتضح وجود علاقة طردية بين بيئة العمل داخل القطاع المصرفي كأحد أبعاد الشمول المالي مع إنتاجية المشروعات الصغيرة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٤٣٠ وتبين أن كلما ازداد معدل مستوى بيئة

العمل داخل القطاع المصرفي كأحد أبعاد الشمول المالي بمقدار ١ % ازداد معدل مستوي إنتاجية المشروعات الصغيرة بمقدار ١,١٠٦ %.

تبين وجود تأثير ذو دلالة احصائية للوعي المجتمعي كأحد أبعاد الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة عند مستوي معنوية ٠,٠١ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة الفرض الفرعي الرابع للدراسة وكان التأثير الطردي واتضح وجود علاقة طردية بين الوعي المجتمعي كأحد أبعاد الشمول المالي مع إنتاجية المشروعات الصغيرة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٥٠٤ وتبين أن كلما ازداد معدل مستوي الوعي المجتمعي كأحد أبعاد الشمول المالي بمقدار ١ % ازداد معدل مستوي إنتاجية المشروعات الصغيرة بمقدار ٠,٨٨٥ %.

تبين وجود تأثير ذو دلالة احصائية لتطبيق الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة عند مستوي معنوية ٠,٠١ من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة الفرض الرئيسي للدراسة وكان التأثير الطردي واتضح وجود علاقة طردية بين تطبيق الشمول المالي مع إنتاجية المشروعات الصغيرة حيث بلغت قيمة معامل الارتباط ٠,٥٣٢ وتبين أن كلما ازداد معدل مستوي تطبيق الشمول المالي بمقدار ١ % ازداد معدل مستوي إنتاجية المشروعات الصغيرة بمقدار ٠,٣٩٤ %.

الفصل الخامس: النتائج والتوصيات

١,٥ استنتاجات الدراسة

- ✓ وجود مستوى متوسط من قدرة كلا من البيئة التشريعية والرقابية والبيئة التكنولوجية وبيئة العمل والوعي المجتمعي على التوافق مع تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك
- ✓ وجود مستوى متوسط من قدرة القطاع المصرفي على تطبيق الشمول المالي من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك
- ✓ وجود مستوى متوسط من إنتاجية المشروعات الصغيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك
- ✓ وجود تأثير طردي ذو دلالة احصائية لكلا من البيئة التشريعية والرقابية والبيئة التكنولوجية وبيئة العمل والوعي المجتمعي كأبعاد الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة فروض الدراسة الفرعية وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Yang, 2024) ومع نتيجة دراسة (Johri et al, 2024) وكذلك مع نتيجة دراسة (Sensen, 2023) وأيضا مع نتيجة دراسة (Setyawati et al., 2023) ومع نتيجة دراسة Togun (etal, 2022)
- ✓ وجود تأثير طردي ذو دلالة احصائية لتطبيق الشمول المالي على إنتاجية المشروعات الصغيرة من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة من أصحاب المشاريع الممولة من البنوك مما يبين صحة الفرض الرئيسي للدراسة وتبين أن كلما ازداد معدل مستوى تطبيق الشمول المالي بمقدار ١ % ازداد معدل مستوى إنتاجية المشروعات الصغيرة بمقدار ٠,٣٩٤ %. وتتفق هذه النتيجة مع نتيجة دراسة (Yang, 2024) ومع نتيجة دراسة (Johri et al, 2024) وكذلك مع نتيجة دراسة (Sensen, 2023) وأيضا مع نتيجة دراسة (Setyawati et al., 2023) ومع نتيجة دراسة (Togun et al, 2022)

٢,٥ التوصيات

- ✓ ضرورة العمل على زيادة نشر مفهوم الشمول المالي في كافة المنشآت والمؤسسات المالية والمصرفية في المملكة العربية السعودية من خلال الدورات والبرامج التدريبية التي يتم إعدادها للعاملين لتحقيق أفضل استفادة ممكنة من تطبيق الشمول المالي
- ✓ العمل على توفير كافة الإمكانيات والاحتياجات التي يمكن من خلالها زيادة مستوى إنتاجية المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية
- ✓ الاهتمام بزيادة مستوى وعي أصحاب المشروعات الصغيرة في المملكة العربية السعودية بأهمية استخدام الشمول المالي في كافة العمليات والأنشطة التي تساهم في زيادة قدرتهم وكفاءتهم الإدارية
- ✓ العمل على توفير البيئة التشريعية والقانونية والمالية المناسبة التي تساهم في زيادة قدرة المشروعات الصغيرة والمتوسطة على الاستفادة من الموارد المالية المتاحة بكفاءة وفعالية
- ✓ الاهتمام بتشجيع المشروعات الصغيرة والمتوسطة على الاستعانة بذوي الخبرة والاختصاص في مجال الإدارة المالية
- ✓ العمل على معالجة المعوقات والمحددات التي تؤثر على تطبيق الشمول المالي في المشروعات الصغيرة والمتوسطة ووضع الحلول المناسبة لها

٣,٥ الدراسات المستقبلية المقترحة

- ✓ الأبحاث والدراسات المتعلقة بتأثير تطبيق الشمول المالي على كافة العوامل المؤثرة على مستوى أداء وإنتاجية المنظمات والمؤسسات المالية والمصرفية وعلى قدرة الأفراد على الاستفادة من تطبيقه مما يساهم في التعرف على الكيفية التي يمكن من خلالها تحقيق الاستفادة المثلى من تطبيق مفهوم الشمول المالي
- ✓ الأبحاث والدراسات المتعلقة بإنتاجية المشروعات الصغيرة والعوامل المؤثرة عليها وتأثيراتها على مستويات الأداء

Abstract

The study aimed to identify the impact of financial inclusion implementation, with its various dimensions (providing credit facilities, access to financial services, customer usage of financial services, and the quality of financial services) as an independent variable, on improving the productivity of small enterprises as a dependent variable from the perspective of bank-funded project owners. This study relies on the descriptive-analytical and quantitative methodologies to achieve its objectives.

The study found a moderate level of capability in terms of the regulatory and legislative environment, the technological environment, the business environment, and societal awareness in aligning with the implementation of financial inclusion, according to the surveyed bank-funded project owners.

The study recommends increasing awareness of financial inclusion across all financial and banking institutions in Saudi Arabia through training programs and workshops designed for employees to maximize the benefits of financial inclusion implementation.

Keywords: Financial Inclusion – Small Enterprise Productivity – Funded Projects – Banks

المراجع:

أولاً: المراجع العربية

- عليوة، رواء نافذ، العشي، محمد مروان، و ماضي، هشام كامل. (٢٠٢١). أثر الشمول المالي على الميزة التنافسية المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين ٢٠١٤-٢٠١٨. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج ١٣، ع ٢٤، ٢٢٧ - 249. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1174893>
- أبو حمور، حسام محمود جميل، و الزعبي، حمزة منصور. (٢٠٢٠). عوامل نجاح حاضنات الأعمال وأثرها في تنمية القدرات الإبداعية للمشاريع الصغيرة في الأردن. المجلة الأردنية في إدارة الأعمال، مج ١٦، ملحق، ٢٨٥ - ٣٠٦.
- الأحسن، مفيدة، بيشاري، كريم، و الأحسن، رفيق. (٢٠٢٣). واقع الشمول المالي في الجزائر: واقع وتحديات: دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من ٢٠١١ إلى ٢٠٢١. مجلة الإدارة والتنمية للبحوث والدراسات، مج ١٢، ع ٢٤، ٢٢ - ٤٠.
- السعايدة، سلسبيل عارف، و أبو حمور، حسام محمود جميل. (٢٠٢٢). دور الحوكمة في نجاح المشاريع الصغيرة والمتوسطة الحجم في الأردن: الدور الوسيط للابتكار المالي (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة البلقاء التطبيقية، السلط.
- الشريدة، بشرى وليد. (٢٠٢٠). الصعوبات التي تحول دون نجاح مشاريع برامج الأسر المنتجة في الأردن: دراسة حالة محافظة إربد خلال الفترة ٢٠١٢-٢٠١٣. مجلة العلوم الإنسانية والإجتماعية، مج ٤، ع ١٠٤، ١١٩ - ١٠٤.
- صوار، مروة، و عياش، زبير. (٢٠٢٢). مساهمة الصكوك الوقفية في تعزيز الشمول المالي: دراسة تجارب مجموعة من الدول الإسلامية. مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية، مج ١٥، ٢٦٨ - ٢٨١.

- عباسي، سهيلة، و دربال، سمية. (٢٠٢٤). الشمول المالي في الجزائر: واقع وآفاق دراسة للفترة ٢٠١٠-٢٠٢١ ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك: بنك البركة - الجزائر نموذجاً. مجلة المنهل الإقتصادي، مج ٧، ع ٢٤، ٤٨٥ - ٥٠٢.
- عبدالله، محمد أمين حنفي. (٢٠٢٤). أثر الثقافة المصرفية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بعض دول الآسيان. مجلة السياسة والاقتصاد، مج ٢٢، ع ٢١٤، ٣٦٠ - ٣٨٧.
- العدوان، ضحى رياض، و أبو بكر، سحر محمد محمود. (٢٠٢٢). أثر التوجه الريادي في نجاح المشاريع الصغيرة الأردنية: الدور المعدل للدعم الحكومي خلال جائحة كورونا (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة عمان العربية، عمان.
- عليوة، رواء نافذ، العشي، محمد مروان، و ماضي، هشام كامل. (٢٠٢١). أثر الشمول المالي على الميزة التنافسية المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين ٢٠١٤-٢٠١٨. مجلة جامعة الأنبار للعلوم الاقتصادية والإدارية، مج ١٣، ع ٢٤، ٢٢٧ - 249. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1174893>
- المطيري، منال بنت عبدالله محمد. (٢٠٢٠). العوامل المساهمة في نجاح المشاريع الصغيرة التي تمتلكها المرأة السعودية. مجلة الخدمة الاجتماعية، ع ٦٣، ج ٢، ٣٩٥ - ٤٢٠.
- هاشم، دينا مختار صابر، متولي، سعاد السيد محمد، عبدالصمد، وفاء محمد، و فارس، زين العابدين سعيد حسن. (٢٠٢٢). أثر الشمول المالي علي جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع ١٤، ١٣٤ - ١٥٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1276529>
- هاشم، دينا مختار صابر، متولي، سعاد السيد محمد، عبدالصمد، وفاء محمد، و فارس، زين العابدين سعيد حسن. (٢٠٢٢). أثر الشمول المالي علي جودة التقارير المالية: دراسة تطبيقية. مجلة البحوث المالية والتجارية، ع ١٤، ١٣٤ - ١٥٤. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1276529>

- ياس، مصطفى نزار، و علي، عروبة رشيد. (٢٠٢٢). مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية "متغيرا تفاعليا": دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي ٢٠١٥-٢٠٢٠. العلوم الاقتصادية، مج١٧، ع٦٧، ١٧٩ - 196. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1347916>
- ياس، مصطفى نزار، و علي، عروبة رشيد. (٢٠٢٢). مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية "متغيرا تفاعليا": دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي ٢٠١٥-٢٠٢٠. العلوم الاقتصادية، مج١٧، ع٦٧، ١٧٩ - 196. مسترجع من <http://search.mandumah.com/Record/1347916>
- ياس، مصطفى نزار، و علي، عروبة رشيد. (٢٠٢٢). مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية "متغيرا تفاعليا": دراسة تطبيقية في القطاع المصرفي العراقي ٢٠١٥-٢٠٢٠. العلوم الاقتصادية، مج١٧، ع٦٧، ١٧٩ - ١٩٦.

ثانيا: المراجع الأجنبية

- Johri, A., Asif, M., Tarkar, P., Khan, W., & Wasiq, M. (2024). Digital financial inclusion in micro enterprises: understanding the determinants and impact on ease of doing business from World Bank survey. Humanities and Social Sciences Communications, 11(1), 1-10.
- Abu Muamer, F. M., and Alnems, A. H. (2019). Risk Management's Techniques in Gaza Strip Small Businesses. Journal of the Islamic University for Economic and Administrative Studies, Vol. 27, No. 1, 1-19.
- Bekkouche, C., and Bouadou, F. (2024). The Impact of Financial Technology on Financial Inclusion in Islamic Banks: Analytical Study of Bahrain Islamic Bank for the Period "2019-2022". Journal of Research in Finance and Accounting Sciences, Vol. 9, No. 1, 248-264.

- Boudjemaa, A., Bernard, P., and Plaisent, M. (2022). Success Factors of Upgrade Programs for Algerian Small and Medium-Sized Enterprises "SMES": Structural Equations Modeling Resource Dependency Perspective. *The Scientific Journal of Economic Future*, Vol. 10, No. 1, 11-46.
- El Tohamy, A. E. A., and Salem, S. T. (2023). Financial Literacy Role in Achieving Financial Inclusion: Evidence from Egypt. *Scientific Journal of Business Research and Studies*, Vol. 37, No. 4, 1439-1471.
- Emad Eldeen, R. (2023). The Effect of Financial Inclusion on the Financial Performance of the Commercial Banks: Empirical Study on the Developing Countries. *Scientific Journal of Business and Environmental Studies*, Vol. 14, No. 3, 104-138.
- Johri, A., Asif, M., Tarkar, P., Khan, W., & Wasiq, M. (2024). Digital financial inclusion in micro enterprises: understanding the determinants and impact on ease of doing business from World Bank survey. *Humanities and Social Sciences Communications*, 11(1), 1-10.
- Khassawneh, Y. A. (2024). The Role of Direct Credit Facilities in Financing Small and Medium Enterprises in Jordan: Case Study Islamic International Arab Bank. *Global Journal of Economics and Business*, Vol. 14, No. 3, 262-274.
- Kumarasamy, D., Singh, P. and Sharma, A.K. (2024), "Financial accessibility and MSME's labour productivity: evidence from developing countries", *Indian Growth and Development Review*, Vol. 17 No. 2, pp. 186-206. <https://doi.org/10.1108/IGDR-08-2023-0115>
- Kumarasamy, D., Singh, P. and Sharma, A.K. (2024), "Financial accessibility and MSME's labour productivity: evidence from developing countries", *Indian Growth and*

Development Review, Vol. 17 No. 2, pp. 186-206. <https://doi.org/10.1108/IGDR-08-2023-0115>

- Ouarti, C., and Abdelmelek, B. (2024). Assessing Financial Inclusion in Algeria: An Analysis of Key Indicators and Pillars. *Journal of Economic Dimensions*, Vol. 14, No. 1, 472-495.
- Oulad Brahim, L. (2024). The Importance of Financial Depth, in Achieving Financial Inclusion in Algeria: An Analysis of Data from 2004-2021. *Al-Bishr Economic Journal*, Vol. 10, No. 1, 257-274.
- Saad, Fouad Saeed Yousef, Shaa Al-Din, Fath Al-Rahman, Al-Omar, Hamoud Mohammed Saad, and Hassanein, Mohammed Abu Al-Qasim Mohammed. (2022). The Factors of Success and Failure in Small Industrial Business: A Case of Asir Region in Saudi Arabia. *The International Journal of Economics and Business*, Vol. 12, No. 1, 127-137.
- Salah, Omar, and Al-Zaghal, Qadri Kamal Qadri. (2021). Factors Influencing Customer Relationship Management System Adoption in Palestinian Small and Medium Enterprises: Experts Verification Using Interquartile Range. *Palestine Technical University Journal of Research*, Vol. 9, No. 4, 80-99.
- Sensen, J. (2023). A Study on the Impact of Digital Financial Inclusion on the Performance of Small and Medium-Sized Enterprises under the Impact of COVID-19. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(9), 150-158
- Sensen, J. (2023). A Study on the Impact of Digital Financial Inclusion on the Performance of Small and Medium-Sized Enterprises under the Impact of COVID-19. *Journal of Economics, Management and Trade*, 29(9), 150-158

- Setyawati, A., Sudarmiati, S., & Wardana, L. W. (2023). Empowering MSMEs: The Impact Of Financial Literacy And Inclusion: Systematic Literature Review. *International Journal of Economics and Management Research*, 2(3), 121-138.
- Setyawati, A., Sudarmiati, S., & Wardana, L. W. (2023). Empowering MSMEs: The Impact Of Financial Literacy And Inclusion: Systematic Literature Review. *International Journal of Economics and Management Research*, 2(3), 121-138.
- Togun, O. R., Ogunrinade, R., Olalekan, O. T., & Jooda, T. D. (2022). Financial Inclusion and SMEs' Performance: Mediating Effect of Financial Literacy. *Journal of Business and Environmental Management*, 1(1), 23-33
- Togun, O. R., Ogunrinade, R., Olalekan, O. T., & Jooda, T. D. (2022). Financial Inclusion and SMEs' Performance: Mediating Effect of Financial Literacy. *Journal of Business and Environmental Management*, 1(1), 23-33
- Yang, T. (2024). Digital Financial Inclusion and Enterprise Technological Innovation. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 73, 113-119.
- Yang, T. (2024). Digital Financial Inclusion and Enterprise Technological Innovation. *Advances in Economics, Management and Political Sciences*, 73, 113-119.

الملاحق

استمارة استبيان

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

أخي الكريم / أختي الكريمة

تحية طيبة وبعد،

يقوم الباحثين بإجراء دراسة حول أثر تطبيق الشمول المالي على تحسين إنتاجية المشاريع الصغيرة

من وجهة نظر أصحاب المشاريع الممولة من البنوك

ونظراً لما لديكم من المعرفة العلمية والخبرة العملية ذات الصلة بموضوع البحث، نأمل الحصول

منكم على العون والمساعدة في توفير المعلومات المناسبة لأغراض البحث، من خلال التكرم بإبداء

رأيكم بالتأشير على الإجابة المناسبة من وجهة نظركم.

وأقدم لحضراتكم بجزيل الشكر والتقدير للمساهمة في جهدكم في تعبئة هذا الاستبيان علماً

أن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها منكم ستعامل بسرية تامة، ولن تستخدم لغير أغراض

هذا البحث، وسوف أزودكم بنتائج هذه الدراسة حال اكتمالها إن شاء الله.

وتفضلوا بقبول فائق التقدير والاحترام

أولاً: البيانات الشخصية

١- النوع الاجتماعي ☐ ذكر ☐ أنثى

٢- الفئة العمرية ☐ أقل من ٣٠ سنة ☐ من ٣٠ - أقل من ٤٠ سنة

☐ من ٤٠ - أقل من ٥٠ سنة ☐ من ٥٠ سنة فأكثر

٣- المؤهل العلمي ☐ متوسط

☐ بكالوريوس ☐ دراسات عليا

٤- سنوات الخبرة ☐ أقل من ٥ سنوات ☐ من ٥ إلى أقل من ١٠ سنوات

☐ من ١٠ إلى أقل من ١٥ سنة ☐ من ١٥ سنة فأكثر

محاوَر الاستبيان

✍️ **المحور الأول: الشمول المالي، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:**

معارض بشدة	معارض	محايد	أوافق	أوافق بشدة	البعد
البيئة التشريعية والرقابية					
					تساهم القوانين والتشريعات في زيادة قدرة المؤسسات المصرفية على تطبيق الشمول المالي
					قامت الأجهزة المعنية بوضع اللوائح والقوانين التي تتوافق مع الشمول المالي
					تتوفر رقابة دورية ومستمرة تساهم في مواجهة أي مشكلات طارئة قد تحدث عند تطبيق الشمول المالي
					تعمل الهيئات الرقابية على التعرف على آراء وشكاوى ومقترحات العملاء والعاملين في البنوك المتعلقة بتطبيق الشمول المالي
					يهتم القطاع المصرفي بتسهيل الإجراءات والتعليمات المتعلقة بالشمول المالي
البيئة التكنولوجية					
					يهتم القطاع المصرفي بمواكبة كافة التطورات الحديثة التكنولوجية في مجال الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

					يهتم القطاع المصرفي بتوظيف الوسائل التكنولوجية في تقديم كافة الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي
					يهتم القطاع المصرفي بالعمل علي زيادة قدرة العملاء على استخدام الوسائل التكنولوجية التي تمكنهم من الاستفادة من الخدمات المصرفية وتحقيق الشمول المالي
					يعمل القطاع المصرفي علي زيادة وسائل الدفع الالكترونية مما يساهم في زيادة قدرة العملاء على تسوية معاملاتهم المالية
					تساهم الأساليب التكنولوجية في تقليل تكلفة المعاملات المالية مما يساهم في التوسع في تطبيق الشمول المالي
بيئة العمل داخل القطاع المصرفي					
					يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على توفير البرامج التدريبية للعاملين بها لتطوير أدائهم وزيادة قدراتهم لتأدية أعمالهم بكفاءة وفاعلية
					يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على التعرف على كافة احتياجات العملاء بصفة دورية ومستمرة
					يعمل الشمول المالي علي زيادة قدرة البنوك على سرعة التعامل مع كافة شكاوى وملاحظات العملاء

					يساهم الشمول المالي في زيادة قدرة البنوك على جذب الكفاءات المصرفية والبنكية للعمل بها
					يساهم الشمول المالي على تشجيع البنوك على تطوير إجراءات العمل لمواكبة كافة المتغيرات المختلفة في البيئة الداخلية والمحيط بالبنوك
الوعي المجتمعي					
					يهتم القطاع المصرفي بتوفير كافة المعلومات التي يحتاجها العملاء من أجل الاستفادة من الخدمات المصرفية
					يعمل القطاع المصرفي على زيادة وعي الأفراد بأهمية استخدام الأساليب التكنولوجية في المعاملات المالية
					يعمل القطاع المصرفي على تشجيع الأفراد بفتح حسابات مصرفية للاستفادة من خدمات الشمول المالي
					يعمل القطاع المصرفي على تشجيع الأفراد على ابداء آرائهم في الخدمات المصرفية المقدمة
					يهتم الأفراد بامتلاك الأجهزة التكنولوجية الحديثة التي تساهم في زيادة قدرتهم على انجاز المعاملات المالية بدقة وسرعة

✍️ المحور الثاني: إنتاجية المشروعات الصغيرة، ضع إشارة (✓) في المربع المناسب لاختيارك:

معارض بشدة	معارض	محايد	أو افق بشدة	أو افق بشدة	البعد
					تهتم المشروعات الصغيرة بالتحقق من فعالية الاداء وتحقيق الأهداف المطلوبة
					تهتم المشروعات الصغيرة بالعمل على مواجهة الازمات وحل المشكلات بسرعة وفاعلية
					تقوم المشروعات الصغيرة بتحفيز وتشجيع برامج التدريب بشكل فعال مما يساهم في تحسين مستويات جودة الاداء
					تهتم المشروعات الصغيرة بوضع خطط لتطوير الموارد البشرية والمالية والتكنولوجية في المشروع
					تهتم المشروعات الصغيرة بالتعامل مع الشكاوي الخاصة بالعاملين بجدية وفاعلية
					تهتم المشروعات الصغيرة بوضع خطة طوارئ جاهزة للتعامل مع أي أزمة بهدف استمرارية العمل
					تقوم المشروعات الصغيرة بالعمل على التخطيط السليم لكافة العمليات الإنتاجية والإدارية مما يساهم في تحقيق أعلي معدلات أداء ممكنة

					تهتم المشروعات الصغيرة بإستخدام مؤشرات قياس الكفاءة من خلال مقارنة المخرجات بالمدخلات
					تعمل المشروعات الصغيرة على تحقيق الاستخدام الرشيد للموارد المتاحة لتحقيق الاهداف المطلوبة
					تهتم المشروعات الصغيرة بإجراء تقييم مستمر ودوري لمعدلات الأداء

مع خالص التقدير والاحترام

Mid-Ocean University

College of Management

Department of business administration



**The Impact of Financial Inclusion on Improving the
Productivity of Small Enterprises from the Perspective of
Bank-Financed Business Owners**

Preparation:

Yasser Mohammed Bin Daleel

242001993

Supervision:

Dr. Al faisal Abdelhameed Mohamed

Dr. Fayez Ali Jrad

1446-2025