جامعة القدس

عمادة الدراسات العليا

العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين

محمد أحمد شاكر دودين

رسالة ماجستير

القدس– فلسطين

1441هـ / 2020

العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين

إعداد:

محمد أحمد شاكر دودين

بكالوريوس علوم مالية ومحاسبية– جامعة الخليل – فلسطين

إشراف: الدكتور عزمي أحمد الأطرش

قدمت هذه الدراسة استكمالاً لمتطلبات درجة الماجستير في التنمية المستدامة مسار بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية / معهد التنمية المستدامة / كلية الدراسات العليا – جامعة القدس

1441هـ/ 2020م

جامعة القدس
عمادة الدراسات العليا
معهد التنمية المستدامة

إجازة الرسالة

العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين

اسم الطالب: محمد أحمد شاكر دودين
الرقم الجامعي: 21311307

إشراف: د. عزمي أحمد الأطرش

نوقشت هذه الرسالة وأجيزت بتاريخ 2020/08/17 من أعضاء لجنة المناقشة المدرجة أسماؤهم وتواقيعهم:

رئيس لجنة المناقشة:	د. سعدي الكرنز	التوقيع:
ممتحناً داخلياً:	د. فراس بركات	التوقيع:
ممتحناً خارجياً:	د. ياسر شاهين	التوقيع: .....

القدس – فلسطين
1441هـ / 2020م

الإهداء

إلى روح والدي المعلم الاول الذي تعلمت منه روح الصبر والمثابرة.

إلى من ربتني وأنارت دربي وأعانتني بالصلوات والدعوات إلى أغلى إنسان في الوجود أمي الحبيبة.

إلى أخي وتوأم روحي وقرة عيني الاسير البطل خلف القضبان محمود فك الله اسره.

إلى زوجتي وشريكة حياتي التي تحملت معي عناء هذا المشوار وساندتني حتى النهاية.

إلى أبنائي نور، شاكر، محمود، وسما . . من لأجلهم أكمل مسيرتي.

إلى أخوتي واخواتي الاحباء على قلبي.

إلى الأساتذة الكرا م الذين بذلوا الجهد من أجل وصول هذا البحث إلى النور

إلى جميع الزملاء والاصدقاء العاملين في الجهاز المصرفي وسلطة النقد الفلسطينية.

إلى الأسرى العظماء القابعين خلف قضبان السجان فك الله قيدهم.

إلى الأكرم منا جميعا شهداؤنا الأبرار.

محمد أحمد دودين

إقرار

أقر أنا معد الرسالة، بأنها قدمت لجامعة القدس، لنيل درجة الماجستير، وأنها نتيجة أبحاثي الخاصة، باستثناء ما تم الإشارة إليه حيثما ورد، وأن هذه الدراسة، أو أي جزء منها، لم تقدم لنيل درجة عليا لأية جامعة أو معهد آخر.

التوقيع: .....

محمد أحمد شاكر دودين

التاريخ: 2020/08/17

الشكر والتقدير

الحمد لله الذي بنعمته تتم الصالحات، والصلاة والسلام على الرسول المعلم، الذي علمنا قيمة الاعتراف والتقدير والشكر لمن هم أهل الفضل، حيث قال صل الله علية وسلم "من لا يشكر الناس لا يشكر الله"، وبعد أن أتم الله نعمته علي إذ أتممت هذه الرسالة العلمية، والتي أسال الله أن يكتب لي أجرها، وأن ينفع بها.

واعترافاً لذوي الفضل بفضلهم ولذوي العلم بعلمهم، أتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان والتقدير والمحبة إلى أساتذتي الأفاضل الذين مهدوا لنا طريق العلم والمعرفة، وأخص بالشكر والتقدير للدكتور الفاضل عزمي أحمد الاطرش، الذي تفضل بالإشراف والتوجيه، وسعة الصدر، فكان خير موجه لي في رحلة البحث والدراسة.

وأتقدم بخالص الشكر والتقدير للجنة المناقشة ممثلة بكل من: على تفضلهما بقبول مناقشة الرسالة والحكم عليها، وإثرائها بملاحظاتهما السديدة.

كما أتقدم بالشكر والتقدير لجامعة القدس ولجميع العاملين فيها، وأخيراً، كل الشكر والتقدير لكل الإخوة الذين شجعوا وساهموا في إنجاح هذه الدراسة.

لكم كل الشكر والتقدير

تعريفات الدراسة

الشمول المالي: عملية تقديم الخدمات المالية الي الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقول (Iqbal at al.,2012)

الإدارة التنفيذية العليا: " المدير التنفيذي (المدير العام/ المدير الإقليمي) ونوابه ومساعديه ومدراء الدوائر في الإدارة العامة/ الإقليمية ونوابهم / والقائمين بأعمالهم" (سلطة النقد الفلسطيني، 2014، 6).

الوصول للخدمات المالية: القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية تتطلب تحديد مستويات الوصول من خلال معرفة وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي كالتكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (AFI,2013).

استخدام الخدمات المالية: مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي (AFI, 2013).

الجهاز المصرفي: "هو الجهاز المسؤول عن مد المشروعات الاقتصادية باحتياجاتها القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل، وينفذ وظائفه وخدماته عن طريق مجموعة من المصارف التي تختلف من حيث عددها وأنواعها في الدولة" (خطاب، 2008، 18).

البنك: مجموعة من الوسطاء الماليين الذين يقومون بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لآجال محددة، وتمارس عمليات وخدمات التمويل بشقيها الداخلي والخارجي بما يحقق التنمية والدعم للاقتصاد القومي، وتساهم في الاستثمار الداخلي والخارجي وإجراء العمليات التجارية والمالية وفقاً لما يقرره البنك المركزي في الدولة. (الصيرفي، 2014، 13)

الفاعلية: القدرة على أداء الاعمال الصحيحة وفق ما هو مخطط له لتحقيق الأهداف في ظل الموارد المتاحة، وهي تعني "فعل الشيء الصحيح" (ديوان الموظفين العام، 2017).

مختصرات الدراسة

رقم	الاسم باللغة العربية	الاسم باللغة الإنجليزية	الاختصار
.1	مجموعة العمل المالي	Financial Action Task Force	FATF
.2	صندوق النقد العربي	Arab Monetary Fund	AMF
.3	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية	Organization for Economic Co-operation and Development	OECD
.4	الشبكة الدولية للتثقيف المالي	International Network on Financial Education	INFE
.5	مجموعة العشرين	Group of Twenty	G20
.6	الخطة الأصلية للشمول المالي	Financial Inclusion Action Plan	FIAP
.7	الشراكة العالمية للشمول المالي	Global Partnership for Financial Inclusion	GPFI
.8	لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف	The Basel Committee on Banking Supervision	BCBs
.9	التحالف العالمي من أجل الشمول المالي	Alliance of Financial Inclusion	AFI
.10	اللجنة المعنية بنظم المدفوعات والتسويات	Committee on Payment and Settlement Systems	CPSS
.11	الجمعية الدولية لضامني الودائع	International Association of Deposit Insurers	IADI
.12	الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين	International Association of Insurance Supervisors	IAIS
.13	سلطة النقد الفلسطينية	Palestine Monetary Authority	PMA
.14	هيئة سوق رأس المال الفلسطينية	Palestine Capital Market Authority	PCMA

العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين

إعداد: محمد أحمد شاكر دودين.

إشراف: د. عزمي الأطرش

الملخص

هدفت الدراسة إلى تسليط الضوء على دور العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي (الاستراتيجية والتخطيط، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالي، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، والتثقيف المالي) من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين.

ولتحقيق أهداف الدراسة، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي، وتكون مجتمع الدراسة من ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين وعددهم (81) فرداً، وتم أخذ عينة عشوائية ميسرة من مجتمع الدراسة مكونة من (41) فرداً، تم استرجاع (36) استبانة منها صالحة للتحليل والدراسة، واستخدمت الدراسة في تحليل بيانات الاستبانة برنامج الرزم الإحصائية (SPSSV.23).

وقد توصلت الدراسة إلى عدة نتائج كان من أهمها: أن جميع العوامل المؤسسية التي تم دراستها هي عوامل مؤثرة على الشمول المالي في البنوك الفلسطينية، رغم اختلاف وتفاوت نسبة ودرجة تأثير كل عامل عن الآخر، كذلك توصلت الدراسة إلى أن أكثر هذه العوامل تأثيراً على الشمول المالي هو عامل حقوق متلقي الخدمات المالية، والذي جاء بدرجة مرتفعة حيث يؤثر في الشمول المالي بنسبة (82.4%)، وكان أقل هذه العوامل تأثيراً هو عامل المسؤولية المجتمعية والذي جاء بدرجة متوسطة حيث يؤثر بنسبة (62.4%) على الشمول المالي في البنوك العاملة في فلسطين، كذلك توصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي في البنوك التجارية هو أكثر تأثراً بهذه العوامل منه في البنوك الإسلامية وذلك لتنوع وتعدد الخدمات والمنتجات المالية في البنوك التجارية أكثر منها لدى البنوك الإسلامية.

كما تبين عدم وجود فروقات في متوسطات إجابات المبحوثين حول العوامل المؤسسية المؤثرة على الشمول المالي تعزى للمتغيرات الديمغرافية باستثناء نوع البنك، كما تبين وجود فروقات في محور

الائتمان العادل لصـــــالح من هم في الفئتين العمريتين (25 – 34) و (35–44)، وكذلك في محور الاستراتيجية والتخطيط لصالح من التحقوا في دورات تدريبية.

وأوضـحت النتائج أن جميع الخدمات المالية متاحة أمام كافة فئات المجتمع بالشكل الرسـمي، وتتميز بالابتكار والتنوع في هذه الخدمات والمنتجات المالية وبشكل ملائم وبأسعار مرضية للعملاء، وهذا هو جوهر الشمول المالي.

إن أهم التوصـيات التي خلصـت إليها الدراسـة، هو العمل على القيام بحملات توعية لشـرح مفهوم المسـؤولية الاجتماعية في البنوك وأبعاد هذا العامل ومبادئه، إضـافة إلى ضـرورة وضـع هذه العوامل بعين الاعتبار في الخطط الاستراتيجية للبنوك العاملة في فلسطين.

Institutional factors affecting the promotion of financial inclusion from the point of view of specialists in the higher executive departments of the banks operating in Palestine.

Prepared By: Mohammad Ahmad Shaker Doudin.

Supervisor: Dr. Azmi AL Atrash.

Abstract

The study aimed to Highlight on the role of institutional factors affecting the promotion of financial inclusion (strategy and planning, the role of the Monetary Authority, the rights of recipients of financial services, social responsibility, disclosure and transparency, equality, and financial education) from the point of view of specialists in the higher executive departments in operating banks In Palestine.

In order to achieve the objectives of the study, the study used the descriptive approach, and the study population consisted of specialists in the higher executive departments in the banks operating in Palestine, and their number was (81) individuals, and a random, facilitated sample was taken from the study population consisting of (41) individuals, (36) were retrieved. A questionnaire of it suitable for analysis and study, and the study used in the analysis of the questionnaire data the statistical packages program (SPSSV.23).

The study reached several results, the most important of which are: that all the institutional factors that have been studied are factors affecting financial inclusion in Palestinian banks, despite the difference and variation in the percentage and degree of influence of each factor on the other. The study also found that the most of these factors affect financial inclusion. It is the rights factor of recipients of financial services, which came in a high degree as it affects financial inclusion by (82.4%), and the least influential of these factors was the social responsibility factor, which came in a moderate degree, affecting (62.4%) on financial inclusion in banks operating in Palestine. The study also found that financial inclusion in commercial banks is more affected by these factors than in Islamic banks as a result of the diversification and multiplicity of financial services and products in commercial banks more than in Islamic banks.

It also showed that there were no differences in the respondents' averages of answers about the institutional factors affecting financial inclusion due to demographic variables except for the type of bank, there were also differences in the axis of fair credit in favor of those in the two age groups (25-34) and (35-44), as well as in the strategy and planning axis for the benefit of those enrolled in training courses

The results indicated that all financial services are officially available to all segments of society, and they are characterized by innovation and diversity in these financial services and products in an appropriate manner and at satisfactory prices to customers, and this is the essence of financial inclusion.

The most important recommendations concluded by the study is to work on conducting awareness campaigns to explain the concept of social responsibility in banks, the dimensions of this factor and its principles, in addition to the need to take these factors into consideration in the strategic plans of banks operating in Palestine.

الفصل الأول

الإطار العام للدراسة

1.1 مقدمة

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في العام 1993 في دراسة ليشون وثرفت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية. وخلال نهاية القرن التاسع عشر ظهرت العديد من الدراسات عن الصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية (Leyshon & Thrift, 1995).

ان ضرورة التفريق بين التخلي الاختياري عن السعي وراء استخدام المنتجات والخدمات المالية بسبب عدم احتياجها، أو لأسباب ثقافية/ أو عقائدية، وبين عدم توفرها، وينحصر اهتمام المعنيين بالشمول المالي في استهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وايجاد السبل الكفيلة بالتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء، ولا يهتم بمن اختاروا إقصاء أنفسهم عن استخدام المنتجات والخدمات المالية.

ان تحسين مستوى الشمول المالي في فلسطين سيسهم في تحقيق تنميه اقتصادية من خلال تحسين مستوى دخل الفرد وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك، ورفع الإنتاجية والدخول.

حيث تعتبر فلسطين من الدول النامية، حيث بلغ نصيب الفرد من الناتج المحلي الإجمالي في العام 2017 (3,072.4) دولار أمريكي، وذلك وفقاً لبيانات الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني (الجهاز المركزي للإحصاء الفلسطيني، 2018).

هناك تفاوت في مؤشـرات الشـمول باختلاف الهيكلية الاقتصـادية للدول حيث بينت مؤشـرات البنك الدولي للعام 2015 انه لا يحصـل نصـف البالغين في أنحاء العالم، أو نحو 2.5 مليار نسـمة، على خدمات مالية رسـمية، و75% من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسـبب ارتفاع التكاليف، وبُعد المسـافات، والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حسـاب مالي. ولا يدخر سـوى نحو 25% من البالغين في العالم الذين يكسبون أقل من دولارين للفرد في اليوم أموالهم في مؤسسات مالية رسمية 3 تبدو الاهمية للشمول المالي منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا لأسباب عديدة منها: يعيشون متوسط البطالة حوالي 24% بين الشـباب الذين تتراوح أعمارهم بين 15 و24 سـنة. لذلك فأن هناك حاجة لتوسيع نطاق تعميم الخدمات المالية في المنطقة، لاسيما بين النساء والفقراء (البنك الدولي، 2018).

تعتبر فلسـطين وفقا للمؤشـر العالمي لتعميم الخدمات المالية لعام 2014 من ضـمن السـت دول في المنطقة (مصر، والعراق، والأردن، ولبنان والضفة الغربية وقطاع غزة، واليمن). التي أصبح فيها زيادة في نسـبة امتلاك الحسـابات إلى 14 في المائة من البالغين مقابل 11 في المائة عام 2011. وتزيد احتمالية امتلاك الحسـابات المصـرفية بين الرجال بواقع الضـعف عنها بين النسـاء، ويمتلك 7% من البالغين ضمن أفقر 40% من الأسر المعيشية حساباتٍ مصرفية مقابل 19% في المائة ضمن أغنى 60% من الأسـر. ويشـير 15% من البالغين سـبب عدم امتلاك حسـابات مصـرفية إلى المعتقدات الدينية (عبد الله، 2016).

ووفقاً لدراسـة ماس 2016 فان التوسـع في الخدمات المالية يواجه مجموعة من التحديات: ضـعف فعالية منظومة العدالة في تحقيق الوفاء بالتعاقدات المالية، وبت المحاكم السـريع في المنازعات المالية بسرعة كافية وبما يضمن تحقيق العدالة انخفاض مستوى المعرفة والثقافة المالية لدى السكان من خلال تضـمين المناهج في مراحل التعليم المختلفة تعريفا بالمنتجات والخدمات المالية، وتحضـير موارد بشرية مؤهلة للعمل في مختلف فروع القطاع المالي.عدم موائمة منهجية إعداد البيانات لدى مزودي الخدمات والجهات الرقابية بما يمكنها من استخراج ومراقبة تطور مؤشرات الشمول المالي بصورة سنوية، ودون الحاجة إلى اجراء مسـوحات مكلفة .وعدم معالجة التكرار في عدد الحسـابات للشـخص الواحد فيما بين البنوك، وشـطب الحسـابات الجارية التي لم تجر عليها حركات خلال السـنة وما شـابه ذلك (المصـدر السابق).

ان الحاجة إلى بيئة مالية مؤسسـية في فلسـطين مهمة في تحسـين وتنويع الخدمات المالية مما تطلب البحث في ذلك.

1.2 مشكلة الدراسة

يوجد فجوه كبيره في استخدام الخدمات المالية ما بين فلسطين والدول المتقدمة والدول العربية من جهة حيث تبلغ نسبة الشمول المالي في فلسطين (36.4%) مقسمة على الشكل التالي: ممتلكو حساب بنكي بنسبة 22.7%، المستفيدون من قرض بنكي بنسبة 5.1%، ممتلكو بوليصة تأمين بنسبة 8.6%. (سلطة النقد، 2016).

وعليه هناك العديد من المتغيرات المؤثرة التي تحد من قدرة البنوك على زيادة التوسع في الخدمات المالية في الوقت الذي تحتاج فيه فلسطين إلى زيادة هذه المؤشرات كأداة استراتيجيه لتحقيق التنمية الاقتصادية كدولة ناشئة.

يرجع انخفاض الاقبال على الخدمات المالية في العالم وفي فلسطين بشكل عام لعدة اسباب منها "ارتفاع تكلفة الخدمات المالية او عدم وجود توزيع كافي وفقا للتوزيع الجغرافي والفئات المختلفة "ذوي الدخل المحدود" والنساء، وسكان المناطق المهمشة، وقد يحتاج تعزيز قدرة البنوك على الشمول المالي لبيئة مؤسسية تجسد عناصر الشمول المالي ادراج إستراتيجية الخدمات المالية ضمن الخطة الاستراتيجية في البنوك، التسهيلات التي تمنحها سلطة النقد للبنوك والتي تساعد على تسهيل مشاركة البنوك في تحقيق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، متابعة حقوق متلقي الخدمات المالية باختلاف مستويات دخولهم وحالتهم الاجتماعية والاقتصادية وتركيز البنك من على تطبيق العدالة ومعايير الافصاح والشفافية في تقديم خدماته المالية، اضافة إلى تعزيز المسؤولية الاجتماعية والتركيز على نشر الخدمات المالية للفئات الاقل حظاً، والتثقيف المالي وتوعية بأهمية الخدمات في تحسين الظروف الاجتماعية والاقتصادية للعملاء.

في ضوء ما تقدم فإن مشكلة الدراسة تحاول الإجابة على السؤال الرئيسي التالي: **ما هي العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين؟**

1.3 أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أنها تتناول موضوعا حيوياً طُرح على نطاق دولي واستحوذ على اهتمام كبير من البنوك المركزية والمؤسسات المالية، وقد تم التركيز على الشمول المالي من قبل الجهات المالية الفاعلة والرقابية على اهمية ودور الشمول المالي في الحد من البطالة وتخفيف الفقر فقد تم اعتماد الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي والتي ركزت على ضرورة تعزيز دور القطاع المالي في تحقيق النمو

الاقتصـادي وخاصـة القطاع المصـرفي، وعليه تكمن اهمية هذه الدراسـة لارتباطها بقضـايا اسـتراتيجية تمس الاقتصاد الفلسطيني وتوجيه القطاع وصولا إلى جميع الفئات.

بالإضافة إلى الحصول على تغذية راجعة من البنوك لأهم المحفزات المقدمة من قبل سلطة النقد لتهيئة البيئة المناسبة للبنوك لزيادة اسهامها في تحقيق استراتيجية الشمول المالي.

كما تســـاعد الدراســـة على تعزيز الشـــمول المالي والاطلاع على اهم المحفزات والمثبطات له كأداة اسـتراتيجية لتحقيق التنمية الاقتصـادية حيث اسـتند الباحث إلى خبرته الشـخصـية باعتباره من المنتمين للقطاع المصرفي وله خبرة واسعة تساعده على طرح مساهمته الخاصة لهذا الموضوع الحديث نسبياً على المستويين الدولي والمحلى.

1.4 أهداف الدراسة

تهدف الدراسة إلى ما يلي:

1. التعرف على العوامل المؤسسية المؤثرة على الشمول المالي في البنوك والتي تتضمن ما يلي:
   - الخطة الاستراتيجية للبنوك اهداف خاصة محددة لتعزيز الشمول المالي.
   - دور البيئة التشريعية والقانونية التي توفرها سلطة النقد للبنوك لتعزيز الشمول المالي.
   - مدى الاســـتجابة من قبل البنوك للتغذية الراجعة من قبل متلقي الخدمات المالية حول مستوى وجودة الخدمات.
   - توضـــيح دور البنوك في توعية العملاء لاتخاذ القرارات المالية الرشـــيدة وإعلامهم بمخاطر وعوائد هذه القرارات.
   - بيان مســـتوى الشـــفافية في تقديم الخدمات المالية الممنوحة للعملاء ومراعاة العدالة والمساواة في تقديمها لجميع شرائح المجتمع باختلاف دخولهم وأماكن سكنهم ومستواهم الاجتماعي.
2. بيان دور البنوك في التوعية والتثقيف المالي للمسـتهلكين وحقوقهم باختلاف مسـتوى معرفتهم بالخدمات المالية.
3. التعرف على واقع الشمول المالي في فلسطين وتحدياته ومعيقاته.
4. تسليط الضوء على الاستراتيجية الوطنية الفلسطينية للشمول المالي.
5. التعرف على علاقة الشمول المالي مع الاستقرار المالي ومع التنمية الاقتصادية.

1.5 أسئلة الدراسة

السـؤال الرئيس الاول للدراسـة: ما هي الدرجة الكلية للعوامل المؤسـسـية المتمثلة في (الاسـتراتيجية والتخطيط، دور سـلطة النقد، حقوق متلقي الخدمة المالية، الائتمان العادل، المسـؤولية المجتمعية، الإفصـاح والشـفافية، المسـاواة، والتثقيف المالي) المؤثرة على الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين؟

ويتفرع عنه الأسئلة التالية:

1. ما هي الدرجة الكلية للاسـتراتيجية والتخطيط كعامل مؤسـسـي مؤثر في الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟
2. ما هي الدرجة الكلية لعامل دور سـلطة النقد كعامل مؤسـسـي مؤثر في الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟
3. ما هي الدرجة الكلية لعامل حقوق متلقي الخدمات المالية كعامل مؤسـسـي مؤثر في الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصـاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟
4. ما هي الدرجة الكلية لعامل الائتمان العادل كعامل مؤسـسـي مؤثر في الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين؟
5. ما هي الدرجة الكلية لعامل المسؤولية المجتمعية كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟
6. ما هي الدرجة الكلية لعامل الإفصـاح والشفافية كعامل مؤسـسـي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟
7. ما هي الدرجة الكلية لعامل المساواة كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟
8. ما هي الدرجة الكلية لعامل التثقيف المالي كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين؟

السؤال الرئيس الثاني للدراسة: ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحاور الدراسة المتمثلة في (الاسـتراتيجية والتخطيط، دور سـلطة النقد، حقوق متلقي الخدمة المالية، الائتمان العادل، المسؤولية المجتمعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، والتثقيف المالي)؟

وتفرع عنه الأسئلة التالية:

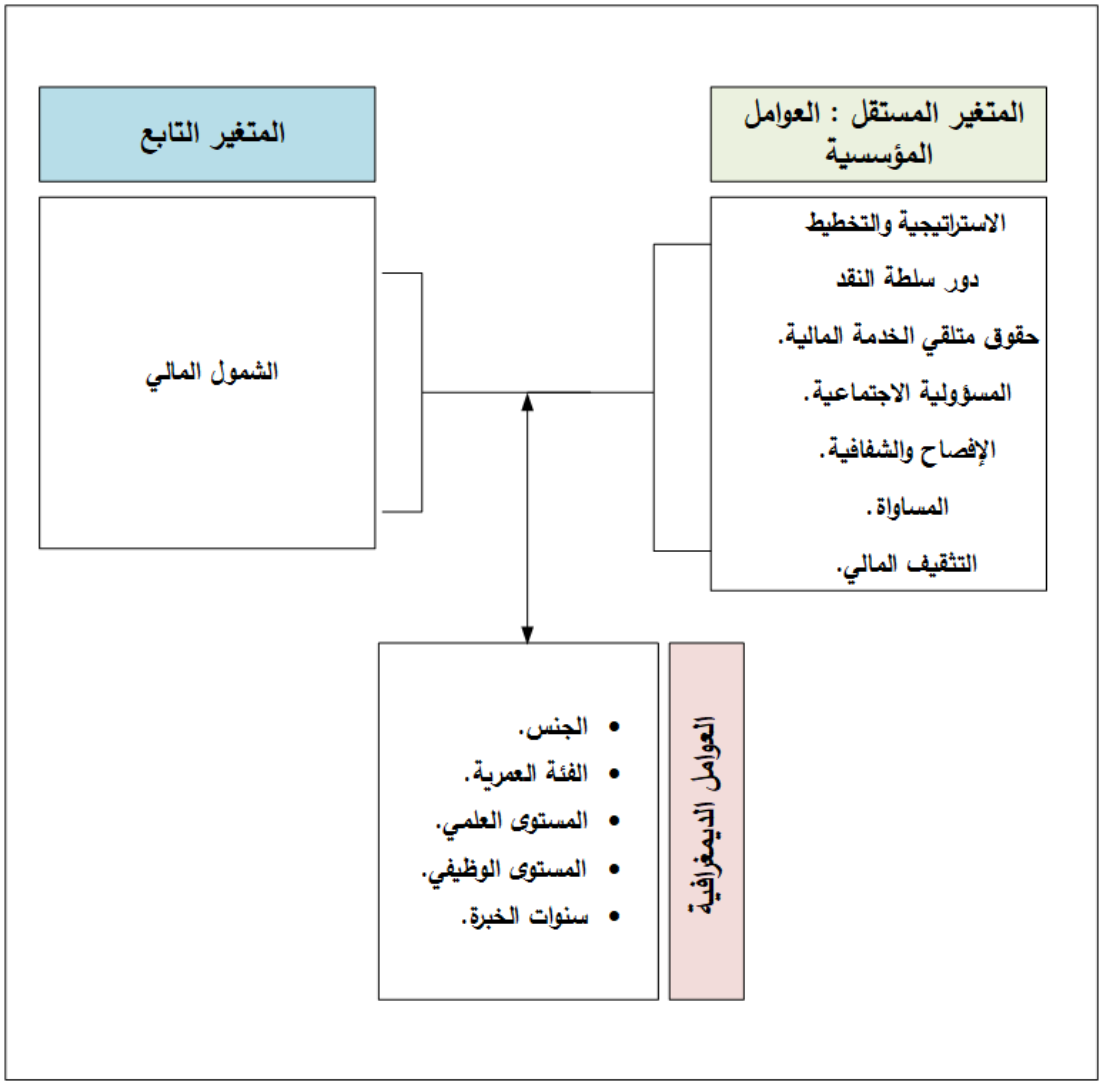
1. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور الاستراتيجية والتخطيط؟
2. **ما** هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً دور سلطة النقد؟
3. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور حقوق متلقي الخدمات المالية؟
4. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور الائتمان العادل؟
5. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور المسؤولية المجتمعية؟
6. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور الإفصاح والشفافية؟
7. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور المساواة؟
8. ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور التثقيف المالي؟

1.6 حدود ومحددات الدراسة

- **الحدود الزمانية:** أُجريت هذه الدراسة في الفصول الدراسية ما بين كانون الثاني 2019 وتموز 2020، أما حدود الدراسة البحثية فمثلت الفترة ما بين 2012 ونهاية العام 2019.
- **الحدود المكانية:** شملت هذه الدراسة الإدارة التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين.
- **الحدود البشرية:** المدراء التنفيذيون (المدير العام/ المدير الإقليمي) ونوابهم ومساعديهم ومدراء الدوائر في الإدارات العامة/ الإقليمية، ونوابهم والقائمين بأعمالهم، في البنوك العاملة في فلسطين.
- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت هذه الدراسة على دراسة العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في البنوك العاملة في فلسطين.

1.7 نموذج الدراسة

يوضح الرسم التوضيحي رقم (1) متغيرات الدراسة وتصنيفها:



رسم توضيحي 1: نموذج الدراسة

1.8 فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغيرات (نوع البنك، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المشاركة في دورات تدريبية).

وينبثق من الفرضية الرئيسية عدة فرضيات فرعية وهي:

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير نوع البنك.
- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير الجنس.
- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.
- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

- **الفرضية الفرعية الخامسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير الفئة العمرية.
- **الفرضية الفرعية السادسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير سنوات الخبرة.
- **الفرضية الفرعية السابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (للاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المشاركة في دورات تدريبية.

1.9 هيكلية الدراسة

تم تقسيم فصول الدراسة إلى:

الفصل الأول: الإطار العام للدراسة ويتضمن:" المقدمة، مشكلة الدراسة، أهمية الدراسة، أهداف الدراسة، أسئلة الدراسة، حدود الدراسة".

الفصل الثاني: الإطار النظري والأدبيات السابقة.

الفصل الثالث: منهجية الدراسة وتتضمن: "منهج الدراسة، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، أداة الدراسة، المعالجات الإحصائية للدراسة، متغيرات الدراسة".

الفصل الرابع: عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الخامس: أهم النتائج والتوصيات التي خلص إليها الباحث.

وقد تم توثيق المراجع والمصادر التي اعتمد عليها الباحث في دراسته وفقاً لنظام APA المعتمد في مجال البحث العلمي في جامعة القدس، وإضافة المرفقات اللازمة كملاحق في نهاية الدراسة.

2 الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

2.1 المقدمة

استحوذ الشمول المالي على أولويات واهتمامات معظم دول العالم والهيئات العالمية في أعقاب الأزمة المالية العالمية، وما لذلك من تأثير على تحقيق التنمية المستدامة، وثمة عوامل أخرى مادية واقتصادية وتنظيمية وثقافية تقف وراء عدم الحصـــول على الخدمات المالية، والمحرومون منها بوجه خاص هم الفقراء والنساء والشباب وسكان الأرياف والعاملون في قطاع الاقتصاد الخفي، ومن شأن استخدام التكنولوجيا الجديدة والنماذج التجارية المبتكرة التي تساعد في تخطي الحواجز التي تمنع الحصول على الخدمات المالية أن يسهم في تحسين عملية الشمول المالي، واستحوذ على اهتمام الخبراء والمختصين، من أجل تعزيز هذا المفهوم على نحو رشـيد، فمثلا لجنة (بازل) المعنية بالإشـراف على المصـارف وضعت مجموعة من المعايير والإرشادات لتدعيم أجندة للشمول المالي، كذلك مجموعة العمل المالي Financial Action Task Force (FATF) التدابير اللازمة من أجل التكامل المحتمل بين الشـمول المالي ومكافحة غسـيل الأموال وتمويل الإرهاب، أما الجمعية الدولية لضـامني الودائع فوضـعت مجموعة من المبادئ الأساسية مفادها أن تأمين الودائع يمثل جزأ من شبكة أمان مالية فعالة تخدم القضايا ذات الصلة بالشمول المالي وتأمين الودائع، بالنسبة إلي الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات

التأمين يأتي الشـــمول المالي كأولوية قصـــوى تتشـــابك مع أهدافه التحوطية وتلك الخاصـــة بحماية المستهلك.

يعتبر العمل على تحقيق الشمول المالي على نحو تام عملية ديناميكية متواصلة، ويمكن أن تسهم في خلق فرص عمل وتحد من الفقر، وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

في هذا الصدد، يتناول هذا الفصل مفاهيم الدراسة الاساسية وهي الشمول المالي واهداف الشمول المالي، اهمية الشمول، محاور الشمول المالي، الهيئات العالمية المعنية بالشمول المالي، واقع الشمول المالي في فلسطين والدول العربية.

2.2 مفهوم الشمول المالي

بدأ الاهتمام بمفهوم الشمول المالي منذ أوائل عام 2000م حيث كان هدفا مشتركا للعديد من الحكومات والبنوك المركزية في الدول النامية تم تعريف الشمول المالي في اوائل ظهوره على أنه عملية تقديم الخدمات المالية الي الفئات ذات الدخل المنخفض في المجتمع بتكلفة معقولة (Iqbal & Mirakhor, 2012).

ظهرت العديد من التعاريف الشمول المالي منها تعريف مركز الشمول المالي في واشنطن والذي ينص على أن الشمول المالي هو" الحالة التي يكون فيها جميع الافراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء"، حيث يمكن الوصـول إلى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك فئة ذوي الحاجات الخاصـة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة (Gatnar, 2013, pp. 225-233).

كما تم تعريف الشمول المالي على أنه" العملية التي يتم بها توسيع نطاق الاستفادة من الخدمات المالية ذات الجودة العالية والتي تشمل خدمات القروض والإيداع ونظام الدفع والمعاشات والتعليم المالي وآلية حماية العملاء" (Mazer & et al., 2011).

أما بنك الاحتياط الهندي، فقد عرف الشـمول المالي بأنه تقديم الخدمة المصـرفية بالكلفة المناسـبة والمعقولة إلى شريحة واسعة من ذوي الدخل المحدود والفئات المحرومة، إضافة إلى إمكانية الوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة والذي يعد شرطاً لا غنىً عنه لمجتمع منفتح وكفؤ، إضافة إلى أن طبيعة الخدمة المصرفية تصب في الصالح العام، وتوافر الخدمات المصرفية وخدمات الدفع لجميع أفراد المجتمع دون تمييز يعد هدفاً رئيساً من أهداف السياسات العامة (Leeladhar, 2005) .

أما في فلسطين، وبالتعاون مع هيئة سوق رأس المال، قامت سلطة النقد ببناء الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، وقد عرف الشمول المالي بناء على هذه الاستراتيجية بأنه " تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية من القنوات الرسمية، التي تتناسب مع احتياجاتها بالتكلفة والوقت المعقولين، وحماية حقوقها وتعزيز معرفتها المالية بما يمكنها من اتخاذ القرار المالي المناسب"، وقد ارتكز هذا التعريف على ثلاثة أبعاد رئيسية وهي الجودة والوصول والاستخدام مع ضمان حماية حقوق المستهلك المالي (النقد الفلسطينية و رأس المال الفلسطينية، 2020).

وهنالك فرق بين الشمول المالي ومفهوم الحصول على الخدمات المالية حيث أن الشمول المالي يشمل نسبة الافراد والشركات الذين يستخدمون الخدمات المالية فعدم الاستخدام لا يعني بالضرورة صعوبة الحصول على هذه الخدمات، قد يكون بعض الافراد قادرين على الحصول على هذه الخدمات وبأسعار مناسبة لهم ولكنهم لا يميلون لاستخدام خدمات مالية معينة في حين أن كثيرين آخرين قد يفتقرون للحصول على هذه الخدمات بسبب تكلفتها الباهظة أو بسبب عدم توفر هذه الخدمات بسبب الحواجز التنظيمية او العقبات التنظيمية او لأسباب ثقافية. القضية الرئيسية هنا هي أن عدم وجود شمول مالي ربما يعزى إلى نقص الطلب على الخدمات المالية او وجود بعض العوائق تعيق وصول الافراد والشركات إلى الخدمات (GFDR, 2014).

2.3 أهمية الشمول المالي

أن تتخيل وجود الفقراء وذوي الدخل المحدود والقليل خارج النظام المالي الرسمي لاي بلد، هنا يمكن لنا تحديد أهمية الشمول المالي، ففي هذا النموذج المتخيل فإن أي نمو سيكون للدولة لن ينعكس بالضرورة على الفقراء وذوي الدخول المحدودة ممن هم خارج النظام المالي، ولن يتم تحقيق نمو لديهم أو تحسناً في حياتهم، إضافة إلى أن قلة الوعي المالي في هذه الحالة سيجعل منهم عرضة للانجذاب نحو خطط مالية احتيالية، يمكنها نهب استثماراتهم وإضاعتها، وسيكون ذلك مخاطرة بواقعهم وبمستقبل أطفالهم (Damodaran, 2013) .

ووفقاً لذلك، فإن العكس هو أن نتخيل وجود الشمول المالي بتقديم الخدمات بالجودة والسعر والتنوع المطلوب لهذه الفئات، فإن ذلك سيؤدي إلى تقليل اعتماد هذه الفئات على الآليات المالية غير الرسمية كالمرابين وعصابات الإقراض غير الرسمية، وتجنب الحصول على ائتمان بمعدلات فائدة مرتفعة بضمانات تشكل المصدر الرئيس لحياتهم ودخلهم كقطان الماشية التي يملكون أو بيوتهم التي يسكنون فيها أو مدخرات زوجاتهم من الذهب أو الأموال التي يذخرونها لحالات الطوارئ القصوى، وهو ما

سيشجعهم على البدء بمشاريعهم دون خوف وإلى حدوث شكل من الاستقرار المالي لديهم وكذلك على تنمية وضعهم وتحسين معيشتهم.

2.4 أهداف الشمول المالي

إن خلق بيئة ذات مستوىً عالٍ من الشمول المالي الساعي إلى مشاركة كافة شرائح المجتمع بالنظام المالي الرسمي وإلى تحقيق الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي، سيكون له الأثر الكبير والإيجابي على البيئة الاقتصادية والاجتماعية والسياسية في البلد، ويمكنه بذلك تحقيق عدة أهداف أهمها (النعمة وحسن، 2019، 20):

- تعزيز وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية.
- الوصول إلى مصادر التمويل الرسمية بيسر وسهولة بغرض تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء منهم.
- تمكين وتعزيز المشاريع والشركات الصغيرة والمتوسطة من الاستثمار والتوسع.
- خفض مستوى الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي.
- دعم القطاع المصرفي بتنويع الأصول المصرفية، وجذب العملاء الجدد وتحقيق استقرار في الودائع والحد من مخاطر السيولة.
- توعية وتثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المترتبة عليهم عند استخدام تلك الخدمات والمنتجات لحماية حقوقهم.

2.5 متطلبات تعزيز الشمول المالي

يتطلب تطبيق الشمول المالي الكثير من الجهود على المستويين العام والخاص من خلال المؤسسات المالية والمصرفية في كلا القطاعين، ويمكن توضيح هذه الجهود والمتمثلة في متطلبات تعزيز الشمول المالي بما يلي (النعمة وحسن، 2018):

1. **وضع قضية الشمول المالي في أولويات السياسات الاقتصادية:** والتي لم تكن من ضمن أولويات صناع السياسات المالية والاقتصادية فيما مضى، وكانت تعد على أنها إحدى القضايا المتعلقة بالخدمات الاجتماعية غير الرئيسية، ولكن الأزمات المالية وآثارها التي حدثت جعل من المهم النظر إلى مخاطر تركز الوصول إلى التمويل والخدمات المالية، وأثر ذلك على الاستقرار المالي والاقتصادي والاجتماعي، ما عزز الاهتمام بمسائل الوصول إلى التمويل وتطوير خدمات التمويل متناهية الصغر.

2. **تنوع المؤسسات المالية:** لا تعتمد القطاعات المالية الشاملة على البنوك والمصارف التجارية فقط، وإنما تتعدى ذلك إلى مؤسسات مالية أخرى كمصارف البريد ومؤسسات التمويل الصغيرة والجمعيات والتعاونيات الائتمانية، وبالتالي لا بد من اعتماد أطر قانونية وتنظيمية تسمح بدخول مؤسسات متنوعة للوصول إلى العملاء الذين لا يحصلون على الخدمات الكاملة من قبل المصارف التجارية، إضافة إلى وجود السياسات التي تعزز وجود التنافسية والفرص المتكافئة لجميع مقدمي الخدمات المالية والمصرفية.

3. **دعم البنية التحتية المالية:** إن تعزيز الشمول المالي لا يعتمد فقط على وجود إطار قانوني وتنظيمي وسياساتي، بل لا بد من وجود البنية التحتية المالية القوية والمتينة القادرة على تعزيز النمو الاقتصادي وتسهيل وصول كافة شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ومن أبرز مكونات هذه البنية:

- **البيئة التشريعية:** بإصدار القوانين والتعليمات والأنظمة وتعديل السابقة بما يتناسب وتوجهات الشمول المالي.
- **تعزيز الانتشار:** من خلال التوسع في شبكات تقديم الخدمات المالية وزيادة الفروع للمؤسسات والبنوك مثل وكلاء البنوك وخدمات الهاتف البنكي ونقاط البيع والصرافات الآلية وغير ذلك بما يتوافق والقوانين والتشريعات في الدولة.
- **تطوير أنظمة الدفع والتسوية:** وهو الأمر الذي سيؤدي إلى تسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.
- **توفير قواعد البيانات الشاملة:** من خلال إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، وتسجيل الأصول المنقولة، واتخاذ كافة الإجراءات لتمكين مقدمي الخدمات والعملاء من الحصول على المعلومات التي يحتاجونها بالوقت المناسب والسرعة الأمثل بما يضمن الشفافية وحماية الحقوق لكل منهم.

4. **حماية المستهلك المالية:** نتيجة لتطور ونمو القطاع المالي، ودخول الأدوات المالية الالكترونية إلى مجال الخدمة، لا بد هنا من الاهتمام بحماية المستهلك مالياً من خلال زيادة ثقته بالقطاع المالي والمصرفي بما ينعكس على تعزيز مبدأ الشمول المالي وذلك من خلال:

- التأكد من حصول العميل على معاملة تتسم بالعدالة والشفافية، إضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبالجودة المطلوبة وتوفير المعلومات اللازمة له.
- توفير الخدمات الاستشارية وفقاً لاحتياجات العملاء ومدى تعقيد الخدمات والمنتجات المقدمة، بالإضافة إلى التعامل الإيجابي مع شكاوى العملاء.
- توعية العملاء وخاصة الفئات المهمشة وذوي الدخول المحدودة بالإضافة إلى مقدمي الخدمات المالية بمبادئ حماية المستهلكين المالية.
- حماية بيانات العملاء المالية ووضع آليات الرقابة والحماية المناسبة والتي تراعي سرية معلوماتهم.

5. **تطوير الخدمات والمنتجات المالية:** ووفقاً لهدف تيسير الوصول إلى الخدمات المالية لجميع الفئات في المجتمع فإن هناك مسؤولية تطوير وتصميم خدمات ومنتجات مالية تأخذ بعين الاعتبار أموراً أهمها:

- أن تتوافق هذه المنتجات والخدمات مع احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين بالخدمة، إضافة إلى تفعيل دور الابتكار لمنتجات وخدمات تعتمد على الادخار والتأمين والدفع لا على الإقراض والتمويل فقط.
- فتح باب المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية، وذلك من خلال توفيرهم للمزيد من الخيارات للعملاء وتعزيز جودة الخدمات المالية المقدمة، وتمكين العملاء من اختيار الخدمات التي يريدونها بسهولة وبتكلفة معقولة وبشفافية.
- مراعاة ظروف العملاء وعدم القيام باستغلال ظروفهم وتخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة المفروضة عليهم.
- اتاحة المجال أمام الجهات الرقابية بما يسمح بتخفيف متطلبات التمويل، إضافة إلى اتاحة التدريب للموظفين الذين يقومون بتقديم الخدمات المالية المصرفية.

6. **التثقيف المالي:** والذي يعد من الركائز الأساسية للشمول المالي، وهو وعي ومهارة وقدرة أفراد المجتمع على اختيار المنتجات والخدمات المالية المناسبة لهم.

7. **أتمتة الخدمات المالية:** وهو ما يساهم في تذليل الكثير من العقبات التي تحول دون توسع قاعدة الشمول المالي، والتوجه إلى الخدمات المالية الالكترونية من شأنه أن يعزز الشفافية

ويقلل من مخاطر النصب والاحتيال التي قد يتعرض لها متلقي الخدمات المالية والمصرفية، كما يوسع قاعدة انتشار الخدمات المالية جغرافياً.

2.6 معيقات انتشار الشمول المالي

هناك عدة عوامل من الممكن لها أن تعيق عملية انتشار الشمول المالي وتوسع قاعدته في الدول، وتتركز هذه العوامل عادة بأسباب تتعلق بالدخول والاعتبارات الشخصية والدينية والمجتمعية، إضافة إلى تكلفة فتح الحسابات المصرفية أو المصاريف المرتبطة بها، أو الأمور التنظيمية المتعلقة بامتلاك الحسابات كالوثائق المطلوبة، ومن أهم هذه العوامل التي تعد معيقات لاتساع رقعة الشمول المالي في أي دولة (النعمة وحسن، 2018، 33-34):

- **الدخل المتدني جداً:** فعدم امتلاك مصدر دخل منتظم يوفر للشخص الأموال الكافية لفتح حساب هو أهم الأسباب لعدم الرغبة في استخدام الخدمات المالية والمصرفية، والتغلب على هذا العائق يتطلب إجراء حلول لكثير من الأسباب المرتبطة به كطبيعة توزيع الدخول وتقليل مستويات الفقر داخل المجتمعات الفقيرة، إضافة إلى ارتباطه بالسياسات التي تتبعها المؤسسات المصرفية والمالية عند تحديد شروطها بمن يمكن لهم امتلاك الحسابات المالية.
- **عدم حاجة الفرد لوجود حساب مالي:** فكثيرون من فئات المجتمع وخاصة ذوي الدخول المحدودة جداً يلا يرون حاجتهم لوجود حسابات لهم لدى مؤسسات مالية أو مصرفية.
- **أسباب تتعلق بالتكلفة والإجراءات:** فهناك الكثير من شرائح المجتمع لا يتعاملون مع النظام المالي الرسمي بسبب البعد الجغرافي لهذه المؤسسات والمصارف عنهم، إضافة إلى عدم امتلاكهم للوثائق المطلوبة لامتلاك حساب لدى هذه المؤسسات المالية، إضافة إلى ارتفاع تكلفة الوصول والحصول على هذه الخدمات المالية التي تقدمها هذه المؤسسات، وبالتالي فإن استخدام التكنولوجيا هنا في تقديم الخدمات المالية سيكون حلاً ناجعاً لهذه العقبة.
- **الاعتبارات الدينية والشخصية:** والثقة هي من أهم الاعتبارات الشخصية التي قد تحول دون امتلاك الحساب المالي في المؤسسة المالية، فعدم وجود ثقة بالتعامل مع المؤسسات المالية والمصرفية يحول دون انتشار الشمول المالي، إضافة إلى وجود بعض الاعتبارات الدينية التي تحرم التعامل مع بعض الخدمات المالية والمصرفية، ويمكن التغلب على هذه المعيقات من خلال التوعية وزيادة التثقيف حول أهمية الشمول المالي والخدمات المالية والمصرفية، إضافة إلى تعزيز مستويات الشفافية وحوكمة القطاع المصرفي والمالي لتعزيز الثقة.

2.7 العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي

يعتبر الاســتقرار المالي من أهم الأهداف التي تســعى إليها الحكومات والدول، وهو ما يســعى دائما صانعي السياسات الاقتصادية إلى تحقيقه، ويمكن فهم الاستقرار المالي من خلال الحالة النقيضة له وهي حالة عدم الاستقرار المالي، وهي حالة تتضح فيها ثلاثة معايير أساسية وهي (عثمان وآخرون، 2019، 12):

1. تباين أسعار بعض الأصول المالية الهامة.
2. تضاءل أداء السوق والائتمان بصورة كبيرة.
3. انحراف إجمالي الإنفاق صعوداً أو هبوطاً مما يؤثر في قدرة الاقتصاد على الإنتاج.

والحالة التي تتسم بعدم الاستقرار المالي، تعني اقتصادياً ضعف الأداء كنتيجة للتقلبات في أسعار الأصــول المالية، وعدم قدرة المؤســسـات المالية على الوفاء بالتزاماتها، وعندما نتحدث عن حالة من الاستقرار المالي فهي الحالة التي يعبر عنها بقدرة النظام المالي على تخصيص الموارد الاقتصادية بكفاءة، وتسعير وإدارة المخاطر المالية، ما يؤدي إلى زيادة قدرة هذه المؤسسات المالية وغيرها من المؤسسات غير المالية على أداء التزاماتها التعاقدية وتحقيق الرفاهية لكافة فئات المجتمع، إضافة إلى زيادة تدفق التمويل إلى كافة فئات المجتمع، بمعنى اســتقراراً مالياً يشــمل كافة مكونات النظام المالي (عثمان وآخرون، 2019).

وفي الحين الذي تؤكد فيه الكثير من الدراسات بأن الشمول المالي وتوسع قاعدته يساعد على تحسين الظروف المالية وتحسين الظروف المعيشية للفقراء في المجتمع، إضافة إلى تشجيع الأعمال العائلية والمشاريع الصغيرة ويجعلها أكثر انتشاراً وقوة، ويسرع من عجلة التنمية المالية التي تؤدي إلى حدود الاستقرار الاجتماعي والسياسي، وبالتالي تحول النظام المالي إلى حالة من الاستقرار، إضافة إلى أن الشمول المالي يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والاستثمارات، ويؤدي إلى زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب غير الرسمي، ما يدعم فاعلية السياسة النقدية (صندوق النقد العربي، 2015).

يتميز القطاع المالي الشامل بقاعدة ودائع مستقرة إذا كانت أكثر تنوعا، حيث ثبتُ أن الزيادة بنسبة 10% من نصيب الافراد القادرين على الحصول على خدمة الودائع المصرفية قد يؤدي إلى تخفيف أو الحد من معدلات سحب الودائع بنحو ثلاثة إلى ثمانية نقاط في المئة. كما تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض يتجهون إلى الحفاظ على الودائع خلال فترا ت الأزمات النظامية وبالتالي فان ودائع العملاء ذوي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو

صـــعوبة الحصـــول عليه، إلا أنه في أوقات الشـــدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون خاصـــة المدخرون الكبار بسحب ودائعهم من البنوك، بما يؤثر سلبا على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصـــفة عامة، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعا. ويتحقق هذا التنوع عن طريق الحصـول على الودائع المصـرفية من عدد أكبر من الافراد، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الشـمول المالي. وبهذا فإن تحقيق نطاق أوسـع من الشـمول المالي في الودائع المصـرفية يؤدي إلى استقرار قاعدة الودائع وبالتالي تحسين مرونة التمويل والاستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة وبالتالي يدعم الاستقرار المالي بشكل عام. كما أن الاشتمال المالي يؤدي إلى توجيه الأرصدة الخامدة إلى استخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائد (صندوق النقد العربي، 2015).

2.8 دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية

بينت التجربة أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وصول الافراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشـر المسـاواة في الفرص والاسـتفادة من الإمكانات الكامنة في الاقتصـاد. فمثل هذه الخدمات تساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من امتلاك أسباب القوة الاقتصادية، وتوفر لهم القدرة على نجاح مشـاريعهم الصـغيرة، مما يزيد الدخول ويؤثر على زيادة الاسـتهلاك وتحرك العجلة الاقتصـادية. وقد يسـاعد فتح حسـاب جاري في تمهيد الطريق لمجموعة أوسـع من الخدمات المالية الأكثر ملائمة، والتي من شـأنها تمكين الافراد والشـركات من تحقيق سـلاسـة الاسـتهلاك، وادارة المخاطر المالية التي يواجهونها، والاسـتثمار في التعليم والصـحة ومشـاريع الأعمال، لذلك زاد الاهتمام بالشـمول المالي في مختلف دول العالم وبالأخص النامية منها، لما يحمله من أثر في تحســـين فرص النمو والاســـتقرار الاقتصـــادي والمســـاهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر، وظهرت انماطا مختلفة من الخدمات المالية وسـاعد في ذلك التطورات التكنولوجية .والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، بما في ذلك اكتساب القدرة والثقة بالنفس في استخدام الكمبيوتر وأجهزة الصراف الآلي والتلفونات والكمبيوترات اللوحية الذكية. وزادت بفعل ذلك الحاجة إلى التثقيف المالي لكســـر الحاجز المعرفي لتحقيق الشمول المالي، وخصـوصـا زيادة ثقافة ووعي المسـتهلكين من فئات الدخل الدنيا والمسـتثمرين الصـغار، ويسـاعد هذا في تسـريع التغيير والتنمية الاقتصـادية، والعمل على الحد من البطالة والفقر. ولذا من المهم أن يبدأ التثقيف المالي في المراحل الأولى من التعليم كي يرســـخ المفاهيم المالية لدى الافراد، ويحفز الابتكار.

فالتثقيف المالي بحسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) هو "العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين بطبيعة الخدمات والمنتجات المالية المتاحة والمخاطر المصاحبة لاستخداماتها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد و/أو النصيحة الموضوعية المتعلقة بها، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية من خلال زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، وليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة، وتعريفهم بالجهات التي يمكن التوجه لها في حال احتاجوا للمساعدة، واتخاذ خطوات فعالة أخرى من شأنها تحسين الرفاه المالي الخاص بهم." بذا أصبح من المعترف به عالمياً، أن التثقيف المالي يشكل خطوة أساسية ومحورية لتحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم إجراء احترازي ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي لضمان تحقيق الشمول المالي. (البنك الدولي،2015).

2.9 الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير والشمول المالي

نتيجة للأزمات المالية والاقتصادية التي تعصف بين حين وآخر بالمجتمعات والدول، أصبح الاندماج المالي أولوية بالنسبة لواضعي السياسات وللهيئات التنظيمية ووكالات التنمية العالمية، وتم تحديده كعامل رئيس في تحقيق سبعة من أصل 17 هدفاً من أهداف التنمية المستدامة.

التزمت مجموعة العشرين (G20) بمبدأ تعزيز الشمول المالي حول العالم، وقامت في اجتماعها الذي انعقد في سيئول عام 2009 بتشكيل الشراكة العالمية للشمول المالي Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI)، ومن بداية العام 2010 التزمت 55 دولة بالشمول المالي من ذاتها، وفي العام نفسه أيضاً تمت المصادقة على الخطة الأصلية للشمول المالي Financial Inclusion Action Plan (FIAP) من قبل قادة الدول في مجموعة العشرين. (كاطع، 2020، 24)

في الوقت الحالي، بدأت الكثير من الهيئات العالمية بالاهتمام بالشمول المالي، ومن هذه الهيئات:

1. لجنة بازل المعنية بالإشراف على المصارف BCBs:

تشكلت لجنة بازل أو بال في نهاية العام 1974 لمواجهة المخاطر وإيجاد قاعدة مشتركة بين البنوك المركزية في دول العالم المختلفة تقوم على التنسيق بين هذه السلطات للحد والتقليل من المخاطر، وقد تشكلت هذه اللجنة تحت إشراف بنك التسويات الدولية بمدينة بازل بسويسرا، وهذه اللجنة هي لجنة استشارية فنية لا تستند إلى أية اتفاقيات دولية، وأنشأت بمقتضى قرار من محافظي البنوك للدول الصناعية، وتجتمع هذه اللجنة أربع مرات سنوياً، وقراراتها وتوصياتها لا تتمتع بأية صفة قانونية أو

إلزامية بالرغم من أنها ومع مرور الوقت أصـــبحت ذات قيمة فعلية كبيرة، وقد ســـعت هذه اللجنة إلى تحقيق عدة أهداف أهمها (محمود، 2019، 208-212):

- تقرير حدود دنيا لكفاية رأس المال في البنوك.
- تحسين الأساليب الفنية للرقابة على أعمال البنوك.
- تسهيل عملية تبادل المعلومات المتعلقة بالإجراءات والأساليب التي تتبعها السلطات النقدية في الرقابة على البنوك.
- تعزيز استقرار النظام المصرفي الدولي خاصة بعد ازدياد القروض الممنوحة لدول العالم الثالث من المصارف الدولية ما أدى إلى إضعاف مراكزها المالية.

اتفاق بازل (II):

كـان لاتفـاق بـازل (I) بعـض الانتقـادات التـي مـن أهمهـا عـدم وضـع مقابـل مناسـب للبنـوك فـي حـال اسـتطاعت خفـض معـدل التعـرض للمخـاطر بتنويـع الأصـول والتقيـيم العشـوائي لـبعض المخـاطر الائتمانيـة، بالإضـافة إلـى تطـور النظـام المـالي والمصـرفي، مـا جعـل إطـار بـازل (I) لكفايـة رأس المـال مؤشـرا غيـر كـافٍ للصـحة المـالي للمؤسسـة المصـرفية، وبالتـالي قامـت اللجنـة بدراســة أســباب الأزمــات المصــرفية فــي الكثيــر مــن الــدول ليتضــح بــأن عــدم إدارة البنــوك للمخـاطر المصـرفية التـي تتعـرض لهـا وضـعف الرقابـة الخارجيـة والداخليـة فيهـا هـي مـن أهـم الأسـباب التــي أدت إلــى حــدوث الأزمــات المصــرفية، وفــي العــام 1999 أصــدرت لجنــة بــازل اتفاقـاً جديـدة يحمـل اسـم بـازل (II) الخـاص بمعيـار كفايـة راس مـال البنـوك وأجـرت اللجنـة العديـد مـن التعـديلات عليهـا كـان آخرهـا عـام 2009 بعـد الأزمـة الماليـة العالميـة (المغربـي، 2020، 98).

هدفت اتفاقية بازل (II) بالإضافة إلى أهداف بازل (I) إلى ما يلي (المصدر السابق، 99):

- تطوير إطار كفاية رأس المال بإدخال أبعاد جديدة هي دور الجهة الرقابية وانضباط السوق.
- تحسين إدارة مخاطر السوق والتمويل والتشغيل.
- إدخال منهج أكثر شمولية لمعالجة المخاطر.
- إيجاد طريقة جديدة قابلة للتطبيق على المصارف بكافة مستوياتها.

وقد بني اتفاق بازل (II) ليشتمل على ثلاثة محاور أساسية موضحة كما في الجدول (2.1) التالي:

جدول 2.1: محاور اتفاقية بازل *II*

المحور الأول: الحد الأدنى لمتطلبات رأس المال	المحور الثاني: المراجعة الرقابية	المحور الثالث: الشفافية ونظام السوق
مخاطر الائتمان مخاطر السوق مخاطر التشغيل	إشراف مجلس الإدارة والإدارة العليا. تقييم شامل للمخاطر ورأس المال. تنقيح نظم الضبط الداخلي	إفصاح كمي وكيفي. مخاطر ائتمان وسوق وتشغيل كفاية رأس المال.

(المغربي، 2020، 102)

2. اللجنة الدولية لنظم الدفع والتسويات CPSS:

هي لجنة مكونة من البنوك المركزية في دول مجموعة العشر التي تراقب التطورات في أنظمة الدفع والتسوية والمقاصة، وذلك للإسهام في أنظمة دفع وتسوية فعالة وبناء بنية تحتية قوية للسوق، وفي العام 2014 اختار محافظو البنوك المركزية الأعضاء في هذه اللجنة تغيير اسمها وتحديث تفوضيها وميثاقها من أجل أن تتلاءم مع الأنشطة الفعلية التي تقوم بها، وأصبح اسمها منذ ذلك الوقت بلجنة المدفوعات والبنى التحتية للسوق CPMI (Investopedia, 2019).

3. مجموعة العمل المالي " فاتف" FATF :

وهي منظمة دولية حكومية تم انشاؤها في العام 1989 من قبل وزراء الدول الأعضاء في مجموعة الدول السبعة G7، وتهم هذه المجموعة بوضع المعايير وتعزيز التنفيذ الفعال للتدابير القانونية والتنظيمية والتشغيلية لمكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتمويل انتشار التسلح، بالإضافة إلى التهديدات الأخرى ذات العلاقة بنزاهة النظام المالي الدولي، وتقوم هذه المجموعة بوضع توصياتها لتشكل إطار عمل شامل من التدابير التي لا بد للدول من تطبيقها لأجل مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب والحد من تمويل انتشار أسلحة الدمار الشامل (مجموعة العمل المالي، 2012).

4. الجمعية الدولية لضامني الودائع IADI:

تم تشكيل الرابطة الدولية لشركات التأمين على الودائع في العام 2002، وذلك لتعزيز فعالية أنظمة التأمين على الودائع من خلال تعزيز التوجيه والتعاون الدوليين، ويقوم أعضاء هذه الجمعية بإجراء البحوث والإرشادات لصالح السلطات القضائية التي تسعى لإنشاء أو تحسين أنظمة التأمين على الودائع لديها، كما يتبادل أعضاء الجمعية المعارف والخبرات فيما بينهم من خلال المشاركة في المؤتمرات الدولية والمنتديات، أنشأت الجمعية بموجب القانون السويسري واتخذت من بنك التسويات

الدولية في بازل في سويسرا مقراً لها، وهي تمثل حالياً 87 شركة تأمين على الودائع من دول عديدة. (IADI, 2014).

قامت المنظمة بإجراء أبحاث وأوراق توجيه من خلال الأعضاء المؤسسين والمنظمات المشاركة بقيادة منتدى الاستقرار المالي (FSF)، وفي عام 2009 أصدرت لجنة بازل للرقابة المصرفية بالشراكة مع الجمعية المبادئ الأساسية لنظم فعالة لتأمين الودائع، هي المبادئ التي تم تنقيحها لاحقاً وتقديمها إلى مجلس الاستقرار المالي (FSB) في العام 2014، وذلك لإدراجها ضمن معايير المجلس الدولي الرئيسية للاستقرار المالي. (IADI, 2014)

وعلى الرغم من أن الشمول المالي لا يدخل بشكل مباشر في الكثير من الولايات القضائية ضمن ولاية المؤمن على الإيداع، غير أن الجمعية ترى أن على شركات التأمين على الإيداع بذل الجهد المناسب لمواكبة مبادرات الشمول المالي، وما يرتبط بها من ابتكارات تكنولوجية، خاصة تلك المبادرات التي يكون لها أثر على المودعين الصغار، كما ترى أنه ينبغي إشراك التأمين على الودائع في تعزيز الشمول المالي، كتوسيع نطاق التغطية لتشمل المنتجات ذات القيمة المخزنة والشبيهة بالإيداع، بمشاركة السلطات الإشرافية وغيرها من الجهات المعنية بشبكات الأمان المالي (IADI I, 2014, p. 16).

5. الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين IAIS:

تأسس الاتحاد الدولي للمشرفين على شركات التأمين في العام 1994، وهو منظمة طوعية العضوية لمشرفي التأمين والمنظمين من أكثر من 200 ولاية قضائية، ويعتبر الهيئة الدولية لوضع المبادئ والمعايير والمواد الداعمة الأخرى للإشراف على قطاع التأمين والمساعدة في تنفيذها، وتتمثل مهمة الاتحاد في تعزيز الإشراف الفعال والمتناسق عالمياً على صناعة التأمين من أجل تطوير أسواق التأمين والحفاظ عليها كأسواق عادلة وآمنة ومستقرة لفائدة وحماية حاملي وثائق التأمين، كما أن معاييرها ومبادئها تساهم في الاستقرار المالي العالمي (IAIS I, 2019).

يقوم الاتحاد الدولي للمشرفين على التأمين بإصدار أوراق العمل وتقديم الندوات وعقد الدورات التدريبية حول المواضيع المتعلقة بالإشراف على التأمين، بالإضافة إلى عقده لمؤتمر سنوي يناقش فيه أعضاء الاتحاد القضايا الهامة التي من شأنها التأثير على تنظيم التأمين، ويرأس الاتحاد لجنة تنفيذية من 9 – 15 عضواً يمثلون مناطق جغرافية مختلفة، وتدعمه أمانة عامة موجودة في بنك التسويات الدولية في بازل في سويسرا (IAIS I. , 2002, pp. 4-14).

6. الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI):

وهي المنصـــة الشـــاملة لجميع دول مجموعة العشـــرين G-20 والدول المهتمة كذلك خارج المجموعة، وكافة أصحاب المصالح المعنيين للمضي قدما في العمل على الشمول المالي، بما في ذلك تنفيذ خطة عمل مجموعة العشرين للشمول المالي والتي تم اعتمادها في القمة المجموعة العشرين التي انعقدت في سيئول، والتي اعترف فيها قادة دول المجموعة العشرين بالشمول المالي كأحد الركائز الأساسي لجدول أعمال التنمية العالمي، ثم أعلنوا بعد ذلك عن تأسيس الشراكة العالمية للشمول المالي (GPFI) لإضفاء الطابع المؤسسي على العمل الذي بدأته مجموعة خبراء الشمول المالي في عام 2010، وتم إطلاق الـ GPFI رسميا في كانون الأول من العام 2010. (GPFI, 2013)

مبادئ مجموعة العشرين (G – 20) لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية:

في العام 2009 وخلال قمة مجموعة العشرين التي انعقدت في بيتسبرغ، التزم قادة المجموعة بتحسين وصـول الفقراء إلى الخدمات المالية، وذلك من خلال دعم الانتشـار الآمن والسـليم للأنماط الجديدة في تقديم الخدمات المالية القادرة على الوصول إلى هؤلاء الفقراء، ولأجل ذلك قدمت مجموعة العشرين عدة مبادئ للشمول المالي معتمدة على الخبرات والدروس المستفادة من صناع السياسات في أنحاء العالم وخاصة في الدول النامية، وهذه المبادئ هي (GPFI, 2010):

- **القيادة Leadership:** الالتزام الحكومي بالشمول المالي بشكل واسع للتخفيف من حدة الفقر.
- **التنوع Diversity:** التأكيد على تنفيذ السـياسـات التي تعزز من المنافسـة والتي توفر الحوافز المسـتندة إلى السـوق لتقديم الوصـول المالي المسـتدام وتقديم مجموعة متنوعة من الخدمات بأسعار معقولة بالإضافة إلى التنوع في مقدمي الخدمات المالية.
- **الابتكار Innovation:** التشجيع عل الابتكار التكنولوجي والمؤسسي كوسيلة لتوسيع الوصول إلى النظام المالي واســـتخدامه بما في ذلك معالجة نقاط الضـــعف في البنية التحتية للنظام المالي.
- **الحماية Protection:** التشـجيع على اتباع نهج شـامل لحماية المسـتهلك يقر بدور الحكومة ومقدمي الخدمات والمستهلكين لهذه الخدمات.
- **التمكين Empowerment:** تطوير القدرة والمعرفة المالية.

- **التعاون Cooperation:** خلق بيئة مؤسسية واضحة من حيث المساءلة والتنسيق داخل الحكومة، وتشجيع الشراكات والتشاور المباشر عبر الحكومة وقطاع الأعمال وأصحاب المصلحة الآخرين.
- **المعرفة Knowledge:** وضع سياسة قائمة على الأدلة وقياس التقدم من خلال استخدام البيانات المحسنة واتباع نهج تعلم مقبول لدى كل من منظم الخدمة ومقدمها.
- **التناسب Proportionality:** وذلك من خلال بناء سياسة وإطار تنظيمي يتناسب مع المخاطر والفوائد التي تنطوي عليها المنتجات والخدمات المبتكرة، ويستند إلى فهم الثغرات والعقبات في التنظيم الحالي.
- **إطار العمل Framework:** العمل وفق إطار تنظيمي للشمول المالي يعكس المعايير الدولية والظروف الوطنية والمشهد التنافسي القائم على المرونة من حيث مكافحة غسل الأموال ومكافحة تمويل الإرهاب، مع شروط استخدام الوكلاء كواجهة لمقدم الخدمة أمام العملاء، ويحتوي على نظام واضح للقيمة المخزنة الكترونياً وحوافز السوق لتحقيق الهدف طويل المدى المتمثل في التشغيل البيني الواسع.

ويرى الباحث بأن المبادئ المذكورة أعلاه صالحة للكثير من الدول والثقافات، ذلك أنها تتسم بالمرونة الكافية التي تجعلها قادرة على التكيف مع ظروف وسياسات الدول المختلفة، وما هي إلا انعكاس للوسائل والظروف التي من شأنها أن تؤدي إلى تحفيز الابتكار من أجل نشر الشمول المالي وتوسيع قاعدته ومن أجل حماية واستقرار الوضع المالي للمستهلكين، وهي مبادئ ليست صارمة وقابلة للتطبيق.

2.10 مؤشرات الشمول المالي العالمية

هنالك ثلاثة أبعاد أساسية في قياس الشمول المالي، وبالتالي فإن أية مؤشرات قد يتم اعتماداها لقياس الشمول المالي لا بد وأن تغطي هذه الأبعاد الأساسية الثالثة وهي (GPFI, 2016):

- الحصول على المنتجات والخدمات المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية.
- نوعية وجودة المنتجات والخدمات المالية.

ووفقاً للبنك الدولي، فإن مؤشرات الشمول المالي تساعد مقرري السياسيات في أي دولة على تحديد الأهداف الوطنية الخاصة بهم للشمول المالي ورصد التقدم المحرز في بلوغها، وعندما يكون لدى

هؤلاء مؤشـــرات أداء وآليات موثوقة في مجال الشـــمول المالي فإن ذلك يمكنهم من تشـــخيص حالة الشـمول المالي في بلدانهم ووضـع الأهداف الخاصـة بتطوير وتعزيز هذا الشـمول المالي إضـافة إلى تحديد المعيقات والحواجز التي تعيق من الانتشـار المالي ووضـع السـياسـات القادرة على مواجهة هه العقبات وبالتالي رصد وقياس أثر هذه السياسات على الشمول المالي (World Bank, 2015).

في قمة المجموعة العشـــرين التي انعقدت في (لوس كابوس) في العام 2012، تم إقرار المجموعة الأسـاسـية لمؤشـرات الشـمول المالي، وفي العام 2016 وتحت القيادة الصـينية لمجموعة العشـرين، وبالتشـاور مع كافة أعضـاء المجموعة والشـركاء، تم اقتراح مؤشـرات جديدة لقياس اسـتخدام الخدمات المالية والرقمية وتوافرها وجودتها، وذلك نتيجة لتطور النماذج الرقمية الجديدة، وتوافر البيانات الجديدة المتعلقة بالعرض والطلب على الخدمات المالية الرقمية، وفي الجدول التالي رقم (2.2) مؤشـــرات الشـمول المالي التي اقرتها مجموعة العشـرين إضـافة إلى ما اقترحته القمة التي انعقدت في الصـين للمجموعة في العام 2016:

جدول 2.2: أهم مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية

البعد	المؤشرات التي تقيسه
الوصـــول إلى الخـدمـات المالية	• عدد نقاط الوصول لكل 10,000 من البالغين على المستوى الوطني
	• عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.
	• حساب النقود الالكترونية
	• مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
	• النسـبة المئوية لإجمالي السـكان الذين يعيشـون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.
استخدام الخدمات المالية	• نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
	• نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم.
	• عدد حملة التأمين لكل 1000 من البالغين.
	• عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
	• عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
	• نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومنتظم.
	• نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
	• نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
	• نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
	• عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.
	• ما هو عدد الشركات الصغيرة المتوسطة التي لديها قروض قائمة.

البعد	المؤشرات التي تقيسه
جودة الخدمات المالية	القدرة على تحمل التكاليف:
	• معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور.
	• متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي.
	• متوسط تكلفة تحويلات الائتمان.
	• نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية غالية الثمن.
جودة الخدمات المالية	الشفافية:
	• نسبة العملاء الذين أفادوا بأنهم تلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية.
	• وجود نموذج وصف محدد للخدمة المالية المقدمة.
جودة الخدمات المالية	حماية المستهلك:
	• مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية.
	• مدى وجود إمكانية اللجوء إلى القانون كوجود أمين مظالم مالي لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية.
	• نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع.
جودة الخدمات المالية	الراحة والسهولة:
	• نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة لمتوسط الوقت الذي يقضونه في انتظار الحصول على الخدمة المالية.
	• متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في فروق المؤسسة المصرفية أو البنك.
جودة الخدمات المالية	**التثقيف المالي:**
	• النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الإساسية.
	• النسبة المئوية للبالغين الذين بإمكانهم إعداد ميزانية شخصية لمدة شهر لأنفسهم.
جودة الخدمات المالية	**السلوك المالي:**
	• نسبة المتأخرين عن سداد القرض لأكثر من 30 يوم.
	• طريقة حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء والأقارب أو بيع الأصول، استخدام وفورات أو قرض بنكي.

البعد	المؤشرات التي تقيسه
جودة الخدمات المالية	**العوائق الائتمانية:**
	• نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية (على الأقل ثلاثة فروع رسمية).
	• نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
	• مدى وجود نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

المصدر: (اعداد الباحث بالاعتماد على (GPFI, 2016)).

2.11 الشمول المالي في العالم العربي

يعتبر مستوى الدول العربية من حيث الشمول المالي هو في أدنى المستويات في العالم، ووفقاً لصندوق النقد العربي، فإن الدول العربية باستثناء دول الخليج هي الأكثر حرماناً من الخدمات والمنتجات المالية على المستوى العالمي، ففي العام 2016 لم تتجاوز نسبة الشمول المالي في الدول العربية 21–29%، في حين امتلك نحو 30% فقط من السكان البالغين معرفة مالية مناسبة، وهي النسبة الأقل من المتوسط العالمي الذي بلغ 34%، وفي حين كانت الفجوة في نسبة الوعي المالي بين الرجال والنساء 5% في العالم، فإنها كانت ترتفع إلى 8% في الدول العربية.

وبالنسبة لنسب البالغين الذين يملكون حسابات مالية في المؤسسات المالية الرسمية في البلدان العربية يبينها الجدول رقم (2.3) التالي للأعوام 2011، 2014، 2017:

جدول 2.3: نسبة البالغين الذين يملكون حسابات مالية للأعوام 2011، 2014، 2017

رقم	الدولة	العام 2011	العام 2014	العام 2017
.1	الإمارات	%60	%83	%87
.2	الجزائر	%33	%50	%43
.3	مصر	%10	%14	%32
.4	العراق	%11	%11	%20
.5	الأردن	%25	%25	%42
.6	الكويت	%87	%73	%80
.7	لبنان	%37	%47	%45

رقم	الدولة	العام 2011	العام 2014	العام 2017
.8	ليبيا	–	–	%66
.9	موريتانيا	%17	%20	%19
.10	سلطنة عمان	%74	–	–
.11	فلسطين	%19	%24	%25
.12	قطر	%66	–	–
.13	السعودية	%46	%69	%72
.14	السودان	%7	%15	–
.15	سوريا	%23	–	–
.16	تونس	–	%27	%37
.17	اليمن	%4	%6	–
.18	جيبوتي	%12	–	–
.19	البحرين	%65	%82	%83
.20	المغرب	–	–	%28
.21	الصومال	–	%8	–

المصدر :(محمد وعمر، 2019، 8)

حيث يلاحظ أن دول الخليج هي التي تحتل المواقع المتقدمة من حيث ملكية الحسابات المالية في المؤسسات المالية الرسمية، فيما جاءت الدول العربية الأخرى بتفاوت كبير ما بين نسبة متوسطة إلى منخفضة جدا كما يلاحظ في اليمن للعامين 2011 و2014، وهو ما يعكس واقع الشمول المالي في هذه الدول، وإضافة إلى مؤشرات أخرى لهذه الدول في ذات الأعوام المذكورة، نجد على سبيل المثال أن نسبة البالغين الذين قاموا بعمليات اقتراض من مؤسسات مالية رسمية كانت منخفضة كذلك حتى في دول الخلج، وكذلك نجد أن نسب عمليات دفع الفواتير باستخدام حساب مؤسسة مالية رسمية للأعوام ذاتها كانت منخفضة في العالم العربي، فقد كانت أعلاها في العام 2017 في الامارات حيث بلغت (28%) فيما كانت النسب لبقية الدول العربية ما بين متوسطة كالسعودية ومنخفضة لباقي الدول الأخرى.

ووفقاً للمعطيات والبيانات السابقة التي تم استقائها من المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex فإنه يمكن تصنيف الدول العربية وفقاً لمعطيات الشمول المالي إلى ثلاث تصنيفات هي (محمد وعمر، 2019):

- دول ذات معدلات شـــمول مالي مرتفعة: وهي دول مجلس التعاون الخليجي الســـت (الإمارات، الكويت، سلطنة عمان، قطر، السعودية، البحرين) وهي دول ذات معدلات شمول مالي مرتفعة.
- دول ذات معدلات شمول مالي متوسطة: وتشمل كل من الجزائر، مصر، الأردن، ليبيا، فلسطين، تونس والمغرب).
- دول ذات معدلات شـمول مالي منخفضـة: وتشـمل كلا من العراق، موريتانيا، السـودان، اليمن، جيبوتي والصومال.

2.12 الشمول المالي في فلسطين

بدأت سـلطة النقد الفلسـطينية بالعمل مع مؤسـسـة التحالف العالمي للشـمول المالي (AFI) في العام 2009، ثم أعلنت بعد ذلك التزامها بإعلان مايا في المكسيك.

واعلان مايا يمثل أول منصـة التزام تمكن المؤسسـات الأعضـاء في التحالف العالمي للشـمول المالي من وضـع أهداف محددة للشمول المالي وتنفيذ تغييرات في السياسة داخل بلدانهم، ومشاركة التحديثات بانتظام، ويعد الالتزام بإعلان مايا هو إحدى وسـائل الدعم للشـمول المالي، من خلال المسـاهمة في مجموعة أهداف التنمية المسـتدامة للأمم المتحدة وبالأخص الهدف في مكافحة الفقر، وتم إطلاقه في العام 2011 في منتدى السياسية العالمية (GPF) في مايا في المكسيك (AFI, 2018).

ومن أجل تعزيز وتطوير إمكانيات وقدرات فئات المجتمع الفلسـطينية باسـتخدام المسـتهدفة باسـتخدام المنتجات المالية لتحسـين ظروفهم المعيشـية، قامت هيئة سـوق رأس المال الفلسـطينية وسـلطة النقد بتوقيع مذكرة تفاهم لقيادة الجهود لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين، وكان الهدف من هذه الاسـتراتيجية هو مأسـسـة وتأطير جميع الجهود من قبل الجهات، وفقاً للمبادئ الرئيسـة لتحقيق الشمول المالي في فلسطين، وقد قامت كلا من هيئة سوق رأس المالي وسلطة النقد الفلسطينية بالعديد من الإنجازات التي تحسـب لها في مجال تحقيق الشـمول المالي في فلسـطين، كزيادة الوعي المالي وحماية حقوق المسـتهلك للخدمة المالية إضـافة إلى تعزيز وتطوير الأطر الرقابية والقانونية التي تحكم عمل القطاع المالي في فلسـطين، إضـافة إلى تطوير البيئة التشـريعية لعمل المصـارف والمؤسـسـات المالية الأخرى كمؤسـسـات الإقراض، وتشـجيع المواطنين على اسـتخدام الخدمات المالية من خلال حملات التوعية والتشـجيع، كحملة حسـاب لكل مواطن في العام 2012 والتي تم خلالها فتح حوالي

(80) ألف حساب مصرفي جديد، كان من ضمنهم من صنف ضمن فئة الدخل المحدود جداً (عبد الله، 2016، 23).

وفي العام 2018، أطلقت اللجنة الوطنية للشمول المالي في فلسطين الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، وتهدف الاستراتيجية إلى زيادة نسب الشمول المالي في فلسطين، إضافة إلى تحقيق الرؤية الفلسطينية بوجود قطاع مالي يلبي الاحتياجات المالي للمجتمع الفلسطيني بكافة شرائحه، وتحسين الظروف المعيشية وتحقيق الرفاه الاجتماعي للأفراد، إضافة إلى رفع نسبة الشمول المالي للأفراد البالغين من 36.4% إلى 50% كحد أدنى بنهاية العام 2025، إضافة إلى تعزيز وصول واستخدام كل فئات المجتمع للخدمات المالية من خلال القنوات المناسبة والتكلفة والوقت الملائمين (معا، 2018).

وفي العام 2020، دشنت هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد الفلسطينية الموقع الالكتروني للشمول المالي في فلسطين، والذي يشكل قناعة اتصال ومصدراً للمعلومات التي تخص الشمول المالي (وفا، 2020).

ووفقاً لدراسة قام بها معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) لصالح هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد الفلسطيني في العام 2016، لدراسة الشمول المالي في فلسطين، فقد تبين وجود حاجة للتفرع ونشر الصرافات الآلية خاصة في قطاع غزة وفي الأرياف والمخيمات الفلسطينية في الضفة الغربية، إضافة إلى انعدام شركات الوساطة المالية والتأجير التمويلي والتي ترتكز فقط في بعض المدن الفلسطينية في الضفة الغربية، كما بينت الدراسة أيضاً أن نسبة كبيرة من السكان البالغين لا يمتلكون القدرة أو الرغبة في استخدام الخدمات والمنتجات المالية، كما أن النسبة الأكبر من الأفراد البالغين في فلسطين يستقون معلوماتهم الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية التي يستخدمونها من خلال الأصداء والأقارب وليس من خلال ما توفره المؤسسات المالية من معلومات، وفيما يلي بعض النتائج والإحصاءات التي توصلت إليها الدراسة (عبد الله، 2016):

شكل 1: نسب استخدام الخدمات والمنتجات المصرفية للأفراد البالغين (18 سنة فأكثر) في فلسطين للعام 2015

حيث ومن الشكل السابق، يتبين أن نسبة الإقصاء المالي والتي هي النقيض للشمول المالي هي الأعلى في الأراضي الفلسطينية، حيث بلغت نسبة الشمول المالي في العام 2015 (36.6%) وهي نسبة متدنية.

سعت فلسطين دائما ومن خلال مؤسستها المالية المتمثلة بسلطة النقد الفلسطينية على تطوير البنى التحتية للقطاع المالي الفلسطيني، وفي العام 2018 كان هناك الكثير من الجهود التي بادرت بها سلطة النقد الفلسطينية في هذا المجال، ومن ذلك العمل على إدخال نظام المقاصة الالكترونية حيز الوجود، فتم اصدار التعليمات الخاصة بشأن مقاصة الشيكات الالكترونية بما يتوافق وأفضل الممارسات الدولية المعمول فيها في هذا المجال، إضافة إلى عقدها للكثير من الندوات حول المقاصة الالكترونية وذلك لتوعية وتثقيف الكثير من شرائح المجتمع حول الأمر، كما أطلقت سلطة النقد النسخة التجريبية من نظام احتساب تكلفة الاقتراض السنوية، والتي تهدف إلى حماية حقوق المستهلكين وتعزيز الثقة بمزودي الخدمات المالية وذلك من خلال تعزيز مبدأ الشفافية والافصاح والمنافسة العادلة لدى مزودي الخدمات، إضافة إلى تمكين المستهلكين من مفاضلة العروض المقدمة لهم بكل سهولة ويسر (سلطة النقد الفلسطينية، 2019).

وفي العام 2017 شهد القطاع المصرفي في فلسطين تغييراً نتيجة لاستحواذ بنك القدس على البنك الأردني الكويتي في فلسطين، وهو الأمر الذي خفض عدد المصارف العاملة في فلسطين من 15 بنكاً في العام 2017 لتصبح 14 في العام 2018، ورغم هذا فقد شهد عدد المكاتب والفروع العاملة ارتفاعاً في العام 2018 بواقع (14) فرعاً ومكتباً عن العام 2017 (المصدر السابق، 56).

وفي الجدول التالي رقم (2.4) يستعرض الباحث إحصاءات الفروع والمكاتب للمصارف العاملة في فلسطين في الفترة من (2014– 2018):

جدول 2.4: إحصاءات المصارف العاملة في فلسطين وفروعها للفترة من 2014–2018

الرقم	البيان	2014	2015	2016	2017	2018
.1	**المصارف المحلية**	**7**	**7**	**7**	**7**	**7**
.2	**المصارف الوافدة**	**10**	**9**	**8**	**8**	**7**
.3	المصارف الوافدة: الأردنية	8	7	7	7	6
.4	المصارف الوافدة: المصرية	1	1	1	1	1
.5	المصارف الوافدة: الأجنبية	1	1	0	0	0
	الإجمالي	**17**	**17**	**16**	**15**	**14**

الرقم	البيان	2014	2015	2016	2017	2018
	عدد فروق المصارف المحلية	142	155	187	209	227
	عدد فروع المصارف الوافدة	116	119	122	128	124
الإجمالي		**258**	**274**	**309**	**337**	**351**

المصدر: (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2018، 2019، 103)

حيث يلاحظ من الجدول السابق، ثبات عدد المصارف المحلية في فلسطين منذ العام 2014 وحتى العام 2018، وهو ما قد يعزوه الباحث إلى الوضع السياسي والاقتصادي الذي تشهده الأراضي الفلسطينية في الأعوام المذكورة والتي لا يشجع على استثمارات جديدة في قطاع المصارف والبنوك المحلية، كما يلاحظ انخفاضاً في أعداد المصارف الوافدة في الأعوام المذكورة حيث كانت في العام 2014 (10) مصارف انخفضت لتصبح في العام 2018 (7) مصارف، وبالرغم من ثبات عدد المصارف المحلية وانخفاض أعداد المصارف الوافدة، إلا ان المستعرض للبيانات السابقة، يلحظ ارتفاع عدد الفروع والمكاتب الرسمية لكافة المصارف المحلية منها أو الوافدة، حيث في العام 2014 كان مجمل عدد الفروع والمكاتب لكافة المصارف (258) فيما أصبح (351) في العام 2018، وهو العام الذي شهد انخفاض عدد المصارف إلى (14) مصرفاً محلياً ووافداً في فلسطين.

وفيما يخص الشمول المالي، فالجدول التالي رقم (2.5) يوضح أبرز المؤشرات المتعلقة بالشمول المالي في فلسطين في الفترة من (2014-2018):

جدول 2.5: المؤشرات المتعلقة بالشمول المالي في الفترة من 2014-2018.

الرقم	البيان	2014	2015	2016	2017	2018
.1	**عدد الفروع والمكاتب للمصارف**	258	274	309	337	351
.2	**عدد حسابات المودعين**	2,766,635	2,940,575	3,072,923	3,208,783	3,471,849
إجمالي قيمة الودائع (مليون دولار)		**8,935.3**	**9,654.6**	**10,604.7**	**11,982.5**	**12,227.3**
.1	أفراد	6,468.9	6,805.9	7,341.0	8,316.1	9,065.4
.2	مؤسسات وشركات	1,681.2	2,192.8	2,590.1	2,536.6	2,556.2
.3	القطاع العام	785.2	655.8	673.5	736.2	605.7
إجمالي التسهيلات (مليون دولار)		**4,895.1**	**5,824.7**	**6,871.9**	**8,026.0**	**8,432.3**
.1	أفراد	2,052.0	2,539.5	2,731.6	3,206.2	3,345.7
.2	مؤسسات وشركات	1,603.3	1,829.1	2,721.5	3,343.7	3,769.8
.3	القطاع العام	1,239.8	1,456.1	1,418.8	1,476.0	1,316.8
إحصاءات						

الرقم	البيان	2014	2015	2016	2017	2018
	عدد أجهزة الصراف الآلي	549	592	622	644	690
	عدد نقاط البيع	5,579	5,987	6253	5,579	5,660
	عدد بطاقات Credit Card	70,029	82,830	118,076	98,041	103,057
	عدد بطاقات Debit Card	419,676	466,789	547,019	695,120	816,329
	عدد بطاقات السحب من الصراف الآلي	163,074	189,414	165,763	132,772	114,966

المصدر: (سلطة النقد الفلسطينية، التقرير السنوي 2018، 2019، 104)

وفي الجدول السابق، يلاحظ أن عدد الفروع والمكاتب قد ارتفع في العام 2018 مقارنة بما سبقه من أعوام وكما أشرنا إلى ذلك فيما أوردناه سابقاً عن إحصاءات المصارف العاملة في فلسطين. كما يلاحظ الارتفاع في إجمالي قيمة الودائع والتي ارتفعت في العام 2018 بنسبة تقارب (1.3%) عن العام 2014، إضافة إلى ارتفاع إجمالي التسهيلات منذ العام 2014، حيث ارتفع هذا الإجمالي بنسبة تقارب (1.7%) في العام 2018، أما فيما يختص بعدد أجهزة الصراف الآلي فارتفعت في العام 2018 بنسبة (1.2%) عن العام 2014، وكذلك شهدت نقاط البيع وبطاقات الـ Credit & Debit Card ارتفاعاً ملحوظا في العام 2018 مقارنة بالعام 2014، بينما لوحظ انخفاض عدد بطاقات السحب من الصراف الآلي في العام 2018 مقارنة بالعام 2014 وذلك بنسبة (1.4%) وهو ما يعزوه الباحث نحو تطوير هذه البطاقات من قبل البنوك الفلسطينية وتحويلها إلى بطاقات لا تؤدي وظيفة السحب من الصراف فقط، بل لها استخدامات أخرى وتقدم خدمات أخرى.

2.12.1 معيقات الشمول المالي في فلسطين:

هناك العديد من المعيقات التي تواجه تحقيق الشمول المالي في فلسطين وتوسع قاعدته، ومن أهم هذه المعيقات وفقاً للاستراتيجية الوطنية للشمول المالي الفلسطيني (سلطة النقد الفلسطينية وهيئة سوق رأس المالي الفلسطينية، 2018، 14-18):

- **معوقات جانب الطلب:** وهي تلك المعوقات التي تحول دون وصول الأفراد للخدمات والمنتجات المالية المتوفرة واستخدامها، وتتمثل في ضعف القدرات المالية للسكان، والمعتقدات الدينية، والفقر والبطالة.
- **معوقات جانب العرض:** والتي تشمل ضعف البيئة التنظيمية والتشريعية وارتفاع تكلفة تزويد بعض المناطق والفئات بالخدمات والمنتجات المالية وتتضمن هذه المعوقات: البيئة التنظيمية والتشريعية، القطاع المالي غير الرسمي، البنية التحتية التكنولوجية غير المالية، البنية التحتية

المالية، ومعوقات تتعلق بالخدمات والمنتجات المالية المقدمة من حيث عدم ملاءمتها او ارتفاع أسعارها أو غيرها من المعيقات.

- **معوقات خارجية:** والذي يعتبر الاحتلال الإسرائيلي للضفة الغربية وحصاره المفروض على قطاع غزة هو المعيق الخارجي الرئيسي.

2.12.2 التحديات التي تواجه القطاع المصرفي في فلسطين:

من خلال اطلاع الباحث على العديد من التقارير و الدراسات وأوراق العمل وما تقوم به سلطة النقد الفلسطينية من سياسات واجراءات نحو التحول إلى بنك مركزي بكامل الصلاحيات والدور الريادي الذي لعبته في تعزيز الشمول المالي في فلسطين وانعكاسه على تحسين مستوى الشمول لاختيارها لوضع المبادئ الإرشادية لتطوير الاستراتيجيات الوطنية للشمول المالي في الدول العربية المالي في الشرق الأوسط وشمال أفريقيا، مما حدا بصندوق النقد الدولي على يرى أن الجهاز المصرفي في فلسطين يواجه بعض التحديات في طريق التطور التي سلكها نحو تحقيق مزيد من المساهمة في تحسين مستويات الشمول المالي نذكر منها ما يلي:

- حالة عدم الاستقرار السياسي والسلوك الاسرائيلي العدائي والمتقلب تجاه القطاع المصرفي الفلسطيني.
- معوقات ومخاطر فتح فروع مصرفية لتقديم خدمات مصرفية لسكان منطقة القدس والمنطقة (ج).
- المعتقدات الدينية، وضعف الثقافة المالية.
- امتلاك الثروة ما زال عنصرا مهما، ويشكل حاجزا أمام وصول الكثيرين للخدمات المصرفية.
- القيود الإسرائيلية الكبيرة التي تعوق نشاط الجهاز المصرفي، خاصة فيما يتعلق بشحنات النقد وتوفير السيولة بين الضفة والقطاع وبين البنوك الاسرائيلية، وتحكم إسرائيل بتحويلات إيرادات المقاصة.
- انعدام اليقين السياسي، وعدم وجود عملة فلسطينية خاصة، ومقرض أخير.
- توجه غالبية القروض نحو الاستهلاك وامكانية زيادة الائتمان لأغراض الاستثمار.

2.12.3 الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي:

توجت سلطة النقد الفلسطينية جهودها في مجال التوعية والتثقيف المصرفي بالإعلان عن تبني الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي، الهادفة إلى تعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات

والمنتجات المالية واستخدامها، وذلك من خلال توحيد جهود كافة الجهات المشاركة بالاستراتيجية ولتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية ولتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي، ومن اهداف الاستراتيجية ايضا جسر الفجوة في التثقيف المالي بالطرق المثلى من خلال تعاون كافة الاطراف المشاركة، وتعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال اعداد السياسات والتعليمات بالخصوص وتعريف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحاليين والمحتملين بحقوهم وواجباتهم.

ويأتي بناء هذه الاستراتيجية في سياق تزايد حاجة مستهلكي الخدمات المالية في فلسطين للتوعية والتثقيف المالي وحماية حقوقهم وتمكينهم من الاندماج والوصول إلى مصادر التمويل والخدمات المالية بشكل يسير، الامر الذي يستلزم توحيد وتأطير المبادرات والجهود تحت مظلة واحدة بهدف تجنب الازدواجية في الجهود المبذولة وتحقيق الأهداف المرجوة للوصول إلى اوسع شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، وتعمل سلطة النقد وهيئة سوق رأس المال كشريكين على قيادة الجهود لبناء استراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين وبمشاركة الاطراف ذات العلاقة ضمن خطة وطنية واضحة المعالم ووفقا للمبادئ الرئيسية لتحقيق الشمول المالي المعتمدة من قبل مجموعة العشرين (G20)، والبنك الدولي، ومؤسسة التحالف العالمي للاشتمال المالي (AFI) و كذلك المبادئ الرئيسية لإنشاء استراتيجية وطنية للتثقيف المالي المعتمدة من قبل مؤسسة (OECD).

وفي ذات السياق اصدرت مؤسسة التحالف العالمي للاشتمال المالي (AFI) تقريرا في العام 2014 يفيد بأن جهود سلطة النقد وضعت فلسطين كدولة رائدة في مجال الشمول المالي في منطقة الشرق الاوسط وشمال افريقيا، حيث بينت المؤسسة أن الفلسطينيين تمكنوا خلال عقدين من الزمن من تأسيس قطاعهم المالي بنجاح، رغم القيود المستمرة التي تفرضها اسرائيل على حركة الأفراد والبضائع، علاوة على القيود التي تفرضها على استخدام الموارد الطبيعية والمالية (سلطة النقد الفلسطينية، 2015).

إن الهدف الرئيسي لاستراتيجية الشمول المالي في فلسطين هو" زيادة نسبة الشمول المالي الحالية والبالغة 36.4% من الأفراد البالغين لتحصل كحد أدنى إلى 50% في نهاية العام 2025.

تهدف الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي إلى تحقيق عدد من الأهداف وهي على النحو التالي :

- **زيادة نسبة القدرات المالية لدى الشرائح المستهدفة من المجتمع:**

تعزيز القدرات المالية لدى طلبة المدارس والجامعات والمعاهد المتوسطة، تعزيز القدرات المالية لدى النساء والشباب والعاطلين، عزيز المعرفة وبناء القدرات المالية لدى اصحاب

المشـاريع الصـغيرة ومتناهية الصـغر مع التركيز على المشـاريع التي تدار من قبل النسـاء، تعزيز ثقة المواطن بمزودي الخدمات المالية وبالخدمات المالية الرسـمية في القطاع المالي المصرفي وغير المصرفي، بناء القدرات المالية لدى الاعلام الاقتصادي.

- **تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل الشرائح المستهدفة التي تعاني من نسبة متدنية من الشمول المالي:**

توفير الخدمات المالية في المناطق الريفية، تعزيز وصـول فئات محددة من المجتمع للخدمات المالية، الترويج لاسـتخدام الخدمات المالية من القطاع المالي الرسـمي، تسـهيل وصـول المنشآت الصغيرة والمتوسطة والمتناهية الصغر إلى الخدمات المالية وتلك المشاريع المشغلة من النسـاء، تعزيز البنية التحية والقانونية، تعزيز توفر خدمات مالية اسـلامية متوافقة مع الشريعة الاسلامية.

- **تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية:**

تعزيز البيئة القانونية والقضـائية ذات العلاقة بمسـتهلكي الخدمات المالية، تعزيز وبناء قدرات جمعيات حماية مسـتهلكي الخدمات المالية، تعزيز مسـتويات الشـفافية والافصـاح والحقوق والواجبات لمستهلكي الخدمات المالية، تعزيز وتطوير أنظمة الشكاوى، تعزيز وعي المواطنين بحقوقهم وواجباتهم عن استخدام الخدمات المالية.

- **الاستغلال الامثل لدور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في توسيع نطاق انتشار واستخدام الخدمات المالية الرسمية:**

تعزيز البنية التحتية القانونية والتقنية للخدمات المالية الالكترونية، انشـاء قاعدة بيانات مركزيه لتعزيز الشمول المالي.

- **الرقابة والتقييم:** لجنة فنية مسـؤولة عن الرقابة والتقييم لعملية تطبيق الاسـتراتيجية الوطنية للشـمول المالي، ومن الاوجه الاخرى للرقابة والتقييم هي عملية التقييم المجتمعي (الاعلام الاقتصـادي، المؤسـسـات النسـوية، طلاب الجامعات، والمؤسـسـات الشـبابية وجمعية البنوك الفلسطينية (سلطة النقد الفلسطينية،2020).

2.13 الأدبيات السابقة

فيما يلي قام الباحث باستعراض عددٍ من الدراسات العربية والأجنبية التي بحثت في موضـوع الدراسـة أو جزءاً من متغيراتها، وهي كما يلي:

2.13.1الدراسات العربية:

دراسة شاهين، ياسر.(2019): بعنوان " دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني – الفترة (2013–2017)، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى فحص واقع الشمول المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني من خلال البيانات الثانوية المنشورة عن القطاع المصرفي الفلسطيني خلال الفترة (2013–2017)، وقياس درجة الحماية للمستفيدين من الخدمات المالية في القطاع المصرفي الفلسطيني, استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي لملائمته أغراض الدراسة، تم الاستعانة بالبيانات الثانوية للقطاع المصرفي، وكذلك تم تصميم استبانة لغرض جمع البيانات الأولية بخصوص مستوى الحماية الذي يوفره القطاع المصرفي لمستخدمي الخدمات المصرفية من خلال 8 مجالات للحماية تم تطويرها بعد الرجوع للأدبيات والدراسات السابقة في مجال الحماية التنظيمية المصرفية، حيث تكون مجتمع الدراسة من جميع المستفيدين من الخدمات المالية المصرفية في الضفة الغربية، ونظراً لكبر حجم مجتمع الدراسة تم استخدام عينة قصدية ميسرة من (100) مفردة مشروطة بخصائص المبحوثين من حيث(الثقافة المصرفية، سنوات الخبرة في التعامل مع البنوك، المؤهل العلمي، التخصص في المجال المالي، التنوع القطاعي والمصرفي). ومن أهم ما توصل الباحث للنتائج ما يلي: يقوم القطاع المصرفي الفلسطيني بتعزيز واقع الشمول المالي الذي يساهم بشكل كبير في تعزيز الاستقرار المالي. حيث تقوم البنوك بتعزيز الحماية للمستفيدين من الخدمات المصرفية، رغم أن مستوى الحماية كان متوسط بالدرجة الكلية (2.78)، من خلال المجالات الثمانية التي تناولتها الدراسة.

دراسة عجور، حنين.(2017): بعنوان " دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة "، غزة، فلسطين.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتمال المالي في تحقيق المسئولية الاجتماعية لعملاء البنوك الاسلامية في قطاع غزة خلال العام 2016، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، حيث استخدمت الدراسة الاستبانة كأداة لجمع المعلومات مجتمع الدراسة تكون من جميع عملاء البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة حيث استخدم أسلوب العينة العشوائية لحساب عدد أفراد العينة والتي تكونت من 383 عميلاً.

أهم النتائج التي توصلت اليها الدراسة وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة وتحقيق المسئولية الاجتماعية لعملاء البنوك الاسلامية في قطاع غزة وقد أوصت الدراسة

بضـــرورة العمل على حملة توعية لشـــرح مفهوم المســـئولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها، وتضـــمين المسئولية المجتمعية وابعاد الاشتمال المالي الخطة الاستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية.

دراســة أبو دية، ماجد.(2016): بعنوان "دور الانتشــار المصــرفي والاشــتمال المالي في النشــاط الاقتصادي الفلسطيني"، غزة، فلسطين.

هدفت الدراســة إلى الوصــول بيان مفهوم الانتشــار المصــرفي والاشــتمال المالي وأهميته للاقتصــاد الفلســطيني، و توضــيح أهم الهيئات العالمية المعنية بالاشــتمال المالي ودورها وتحليل دور الجهاز المصـرفي ومؤسـسـات الإقراض المتخصـصـة في تحقيق الاشـتمال المالي في فلسـطين اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي إلى جانب المنهج القياسي كمحور عملي، خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: تطور أعداد المصارف العاملة في فلسطين وفروعها اثر بشكل ايجابي على نسبة الأفراد الذين لديهم حساب في احد المصارف، تطور أعداد المصارف العاملة في فلسطين وفروعها اثر بشكل ايجابي على ودائع الجمهور، نمو ودائع الجمهور اثر بشـــكل ايجابي على نمو محفظة التســـهيلات الائتمانية المباشرة، ساهمت مؤسسات الإقراض المتخصصة في نشر وتعميم الخدمات المالية وخاصة التمويل للفئات، تحســن على مســتوى انتشــار وترا بط أجهزة الصــرّاف الآلي ونقاط البيع والبطاقات البلاستيكية.

دراسة عبد الله، سمير.(2016): بعنوان "الشمول المالي في فلسطين"، رام الله، فلسطين.

هدفت الدراســة إلى الوصــول إلى اقتراحات وتوصــيات تفصــيلية مبنية على الوقائع والأدلة لإعداد إستراتيجية الشمول المالي، بالاستناد إلى المعرفة الدقيقة بمستويات ونواقص وفرص وتحديات الشمول المالي التي تواجه مقدمي المنتجات والخدمات المالية للســكان البالغين على المســتوى الوطني، وعلى مستوى الأقاليم والمحافظات حسب الجنس، ومستويات الدخل، ونوع التجمع السكاني، ومصادر الدخل وغيرها تم تنفيذ هذه الدراسة من خلال المنهج الوصفي التحليلي للبيانات من المصادر الثانوية والأولية التي قام فريق البحث.

أظهرت الدراســة من جانب الانتشــار الجغرافي لمزودي المنتجات والخدمات المالية وجود حاجة للتفرع ونشـر الصـرافات الآلية، وخصـوصـا في قطاع غزة وفي الأرياف وفي مخيمات الضـفة الغربية. كما أظهرت تدني معدلات انتشــار الإقراض الصــغير، وانعدام انتشــار شــركات الوســاطة المالية والتأجير التمويلي حيث أنها متركزة فقط في بعض المدن في الضـفة الغربية. وعلى مسـتوى اسـتخدام المنتجات المالية المصرفية من قبل الافراد البالغين في دولة فلسطين في العام 2015، أظهرت الدراسة أن نسبة

الذين يمتلكون حسابا جاريا عبارة عن 22.7% والذين يستخدمون خدمة الشيكات المصرفية 7.8% والذين لديهم حساب توفير 9.2%، والذين حصلوا على قروض مصرفية 5.1%، والذين يملكون خدمة الوديعة المصرفية 1.1%، والذين يمتلكون بطاقات ائتمان 4.4%، والذين حصلوا على تمويل بصيغة مرا بحة أو مضاربة 0.5% فقط، والذين استثمروا وديعة في بنوك إسلامية 0.2%، أما الذين حصلوا على قروض من مؤسسات الإقراض الصغير فقد بلغت نسبتهم 2.9% من الأفراد البالغين. واستخدام النساء للمنتجات والخدمات المالية المصرفية لا يزيد عن ثلث ما هو لدى الرجال أظهرت النتائج وجود علاقة ايجابية بين مستوى التعليم وبين امتلاك بوليصة تأمين، حيث ترتفع نسبة امتلاك بوالص التأمين بين حملة شهادات الدراسات العليا إلى 21.5%، وتنخفض إلى نحو 1.5% فقط بين الأميين، و أن نسبة كبيرة من السكان ما تزال غير قادرة أو غير راغبة في استخدام الخدمات والمنتجات المالية، و أن النسبة الكبرى للأفراد البالغين في فلسطين يعتمدون على الأصدقاء والأقارب للحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية التي يمتلكونها وبدرجة أقل على المعلومات المتوفرة من خلال فرع المؤسسة المالية.

دراسة الحداد، سليم. (2013): بعنوان " دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء : دراسة ميدانية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية في قطاع غزة"، فلسطين.

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور الجهاز المصرفي متمثلاً في المصارف وسلطة النقد الفلسطينية في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء. اعتمد الباحث على المنهج الوصفي التحليلي عبر محور نظري إلى جانب المنهج القياسي كمحور عملي يعتمد على جمع وتحليل البيانات المتعلقة بموضوع مشكلة الدراسة من خلال استبانة تم توزيعها على عملاء المصارف التجارية، وتكونت عينة عشوائية من 400 عميل مصرفي. خلصت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أن جهود سلطة النقد الفلسطينية تؤدي إلى زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء، حيث أن المتوسط الحسابي النسبي لجميع فقرات المجال يساوي 64.44%، كذلك فإن المتغيرات الاجتماعية تعمل على زيادة الوعي المصرفي لدى العملاء، حيث أن درجة الموافقة بلغت 78.29%، وكانت أهم التوصيات: العمل على زيادة الوعي المصرفي الخاص لدى الجمهور، وتدريب موظفي البنوك على نشر الوعي المصرفي والتسويق للخدمات المصرفية المختلفة.

دراســـة عبد الرحيم، نادية. (2010): " تطور الخدمات المصـــرفية ودورها في تفعيل النشـــاط الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر "، الجزائر.

هدفت الدراسة إلى رصد انعكاسات التطور الحاصل في الخدمات المصرفية على النشاط الاقتصادي، والوقوف على حالة الخدمات المصـرفية في النظام المصـرفي الجزائري، والدور الذي تقوم به في تمويل الاقتصاد، ومدى استجابتها الحاصلة في مجال الصناعات المصرفية.

اسـتخدمت الباحثة المنهج الوصـفي التحليلي فيما يخص الجانب النظري، واسـتخدمت المنهج التاريخي لاسـتعراض أهم محطات بعض المتغيرات المتعلقة بالموضـوع .خلصـت الدراسـة إلى مجموعة من النتائج من أهمها أن تسـتجيب الخدمات المصـرفية المقدمة من قبل الأجهزة المصـرفية إلى التطور الحاصـل في النشاط الاقتصادي والمجتمع ككل، كما أوصت الدراسة بأن تتحول المصارف الجزائرية وبشكل جدي إلى المصـــارف الشـــاملة، والتي تقدم كافة الخدمات المتنوعة والمتطورة كخطوة هامة في مواجهة المنافســـة العالمية، وتنويع الخدمات المصـرفية بشـكل يسـتجيب لمتطلبات النشـاط الاقتصـادي، وأيضـا لحاجة المجتمع، واســترجاع المتعاملين خارج الدائرة المصـــرفية، بغرض التمكن من محاربة ظاهرتي الاكتناز والاقتصاد غير الرسمي.

2.13.2 الدراسات الأجنبية:

Baza & Rao. (2017): " Financial Inclusion in Ethiopia", International Journal of Economics and Finance.

دراسة بعنوان:" الشمول المالي في أثيوبيا".

هدفت هذه الدراسـة لتحليل وضـع الشـمول المالي في أثيوبيا تم اسـتخدام المنهج الوصـفي التحليلي، وتمثلت عينة الدراسة من البنوك العاملة في أثيوبيا خلصت الدراسة إلى أنه وعلى الرغم من أن إثيوبيا حققت نموا سريعا في القطاع المالي في العامين الماضـيين، إلا أن العديد من الأسر لا تزال مستبعدة من الحصـــول على الخدمات المالية، وأن تحليل الوصـــول واســتخدام الخدمات المالية من قبل الافراد وجد أن 33.86% فقط من البالغين لديهم حسـاب رسـمي لدى المؤسـسـات المالية، أنهم يسـتخدمون حســابهم للحفاظ على المال بصـــورة آمنة، وإرســال واســتقبال المدفوعات، والحصـــول على الائتمان والخدمات، وخدمات الصـــرف الأجنبي. وأظهرت النتائج أن إثيوبيا متخلفة عن أفريقيا ومنخفضـــة في هذا الجانب، كما أوصت الدراسة بإمكانية تخفيض العقبات التي تواجه الشمول المالي من خلال تنظيم النظام المالي بشكل سليم والمنافسة وبناء بيئة تمكينية أفضل.

Bose & et al. (2016): " Dynamics of firm-level financial inclusion: Empirical evidence from an emerging economy", University of Barisal: Bangladesh.

دراسة بعنوان: "آليات الشمول المالي على المستوى المؤسسي: دليل تجريبي من اقتصاد ناشئ".

هدفت هذه الدراسة لاختبار ممارسات الافصاح عن الشمول المالي في بنغلاديش تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي وتمثلت عينة الدراسة من 157 بنك في بنجلادش، أهم النتائج والتوصيات: أظهرت النتائج أن مستوى الإفصاح عن الشمول المالي تحسنت بشكل ملحوظ بعد أن أصدر البنك المركزي لبنغلاديش توجيهاته المتعلقة بالشمول المالي. وأشارت النتائج أيضا إلى أن مستوى الشمول المالي يتأثر إيجابيا بحجم المصارف، وفرص النمو، والمستثمرين من المؤسسات، وحجم لجنة التدقيق.

Mehrotra & Yetman (2015): " Financial inclusion – issues for central banks", BIS.

دراسة بعنوان: "الشمول المالي: قضايا للبنوك المركزية".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد الطرق المختلفة لزيادة الشمول المالي التي تؤثر على سياسات البنوك المركزية والتي تؤدي إلى الحفاظ على الاستقرار النقدي والمالي. الفترة التي غطتها الدراسة 2015، المنهج الوصفي أداة الدراسة: تحليل مؤشرات الشمول المالي توصلت الدراسة إلى أن انتشار الاشتمال المالي يسهل عمليات الاستهلاك بشكل سلس، فيكون من السهولة الحصول على الأدوات المالية للتوفير والقروض. ونتيجة لذلك، لم يعد تقلب المنتج مكلفا كما كان. وهذا قد يعمل على تسهيل جهود البنوك المركزية في الحفاظ على استقرار الأسعار، بالإضافة إلى ان تزايد الشمول المالي يزيد من أهمية اسعار الفائدة للتحويلات النقدية وهذا يحسن فعالية السياسة النقدية باستخدام معدلات الفائدة، حيث يحتاج صناع القرار إلى ايلاء اهتمام للتحولات النقدية السريعة عند استخدام المجاميع النقدية كأهداف وسيطة.

Malakar (2013): " Role of Indian Post in Financial Inclusion", India.

دراسة بعنوان "دور مكاتب البريد الهندية في الشمول المالي"، الهند.

هدفت الدراسة للتعرف على دور مكاتب البريد في تعزيز الشمول المالي في الهند، وركزت على أن الشمول المالي يجب أن يكون واحداً من الدوافع الرئيسية لبناء مجتمع شامل، واقتصاد شامل، وكيف يؤدي إلى النمو الاقتصادي الملحوظ في البلاد، وكيفية توفير الخدمات المصرفية إلى قسم واسع من الناس في المجتمع، توصلت الدراسة لبعض النتائج مثل :عدم وجود بنية تحتية اساسية تمكن مكاتب البريد من تقديم خدمات مصرفية متطورة،عدم وجود تنسيق مع مؤسسات مالية أخرى أو الإدارات

الاخرى لتوفير الخدمات المالي، التقدم البطيء في الابتكار الذي يواكب التغير السـريع في البيئة المصرفية.

وخلصت الدراسة إلى مجموعة من التوصيات منها:

- انشاء البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات، وتطوير البرمجيات.
- اعتماد الابتكار عن طريق التكنولوجيا الجديدة محل بعض الخدمات التقليدية، والوظائف التقليدية.
- منح الترا خيص اللازمة لتمكين مكاتب البريد من زيادة فروعها.
- منح القروض هي واحدة من اهم جوانب الشمول المالي.
- التوعية المالية الواسعة النطاق لفئات مختلفة من السكان

Triki & Faye (2013): "Financial Inclusion in Africa", Tunisia.

دراسة بعنوان: "الشمول المالي في إفريقيا".

هدفت الدراسة إلى التعرف على أداء النمو الاقتصادي شمولاً واستدامة في قارة أفريقيا، ودور الاشتمال المالي في تحسين البنية التحتية المالية التي تسمح للأفراد والشركات، للمشاركة بفعالية أكبر في الاقتصاد مع حماية حقوق المستخدمين، كذلك بحث قائمة الفرص والتحديات الخاصة بتحقيق الاشتمال المالي التي تحتاج إلى الاهتمام والعمل.

استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي في تحليل ثلاث محاور رئيسية، وهي الاشتمال المالي في أفريقيا، والسبل الكفيلة بجعل الخدمات المالية متاحة وبأسعار معقولة للمستخدمين، وتشجيعهم على استخدامها بصورة مستمرة ومنتظمة، ونوعية الخدمات وفقاً لاحتياجات العملاء، وكذلك مناقشة المبادرات القائمة لتطوير المؤشرات العالمية للشمول المالي، وتسليط الضوء على أهمية فتح حساب رسمي، والسلوك الادخاري، والحصول على الائتمان والتامين، والمحور الثاني مناهج تحويلية مختارة لخدمة المحرومين، مثل الدور الذي تلعبه التكنولوجيا في تحقيق قدر أكبر من الشمول المالي، ودور التكنولوجيا والحلول التي تقدمها مثل أجهزة الصراف الآلي (ATM)، ونقاط البيع (POSS)، وما تقوم به في تعزيز نظم مالية شاملة في إفريقيا، والحاجة إلى التوفيق بين الاستقرار المالي والشمول المالي، والمحور الثالث هو دور مؤسسات التمويل في تعزيز الشمول المالي في أفريقيا، مثل مؤسسات التمويل الصغير باعتبارها واحداً من اللاعبين الرئيسيين للنهوض بالاشتمال المالي، والتحديات التي تواجهها في الحصول على التمويل.

وقدمت الدراســـة مجموعة من التوصـــيات من أهمها: توفير حلول مبتكرة وخدمات بناء القدرات، والخدمات الاسـتشـارية، وزيادة الشـفافية في الإبلاغ عن المؤسـسـات المالية المعنية بالتنمية، تعزيز المدفوعات الحكومية للأفراد من خلال الهاتف المحمول (G2P)، تبني شـــبكة الوكيل الصـــرفي للمصارف، وضع خطط وبرامج لمحو الأمية المالية لدى السكان والمستخدمين.

Pickens & et al., (2009): "Scenarios for Branchless Banking In 2020", Washington: World Bank.

دراسة بعنوان:" سيناريوهات للخدمات المصرفية المقدمة بدون فروع بنكية في العام 2020".

هدفت الدراســة إلي التعرف علي كيف يمكن للحكومة والقطاع الخاص تعزيز التأثير في إقبال الغالبية المحرومة من الخدمات المالية على اسـتخدام الخدمات المصـــرفية المقدمة بدون فروع بنكية قبل عام 2020، وقد حددت أربع قوى يمكنها على الأرجح أن تصوغ الإجابات على التساؤلات المطروحة، وهي تمايز الخصـــائص الديمغرافية لمســـتخدمي هذا النوع من العمليات المصـــرفية، والإجراءات من قبل الحكومات النشـــطة بشـــكل متزايد، وارتفاع معدلات الجريمة، انتشـــار اســـتخدام الانترنت عن طريق الهواتف المجهزة بتقنيات التعامل مع البيانات حتى في البلدان والمجتمعات المحلية الفقيرة، توصـــلت المذكرة إلى مجموعة من التوصـــيات منها: تشـــجيع مقدمي الخدمات الذين لديهم النية والقدرة على المداومة على تقديم خدمات عالية الحجم، منخفضـــة القيمة بمرور الزمن، ويمكن للحكومات التنســيق بين الوزارات أو الهيئات المسئولة عن المدفوعات الاجتماعية وأولئك المسئولين عن الاشتمال المالي، ويتطلب ذلك التنســـيق بين رغبة الحكومة باعتبارها جهة صـــرف الرواتب في خفض تكاليف تقديم المدفوعات على الأجل القصير، وبين أهداف الاشتمال المالي، التي قد تبرر تقديم مدفوعات أعلي في الأجل القصـير من أجل تغطية تكاليف إصـدار أدوات جديدة إلى المسـتفيدين من غير المتعاملين مع البنوك وانشاء بنية أساسية لتخدمهم.

Littlefield & Helms (2006): " Financial Inclusion 2015: Four Scenarios for the Future of Microfinance", Washington: USA.

دراسة بعنوان: "الشمول المالي 2015: أربعة سيناريوهات لمستقبل التمويل المصغر".

هدفت الدراســة إلي الإجابة عن تســاؤل يمكن للمجتمع الدولي بقطاعيه العام والخاص، المســاهمة في تحقيق أكبر زيادة ممكنة في فرص حصول الأشخاص الذين يعانون من نقص الخدمات، على خدمات مالية، وقد حددت أربعة اتجاهات، من شأنها أن تساعد على إتاحة فرص الحصول على الموارد المالية أو الاضـرار بها وهي: التكنولوجيا اللاسـلكية، والحكومات النشـطة، والأطراف الدولية الجديدة الفاعلة،

والأنظمة الدولية، ثم تم وضـــع ســيناريوهات افتراضـــية متطرفة لكل من هذه الاتجاهات وبحث آثارها على تعزيز المجتمع الدولي لفرص الحصـــول على الموارد المالية، وخلصـــت المذكرة إلى مجموعة من التوصـــــيات منها: تعجيل خطى اســـتعمال الهواتف المحمولة، وغيرها من التكنولوجيا في الخدمات المالية، وزيادة فرص استفادة الفقراء من تلك الابتكارات، مشـاركة الحكومات في زيادة الائتمان الموجه للأفراد، تحقيق الاتســـاق بين أجندة الفقر واتاحة الفرص، وبين كل من أجندة الأمن الدولي وأجندة الاستقرار المالي.

2.14 التعقيب على الدراسات السابقة

ركزت معظم الدراســات الســابقة على قضــايا ذات علاقة بالشــمول المالي، وبيان آثارها الاقتصــادية والاجتماعية على الدول، وتوضيح العلاقة بين تكاليف الخدمات المصرفية وتقديمها، وتوضيح الجهود الدولية في بناء قاعدة بيانات للشمول المالي تتضمن العديد من المؤشرات المصرفية.

أوجه الاتفاق والاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

2.15 ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة:

بعد أن قام الباحث باستعراض الدراسات السابقة العربية والأجنبية، وبعد أن قام بالتحليل الموضوعي لها، يمكن الإشارة إلى أن الدراسة الحالية قد تميزت واختلفت عن الدراسات السابقة في بعض الأمور أهمها:

- تعتبر هذه الدراسة استكمالاً للدراسات السابقة التي تطرقت لقضايا ذات علاقة بالموضوع، لكنها الاولى والاشمل في تناول العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في البنوك العاملة في فلسطين.
- اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة من حيث تناولها لمفهوم الشمول المالي وأهميته وأهداف وتشابهت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في الإطار النظري من حيث تناول تطور أعداد وحجم بعض مؤشرا ت الشمول المالي في فلسطين، مثل فروع المصارف، وأجهزة الصراف الالي (ATM)، ونقاط البيع (POSS)، وأعداد البطاقات البلاستيكية والائتمانية.
- استفادت الدراسة من تجارب الدراسات السابقة، في دراسة ابعاد ومحاور الشمول المالي وأثرها على التنمية.

- تأتي هذه الدراســة منســجمة مع التوجهات العالمية لتعزيز الشــمول في كل دول العالم، ومع الجهود المحلية التي تقودها سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية، نحو بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي في فلسطين.
- تختلف هذه الدراسة عن الدراسات السابقة في انها تناولت دراسة معظم العوامل المؤسسية التي تؤثر على تعزيز الشمول المالي في فلسطين اذ انها الدراسة الاولى التي تطرقت إلى العوامل المؤسسية التي من شأنها أن تعزز الشمول المالي في فلسطين.

3 الفصل الثالث

الإجراءات البحثية

3.1 مقدمة

يتطرق هذا الفصل إلى وصف طريقة الدراسة وإجراءاتها، من حيث تصميم الدراسة ومنهجيتها وإجراءاتها وأدواتها، إضافة إلى حدود الدراسة ومحدداتها ومعوقاتها، ومتغيرات الدراسة ومجتمع الدراسة وعينتها، كذلك المعالجات الإحصائية المستخدمة في الدراسة.

3.2 منهجية الدراسة

لتحقيق أهداف الدراسة استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي، لجمع البيانات من مجتمع الدراسة والتعرف على العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في البنوك العاملة في فلسطين، من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في هذه البنوك، وهذا الاسلوب يناسب أغراض الدراسة.

3.3 أداة الدراسة

اعتمد الباحث في دراسته على الاستبانة بشكل أساسي، بالإضافة إلى مراجعة عميقة للدراسات ذات العلاقة والكتب والمراجع العلمية والأطروحات التي تناولت في مواضيعها متغيرات الدراسة المستقلة والتابعة.

وقد تم تطوير الاستبانة كما هو موضح في الملحق رقم (1)، حيث تجزأت إلى قسمين:

- البيانات الديمغرافية: وهي بيانات عامة عن المبحوثين تشتمل على فقرات نوع البنك، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المشاركة في دورات ومؤتمرات تتعلق بالشمول المالي.
- محاور الدراسة: وتتكون من ستٍ وأربعين فقرة تتعلق بالعوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي في فلسطين، وقد توزعت على ثمانية محاول هي (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية المجتمعية في تعزيز الشمول، الافصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، وجاءت كما يوضح الجدول (3.1) التالي:

جدول 3.1: توزيع فقرات الاستبانة وفقاً للمحاور

الرقم	المحور	عدد الأسئلة
الجزء الأول		
.1	بيانات ديمغرافية	**7**
الجزء الثاني		
العوامل المؤسسية المؤثرة في الشمول المالي		**46**
.1	الاستراتيجية والتخطيط في البنك	7
.2	دور سلطة النقد	7
.3	حقوق ملتقي الخدمات المالية	5
.4	الائتمان العادل	5
.5	المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الشمول	5
.6	الإفصاح والشفافية	6
.7	المساواة	6
.8	التثقيف المالي	5

3.3.1 صدق الأداة:

قام الباحث باستخدام الصدق المنطقي للأداة وذلك بعرض الاستبانة على (6) محكمين من ذوي الاختصاص والمرفق في الملحق رقم (2)، بهدف التأكد من مناسبة الاستبانة لما أعدت من أجله، وسلامة صياغة الفقرات وانتماء كل منها للمجال الذي وضعت فيه، وقد تم الأخذ بالتعديلات التي تم التوصية بها من قبل المحكمين.

إضافة إلى ذلك فقد قام الباحث بتوزيع الاستبانة على عينة استطلاعية وذلك لقياس صدق الأداء إحصائياً، وكان عدد هذه العينة (10) أفراد من مجتمع الدراسة، وقد تم استبعادهم لاحقاً من عينة

الدراسة، وقام الباحث بحساب التحليل العاملي (Factor Analysis) لفقرات الأداة، وذلك كما هو واضح في الجدول رقم (3.3):

جدول 3.2: نتائج التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة

المحور	الرقم		درجة التشبع
الاستراتيجية والتخطيط في البنك	.1	تتضمن الخطة الاستراتيجية للبنك بنود محدده لتعزيز الشمول المالي	.913
	.2	يراعي البنك القدرات المالية لصغار العملاء عند وضع خطة الائتمان	.809
	.3	تؤثر توجهات مجلس الادارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصرفية المطروحة في البنك	.921
	.4	يراقب مجلس الادارة تنفيذ الخطط الخاصة بشمولية الخدمات المالية	.903
	.5	تتضمن إستراتيجية البنك الأخذ بعين الاعتبار تخفيف التمويل غير الرسمي لتعزيز نزاهة العمليات المصرفية	.869
	.6	تؤثر كفاءة اللجان المنبثقة من مجلس الادارة في تعزيز الشمول المالي	.875
	.7	توجد خطه للجان المختصة لتجسيد استراتيجية الشمول المالي	.773
دور سلطة النقد	.1	البيئة التشريعية تشجع وتساعد على التوسع في الخدمات المصرفية	.898
	.2	تسهل القوانين المعمول بها في الجهاز المصرفي من فعالية الشمول المالي	.872
	.3	تحفز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية	.922
	.4	تبرز فعالية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع مثل:RTGS	.876
	.5	تشجع على التوسع في شبكة فروع لتقديم الخدمات المصرفية والاهتمام	.834
	.6	تعمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية	.882
	.7	اتاحة خدمات مالية سهلة الاستخدام الكترونيا في عمليات الدفع الالكترونية	.900

المحور	الرقم		درجة التشبع
حقوق متلقي الخدمة المالية	.1	تقوم دائرة الامتثال بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء	.729
	.2	يتم توعية العملاء وتعريفهم بالجهات الإشرافية في البنك	.863
	.3	يتم التواصل مع العملاء وإعلامهم بالتطورات الخاصة بالشكاوى المقدمة	.907
	.4	يوجد سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة	.834
	.5	يؤثر التزام المصارف في التعليمات التي تحد من غسيل الاموال على التوسع في الشمول المالي	.836
الائتمان العادل	.1	يتم تقديم المعلومات والإرشاد المالي للعملاء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة	.871
	.2	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الادخار	.796
	.3	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الاستثمار	.879
	.4	يتم عرض الخدمات في المصرف وفق اسس التسعير المعتمدة دوليا	.668
	.5	يتم إعلام العملاء بمخاطر الخدمات المالية المقدمة لهم	.830
المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الشمول	.1	يتم عقد شراكات مع مؤسسات لها اهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء	.860
	.2	يتم تخصيص جزء من موازنة المصرف لتحسين ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة	.838
	.3	يوجد تعارض لدى البنك بين أهداف الربحية وقدرتها على تقديم خدمات مالية للفئات المهمشة	.933
	.4	يتم الأخذ بعين الاعتبار زيادة فرص العمل عند منح التسهيلات الائتمانية	.928
	.5	يتم الأخذ بعين الاعتبار الحد من الفقر عند منح التسهيلات الائتمانية	.940
الإفصاح والشفافية	.1	يوجد نظام شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء	.891
	.2	يوجد تنسيق في المصرف مع الجهات التثقيفية والتعليمية للتوعية بخدمات الشمول المالي التي تستهدف جميع الفئات	.931
	.3	يتم الإفصاح للعملاء عن أسعار الفوائد على خدمات الشمول المالي	.856
	.4	يتم الإفصاح عن شروط خدمات الشمول المالي المصرفية المقدمة للعملاء	.841

المحور	الرقم		درجة التشبع
	.5	يتم وضع مبادرات من البنك تبين مستوى تحسين الشمول المالي ويتم الإعلان عنها	.833
	.6	يتم إتباع نهج مبني على العدالة في تقديم الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع	.832
المساواة	.1	يوجد في البنك برامج لتطوير للكوادر البشـــرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة	.880
	.2	يؤخذ بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات المالية والمنتجات المالية تخفيف الفجوة بين شرائح المجتمع	.835
	.3	عند وضـــع اســـتراتيجية منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار التقســـيم الجغرافي	.932
	.4	يؤخذ بعين الاعتبار أولوية النوع الاجتماعي عند منح المنتجات المالية	.877
	.5	يتم دراســـة طلبات جميع العملاء بمعايير مهنية دون اعتبار الظروف الخاصة للعميل (احترام ومساواة)	.882
	.6	يحصل جميع الناس باختلاف دخولهم على الخدمات المالية	.931
التثقيف المالي	.1	يتم تثقيف المســـتهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم	.893
	.2	يتم توفير بيئة صـــالحة لحماية المســـتهلكين عند طرح اي منتجات ماليه	.923
	.3	يؤخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين	.933
	.4	يؤخذ بعين الاعتبار وبالأخص للعملاء الجدد مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية	.902
	.5	يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة	.813

ومن النتائج السابقة في الجدول رقم (3.3)، اتضح للباحث بأن جميع نتائج التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة دال إحصائياً، وهي تتمتع بدرجة عالية من التشبع، وبالتالي فإنه يمكن القول بأنها تشترك معاً في قياس ما وضعت لأجله.

3.3.2 ثبات الأداة

لغرض التحقق من ثبات أداة الدراسة قام الباحث باحتساب معامل الاتساق الداخلي كرونباخ الفا (Cronbach Alpha)، والجدول (3.4) التالي يبين ذلك:

جدول 3.3: معامل كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة

البيان	العينة الاستطلاعية	عدد الفقرات	قيمة Alpha
ثبات أداة الدراسة	10	46	0.89

وفقاً للجدول (3.4) فإن قيمة الثبات لأداة الدراسة بكافة محاورها كانت (0.89)، وبالتالي فإن الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات وهذا يعني الثقة بنتائجها بمقدار قيمة الثبات لها.

وقد قام الباحث أيضا باحتساب قيمة الثبات لمحاور الدراسة، وذلك لزيادة التأكد من ثبات الأداة لكل محور وكانت النتائج كما يلي:

جدول 3.4: معامل كرونباخ ألفا لمحاور أداة الدراسة

البيان	العينة الاستطلاعية	عدد الفقرات	قيمة Alpha
محور الاستراتيجية والتخطيط في البنك	10	7	0.88
محور دور سلطة النقد		7	0.61
محور حقوق متلقي الخدمة المالية		5	0.79
محور الائتمان العادل		5	0.73
محور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الشمول		5	0.86
محور الإفصاح والشفافية		6	0.84
محور المساواة		6	0.81
محور التثقيف المالي		5	0.80
الثبات الكلي لأداة الدراسة	**10**	**46**	**0.89**

ووفقاً للجدول (3.5)، فإن قيمة ثبات أداة الدراسة لما يختص بمحاور أداة الدراسة فإن أعلى هذه المحاور تشبعاً هو محور الاستراتيجية والتخطيط في البنك، مقابل أقل محور تشبعاً وهو محور دور سلطة النقد، ومن الجدول يلاحظ بأن جميع المحاور كانت دالة إحصائياً وجميع نتائج التحليل العاملي لهذه المحاور كانت أعلى من (60%).

3.4 مجتمع الدراسة

تكون مجتمع الدراسة من ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والبالغ عددهم وفقاً لجمعية البنوك الفلسطينية (81) شخصاً، وكما هو مبين في الملحق رقم (3).

3.5 عينة الدراسة

قام الباحث باختيار عينة عشوائية بسيطة، تكونت من (41) شخصاً من ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، بما نسبته (50.6%) من مجتمع الدراسة، وقام الباحث بتوزيع الاستبانة على من تيسر وتوفر منهم، وتم استرجاع (36) استبانة، وذلك لعدم تمكن عدد من المدراء العامون / الإقليميون وأحد مساعدي المدير العام من تعبئة الاستبانة لانشغالاتهم، وبالتالي تعتبر عينة عشوائية ميسرة، حيث ضمت العينة أشخاصاً من أصحاب الخبرة والكفاءة، ويملكون من المعرفة ما يفيد الدراسة ويدعمها، كونهم يشاركون في وضع سياسات المصارف واستراتيجياتها، حيث واجه الباحث مشكلة في سفر بعض مفردات العينة وعدم توافرهم، وقد بلغت نسبة الاستبانات المسترجعة من مجتمع الدراسة (44.4%) وهي نسبة مقبولة، كما يشير عبيدات وآخرون (1999).

3.6 خصائص عينة الدراسة

أجريت الدراسة على عينة من (41) شخصاً من مجتمع الدراسة، وقد تم اختيارهم بطريقة العينة العشوائية الميسرة، من العاملين في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، وتم استرجاع (36) استبانة قابلة للتحليل، وتتمثل خصائص العينة وفقاً للاستبانات المسترجعة فيما يلي:

جدول 3.5: خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع البنك

القيم	العدد	النسبة المئوية
نوع البنك		
تجاري	27	%75.0
إسلامي	9	%25.0
المجموع	**36**	**%100**

وتشير النتائج كما في الجدول (3.6) أعلاه إلى أن نسبة من يعملون في بنوك تجارية من عينة الدراسة هي الأعلى حيث بلغت (72.2%)، فيما كانت النسبة الأقل لمن يعملون في بنوك إسلامية (25.0%).

جدول 3.6: خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس

المتغير	القيم	العدد	النسبة المئوية
الجنس	ذكر	25	%69.4
	أنثى	11	%30.6
المجموع		**36**	**%100**

وكما يلاحظ من نتائج توزيع العينة حسب متغير الجنس في الجدول (3.7) السابق، فإن نسبة الذكور هي الأعلى حيث بلغت النسبة (69.4%) فيما كانت نسبة الإناث هي الأقل وبلغت (30.6%) من مجموع أفراد العينة.

جدول 3.7: خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المستوى العلمي

المستوى العلمي	القيم	العدد	النسبة المئوية
	دبلوم	1	%2.8
	بكالوريوس	31	%86.1
	ماجستير	4	%11.1
المجموع		**36**	**%100**

بالنسبة لمتغير المستوى التعليمي فإن النتائج في الجدول (3.8) تفيد بأن ما نسبته 86.1% من مجتمع الدارسة كانوا أفرادا من حملة شهادة البكالوريوس وهي النسبة الأعلى فيما كانت فئة الذين مستواهم العلمي دبلوم هي النسبة الأقل والتي بلغت (2.8%) فيما كانت نسبة من يحملون شهادة الماجستير (11.1%).

جدول 3.8:خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي

المتغير	القيم	العدد	النسبة المئوية
المستوى الوظيفي	مدير عام	1	%2.8
	نائب مدير عام	4	%11.1
	مساعد مدير عام	2	%5.6
	مدير دائرة	29	%80.6
المجموع		**36**	**%100**

من الجدول (3.9) السابق يلاحظ بأن نتائج توزيع عينة الدراسة وفقاً للمستوى الوظيفي كانت لصالح من هم في مستوى مدير دائرة، حيث بلغت نسبتهم (80.6%) من أفراد عينة الدراسة، فيما كانت النسبة الأقل لمن في المستوى الوظيفي مدير عام حيث بلغت نسبتهم (2.8%) من مجموع عينة

الدراسة، فما بلغت نسبة من هم في مستوى نائب مدير عام (11.1%) وكذلك من هم في مستوى مساعد مدير عام (5.6%).

جدول 3.9: خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية

المتغير	القيم	العدد	النسبة المئوية
الفئة العمرية	من 25 عام إلى 34 عام	3	%8.3
	من 35 إلى 44 عام	25	%69.4
	من 45 إلى 54 عام	3	%8.3
	من 55 عام فأعلى	5	%13.9
المجموع		**36**	**%100**

من الجدول (3.10) السابق يلاحظ بأن نتائج توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية كانت لصالح من هم في الفئة العمرية من 35 عام إلى 44 عام، حيث بلغت نسبتهم (69.4%) من أفراد العينة، فيما كانت النسبة الأقل للفئتين من 25 عام إلى 34 عام والتي بلغت نسبتها (8.3%) والفئة من 45 عام إلى 54 عام والتي بلغت نسبتها (8.3%) أيضاً.

جدول 3.10: خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

المتغير	القيم	العدد	النسبة المئوية
سنوات الخبرة	أقل من 10 سنوات	2	%5.6
	من 10 إلى 15 سنة	13	%36.1
	من 15 إلى 20 سنة	7	%19.4
	أكثر من 20 سنة	14	38.9
المجموع		**36**	**%100**

من الجدول (3.11) السابق يلاحظ بأن نتائج توزيع عينة الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة كانت لصالح من يملكون سنوات خبرة أعلى من 20 عاماً، حيث بلغت نسبتهم (38.9%) من أفراد العينة، فيما كانت النسبة الأقل لمن يملكون سنوات خبرة أقل من 10 سنوات حيث بلغت نسبتهم من عينة الدراسة (5.6%).

جدول 3.11: خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المشاركة في دورات ومؤتمرات تتعلق بالشمول المالي

المتغير	القيم	العدد	النسبة المئوية
المشاركة في دورات ومؤتمرات	نعم	11	%30.6
	لا	25	%69.4
المجموع		**36**	**%100**

وكما يلاحظ من نتائج توزيع العينة حسب متغير المشاركة في دورات ومؤتمرات تتعلق بالشمول المالي في الجدول (3.12) السابق، فإن نسبة من كانت إجاباتهم (لا) هي الأعلى حيث بلغت النسبة (69.4%) فيما كانت نسبة من كانت إجاباتهم بالموافقة (نعم) هي الأقل وبلغت (30.6%) من مجموع أفراد العينة.

4 الفصل الرابع

تحليل نتائج الدراسة

4.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل عرضاً للنتائج التي توصلت إليها الدراسة، والتي ترمي إلى التعرف **على العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين**، وللإجابة عن هذا السؤال، استخرج الباحث المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية والمستوى الكلي لكل فقرة ولكل مجال، وتم تبني مفتاح تفسير النتائج (المتوسطات الحسابية) كما هو مبين في الجدول (4.1):

جدول 4.1: مفتاح تفسير النتائج

المتوسط الحسابي	التفسير
1 – 1.8	منخفضة جداً
1.81 –2.60	منخفضة
2.61–3.40	متوسطة
3.41–4.20	كبيرة
4.21–5	كبيرة جداً

4.2 نتائج أسئلة الدراسة

السـؤال الرئيس الاول للدراسـة: ما هي الدرجة الكلية للعوامل المؤسـسـية المتمثلة في (الاسـتراتيجية والتخطيط، دور سـلطة النقد، حقوق متلقي الخدمة المالية، الائتمان العادل، المسـؤولية المجتمعية، الإفصـاح والشـفافية، المسـاواة، والتثقيف المالي) المؤثرة على الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين؟

ويتفرع منه الأسئلة التالية:

1. **السؤال الفرعي الأول:** ما هي الدرجة الكلية للاستراتيجية والتخطيط كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال الاستراتيجية والتخطيط في البنك، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.2):

جدول 4.2: الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	تتضمن الخطة الاستراتيجية للبنك بنود محدده لتعزيز الشمول المالي	3.86	.798	%20.6	%77.2	كبيرة
.2	يراعي البنك القدرات المالية لصـغار العملاء عند وضع خطة الائتمان	3.89	.919	%23.6	%77.8	كبيرة
.3	تؤثر توجهات مجلس الادارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصـرفية المطروحة في البنك	4.06	.791	%19.4	%81.2	كبيرة
.4	يراقب مجلس الادارة تنفيذ الخطط الخاصـة بشمولية الخدمات المالية	3.94	.826	%20.9	%78.8	كبيرة
.5	تتضمن إستراتيجية البنك الأخذ بعين الاعتبار تخفيف التمويل غير الرسـمي لتعزيز نزاهة العمليات المصرفية	3.64	.867	%23.8	%72.8	كبيرة
.6	تؤثر كفاءة اللجان المنبثقة من مجلس الادارة في تعزيز الشمول المالي	3.97	.774	%19.4	%79.4	كبيرة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.7	توجد خطه للجان المختصة لتجسيد استراتيجية الشمول المالي	3.67	.894	%24.3	%73.4	كبيرة
الدرجة الكلية لعامل الاستراتيجية والتخطيط		**3.86**	**0.675**	**17.4%**	**77.2%**	**كبيرة**

ويتبين من الجدول السابق أن جميع الفقرات التي تقيس عامل الاستراتيجية والتخطيط كانت بدرجة كبيرة بنسبة متدنية، وهو ما يفسره الارتفاع الملاحظ في نسب معامل الاختلاف لجميع الفقرات، فعلى سبيل المثال نجد أن الفقرات رقم (1،2،4،5،7) جاءت بنسب معامل اختلاف تفوق الـ (20%) وهي نسبة غير مقبولة، وبالتالي لا بد للبنوك الفلسطينية من العمل بشكل أكبر وبجدية على تحسين وتطوير هذا العامل بما يخدم الوصول إلى الشمول المالي، أما بالنسبة للدرجة الكلية لهذا العامل، فقد كانت بدرجة كبيرة وبمعامل اختلاف مقبول بلغت نسبته (17.4%).

2. **السؤال الفرعي الثاني:** ما هي الدرجة الكلية لعامل دور سلطة النقد كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال دور سلطة النقد، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.3):

جدول 4.3: الدرجة الكلية لعامل دور سلطة النقد كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	البيئة التشريعية تشجع وتساعد على التوسع في الخدمات المصرفية	3.39	.803	%23.6	%67.8	كبيرة
.2	تسهل القوانين المعمول بها في الجهاز المصرفي من فعالية الشمول المالي	3.33	.756	%22.7	%66.6	كبيرة
.3	تحفز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية	3.53	.736	%20.8	%70.6	كبيرة
.4	تبرز فعالية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع مثل: RTGS	3.67	.717	%19.5	%73.4	كبيرة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.5	تشـجع على التوسـع في شـبكة فروع لتقديم الخدمات المصرفية والاهتمام	3.64	.798	%21.9	%72.8	كبيرة
.6	تعمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية	3.83	.697	%26.1	%76.6	كبيرة
.7	اتاحة خدمات مالية سهلة الاستخدام الكترونيا في عمليات الدفع الالكترونية	3.78	.681	%18.0	%75.6	كبيرة
الدرجة الكلية لعامل دور سلطة النقد		**3.59**	**0.557**	**%15.5**	**%71.8**	**كبيرة**

ويلاحظ أيضاً من الجدول السابق أن جميع الفقرات التي تقيس عامل دور سلطة النقد، كانت بدرجة كبيرة بنسبة متدنية، وهو ما يفسره الارتفاع الملاحظ في نسب معامل الاختلاف لجميع الفقرات، فعلى سبيل المثال نجد أن الفقرات رقم (1،2،3،5،6) جاءت بنسب معامل اختلاف تفوق الـ (20%) وهي نسبة غير مقبولة، وبالتالي لا بد بأن تقوم سلطة النقد بتعزيز دورها في الوصول إلى الشمول المالي، أما بالنسبة للدرجة الكلية لهذا العامل، فقد كانت بدرجة كبيرة بلغت (71.8%) وبمعامل اختلاف مقبول بلغت نسبته (15.5%).

3. **السؤال الفرعي الثالث:** ما هي الدرجة الكلية لعامل حقوق متلقي الخدمات المالية كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال حقوق متلقي الخدمات المالية، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.4):

جدول 4.4: الدرجة الكلية لعامل حقوق متلقي الخدمات المالية كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	تقوم دائرة الامتثال بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء	4.64	.543	%11.7	%92.8	كبيرة جداً
.2	يتم توعية العملاء وتعريفهم بالجهات الإشرافية في البنك	3.81	.822	%21.5	%76.2	كبيرة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.3	يتم التواصل مع العملاء وإعلامهم بالتطورات الخاصة بالشكاوى المقدمة	4.28	.815	%19.0	%85.6	كبيرة جداً
.4	يوجد سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة	4.03	.810	%20.0	%80.6	كبيرة
.5	يؤثر التزام المصارف في التعليمات التي تحد من غسيل الاموال على التوسع في الشمول المالي	3.89	.887	%22.6	%77.8	كبيرة
الدرجة الكلية حقوق متلقي الخدمات المالية		**4.12**	**0.58**	**%14.0**	**%82.4**	**كبيرة**

يلاحظ من نتائج الجدول السابق أن قيمة معامل الاختلاف في جميع الفقرات كانت عالية، ما يعكس تفاوتاً في إجابات المبحوثين حول عامل حقوق متلقي الخدمات المالية، غير أن الدرجة الكلية لهذا العامل كانت بدرجة كبيرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي للدرجة الكلية (4.12) وبانحراف معياري (0.58) وبمعامل اختلاف مقبول بلغت نسبته (14%)، ويمكن القول بأن هذا العامل يؤثر بنسبة كبيرة بلغت (82.4%) في الشمول المالي في فلسطين.

4. **السؤال الفرعي الرابع:** ما هي الدرجة الكلية لعامل الائتمان العادل كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال الائتمان العادل، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.5):

جدول 4.5: الدرجة الكلية لعامل الائتمان العادل كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	يتم تقديم المعلومات والإرشاد المالي للعملاء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة	3.69	.668	%18.1	%73.8	كبيرة
.2	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الادخار	3.97	.774	%19.3	%79.4	كبيرة

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.3	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الاستثمار	3.64	.798	%21.7	%72.8	كبيرة
.4	يتم عرض الخدمات في المصرف وفق اسس التسعير المعتمدة دوليا	3.75	1.025	%27.2	%75.0	كبيرة
.5	يتم إعلام العملاء بمخاطر الخدمات المالية المقدمة لهم	3.28	1.210	%36.8	%65.6	متوسطة
الدرجة الكلية للائتمان العادل		**3.66**	**0.66**	**%18.0**	**%73.2**	**كبيرة**

يلاحظ من نتائج الجدول السابق أن هناك تبايناً واضحاً وكبيراً في إجابات المبحوثين حول عامل الائتمان العادل، وتبين ذلك من خلال نسبة معامل الاختلاف المترفعة، ويلاحظ في الفقرة رقم (5) بأن معامل الاختلاف كبير جداً وغير مقبول إحصائياً، الأمر الذي يجعل الباحث يستنتج بأن هذه الفقرة غير معمول بها في البنوك بشكل جدي، وهو ما يتوافق والانحراف المعياري لهذه الفترة والذي بلغ (3.28) وبانحراف معياري بلغ (1.21) وبنسبة مئوية بلغت (65.6%) وهي نسبة متوسطة.

وبالنسبة للدرجة الإجمالية لعامل الائتمان العادل، فقد بلغ المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.66) وبانحراف معياري بلغ (0.66)، وكان هذا العامل بأدنى مستويات الدرجة الكبيرة حيث بلغت نسبته المئوية (73.2%).

5. **السؤال الفرعي الخامس:** ما هي الدرجة الكلية لعامل المسؤولية المجتمعية كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال المسؤولية المجتمعية، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.6):

جدول 4.6: الدرجة الكلية لعامل المسؤولية المجتمعية كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	يتم عقد شراكات مع مؤسسات لها اهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء	3.36	.899	%26.7	%67.2	كبيرة
.2	يتم تخصيص جزء من موازنة المصرف لتحسين ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة	3.22	1.017	%31.3	%64.4	متوسطة
.3	يوجد تعارض لدى البنك بين أهداف الربحية وقدرتها على تقديم خدمات مالية للفئات المهمشة	2.78	.989	%32.3	%55.6	متوسطة
.4	يتم الأخذ بعين الاعتبار زيادة فرص العمل عند منح التسهيلات الائتمانية	3.17	1.000	%31.5	%63.4	متوسطة
.5	يتم الأخذ بعين الاعتبار الحد من الفقر عند منح التسهيلات الائتمانية	3.08	.967	%31.1	%61.5	متوسطة
الدرجة الكلية للمسؤولية المجتمعية في تعزيز الشمول		**3.12**	**0.78**	**%25.0**	**%62.4**	**متوسطة**

يلاحظ من نتائج الجدول السابق أن معامل المسؤولية المجتمعية في أدنى مستويات الدرجة المتوسطة، حيث كانت إجابات المبحوثين حول دور هذا العامل في تعزيز الشمول المالي في فلسطين متباينة ومتشتتة بشكل كبير وملحوظ، ما يعني أن معامل المسؤولية المجتمعية يعاني من ضعف كبير في البنوك الفلسطينية، وبلغ المتوسط الحسابي للدرجة الإجمالية لهذا العامل (3.12) وبانحراف معياري بلغ (0.78) وبنسبة مئوية بلغت (62.4%) وهي نسبة بحاجة إلى تدخل سريع وعاجل من إدارات البنوك لمعالجتها لضمان قيامها بالدور المطلوب في تعزيز الشمول المالي في فلسطين.

6. **السؤال الفرعي السادس:** ما هي الدرجة الكلية لعامل الإفصاح والشفافية كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال الإفصاح والشفافية، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.7):

جدول 4.7: الدرجة الكلية لعامل الإفصاح والشفافية كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	يوجد نظام شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء	4.03	.810	%20.0	%80.6	كبيرة
.2	يوجد تنسيق في المصرف مع الجهات التثقيفية والتعليمية للتوعية بخدمات الشمول المالي التي تستهدف جميع الفئات	3.36	1.073	%31.8	%67.2	كبيرة
.3	يتم الإفصاح للعملاء عن أسعار الفوائد على خدمات الشمول المالي	3.86	.899	%23.0	%77.2	كبيرة
.4	يتم الإفصاح عن شروط خدمات الشمول المالي المصرفية المقدمة للعملاء	3.58	.841	%23.4	%71.6	كبيرة
.5	يتم وضع مبادرات من البنك تبين مستوى تحسين الشمول المالي ويتم الإعلان عنها	3.25	1.052	%32.3	%65.0	متوسطة
الدرجة الكلية للإفصاح والشفافية		**3.62**	**0.67**	**%18.5**	**%72.4**	**كبيرة**

من الجدول (4.7) السابق، نجد أن دور الشفافية والإفصاح، هو دور في أدنى مستويات الدرجة الكبيرة، والإجابة عن الفقرات التي تقيس هذا الدور يلاحظ فيها تفاوتاً كبيراً، مما يعني ضرورة العمل على تقوية وتعزيز هذا الدور، حيث بلغت الدرجة الإجمالية لعامل الإفصاح والشفافية (72.4%) بمتوسط حسابي بلغ (3.62) وبانحراف معياري يساوي (0.67).

7. **السؤال الفرعي السابع:** ما هي الدرجة الكلية لعامل المساواة كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال المساواة، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.8):

جدول 4.8: الدرجة الكلية لعامل المساواة كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	يتم إتباع نهج مبني على العدالة في تقديم الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع	3.67	.828	%22.3	%73.4	كبيرة
.2	يوجد في البنك برامج لتطوير للكوادر البشرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة	3.69	.786	%21.1	%73.8	كبيرة
.3	يؤخذ بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات المالية والمنتجات المالية تخفيف الفجوة بين شرائح المجتمع	3.31	.786	%23.5	%66.2	متوسطة
.4	عند وضع استراتيجية منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار التقسيم الجغرافي	3.06	.955	%31.0	%61.2	متوسطة
.5	يؤخذ بعين الاعتبار أولوية النوع الاجتماعي عند منح المنتجات المالية	3.14	.990	%31.5	%62.8	متوسطة
.6	يتم دراسة طلبات جميع العملاء بمعايير مهنية دون اعتبار الظروف الخاصة للعميل (احترام ومساواة)	3.58	.841	%23.4	%71.6	كبيرة
.7	يحصل جميع الناس باختلاف دخولهم على الخدمات المالية	3.36	.798	23.5	%67.2	متوسطة
	الدرجة الكلية للمساواة	**3.35**	**0.63**	**%18.8**	**%67.0**	**متوسطة**

من الجدول (4.8) السابق، نجد أن دور المساواة كعامل مؤسسي في تعزيز الشمول المالي هو بدرجة متوسطة والإجابات عن الفقرات التي تقيس هذا الدور يلاحظ فيها تفاوتاً كبيراً، مما ضرورة العمل على تعزيز هذا الدور، حيث بلغت الدرجة الإجمالية لعامل المساواة (67.0%) بمتوسط حسابي بلغ (3.35) وبانحراف معياري يساوي (0.63).

8. **السؤال الفرعي الثامن:** ما هي الدرجة الكلية لعامل التثقيف المالي كعامل مؤسسي مؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين ؟

وللإجابة عن هذا السؤال، تم حساب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية، لاستجابات أفراد عينة الدراسة عن كل فقرة من فقرات الاستبانة الخاصة بمجال التثقيف المالي، وكانت النتائج حسب الجدول رقم (4.9):

جدول 4.9: الدرجة الكلية لعامل التثقيف المالي كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
.1	يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم	3.22	.898	%27.6	%64.4	متوسطة
.2	يتم توفير بيئة صالحة لحماية المستهلكين عند طرح اي منتجات ماليه	3.47	.736	%21.0	%69.4	كبيرة
.3	يؤخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين	3.56	.877	%24.6	%71.2	كبيرة
.4	يؤخذ بعين الاعتبار وبالأخص للعملاء الجدد مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية	3.33	.956	%28.5	%66.6	متوسطة
.5	يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة	3.56	.909	%25.2	%71.2	كبيرة
.6	يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم	3.28	1.031	%31.4	%65.6	متوسطة
الدرجة الكلية للتثقيف المالي		**3.40**	**0.66**	**%19.4**	**%68.0**	**متوسطة**

يلاحظ من النتائج في الجدول (4.9) السابق، أن الاستجابة على جميع الفقرات التي تقيس مجال التثقيف المالي كعامل من عوامل تعزيز الشمول المالي جاءت بدرجة متوسطة وبأدنى مستويات الدرجة الكبيرة، إضافة إلى وجود تباين كبير في إجابات المبحوثين حول هذا المجال والذي يعزوه الباحث إلى ضعف واضح في هذا العامل، إضافة إلى ذلك نجد أن الدرجة الإجمالية لقياس هذا العامل كانت متوسطة حيث كان المتوسط الحسابي لهذه الدرجة (3.40) وبانحراف معياري (0.66) ويمكن القول إن هذا العامل يعزز الشمول المالي بنسبة لا تتجاوز (68.0%).

وكإجابة على السؤال الرئيس الأول للدراسة، يوضح الجدول (4.10) التالي المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية للدرجات الإجمالية للعوامل المؤسسية التي تعزز الشمول المالي، إضافة إلى الدرجة الإجمالية لهذه العوامل مجتمعة:

جدول 4.10: درجة العوامل المؤسسية المؤثرة على الشمول المالي

البيان	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	النسبة المئوية	مدى الاستجابة
الدرجة الكلية حقوق متلقي الخدمات المالية	4.12	0.58	%14.0	%82.4	كبيرة
الدرجة للاستراتيجية والتخطيط في البنك	3.86	0.67	%17.3	%77.2	كبيرة
الدرجة الكلية لدور سلطة النقد	3.71	0.90	%24.2	%74.2	كبيرة
الدرجة الكلية للائتمان العادل	3.66	0.66	%18.0	%73.2	كبيرة
الدرجة الكلية للإفصاح والشفافية	3.62	0.67	%18.5	%72.4	كبيرة
الدرجة الكلية للتثقيف المالي	3.40	0.66	%19.4	%68.0	متوسطة
الدرجة الكلية للمساواة	3.35	0.63	%18.8	%67.0	متوسطة
الدرجة الكلية للمسؤولية المجتمعية في تعزيز الشمول	3.12	0.78	%25.0	%62.4	متوسطة
الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية	**3.52**	**0.49**	**%13.9**	**%70.4**	**كبيرة**

ويتبين من الجدول السابق أن الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة في الشمول المالي في فلسطين كانت بأدنى مستويات الدرجة الكبيرة حيث يبلغ المتوسط الحسابي (3.52) بمعامل اختلاف مقبول تبلغ نسبته 13.9%، وبانحراف معياري بلغ (0.49) ويمكن القول أنّ ما نسبته 70.4% من المبحوثين يرون بتأثير هذه العوامل المؤسسية على الشمول المالي في فلسطين.

نتائج الإجابة على السؤال الرئيس الثاني للدراسة: ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحاور الدراسة المتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمة المالية، الائتمان العادل، المسؤولية المجتمعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، والتثقيف المالي)؟

ويتفرع عن هذا السؤال عدة أسئلة فرعية هي:

1. **السؤال الفرعي الأول:** ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور الاستراتيجية والتخطيط؟

حيث يبين الجدول (4.11) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراسة التي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في فلسطين وفقاً لمحور الاستراتيجية والتخطيط الدراسة وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور الاستراتيجية والتخطيط

محور الاستراتيجية والتخطيط				
الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	تؤثر توجهات مجلس الادارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصرفية المطروحة في البنك	4.06	0.791	%81.2
2	تؤثر كفاءة اللجان المنبثقة من مجلس الادارة في تعزيز الشمول المالي	3.97	0.774	%79.4
3	يراقب مجلس الادارة تنفيذ الخطط الخاصة بشمولية الخدمات المالية	3.94	0.826	%78.8
4	يراعي البنك القدرات المالية لصغار العملاء عند وضع خطة الائتمان	3.89	0.919	%77.8
5	تتضمن الخطة الاستراتيجية للبنك بنود محدده لتعزيز الشمول المالي	3.86	0.798	%77.2
6	توجد خطه للجان المختصة لتجسيد استراتيجية الشمول المالي	3.67	0.894	%73.4
7	تتضمن إستراتيجية البنك الأخذ بعين الاعتبار تخفيف التمويل غير الرسمي لتعزيز نزاهة العمليات المصرفية	3.64	0.867	%72.8
الدرجة الكلية لمحور الاستراتيجية والتخطيط		**3.86**	**0.67**	**%77.2**

ومما سبق، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور الاستراتيجية والتخطيط في البنك هي التي تقيس (توجهات مجلس الإدارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصرفية المطروحة في البنك)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 81.2% وهي نسبة مرتفعة جدا.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أن استراتيجية البنك تأخر بعين الاعتبار تخفيف التمويل غير الرسمي لتعزيز نزاهة العمليات المصرفية) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 72.85%.

2. **السؤال الفرعي الثاني: ما** هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً دور سلطة النقد؟

حيث يبين الجدول (4.12) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراسة التي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في فلسطين وفقاً لمحور دور سلطة النقد وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور دور سلطة النقد

محور دور سلطة النقد				
الترتيب	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**النسبة المئوية**
1	تشجع على التوسع في شبكة فروع لتقديم الخدمات المصرفية والاهتمام	4.47	4.954	%89.4
2	تعمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية	3.83	.697	%76.6
3	اتاحة خدمات مالية سهلة الاستخدام الكترونيا في عمليات الدفع الالكترونية	3.78	.681	%75.6
4	تبرز فعالية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع مثل:RTGS	3.67	.717	%73.4
5	تحفز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية	3.53	.736	%70.6
6	البيئة التشريعية تشجع وتساعد على التوسع في الخدمات المصرفية	3.39	.803	%67.8
7	تسهل القوانين المعمول بها في الجهاز المصرفي من فعالية الشمول المالي	3.33	.756	%66.6
الدرجة الكلية لمحور دور سلطة النقد		**3.71**	**0.90**	**%74.2**

ومما سبق في الجدول (4.12)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور دور سلطة النقد هي التي تقيس (تشجيع سلطة النقد على التوقع في شبكة الفروع لتقديم الخدمات المصرفية والاهتمام)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 89.4% وهي نسبة مرتفعة جدا، ويلاحظ بأن الانحراف المعياري لهذه الفقرة كان (4.95) الأمر الذي يعكس تشتتاً في إجابات المبحوثين حول هذه الفقرة.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أن القوانين المعمول بها في الجهاز المصرفي تسهل من فعالية الشمول المالي) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 66.6%.

3. **السؤال الفرعي الثالث:** ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور حقوق متلقي الخدمات المالية؟

حيث يبين الجدول (4.13) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراسة التي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في فلسطين وفقاً لمحور حقوق متلقي الخدمات المالية وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور حقوق متلقي الخدمات المالية

محور حقوق متلقي الخدمات المالية				
الترتيب	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**النسبة المئوية**
1	تقوم دائرة الامتثال بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء	4.64	0.543	**%92.8**
2	يتم التواصل مع العملاء وإعلامهم بالتطورات الخاصة بالشكاوى المقدمة	4.28	0.815	**%85.6**
3	يوجد سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة	4.03	0.810	**%80.6**
4	يؤثر التزام المصارف في التعليمات التي تحد من غسيل الاموال على التوسع في الشمول المالي	3.89	0.887	**%77.8**
5	يتم توعية العملاء وتعريفهم بالجهات الإشرافية في البنك	3.81	0.822	**%76.2**
الدرجة الكلية لمحور حقوق ملتقي الخدمات المالية		**4.12**	**0.58**	**%82.4**

ومما سبق في الجدول (4.13)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور حقوق متلقي الخدمات المالية هي الفقرة التي تقيس (قيام الدائرة بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 92.8% وهي نسبة مرتفعة جدا.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أنه يتم توعية العملاء وتعريفهم بالجهات الإشرافية في البنك) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 76.2%.

4. **السـؤال الفرعي الرابع:** ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشـمول المالي وفقاً لمحور الائتمان العادل؟

حيث يبين الجدول (4.14) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراسـة التي تشـمل المتوسـطات الحسـابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشـمول المالي في فلسـطين وفقاً لمحور الائتمان العادل وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور الائتمان العادل

محور الائتمان العادل				
الترتيب	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**النسبة المئوية**
1	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الادخار.	3.97	0.774	%79.4
2	يتم عرض الخدمات في المصرف وفق اسس التسعير المعتمدة دوليا.	3.75	1.025	%75.0
3	يتم تقديم المعلومات والإرشاد المالي للعملاء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة.	3.69	0.668	%73.8
4	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الاستثمار.	3.64	0.798	%72.8
5	يتم إعلام العملاء بمخاطر الخدمات المالية المقدمة لهم.	3.28	1.210	%65.6
الدرجة الكلية لمحور الائتمان العادل		**3.66**	**0.66**	**%73.2**

ومما سـبق في الجدول (4.14)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشـمول المالي وفقاً لمحور الائتمـان العـادل هي الفقرة التي تقيس (وجود برامج تشـجع جميع المواطنين على الادخـار لـدى المصرف)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 79.4% وهي نسبة مرتفعة.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أنه يتم إعلام العملاء بمخاطر الخدمات المالية المقدمة لهم) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 65.6%.

5. **الســـؤال الفرعي الخامس:** ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشـــمول المالي وفقاً لمحور المسؤولية المجتمعية؟

حيث يبين الجدول (4.15) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراســة التي تشــمل المتوســطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشـــمول المالي في فلســـطين وفقاً لمحور المسؤولية المجتمعية وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور المسؤولية المجتمعية

محور المسؤولية المجتمعية				
الترتيب	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**النسبة المئوية**
1	يتم عقد شراكات مع مؤسسات لها اهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء	3.36	0.899	**%67.2**
2	يتم تخصيص جزء من موازنة المصرف لتحسين ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة	3.22	1.017	**%64.4**
3	يتم الأخذ بعين الاعتبار زيادة فرص العمل عند منح التسهيلات الائتمانية	3.17	1.000	**%63.4**
4	يتم الأخذ بعين الاعتبار الحد من الفقر عند منح التسهيلات الائتمانية	3.08	0.967	**%61.6**
5	يوجد تعارض لدى البنك بين أهداف الربحية وقدرتها على تقديم خدمات مالية للفئات المهمشة	2.78	0.989	**%55.6**
الدرجة الكلية لمحور المسؤولية المجتمعية		**3.12**	**0.78**	**%62.4**

ومما ســـبق في الجدول (4.15)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشـــمول المالي وفقاً لمحور المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الشمول هي الفقرة التي تقيس (عقد شراكات مع مؤسسات لها اهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 67.2% وهي نسبة عالية.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أنه يوجد تعارض لدى البنك بين أهداف الربحية وقدرتها على تقديم خدمات مالية للفئات المهمشة) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 55.6%.

6. **الســـؤال الفرعي الســـادس:** ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشـــمول المالي وفقاً لمحور الإفصاح والشفافية؟

حيث يبين الجدول (4.16) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراســة التي تشــمل المتوســطات الحســـابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشـــمول المالي في فلســـطين وفقاً لمحور الإفصاح والشفافية وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.16: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور الإفصاح والشفافية

محور الإفصاح والشفافية				
الترتيب	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**النسبة المئوية**
1	يوجد نظام شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء	4.03	.810	%80.6
2	يتم الإفصاح للعملاء عن أسعار الفوائد على خدمات الشمول المالي	3.86	.899	%77.2
3	يتم إتباع نهج مبني على العدالة في تقديم الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع	3.67	.828	%73.4
4	يتم الإفصاح عن شروط خدمات الشمول المالي المصرفية المقدمة للعملاء	3.58	.841	%71.6
5	يوجد تنسيق في المصرف مع الجهات التثقيفية والتعليمية للتوعية بخدمات الشمول المالي التي تستهدف جميع الفئات	3.36	1.073	%67.2
6	يتم وضع مبادرات من البنك تبين مستوى تحسين الشمول المالي ويتم الإعلان عنها	3.25	1.052	%65.0
الدرجة الكلية لمحور الإفصاح والشفافية		**3.62**	**0.67**	**%72.0**

ومما ســـبق في الجدول (4.16)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشـــمول المالي وفقاً لمحور الإفصــاح والشــفافية هي الفقرة التي تقيس (وجود نظام شــامل يضــمن الشــفافية في تســعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 80.6% وهي نسبة عالية.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أنه يتم وضـــع مبادرات من البنك تبين مســـتوى تحسين الشمول المالي ويتم الإعلان عنها) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 65.0%.

7. **السؤال الفرعي السابع: ما** هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور المساواة؟

حيث يبين الجدول (4.17) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراسة التي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في فلسطين وفقاً لمحور المساواة وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور المساواة.

محور المساواة				
الترتيب	**الفقرة**	**المتوسط الحسابي**	**الانحراف المعياري**	**النسبة المئوية**
1	يوجد في البنك برامج لتطوير للكوادر البشرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة	3.69	.786	%73.8
2	يتم دراسة طلبات جميع العملاء بمعايير مهنية دون اعتبار الظروف الخاصة للعميل (احترام ومساواة)	3.58	.841	%71.6
3	يحصل جميع الناس باختلاف دخولهم على الخدمات المالية	3.36	.798	67.2
4	يؤخذ بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات المالية والمنتجات المالية تخفيف الفجوة بين شرائح المجتمع	3.31	.786	%66.2
5	يؤخذ بعين الاعتبار أولوية النوع الاجتماعي عند منح المنتجات المالية	3.14	.990	%62.8
6	عند وضع استراتيجية منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار التقسيم الجغرافي	3.06	.955	%61.2
الدرجة الكلية لمحور المساواة		**3.35**	**0.63**	**%67.0**

ومما سبق في الجدول (4.17)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور المساواة هي الفقرة التي تقيس (وجود برامج لتطوير للكوادر البشرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 73.8% وهي نسبة عالية.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أنه عند وضع استراتيجية منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار التقسيم الجغرافي) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 61.2%.

8. **السؤال الفرعي الثامن:** ما هي الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور التثقيف المالي؟

حيث يبين الجدول (4.18) نتائج تحليل إجابات المبحوثين في أداة الدراسة التي تشمل المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لأكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في فلسطين وفقاً لمحور التثقيف المالي وكانت النتائج كما يلي:

جدول 4.18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور التثقيف المالي

محور التثقيف المالي				
الترتيب	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النسبة المئوية
1	يؤخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين	3.56	.877	%71.2
2	يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة	3.56	.909	%71.2
3	يتم توفير بيئة صالحة لحماية المستهلكين عند طرح اي منتجات ماليه	3.47	.736	%69.4
4	يؤخذ بعين الاعتبار وبالأخص للعملاء الجدد مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية	3.33	.956	%66.6
5	يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم	3.28	1.031	%65.6
6	يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم	3.22	.898	%64.4
الدرجة الكلية لمحور التثقيف المالي		**3.40**	**0.66**	**%68.0**

ومما سبق في الجدول (4.18)، يلاحظ بأن أكثر الفقرات تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحور التثقيف المالي هي الفقرة التي تقيس (الأخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين)، حيث كانت نسبة أثرها على الشمول المالي 71.2% وهي نسبة عالية.

أما الفقرة الأقل تأثيراً فكانت الفقرة التي تنص على (أنه يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم) وبلغت نسبة أثر هذه الفقرة 64.4%.

ومما سبق، وبعد إجابة الأسئلة الفرعية للسؤال الرئيس الثاني للدراسة، يبين الجدول التالي رقم () أهم الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحاور الدراسة:

جدول 4.19: أهم الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحاور الدراسة

الترتيب	المحور	الفقرة	المتوسط الحسابي	النسبة المئوية
1	حقوق متلقي الخدمة	تقوم دائرة الامتثال بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء	4.64	**%92.8**
2	دور سلطة النقد	تشجع على التوسع في شبكة فروع لتقديم الخدمات المصرفية والاهتمام	4.47	**%89.4**
3	الاستراتيجية والتخطيط	تؤثر توجهات مجلس الادارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصرفية المطروحة في البنك	4.06	**%81.2**
4	الإفصاح والشفافية	يوجد نظام شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء	4.03	**%80.6**
5	الائتمان العادل	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الادخار.	3.97	**%79.4**
6	المساواة	يوجد في البنك برامج لتطوير للكوادر البشرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة	3.69	**%73.8**
7	التثقيف المالي	يؤخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين	3.56	**%71.2**
8	المسؤولية المجتمعية	يتم عقد شراكات مع مؤسسات لها اهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء	3.36	**%67.2**

ووفقاً للجدول السابق، نجد بأن أكثر الفقرات أهمية هي الفقرة التي تتبع محور حقوق متلقي الخدمة، وهو ما يعزوه الباحث إلى أن تحقيق رضا وراحة العملاء وتوفير احتياجاتهم من الخدمات والمنتجات المالية بيسر وسهولة وضمان حقوقهم المالية هو من أكثر المحاور تأثيراً على الشمول المالي، فيما كانت أقل الفقرات أهمية تتبع لمحور المسؤولية المجتمعية، ويرى فيه الباحث ضعفاً واضحاً من قبل المصارف العاملة في تحقيق هذه المسؤولية والوقوف عندها، وهو ما يتطلب منها العمل على تطوير سياسات واستراتيجيات هادفة تسعى إلى تحقيق قدر من المسؤولية المجتمعية تجاه المجتمع الذي تعمل به.

4.3 نتائج فرضيات الدراسة

الفرضية الرئيسية الأولى للدراسة: لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين درجة العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (للاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغيرات (نوع البنك، الجنس، المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، الفئة العمرية، سنوات الخبرة، المشاركة في دورات تدريبية).

- **الفرضية الفرعية الأولى:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير نوع البنك.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم الباحث اختبار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test وكانت النتائج كما هو واضح في الجدول (4.20):

جدول 4.20: نتائج اختبار T للعينات المستقلة لقياس فروق أبعاد العوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير نوع البنك

الأبعاد	نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاستراتيجية والتخطيط في البنك	تجاري	27	4.0317	.63063	34	2.88	0.007
	اسلامي	9	3.3492	.55838			
دور سلطة النقد	تجاري	27	3.7407	1.02023	34	0.30	0.766
	اسلامي	9	3.6349	.41718			
حقوق متلقي الخدمات المالية	تجاري	27	4.2963	.52145	34	3.54	0.003
	اسلامي	9	3.6222	.48419			
الائتمان العادل	تجاري	27	3.8667	.59226	34	4.01	0.001
	اسلامي	9	3.0667	.48990			
المسؤولية الاجتماعية	تجاري	27	3.2444	.83451	34	1.65	0.107
	اسلامي	9	2.7556	.48762			

الأبعاد	نوع البنك	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الإفصاح والشفافية	تجاري	27	3.7840	.61466	34	2.63	0.013
	اسلامي	9	3.1481	.66377			
المساواة	تجاري	27	3.4198	.69086	34	1.03	0.310
	اسلامي	9	3.1667	.42492			
التثقيف المالي	تجاري	27	3.5185	.67199	34	1.85	0.072
	اسلامي	9	3.0556	.55902			
الدرجة الكلية	**تجاري**	**27**	**3.6493**	**.48361**	**34**	**3.41**	**0.003**
	اسلامي	**9**	**3.1702**	**.31451**			

تشـير المعطيات الواردة في الجدول رقم (4.19) إلى وجود فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك في الأبعاد التالية:

- بعد الاسـتراتيجية والتخطيط، حيث كانت الدلالة الإحصـائية تسـاوي (0.007) بمعنى وجود فروق كانت لصـالح البنوك التجارية على حسـاب البنوك الإسـلامية، ذلك أن المعروف عن البنوك التجارية تتنوع خدماتها ومنتجاتها المالية بشكل أكثر من البنوك ذات الطابع الإسلامي.
- بعد حقوق متلقي الخدمات المالية، وكانت قيمة الدلالة لهذا البعد تسـاوي (0.003) وكانت هذه الفروق لصالح البنوك التجارية أيضاً.
- بعد الإفصـاح والشـفافية، فقد كانت قيمة الدلالة الإحصـائية تسـاوي (0.013) والفروق لصـالح البنوك التجارية أيضاً.
- بعد الائتمان العادل، وكانت قيمة الدلالة الإحصـائية له تسـاوي (0.001) والفروق كانت لصـالح البنوك التجارية ايضاً.

وإذا أخذنا المتوسـطات الحسـابية للدرجة الكلية لهذه العوامل مجتمعة، نجد بأن هناك فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى الدلالة وكانت قيمة الدلالة للدرجة الكلية لهذه العوامل تسـاوي (0.003) بمعنى وجود فروق لصـالح البنوك التجارية حيث كان المتوسط الحسـابي لها (3.64) مقابل البنوك الإسـلامية التي بلغ المتوسـط الحسـابي لمجموع العوامل لها (3.17)، وبالتالي يمكننا القول بأن الفرضـية قد رفضت، واستبدلت بالفرضية البديلة.

ويعزو الباحث وجود هذه الفروقات إلى أن البنوك التجارية أكثر تنوعاً في الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها إلى المجتمع، من البنوك الإسـلامية التي تقدم خدماتها بشـكل يرتبط كلياً بالجانب الديني والذي يشكل في كثير من الأحيان تحديداً لبعض الخدمات والمنتجات المالية.

- **الفرضية الفرعية الثانية:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسـسـية المؤثرة على تعزيز الشـمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سـلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسـؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير الجنس.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم الباحث اختبار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test وكانت النتائج كما هو واضح في الجدول (4.21):

جدول 4.21: نتائج اختبار T للعينات المستقلة لقياس فروق أبعاد العوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير الجنس

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاستراتيجية والتخطيط في البنك	ذكر	25	4.01	0.54	34	2.20	0.035
	أنثى	11	3.50	0.82			
دور سلطة النقد	ذكر	25	3.73	1.01	34	0.22	0.823
	أنثى	11	3.66	0.61			
حقوق متلقي الخدمات المالية	ذكر	25	4.25	0.47	34	2.07	0.046
	أنثى	11	3.83	0.72			
الائتمان العادل	ذكر	25	3.76	0.52	34	1.40	0.170
	أنثى	11	3.43	0.89			
المسؤولية الاجتماعية	ذكر	25	3.12	0.69	34	-0.02	0.980
	أنثى	11	3.12	0.99			
الإفصاح والشفافية	ذكر	25	3.76	0.58	34	1.96	0.057
	أنثى	11	3.30	0.79			
المساواة	ذكر	25	3.39	0.63	34	0.51	0.609
	أنثى	11	3.27	0.68			

الأبعاد	الجنس	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
التثقيف المالي	ذكر	25	3.47	0.65	34	0.95	0.348
	أنثى	11	3.24	0.71			
الدرجة الكلية	**ذكر**	**25**	**3.60**	**0.40**	**34**	**1.46**	**0.152**
	أنثى	**11**	**3.35**	**0.63**			

ومن الجدول السابق، نجد بأنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في فلسطين والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير الجنس.

ذلك أن كلا العاملين في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، ومن كلا الجنسين، يتمتعون بالخبرة والدراية في صميم عملهم، ولهذا لم يلحظ الباحث وجود فروقات في إجاباتهم حول العوامل المؤسسية المؤثرة على الشمول المالي.

- **الفرضية الفرعية الثالثة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

وللتحقق من صحة هذه الفرضة قام الباحث باستخدام تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of variance وكانت النتائج كما في الجدول (4.22):

جدول 4.22: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	بين المجموعات	2	.563	.281	.603	.553

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاستراتيجية والتخطيط في البنك	داخل المجموعات	33	15.416	.467		
المجموع		**35**	**15.979**			
دور سلطة النقد	بين المجموعات	2	.860	.430	.513	.603
	داخل المجموعات	33	27.670	.838		
المجموع		**35**	**28.531**			
حقوق متلقي الخدمات المالية	بين المجموعات	2	.031	.016	.043	.958
	داخل المجموعات	33	11.981	.363		
المجموع		**35**	**12.012**			
الائتمان العادل	بين المجموعات	2	.289	.145	.316	.731
	داخل المجموعات	33	15.071	.457		
المجموع		**35**	**15.360**			
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	.551	.551	.276	.432	.653
	داخل المجموعات	21.071	21.071	.639		
المجموع		**35**	**21.622**			
الإفصاح والشفافية	بين المجموعات	2	.205	.103	.214	.809
	داخل المجموعات	33	15.871	.481		
المجموع		**35**	**16.076**			
المساواة	بين المجموعات	2	1.079	.540	1.348	.274
	داخل المجموعات	33	13.207	.400		
المجموع		**35**	**14.286**			
التثقيف المالي	بين المجموعات	2	1.094	.547	1.237	.303
	داخل المجموعات	33	14.593	.442		
المجموع		**35**	**14.286**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2	.422	.211	.871	.428

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	داخل المجموعات	33	7.999	.242		
المجموع		**35**	**8.422**			

من الجدول السابق، يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في فلسطين والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المؤهل العلمي.

ويرى الباحث بأن المؤهل العلمي لعينة الدراسة يندرج تحت المعرفة ويعد أساساً لخبرتهم العملية، وبالتالي فهو عامل مشترك بين جميع مفردات العينة، بمعنى أنهم يتفقون في رأيهم حول العوامل المؤسسية المؤثرة على الشمول المالي تبعاً لمتغير المؤهل العلمي.

- **الفرضية الفرعية الرابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

وللتحقق من صحة هذه الفرضة قام الباحث باستخدام تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of variance وكانت النتائج كما في الجدول (4.23):

جدول 4.23: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاستراتيجية والتخطيط في البنك	بين المجموعات	2	.563	.281	.603	.553
	داخل المجموعات	33	15.416	.467		
المجموع		**35**	**15.979**			
دور سلطة النقد	بين المجموعات	2	.860	.430	.513	.603

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	داخل المجموعات	33	27.670	.838		
المجموع		**35**	**28.531**			
حقوق متلقي الخدمات المالية	بين المجموعات	2	.031	.016	.043	.958
	داخل المجموعات	33	11.981	.363		
المجموع		**35**	**12.012**			
الائتمان العادل	بين المجموعات	2	.289	.145	.316	.731
	داخل المجموعات	33	15.071	.457		
المجموع		**35**	**15.360**			
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	.551	.551	.276	.432	.653
	داخل المجموعات	21.071	21.071	.639		
المجموع		**35**	**21.622**			
الإفصاح والشفافية	بين المجموعات	2	.205	.103	.214	.809
	داخل المجموعات	33	15.871	.481		
المجموع		**35**	**16.076**			
المساواة	بين المجموعات	2	1.079	.540	1.348	.274
	داخل المجموعات	33	13.207	.400		
المجموع		**35**	**14.286**			
التثقيف المالي	بين المجموعات	2	1.094	.547	1.237	.303
	داخل المجموعات	33	14.593	.442		
المجموع		**35**	**14.286**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	2	.422	.211	.871	.428
	داخل المجموعات	33	7.999	.242		
المجموع		**35**	**8.422**			

من الجدول السابق رقم (4.22)، يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة

نظر ذوي الاختصـــاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلســـطين، والمتمثلة في (الاســتراتيجية والتخطيط في البنك، دور ســلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المسمى الوظيفي.

ويجد الباحث، ان الخبرة والقدرة العملية التي يمتلكها كافة المبحوثين باختلاف مســـمياتهم الوظيفية تجعل من توافقهم حول الإجابات موضوع الدراسة أمراً واقعياً ومنطقياً، وبالتالي لم تظهر فروق في هذه الإجابات.

- **الفرضـية الفرعية الخامسـة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصـائية عند مسـتوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسـسية المؤثرة على تعزيز الشـمول المالي في فلسـطين والمتمثلة في (الاســـتراتيجية والتخطيط في البنك، دور ســـلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصـاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير الفئة العمرية.

وللتحقق من صـحة هذه الفرضـة قام الباحث باسـتخدام تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of variance وكانت النتائج كما في الجدول (4.24):

جدول 4.24: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير الفئة العمرية

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاســـــتراتيجية والتخطيط	بين المجموعات	3	2.177	.726	1.683	.190
	بين المجموعات	32	13.802	.431		
المجموع		**35**	**15.979**			
دور سلطة النقد	بين المجموعات	3	.435	.145	.444	.723
	بين المجموعات	32	10.443	.326		
المجموع		**35**	**10.878**			
حقـــوق متلقـــي الخدمات المالية	بين المجموعات	3	1.019	.340	.989	.410
	بين المجموعات	32	10.993	.344		
المجموع		**35**	**12.012**			
الائتمان العادل	بين المجموعات	3	3.708	1.236	3.394	.030
	بين المجموعات	32	11.652	.364		
المجموع		**35**	**15.360**			
	بين المجموعات	3	2.828	.943	1.605	.208

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
المسؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	32	18.795	.587		
المجموع		**35**	**21.622**			
الإفصاح والشفافية	بين المجموعات	3	2.853	.951	2.302	.096
	بين المجموعات	32	13.223	.413		
المجموع		**35**	**16.076**			
المساواة	بين المجموعات	3	1.911	.637	1.648	.198
	بين المجموعات	32	12.375	.387		
المجموع		**35**	**14.286**			
التثقيف المالي	بين المجموعات	3	1.142	.381	.838	.483
	بين المجموعات	32	14.545	.455		
المجموع		**35**	**15.687**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	3	1.439	.480	2.198	.108
	بين المجموعات	32	6.983	.218		
المجموع		**35**	**8.422**			

من الجدول السابق، يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في فلسطين والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير الفئة العمرية.

لكن يلاحظ وجود فروق في إجابات المبحوثين تعزى لمتغير الفئة العمرية في محور الائتمان العادل، حيث بلغت الدلالة الإحصائية لهذا المحور (0.030) وبالتالي ترفض الفرضية وتقبل الفرضية البديلة.

ولمعرفة، مصدر هذه الفروق قام الباحث بإجراء اختبار LSD للمقارنات الثنائية لمعرفة مصدر الفروق وكانت النتائج كما في الجدول (4.25) التالي:

جدول 4.25: نتائج اختبار *LSD* للمقارنات الثنائية للفروق في درجة محور الائتمان العادل تعزى لمتغير الفئة العمرية

المقارنات	من 25 إلى 34	من 35 إلى 44	من 45 إلى 54	من 55 فأكثر
من 25 إلى 34				.93333*
من 35 إلى 44				.82400*
من 45 إلى 54				
من 55 فأكثر				

ومن الجدول الســـابق، نجد بأن الفروق في المقارنة بين من هم في الفئة العمرية (من 25 إلى 34) الفئة العمرية (من 35 إلى 44) وبين من هم في الفئة العمرية من (55 فأكثر) وكانت هذه الفروق لصـــالح من هم في الفئتين (25 إلى 34)، (من 35 إلى 44)، وهو ما يعزوه الباحث إلى أن الفروق في هذا المحور هو أمر طبيعي وذلك نتيجة للاختلاف في مفهوم الائتمان العادل لدى البعض وتأثيره في الشمول المالي.

- **الفرضية الفرعية السادسة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤســـسـية المؤثرة على تعزيز الشـــمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير سنوات الخبرة.

وللتحقق من صحة هذه الفرضة قام الباحث باستخدام تحليل التباين الأحادي One Way Analysis of variance وكانت النتائج كما في الجدول (4.26):

جدول 4.26: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاســـــتراتيجية والتخطيط	**بين المجموعات**	3	2.686	.895	2.155	.113
	بين المجموعات	32	13.293	.415		
المجموع		**35**	**15.979**			
دور سلطة النقد	**بين المجموعات**	3	.590	.197	.612	.612

الأبعاد	مصدر التباين	درجة الحرية	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	بين المجموعات	32	10.287	.321		
المجموع		**35**	**10.878**			
حقـــوق متلقـــي الخدمات المالية	بين المجموعات	3	1.693	.564	1.750	.177
	بين المجموعات	32	10.319	.322		
المجموع		**35**	**12.012**			
الائتمان العادل	بين المجموعات	3	1.781	.594	1.399	.261
	بين المجموعات	32	13.579	.424		
المجموع		**35**	**15.360**			
المســـــــؤولية الاجتماعية	بين المجموعات	3	3.860	1.287	2.318	.094
	بين المجموعات	32	17.763	.555		
المجموع		**35**	**21.622**			
الإفصـــــــــاح والشفافية	بين المجموعات	3	3.158	1.053	2.608	.069
	بين المجموعات	32	12.918	.404		
المجموع		**35**	**16.076**			
المساواة	بين المجموعات	3	2.514	.838	2.278	.098
	بين المجموعات	32	11.772	.368		
المجموع		**35**	**14.286**			
التثقيف المالي	بين المجموعات	3	1.598	.533	1.210	.322
	بين المجموعات	32	14.089	.440		
المجموع		**35**	**15.687**			
الدرجة الكلية	بين المجموعات	3	1.744	.581	2.785	.057
	بين المجموعات	32	6.678	.209		
المجموع		**35**	**8.422**			

من الجدول السابق، يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور ســـلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المســـؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير سنوات الخبرة، وبالتالي تكون الفرضية الصفرية قد قبلت.

ويجد الباحث، بأن عدم وجود الفروقات في الإجابات والتي تعزى لعامل سنوات الخبرة، هو أمر منطقي نظراً لأن جميع عينة الدراسة من ذوي الاختصاص والخبرة العملية الكبيرة في مجال الإدارة التنفيذية في البنوك العاملة في فلسطين.

- **الفرضية الفرعية السابعة:** لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، والمتمثلة في (للاستراتيجية والتخطيط في البنك، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، الائتمان العادل، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي)، تعزى لمتغير المشاركة في دورات تدريبية.

للتحقق من صحة الفرضية السابقة استخدم الباحث اختبار T للعينات المستقلة Independent Sample T-test وكانت النتائج كما هو واضح في الجدول (4.27):

جدول 4.27: نتائج اختبار T للعينات المستقلة لقياس فروق أبعاد العوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير المشاركة في دورات تدريبية

الأبعاد	دورة تدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
الاستراتيجية والتخطيط في البنك	نعم	11	4.4026	.60884	34	3.61	0.002
	لا	25	3.6229	.56376			
دور سلطة النقد	نعم	11	3.8052	.64925	34	1.376	.188
	لا	25	3.5029	.49850			
حقوق متلقي الخدمات المالية	نعم	11	4.3273	.67689	34	1.248	.230
	لا	25	4.0400	.53229			
الائتمان العادل	نعم	11	3.8909	1.005	34	1.364	.182
	لا	25	3.5680	.43081			
المسؤولية الاجتماعية	نعم	11	3.4545	.97197	34	1.489	.158
	لا	25	2.9760	.65909			
الإفصاح والشفافية	نعم	11	3.9242	.72405	34	1.712	.105
	لا	25	3.4933	.62635			
المساواة	نعم	11	3.6515	.77264	34	1.656	.119

الأبعاد	دورة تدريبية	العدد	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الحرية	قيمة T المحسوبة	الدلالة الإحصائية
	لا	25	3.2267	.53766			
التثقيف المالي	نعم	11	3.7727	.77198	34	2.062	.057
	لا	25	3.2400	.56125			
الدرجة الكلية	نعم	11	3.8240	.61871	34	2.115	.054
	لا	25	3.4000	.36631			

من الجدول السابق، يلاحظ عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في فلسطين تعزى لمتغير المشاركة في دورات خاصة بالشمول المالي، باستثناء عامل الاستراتيجية والتخطيط في البنك، حيث لوحظ وجود فروق ذات دلالة إحصائية في هذا العامل حيث بلغت الدلالة الإحصائية لهذا العامل (0.002) وكانت هذه الفروق لصالح من كانت إجاباتهم (نعم) حول حصولهم على دورات حول الشمول المالي، حيث أن الالتحاق بالدورات التدريبية يعزز القدرة العملية لدى العاملين في البنوك ويزيد من أرصدة الخبرة لديهم، وهو السبب في وجود هذه الفروق لصالح من شاركوا في دورات تدريبية تختص في الشمول المالي، وبالتالي تكون الفرضية الصفرية قد رفضت واستبدلت بالفرضية البديلة.

5 الفصل الخامس

مناقشة النتائج

5.1 مقدمة

يتضمن هذا الفصل النتائج والاستنتاجات التي توصلت إليها الدراسة، مع الأخذ بعين الاعتبار أسئلة الدراسة وفرضياتها وأهدافها، بالإضافة إلى تحليل نتائج الدراسة ومقارنتها بنتائج الدراسات السابقة إن وجدت، والخروج ببعض التوصيات بالاستناد إلى النتائج التي توصلت إليها الدراسة.

5.2 ملخص نتائج الدراسة

5.2.1 ملخص النتائج المتعلقة بعينة الدراسة:

تم اختيار عينة عشوائية ميسرة، تتكون من (41) شخصاً ممن يعملون في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، وكانت نتائج هذه العينة كما يلي:

- تم استرجاع (36) استبانة قابلة للتحليل، حيث تمثل ما نسبته (44.4%) من مجتمع الدراسة، وبلغت نسبة الاسترجاع (87.8%) وهي نسبة عالية ومقبولة.
- النسبة الأكبر في عينة الدراسة كانت ممن يعملون في بنوك تجارية حيث بلغت نسبتهم (75.0%) فيما كانت النسبة الأقل لمن يعملون في بنوك إسلامية وبلغت (25.0%).
- بالنسبة لجنس المبحوثين، كانت نسبة الذكور هي الأعلى في عينة الدراسة وبلغت (69.4%) فيما بلغت نسبة الإناث (30.6%).

- كانت النسبة الأعلى من حملة شهادة البكالوريوس بنسبة بلغت (86.1%)، فيما كانت النسبة الأقل لحملة الدبلوم بواقع (2.8%) وهو ما يفسره الباحث إلى الاهتمام لدى البنوك بالمؤهلات العلمية للموظفين.
- فيما يخص المستوى الوظيفي لأفراد عينة الدراسة، فقد كانت النسبة الأعلى بينهم لمن هم في مستوى مدير دائرة بواقع (80.6%) والنسبة الأدنى هي لمن هم في مستوى مدير عام بواقع (2.8%)، وهي نسبة مقبولة بالنسبة للباحث.
- الفئة العمرية كانت لصالح من هم في الفئة من (35 إلى 44 عام)، حيث بلغت نسبة من هم في هذه المرحلة العمرية (69.4%)، وهذا يعكس اهتمام البنوك بالخبرة العملية وكذلك بالقدرات والكفاءات الشبابية، فيما كانت الفئة العمرية الأقل هي على التوالي (من 25 عام إلى 34) و (من 45 عام إلى 54 عام) وكانت النسبة لكلتا الفئتين (8.3%) ما يؤكد استنتاج الباحث السابق.
- أما بالنسبة لسنوات الخبرة، فقد جاءت النتائج لصالح من يملكون سنوات خبرة من (أكثر من 20 سنة) بنسبة (38.9%) فيما كانت النسبة الأقل لمن يملكون سنوات خبرة (أقل من 10 سنوات) وهو ما يؤكد اهتمام إدارة البنوك بالخبرة العملية لدى الموظفين.
- بالنسبة للمشاركة في دورات ومؤتمرات تتعلق بالشمول المالي، فقد كانت نسبة من خاضوا تجربة هذه الدورات هي النسبة الأقل بواقع (30.6%) ومن لم يقوموا بالمشاركة بدورات من هذا النوع هي النسبة الأعلى بواقع (69.4%) مما يجعل الباحث في صدد التوصية بعمل دورات ومؤتمرات خاصة بالشمول المالي وإشراك العاملين في هذه الدورات.

5.2.2 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة:

- لوحظ من النتائج أن العوامل المؤسسية تؤثر في الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين بدرجة كبيرة، حيث بلغت نسبة الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة (70.4%).
- أكثر هذه العوامل تأثيراً في الشمول المالي وكما بينت النتائج كان عامل حقوق متلقي الخدمات المالية حيث بلغت نسبة تأثيره (82.4%).
- أما أقل هذه العوامل تأثيراً على الشمول المالي فقد كان عامل المسؤولية المجتمعية والذي بلغت نسبة تأثيره (62.4%)، وهو ما توافق مع دراسة عجور (2017) والتي ربطت في علاقة طردية بين تطبيق الشمول المالي وبين تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء.

- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور الاستراتيجية والتخطيط فقد كان (التأثير لتوجيهات مجلس الإدارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصرفية المطروحة في البنك)، وهو ما يعزوه الباحث إلى أن التوجهات الاستراتيجية وتحديد السياسات في المصارف هي الأساس في تقديم المنتجات والخدمات التي تمكن جميع شرائح المجتمع (خاصة ذوي الدخل المحدود)، من خلال الملائمة والموائمة ما بين المصالح الاستراتيجية للمصرف وبين هذه المنتجات والخدمات المالية المستحدثة.
- كانت أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور الاستراتيجية والتخطيط رغم أنها تتمتع بمدى استجابة كبيرة بلغت نسبتها (72.8%)، هي الفترة التي تنص على أن" استراتيجية البنك تتضمن الأخذ بعين الاعتبار تخفيف التمويل غير الرسمي لتعزيز نزاهة العمليات المصرفية"، ويعزو الباحث ذلك إلى أن الوصول إلى درجة عالية جداً في هذا المجال يتطلب دراسة كبيرة من حيث عدم تعارض الخدمات والمنتجات المالية مع زيادة أرباح البنك، ودراسة أكبر لجانب الطلب والعرض فيما يتعلق بالخدمات والمنتجات المالية.
- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور دور سلطة النقد فقد كانت الفترة التي تنص على " أن سلطة النقد تعمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية".
- كانت أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور دور سلطة النقد هي الفقرة التي تنص على " أن القوانين المعمول بها في الجهاز المصرفي تسهل من فعالية الشمول المالي"، حيث بلغت درجة الاستجابة لهذه الفقرة (66.6%)، بأدنى مستويات الدرجة الكبيرة، ويرى الباحث بأن هناك الكثير من التشريعات والقوانين المعمول بها لا بد من تعديلها واستحداث قوانين أخرى جديدة تواكب التوجهات نحو تطبيق شمول مالي بدرجة عالية.
- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور حقوق متلقي الخدمات المالية فقد كان (القيام بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء).
- أما أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور حقوق متلقي الخدمات فكانت الفقرة التي تنص على أنه "يتم توعية العملاء وتعريفهم بالجهات الإشرافية في البنك"، حيث بلغت نسبة الاستجابة لهذه الفقرة (76.2%)، ورغم أنها كبيرة إلى أنها بحاجة إلى معالجة ويتطلب وجود تثقيف مالي في المنتجات والخدمات التي يقدمها البنك.

- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور الائتمان العادل فقد كان (وجود برامج تشجع جميع المواطنين على الادخار لدى المصارف)، حيث بلغت نسبة مدى الاستجابة لهذه الفقرة (79.4%).
- أما أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور الائتمان العادل فقد كانت الفقرة التي تنص على أن " البنك يقوم بإعلام العملاء بمخاطر الخدمات المالية المقدمة لهم"، وجاءت بنسبة استجابة بلغت (65.6%) وهي درجة متوسطة، وهو ما يتوافق مع دراسة شاهين (2019).
- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور المسؤولية المجتمعية فقد كان (عقد شراكات مع مؤسسات لها أهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء)، وجاءت بنسبة استجابة بلغت (67.2) وهي بأدنى مستويات الدرجة الكبيرة.
- أما أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور المسؤولية المجتمعية فقد كانت الفقرة التي تنص على أنه " يوجد تعارض لدى البنك بين أهداف الربحية وقدرتها على تقديم خدمات مالية للفئات المهمشة" ، حيث كانت نسبة الاستجابة على هذه الفقرة (55.6%) وهي بأقل مستويات الدرجة المتوسطة.
- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور الإفصاح والشفافية فقد كان (وجود نظام شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء)، والذي جاء بنسبة بلغت (80.6%) وهي درجة كبيرة.
- أما أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور الإفصاح والشفافية فقد كانت الفترة التي تنص على أنه " يتم وضع مبادرات من البنك تبين مستوى تحسين الشمول المالي ويتم الإعلان عنها"، حيث بلغت نسبة الاستجابة على هذه الفقرة (65.0%) وهي درجة متوسطة.
- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور المساواة فقد كانت الفقرة التي تنص على "وجود برامج لتطوير للكوادر البشرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة"، حيث بلغت درجة الاستجابة عليها (73.8%) وهي درجة كبيرة.
- أما أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور المساواة فقد كانت الفقرة التي تنص على "عند وضع استراتيجية منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار التقسيم الجغرافي"، حيث بلغت درجة الاستجابة عليها (61.2%) وجاءت بدرجة متوسطة.

- أما ما يخص أكثر المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور التثقيف المالي فقد كانت الفقرة التي تنص على أنه "يؤخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين"، وكذلك الفقرة التي تنص على أنه " يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة"، وجاءت الفقرتين بدرجة كبيرة بلغت (71.2) لكلٍ منهما، وهو ما أكدته دراسة عبد الله (2016) التي بينت أن النسبة الأكبر من الأفراد البالغين يعتمدون على الأصدقاء والأقارب في الحصول على المعلومات الخاصة بالمنتجات والخدمات المالية التي يمتلكون، وليس على المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية، وهو ما يشير إلى عدم نضوج الثقة بين المستهلك وبين المؤسسة المالية المقدمة للخدمة أو المنتج.
- أما أقل المظاهر تأثيراً على الشمول المالي في محور التثقيف المالي فقد كانت الفقرة التي تنص على أنه " يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم "، حيث بلغت درجة الاستجابة على هذه الفقرة (64.4%) وهي درجة متوسطة.

5.2.3 ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة:

- تبين نتائج اختبار الفرضيات وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، تعزى لمتغير نوع البنك تجاري أو إسلامي، وكانت هذه الفروق لصالح البنوك التجارية، ويرى الباحث ذلك منطقياً ذلك أن البنوك التجارية تتعدد وتتنوع في الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها أكثر من البنوك الإسلامية.
- تبين نتائج اختبار الفرضيات عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية بين العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين، تعزى لمتغير الجنس، حيث أن ذوي الاختصاص من العاملين في الإدارات التنفيذية العليا يملكون المستوى ذاته من المعرفة والخبرة العملية من كلا الجنسين.
- بينت النتائج عدم وجود اختلافات ذات دلالة بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي تعزى لمتغيرات المؤهل العلمي، المسمى الوظيفي، سنوات الخبرة، وهو ما يعزوه الباحث إلى أن هذه العوامل لا تتأثر بما يملكه ذوي الاختصاص من العاملين في الإدارات التنفيذية العليا من خبرة عملية وقدرة على فهم أبعاد وآفاق الشمول المالي.

- لوحظ عدم وجود فروق ذات دلالة بين الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي في فلسطين فيما يخص أبعاد الاستراتيجية والتخطيط، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات المالية، المسؤولية الاجتماعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، والتثقيف المالي، ولكن لوحظ وجود هذه الفروق في محور الائتمان العادل حيث بلغت الدلالة الإحصائية لهذا المحور (0.030)، وكانت هذه الفروق لصالح من هم في الفئتين العمريتين من (25 – 34) والفترة من (35–44)، وهو تباين منطقي لأن هناك اختلاف في المفهوم العام للائتمان العادل لدى البعض.
- بالنسبة للمشاركة في الدورات، فقد لوحظ عدم وجود فروق في إجابات المبحوثين حول هذا المتغير سوى في عامل الاستراتيجية والتخطيط في البنك حيث بلغت الدلالة الإحصائية للفروق في الإجابات لهذا العامل (0.002) وكانت لصالح من شاركوا في دورات تدريبية حول الشمول المالي، وهو ما يفسره الباحث بأهمية المشاركة في هذه الدورات لما لها من فائدة في عمليات التخطيط والاستراتيجية الهادفة إلى تعزيز الشمول المالي في فلسطين.
- كانت البنوك التجارية هي الأكثر تأثراً بالعوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي، وهو ما يعكس تنوع واختلاف الخدمات والمنتجات المالية التي تقدمها، إضافة إلى عدم وجود قيود دينية تقيد هذه الخدمات والمنتجات المالية لدى هذه البنوك مقارنة بالبنوك الإسلامية.

5.3 الاستنتاجات

استناداً إلى نتائج الدراسة ومناقشتها وتحليل بياناتها، خلصت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها:

- لاحظ الباحث نمواً كبيراً في المؤشرات المالية المصرفية لدى المصارف والخاصة بالتوسع والانتشار من خلال زيادتها لعدد الفروق وأجهزة الصراف الآلي وزيادة عدد البطاقات الآلية التي تصدرها وتمنحها لمتلقي الخدمات المالية وغيرها من المؤشرات.
- إن العوامل المؤسسية المتمثلة في (الاستراتيجية والتخطيط، دور سلطة النقد، حقوق متلقي الخدمات، المسؤولية المجتمعية، الإفصاح والشفافية، المساواة، التثقيف المالي) هي عوامل مؤثرة فعلياً في الشمول المالي في البنوك العاملة في فلسطين، رغم الاختلاف المتفاوت في نسب ودرجة هذا التأثير.
- يعد عامل الاهتمام بحقوق متلقي الخدمات المالية من أهم العوامل المؤسسية التي تؤثر على الشمول المالي في البنوك العاملة في فلسطين، وقد خلصت الدراسة إلى أن (82.4%) من مجتمع الدراسة يرون بأهمية هذا العامل وبضرورة تطويره واستمرارية الاهتمام به لما له من أهمية.
- هناك ضعف واضح لدى البنوك والمصارف في توعية وتعريف العملاء لديها بالجهات الإشرافية، وهو ما يتطلب العمل على إصلاح هذا الضعف وتقويته من خلال التوعية المستمرة.
- يعد عامل الاستراتيجية والتخطيط من العوامل المؤسسية الهامة في البنوك العاملة في فلسطين، ويؤثر بدرجة كبيرة في الشمول المالي حيث بلغت الدرجة الكلية لهذا العامل (77.2%)، ولكن من الدراسة يمكن الاستنتاج بأن هذا العامل بحاجة إلى الاهتمام والتطوير لزيادة تأثيره على الشمول المالي.
- رغم أن دور سلطة النقد في تعزيز الشمول المالي جاء بدرجة كبيرة بلغت (74.2%)، إلا أن سلطة النقد مطالبة بتعزيز هذا الدور لزيادة درجة التأثير بما يتناسب مع حالة الشمول المالي المرجو الوصول إليها في البنوك العاملة في فلسطين.
- خلصت الدراسة ومن خلال نتائجها إلى ضرورة استمرار سلطة النقد بالدور التشجيعي للمصارف والمؤسسات المالية العاملة على توسيع شبكة مكاتبها لنشر خدماتها وإيصالها لكافة شرائح المجتمع الفلسطيني بسهولة ويسر.

- تعزيز عامل الائتمان العادل يؤدي إلى تعزيز الشـــمول المالي، وفي حالته الحالية والتي تم قياسها من خلال الدراسة بنسبة بلغت (73.2%)، نجد بأن هذا العامل بحاجة إلى جهد كبير من قبل البنوك للوصول إلى درجة مرضية تنعكس نتائجها على الشمول المالي في فلسطين.
- اســتنتج الباحث من دراســته، بأن عامل المســؤولية المجتمعية في البنوك الفلســطينية يعاني ضعفاً شديداً، وعجزاً واضحاً في التأثير على الشمول المالي كما يجب، وعليه لا بد من العمل على وضع الخطط والاستراتيجيات القادرة على النمو بهذا العامل ومعالجة نقاط ضعفه.
- بشـكل عام ورغم أن جميع العوامل المؤسـسـية التي تم مناقشـتها في الدراسـة كانت بنتائجها مؤثرة، إلا أنها بحاجة إلى التطوير والتحســين بما ينعكس إيجاباً على قدرتها على تعزيز الشمول المالي في البنوك العامة في فلسطين وإيصاله إلى حالة توازي وتنافس الشمول المالي في البنوك العربية والأجنبية.
- اســتنتج الباحث أن من أكثر الأمور أهمية لتعزيز عامل الاســتراتيجية والتخطيط هو توجهات الإدارة الاستراتيجية في المصرف نحو جودة ونوعية الخدمات المصرفية المطروحة.
- من الاســتنتاجات الهامة في الدراســة هو التغاضــي في الكثير من الأحيان عن إعلام وإبلاغ العملاء بالمخاطر التي قد تصـاحب الخدمات المالية المقدمة لهم، وهو ما بينته نتائج الدراسـة حيث أن ما نسبته (65.6%) يرون بأن البنوك تقوم بذلك، وهي نسبة متوسطة.

5.4 التوصيات

1. العمل على حملة توعية لشرح مفهوم المسئولية المجتمعية وأبعادها ومبادئها.
2. تضـمين المسـئولية المجتمعية وأبعاد الشـمول المالي في الخطة الاسـتراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادها الاجتماعية وليس الربحية.
3. عرض الخدمات المصرفية التي تتناسب وتتلاءم مع قيم المجتمع المحلى والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع.
4. تشـجيع الانتشـار الجغرافي للبنوك، خاصـة في المناطق الريفية والنائية، لتسـهيل إيصـال الخدمات المصرفية إلى الفئات المستبعدة.
5. ابتكار خدمات مصرفية مقدمة بدون فروع بنكية بصفتها وسيلة لتحسين فرص حصول الفقراء على الخدمات المالية، والذي من شأنه التقليل من التمويل غير الرسمي وتعزيز النزاهة في العمليات المصرفية.
6. العمل على تحديث وتطوير القوانين والتشريعات المالية واستحداث تشريعات تواكب تطور الخدمات والمنتجات المالية الحديثة والمبتكرة بما يتوافق والتوجهات نحو تحقيق شـــمول مالي بمستوىً عالٍ في فلسطين.
7. الاهتمام بالتثقيف المالي وتحسين مستوى إلمام المستهلك بالشأن المالي من شأنه زيادة الطلب على الخدمات المالية وانتقاء المناسب منها يساعد المستهلك في التغلب على بعض التعقيدات المرتبطة بالاستفادة من الخدمات المالية.
8. زيادة الخدمات المصـــرفية وفق الاحتياجات والطلب عليها من متلقي الخدمات المالية وليس بناءً على العائد منها (الربحية).
9. ضرورة إلزام البنوك من خلال سياسات وتشريعات سلطة النقد بضرورة إعلام بأية مخاطر قد تصاحب الخدمات التي يحصلون عليها بشكل واضح.
10. أن تقوم المصـارف وبالشـراكة مع سـلطة النقد والمؤسـسـات الحكومية ذات العلاقة، بوضع الخطط الاستراتيجية القادرة على إزالة أي تعارض بين تحقيق الربح لهذه المصارف وبين تقديم الخدمات للفئات المهمشة بالجودة والنوعية والوقت الملائم.
11. ضـرورة العمل على تصـنيف وتسـعير الخدمات المالية من خلال المصـارف وسـلطة النقد بشكل أكثر ملائمة لكافة الدخول والفئات الاجتماعية في فلسطين.
12. بالتعاون مع سلطة النقد الفلسطينية، لا بد من طرح نشرات دورية تخص كافة البنوك العاملة في فلسطين، وتبين كافة مستويات وأبعاد ومؤشرات الشمول المالي في فلسطين.

13. أن يكون هناك اســتطلاعات للرأي بشــكل دائم من قبل البنوك العاملة في فلســطين، تقوم بدراســـة توجهات متلقي الخدمة حول الخدمات والمنتجات المقدمة لهم، وتقيس توقعاتهم لمنتجات وخدمات مالية جديدة تعكس احتياجاتهم، والاعتماد على هذه الآراء والاحتياجات في وضع الخطط والاستراتيجيات.

قائمة المصادر والمراجع

المراجع العربية

خطاب، جودت جعفر. (2008). إعادة هيكلة المصارف: دراسة تطبيقية. عمان: دار دجلة ناشرون وموزعون.

دولة فلسطين، ديوان الموظفين العام. (2017). الخطة الاستراتيجية الوطنية للخدمة المدنية للأعوام 2017–2022. رام الله: ديوان الموظفين العام.

سلطة النقد الفلسطينية PMA. (2014). دليل القواعد والممارسات الفضلى لحوكمة المصارف في فلسطين، رام الله: سلطة النقد الفلسطينية.

سلطة النقد الفلسطينية PMA، وهيئة سوق رأس المالي الفلسطينية PCMA. (2018). الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين 2018–2025. رام الله: سلطة النقد الفلسطينية.

صندوق النقد العربي AMF. (2015). العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي. أبو ظبي: صندوق النقد العربي.

الصيرفي، محمد عبد الفتاح. (2014). إدارة البنوك. عمان: دار المناهج للنشر والتوزيع.

عبد الله، سمير. (2016). الشمول المالي في فلسطين. رام الله: معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس) .

عبيدات، محمد، وآخرون. (1999). منهجية البحث العلمي القواعد والمراحل والتطبيقات . عمان: دار وائل للطباعة والنشر.

عثمان، ياسمين، وآخرون. (2019). تأثير تطبيقات سياسات الشمول المالي على الاستقرار المالي للبنوك التجارية المتداولة بالبورصة المصرية. الاسكندرية: جامعة الاسكندرية. (بحث مقدم لمؤتمر " دور المحاسبة والمراجعة في تفعيل ودعم الشمول المالي وعلاقته برؤية واستراتيجية مصر 2030").

محمد، بن موسى، وعمر، قمان. (2019). واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي Global Findex خلال الفترة من 2011– 2017 مع التركيز على الجزائر. مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، 13، 8.

محمود، طه عبد العظيم. (2019). الإصلاح المصرفي للبنوك الإسلامية والتقليدية في ضوء مقررات بازل III. الإسكندرية: دار التعليم الجامعي.

المغربي، محمد الفاتح. (2020). إدارة المخاطر في المصارف الإسلامية. القاهرة: الأكاديمية الحديثة للكتاب الجامعي.

منظمة التعاون والتنمية.(2012). توصيات مجموعة العمل المالي (فاتف). باريس: FATF الاقتصاديين (OECD)/مجموعة العمل المالي (FATF.

النعمة، نغم، وحسن، أحمد نوري. (2018). مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق. المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية . بغداد، العراق: جامعة النهرين.

مقالات في مجلات علمية

النعمة، نغم، وحسن، أحمد نوري. (2019). دور الشمول المالي في تقديم الدعم المالي للمرأة في العراق. المجلة العراقية لبحوث السوق وحماية المستهلك، 20.

كاطع، زينب حميد. (2020). دور المصارف في تعزيز الشمول المالي. مجلة الإدارة والاقتصاد، 123، 24.

شاهين، ياسر. (2019). دور الشمول المالي في توفير الحماية للمستفيدين من الخدمات المالي في القطاع المصرفي الفلسطيني – الفترة (2013–2017). مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية والقانونية، 93–108.

رسائل دكتوراة وماجستير غير منشورة

أبو دية، ماجد. (2016). دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني. غزة، فلسطين: جامعة الأزهر (رسالة ماجستير غير منشورة).

الحداد، سليم. (2013). دور الجهاز المصرفي في نشر الوعي المصرفي لدى العملاء: دراسة ميدانية من وجهة نظر عملاء المصارف التجارية في قطاع غزة. غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية (رسالة ماجستير غير منشورة).

حنين عجور. (2017). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء : دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة في قطاع غزة. غزة، فلسطين: الجامعة الإسلامية (رسالة ماجستير غير منشورة).

عبد الرحيم، نادية. (2010). تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي: دراسة حالة الجزائر. الجزائر، الجزائر: جامعة الجزائر (رسالة ماجستير غير منشورة).

مواقع إنترنت

وكالة معا. (2018). إطلاق الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي في فلسطين. تاريخ الاسترداد 07, 2020، من وكالة معا – الاقتصاد: https://www.maannews.net/news/968998.html

وفا، وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية. (2020). هيئة سوق رأس المال وسلطة النقد تطلقان الموقع الإلكتروني للشمول المالي في فلسطين. تاريخ الاسترداد 15 07, 2020، من وكالة الأنباء والمعلومات الفلسطينية وفا: http://www.wafa.ps/Pages/Details/3756

سلطة النقد الفلسطينية، وهيئة سوق رأس المال الفلسطينية. (2020). الشمول المالي. تم الاسترداد من الشمول المالي في فلسطين: http://www.financialinclusion.ps/category-11/11.html

جمعية البنوك الفلسطينية. (2019). الموظفين في القطاع المصرفي الفلسطيني للعام 2019: http://www.abp.ps/files/server/Employees%20of%20Banks%202019.pdf

البنك الدولي.(2018). المؤشر العالمي للشمول المالي يكشف التزايد المطرد في الشمول المالي مع استمرار الفجوات: https://www.albankaldawli.org/ar/news/press-release/2018/04/19/financial-inclusion-on-the-rise-but-gaps-remain-global-findex-database-shows

المراجع الأجنبية

AFI, g. (2018). Maya Declaration. Retrieved from AFI Global: https://www.afi-global.org/maya-declaration

Baza, A., & Rao, S. (2017). Financial Inclusion in Ethiopia. International Journal of Economics, 9.

Bose, S., & et al. (2016). Dynamics of Firm-Level Financial Inclusion: empirical Evidence from an Emerging Economy. Dhaka, Bangladesh: Search Results (Published thesis).

Damodaran, A. (2013). Financial Inclusion: Issues and Challenges. Akgec International Journal of Technology, 55.

Gatnar, E. (2013). Financial Inclusion indicators in Poland Folla OECONOMICA

FINANCIAL INCLUSION INDICATORS IN POLAND FOLIA OECONOMICA. ACTA UNIVERSITATIS LODZIENSIS FOLIA OECONOMICA, 286, 225-233.

GFDR, G. (2014). Financial Inclusion. Washington DC: Financial report inclusion. Washington: The World Bank.

GPFI, G. (2010). Innovative Financial Inclusion. Basel: G20 Financial Inclusion Experts Group.

GPFI, G. (2013). About GPFI. Retrieved 007 02, 2020, from Global Partnership for Financial Inclusion (GPFI): http://www.gpfi.org/about/g20

GPFI, G. (2016). G20 Financial Inclusion Indicators. Basel: GPFI.

IADI, I. (2014). About IADI. Retrieved 06 05, 2020, from International Association of Deposit Insurers: https://www.iadi.org/en/

IADI, I. o. (2014). Core Principles for Effective Deposit Insurance Systems. Basel: IADI.

IAIS, I. (2002). Insurance Principles, Standards and Guidance Papers. Basel: IAIS.

IAIS, I. o. (2019). ABOUT THE IAIS. Retrieved 06 25, 2020, from International Association of Insurance Supervisors: https://www.iaisweb.org/home

Investopedia. (2019, 04). Committee on Payment and Settlement Systems (CPSS). Retrieved 04 2020, from Investopedia: https://www.investopedia.com/terms/c/committee-payment-settlement-systems-cpss.asp

Iqbal, Z., & Mirakhor, A. (2012). financial Inclusion: Islamic finance perspective. Journal of Islamic Business and Management, 12, 36-61.

Leeladhar, V. (2005). Taking Banking Services to the Common man financial inclusion. Ernakulam: Fedbank Hormis Memorial Foundation.

Leyshon, A., & Thrift, N. (1995). Geographies of Financial Exclusion: Financial Abandonment in Britain and the United States. Transactions of the Institute of British Geographers, 20, 312-341.

Littlefield, E., & Helms, B. (2006). Financial Inclusion 2015: Four Scenarios for the Future of Microfinance. Washington, USA: CGAP.

Malakar, D. (2013). Role of Indian Post in Financial Inclusion. IOSR Journal of Humanities and Social Science, 6, 4-7.

Mazer, R., & et al. (2011). Financial Inclusion Indicators for Developing Countries - The Peruvian Case. Washington DC: CGAP.

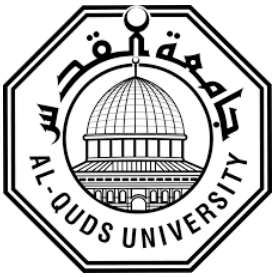
Mehrotra, A., & Yetman, J. (2015). Financial inclusion – issues for central banks. Retrieved from bis: https://www.bis.org/publ/qtrpdf/r_qt1503h.pdf

Pickens, M., & et al. (2009). Scenarios for Branchless Banking In 2020. Washington, D.C.: CGAP focus note.

Triki, T., & Faye, I. (2013). Financial Inclusion in Africa. Tunisia, Tunisia: African Development Bank (AfDB).

World Bank, T. (2015). How to Measure Financial Inclusion. Retrieved from The World Bank: https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion/brief/how-to-measure-financial-inclusion

ملحق 1: الاستبانة بعد التحكيم



عمادة الدراسات العليا

جامعة القدس

تحية واحترام.....

يقوم الباحث بإعداد دراسة ميدانية كمتطلب إجباري لنيل درجة الماجستير في التنمية المستدامة/ بناء المؤسسات وتنمية الموارد البشرية بعنوان

العوامل المؤسسية المؤثرة على تعزيز الشمول المالي من وجهة نظر ذوي الاختصاص في الإدارات التنفيذية العليا في البنوك العاملة في فلسطين

أرجو تعاونكم في تعبئة الاستبانة بموضوعية مع العلم ان المعلومات ستعامل بسرية تامة ولن تستخدم الا لأغراض البحث العلمي فقط وسيتم تزويدكم بنسخة من نتائج البحث إذا رغبتم.

شاكرين تعاونكم ....

الباحث

محمد دودين

يرجى الإجابة على الأسئلة التي تتضمن معلومات عامة بوضع إشارة (✓)

أولا : معلومات العامة

- **نوع البنك :** ☐ تجاري ☐ اسلامي
- **الجنس** ☐ ذكر ☐ انثى
- **المؤهل العلمي:** ☐ دبلوم ☐ بكالوريوس ☐ ماجستير ☐ دكتوراه
- **المستوى الوظيفي :**☐ مدير عام ☐ نائب مدير عام☐ مساعد مدير عام ☐ مدير دائرة
- **العمر :**☐ 25-34 ☐ 35-44 ☐ 45-54 ☐ 55 سنة فأكثر
- **سنوات الخبرة :** ☐ **أقل من 10 سنوات** ☐ **10-15**سنة ☐ **15-20**سنة ☐ 20 سنة فأكثر

- **هل شاركت في دورات او مؤتمرات تتعلق بالشمول المالي ؟** ☐ **لا** ☐ **نعم**
- **إذا كانت الاجابة نعم " اين وما اسم الدورة "**.....

ثانياً: محاور الاستبيان:

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
المحور الأول: الاستراتيجية والتخطيط في البنك						
.1	تتضمن الخطة الاستراتيجية للبنك بنود محدده لتعزيز الشمول المالي					
.2	يراعي البنك القدرات المالية لصغار العملاء عند وضع خطة الائتمان					
.3	تؤثر توجهات مجلس الادارة الاستراتيجية على نوعية الخدمات المصرفية المطروحة في البنك					
.4	يراقب مجلس الادارة تنفيذ الخطط الخاصة بشمولية الخدمات المالية.					
.5	تتضمن إستراتيجية البنك الأخذ بعين الاعتبار تخفيف التمويل غير الرسمي لتعزيز نزاهة العمليات المصرفية					
.6	تؤثر كفاءة اللجان المنبثقة من مجلس الادارة في تعزيز الشمول المالي					
.7	توجد خطه للجان المختصة لتجسيد استراتيجية الشمول المالي					
المحور الثاني: دور سلطة النقد						
.1	البيئة التشريعية تشجع وتساعد على التوسع في الخدمات المصرفية					
.2	تسهل القوانين المعمول بها في الجهاز المصرفي من فعالية الشمول المالي					
.3	تحفز القطاع المالي خاصة البنوك على نشر الثقافة المالية					
.4	تبرز فعالية دور الاستعلام الائتماني وتطوير نظم الدفع مثلRTGS:					
.5	تشجع على التوسع في شبكة فروع لتقديم الخدمات المصرفية والاهتمام					
.6	تعمل على إنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.7	اتاحة خدمات مالية سهلة الاستخدام الكترونيا في عمليات الدفع الالكترونية					
المحور الثالث: حقوق متلقي الخدمات المالية						
.1	تقوم دائرة الامتثال بالمتابعة المستمرة لشكاوى العملاء					
.2	يتم توعية العملاء وتعريفهم بالجهات الإشرافية في البنك					
.3	يتم التواصل مع العملاء وإعلامهم بالتطورات الخاصة بالشكاوى المقدمة					
.4	يوجد سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة					
.5	يؤثر التزام المصارف في التعليمات التي تحد من غسيل الاموال على التوسع في الشمول المالي					
المحور الرابع: الائتمان العادل						
.1	يتم تقديم المعلومات والإرشاد المالي للعملاء حتى يتمكنوا من اتخاذ القرارات الصحيحة والمناسبة					
.2	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الادخار					
.3	يوجد لدى المصرف برامج تشجع جميع المواطنين على الاستثمار					
.4	يتم عرض الخدمات في المصـــرف وفق اســـس التسعير المعتمدة دوليا					
.5	يتم إعلام العملاء بمخـاطر الخـدمـات المـاليـة المقدمة لهم					
المحور الخامس: المسؤولية الاجتماعية في تعزيز الشمول المالي						
.1	يتم عقد شراكات مع مؤسسات لها اهداف ورؤيا اجتماعية لتعزيز مشاركة الفئات المهمشة والنساء					
.2	يتم تخصيص جزء من موازنة المصرف لتحسين ظروف ذوي الاحتياجات الخاصة					
.3	يوجد تعارض لدى البنك بين أهداف الربحية وقدرتها على تقديم خدمات مالية للفئات المهمشة					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.4	يتم الأخذ بعين الاعتبار زيادة فرص العمل عند منح التسهيلات الائتمانية					
.5	يتم الأخذ بعين الاعتبار الحد من الفقر عند منح التسهيلات الائتمانية					
المحور السادس: الإفصاح والشفافية						
.1	يوجد نظام شامل يضمن الشفافية في تسعير الخدمات المالية الممنوحة للعملاء					
.2	يوجد تنسيق في المصرف مع الجهات التثقيفية والتعليمية للتوعية بخدمات الشمول المالي التي تستهدف جميع الفئات					
.3	يتم الإفصاح للعملاء عن أسعار الفوائد على خدمات الشمول المالي					
.4	يتم الإفصاح عن شروط خدمات الشمول المالي المصرفية المقدمة للعملاء					
.5	يتم وضع مبادرات من البنك تبين مستوى تحسين الشمول المالي ويتم الإعلان عنها					
.6	يتم إتباع نهج مبني على العدالة في تقديم الخدمات المالية لكافة شرائح المجتمع					
المحور السابع: المساواة						
.1	يوجد في البنك برامج لتطوير للكوادر البشرية يمكنهم من تطبيق الشمول المالي بعدالة					
.2	يؤخذ بعين الاعتبار عند تقديم الخدمات المالية والمنتجات المالية تخفيف الفجوة بين شرائح المجتمع					
.3	عند وضع استراتيجية منح الائتمان يؤخذ بعين الاعتبار التقسيم الجغرافي					
.4	يؤخذ بعين الاعتبار أولوية النوع الاجتماعي عند منح المنتجات المالية					
.5	يتم دراسة طلبات جميع العملاء بمعايير مهنية دون اعتبار الظروف الخاصة للعميل(احترام ومساواة)					

الرقم	الفقرة	موافق بشدة	موافق	محايد	معارض	معارض بشدة
.6	يحصل جميع الناس باختلاف دخولهم على الخدمات المالية					
المحور الثامن: التثقيف المالي						
.1	يتم تثقيف المستهلكين والأخذ بآرائهم حول الخدمات المالية المقدمة لهم					
.2	يتم توفير بيئة صالحة لحماية المستهلكين عند طرح اي منتجات ماليه					
.3	يؤخذ بعين الاعتبار عند طرح المنتجات المالية تعزيز الثقة عند المستهلكين					
.4	يؤخذ بعين الاعتبار وبالأخص للعملاء الجدد مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية					
.5	يتم توفير برامج توعية للمستهلك من خلال حملات التوعية العامة					

شاكراً لكم حسن تعاونكم

ملحق 2: قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة

تسلسل	اسم المحكم	المنصب / الوظيفة	المؤسسة
.1	د. ياسر شاهين	عضو هيئة تدريسية	جامعة فلسطين الأهلية
.2	د. عدنان قباجة	عضو هيئة تدريسية	الجامعة الأهلية
.3	د. سعدي الكرنز	عضو هيئة تدريسية	جامعة القدس
.4	د. ناريمان ابو عطوان	عضو هيئة تدريسية	جامعة بير زيت
.5	د. حسام الرجوب	عضو هيئة تدريسية	جامعة قبرص الدولية
.6	د. عايد الحموز	اخصائي احصاء	جامعة القدس المفتوحة

ملحق 3: احصائيات العاملين في الجهاز المصرفي الفلسطيني 2019

تسلسل	المستوى الوظيفي	العدد
.1	إدارة عليا	81
.2	إدارة وسطى	1026
.3	كادر تنفيذي	5375
.4	غير مصنفين	846
	المجموع	7328

المصدر (جمعية البنوك الفلسطينية، 2019).

فهرس الملاحق

ملحق 1: الاستبانة بعد التحكيم..... 103
ملحق 2: قائمة بأسماء المحكمين لأداة الدراسة..... 109
ملحق 3: احصائيات العاملين في الجهاز المصرفي الفلسطيني 2019..... 110

فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية

شكل 1: نسب استخدام الخدمات والمنتجات المصرفية للأفراد البالغين (18 سنة فأكثر) في فلسطين للعام 2015 30

رسم توضيحي 1: نموذج الدراسة 7

فهرس الجداول

جدول 2.1: محاور اتفاقية بازل II 21

جدول 2.2: أهم مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية 25

جدول 2.3: نسبة البالغين الذين يملكون حسابات مالية للأعوام 2011، 2014، 2017 27

جدول 2.4: إحصاءات المصارف العاملة في فلسطين وفروعها للفترة من 2014-2018 31

جدول 2.5: المؤشرات المتعلقة بالشمول المالي في الفترة من 2014-2018. 32

جدول 3.1: توزيع فقرات الاستبانة وفقاً للمحاور 47

جدول 3.2: نتائج التحليل العاملي لفقرات أداة الدراسة 48

جدول 3.3: معامل كرونباخ ألفا لمحاور الاستبانة 51

جدول 3.4: معامل كرونباخ ألفا لمحاور أداة الدراسة 51

جدول 3.5: خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير نوع البنك 52

جدول 3.6: خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير الجنس 52

جدول 3.7: خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المستوى العلمي 53

جدول 3.8:خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير المستوى الوظيفي 53

جدول 3.9: خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير الفئة العمرية 54

جدول 3.10: خصائص مجتمع الدراسة وفقاً لمتغير سنوات الخبرة 54

جدول 3.11: خصائص عينة الدراسة وفقاً لمتغير المشاركة في دورات ومؤتمرات تتعلق بالشمول المالي 55

جدول 4.1: مفتاح تفسير النتائج 56

جدول 4.2: الدرجة الكلية للعوامل المؤسسية المؤثرة في الشمول المالي في فلسطين 57

جدول 4.3: الدرجة الكلية لعامل دور سلطة النقد كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 58

جدول 4.4: الدرجة الكلية لعامل حقوق متلقي الخدمات المالية كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 59

جدول 4.5: الدرجة الكلية لعامل الائتمان العادل كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 60

جدول 4.6: الدرجة الكلية لعامل المسؤولية المجتمعية كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 62

جدول 4.7: الدرجة الكلية لعامل الإفصاح والشفافية كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 63

جدول 4.8: الدرجة الكلية لعامل المساواة كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 64

جدول 4.9: الدرجة الكلية لعامل التثقيف المالي كعامل مؤثر في الشمول المالي في فلسطين 65

جدول 4.10: درجة العوامل المؤسسية المؤثرة على الشمول المالي.....66

جدول 4.11: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور الاستراتيجية والتخطيط 67

جدول 4.12: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور دور سلطة النقد.....68

جدول 4.13: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور حقوق متلقي الخدمات المالية.....69

جدول 4.14: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور الائتمان العادل 70

جدول 4.15: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور المسؤولية المجتمعية 71

جدول 4.16: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور الإفصاح والشفافية 72

جدول 4.17: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور المساواة.....73

جدول 4.18: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية التي تقيس أهم الفقرات تأثيراً على الشمول المالي في محور التثقيف المالي.....74

جدول 4.19: أهم الفقرات الأكثر تأثيراً على الشمول المالي وفقاً لمحاور الدراسة.....75

جدول 4.20: نتائج اختبار T للعينات المستقلة لقياس فروق أبعاد العوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير نوع البنك.....76

جدول 4.21: نتائج اختبار T للعينات المستقلة لقياس فروق أبعاد العوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير الجنس 78

جدول 4.22: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير المؤهل العلمي.....79

جدول 4.23: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير المسمى الوظيفي 81

جدول 4.24: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير الفئة العمرية.....83

جدول 4.25: نتائج اختبار LSD للمقارنات الثنائية للفروق في درجة محور الائتمان العادل تعزى لمتغير الفئة العمرية 85

جدول 4.26: نتائج اختبار تحليل التباين الاحادي لقياس الفروق في أبعاد العوامل المؤسسية المؤثرة في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير سنوات الخبرة.....85

جدول 4.27: نتائج اختبار T للعينات المستقلة لقياس فروق أبعاد العوامل المؤسسية في تعزيز الشمول المالي وفقاً لمتغير المشاركة في دورات تدريبية.....87

فهرس المحتويات

إقرار ..... أ

الشكر والتقدير ..... **ب**

تعريفات الدراسة ..... **ج**

مختصرات الدراسة ..... **د**

الملخص ..... **هـ**

Abstract ..... ز

الفصل الأول **1**

1.1 مقدمة 1

1.2 مشكلة الدراسة 3

1.3 أهمية الدراسة 3

1.4 أهداف الدراسة 4

1.5 أسئلة الدراسة 5

1.6 حدود ومحددات الدراسة 6

1.7 نموذج الدراسة 7

1.8 فرضيات الدراسة 8

1.9 هيكلية الدراسة 9

الفصل الثاني **10**

2.1 المقدمة 10

2.2 مفهوم الشمول المالي 11

2.3 أهمية الشمول المالي 12

2.4 أهداف الشمول المالي 13

2.5 متطلبات تعزيز الشمول المالي 13

2.6 معيقات انتشار الشمول المالي 16

2.7 العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والاستقرار المالي 17

2.8 دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية 18

2.9 الهيئات العالمية المعنية بوضع المعايير والشمول المالي 19
2.10 مؤشرات الشمول المالي العالمية 24
2.11 الشمول المالي في العالم العربي 27
2.12 الشمول المالي في فلسطين 29
2.12.1 معيقات الشمول المالي في فلسطين: 33
2.12.2 التحديات التي تواجه القطاع المصرفي في فلسطين: 34
2.12.3 الاستراتيجية الوطنية للشمول المالي: 34
2.13 الأدبيات السابقة 36
2.13.1 الدراسات العربية: 37
2.13.2 الدراسات الأجنبية: 40
2.14 التعقيب على الادبيات السابقة 44
2.15 ما يميز الدراسة الحالية عن غيرها من الدراسات السابقة: 44
الفصل الثالث 46
3.1 مقدمة 46
3.2 منهجية الدراسة 46
3.3 أداة الدراسة 46
3.3.1 صدق الأداة: 47
3.3.2 ثبات الأداة 51
3.4 مجتمع الدراسة 52
3.5 عينة الدراسة 52
3.6 خصائص عينة الدراسة 52
الفصل الرابع 56
4.1 مقدمة 56
4.2 نتائج أسئلة الدراسة 57
4.3 نتائج فرضيات الدراسة 76
الفصل الخامس 89
5.1 مقدمة 89

5.2 ملخص نتائج الدراسة 89
5.2.1 ملخص النتائج المتعلقة بعينة الدراسة: 89
5.2.2 ملخص النتائج المتعلقة بأسئلة الدراسة: 90
5.2.3 ملخص النتائج المتعلقة بفرضيات الدراسة: 93
5.3 الاستنتاجات 95
5.4 التوصيات 97
قائمة المصادر والمراجع 99
فهرس الملاحق 111
فهرس الأشكال والرسوم التوضيحية 112
فهرس الجداول 113
فهرس المحتويات 116