Democratic Arabic Center
For Strategic, Political & Economic Studies

دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي
للبنوك التجارية اليمنية

تأليف:صدام حسين ناصر الضبياني

2024

دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية اليمنية

Democratic Arabic Center
For Strategic, Political & Economic Studies

The Role of Financial Inclusion in Improving Financial Performance

A field study carried on a sample of Commercial Banks in Yemen

ISBN 978-3-68929-054-2

DEMOCRATIC ARABIC CENTER
Germany: Berlin 10315 Gensinger- Str: 112
http://democraticac.de
TEL: 0049-CODE
030-89005468/030-898999419/030-57348845
MOBILTELEFON: 0049174274278717

الهنـــــــــاشـــــــر:

المركز الديمقراطي العربي

للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية

ألمانيا/برلين

Democratic Arab Center

For Strategic, Political & Economic Studies

Berlin / Germany

لا يسمح بإعادة إصدار هذا الكتاب أو أي جزء منه أو تخزينه

في نطاق استعادة المعلومات أو نقله بأي شكل من الأشكال،دون إذن مسبق خطي من الناشر.

جميع حقوق الطبع محفوظة

All rights reserved

No part of this book may be reproduced, stored in a retrieval system, or transmitted in any form or by any means, without the prior written permission of the publisher.

المركز الديمقراطي العربي للدراسات الاستراتيجية والسياسية والاقتصادية ألمانيا/برلين

البريد الإلكتروني book@democraticac.d

المركز الديمقراطي العربي
للدراسات الاستراتيجية، الاقتصادية والسياسية
Democratic Arabic Center
for Strategic, Political & Economic Studies

دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية اليمنية

تأليف:

صدام حسين ناصر الضبياني

رئيس المركز الديمقراطي العربي: أ. عمار شرعان

مدير النشر: د. أحمد بوهكو المركز الديمقراطي العربي

رئيسة اللجنة العلمية: د. ربيعة تمار المركز الديمقراطي العربي

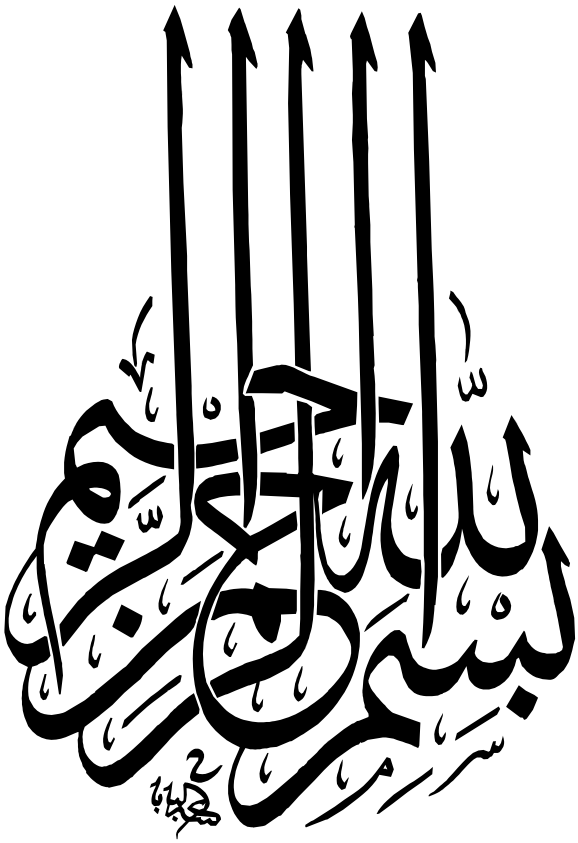
نائب رئيس اللجنة العلمية: د. علي حازم الطعاني المركز الديمقراطي العربي

رقم تسجيل الكتاب: ISBN 978-3-68929-054-2

الطبعة الأولى 2024م

الآراء الواردة أدناه تعبّر عن رأي الكاتب ولا تعكس بالضرورة وجهة نظر المركز الديمقراطي العربي

الآراء الواردة أدناه تعبّر عن رأي الكاتب ولا تعكس بالضرورة وجهة نظر المركز الديمقراطي العربي



قال تعالى:

﴿سُبْحَانَكَ لاَ عِلْمَ لَنَا إِلاَّ مَا عَلَّمْتَنَا إِنَّكَ أَنتَ الْعَلِيمُ الْحَكِيمُ﴾

[سورة البقرة:32] صدق الله العظيم

الإهـــداء

إلى معنى الحب والحنان والتضحية... أمي الحبيبة حفظها الله

إلى من كان دعاؤه وعطاؤه سر نجاحي... أبي الحبيب أطال الله بعمره

إلى من كانت وما زالت رمزاً لإنكار الذات من أجل راحتي وسعادتي صاحبة الروح الطيبة ... زوجتي الغالية

إلى من أرى في عيونهم سعادتي، فلذات كبدي، أبنائي

(لؤي، قصي، نجلاء، لبنى)

إلى من أرى فيهم الأمان والسند

(ناصر، سماح، نجلاء)

إلى العلم، ورواده، وطلابه

إلى كل من ساهم ولو بحرف في حياتي الدراسية....

إلى كل هؤلاء: أهدي هذا العمل، الذي أسال الله تعالى أن يتقبله خالصًا.

الباحث/صدام حسين الضبياني

شكر وعرفان

﴿وَإِذْ تَأَذَّنَ رَبُّكُمْ لَئِن شَكَرْتُمْ لَأَزِيدَنَّكُمْ وَلَئِن كَفَرْتُمْ إِنَّ عَذَابِي لَشَدِيدٌ﴾

[إبراهيم:7]

أحمد الله على نعمائه أن سهل لي ووفقني وأمدني بالصبر لإتمام هذه الدراسة.

الباحث/صدام حسين الضبياني

قائمة المحتويات

الإهـداء 3

شكروعرفان 4

قائمة المحتويات 5

قائمة الجداول 10

قائمة الأشكال والرسوم البيانية 11

1- الفصل الأول الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة 13

1,1المبحث الأول الإطار العام للدراسة 14

1-1-1 المقدمة: 14

1.1.2 مشكلة الدراسة: 15

1.1.3أهداف الدراسة: 16

1.1.4 أهمية الدراسة: 17

أولاً: الأهمية النظرية: 17

ثانياً: الأهمية العلمية: 17

1.1.5: حدود الدراسة: 18

1.1.6 النموذج المعرفي للدراسة: 18

1.1.7فرضيات الدراسة: 19

1.2 المبحث الثاني الدراسات السابقة 21

1.2.1الدراسات المحلية والعربية التي تناولت الشمول المالي: 21

1.2.2: الدراسات الأجنبية التي تناولت الشمول المالي: 25

1.2.3: الدراسات المحلية والعربية التي تناولت الأداء المالي: 26

1.2.4: الدراسات التي تناولت الشمول المالي والأداء المالي: 28

1.2.5: التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية: 29

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة: 30

2-الفصل الثاني الإطار النظري للدراسة 31

1.2المبحث الأول الشمول المالي..... 32

1.1.2 نبذة تاريخية حول الشمول المالي:..... 32

2.1.2 الشمول المالي من المنظور الإسلامي:..... 33

3.1.2 تعريف الشمول المالي:..... 34

4.1.2 مبادئ الشمول المالي وخصائصه:..... 37

1.4.1.2 مبادئ الشمول المالي:..... 37

2.4.1.2 خصائص الشمول المالي:..... 38

5.1.2 أهمية الشمول المالي:..... 39

6.1.2 أهداف الشمول المالي:..... 42

أولاً: على مستوى الدولة:..... 43

ثانياً: على مستوى القطاع المصرفي:..... 43

ثالثاً: على مستوى العملاء:..... 44

7.1.2 متطلبات تحقيق الشمول المالي:..... 44

8.1.2 معوقات وتحديات تحقيق الشمول المالي:..... 46

الإقصاء أو الاستبعاد المالي Financial Exclusion :..... 49

8.1.2 فوائد الشمول المالي:..... 50

9.1.2 أبعاد الشمول المالي:..... 51

أ- الوصول للخدمات المالية(Access dimension) :..... 52

ب- استخدام الخدمات المالية(Usage dimension) :..... 52

ج- جودة الخدمات المالية(Quality):..... 53

جدول رقم (1-1) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الذكور والإناث في اليمن..... 55

رسم بياني (1-1) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الذكور والإناث..... 55

جدول (1-2) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الأسر الفقيرة والغنية في اليمن..... 56

رسم بياني (1-2) يوضح نسبة الفجوة بين الأسر الغنية والفقيرة في اليمن..... 56

جدول (1-3) نسبة الثقافة المالية حسب الفئات العمرية في اليمن..... 56

رسم بياني (1-3)يوضح نسبة الثقافة المالية حسب الفئات العمرية..... 56

جدول (1-4) يوضح أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي..... 58

2.1.10 الركائز الاساسية للشمول المالي: 60
2.1.11 آثار تعزيز الشمول المالي: 60
2.1.12 آليات وسياسات توسيع قاعدة الشمول المالي: 62
2.2 المبحث الثاني الأداء المالي 64
2.2.1 مفهوم الأداء المالي: 65
2.2.5 تقييم الأداء المالي: 66
2.2.1 أهداف تحسين الأداء المالي: 69
2.2.8 مجالات تحسين الأداء المالي للبنوك اليمنية: 70
أ. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية الذكية في الأعمال المصرفية: 70
ب- الارتقاء بالعنصر البشري: 71
2.2.9 مقومات الأداء المالي: 72
2.2.13 العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية: 72
2.2.14 مؤشرات الأداء المالي: 73
2.2.15 النسب المالية: 73
2.2.15.1 نسب السيولة: 74
2.2.15.2 نسب الربحية: 75
2.2.15.3 نسب النشاط: 77
2.2.16 خطوات تحسين الأداء المالي: 77
2.2.16.1 التخطيط: 77
2.2.16.2 تحديد الأهداف: 77
2.2.16.3 التنفيذ: 78
2.2.16.4 التصحيح: 78
2.2.17 العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي: 79
3- الفصل الثالث إجراءات الدراسة 83
1.3 المبحث الأول نبذة عن البنوك اليمنية عينة الدراسة 84
3.1.1 نبذة عن البنوك اليمنية عينة الدراسة: 84
3.1.1.1 بنك التسليف التعاوني الزراعي (WWW.CACBANK.COM.YE) 84
3.1.1.2 بنك اليمن الدولي: (https://ibyemen.com/ar/about) 85

3. 1. 1. 3 البنك التجاري اليمني: (https://www.ycb.bank/Default.aspx):..... 85
3. 1. 1. 4 البنك اليمني للإنشاء والتعمير:https://www.ybrdye.com..... 85
2.3 المبحث الثاني منهج الدراسة 86
3. 2. 1 مصادر جمع بيانات الدراسة:..... 86
3. 2. 2 مجتمع وعينة الدراسة:..... 87
جدول (3-1) مجتمع الدراسة بحسب الاستمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل..... 88
3. 2. 3. **أداة الدراسة:**..... 88
جدول (3-2) محاور ومتغيرات الدراسة المتمثلة في الاستبانة..... 89
جدول(3-3) مقياس ليكرت حسب الوزن النسبي..... 89
3. 2. 4. الصِدق والثبات:..... 90
جدول (3-4) قياس صدق الاتساق الداخلي للشمول المالي باستخدام معامل بيرسون للارتباط..... 91
جدول (3-5) قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء المالي بإستخدام معامل بيرسون للارتباط..... 92
جدول (3-6) معامل (ألفا كرو نباخ) Cronbach's Alpha Coefficient لقياس الثبات..... 92
3. 2. 5 المُعالجات الإحصائية:..... 93
4- الفصل الرابع عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية..... 94
1.4 المبحث الأول تحليل البيانات الشخصية للعينة..... 95
جدول(4-1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع..... 95
جدول (4-2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي..... 95
جدول (4-3) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي..... 96
جدول (4-4) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة..... 97
2.4 المبحث الثاني عبارات الدراسة و أبعاد ها 98
4. 2. 1 عرض وتحليل و اقع الشمول المالي في البنوك التجارية:..... 98
4. 2. 1. 1. سهولة وصول الخدمات المالية:..... 98
جدول (4-5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسهولة وصول الخدمات المالية..... 98
4. 2. 1. 2. استخدام الخدمات المالية:..... 101
جدول (4-6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام الخدمات المالية..... 101
4. 2. 1. 3 جودة الخدمات المالية:..... 103
جدول (4-7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمات المالية..... 103

جدول (4-8) يبين ترتيب أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة.....105
4. 2. 2. عرض وتحليل و اقع الأداء المالي في البنوك التجارية:.....106
جدول (4-9) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء المالي.....106
4. 3 المبحث الثالث عرض وتحليل واختبار فرضيات الدراسة 110
جدول(4-10) اختبار كولمجروف– سمرنوف Saminov - Kolmogorov.....110
جدول (4-11) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح.....111
جدول (4-12) اختبار معامل التباين لقياس صلاحية النموذج للانحدار.....111
4. 3. 1 اختبار فرضيات الدراسة:.....112
جدول (4-13) مصفوفة معاملات الارتباط بين الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية ..112
جدول (4-14) معامل الانحدار المتعدد لأثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية.....114
جدول (4-15) مُعامل الانحدار البسيط لأثر أبعاد الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية.....115
5- الفصل الخامس الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات 116
1,5 الاستنتاجات :.....117
5. 2 التوصيات:.....119
3,5 المقترحات:.....120
المصادر والمراجع.....121
أولاً: المراجع باللغة العربية:.....122
الملاحــق 140
ملحق رقم (1) كشف بأسماء المحكمين للاستبانة:.....141
ABSTRACT.....151

قائمة الجداول

جدول (1-1) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الذكور والإناث في اليمن..... 55
جدول (1-2) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الأسر الفقيرة والغنية في اليمن..... 56
جدول (1-3) نسبة الثقافة المالية حسب الفئات العمرية في اليمن..... 56
جدول (1-4) يوضح أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي..... 58
جدول (1-3) مجتمع الدراسة بحسب الاستمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل..... 88
جدول (2-3) محاور ومتغيرات الدراسة المتمثلة في الاستبانة..... 89
جدول(3-3) مقياس ليكرت حسب الوزن النسبي..... 89
جدول (4-3) قياس صدق الاتساق الداخلي للشمول المالي باستخدام معامل بيرسون للارتباط..... 91
جدول (5-3) قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء المالي بإستخدام معامل بيرسون للارتباط..... 92
جدول (6-3) معامل ألفا كرو نباخ Cronbach's Alpha Coefficient لقياس الثبات..... 92
جدول(4-1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع..... 95
جدول (4-2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي..... 95
جدول (4-3) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي..... 96
جدول(4-4) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة الخبرة..... 97
جدول (4-5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسهولة وصول الخدمات المالية..... 98
جدول (4-6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام الخدمات المالية..... 101
جدول (4-7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمات المالية..... 103
جدول (4-8) يبين ترتيب أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة..... 105
جدول (4-9) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء المالي..... 106
جدول(4-10) اختبار كولمجروف– سمرنوف Saminov - Kolmogorov..... 110
جدول (4-11) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح..... 111
جدول (4-12) اختبار معامل التباين لقياس صلاحية النموذج للانحدار..... 111
جدول (4-13) مصفوفة معاملات الارتباط بين الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية..... 112
جدول(4-14)معامل الانحدار المتعدد لأثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية..... 114
جدول (4-15) مُعامل الانحدار البسيط لأثر أبعاد الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية..... 115

قائمة الأشكال والرسوم البيانية

شكل (1-1) يوضح النموذج المعرفي للدراسة..... 19
رسم بياني (1-1) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الذكور والإناث..... 55
رسم بياني (1-2) يوضح نسبة الفجوة بين الأسر الغنية والفقيرة في اليمن..... 56
رسم بياني (1-3)يوضح نسبة الثقافة المالية حسب الفئات العمرية..... 56

قائمة الملاحق

ملحق رقم (1) كشف بأسماء المحكمين للاستبانة:..... 141
ملحق رقم (2) طلب تحكيم الاستبانة..... 142
ملحق رقم (3) الاستبيان النهائي..... 147

الملخص

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في وصول الخدمات المالية واستخدامها وجودتها في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية، وكذا التعرف على مستوى تطبيق الشمول المالي في البنوك التجارية اليمنية البالغ عددها (6) بنوك تجاريه يمنيه وتم تحديد أربعة بنوك تجارية مستهدفة كعينة، وتمثل مجتمع الدراسة بمدراء العموم والإدارات ورؤساء الأقسام في البنوك اليمنية، وبلغ عدد افرادها المستهدفة لجمع البيانات منها (296) مفردة، وتوزيع استمارات الاستبيان لهم، وقد كانت الاستمارات المستردة والصالحة للتحليل (153) استمارة، كعينة عشوائية طبقية.

تم استخدام المنهج الوصفي التحليلي، واستخدمت الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات، كما تم استخدام مجموعة من الأساليب الإحصائية لتحليل النتائج واختبار الفرضيات عبر حزمة البرامج الإحصائية الاجتماعية (SPSS).

وتوصلت الدراسة إلى عدد من النتائج أهمها: أنه يوجد دورللشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية، وتجلى هذا الدور من خلال نتائج الدراسة التي أظهرت وجود علاقة ارتباط طردية بين الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في وصول الخدمات المالية واستخدامها وجودتها وتحسين الأداء المالي، كما أظهرت نتائج الدراسة وجود أثر للشمول المالي في تحسين الأداء المالي ، وتدرج مستوى تأثير أبعاد الشمول المالي في الأداء المالي بين التأثير الكبير للوصول إلى الخدمات المالية، والتأثير المتوسط في جودة تلك الخدمات، وضعف تأثير استخدام الخدمات المالية على تحسين الأداء المالي.

كما أظهرت نتائج الدراسة تطبيق أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية اليمنية بشكل مرتفع، تدرج مستوى تطبيق أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية بدءاً من ارتفاع مستوى جودة الخدمات المالية المقدمة، يليه سهولة الوصول للخدمات المالية، فيما حاز استخدام الخدمات المالية على درجة تحقق متوسطة.

وخلصت الدراسة إلى عدد من التوصيات أهمها: العمل على تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة عدد الفروع وتسهيل فتح الحسابات، وكذا دعم التثقيف المالي من خلال دمج الثقافة المالية للعملاء وموظفي البنوك، وكذا ضرورة ابتكار خدمات مالية تناسب الفئات ذات الدخل المحدود، يراعى فيها متطلبات العملاء، وزيادة التركيز على تسهيل الخدمات المالية التي يمنحها الشمول المالي لتعزيز المنافسة في السوق المصرفي اليمني.

1- الفصل الأول

الإطار العام للدراسة والدراسات السابقة

1,1: الإطار العام للدراسة

1، 2: الدراسات السابقة

1,1المبحث الأول

الإطار العام للدراسة

1-1-1 المقدمة:

يعد مصطلح "الشمول المالي" أحد تلك المفاهيم التي انتشرت بقوة خلال الأعوام القليلة الماضية، نظراً لما يعكس مفهوم الشمول المالي من قدرة الأفراد بمختلف شرائحهم من الوصول السهل للخدمات المالية المتنوعة والمبتكرة التي تتميز بالجودة المطلوبة، وذلك بأسعار تنافسية تناسب الجميع مع الحماية الكاملة لحقوقهم بالإضافة لمساعدتهم في إدارة أموالهم ومدخراتهم بكفاءة وفاعلية.

ويشهد العالم طفرة تكنولوجية كبيرة، تعمل على إعادة تشكيل النظام الاقتصادي الدولي، وتقديم أنماط جديدة من التعاملات المالية والنقدية، ولعل من أبرز التغييرات التي شهدها الاقتصاد العالمي بفضل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهور مصطلحات جديدة في قاموس الباحثين الاقتصاديين، ومن البديهي أن تطبيق الشمول المالي يؤدي إلى زياده النمو الاقتصادي(سلام، 2022) وما يترتب عليه من تحسين في الأداء المالي للبنوك التجارية (شعراوي، 2022)، وقد حظيت أبعاده ومؤشراته وتأثيراته باهتمام واسع من قبل البلدان النامية والمتقدمة على حداً سواء، وبشكلٍ خاص بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة.

واضطلع المجتمع الدولي من خلال مجموعة العشرين (G20) وصندوق النقد الدولي والعربي ومجموعة البنك الدولي بدورٍ كبير وفعال في تطوير وجمع البيانات الخاصة به، ومحاولة استخدام وابتكار أفضل الطرق لتحسين مستوياته، منطلقين من أهميته الكبيرة في تغذية قنوات الاستخدام ورفع معدلات النمو الاقتصادي، فضلاً عن مساهمته في تحسين الأداء المالي للبنوك، الذي يهتم هو الآخر بتدني تكاليفه ورفع عوائده، ومن ثم تحقيق مستويات مرتفعة من الاستقرار المالي (قاسمي، ترايكية ، 2021).

ولقد حظي موضوع الشمول على اهتمام دولي واقليمي كبير جداً في الآونة الأخيرة، فالشمول المالي يساهم في تحقيق أهداف القطاعات البنكية فضلا عن دوره في تعزيز الاقتصاد الوطني عبر تقديم خدمات مالية للفقراء وصغار المستثمرين، ولهذا تسعى الدول جاهدة إلى تعزيز الشمول المالي، من خلال ترقية الخدمات المالية وتوفيرها للجميع خاصة في المناطق الريفية، وكذا الاهتمام بذوي الدخل المحدود، والتقليل قدر الإمكان من تهميش بعض الفئات المستمرة خاصة في السنوات الأخيرة لدعم العمق المالي للبنوك والمؤسسات المصرفية.

واحدثت التطورات الأخيرة في مجال التكنولوجيا المصرفية تحولاً في البنيه المصرفية بشكل عام، إذ تحولت بعض المهام التي كان يقوم بها الموظف بشكل تقليدي إلى شكل إلكتروني آخر ماكينات الصرف الآلي (ATM)، وبطاقات الائتمان/ الخصم، والمعاملات المالية عبر الإنترنت، والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، وما إلى ذلك، غير أن النقطة الموضوعية هي أن الوصول إلى هذه التكنولوجيا يقتصر على قطاعات معينة من المجتمع فقط، حيث تظهر العديد من التقارير والدراسات الاستقصائية بوضوح أن اعداداً كبيرة من السكان لا تستطيع الوصول إلى الخدمات المصرفية والمالية الأساسية، في العالم بأسره، وهذا ما يسمى" الاستبعاد المالي" لا يستطيع هؤلاء الاشخاص، ولا سيما أصحاب الدخل المنخفض الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية السائدة مثل الحسابات المصرفية التي تستخدم في سداد المدفوعات وحفظ الأموال والتحويلات المالية والائتمان والتأمين، وغير ذلك من الخدمات المالية بأسعار معقولة(Aggarwl,2014:557)، والذي قد ينعكس سلباً على الأداء المالي في البنوك التجارية، كون الأموال التي يحتفظ بها الأفراد في منازلهم ليس كما لو احتفظوا بها في البنوك كون ذلك يرفع السيولة البنكية ويحسن الأداء المالي، وعليه تحاول هذه الدراسة التعرف على دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

1.1.2 مشكلة الدراسة:

يعد مفهوم الشمول المالي واسعاً ومتعدداً ولكنه يهدف في النهاية إلى توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهوله ويسر وبتكلفه معقولة لجميع الأفراد، وفي مختلف أماكن وجودهم الجغرافي بالدولة، وللشمول المالي أهمية بالغة لا تقتصر فقط على كونه وسيلة رئيسة للتحول نحو الاقتصاد غير النقدي بل أصبح أحد ركائز النمو الاقتصادي، ورفع كفاءة الخدمات المالية، وبالتالي ركيزة أساسية تساهم في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

على ضوء ما سبق فإن التطرق لموضوع الشمول المالي في اليمن، وما قد يكون له من انعكاسات على أداء البنوك التجارية له أهمية بالغة، كونه يمكن من تحليل واقع النظام المصرفي اليمني والوقوف على أهم تحديات الشمول المالي وتقديم سبل مناسبة لتفعيله الأمر الذي قد ينعكس على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية في اليمن.

ووفقاً للإحصائيات المتاحة تُعدُّ اليمن من أقل الدول اهتماماً بالشمول المالي، حيث سجلت نسبة تعاملها بحوالي: 6 %-8%، بينما دول مجلس التعاون الخليجي تبلغ حوالي: 11 %(إتحاد المصارف العربية، 2017)، وهو ما يوضح وجود فجوة عملية في هذا المجال.

وعلى الرغم من قلة الدراسات المحلية التي تناولت الشمول المالي مثل دراسة(غرسان،2021) ودراسة(العبسي،2017)، فإن هذه الدراسات لم تتناول دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي خاصةً في قطاع البنوك على حد علم الباحث، وهو ما يعزز الحاجة إلى دراسة دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

ومن هنا يمكن صياغة مشكلة الدراسة في السؤال الرئيس الآتي:

ما دور الشمول المالي بأبعاده (وصول الخدمات المالية-استخدام الخدمات المالية-جودة الخدمات المالية)، في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية؟

ويتفرع منه التساؤلات الفرعية التالية:

ما مستوى تطبيق الشمول المالي ممثلاً بأبعاده (وصول الخدمات المالية-استخدام الخدمات المالية-جودة الخدمات المالية) في البنوك التجارية اليمنية؟

ما مستوى الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية؟

ما أثر الشمول المالي متمثلاً بأبعاده (وصول الخدمات المالية_ استخدام الخدمات المالية_ جودة الخدمات المالية)، في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية؟

1.1.3أهداف الدراسة:

سعت هذه الدراسة إلى تحقيق الهدف الرئيس التالي:

معرفه دور الشمول المالي بأبعاده (وصول الخدمات المالية-استخدام الخدمات المالية-جودة الخدمات المالية)، في تحسين الاداء المالي في البنوك التجارية اليمنية؟

ويتفرع منه الأهداف الفرعية التالية:

1- التعرف على مستوى تطبيق الشمول المالي ممثلاً بإبعاده (وصول الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، في البنوك التجارية اليمنية.

2- التعرف على مستوى الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

3- معرفة العلاقة بين الشمول المالي متمثلاً بأبعاده (الوصول للخدمات المالية-استخدام الخدمات المالية-جودة الخدمات المالية) وبين تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

4- قياس أثر الشمول المالي متمثلاً بأبعاده (وصول الخدمات المالية_ استخدام الخدمات المالية_ جودة الخدمات المالية)، في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

1.1.4 أهمية الدراسة:

استمدت الدراسة أهميتها من الوقوف على واقع الشمول المالي في اليمن، والتركيز على أهميته كمسلك حتمي للنهوض بالقطاع البنكي وتطويره، ومدى إسهامه في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية، انطلاقاً من تحديد العقبات التي تواجهه ومن ثم الخروج بسبل ناجعة لتفعيله، ومن هنا برزت أهمية الدراسة فيما يلي:

أولاً: الأهمية النظرية:

العمل على وضع استراتيجية لتطوير القطاع المصرفي للدول العربية فستساهم في الارتقاء بدور هذا القطاع في تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

حداثة الموضوع المتمثل ب دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية إذ تُعدُّ هذه الدراسة المحلية الأولى على حد علم الباحث التي ربطت بين هذين المتغيرين بالتطبيق على البنوك التجارية اليمنية.

يأمل الباحث أن تمثل هذه الدراسة إضافة نظرية تسهم في التراكم المعرفي حول الشمول المالي في المكتبات اليمنية.

ثانياً: الأهمية العلمية:

تتناول هذه الدراسة موضوعاً مهماً حيث يساهم الشمول المالي في زيادة مقدرة القطاع المصرفي على جذب المدخرات وعمومية تقديم الخدمات التمويلية والمالية لمختلف أطياف المجتمع، فتزيد قدرة القطاع المصرفي على تلبية احتياجات الأفراد الاستثمارية والاستهلاكية مما يترتب عليه الحد من مستويات الفقر والبطالة،

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

التركيز على الدور المحوري لتأثير تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك مما يزيد من قدرة الإدارة على اتخاذ قرارات مالية مناسبة. كما وان نتائج هذه الدراسة تفيد القائمين في البنوك عينة الدراسة في معرفة جوانب القصور والعمل على تفاديها ومعالجتها، وذلك للتفعيل الكامل للشمول المالي، مما يؤدي إلى تحسين أدائهم المالي.

تحديد أهم العوامل التي يوليها الزبون أهمية نسبية عالية، خاصةً عند تقييمهم لجودة تلك الخدمات، وذلك لمعرفة أوليات تطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية والتي تؤدي لتحسين الأداء المالي للبنوك وتحسين معيشة مختلف شرائح المجتمع. وتتناول هذه الدراسة الشمول المالي والذي يعتبر موضوعاً مهماً في عدة اتجاهات أخرى مثل: (مكافحة الفقر، المساواة الاجتماعية، تخفيض البطالة، تحقيق المدفوعات الحكومية، الحد من جرائم السرقة، الحد من التهرب الضريبي)، والتي جميعها تنعكس على تحسين أداء البنوك التجارية اليمنية. تسهم هذه الدراسة في زيادة الوعي بأهمية الشمول المالي لدى القيادات العليا في البنوك التجارية اليمنية عينة الدراسة.

1.1.5: حدود الدراسة:

الحدود الموضوعية: تركزت هذه الدراسة على موضوع محدد وهو دور الشمول المالي بأبعاده (وصول الخدمات المالية-استخدام الخدمات المالية-جودة الخدمات المالية)، في تحسين الأداء المالي في عينة من البنوك التجارية العاملة في أمانة العاصمة.

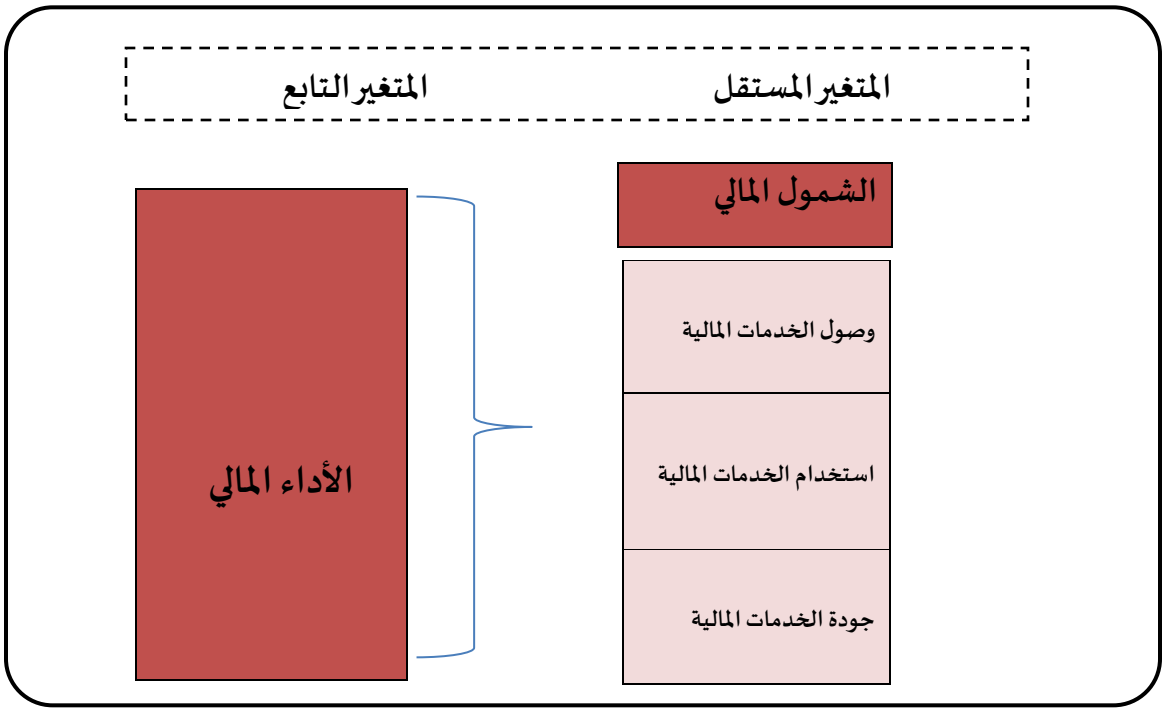
الحدود المكانية: تم إجراء هذه الدراسة في نطاق أمانة العاصمة للمراكز الرئيسية لكل من: بنك اليمن الدولي، بنك التسليف التعاوني الزراعي، والبنك اليمني للإنشاء والتعمير.

الحدود البشرية: اقتصرت هذه الدراسة على مدراء العموم، مدراء الإدارات، رؤساء الأقسام في بنك اليمن الدولي، بنك التسليف التعاوني والزراعي، البنك اليمني للإنشاء والتعمير.

1.1.6 النموذج المعرفي للدراسة:

النموذج المعرفي هو عبارة عن إطار نظري يحدد المتغيرات المرتبطة بمواضيع الدراسة ويوضح العلاقات المتبادلة بين هذه المتغيرات (متغير مستقل، متغير تابع)، ويعبر عادةً في رسم بياني (بن بوزيد، 2017).

في ضوء مشكلة وأهداف الدراسة وفرضياتها تم وضع النموذج بحيث احتوى المتغير المستقل وأبعاده وفقاً للعديد من الدراسات منها دراسة (قاسمي، ترايكية،2021) ودراسة (AFI,2013) ودراسة (مباركي وبن حسين،2021) وكذلك المتغير التابع كما هو موضح في الشكل التالي:



شكل (1-1) يوضح النموذج المعرفي للدراسة

1.1.7 فرضيات الدراسة:

بناءً على مشكلة الدراسة وتساؤلاتها، وبهدف توفير إجابة مناسبة عن التساؤلات المطروحة، فقد تم صياغة فرضيات الدراسة الرئيسية، كما يلي:

الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي بأبعاده (وصول الخدمات المالية – استخدام الخدمات المالية _ جودة الخدمات المالية)، وتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الأولى الفرضيات الفرعية التالية:

1- توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين وصول الخدمات المالية وتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة استخدام الخدمات المالية من قبل غالبية شرائح المجتمع وتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المالية المقدمة وتحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

الفرضية الرئيسة الثانية: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (الوصول إلى الخدمات المالية - استخدام الخدمات المالية - جودة الخدمات المالية)، في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

ويتفرع من الفرضية الرئيسة الثانية الفرضيات الفرعية التالية:

2- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لوصول الخدمات المالية في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

يوجد أثر ذو دلاله إحصائية لسهولة استخدام الخدمات المالية من قبل غالبية شرائح المجتمع في الأداء المالي للبنوك التجارية.

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المالية المقدمة في الأداء المالي للبنوك التجارية.

1.2 المبحث الثاني

الدراسات السابقة

من خلال الاطلاع على الدراسات والأبحاث السابقة التي أُجريت في أماكن مختلفة وأزمنة متعددة، ذات الصلة بالدراسة الحالية، تم تصنيف اهذه الدراسات إلى ثلاث مجموعات، تمثلت الأولى بالدراسات العربية والأجنبية التي تناولت متغير الشمول المالي، والثانية تمثلت بمتغير الأداء المالي، أما الثالثة فتمثلت بالدراسات التي ربطت بين المتغيرين، الشمول المالي والأداء المالي.

وتم الاعتماد في ترتيب الدراسات والبحوث السابقة في كل تصنيف، بالترتيب التنازلي بحسب تاريخ النشر، من الأحدث إلى الأقدم زمنياً لكلٍ من الدراسات المحلية والعربية والأجنبية، وذلك على النحو التالي:

1.2.1الدراسات المحلية والعربية التي تناولت الشمول المالي:

1. **دراسة الخزرجي وخلف (2022)، بعنوان دور الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي إلى نظام الإدارة الإلكترونية، هدفت** الدراسة إلى التعرف على الدور الذي يتبناه الشمول المالي في تحويل القطاع المصرفي إلى نظام الإدارة الإلكترونية، واعتمدت على المنهج الوصفي التحليلي باستخدام الاستبانة، كما **توصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها :أن الإدارة الإلكترونية تقوم بتحقيق قفزة نوعية في أداء المنظمات وخصوصا في المؤسسات المصرفية ، وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة بين متطلبات تطبيق الشمول المالي وبين التحول إلى نظام الإدارة الإلكترونية في المصارف.
2. **دراسة سلام (2022) بعنوان: قياس أثر الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة-** دراسة تطبيقية على منظمات خدمية خاصة وهدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة والتعرف على الدور الوسيط للتحول الرقمي في هذه العلاقة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة وتكونت عينة الدراسة من 295 مفردة وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: وجود علاقة ذات دلاله إحصائية بين الشمول المالي والتمية المستدامة.

3. **دراسة غرسان (2021)**، بعنوان **أثر الشمول المالي في النجاح الاستراتيجي: دراسة ميدانية في البنوك اليمنية**، **هدفت** الدراسة إلى التعرف على أثر الشمول المالي في النجاح الاستراتيجي في البنوك اليمنية، حيث هدفت لاختبار اتجاهات مديري البنوك العاملة في اليمن عن تأثير الشمول المالي في النجاح الاستراتيجي في اليمن، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي باستخدام الاستبانة، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: وجود تأثير ذي دلالة معنوية للشمول المالي في النجاح الاستراتيجي ، كما بينت الدراسة إمكانية وقدرة البنوك على تبني الشمول المالي وتعزيز القدرة على متابعة حركات الأموال والعمل على مراقبتها وتقليل مستويات الجرائم المالية.

4. **دراسة بوزانه، حمدوش (2021)، بعنوان و اقع تأثيرتفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية" هدفت** الدراسة إلى مناقشة واقع تأثير تفعيل الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، تحقيقا لاستقرارها المالي والنقدي كما تم استخدام المنهج الوصفي والتحليلي المقارن الأكثر ملاءمة لوصف وتحليل المشكلة المطروحة، والإحصائي لتحليل مجموعة البيانات والمعلومات التي وردت في الدراسة بالإضافة إلى عدد من المؤشرات الخاصة بالشمول المالي، **وتوصلت** الدراسة الى العديد من النتائج أهمها: تواضع مستويات مؤشرات الشمول المالي وغياب تأثيرها إيجاباً وسلباً على الاستقرار المالي المصرفي.

5. **دراسة قفيشة (2020)، بعنوان و اقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين هدفت** الدراسة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وتكونت العينة من 130 مفردة، **وتوصلت** إلى العديد من النتائج كان أهمها عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية لدرجة الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها والاستفادة منها.

6. **دراسة معوض وعلم الدين (2020)، بعنوان تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا Covid-19** وهدفت الدراسة إلى معرفة مدى قدرة ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في مصر واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي واعتمدت على أسلوب قائمة الاستقصاء، وتكونت عينة الدراسة من عملاء البنوك التجارية المدرجة بالبورصة المصرية، وتوصلت الدراسة إلى العديد من الأهداف من أهمها وجود علاقة معنوية ذات دلالة إحصائية بين فعالية تطبيق ركائز الشمول المالي ودعم الميزة التنافسية في البنوك التجارة المصرية في ظل جائحة كورونا.

7. **دراسة دبوبة، مريان (2020)، بعنوان دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي-دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر** وهدفت الدراسة إلى معرفة دور مدى مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لدى عينة من الجمهور العام في الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي بالاعتماد على الاستبانة وتكونت العينة من الجمهور العام في الجزائر ، وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وبين الشمول المالي بمختلف أبعاده.

8. **دراسة نارجس، حميدة (2019)، بعنوان الشمول المالي في الجزائر واقع وتحديات" هدفت** الدراسة الى تسليط الضوء على واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال دراسة تعريف الشمول المالي وأهدافه ومؤشراته وركائزه بالإضافة إلى تحليل المؤشرات الجزئية له في الجزائر، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي في جمع المعلومات المتعلقة بالشمول المالي، والمنهج التحليلي في تحليل مختلف الإحصائيات والبيانات، وكذلك منهج دراسة الحالة في الجانب التطبيقي باختيار الجزائر كتجربة للقيام بالدراسة الميدانية **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: أن معدلات الشمول المالي في الجزائر مقبولة إلى حد ما ولكنها دون المستوى المطلوب إذا ما قورنت بنظيراتها في الدول العربية، غياب التثقيف المالي، كما أن هناك مجموعه من المعوقات التي تواجه الجزائر في تطبيق الشمول.

9. **دراسة بوتبينة (2018)، بعنوان أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية" هدفت** الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الشمول المالي في تحقيق الميزة التنافسية من خلال إجراء بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية والتي بلغ عددها 20 مصرفا، وكذلك بيان العلاقة بين أبعاده المتمثلة بوصول العملاء للخدمات المالية، استخدام العملاء للخدمات المالية، وجودة الخدمات المقدمة للعملاء، والميزة التنافسية، اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، إذ اعتمدت الاستبانة أداةً رئيسة في جمع البيانات والمعلومات عن أفراد العينة البالغ(337) فرداً، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة تأثير قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة والميزة التنافسية للمصارف التجارية الجزائرية، وفسرت ما نسبته 84% من التغيرات في الميزة التنافسية، وأن بعد جودة الخدمات المالية يأتي في المرتبة الأولى من حيث الأهمية والتأثير في الميزة التنافسية، حيث فسر ما نسبته 69% من التأثير الكلي على الميزة التنافسية.

10. **دراسة العبسي (2017)، بعنوان تطوير إدارة الشمول المالي في الدول النامية- دراسة ميدانية في الجمهورية اليمنية" هدفت** الدراسة لتقييم الوضع الراهن والتطرق لأبرز نقاط القوة والضعف في الشمول المالي وإدارته في البلدان النامية بشكل عام وفي اليمن على وجه الخصوص. حيث قامت الدراسة باستطلاع الأفراد في اليمن باستخدام الاستبيانات، كما قامت باختيار المستجيبين باستخدام تقنية أخذ العينات العشوائية، واستعرضت الدراسة خبراتهم حول الشمول المالي في اليمن، والتحديات التي تواجهها، والخدمات المالية التي تمكنوا بالوصول إليها، وقامت الدراسة بتحليل الاستبانة باستخدام أداة تحليل (SDLC) لمعرفة الوضع الحالي للشمول المالي في اليمن وتمكين تطوير سياسة جديدة تعزز وضع استراتيجيات مواتية للشمول المالي في الدول النامية، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها: أن الجهود التي تبذلها النظم المالية والحكومات والهيئات التنظيمية لزيادة الشمول المالي كانت هائلة فالأشخاص الذين يتمتعون بإمكانية متزايدة للحصول على الخدمات المالية هم أكثر قدرة على تعزيز النمو الاقتصادي والتنمية وهم قادرون على الوصول إلى القروض المصرفية، والتسهيلات الائتمانية، فضلاً عن التوفير من خلال إيداعها في البنوك.

11. **دراسة Karima،Chetouane (2022)، بعنوان أثر الشمول المالي على أداء البنوك الجز ائرية "دراسة حالة للبنك الوطني الجز ائري The impact of financial inclusion on Algerian Banks Performance-Case Study of BNA Bank**

هدفت الدراسة إلى التعرف على طبيعة علاقة الشمول المالي وأداء البنوك في الاقتصاد الجزائري، وقامت بدراسة حالة البنك الوطني الجزائري باستخدام نموذج الانحدار الخطي، كما قامت بتحليل البيانات بواسطة برنامج Eviews وتم استخدام ثلاثة مؤشرات للشمول المالي (عدد الوكالات المصرفية، عدد شبابيك البنك الآلية، وعدد الحسابات المصرفية المفتوحة)، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها وجود أثر إيجابي للشمول المالي على الأداء المالي في البنوك.

12. **دراسة Mohammed Abdul Karim Zuhair Hadfi, bin Saeed(2020)، بعنوان: مؤشر الشمول المالي في الجز ائر the Financial Inclusion Index in Algerian**

هدفت الدارسة إلى تحديد درجة الشمول المالي في الجزائر الذي يحظى باهتمام متزايد كونه يشكل واحداً من التحديات الاجتماعية والاقتصادية الرئيسة على جدول أعمال البلدان النامية وذلك خلال الفترة من 2013 إلى 2018 عبر مؤشر متعدد الأبعاد يُقاس بالمسافة الإقليدية المقلوبة والمعايرة، وتمثلت أبعاد الشمول المالي بثلاثة أبعاد: الوصول، الاختراق ، والاستخدام، ويتم تحديد الأوزان المخصصة للأبعاد بشكل ذاتي، **وتوصلت** إلى العديد من النتائج كان ابرزها :ان هناك مستوى منخفضاً من الشمول المالي يرجع بشكل رئيسي إلى مؤشر الاستخدام الذي يمثل نسبة المدخرات والائتمان بالنسبة للناتج المحلي الإجمالي، وتختلف هذه الدراسة عن موضوع الدراسة من خلال تركيزها على تحديد مستوى الشمول المالي في الجزائر، والبحث في عوامل انخفاضه.

1.2.2: الدراسات الأجنبية التي تناولت الشمول المالي:

1. **دراسة يسعد، وآخرون (2023)، بعنوان التكنولوجيا المالية كمرتكز لتعزيز درجة الشمول المالي: تجربة الصين نموذجا، هدفت** الدراسة إلى إبراز أهمية التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي وتجسيد مبادئه، واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي بالاعتماد على بيانات خدمات التكنولوجيا المالية والتعرض للنموذج الصيني للشمول المالي، وتكونت عينة الدراسة من البنوك الصينية **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أهمها أن التكنولوجيا المالية تُعدُّ مركز اكتساب الميزة التنافسية لدى المؤسسات المالية بشكل خاص بغرض الوصول لأكبر شريحة من السوق المالي من خلال ثلاث ركائز أساسية: التوسع الجغرافي، التثقيف المالي، جودة الخدمات.

2. **دراسة Khalil Feghali, Nada Marr (2021)، بعنوان الشمول المالي بغرض السوق المصرفي والاستقرار المالي financial inclusion for the purpose of the banking market and financial stability**

هدفت الدارسة إلى توسيع نطاق الخدمات المالية الرسمية للأفراد والشركات المستبعدين التي تُعد أحد أهداف السياسة في العديد من البلدان، وباستخدام بيانات قابلة للمقارنة عبر البلدان المتاحة منذ عام 2011 لاستقصاء الطلب على الخدمات المالية المختلفة، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها :أن دعم التأثيرات السلبية على سلامة البنوك من إدراج الائتمان فقط ، كما قدمت أدلةً جديدة على دور هيكل سوق البنوك في التأثير على حوافز المخاطرة من قبل هذه البنوك، ووجدت أن الهيكل الأكثر قدرة على المنافسة يزيد من حدة التأثير السلبي للشمول، والائتمان على الاستقرار المالي.

3. **دراسةAbdullah Omar, Kazuo (2020)، بعنوان هل الشمول المالي يقلل من الفقر وعدم المساواة في الدخل في الدول النامية؟ تحليل باستخدام بيانات بانل: Does financial inclusion reduce poverty and income inequality in developing countries? A panel data analysis**

هدفت الدارسة إلى اختبار أثر الشمول المالي على الحد من الفقر وعدم المساواة في الدخل، والعوامل والآثار المشروطة لذلك في 116 بلداً نامية، واستخدمت هذه الدراسة التحليل باستخدام بيانات بانل السنوية للفترة من 2004 إلى 2016، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها: أن الشمول المالي يقلل بشكل كبير من معدلات الفقر وعدم المساواة في الدخل في البلدان النامية، وتؤيد النتائج زيادة تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها من قبل الشرائح المهمشة من السكان من أجل تحقيق أقصى قدر من الرفاه العام للمجتمع.

وتختلف هذه الدارسة عن الموضوع محل الدارسة من خلال تحديد أثر الشمول المالي من الفقر وعدم المساواة في الدخل، واختيار الدول النامية كعينة للدارسة.

4. دراسة Abdel Karim, Mohammad bin Said (2019) بعنوان الإقراض المحدود والشمول المالي Study of on limited lending and financial inclusion

هدفت الدارسة إلى معرفة كيف يحفز الائتمان الجزئي درجة الشمول المالي في الاقتصاديات الناشئة، كآلية للنمو الاقتصادي والحد من الفقر وعدم المساواة في الحصول على التمويل، ولا سيما في الجزائر وتم أخذ الوكالة الوطنية للإدارة والائتمان الجزئي مثال، وبناء على دارسة استقصائية شملت 150 مستفيداً من هذا النوع من التمويل في ولاية معسكر، **وتوصلت** إلى العديد من النتائج لعل أبرزها : وجود علاقة ارتباط قوية بين الائتمان الجزئي ومؤشر الشمول المالي، ونلاحظ أيضا أن الائتمان الجزئي قد حسّن مؤشر الوكيل للشمول المالي للمستفيدين في إطار برنامج ANGEM بمعدل 9.73%، وتختلف هذه الدارسة عن الموضوع محل الدارسة في كونها تسعى لتحديد العلاقة بين الائتمان الجزئي والشمول المالي، الذي يعد آلية لتعزيز النمو الاقتصادي.

1.2.3: الدراسات المحلية والعربية التي تناولت الأداء المالي:

1. **دراسة عمر، عباس(2022)، بعنوان دور التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية دراسة حالة الشركة الجز ائرية للتأمينات** "هدفت الدراسة إلى التعرف على دور وظيفة التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي على مستوى الشركة الجزائرية للتأمينات من خلال الممارسات المناسبة للتدقيق الداخلي واستخدمت المنهج الوصفي، وتكونت عينة الدراسة من موظفي الشركة الجزائرية للتأمينات والبالغ عدد العينة 65 وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها: أن هناك درجة عالية من الاهتمام بجودة التدقيق الداخلي في الشركة الجزائرية للتأمينات وهذا يؤكد أهمية البنك وانعكاسه على تحسين الأداء المالي لها.
2. **دراسة محمد وآخرون (2020)، بعنوان دور مربع التسويق الذهبي في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية دراسة ميدانية على المصارف العاملة في الساحل السوري"** هدفت الدراسة إلى معرفه دور التسويق الذهبي في تحسين الأداء المالي للمصارف الخاصة في الساحل السوري، استخدمت الدراسة المنهج الوصفي والاستبانة أداةً للدراسة وتكونت عينة الدراسة من (155) مفرده وتوصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: ان الصورة الذهنية وتثبيتها، رضا العملاء عن المصرف، وولاء العملاء للمصرف، تؤثر في تحسين الأداء المالي للمصارف التجارية.

3. **دراسة الواسعي، (2019)، بعنوان دور المراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية اليمن"** هدفت الدراسة إلى معرفة دور المراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المؤسسة العامة للاتصالات السلكية واللاسلكية في اليمن، ولتحقيق أهداف الدراسة استخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وتم تطوير استبانة أداةً للقياس، وتكونت عينة الدراسة من 55 (مفردة) ، وقد تم جمع البيانات وتحليلها باستخدام العديد من الوسائل والأساليب الإحصائية الوصفية والاستدلالية، توصلت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: زيادة الاهتمام بوظيفة المراجعة الداخلية وتفعيل دورها لما لها من أثر إيجابي في تحسين الأداء المالي بالمنظمات.

4. **دراسة الجراش (2019)، بعنوان أثر المراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المنظمات غير الهادفة للربح العاملة مع المنظمات الدولية في الجمهورية اليمنية (دارسة على المنظمات في أمانة العاصمة)"** هدفت الدراسة إلى قياس أثر المراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المنظمات غير الهادفة للربح في الجمهورية اليمنية – أمانة العاصمة واستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، والاستبانة أداةً لجمع البيانات من مجتمع الدراسة، حيث تكون مجتمع الدراسة من المنظمات غير الهادفة للربح العاملة مع المنظمات الدولية في أمانة العاصمة، وتكونت عينة الدراسة من 91 مفردة وخلصت الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود أثر للمراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المنظمات المحلية غير الهادفة للربح العاملة مع المنظمات الدولية في الجمهورية اليمنية، ووجود تأثير لاهتمام ودعم الإدارة العليا للمراجعة الداخلية في تحسين الأداء المالي في المنظمات المحلية غير الهادفة للربح العاملة مع المنظمات الدولية في الجمهورية اليمنية.

5. **دراسة السلفي (2019)، بعنوان أثر فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي دراسة ميدانية في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية"** هدفت الدراسة إلى تحديد أثر فاعلية وكفاءة التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية، ولتحقيق الهدف من الدراسة فقد تم الاعتماد على الاستبانة أداةً رئيسة لجمع البيانات من المجتمع وتكونت عينه الدراسة من(249) مفردة على البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية، توصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابي عالٍ لفاعلية التدقيق الداخلي في تحسين الأداء المالي في البنوك العاملة في الجمهورية اليمنية.

1.2.4: الدراسات التي تناولت الشمول المالي والأداء المالي:

1. **دراسة مباركي، بن حسين (2022)، بعنوان دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية (دراسة حاله البنك الوطني الجز ائري للفترة من (2014 -2021).** هدفت الدراسة إلى بيان دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية على ضوء تجربة البنك الوطني الجزائري، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي، **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج كان أبرزها أن الشمول المالي في البنك الوطني الجزائري لا يزال ضعيفاً وبعيداً عن المستوى المطلوب والذي انعكس سلباً على الأداء المالي للبنك.
2. **دراسة شعراوي (2022)، بعنوان أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجز ائر- دراسة مقارنة بنك السلام BNA- AGB** هدفت الدراسة إلى قياس دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك واستخدمت المنهج الوصفي وتكونت عينة الدراسة من عدد (55) مفردة، وتوصلت إلى العديد من النتائج أهمها أن الجزائر لا تزال متأخرة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية لمختلف شرائح المجتمع.
3. **دراسة ياس (2022)، بعنوان مؤشرات الشمول المالي و أثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً هدفت** الدراسة إلى اختبار الدور التفاعلي للتكنولوجيا المصرفية في العلاقة بين مؤشرات الشمول المالي والأداء المالي في القطاع المصرفي العراقي، وتكونت عينة الدراسة من القطاع المصرفي العراقي، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها أن الشمول المالي يسهم في تحسين الأداء المالي للمصارف في ظل وجود تكنولوجيا تعزز من هذا الشمول.
4. **دراسة عوض (2021)، بعنوان أثر الشمول المالي على الأداء المالي في البنوك "هدفت** الدراسة الى: التعرف على أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، التعرف على درجة تطبيق البنوك الممثلة لعينة الدارسة للشمول المالي في مصر، وكان حجم العينة 16 بنكاً، واستخدمت هذه الدراسة تحليل البيانات باستخدام أساليب الإحصاء الوصفي كالحد الأقصى والحد الأدنى والوسط الحسابي والانحرافات المعيارية(وذلك لوصف المتغيرات الخاضعة للدراسة، ولتحليل العلاقة بين هذه المتغيرات تم استخدام أسلوبي: تحليل الارتباط، وتحليل الانحدار **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: وجود علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والأداء المالي بالبنوك، حيث أن توسع البنوك في تطبيق الشمول المالي مع وجود مستويات مرتفعة من الوعى والتثقيف المالي لدى الأفراد يمكنهم من الوصول واستخدام تلك الخدمات المالية ومن ثم جذب أكبر عدد من هؤلاء العملاء ذوى فئات مختلفة من الادخار لتكون تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفي.

5. **دراسة قاسمي، ترايكية (2021)، بعنوان دور الشمول المالي في تحسين الاداء البنكي دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية هدفت** الدراسة إلى التعرف على دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي، من خلال استعراض مفهوم الشمول المالي وأهميته، وبيان أثر على تحسين معدلات الأداء المالي للبنوك الجزائرية، بالاعتماد على أسلوب التحليل لمؤشرات الشمول المالي من جهة، ومؤشرات قياس الأداء من جهة أخرى، واستخدمت المنهج الوصفي التحليلي في عرض الإطار المفاهيمي عن الشمول المالي والأداء المالي من خلال عرض مؤشرات الأداء المالي **وتوصلت** الدراسة إلى العديد من النتائج أهمها: نسبة ملكية الحسابات المصرفية في مؤسسة مالية رسمية في الجزائر منخفضة بالمقارنة مع المعدل العالمي، والدول النامية، وتدني كلٍ من نسبتي الاقتراض والادخار في البنوك الجزائرية، وبدرجة أكبر مؤشر الاقتراض وذلك راجع للأسباب الدينية من جهة، وافتقار الطبقات محدودة الدخل للضمانات الحقيقية من جهة أخرى، ربحية البنوك الجزائرية في تحسن مستمر خلال سنوات الدارسة الأخيرة، وارتفاع مخاطر السيولة لدى البنوك الجزائرية، نتيجة انخفاض حجم الأصول السائلة بالنسبة للأصول الأخرى، إلا أن هذه السياسة تعد ذات عوائد مرتفعة.

1.2.5: التعقيب على الدراسات السابقة وتحديد الفجوة البحثية:

من خلال ما تقدم تم عرض الدراسات السابقة المحلية والعربية منها والأجنبية والتي تناولت متغيرات الدراسة، ومقارنتها بهذه الدراسة، نجد أن موضوع هذه الدراسة يعد من المواضيع الحديثة التي حظيت باهتمام الباحثين في الآونة الأخيرة، ومن خلال ما سبق يمكننا إبراز أهم أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة وبين هذه الدراسة في الآتي:

أ. أوجه التشابه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من حيث موقع المتغيرات: تشابهت هذه الدراسة مع الدراسات السابقة التي تناولت الشمول المالي كمتغير مستقل مثل دراسة (قاسمي، ترايكية،2021)،(مباركي و بن حسين،**2022**)، دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية(دراسة حالة البنك الوطني الجزائري للفترة(2014-2021).

من حيث مجتمع وعينة الدراسة: مجتمع وعينة الدراسة الحالية اقتصر على العاملين من موظفي البنوك التجارية اليمنية، مما يجعلها تتشابه مع بعض الدراسات في تحديد العينة بعاملي الجهات والمؤسسات التي قامت الدراسات بالبحث فيها.

ومن حيث المنهج: تم في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي، وهو ما اتبعته بعض الدراسات السابقة.، ومن حيث المتغيرات: ركزت الدراسة الحالية على المتغير المستقل الشمول المالي، والمتغير التابع الأداء المالي، مما يجعلها تتشابه مع بعض الدراسات السابقة من حيث اختيار المتغير المستقل، استخدمت هذه الدراسة الاستبانة أداةً لجمع البيانات من أفراد عينة الدراسة، مما يجعلها تتشابه مع الدراسات السابقة في نوعية الأداة البحثية المستخدمة.

ب. أوجه الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة:

من حيث الأهداف: هدفت الدراسة الحالية إلى معرفة دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية، في حين قامت أغلب الدراسات السابقة بربط متغير الشمول المالي بمتغيرات أخرى مثل (الاستقرار المالي، والتنمية المستدامة، ومكافحة الفقر، الأداء البنكي...إلخ) ، وربطت بعض الدراسات السابقة بين الأداء المالي، جودة المعلومات المحاسبية، التنمية المستدامة في البنوك التقليدية والاسلامية وبعض مؤسسات أو منظمات أعمال مختلفة وكذلك في دول أخرى مثل الجزائر ومصر والعراق والأردن.

من حيث البيئة: أجريت هذه الدراسة في البيئة اليمنية التي تختلف عن البيئة العربية والعالمية التي أجريت معظم الدراسات السابقة فيها.

ومن حيث الأداة: اختلاف هذه الدراسة من حيث استخدام الأداة كما في دراسة(قاسمي، وترايكية،2021) ودراسة(مباركي وبن حسين،2022) في الربط بين المتغيرين (الشمول المالي، والأداء المالي)، والتي تناولت قياس الأداء المالي من خلال المؤشرات المالية للبنوك، بينما الدراسة الحالية استخدمت الاستبانة أداةً رئيسة وذلك انطلاقاً من أن بيئة الأعمال المصرفية هي بيئة متقلبة وأن المؤشرات المالية تمثل الأداء التاريخي وليس الأداء في المستقبل، و تعمل على المساعدة في بناء سيناريو استراتيجي للمستقبل من خلال عينه الدراسة المتمثلة في (مدراء العموم، مدراء الإدارات، رؤساء الأقسام) في البنوك التجارية اليمنية.

أوجه الاستفادة من الدراسات السابقة:

تحديد محاور الدراسة، وإثراء الجانب النظري، وتحديد أبعاد المتغيرين، بالإضافة إلى التعرف على الأسلوب الإحصائي المناسب للدراسة، وتصميم وإعداد الاستبانة التي تخدم أهداف الدراسة، والاستفادة من تحليل وتفسير النتائج ومقارنتها مع نتائج تلك الدراسات.

وما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة:

1- أنها تناولت موضوعاً جديداً لم يتم التطرق إليه في الدراسات المحلية السابقة على حد علم الباحث، حيث إن معظم الدراسات المحلية لم تربط بين المتغيرين معاً، كما تناولت هذه قياس دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية اليمنية.

2- لم تقدم الدراسات السابقة مؤشراً مجُمعاً لمعظم أبعاد الشمول المالي، حيث ركزت بعض تلك الدراسات على الوصول واستخدام الخدمات المالية وعدم التطرق لبعد جوده الخدمات المالية مثل دراسة(شنيتر،2020) في حين استخدمت هذه الدراسة ثلاثة أبعاد في قياس الشمول المالي.

3- على الرغم من أن الدراسات السابقة ربطت بين الشمول المالي والأداء المالي في البنوك إلا انها لم تحاول توضيح مفهوم الشمول المالي.

2-الفصل الثاني
الإطار النظري للدراسة

نستعرض في هذا الفصل الجانب النظري المتعلق بالتعريف والخصائص والأهمية والأهداف والفوائد والأبعاد، لكلٍ من الشمول المالي والأداء المالي، وذلك من خلال مبحثين:

2. 1 المبحث الأول: الشمول المالي

2. 2 المبحث الثاني: الأداء المالي

1.2المبحث الأول
الشمول المالي

تمهيد

الشمول المالي هو عبارة عن استراتيجية طويلة المدى تهدف إلى تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، أو تحقيق سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات والمؤسسات، والشمول المالي ينبغي أن يتصف بالديمومة والثبات لدى الشركات والمؤسسات، بالإضافة إلى المنافسة بين مزودي الخدمات المالية لتحقيق أفضل البدائل للعملاء، وفقاً لقواعد تنظيمية وإشراف مركزي داخلي.

ومع ظهور العديد من الخدمات المبتكرة أصبحت التكنولوجيا الرقمية تلعب دوراً متزايداً في تسريع عجلة التطور للشمول المالي وتحقيق استراتيجيته، ومن بينها عددً من الدول العربية، والتي حققت نجاحاً في هذا المجال وقطعت أشواطاً معتبرة كجمهورية مصر العربية، حيث تم ترسيخ مفهوم الشمول المالي في استراتيجيتها التنموية.

ونستعرض في هذا المبحث الشمول المالي تاريخياً، ومن منظور إسلامي، وتعريفه ومبادئه وخصائصه، وذلك كالتالي:

2. 1. 1 نبذة تاريخية حول الشمول المالي:

يُعد مصطلح الشمول المالي Financial inclusion مصطلحاً حديثاً، حيث ظهر لأول مرة في عام 1993م، وذلك في دراسةLeyshon & Thrift حول الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناولت أثر إغلاق فرع أحد البنوك وتعذر وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وخلال تسعينيات العقد الماضي ظهرت العديد من الدراسات والأبحاث التي تتعلق بالصعوبات التي تعيق بعض شرائح المجتمع من وصولهم للخدمات المالية، وفي 1999 لأول مرة تم استخدام مصطلح الشمول المالي بشكلٍ واسع لوصف المحددات التي تخص وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة(فلاق وسوداني ومعمر، 2021: 280).

وفي العام 2003 قامت العديد من الدول بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية للشمول المالي، كان من أوائل تلك الدول ماليزيا والمملكة المتحدة في تنفيذ استراتيجيات الشمول المالي حيث قامت بتنفيذ استراتيجيات مبتكره وعملت على إفادة عدد كبير من فئات المجتمع، بالإضافة إلى سعي العديد من الدول بتطوير الشمول المالي، إذ ظهرت أهميته بعد الأزمة المالية العالمية (Chakrabarty,2011: 3).

ظهر الاهتمام الدولي بالشمول المالي بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008م، من خلال حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة، ثم تبنت مجموعة العشرين الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسة في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر وتعزيز الرخاء، إذ تم إنشاء التحالف الدولي للشمول المالي في 2008 والذي يُعد أول منظمة دولية للتعلم من تجارب الدول في مجال الشمول المالي كونه يضم 94 دولة نامية متمثلة في 119 جهة كمؤسسات ووزارات وبنوك مركزية، وارتكز عمل التحالف بتطوير الادوات المستخدمة في الشمول المالي وصياغة السياسات والاستراتيجيات وآليات التطبيق(جعفر،2020: 292).

وفي العام 2009م تم عقد أول مؤتمر سنوي في كينيا للتحالف الدولي للشمول المالي، ثم بعد ذلك عُقد الكثير من المؤتمرات في اندونيسيا والمكسيك، جنوب إفريقيا، ماليزيا، موزمبيق، وفيجي، وترينداد وتوباجو(عبدالعال،2019: 274)، وفي سنة 2010م تعهد أكثر من 55 بلدا على تحقيق الشمول المالي، وقام أكثر من 30 بلداً بإعداد استراتيجية وطنية بهذا الشأن، وفي عام 2013م أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية، بالإضافة إلى أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المشتركة، وعملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة، استندت على أسس سد فجوة الشمولية في تشريعاتها المحلية(شنبي، بن لخضر،2018: 127).

2. 1. 2 الشمول المالي من المنظور الإسلامي:

الشمول المالي أحد مقاصد الشريعة الاسلامية، فقد حرم الاسلام اكتناز الأموال، **قال تعالى: ﴿وَالَّذِينَ يَكْنِزُونَ الذَّهَبَ وَالْفِضَّةَ وَلَا يُنْفِقُونَهَا فِي سَبِيلِ اللَّهِ فَبَشِّرْهُمْ بِعَذَابٍ أَلِيمٍ * يَوْمَ يُحْمَى عَلَيْهَا فِي نَارِ جَهَنَّمَ فَتُكْوَى بِهَا جِبَاهُهُمْ وَجُنُوبُهُمْ وَظُهُورُهُمْ هَذَا مَا كَنَزْتُمْ لِأَنْفُسِكُمْ فَذُوقُوا مَا كُنْتُمْ تَكْنِزُونَ﴾** [التوبة: 34-35].

والإسلام قرر أن المال مال الله وأن حائزه ليس إلا وسيطا مستخلفا فيه قال تعالى: **﴿آمِنُوا بِاللَّهِ وَرَسُولِهِ وَ أَنْفِقُوا مِمَّا جَعَلَكُمْ مُسْتَخْلَفِينَ فِيهِ﴾** [الحديد:7]. وقال تعالى: **﴿وَ آتُوهُمْ مِنْ مَالِ اللَّهِ الَّذِي آتَاكُمْ﴾** [النور:33].

وتشير العقيدة الاقتصادية الإسلامية المركزية إلى تطوير بنية اقتصادية واجتماعية عادلة ومزدهرة ومتكافئة بما تضمن استطاعة جميع أفراد المجتمع تحقيق أقصى قدر ممكن من قدراتهم المختلفة والحفاظ على صحتهم والنهوض بها وضمان مساهمتهم الفعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كون التنمية الاقتصادية والنمو جنباً

إلى جنب مع العدالة الاجتماعية، كونها تُعد عناصر أساسية لنظام اقتصادي إسلامي يتم من خلاله منح جميع أفراد المجتمع نفس الفرص ، بما في ذلك ضمان وصول الموارد الطبيعية بالنسبة للأفراد الذين لا يمتلكون فرص عمل وللأفراد الذين لا يستطيعون العمل كالمعاقين، يجب على المجتمع أن يتحمل على الأقل الحد الأدنى من المتطلبات التي تضمن لهم حياة كريمة من خلال التوفير الكامل (Zins,2016:46)، لغذائهم ودوائهم، وكذلك المأوى والتعليم.

يهدف الإسلام إلى خلق توازن المجتمع الذي يتجنب المتطرفين من الثروات والفقر وذلك من خلال توزيع الموارد والمجتمع الذي يفهم فيه الجميع أن الثروة هي نعمة يقدمها الخالق لغرض تقديم الدعم للحياة البشرية أجمع بقصد تجنب حالة من الفقر المدقع والثروات، كما يحضر الإسلام تراكم الثروة غير المقيدة ، لذا فرض الله سبحانه وتعالى قيوداً على الاستهلاك من خلال قواعده وقوانينه التي تتبلور حول (الإسراف والإتلاف) فالإسراف هو الإنفاق الزائد بينما الإتلاف هو النفايات، لذلك أوجب علينا الاعتدال ومن هذا المنطلق يجب إعادة الفائض الصافي بعد الإنفاق المعتدل للحفاظ على مستوى معيشي متواضع إلى أفراد المجتمع غير القادرين على العمل، ويعد الإسلام أكثر قدرة في استخدام هذه الموارد نيابة عن الأقل قدرة، فإن الملكية ليست وسيلة استبعاد وإنما هي عبارة عن دمج يتم فيه استرجاع حقوق الأشخاص الأقل قدرة في الدخل والثروة(عبدالله ،2016).

3. 1. 2 تعريف الشمول المالي:

يعد الشمول المالي من أحدث المواضيع التي ظهرت في الساحة الدولية، وبات واضحا اهتمام البنوك المركزية الدولية والمؤسسات المالية والنقدية بموضوع الشمول المالي (ضيف،2020: 471).

وهناك العديد من التعريفات للشمول المالي، من أهمها ما عرفه البنك الدولي على أنه" نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية" أو هو "عملية يتم من خلالها إتاحة واستخدام الخدمات والمنتجات المالية وتقديمها بجودة مناسبه لمختلف فئات المجتمع من أجل تلبية احتياجاتهم" (مباركي و بن حسين، 2022، 10).

أو كما عرفة عبد الدايم (2019: 9) بأنه العملية التي تتضمن استخدام النظام المالي الرسمي وسهولة الوصول والتوافر لجميع شرائح المجتمع.

وبحسب دراسة شنبي وبن لخضر (2018: 107) فإن الشمول المالي هو " الحصول على المنتجات والخدمات من خلال توفير خدمات مالية رسمية ومنظمة، وقرب المسافة والقدرة على تحمل التكاليف".

ويشير الشمول المالي، حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء إلى "تمتع الأفراد، بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما في ذلك أصغرها، بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين.... الخ)، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة(Iqbal, sami،2017)،

يسعى الشمول المالي إلى أن يجد كل فرد أو مؤسسة في المجتمع منتجات مالية مناسبة لاحتياجاته، مثل: حسابات التوفير والحسابات الجارية وخدمات الدفع والتحويل والتأمين والائتمان، وغيرها من المنتجات والخدمات المالية المختلفة، (المياحي و فوزي، 2020).

ويرى آخرون بأنه: "إدخال أو دمج الفئات التي يطلق عليها مهمّشة ماليا أو من ذوي الدخل المالي المنخفض الذي لا يسمح لها بالانخراط في عمليات النظام المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية باستخدام المحمول، بمعنى إتمام جميع التعاملات المالية بطريقة إلكترونية، ويهتم الشمول المالي بتقديم الخدمات المالية باستخدام الطرق السهلة والبسيطة وبأقل التكاليف، مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول"(Wikipedia,2020).

ويقصد بالشمول المالي:" أن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع أمكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة"(الطيب،2020: 5).

ويلاحظ مما سبق تطور تعريف ومقاييس الشمول المالي من تصنيف الأفراد إلى تصنيف الأفراد والمؤسسات بصورة مبسطة، كمشمولين أو غير مشمولين، ثم إلى تعريفات ومقاييس متعددة الأبعاد، حيث أنه وفي تطور لاحق عرفته مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) ينص على أنه "الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة، للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم، وأن تُقدم لهم بشكلٍ عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"(المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء،2017).

كماعرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه:"العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، خصوصا فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود (اتحاد المصارف العربية، 2017: 15)، وذلك من خلال القنوات الرسمية، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة ، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي."

كما يعرف الشمول المالي بأنه وصول الأسر والشركات إلى الخدمات المالية المناسبة واستخدامها بشكل فعال، ووجوب تقديم تلك الخدمات بمسؤولية وبشكلٍ مستدام في بيئة منظمة تنظيماً جيداً (المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء،2017).

ومن خلال ما سبق يتضح أنه لا يوجد تعريف متفق عليه عالميا للشمول المالي، وتختلف وجهات النظر باختلاف اهتمام البلدان وعوامل الجغرافيا ومستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمالية، والهيكل والخصائص في المؤسسات المالية، والخصائص الاجتماعية والاقتصادية للقطاعات المستبعدة مالياً، وكذلك بمدى اعتراف السلطات والحكومات بالمشكلة.

ويتضح كذلك أن الشمول المالي عبارة عن توفير الفرص المناسبة لكافة الفئات المهمشة مالياً في المجتمع سواءً من الأفراد أو المؤسسات لإدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل آمن وسليم.

وبناء عليه يمكن أن تعريف الشمول المالي بأنه:(اعتماد وصول الخدمات المالية الالكترونية في أوساط أكبر شريحة في المجتمع، من حلال تعزيز الثقة في النظام المصرفي، وتبني الجهات الرسمية والقطاعين العام المختلط والخاص السياسات والإجراءات الإدارية والقانونية التي تكفل سلامة وكفاءة النظام).

2. 1. 4 مبادئ الشمول المالي وخصائصه:

2. 1. 4. 1 مبادئ الشمول المالي:

للشمول المالي مبادئ أساسية، وهي بمثابة معايير تم اعتمادها كمرجع لتعزيز مستويات الشمول المالي في الدول، وبحسب مجموعة العشرين(G20) ، والتي بدأت الاهتمام بتعزيز الشمول المالي إثر الأزمة المالية العالمية الأخيرة وحاولت إيجاد معايير دولية مبتكرة، وأقرت عام 2010م عدداً منها، تتلخص في (صندوق النقد العربي، 2012: 243).

القيادة: توفر التزام حكومي واسع النطاق يتم من خلاله تشجيع النفاذ الشامل والكامل من أجل المساعدة الملموسة للتخفيف من حدّة الفقر (ضيف،2020: 477).

التنوع: التطبيق للسياسات المشجعة على المنافسة مع تقديم الحوافز المناسبة لتوفير خدمات مالية متنوعة بأسعار معقولة، مثل خدمات الدفع والتحويلات والتأمين، وكذا خدمات الأبداع والائتمان، في ظل وجود منافسة قوية وعدد كبير متنوع من مقدمي الخدمات المالية (التمويل العادل،2023).

التطوير: وجود التكنولوجيا الحديثة واستخدامها، مع توفر الأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة للتوسع في النظام المالي مع تحديد مواطن الضعف الموجودة في البنية التحتية (رؤية 2030، 2023).

الحماية: وجود مفهوم شامل لحماية المستهلكين ضمن إطار القواعد المتعارف عليها للحكومة ومقدمي الخدمات وكذا المستهلكين (البنك المركزي الأردني، 2023).

التمكين: العمل الجاد على محو الأمية المالية للمجتمع وذلك للاستفادة بشكل واسع من الخدمات المالية.

التعاون: خلق بيئة مؤسسية مواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة والعمل على تشجيع الشراكة والتشاور والاستشارة بين القطاعات المالية والحكومة ثلاث طرق للحكومات لتهيئة الظروف المواتية لنجاح الشراكات بين القطاعين العام والخاص (LINCOLN FLOR،08/16/2018).

المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة المبنية على الأدلة وتقيم مدى الإنجاز، بالإضافة لوضع وتصميم سياسات الشمول المالي (ياهوري،2019: 165).

التناسب: بناء سياسة وأطار تنظيمي يقومان بتدنية المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات والخدمات المالية المتطورة وذلك على أساس الاستيعاب الكامل للثغرات والعوائق الموجودة في التنظيمات القائمة والعمل على تجاوزها (ليلى جبريل، أكتوبر 30, 2021).

الإطار: عند وضع الإطار التنظيمي يتم الأخذ بعين الاعتبار النفاذ الشامل وفقاً للمعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة التي تضمن بيئة تنافسية وإطاراً تنظيمياً مرناً على أساس مواجهة المخاطر التي تتعلق بغسل الأموال ومكافحة تمويل الارهاب (صهيب 16 يونيو 2019).

ويرى البعض (جاسم ، محمد، 2020) أنه عند قياس الشمول المالي هناك ثلاث زوايا يجب أن تؤخذ في الاعتبار، وهي، (المشاركة المالية، القدرة المالية، الرفاهية المالية).

وهناك أربعة محاور أساسية يرتكز عليها الشمول المالي هي: سهولة الحصول على المنتجات والخدمات المالية لعامة الناس، (بما فيها شتى أنواع المؤسسات)، وبتكاليف ميسرة، والتخطيط للمستقبل وإدارة الأزمات المالية، ثم الانتظام أو الاستخدام الدائم، وكذا جودة الخدمات والمنتجات المالية، بالإضافة إلى التنظيم والرقابة الفعالين بغرض ضمان تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي، (شنبي، بن لخضر، 2018 :106) وذلك بما يحقق حياة ومعيشة ودخل أفضل.

2. 1. 4. 2 خصائص الشمول المالي:

هناك العديد من الخصائص للشمول المالي لعل أبرزها تقديم الخدمات المالية بالطرق السهلة والميسرة، وبأقل التكاليف مثل الدفع عن طريق الهاتف المحمول، وظهرت مؤخراً أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للنساء وللفقراء غير المتعاملين مع البنوك، وبعض الجهات الأخرى كالمنظمات غير الحكومية، والجمعيات التعاونية، ومؤسسات التنمية في المجتمعات المحلية والبنوك التجارية والحكومية، وشركات التأمين وبطاقات الائتمان ومقدمي الخدمات السلكية واللاسلكية والتحول الرقمي، ومكاتب البريد، وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع، وفي كثير من الحالات أصبحت نماذج الأعمال ومقدمي الخدمات الجديدة حيوية وفاعلة بفضل الابتكارات التقنية ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم، وهو ما يعزز انتشار فكرة الشمول المالي(قاسمي و ترايكية ، 2021).

ومن أهم خصائص الشمول المالي (بولحبال ، حاكمي، 26:2019): جودة كاملة للمنتجات والخدمات المالية، تقديم الخدمات المالية باستخدام طرق سهلة وميسرة وبسيطة، كالدفع عن طريق الهاتف، وتقديم منتجات وخدمات مالية بأسعار مخفضة، واستجابة سريعة لأذواق المجتمع.

2. 1. 5 أهمية الشمول المالي:

يوجد حوالي مليار شخص حول العالم يعانون الجوع يومياً، وما يقارب 1.2 مليار شخص يكافحون للعيش على أقل من 1.2 دولار في اليوم للفرد الواحد، لذا يجب خلق حوالي 600مليون وظيفة خلال السنوات القليلة القادمة بما يضمن استيعاب الشباب الداخلين إلى أسواق العمل، وبالإشارة إلى قاعدة البيانات المالية العالمية التابعة للبنك الدولي(FINDEX) أن 2.7 مليار من البالغين (أي ما يقارب نصف مجموع سكان البالغين حول العالم) ليس لديهم أمكانية الحصول على الخدمات المالية التي تقدمها مؤسسات مالية رسمية، وفي المقابل في البلدان المرتفعة الدخل حوالي 89% من البالغين يمتلكون حساباً في مؤسسات مالية رسمية، بينما 41% فقط في الاقتصادات النامية(مؤسسة التمويل الدولية التقرير السنوي،2013)، ومن هنا تبرز أهمية الشمول المالي وحث المجتمع على الحصول على الخدمات المالية، وسوف ينعكس ذلك إيجاباَ في تحسن نمو شامل للبلاد.

للشمول المالي دوراً مهم في تطور القطاع المصرفي، يتمثل في أداء دوره الأساسي في نمو الدولة من الناحية الاقتصادية والحفاظ على استقرارها المالي، كما يساعد الشمول المالي في ضمان وجود تطور منتجات مؤسسات الدولة المالية، وإيجاد تنافس لتوفير منتجات مالية بسعر أقل، وبصورة أسهل، مع مراعاة كافة حقوق المستهلكين، وينصب اهتمام الشمول المالي على الكثير من الشرائح الموجودة داخل الدولة، وبشكل خاص تلك الشرائح الأقل تعليماً ومحدودي الدخل والفقراء، وقطاع المرأة، والأطفال، والشباب، وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة، مما يساعد في التحسن من المستويات المختلفة للمعيشة وتقليل معدلات الفقر بالدولة وتحقيق نمو اقتصادي لكلٍ من الدولة وعموم المواطنين والمقيمين فيها (جبريل، 2021).

وبدون الشمول المالي هناك عدداً كبيراً من أفراد المجتمع ومؤسساته تعمل خارج القطاع المالي الرسمي مما يؤدى إلى عدم تحسن وضع الاقتصاد، وذلك لأن جزءاً كبيراً منه سوف يكون في الظل وفى القطاع غير الرسمي، ويعني كذلك تقليل فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمالي للمجتمع، كذلك فإن الشمول المالي يساعد المؤسسات المالية في تطوير وابتكار منتجاتها وزيادة حدة التنافس بينها لتقدم منتجات أرخص وأسهل تتناسب مع احتياجات عملائها (اهتمامات العرب، 2019).

وتُعدُّ الصين من أبرز الدول في استخدام الحسابات المصرفية، حيث إن ما يربو على 80% من البالغين في الصين لديهم حسابات مصرفية، وتبلغ نسبة من البالغين الذين يشترون شيئًا عبر الإنترنت طريقة الدفع عبر الإنترنت (في مقابل الدفع نقدًا عند الاستلام) حوالي 85% تقريباً (جيتس، 2018).

تم تحديد الشمول المالي كعامل تمكيني من أهداف التنمية المستدامة السبعة، كما أنه في عام 2011م أطلقت مجموعة البنك الدولي المؤشر العالمي للشمول المالي، وهو قاعدة بيانات ترصد الجهود المبذولة في مجال الشمول المالي في جميع أنحاء العالم، وصدرت الطبعة الثالثة من ذلك المؤشر في أبريل 2018م، بالإضافة إلى اعتماد الشمول المالي عنصراً تمكينياً رئيساً للوقوع في الفقر المدقع وكذلك في تعزيز الرخاء المشترك (ضيف،2020: 476).

وضمن الجهود التي يبذلها البنك الدولي لتحسين استقرار القطاع المالي، وتطوير القطاع الخاص، وخلق فرص عمل، أدرك البنك أن الدفع بالكثير من الناس نحو فتح حسابات مصرفية لما من شأنه الاسهام والمشاركة في النشاط الاقتصادي (جيتس، 2018).

وهناك تحديات فيما يخص المدفوعات الإقليمية عبر الحدود، حيث تواجه القنوات والأدوات التقليدية، تحديات متزايدة لمتطلبات الامتثال، كما تواجه عدداً من المخاطر والتحديات بسبب التقنيات سريعة النمو والمبتكرة التي طورت حلول ونماذج أعمال جديدة قادرة على جذب عملاء جدد، وزيادة حصتها في السوق، وهذه التطورات تشكل تحدياً لقدرة البنوك المركزية على تتبع المعاملات عبر الحدود والإشراف عليها (صندوق النقد العربي،2020).

ومن ضمن التحديات أيضاً: ارتفاع رسوم المعاملات، وعمليات الامتثال المطولة، والوقت الطويل الذي تستغرقه التحويلات من طرف إلى طرف، حيث تمثل نقاط ضعف رئيسة في نماذج المدفوعات التقليدية القائمة حالياً عبر الحدود (صندوق النقد العربي،2020).

ما يخص جانب الاستقرار المالي، فالشمول المالي يعد ركيزة أساسية في تدعيم الاستقرار المالي، واعتماده في التعاملات المالية للبنوك يعمل على زيادة حجم الودائع المتوفرة لديها مما يؤدي إلى زيادة قدرة البنك على تفادي وامتصاص الصدمات خلال فترات الضغط، بالإضافة إلى أن توسع البنوك في عملية القروض يجب أن يتواكب مع رقابة مصرفية من أجل تدعيم استقرار القطاع (طرشي، رضوان، وعمر، 2019).

هناك توافق دولي حول الأهمية المتزايدة للشمول المالي في تحقيق التنمية المستدامة، ولقد تبنّت السلطات في معظم الدول العربية خلال السنوات الخمس الماضية سياسات وإجراءات مهمة هدفت إلى معالجة التحديات التي تعيق تعزيز الوصول للتمويل والخدمات المالي (صندوق النقد العربي،2020). وتتبلور أهمية الشمول المالي في عدة محاور، أهمها الاقتصادي والاجتماعي والاستراتيجي، ويرتبط المحور الاستراتيجي من جهته بعدة أهداف تتعلق بالحماية المالية للمستهلك، وكذا بالنزاهة المالية والاستقرار المالي.

فأما الأهمية الاقتصادية للشمول المالي فتتمثل في مساهمة الشمول المالي في تحريك عجلة النمو الاقتصادي، وأثبتت العديد من الدراسات التي أجريت من قبل البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، حيث إن استخدام القنوات الإلكترونية لدفع المعونات الاجتماعية يساهم في تخفيض التكاليف على الحكومة، كما يساهم بفعالية في انتشار وتوسيع استخدام الخدمات المالية والوصول إليها (بوتبينة، 8:2018).

وأما الأهمية الاجتماعية فتتمثل في القيام بمساعدة العائلات على الادخار من أجل التقاعد أو التعرض للحوادث المحتملة وغير المتوقعة، كما أنه يساهم في تحسين الدخل وزيادة المدخرات، وبالتالي تمكين الفئات المحرومة من توفير ضروريات الحياة (طرشي، رضوان، وعمر، 122:2019).

وللشمول المالي أهمية اجتماعية، حيث يهتم بشريحة محدودي ومتوسطي الدخل والمرأة وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة، وتساعد الجمعيات والاتحادات ومراكز الشباب والأندية والجامعات والمعاهد على عرض منتجات البنوك لتلك الشرائح (عليوة،2019: 13).

وما يتعلق بالأهمية الاستراتيجية للشمول المالي فقد قامت عدة دول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهدافها الاستراتيجية القوية والمتعلقة بالمواءمة بين الشمول المالي كهدف استراتيجي وبين هدف الحماية المالية للمستهلك، وهو الوصول إلى خلق توازن تام بين في العلاقة بين مقدمي الخدمات والمستهلكين، وكذا ضمان حصول العملاء على تعامل يتسم بالشفافية، بالإضافة إلى حصولهم على الخدمات والمنتجات المالية بتكاليف مخفضة، وبطرق سهلة وميّسرة وذات جودة عالية (صليحة ومعمر، 2019).

ويرتبط الهدف الاستراتيجي أيضاً بتحقيق النزاهة المالية، حيث إن تطبيق المعايير الدولية تعمل على تشجيع أهمية النزاهة المالية، كمجال مكافحة غسل الأموال، وفي حال تم التنفيذ الصحيح لتلك المعايير المتعلقة بالنزاهة المالية فإنه ينعكس على تقديم الخدمات المالية الرسمية لأكبر فئة من ذوي الدخل المحدود والمنخفض (صليحة، معمر، 2019).

2. 1. 6 أهداف الشمول المالي:

تطورت أهداف الشمول المالي العالمي، ومن أهم تلك الأهداف التحول من الحصول على حسابات مصرفية إلى استخدامها، ومع زيادة استخدام الحسابات المصرفية، يمكن للبلدان تحويل المدفوعات النقدية إلى مدفوعات رقمية – بما فيها الأجور والمرتبات الحكومية وغير الحكومية، كما يساعد الشمول المالي على الاستثمار "في البنية التحتية الأساسية مثل بطاقات الهوية الرقمية والتاريخ الائتماني على الإنترنت – فإذا تمكن الأشخاص من إثبات هويتهم وتقديم سجل ائتماني، فمن الأرجح أن تسمح لهم المؤسسات المالية بفتح حساب (ابو دية،2016).

ومن أهدافه توسيع نطاق الحصول على التمويل ليشمل الشرائح السكانية التي يتعذر الوصول إليها، مثل النساء والفقراء ومن يعيشون في مناطق ريفية، وفي هذا الإطار تبرز الحاجة إلى تصميم خدمات مالية بحيث تناسب احتياجات المستخدمين لأول مرة، والذين قد يحتاجون إلى منتجات مخصصة تراعي تفشي الأمية المالية التي توضح لهم كيفية استخدام المنتجات المالية (حسين البطراوي، 2018).

وهناك وجهة نظر ترى أنه عندما تودع الحكومة مدفوعات الرعاية الاجتماعية أو غيرها من الإعانات مباشرة في الحسابات المصرفية الرقمية للنساء، يكون له أثر إيجابي، حيث تتوفر للنساء المزيد من الأدوات المالية، ويستطعن أن يستثمرن لتحقيق الرخاء لعائلاتهن وبالتالي يساهمن في تحقيق نمو اقتصادي واسع النطاق" (جيتس، 2018).

ومن أهداف الشمول المالي نشر الثقافة المالية في المجتمع وخصوصاً بين الشرائح المهمشة أو التي لا تجد منتجات مالية رسمية تناسب احتياجاتها، مثل الشباب والفقراء ومحدودي الدخل وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر، بما يمكن من إدماجهم في القطاع المالي الرسمي (محمد جلال،2023).

ويهدف كذلك إلى الإسهام في **نمو المجتمع ودمج النشاط غير الرسمي مع النشاط الرسمي**، ويمكن من تداول الأموال عبر القنوات الشرعية، بما قد يساعد في تخفيض معدلات البطالة وتحقيق معدلات نمو اقتصادي جيدة، والذي ينعكس على ارتفاع مستوى المعيشة (جيتس، 2018).

ولكي تحقق أي دولة الشمول المالي فيجب أن تسن القوانين والتشريعات لجذب أفراد ومؤسسات المجتمع الى التعامل داخل الإطار الرسمي ومن ثم يجب على الدولة أن تشجع ابتكار أدوات مالية جديدة تناسب احتياجات كافة المجتمع وكذا تهيئة البنية التحتية اللازمة لنجاح ذلك، مثل شبكات اتصال لماكينات السحب النقدي(ATM) ، وتهيئة مكاتب البريد وزيادة انتشارها وكذلك تيسر كل السبل لتشجيع الأفراد على فتح حسابات بنكية دون أي رسوم.

وللوصول لهدف تحقيق الشمول المالي والتأكد من حصول العميل على الخدمات والمنتجات المالية بكل سهولة وبتكلفة مناسبة في إطار معاملة عادلة وشفافة من خلال تزويد العميل بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله وتوفير خدمات استشارية للعميل والاهتمام بشكاوى العملاء والتعامل معها بكل جدية وحيادية (الجلال، 2019).

ويهدف الشمول المالي إلى تحسين فرص وصول واستخدام الخدمات المالية بأسعار معقولة وبعدالة وشفافية، من زاوية أخرى يمكن معرفة بعض الأهداف تبعا لعدد من المستويات، كالتالي:

أولاً: على مستوى الدولة:

تساهم في ارتفاع حصيلة الضرائب، ومنع التهرب الضريبي، إضافة إلى إلغاء الشيكات الحكومية، واتباع طريقة الدفع الإلكتروني لتحقيق الشفافية والوضوح كما يساهم نظام التحصيل الإلكتروني في سرعة تحصيل إيرادات الدولة، وزيادة العمر الافتراضي للعملات الورقية من خلال تقليص الحاجة لتداولها ، ومن ثم توفير في تكلفة طباعة هذه العملات، بالإضافة إلى تخفيض تكاليف النقل والتأمين على النقود من وإلى البنك المركزي ، وأخيراً يساهم دعم المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة في انخفاض معدل التضخم، و الحفاظ على قيمة القوة الشرائية للنقود و انخفاض أسعار الفائدة على الإقراض في البنوك، و بالتالي زيادة تمويل استثمارات حقيقية تؤدى إلى زيادة فرص العمل (الجلال، 2019).

ثانياً: على مستوى القطاع المصرفي:

تساهم زيادة قدرة القطاع المصرفي على توسيع الاستثمارات من خلال التوسع في أجهزة الصراف الآلي ATM(Automated Teller Machine)(وانتشار الفروع البنكية ،ونقاط البيع POS(Point of Sale) ، بالإضافة إلى تقديم خدمات مالية ملائمة وفقا لرغبات واحتياجات العملاء، كذلك فإن زيادة عدد المتعاملين في القطاع المصرفي يؤدى إلى زيادة السيولة البنكية، وهو ما قد ينعش الاقتصاد، فالسيولة التي يدّخرها الفرد في بيته تمكّنه وحده من الاستفادة منها، أما السيولة المودعة في البنك فتمكّن أطرافاً أخرى من الاستفادة منها واستثمارها بدلاً من بقائها دون استثمار، أيضاً يؤدي تعزيز قنوات الاتصال بين القطاع المصرفي والعملاء الى جذب أكبر عدد من العملاء كذلك فإن جذب فئات محدودي ومتوسطي الدخل و سكان المناطق النائية للتعامل مع القطاع المصرفي، ومن ثم تحسين ربحية ذلك القطاع، مما ينعكس في النهاية على تعزيز الأداء المالي، وأخيراً التوسع في استخدام التكنولوجيا المتطورة في التعاملات المالية (الجلال، 2019).

ثالثاً: على مستوى العملاء:

تقديم خدمات وتسهيلات سداد إلكترونية ذات كفاءة ومرونة وبتكاليف معقولة، وتزويد العميل بكافة المعلومات اللازمة في كل مراحل تعامله مع مقدمي الخدمات المالية، وكذلك زيادة الوعي لديهم بما سيحقق لهم خيارات مالية مبنية على معلومات صحيحة، والاهتمام بشكاوى العملاء ومعالجتها بحيادية وموضوعية.

كما أن امتلاك الفرد الحساب البنكي يوفر للعميل سجلاً بنكياً يمكّنه من الحصول على تمويل لغرض الاستثمار، أو تمويل إضافي في حالات الطوارئ.

من جهة أخرى فإن فقد المال النقدي أسهل من فقده في الحساب المصرفي، ولذلك فإن الكثير من الدول حالياً تشجّع مواطنيها على إيداع أموالهم وادخارها في البنوك بدلاً من ادخارها في المنازل، وفى ذلك للحد من جرائم سرقات الأموال (انور، 2021).

وبناء على ما سبق يمكن تلخيص أهداف الشمول المالي بصفة عامة في التحول من مجتمع نقدي يعتمد على تداول العملات الورقية إلى مجتمع إلكتروني، و توفير فرص مناسبة لكافة فئات المجتمع لإدارة أموالهم ومدخراتهم بصورة آمنة، بالإضافة إلى حماية رؤوس الأموال وتخليصها من القنوات غير الرسمية التي لا تخضع لإشراف الجهات الرقابية، وإتاحة التمويل لأصحاب المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، مما يساعد على دعم النمو الاقتصادي، وتوفير فرص عمل، وتقليل نسب البطالة والفقر، كما يهدف إلى نشر الوعي والتثقيف المالي للعملاء، وتشجيع أصحاب الحسابات البنكية في استخدام بطاقاتهم في الشراء عبر المتاجر الإلكترونية بدلاً من الدفع النقدي، وهو ما يؤدي إلى زيادة التعامل مع البنوك، وخاصةً مع تحول البنوك إلى مجال تكنولوجيا الخدمات المصرفية عبر الانترنت، الهاتف المحمول، أجهزة الصراف الآلي، والذي يساعد في جذب أكبر عدد من العملاء ، ويسهل من قدرتها على تقديم خدمات مصرفية ميسرة وسريعة وآمنة ، وذلك من أجل تحقيق الشمول المالي (انور، 2021).

2. 1. 7 متطلبات تحقيق الشمول المالي:

من خلال التطرق لمفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه فإنه يجب أن يصل الشمول المالي إلى مجموعة من المنتجات والخدمات المالية، مثل حسابات التوفير، وبطاقات الائتمان، وقروض الرهن العقاري وقروض الشركات الصغيرة وصغار المستهلكين، وهو ما يستلزم مشاركة العديد من المؤسسات المالية الرسمية كالبنوك (Nagham مارس 2023).

وفي جانب العرض والطلب يحتاج الأفراد إلى الحد الأدنى من القراءة وبعض المهارات المالية الأساسية، لمعرفة المنتج وفهمه (Aggarwl,2014)، ويمكن تلخيص ما سبق في خمسة عوامل أساسية لتحقيق الشمول المالي Iqbal, sami,2017))، فأما **العامل الأول** فيتمثل في (التوافر) ، ويعني إتاحة جميع أنواع الخدمات المالية لجميع الأفراد بغض النظر عن الدخل وحجم الائتمان، وأما **العامل الثاني فهو** توافر كافة الخدمات المالية بتكاليف معقولة ومناسبة، ويتمثل **العامل الثالث في** عمومية الخدمات، بمعنى أن الخدمات مثل الائتمان والتأمين والمدخرات وما إلى ذلك يجب أن تكون متاحة للأشخاص المقيمين حتى في أقصى منطقة في البلاد.

وبخصوص العامل الرابع فيتعلق بالتثقيف المالي والذي يعني أنه لا جدوى من إتاحة الوصول للمنتجات والخدمات وبتكلفة منخفضة فقط رغم أهميتها، بل إن هناك حاجة لزيادة الوعي بها مثل نشر إعلانات متنوعة لإبراز واظهار أهميتها(Iqbal, sami,2017).

وبخصوص العامل الخامس فإنه يستوجب أن تكون جميع أنواع الخدمات المالية مناسبة من حيث قيمة المبالغ المتاحة، والذي لا يستثني الأشخاص من القطاعات الأضعف في المجتمع الذين يحتاجون إلى قروض بمبالغ بسيطة، حيث لا يسعى اولئك للحصول على القروض المتاحة ذات المبالغ الضخمةGLORIA M. GRANDOLINI (، 2015).

كما تتطلب عملية التحول إلى مجتمع غير نقدي تضافر الجهود على المستويين الرسمي والشعبي لتذليل الصعوبات التي تحول دون ذلك (vapulus , 2018,P2) ومن أهمها الدراسة المعمقة والمستمرة للسوق المصرفي للوقوف على مدى فعالية الخدمات المصرفية الموجودة حالياً، ومدى تلاؤمها مع فئات المجتمع، وكذا دراسة مطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية لتوفيرها على أرض الواقع، بالإضافة إلى إطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المصرفية لكافة فئات المجتمع، وتمكين العملاء من الخدمات من الاستشارية لمساعدتهم في اختيار الخدمات الأكثر ملاءمة لهم، والتي تساعدهم على سلامة إدارة أموالهم، وكذا متابعة نشاط العملاء ومعرفة مدى رضاهم عن الخدمات المتوفرة، وتسهيل حصولهم على المعلومات التي يحتاجونها عن حساباتهم، مع التركيز على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة لكسب ثقة العملاء بالخدمات المقدمة.

2. 1. 8 معوقات وتحديات تحقيق الشمول المالي:

يواجه الشمول المالي الكثير من التحديات التي تواجه تطبيقه على المستوى الدولي وعلى مستوى الدول العربية وذلك لما له من نظرة مستقبلية تهدف لتحسين مستوى معيشه المواطنين وتحقيق التنمية المستدامة(Lenka&Barik, 2018: 405)، وبالإشارة إلى دراسة (العراسي، 2021) فإنها توجد أسباب متعددة تعيق تطبيق الشمول المالي في العالم، وتختلف من قطر إلى آخر، وبالتمعن في أهم الأسباب المانعة لظهور وتوسع الشمول المالي في بعض الدول وخاصةً اليمن يتضح أنها ترتبط مباشرةً بمدى الاستقرار الاقتصادي للدولة، وتتعلق كذلك بمستوى الدخل الفردي لمختلف شرائح المجتمع، ومن خلال البحث في بعض الدراسات التي أجريت في بعض البلدان الراغبة في تحقيق الشمول المالي تبين أن هناك موانع متعددة أهمها: ضعف التثقيف المالي على وجه خاص وضعف الثقافة بوجه عام لدى مختلف شرائح المجتمع حول موضوع الشمول المالي وأهميته، وهو ما ينعكس سلباً على مؤشرات الشمول المالي، وكذا انعدام الوسائل المساعدة لتقديم الخدمات المصرفية في غالبية المناطق النائية، وضعف الثقة لدى بعض الشرائح من التعاملات البنكية، وعدم استقرار أسعار الصرف، وضعف القوانين والإجراءات المتبعة التي تحميهم، بالإضافة إلى سوء الأداء في المحاكم وتطويل المنازعات في حالة حدوث قضية.

وهناك عوامل أخرى مشتركة في العديد من الدول تعوق انتشار الشمول المالي، فبحسب بعض الدراسات واستطلاعات الرأي في دولة الكويت، (بنك الكويت الدولي،2015)، هناك عدة عوامل، من أهمها: **عدم امتلاك المال الكافي، والذي يعد** أحد الأسباب المانعة لعدم استخدام الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية، وترتبط هذه المشكلة بمجموعة من الأسباب الأخرى منها، مستويات الفقر، وطبيعة توزيع الدخل، السياسات المالية والمصرفية التي تنتهجها البنوك، أو ارتفاع تكاليف العمولات للحصول على الخدمات والمنتجات المالية.

كما أن شعور البعض بعدم الحاجة لوجود حساب مصرفي وخاصةً ذوي الدخل المحدود، مما يلزم على البنوك التخفيف من القيود المفروضة للتوسع في الشمول المالي وتحسين أدائها، بالإضافة إلى تخفيض تكاليف فتح الحسابات البنكية وتكاليف الحصول على المنتجات والخدمات المصرفية.

وهناك أسباب أخرى تتعلق بالتكلفة والإجراءات: فالعديد من شرائح المجتمع لا تتعامل مع النظام المالي الرسمي بسبب بعد البنوك، وعدم امتلاكهم للوثائق المطلوبة لفتح حساب، وكل ذلك يزيد من تكاليف فتح الحسابات في البنوك، ويكمن الحل للتغلب على هذه المشكلة في أتمتة الخدمات المالية (بنك الكويت الدولي،2015).

كما أن ضعف التكنولوجيا والبنية التحتية تعد عائقاً اساسياً لتطور الشمول المالي في الجمهورية اليمنية والذي ينعكس سلباً على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية.

ولتوضيح أثر التكنولوجيا المالية في تحسين الشمول المالي التي تنعكس إيجاباً على الأداء المالي للبنوك اليمنية، يمكن بيان ذلك فيما يلي:

- تعد التكنولوجيا المالية ركيزة أساسية لتحقيق تطبيق الشمول المالي وتطويره في العالم أجمع، حيث لا بمكن تطبيقه إلا من خلال استخدام التكنولوجيا المالية.
- تُعد التكنولوجيا المالية من أهم الصناعات التي يجب الاهتمام بها وتطويرها بشكل مستمر لقدرتها على الوصول إلى كل المناطق النائية في البلاد بشكل سلس وسريع.
- تساهم التكنولوجيا المالية بابتكاراتها وإبداعاتها بشكل أساسي في تطوير الشمول المالي، وذلك من خلال التسريع في عمليات التحويلات المالية والمدفوعات الإلكترونية وتخفيض التكاليف الخاصة بالخدمات التي تقدم عبرها (بنك الكويت الدولي،2015).
- تساهم التكنولوجيا المالية في إيجاد العديد من الوسائل والخدمات المبتكرة التي تمكن معظم شرائح المجتمع الاستفادة من الخدمات المقدمة عبرها وخاصة في المناطق النائية والفقيرة، وهو ما يمثل مساهمة في تعزيز الشمول المالي.
- ترتبط التكنولوجيا المالية بالخدمات المالية التي يتم تقديمها عبر شركات الخدمات المالية والشركات المشغلة لأنظمة النقود الإلكترونية عبر الهاتف المحمول، والتي تساهم في إيجاد خدمات دفع إلكترونية يستفيد منها جميع شرائح المجتمع في المدن والأرياف والقرى.
- تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي للقطاع المالي والمصرفي وذلك من خلال توفير بنية تحتية متاحة لاستقطاب العديد من العملاء وتشجيعهم لفتح حسابات مالية ومصرفية للاستفادة من الخدمات التي يقدمها القطاع المصرفي (سيد اعمر زهرة، 31-03-2020).

ويتوقف تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية على تطبيق الشمول المالي، ولكي يتم تطبيق الثاني ونحصل على تحسن الأول يجب أن تقوم البنوك التجارية بدورها لتحقيق الشمول المالي، بالإضافة إلى أن هناك دوراً محورياً للبنك المركزي اليمني لتعزيز الشمول المالي يتمثل في تنفيذه العديد من الآليات والاستراتيجيات التي يعمل من خلالها وفق خطط وآليات واستراتيجيات مدروسة تساهم في تحقيق الشمول المالي (ريادة الأعمال، 2023)، ومن أهمها:

1- مراجعة القوانين واللوائح التي تنظم أعمال القطاع المصرفي، ومتابعة تحديثها.

2- استحداث إدارة تخصصية ضمن الهيكل التنظيمي الخاص بالبنك المركزي اليمني تختص بدراسة وتحليل استراتيجيات الشمول المالي وتقوم بعمل دراسات وأبحاث خاصة بالشمول المالي.

3- دراسة العرض والطلب المتعلق بالخدمات المصرفية التي يمكن تقديمها، وإجراء الأبحاث والدراسات العلمية على هذا الجانب، وتحديد جوانب الفجوات الموجودة في العرض والطلب وتحويل مخرجات تلك الأبحاث والدراسات إلى استراتيجيات وخطط وآليات تترجم نسبة الاحتياج من الشمول المالي في اليمن مع المعروض من الخدمات.، وبما يساهم في تعزيز الشمول المالي.

4- تفعيل دور البنك المركزي اليمني في التثقيف المالي لمختلف فئات المجتمع من خلال العديد من البرامج التعليمية والاذاعية والتلفزيونية والصحفية، وإشراك الوزارات المعنية مثل وزارة التربية والتعليم ووزارة التعليم العالي.

5- سن القوانين والتشريعات التي تنظم الأعمال الخاصة بتقديم خدمات الدفع الإلكتروني بهدف توسيع نطاق تقديم خدمات الدفع الإلكترونية.

6- تفعيل تقديم الخدمات المالية الجديدة التي يتم تقديمها عن طريق أجهزة الهاتف المحمول، كصرف الرواتب، وتحصيل الفواتير وتسديد الأقساط، وبالإضافة إلى المدفوعات الحكومية.

7- العمل على انضمام البنك المركزي اليمني للتحالفات الدولية التي تختص بالشمول المالي، وذلك بغرض الاستفادة من التجارب والخبرات الدولية في هذا المضمار.

بالنظر إلى تجارب العديد من البنوك المركزية في تعزيز الشمول المالي، هناك العديد من المقترحات والحلول التي يمكن تنفيذها كحد أدنى وبحسب الإمكانات المتاحة من خلال استراتيجية محددة لتحسين الشمول المالي في اليمن، وأهمها ما يلي:

أ. تشكيل لجان اقتصادية متخصصة تقوم بدراسة العرض والطلب الخاص بالخدمات المصرفية المقدمة لمختلف شرائح المجتمع، تختص بوضع استراتيجية وطنية وخطط ومشاريع تساهم في تعزيز الشمول المالي في البلاد(hindawi.org) ، 2023).

ب. تشكيل مجلس أعلى أو لجنة وطنية خاصة بالمدفوعات، تختص بالتنسيق والتعاون بين الجهات المعنية ونشر ثقافة استخدام الخدمات المالية الرقمية والإلكترونية.

ج. تحديد الأهداف المستقبلية للقطاع المالي مع الأخذ بعين الاعتبار الأولويات الخاصة بتنفيذ تلك الأهداف.

د. ضرورة قيام المعهد المصرفي بإعداد خطة استراتيجية للتثقيف المالي، وذلك بالتعاون مع الجهات ذات العلاقة.

هـ. يجب أن تتضمن استراتيجية البنك المركزي تنفيذ حملة وطنية للتشجيع على فتح حسابات بنكية جديدة للمواطنين، تحت شعار (حساب بنكي مجاني لكل مواطن ومواطنة يمنية)(almawqeapost.net، 6 فبراير, 2022).

و. التنسيق مع البنوك التجارية لفتح فروع أو وكلاء أو صرافات في المناطق النائية لما من شأنه تقديم الخدمات المالية والمصرفية للشرائح المحرومة.

الجدير بالذكر أن مسؤولية الشمول المالي هي مسؤولية جميع القطاعات المالية والمصرفية الحكومية والخاصة التجارية والإسلامية، ولا تنحصر على عاتق جهة معينة بحد ذاتها، باعتبار أن الشمول المالي هو الركيزة الأساسية والاستراتيجية التي تساهم في تحقيق التنمية المستدامة وتحقيق الاستقرار الاقتصادي للبلد (انور ، 2020).

الإقصاء أو الاستبعاد المالي Financial Exclusion :

الإقصاء المالي يعني أن الكثير من السكان لا يستطيعون الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية والائتمان المناسب في الوقت الحالي أو في الوقت المناسب، ويواجهون كذلك العديد من القيود في فتح الحسابات البنكية والتعامل معها، ويعُد الاستبعاد المالي آفة يعاني منها الملايين من البشر، فارتفاع التكلفة تدفعهم للتعامل والاقتراض غير الرسمي (مطاير ساميه، 2022).

وبحسب المؤشر العالمي للشمول المالي فإن مستويات الشمول المالي تبلغ أعلى مستوياتها في فئة البالغين المستبعدين مالياً غالباً في البلدان الأكثر فقراً، وتكثر في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى.

وينشأ الاستبعاد المالي لعدة أسباب مترابطة، أهمها: ارتفاع الرسوم المرتفعة أو المبالغ فيها، وغالباً تكون تكلفة الإقراض الشخصي تتراوح بين (17-20%) مما يؤدي إلى عزوف الناس عن الاقتراض، أيضاً بسبب المعتقدات الدينية كتحريم الربا، أو القيود الثقافية الأخرى، مثل الخدمات المالية المحضورة وفقاً للدين كسعر الفائدة، وقد يكون ذلك بسبب انخفاض الدخل أو بسبب الإعاقة حيث قد يجد ذوي الإعاقة صعوبة في الوصول الى الأماكن، وقد يكون نتيجة للصعوبة في استيعاب المواد التسويقية (نورين، مجدي الأمين، 2015).

وتعمل معظم البنوك وفروعها في المناطق التجارية المزدهرة والمربحة، لذلك ينشأ ما يسمى بالاستبعاد المحلي وذلك بسبب عدم وصول الخدمات والمنتجات المالية لعدد كبير من الناس في المناطق النائية بسبب تعذر الوصول إليها حيث تكون المسافة هي المانع دون الوصول إلى المؤسسات المالية للحصول على الخدمات المالية المتنوعة.

وبالإضافة إلى ذلك يساهم الروتين الذي تفرضه الحكومات أو الهيئات الرقابية المالية ومقتضيات تطبيق القوانين واللوائح التنظيمية عاملاً مساعداً آخر في الاستبعاد المحلي للشمول المالي.

أما الاستبعاد الذاتي فهو شعور الأفراد بعدم جدوى استخدام الخدمات المالية أو التوقع برفض استخدامهم للخدمات المالية، أو لصعوبة استخدام الخدمات المالية من قبل فئات معينة من المجتمع بسبب ضعف التثقيف المالي، أو الخوف من الملاحقة الضريبية وكشف أرباحهم، أو عدم الثقة الكاملة والخوف من ضياع أموالهم في البنوك، أو لصعوبة السحب إلا لمبالغ محددة يومياً، أو بعد انتهاء ساعات الدوام الرسمي (انور ، 2020).

2. 1. 8 فوائد الشمول المالي:

لا تختلف كثيراً فوائد الشمول المالي عن أهدافه، فهو يعود بالفائدة على عموم المواطنين، حيث إن جميع فئات المجتمع سيتوفر لديهم الفرصة المناسبة لإمكانية إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل صحيح وأكثر أمانا؛ بما يضمن الدولة عدم لجوء البعض إلى الطرق غير الرسمية في تعاملاتهم المالية، كما يضمن عدم حدوث حالات نصب للمواطنين وتخفيض نسبة الرسوم عليهم عندما يتعاملون مع مكاتب البريد، وغيرها من البنوك التابعة للدولة.

ويعد الشمول المالي عاملاً مهماً للنمو الاقتصادي للدول في عصرنا هذا، ومن خلاله تسود حالة من الاستقرار المالي، والغالب أنه لا تتطور الدول اقتصادياً في حالة وجود العديد من الأفراد والشركات المستبعدين مالياً من القطاع المالي الرسمي (صورية شلبي، 2019).

ويعد الشمول المالي من أهم الضمانات التي تجعل المؤسسات المالية تهتم بتحديث منتجاتها، وزيادة عملية التنافس بينها لتقديم المنتجات المالية بتكاليف مخفضة وبطريقة ميسرة تراعي مصالحهم.

ومن فوائد الشمول المالي أيضاً الوصول إلى شريحة كبيرة في المجتمع، من ضمنها الشرائح المهمشة أو الشرائح التي تعثر على منتجات مالية تناسب احتياجاتها، مثل محدودي الدخل والفقراء والمرأة وأصحاب المشاريع الصغيرة والشباب وغيرهم.

وللشمول المالي دوراً هاماً في مواجهة التحديات المجتمعية مثل مشكلة الفقر والبطالة، ويعد الشمول المالي من أهم عوامل زيادة فرص العمل والتقليل من تأثيرات التقلبات المالية والاقتصادية داخل الدولة (صورية شلبي، 2019).

كذلك دعم الجهود المبذولة في عملية تطوير البنية التحتية، ويعمل على زيادة نسب الاستثمار، وتنفيذ مفهوم الاستدامة المالية لمواجهة مشكله البطالة، كما يعمق الشمول المالي من عملية القطاع المالي والقطاع المصرفي وتقوية استقراره وسلامته وتعزيز دوره في عملية التطور الاقتصادي الشامل، كما أن من فوائد الشمول المالي المساهمة في الحد من جرائم غسيل الأموال وتمويل العمليات الأرهابية، وكذلك دمج الاقتصاد غير الرسمي بالاقتصاد الرسمي(خليل،2015: 7)

2. 1. 9 أبعاد الشمول المالي:

لمعرفة أبعاد الشمول المالي لابد من أن تكون وفق مؤشرات قياسه التي تعتمد على طبيعة البيانات المتوفرة ودقتها وطبيعة النظام المالي ودرجة تطورها، وتتمثل في جانبي العرض والطلب على الخدمات المالية، ووفقاً لقادة مجموعة العشرين (G20) وتوصية التحالف العالمي من أجل الشمول المالي (GPFI) ، وكذلك وفقاً لتحالف الشمول المالي (AFI) الذي قام بإعداد رابطة عمل بيانات الشمول المالي الذي من خلالها قامت بإجراء مبادرة لوضع مجموعة من أبعاد الشمول المالي، حيث أتفق أعضاء الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي في مؤتمر لوكاس الذي تم عقده في العام 2012 وذلك على تقديم توصية تشمل ثلاثة مؤشرات رئيسة للشمول المالي (قاسمي،ترايكية،2021، 8).

وفيما يلي سنعرض وصفاً لكل بعد من أبعاد الشمول المالي كما تم تحديدها في (AFI,2013:4):

أ- الوصول للخدمات المالية(Access dimension) :

ويقصد به القدرة على استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات الرسمية، ويتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تشخيص وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي، كالتكلفة والمسافة إلى نقاط الخدمات المصرفية، ويتسنى الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال معلومات المؤسسات المالية (اليزابيث برايس، 2021).

ويمكن قياس مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية من خلال عدة نقاط، من أهمها:

- عدد نقاط الوصول لكل 10000 مواطن، ويراعى طبيعة تضاريس المنطقة.
- عدد أجهزة الصرف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع. (قاسمي وترايكية، 2021، 35).
- عدد حسابات النقود الالكترونية.
- الترابط بين نقاط تقديم الخدمة .
- نسبة السكان إلى عدد النقاط، (شافي،2007: 72).

ب- استخدام الخدمات المالية(Usage dimension) :

ويقصد به "مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معين"(قاسمي و ترايكية ، 2020، 36). ومن أهم مؤشرات قياسه ما يلي:

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

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

3- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين .

4- عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد .

5- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف .

6- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر .

7- نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت .

8- نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية .

9- نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية .

10- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات ودائع (البنك الدولي، 2021).

11- عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة (العباس،حميد،2019: 216).

ج- جودة الخدمات المالية(Quality):

تُعد عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة تحدياً في حد ذاتها، فمنذ ما يقارب 15 عاماً فقط أصبح الشمول المالي من اهتمامات الدول النامية، وبعد الجودة ليس بعداً واضحاً ومباشراً، نظراً لوجود العديد من العوامل التي تؤثر عليه، مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالة المالية، وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك (أ. إلهام عطاوي، 2014).

وفيما يلي أهم مؤشرات قياس بعد الجودة، كالتالي :

1- **القدرة على تحمل التكاليف(Affordability):** ويقاس هذا المؤشر بمدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة لذوي الدخل المنخفض (شنبي،بن لخضر، 2018)، وذلك من خلال :

- 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.

2- **الشفافية (Transparency):** يلعب الوصول إلى المعلومات دوار حاسما في الشمول المالي حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على معلومات ذات صلة بالخدمات المالية لتمكينهم من اتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدامها، لذا يجب على مقدمي الخدمات المالية أيضا التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث يجب أن تكون سهلة وبسيطة اللغة (شنبي، بن لخضر، 2018)، ويمكن قياسها من خلال المؤشرات التالية :

- نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي .
- وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة .

3- **الراحة والسهولة (Convenience):** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية، وذلك من خلال المؤشرات التالية(بختة، 2018: 5):

- الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه أثناء الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية .
- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك .

4- **حماية المستهلك (Consumer protection):** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة عن طريق الاحتيال والممارسات غير العادلة، وذلك من خلال:

- مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية .
- مدى وجود إمكانية اللجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 3 إلى 6 أشهر.
- نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع .

5- **التثقيف المالي(Financial Education)** : يقيس هذا المؤشر المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم (التثقيف المالي، 2023).

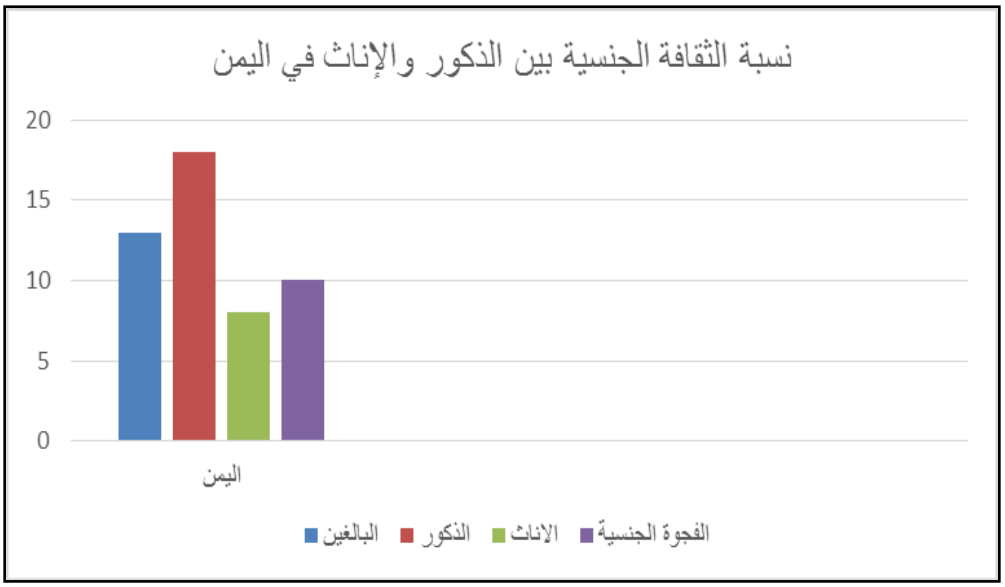
وذلك من خلال :

- حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتنويع .
- النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر .

وبحسب المؤشر العالمي للمعرفة المالية فإن نسبة الثقافة المالية / المعرفة المالية في الجمهورية اليمنية كالتالي:

جدول رقم (1-1) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الذكور والإناث في اليمن

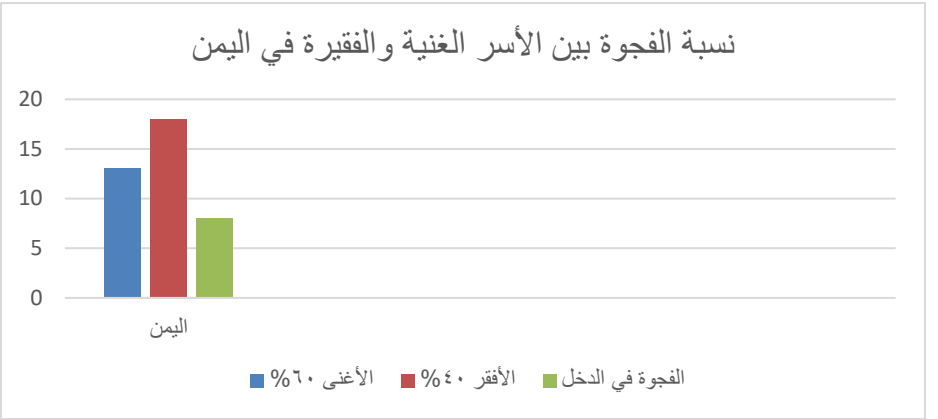
الدولة	البالغين	الذكور	الاناث	الفجوة الجنسية
اليمن	13	%18	%8	%10



رسم بياني (1-1) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الذكور والإناث

جدول (1-2) يوضح نسبة الثقافة المالية بين الأسر الفقيرة والغنية في اليمن

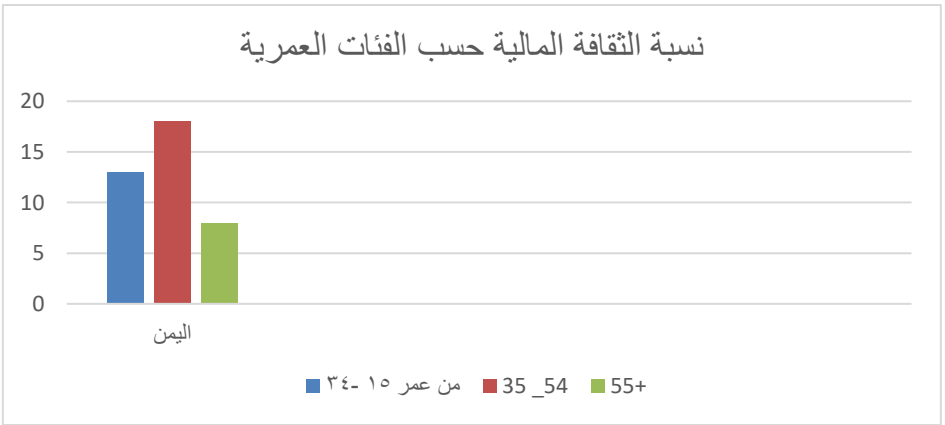
الدولة	أغنى60%	أفقر40%	الفجوة في الدخل
اليمن	%13	%18	%5



رسم بياني (1-2) يوضح نسبة الفجوة بين الأسر الغنية والفقيرة في اليمن

جدول (1-3) نسبة الثقافة المالية حسب الفئات العمرية في اليمن

الدولة	من عمر15-34	35-54	55+
اليمن	%13	%18	%8



رسم بياني (1-3)يوضح نسبة الثقافة المالية حسب الفئات العمرية

ومن خلال الجداول السابقة يتضح أن هناك فجوة بين الثقافة المالية بين الذكور إلى الإناث في اليمن تصل نسبتها إلى 44% تقريباً لصالح الذكور، كما أن هناك فجوة بين الأغنياء والفقراء تصل إلى نسبة 28% تقريباً، أما الفجوة بحسب الأعمار نجد أن الشباب ما بين (15 – 34) عاماً تقل بنسبة تقارب 27% عن الفئة العمرية المتوسطة بين (35 _54 عاماً)، وتقل نسبة الثقافة المالية لدى كبار السن (فوق 55 عاماً) عن فئة متوسطي العمر بنسبة تقارب 44%، وتقل النسبة إلى 39% عن فئة الشباب.

وبالإمعان في تلك النسب يتضح أن هناك خللاً في البنية الثقافية المالية، حيث يفترض أن تكون نسبة الشباب هي الأكثر ثقافة مالية من متوسطي الأعمار وكبار السن كونهم العنصر المعول عليه في الإسهام في التنمية الاقتصادية والاكثر وعياً في المجتمع باعتبار أنهم حظوا بالقسط المناسب من التعليم وعاصروا التقدم التكنولوجي وتطور الاتصالات والمعلومات، ولا يعني ذلك تجاهل قطاع المرأة ومتوسطي الأعمار وكبار السن فما يزال من الضروري إلمامهم بالثقافة المالية، لما من شأنه تعزيز الشمول المالي في اليمن.

1. **المديونية أو السلوك المالي (Indebtedness):** تعد المديونية سمة مهمة للعميل في النظام المالي، ومن الضروري معرفة كيف يؤخر المقترضون السداد عن فترة زمنية معينة (شبكة حروف، 2020)، وذلك من خلال :
   - نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من30 يوم عن سداد القرض .
   - كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء أو الأقارب، بيع الأصول، استخدام وفوارته، أو قرض بنكي .
2. **العوائق الائتمانية (Barriers :)** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على اختيار الخدمات والمنتجات المالية ضمن مجموعة من الخيارات (صندوق النقد الدولي، 2022)، وذلك من خلال :
   - نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات.
   - نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي.
   - مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان (قاسمي و ترايكية ، 2020)، كما تأخذ مؤشرات الشمول المالي أهمية خاصة في كثير من دول العالم كونها تعبر على التطور في القطاع المالي والمصرفي الذي

من خلاله يتم استقطاب كافة شرائح المجتمع وشمولهم مالياً في الخدمات المالية والمصرفية ويوضح الجدول التالي أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياس كل بعد(AFI,2013:5):

جدول (1-4) يوضح أبعاد ومؤشرات قياس الشمول المالي

البعد	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمات المالية	• عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مقسمة حسب نوع الوحدة الإدارية. • عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع. • حسابات النفوذ الإلكترونية. • مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. • النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون 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 بوليصة 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 ومتواتر. • 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. • عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.

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. • الشفافية: • نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. • وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. • الراحة والسهولة: • نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذين يقضونه أثناء الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. • متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية والبنوك. • حماية المستهلك: • مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. • مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 03 إلى 06 أشهر الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين على الأقل. • نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. • التثقيف المالي: • حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المعدل، المخاطرة، التضخم والتنويع. • النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعون إعداد ميزانية لهم كل شهر. • المديونية) السلوك المالي): • نسبة المقترضين الذين يتأخرون أكثر من 30 يوماً عن سداد القرض. • كيفية حل الأزمات المالية من قبل الزبائن إما بالاقتراض من الأصدقاء او الأقارب، بيع الأصول، استخدام وفورات، قروض بنكية. • العوائق الائتمانية: • نسبة الوحدات الإدارية في المناطق الحضرية على الأقل بثلاثة فروع مالية رسمية للمؤسسات. • نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير ضمانات على آخر قرض مصرفي. • مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات حول أسواق الائتمان.

2. 1. 10 الركائز الاساسية للشمول المالي:

هناك العديد من الركائز الأساسية للشمول المالي (غزال و بركات، 2020) ، من أهمها: **الدعم الكامل للبنية التحتية المالية**: حيث يجب توفير بيئة قوية وملائمة كضرورة لتلبية متطلبات الشمول المالي، كما يجب تحديد أولويات تهيئة وتجهيز هذه البنية، والتي ينبغي أن تتضمن بنية تشريعيه ملائمة تتضمن كافة القوانين واللوائح والتعميمات المعززة للشمول المالي، وتحقيق الانتشار الجغرافي الواسع لمقدمي الخدمات البنكية (فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، الصرافات الآلية، نقاط البيع، ... الخ)، بالإضافة إلى تحديث وتطوير وسائل الدفع من أجل تسهيل تنفيذ العمليات والخدمات المالية المتنوعة، وكذا توفير قواعد بيانات شاملة للأفراد والمؤسسات الصغيرة.

ومن أهم الركائز أيضاً الحماية المالية للمستهلك: لضمان حصول العملاء على معاملة عادلة وشفافة وتسهيل الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية، تزويدهم بخدمات الاستشارة والمعلومات الكافية، وحماية بياناتهم المالية (احمد مصلوح، 2023).

كما يجب تطوير الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجات المجتمع: وذلك لضمان الوصول إلى الفئات المهمشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع، ولتلبية متطلباتهم وإدماجهم في النظام المالي.

ويمثل كذلك التثقيف المالي ركيزة مهمة للشمول المالي من خلال إعداد استراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي مع العمل على التقييم والقياس لمعرفة مدى نجاحه.

2. 1. 11 آثار تعزيز الشمول المالي:

ينعكس تعزيز الشمول المالي والوصول للخدمات المالية إيجابياً على التنمية الاقتصادية والسياسية والاجتماعية على حد سواء، لمساهمته في التخفيف من المخاطر في المؤسسات المالية والنظام المالي بشكل عام، وهناك آثار عديدة للشمول المالي، من أهمها (البدوي ، 2019): تعزيز جهود التنمية الاقتصادية، حيث توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما أن عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية يرتبط بمستويات تحقيق العدالة الاجتماعية في المجتمعات، بالإضافة إلى دوره الإيجابي في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع غير الرسمي إلى القطاع الرسمي(اتحاد المصارف العربية، 422).

ومن آثاره أيضاً تعزيز استقرار النظام المالي: حيث إن زيادة استخدام السكان للخدمات والمنتجات المالية بالتأكيد يساهم في تعزيز استقرار النظام المالي، كما أن تعزيز قدرة الأفراد على الشمول يساهم في رفع مشاركتهم في بناء مجتمعاتهم، من خلال تعزيز قدراتهم على بدء أنشطتهم الخاصة، وتحسين قدراتهم على تجنب المخاطر المالية والتمكن من امتصاص صدمات التغييرات المالية (اتحاد المصارف العربية، 422).

ومن آثار تعزيز الشمول المالي المساهمة في القضاء على الفقر: فوفقاً لدراسة (Beck, Kunt Levine, 2007, p.3) وهو ما ينعكس بالتبعية على انخفاض مستويات الفقر وتحسين المستوى المعيشي، لاحتوائه شرائح معينة في المجتمع كالفقراء، ومحدودي الدخل، وأصحاب المشروعات الصغيرة.

ومن آثار تعزيز الشمول المالي كذلك دمج الاقتصاد غير الرسمي: وهناك علاقة طردية بين ارتفاع مستويات الشمول المالي وارتفاع نسبة دمج الاقتصاد غير الرسمي في الاقتصاد الرسمي.

وحيث أن الشمول المالي لا يتعامل مع البنوك العاملة خارج السوق المصرفي، وهذا يشجع القطاع الغائب عن السوق للمسارعة في الاستفادة من الخدمات والمزايا التي يوفرها الاقتصاد الرسمي.

كما يؤدي إلى خلق فرص عمل جديدة للتخفيف من البطالة، ويؤدي كذلك إلى تقليل حجم تداول النقود المتداولة وتكاليف إصدارها، ويسهم إلى حد ما في حماية المجتمعات من مخاطر التداول النقدي والذي ينتج عنه جرائم السرقات والفساد المالي والإداري (عبدالرحمن، 2018).

ويؤثر زيادة مستويات الشمول المالي على ريادة الأعمال: حيث ينعكس على ريادة الأعمال بشكل كبير، وذلك لحصول الشباب الأصغر سناً على الخدمات المالية وانعكاسه الإيجابي على قدراتهم التي تمكنهم من بناء مشاريعهم الخاصة، وإثبات أنفسهم مالياً، وخصوصا في البلدان المنخفضة والمتوسطة الدخل التي تنعدم فيها الوظائف وتزيد فيها نسب البطالة (عبدالرحمن، 2018).

ويؤثر تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة مستوياته في المجتمع على فعالية البنوك التجارية، وهناك علاقة متبادلة بين زيادة مستويات الشمول المالي وبين فعالية المؤسسات المالية كون الأخيرة تعد مصدراً من مصادر تعزيز الشمول المالي نظراً لأنها تعزز السياسة النقدية من خلال تشجيع الأفراد على الانخراط في الأنشطة المحفزة لعملية النمو الاقتصادي (Vapulus, 2018).

ويساهم الشمول المالي في تعزيز الأمن الغذائي: فوصول سكان الريف وصغار المزارعين إلى الخدمات المالية تلبي احتياجاتهم الأساسية تمكنهم من الاستثمار في مجالات الزراعة والصناعات الغذائية والثروة الحيوانية، وتساعدهم على الاعتماد على تقنيات التكيف مع تغير المناخ وحماية موارد البيئة، كما أن ضمان وصول المزارعين إلى خدمات التأمين لمواجهة المخاطر المفاجئة مثل الجفاف أو الأضرار الناجمة عن السيول الجارفة من غزارة الأمطار، (Shawn. Cole, 2015,p2) مما ينعكس على زيادة الإنتاج والاستهلاك الغذائي، وبالتالي المساهمة في الأمن الغذائي القومي.

ويمثل إدماج المزارعين في البلدان النامية وفقاً لدراسة (Roma,2013) في خدمات التأمين ذي أهمية خاصةً في المشروعات الزراعية الصغيرة التي يعتقد غالبية أصحابها أنهم غير قادرين على التأمين ضد تلك المخاطر ويتجنبون المجازفات الجديدة حتى لو كان العائد المتوقع مرتفعاً(Shawn Cole,2015:P2)

من جانب آخر نجد أن كل ذلك سيحسن الأداء المالي للبنوك التجارية من خلال تقديمها خدمات مالية جديدة تناسب فئة المزارعين كالتأمين، والذي بدوره قد يجعل المزارعين يقدمون على مشاريع أخرى ذات مخاطر أكبر.

وتوصلت دراسة سابقة أجريت في منطقتين من ولاية أندرا براديش الهندية للمقارنة بين تأثير توفير منتج تأمين ضد مخاطر هطول الأمطار وبين توفير إعانات الاستثمار الزراعي، إلى أن توفير التأمين كان له تأثير ملموس على قرارات الزراعة الخاصة بالمزارعين يفوق تأثير الإعانات النقدية، حيث اتجه المزارعون المؤمن عليهم لزراعة المحاصيل النقدية (الخروع أو الفول السوداني) التي تعتمد على الكثير من الأمطار ولكن أرباحها المتوقعة أعلى من محاصيل الكفاف (مثل الدخن)، الذي يُعد أقل خطورة (علي، 2020).

2. 1. 12 آليات وسياسات توسيع قاعدة الشمول المالي:

يتمحور الهدف الرئيس في تنمية الناتج المحلي، ومن البديهي أن من وسائل تحقيق ذلك الهدف تحسين أداء البنوك، ويبرز السؤال هنا (كيف)، أو ماهي الآليات الواجب اتباعها لتحسين أداء البنوك؟

وللإجابة عن ذلك التساؤل يجب أولاً إزالة العوائق المعرقلة للشمول المالي، وذلك من خلال التعاقد المالي الأكثر كفاءة (توافق الإرادات على إحداث أثر قانوني)، والتخصيص الأكثر ذكاءً للموارد (اتحاد المصارف العربية، 422).

كما يجب **التغلب على حاجز البعد عن** البنوك ومؤسسات الائتمان المختلفة **التي تقدم** الخدمات المصرفية وأجهزه الصراف الآلي، والتي تُعد من أبرز معوقات الشمول المالي، وجعل تلك المنتجات والخدمات المالية المتوفرة عبر الانترنت، في متناول الجميع، كون غالبية السكان يتمتعون بإمكانية الوصول عبر الهواتف المحمولة.

ومن أهم الآليات لتوسيع قاعدة الشمول المالي إصدار الرقم الوطني لكل مواطن يمني، ولأهمية الموضوع وفي سبيل التخلص من المستندات ومشاكلها قامت الهند بإنشاء هيئة تحديد الهوية الفريدة للهند(UIDAI)، والتي تصدر رقماً خاصاً لكل مواطن هندي، تم تسجيل 1.14 مليار شخص في الهند اعتباراً من مارس للعام 2017، حيث إن هناك ما يقارب 400 مليون حساب مصرفي مرتبط بهذا الرقم اعتبارا من إبريل 2017م (Elizabeth , 2018)

وللتغلب على معضلة عدم حصول أغلبية السكان في الأرياف اليمنية على الرقم الوطني المدون على البطاقات الشخصية الإلكترونية ينبغي على الحكومة القيام بحملة شاملة والوصول إلى كل مواطن ومواطنة لا يملكون البطاقة الشخصية في أماكن تواجدهم وإعفائهم أو تخفيض تكلفة حصولهم عليها.

ويجب أن يكون الشمول المالي متلازماً مع محو الأمية المالية، من خلال التثقيف المالي للعملاء الجدد والوكلاء والمراسلين، وكذا رفع الوعي العام للأفراد والشركات بالقضايا المالية والمصرفية (رشا عونى عبد الله العش، 277).

ويعد عنصراً أساسياً لنجاح الشمول المالي، ويجب أن يتضمن في طياته السعي لتغيير الأفكار والمعتقدات الخاطئة لدى أفراد المجتمع، كما يفترض أن يكون جزءاً من ثقافة المجتمع، ومواضيع تدرس ضمن المناهج لمختلف المراحل التعليمية، والاستعانة بكافة الوسائل المرئية والمقروءة والمسموعة (رشا عونى عبد الله العش، 277).

ومن آليات الشمول المالي **استخدام العلوم السلوكية**: حيث مكنت الملايين من الأفراد من الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية، التي تم تصميمها بالاعتماد على المنظور السلوكي، واستخدام هذا الفرع من العلوم يساعد على التحقق من فهم اتجاهات العملاء مما يمكّن من إنشاء منتجات مالية مبتكرة بدورها تحسن النظرة المالية للعملاء وتدعم استمرارية مقدمي الخدمات وتساعد كذلك على جذب المزيد من العملاء خاصةً تلك الشرائح التي يصعب الوصول إليها.

ومن الآليات أيضاً **الاقتصاد الرقمي والشمول المالي**: حيث إن الأساس النظري للعلاقة بين التمويل الرقمي والشمول المالي هو فرضية "أن عدداً كبيراً من السكان المستبعدين يمتلكون هواتف محمولة، وأن توفير الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول والأجهزة ذات الصلة يمكن أن يحسن الوصول إلى التمويل للسكان المستبعدين (صندوق النقد العربي،2015).

2.2 المبحث الثاني

الأداء المالي

تمهيد

تهدف البنوك والمؤسسات المالية إلى البقاء والاستمرار، وخاصة في ظل الأزمات المالية، والتغيرات السياسية والاقتصادية، والمنافسة الشديدة التي يشهدها العالم.

وهذا الهدف الذى تسعى إلى تحقيقه تلك البنوك مرتبط إلى درجة كبيرة بأدائها الكلى بشكل عام، و أدائها المالي بشكل خاص، ومن ثم فإن ذلك الهدف الرئيس والمحوري الذي تسعى البنوك إلى تحقيقه هو أداء مالي جيد المتمثل في الربحية والسيولة ، بالإضافة إلى أن هناك العديد من الاطراف ذوى العلاقة من الجهات الرسمية وغير الرسمية يهتمون بتقييم الأداء المالي، بهدف كشف الانحرافات ومعالجتها، وبالتالي فإن تقييم الأداء المالي للبنوك يُعد مفتاح تحقيقها لأهم أهدافها ، ولا يتسنى ذلك إلا من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة، وتحقيق أعلى عائد مع أقل تكلفة ممكنة(عوض، 2021).

كما تُعد البنوك أساس النظام الاقتصادي الحديث وتسعى دائما لإحداث التغييرات في سياستها بما يضمن انتقالها من الوضع القائم إلى الوضع المنشود في المستقبل، كونها تواجه بيئة سريعة التغير في الموارد والمتطلبات مما يفرض عليها الاستجابة السريعة لتطوير استراتيجياتها وتقنياتها بما يجعلها قادره على مواجهة المتغيرات بأبعادها المختلفة، ولتحقيق هذا التطور بكفاءة وفاعليه ظهرت اهمية قياس وتقييم أداء البنوك لغرض تحسين الأداء فيها من خلال معرفة وتحديد الجوانب التي هي بحاجة ماسة للتغيير والتطوير بغرض التحسين المستمر(صبح،2019).

يُعد التحسين فلسفة إدارية هدفها في المقام الأول تطوير الخدمات والعمليات المقدمة للعملاء ويُعد التحسين ركيزة أساسية للجودة الشاملة(جودة،2006).

ونستعرض في هذا المبحث مفهوم الأداء المالي وخصائصه والعوامل المؤثرة فيه، كالآتي:

2. 2. 1 مفهوم الأداء المالي:

تناول الباحثون والمفكرون الإداريون مفهوم الأداء المالي من زاويتين مختلفين، الأولى بربط مصطلح الأداء بالنتائج والخطط والأهداف المحققة ومقارنتها بتلك المحددة مسبقاً، أما الثانية فمن حيث قدرة البنوك على استغلال مواردها بكفاءة وفاعلية، وفي كلتا وجهتي النظر حول مفهوم الأداء، يُعد الأداء نشاطاً شاملاً ومستمراً باستمرار البنوك(Kioko, Olweny, Ochieng, 2019) .

ويعرف الأداء المالي بأنه: "مدى مساهمة الأنشطة التي يتم تنفيذها يومياً في تحقيق قيمة خلال فترة زمنية محددة، ومن ثم بلوغ الأهداف المالية بأقل تكاليف ممكنة "، ويرى البعض بأنه " أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها تجاه الشركات الناجحة (السعيد،2002 :37).

من جهة أخرى يرى البعض أنه: "قدرة البنك على استغلال الموارد بصوره مثلى من أجل تحقيق نتائج تتطابق مع الخطط والأهداف المالية المخططة من قبل الإدارة خلال فترة زمنية محددة "(نشوان، الطويل، وشحادة، 2018: 426)، ويعرفه آخرون بأنه " يعبر عن قدره المؤسسة الاقتصادية على الاستغلال الأمثل لمواردها المالية في الاستخدام القصير وطويل الأمد من أجل تشكيل الثروة. (وليد، 2016).

كما يرى (الخطيب،2010:35) بأن الأداء المالي يمثل المفهوم الضيق لأداء منظمات الأعمال حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى إنجاز الأهداف حيث أنه الدعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها الشركة ويساهم في اتاحة الموارد المالية وتزويد الشركة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة والتي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم.

ويرى الباحث أن مفهوم الأداء المالي يُعد من المفاهيم الجوهرية للقطاع المصرفي، ويُعد المحصلة النهائية لسير الأعمال والأنشطة في البنوك في البيئتين الداخلية والخارجية، ومن خلال ما سبق يمكن القول بأن الأداء المالي هو: (مستوى كفاءة وقدرة البنوك والمؤسسات المالية في تحقيق أهدافها المتمثلة في تحقيق أقصى ربحية ممكنة من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة لديها وبأقل تكاليف ممكنة، ومن خلال جذب المزيد من العملاء، وبأسعار معقولة وطرق ميسرة).

2. 2. 5 تقييم الأداء المالي:

إن عملية تقييم الأداء المالي يُعد عنصراً رئيساً في عمليات التقييم كونها بمثابة التغذية الراجعة لمدى فعالية الخطة المالية والمؤشرات الاستراتيجية للبنوك في تعديل الانحرافات الموجودة في الخطط الموضوعة، وباتفاق المحاسبين والإداريين على أهمية الدور الذي تلعبه عملية تقييم الأداء المالي في التخطيط والرقابة إدارياً ومالياً (شرقاوي،2012).

وللوقوف على حقيقية الأداء المالي للشركات والبنوك ومعرفة مستوى النجاح أو الفشل يجب أن يسبقه مرحلة التحليل المالي ثم عملية التقييم للأداء المالي، واستقر معظم الباحثين في الشركات على أن تقويم الأداء المالي أيضاً يعتمد على التحليل المالي، حيث يُعد الأخير من إحدى الأدوات المهمة لدارسة البيانات التي تحتويها القوائم المالية ويساهم في آلية تحسين الخدمات المطلوبة لجهات أخرى عديدة (شركة جودة الحسابات، 2023).

وتعد المؤشرات المالية إحدى الوسائل الرئيسة للتحليل المالي ومن خلالها يمكن تقييم الأداء المالي للشركات، من خلال دارسة النتائج وتفسيرها وتحديد مواطن القوة والضعف في السياسات المالية المتبعة بالمؤسسات والبنوك، مما يمكنها من التخطيط للمستقبل على ضوء انجازات الماضي، وتعد عملية تقييم الأداء المالي من أبرز الموضوعات في الفكر الإداري المعاصر(أمير علي خليل، 2018).

وحيث إن المؤسسات المالية في حالة تغيّر مستمر بسبب بيئتها المتغيرة، فيستوجب على الإدارة ضرورة التعديل المستمر لخططها وسياساتها وقراراتها، وكذا آليات تقييمها لمستوى أدائها، باعتبار التقييم من الوسائل المهمة لتحسين الأداء وتطويره (كريستالينا غورغييفا، 2020) 0

لذلك فإن المعايير التقليدية التي تستخدم أصبحت غير مجدية ولا تحقق الهدف المطلوب منها، لتغير البيئة المحيطة من المنافسة المحدودة النطاق إلى المنافسة العالمية، لذلك لابدّ من تطوير معايير قياس الأداء وتقويمه، (البشير،2016: 138).

ولكي تقف الإدارة على نقاط القوة والضعف وعلى الفرص المتاحة والضائعة والمعوقات والصعوبات التي واجهتها كان لا بد لها من تقييم أدائها المالي، ومن خلال معلومات التقييم يمكن للإدارة تلافي الأخطاء وسد الثغرات وتذليل الصعوبات والمعوقات التي قد تظهر مستقبلاً أو القضاء عليها (دبابيش، وقدوري،2013 :7).

ويقدم تقييم الأداء المالي مشاريع قرارات مستقبلية صائبة للإدارة حول إدارة الموارد الطبيعية والمادية المتاحة، وبالطريقة التي تشبع رغبات أطرافها المختلفة، بالإضافة إلى أنه قياساً للنتائج المحققة أو المتوقعة في ضوء المعايير المحددة سلفاً(كريستالينا غورغييفا، 2020).

من جهة أخرى فإنه لا بد أن يترافق تقييم الأداء الإداري للمؤسسة تقييم للأداء المالي " من أجل التأكد من احتياجات المشروع وإمكانية تغطية نفقاته، وتقدير الإيرادات السنوية المتوقعة، وعلى اعتبار أن عملية التقويم هنا تأخذ صفة مالية بحتة يطلق عليها عملية التقييم المالي" (برهوم واديب،2007 :38).

ومن خلال ما سبق يتضح أنّ عملية التقييم تهدف أساساً إلى تحسين وتطوير الأداء المالي في المؤسسات، من خلال تشخيص نقاط القوة والضعف في أدائها بغرض تعزيز الايجابيات ومعالجة السلبيات المعوقات والانحرافات ومظاهر الضعف ومنع حدوثها في المستقبل.

وحيث أن هدف الإدارة المالية هو تعظيم قيمة المنشأة (تعظيم قيمة السهم) فيمكنها استعمال مؤشرات التحليل المالي في عملية التشخيص لرفع مستوى الأداء من خلال مقارنة مستوى أداء المنشاة مع منشاة مماثلة، أو مع مستوى الأداء للنشاط الاقتصادي أو القطاع الذي تنتمي إليه أو بالمقارنة مع أدائها في الماضي، وتعد الكشوفات المالية القاعدة الأساس لإنجاز التحليل المالي (العارضي،2013 :54).

ويشار إلى تقييم الأداء بأنه معرفة مدى تحقيق الأهداف المرسومة للوحدة وكيفية استخدام الموارد وحساب المنافع والتكاليف وآثار ذلك على الوحدة نفسها، ويُعد التخطيط المالي والرقابة المالية وتقييم الأداء المالي جوهر العمل الاستراتيجي في منشآت الأعمال المعاصرة، إذ بمجرد قيام الإدارة بالتخطيط المالي عليها أن تضع معالم الرقابة المالية، وتتحقق صورة العلاقة بين هاتين الوظيفتين المهمتين بإجراء عملية تقييم الأداء المالي (الزبيدي ،2011 :87).

وتقييم الأداء مفهوم نسبي حركي لذلك فإنه لابد أن يرتبط بمقارنة مرجعية أو معيار مرجعي (النعيمي،2008: 12). (العامري،2007:602) ويمكن تلخيص عملية تقييم الأداء المالي بالخطوات التالية:

أ– الحصول على مجموعة القوائم المالية السنوية وقائمة الدخل، حيث إنَ من خطوات الأداء المالي إعداد الموازنات والقوائم المالية والتقارير السنوية المتعلقة بأداء المنشأة خلال فترة زمنية.

ب- احتساب مقاييس مختلفة لتقييم الأداء مثل نسب الربحية والسيولة والنشاط والرفع المالي، وتتم بإعداد واختيار الأدوات المالية التي ستستخدم في عملية تقييم الأداء المالي.

ج– دراسة وتقييم النسب، وبعد استخراج النتائج يتم معرفة الانحرافات والفروقات ومواطن الضعف بالأداء المالي الفعلي من خلال مقارنته بالأداء المتوقع أو مقارنته بأداء المنشآت التي تعمل في نفس القطاع.

د– وضع التوصيات الملائمة معتمدين على عملية تقييم الأداء المالي من خلال النسب، بعد معرفة أسباب هذه الفروق وأثرها على المنشأة للتعامل معها ومعالجتها (الخطيب ،2009: 52).

إن المؤسسات الرائدة في الأداء، هي التي تستطيع برمجة مستقبلها بناءً على أهداف واضحة، وتوزيع مواردها في المكان والوقت المناسب من خلال أساليب وقرارات منهجية وسليمة، ويُعد تقييم الأداء من الموضوعات الحديثة، التي تتطلب مزيداً من البحث والدراسة، ولكي نقوم بها يستلزم ما يلي: (البشير،2016: 141).

- **ضرورة تحديد الأهداف الرئيسة والفرعية للوحدة:** إذ يجب تحديد الأهداف والخطط، تحديداً واضحاً حتى يمكن التحقق من أداء المسؤولين، كما يتم توقّع الأداء اللازم لتحقيق تلك النتائج وليصبح على صورة معايير تستخدم لمتابعة تنفيذ الأهداف، فقد تكون الأهداف هي تحقيق مبلغ معين من الأرباح، أو إنتاج عدد معين من الوحدات، أو تأدية خدمة معينة، وقد يكون الهدف هو الحصول على رقم أعمال معين (برهوم واديب،2007: 84).
- **ضرورة وجود معايير واضحة للأداء:** يُعد تحديد المعايير محور ارتكاز في عملية تقييم الأداء، وتُعد الخطط والأهداف معايير للتقييم ويجب أن تكون المعايير واضحة للجميع ولا تحتمل التأويل، لأن وضوح المعايير يساعد الفرد في إنجاز أعماله، وتحديد مستوى الأداء المطلوب منه، كما يساعد المسؤولين في عملية الرقابة والتقييم بناءً على الأسس والمعايير المحددة.
- **ضرورة تو افر نظام سليم وفعال للمعلومات:** يعتمد تقييم الأداء على ضرورة توافر البيانات التفصيلية والسليمة وفي الوقت المناسب، حيث يستند المدراء عند مقارناتهم على المعلومات الموجودة في التقارير المالية والتي تلخّص النتائج الفعلية، ولن يتحقق تقييم الأداء الجيد للمؤسسة إلا بتوفر نظام سليم وفعّال لجمع المعلومات.
- **يجب أن يكون تقييم الأداء مستمراً:** ويعني أن تقييم الأداء لا يقتصر على فترة زمنية واحدة بل يجب أن يتم بصورة دورية ومنتظمة وعلى فترات قصيرة نسبياً لتحديد الانحرافات لتصحيحها وتداركها في المستقبل حيث يوجد بعض مراكز المسؤولية في إطار الوحدة الاقتصادية أكثر حساسية، أي تخضع لتغيرات سريعة ذات أثر وبالتالي يتطلب الأمر تتبعها وتقييمها على فترات قصيرة جدا.

- **التكامل مع العملية الإدارية:** إن فعالية نظام التقييم تتوقف إلى حدٍ بعيد على مدى تكامله مع نظم التخطيط والرقابة واتخاذ القرارات وتتمثل فكرة التكامل بين التخطيط والتقييم على أساس أن كل مستوى من الخطط يوفر الأهداف التي تُعد معايير للتقييم، أما التكامل مع اتخاذ القرارات يعني توفر المعلومات اللازمة للمدير قبل اتخاذ القرار وليس بعده.
- **يجب أن يؤدي تقييم الأداء المالي إلى تحسينه:** يستلزم الأمر أن يؤدي تقييم الأداء إلى نتائج إيجابية من ناحية تحسين الأداء وهذا يتطلب الاقتناع بأهمية تقييم الأداء، ويتحقق ذلك بتوافر بعض الشروط منها.
- يجب أن يكون الهدف من تقييم الأداء ليس فقط كشف أوجه الخلل والانحرافات، إنما أيضاً يؤدي إلى معرفة أسبابها والوصول إلى علاجها.
- تكامل عملية تقييم الأداء مع أنواع الرقابة الأخرى مثل الرقابة الخارجية والرقابة الداخلية.
- يجب أن يكون نظام تقييم الأداء بسيطاً، والاكتفاء بأقل عدد ممكن من النماذج، وبأقل عدد من المعايير والمؤشرات التي يتم بها معرفة الأداء الفعلي.

ويرى الباحث أن عملية تقييم الأداء المالي في البنوك التجارية هي عملية رقابية تمكننا من الوصول لحكم موضوعي عادل حول مدى قدرة البنك على الاستغلال لموارده المالية والبشرية المتاحة، والتأكد من مدى القدرة على إمكانية الاستمرارية في القطاع المصرفي.

2. 2. 1 أهداف تحسين الأداء المالي:

تختلف الأهداف من مؤسسة إلى أخرى ومن بنك لآخر، فلكل بنك أهداف يسعى لتحقيقها، وبالإشارة إلى بعض الباحثين في حقل الأداء والذين أشاروا إلى أن عملية تحسين الأداء تحقق العديد من الأهداف مثل تطوير الأعمال، الأشغال والأهداف وكذا العمل على مواكبة التطور في الوسائل التكنولوجية الحديثة مع تطوير الأفراد من فنيين وإداريين وكذا المستخدمين، مع العمل على تطوير وتحديث الأساليب الرقابية والإشراقية (فرج الله،2017: 72).

تسعى جميع البنوك والنظام المصرفي ككل إلى تحسين الأداء المالي، وتحقيق ذلك يتطلب تخطيطًا منهجيًا على المستويات التشغيلية والإدارية والمالية، من خلال استراتيجيات محددة، وتقوم كذلك بتقديم مجموعة متنوعة من النماذج والمنهجيات تهدف إلى تحقيق التحسين في الأداء المالي أولاً (حسن و زبير، 2019: 510)، وتتلخص أهم أهداف تحسين الاداء المالي فيما يلي (Shuklaa.2014:394)

أ. النمو في حجم الخدمات المقدمة لتعظيم قيمة المساهمين ويقاس من خلال معدل نمو الإيرادات.

ب. جعل البنك أكثر توجهاً نحو العملاء والسوق المصرفي.، ويمثل الاستخدام الأمثل للأصول مقياسا لمعدل العائد والذي يعتمد على الموجودات.

ج. تحديد مزيج الأصول الأمثل والمرغوب فيها، بما في ذلك الموافقة على الحجم المناسب ونوع الاستثمار وتحديد حجم الأصول المناسب من رأس المال والديون على المدى القصير والطويل.

د. تعزيز صمود البنوك والنظام المصرفي في مواجهة الصدمات والأزمات المالية.

هـ. تعزيز المرونة المالية للبنوك والوكالات المصرفية حتى تتكيف البنوك مع البيانات والتغيرات البيئية العالمية.

و. تحسين قدرة البنك على سداد الديون، من خلال تحسين القدرة المالية للبنك، وبالتالي تعزيز الثقة في البنك.

2. 2. 8 مجالات تحسين الأداء المالي للبنوك اليمنية:

هناك عدة مجالات من خلالها يمكن للبنوك تحسين أدائها المالي أهمها ما يلي:

أ. مواكبة أحدث التطورات التكنولوجية الذكية في الأعمال المصرفية:

حيث تولي الدول المتقدمة اهتمامًا خاصًا لتعزيز استخدام أحدث تقنيات المعلومات والاتصالات في المجال المصرفي للحد من العمليات المصرفية داخل الفروع يؤدي إلى تغييرات كبيرة في طبيعة وآليات تقديم الخدمات المصرفية (صيام وأبو النادي،2014)، وأهمها تحرير العملاء من قيود المكان والزمان وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية (Home Banking) التي توفر الوقت والجهد لعملاء البنوك وبكل أريحية.

1- تزايد أهمية استخدام وسائل الدفع الإلكترونية ومنها بطاقات الائتمان والشبكات الإلكترونية والنقود الإلكترونية.

2- انخفاض تكلفة التشغيل ولاسيما التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات، فضلاً عن تقليص استخدام النقود العينية وتفعيل الدفع الإلكتروني. ولعل من أهم المحاور التي يجب أن تتبناها البنوك اليمنية هي الاستفادة القصوى من التطبيقات التكنولوجية الذكية الحديثة في العمل المصرفي (سمحان،يامن،2011) والتي تتمثل في التوسع في إصدار البطاقات البلاستيكية نظراً للدور الكبير الذي تلعبه في تأمين المعاملات المصرفية الإلكترونية المرتبطة بالتجارة الإلكترونية في مجال السحب والإيداع والدفع حيث تتوفر فيها عناصر الحماية ضد عمليات التزوير والتزييف وسوء الاستخدام، وكذا زيادة الإنفاق الاستثماري في مجال التكنولوجيا ونظم المعلومات باعتبارها من أهم الوسائل التي تحرص البنوك على اقتنائها للصمود أمام المنافسة، بالإضافة إلى تنفيذ شبكات اتصال عالية الجودة بين المركز الرئيسي لكل بنك وفروعه، وتعزيز التواصل مع القطاع التجاري من خلال الشبكة العنكبوتية وتفعيل التطبيقات الذكية على الموبايل بما يضمن سرعة تداول البيانات الخاصة بالعملاء وإجراءات التسويات اللازمة.

ب- الارتقاء بالعنصر البشري:

حيث يعتبر العنصر البشري العنصر الأهم في تحسين أداء المصرف مالياً وإدارياً، و يتطلب `ذلك من البنوك اليمنية تبنى عدد من الاستراتيجيات المتكاملة للوصول إلى النموذج المصرفي الفعال (النحال و الشرفا، 2017) " من خلال الاستعانة ببيوت المال العالمية أو البنوك الكبرى لتدريب الكوادر المصرفية بأحدث الحقائب التدريبية الحديثة في المجال المصرفي في الداخل والخارج لاستيعاب أدوات ووسائل التكنولوجيا المستخدمة في البنوك العالمية وطرق التعامل معها وكيفية تطبيقها في اليمن، وكذا لترسيخ بعض المفاهيم المتطورة التي تتعلق بأهمية الإبداع والابتكار ومواكبة التكنولوجيا الحديثة وتطوير المنتجات المصرفية والمبادرة لكسب عملاء جدد، بالإضافة إلى تشجيع العاملين المتميزين لحثهم على بذل المزيد من الجهد واستنهاض طاقاتهم الإبداعية ومنحهم الحوافز والمكافآت المادية والترقيات، مع ضرورة مشاركة العاملين في وضع الخطط والأساليب التي تساهم في تطوير الأداء وهو ما يساعد على تحسين أدائهم عند التطبيق.

بالإضافة إلى ذلك ينبغي تنوع الخدمات المصرفية (سمحان، يامن،2011) ، وزيادة تفعيل دور الحكومة وسلطة النقد لتطوير أداء الجهاز المصرفي اليمني.

2. 2. 9 مقومات الأداء المالي:

تتعدد وتتنوع الخدمات المصرفية، وهذه الخدمات تطورت بشكل كبير وواسع في الآونة الأخيرة، وذلك من حيث النوع والكم، مما جعل البنوك تولى اهتماماً كبيراً بمقومات الأداء المالي، وتناول العديد من الباحثين مقومات الأداء المالي (جودي، 2008) وتأثيرها المباشر، وتتلخص أهم مقومات الأداء المالي للبنوك في: الهيكل التنظيمي(الصفار، 2009)، والسياسات الإدارية، ووفقالدراسة Tugas (2012) بأنها دليل أو إرشادات مكتوبة تساعد الإدارة في تحقيق الأهداف، وكذا التكنولوجيا مازوني(2007)، ووفقاً لدراسة (Sadeghimanesh, Samadi، (2013) والتي اعتبرت التكنولوجيا أحد مقومات الأداء المالي وأضافت أنه كلما كانت البنية التحتية للتكنولوجيا متطورة كان ذلك ركيزة أساسية وعاملاً رئيساً في تحسين الأداء المالي في البنوك، بالإضافة إلى أن التكنولوجيا تعمل على تحصين البنوك من أي تهديدات.

2. 2. 13 العوامل المؤثرة على الأداء المالي للبنوك التجارية:

يتأثر الأداء المالي للبنوك بعوامل داخلية (العوامل التنظيمية)، وعوامل خارجية (العوامل البيئية)، وفيما يلي أهم هذه العوامل (وهدان، 2017):

أ. العوامل التنظيمية:

يقصد بالعوامل التنظيمية العوامل الداخلية والخاصة بالبنك ذاته والتي تتمثل في:

1. **حجم الأعمال:** إن حجم الموارد التي تملكها البنوك تؤثر في تحديد كفاءة الأنشطة البنكية وإنتاجها، فتنخفض التكاليف الإجمالية وتزداد الربحية كلما ازداد حجم تلك الموارد.
2. **الكفاءة الإدارية:** هي القدرة على تحقيق الأهداف من خلال ترشيد الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة التي تعكس سمعة حسنة للبنوك.

ب. العوامل البيئية:

يقصد بها العوامل التي تكون خارج نطاق السيطرة وتتضمن ما يلي:

1- **الظروف الاقتصادية:** يتأثر الأداء المالي بمجموعة من العوامل الاقتصادية من مثل التنمية الاقتصادية، وأسعار الفائدة.

2- **الابتكارات التكنولوجية:** لها مساهمة كبيرة في تقنيات الخدمات المصرفية الحديثة التي قامت بتسهيل العملية المصرفية للعملاء وعملت على تحسين خدمتهم.

3- **القوانين:** التعليمات والقوانين التي تفرضها الحكومة أو الجهات الرقابية.

2. 2. 14 مؤشرات الأداء المالي:

تختلف أنواع المؤشرات المالية باختلاف الأنشطة وتعتمد على خبرة المحلل والهدف من التحليل، وفي حين تعتمد المؤشرات ودقتها على سلامة الفروض والمبادئ العلمية، يجب أن تتمتع الفروض بالمرونة الكافية لمواجهة المتغيرات الداخلية والخارجية، لذلك فإنها تتغير باستمرار من فترة إلى أخرى.

ولأغراض التحليل المالي لابد من وجود المؤشرات المالية، من خلال عمل مقارنة بين النسب لسنوات سابقة ومقارنتها مع النسب الموضوعية النموذجية لبنوك أخرى لتلك السنوات، وبنفس الطريقة في القطاعات المشابهة في نفس المجال (نديم، 2013).

وتقدم مؤشرات الأداء المالي عدة خدمات أهمها مساعدة الإدارة على اتخاذ القرارات المتعلقة بالرقابة والتخطيط وتقييم الأداء للإدارات والأقسام التنفيذية، وكذا لتقييم السياسات الإدارية وتقييم ودراسة الربحية، بالإضافة إلى دراسة وتقييم مدى قدرة البنوك على الاستمرارية (سعيد،جميل، 2007).

ويبنى أسلوب المؤشرات المالية على حقيقة وجود معدلات نسبية أو علاقات بين عناصر القوائم المالية المختلفة في تاريخ معين، من خلال حساب المؤشرات المالية النمطية بين عناصر القوائم المالية المختلفة، وفي نهاية كل فترة يقوم المسؤولون في البنوك بعملية حساب مجموعة من النسب والمؤشرات الفعلية ثم الواقعية ثم القيام بعملية المقارنة لهذه النسب بنسب أخرى محسوبة مقدماً ثم تحديد الانحرافات والفروق بين ما هو مخطط له وماهو فعلي، ثم دراسة الأسباب ومعالجتها (بولحية، بوجمعة،2016)، **(العامري، الركابي،2007).**

ونستعرض أهم مؤشرات الأداء المالي، فيما يلي:

2. 2. 15 النسب المالية:

تستخدم النسب المالية في التحليل، وذلك كوسيلة مهمة ومساعدة للإدارة لمعرفة وضع سيولة البنك والأموال المتاحة للتوظيف، وتعرف النسب المالية بأنها العلاقة الرياضية بين رقمين هما بسط ومقام وهذه العلاقة لن تكون ذات دلالة إلا في حالة مقارنتها بنسب مالية للبنك لسنوات سابقة أو مقارنتها مع نسب لبنوك أخرى (الخطيب، 2010).

وحيث إن هناك عدداً كبيراً من النسب المالية التي تستخدم في تقييم الأداء المالي للبنوك، وهناك خيارات متعددة في اختيار النسب المالية، بحسب طبيعة التقييم والأهداف المراد الوصول إليها (بوليحة و بوجميعة، 2016).

والنسب المالية أحد أهم الأدوات لدراسة البيانات المحتوية على قوائم مالية، وهي إحدى الوسائل الأساسية للتحليل المالي لتقييم أداء البنوك كما أن التحليل القائم على النسب المالية يساعد مستخدمي البيانات المالية على التنبؤ بالمستقبل عن طريق المقارنة وتحليل الاتجاهات، بالإضافة إلى تشخيص نقاط القوة والضعف وتحديد الفرص والتهديدات **(العامري، الركابي، 2007)**.

وفي دراسة أخرى (محمد وابراهيم، 2016) أوضحت أن النسب المالية تكتسب أهمية خاصة عند القيام بتحليل القوائم المالية، كما تعتبر النسب المالية من أهم وأكثر الأدوات المستخدمة للرقابة، كما أنها الأوسع انتشاراً، وهي بمثابة عملية تحدد علاقة ترابط لبنود القوائم المالية، ومن خلال تلك العلاقة يتم مقارنتها بالنسب والمعايير الموضوعة والخروج بنتائج ذات دلالات معينة.

وبالنظر إلى دراسة جميل وسعد (2007) والتي اعتبرت السيولة والربحية من أهم الأدوات التي يمكن من خلالها تقييم الأداء المالي للبنوك والوصول إلى أنسب الطرق الممكنة للأداء، وأضافت الدراسة أن النسب نسب السيولة تمثل في قدرة البنوك على مواجهة ما عليها من التزامات فورية متوقعة، ومؤشرات الربحية فاعتبرتها الدراسة من الأهداف الرئيسة للبنك.

ويمكن ترتيب النسب المالية بوصفها مؤشرات للأداء المالي في البنوك، بحسب التصنيفات التالية:

2. 2. 15. 1 نسب السيولة:

يقيس مؤشر نسب السيولة مدى قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته في موعد استحقاقها، وذلك باستخدام الأصول (النقدية، شبة النقدية) دون تحقيق خسائر، ويقصد بذلك سهولة وسرعة تحويل أصوله إلى نقدية جاهزة، على اعتبار أن البنوك الأكثر سيولة هي الأكثر نجاحاً من حيث الوفاء بالالتزامات (بوليحة ، بوجميعة، 2016)، ويعتمد المؤشر على عاملين أساسيين (حنفي، 2009) هما المدة اللازمة لتحويل الأصل إلى نقد، والمخاطر المترتبة على فقدان جزء من قيمة الأصل.

كما تستخدم المؤشرات لقياس قدرة البنك في سداد التزاماته قصيرة الأجل (اقتصاديات التمويل والاستثمار، 2021)، حيث تعد نسب السيولة مؤشراً جيداً في الحكم على الأداء المالي للبنوك، ونستعرض أهم نسب السيولة فيما يلي:

أ- نسبة التداول (السيولة العامة):

تتمثل نسبة التداول في (الأصول المتداولة/ الالتزامات المتداولة)، وتستخدم هذه النسبة لقياس قدرة البنك على مواجهة التزاماته المستحقة خلال سنة مالية معينة، عن طريق تحويل الموجودات المتداولة إلى سيولة نقدية لمقابلة ما عليها من التزامات في موعدها، وتعتبر هذه النسبة معياراً متفق عليه في التعاملات المصرفية في معظم البنوك التجارية.

وتنعكس المعطيات الإيجابية لنسب السيولة إيجاباً على الأداء المالي للبنوك التجارية في تسديد ما عليها (جعدي ، نمر، 2019: 96).

وتقيس هذه النسبة مدى أمكانية البنوك في وفائها بسداد التزاماتها المستحقة خلال السنة المالية عن طريق تحويل الموجودات المتداولة إلى سيولة نقدية لمقابلها الالتزامات التي عليها (Sinha,2012).

ب- نسبة السيولة السريعة:

وهي الأصول المتداولة بعد استبعاد (المخزون السلعي، المصروفات المدفوعة مقدماً أو من الالتزامات المتداولة)، وتعبر بواقعية عن حساب السيولة، وتعبر كذلك عن مدى قدرة البنك على تسديد الالتزامات دون اللجوء إلى تصفية المخزون السلعي(Amengor, 2010) .

2. 2. 15. 2 نسب الربحية:

هي تلك النسب التي تقيس كفاءة الشركة في استغلال مواردها المتاحة المحققة للأرباح، وتعكس نسب الربحية الأداء الكلي للبنوك التجارية كون الربح هو المحور الأساسي لقيام كثير من الأنشطة، وتحظى هذه النسبة باهتمام جميع الأطراف مثل الدائنين والمستثمرين والمالكين والإدارة، وتساهم في اتخاذ القرارات الاستثمارية، وتنقسم إلى قسمين: نسب تختص بأرباح المبيعات، ونسب تتعمق بأرباح الاستثمارات (الشاعر ، 2018: 40).

ولنسب الربحية دور مهم في عملية أداء البنوك كما أوضحته دراسة (Zygmunt, 2013)، كما أن لها تأثيراً كبير سلباً وإيجاباً في الأداء المالي، وتبين هذه النسب قدرة البنوك على تحقيق الأرباح من خلال العمليات التي تقوم بها، وتكتسب أهمية بالنسبة للإدارة والملاك وكذلك للمودعين والمقرضين، وتعد من أهم المؤشرات المالية المستخدمة في تقييم الأداء المالي للبنوك، ومن أهم مؤشراتها، ما يلي:

أ. معدل العائد على الأصول:

ويتمثل في نسبة صافي الربح من إجمالي الأصول بعد خصم الضرائب والفوائد والزكاة، وتعبّر هذه النسبة عن مدى قدرة البنك على استخدام الأصول في تحقيق الأرباح، ومعدل العائد على الأصول هو مقياس للأداء في البنوك وارتفاع مؤشره دلالة على أداء أفضل والعكس صحيح، حيث أشارت دراسة كلٍ من دراسة (Wachowicz, 2009) ودراسة Hassan, Samad(2006) أن العائد على الأصول يُعد مقياساً للأداء المالي في البنوك وتوصلت الدراسة إلى أنه كلما ارتفعت نسبة مؤشر العائد على الأصول دل ذلك على أن الأداء أفضل.

ومعدل العائد على الأصول معدل كلاسيكي لقياس كفاءة البنوك، لدوره في بتقييم وقياس قدرة وكفاءة البنك في التوظيف الأمثل للأموال المتمثلة في أصوله، ومن خلال هذا المؤشر يمكن قياس الدخل الصافي لكل وحدة نقدية من متوسط الأصول التي امتلكها خلال هذه الفترة. (جعدي ، نمر، 2019).

ب. معدل العائد على حقوق الملكية:

يختص هذا المؤشر بقياس العائد من استثمار أموال الملاك، ويمثل مقياسالالأداء الكلي والتشغيلي والمالي للبنك، كما يعتبر مقياساً ومعياراً لمدى لتحقيق الهدف الذي يسعى إليه البنك من استثمار أموال المالكين، وتعظيم ثرواتهم، وتسعى البنوك جاهدة على زيادته بما يتناسب وحجم المخاطر (الجابري، 2015).

ويتمثل ذلك العائد في (صافي الربح بعد الفوائد والضرائب والزكاة/ حقوق الملكية)، وهو من أهم نسب الربحية المستخدمة، ومقدار هذه النسبة معيار لقرار الملاك في الاستمرار في النشاط أو الانتقال إلى استثمارات أخرى تحقق لهم عوائد أفضل (الزبيدي، 2008).

وأشارت دراسة(2012Tugas,) إلى الأهمية الكبيرة لمؤشرات الأداء المالي لمعرفة مدى قدرة كفاءة البنوك في تنويع الاستثمارات وتوظيف الأموال وتحقيق الأرباح والعوائد باستخدام الموارد المتاحة.

ومن خلال ما سبق يتضح أنه يمكن الاستفادة من مؤشرات الأداء المالي في إعطاء إشارات حول وضع الأداء المالي لأي بنك، وتوضيح قدرته على المنافسة والبقاء والاستمرار.

2. 2. 15. 3 نسب النشاط:

تُعد نسب النشاط نوعاً من المقاييس المالية التي تدل على مدى كفاءة الشركات والبنوك، وتشير إلى كفاءة البنك في استغلال الموارد المتاحة التي يمتلك، ومن أهم نسبها معدل توظيف الموارد المتاحة (اجمالي الاستثمارات/إجمالي الودائع +حقوق الملكية)، وكذلك نسبة التكاليف إلى إجمالي الاستثمارات، ونسبة نسبة الإيرادات إلى إجمالي الاستثمارات والتي تساوي إجمالي الإيرادات/ اجمالي الاستثمارات ومعدل تكلفة الدخل = اجمالي التكاليف التشغيلية /إجمالي الإيرادات(الزبيدي،2008).

2. 2. 16 خطوات تحسين الأداء المالي:

لتحسين الأداء المالي يجب اتباع عدد من الخطوات، حيث أشارت دراسة **(بلاسكة و مزياني، 2013: 63)** إلى أن هناك خطوات يمكن من خلالها تحسين الأداء المالي، ولهذه الخطوات أثر فعال على تحسين الأداء المالي، و كلما كانت تلك الخطوات مرتبة ومتسلسلة وتقوم على أسس إدارية علمية كلما كان لها تأثيراً مباشر على تحسين الأداء المالي، ونتناول تلك الخطوات فيما يلي:

2. 2. 16. 1 التخطيط:

لاشك أن للتخطيط الأثر الفعال في تحسين الأداء المالي، ويُعد الخطوة الأساسية الأولى التي يبنى عليها الخطوات الأخرى، كما أن التخطيط السليم يحقق أفضل نتائج في تحسين الأداء المالي ويجنب البنوك الوقوع في المشاكل وأزمات السيولة، ويعتبر التخطيط أداة رقابية ذاتية وإدارية للقيادة العليا في البنوك، ويتسنى من خلاله مقارنة الأداء الفعلي بالأداء المخطط له مسبقاً(تماضر، 2012)، كما يمكن من الوقوف على أسباب التنفيذ الجزئي وعدم التنفيذ، والذي من خلاله يمكن معالجة تلك الأسباب والاختلالات التي أعاقت التنفيذ في المراحل اللاحقة.

2. 2. 16. 2 تحديد الأهداف:

بالإشارة إلى دراسة (الخطيب، 2010: 51) إلى أن القيام بتحديد الأهداف في البنوك ليس بالأمر السهل، حيث يجب أن تكون الأهداف واضحة ومحددة ودقيقة وقابلة للتنفيذ ومؤثرة على نشاط البنك، لذلك ينبغي أن تكون عملية تحديد الأهداف مسئولية جماعية ولا تقوم بها إدارة التخطيط منفردة، بل تشارك كافة المستويات في البنك، مع مراعاة أن تكون الأهداف قابلة للقياس الكمي والنوعي (تماضر، 2012).

2. 2. 16. 3 التنفيذ:

تنقسم مرحلة التنفيذ إلى مرحلتين، مرحلة القياس، ومرحلة التشخيص، وذلك كالتالي:

أ- مرحلة القياس:

وتتضمن اتخاذ الخطوات الكفيلة بمتابعة الأداء المالي وقياسه، وفقاً للأداء المالي المخطط له، كما يتضمن مقارنة الأداء المالي المخطط له مسبقاً مع الأداء الفعلي بغرض التعرف على درجة المطابقة ومعرفة مستوى التحسن في الأداء المالي (حسون، 2007).

ب- مرحلة التشخيص:

اشارت بعض الدراسات (حسون، 2007) إلى أنه في هذه المرحلة تواجه عملية التقييم للأداء المالي ثلاثة احتمالات، الأول أن يكون الأداء المالي الفعلي أفضل من الأداء المالي المخطط، ويظهر الانحراف موجب، أما الاحتمال الثاني أن يظهر الانحراف سالب، وذلك عندما يكون الأداء المالي المخطط له مسبقاً أفضل من الأداء المالي الفعلي، والاحتمال الثالث والأخير أن يتساوى الأداء الفعلي مع الأداء المخطط له مسبقًاً ولا يظهر أي انحراف.

2. 2. 16. 4 التصحيح:

خلال التصحيح يجب القيام بثلاثة أمور أساسية، هي تحديد أسباب الانحرافات، واختيار انسب الطرق لمعالجتها، والتأكد من نجاح الإجراء التصحيحي (المطيري، 2012)، ونوجزها فيما يلي:

أ. تحديد أسباب الانحرافات:

لا شك أن ظهور بعض الانحرافات هو احتمال وارد، قد ينشأ نتيجة اختلاف ظروف التنفيذ عن الظروف المتوقعة مسبقاً، وهناك أسباب عديدة أخرى منها عندما تكون بعض الأهداف مبالغ فيها ويصعب أو يستحيل تنفيذها، لتُشكل انحرافاً سلبياً قابلاً للتعديل في الخطة حتى يمكن تنفيذه، وقد يكون أسباب الانحرافات الإدارة التنفيذية نتيجة عدم توفر مهارات كافية للقيام بالعمل بالشكل المطلوب، أو بسبب إهمال أو تقصير من قبل الأفراد، ينتج عنه أيضاً انحراف سلبي، ومن الواجب معرفة السبب الحقيقي، وقد يكون بسبب عدم تحفيز العاملين أو غيره، ومن ثم العمل على تفاديه مستقبلاً، كما قد يكون هناك أسباب خارجية للانحرافات يجب تتبعها ومعرفة دوافعها والعمل على معالجتها بدقة وتركيز (Harif, Hoe, & Ahmed, 2013) .

ب. اختيار الطرق العلاجية المناسبة:

تتوفر للإدارة العديد من الخيارات والبدائل لمعالجة الانحرافات، وفي هذه الحالة لابد من التقييم الدقيق لكل بديل مع مراعاة تكاليف تنفيذه والعائد من تطبيقه (الخطيب، 2010).

ج. التأكد من تطبيق الإجراء التصحيحي بنجاح:

للتأكد من فاعلية العلاج المقترح، واكتشاف مدى كفاءة الإجراء المستخدم، ونتيجة لأن الإدارة قد تتعرض للوقوع في بعض الأخطاء أثناء اتخاذ قرارات التصحيح غير المناسبة أو في الوقت غير المناسب، مثل عدم معالجة بعض الأخطاء فور حدوثها واعتقادهم أنها مجرد انحرافات بسيطة وغير مؤثرة أو ضمن النطاق المسموح (حسون، 2007).

2. 2. 17 العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي:

هناك علاقة وثيقة بين تطبيق الشمول المالي وتحسين الأداء المالي في البنوك، فكلما زاد وأتسع تطبيق الشمول المالي زاد حجم التعاملات البنكية وينعكس ذلك على الأداء المالي في البنوك، وكما أشارت دراسة (عوض، 2021) إلى أن تطبيق الشمول المالي يعزز الوصول السهل إلى الخدمات المصرفية بكفاءة وبأسعار مناسبة، وكذا يسر وسهولة وصول الائتمان اللازم للفئات المستهدفة، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك علاقة إيجابية معنوية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والأداء المالي في البنوك.

للشمول المالي بأبعاده المتمثلة في (وصول الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) تأثير كبير في الأداء المالي سواءً كان جانب السيولة أو جانب الربحية في البنوك، كون الشمول المالي يستهدف كل شرائح المجتمع ويتيح لهم استخدام الخدمات المالية المتنوعة التي من خلالها تستقطب أفراداً مدخرين، ومقترضين ومستخدمين للخدمات المالية المتنوعة، وكل ذلك يعود بفوائد للبنوك كارتفاع السيولة لديها والتي تمكنها من تقديم خدمات مالية بشكل أوسع مقابل عائد مادي، وبالإشارة إلى دراسة (مباركي ، بن حسين، 2022) والتي توصلت إلى أن العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي علاقة طردية، كونه كلما كان الشمول المالي ضعيفاً كان أداء البنك في أدنى القيم له والعكس صحيح، كلما ارتفت نسبة تطبيق الشمول المالي كلما كان الأداء المالي في مستويات عالية، وكذلك كما أشارت دراسة(ياس،2022) أن الشمول المالي يساهم في تحسين الأداء المالي في ظل وجود تكنولوجيا تعزز الشمول المالي.

الشمول المالي يتضمن إشراك جميع شرائح المجتمع والعمل على إدخال عملاء جدد في النظام المالي الرسمي فكلما زادت ملكية الحسابات المصرفية تحسن الأداء المالي في البنوك وتوصلت العديد من الدراسات إلى أن الوصول للخدمات المالية يزيد من ربحية البنوك ومنها دراسة (قاسمي ، ترايكية ، 2020)، والتي أشارت إلى أن هناك علاقة طردية موجبة قويه بين ملكية الحسابات كمتغير مستقل وبين العائد على حقوق الملكية كمتغير تابع، بالإضافة إلى وجود علاقة عكسيه متوسطة بين نسبة الاقتراض ومؤشر العائد على الأصول ومؤشر الادخار، وذلك بسبب عجز السياسات المالية في عدم خلق بيئة تمويلية مناسبة وكذلك في عدم القدرة على ترجمة المبادئ والقوانين وتعليمات الإقراض، وتناولت الدراسة تحليل العلاقة بين الادخار والسيولة وتوصلت إلى أنه كلما زاد الادخار لدى البنوك ارتفعت سيولتها من خلال جذب المدخرين وتنويع وتوسيع قاعدة الودائع وكذا استهداف المدخرين من ذوي الدخل المحدود كونهم يتجهون إلى حفظ ودائعهم خلال الأزمات وهذا ينعكس أيجاباً على البنوك كونه يمثل لهم مصدراً ثابتاً ومستقراً للتمويل، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية موجبة بين مؤشر المدفوعات الرقمية وتلقّيها وبين العائد على الأصول، فكلما زادت المدفوعات الرقمية ارتفع العائد على الأصول وهذا ينعكس أيجاباً على الأداء المالي للبنوك ككل.

من خلال الاطلاع على الدراسات التي تناولت الشمول المالي والأداء المالي مثل دراسة(قاسمي، ترايكية،2022)، ودراسة(عوض،2021)، ودراسة(Karima،Chetouane 2022)، فإن العلاقة موجبة طردية قوية بينهما، لذا يجب على البنوك لكي تضمن تحسين أدائها المالي أن تقوم بتطبيق منظومة الشمول المالي من خلال تبني تطبيقات تكنولوجية حديثة وسهلة الاستخدام تفضي إلى تطوير خدماتها المصرفية بتشكيلة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية المصرفية، وتكون ذات جودة عالية، وتعمل على ضمان وصولها عبر المنافذ الإلكترونية، فروع البنك، الصرافات الآلية في المكان والزمان المناسبين، مع مراعاه التكلفة ومراعاه طبيعة احتياجات الأفراد وقدراتهم المالية، ومن خلال ما سبق يمكننا الحكم على وجود علاقة موجبة طردية بين دور الشمول المالي وبين الأداء المالي للبنوك التجارية مع مراعاة بذل الجهود فيما يلي:

أولاً: في مجال معلومات التثقيف المالي: تشير نتائج دراسة أعدتها شركة *Fiserv – A Raddon Company* الأمريكية أن 55% من المستهلكين بالولايات المتحدة الأمريكية يفضلون الحصول على معلومات التثقيف المالي من البنوك أو المؤسسات المالية نفسها التي يتعاملون معها وتنخفض النسبة ل 45% للحصول على تلك المعلومات من المصادر الإلكترونية مثل Yahoo Finance, Bankrate, Bloomberg,... و7% فقط يعتمدون على القنوات التليفزيونية كمصدر رئيس للتثقيف المالي، ويمكن إيجاز أهمية تعزيز الوعي والتثقيف المالي بالنسبة للبنوك والمؤسسات المالية نفسها في زيادة قاعدة العملاء وبالتالي زيادة قاعدة العملاء لدى المؤسسات المالية، وارتفاع مستوى الإبداع والمنافسة، كذلك زيادة الودائع :فإن الأفراد من ذوي الثقافة المالية الجيدة يميلون إلى الادخار مما يؤدي إلى زيادة الودائع المتاحة للإقراض ونسبة أقل من المخاطر، ويمثل أصحاب الثقافة المالية نوعاً من المقترضين الذين يتحملون المسئولية وتنخفض معدلات تعثرهم في السداد فكلما ارتفع حس المسئولية عند المقترض، انخفضت مخاطر الائتمان التي تواجهها المؤسسات المالية مما يساهم بالتبعية في استقرار النظام المالي ككل، بالإضافة إلى تعزيز القيمة المعنوية والعلامة التجارية للبنوك (عمرو، 2023).

وقد أدى التحول الرقمي الذي يشهده قطاع الخدمات المالية إلى إحداث تغيرات جذرية في أسلوب التعامل مع الأموال وإنفاقها وادخارها وعلى إثر ذلك تزايدت نسب المتعاملين خاصة من الشباب مع الخدمات المصرفية عبر المواقع الإلكترونية أو تطبيقات في الهاتف المحمول، تزداد أهمية التثقيف والوعي المالي.

وقد ساعد كورونا على هذا التوجه حيث سعت البنوك والمؤسسات المالية في كل دول العالم للحد من الزحام والتعامل المباشر مع موظفي البنوك داخل الفروع، وعلى الرغم من أن هذه الحلول كانت فعالة وسريعة إلا أنها تتطلب قدرة على التعامل مع آليات التكنولوجيا الحديثة بأمان، وتحمل العميل نتائج اتخاذ القرارات المالية مع تضاؤل النصائح عند عدم التعامل المباشر مع موظفي البنك وبذلك كان على العملاء اختيار المنتج أو الخدمة المناسبة من ضمن خدمات كثيرة يصعب التفرقة بينها، في ظل الحرص الشديد على الاستغلال الأمثل لمواردهم المالية في ظل الأزمات الاقتصادية التي تؤثر على الأعمال والوظائف.

لذلك فإن استهداف العملاء بالمنتج المناسب في الوقت المناسب وبالمعلومات المالية والإرشادات الواضحة والبسيطة يساهم في بناء علاقة طويلة الأمد وبناء الثقة بين العميل والبنك.

وهنا يبرز دور البنوك في المشاركة في تقديم ودعم خدمات التثقيف المالي، وتصميمها تبعا لخصوصية كل فئة من فئات العملاء لتعزيز رضاهم وولائهم، ومن خلال الوسائل المختلفة كرسائل الهاتف المحمول، فيديوهات

التوعية على المواقع والتطبيقات الإلكترونية، منشورات التوعية، ندوات وجلسات توعية وزيارات منظمة للأماكن التي يتواجد بها العملاء والفئات المهمشة كالمصانع والجامعات والقرى ومراكز الشباب وغيرها (عمرو، 2023).

ويشكل فهم المنتجات والخدمات المصرفية شرطاً، كما يساهم التثقيف المالي في سهولة وصولها وحسن استخدامها والاستفادة منها بشكل فعّال، بالإضافة إلى أن استخدام العملاء للخدمات المصرفية من خلال استخدام مهارات مالية مختلفة تمكنهم من اكتساب مهارات مالية ملائمة في اختيار واتخاذ اتخاذ القرار الملائم لاحتياجاتهم.

وبناء على ما سبق فإن الشمول المالي لا يتحقق بدون التثقيف المالي الذي بدوره ينعكس إيجاباً على تحسين الأداء المالي، بل أحد ركائزه المهمة، كما ينعكس ذلك على التوسع في تقديم الخدمات المصرفية التي تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع إلى جذب أكبر عدد من العملاء الجدد، وبالتالي رفع نسبة السيولة والعائد على الأصول لتحسين الأداء المالي بالبنوك.

وبناء عليه نخلص إلى أن هناك علاقة طردية بين زيادة التثقيف المالي وبين التوسع في تطبيق منظومة الشمول المالي وتحسين الأداء المالي.

ثانياً: دور تقديم الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول في تعزيز الأداء المالي:

بحسب ما ورد في دراسة(Sifunjo Kisaka al,2015,158) فإن تقديم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول يساعد على جذب أكبر عدد من شرائح العملاء وتحول تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفي، مما ينعكس ذلك على ارتفاع نسبة الادخار، ورفع نسبة السيولة، وتعزيز الأداء المالي.

ثالثاً: التوسع في تطبيق منظومة الشمول المالي: من خلال تقديم خدمات مالية عبر الأنترنت يمكن العملاء من إدارة حساباتهم البنكية والتحويل من حساب لآخر، ومن ثم تقديم خدمات مالية تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع، وتوفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، مما ينعكس على ارتفاع نسبة السيولة لدى البنوك، وتعزيز الأداء المالي لديها(Auwal, 2015,p67-68) .

رابعاً: انتشار أجهزة الصراف الآلي :يؤدي إلى تشجيع العملاء على زيادة استخدامهم لتلك الخدمات في المناطق التي قد يكون من الصعوبة فتح فروع بنكية بها.

وعلى نفس السياق أكدت دارسة سابقة (Fadi Hassan et al, 2018,120-121) والتي تناولت العلاقة بين الشمول المالي وتعزيز الأداء المالي بالبنوك إلى أن الازدحام في البنوك قد ينعكس على سيولة البنوك، وارتفاع قدرتها على توفير الائتمان، وتحقيق المزيد من الأرباح، وتعزيز الأداء المالي على المدى الطويل.

3- الفصل الثالث
إجراءات الدراسة

1,3 نبذة عن البنوك اليمنية عينة الدراسة.

2،3 منهج الدراسة.

بعد أن تطرقت الدراسة للإطار النظري في الفصل السابق، يتناول هذا الفصل نبذة عن البنوك اليمنية عينة الدراسة، ثم وصفًا تفصيلياً للإجراءات التي استخدمها الباحث في إعداد الدراسة الميدانية، حيث يسعى الفصل إلى عرض النتائج وتحليلها وتفسيرها على مستوى عينة الدراسة، وتحديد الأهمية لمتغيرات الدراسة الحالية، من خلال التعريف بمنهجية الدراسة والتي تشمل منهج الدراسة، مجتمع الدراسة وعينتها، كذا فحص واختبار أداة الدراسة، عبر التأكد من صلاحية الأداة وثباتها، وصولا إلى الأساليب الإحصائية المستخدمة للتوصل إلى النتائج، وانتهاءً بالإجراءات التطبيقية لأداة الدراسة.

1.3المبحث الأول

نبذة عن البنوك اليمنية عينة الدراسة

1.1.3 نبذة عن البنوك اليمنية عينة الدراسة:

يُعدُّ القطاع المصرفي اليمني أحد القطاعات الرائدة في الاقتصادات الحديثة، وواحداً من أهم القطاعات الاقتصادية، ليس فقط لدوره المهم في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية وتمويل الاستثمار الذي يمثل عصب النشاط الاقتصادي، بل لكونه أصبح يُمثل حلقة الاتصال الأكثر أهمية مع العالم الخارجي، فقد أصبح هذا القطاع بفعل اتساعه وتشعب أنشطته النافذة التي يطل منها العالم علينا، ونُطل منها على العالم، وأصبح تطوره معياراً للحكم على سلامة الاقتصاد الوطني أو قدرته على جذب رؤوس الأموال المحلية والخارجية.

1.1.1.3 بنك التسليف التعاوني الزراعي (www.cacbank.com.ye)

تأسس بنك التسليف التعاوني والزراعي في العام 1982م عن دمج كل من بنك التسليف الزراعي 1975م وبنك التعاون الأهلي للتطوير 1979م ليتحمل مسؤولية تمويل القطاع الزراعي والسمكي، في فترة انحسرت فيها المشاريع الاستثمارية إلى حدٍ كبير من الحكومة والمواطنين على هذا القطاع، وقد قدم البنك الخدمات التمويلية والمصرفية للقطاع الزراعي والسمكي والثروة الحيوانية بنجاح، منذ تأسيسه وحتى نهاية العام 2003م، وفي العام 2004م بعد أن اتجهت الدولة لدعم وتشجيع جميع القطاعات الاقتصادية في خطوة مهمة لمواكبة التغيرات في الاقتصاد العالمي ليفي بمتطلبات جذب الاستثمارات الخارجية، التي من أهمها انفتاح النظام المصرفي وتطوره، ليطابق في تنوع خدماته قواعد ومواصفات العمل المصرفي العالمي، الأمر الذي خلق فرصاً للتطور، وتهديدات بالمنافسة الشديدة ووفق رؤية جديدة، ارتكزت على تلك التوجهات والتغيرات المحلية والعالمية، توجه البنك للعمل المصرفي الشامل، ليضم إلى خدمات التمويل والإقراض الزراعي، باقات جديدة وحديثة من الخدمات المصرفية التي تناسب جميع القطاعات الاقتصادية، وشرائح المجتمع، وبهذه الخطوة المتقدمة والاستراتيجية الطموحة، تبنى البنك مبكراً مشروع الريادة كمؤسسة مصرفية شاملة تسعى لتقديم أحدث الخدمات المصرفية باستخدام أحدث الأنظمة وتنفيذ العمليات وفقاً لمعايير العمل المصرفي العالمي، بما يخدم الاقتصاد المحلي، وليصعد بذلك من مرحلة النجاح الزراعي إلى مرحلة التفوق المصرفي متجهاً بذلك كله إلى مجتمع ينتمي إليه قائلاً لكل عضو فيه: شاركنا الريادة.

- **الرؤية** :المؤسسة المالية الرائدة.
- **الرسالة** :تقديم الخدمات المصرفية والمالية المتنوعة ذات الجودة العالية باستخدام أفضل الأنظمة المالية: الإدارية، والتقنية، بمهنية عالية من خلال شبكة اعمال واسعة لقطاعات الأفراد والشركات والمؤسسات بما يسهم في تنمية الاقتصاد المحلي.
- **القيم:** (العمل بروح الفريق الواحد، الاهتمام بالموارد البشرية وتنمية قدراتها، تنمية المجتمع، العميل محور اهتمامنا، السعي المتواصل للتميز).

3. 1. 1. 2 بنك اليمن الدولي: (https://ibyemen.com/ar/about)

تأسس عام 1979 وكان للقطاع الخاص مساهمة في إنشائه بنسبه 85% ومساهمه أجنبيه بنسبه 15% ويبلغ رأس ماله 15 مليار ريال ويمتلك 23 فرعاً في جميع محافظات الجمهورية اليمنية.

- **الرؤية:** المؤسسة المصرفية الرائدة في السوق اليمني من خلال تسخير جميع الجهود لتقديم الخدمة الجيدة للعميل.
- **الرسالة:** تعزيز القيمة والثقة لدى العملاء والمساهمين وكافة الجمهور وذلك من خلال الالتزام في الحفاظ على أعلى مستوى من الكفاءة المهنية والأداء المتقن.

3. 1. 1. 3 البنك التجاري اليمني: (https://www.ycb.bank/Default.aspx):

تأسس عام 1993 ويبلغ رأس ماله حتى نهاية 2015 8 مليار ريال ويمتلك القطاع الخاص 90% من رأس المال و10% للحكومة، ويمتلك 14 فرعاً موزعة في الجمهورية اليمنية.

3. 1. 1. 4 البنك اليمني للإنشاء والتعمير:https://www.ybrdye.com

تأسس البنك اليمني للإنشاء والتعمير في صنعاء، في الجمهورية اليمنية، كشركة مساهمة عامة، في الثامن والعشرون من أكتوبر عام 1962م (1962/10/28م) يبلغ رأس مالة 15 مليار يمني حتى نهاية 2015 بملكية مختلطة بين حكومة الجمهورية اليمنية بنسبة 51 % والقطاع الخاص بنسبة 49% من رأس المال المدفوع لكل منهما. ويمارس البنك أعماله المصرفية من المركز الرئيسي للبنك (الإدارة العامة) في مدينة صنعاء ومن خلال 44 فرعاً منتشراً في أنحاء الجمهورية اليمنية وكذلك لديه مراسلون في مختلف أنحاء العالم ويوفر البنك اليمني للإنشاء والتعمير خدمات مصرفية ومالية عن طريق شبكة فروعه المنتشرة في كافة أرجاء الجمهورية اليمنية، ويعتبر ثاني بنك في الجمهورية اليمنية من حيث الانتشار.

2.3 المبحث الثاني
منهج الدراسة

يُعد منهج الدراسة الإطار الناظم للعمل البحثي الذي يوضح الطريق الذي سيسير عليه الباحث من أجل الوصول إلى هدفه النهائي المتمثل بإثبات أو نفي فرضياته البحثية، فهذا الطريق يحتوي على مسارات العمل البحثي التي ستهتم بها الدراسة أثناء لتكوين الأفكار وتدوينها ونقدها وتحليلها، وكيفية عرضها لتلك الأفكار ونقدها بموضوعية وبأمانة علمية مع تدعيمها بالآراء المقنعة التي تدعم القيمة العلمية للأفكار المطروحة (المحمودي:2019، 103)، من خلال المنهج الوصفي التحليلي، ويُعرف(الهاشمي،2017، 437) المنهج الوصفي التحليلي بأنه" المنهج الذي يسعى لوصف الظواهر أو الأحداث المعاصرة، أو الراهنة، فهو أحد أشكال التحليل والتفسير المنظم لوصف ظاهرة أو مشكلة، وتتطلب معرفة المشاركين في الدارسة والظواهر التي ندرسها، والأوقات التي نستعملها لجمع البيانات"، ويُستخدم المنهج الوصفي في التوصل إلى حلول للمشاكل لجميع الحالات التي تخضع إلى التحليلات الاعتيادية لمتغيرات الدراسة سواءً كانت العلاقة بين المتغيرات جذرية أم علاقة أقل تجذيراً مروراً بتحليل بيانات تلك المتغيرات وتحويلها إلى بيانات رقمية وإخضاعها إلى عمليات إحصائية بُغية مساعدة الباحثين للتوصل إلى حلول لمشكلة بحثية ويقود ذلك إلى توصيات تقترب من الحقيقة بدرجة عالية (البياتي، 2018: 93).

3. 2. 1 مصادر جمع بيانات الدراسة:

المصادر الثانوية: اتّجه الباحث في معالجة الإطار النظري للبحث إلى العديد من مصادر البيانات الثانوية، لعلّ أهمها الكتب والمراجع العربية والأجنبية ذات العلاقة والدوريات، بالإضافة إلى الدراسات السابقة التي تناولت الشمول المالي والأداء المالي.

المصادر الأولية: لجأ الباحث إلى جمع البيانات الأولية لمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة من خلال تحديد كلّ مِن مجتمع الدراسة وطُرُق جمْع البيانات والاعتماد على الاستبانة أداةَ رئيسة لجمْع البيانات الأولية، حيث صُمِّمتْ استمارة استبيان إلكترونية وُضِعتْ خصيصاً لهذا الغرض.

3. 2. 2 مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة: هو المجموعة الكلية من العناصر التي يتم تعميم النتائج عليها، ذات الصلة بالمشكلة المدروسة (العريقي، 2014: 185). ويُعد حجم مجتمع الدراسة عاملاً أساسياً في إجراء اختيارات العينة، وبناءً على ذلك فإن معرفة حجم المجتمع قبل إجراء اختيارات العينة، ومعرفة التكاليف، والفترة الزمنية اللازمة لجميع بيانات الدراسة، والمسائل المتعلقة بالإدارة، كما أن تجانس أو تباين المجتمع، وإمكانية الوصول إلى المجتمع، وكذلك التوزيع المكاني للمجتمع، وكذلك الموارد المتاحة (دانيال، 2015: 41)، يتمثل مجتمع الدراسة من البنوك التجارية اليمنية وهي : (بنك اليمن الدولي، البنك التجاري اليمني، بنك التسليف التعاوني والزراعي، البنك اليمني للإنشاء والتعمير)، في حين تم استثناء بنك اليمن والكويت، وبنك اليمن والخليج نظراً لعدم التعاون مع الباحث في جمع البيانات لإجراء الدراسة الميدانية، وتمثلت وحدة المعاينة من مدراء العموم، ومدراء الإدارات، ورؤساء الأقسام في البنوك أنفة الذكر والبالغ عددهم (296) موظفاً وموظفة.

عيّنة الدراسة: هي جزء من مجتمع الدراسة، ونظراً لصعوبة الوصول إلى جميع أفراد مجتمع الدراسة، يلجا الباحثون إلى الاستعانة بمسح العينة كجزء من مجتمع الدراسة وحتى يستطيع الباحث تعميم نتائجه ينبغي تمثيل كافة أفراد مجتمع الدراسة في العينة، وكلما كان التمثيل ناجحاً كانت النتائج أقرب للدقة والموضوعية والتعميم(Sekaran,2019)، تم توزيع الاستبانة يدوياً وإلكترونياً على الفئة المستهدفة وتم اختيار عينة الدراسة باستخدام العينة العشوائية الطبقية، وبما أن المجتمع المستهدف بالدراسة (296) وفقاً للحدّ الأدنى المناسب لحجم العيّنة تم تحديد عينة الدراسة حسب معادلة (ثامبسون)، حيث بلغت (167)عند مستوى ثقة(0.95%)وخطأ معياري (7.5%) مفردة.

$$n = \frac{\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2}{1 + \frac{1}{N}\left[\left(\frac{z}{d}\right)^2 \times (0.50)^2 - 1\right]}$$

N= حجم المجتمع، n = حجم العينة

z= الدرجة المعيارية المقابلة لمستوى الدلالة 0.95 وتساوي 1.96

d= نسبة الخطأ.

تم توزيع 167 استمارة على أفراد العينة المستهدفين، وبلغت الاستمارات المستردة (153) استمارة بنسبة (92%) من إجمالي عينة الدراسة، والجدول التالي يوضح مجتمع الدراسة والاستمارات الموزعة والمستردة ونسبة الاستمارات المستردة:

جدول (3-1) مجتمع الدراسة بحسب الاستمارات الموزعة والمستردة والصالحة للتحليل

م	البنك	مجتمع الدراسة	العينة	الاستمارات المستردة	*نسبة الاسترداد*
1	بنك اليمن الدولي	45	25	23	*%92*
2	البنك التجاري اليمني	63	36	32	*%89*
3	بنك التسليف التعاوني والزراعي	106	60	54	*%90*
4	البنك اليمني للإنشاء والتعمير	82	46	44	*%95*
الإجمالي		**296**	**167**	**153**	***%92***

3. 2. 3. أداة الدراسة:

تم إعداد استبانة لتحديد دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي - دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية اليمنية" وقد عرف الاستبانة (ملحم سامي،2010: 128) بأنها: "أداة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع بحث محدد عن طريق استمارة يجري تعبئتها من قِبل المستجيب"، وينظر لها بأنها الوسيلة التي يجمع بها الباحث بياناته، من الأشخاص المرتبطين بموضوع الدراسة، لأخذ وجهات نظرهم أو معرفة آرائهم وسلوكياتهم وميولهم، وتستخدم مع العينات، ويتم تحليل واستخراج النتائج منها(البياتي، 2018: 251).ولِمعالجة الجوانب التحليلية لموضوع الدراسة أُستخدمت الاستبانة أداةً رئيسة، وذلك لِعدّة أسباب، منها: إمكانية الحصول على عدد كبير من الاستجابات في وقتٍ قصير، وإعطاء فرصة للمبحوث للإجابة بشكلٍ أكثر دقة على الاستبانة، مقارنة بباقي الأساليب الإحصائية.

خطوات بناء أداة الدراسة:

تم الاعتماد في بناء أداة الدراسة على العديد من المصادر أهمها الدراسات السابقة والتي بلغ عددها (26) دراسة، وبعد تحديد نموذج الدراسة الذي يحتوي على متغيرات الدراسة والتي تناقش الشمول المالي والأداء المالي، وذلك حتى يتم تحديد المجالات الرئيسة التي تضمنتها استمارة الدراسة، والفقرات التي تندرج تحت كلّ مجال من مجالات الاستبانة، كما هو موضح في الجدول التالي:

جدول (3-2) محاور ومتغيرات الدراسة المتمثلة في الاستبانة

محاور الدراسة	الاستبانة في صورتها الأولية	العبارات	الاستبانة بعد التحليل العاملي	العبارات
المحور الأول: (الشمول المالي)	سهولة الوصول للخدمات المالية	6	سهولة الوصول للخدمات المالية	6
	استخدام الخدمات المالية	4	استخدام الخدمات المالية	4
	جودة الخدمات المالية	5	جودة الخدمات المالية	5
المحور الثاني: (الأداء المالي)	أُحادي البُعد	10	أُحادي البُعد	10
الإجمالي		25		25

قياس الاتجاهات والمستويات (مقياس الدراسة):

بما أن دراستنا تهدف لقياس اتجاهات عينة الدراسة حول متغيرات الدراسة، استخدمنا استمارة استبانة وتم استخدام(مقياس ليكرت الخماسي) حسب استجابات عينة الدراسة.

جدول(3-3) مقياس ليكرت حسب الوزن النسبي

التقدير اللفظي	مو افق بشدة	مو افق	مو افق إلى حدٍ ما	غير مو افق	غير مو افق بشدة
الوزن النسبي	5.00-4.20	419 -340	2.60 -3.39	2.59 –1.80	أقل من 1.80
نسبة الاتفاق	%100 -%84	%83.9-%68	%67.9-%52	%51.9-%36	أقل من 36%
المستوى	مرتفع جداً	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً
الدرجة	5	4	3	2	1

عند اختيار المستفيد الدرجة (5) للاستجابة "بدرجة عالٍ جداً" بذلك يكون الوزن النسبي في هذه الحالة 100 % حيث تعطي نتائج إيجابية للفقرة والبعد وهذا ما يمكن تطبيقه لمتغيرات الدراسة وتُطبق العكس في حالة الفقرات السلبية، (Likert, R,1932). وبما أن الدراسة استخدمت مقياس (Likert) الخماسي في إجابات العينة، فسيكون مستوى كل متغير محصوراً بين (1-5) بواقع ثلاثة مستويات، والشكل (1-3) يوضح ذلك، ويشتمل مستوى حول(الوسط الفرضي)إذ يتراوح ما بين (2.5- 3.5)، في حين يكون مرتفعاً (فوق الوسط الفرضي) إذا بلغ فوق (3.5)، ويكون منخفضاً وضعيفاً (دون الوسط الفرضي)، إذا بلغ دون(2.5). علماً أن الوسط الفرضي (المعياري) هو (3).

3. 2. 4. الصِدق والثبات:

يُنظر للصدق بالتأكد من قياس الاستبانة وما أُعدت لقياسه، كما يُقصد بالصدق "شمول الاستبانة لكل العناصر التي يجب أن تدخل في التحليل من جهة، ووضوح فقراتها ومفرداتها من جهة أخرى، بحيث تكون مفهومة لكل من يستخدمها (عبيدات، وآخرون، 2015). كما يُقصد به صلاحية الأسلوب أو الأداة لقياس ما هو مراد قياسه، أو بمعنى آخر صلاحية أداة الدراسة في تحقيق أهدافها، وبالتالي ارتفاع مستوى الثقة فيما توصل إليه الباحث من نتائج بحيثُ يمكن الانتقال منها إلى التعميم (المشهداني، 2019: 167). كما يُعرف بأنه تقييم شامل يوفر من خلاله الدليل المادي والمبرر النظري اللازمين لإثبات كفاية وملاءمة ومعنى أي تأويل أو فعل يبنى على درجة الاختبار، وبهذا المعنى يتطلب صدق الاختبار جمع الأدلة الكافية حول أي استدلال يبنى على درجة الاختبار أو أية استخدامات فعلية أو ممكنة لنتائجه (أبو هاشم:2006). وفي هذه الدراسة تم إخضاع الاستبانة لاختبارات الصدق بنوعيه للتأكد من صدقها وثباتها كمقياس وذلك كالتالي:

أ- اختبار الصدق: يعرف اختبار الصدق بأنه مدى تحقيقه للغرض الذي أعد لأجله، وتوجد أنواع متعددة لاختبار صدق المقياس منها النوعان المعتمدان في هذه الدراسة وهما:

1- **الصدق الظاهري**: هو أبسط أنواع الصدق ويمكن إجراؤه من قبل الباحث نفسه، ويقصد بالصدق الظاهري مدى انتساب الفقرة إلى المجال الذي تنتمي إليه من حيث الشكل والمضمون والصياغة اللغوية، وغالبا ما تعالج الفقرات غير الصادقة ظاهريا من خلال إعادة صياغتها بما يجعلها معبره عن المجال الذي نسعى لقياسه، أو استبدالها بعبارة أكثر دقه في وصف الحالة(الساعدي،2015)، وقد جرى عرض المقياس على عدد من الخبراء ذو الاختصاص كما هو مبين في الملحق وجرى الأخذ بآرائهم بتعديل الصياغة اللغوية لبعض الفقرات.

2- **صدق المحتوى**: وهو صدق مهم قياساً بالصدق الظاهري إذ أنه يعكس قدرة الفقرات على تغطية المجال الذي تنتمي إليه، يستخدم صدق المحتوى للتأكد من مدى وضوح كل فقرة من فقرات المقياس من ناحية المعنى والصياغة والتصميم المنطقي لها إذ تغطي الأهداف المحددة لها ويشير إلى مدى انتماء الأبعاد إلى متغيراتها الرئيسة وكذلك الفقرات إلى أبعادها ومتغيراتها الرئيسة التي تنتمي اليها وقياس ذلك من خلال معاملات ارتباط الفقرة ببعدها والبعد بالمتغير(Hair,et al, 2010 :664)، وتنقسم تلك الاختبارات إلى:

قياس الاتساق والتناغم الداخلي: بهدف اختبار محتوى استمارة الاستبانة تم استخراج معاملات الاتساق الداخلي للفقرات المعبرة عن كل متغير من متغيرات الدراسة عن طريق استخدام مصفوفة الارتباط، وتدل معاملات الارتباط هذه على أن المكونات أو البنود تقيس شيئا مشتركا مما يعني صدق البناء الداخلي(مراد، وسليمان:2005، 357).والتي حتماً تؤدي إلى اتجاه كبير نحو الارتباطات ذات العلاقة الإحصائية المعنوية عند مستوى معنوية (0.01) وعلى النحو الذي يعكس عنصر الاتساق الداخلي بين هذه المتغيرات فإن معامل ارتباط الفقرة والمتغير أو البعد الذي تنتمي إليه يجب أن لا يقل عن(50%) ومن خلال البيانات المستخرجة يلاحظ أن جميع ارتباطات الأبعاد مع متغيراتها والفقرات مع أبعادها ذات ارتباط عالٍ، وهذا ما يؤكد صدق واتساق الفقرات لمقاييس ومتغيرات الدراسة بعدما تم التأكد من الصدق الظاهري (المحتوى) للاستبانة عن طريق التحكيم، لابد من معرفة الاتساق الداخلي لفقرات الاستبانة، وذلك بحساب معاملات الارتباط بين كل فقرة والبعد التابعة له باستخدام معامل الارتباط(Pearson) ، ويصنف كالاتي:

نتائج الاتساق الداخلي للشمول المالي:

يوضح الجدول رقم (3-4) مُعامل الارتباط بين كُلّ عبارة مِن عبارات الشمول المالي والدرجة الكلية، وما لاحظناه أن معاملات الارتباط بين مختلف الفقرات مرتفعة، حيث كانت تفوق (75%) والذي يبيّن أنّ معاملات الارتباط ذات دلالة احصائية، وبذلك يُعدّ صادقاً لِما وُضع لقياسه.

جدول (3-4) قياس صدق الاتساق الداخلي للشمول المالي باستخدام معامل بيرسون للارتباط

سهولة الوصول للخدمات المالية			استخدام الخدمات المالية			جودة الخدمات المالية		
العبارة	الارتباط	الدلالة	العبارة	الارتباط	الدلالة	العبارة	الارتباط	الدلالة
1	0.769	0.000	7	0.814	0.000	11	0.793	0.000
2	0.585	0.000	8	0.880	0.000	12	0.727	0.000
3	0.743	0.000	9	0.826	0.000	13	0.721	0.000
4	0.774	0.000	10	0.729	0.000	14	0.736	0.000
5	0.722	0.000	الاجمالي	0.812	0.000	15	0.701	0.000
6	0.701	0.000				الاجمالي	0.736	0.000
الاجمالي	0.716	0.000						
الإجمالي العام							0.755	0.000

نتائج الاتساق الداخلي للأداء المالي:

يوضح الجدول رقم (3-5) مُعامل الارتباط بين كُلّ عبارة مِن عبارات الأداء المالي والدرجة الكلية، ومن الملاحظ أن معاملات الارتباط بين مختلف الفقرات مرتفعة، حيث كانت تفوق (85%) والذي يُبيّن أنّ معاملات الارتباط عند مستوى معنوية $\alpha = 0.05$، وبذلك يُعدّ صادقاً لِما وُضع لقياسه.

جدول (3-5) قياس صدق الاتساق الداخلي للأداء المالي بإستخدام معامل بيرسون للارتباط

ف	الارتباط	الدلالة	ف	الارتباط	الدلالة
16	0.732	0.000	22	0.702	0.000
17	0.731	0.000	23	0.693	0.000
18	0.742	0.000	24	0.724	0.000
19	0.767	0.000	25	0.766	0.000
20	0.710	0.000	الإجمالي	0.727	0.000
21	0.701	0.000			

ب. ثبات الأداة

يُقصد بثبات الاستبانة أنْ تُعطي هذه الاستبانة نفس النتيجة لو تم إعادة توزيعها أكثر من مرة تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أنّ ثبات الاستبانة يعني الاستقرار في نتائج الدراسة، وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العيّنة عدة مرات خلال فترات زمنية معيّنة (Sekaran, & Bougie,2010) وقد تحقق الباحث من الثبات من خلال طريقة معامل (ألفا كرو نباخ)، وكذلك طريقة مكدونالد أوميجا والذي تُعد من أكثر الطرق دقة لقياس الثبات (Peters,2014) كما هي مبينة أدناه:

جدول (3-6) معامل (ألفا كرو نباخ) Cronbach's Alpha Coefficient لقياس الثبات

المتغيرات	العوامل	Cronbach's Alpha	McDonald Omega	الدلالة الإحصائية
الشمول المالي	سهولة الوصول للخدمات المالية	0.751	0.758	0.000
	استخدام الخدمات المالية	0.792	0.798	0.000
	جودة الخدمات المالية	0.762	0.771	0.000
الأداء المالي	أُحادي البُعد	0.894	0.900	0.000
الثبات الكلي		0.799	0.806	0.000

بيّنت النتائج في جدول (3-6) باستخدام معامل (Cronbach's Alpha)أن جميع محاور البحث تتسم بالثبات حيث بلغ الاتساق الداخلي لجميع المحاور (0.750) وبلغت قيمة الثبات حسب مقياس (McDonald Omega) لجميع المحاور (0.760) وهي قيمة مقبولة لثبات الاتساق الداخلي، وهي مقبولة لأغراض الدراسة والتحليل، حيث يرى الباحثون وأصحاب علم الاجتماع والإحصائيون أنه كلما كانت قيمة معامل الثبات تقترب من الواحد الصحيح زاد ثبات الاتساق الداخلي. (Sekaran, & Bougie, 2010).

3. 2. 5 المُعالجات الإحصائية:

تم تفريغ وتحليل الاستبانة من خلال برنامج التحليل الإحصائي ((SPSS25))، فيما تم استخدام الاختبارات الإحصائية التالية:

1- التكرارات والنِّسب المئوية للتعرف على الخصائص الشخصية والوظيفية لأفراد العينة، ويُستخدَمُ هذا الأمر بشكلٍ أساسي لمعرفة تكرار الفئات، ما يفيدُ الباحث في وصف عيّنة الدراسة.

2- المتوسط الحسابي والمتوسط الحسابي النسبي: لمعرفة مدى ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد عيّنة الدراسة لكلّ عبارة، مع العلم بأنه يُفيدُ في ترتيب العبارات حسب أعلى متوسط حسابي.

3- الانحراف المعياري: للتعرف على مدى انحراف استجابات أفراد الدراسة لكلّ عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، ولكلّ محور من المحاور الرئيسة عند متوسطها الحسابي.

4- معامل ارتباط بيرسون (Pearson Correlation) بين درجة كلّ عبارة والدرجة الكلية للمحور الذي تنتمي إليه، وذلك لتقدير الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

5- اختبار معامل الثبات(Cronbach's alpha) لقياس درجة الموثوقية لمحاور الدراسة.

6- اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات(Normality Distribution) لمعرفة طبيعة توزيع البيانات.

7- اختبار الارتباط بين المتغيرات (T test)لتحديد العلاقة ودرجة قوتها بين المتغيرات.

8- اختبار الانحدار (Regression Analysis) لتحديد الأثر بين المتغيرات المستقلة والتابعة.

9- اختبار أنوفا للتباين (One Way Anova) لقياس التباين بين المتغيرات حسب البيانات الشخصية.

4- الفصل الرابع
عرض وتحليل بيانات الدراسة الميدانية

1,4 تحليل المتغيرات الشخصية

2,4 اختبار عبارات الأداة وأبعادها

3,4 فرضيات الدراسة

بعد التطرق لنبذة عن البنوك اليمنية ثم منهجية الدراسة في الفصل السابق، يتناول هذا الفصل عرض وتحليل بيانات الدراسة تحليلاً علمياً وتفسير نتائجها والاستفادة منها في تحقيق أهدافها التي بُنيت عليه والذي تتناول" دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي - دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية اليمنية فإنه سيتم استخدام الأسلوب الإحصائي الوصفي (النسب المئوية والمتوسطات الحسابية، والانحراف المعياري،) لتفسير المؤشرات الإحصائية الخاصة بآراء عينة الدراسة، باستخدام التحليل الوصفي للمتغيرات، أيضا يتضمن هذا الفصل عرضاً ومناقشة لفرضيات الدراسة واستعراض أبرز معالمها، ويُعدّ مِن أبرزها اختبار(الارتباط).

1.4 المبحث الأول

تحليل البيانات الشخصية للعينة

نتعرض في هذا المبحث لتحليل البيانات الشخصية، كالتالي:

يُساهم تحليل المتغيرات الشخصية لعيّنة الدراسة؛ في معرفة مدى تمثيل إجابات أفراد العينة ومن ثم التعبير عنها بالإحصاءات الوصفية للبيانات الشخصية، فقد تم تلخيص هذه البيانات في جداول توضح قيم كل متغير، وتحتوي على تكرارات ونسب نوضحها كالآتي:

- **النوع:**

جدول(4-1) توزيع عينة الدراسة حسب متغير النوع

النوع	التكرار	النسبة%
ذكر	126	82.4
أنثى	27	17.6
المجموع	153	100.0

يتضح من الجدول رقم (4-1) أنّ غالبية أفراد العيّنة من موظفي الإدارات المعنية في البنوك التجارية اليمنية كانوا من فئة الذكور بنسبة (82.4%)، فيما كانت نسبة الإناث (17.6%) من إجمالي أفراد العيّنة، ويمكن القول إنّ الذكور هُم الغالبية في عيّنة الدراسة؛ نظراً لكون غالبية موظفي الادارات العليا في البنوك من الذكور، وبناءً عليه تفاوتت النِّسَب لصالح الذكور في الدراسة.

- **المؤهل العلمي:**

جدول (4-2) توزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل	التكرار	النسبة%
دبلوم بعد الثانوية	46	30.1
بكالوريوس	75	49.0
دبلوم عالي	19	12.4
ماجستير	12	7.8
دكتوراه	1	0.7

المؤهل	التكرار	النسبة%
دبلوم بعد الثانوية	46	30.1
بكالوريوس	75	49.0
دبلوم عالي	19	12.4
ماجستير	12	7.8
دكتوراه	1	0.7
المجموع	**153**	**100.0**

يتضح من الجدول رقم(4-2) أن أغلبية أفراد العيّنة من الذين يحملون الشهادة الجامعية (البكالوريوس) بنسبة (49.0%) تسعة واربعون في المائة من إجمالي أفراد العيّنة، يليهم حملة (دبلوم بعد الثانوية) بنسبة (30.1%) ثلاثون في المائة تقريباً، وحلت ثالثاً فئة الموظفين من حملة (دبلوم عالي) بنسبة (12.4%) اثنا عشر فاصل أربعة في المائة من إجمالي أفراد العيّنة، وحل رابعاً فئة الموظفين من حملة (ماجستير) بنسبة (7.8%) سبعة فاصل ثمانية في المائة، وحلت أخيراً فئة الموظفين من حملة (دكتوراه)بنسبة (0.7%) سبعة من مائة في المائة من إجمالي أفراد العيّنة، ويُفسِرْ الباحث تمثيل الفئة التي تحمل شهادة البكالوريوس مُعظم العينة، نظراً إلى متطلبات الوظيفة، حيث تتطلب درجة معينة في المؤهل العلمي للقيام بالمهام على أكمل وجه، حيث إن شغل هذه الوظائف بمؤهل أقل قد لا يكون مُلائماً للقيام بمهام العمل بالكفاءة والقدرة المناسبتين.

- **المسمى الوظيفي:**

جدول (4-3) توزيع عينة الدراسة حسب المسمى الوظيفي

المسمى	التكرار	النسبة%
مديرعام	11	7.2
مديرإدارة	29	19.0
رئيس قسم	113	73,8
المجموع	**153**	**100.0**

تبين من الجدول (4-3) أن أغلبية أفراد العيّنة من موظفي الإدارات المعنية في البنوك التجارية اليمنية كانت مسمياتهم الوظيفية رؤساء أقسام بنسبة (73,8%)، وحل ثانيا فئة الموظفين من ذوي مسمى وظيفي مدراء الإدارات بنسبة (19.0%)، وحل ثالثاً فئة مدراء العموم بنسبة (7.2%)، ويتضح لنا أن نسبة كبيرة من عينة الدراسة هم من الوظائف في الإدارات الوسطى والدنيا، كما تعكس مستوى مثالياً من تفاعل مدراء الإدارات مع الدراسة.

- **مدة الخدمة في البنك:**

جدول (4-4) توزيع عينة الدراسة حسب مدة الخدمة

سنوات الخدمة	التكرار	النسبة%
أقل من ثلاث سنوات	4	2.6
3-5سنوات	11	7.2
6-8سنوات	43	28.1
9-11سنة	65	42.5
12 سنه فأكثر	30	19.6
المجموع	**153**	**100.0**

تبين من الجدول (4-4) أن أغلبية أفراد العيّنة من موظفي الإدارات المعنية في البنوك التجارية اليمنية الذين تراوحت مدة خدمتهم في البنوك بين (9-11سنة)بنسبة (42.5%)، يليهم الموظفون ممن تراوحت مدة خدمتهم في البنوك لـ(6-8سنوات)بنسبة(28.1%)، وحلت ثالثا فئة الموظفين ممن امتده مدة خدمتهم في البنوك بين(12 سنه فأكثر)بنسبة(19.6%)،وحلت رابعاً فئة الموظفون ممن تراوحت مدة خدمتهم في البنوك بين (3-5سنوات)بنسبة(7.2%)، فيما(2.6%) من أفراد العينة تراكمت مدة خدمتهم في البنوك (أقل من ثلاث سنوات)،ويُفسر الباحث ذلك بامتلاك عينة الدراسة كادراً يمتلك خبرة طويلة في البنوك التجارية.

2.4 المبحث الثاني

عبارات الدراسة و أبعاد ها

يتناول هذا المبحث عرضاً إحصائياً لتحليل الدراسة التطبيقية مع تفسير هذه النتائج التي تتضمن الشمول المالي والمتمثلة في (وصول الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية)، فضلاً عن محور الأداء المالي وسيتم ذلك عبر إعداد الجداول والانحرافات المعيارية، والأهمية النسبية المتحققة.

4. 2. 1 عرض وتحليل و اقع الشمول المالي في البنوك التجارية:

تسعى الدراسة إلى طرح رؤية شمولية عن واقع الشمول المالي في البنوك التجارية في إطار آراء المبحوثين، وفي هذا السياق تمثل الشمول المالي بعض الأبعاد سنقوم بتحليل واقعها بالتفصيل كما يلي:

4. 2. 1. 1. سهولة وصول الخدمات المالية:

جدول (4-5) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لسهولة وصول الخدمات المالية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة	ميل العبارات
.1	توجد فروع كافية للبنك تسمح للوصول للخدمات المصرفية	2.90	1.058	57.9	6	الموافقة إلى حدٍ ما
.2	يتمتع الموظفون بجودة التعامل التي تسهل وصول العملاء للخدمات المصرفية.	3.76	0.833	75.3	2	الموافقة
.3	يتوفر في البنك موقع إلكتروني يسهل الوصول للخدمات المصرفية.	3.54	0.980	70.8	4	الموافقة
.4	يعطي البنك الأولوية في الاستجابة لطلبات العملاء.	3.66	0.912	73.2	3	الموافقة
.5	يمكن فتح حساب بنكي بطرق سهلة وسريعة.	3.05	1.069	61.0	5	الموافقة إلى حدٍ ما
.6	يحرص البنك على جذب أصحاب رؤوس الأموال لفتح الحسابات البنكية.	4.05	0.861	81	1	الموافقة

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة	ميل العبارات
.1	توجد فروع كافية للبنك تسمح للوصول للخدمات المصرفية	2.90	1.058	57.9	6	الموافقة إلى حدٍ ما
.2	يتمتع الموظفون بجودة التعامل التي تسهل وصول العملاء للخدمات المصرفية.	3.76	0.833	75.3	2	الموافقة
.3	يتوفر في البنك موقع إلكتروني يسهل الوصول للخدمات المصرفية.	3.54	0.980	70.8	4	الموافقة
.4	يعطي البنك الأولوية في الاستجابة لطلبات العملاء.	3.66	0.912	73.2	3	الموافقة
.5	يمكن فتح حساب بنكي بطرق سهلة وسريعة.	3.05	1.069	61.0	5	الموافقة إلى حدٍ ما
.6	يحرص البنك على جذب أصحاب رؤوس الأموال لفتح الحسابات البنكية.	4.05	0.861	81	1	الموافقة
المتوسط الحسابي لسهولة وصول الخدمات المالية		3.49	0.952	70.0	الموافقة	

تَبيّنَ من الجدول رقم (4-5) وبحسب تزويد الباحث أفراد العيّنة موظفي الإدارات العينة في البنوك التجارية بأمانة العاصمة بمجموعة من العبارات المصاغة بشكل مثبت حول واقع الشمول المالي ممثلاً بسهولة وصول الخدمات المالية للعميل لمعرفة مستوى إدراكهم لكلّ عبارة، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابي بلغ (3.49)؛ (الدرجة الكلية من 5)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(3.40 - 4.20)وهي الفئة التي تُشير الى خيار تحقق الموافقة بدرجة عالية ،ما يفسّر بمستوى متميز في اتاحة البنوك التجارية قيد الدراسة بسهولة وصول العميل إلى الخدمات المالية، وبانحراف معياري (0.952)، مما يدل على أنّ هناك تبايناً نسبياً تاماً بين أفراد العيّنة، واختلاف في وجهة نظرهم نحو مستوى إتاحة الوصول للخدمات المالية، وبلغت الأهمية النسبية (70.0)حيث تَعْكِسْ شِدّة الإجابة ومستوى التباين بين موظفي البنوك التجارية وميلهم نحو الاهتمام بتقديم الخدمات المالية وتسهيل وصول العملاء إليها، ويتفق المستوى المرتفع في إتاحة الوصول للخدمات المالية في البنوك التجارية قيد الدراسة مع دراسة ففيشة(2020، 58) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع ومثالي في الوصول للخدمات المالية في مصارف الإسلامية في فلسطين، وتتفق كذلك مع دراسة كلٍ من(معوض، وعلم الدين،2021 ، وبوتبينة2018) .

وعند النظر إلى العبارات لهذا البُعد نجد أن متوسط العبارات تراوحت بين (2.90إلى 4.05) وهي متوسطات تتوزع بين الفئة الثالثة والرابعة من المقياس وتُشير إلى المستوى (متوسط إلى مرتفع)، وأن من أبرز الفقرات التي أسهمت في إيجابية هذا البُعد العبارة (6) والمتعلقة (بحرص البنك على جذب أصحاب رؤوس الأموال لفتح الحسابات البنكية)، كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.05)، وبلغت شدة الإجابة (81%) مما يُفسر بمستوى عالٍ من حرص البنوك التجارية في استخدام شتى الوسائل لجذب أصحاب رؤوس الأموال لفتح الحسابات البنكية.

وحلت ثانياً العبارة رقم (2) والمتعلقة (بتمتع الموظفين بجودة التعامل التي تسهل وصول العملاء للخدمات المصرفية) بمتوسط حسابي بلغ (3.76)، وبلغت شدة الإجابة (75.3%) مما يعني اهتمام البنوك التجارية بمهارات موظفيها عبر تشجيعهم في تعزيز مستوى التعامل مع العملاء بما يساهم في تسهيل وصولهم للخدمة المصرفية، وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة بوتينه (2018، 14) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع نحو مستوى سلوك الموظفين الجيد في البنوك الجزائرية عند تعاملهم مع العملاء مما يسهل الوصول للخدمات المصرفية، وحلت ثالثاً العبارة رقم (4) والمتعلقة (بمنح البنك الأولوية في الاستجابة لطلبات العملاء) بمتوسط حسابي بلغ (3.66)، وبلغت شدة الإجابة (73.2%) مما يعني تقديم خدمة العميل في أولويات البنوك التجارية بأمانة العاصمة، وتختلف مع دراسة قفيشة (2020) والتي توصلت إلى مستوى متوسط في سرعة استجابة البنوك الفلسطينية لمتطلبات العميل.

وجاءت في المرتبة الرابعة العبارة رقم (3)، والمتعلقة (بتوفير البنك لموقع إلكتروني بما يسهل الوصول للخدمات المصرفية)بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وبلغت شدة الإجابة (70.8%) مما يعني تقديم خدمة العميل عبر الموقع الإلكتروني، وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة معوض، وعلم الدين(2021، 16) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في توفير البنوك التجارية المدرجة بالبورصة المصرية لتسهيل الوصول للخدمات المالية عبر موقعها الإلكتروني، وتختلف مع دراسة ففيشة (2020، 58) والتي توصلت إلى مستوى متوسط في إمكانية تسهيل البنوك الفلسطينية للوصول المثالي للخدمات المالية عبر الموقع الإلكتروني.

فيما حلت خامساً العبارة رقم (5) والمتعلقة (بإمكانية فتح حساب بنكي بطرق سهلة وسريعة) بمتوسط حسابي بلغ (3.05)، وبلغت شدة الإجابة (61.0%) حيث يميل أفراد العينة إلى الموافقة إلى حد ما نحو تسهيل البنوك التجارية في فتح الحسابات البنكية للعملاء.

وجاءت في الترتيب الأخير من عبارات البُعد العبارة رقم (1) والمتعلقة (بتوفير البنوك فروع كافية تسمح للوصول للخدمات المصرفية) بمتوسط حسابي بلغ (2.90)، وبلغت شدة الإجابة (57.9%) حيث يميل أفراد العينة إلى الموافقة إلى حد ما نحو امتلاك البنوك التجارية اليمنية فروعاً كافية تسمح للوصول للخدمات المصرفية، وتختلف نتيجة العبارة مع دراسة دبوبة، ومريان (2021، 60) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في توفير البنوك الجزائرية لعدد كافٍ من فروعها لتسهيل الوصول للخدمات المالية.

ويرى الباحث أن إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على أغلب العبارات بدرجة عالية على أن البنوك تحرص على تسهيل الوصول إلى الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، عبر تعزيز بعض الإجراءات منها الحرص على جذب أصحاب رؤوس الأموال لفتح الحسابات البنكية، وتحسين جودة تعامل موظفيها مع العملاء كما تعطي العميل أولوية في الاستجابة لمتطلباته، وتسعى إلى تحسين وتطوير خدماتها وأيضا توفير المواقع الإلكترونية من أجل تقليل الجهد والوقت، وهذه الخدمات تعزز من سمعة تلك البنوك، فيما يرون بمستوى متوسط من الموافقة نحو تسهيل فتح حسابات بنكية، وانتشار فروع البنوك على مستوى أمانة العاصمة، وهذا ما تؤكده درجة الموافقة المتوسطة.

4. 2. 1. 2. استخدام الخدمات المالية:

جدول (4-6) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لاستخدام الخدمات المالية

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة	ميل العبارة
.7	لا يؤثر المستوى التعليمي للعملاء في إمكانية استخدام الخدمات المصرفية.	4.07	1.044	81.4	1	الموافقة
.8	لا يؤثر طلب وثائق رسمية كثيرة في الحصول على عملاء جدد.	3.99	1.086	79.8	2	الموافقة
.9	يتصف استخدام الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالأمان.	3.42	1.085	68.5	3	الموافقة
المتوسط الحسابي لاستخدام الخدمات المالية		**3.32**	**1.065**	**66.5**	**الموافقة إلى حدٍ ما**	

تَبيّنَ من الجدول رقم (4-7)، وبحسب أفراد العيّنة موظفي؛ الإدارات المعنية في البنوك التجارية اليمنية بمجموعة من العبارات المصاغة بشكل مثبت حول واقع الشمول المالي ممثلاً بسهولة استخدام العميل للخدمات المالية لمعرفة مستوى إدراكهم لكلّ عبارة، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابي بلغ (3.32)؛ (الدرجة الكلية من 5) وهو متوسط يقع ضمن الفئة الثالثة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(2.60 - 3.40)، وهي الفئة التي تُشير إلى خيار تحقق الموافقة بدرجة متوسطة، ما يفسّر بمستوى مقبول في تسهيل البنوك التجارية قيد الدراسة لاستخدام العميل للخدمات المالية، وبانحراف معياري (1.065)، مما يدل على أنّ هناك تبايناً كبيراً بين أفراد العيّنة، واختلافاً في وجهة نظرهم نحو مستوى اتاحة استخدام العميل للخدمات المالية، وبلغت الأهمية النسبية (66.5)حيث تَعْكِسْ شِدّة الإجابة ومستوى التباين بين موظفي البنوك التجارية وميلهم نحو المستوى المقبول لاستخدام العميل للخدمات المالية، وتتفق نتيجة المستوى المتوسط في اتاحة استخدام العميل للخدمات المالية في البنوك التجارية مع دراسة كلٍ من (دبوبة، ومريان، 2021، بوتينة 2018)، والتي توصلتا إلى مستوى متوسط في استخدام العميل للخدمات المالية في البنوك الجزائرية، وتختلف نتيجة البُعد مع دراسة سلام(2022 ،1060) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في استخدام العميل للخدمات المالية في المنظمات الخدمية الخاصة، وتختلف كذلك مع دراسة كلٍ من(قاسمي وترايكية،2021) (قفيشة،2021) (;معوض، وعلم الدين،2021).

وعند النظر إلى تلك العبارات لهذا البُعد نجد أن متوسطها تراوح بين (1.81إلى 4.07) وهي متوسطات تتوزع بين الفئة الثانية والرابعة من المقياس وتُشير إلى المستوى(منخفض إلى مرتفع) وأن من أبرز العبارات التي أسهمت في إيجابية هذا البُعد العبارة (7) والمتعلقة (بعدم تأثير المستوى التعليمي للعملاء في امكانية استخدام الخدمات المصرفية) كأعلى متوسط حسابي بلغ (4.07)، وبلغت شدة الإجابة (81.4%) مما يُفسر مستوى ضعيفاً من تأثير المستوى التعليمي للعميل في استخدام الخدمات المصرفية، ويمكن تفسيره بتصميم الخدمات المالية بآليات تسمح لجميع الفئات في المجتمع استخدامها بما فيهم غير المتعلمين، وتختلف نتيجة العبارة مع دراسة (قفيشة، 2020) والتي توصلت إلى مستوى متوسط في تأثير المستوى التعليمي للعميل على استخدامه للخدمات المالية في المصارف الإسلامية بفلسطين .

وحلت ثانياً العبارة رقم(8) والمتعلقة (بعدم تأثير طلب وثائق رسمية كثيرة في الحصول على عملاء جدد)بمتوسط حسابي بلغ (3.99)، وبلغت شدة الإجابة (79.8%) مما يعني إدراك العملاء لأهمية الوثائق رسمية عند توجههم لاستخدام الخدمات المالية، وبالتالي لم تعد مشكلة لدى البنوك التجارية في الحصول على عملاء جدد، وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة كلٍ من قفيشة (2020) وبوتينة (2018، 14)، والتي توصلتا إلى مستوى منخفض لتأثير الوثائق

الرسمية كالبطاقة الشخصية أو رخصة السواقة على استخدام العملاء للخدمات البنكية في كلٍ من المصارف الإسلامية بفلسطين والبنوك الجزائرية.وحلت ثالثاً العبارة رقم(10) والمتعلقة (باتصاف استخدام الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالأمان) بمتوسط حسابي بلغ (3.42)، وبلغت شدة الإجابة (68.5%) مما يعني حرص البنوك التجارية على الأمان عند استخدام الخدمات المصرفية.

ويرى الباحث أن إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على أغلب العبارات المتعلقة بسهولة استخدام الخدمات المالية في البنوك التجارية، حيث تحرص البنوك على تسهيل استخدام مختلف الفئات من العملاء للخدمات المالية بما فيهم العملاء غير المتعلمين، كما أن إدراك العملاء لأهمية طلب الوثائق الرسمية من قبل البنوك ساهم في تقليل مخاوفها وتأثيرها على إمكانية تدني مستوى الوصول لعملاء جدد، كذلك تتصف تلك الخدمات بالأمان مما يساهم في زيادة عدد مستخدميها، فيما يرى أفراد العينة أن البنوك التجارية لا تستخدم وكلاء لتقديم خدماتها المالية للعميل نظراً للمحاذير والمخاطر في ظل الوضع السائد في البلد.

4. 2. 1. 3 جودة الخدمات المالية:

جدول (4-7) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لجودة الخدمات المالية

م	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة	ميل العبارة
.11	يمتلك البنك تقنيات متطورة لتقديم الخدمات المصرفية بفاعلية.	3.63	1.037	72.7	2	الموافقة
.12	يمتلك البنك خدمات مصرفية متنوعة ومتطورة تلبي رغبات جميع العملاء.	3.54	1.058	70.7	5	الموافقة
.13	تتوفر في البنك كوادر فنية ذات مهارة عالية لتقديم الخدمات المصرفية	3.58	1.017	71.6	4	الموافقة
.14	يسعى البنك لتوفير خدمات مصرفية عالية الجودة.	3.59	0.977	71.8	3	الموافقة
.15	يمتاز موظفو البنك بسمعة جيده في خدمة العملاء.	3.70	0.851	74.0	1	الموافقة
المتوسط الحسابي لجودة الخدمات المالية		**3.61**	**0.988**	**72.2**	**المو افقة**	

يتَبيّنَ من الجدول رقم (4-7)، وبحسب أفراد العيّنة - موظفي الإدارات المعنية في البنوك التجارية اليمنية بمجموعة من العبارات المصاغة بشكل واضح حول واقع الشمول المالي ممثلاً بجودة الخدمات المالية لمعرفة مستوى إدراكهم لكلّ فقرة، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابي بلغ (3.61)، (الدرجة الكلية من 5)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(3.40 الي 4.20)وهي الفئة التي تُشير الى خيار تحقق الموافقة بدرجة عالية، ما يفسّر بمستوى عالٍ في تميز الخدمات المالية المقدمة للعميل بجودتها العالية، وبانحراف معياري (0.988)، مما يدل على أنّ هناك تبايناً نسبياً بين أفراد العيّنة، واختلاف في وجهة نظرهم نحو مستوى جودة الخدمات المالية، وبلغت الأهمية النسبية (72.2) حيث تَعْكِسْ شِدّة الإجابة ومستوى التباين بين موظفي البنوك التجارية وميلهم نحو المستوى المتميز لجودة الخدمات المالية، وتتفق نتيجة المستوى المتوسط في اتاحة استخدام العميل للخدمات المالية في البنوك التجارية مع دراسة (تهامي، وزيتون، 2022) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في جودة الخدمات المالية المقدمة في كلٍ من البنوك المصرية والعراقية، كما تتفق كذلك مع دراسة كلٍ من:(قفيشة،2021)؛ معوض، وعلم الدين،2021 ;دبوبة، ومريان ،2021، بوتينة،2018).

وعند النظر إلى العبارات لهذا البُعد نجد أن متوسط العبارات تراوحت بين(3.54إلى 3.70)، وهي متوسطات تركزت في الفئة الرابعة من المقياس وتُشير الى المستوى(مرتفع)، وإن من أبرز العبارات التي أسهمت في إيجابية هذا البُعد العبارة(15) والمتعلقة (باتصاف موظفي البنك بسمعة جيدة في خدمة العملاء) كأعلى متوسط حسابي بلغ (3.70)، وبلغت شدة الإجابة (74.0%) مما تُفسر بحرص البنوك اليمنية والموظفين على أن يتميزوا بالسمعة الجيدة مما يعزز من خدمة العملاء، وتختلف نتيجة العبارة مع دراسة معوض، وعلم الدين(2021 ،17) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع تعامل الموظفين مع العملاء بسلوك حسن مما يعزز سمعة البنوك التجارية المصرية، وحلت ثانياً العبارة رقم (11) والمتعلقة (بامتلاك البنوك تقنيات متطورة لتقديم الخدمات المصرفية بفاعلية) بمتوسط حسابي بلغ (3.63)، وبلغت شدة الإجابة (72.7%) مما يعني مواكبة البنوك للتقنيات سعيا لتقديم خدمات مالية ذات تقنية عالية مما يساهم في زيادة عدد العملاء على هذه الخدمات ذات التقنية المتطورة، وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة (السلفي 2019، 74) والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في تقديم الخدمات المصرفية باستخدام تقنيات متطورة، وحلت ثالثاً العبارة رقم (14) والمتعلقة (بسعي البنوك لتوفير خدمات مصرفية عالية الجودة) بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، وبلغت شدة الإجابة (71.8%) مما يعني مستوى عالٍ من حرص البنوك على المنافسة في السوق اليمنية عبر تقديم خدمات مالية تتميز بالجودة والدقة، وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة سلام(2022 ،1059) والتي توصلت لمستوى عالٍ من جودة الخدمات المالية في المنظمات الخدمية المصرية، وحلت

رابعاً العبارة رقم(13) والمتعلقة(بامتلاك البنوك كوادر فنية ذات مهارة عالية لتقديم الخدمات المصرفية)بمتوسط حسابي بلغ (3.58)، وبلغت شدة الإجابة (71.6%) حيث تبين امتلاك البنوك اليمنية كوادر ذو مهارات عالية لتقديم الخدمات المصرفية، وجاءت في المرتبة الخامسة والأخيرة العبارة رقم(12)، والمتعلقة (بتوفير البنوك خدمات مصرفية متنوعة ومتطورة تلبي رغبات جميع العملاء)بمتوسط حسابي بلغ (3.54)، وبلغت شدة الإجابة (70.7%) مما يعني حرص البنوك التجارية على توفير شتى أنواع الخدمات المصرفية سعياً لتلبية رغبات جميع العملاء، وتختلف نتيجة العبارة مع قاسمي وترايكيه (2021، 39) والتي توصلت لمستوى منخفض في توفير المنظمات الخدمية المصرية خدمات متنوعة ومتطورة، بعيداً عن مستويات الجودة المأمولة، مما يعني أن الخدمات والمنتجات المقدمة للعملاء محدودة وغير مسايرة للتطورات العالمية من جودة الخدمات المالية في المنظمات الخدمية المصرية.

ويرى الباحث أن إجابات أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بجودة الخدمات المالية في البنوك التجارية، حيث تحرص على تقديم الخدمات المالية والمصرفية بمستوى عالٍ من الجودة، وتحرص على اقتناء التقنية الحديثة لتقديم تلك الخدمات وتمتلك كوادر مؤهله قادرة على تقديم خدمات مصرفية فريدة بما يساهم في تعزيز رضا العملاء عن الخدمة ويلبي جميع متطلباتهم، والجدول التالي يبين ترتيب أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة.

جدول (4-8) يبين ترتيب أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة

أبعاد الشمول المالي	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب البُعد	ميل البُعد
المتوسط الحسابي لسهولة وصول الخدمات المالية	3.49	0.952	70.0	2	درجة تحقق عالية
المتوسط الحسابي لاستخدام الخدمات المالية	3.32	1.065	66.5	3	درجة تحقق متوسطة
المتوسط الحسابي لجودة الخدمات المالية	3.61	0.988	72.2	1	درجة تحقق عالية
المتوسط الحسابي للشمول المالي	3.47		669.	درجة تحقق عالية	

من خلال الجدول رقم (4-8)، يتضح ما يلي:

أظهر التحليل أنّ المتوسط الحسابي الكُلي للشمول المالي في البنوك التجارية اليمنية قيد الدراسة بلغ (3.47)، وبانحراف معياري (1.002) والذي يبين أن هنالك اختلافاً في ميل أفراد العينة للمستوى المرتفع نحو واقع الشمول المالي في البنوك قيد الدراسة، ووزن مئوي(69.7%)، والوسط الحسابي هو أعلى من الوسط الفرضي على مساحة ميزان الاختبار البالغ (3.00)، المعول عليه لتفحص مستويات استجابة أفراد العينة، ما يفسّر بأن البنوك التجارية تحرص على توفير متطلبات الشمول المالي من تسهيل الوصول إليه واستخدامه فضلاً عن جودة خدماته، ويتفق المستوى المرتفع للشمول المالي لدى البنوك التجارية اليمنية قيد الدراسة مع دراسة كلٍ من سلام (2022)، معوض، وعلم الدين(2021) عوض،(2021)، ; قاسمي، وترايكيه،(2021)، دبوبه، ومريان(2021) ، قفيشه(2020)، ودراسة بوتبينة (2018).

تدرجت درجة تحقق أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية قيد الدراسة حسب أعلى متوسط حسابي حيث حلت جودة الخدمات المالية بالمرتبة الأولى بوزن مئوي مقداره (72.2%)بمتوسط حسابي (3.61)، وحل ثانياً سهولة وصول الخدمات المالية للعميل بوزن مئوي مقداره (70%) بمتوسط حسابي(3.49)، وحل ثالثاً وآخيراً استخدام الخدمات المالية بوزن مئوي مقداره(66.5%)بمتوسط حسابي (3.32).

4. 2. 2. عرض وتحليل و اقع الأداء المالي في البنوك التجارية:

تسعى الدراسة إلى طرح رؤية شمولية عن واقع الأداء المالي في البنوك التجارية في إطار آراء المبحوثين، وفي هذا السياق يمكن تحليله بالتفصيل كما يلي:

جدول (4-9) يبين المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للأداء المالي

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة	ميل العبارة
.16	لدى البنك القدرة على استخدام موارده بكفاءة وتوليد الارباح.	3.71	0.880	74.1	1	الموافقة
.17	يسعى البنك لزيادة الربحية من خلال زيادة الأنشطة والخدمات المصرفية التي يقدمها بصورة دورية.	3.68	0.893	73.6	3	الموافقة
.18	يمتلك البنك سيولة كافية تمكنه من الوفاء بالتزاماته في موعد استحقاقها	3.41	1.029	68.2	8	الموافقة

	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الأهمية النسبية	ترتيب العبارة	ميل العبارة
.19	يحقق البنك ارباحاً وعوائد كافية تضمن له البقاء والاستمرارية.	3.59	0.949	71.9	5	الموافقة
.20	يرتفع معدل دوران الأصول في البنك بشكل مستمر	3.48	0.874	69.5	7	الموافقة
.21	يعمل البنك على الاستغلال الأمثل للأصول	3.39	0.974	67.7	9	الموافقة إلى حدٍ ما
.22	يرتفع معدل الربحية في البنك سنويا.	3.52	0.987	70.3	6	الموافقة
.23	يتوفر في البنك سيولة كافية تمكنه من مواجهه مسحوبات العملاء المفاجئة	3.39	1.053	67.8	10	الموافقة إلى حدٍ ما
.24	يحقق البنك عائداً عالياً على حقوق الملكية بشكل مستمر يجعله في وضع مالي أفضل.	3.59	0.928	71.9	4	الموافقة
.25	يحقق البنك معدل عائد عالٍ على الأصول يسهم في تحقيق وضع مالي أفضل.	3.68	0.878	73.6	2	الموافقة
المتوسط الحسابي للأداء المالي		3.54	0.945	71	الموافقة	

تَبيّنَ من الجدول رقم (4-9)، وبحسب تزويد الباحث أفراد العيّنة موظفي الإدارات المعنية في البنوك التجارية بأمانة العاصمة بمجموعة من الفقرات المصاغة بشكل مثبت حول واقع الأداء المالي لمعرفة مستوى إدراكهم لكلّ عبارة، حيث تبين أنّ المتوسط الحسابي بلغ (3.54)؛ (الدرجة الكلية من 5)وهو متوسط يقع ضمن الفئة الرابعة من فئات مقياس ليكرت الخماسي(3.40 الي 4.20)وهي الفئة التي تُشير الى خيار تحقق الموافقة بدرجة عالية،ما يفسّر بمستوى عالٍ في الأداء المالي للبنوك التجارية، وبانحراف معياري (0.945)، مما يدل على أنّ هناك تبايناً نسبياً بين أفراد العيّنة، واختلافاً في وجهة نظرهم نحو مستوى الأداء المالي ،وبلغت الأهمية النسبية (71%)حيث تَعْكِسْ شِدّة الإجابة ومستوى التباين بين موظفي البنوك التجارية وميلهم نحو المستوى المتميز للأداء المالي، وتتفق نتيجة المستوى المرتفع في الأداء المالي في البنوك التجارية قيد الدراسة مع دراسة كلٍ من (شعراوي، 2022، عوض،2021 ; قاسمي، وترايكيه ،2021).

وعند النظر إلى العبارات لهذا المتغير يتضح أن متوسط العبارات تراوحت بين(3.39إلى 3.71)وهي متوسطات توزعت بين الفئة الثالثة والرابعة من المقياس وتُشير الى المستوى(متوسط إلى مرتفع)وأن من أبرز العبارات التي أسهمت في إيجابية هذا البُعد العبارة(16) والمتعلقة(بامتلاك البنوك القدرة على استخدام موارده بكفاءة وتوليد الارباح)كأعلى متوسط حسابي بلغ (3.71)، وبلغت شدة الإجابة (74.1%) مما تُفسر بحرص البنوك اليمنية على استخدام مواردها بكفاءة سعيا للربح، وحلت ثانياً الفقرة رقم(25)والمتعلقة(بتحقق البنوك معدل عائد عالٍ على الأصول يسهم في تحقيق وضع مالي أفضل)بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وبلغت شدة الإجابة (73.6%) مما يعني تحقيق البنوك عوائد يدعم مكانتها في السوق المصرفية، وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة شعراوي(2022، 39)والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في تحقيق عائد على الأصول في البنوك الجزائرية.

وحلت ثالثاً العبارة رقم (17) والمتعلقة (بسعي البنوك لزيادة الربحية من خلال زيادة الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها بصورة دورية) بمتوسط حسابي بلغ (3.68)، وبلغت شدة الإجابة (73.6%) مما يعني تعدد الأنشطة والخدمات المصرفية التي تتنوع بها البنوك وتقدمها بصورة دورية لزيادة الربحية من حرص البنوك على المنافسة في السوق اليمنية عبر تقديم خدمات مالية تتميز بالجودة والدقة. وحلت رابعاً العبارة رقم(24)والمتعلقة(يحقق البنك عائداً عالياً على حقوق الملكية بشكل مستمر يجعله في وضع مالي أفضل) بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، وبلغت شدة الإجابة (71.9%) حيث تبين تحقيق البنوك وضعاً مالياً متميزاً نتيجة حصولها على عائدات عالية من حقوق الملكية بشكل مستمر،وجاءت في المرتبة الخامسة العبارة رقم(19)والمتعلقة(بتحقيق البنوك ارباحاً وعوائداً كافية تضمن لها البقاء والاستمرارية)بمتوسط حسابي بلغ (3.59)، وبلغت شدة الإجابة (71.9%) مما يعني تحقيق البنوك أرباحا مما يدعم استمراريتها ونموها، وحلت سادساً العبارة رقم(22)والمتعلقة(يرتفع معدل الربحية في البنك سنوياً)بمتوسط حسابي بلغ (3.52)، وبلغت شدة الإجابة (71.3%) مما يعني تحقيق البنوك أرباح سنوية، وتتفق نتيجة العبارة مع (دراسة شعراوي،2022، 38)والتي توصلت إلى مستوى مرتفع في تحقيق نتائج وأرباح سنوية في الوحدات الاقتصادية العراقية، وحلت سابعاً العبارة رقم(20)والمتعلقة(يرتفع معدل دوران الأصول في البنوك بشكل مستمر)بمتوسط حسابي بلغ (3.48)، وبلغت شدة الإجابة (69.5%) مما يعني تحقيق معدل دوران للأصول بشكل فعال ومستمر وتتفق نتيجة العبارة مع دراسة (Chetouane،Karima,2022)التي توصلت إلى مستوى مرتفع في تحقيق معدل دوران الأصول سنويا في بنوك البورصة المصرية. وحلت ثامناً العبارة رقم(18)والمتعلقة(بامتلاك البنوك سيولة كافية تمكنها من الوفاء بالتزاماتها

في موعد استحقاقها) بمتوسط حسابي بلغ (3.41)، وبلغت شدة الإجابة (68.2%) مما يعني سيولة مرتفعة للبنوك التجارية بما يمكنها من تسديد التزاماتها، وحلت تاسعاً العبارة رقم(21)والمتعلقة(باستغلال البنوك بشكل أمثل لأصولها)بمتوسط حسابي بلغ (3.39)، وبلغت شدة الإجابة (67.8%) مما يعني تعزيز الأصول عبر استغلالها بشكل متوسط ،وجاءت في الترتيب الأخير والعاشر العبارة رقم(23)والمتعلقة(توفير البنوك سيولة كافية تمكنه من مواجهة مسحوبات العملاء المفاجئة)بمتوسط حسابي بلغ (3.39)،وبلغت شدة الإجابة (67.8%) مما يعني تغطية السيولة لسحوبات العملاء بشكل متوسط ، ومن خلال ميل أفراد عينة الدراسة نحو الموافقة على جميع العبارات المتعلقة بالأداء المالي في البنوك التجارية، حيث تحرص على امتلاك سيولة كافية وعوائد تحقق أرباح سنوية وتستغل الأصول بشكل مثالي بما يعود عليها بتعزيز مستوى الربحية السنوية.

4. 3 المبحث الثالث

عرض وتحليل واختبار فرضيات الدراسة

من خلال أهداف الدراسة يمكن التعرف على دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية، بمتغيرات الدراسة المختلفة، وفي ضوء أهداف الدراسة صيغت الفرضيات، وفقاً للتوزيع الطبيعي للبيانات والارتباط المتداخل بين تلك الأبعاد، قبل تطبيق تحليل الارتباط لاختبار فرضيات الدراسة، وتم إجراء بعض الاختبارات الإحصائية، وذلك لضمان ملاءمة البيانات لفرضيات الدراسة، على النحو التالي:

التوزيع الطبيعي لمتغيرات الدراسة:

قبل اختبار فرضيات الدراسة يجب التأكد من شرط التوزيع الطبيعي للمتغيرات، وذلك لتحديد أي الاختبارات الإحصائية الملائمة تستخدمها الدراسة (الاختبارات المعملية أم غير المعملية)(Geoff,2010,P:629) . ولذلك عمد الباحث إلى اختبار (كولمجروف- سمرنوف)لمعرفة فيما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا.

جدول(4-10) اختبار كولمجروف– سمرنوف Saminov - Kolmogorov

المتغيرات	الفقرات	قيمة z	القيمة الاحتمالية
سهولة الوصول للخدمات المالية	6	0.018	0.200
استخدام الخدمات المالية	4	0. 042	0.121
جودة الخدمات المالية	5	0.105	0.070
الأداء المالي	10	0.104	0.090

من خلال الجدول رقم(4-10) يتضح أنه باستخدام " كالمجروف – سمرنوف " تبين أن القيمة الاحتمالية لجميع المحاور أكبر من مستوى الدلالة 0.05 = α مما يدل على أن البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي وهذا ما يسمح بتحليل الفرضيات عن طريق الاختبارات المعملية.

اختبار معامل تضخم البيانات والتباين المسموح

فيما يتعلق بضرورة عدم وجود ارتباط متداخل بين المتغيرات المستقلة "Multi-Collinearity"حيث القاعدة الإحصائية تقول إذا كان معامل تضخم التباين وكانت قيمة (VIF) لمتغير يتجاوز (10) التباين المسموح به أقل من (0.05)فإنه يمكن القول إن هذا المتغير له ارتباط عالٍ مع متغيرات مستقلة أخرى وبالتالي سيؤدي إلى حدوث مشكلة في تحليل الانحدار.

جدول (4-11) اختبار معامل تضخم التباين والتباين المسموح

المتغيرات	تضخم التباين (VIF)	التباين المسموح	Durbin- Watson
سهولة الوصول للخدمات المالية	1.788	0.559	1. 63
استخدام الخدمات المالية	1.080	0.925	
جودة الخدمات المالية	1.688	0.593	

من خلال الجدول (4-11) تبين أن معامل تضخم التباين لكل المتغيرات "VIF اقل من (10) حيث تراوحت قيمته للمتغيرات المستقلة بين (1.08، 1.78) والتباين المسموح به "كانت قيم المتغيرات أكبر من (0.05) وتتراوح بين (0.559-0.925) ويمكن القول إنه من خلال النتائج المتحصل عليها في الجدول السابق لقيم VIF لا يوجد تداخل بين (أبعاد الشمول المالي) في تأثيرهما على المتغير التابع (الأداء المالي) من أجل القيام بتحليل الانحدار المتعدد لمعرفة أكثر الأبعاد تأثيراً في الأداء المالي، وتشير معامل ديربن واتسون(Durbin- Watson)إلى استقلالية الأخطاء إذا كانت قيمته تقترب من 2 ،وتبين من الجدول أن قيمة معامل ديربن واتسون ، (1.63) وهذا يُشير إلى أن الأخطاء غير مقصودة وموزعة عشوائيا.

اختبار صلاحية نموذج الانحدار:

وذلك لاختبار الفرضية من خلال تحليل التباين للانحدار للتأكد من صلاحية النموذج.

جدول (4-12) اختبار معامل التباين لقياس صلاحية النموذج للانحدار

المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة Fالمحسوبة	مستوى المعنوية
الانحدار	17.324	3	5.775	16.4	0.000
البواقي	52.353	149	.351		
الإجمالي	69.677	152			

من خلال الجدول (4-12)، يلاحظ أن مستوى معنوية (F) يساوي (0.000*)وهو أقل من مستوى المعنوية (0.05)وعليه نموذج الانحدار ككل معنوي، كما أن قيمة (F) المحسوبة تساوي (16.4) وهي أكبر من قيمتها المجدولة والتي تساوي (8.5) عند مستوى معنوية (0.05) ودرجات الحرية (3 ،149) وعليه يتضح أن النموذج ككل صالح للاختبار.

4. 1. 3 اختبار فرضيات الدراسة:

1- الفرضية الرئيسة الأولى: توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية)، في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية بأمانة العاصمة، لغرض اختبار فرضية العلاقة والارتباط تم الاعتماد على اختبار مصفوفة الارتباط (معاملات الارتباط ("Pearson") لغرض التحقق من قوة علاقات الارتباط الموجودة ما بين أبعاد متغيرات الدراسة.

جدول (4-13) مصفوفة معاملات الارتباط بين الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية

المتغير التابع		المتغير المستقل: الشمول المالي لدى البنوك التجارية			
		الوصول للخدمات المالية	استخدام الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية	الارتباط الكلي
الأداء المالي	الارتباط	0.448**	0.046	0.440**	0.486**
	الدلالة	0.000	0.574	0.000	0.000
	القرار	قبول الفرضية	رفض الفرضية	قبول الفرضية	قبول الفرضية

*عند مستوى دلالة مساوي أو أقل من0.01

من خلال جدول رقم (4-13) تظهر من مصفوفة قيمة معاملات الارتباط البسيط بين مكونات هذه المتغيرات، وقبل الدخول في اختبار الفرضيات الفرعية لهذه الفرضية فإن الجدول السابق يشير أيضا إلى نوع الاختبار(one-tailed) ومختصر(Sig.) في الجدول يُشير إلى اختبار معنوية معامل الارتباط فوجود علامة (**)يدل على معنوية معامل الارتباط، بينما عدم وجود علامة يعني وجود ارتباط لكنه غير معنوي، وتبين بأن هناك علاقات ارتباط متوسطة (لأن قيمتها أكبر من0.40) وذات دلالة معنوية عند مستوى (0.05) بين الشمول المالي (FI)لدى البنوك التجارية اليمنية وأبعادها(الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية)وبين الأداء المالي(FPI) إذ بلغت قيم معاملات الارتباط البسيط للبعدين أنفي الذكر على الترتيب (0.448، 0.440)مما يعني ارتباط متوسط بين تلك الأبعاد الأداء المالي وبالتالي يتم قبول الفرضيات الفرعية ذات العلاقة بين كلٍ من الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة، ويعزى تفسير تلك العلاقة إلى مستوى توافر كلٍ من الوصول للخدمات المالية فضلا عن جودتها المرتفعة وبالتالي تسهم في جذب العملاء وزيادة الحصة السوقية للبنوك

وبالتالي تسهم في تعزيز وتحسين مستوى الأداء المالي للبنوك التجارية، وتتفق نتيجة العلاقة الإيجابية بين البعدين أنفي الذكر في تحسين الأداء المالي في دراستنا مع دراسة كلٍ من(شعراوي،2022، وقاسمي وترايكيه،2021).

فيما بلغت الدلالة الإحصائية لبُعد استخدام الخدمات المالية، أكبر من (0.05) وبالتالي لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية، وبالتالي يمكن القول برفض الفرضية الفرعية ذات العلاقة، ويعزى ضعف العلاقة إلى أن تدني استخدام الخدمات المالية من قبل العملاء تقود إلى ضعف عدد المتعاملين مع البنوك مما قد يسهم في تدني مستوى الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية، وتتنافي مع عدم وجود علاقة في هذه الدراسة مع الأطر النظرية والتي تجزم بأن هنالك علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات المالية وتحسين فاعلية الأداء المالي وهذا يعود إلى سياسة البنوك التجارية التي يشوبها الحذر من الإقراض خاصة في ظل الوضع السائد في البلد، وتفسر ذلك بالمخاطر المرتفعة المرتبطة باستخدام الخدمات المالية كالإقراض في البيئة اليمنية وافتقار المقرضين للضمانات الحقيقية في حالة التخلف عن السداد، وفي هذا السياق ولكون الإقراض يعمل على تعزيز نسب الشمول المالي، فإنه وبشكل غير مباشر يؤثر ايجابياً على الاستقرار المالي برمته وتتفق نتيجة عدم وجود علاقة بين استخدام الخدمات المالية وفاعلية الأداء المالي مع دراسة قاسمي وترايكيه(2021)، والتي توصلت إلى عدم ظهور العلاقة بين استخدام الخدمات المالية والأداء المالي في البنوك الجزائرية. أما معامل ارتباط أبعاد الشمول المالي مجتمعة مع الأداء المالي فقد بلغت قيمته (0.486)، وتدل النتائج السابقة على قبول الفرضية الرئيسة الأولى، ما يعني أن (التوسع في تبني أبعاد الشمول المالي يُسهم في تحسين فعالية الأداء المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة). وتتفق نتيجة العلاقة مع دراسة شعراوي (2022، 41) والتي توصلت إلى وجود علاقة بين الشمول المالي والأداء المالي في البنوك الجزائرية، وتؤيد ذلك دراسة قاسمي وترايكيه (2021)، فضلا عن تأييد العلاقة لدراسة كلٍ من شعراوي،2022: 48)، (Auwal et al,2015, Shihadeh,2018).

2- **الفرضية الرئيسة الثانية**: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية، ولغرض اختبار الفرضية تم استخدام الانحدار البسيط والمتعدد.

جدول (4-14) معامل الانحدار المتعدد لأثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية

المتغير المستقل	معامل الارتباط R	معامل التحديد R^2	قيمة (F)			القرار الإحصائي
			المحسوبة	الجدولية	الدلالة	
الشمول المالي	0.486	0.249	16.4	8.5	0.000	قبول الفرضية

من خلال الجدول (4-14) أعلاه تبيَّن أن الدلالة الإحصائية للشمول المالي تساوي (0.000)والتي تُعدُّ أقل من(0.05) وبلغ معامل الارتباط (0.486) وهذا يدلُ **على وجود علاقة تأثير متوسطة للشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية**، بينما بلغت قيمة F المحسوبة(16.4)، وهي أعلى من قيمتها المجدولة البالغة(8.5),وبلغ معامل التحديد R^2 (0.249) والذي يُفسّر بأن أي تغيير في الشمول المالي بوحدة واحدة يمكن أن يعود بالتأثير على الأداء المالي بنسبة (25%)، وبالتالي يمكن القول **بوجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة($\alpha \geq 0.05$) للشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية**، وبالتالي يتم قبول الفرضية القائلة" يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى دلالة (0.05) بين الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية وتتفق نتيجة الأثر مع ما توصلت إلية دراسة شعراوي(2022، 41)والتي توصلت إلى وجود علاقة بين الشمول المالي والأداء المالي في البنوك الجزائرية ،وتوصلت دراسة كلٍ من (Chetouane،Karima,2022) و دراسة عوض،(2021)إلى أن هنالك أثراً بين تطبيق الشمول المالي والأداء المالي بالبنوك، حيث يؤدى توفير الحماية المالية للعملاء وتطوير مستوى التثقيف المالي لهم إلى تعزيز منظومة الشمول المالي من خلال زيادة ثقة العملاء في القطاع المصرفي، واتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة، مما ينعكس على توفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء، وارتفاع نسبة السيولة، ومن ثم تعزيز الأداء المالي لديه، وأيدت ذلك دراسة (شعرواي،2022) وللتعرض إلى الفرضيات الفرعية فإن الجدول التالي يوضح معامل الانحدار البسيط.

جدول (4-15) مُعامل الانحدار البسيط لأثر أبعاد الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية

المتغير المستقل	B	الخطاء المعياري	بيتا	ت المحسوبة	الدلالة	القرار الإحصائي
المقدار الثابت	1.220	.487		2.507	0.013	
سهولة الوصول للخدمات المالية	0.305	.093	.312	3.283	0.001	قبول الفرضية
استخدام الخدمات المالية	0.121	.107	.083	1.127	0.262	رفض الفرضية
جودة الخدمات المالية	0.237	.088	.249	2.695	0.008	قبول الفرضية

من خلال الجدول (4-15)، تبيَّن أن الدلالة الإحصائية لكلٍ من بُعدي الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية تساوي(0.001) (0.008)واللتان تُعدا أقل من(0.05)وبالتالي هنالك أثر بين بُعدي الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية،، وهنا يمكن قبول الفرضيات الفرعية ذات العلاقة، فيما كانت الدلالة الإحصائية لبُعد استخدام الخدمات المالية تساوي(0.262) والتي تُعد أكبر من(0.05)وبالتالي لا يوجد أثر بين بُعد استخدام الخدمات المالية في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية بأمانة العاصمة، ويمكن القول برفض الفرضية ذات العلاقة وعند النظر لمستويات التأثير لكلٍ من بُعدي الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، ومن خلال تحليلات قيمة β التي بلغت(0.305 ، 0.237) وبدلالة قيمة t المحسوبة البالغة(3.28، 2.69) والتي هي أكبر من قيمتها المجدولة البالغة(1.95)،حيث تبين أن بُعد الوصول للخدمات المالية يُعد من أكثر الأبعاد تأثيراً، ومشاركته قوية في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية اليمنية، فيما تبين أن هنالك تأثيراً ومشاركة متوسطة لجودة الخدمات المالية في تحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية قيد الدراسه ، ولذلك يمكن القول إن أي تحسن في أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية اليمنية نتوقع منها مساهمة في تحسين الأداء المالي. ومن خلال معادلة الانحدار الخطي المتعدد يمكن تقدير مساهمة أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية قيد الدراسة كالاتي:

الأداء المالي= (1.220) + (0.305) × (الوصول للخدمات المالية) + (0.237) × (جودة الخدمات المالية) + معامل الخطأ.

5- الفصل الخامس
الاستنتاجات والتوصيات والمقترحات

(1,5) الاستنتاجات.

(2,5) التوصيات.

(3,5) المقترحات.

يتناول هذا الفصل الاستنتاجات التي اعتمدت على النتائج الميدانية كأساس لها وهي تعد الركيزة الأساسية للتوصيات التي يراها الباحث ضرورية لمجتمع الدراسة، وبموجب ما تقدم فقد تم تقسيم هذا الفصل إلى مبحثين تمثلا بالاستنتاجات والتوصيات، فضلا عن المقترحات.

1,5 الاستنتاجات :

بعد الاطلاع على نتائج تحليل أداة الدراسة وتحقيق الفرضيات تم التوصل إلى عدد من الاستنتاجات، وذلك على النحو التالي:

1- أظهرت نتائج التحليل مستوى مرتفعاً من تطبيق أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية اليمنية حيث تحرص على توفير متطلبات الشمول المالي من جودة خدماته وتسهيل الوصول إليه.

2- تدرجت درجة تحقق أبعاد الشمول المالي لدى البنوك التجارية بدءاً من جودة الخدمات المالية المقدمة، يليه سهولة الوصول للخدمات المالية حيث حققا مستوى مرتفعاً فيما حاز استخدام الخدمات المالية على درجة تحقق متوسطة.

3- تبين ارتفاع مستوى تسهيل البنوك التجارية للوصول إلى خدماتها المالية، حيث تحرص على إتاحة الوصول للخدمات المالية وتذلل الصعوبات التي تواجه عملاءها.

4- تبين ارتفاع مستوى جودة الخدمات التي تقدمها البنوك التجارية من حيث تقديم خدمات مناسبة ترقى لحاجات المتعاملين مع تلك البنوك.

5- تحرص البنوك التجارية على تحسين مستوى استجابتها لمتطلبات العميل وتضعه ضمن أولوياتها. وتمتلك البنوك التجارية مواقع إلكترونية تسهم في تسهيل وصول العملاء للخدمات المالية.

6- ارتفاع مستوى الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية جراء امتلاكها القدرات المادية وتحقيقها عوائد ربحية سنوية بما يضمن استمراريتها.

7- تسعى البنوك التجارية لزيادة الربحية من خلال زيادة الأنشطة والخدمات المصرفية التي تقدمها بصورة دورية.

8- تمتلك البنوك سيولة كافية تمكنها من الوفاء بالتزاماتها في موعد استحقاقها، كما تمكنها من مواجهة مسحوبات العملاء المفاجئة.

9- تحقق البنوك التجارية معدل عائد عالٍ على الأصول بما يسهم في تحقيق وضع مالي منافس.

10- تحقق البنوك وضعاً مالياً متميزاً نتيجة حصولها على عائدات عالية من حقوق الملكية بشكل مستمر.

11- أظهرت نتائج التحليل عن مستوى مرتفع في تحقيق البنوك التجارية معدل دوران الأصول سنوي.

12- هناك دور للشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية، تحقق هذا الدور من خلال نتائج الدراسة التي أظهرت وجود علاقة ارتباط طردية بين الشمول المالي بأبعاده المتمثلة في وصول الخدمات المالية وجودتها في تحسين الأداء المالي، باستثناء استخدام الخدمات المالية والتي قد يعزى ذلك لضعف مستوى استخدامها فعلياً.

13- توجد علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية ذات بعدين فقط بين الشمول المالي ككل وتحسين الأداء المالي لدى البنوك التجارية.

14- توجد علاقة إيجابية طردية ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوية ($\alpha \geq 0.05$) بين الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية والأداء المالي لدى البنوك التجارية.

15- لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استخدام الخدمات المالية، والأداء المالي لدى البنوك التجارية.

16- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

17- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي بأبعاده (الوصول للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية) في تحسين الأداء المالي في البنوك التجارية اليمنية.

18- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لاستخدام الخدمات المالية في تحسين الأداء المالي في عدد من البنوك التجارية اليمنية.

5. 2 التوصيات:

في ضوء الاستنتاجات السابقة يُمكن تقديم مجموعة من التوصيات من أجل ضمان تحسين الأداء المالي عند اتاحة الشمول المالي في البنوك التجارية اليمنية قيد الدراسة ، وذلك كما يلي:

1. العمل على تعزيز الشمول المالي من خلال زيادة عدد الفروع وتسهيل فتح الحسابات، وكذا دعم التثقيف المالي من خلال دمج الثقافة المالية للعملاء وموظفي البنوك.
2. ضرورة ابتكار خدمات مالية تناسب الفئات ذات الدخل المحدود، يراعى فيها متطلبات العملاء، وزيادة التركيز على تسهيل الخدمات المالية التي يمنحها الشمول المالي لتعزيز المنافسة في السوق المصرفي اليمني.
3. زيادة انتشار الشمول المالي من خلال تنويع المنتجات والخدمات المالية وملاءمتها لجميع فئات المجتمع.
4. ضرورة مواكبة عملية التحديث في تسهيل الخدمات المالية والتخلص من إجراءات العمل الروتينية في إنجاز المعاملات في البنوك التجارية، من أجل اختصار الوقت المتوقع لتقديم الخدمات المصرفية للعملاء.
5. تنويع وتطوير المنتجات والخدمات المالية بهدف تقديم خدمات مبتكرة وذات تكلفة مخصصة منخفضة، للفئات الفقيرة، فمن الضروري مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم.
6. إقامة الفعاليات والورش والبرامج التدريبية لتعزيز ثقافة الشمول المالي لدى موظفي البنوك.
7. الاستفادة من تطور التقنيات في تسهيل وصول العملاء للخدمات المالية بتكلفة أقل وفاعلية متينة.
8. ينبغي الاهتمام بتحسين الأداء المالي في البنوك والعمل على اتخاذ جميع الوسائل والطرق لتحسينه باعتباره أداة لتقييم سلامة البنوك.

3,5 المقترحات:

يمكن طرح بعض المقترحات البحثية في هذا المجال ومنها:

1- الصيرفة الإلكترونية كمتغير وسيط في العلاقة بين الشمول المالي وتحسين الأداء المالي في البنوك اليمنية.

2- الاستقرار المالي كمتغير معدل في العلاقة بين الشمول المالي وتحسين الأداء المالي في البنوك اليمنية.

3- دور الشمول المالي في نجاح المشاريع الصغيرة من وجهة نظر مؤسسات التمويل اليمنية.

4- دور الرقابة الداخلية كمتغير وسيط في العلاقة بين الشمول المالي وتعزيز الاستقرار المالي للبنوك اليمنية.

5- دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي في نوافذ التمويل الأصغر من خلال إدارة المخاطر الائتمانية.

المصادر والمراجع

أولا: المراجع باللغة العربية

ثانيا: المراجع باللغة الإنجليزية

أولاً: المراجع باللغة العربية:

القرآن الكريم.

أ- الكتب:

1- أبو هاشم، السيد محمد (2006)، الخصائص السيكومترية لأدوات القياس في البحوث النفسية والتربوية باستخدام SPSS، كلية التربية، جامعة الملك سعود.

2- البياتي، فارس رشيد (2018)، الحاوي في مناهج البحث العلمي، دار السواقي العلمية، الطبعة الأولى، عمان.

3- جودة، محفوظ احمد (2006)، ادارة الجودة الشاملة مفاهيم وتطبيقات (الطبعة الثانية)، دار وائل، عمان.

4- حمدان، خالد محمد، إدريس، وائل محمد صبحي (2007) الاستراتيجية والتخطيط الاستراتيجي، دار البازوني للنشر والتوزيع، الأردن.

5- الخطيب، محمد (2010)، الأداء المالي وأثرة على عوائد أسهم الشركات المساهمة، ط2، دار الحامد للنشر والتوزيع،عمان.

6- الخطيب، محمد (2010)، العوامل المؤثرة على الأداء المالي، الأداء المالي وأثرة على عوائد أسهم الشركات، ط1، دار الحامد للنشر والتوزيع، عمان.

7- دانيال، جوني (2015) أساسيات اختيار العينة في البحوث العلمية _ مبادئ توجيهية عملية لإجراء اختيارات العينة البحثية. ترجمه طارق عطية عبدالرحمن، راجعها: محمد بن إبراهيم بن عقيل، معهد الإدارة العامة، مركز البحوث، المملكة العربية السعودية.

8- الزبيدي، حمزه (2011)، التحليل المالي لأغراض تقيم الأداء والتنبؤ بالفشل(ط2)، مؤسسة الوراق للنشر والتوزيع، الأردن، عمان.

9- الزبيدي، محمود حسين(2008)، الإدارة المالية المتقدمة (الطبعة الثانية)، الوراق للنشر والتوزيع، الأردن.

10- الساعدي، مؤيد يوسف نعمة(2015)، قياس اللاملموسات في السلوك التنظيمي وإدارة الموارد البشرية، دار صفاء للطباعة والتوزيع والنشر، عمان، الأردن.

11- السعيد، فرحات (2002)، الأداء المالي لمنظمات الأعمال، ط1، دار المريخ للنشر، الرياض.

12- سمحان، حسين محمد، يامن، إسماعيل يونس. (2011)، اقتصاديات النقود والمصارف (المجلد1)، دار صفاء للنشر والتوزيع، عمان.

13- شافي، نادر عبدالعزيز(2007)، المصارف والنقود الإلكترونية، المؤسسة الحديثة للكتاب، لبنان.

14- الشديفات، خلدون ابراهيم. (2001)، إدارة وتحليل مالي، (المجلد الاولى)، دار وائل للنشر، عمان، الأردن.

15- العارضي، جليل (2013) الادارة المالية المتقدمة، كلية الادارة والاقتصاد، جامعة الكوفة، دار الصفاء للنشر.

16- العامري، صالح (2007) الادارة والاعمال، دار وائل للنشر، الأردن.

17- عبيدات، ذوقان وعبد الحق، كايد وعدس، عبد الرحمن (2015)، البحث العلمي: مفهومه وأدواته وأساليبه، الطبعة السابعة عشرة، دار الفكر.

18- العريفي، منصور محمد إسماعيل (2014)، طرق البحث، الناشر: جامعة العلوم والتكنولوجيا صنعاء، الطبعة الرابعة.

19- العلي، أسعد (2017)، الإدارة المالية: الأسس العلمية والتطبيقية، ط4، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

20- كراجة، عبدالحليم.، ربابعة، علي، والسكران، ياسر (2006)، الإدارة والتحليل المالي:أسس، مفاهيم، تطبيقات (الطبعة الثانية)، (دار صفاء للنشر والتوزيع، المحرر) عمان، الأردن.

21- مراد، صلاح أحمد، سليمان، أمين علي، (2005) الاختبارات والمقاييس في العلوم النفسية والتربوية، دار الكتاب الحديث، الطبعة الثانية.

22- المشهداني، سعد سلمان (2019) منهجية البحث العلمي، دار أسامة، الطبعة الأولى، عمان.

23- ملحم، سامي (2010)، مناهج البحث العلمي في التربية وعلم النفس، ط6، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، عمان، الأردن.

24- المياحي،عمار، فوزي ، وليلى (2020)، السياسات المصرفية الدولية، الشمول المالي والاستدامة المصرفي(2030) (المجلد الاولى)، القاهرة، المركز العربي للنشر والتوزيع.

25- النعيمي، عدنان (2008)، التحليل والتخطيط المالي، دار البازدري للتوزيع، الأردن.

26- نورين مجدي الأمين، 2015، الخدمات المالية بين الاستبعاد والشمول، مجلة المصرفي، بنك السودان المركزي، العدد 77، ص 4-11.

ب- الرسائل العلمية:

1- ابو دية، ماجد (2016)، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، رسالة ماجستير، جامعة الازهر، غزة، فلسطين.

2- انور إبراهيم (2019)، أثر تطبيق المعايير الائتمانية 5C'S على الاداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، غزه.

3- البشير، زبيدي (2016)، دور حوكمة الشركات في تحقيق جودة التقارير المالية وتحسن مؤشرات الأداء المالي، دراسة حالة مجمع صيدال، الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم التجارية.

4- بعزيز (2018)، استخدام المؤشرات المالية التقليدية والحديثة في تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية، أطروحة دكتوراه، الجزائر.

5- بن بوزيد، سليمان (2017)، استخدام مخرجات تحليل القوائم المالية في قياس أداء البنوك التجارية والتّنبؤ بالتعثّر المصرفي-دراسة عيّنة من البنوك التجارية في الجزائر خلال الفترة (2001-2015)، الجزائر، أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه علوم في العلوم الاقتصادية.

6- ترايكية، دنيا (2021)، دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي لعينة من البنوك الجزائرية للفترة 2011-2019) دراسة تحليلية، رسالة ماجستير، جامعة محمد البشير الابراهيمي.

7- تماضر، محمد قاسم أحمد)2012، أثر الأداء المالي في التخطيط المالي بالمصارف السودانية(رسالة ماجستير) جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا السودان.

8- جودي، حيدر حمزه (2008)، علاقة القرار الاستراتيجي في الأداء البنكي: دراسة تحليلية، رسالة ماجستير، العراق.

9- الحربي، ناجي هجاج محمد (2017)، أتمتة الإجراءات الادارية ودورها في تحسين الأداء الوظيفي، دراسة ميدانية على العاملين بالشؤون العسكرية بالمديرية العامة لحرس الحدود لمدينه الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية.

10- دبوبة (2021)، دور الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة لعينة من الجمهور العام في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة العربي التبسي.

11- زين، الفاتح فضل الله محمد (2011)، أثر تطبيق معايير المحاسبة على الاداء المالي في المصارف الإسلامية بالسودان، أطروحة دكتوراه غير منشوره جامعه السودان للعلوم والتكنولوجيا.

12- الساعاتي، دعاء (2018)، أثر الودائع والتسهيلات الائتمانية على الاداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين، (رسالة ماجستير)، الجامعة الاسلامية، غزة.

13- الشاعر، رامي ابراهيم سالم (2018)، دور الرقابة الداخلية في تحسين الأداء المالي " دراسة تطبيقية على شركة توزيع الكهرباء -المحافظات الجنوبية، رسالة ماجستير في المحاسبة من كلية الاقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الازهر، غزة.

14- شدري، معمر (2009)، دور المراجعة الداخلية المالية في تقييم الأداء في المؤسسة:دراسة حالة سونلغاز، رسالة ماجستير، الجزائر.

15- شرقاوي، اشرف شوقي (2012)، اثر تكامل الاليات الداخلية والخارجية للحوكمة على الاداء المالي للبنوك التجارية، دراسة تطبيقية، جامعة القاهرة، رساله ماجستير، مصر.

16- شعراوي، هناء ذهيبه، 2022، أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر دراسة مقارنة بنك السالمA- BNA-، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، الجزائر.

17- عباسي، عصام (2012)، تأثير جودة المعلومة المالية في تقييم الأداء المالي للمؤسسة الاقتصادية واتخاذ القرارات : دراسة حالة لينذر غاز 2009-2011، رسالة ماجستير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، الجزائر.

18- عبدالله (2016)، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني، فلسطين.

19- عبدالنور، زاية (2018)، محاسبة التكاليف وتحسين الاداء المالي للمؤسسة، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة محمد خيضر، بسكرة، الجزائر.

20- عجور، حنين محمد بدر (2017)، دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسئولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية، قطاع غزة.

21- عليوة، رواء نافذ (2019)، أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية، رسالة ماجستير في المحاسبة والتمويل، الجامعة الإسلامية، قطاع غزة.

22- عوض، آية عادل محمود(2021)، أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، بحث مستخلص من أطروحة دكتوراة، كلية التجارة، القاهرة.

23- القحطاني، شعفان بن محمد آل عاطف (2017)، تطوير القيادات الادارية ودورها في تحسين الاداء المؤسسي .دراسة تطبيقية على محافظات ومراكز إماره منطقة الرياض، رسالة ماجستير، جامعة نايف العربية للعلوم الأمنية. الرياض.

24- قفيشة، سيف الإسلام خميس (2020)، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية في فلسطين، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة الخليل.

25- مازوني كوثر(2007)، الشبكة الرقمية وعلاقتها بالملكية الفكرية، رسالة ماجستير، جامعة الجزائر، كلية الحقوق، الجزائر.

26- مباركي رانية، (2022)، دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري للفترة 2014-2021، رسالة ماجستير، الجزائر.

27- المطيري، عبدالرحمن مخلد سلطان(2012). قواعد وسلوك وآداب مهنة التدقيق وأثرها على جودة عملية التدقيق في الشركات الصناعية الكويتية، رسالة ماجستير، عمان.

28- النحال، ياسر زيدان (2017)، أثر تقلبات اسعار الصرف على الاداء المالي للبنوك المدرجه ببورصه فلسطين للأسواق المالية، رسالة ماجستير، فلسطين.

29- نديم، مريم شكري محمود (2013)، تقييم الأداء المالي باستخدام بطاقة الأداء المتوازن: دراسة اختبارية في شركة طيران الملكية الأردنية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن.

30- نوبلي، نجلاء (2018) ، استخدام ادوات المحاسبة الاداريه في تحسين الاداء المالي للمؤسسة الاقتصادية" دراسة حاله مؤسسة المطاحن الكبرى للجنوب، رساله ماجستير، بسكرة، الجزائر.

31- وليد، زكار (2016)، دور مبادئ حوكمة المؤسسات في تحسين الاداء المالي، دراسة حاله المطاحن الكبرى للجنوب، بسكرة، رسالة ماجستير، الجزائر.

32- وهدان، ثائر فتحي (2017)، أثر المخاطر المالية على الأداء المالي للبنوك التجارية، دراسة تطبيقية على البنوك التجارية المدرجة في سوق عمان المالي، رسالة ماجستيرمحاسبة، عمان.

33- ياس، مصطفى نزار (2022)، مؤشرات الشمول المالي وأثرها في الأداء المالي: التكنولوجيا المصرفية متغيراً تفاعلياً، رسالة ماجستير، جامعة البصرة، العراق.

34- يحيى حسين محمد (2009)، تقويم الأداء المالي للبنوك الأجنبية في السودان، أطروحة دكتوراه غير منشورة، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا.

ج- مؤتمرات وملتقيات:

1- بختة، بطاهر، عبدالله، عفون(2018)، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، ورقة بحثية ضمن الملتقى الأول حول تعزيز الشمول المالي، آلية لدعم التنمية المستدامة بتاريخ: 28،27نوفمبر، المركز الجامعي، الجزائر، ص 5.

2- دبابش، محمد، وقدوري، طارق (2013)، دور النظام المحاسبي المالي في تقييم الأداء المالي بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الملتقى الوطني حول: واقع وأفاق النظام المحاسبي المالي في المؤسسات الصغيرة والمتوسطة في الجزائر، جامعة الوادي، يومي 05- 06 مايو 2013م، ص 7.

د- مجلات ودوريات:

1- اتحاد المصارف العربية (2017)، واقع الشمول المالي في المنطقة العربية، الأمانة العامة، إدارة الدراسات والبحوث، اتحاد المصارف العربية، بيروت، صhttp:www.//tech-ye.com.10

2- أنور، إيمان إسماعيل ،2021، دور الشمول المالي في تعزيز الادخار، مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية52-1 ,(1)7 ، مجلة علمية محكمة، الجزائر.

3- البدوي، رضا مصطفى حسن(2019)، الشمول المالي في مصر: التحديات والفرص، مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا ، 39(2), 381-43.

4- برهوم، أديب (2007)، سلسلة العلوم الاقتصادية والقانونية، مجلة جامعة تشرين للدراسات والبحوث العلمية، المجلد 29، العدد 2، ص38.

5- بلاسكة، صالح، ومزياني، نور الدين (2013)، مساهمة المقارنة المرجعية في تقييم وتحسين أداء المؤسسات، مجلة اداء المؤسسات الجزائرية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية والتسيير، جامعة قاصدي مرباح ورقلة (الجزائر) (4)،59-70.

6- بنك الكويت الدولي (2015)، الشمول المالي في دولة الكويت الاهمية والواقع ومقارنة لمؤشرات الشمول المالي لدولة الكويت بدول العالم والأقليم، الكويت. أو: https://data.albankaldawli.org/country/KW

7- بوتبينة، حدة (2018)، أبعاد الشمول المالي ودورة في تحقيق الميزه التنافسية، بحث استطلاعي لأراء عينه من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، مجلة دراسات محاسبية ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة المسيلة ، الجزائر.

8- بوزانة، ايمن ، حمدوش، وفاء(2021)، واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد(12)،1، جامعة عمر ثليجي، الاغواط، الجزائر، ص74.

9- بولجبال سميرة ونجيب الله حاكمي (2019)، أثر الخدمات المصرفيه الالكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مركز البحث في الأقتصاد المطبق من أجل التنمية، المحرر، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، الجزائر، ابحاث ودراسات التنمية، صفحة 26.

10- بولحية، الطيب وبوجميعة، عمر(2016)، تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية: دراسة تطبيقية على مجموعة من البنوك الإسلامية للفترة .(2009-2013) ، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، خلية الإعلام الآلي، (14)، 1-28.

11- https://www.researchgate.net/publication/337651477_aalswl_almaly_wathrh_fy_tzyz_alastqrar_almaly_fy_albldan_alrbyt/link/5de281c2299bf10bc334e491/download.

12- تهامي، خالد صبيح، وزيتون، نهى محمد (2022)، تأثير الشمول المالي في الاستقرار المالي لفئات من المجتمع الدور المعدل للتحول الرقمي، مجلة البحوث التجارية، جامعة الزقازيق، المجلد44، العدد4.

13- الجابري ، محمد.خالد (2015)، تقييم الأداء المالي للبنوك اليمنية- دراسة مقارنة بين البنوك الإسلامية والبنوك التجارية، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، الجمعية العلمية للدراسات والبحوث التطبيقي، مصر، مدينة السادات.

14- جبريل، ليلى، (2021)، الشمول المالي ودورة في التطور المصرفي، الشمول المالي. https://mqaall.com/financial-inclusion-role-banking-development/تاريخ الاسترداد 26/4/2023.

15- جعدي، شريفة، ونمر محمد الخطيب (2019)، تقييم أداء البنوك التجارية- دراسة حالة عينة من البنوك العاملة بالجزائر خلال الفترة (2011-2017)، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، الجزائر، بوابة الباحث الاقتصادي 2018م.

16- جعفر، حنان علاء الدين عبدالصادق(2020)، الية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات، المجلد50، العدد 1.

17- الجلال، محمد(2019)، الشمول المالي: تعريفة،أهميته،اهدافة، اهتمامات العرب، مجلة ادارة الاعمال، مجلة إم آي تي سلون بالعربية، التقدم العلمي للنشر.

18- جيتس، بيلندا(2018)، مكاسب الشمول المالي من اجل عالم مستدام، تاريخ الاسترداد 26-5-2023، البنك الدولي: https://www.albankaldawli.org/ar/news/immersive-story/2018/05/18/gains-in-financial-inclusion-gains-for-a-sustainable-world

19- حسن، محمد شعبان، زبير، نوزاد رجب(2019)، دور اعاده الهيكله الماليه والتشغيلية في تحسين الأداء المالي، دراسة تحليلية على عينة من المصارف الحكومية العراقية، دهوك، المجلة الأكاديمية لجامعة نوروز، وزارة التعليم العالي والبحث العلمي، كوردستان، العراق.

20- حسون، عتاب يوسف(2007)، تحسين كفاءة معايير التقييم المالي والإداري، مجلة العلوم الاقتصادية والقانونية، العدد(29)، جامعة دمشق للعلوم الاقتصادية والقانونية، سوريا.

21- حنفي عبدالغفار(2009)، تقييم الاداء المالي ودراسات الجدوى، الدار الجامعية للطباعة والنشر، الإسكندرية.

22- خليل، احمد فؤاد (2015)، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية، الاكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، مركز البحوث المالية والمصرفية، المنتدى العربي لادارة الموارد البشرية، مصر، المجلد23، العدد3.

23- رشا عونى عبدالله العش، دور محو الأمية المالية في تعزيز الشمول المالي مجلة التجارة والتمويل، كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد 39، العدد 2، عدد خاص، مؤتمر الكلية 2019 - المجلد الثاني، 2019، ص. 277-308.

24- سعيد، سوسن احمد و جميل، سنان زهير محمد (2007)، تقييم أداء المصارف التجارية باستخدام نسب السيولة والربحية بالتطبيق على مصرف الموصل للتنمية والاستشارة للفترة2002-2004، مجلة تنمية الرافدين كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة الموصل ، العدد (85).

25- سلام، أسامة محمد(2022) ، الدور الوسيط للتحول الرقمي في العلاقة بين الشمول المالي والتنمية المستدامة، دراسة تطبيقية على منظمات خدمية مصرية، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية ، جامعة دمياط، كلية التجارة، المجلد (3)، العدد (1).

26- شلبي، صورية، (2019)، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، مجلة العلوم الانسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتيسير، جامعة المسيلة، بسكره، الجزائر، المجلد 1، العدد4، ص 129 – 104، 4 / 4 / 2019م.

27- شلبي، صورية، بن لخضر السعيد (2018)، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية .تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التيسير، جامعة المسيلة، بسكره، الجزائر، المجلد4، العدد1، ص 107،127.

28- شنيتر، عبد الرحمن طاهر (2020)، تأثير الشفافية المالية على الشمول المالي، بحث تحليلي في مصرف الرافدين، مجلة تكريت للعلوم الادارية والاقتصادية، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة تكريت، المجلد16، العدد50، العراق.

29- الصفار، احمد عبدة إسماعيل (2009)، أثر المناخ التنظيمي في الأداء والميزة التنافسية، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العدد(65،76-96).

30- صليحة، فلاق، معمر، حمدي (2019)، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 7، العدد 4.

31- صندوق النقد العربي (2012)، التقرير العربي الاقتصادي الموحد، أبو ظبي ، صندوق النقد العربي.

32- صندوق النقد العربي (2015)، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، امانه مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، ابو ظبي

33- صندوق النقد العربي (2022)، فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، تم الاسترداد من https://www.amf.org.ae/ar/financial-sector/financial-inclusion-arab-region/task-force.

34- صيام، أحمد زكريا وأبو النادي، محمود عادل (2014)، تأثير كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية على الأداء المالي للبنوك التجارية الأردنية، مجلة جامعة القدس المفتوحة للأبحاث والدراسات الإدارية والاقتصادية، المجلد الأول، العدد (1)، الأردن.

35- ضيف، فضيل البشير (2020)، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 6، العدد1، ص471-485.

36- طرشي، محمد، رضوان انساعد، عبو عمر (2019)، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، المجلد(1)، ص118-137.

37- الطيب، حنان(2020)، الشمول المالي، سلسلة كتيبات تعريفية، الاصدار1، أبو ظبي، الامارات العربية المتحدة: صندوق النقد العربي، ص5.

38- العامري، زهرة حسن، والركابي، السيد علي خلف (2007)، اهمية النسب المالية في تقويم الاداء، مجلة الإدارة والاقتصاد، الجامعة المستنصرية، كلية الإدارة والاقتصاد، بغداد، العدد (63).

39- العباس، بهناس، حميد، رسول (2019)، أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة للتجربة الأردنية، مجلة معارف، مجلد 14، العدد2، جامعة البويرة، الجزائر.

40- عبدالدايم، سلوى عبدالرحمن (2019)، العوامل المؤثره على الافصاح عن مؤشرات الشمول المالي وأثرها على تحسين اداء البنوك المصرية .دراسة ميدانية، رسالة ماجستير، مجلة كلية التجارة، جامعة طنطا، المجلد 23، العدد 3.

41- عبدالرحمن، احمد عاطف (2018)، الشمول المالي والتقدم، مصر: نادي التجارة، مجلة المال والتجارة ، مركز البحوث الكمبيوترية للعلوم الإسلامية، مصر، العدد 591.

42- عبدالعال شعبان، حسام عبدالعال (2019)، حتمية تهيئة النظام الضريبي لدعم الشمول المالي في مصر، مجلة العلوم القانونية والاقتصادية، كلية الحقوق، جامعة القاهرة، المجلد61، العدد2، 174.

43- العراسي، معين (2021)، الشمول المالي والاليات المقترحة لتحسين نسبتة في اليمن، مجلة مجتمع التكنواوجيا، المحرر، صنعاء، اليمن .

44- العراقي بشار، و النعيمي زهراء (2018)، الشمول المالي وأثره في تعزيز الاستقرار المالي في البلدان العربية، مجلة كلية العلوم الادارية، الموصل، ص 104.

45- علي، السيد صلاح الدين (2020)، الشمول المالي وأهميته الاقتصادية في ضوء المستفاد من الأدلة التطبيقية مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، مجلة كلية الشريعة و القانون بطنطا، مجلة فصلية علمية محكمة،265-(4)35 .

46- غزال مفتاح ، وبركات مراد (2020)، الثقافة المالية كآالية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية ، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، جامعة محمد بوضياف - المسيلة - الجزائر، العدد 3، المجلد 1، ص 46 – 56.

47- فلاق صليحة، سوداني نادية، وحمدي معمر (2021)، تفعيل الصناعه المالية الاسلامية كمدخل لتعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة المعيار، المجلد 1، العدد 12، ص 278- 291.

48- محمد جاسم محمد(2020)، دور التكنولوجيا المالية في تحقيق الشمول المالي: دراسة في مجموعة من الدول العربية للمدة (2014-2018، مجلة الاقتصادي الخليجي، اتحاد غرف دول مجلس التعاون الخليجي، مج36، ع.44، https://search.emarefa.net/detail/BIM-1277281

49- محمد، صابر تاج السر، إبراهيم، عاصم التيجاني (2016)، استخدام أساليب التحليل المالي في قياس الكفاءة المالية والإدارية لشركات قطاع الاسمنت بالمملكة العربية السعودية، أمارباك، (1-22.،7)21.

50- مزهودة، عبدالمليك (2001)، الاداء بين الكفاءة والفعالية: مفهوم وتقييم، العدد الاول، مجلة العلوم الانسانية، كلية العلوم الاقتصادية والتيسير، جامعه بسكره، الجزائر.

51- مطاير ساميه، (2020) ، دراسة محددات الاستبعاد المالي في منطقة المغرب العربي باستخدام الجيل الثاني للتكامل Ardi Panel، PMg ، خلال الفترة (2004 – 2009)، مجلة مجاميع المعرفة، المركز الجامعي بتندوف، الجزائر، المجلد 8، العدد 2، ص 7 -27.

52- معوض، تغريد، وعلم الدين، مي (2021) ، تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا Covid-19، مجلة التجارة والتمويل، المجلد 40 ، العدد 1.

53- مهدي عطيه موحي الجبوري، 2014، التمويل السلوكي ودوره في القرارات المالية، كلية الإدارة والاقتصاد جامعة بابل، مجلة جامعة بابل، العلوم الإنسانية، المجلد22، العدد 4، 2014) https://www.researchgate.net/publication/325923763_altmwyl_alslwky_wdwrh_fy

54- نشوان، إسكندر محمود حسين والطويل، عصام محمد عبد الهادي وشحادة، محمد ماهر (2018) أثر مؤشرات الإفصاح عن المخاطر الائتمانية على تحسين الأداء المالي للبنوك المدرجة في بورصة فلسطين، مجلة الدراسات المالية، المحاسبية و الإدارية، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، مج.2018، ع. https://search.emarefa.net/detail/BIM-906451،9

55- ياهوري، نبيل (2019)، مبادى تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، دراسة حالة الدول العربية، مجلة الاقتصاد الجديد، جامعة خميس مليانة ، الجزائر، المجلد 10، العدد 3.

ثانياً: المراجع باللغة الإنجليزية:

1- Abuznaid, S, (2012) Islamic marketing: addressing the Muslim market. An-Najah Univesity Journal of Research (Humanities) 26(6).1473-1503.

2- AFI(2013),Alliance for financial inclusion,measuring financial inclusion:core set of financial inciusion,Malysia.

3- Aggarwal, R. (2014). Financial inclusion in India: Challenges and opportunities. *International Journal of Research*, *1*(4), 557-567.

4- Almajali, A, Y, Alamro, S. A., & Al-Soub, Y, Z. (2012). Factors affecting the financial performance of Jordanian insurance companies listed at Amman Stock Exchange. Journal of Management research, 4(2), 266-289.

5- Amengor, C. (2010). Importance of liquidity and capital adequacy to commercial banks. *A paper presented at induction ceremony of ACCE, UCC Campus.Retrieved from* https://bit.ly/2HoWafF.

6- Auwal Musa, Shafiu Abubakar Kurfi, and Haslinda Hassan, (2015), "The Impact of Online Banking on the Performance of Nigerian Banking Sector", International Conference on E-Commerce, PP1-6.

7- Azam, M, Usmani, S and Abassi, Z.(2011)The Imbact of Corporate Governance on Firm's performance:Evidence from Oil and Gas sector of Pakistan, Austian Journal of Basic and Applied Sciences, 5(12),2978-2983.

8- Beck T, A. D. Kunt, R. Levine, Finance, inequality and the poor, J Econ Growth, volume 12, 2007, p.3.

9- Chakrabarty ,(2011) , " financial inclusion and banks- issues and perspectivies " , article , 20- Chang , Y. T. (2003) . Dynamics of banking technology adoption : an application to internet banking (No. 2068-2018-1398).

10- Chetouane,S, &, Karima, M., S(2022). The Impact of Financial Inclusion on Algerian Banks' Performance-Case Study of BNA Bank.

11- Elizabeth , R. A. (2018, 5 6). FINANCIAL INCLUSION, IDinsight India. Retrieved 5 2, 2023, from - https://uidai.gov.in/

12- Fadi, Hassan Shihadeh,(2018),"How individual's characteristics influence financial inclusion:evidence from MENAP", International Journal of Islamic and Middle Eastern Finance and Management, Volume 11 ,No 4, PP553-574

13- Hair, J.F., Black, W.C., Babin, B.J., & Anderson, R.E.. (2010) . "Multivariate Data Analysis" ,7th ed., Prentice Hall, Upper Saddle.

14- Harif, M. A. A. M., Hoe, C. H., & Ahmad, M. I. (2013). The Financial and Non-Financial Performance Indicators of Paddy Farmers' Organizations in Kedah. World Review of Business Research, 3(1), 80- 102.

15- Iqbal, B. A., & Sami, S. (2017). Role of banks in financial inclusion in India. *Contaduría y administración*, *62*(2), 644-656

16- Kioko, C. M., Olweny, T., & Ochieng, L. (2019). Effect of financial risk on the financial performance of commercial banks in Kenya listed on the Nairobi Stock Exchange. *The Strategic Journal of Business & Change Management*, *6*(2), 1936-1952.

17- Klapper , L. et al . (2015) . " Financial Literacy Around The World : Insights from the Standard & Poor's Ratings Services Global Financial Literacy Survey " . http://gflec.org/wp-content/ uploads/ 2015/ 11/ Finlit_paper_16_F2_singles.pdf.

18- Lenka, S, K, Barik, R. (2018).A discourse analysis of financial inclusio: Postliberalization mapping in rural and urban India. Journal of Financial Economic Policy, 10(3),425-406

19- Poister, T. H., & Streib, G. (2005). Elements of strategic planning and management in municipal government: Status after two decades. Public administration review, 65(1), 45-56.

-20 Rome, (2013, 3 21). Inclusive Finance For Food Security And Rural Development: Challenges And Opportunities.

-21 Sadeghimanesh, M., & Samadi, A. (2013). The Effect of IT (Information Technology) on Financial Performance of the Banks Listed in Tehran Stock Exchange. European Online Journal of Natural and Social Sciences, 2(3), 2911-2919.

-22 Samad, A., & Hassan, M. K. (2006). The performance of Malaysian Islamic bank during 1984–1997: An exploratory study. International journal of Islamic financial services, 1(3), 1-14.

-23). "Research Methods for Business: A Skill Building 2019Sekaran, U & Bougie, R. (.th edition, John Wiley & Sons7Approach,

-24 Shawn, Cole, Overcoming Barriers to Microinsurance Adoption: Evidence from the Field, The Geneva Papers, International Associaon for the Study of insurance Economics, 3 June, 2015, p.2

-25 Shuklaa,Smita(2014)Analysis of Banking System performance Of Select Global Economies With That of India-During And After the Global financial.

-26 Sifunjo Kisaka,George Munyi, Mary Muriki and Ann Kaindi Muio,(2015), "The Relationship between Mobile Banking Deepening and Financial Performance of Commercial Banks in Kenya", International Journal of Finance and Accounting, Volume 6 ,No 10, PP156-172.

-27 Sinha, G. (2012). Financial Statement Analysis. Delhi, India: Prentice Hall of India Private Limited.

-28 Sunil & Madhav, 2018

-29 Tugas, F. (2012). Comparative analysis of the financial ratios of listed firms belonging to the education subsector in the Philippines for the years 2009-2011. International Journal of Business and Social Science, 3(21), 173-190.

-30 Vapulus,(2018),"Role of Financial Technology In Financial Inclusion", Blog, June.

31- Wachowicz, J. M & Van Horne, J. C, (2009). *Fundamentals of financial management 13th ed.* Pearson.

32- Zins Alexandra.Laurent weill The determinants of financial inclusions in Africa.Review of Development finance (2016)46-57.

33- Zygmunt,J.(2013).Does liquidity impact on profitability?A case of *polish It companies*.In the 2nd (pp. 247-251). Slovakia.

34- %D8%A7%D9%84%D9%82%D8%B7%D8%A7%D8%B9

ثالثاً: المو اقع الإلكترونية:

1- احمد مصلوح، (2023)، ماهو الشمول المالي والعوامل الأساسية لتعزيزه وتحقيقه، https://www.bankygate.com/38677/%D9%85%D8%A7-

2- إلهام عطاوي د. تركي الحمود جودة الخدمات المصرفيّة وأثرها على أداء المصارف: دراسة ميدانيّة في المصارف الأردنيّة (منطقة إربد) مجلد 2 عدد 32 (2014): العدد الثاني والثلاثون، الجزء الثاني، ربيع الثاني 1435هـ/ شباط 2014م / الأبحاث

3- https://journals.qou.edu/index.php/jrresstudy/article/view/891

4- الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس Al-Nahrain University، مارس 2023،

5- Nagham Hussein Neama https://www.ybrdye.com

6- اليزابيث برايس، eprice@worldbankgroup.org الخدمات المالية تاريخ آخر تحديث: 30 يوليو/تموز 2021.

7- https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialsector/overview

8- بنك الكويت المركزي https://www.ycb.bank/Default.aspx

9- ويكبيديا http://www.wikipedia.org/wiki.Consulte le (2020). *https://*

10- كاك بنك www.cacbank.com.ye 5 2023/5/6م.

11- Habib Attia صندوق النقد العربي،2020،

12- رؤية السعودية 2030 https://www.vision2030.gov.sa/ar/v2030/vrps/%D8%A8%D8%B1%D9%86%D8%A7%D9%85%D8%AC-%D8%AA%D8%B7%D9%88%D9%8A%D8%B1-

13- اقتصاديات التمويل والاستثمار، (2021)، تأليف مهدي السلطان، صبحي اسماعيل، *مؤشرات السيولة* (الصفحات 234-237)، اقتصاديات التمويل والاستثمار، تاريخ الاسترداد 14 3, 2023، من https://almerja.com/more.php?idm=161336

14- ليلى جبريل، الشمول المالي ودوره في التطور المصرفي، مقال، 30 أكتوبر 2021م.

15- الشمول المالي ودوره في التطور المصرفي - مقال(mqall.org)

16- الشمول المالي... خطوة للحد من الفقر وعدم المساواة | مجلة المجلة(majalla.com)

17- الشمول المالى : تعريفه وأهميته وأهدافهعمرو، ياسمين (2023)، أهمية مشاركة البنوك في أنشطة ومبادرات التثقيف المالي، تاريخ الزيارة 30 ابريل،2023، من التثقيف المالي، https://masrafeyoun.ebi.gov.eg/.

18- خمس طرق لتوفير الخدمات المالية للجميع يمكنها مساعدة الناس على بناء حياة أفضل (worldbank.org)

19- Page de garde, sommaire et éditorial

20- Article en ligne

21- سيد اعمر زهرة .بن عبد الفتاح دحمان التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي- دراسة حالة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا | ASJP (cerist.dz).

22- (البنك الدولي، 2021)، الخدمات المالية 30 يوليو 2021م

23- https://www.albankaldawli.org/ar/topic/financialsector/overview

24- اهتمامات العرب، (2019)، *الشمول المالي واهميته*، تاريخ الاسترداد 15 1, 2023 من

25- https://www.arabsinterests.com/2019/10/blog-post.html

26- البنك المركزي الاردني

27- https://www.cbj.gov.jo/Pages/viewpage.aspx?pageID=135

28- LINCOLN FLOR،16/ 8/ 2018 ، ثلاث طرق للحكومات لتهيئة الظروف المواتية لنجاح الشراكات بين القطاعين العام والخاص (worldbank.org).

29- https://ar.wikipedia.org/wiki/شمول_مالي

30- الموقع بوست -متابعة خاصة الأحد, 06 فبراير, 2022

31- - الموقع بوست(almawqeapost.net)

32- صندوق النقد الدولي، بيان مجموعة الأربعة والعشرين الحكومية الدولية المعنية بالشؤون النقدية والتنمية الدولية برئاسة سيرجيو فرانسيسكو ريسينوس ريفيرا رئيس بنك غواتيمالا المركزي

33- 19أبريل 2022

34- كريستالينا غورغييفا ، مدير عام صندوق النقد الدولي القطاع المالي في عشرينات القرن الحالي: بناء نظام أكثر احتواء للجميع في العقد الجديد معهد بيترسن للاقتصاد الدولي- واشنطن العاصمة ، 17 يناير 2020م.

35- https://www.imf.org/ar/News/Articles/2020/01/17/sp01172019-the-financial-sector-in-the-2020s

36- (شبكة حروف، 2020) مجموعة نسب المديونية في التحليل المالي ،

37- https://huruf28.com/%D9%86%D8%B3%D8%A8-%D8%A7%D9%84%D9%85%D8%AF%D9%8A%D9%88%D9%86%D9%8A%D8

38- (شركة جودة الحسابات، 2023)، أساسيات التحليل المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة

39- مارس 22, 2023 0 https://accountsquality.com/ar/fundamentals-of-financial-analysis/#%D9%83%D9%8A%D9%81%20%D9%8A%D8%AA%D9%85%20

40- العرض والطلب | دروس مبسطة في الاقتصاد | مؤسسة هنداوي(hindawi.org) ، 2023.

41- العلاقة بين التكنولوجيا المالية والشمول المالي https://ideabz.com/%D8%A7%D9%84%D8%B9%D9%84%D8%A7%D9%82%D8%A9-%D8%A8%D9%8A%D9%86

42- التنوع والشمول في الخدمات المالية | بناء عالم أكثر إنصافا(esri.com) لتمويل العادل، 2023،

43- Nagham Hussein Neama'a، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس

44- Al-Nahrain University، مارس 2023م.

45- أمير علي خليل، الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس(researchgate.net) ، كلية الإدارة والاقتصاد ، جامعة كربلاء2018م

46- التحليل المالي و المؤشرات المالية – شرح نظري و عملي كامل published:2016-05-25 ، Post http://business.uokerbala.edu.iq/wp/archives/1243

رابعاً: التقارير:

1- الشمول المالي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في منطقة الشرق الأوسط وآسيا الوسطى صندوق النقد الدولي، تقرير 2022 -ications/Departmental-Papers-Policy Papers/Issues/2019/02/11/Financial-Inclusion-of-Small-and-Medium

2- اتحاد المصارف العربية،2020 ، 422، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية https://uabonline.org/ar/%D8%A2%D9%84%D9%8A%D8%A7

3- احمد مصلوح، 2023، ماهو الشمول المالي والعوامل الأساسية لتعزيزه وتحقيقه، https://www.bankygate.com/38677/%D9%85%D8%A7-%D9%87%D9%88-%D8%A7%D9%84%D8%B4%D9%85%D9%88%D9%84

4- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، (2019) أسئلة وأجوبة حول الخدمات المالية للشباب والأطفال https://www.findevgateway.org/ar/asylt almalyt-llshbab-walatfal "،-wajwbt-hwl-alkhdmat-

5- المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء CGAP، (2017)، *الشمول المالي*. صندوق النقد العربي، تم الاسترداد من WWW.AMF.ORG.ae

6- مؤسسة التمويل الدولية، التقرير السنوي للعام 2013.

Word Bank"Acconunt Owenrship"Global Findex Database,2017

الملاحــق

ملحق رقم (1) كشف بأسماء المحكمين للاستبانة:

م	اسم المحكم	الدرجة العلمية والتخصص	الجهة التي يعمل بها
1	أ.د عبدالخالق طواف	أستاذ إدارة الأعمال	جامعة الرشيد
2	د.علي هارب حجوري	أستاذ محاسبة مشارك	جامعة الأندلس للعلوم والتقنية
3	أ.م.د عبدالرزاق المراني	أستاذ إدارة الأعمال المشارك	جامعة صنعاء
4	د. زيد المرحبي	أستاذ مساعد نظم المعلومات	الجامعة اليمنية
5	د. محسن بابقي	أستاذ مساعد قسم المحاسبة والمراجعة	جامعة صنعاء
6	د.عبدالكريم القفري	أستاذ إدارة الاعمال المشارك	الجامعة اليمنية
7	د.عبدالسلام خليل	أستاذ مساعد في الإدارة التعليمية	الجامعة اليمنية الأردنية
8	د.نبيل العبيدي	أستاذ القانون الخاص المساعد – عميد الدراسات العليا	الجامعة اليمنية
9	د.احمد الحضرمي	أستاذ إدارة الأعمال	جامعة صنعاء
10	أ.م.د. جبر السنباني	أستاذ إدارة الاعمال	الجامعة الإماراتية

ملحق رقم (2) طلب تحكيم الاستبانة

استمارة تحكيم استبيان

حفظكم الله **سعادة الدكتور/**

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

نضع بين ايديكم أستمارة استبيان نهدف من خلالها جمع بيانات حول:

دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي "دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية اليمنية"، لذا قام الباحث بتطوير استبيان لقياس عوامل الدراسة في البنوك التجارية، وستوجه الى مدراء الأدارات والأقسام في البنوك التجارية في امانة العاصمة، ولتحقيق أهداف هذه الدراسة صُمَمت هذه الأستبانة المكونة من جزئين:

الجزء الاول: ويتكون من أربعة متغيرات تعكس الخصائص الشخصية والوظيفية لعينة الدراسة.

الجزء الثاني: ويتكون من عبارات الأستبانة وهي محورين كالتالي:

a. **المحور الاول**: يقيس المتغير المستقل ويحتوي على أبعاد الشمول المالي.

b. **المحور الثاني**: يقيس المتغير التابع "تحسين الأداء المالي" ولقد تم استعمال مقياس ليكرت الخماسي (موافق بشدة. موافق. محايد. غير موافق. غير موافق بشدة).

وعلية ونظراً لخبرتكم العلمية فإنه يشرفني تكرمكم بالمساهمة في تحكيم هذه الأستبانة، راجياً منكم قراءتها وابداء الرأي بمدى مناسبة فقراته، مدى إنتمائها للبعد الذي أدرجت فيه، وكذا مدى وضوحها وإجراء التعديلات اللازمة (حذف، اضافة، نقل)، بما ترونه مناسباً.

مع جزيل الشكر وفائق التقدير...

الباحث: صدام حسين الضبياني

أولاً: البيانات الشخصية:

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام العبارة التي تراها مناسبة

الجنس:-	العلامة(√)
ذكر	
أنثى	
المؤهل العلمي: -	
ثانوية فما دون	
دبلوم عالي	
بكالوريوس	
ماجستير	
دكتوراه	
أخرى	
المركز الوظيفي: -	
رئيس مجلس ادارة/ نائب رئيس مجلس إدارة	
مديرعام	
نائب مديرعام	
مدير إدارة	
مديرقسم	
مختص	
اخرى يرجى ذكرها	
مدة الخدمة في البنك: -	
اقل من 3 سنوات	
من 3 سنوات الى اقل من6 سنوات	
من 6 سنوات الى اقل من 9 سنوات	
من 9 سنوات الى اقل من12 سنه	
سنه فأكثر12	

ثانياً: البيانات التفصيلية: (تم التحكيم بتاريخ: 12 /5 / 2023م)

المحور الأول: أبعاد الشمول المالي: -

يتضمن الشمول المالي الأبعاد التالية: - **(وصول الخدمات المالية – استخدام الخدمات المالية- جودة الخدمات المالية)**،

وعلية يرجى قراءة الفقرات ووضع علامة (√) في الخانة التي تعبرعن وجهه نظركم.

اولاً/ الوصول للخدمات المالية:

ويقصد به القدرة على استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات الرسمية، ويتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تشخيص وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي، كالتكلفة والمسافة إلى نقاط الخدمات المصرفية.

م	الفقرات	الوضوح		الانتماء		السلامة اللغوية		التعديل
		واضح	غير واضح	تنتمي	لا تنتمي	سليمه	غير سليمه	
1	توجد فروع كافية للبنك تسهل الوصول إلى الخدمات المصرفية							
2	يتمتع الموظفين بجودة التعامل مما يسهل وصول العملاء للخدمات المصرفية.							
3	يتسم الموقع الإلكتروني للبنك بالسهولة لتذليل صعوبات الوصول إلى الخدمات المصرفية.							
4	يعطي البنك الأولوية في الاستجابة الفورية لاحتياجات العملاء							
5	يحرص البنك على جذب أصحاب رؤوس الأموال وجعلهم يفتحون حسابات بنكية.							
	ثانياً/ استخدام الخدمات المالية: ويقصد به مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معين.							
1	يؤثر المستوى التعليمي للعملاء بشكل كبير على استخدام الخدمات المصرفية.							
2	الرسوم المصرفية للخدمات البنكية تصعب الوصول إلى الخدمات							

م	الفقرات	الوضوح		الانتماء		السلامة اللغوية		التعديل
		واضح	غير واضح	تنتمي	لا تنتمي	سليمه	غير سليمه	
	المصرفية.							
3	يؤثر تعقيد الإجراءات سلباً في استقطاب عملاء جدد.							
4	يسمح البنك باستلام طلبات القروض من خلال الوكلاء المصرفيين التابعين للبنك.							
5	يحرص البنك على استخدام الخدمات المصرفية بأمان.							
	ثالثاً/ جودة الخدمات المالية: ويقصد بذلك: جودة الخدمات المالية التي تقدمها البنوك ويتوقعها العملاء.							
1	يتوفر في البنك الكوادر الفنية لتقديم خدمات مصرفية بجودة عالية.							
2	يمتلك البنك أجهزه حديثه ووسائل تكنولوجية لتقديم الخدمات المصرفية بفاعلية.							
3	تتميز الخدمات المصرفية في البنك بأنها متنوعة وذات مواصفات عالية تلبي رغبات جميع العملاء.							
4	يستخدم العاملون في البنك طرق فنيه وأساليب حديثة في تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية للعملاء.							
5	يمتاز موظفي البنك بسمعة حسنه في خدمة عملائهم.							
1	لدى البنك القدرة على توليد الارباح وإعادة استعمالها بكفاءة.							
2	يسعى البنك لزيادة الربحية من خلال زيادة الأنشطة والخدمات التي يقدمها.							

م	الفقرات	الوضوح		الانتماء		السلامة اللغوية		التعديل
		واضح	غير واضح	تنتمي	لا تنتمي	سليمه	غير سليمه	
3	يمتلك البنك سيولة كافيه تمكنه من الوفاء بألتزاماته في موعد استحقاقها.							
4	يحقق البنك ارباحاً وعوائداً تضمن له البقاء والاستمرارية.							
5	يرتفع معدل دوران الأصول في البنك بشكل مستمر.							
6	يعمل البنك على الاستغلال الأمثل والأفضل للأصول.							
7	يرتفع معدل الربحية في البنك سنوياً.							
8	يتوفر في البنك سيولة كافية تمكنه من مواجهه مسحوبات العملاء المفاجئة.							
9	البنك يحقق عائداً على حقوق الملكية عالٍ بشكل مستمر يجعله في وضع مالي أفضل.							
10	البنك يحقق معدل عائد على الأصول عالٍ بشكل مستمر يجعله في وضع مالي أفضل.							

مع فائق الاحترام والتقدير،،

الباحث/

ملحق رقم (3) الاستبيان النهائي

الأخ الكريم / الأخت الكريمة المحترمون

السلام عليكم ورحمة الله وبركاته

يقوم الباحث بإعداد دراسة بعنوان" دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي - دراسة ميدانية على عينة من البنوك التجارية اليمنية".

لذا أرجو التكرم بالإجابة على هذا الاستبيان، وإن تفضلكم بالإجابة المناسبة سيساهم في الحصول على نتائج دقيقة تعزز في تحقيق اهداف الدراسة، علماً بإن الإجابات التي ستدلون بها ستستخدم حصراً في أغراض البحث العلمي.

ملاحظات:

يأمل الباحث من شخصكم الكريم قراءه العبارات بتأني ثم وضع إشارة (☑) على الإجابة التي تعبر عن موقفكم الدقيق، وتلائم الواقع الفعلي للبنك، وذلك في المربع المحدد امام كل عبارة.

يرجى عدم ترك أي فقرة من دون إجابة، لأن ذلك يعني عدم صلاحية الاستمارة للتحليل.

شاكرين تعاونكم معنا .... مع فائق التقدير

الباحث

صدام حسين الضبياني

Saddam105449@gmail.com

777105449

أولاً: البيانات التعريفية:

اسم البنك: .....

يرجى التكرم بوضع إشارة (√) أمام الإجابة التي تو افقك.

النوع:	العلامة (√)
ذكر	
أنثى	
المؤهل العلمي: -	
ثانوية	
دبلوم بعد الثانوية	
بكالوريوس	
دبلوم عالي	
ماجستير	
دكتوراه	
أخرى	
المركز الوظيفي: -	
رئيس مجلس ادارة/ نائب رئيس مجلس إدارة	
مدير عام	
نائب مدير عام	
مدير إدارة	
رئيس قسم	
مختص	
اخرى يرجى ذكرها	
مدة الخدمة في البنك: -	
اقل من 3 سنوات	
من 3 سنوات الى اقل من6 سنوات	
من 6 سنوات الى اقل من 9 سنوات	
من 9 سنوات الى اقل من12 سنه	
سنه فأكثر12	

ثانياً: البيانات التفصيلية:

المحور الأول: أبعاد الشمول المالي: -

يتضمن الشمول المالي الأبعاد التالية: - **(وصول الخدمات المالية – استخدام الخدمات المالية- جودة الخدمات المالية)**، وعلية يرجى قراءة الفقرات ووضع علامة (√) في الخانة التي تعبرعن وجهه نظركم.

	الفقرات	مستوى الإجابة				
		مو افق بشدة	مو افق	مو افق إلى حد ما	غير مو افق	غير مو افق بشدة
اولاً/ سهولة الوصول للخدمات المالية						
	توجد فروع كافية للبنك تسمح للوصول للخدمات المصرفية					
	يتمتع الموظفين بجودة التعامل التي تسهل وصول العملاء للخدمات المصرفية.					
	يتوفر في البنك موقع إلكتروني يسهل الوصول للخدمات المصرفية.					
	يعطي البنك الأولوية في الاستجابة لطلبات العملاء.					
	يمكن فتح حساب بنكي بطرق سهلة وسريعة.					
	يحرص البنك على جذب أصحاب رؤوس الأموال لفتح الحسابات البنكية.					
ثانياً/ استخدام الخدمات المالية						
	لا يؤثر المستوى التعليمي للعملاء في امكانية استخدام الخدمات المصرفية.					
	لا يؤثر طلب وثائق رسمية كثيرة في الحصول على عملاء جدد					
	يسمح البنك باستلام طلبات القروض من خلال الوكيل المصرفي التابع للبنك.					
	يتصف استخدام الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك بالأمان					
ثالثاً/ جودة الخدمات المالية						
	يمتلك البنك تقنيات متطورة لتقديم الخدمات المصرفية بفاعلية					
	يمتلك البنك خدمات مصرفية متنوعة ومتطورة تلبي رغبات جميع العملاء.					
	تتوفر في البنك كوادر فنية ذات مهارة عالية لتقديم الخدمات المصرفية.					
	يسعى البنك لتوفير خدمات مصرفية عالية الجوده.					
	يمتاز موظفو البنك بسمعة جيده في خدمة العملاء.					

المحور الثاني/ تحسين الأداء المالي

	الفقرات	مستوى الإجابة				
		مو افق بشدة	مو افق	مو افق إلى حد ما	غير مو افق	غير مو افق بشدة
	لدى البنك القدرة على استخدام موارده بكفاءة وتوليد الأرباح.					
	يسعى البنك لزيادة الربحيه من خلال زيادة الأنشطة والخدمات المصرفية التي يقدمها بصورة دوريه.					
	يمتلك البنك سيولة كافيه تمكنه من الوفاء بالتزاماته في موعد استحقاقها.					
	يحقق البنك ارباحاً وعوائداً كافيه تضمن له البقاء والاستمراريه.					
	يرتفع معدل دوران الأصول في البنك بشكل مستمر.					
	يعمل البنك على الاستغلال الأمثل للأصول.					
	يرتفع معدل الربحية في البنك سنوياً.					
	يتوفر في البنك سيولة كافيه تمكنه من مواجهه مسحوبات العملاء المفاجئة.					
	يحقق البنك عائد عالٍ على حقوق الملكيه بشكل مستمر يجعله في وضع مالي أفضل.					
	يحقق البنك معدل عائد عالٍ على الأصول يسهم في تحقيق وضع مالي أفضل.					

Abstract

The study aimed at identifying the role of financial inclusion with its aspects represented in delivery, use and quality of financial services in improving financial performance in commercial Yemeni banks. The study also aimed at identifying the level of financial inclusion implementation in commercial Yemeni banks. The study population was represented by general managers, managers of departments and heads of departments in Yemeni banks. The population was (296) individuals. The study sample was (153) individuals, selected by using the stratified random sampling method.

The analytical descriptive approach was used through designing a questionnaire. The Social Statistical Software Package (SPSS) was used to analyze the results and test hypotheses of the study.

The study reached a number of results, the most important of which is that financial inclusion plays a role in improving financial performance in commercial Yemeni banks. This role was achieved through the results of the study, which showed that there is a direct correlation between financial inclusion and its aspects represented in delivery, use and quality of financial services in improving financial performance. The results also showed that there is an impact relationship between financial inclusion and improving financial performance. The level of the impact of the aspects of financial inclusion on financial performance ranged between a significant impact of access to financial service and an average impact on the quality of those services, and the lack of the impact of using financial services on improving financial performance.

The results also showed that the Yemeni commercial banks generally implement the aspects of financial inclusion to a high level. The degree of the implementation of the financial inclusion aspects in commercial banks ranged from increase of the level of the quality of the financial services provided, followed by easiness of access to financial services, while the use of financial services achieved a medium degree of implementation.

The study offered a number of recommendations, the most important of which are: Enhance financial inclusion by increasing the number of branches and facilitating opening of accounts; Supporting financial education by integrating financial culture for customers and bank employees; Creating financial services suitable for low-income classes, taking into account the requirements of customers; and focusing highly on facilitating the financial services granted by financial inclusion to enhance competition in the banking market in Yemen.