



تأثير الثقافة المعرفية للعملاء علي تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان

خولة بنت صالح بن مبارك

kholamobarak@gmail.com

Received : 25 Oct. 2023

Accepted: 22 Nov. 2023

مستخلص الدراسة

الثقافة المعرفية لهل دور هام كما اتضح خلال السنوات الاخيرة فى العالم العربى عامة وفى سلطنة عمان على وجه الخصوص. هدفت الدراسة إلى قياس دور الثقافة المعرفية للعملاء في تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان. حيث تلعب الثقافة المعرفية للعملاء دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان. ومن خلال الجهود الحكومية والمجتمعية، يمكن أن تساهم في زيادة الطلب على الخدمات المالية، وتحسين استخدامها بشكل فعال، وتقليل المخاطر المالية.

كما يعتبر الشمول المالي أحد الأهداف الاستراتيجية للحكومة العمانية، حيث تسعى إلى إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، بما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ويعد الوعي المالي والثقافة المعرفية للعملاء من العوامل الرئيسية لتعزيز الشمول المالي، حيث يمكن أن يساعد على زيادة الطلب على الخدمات المالية، وتحسين استخدامها بشكل فعال، وبإستخدام الإستبيان الاليكتروني تم جمع البيانات المطلوبة وتم معالجة هذه البيانات من خلال البرنامج الإحصائي SPSS، وكان من أهم النتائج التي تم التوصل إليها وجود ارتباط طردي قوى بين الثقافة المعرفية وتعزيز الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الثقافة المعرفية، الشمول المالي، الاستبيان الاليكترونى.

أولاً: مقدمة الدراسة.

يتطلب فهما عميقاً للعديد من العوامل، ومن بين هذه العوامل، الثقافة المعرفية للعملاء تبرز كعنصر محوري (Nguyen, & Tran. 2016).

إن الثقافة المعرفية للعملاء تشير إلى مدى وعي الأفراد ومعرفتهم بأمر المال والخدمات المالية. وهذه الثقافة تلعب دوراً بارزاً في توجيه قرارات الأفراد بشأن استخدام الخدمات المالية، وفهمهم لمخاطرها وفوائدها، وكيفية تفاعلهم مع النظام المالي بشكل عام. فهم

أصبحت الخدمات المالية في عصرنا الحالي ضرورة حضرية واقتصادية أساسية لضمان تحقيق الاستدامة الاقتصادية وتحقيق التنمية الشاملة. تعزيز الشمول المالي، أي توفير الوصول إلى الخدمات المالية للجميع دون استثناء، يعد هدفاً حورياً يسعى إليه العديد من الحكومات والمؤسسات المالية في جميع أنحاء العالم. واكتشاف مفاتيح تحقيق هذا الهدف

والتنوع، وبذلك تلعب دوراً حاسماً في دعم النمو الاقتصادي وتعزيز الاستقرار المالي في هذا البلد. وفيما يتعلق بمجال تطبيق الدراسة فقد شملت المؤسسات المالية في سلطنة عمان مجموعة متنوعة من الكيانات، بدءاً من البنوك التجارية والبنوك الإسلامية وصولاً إلى شركات التأمين وشركات الاستثمار. تعمل هذه المؤسسات على تقديم خدمات مالية شاملة تتنوع بين الودائع والقروض والخدمات الاستثمارية والتأمين، وتلبي احتياجات مختلف العملاء.

يعالج هذا النص موضوع تأثير الثقافة المعرفية للعملاء على تعزيز الشمول المالي بأكمله. سنستعرض في هذا السياق كيف يمكن للمعرفة المالية والوعي المالي للأفراد أن يلعبا دوراً حاسماً في تحقيق الهدف العام للشمول المالي وتوفير فرص اقتصادية أكبر للجميع. سنناقش أيضاً كيف يمكن تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء من خلال التعليم والتوجيه، والتكنولوجيا المالية، وغيرها من العوامل المؤثرة.

ثانياً: مشكلة الدراسة.

يعد مفهوم الشمول المالي واسع ومتعدد ولكنه يهدف في النهاية إلى توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهولة ويسر وبتكلفة معقولة لجميع أفراد، وفي مختلف أماكن تواجدهم الجغرافية بالدولة.

كما يعتبر الشمول المالي أحد الأهداف الاستراتيجية للحكومة العمانية، حيث تسعى إلى إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، بما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ويعد الوعي المالي والثقافة المعرفية للعملاء من العوامل الرئيسية لتعزيز الشمول المالي، حيث يمكن أن يساعد على زيادة الطلب على الخدمات المالية، وتحسين استخدامها بشكل فعال.

وقد أصبح الشمول المالي مشكلة حاسمة في عالم اليوم، وخاصة في البلدان النامية مثل عمان، حيث لا يزال جزء كبير من السكان مستبعدين من النظام المالي الرسمي. يشير الشمول المالي إلى توفير الخدمات المالية بأسعار معقولة ويمكن الوصول إليها لجميع قطاعات المجتمع، بما في ذلك الفقراء والنساء والشباب والشركات الصغيرة. يمكن أن يكون لعدم الوصول إلى الخدمات المالية عواقب وخيمة على حياة الناس ويمكن أن يحد من قدرتهم على الانخراط في الأنشطة الاقتصادية وتحسين معايير معيشتهم.

كما أن تأثير الثقافة المعرفية للعملاء على تعزيز الشمول المالي هو موضوع هام ومعقد يتطلب دراسة دقيقة وفهم عميق لعدة عوامل. تعتبر الشمول المالي هدفاً حضرياً واقتصادياً مهماً يهدف إلى توفير الخدمات المالية

كيفية تأثير هذه الثقافة على تعزيز الشمول المالي يعزز فهمنا للتحديات والفرص التي تواجه جهود تحقيق هذا الهدف العظيم (Al Abri, 2016).

كما يعد الشمول المالي مكوناً حاسماً في التنمية الاقتصادية للبلد، لأنه يضمن حصول جزء كبير من السكان على مجموعة واسعة من الخدمات المالية. في سلطنة عمان، مثل العديد من البلدان الأخرى، كان تعزيز الشمول المالي مجال تركيز رئيسي للحكومة والمؤسسات المالية. ومع ذلك، فإن تحقيق هذا الهدف لا يقتصر على توفير خدمات يمكن الوصول إليها فحسب؛ بل يتطلب أيضاً تطوير ثقافة معرفة العملاء داخل القطاع المالي (Federal Reserve Bank of St. Louis, 2020).

والشمول المالي هو أحد الأهداف الاستراتيجية للحكومة العمانية، حيث تسعى إلى إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، بما يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ويعد الوعي المالي والثقافة المعرفية للعملاء من العوامل الرئيسية لتعزيز الشمول المالي، حيث يمكن أن يساعد على زيادة الطلب على الخدمات المالية، وتحسين استخدامها بشكل فعال (Center for Financial Inclusion, 2021).

مع تزايد الاعتراف بأهمية تمكين الأفراد من الاستفادة من الخدمات المالية وفهمهم لها، يصبح من الضروري تكثيف الجهود لدعم وتعزيز الثقافة المعرفية للعملاء. إن النجاح في هذا المجال يمكن أن يؤدي إلى تعزيز الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي وتمكين المجتمعات في جميع أنحاء العالم. إن تحقيق الشمول المالي يعتمد على فهم عميق لكيفية تفكير وسلوك الأفراد فيما يتعلق بالمال، وهذا يشمل الأبعاد الثقافية والمعرفية. تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء هو أحد السبل الهامة لتحقيق هذا الهدف الاقتصادي والاجتماعي الهام.

وبفضل رؤية واضحة وتطور اقتصادي مستدام، أصبحت المؤسسات المالية في سلطنة عمان قادرة على المنافسة على الساحة الإقليمية والدولية. تساهم هذه المؤسسات في تعزيز الاستقرار المالي وتمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى وتوفير فرص استثمارية جذابة للمستثمرين. وتقوم الحكومة العمانية بدعم وتنظيم القطاع المالي بما يضمن التنظيم الجيد والامتثال للمعايير واللوائح الدولية. كما تعمل على تعزيز الشفافية والاستدامة في القطاع المالي. ومع تقدم الزمن، يتوقع أن تستمر المؤسسات المالية في سلطنة عمان في النمو

خامساً: أهمية الدراسة.

ترجع أهمية الدراسة الحالية بما تقدمه من إضافات من الناحية العلمية والعملية كالآتي:

• الأهمية العلمية:

- تنبع الأهمية العلمية للدراسة من كونها تقدم محاولة لمعالجة الفجوة البحثية، وذلك من خلال الوقوف على أهمية الثقافة المعرفية وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي.
- تتمثل أهمية الدراسة في أن هذا الموضوع يعد موضوعاً حيوياً لتقديم إطار نظري لدعم أهمية الثقافة المعرفية، وما يمكن أن تضيقه للأدب النظري والدراسات السابقة حول علاقتها ومدى تأثيرها على تعزيز الشمول المالي.

• الأهمية العملية:

- إبراز جوانب القوة الناتجة عن التطبيق في الواقع العملي. فهذه الدراسة بمثابة دعوة للتفاعل بين الثقافة المعرفية وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي.
- تعود أهمية هذه الدراسة إلى طبيعة دور الثقافة المعرفية والثقافة وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي. مما يزيد من أهمية الوصول إلى نتائج وتوصيات تساعد على تفعيل استراتيجياتها.

سادساً: منهجية الدراسة.

تم الاعتماد في هذه الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث يعتمد على مجموعة من الإجراءات البحثية التي تقيس الثقافة المعرفية (كمتغير مستقل) وتأثيره على تعزيز الشمول المالي (كمتغير تابع) وذلك لمناسبه لأهداف الدراسة، وهو "أسلوب يعتمد على دراسة الواقع أو الظاهرة كما هي في الواقع، ويهتم بوصفها وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كيفياً وكمياً"

وسيتم معالجة البيانات الأولية التي تم جمعها باستخدام قائمة الاستقصاء ببعض الأساليب الإحصائية، وذلك بغرض تلخيص ووصف علاقة الارتباط والتأثير المختلفة بين متغيرات الدراسة، وتم استخدام البرنامج الإحصائي الجاهز لتحليل البيانات المعروف بـ SPSS.

سابعاً: فرضية الدراسة.

بناءً على ذلك ومن خلال هذه الدراسة سنحاول الإجابة على هذه الإشكالية من خلال الفرضية العامة توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين تأثير الثقافة المعرفية على تعزيز الشمول المالي بالمؤسسات المالية بسلطنة عمان، عند مستوى معنوية 0,05% خلال فترة الدراسة. **ثامناً: حدود الدراسة.**

لجميع دون استثناء. يتضمن ذلك وصول أوسع إلى الحسابات المصرفية، والتأمين، والقروض، وغيرها من الخدمات المالية.

لذا يمكن الإشارة إلى مشكلة الدراسة من خلال التساؤل الرئيسي التالي:

هل يوجد تأثير للثقافة المعرفية للعملاء وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي في المؤسسات المالية في سلطنة عمان.

ومن التساؤل الرئيسي تتفرع الأسئلة الفرعية التالية:

- ما هو واقع ممارسة الثقافة المعرفية في المؤسسات المالية في سلطنة عمان؟
- ما هو تأثير الثقافة المعرفية للعملاء على تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان؟
- ما هي التحديات التي تواجه جهود تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء في سلطنة عمان؟
- ما هي التوصيات لتعزيز الثقافة المعرفية للعملاء في سلطنة عمان؟
- هل هناك فروق دالة إحصائية بين وجهتي نظر الإدارة والعاملين في المؤسسات المالية محل الدراسة؟

ثالثاً: أهداف الدراسة.

تسعى الدراسة إلى تحقيق الأهداف التالية:

- تحديد أثر الثقافة المعرفية وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي في المؤسسات المالية في سلطنة عمان.
- التعرف على واقع ممارسة الثقافة المعرفية في المؤسسات المالية في سلطنة عمان.
- تحديد دور الثقافة المعرفية وعلاقتها بتعزيز الشمول المالي في المؤسسات المالية من وجهة نظر الإدارة، والعاملين أنفسهم.
- قياس مدى وجود فروق دالة إحصائية بين وجهتي نظر الإدارة والعاملين في المؤسسات المالية محل الدراسة.

رابعاً: متغيرات الدراسة.

- المتغير المستقل: يتمثل في الثقافة المعرفية.
- المتغير التابع: ويتناول تعزيز الشمول المالي.

يعد تأثير ثقافة معرفة العملاء على تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان موضوعا ذا أهمية كبيرة ، ويمكن ملاحظة تأثيره في العديد من المجالات الرئيسية (Nguyen, & Tran, 2016):

• **حلول مالية مخصصة:** تمكن ثقافة معرفة العملاء القوية المؤسسات المالية من تصميم منتجاتها وخدماتها لتلبية الاحتياجات المحددة لمختلف شرائح العملاء. في عمان، حيث يوجد سكان متنوعون بمستويات دخل ومتطلبات مالية متفاوتة، يمكن أن يكون هذا التخصيص عاملا حاسما في تحسين الشمول المالي. من خلال فهم الظروف والقيود المالية الفريدة للمجموعات المختلفة، يمكن للمؤسسات المالية تصميم حلول يسهل الوصول إليها وأكثر صلة بقطاع عريض من السكان.

• **تعزيز محو الأمية المالية:** يتمثل أحد العوائق الرئيسية التي تحول دون الشمول المالي في الافتقار إلى المعرفة والوعي الماليين بين جزء كبير من السكان. لا تتضمن ثقافة معرفة العملاء القوية فهم العملاء فحسب، بل تتضمن أيضا تثقيفهم. يمكن للمؤسسات المالية أن تلعب دوراً محورياً في توفير التعليم المالي، وضمان أن الناس لديهم المهارات والمعرفة اللازمة لاتخاذ قرارات مالية مستنيرة. وهذا بدوره يمكن الأفراد من الاستفادة من الخدمات المالية المتاحة.

• **تحسين مشاركة العملاء:** تعزز ثقافة معرفة العملاء التواصل والمشاركة بشكل أفضل بين المؤسسات المالية وعملائها. عندما يشعر العملاء بالفهم والتقدير، فمن المرجح أن يتفاعلوا مع النظام المالي. في سلطنة عمان، حيث يمكن أن تكون ثقافة وتقاليد وقيم السكان متنوعة، يساعد النهج المتمحور حول العملاء على سد الفجوة وبناء الثقة، مما يجعل الخدمات المالية أكثر سهولة ومقبولة.

• **التخفيف من المخاطر:** يتيح الفهم الأعمق لسلوك العملاء واحتياجاتهم للمؤسسات المالية تقييم المخاطر بشكل أكثر فعالية. وهذا يمكن أن يؤدي إلى تطوير ممارسات الإفراض المسؤولة، والتي تعتبر ضرورية لحماية الأفراد الضعفاء من المديونية المفرطة. من خلال مواءمة المنتجات المالية مع ملفات تعريف العملاء وتحمل المخاطر، يمكن للمؤسسات في نفس الوقت توسيع قاعدة عملائها وتقليل العواقب السلبية المحتملة للشمول المالي.

• **الابتكار واعتماد التكنولوجيا:** تشجع ثقافة معرفة العملاء المؤسسات المالية على الابتكار واعتماد

لتحقيق الهدف من الدراسة تم تحديدها في النواحي التالية:

- **الحدود التنظيمية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على المؤسسات في سلطنة عمان.
- **الحدود البشرية:** ينحصر تطبيق هذه الدراسة على العاملين بالمؤسسات في سلطنة عمان.
- **الحدود الزمنية:** وهي فترة إجراء الدراسة الميدانية خلال النصف الأول من عام 2024م.

تاسعاً: الإطار النظري للدراسة.

يتناول البحث الثقافة المعرفية وتأثيرها على تعزيز الشمول المالي فيما يلي:

1- مفهوم الثقافة المعرفية.

الثقافة المعرفية للعملاء هي: مجموعة من المعارف والمهارات والمواقف التي تؤثر على سلوك الأفراد في التعامل مع الأمور المالية. وتشمل هذه الثقافة الوعي بمفهوم الشمول المالي، والفهم لأنواع الخدمات المالية المتاحة، ومعرفة كيفية استخدام هذه الخدمات بشكل فعال.

وتشير الثقافة المعرفية إلى: المعرفة والتوعية المالية للأفراد وكيفية تفاعلهم مع الخدمات المالية والأسواق (Al Abri, 2016).

2- الجهود الحكومية لتعزيز الثقافة المعرفية للعملاء.

تعمل الحكومة العمانية على تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء من خلال مجموعة من المبادرات، منها:

- **برامج التوعية المالية:** تقوم الحكومة بإطلاق برامج التوعية المالية لتثقيف الأفراد حول أهمية الشمول المالي، وكيفية إدارة أموالهم بشكل سليم.
- **التعليم المالي:** يتم تدريس التعليم المالي في المدارس والجامعات لتعزيز الوعي المالي لدى الشباب.
- **البرامج التدريبية:** يتم تقديم برامج تدريبية للموظفين في المؤسسات المالية لتثقيفهم حول كيفية تقديم الخدمات المالية بطريقة بسيطة ومفهومة للعملاء.

وتشير ثقافة معرفة العملاء إلى الالتزام التنظيمي لفهم وتلبية الاحتياجات المالية الفريدة لشرائح العملاء المتنوعة. إنه ينطوي على فهم عميق لسلوكيات العملاء وتفضيلاتهم ومستويات محو الأمية المالية، ودمج هذه المعرفة في تصميم وتقديم المنتجات والخدمات المالية.

وفيما يلي عرض بعض التعريفات الخاصة بالشمول المالي:

الشمول المالي هو: عملية توفير الوصول إلى الخدمات المالية بأسعار معقولة للأفراد والشركات، وخاصة أولئك الذين يعانون من نقص الخدمات أو المستبعدين من النظام المالي السائد. يتمثل تأثير الشمول المالي في أنه يمكن هؤلاء الأفراد والشركات من إدارة شؤونهم المالية بشكل أفضل، وبناء الأصول، وزيادة أمنهم الاقتصادي ورفاههم (Center for Financial Inclusion, 2021).

ويمكن تعريف الشمول المالي على أنه: توفير المنتجات والخدمات المالية للأفراد والمجتمعات التي تعاني تقليدياً من نقص الخدمات من قبل المؤسسات المالية الرسمية. يتمثل تأثير الشمول المالي في أنه يعزز النمو الاقتصادي، ويقلل من الفقر، ويحسن الاستقرار المالي (Gates Foundation, 2021).

ويعرف الشمول المالي بأنه: عملية تقديم الخدمات المالية لشرائح السكان المستبعدة حالياً من النظام المالي. يتمثل تأثير الشمول المالي في أنه يساعد على الحد من عدم المساواة، وتعزيز النمو الاقتصادي والتنمية، وزيادة الاستقرار المالي (International Monetary Fund, 2021).

ويعرف الشمول المالي على أنه: عملية ضمان حصول جميع الأفراد والشركات على المنتجات والخدمات المالية التي تلي احتياجاتهم. يتمثل تأثير الشمول المالي في أنه يعزز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي والاندماج الاجتماعي (Federal Reserve Bank of St. Louis, 2020).

الشمول المالي هو: عملية توفير الوصول إلى مجموعة من الخدمات المالية للأفراد والشركات المستبعدة أو المحرومة من قبل النظام المالي الرسمي. تأثير الشمول المالي هو أنه يساعد على تعزيز النمو الاقتصادي، والحد من الفقر، وزيادة الاستقرار المالي (The World Economic Forum, 2021).

4- عناصر الشمول المالي.

يتمثل الشمول المالي في إتاحة الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات المهمشة والمستبعدة. وبالنسبة للمؤسسات المالية، فإن الشمول المالي يعني تقديم الخدمات المالية بطريقة عادلة وشفافة وبأسعار معقولة، بحيث يمكن للجميع الوصول إليها والاستفادة منها. كما يعد الشمول المالي أحد الأهداف الاستراتيجية للمؤسسات المالية، حيث يساهم في زيادة الطلب على الخدمات المالية، وتحسين استخدامها بشكل فعال، وتقليل المخاطر المالية.

التكنولوجيا لتلبية الاحتياجات المتطورة لعملائها. من خلال فهم أفضل لتفضيلات العملاء، يمكن للمؤسسات إنشاء منصات وخدمات رقمية تعزز إمكانية الوصول والراحة والقدرة على تحمل التكاليف، مما يعزز الشمول المالي في عمان.

وبذلك فإن تأثير ثقافة معرفة العملاء على تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان كبير. من خلال تعزيز ثقافة التفاهم والاستجابة، يمكن للمؤسسات المالية أن تخدم بشكل أفضل مجموعة متنوعة من السكان، وإزالة الحواجز التي تحول دون الدخول، وتعزيز المشاركة الأوسع في النظام المالي الرسمي. وبهذه الطريقة، يمكن لسلطنة عمان تحقيق أهدافها المتمثلة في الشمول المالي مع دفع النمو الاقتصادي والاستقرار في البلاد.

3- الإطار المفاهيمي للشمول المالي.

الشمول المالي مفهوم يهدف إلى تعميم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية على العدد الأكبر من الأفراد، والمؤسسات، خصوصاً فئات المجتمع المهمشة من ذوي الدخل المحدود، وذلك من خلال القنوات الرسمية وإبتكار خدمات مالية ملائمة وتكاليف منافسة وعادلة، لتفادي لجوء تلك الفئات إلى القنوات والوسائل غير الرسمية مرتفعة التكاليف والتي لا تخضع للرقابة والإشراف. والشمول المالي لا يتحقق من دون التثقيف المالي، فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكاً للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية وأكثر وعياً لحقوقه وواجباته (Cull, et al., 2018).

يستلزم الشمول المالي تقديم مجموعة شاملة من الخدمات المالية تتضمن الحسابات المصرفية، المدخرات، القروض القصيرة والطويلة الأجل، التأجير التمويلي، الرهون العقارية، التأمين، الرواتب، المدفوعات، التحويلات المالية المحلية والدولية، وخطط التقاعد، بالإضافة إلى حماية المستهلك مالياً. وتجدر الإشارة إلى أن تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي يمثل عاملاً أساسياً لتحقيق أهداف التنمية المستدامة، تحسين مستوى المعيشة، تمكين المرأة، تعزيز تكافؤ الفرص، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة، الحد من الفقر وعدم المساواة، توفير فرص العمل، تعزيز النمو الاقتصادي، ودمج الاقتصاد الموازي في الاقتصاد الرسمي (صندوق النقد العربي، 2015).

يعود تعزيز الشمول المالي على المؤسسات المالية بالعديد من الفوائد، منها (United Nations Capital Development Fund, 2021):

- **زيادة الحصة السوقية:** يمكن لتعزيز الشمول المالي أن يساعد المؤسسات المالية على زيادة حصتها السوقية من خلال الوصول إلى شرائح جديدة من العملاء.
- **تحسين الربحية:** يمكن لتعزيز الشمول المالي أن يساعد المؤسسات المالية على تحسين الربحية من خلال زيادة حجم المعاملات والإيرادات.
- **تحسين السمعة:** يمكن لتعزيز الشمول المالي أن يساعد المؤسسات المالية على تحسين سمعتها وصورتها لدى العملاء والمجتمع.

وبشكل عام، فإن تعزيز الشمول المالي يساهم في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، كما يعود على المؤسسات المالية بالعديد من الفوائد.

6- تأثير الثقافة المعرفية للعملاء على الشمول المالي.

يمكن أن يكون للثقافة المعرفية للعملاء تأثير إيجابي على الشمول المالي من خلال الطرق التالية (Do, 2019):

- **الوعي المالي:** يؤثر مستوى وعي الأفراد بالمسائل المالية على قدرتهم على اتخاذ قرارات مالية صائبة والاستفادة من الخدمات المالية بشكل أفضل. الأفراد الذين يمتلكون معرفة أفضل بالأمور المالية قد يكونون أكثر عرضة للاستثمار والتوفير.
- **التوجيه المالي:** ثقافة المعرفة للعملاء تؤثر على كيفية توجيههم لمواردهم المالية. الأفراد الذين يمتلكون توجيهاً مالياً جيداً قد يقررون الاستثمار في مناطق تزيد من فرص نمو أموالهم.
- **استخدام الخدمات المالية:** تلعب الثقافة المعرفية دوراً كبيراً في قرارات الأفراد بشأن استخدام الخدمات المالية. فمن الممكن أن يؤدي فهم أفضل للخدمات المصرفية إلى زيادة انخراط الأفراد في النظام المالي.
- **التوزيع الجغرافي:** تأثير الثقافة المعرفية يمكن أن يختلف من مكان لآخر. بعض الثقافات تشجع على التوفير والاستثمار بشكل أفضل من غيرها، مما يمكن أن يؤثر على توزيع الثروة والشمول المالي.
- **التعليم المالي:** تعزز الثقافة المعرفية أهمية التعليم المالي. حيث إن الأفراد الذين يتعلمون كيفية إدارة

ومن أجل تحقيق هذا الهدف، يجب على المؤسسات المالية التركيز على العناصر التالية (صندوق النقد العربي، 2015):

- **التوسع في المنتجات والخدمات المالية:** يجب أن تقدم المؤسسات المالية مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية التي تلبي احتياجات جميع العملاء، بما في ذلك المنتجات والخدمات المبتكرة التي تستهدف الفئات المهمشة والمستبعدة.
- **التوافر الجغرافي:** يجب أن تكون الخدمات المالية متاحة في جميع أنحاء الدولة، وأيضاً توسيع نطاق وصولها إلى الخدمات المالية لتشمل جميع العملاء، بما في ذلك العملاء في المناطق الريفية والنائية.
- **التكلفة الميسورة للخدمات المالية:** يجب على المؤسسات المالية تقديم الخدمات المالية بأسعار ميسورة للعملاء بحيث يمكن للجميع الوصول إليها، بما في ذلك العملاء ذوي الدخل المنخفض.
- **الجودة والأمان للخدمات المالية:** يجب على المؤسسات المالية تقديم خدمات مالية عالية الجودة وذات قيمة للعملاء وأمانة أيضاً.

وفيما يلي بعض الخطوات التي يمكن للمؤسسات المالية اتخاذها لتعزيز الشمول المالي (The World Economic Forum, 2021):

- **تطوير منتجات وخدمات مالية مبتكرة:** يمكن للمؤسسات المالية تطوير منتجات وخدمات مالية مبتكرة تستهدف الفئات المهمشة والمستبعدة، مثل الخدمات المالية الرقمية التي يمكن الوصول إليها عبر الهاتف المحمول.
 - **التوسع في شبكة الفروع:** يمكن للمؤسسات المالية التوسع في شبكة فروعها في المناطق الريفية والنائية لجعل الخدمات المالية أكثر سهولة الوصول إليها.
 - **تقديم برامج تدريبية للموظفين:** يمكن للمؤسسات المالية تقديم برامج تدريبية للموظفين لتحسين مهاراتهم في التعامل مع العملاء من الفئات المهمشة والمستبعدة.
 - **التعاون مع الجهات الحكومية والمجتمعية:** يمكن للمؤسسات المالية التعاون مع الجهات الحكومية والمجتمعية لتعزيز الشمول المالي، مثل المشاركة في برامج التوعية المالية.
- 5- الفوائد التي تعود على المؤسسات المالية من تعزيز الشمول المالي.

ورغم الجهود الحكومية والمجتمعية لتعزيز الثقافة المعرفية للعملاء في سلطنة عمان، إلا أن هناك عدداً من التحديات التي تواجه هذه الجهود، منها:

- **الافتقار إلى الوعي المالي:** لا يزال هناك نسبة كبيرة من الأفراد في سلطنة عمان يفتقرون إلى الوعي المالي اللازم لفهم أهمية الخدمات المالية، وكيفية استخدامها بشكل فعال.
- **الافتقار إلى المعلومات المالية:** لا تتوفر المعلومات المالية بشكل كافٍ أو سهل الوصول إليه، مما يصعب على الأفراد الحصول على المعلومات التي يحتاجونها لاتخاذ قرارات مالية سليمة.
- **الافتقار إلى المهارات المالية:** لا يمتلك العديد من الأفراد المهارات المالية اللازمة لإدارة أموالهم بشكل سليم.

وبالنظر إلى هذه الجوانب، يصبح واضحاً أن الثقافة المعرفية للعملاء تلعب دوراً مهماً في تعزيز الشمول المالي. فهم كيفية تأثير هذه الثقافة وتعزيزها يمكن أن يساهم في تحقيق أهداف الشمول المالي وتحسين الوصول إلى الخدمات المالية للجميع. كما أن فهم تأثير الثقافة المعرفية للعملاء على تعزيز الشمول المالي يعتبر مهماً لتصميم السياسات والبرامج التي تهدف إلى تحقيق الشمول المالي وتمكين الأفراد من الاستفادة الكاملة من الخدمات المالية والمشاركة في النظام المالي بشكل أكبر.

عاشراً: الإطار التطبيقي للدراسة:

إعتمد البحث علي المنهج الوصفي التحليلي وذلك لطبيعة الموضوع الذي يتعلق بدور الثقافة المعرفية للعملاء في تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان ، والذي يتطلب تطبيق عملي ومتابعة للنتائج وتقييمها واقعيًا ، وفيما يلي عرضاً لأهم الإحصاءات التي يتناولها الإطار العام للبحث:

(1) نتائج الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

يعرض الجدول التالي نتائج الإحصاء الوصفي للمتغير المستقل (المسؤولية الاجتماعية) والمتغير التابع (التنمية المستدامة) من وجهة نظر عينة الدراسة:

أمورهم المالية يمكن أن يصبحوا عملاء أكثر وعياً وقدرة على تحقيق أهدافهم المالية.

- **زيادة الطلب على الخدمات المالية:** يمكن أن يساعد الوعي المالي على زيادة الطلب على الخدمات المالية، حيث يدرك الأفراد أهمية هذه الخدمات في حياتهم.
- **تحسين استخدام الخدمات المالية:** يمكن أن تساعد الثقافة المعرفية للعملاء على تحسين استخدام الخدمات المالية بشكل فعال، حيث يفهم الأفراد كيفية اختيار الخدمة المناسبة لاحتياجاتهم، وكيفية استخدامها بشكل صحيح.
- **تقليل المخاطر المالية:** يمكن أن تساعد الثقافة المالية على تقليل المخاطر المالية، حيث يفهم الأفراد كيفية إدارة أموالهم بشكل سليم، وكيفية تجنب الوقوع في الديون.
- **التحديات الثقافية:** تحديات ثقافية معينة قد تؤثر على توجيه الأفراد لمواردهم المالية. على سبيل المثال، بعض الثقافات قد تعزز التوجه نحو الإنفاق الزائد أو التوجه نحو الادخار والاستثمار.
- **التحسينات التكنولوجية:** تقدم التكنولوجيا فرصاً لزيادة الوعي المالي وتوجيه العملاء. منصات التعليم المالي عبر الإنترنت وتطبيقات البنوك تلعب دوراً مهماً في تمكين الأفراد من فهم أمورهم المالية بشكل أفضل.
- **التنظيم الحكومي:** السياسات الحكومية والتنظيم القانوني للقطاع المالي يمكن أن تلعب دوراً في تعزيز الشمول المالي من خلال تعزيز التعليم المالي وتحسين وصول الأفراد إلى الخدمات المالية.
- **التفاوتات الاجتماعية:** التفاوتات الاجتماعية تلعب دوراً كبيراً في تأثير الثقافة المعرفية على الشمول المالي. فالأفراد في مجتمعات مختلفة قد يواجهون تحديات مختلفة فيما يتعلق بالوصول إلى الخدمات المالية وفهمها.
- **الشراكات والتعاون:** التعاون بين المؤسسات المالية والمؤسسات التعليمية والحكومات يمكن أن يساعد في تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء وتحسين الشمول المالي.

خولة بنت صالح بن مبارك 2023

جدول رقم(1) : الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة

العناصر	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف%
الثقافة المعرفية	4.11	0.8537	20.7
الشمول المالي	3.89	0.5578	14.14

المصدر: مخرجات برنامج Spss

ويتضح من الجدول السابق مايلي:

- ارتفاع متوسط آراء عينة العملاء حول عناصر الثقافة المعرفية بمتوسط (4.11) وانحراف معياري (.853) وبمعامل اختلاف (20.7%) أي أن معظم الآراء تتراوح بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق تماماً.
- ارتفاع متوسط آراء عينة العملاء حول محددات تحقيق الشمول المالي كمتغير تابع بمتوسط (3.89) وانحراف معياري (0.5578) وبمعامل اختلاف (14.14%) أي أن معظم الآراء تتراوح بين موافق وموافق تماماً وتميل الى أن تكون موافق تماماً.
- يتضح أن غالبية عينة الدراسة تعتقد في وجود دور مهم وفعال للثقافة المعرفية للعملاء في تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان.
- انخفاض قيمة الانحراف المعياري تعكس انخفاض التباين في الآراء حول عبارات الاستقصاء من وجهة نظر عينة العملاء.

(2) نتائج الاحصاء الوصفي لعبارات المتغير المستقل (الثقافة المعرفية):

يعرض الجدول التالي نتائج الاحصاء الوصفي لعبارات قياس الثقافة المعرفية من وجهة نظر عينة الدراسة:

جدول رقم (2) : الاحصاء الوصفي لعبارات الثقافة المعرفية

العناصر	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف
تقوم المؤسسة المالية بتقديم برامج تعليمية أو دورات توعية مالية لعملائها.	4.03	0.911	22.61
تقوم المؤسسة بتقييم مستوى الثقافة المعرفية لعملائها قبل تقديم الخدمات المالية؟	4.02	0.874	21.74
تساعد المؤسسة العملاء في فهم مخاطر وفوائد المنتجات المالية التي تقدمها.	4.01	0.929	23.17
تقوم المؤسسة بتوفير أدوات تفاعلية أو تطبيقات لمساعدة العملاء على تعزيز فهمهم المالي.	4.38	0.908	20.73
توفر المؤسسة مواد توعية متعلقة بالاستثمار والتوجيه المالي.	4.03	0.912	22.63
تقديم المؤسسة المشورة المالية للعملاء.	4.23	0.963	22.77
هناك خطة محددة لتعزيز الثقافة المعرفية للعملاء داخل المؤسسة المالية.	4.03	0.912	22.63
تتعاون المؤسسة مع منظمات أخرى أو الحكومة في تعزيز الوعي المالي للعملاء.	4.2	0.996	23.71
تقدم المؤسسة خدمات مالية مخصصة للفئات الهامشية أو المجتمعات النائية.	4.21	0.992	23.62
تتبع المؤسسة تقييم دوري لفهم العملاء للمنتجات والخدمات المالية ومدى استيعابهم للمفاهيم المالية.	4.09	0.823	20.12

المصدر: مخرجات برنامج Spss

(2) نتائج الاحصاء الوصفي لعبارات المتغير التابع (الشمول المالي):

يعرض الجدول التالي نتائج الاحصاء الوصفي لعبارات الشمول المالي من وجهة نظر عينة الدراسة:

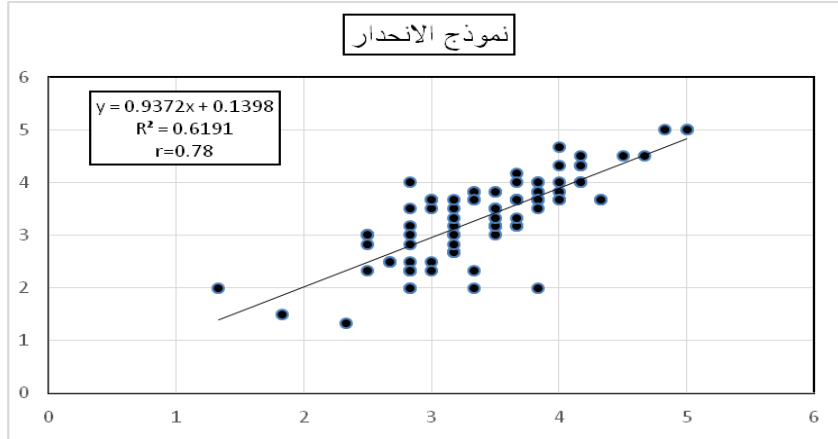
جدول رقم (3) : الاحصاء الوصفي لعبارات قياس الشمول المالي

معامل الاختلاف	انحراف معياري	وسط حسابي	العناصر
17.20	0.6581	3.82	تقوم الجهات المالية بتوجيه أو توفير مواد توعية مالية لك حول كيفية الإدارة المالية الذكية.
22.75	0.951	4.18	الفوائد المتاحة من خدمات المؤسسة المالية تناسب جميع الاحتياجات والأهداف المالية.
19.39	0.822	4.25	يتوافر الأمان والخصوصية عند استخدام خدمات المؤسسات المالية عبر الإنترنت.
18.76	0.771	4.11	هناك حاجة إلى تحسين الوصول إلى خدمات المؤسسات المالية في بعض المناطق.
20.17	0.847	4.2	توجد صعوبة في فهم الرسوم والتكاليف المتعلقة بخدمات المؤسسات المالية.
20.12	0.853	4.24	هناك مدخرات أو استثمارات تستهدف تحقيق أهداف مالية طويلة الأمد.
45	0.891	1.98	يتم تعزيز الوعي المالي للفئات الهامشية أو المجتمعات النائية.
18.90	0.824	4.36	يتم تقديم دعماً حكومياً أو اجتماعياً للمساعدة في تحقيق الشمول المالي.
21.36	0.861	4.03	يتم توفير خدمات التقسيط أو القروض من مؤسسات مالية.
20.42	0.782	3.83	تقدم الجهات المالية توجيهات أو توفر مواد توعية مالية حول كيفية الإدارة المالية الذكية.

المصدر: مخرجات برنامج Spss

(3) نتائج نموذج الانحدار الخطي الذي يحكم العلاقة بين المتغيرين المستقل والتابع:

يمكن توضيح العلاقة بين متغيري البحث من خلال الشكل التالي:



شكل رقم (1) نموذج الانحدار الخطي لمتغيري البحث

يتضح من الشكل السابق ما يلي:

- توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغير المستقل (الثقافة المعرفية) والمتغير التابع (الشمول المالي)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون 0,78
- بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 62% وهو ما يشير إلى أن المتغير المستقل (الثقافة المعرفية) يفسر التغير في المتغير التابع (الشمول المالي) بنسبة 62% تقريباً.
- تم قبول الفرضية التي تقضي بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الثقافة المعرفية في تحقيق الشمول المالي.
- يتضح من معادلة النموذج أن كل زيادة قدرها وحدة واحدة في المتغير المستقل (الثقافة المعرفية) يتبعها زيادة في المتغير التابع (الشمول المالي) بمقدار 0.93

حادي عشر: النتائج والتوصيات.

النتائج:

1. للثقافة المعرفية للعملاء تأثير إيجابي على تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان.
2. تتمثل أهم التحديات التي تواجه جهود تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء في سلطنة عمان في الافتقار إلى الوعي المالي، والافتقار إلى المعلومات المالية، والافتقار إلى المهارات المالية.
3. تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء في سلطنة عمان تتمثل في تطوير برامج توعية مالية شاملة، والتركيز على التعليم المالي في المدارس والجامعات، وتوفير برامج تدريبية للموظفين في المؤسسات المالية، والتعاون مع القطاع الخاص لتعزيز الثقافة المالية.
4. ارتفاع متوسط آراء عينة العملاء حول عناصر الثقافة المعرفية بمتوسط (4.11) وانحراف معياري (0.853). وبمعامل اختلاف (20.7%) أي أن معظم الآراء تتراوح بين موافق وموافق تماماً وتميل إلى أن تكون موافق تماماً.
5. ارتفاع متوسط آراء عينة العملاء حول محددات تحقيق الشمول المالي كمتغير تابع بمتوسط (3.89) وانحراف معياري (0.5578) وبمعامل اختلاف (14.14%) أي أن معظم الآراء تتراوح بين موافق وموافق تماماً وتميل إلى أن تكون موافق تماماً.

6. يتضح أن غالبية عينة الدراسة تعتقد في وجود دور مهم وفعال للثقافة المعرفية للعملاء في تعزيز الشمول المالي في سلطنة عمان.
7. انخفاض قيمة الانحراف المعياري تعكس انخفاض التباين في الآراء حول عبارات الاستقصاء من وجهة نظر عينة العملاء.
8. توجد علاقة ارتباط طردية قوية بين المتغير المستقل (الثقافة المعرفية) والمتغير التابع (الشمول المالي)، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط الخطي لبيرسون 0,78
9. بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) 62% وهو ما يشير إلى أن المتغير المستقل (الثقافة المعرفية) يفسر التغير في المتغير التابع (الشمول المالي) بنسبة 62% تقريباً.
10. تم قبول الفرضية التي تقضي بوجود أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير الثقافة المعرفية في تحقيق الشمول المالي.
11. يتضح من معادلة النموذج أن كل زيادة قدرها وحدة واحدة في المتغير المستقل (الثقافة المعرفية) يتبعها زيادة في المتغير التابع (الشمول المالي) بمقدار 0.93

التوصيات:

من أجل تعزيز الثقافة المعرفية للعملاء في سلطنة عمان، يمكن أن تركز الحكومة على المبادرات التالية:

1. تطوير برامج توعية مالية شاملة تستهدف جميع فئات المجتمع.
2. التركيز على التعليم المالي في المدارس والجامعات.
3. توفير برامج تدريبية للموظفين في المؤسسات المالية.
4. التعاون مع القطاع الخاص لتعزيز الثقافة المالية.
5. تطوير منتجات وخدمات مالية مبتكرة مصممة لتلبية احتياجات العملاء من جميع الفئات.
6. توسيع نطاق الوصول إلى الخدمات المالية من خلال الانتشار الجغرافي واستخدام القنوات الرقمية.
7. تقديم الخدمات المالية بأسعار ميسورة للعملاء ذوي الدخل المنخفض.
8. تعزيز الشفافية والمساءلة في تقديم الخدمات المالية.
9. الاستثمار في الموظفين وتدريبهم على تقديم الخدمات المالية بطريقة مسؤولة ومستدامة.

- Impact Evidence". Policy Research Working Paper No. 8693.
- Al Abri, S. (2016).** "The Role of Financial Literacy in Determining Financial Behaviour: A Case Study from Oman", Journal of Business and Retail Management Research.
- Nguyen, L. T., & Tran, H. T. (2016).** "The Role of Customer Financial Knowledge in Financial Inclusion: Evidence from Southeast Asia", Asia-Pacific Journal of Financial Studies.
- Do, T. H. (2019).** "The Influence of Financial Knowledge and Psychological Traits on Household Savings and Borrowing Behavior: Evidence from Vietnam", Journal of Behavioral and Experimental Finance.
- قائمة المراجع
- صندوق النقد العربي. (2015). "العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي: تقرير فريق العمل الإقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية"، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية. Center for Financial Inclusion, (2021).
- Gates Foundation, (2021).
- International Monetary Fund, (2021).
- Federal Reserve Bank of St. Louis, (2020).
- The World Economic Forum, (2021).
- United Nations Capital Development Fund, (2021)
- Cull, R., Demirguc-Kunt, A., & Morduch, J. (2018).** "Financial Inclusion and Development: Recent

ABSTRACT

The study aimed at the impact of customer knowledge culture on enhancing financial inclusion in the Sultanate of Oman. Customer knowledge culture plays an important role in promoting financial inclusion in Oman. Through government and community efforts, they can contribute to increasing the demand for financial services, improving their effective use, and reducing financial risks.

Financial inclusion is one of the strategic objectives of the Omani government, as it seeks to make financial services available to all segments of society, thus contributing to economic and social development. Financial awareness and customer knowledge culture is one of the key factors to promote financial inclusion, as it can help to increase the demand for financial services, and improve their effective use.

Keywords: cognitive culture, financial inclusion.

المتغير المستقل (الثقافة المعرفية).

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	تقوم المؤسسة المالية بتقديم برامج تعليمية أو دورات توعية مالية لعملائها.					
2	تقوم المؤسسة بتقييم مستوى الثقافة المعرفية لعملائها قبل تقديم الخدمات المالية؟					
3	تساعد المؤسسة العملاء في فهم مخاطر وفوائد المنتجات المالية التي تقدمها.					
4	تقوم المؤسسة بتوفير أدوات تفاعلية أو تطبيقات لمساعدة العملاء على تعزيز فهمهم المالي.					
5	توفر المؤسسة مواد توعية متعلقة بالاستثمار والتوجيه المالي.					
6	تقديم المؤسسة المشورة المالية للعملاء.					
7	هناك خطة محددة لتعزيز الثقافة المعرفية للعملاء داخل المؤسسة المالية.					
8	تتعاون المؤسسة مع منظمات أخرى أو الحكومة في تعزيز الوعي المالي للعملاء.					
9	تقدم المؤسسة خدمات مالية مخصصة للفئات الهامشية أو المجتمعات النائية.					
10	تتبع المؤسسة تقييم دوري لفهم العملاء للمنتجات والخدمات المالية ومدى استيعابهم للمفاهيم المالية.					

خولة بنت صالح بن مبارك 2023

المتغير التابع (الشمول المالي).

م	العبارة	أوافق تماماً	أوافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماماً
1	تقوم الجهات المالية بتوجيه أو توفير مواد توعية مالية لك حول كيفية الإدارة المالية الذكية.					
2	الفوائد المتاحة من خدمات المؤسسة المالية تناسب جميع الاحتياجات والأهداف المالية.					
3	يتوافر الأمان والخصوصية عند استخدام خدمات المؤسسات مالية عبر الإنترنت.					
4	هناك حاجة إلى تحسين الوصول إلى خدمات المؤسسات مالية في بعض المناطق.					
5	توجد صعوبة في فهم الرسوم والتكاليف المتعلقة بخدمات المؤسسات المالية.					
6	هناك مدخرات أو استثمارات تستهدف تحقيق أهداف مالية طويلة الأمد.					
7	يتم تعزيز الوعي المالي للفئات الهامشية أو المجتمعات النائية.					
8	يتم تقديم دعماً حكومياً أو اجتماعياً للمساعدة في تحقيق الشمول المالي.					
9	يتم توفير خدمات التقسيط أو القروض من مؤسسات مالية.					
10	تقدم الجهات المالية توجيهات أو توفر مواد توعية مالية حول كيفية الإدارة المالية الذكية.					