



## محددات الشمول المالي: الدور المعدل للعوامل الديموغرافية

### دراسة تطبيقية على مواطني وسط الدلتا

بحث مُستل من رسالة دكتوراه في إدارة الأعمال

إعداد

د. عبد الحكيم أحمد ربيع نجم  
أستاذ إدارة الأعمال  
كلية التجارة، جامعة المنصورة  
cehakim@yahoo.com

أ.إيمان عزمي كمال عبد الحليم  
باحثة دكتوراه إدارة الأعمال  
كلية التجارة، جامعة المنصورة  
eman.ea873@gmail.com

د. سارة السيد الدريني  
أستاذ إدارة الأعمال المساعد  
كلية التجارة، جامعة المنصورة  
shorfazhabya@gmail.com

المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية

كلية التجارة – جامعة دمياط

المجلد السادس - العدد الأول - الجزء الثالث - يناير ٢٠٢٥

التوثيق المقترح وفقاً لنظام APA:

عبد الحليم، إيمان عزمي كمال؛ نجم، عبد الحكيم أحمد ربيع؛ الدريني، سارة السيد (٢٠٢٥).  
محددات الشمول المالي: الدور المعدل للعوامل الديموغرافية: دراسة تطبيقية على مواطني وسط الدلتا.  
المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، ٦(١)٣، ٤٧-١.

رابط المجلة: <https://cfdj.journals.ekb.eg/>

## محددات الشمول المالي: الدور المعدل للعوامل الديموغرافية

### دراسة تطبيقية على مواطني وسط الدلتا

أ.إيمان عزمي كمال عبد الحليم؛ د. عبد الحكيم أحمد ربيع نجم؛ د. سارة السيد الدريني

#### الملخص

يتناول الباحثون في هذا البحث الدور المعدل للعوامل الديموغرافية في العلاقة بين محددات الشمول المالي (محددات ترجع للدولة - محددات ترجع للبنك - محددات ترجع للعميل) وأبعاد الشمول المالي (الوصول- الإختراق- الإستخدام- الجودة)، وذلك بالتطبيق على مواطني محافظات وسط الدلتا في جمهورية مصر العربية (المنوفية- الغربية - كفر الشيخ - الدقهلية - دمياط). وتم تصميم نموذج مقترح للدراسة؛ لكي يستخدم لاختبار العلاقة بين متغيرات البحث، كما تم تصميم قائمة الاستقصاء ، وتم توجيهها إلي مواطني محافظات وسط الدلتا الذين لديهم حساب مصرفي في أي بنك حكومي، وقد بلغ حجم العينة (٣٨٤) مفردة، ووصلت نسبة الاستجابة ٩٥,٨٪.

وأوضحت نتائج التحليل الإحصائي وجود تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي أبعاد الشمول المالي، ووجود تأثير معنوي للعوامل الشخصية علي أبعاد الشمول المالي، وأظهرت النتائج أن العوامل الديموغرافية تعدل العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي جزئياً.

كلمات مفتاحية: أبعاد الشمول المالي – محددات الشمول المالي- العوامل الديموغرافية

#### مقدمة:

ظهر مصطلح الشمول المالي في المنظمات التنموية العالمية والمنظمات المصرفية مثل صندوق النقد الدولي والبنك الدولي، للمساهمة في رفع الدخل الشهري للأفراد بشكل يحفز الإقتصاد الوطني، من خلال توسيع قاعدة المستفيدين من القطاع المصرفي الرسمي، وبالتالي يمكن التعامل مع الشمول المالي كاستراتيجية للوصول إلي الرفاهية الإجتماعية.

ووجدت بعض الدراسات أن نصف البالغين حول العالم يقدر عددهم ٢,٥ مليار نسمة لا يحصلون على خدمات مالية رسمية، وحوالي نسبة ٧٥% من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف، بُعد المسافات الجغرافية، والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مصرفي(Katoroogo, 2016).

من جانب آخر نجد أن هناك العديد من المحددات لشمولية النظام المصرفي يتوقف عليها مدى شمولية الأنظمة المصرفية مثل البنية التحتية، مخاطر السوق، غياب المعلومات الخاصة بالسياسة المصرفية، عدم الثقة في الأنظمة المصرفية، ارتفاع تكاليف المعاملات البنكية وتصميم المنتجات المصرفية غير ملائم لاحتياجات العميل (zins & weill, 2016).

ولقد ركز البنك المركزي المصري علي استراتيجيات من شأنها الحد من الآثار السلبية لمحددات الشمول المالي من خلال إتاحة تلك الخدمات من خلال المؤسسات المصرفية الرسمية وزيادة عدد الحسابات المصرفية، وتدشين استراتيجيات لتعزيز خدمات الدفع، واستخدام التحويلات المصرفية الإلكترونية وغيرها من الخدمات المصرفية التي تحقق رغبات العملاء، ويؤكد ضرورة تحقيق ما يسمى بشمولية الأنظمة المصرفية. ويعد توسيع النطاق المادي للخدمات المصرفية ركيزة أساسية لبلوغ هدفين رئيسيين لمجموعة البنك الدولي المتمثلين في إنهاء الفقر بحلول عام ٢٠٣٠م، وتعزيز الرخاء الشامل (مركز هردو لدعم التغيير الرقمي، ٢٠١٨).

وفي ضوء ما سبق يسعى الباحثون إلي دراسة الشمول المالي للتعرف علي محدداته في ضوء تأثير العوامل الديموغرافية، حيث تقدمت مصر ١٩ مركزا لتحل المرتبة الـ (٩٧) من إجمالي (١٩١) دولة تضمنها مؤشر التنمية الاقتصادي عام ٢٠٢٢م، وذلك مقارنة بالمركز الـ (١١٦) من إجمالي (١٨٩) دولة في تقرير عام ٢٠٢٠م، وبذلك تستمر مصر ضمن مجموعة الدول ذات التنمية البشرية المرتفعة (برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، ٢٠٢٢)، فكان ذلك بمثابة انطلاقة لدراسة الشمول المالي في مصر.

### أولاً: الإطار النظري:

#### أ. الشمول المالي: Financial Inclusion ١/ مفهوم الشمول المالي:

تتعدد تعريفات الشمول المالي لتصف معاني مختلفة، وذلك وفقاً للزاوية التي يُنظر من خلالها، ويختلف التعريف باختلاف الجهة صاحبة المصلحة التي تخاطبه، فالشمول المالي من وجهة نظر المؤسسة المقدمة للخدمة المصرفية يختلف عن مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر الدولة، وأيضاً لدي العملاء متلقي الخدمة المصرفية.

#### أ/١ مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر الدولة :

يتمثل مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر الدولة في قدرتها علي تطوير النظام المالي للدولة، وتنقيف مواطنيها مالياً، مع الإهتمام بجودة البنية التحتية للأنظمة والشبكات وإصدار مجموعة من القوانين والتشريعات، ما يفسح المجال أمام البنوك والمؤسسات المصرفية وشركات التكنولوجيا المصرفية للقيام بدورها في إصدار منتجات وحلول مالية قادرة علي اجتذاب مواطنين جدد داخل المنظومة المصرفية (خضر، ٢٠٢١).

#### أ/٢ مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر العميل:

عَرَّفَ (Gupte et al., 2012) الشمول المالي بأنه الحصول علي خدمات مالية عالية الجودة بتكلفة معقولة، شريطة أن تكون الجودة والتكلفة موضوعية.

أشارت العديد من الدراسات (Chakrabarty & sanyal, 2016; Peña et al., 2014; Nadru et al., 2016; Piñeyro, 2013; Rangarajan committee, 2008) أن الشمول المالي يعني حصول العملاء علي خدمات مالية مثل: (الإدخار، الإئتمان، التأمين، التحويلات والخدمات المصرفية والمدفوعات الأخرى) علي أن تكون مناسبة وفي الوقت المناسب، واستخدامها بموجب اللوائح المناسبة لضمان حماية العميل بأسعار معقولة لتحقيق الرفاهية لجميع السكان .

أما دراسات (Tuesta et al., 2015; Cámara & Tuesta, 2017) فتُعرِّفه علي أنه العملية التي يتم من خلالها الحصول على الخدمات المصرفية الرسمية واستخدامها إلى الحد الأقصى، مع تقليل العوائق. في حين يراه (Allen et al., 2016; Fungáčová & Weill, 2016) استخدام الخدمات المصرفية الرسمية.

ويتفق مركز الشمول المالي CFI مع غالبية التعريفات المستخدمة في دراسات مختلفة علي أن الشمول المالي حالة يتمتع فيها جميع الأشخاص المستخدمين الخدمات المصرفية بإمكانية الحصول على مجموعة كاملة من الخدمات عالية الجودة، المقدمة بأسعار معقولة، وبطريقة ملائمة (Katoroogo, 2016).

### أ/٣ مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر المؤسسات المصرفية:

الشمول المالي هو عملية لإدخال الفئات الضعيفة في المجتمع ضمن نطاق النظام المالي، بتهيئة الظروف التي تُمكن تلك الفئات من الحصول على ائتمان مناسب في الوقت المناسب، بالإضافة إلي الخدمات المصرفية الأخرى، بتكلفة ميسرة (Chu, 2019; Ramesh, 2015; Laha & Kuri, 2011).

وعرّف (Hillary, 2016) الشمول المالي علي أنه توفير الخدمات المصرفية المطلوبة بطريقة موثوقة ومريحة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة من قبل المؤسسات المصرفية.

ويري (Bhatia & Singh., 2019) أنه توفير خدمات مالية ميسرة التكلفة للمجموعات المحرومة، وذات الدخل المنخفض مثل: (تسهيلات المدفوعات المصرفية، التحويلات المصرفية، المدخرات، القروض وخدمات التأمين)، من قبل النظام المالي الرسمي.

أما دراسات (Abel et al., 2018; Abrol & Kaur, 2018) حول تعريف الشمول المالي من وجهة نظر المؤسسات المصرفية تعرفه بأنه: عملية جلب الأفراد الأضعف في المجتمع إلي نطاق النظام المالي من خلال توفير الوصول إلي الخدمات المصرفية المختلفة في الوقت المناسب وبسعر مناسب، ويتفق هذا التعريف مع أهداف البحث.

### أ/٢ أهمية الشمول المالي:

تكمن أهمية الشمول المالي في تحدي الفقر، وتمكين شرائح المجتمع مالياً، وصولاً إلي رفاهية مناسبة من خلال العديد من الجوانب وهي:

أ/٢/١ تأهيل الأفراد لإدارة مواردهم المالية من خلال الوصول المصرفي، وتدعيم الثقة في النظام المصرفي، والقدرة على تحقيق أقصى استفادة منه (Soejachmoen, 2016).

أ/٢/٢ دعم قدرة الأشخاص على التخطيط للمستقبل من خلال تسهيل الحصول علي ائتمان ميسر التكلفة وحسابات توفير آمنة (Tilakaratra, 2016).

أ/٢/٣ توفير المعلومات التي يحتاجها العملاء لتجنب الضوائق المالية الممكن مواجهتها، واقتراح حلول مصرفية تناسب الصعوبات المالية (Zinsa & Weill, 2016).

٤/٢/أ يؤدي الوصول إلى الخدمات المصرفية المناسبة إلى تحسين إدارة الشئون المصرفية اليومية للعملاء (السن، ٢٠١٩؛ Raichoudhury, 2020; Le et al., 2019).  
٥/٢/أ يُمكن النظام المصرفي الشامل المساعدة في الحد من نمو المصادر غير الرسمية وغير الشرعية للإئتمان مما يدفع نمو الاقتصاد العام للدولة (Katoroogo, 2016).  
٣/أ أبعاد الشمول المالي:

واتفقت العديد من الدراسات (Chattopadhyay, 2011; King & Michael, 2011; Laha & Kuri, 2011; Sarma & Pais, 2011; Aduda & Kalunda, 2012; Allen et al., 2016; Zinsa & Weill, 2016; Abel et al., 2018; Lal, 2017; Okoroafor, 2012; Hillary, 2016; et al., 2018; Hillary, 2016; Zinsa & Weill, 2016; Abel et al., 2018; Lal, 2017; Okoroafor et al., 2018; Kumari, 2021; Raouf, 2022) بشأن أبعاد الشمول المالي، ويعرض الباحثون تلك الأبعاد كما يلي:

### ١/٣/أ الوصول Access:

أشار (Karakusa, 2020) إلى أن الوصول للخدمات المالية يشير إلى امتلاك حساب مصرفي، ويختلف عن مفهوم الإختراق الذي يجسد الإستخدام وليس الملكية. وذكر (Raouf, 2022) أنه يمكن وصول الأفراد إلى الخدمات المالية الرسمية بشكل أكثر فعالية وأماناً، وكذلك تمكين الفقراء، فإدراج الأفراد ضمن الأنظمة المالية يفيد المجتمع ككل، ويؤدي إلى تحول طريقة الدفع من النقد إلى المدفوعات الإلكترونية من الحكومات إلى الأفراد أو الشركات وبين الأفراد وبعضهم، وتصبح العمليات المالية أكثر كفاءة وشفافية، ويعزز احتمالية تسهيل الإستثمار وتوسيع إمكانيات العمل، مما يؤدي إلى زيادة العائد من الضرائب لدعم النمو الاقتصادي. ومجرد التركيز على إمكانية الوصول وكفاية الخدمات قد لا يؤدي إلى نتيجة مهمة، حيث أن ما يمكن الوصول إليه قد لا يكون دائماً ملائماً حسب حاجة العميل أو رغبته (Banerjee et al., 2020).

وتناول (Arora, 2010) الوصول المالي علي أنه الوصول إلي خدمات مالية ذات جودة معقولة وبتكاليف معقولة، وتعكس التكاليف جميع التكاليف المالية وغير المالية. وذكرت دراسة (Demirguc-Kunt & Klapper, 2012) أن الوصول إلى الخدمات المالية يمثل تحدياً للمجتمعات النائية، وهناك تحديات متعددة تواجه السكان في المجتمعات النامية عموماً.

### ٢/٣/أ الإختراق Penetration:

ويقصد بالإختراق المدي الذي يمكن للبنك أن يقدم فيه الخدمات والمنتجات المالية للمنطقة بأكملها، ويمكن أن يكون الإختراق ديموجرافي، ثقافي وغيره من العناصر التي تؤثر علي التدفق المالي (Vaid et al., 2020; Arandara & Gunasekera, 2022).

كما صورت (Bermeo, 2019) الإختراق المصرفي على أنه مدى توفر الخدمات المالية الرسمية، وأنه عامل أساسي لتحقيق الشمول المالي. وعلي ذلك فقد تم تأسيسه باعتباره العمود الفقري للمبادرات العالمية، مثل مبادرات البنك الدولي للوصول المالي الشامل منذ عام ٢٠٢٠.

والتركيز على الإختراق المصرفي يفترض أن جميع الأنظمة المالية تعمل بنفس الطريقة، أي تمتلك نفس الوظائف، ومجرد النمو في حجم العملاء بشكل عام هو مؤشر لمدي الشمول المالي (Arun & Kamath, 2015). وبالتالي، يمكن للاقتصادات النامية ذات المستويات الأعلى من تحقيق الإختراق المصرفي من خلال الإنترنت وعمق الوصول إلى الخدمات المالية (Honohan & King, 2009).

### أ/٣/٣ الاستخدام Usage :

يشير إلى الطريقة التي يستخدم بها العملاء الخدمات المصرفية بمرور الوقت مثل الخدمات الادخارية، واستخدام الحوالات المصرفية أو الدفع الإلكتروني. وأشار (Banerjee et al., 2020) إلى أن الاستخدام هو البعد الوحيد الذي يؤثر على النمو الاقتصادي. وقدرت دراسة (Karakusa, 2020) الاستخدام كمقياس للشمول المالي من خلال عدد العمليات على الحساب (الإيداع والسحب)، إما بالانتقال إلى نقاط الوصول أو باستخدام بطاقة الخصم.

### أ/٣/٤ الجودة Quality:

الجودة هي حالة تتمتع فيها جميع القطاعات في الاقتصاد بمجموعة كاملة من المنتجات والخدمات المصرفية الرسمية ذات الجودة المعقولة مع أقصى درجات الكرامة (The World Bank, 2012). كما تشير الجودة إلى قدرة الخدمة المصرفية أو المنتج على تلبية احتياجات العميل، وتعكس مقياس الجودة الدرجة التي تتطابق فيها المنتجات والخدمات المالية مع احتياجات العملاء، ومجموعة الخيارات المتاحة للعملاء، ووعي العملاء وفهمهم للمنتجات المالية (Allen et al. 2016).

### ب. محددات الشمول المالي Determinants of financial inclusion:

تستهدف معظم الدول النامية النهوض بمحدودي الدخل من خلال آليات الشمول المالي، وعلى الرغم من التقدم الذي حققته المؤسسات المصرفية نحو الشمول المالي، فإن غالبية فقراء العالم لا يتلقون أي خدمات من الوسطاء الماليين الرسميين الذين يمكنهم إدارة النقد بأمان، لأنه لا يمكنهم الوصول للخدمات المصرفية الرسمية، ويجب عليهم الاعتماد على مدخراتهم المحدودة للاستثمار في تعليمهم أو أثناء محاولتهم في أن يصبحوا رواد أعمال (Aduda & Kalunda, 2012). ويمكن استعراض محددات الشمول المالي التي تناولتها الدراسات السابقة كما يلي:

ب/١ محددات ترجع إلى الدولة: وهي مجموعة من العوامل الخاصة بالدولة، وتشمل مخاطر السوق، ضعف البنية التحتية، التدخل المفرط للدولة في الأنظمة المالية، ضعف القواعد والأنظمة التي تحكم عمليات القطاع المصرفي الرسمي. (Cámara & Tuesta, 2014; Chitha; Akudugu, 2013; Selvam, 2013; Evans & Adeye, 2016; Soumare et al., 2016)

حيث أن مخاطر السوق (Hannig & Jansen, 2010) تنشأ نتيجة الاتجاهات الصعودية والهبوطية التي تطرأ على الأسواق نتيجة العديد من الأسباب التي تؤثر على التدفقات النقدية المتوقعة، ومعدل العائد المطلوب على الإستثمار سواء كانت الأسباب من الدولة نفسها أو من دول أخرى تربطها بالدولة المعنية علاقات وثيقة، ويصعب على المستثمر التخلص من تأثير تلك المخاطر أو التحكم فيها مثل: مخاطر أسعار الفائدة، وتمثل المخاطر الناجمة عن عدم استقرار أسعار الفائدة بسبب ارتفاع معدلات التضخم، وتصيب

كافة الإستثمارات بغض النظر عن طبيعة وظروف الإستثمار ذاته، وهو ما يؤثر على معدل العائد على الإستثمار. ومخاطر سعر الصرف، حيث أدي الإندماج الإقتصادي والمالي العالمي إلي إضعاف إنتقال أثر السياسة النقدية الوطنية، وجعل العوامل الدولية محركاً أقوى للأسعار المحلية والأوضاع الاقتصادية، وتشددت البنوك المركزية الكبرى في سياساتها لتحول التدفقات المالية، وانخفضت قيم عملات الأسواق الصاعدة، مما يعكس عوائق سعرية في السلع الأساسية. وبالنسبة للشمول المالي فقد تتعرض المعاملات والمنتجات المالية للعديد من العوائق مثل مخاطر الصرف الأجنبي، وغيرها. **ضعف البنية التحتية** مثل شبكة الطرق وشبكة الهاتف، وتلعب دوراً في تعزيز الشمول المالي من خلال تسهيل التنقل للحصول علي الخدمة. ويمكن أن تكون شبكة الطرق مؤشراً على المستوى العام للبنية التحتية المادية في بلد ما، كما تعد شبكة الطرق الممهدة مطلباً أساسياً لإنشاء فروع البنوك، وشبكات أجهزة الصراف الآلي في المناطق الريفية، والمناطق الأقل كثافة سكانية (Sarma & Pais, 2011). وبالرغم من الجهود المبذولة من الدولة لدعم البنية التحتية الكلية، إلا أنه مازالت التكنولوجيا المالية غير جاذبة للفئات المستبعدة من الشمول المالي ذاتياً أو بسبب العوائق.

**ب/ ٢/ محددات ترجع إلي البنك:** وهي مجموعة من العوامل الخاصة بالبنك وتشمل: محدودية قنوات الاتصال بين البنك والعميل، محدودية التكنولوجيا المالية، تعدد الوثائق المطلوبة لفتح حساب مصرفي، عدم ملاءمة المنتجات المصرفية لاحتياجات العميل، المسافة الجغرافية، طول فترة الإجراءات البنكية (Allen et al., 2012; Rashdan & Eissa, 2020; Cámara & Tuesta, 2014).

وتعني محدودية قنوات الاتصال بين البنك والعميل قلة وسائل الاتصال بين البنك والعميل التي تجذب الفئات التي لا يوجد لديها تعاملات بنكية، والتي من خلالها يمكن تزويد العملاء الحاليين والمرتقبين بكل المعلومات اللازمة في كل مراحل تعاملاتهم مع مقدمي الخدمات المالية (البنك المركزي المصري، ٢٠١٩). لذا من المفترض أن تحرص البنوك علي استخدام مجموعة أدوات متكاملة للتواصل مع العميل، وتجمع بين الطرق التقليدية والطرق الإلكترونية الحديثة (سالم، ٢٠١٧). أما محدودية التكنولوجيا المالية فتشير إلي قصور في مجموعة الأدوات والتطبيقات الإلكترونية المستحدثة في مجال الخدمات المالية، ومن الضروري تطوير هذه التكنولوجيا لاستيعاب مزيد من المواطنين، لتحقيق الرفاهية المالية، لتشمل العديد من الخدمات مثل الصراف الآلي، الخدمات المصرفية عبر الهاتف، أنظمة الدفع الإلكترونية، الخدمات المصرفية عبر الانترنت، والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وتُمكن التكنولوجيا المالية من تقديم حلول مالية أسرع وأرخص وأكثر أماناً وشفافيةً، كما تُدعّم وصول البنوك إلى العميل من خلال التغلب على قيود الوصول الجغرافي للفروع (نشاط الدين، ٢٠١٧).

**ومحدد تعدد الوثائق المطلوبة لفتح حساب مصرفي** حيث يشترط النظام المصرفي لفتح حساب للمواطنين توافر العديد من الشروط والمستندات مثل تقديم صورة من البطاقة الديموغرافية، وإيصال مرافق خدمات (كهرباء، مياه، غاز طبيعي، فاتورة تليفون)، ومستند موثق يوضح وظيفة العميل الذي يريد فتح حساب، بالإضافة إلي تقديم ما يثبت مفردات مرتبه وتكون من جهة عمله بالنسبة للموظفين. وبالنسبة لأصحاب المهن الحرة فيقدمون البطاقة الضريبية، والسجل التجاري. وفي حالة العميل على المعاش، فعليه أن يسجل ذلك على بطاقته (الجمل، ٢٠٢٢). وقد لا تتوافر بعض هذه المستندات لدي العميل مما يعيق فتح حساب

مصرفي من البداية، وقبل شروع العميل في التعامل مع الخدمات المصرفية المختلفة ومنها السحب علي المكشوف أو خدمات الإئتمان والتي قد تتطلب مستندات ملكية أصول لا تتوفر لدي العميل (حسين، ٢٠٢٣).

وعن عدم ملاءمة المنتجات المصرفية لاحتياجات العميل اهتمت البنوك المصرية بشأن تعزيز انتشارها بالمدن الرئيسية وعواصم المحافظات، وتجاهلت المناطق الريفية، وذلك دون التركيز علي نوعية المنتجات المصرفية بما يتناسب مع العملاء (الجمل، ٢٠٢٢). وأكد خبراء مصرفيون أن التوسع في تدشين الفروع الصغيرة مهم بشرط ضرورة التركيز على نوعية المنتجات المقدمة في المقام الأول، وتقديم باقة متنوعة من الخدمات البنكية. (عالم المال، ٢٠١٦).

وفيما يتعلق بالمسافة الجغرافية حيث تتركز معظم البنوك التجارية في المدن والمناطق التجارية، لذا يعاني العديد من سكان الريف والمناطق النائية أو المهمشة من صعوبة الوصول إلي الخدمات المالية الرسمية، بسبب ارتفاع تكاليف الوصول إلي البنك، ووقت السفر إلي أماكن تواجد فروع البنوك التجارية (Ozili, 2021).

أما عن طول فترة الإجراءات البنكية فأوصت (فراحتيه & نوبوة، ٢٠١٧) بضرورة إعداد البنك سجل ائتماني للعملاء الحاليين لتقصير فترة دراسة ملفات العميل، وأكدت علي ضرورة إزالة العراقيل التي تواجه مستخدمي الخدمات المصرفية والناجمة عن مشاكل متعلقة بطول الفترة الزمنية لفتح حساب مصرفي، وضرورة تقليص الفترة الزمنية بين تقديم طلبات الحصول علي ائتمان مصرفي وبين الحصول عليه.

فضلاً عن أن طول فترة الإجراءات البنكية قد ترجع إلي قوانين ولوائح تشريعية خاصة بالنظام المصرفي، وتؤدي إلي عدم اليقين في الإجراءات القانونية، والذي سيترك أنظمة الدفع أو المنتفعين مع مخاطر مالية غير متوقعة وخسائر محتملة، بسبب عقد لا يمكن تنفيذه قانونياً، أو طول فترة اقتضائه (Mahler, 2007).  
ب/ ٣ محددات ترجع إلي العميل: وهي مجموعة من العوامل الخاصة بالعميل وقد تؤثر سلباً علي شمولية الأنظمة المالية وتشمل: نقص الثقة في النظام المصرفي حيث يقوم النظام المصرفي في أي اقتصاد علي توافر الثقة بين العميل والمؤسسة المصرفية، فعدم توافر هذه الثقة يؤدي إلي عزوف الأفراد عن استخدام الخدمات المالية خشية أن يطلع الغير علي حساباتهم المصرفية أو يؤدي فتح الحساب إلي الحرمان من أنواع معينة من الدعم الحكومي، أو تعرض حساباتهم للسرقة من قبل الغير، أو غير ذلك من الاختراقات غير القانونية (الجمل، ٢٠٢٢).

وفيما يتعلق بالمعتقدات الدينية، توصل (الجمل، ٢٠٢٢) إلي أن نسبة ٣٪ من البالغين، ونسبة ٥٪ من المستبعدين مالياً في مصر بسبب اعتقادهم أن التعاملات المصرفية تخالف تعاليم وقواعد الشريعة الإسلامية. وتوصلت دراسة (Demirguc-Kunt et al., 2019) إلي أن أنظمة المعتقدات تجد من استخدام الخدمات المالية الأساسية ليس فقط في المناطق الريفية، ولكن أيضاً في المناطق الحضرية.

أما الثقافة المالية فيقصد بها الوعي، المهارات والمعرفة في الأمور المالية لاتخاذ إجراءات مالية فعالة بثقة والتي تحقق الرفاهية المالية الفردية في نهاية المطاف (Eissa & Rashdan, 2019). وهي عملية اكتساب المهارات، والقدرات كفرد أو أسرة أو شركة من أجل فهم الخدمات المالية المختلفة المقدمة، والإستفادة منها لتنمية الموارد المالية. ووفقاً للإحصاءات التي توصل إليها البحث، يفنقر المواطنون



المصريين إلى المعرفة والوعي بأهمية الشمول المالي (Eissa & Rashdan, 2019). وهناك أدلة كثيرة على تأثير الثقافة المالية على قرارات الناس والسلوك المالي، حيث ثبت أن الثقافة المالية تؤثر على كل من سلوكيات الاستثمار وإدارة الديون وممارسات الإقتراض، ومن الناحية التجريبية، من المرجح أن يراكم الأشخاص ذوي المعرفة المالية الثروة (Lusardi, 2019).

### ج.العوامل الديموغرافية Demographic factors :

يقصد بالعوامل الديموغرافية العوامل الفردية للعملاء التي تؤثر على سلوكياتهم الشرائية، وأشار (Stávková et al., 2008) إلي أن العوامل الديموغرافية التي تؤثر على السلوك الشرائي للمستهلك تتمثل في: العمر، النوع، المهنة، مكان السكن، الحالة المهنية والاقتصادية. وعُرفت العوامل الديموغرافية علي أنها مجموعة العوامل التي تصف خصائص حياة الفرد وطريقتها، وهي العوامل التي يستخدمها الباحثين ومحلي الأسواق لدراسة خصائص المواطنين في منطقة البحث المُستهدفة، من خلال دراسة العوامل الخاصة بهم كالعمر، العرق والنوع، والعوامل الإقتصادية ومنها التعليم، والدخل، وغيرها (Grotkamp et al., 2012؛ غربية، ٢٠١٤)، وفيما يلي أهم العوامل الديموغرافية التي تناولها الباحثون كما يلي:

#### ج/١ العوامل الديموغرافية موضع البحث:

##### ج/١/١ النوع Gender

ويقصد بالنوع جنس الفرد إما ذكر أو أنثي.

##### ج/١/٢ العمر Age

يقصد بالعمر فئات الشرائح العمرية التي تبدأ من ١٥ عام وحتى ٦٥ عام للتعرف علي مدي شموليتها ضمن النظام المصرفي الرسمي.

##### ج/١/٣ المستوى التعليمي Educational level

مجموعة منتظمة من الفئات، تضم الأفراد وفقاً للبرامج التعليمية المختلفة مثل (إكمال المرحلة الابتدائية، المرحلة الإعدادية، المرحلة الثانوية، إكمال التعليم العالي أو أكثر) (Simon, 2020).

##### ج/١/٤ مستوى الدخل Income Level

ويمكن تعريف الدخل بأنه مستوي العائد المادي الناتج عن استغلال رأس المال أو العمل ، وهو إجمالي ما يتحصل عليه الفرد وأسرته من عمله الذي يعمل فيه أو من أية مصادر أخرى، وهو الدخل الذي يعتمد عليه الإنسان حتى يستطيع أداء واجباته ومسؤولياته المادية، وهو الذي يتيح للفرد حيازة الأشياء وامتلاكها ليستطيع العيش (Nandru et al., 2016; Khare et al., 2014).

##### ج/١/٥ الحالة الاجتماعية Social status

يقصد بالحالة الاجتماعية وضع الشخص ومكانته في المجتمع من خلال شكل علاقة ارتباطه اجتماعياً بالجنس الآخر كما يلي: أعزب - متزوج - أرمل (Katoroogo, 2016).

### د. العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي:

أكدت العديد من الدراسات (Aduda & Kalunda, 2012; Bhatia & Singh, 2015; Chakrabarty, 2012; Chaulagain, 2015; Piñeyro, 2013; Shankar, 2013; Oshora et al., 2021) وجود علاقة بين ارتفاع تكلفة فتح حساب مصرفي والمصاريف الشهرية، عدم الشعور بالأمان عند مغادرة البنك بالمال، التمييز بين فئات المجتمع، عدم توفر الوثائق المطلوبة، مدي الثقة في التعامل مع المؤسسات المالية، نوعية المنتجات البنكية المقدمة، التاريخ الائتماني للأفراد، أتمتة العمليات البنكية، ويُعد المسافة الجغرافية كمحددات للشمول المالي، وخدمة الائتمان المقدمة من البنك وبين الوصول، الاستخدام المصرفي، الإختراق، والجودة كأبعاد للشمول المالي. وأشارت دراسة (Ajide, 2017) إلى وجود علاقة إيجابية بين ارتفاع تكلفة المعاملات، وضعف تطوير البنية التحتية، ومستويات الفقر المرتفعة والرسوم المصرفية، والثقافة المالية مع الوصول والإستخدام المصرفي.

وتوصلت العديد من الدراسات (Aduda & Kalunda, 2012; Adekunle, 2017; Arun & Kamath, 2015; Alm El-Din & Ameen, 2021; Ngo, 2019; Triki & Faye, 2013; Zins & Weill, 2016) إلى وجود علاقة بين كل من: ارتفاع تكلفة الرسوم البنكية، طول فترة الإجراءات البنكية، البنية التحتية للدولة، البنية التحتية المعلوماتية، شبكات الاتصالات ونقل المعلومات، نوع الخدمات المالية، صعوبة الحصول علي الوثائق المطلوبة لفتح الحسابات المصرفية، المسافة الجغرافية للبنك والثقافة المالية ببعض أبعاد الشمول المالي المتمثلة في: الوصول والإستخدام المصرفي والجودة كأبعاد للشمول المالي. كما أشارت دراسة (Camara & Tuesta, 2014; Ngo, 2019; Triki & Faye, 2013) إلى العلاقة الإيجابية بين نوعية الخدمات البنكية المقدمة ومدى ملاءمتها للعميل والشمول المالي.

أشارت دراسة (Adewale, 2014) إلى أن محدد الثقافة المالية يضاعف موقف امتلاك حساب مصرفي ويضعف الوصول المصرفي. وتوصلت (Tuesta, 2015) إلى أنه بالرغم من وصول العديد من فئات المجتمع المختلفة إلى الخدمات البنكية؛ لكن مازالت العديد من المحددات المختلفة تقيد التعامل البنكي للخدمات المالية. ووجدت دراسة (Yontcheva, 2015) أن التضخم وسيادة القانون لهما علاقة بالشمول المالي. وتوصلت دراسة (Chakrabarti & Sanyal, 2016) إلى أن نسبة محدودة من الأفراد لا ترى فوائد من امتلاك حساب مصرفي، كما أن بُعد المسافة الجغرافية وارتفاع أسعار الفائدة تُظهر قيد رئيسي أمام الوصول المصرفي.

### هـ. العلاقة بين العوامل الديموغرافية وأبعاد الشمول المالي:

#### هـ/١ العلاقة بين النوع وأبعاد الشمول المالي:

أكدت دراسات (Allen et al., 2016; والبنك الدولي، ٢٠١٣)، أن متغير النوع المتمثل في النساء له علاقة سلبية مع الشمول المالي، وأشارت بعض الدراسات (Peña et al., 2014) إلى أن المكسيك لديها تفاوت كبير في التعاملات المصرفية، كما أشارت إلى أن النساء أقل تمثيلاً في الوصول المصرفي بنسبة (٣٠٪) من الرجال، والذين مُثلوا بنسبة (٤٢٪) من العينة. وحللت دراسة (Tuesta et al., 2015) العلاقة بين العوامل الديموغرافية واحتمالية التعامل المصرفي علي المنتجات المصرفية المختلفة، وتوصلت إلى أن النوع ليس هاماً بالنسبة للإستخدام المصرفي.

## هـ / ٢ العلاقة بين العمر وأبعاد الشمول المالي:

أكدت العديد من الدراسات (Abdu & Adem , 2021; Abel et al., 2018; Akileng et al., 2018; Chu, 2019; Dangol & Humagain, 2020; Eissa & Rashdan, 2019; Hundie & Tulu, 2021; Ngo, 2019; Piñeyro, 2013; Shankar, 2013; Sotomayor et al., 2018 ; Were et al., 2021; Wokabi & Fatoki, 2019) الرئيسية التي تؤثر علي الوصول والإستخدام المصرفي. حيث توصلت دراسة (Peña et al., 2014) إلي أن العمر يؤثر في الشمول المالي، حيث يزداد الشمول المالي مع تقدم العمر حتى يصل إلى نقطة تحول عند العمر ٥٧ سنة، مما يعني أنه طوال حياة الشخص يزداد مؤشر الشمول المالي، ولكن عند بلوغ هذا العمر يبدأ في التلاشي. وألقت دراسة (Arun & Kamath, 2015) الضوء علي مواطني الولايات المتحدة الأمريكية، حيث لديها عدد من السكان غير المتعاملين ضمن النظام المصرفي فيما يقارب حوالي (٨٠٪-١٠٪) من جميع البالغين، مما يجعلها متأخرة عن غيرها من الدول المتقدمة بشأن اعتماد المدفوعات. ولكن عند الإستخدام المصرفي، حققت الولايات المتحدة نجاحاً مصرفياً هاماً. وأكدت دراسة (Chaulagai, 2015) أن الوصول المصرفي والإستخدام يعتمد علي العمر.

## هـ / ٣ العلاقة بين المستوي التعليمي وأبعاد الشمول المالي:

اتفقت العديد من الدراسات (Abel et al., 2018; Evans & Adeoye, 2016; Akileng et al., 2018; Dangol et al., 2018; Arun & Kamath, 2015; Bhatia & Singh., 2019; Chu, 2019; & Humagain, 2020 ; Eissa & Rashdan, 2019; Hundie & Tulu, 2021; King, 2011; Lanie, 2017; Ngo, 2019; Piñeyro, 2013; Tidjani, 2020; Were et al., 2021) علي أن المستوي التعليمي من العوامل الهامة المؤثرة علي استخدام المنتجات المصرفية المختلفة، وأن هناك شمولية مالية للأفراد الأكثر تعليماً. وأكدت نتائج دراسة (King, 2011) أنه في نيجيريا أربعة أخماس الأشخاص الذين لديهم تعليماً أقل، ولديهم مستويات أقل من معرفة القطاع المالي ليس لديهم شمول مالي. وأشار (Ajide, 2012) إلي أن التعليم يرتبط إيجابياً بالشمول المالي في تشاد. كما قامت دراسة (Tuesta et al., 2015) بتحليل العلاقة بين العوامل الديموغرافية والشمول المالي، فلاحظت أن زيادة كل مرحلة من مراحل التعليم تزيد بنسبة ١٤٪ من احتمالية الشمول المالي.

## هـ / ٤ العلاقة بين مستوي الدخل وأبعاد الشمول المالي:

أكدت نتائج دراسة (King, 2011) أنه في نيجيريا أربعة أخماس الأشخاص الذين ليس لديهم وصول مصرفي بسبب أن لديهم دخل محدود. ووجدت (Peña et al., 2014) أن الشمول المالي يرتبط بالدخل في المكسيك، كما توجد علاقة إيجابية بين الدخل وزيادة الإستخدام المصرفي علي منتجات الإيداع والإئتمان. وصنفت (Katoroogo, 2016) مستويات الدخل السنوي للأسر في أربع فئات، وتوصلت إلي أن الدخل يؤثر علي الشمول المالي. وقد اختبرت دراسة (Mehrotra & Nadhanael, 2016; ) أهمية دخل الفرد وعلاقته بالشمول المالي، ووجدت أن دخل الفرد يزيد من الشمول المالي. وأكدت (Tuesta et al., 2015; Abrol & Kaur, 2018) أن زيادة الدخل أحد العوامل المؤثرة علي الشمول المالي، والمحددة للرفاهية الإجتماعية.

## ٥/هـ العلاقة بين الحالة الاجتماعية وأبعاد الشمول المالي:

توصلت العديد من الدراسات (Akileng et al., 2018; Bermeo, 2019; Demirguc-Kunt et al., 2019; Huang, 2010; Karakusa, 2020; Katoroogo, 2016; Peña et al., 2017; Lanie, 2014) إلى أن كونك رب أسرة ومتزوجاً، فذلك له علاقة إيجابية بالشمول المالي. وتوصلت (Nanziri, 2016; Soumare et al., 2016) إلى أن المتزوجين أو الذين يعيشون في المناطق الريفية أعلى نسبة في استخدام الخدمات المصرفية من الأعزب أو الأرمل. وتوصلت (Were et al., 2021) إلى أن النساء المتزوجات أقل عرضة للوصول إلى الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول واستخدام التكنولوجيا المالية والخدمات المالية المصرفية من الرجال المتزوجون وأكثر من العازبات أو الأرامل، وبالمثل، تقل احتمالية الاستخدام لدى العازبات والأرامل. وتوصلت (Saco et al., 2022) إلى أن ٨٢,٦٪ من العينة متزوجون، وإن كونك أرملًا أو منفصلاً يرتبط ارتباطاً سلبياً بدخل العمل والشمول المالي، ولكن كونك فرداً أعزباً يرتبط ارتباطاً إيجابياً بالشمول المالي.

### ثانياً: فجوة وتساؤلات البحث:

#### ١. الفجوة البحثية:

اعتمدت العديد من الدراسات (Aduda & Kalunda, 2012; Guptea, 2012; Arun & Kamath, 2012; Chaulagain, 2015; Ngo, 2019) علي بُعدي الوصول والإستخدام كأبعاد للشمول المالي دون الأخذ في الإعتبار أبعاد أخرى مثل (الجودة، الإختراق)، حيث أظهرت دراسة (Kumari, 2021) أن الجودة لها تأثير أهم من الإستخدام في نمو الشمول المالي، ومع ذلك لم تتم دراستها بشكل كافٍ.

كما اعتمدت بعض الدراسات مثل (Shankar, 2013) علي دراسة محددات الوصول المصرفي ومدى استخدام الخدمات المصرفية، واعتبرت أن الوصول بمفرده يحقق الشمول المالي. كما تناولت العديد من الدراسات (Bhatia & Singh, 2015; Aduda & Kalunda, 2011; Hannig & Jansen, 2011; Shankar, 2013; Piñeyro, 2013; Arun & Bihari & Singh., 2015) ; Ngo, 2019; Mohan, 2006; Kamath, 2015; Peña et al., 2016) محددات ترجع للدولة وبعضها تناول محددات ترجع للبنك دون الفصل بين طبيعة تلك المحددات والجهات المسؤولة عنها، وتم دراسة تأثيرها علي الشمول المالي ككل دون دراسة التأثير علي أي من أبعاده، كما تعاملت بعض هذه الدراسات مع العوامل الديموغرافية كمتغيرات مستقلة تؤثر علي مدي شمولية الأنظمة المصرفية دون النظر إلي أي محددات أخرى.

ويري (Ozili, 2021; Guptea et al., 2012) بأن منهجية الشمول المالي لايد أن تأخذ في الإعتبار أكبر عدد ممكن من المحددات التي قد تؤثر علي الشمول المالي، بخلاف ماتم دراسته إلي الآن.

ركزت العديد من الدراسات السابقة (Allen et al. 2016; Soumare et al., 2016; Rafeeq, 2018; Le et al., 2019) علي استعراض مساهمات الشمول المالي عبر العالم في التخفيف من حدة الفقر أو تحقيق رفاهية المجتمعات، واكتفت بعرض توسع القطاع المصرفي في منح التمويل من خلال المبادرات المختلفة، دون ذكر عوائق الشمول المالي في تلك الدول ومساهمة الدول في تبني الشمول المالي.

كما استعرضت معظم الدراسات السابقة (Guptea ,2012;Chithra &Selvam ,2013; Kodan (Kablana)& Chhikara,2013; Hillary,2016; Olaniyi & Adeoye,2016 ;Rafeeq, 2018 ; Le et al., 2019;Tidjani, 2020 ,Gbatu,2022; Nsiah& Tweneboah,2023) نظريات الشمول المالي من وجهة النظر الاقتصادية دون غيرها من وجهات النظر الإجتماعية والتمويلية والتشريعية، كما خلطت بعضها بين مفهوم الوصول والإختراق وتعاملت علي أن الإختراق هو الوصول المصرفي، وذلك بخلاف دراسات (Arandara & Gunasekera, 2022; Cruzado et al.,2023)، التي حددت اختلافات هامة بين الوصول والإختراق المصرفيين، مما يستلزم المزيد من البحث.

ويهدف الباحثون التركيز علي الجوانب التمويلية من الشمول المالي من أجل توسيع نظريات الشمول المالي في الواقع العملي في بيئة الأعمال المصرية من خلال معالجة بيانات سيتم جمعها ميدانياً لهذا الغرض البحثي.

ويمكن للباحثون صياغة مشكلة البحث كما يلي:

"يواجه الشمول المالي العديد من المحددات السلبية منها مايرجع للدولة ومنها مايرجع للبنوك ومنها مايرجع إلي العملاء، كما قد يرجع القصور في الشمول المالي إلي مجموعة من العوامل الشخصية التي تحد منه، وتؤدي هذه العوامل مجتمعة إلي ضعف وقصور في الشمول المالي من جانب المؤسسات المصرفية الرسمية"

## ٢. تساؤلات البحث:

ويمكن صياغة تساؤلات البحث كما يلي:

١. ما تأثير محددات الشمول المالي علي أبعاد الشمول المالي؟
٢. ما تأثير العوامل الديموغرافية علي أبعاد الشمول المالي؟
٣. كيف تعدل العوامل الديموغرافية العلاقة بين محددات الشمول المالي والشمول المالي؟

## ثالثاً: أهداف البحث:

١. تحديد تأثير محددات الشمول المالي علي أبعاد الشمول المالي.
٢. معرفة تأثير العوامل الديموغرافية علي أبعاد الشمول المالي.
٣. التحقق من الدور المعدل للعوامل الديموغرافية في العلاقة بين محددات الشمول المالي والشمول المالي.

## رابعاً: فروض البحث:

تتمثل فروض البحث في ضوء الأهداف في الآتي:-

١. يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي أبعاد الشمول المالي. وينقسم هذا الفرض الرئيسي إلي فروض فرعية كما يلي:  
١/١ يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي الوصول.

١/٢ يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي الإختراق.

١/٣ يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي الإستخدام.

١/٤ يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي الجودة.

٢. يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي أبعاد الشمول المالي.

وينقسم هذا الفرض الرئيسي إلي فروض فرعية كما يلي:

٢/١ يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي الوصول.

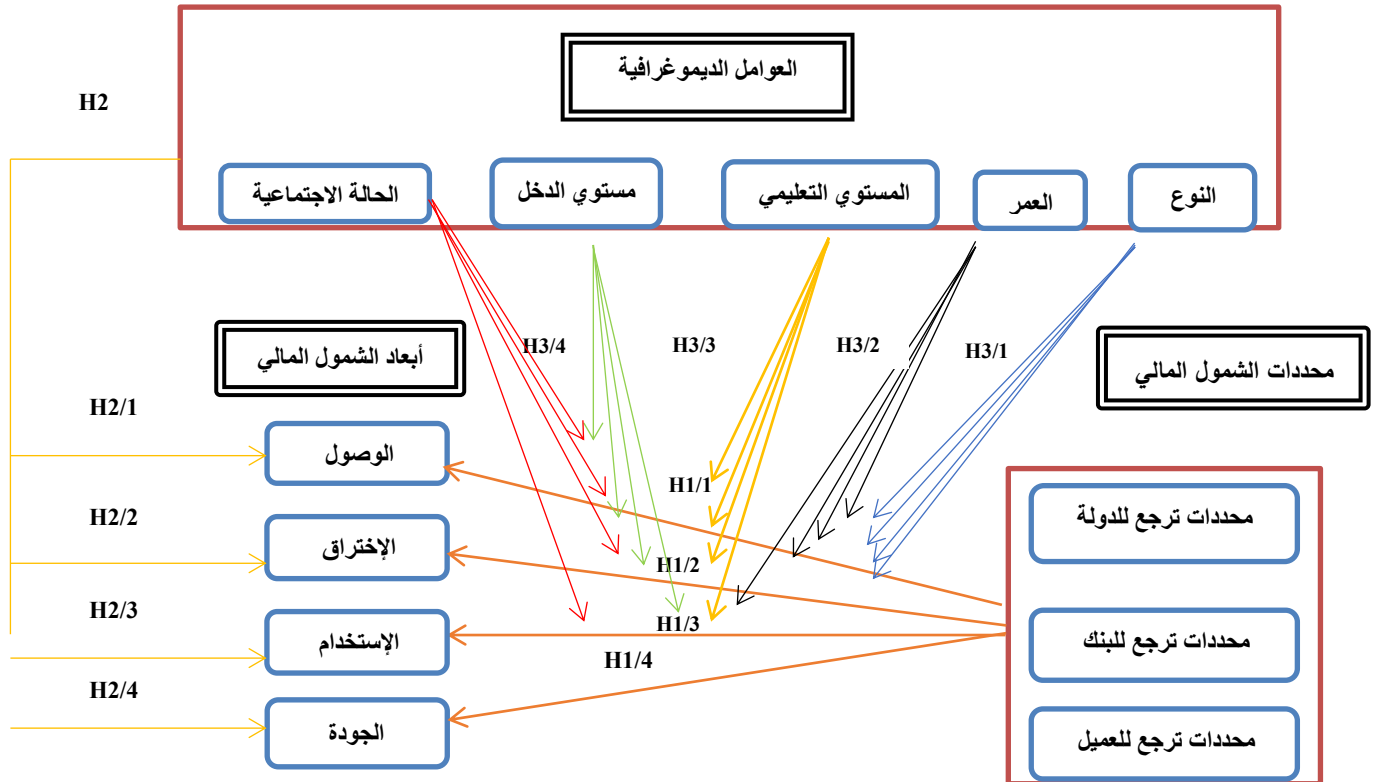
٢/٢ يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي الإختراق.

٢/٣ يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي الإستخدام.

٢/٤ يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي الجودة.

٣. تعدل العوامل الديموغرافية العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

ويوضح الشكل (١) الإطار المفاهيمي للدراسة:



شكل رقم (١)  
الإطار المفاهيمي المقترح للعلاقة بين متغيرات البحث  
المصدر: من إعداد الباحثين

## خامساً: أهمية البحث:

تتمثل أهمية البحث علي المستوي العلمي والعملي كما يلي:

### ١. الأهمية العلمية :

١. يسלט هذا البحث الضوء علي محددات الشمول المالي التي ترجع إلي (الدولة، البنك، العميل)، مما يوفر فهم للاختلافات في تأثير كل محدد علي شمولية الأنظمة المصرفية المصرية.
٢. يسعى هذا البحث إلي سد الفجوة المتعلقة بمحددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي، التي لم تدرس بشكل كاف من وجهة النظر التمويلية، وذلك في حدود علم الباحثين.
٣. تناول البحث العوامل الديموغرافية المتمثلة في (النوع- العمر- المستوي التعليمي- مستوي الدخل- الحالة الاجتماعية)، كدور معدل للعلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي، وذلك بخلاف الدراسات السابقة التي تناولته كمتغير مستقل، مما يثري الإطار النظري للشمول المالي.

### ٢. الأهمية العملية:

تتمثل الأهمية العملية للدراسة فيما يلي:

١. سيوفر هذا البحث للجهاز المصرفي فهماً أفضل لتأثير المحددات علي نظام الشمول المالي الحالي في البنوك المصرية، مما يساهم في التخطيط للتوسع في الشمول المالي، وإزالة المحددات التي تواجه الشمول المالي.
٢. القدرة علي معرفة محددات الشمول المالي يساهم في رسم استراتيجيات الشمول المالي، بما يخدم أهداف أجندة تنمية الدولة في ٢٠٣٠.
٣. توفر معرفة المحددات التي ترجع للعميل استنتاجات تُمكن الجهاز المصرفي من دمج الأنشطة المالية غير الرسمية للأفراد في القطاع الرسمي، وتدشين خدمات تقلل الاستبعاد الذاتي عن النظام المصرفي للأفراد.
٤. تدعم الحاجات المالية المتطورة لعملاء الجهاز المصرفي توسيع وتنوع الخدمات المالية من خلال قنوات مختلفة وأساليب مرنة في عرض الخدمة.

## سادساً: طرق البحث Research methods:

تم تخصيص هذا الجزء لعرض الطريقة البحثية والتي تشمل البيانات المطلوبة للبحث ومصادرها، ومجتمع البحث والعينة، وأداة جمع البيانات، ومتغيرات البحث وأساليب قياسها، والأساليب الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات، وذلك علي النحو التالي:

### ١. البيانات المطلوبة ومصادرها:

اعتمد الباحثون في إعداد هذا البحث علي نوعين من البيانات هما:

- أ. **البيانات الثانوية:** وهي تلك البيانات ذات العلاقة بمتغيرات البحث، والتي تم الحصول عليها بالإطلاع علي المجالات المصرفية والدوريات المحلية والأجنبية مثل تقارير البنك المركزي

المصري، برنامج الأمم المتحدة الإنمائي، Global Findex Database، وذلك للوقوف علي مدي شمولية الأنظمة المصرفية المصرية.

ب. البيانات الأولية: وتتمثل في البيانات التي جمعها الباحثون لأول مرة بخصوص موضوع البحث.

## ٢. مجتمع وعينة البحث:

أ.مجتمع البحث: يتمثل مجتمع البحث في مواطني محافظات وسط الدلتا المتمثلة في: (المنوفية- الغربية- كفر الشيخ- الدقهلية- دمياط)، والمقيمين بالمدن، الأحياء، المراكز، القري، الكفور والعرب، والبالغ عددهم (٢٢٤٣٦٤٩١ مليون نسمة)، وفقاً لتقرير (الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، ٢٠٢٣).

ب.عينة البحث **Research sample**: يبلغ حجم عينة الدراسة ٣٨٤ مفردة، وتم تحديد وسحب مفردات العينة بأسلوب العينة العنقودية/المجموعات من خلال الطريقة الاحتمالية المتناسبة مع الحجم PPS، وذلك حيث أن مجتمع البحث متسع النطاق الجغرافي وممتد، فضلاً عن أن المجتمع يتسم بعدم تجانس المفردات داخل العناقيد/المجموعات، لكن هناك تجانس بين العناقيد/المجموعات، كما أن الباحثون لديهم رغبة في دراسة كل مجموعة علي حدة، علي اعتبار أن كل عنقود/مجموعة يعكس صورة أفضل للمجتمع، حيث يفضل هذا الأسلوب في حالة تماثل المجموعات وعدم تماثل المفردات للمجتمع، (Sekaran&Bougie,2020) كما في جدول (١).

### جدول (١)

#### عينة البحث

المحافظة	حضر/ ريف	عدد السكان	نصيب المحافظة من العينة حضر/ريف	حجم العينة	Round
المنوفية	حضر	١٠٢٣٤٨٦		١٧,٥١٦٩٣٨١	١٨
	ريف	٣٦٨٤٠٩٨		٦٣,٠٥٣٢٤٨٠٣	٦٣
	جملة	٤٧٠٧٥٨٤	٨٠,٥٧٠١٨٦١٣	٨٠,٥٧٠١٨٦١٣	٨١
الغربية	حضر	١٦٥٢٣٢٠		٢٨,٢٧٩٤١٦٧٨	٢٨
	ريف	٣٧٥٧٣٩٤		٦٤,٣٠٧٧٠٧٣	٦٤
	جملة	٥٤٠٩٧١٤	٩٢,٥٨٧١٢٤٠٧	٩٢,٥٨٧١٢٤٠٧	٩٣
كفر الشيخ	حضر	٨٩٨٦٦٦		١٥,٣٨٠٦٤٦٨٢	١٥
	ريف	٢٧٩٦٦٧٠		٤٧,٨٦٤٩٣٩٣١	٤٨
	جملة	٣٦٩٥٣٣٦	٦٣,٢٤٥٥٨٦١٣	٦٣,٢٤٥٥٨٦١٣	٦٣
الدقهلية	حضر	٢١٣٢٦١٧		٣٦,٤٩٩٦٨٨٣	٣٦
	ريف	٤٨٨٠٦٥٤		٨٣,٥٣٢٢٧٤٩٩	٨٤
	جملة	٧٠١٣٢٧١	١٢٠,٠٣١٩٦٣٣	١٢٠,٠٣١٩٦٣٣	١٢٠
دمياط	حضر	٦٥١٢٥٢		١١,١٤٦١٦٢٢١	١١
	ريف	٩٥٩٣٣٤		١٦,٤١٨٩٧٨١٧	١٦
	جملة	١٦١٠٥٨٦	٢٧,٥٦٥١٤٠٣٨	٢٧,٥٦٥١٤٠٣٨	٢٨
إجمالي حجم المجتمع		٢٢٤٣٦٤٩١	إجمالي حجم العينة	٣٨٤	٣٨٤



## تم استخدام العينة العنقودية عن طريق أسلوب (Pps) Probability proportional to size

### ٣. أداة جمع البيانات الأولية Primary data collection tool :

تم الاعتماد في تجميع بيانات البحث الميدانية من مصادرها الأولية علي قائمة استقصاء، وقام الباحثون بإعدادها خصيصاً لهذا الغرض في ضوء البحوث والدراسات السابقة، وتتضمن هذه القائمة مجموعة عبارات لقياس أبعاد المتغيرات التالية: المحددات الشمول المالي، الشمول المالي، العوامل الديموغرافية.

### ٤. قياس متغيرات البحث:

يحتوي هذا البحث علي ثلاثة متغيرات، وتم قياسها علي النحو التالي بالتفصيل:

أ. المتغير المستقل: يتمثل في محددات الشمول المالي، والتي تنقسم إلي: (محددات ترجع للدولة - محددات ترجع للبنك - محددات ترجع إلي العميل). وتم قياسها بالاعتماد علي مقياس ليكرت المكون من ثلاث درجات للأسئلة من (١-٥٢) بمقياس، وتقيس الأسئلة من (١-٩) المحددات التي ترجع للدولة بمقياس (الزامي، ٢٠٢٠ & Khek et al., 2017 & Mindra et al., 2016 & Katoroogo. 2016) و (Hillary. 2016 & Banerjee et al., 2020 & al., 2020) وتقيس العبارات من (١٠-٣٣) المحددات التي ترجع للبنك بمقياس محمد، ٢٠١٧ & Khek et al., 2020 & بوطويل، & مهدي، ٢٠٢٢ & Katoroogo. 2016 & Mindra et al., 2017 & الزاملي، ٢٠٢٠ & Khek et al., 2020 & حسين، ٢٠٢٣ & القطاطني، ٢٠٠٧ & World bank group, 2019 ، وتقيس العبارات من (٣٤-٥٢) المحددات التي ترجع للعميل بمقياس محمد، ٢٠١٧ & Khek et al., 2020 & Katoroogo. 2016 & بوطويل، & مهدي، ٢٠٢٢ & Hillary, 2016 & Vaid. 2020 & Warsamea et al., 2021).

ب. المتغير التابع: يتمثل في الشمول المالي: وينقسم هذا المتغير إلي عدة أبعاد هي (الوصول- الإختراق- الاستخدام- الجودة)، وذلك بخلاف الدراسات السابقة. وتم قياسه بالاعتماد علي مقياس ليكرت المكون من ثلاث درجات للأسئلة من (٥٣-٩٣)، حيث تقيس الأسئلة من (٥٣-٦٠) بُعد الوصول، وتقيس الأسئلة من (٦١-٦٥) بُعد الإختراق، وتقيس الأسئلة من (٦٦-٧٢) بُعد الاستخدام، وتقيس الأسئلة من (٧٣-٧٨) بُعد الجودة، بالاعتماد علي مقياس & Mindra et al., 2017 & Katoroogo, 2016 & Vaid, 2020 & Hillary, 2016 & Katoroogo, 2016 & غزالي، & لعال، ٢٠٢٢ & Warsamea et al., 2021 & بوطويل، & مهدي، ٢٠٢٢ & مهدي، وآخرون، ٢٠٠٧ & Gable et al., 2008 & Zulkhibri, 2017).

٥. اختباري الصدق والثبات:- وفي هذا الجزء تناول الباحثون اختبار الصدق والثبات لقائمة الاستقصاء الخاصة بالبحث كما يلي:

### أ. الصدق Validity

يشير الصدق إلي التأكد مما إذا كان الاستقصاء يقيس ما هو معد من أجله بالفعل أم لا (Bryman & Bell, 2015)، وتم التأكد من صدق الاستقصاء من خلال عرض قائمة الاستقصاء في صورتها الأولية علي الأساتذة المحكمين من السادة أساتذة التمويل وإدارة الأعمال، وذلك للتعرف علي صدق المحتوى للقياس، والتأكد من أن الاستقصاء يقيس بالفعل ما أعد من أجله.

## ب. اختبار الثبات Reliability

يستخدم هذا الاختبار لمعرفة مدى إمكانية الاعتماد على قائمة الاستقصاء في بيانات تتسم بالثبات، ووفقاً لـ (Colton & Covert, 2017)، يعتبر معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) من المعاملات التي من خلالها يمكن قياس مدى ثبات المقياس من خلال الاتساق الداخلي، حيث يمكن الحكم على ثبات المقياس إذا كانت قيمة ألفا كرونباخ تساوي ٠,٦ على الأقل وهي قيمة مقبولة للحكم على أداة البحث، وكلما زادت قيمتها، كلما زادت درجة الثبات بين عبارات الاستقصاء، وأن معامل ألفا الذي يصل إلى (٠,٨٠) يعتبر ذو مستوى ممتاز من الثقة والاعتمادية، وهو ما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة، ويمكن حساب الصدق الذاتي رياضياً من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وتشير بيانات الجدول رقم (٢) إلى قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لقائمة الاستقصاء.

### جدول (٢)

التحليل الوصفي لأبعاد ومتغيرات البحث

المتغير	عدد العبارات	معامل ألفا ( $\alpha$ )
محددات ترجع للدولة	9	0.839
محددات ترجع للبنك	24	0.964
محددات ترجع للعميل	19	0.832
الوصول	8	0.736
الإختراق	5	0.913
الإستخدام	7	0.769
الجودة	6	0.804

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

ومن الجدول رقم (٢) يتضح ارتفاع معاملات الصدق والثبات لأبعاد ومتغيرات البحث، حيث أن النسب المرتفعة تدل على درجة عالية من الصدق والثبات، مما يشير إلى درجة عالية من الاعتمادية على المقاييس المستخدمة لاحقاً في التحليل الإحصائي.

٦. الأساليب والبرامج الإحصائية المستخدمة في تحليل البيانات: تم استخدام مجموعة متنوعة من الأساليب الإحصائية المختلفة لاختبار فروض البحث، وذلك حسب البيانات، كما يلي: ألفا كرونباخ Cronbach's Alpha ، معامل ارتباط سبيرمان وإيتا وبيرسون، تحليل الانحدار المتعدد المتدرج وتحليل الانحدار المتعدد، تحليل المسار Path Analysis باستخدام SmartPLS 4.0 والذي تظهر التأثيرات المباشرة الناتجة عن الدور المعدل للعوامل الديموغرافية في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

### سابعاً: نتائج البحث الميداني:

أ. التحليل الوصفي لمتغيرات البحث: يعرض نتائج تحليل آراء مفردات عينة البحث حول متوسطات أبعاد ومتغيرات البحث وانحرافات المعيارية، ويوضح الجدول رقم (٣) نتائج التحليل الوصفي للبيانات.

#### جدول رقم (٣)

#### التحليل الوصفي لأبعاد ومتغيرات البحث

درجة الموافقة	الترتيب حسب الوسط الحسابي	الإحصاء الوصفي				البعد	المتغير
		معامل الاختلاف	الأهمية النسبية	الانحراف المعياري	الوسط الحسابي		
مرتفعة	1	18.8%	84.9%	0.48	2.55	محددات ترجع للدولة	محددات الشمول المالي
مرتفعة	2	22.0%	81.6%	0.54	2.45	محددات ترجع للبنك	
متوسطة	3	16.9%	70.9%	0.36	2.13	محددات ترجع للعميل	
منخفضة	4	38.9%	53.9%	0.63	1.62	الوصول	أبعاد الشمول المالي
متوسطة	3	41.3%	55.6%	0.69	1.67	الإختراق	
متوسطة	2	25.3%	60.6%	0.46	1.82	الإستخدام	
متوسطة	1	24.3%	67.3%	0.49	2.02	الجودة	

المصدر: إعداد الباحثين في ضوء نتائج التحليل الإحصائي

يتضح من الجدول رقم (٣) أن عينة البحث تميل بشكل عام إلى ارتفاع وجود المحددات التي ترجع للدولة، المحددات التي ترجع للبنك حيث كان الوسط الحسابي (٢,٥٥,٢,٤٥) علي التوالي، وبالتالي درجة الموافقة مرتفعة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي. كما تميل عينة البحث بشكل عام إلى وجود متوسط لمحددات ترجع للعميل حيث كان الوسط الحسابي (٢,١٣)، وبالتالي كانت درجة الموافقة متوسطة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي. وتميل عينة البحث بشكل عام إلى انخفاض قبول الوصول حيث كان الوسط الحسابي (١,٦٢)، وبالتالي كانت درجة الموافقة منخفضة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي. وتميل عينة الدراسة بشكل عام إلى القبول من حيث الإختراق، الإستخدم، الجودة حيث كان الوسط الحسابي (١,٦٧)، (١,٨٢,٢,٠٢) علي التوالي. وبالتالي كانت درجة الموافقة متوسطة وفقاً لمقياس ليكرت الثلاثي.

ب. تحليل علاقة الارتباط بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول كما يلي:

قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام معامل ارتباط سبيرمان لتحديد قوة واتجاه العلاقة بين "محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي، ويتضح ذلك من خلال الجدول (٤).

جدول (٤)

نتائج معاملات الارتباط بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي

محددات ترجع للدولة	محددات ترجع للبنك	محددات ترجع للعميل	
-0.341**	-0.374**	0.085	الوصول
-0.488**	-0.617**	-0.214**	الإختراق
-0.160**	-0.263**	-0.151**	الإستخدام
-0.234**	-0.401**	-0.232**	الجودة

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل ٠,٠١

وتشير معاملات الارتباط الموضحة بالجدول (٤) إلى وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية متوسطة بين محددات ترجع للدولة والوصول، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٣٤١)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية متوسطة بين محددات ترجع للبنك والوصول، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٣٧٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وعدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين محددات ترجع للعميل والوصول، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٠٨٥)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية متوسطة بين محددات ترجع للدولة والإختراق، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٤٨٨)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية مرتفعة بين محددات ترجع للبنك والإختراق، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٦١٧)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل والإختراق، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢١٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للبنك والإستخدام، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢٦٣)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل والإستخدام، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢٣٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للدولة والجودة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢٣٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل والجودة، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢٣٢)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

ومما سبق يتضح "وجود علاقة ارتباط ذات دلالة إحصائية بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي".

### ج. اختبار علاقة الارتباط بين العوامل الديموغرافية وأبعاد الشمول المالي:

قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام معامل ارتباط بيرسون لقياس الارتباط بين محددات الشمول المالي و العوامل الديموغرافية ذات القيم الترتيبية وهي (المستوى التعليمي – العمر – مستوى الدخل). وتم استخدام معامل إيتا لقياس الارتباط بين محددات الشمول المالي والعوامل الديموغرافية ذات القيم الإسمية (غير ترتيبية) وهي (النوع والحالة الاجتماعية) ويتضح ذلك من خلال الجدول رقم (٥).

### جدول ( ٥ )

#### نتائج معاملات الارتباط بين العوامل الديموغرافية ومحددات الشمول المالي

معامل ارتباط بيرسون		معامل إيتا للمتغيرات الإسمية			محددات ترجع للدولة
الدخل	العمر	المستوى التعليمي	الحالة الاجتماعية	النوع	
.231**	.244**	-.243**	0.259**	0.250**	محددات ترجع للبنك
0.045	.295**	-.403**	0.287**	0.104*	محددات ترجع للعميل
-.137**	0.079	-.235**	0.125**	0.051	

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
 \* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥  
 \*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠١

ويتضح من الجدول رقم (٥) أن قيم معاملات إيتا تشير إلي وجود ارتباط ضعيف بين النوع ومحددات ترجع للدولة ، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٢٥٠)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود ارتباط ضعيف بين النوع ومحددات ترجع للبنك، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,١٠٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ويتضح عدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين محددات ترجع للعميل والنوع، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٠٥١)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، كما توضح قيم معاملات إيتا وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين محددات ترجع للدولة والحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٢٥٩)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ووجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين محددات ترجع للبنك والحالة الاجتماعية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٢٨٧)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ووجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل

والحالة الإجتماعية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,١٢٥)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ويوضح قيم معامل ارتباط بيرسون وجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للدولة والمستوي التعليمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢٤٣)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية متوسطة بين محددات ترجع للبنك والمستوي التعليمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٤٠٣)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل والمستوي التعليمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,٢٣٥)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١). ووجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين محددات ترجع للدولة والعمر، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٢٤٤)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، ووجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل والمستوي التعليمي، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٢٣١)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وعدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين محددات ترجع للعميل والعمر، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٠٧٩)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥). كما يتضح وجود علاقة ارتباط معنوية ضعيفة بين محددات ترجع للدولة ومستوي الدخل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٢٣١)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١)، وعدم وجود علاقة ارتباط معنوية بين محددات ترجع للبنك ومستوي الدخل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (٠,٠٤٥)، وهي قيمة غير دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠٥)، ووجود علاقة ارتباط معنوية عكسية ضعيفة بين محددات ترجع للعميل ومستوي الدخل، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط (-٠,١٣٧)، وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى معنوية (٠,٠١).

**د.اختبار فروض البحث:** تم اختبار فروض البحث كما يلي:

د/١ **الفرض الرئيسي الأول:** ينص الفرض الرئيسي الأول علي أنه " يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي علي أبعاد الشمول المالي". قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام برنامج SPSS 25، لأسلوب الإنحدار المتعدد المتدرج Stepwise analysis، وذلك لتحديد قدرة المتغيرات المستقلة في تفسير التغير والتباين في المتغيرات التابعة. كما قام الباحثون بتقسيم هذا الفرض إلى الفروض الفرعية التالية:

د/١/١ **الفرض الفرعي الأول:** يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي على الوصول

لتحديد تأثير محددات الشمول المالي كمتغيرات مستقلة على بُعد الوصول كمتغير تابع، استخدم الباحثون أسلوب تحليل الإنحدار المتعدد المتدرج، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (٦).

جدول (٦)

معاملات الانحدار المتعدد المتدرج لمحددات الشمول المالي على بُعد الوصول

معامل التحديد R2	F-test		T-test		المعلومات المقدرة B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية.	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.21	0.000 ***	47.867	.000***	12.646	2.797	الثابت
			.000***	-9.696	-0.634	محددات ترجع للبنك
			.000***	4.257	0.413	محددات ترجع للعمل
المتغيرات المستبعدة من النموذج						
			0.883	-0.147	-0.01	محددات ترجع للدولة

\*\*\* دال إحصائيا عند مستوى معنوية أقل  
من ٠,٠٠١

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٦) ارتفاع معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (٤٧,٨٦٧) وهي دالة إحصائيا عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١). مما يعني وجود تأثير مرتفع المعنوية للأبعاد (محددات ترجع للبنك- محددات ترجع للعميل) على بُعد (الوصول). والمتغيرات المستقلة ذات المعنوية والتي اشتملها نموذج الانحدار هي (محددات ترجع للبنك- محددات ترجع للعميل)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١)، كما استبعد النموذج بُعد (محددات ترجع للدولة)، حيث لا يوجد لها تأثير معنوي على بُعد الوصول. تفسر المتغيرات المستقلة (٢١٪) من التباين الذي يحدث في المتغير التابع، حيث أن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,٢١)، وأن بقية التغيرات ترجع للخطأ العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لايشملها النموذج. ويتضح من نتائج تحليل الانحدار صحة الفرض الفرعي الأول من الفرض الرئيسي الأول جزئياً.

د/٢/١ الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي على الإختراق

لتحديد تأثير محددات الشمول المالي كمتغيرات مستقلة على بُعد الإختراق كمتغير تابع، استخدم الباحثون أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (٧).

جدول (٧)

معاملات الانحدار المتعدد المتدرج لمحددات الشمول المالي على بُعد الاختراق

معامل التحديد R2	F-test		T-test		المعلمة المقدره B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية.	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.404	0.000***	82.32	.000	15.559	3.125	الثابت
			.014	-2.460	-2.207	محددات ترجع للدولة
			.000	-9.298	-803	محددات ترجع للبنك
			.000	5.186	.488	محددات ترجع للعميل

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي  
\*\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١

ويتضح من الجدول رقم (٧) ارتفاع معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (٨٢,٣٢) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١)، مما يعني وجود تأثير مرتفع المعنوية للأبعاد (محددات ترجع للدولة- محددات ترجع للبنك- محددات ترجع للعميل) على بُعد (الاختراق). وأن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية والتي اشتملها نموذج الانحدار هي (محددات ترجع للدولة- محددات ترجع للبنك- محددات ترجع للعميل)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١). كما تفسر المتغيرات المستقلة (٤,٤٠٪) من التغير والتباين الذي يحدث في المتغير التابع، حيث أن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,٤٠٤)، وأن بقية التغيرات ترجع للخطأ العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لا يشملها النموذج. ويتضح من نتائج تحليل الانحدار صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الأول كلياً.

د/٣/١ الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي على الاستخدام

لتحديد تأثير محددات الشمول المالي كمتغيرات مستقلة على بُعد الاستخدام كمتغير تابع، استخدم الباحثون أسلوب تحليل الانحدار المتعدد المتدرج، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (٨).



جدول (٨)

تحليل الانحدار المتعدد المتدرج لتأثير محددات الشمول المالي على بُعد الإستخدام

معامل التحديد R2	F -test		T-test		المعاملات المقدرة B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية.	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.169	0.000***	27.16	.000	21.895	2.376	الثابت
			.000	-5.212	-.225	محددات ترجع للبنك
المتغيرات المستبعدة من النموذج						
			0.353	0.930	0.067	محددات ترجع للدولة
			0.116	1.577	0.095	محددات ترجع للمعمل

\*\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية

أقل من ٠,٠٠١

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل

الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (٨) ارتفاع معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (٢٧,١٦) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١)، مما يعني وجود تأثير مرتفع المعنوية (لمحددات ترجع للبنك) على بُعد (الإستخدام). والمتغيرات المستقلة ذات المعنوية والتي اشتملها نموذج الانحدار هي (محددات ترجع للبنك)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١)، كما استبعد النموذج الأبعاد (محددات ترجع للدولة - محددات ترجع للمعمل)، حيث لا يوجد تأثير معنوي لها على بُعد (الإستخدام). المتغيرات المستقلة تفسر (١٦,٩٪) من التغير والتباين الذي يحدث في المتغير التابع، حيث أن قيمة (R2) للنموذج (٠,١٦٩)، وأن بقية التغيرات ترجع للخطأ العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لا يشملها النموذج. ويتضح من نتائج تحليل الانحدار صحة الفرض الفرعي الثالث من الفرض الرئيسي الأول جزئياً.

د/١/٤ الفرض الفرعي الرابع: "يوجد تأثير معنوي لمحددات الشمول المالي على الجودة"

لتحديد تأثير محددات الشمول المالي كمتغيرات مستقلة على بُعد الجودة كمتغير تابع، استخدم الباحثون أسلوب الانحدار المتعدد المتدرج، جاءت النتائج كما في الجدول رقم (٩).

جدول (٩)

معاملات الانحدار المتعدد المدرج لمحددات الشمول المالي على بُعد الجودة

معامل التحديد R2	F-test		T-test		المعلمت المقدرة B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية.	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.183	***0.000	81.972	.000	27.462	2.977	الثابت
			.000	-9.054	-0.391	محددات ترجع للبنك
المتغيرات المستبعدة من النموذج						
			0.118	1.568	0.105	محددات ترجع للدولة
			0.797	0.258	0.015	محددات ترجع للمعمل

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي \*\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١

ويتضح من الجدول رقم (٩) ارتفاع معنوية نموذج الانحدار، حيث بلغت قيمة (F) للنموذج (٩٧٢, ٨١)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١)، مما يعني وجود تأثير مرتفع المعنوية للبعد (محددات ترجع للبنك) على بُعد (الجودة). والمتغيرات المستقلة ذات المعنوية والتي اشتملها نموذج الانحدار هي (محددات ترجع للبنك)، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١)، كما استبعد النموذج كلا من (محددات ترجع للدولة - محدّدات ترجع للمعمل)، حيث لا يوجد تأثير معنوي لهما على بُعد الجودة. المتغيرات المستقلة تفسر (١٨,٣٪) من التباين الذي يحدث في المتغير التابع، وأن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,١٨٣)، وأن بقية التغيرات ترجع للخطأ العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لايشملها النموذج. ويتضح من نتائج تحليل الانحدار صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الرئيسي الأول جزئياً. ومن الفروض الفرعية السابقة تم قبول الفرض الرئيسي الأول جزئياً.

٢/د تحليل تأثير العوامل الديموغرافية علي أبعاد الشمول المالي:

ينص الفرض الرئيسي الثاني علي أنه " يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي أبعاد الشمول المالي." قام الباحثون بإجراء التحليل الإحصائي باستخدام أسلوب الانحدار المتعدد Stepwise analysis، وذلك لتحديد قدرة المتغيرات المستقلة في تفسير التباين في المتغيرات التابعة. قام الباحثون بتقسيم الفرض الرئيسي الثاني إلى الفروض الفرعية التالية:

١/٢/د الفرض الفرعي الأول: يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي الوصول

لتحديد تأثير العوامل الديموغرافية كمتغيرات مستقلة على بُعد الوصول كمتغير تابع، استخدم الباحثون تحليل الانحدار المتعدد، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (١٠).

جدول (١٠)

تحليل الإنحدار لتأثير العوامل الديموغرافية على بُعد الوصول

معامل التحديد R <sup>2</sup>	F-test		T-test		المعلمة المقدره B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.512	0.000	8.975	0.000	16.588	1.461	(Constant)
			0.311	1.014	0.071	Gender=ذكر
			0.817	-0.232	-0.015	Gender=أنثى
			0.878	0.153	0.014	Maritalstatus=أعزب
			0.199	1.286	0.112	Maritalstatus=متزوج
			0.135	-1.498	-0.106	Maritalstatus=متزوج ويعول
			0.673	-0.422	-0.044	Maritalstatus=مطلق أو أرمل ويعول
			0.205	-1.271	-0.144	Education=أقل من متوسط
			0.191	-1.312	-0.098	Education=متوسط
			0.292	-1.055	-0.070	Education=جامعي
			0.000	5.915	0.475	Education=دراسات عليا
			0.003	2.995	0.401	Age=أقل من ٣٠
			0.138	1.488	0.130	Age=من ٣٠ إلى أقل من ٤٠
			0.000	-3.986	-0.288	Age=من ٤٠ إلى أقل من ٥٠
			0.941	0.074	0.007	Age=أكبر من ٥٠
			0.695	0.392	0.040	Income=أقل من ٣٠٠٠
			0.829	-0.216	-0.019	Income=من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠
			0.258	1.134	0.086	Income=من ٥٠٠٠ إلى أقل من ٧٠٠٠
			0.033	-2.141	-0.194	Income=من ٧٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠
			0.493	-0.686	-0.072	Income=أكبر من ٩٠٠٠

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (١٠) معنوية نموذج الانحدار، حيث أن قيمة (F) الإحصائية للنموذج بلغت (٨,٩٧٥)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية والتي اشتملها نموذج الانحدار هي المستوي التعليمي (دراسات عليا)، وفنتي العمر (أقل من ٣٠ سنة - من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة)، ومستوي الدخل (من ٧٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠ جنيه)، مما يعني تأثير معنوي لبعض فئات العوامل الديموغرافية علي بُعد الوصول. كما يتضح عدم معنوية كلاً من (النوع - الحالة الاجتماعية) في التأثير علي بُعد الوصول، وذلك باختبار T-test عند مستويين معنوية أقل من (٠,٠٠١، ٠,٠٠٥). المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر (٢,٥١٪) من التغير والتباين الذي يحدث في المتغير التابع، حيث أن معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,٥١٢)، وأن بقية التغيرات تحدث نتيجة للتغير العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لا يشملها النموذج.

د/٢/٢ الفرض الفرعي الثاني: يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية علي الإختراق.

لتحديد تأثير العوامل الديموغرافية كمتغيرات مستقلة علي بُعد الإختراق كمتغير تابع، استخدم الباحثون تحليل الإندار المتعدد، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (١١).

جدول (١١)

تحليل الإندار لتأثير العوامل الديموغرافية علي بُعد الإختراق

معامل التحديد R <sup>2</sup>	F -test		T-test		المعلومات المقدره B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.599	0.000	14.126	0.000	17.246	1.561	(Constant)
			0.769	0.294	0.021	Gender=ذكر
			0.884	0.146	0.010	Gender=أنثى
			0.081	1.751	0.168	Maritalstature=أعزب
			0.022	2.292	0.205	Maritalstature=متزوج
			0.069	-1.826	-0.138	Maritalstature=متزوج ويعول
			0.570	-0.569	-0.061	Maritalstature=مطلق أو أرمل ويعول
			0.001	-3.461	-0.402	Education=أقل من متوسط
			0.000	-3.750	-0.288	Education=متوسط
			0.408	0.828	0.059	Education=جامعي
			0.000	5.638	0.466	Education=دراسات عليا
			0.044	2.026	0.279	Age=أقل من ٣٠
			0.009	2.642	0.237	Age=٣٠ إلى أقل من ٤٠
			0.000	-5.678	-0.437	Age=٤٠ إلى أقل من ٥٠
			0.141	1.477	0.135	Age=أكبر من ٥٠
			0.990	0.013	0.001	Income=أقل من ٣٠٠٠
			0.364	-0.909	-0.083	Income=٣٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠
0.090	1.699	0.138	Income=٥٠٠٠ إلى أقل من ٧٠٠٠			
0.011	-2.571	-0.240	Income=٧٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠			
0.631	-0.481	-0.052	Income=أكبر من ٩٠٠٠			

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً علي نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (١١) معنوية نموذج الانحدار، حيث أن قيمة (F) الإحصائية للنموذج بلغت (١٤,١٢٦) وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية هي الحالة الاجتماعية (متزوج)، والمستوى التعليمي (أقل من المتوسط - متوسط - دراسات عليا)، وفئات العمر (أقل من ٣٠- من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة- من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة)، ومستوى الدخل (من ٧٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠)، مما يعني تأثير مرتفع المعنوية لبعض العوامل الديموغرافية على بُعد الإحتراق، وعدم معنوية (النوع)، وذلك باختبار T - test عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥,٠٠,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر (٥٩,٩٪) من التغير والتباين الذي يحدث في المتغير التابع، وأن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,٥٩٩)، وأن بقية التغيرات تحدث نتيجة للتغير العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لا يشملها النموذج. ويتضح من نتائج تحليل الانحدار صحة الفرض الفرعي الثاني من الفرض الرئيسي الثاني جزئياً.

د/٣/٢ الفرض الفرعي الثالث: يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية على الإستخدام.

لتحديد تأثير العوامل الديموغرافية كمتغيرات مستقلة على بُعد الإستخدام كمتغير تابع، استخدم الباحثون تحليل الانحدار المتعدد، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (١٢).

جدول (١٢)

تحليل الانحدار لتأثير العوامل الديموغرافية على بُعد الاستخدام

معامل التحديد R <sup>2</sup>	F -test		T-test		المعاملات المقدره B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.451	0.000	6.484	0.000	25.954	1.740	(Constant)
			0.246	1.161	0.062	ذكر=Gender
			0.039	-2.072	-0.100	أنثى=Gender
			0.151	1.439	0.102	أعزب=Maritalstatus
			0.618	0.499	0.033	متزوج=Maritalstatus
			0.870	-0.164	-0.009	ويعول متزوج=Maritalstatus
			0.014	-2.463	-0.196	مطلق أو أرمل ويعول=Maritalstatus
			0.042	-2.039	-0.175	أقل من متوسط=Education
			0.223	-1.221	-0.069	متوسط=Education
			0.687	0.403	0.020	جامعي=Education
			0.000	3.820	0.234	دراسات عليا=Education
			0.030	2.181	0.222	أقل من ٣٠=Age
			0.188	1.319	0.088	من ٣٠ إلى أقل من ٤٠=Age
			0.000	-3.685	-0.197	من ٤٠ إلى أقل من ٥٠=Age
			0.501	0.674	0.046	أكبر من ٥٠=Age
			0.484	-0.701	-0.054	أقل من ٣٠٠٠=Income
			0.616	-0.502	-0.034	من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠=Income
			0.409	0.827	0.047	من ٥٠٠٠ إلى أقل من ٧٠٠٠=Income
0.444	-0.766	-0.053	من ٧٠٠٠ إلى أقل من ٩٠٠٠=Income			
0.948	-0.065	-0.005	أكبر من ٩٠٠٠=Income			

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (١٢) معنوية نموذج الانحدار، حيث أن قيمة (F) الإحصائية للنموذج بلغت (٦,٤٨٤)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية هي النوع (أنثي)، والمستوى التعليمي (أقل من المتوسط – دراسات عليا)، وفئات العمر (أقل من ٣٠ سنة- من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة)، والحالة الاجتماعية (مطلق أو أرمل ويعول)، مما يعني تأثير مرتفع المعنوية لتلك العوامل الديموغرافية على بُعد الاستخدام، وعدم معنوية (مستوي الدخل)، وذلك باختبار T- test عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر (٤٥,١٪) من التغير والتباين الذي يحدث في المتغير التابع، وأن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,٤٥١)، وأن بقية التغيرات تحدث نتيجة للتغير العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لا يشملها النموذج.

#### د/٤/٢ الفرض الفرعي الرابع: يوجد تأثير معنوي للعوامل الديموغرافية على الجودة.

لتحديد تأثير العوامل الديموغرافية كمتغيرات مستقلة على بُعد الجودة كمتغير تابع، استخدم الباحثون تحليل الانحدار المتعدد، وجاءت النتائج كما في الجدول رقم (١٣).

جدول (١٣)

تحليل الانحدار لتأثير العوامل الديموغرافية على بُعد الجودة

معامل التحديد R <sup>2</sup>	F -test		T-test		المعاملات المقدرة B	المتغيرات المستقلة
	مستوى المعنوية	قيمة F	مستوى المعنوية	قيمة T		
0.439	0.000	6.009	0.000	27.250	1.962	(Constant)
			0.964	-0.045	-0.003	Gender=ذكر
			0.876	0.156	0.008	Gender=أنثي
			0.674	-0.421	-0.032	Maritalstatus=أعزب
			0.263	1.120	0.080	Maritalstatus=متزوج
			0.753	-0.314	-0.017	Maritalstatus=يعول ومتزوج
			0.007	-2.719	-0.233	Maritalstatus=مطلق أو أرمل ويعول
			0.771	-0.291	-0.027	Education=أقل من متوسط
			0.176	-1.354	-0.083	Education=متوسط
			0.658	0.443	0.023	Education=جامعي
			0.015	2.442	0.160	Education=دراسات عليا
			0.010	2.592	0.283	Age=أقل من ٣٠
			0.003	3.023	0.216	Age=من ٣٠ إلى أقل من ٤٠
			0.000	-4.136	-0.235	Age=من ٤٠ إلى أقل من ٥٠
			0.660	-0.440	-0.032	Age=أكبر من ٥٠
			0.741	0.330	0.027	Income=أقل من ٣٠٠٠
			0.297	-1.045	-0.076	Income=من ٣٠٠٠ إلى أقل من ٥٠٠٠
			0.326	0.983	0.059	Income=من ٥٠٠٠ إلى أقل من ٧٠٠٠
			0.089	-1.706	-0.127	Income=من ٧٠٠٠ إلى ٩٠٠٠
			0.689	0.400	0.034	Income=أكبر من ٩٠٠٠

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول رقم (١٣) معنوية نموذج الانحدار، حيث أن قيمة إحصائية الاختبار (F) للنموذج بلغت (٦,٠٠٩)، وهي دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة ذات المعنوية هي الحالة الاجتماعية (مطلق أو أرمل ويعول)، والمستوي التعليمي (دراسات عليا)، وفئات العمر (أقل من ٣٠ سنة، من ٣٠ سنة- أقل من ٤٠ سنة، من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة)، مما يعني تأثير مرتفع المعنوية لتلك العوامل الديموغرافية علي بُعد الجودة، وعدم معنوية (النوع - مستوى الدخل)، وذلك باختبار T - test عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٥,٠٠١). وأن المتغيرات المستقلة مجتمعة تفسر (٤٣,٩٪) من التغير والتباين الذي يحدث في المتغير التابع، حيث أن قيمة معامل التحديد (R2) للنموذج (٠,٤٣٩)، وأن بقية التغيرات تحدث نتيجة للتغير العشوائي في النموذج أو لعوامل أخرى لا يشملها النموذج. ويتضح من نتائج تحليل الإنحدار صحة الفرض الفرعي الرابع من الفرض الثاني الرئيسي جزئياً.

د/٣ الفرض الرئيسي الثالث: والذي ينص على أنه: "تعديل العوامل الديموغرافية العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي". ولاختبار صحة هذا الفرض استخدم الباحثون أسلوب (PLS-SEM)، وباستخدام برنامج SmartPLS 4.0 لتحديد العلاقات بين المتغيرات، وذلك الدور المعدل للعوامل الديموغرافية في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

د/٣/١ الدور المعدل للعمر في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي: يوضح الجدول رقم (١٤) نتائج تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام SmartPLS 4.0، للدور المعدل للعمر في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

#### جدول رقم (١٤)

نتائج اختبار معنوية النموذج المقترح للدور المعدل للعمر في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

المسار	معامل المسار	قيمة T	p-value
محددات ترجع للدولة × العمر ← الوصول	-0.068	1.13	0.259
محددات ترجع للدولة × العمر ← الإختراق	-0.033	0.51	0.611
محددات ترجع للدولة × العمر ← الإستخدام	-0.067	0.995	0.32
محددات ترجع للدولة × العمر ← الجودة	-0.01	0.144	0.886
محددات ترجع للبنك × العمر ← الوصول	-0.152	2.032	0.042*
محددات ترجع للبنك × العمر ← الإختراق	-0.176	2.393	0.017*
محددات ترجع للبنك × العمر ← الإستخدام	0.015	0.178	0.859
محددات ترجع للبنك × العمر ← الجودة	-0.121	1.466	0.143
محددات ترجع للعميل × العمر ← الوصول	0.008	0.093	0.926
محددات ترجع للعميل × العمر ← الإختراق	-0.006	0.079	0.937
محددات ترجع للعميل × العمر ← الإستخدام	-0.016	0.178	0.859
محددات ترجع للعميل × العمر ← الجودة	-0.018	0.22	0.826

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي \* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥

ويتضح من الجدول (١٤) عدم معنوية الدور المعدل للعمر في العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة وأبعاد الشمول المالي حيث جاءت قيم p-values أكبر من 0.05. ومعنوية الدور المعدل للعمر في زيادة التأثير السلبي لمحددات ترجع للبنك على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق) حيث كانت معاملات المسار (-0.152 و -0.176) وهي قيم دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥. بينما ثبت عدم معنوية الدور المعدل للعمر في العلاقة بين المحددات التي ترجع للبنك ويُعدي (الإستخدام - الجودة). وعدم معنوية الدور المعدل للعمر في العلاقة بين المحددات التي ترجع للعميل، وأبعاد الشمول المالي حيث جاءت قيم p-values أكبر من 0.05.

د/٢٣ الدور المعدل للحالة الاجتماعية في العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي: يوضح الجدول رقم (١٥) نتائج تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام SmartPLS 4.0 للدور المعدل للحالة الاجتماعية في العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

جدول رقم (١٥)

نتائج اختبار معنوية النموذج المقترح للدور المعدل للحالة الاجتماعية في العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

المسار	معامل المسار	قيمة T	p-value
محددات ترجع للدولة × الحالة الاجتماعية ← الوصول	0.067	0.959	0.338
محددات ترجع للدولة × الحالة الاجتماعية ← الإختراق	-0.26	3.642	0.000***
محددات ترجع للدولة × الحالة الاجتماعية ← الإستخدام	-0.075	0.907	0.364
محددات ترجع للدولة × الحالة الاجتماعية ← الجودة	0.027	0.383	0.702
محددات ترجع للبنك × الحالة الاجتماعية ← الوصول	-0.359	4.284	0.000***
محددات ترجع للبنك × الحالة الاجتماعية ← الإختراق	-0.252	2.93	0.003**
محددات ترجع للبنك × الحالة الاجتماعية ← الإستخدام	-0.029	0.321	0.748
محددات ترجع للبنك × الحالة الاجتماعية ← الجودة	-0.423	5.165	0.000***
محددات ترجع للعميل × الحالة الاجتماعية ← الوصول	-0.403	2.944	0.003**
محددات ترجع للعميل × الحالة الاجتماعية ← الإختراق	-0.225	1.97	0.047*
محددات ترجع للعميل × الحالة الاجتماعية ← الإستخدام	-0.43	2.991	0.003**
محددات ترجع للعميل × الحالة الاجتماعية ← الجودة	-0.159	1.688	0.091

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على \* دال إحصائياً عند مستوى معنوية

أقل من ٠,٠٥

نتائج التحليل الإحصائي

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل \*\*\* دال إحصائياً عند مستوى

معنوية أقل من ٠,٠٠١

٠,٠١

ويتضح من الجدول رقم (١٥) معنوية الدور المعدل للحالة الاجتماعية في زيادة التأثير السلبي لمحددات ترجع للدولة على بُعد (الإختراق) حيث كانت معاملات المسار (-0.260)، وهي قيم دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠,٠٠١. بينما ثبت عدم معنوية الدور المعدل للحالة الاجتماعية في العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة وأبعاد (الوصول - الإستخدام - الجودة). ومعنوية الدور المعدل للحالة الاجتماعية في زيادة التأثير السلبي لمحددات التي ترجع للبنك على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق - الجودة)، حيث جاءت قيم معاملات المسار دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠,٠٠١ و ٠,٠٠١.



بينما ثبت عدم معنوية الدور المعدل للحالة الإجتماعية للعلاقة بين المحددات التي ترجع للبنك وُبعد (الإستخدام). ومعنوية الدور المعدل للحالة الإجتماعية في زيادة التأثير السلبي لمحددات ترجع للعميل على بعض أبعاد الشمول المالي وهي (الوصول - الإختراق - الإستخدام)، حيث جاءت قيم معاملات المسار دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥ و ٠,٠٠١. بينما ثبت عدم معنوية الدور المعدل للحالة الإجتماعية في العلاقة بين المحددات التي ترجع للعميل وُبعد (الجودة).

د/٣/٣ الدور المعدل للنوع في العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي: يوضح الجدول رقم (١٦) نتائج تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام SmartPLS 4.0 للدور المعدل للنوع في العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

#### جدول رقم (١٦)

نتائج اختبار معنوية النموذج المقترح للدور المعدل للنوع في العلاقة بين محدّدات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

المسار	معامل المسار	قيمة T	p-value
محددات ترجع للدولة × النوع ← الوصول	0.315	2.203	0.028*
محددات ترجع للدولة × النوع ← الإختراق	0.301	1.985	0.048*
محددات ترجع للدولة × النوع ← الإستخدام	0.331	2.01	0.045*
محددات ترجع للدولة × النوع ← الجودة	0.008	0.051	0.959
محددات ترجع للبنك × النوع ← الوصول	-0.255	1.529	0.126
محددات ترجع للبنك × النوع ← الإختراق	-0.022	0.126	0.9
محددات ترجع للبنك × النوع ← الإستخدام	-0.264	1.351	0.177
محددات ترجع للبنك × النوع ← الجودة	-0.105	0.6	0.549
محددات ترجع للعميل × النوع ← الوصول	0.103	0.871	0.384
محددات ترجع للعميل × النوع ← الإختراق	-0.15	1.237	0.216
محددات ترجع للعميل × النوع ← الإستخدام	0.067	0.549	0.583
محددات ترجع للعميل × النوع ← الجودة	0.128	0.988	0.323

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على نتائج التحليل الإحصائي \* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥

ويتضح من الجدول (١٦) معنوية الدور المعدل للنوع على العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة على أبعاد الشمول المالي وهي (الوصول - الإختراق - الإستخدام)، حيث جاءت قيم معاملات المسار دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥. بينما يتضح عدم معنوية الدور المعدل للنوع على العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة وُبعد (الجودة). وعدم معنوية الدور المعدل للنوع على العلاقة بين المحددات التي ترجع للبنك على أبعاد الشمول المالي حيث جاءت قيم p-values أكبر من 0.05. عدم معنوية الدور المعدل للنوع في العلاقة بين المحددات التي ترجع للعميل على أبعاد الشمول المالي حيث جاءت قيم p-values أكبر من 0.05.

د/٤٣ الدور المعدل لمستوى الدخل في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي: يوضح الجدول رقم (١٧) نتائج تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام SmartPLS 4.0 للدور المعدل لمستوى الدخل في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

جدول رقم (١٧)

نتائج اختبار معنوية النموذج المقترح للدور المعدل لمستوى الدخل في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

p-value	قيمة T	معامل المسار	المسار	
0.000***	3.58	-0.24	الوصول	← محددات ترجع للدولة × مستوى الدخل
0.009**	2.61	-0.179	الإختراق	← محددات ترجع للدولة × مستوى الدخل
0.004**	2.88	-0.217	الإستخدام	← محددات ترجع للدولة × مستوى الدخل
0.086	1.72	-0.124	الجودة	← محددات ترجع للدولة × مستوى الدخل
0.02*	2.32	0.196	الوصول	← محددات ترجع للبنك × مستوى الدخل
0.23	1.2	0.101	الإختراق	← محددات ترجع للبنك × مستوى الدخل
0.187	1.32	0.118	الإستخدام	← محددات ترجع للبنك × مستوى الدخل
0.043*	1.892	0.191	الجودة	← محددات ترجع للبنك × مستوى الدخل
0.538	0.616	-0.038	الوصول	← محددات ترجع للعميل × مستوى الدخل
0.307	1.022	-0.065	الإختراق	← محددات ترجع للعميل × مستوى الدخل
0.822	0.225	-0.013	الإستخدام	← محددات ترجع للعميل × مستوى الدخل
0.213	1.247	-0.092	الجودة	← محددات ترجع للعميل × مستوى الدخل

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على \* دال إحصائياً عند مستوى معنوية

أقل من ٠,٠٥

\*\*\* دال إحصائياً عند مستوى

معنوية أقل من ٠,٠٠١

نتائج التحليل الإحصائي

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل

٠,٠١

ويتضح من الجدول (١٧) معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل في زيادة التأثير السلبي لمحددات ترجع للدولة على أبعاد الشمول المالي وهي (الوصول – الإختراق – الإستخدام)، حيث كانت قيم معاملات المسار دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٠١، ٠,٠١. بينما يتضح عدم معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل في العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة وبُعد (الجودة). ومعنوية الدور المعدل لمستوى الدخل في زيادة التأثير السلبي لمحددات ترجع للبنك على بُعدي (الوصول – الجودة) من أبعاد الشمول المالي، حيث كانت قيم معاملات المسار دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥. بينما يتضح عدم معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل للعلاقة بين المحددات التي ترجع للبنك وبُعدي (الإختراق – الإستخدام). عدم معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل في العلاقة بين المحددات التي ترجع للعميل وأبعاد الشمول المالي حيث جاءت قيم p-values أكبر من ٠,٠٥.

د/٤/٣ الدور المعدل للمستوي التعليمي في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي: يوضح الجدول رقم (١٨) نتائج تحليل المسار (Path Analysis) باستخدام SmartPLS 4.0 للدور المعدل للمستوي التعليمي في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

جدول رقم (١٨)

نتائج اختبار معنوية النموذج المقترح للدور المعدل للمستوي التعليمي في العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي.

p-value	T قيمة	معامل المسار	المسار	
0.714	0.366	-0.022	← الوصول	محددات ترجع للدولة × المستوى التعليمي
0.546	0.604	-0.035	← الإختراق	محددات ترجع للدولة × المستوى التعليمي
0.279	1.083	0.073	← الإستخدام	محددات ترجع للدولة × المستوى التعليمي
0.498	0.678	-0.044	← الجودة	محددات ترجع للدولة × المستوى التعليمي
0.01*	2.591	0.193	← الوصول	محددات ترجع للبنك × المستوى التعليمي
0.044*	2.014	0.137	← الإختراق	محددات ترجع للبنك × المستوى التعليمي
0.457	0.743	-0.062	← الإستخدام	محددات ترجع للبنك × المستوى التعليمي
0.005**	2.8	0.21	← الجودة	محددات ترجع للبنك × المستوى التعليمي
0.503	0.67	0.045	← الوصول	محددات ترجع للعميل × المستوى التعليمي
0.396	0.849	0.052	← الإختراق	محددات ترجع للعميل × المستوى التعليمي
0.904	0.121	0.009	← الإستخدام	محددات ترجع للعميل × المستوى التعليمي
0.583	0.549	-0.036	← الجودة	محددات ترجع للعميل × المستوى التعليمي

المصدر: إعداد الباحثين اعتماداً على \* دال إحصائياً عند مستوى معنوية

أقل من ٠,٠٥

نتائج التحليل الإحصائي

\*\* دال إحصائياً عند مستوى معنوية أقل

٠,٠١

ويتضح من الجدول (١٨) عدم معنوية الدور المعدل للمستوي التعليمي في العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة والمحددات التي ترجع للعميل وأبعاد الشمول المالي، حيث جاءت قيم p-values أكبر من 0.05. ومعنوية الدور المعدل للمستوي التعليمي في العلاقة بين المحددات التي ترجع للبنك وبعض أبعاد الشمول المالي، وهي (الوصول - الإختراق - الجودة)، حيث كانت قيم معاملات المسار دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، ٠,٠١. مما سبق نستنتج قبول الفرض الرئيسي الثالث جزئياً والذي ينص على "تعديل العوامل الديموغرافية العلاقة بين محددات الشمول المالي وأبعاد الشمول المالي".

### ثامناً: مناقشة النتائج

استهدف هذا البحث اختبار الدور المعدل للعوامل الديموغرافية في العلاقة بين محددات الشمول المالي (محددات ترجع للدولة - محددات ترجع للبنك - محددات ترجع للعميل) وأبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق - الإستخدام - الجودة).

وأظهرت نتائج البحث إلي أن مجتمع العينة يتمتع بالوصول المصرفي، وهو سمة رئيسية للشمول المالي من وجهة نظر (Sahoo et al., 2017)، ويؤكد عدم وجود أي عوائق سعرية وغير سعرية في الحصول على الخدمات المالية الأساسية (Prymostka et al., 2020)، بما يتفق مع النتائج الحالية. واتفقت نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة (Hillary, 2016) بأهمية الابتكارات التكنولوجية كمحدد يرجع للبنك يحسن من الوصول المصرفي. تتفق نتائجنا مع نتائج دراسة (Cruzado et al., 2023) في أن محددات البنك ومحددات ترجع للعميل تؤثر علي الوصول. كما اتفقت مع (Tuesta et al., 2020) واتفقت نتائج البحث الحالي مع نتائج (Shankar, 2013; Zins & Weill, 2016) بشأن محددات ترجع للبنك ومحددات ترجع للعميل، وتؤثر علي أبعاد الشمول المالي. كما اتفقت نتائجنا مع (GPFI, 2013) والتي ركزت علي محددات ترجع للبنك، وتؤثر علي الشمول المالي. كما اتفقت النتائج مع (Arora, 2010, p.4; Bhatia & Singh, 2019) في أن الثقافة المالية تؤثر علي الشمول المالي. واتفقت نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة (Vaid et al., 2020) بأن محددات ترجع للبنك ومحددات ترجع للعميل تؤثر علي الشمول المالي. واتفقت نتائج البحث الحالي مع نتائج (Allen et al., 2016; Katoroogo, 2016; Raouf, 2022) بأن محددات ترجع للبنك تؤثر علي الجودة.

كما تتوافق النتائج مع (Arun & Kamath, 2015; Camara & Tuesta et al., 2014; Kodan (Kablana) & Chhikara, 2013; Triki & Faye, 2013) في أن محددات الشمول المالي تؤثر علي أبعاد الشمول المالي. كما اتفقت النتائج مع العديد من الدراسات (Aduda & Kalunda, 2012; Bhatia & Singh, 2015; Chakrabarty, 2012; Chaulagain, 2015; Piñeyro, 2013; Shankar, 2013; Oshora et al., 2021) وجود علاقة بين ارتفاع تكلفة فتح حساب مصرفي والمصاريف الشهرية، عدم الشعور بالأمان عند مغادرة البنك بالمال، مدي الثقة في التعامل مع المؤسسات المالية، نوعية المنتجات البنكية المقدمة، التاريخ الانتماني للأفراد، أتمتة العمليات البنكية، وتُعد المسافة الجغرافية كمحددات للشمول المالي تؤثر علي الوصول، الاستخدام، الإختراق، والجودة كأبعاد للشمول المالي.

كما اتفقت نتائج البحث الحالي جزئياً مع (Kaligis, 2018; Lanie, 2017) في أن محددات ترجع للبنك ومحددات ترجع للدولة تؤثر سلبياً علي الوصول والاستخدام، واختلفت نتائجنا مع (Kaligis, 2018; Lanie, 2017) في أن الثقافة المالية والاعتقادات الدينية تؤثر سلبياً علي الوصول كونها في نتائجنا تؤثر سلبياً علي الاستخدام وليس الوصول. واختلفت نتائج الوصول المصرفي للدراسة الحالية جزئياً مع دراسة (Haini & Pang, 2022)، والتي توصلت إلي أن معدلات الوصول المالي ترتفع بحصول المواطنين علي خدمات مالية عالية الجودة.

واختلفت نتائج البحث الحالي مع نتائج دراسة (Fadun, 2014) بأن محددات ترجع للدولة تؤثر علي الوصول المصرفي، وربما يكون هذا الاختلاف نظرياً، وبسبب عدم فصل (Fadun, 2014) بين مفهوم الوصول والإختراق المصرفيين، وأن مجال تطبيقه دولة نامية (نيجيريا). كما اختلفت نتائج البحث الحالي مع نتائج (عجور، ٢٠١٧) بأن محددات ترجع للعميل تؤثر علي الجودة. كما اختلفت النتائج مع

دراسة (Adewale, 2014) التي توصلت إلي أن محددات صعوبة فتح حساب مصرفي، والتوجه المالي العام كمحدد للشمول المالي. كما اختلفت النتائج جزئياً مع العديد من الدراسات (Aduda & Kalunda, 2012; Adekunle, 2017; Arun & Kamath, 2015; Alm El-Din & Ameen, 2021; Ngo, 2019; Triki & Faye, 2013; Zins & Weill, 2016) في أن محددات ترجع للدولة تؤثر علي الوصول والإستخدام والجودة كأبعاد للشمول المالي، واتفقت نتائجنا مع تلك الدراسات في أن محددات ترجع للبنك ومحددات ترجع للعميل تؤثر علي الوصول والإستخدام والجودة كأبعاد للشمول المالي، واختلفت نتائجنا مع تلك الدراسات في أن محددات ترجع للعميل تؤثر علي الإستهلاك والجودة، واتفقت نتائجنا معهم في أن محددات ترجع للعميل، تؤثر علي الوصول.

اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع نتائج الدراسات (Rafeeq, 2018) في العلاقة الإيجابية بين المرأة والشمول المالي، واختلفت نتائجنا مع الدراسات (Peña et al., 2014; Baza & Rao, 2017; Baza & Rao, 2017; Demirguc-Kunt et al., 2019; Vats, 2007; Fuller & Mellor, 2008; Le et al., 2019; Karakusa, 2020) بأن المرأة تؤثر سلبياً علي الشمول المالي. واتفقت نتائجنا مع دراسة (Tuesta et al., 2015) علي أن النوع ليس هاماً بالنسبة للوصول المصرفي، واختلفت معهم في أن النوع معنوي في علاقة استخدام المصرفي.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية جزئياً مع العديد من الدراسات (Abdu & Adem, 2021; Abel et al., 2018; Akileng et al., 2018; Chu, 2019; Dangol & Humagain, 2020; Eissa & Rashdan, 2019; Hundie & Tulu, 2021; Ngo, 2019; Piñeyro, 2013; Shankar, 2013; Arun & Kamath, 2015; Chaulagain, 2015; Sotomayor et al., 2018; Were et al., 2021; Nandru et al., 2016; Wokabi & Fatoki, 2019) في أن العمر يؤثر علي بُعدي الوصول والإستهلاك المصرفي، كما اختلفت الدراسة الحالية مع معظم نتائج تلك الدراسات في أن الشمول المالي هام في المراحل العمرية التي هي أقل من ٣٠ عام، واختلفت معهم في أهمية المرحلة العمرية من ٣٠ إلى أقل من ٤٠ وبين أهمية مرحلة العمر من ٤٠ أقل من ٥٠ سنة حسب الدراسة الحالية.

اتفقت نتائج الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات (Abel et al., 2018; Evans & Adeoye, 2016; Akileng et al., 2018; Arun & Kamath, 2015; Bhatia & Singh., 2020; Dangol & Humagain, 2020; Eissa & Rashdan, 2019; Hundie, 2019; Chu, 2019; & Tulu, 2021; King, 2011; Lanie, 2017; Lanie, 2017; Ngo, 2019; Piñeyro, 2013; Mehrotra & Nadhanael, 2016; Sahoo et al., 2017; Rafeeq, 2018; (Bermeo, 2019; Tidjani, 2020; Were et al., 2021) في أن المستوى التعليمي من العوامل الهامة المؤثرة علي استخدام المنتجات المصرفية المختلفة، وأن هناك شمولية مالية للأفراد الأكثر تعليماً.

اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع العديد من الدراسات (Akileng et al., 2018; Bermeo, 2019; Demirguc-Kunt et al., 2019; Huang, 2010; Karakusa, 2020; Katoroogo, 2016; Peña et al., 2014; Lanie, 2017) في أن الحالة الاجتماعية تؤثر علي بُعدي (الوصول- الاستخدام) المصرفيين .

اختلفت نتائج الدراسة الحالية مع الدراسات (Mehrotra & Nadhanael, 2016; Peñ et al., 2014; Tuesta et al., 2015; Katoroogo, 2016; Nandru et al., 2016; Abrol & Kaur, 2018; Katoroogo, 2016; Sotomayor et al., 2018; Chu, 2019; King, 2011 ; Bermeo, 2019) في أن مستوي الدخل يؤثر علي بُعد الاستخدام.

وأظهرت النتائج معنوية الدور المعدل للنوع على العلاقة بين المحددات التي ترجع للدولة على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق - الاستخدام)، حيث جاءت قيم معاملات المسار دالة معنويًا عند مستوى معنوية (0,05 و 0,01)، ويشير ذلك إلي أن النوع يدعم الشمول المالي من خلال تخفيف تأثير تقلبات أسعار الفائدة وسعر صرف العملة علي تعاملات ومدخرات المواطنين، وربما يرجع إلي أن الإناث في عينة البحث كانت الأعلى تمثيلاً، حيث يميل السلوك المالي للإناث إلي مبدأ الحيطة والحذر من التقلبات التي تحدث للإستثمار، لذا يُفضلن الدخل الثابت من الودائع البنكية لتجنب المخاطرة المرتبطة بالاستثمار، مما يؤدي إلي تحسين شمولية الأنظمة المالية.

كما أظهرت النتائج معنوية الدور المعدل للمستوي التعليمي على العلاقة بين المحددات التي ترجع للبنك وأبعاد الشمول المالي المتمثلة في (الوصول - الإختراق - الجودة)، حيث كانت قيم معاملات المسار دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من 0,05 و 0,01، ويشير إلي أن المستوي التعليمي يدعم الشمول المالي، حيث أن المواطنين يمكنهم التواصل مع قنوات الاتصال المختلفة مع البنك، ولديهم إمكانية أفضل للتعامل مع التكنولوجيا المالية المتاحة، والتغلب علي عوائق تعدد الوثائق المطلوبة للتعامل علي حساب مصرفي وعدم ملاءمة المنتجات المصرفية لاحتياجات العميل.

وأظهرت النتائج معنوية الدور المعدل للحالة الاجتماعية في زيادة التأثير السلبي للمحددات التي ترجع للدولة على بعد (الإختراق) حيث كانت معاملات المسار (-0.260) وهي قيم دالة معنويًا عند مستوى معنوية 0,05، ويشير ذلك إلي أن الحالة الاجتماعية تضاعف من تأثير مخاطر السوق وضعف البنية التحتية، وتؤدي إلي عدم شمولية الأنظمة المالية. كما توصلت النتائج إلي معنوية الدور المعدل للحالة الاجتماعية في زيادة التأثير السلبي للمحددات التي ترجع للبنك على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق - الجودة)، حيث جاءت قيم معاملات المسار دالة معنويًا عند مستوى معنوية 0,05. كما أظهرت النتائج معنوية الدور المعدل للحالة الاجتماعية في زيادة التأثير السلبي للمحددات التي ترجع للعميل على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق - الاستخدام)، حيث جاءت قيم معاملات المسار دالة معنويًا عند مستوى معنوية 0,05.

وأظهرت النتائج معنوية الدور المعدل للعمر في زيادة التأثير السلبي للمحددات التي ترجع للبنك على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق) حيث كانت معاملات المسار (-0.152 و -0.176) وهي قيم دالة معنوياً عند مستوى معنوية ٠,٠٥، مما يفسر الدور المحدود للعمر في تحسين الشمول المالي.

معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل في زيادة التأثير السلبي للمحددات التي ترجع للدولة على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الإختراق - الإستخدام)، حيث كانت قيم معاملات المسار دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، مما يفسر أن زيادة مستويات الدخل لا يمكنها إزالة عوائق سعر الصرف وتغيير أسعار الفائدة، ولا تحسن من الشمول المالي. وكذا معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل في زيادة التأثير السلبي للمحددات التي ترجع للبنك على أبعاد الشمول المالي (الوصول - الجودة)، حيث كانت قيم معاملات المسار دالة إحصائياً عند مستوى معنوية أقل من ٠,٠٥، وعلي الرغم من أن مستوى الدخل غير معنوي في التأثير على أبعاد الشمول المالي من خلال (الإستخدام - الجودة)، إلا أنه هام في تعديل العلاقة بين محددات ترجع للدولة ومحددات ترجع للبنك. وتوصلت النتائج إلي عدم معنوية الدور المعدل لمستوى الدخل على العلاقة بين المحددات التي ترجع للعميل وأبعاد الشمول المالي حيث جاءت قيم p-values أكبر من 0.05، وعلي الرغم من تمثيل عينة البحث لمستويات الدخل المرتفعة إلا أنها لا تعدل في نقص الثقة في النظام المصرفي، ومعرفة التكنولوجيا وضوابط فتح حساب مصرفي، وأيضاً المعتقدات الدينية، مما يؤكد أهمية العوامل الديموغرافية في زيادة الشمول المالي.

#### تاسعاً: التوصيات:

١. يقع علي الدولة عبء تطوير البنية التحتية للإتصالات وتكنولوجيا المعلومات في الأرياف والتوابع، والمراكز في محافظات مصر، وتمهيد طرق لتسهيل التنقل الداخلي في المحافظات والمراكز والقرى، لدعم سياسات الشمول المالي.
٢. يجب علي الجهاز المصرفي المصري إيجاد قنوات اتصال سريعة بين البنك والعميل، وتطوير التكنولوجيا المالية الحالية، لتغطي كافة احتياجات العملاء.
٣. إنشاء قاعدة بيانات للعملاء بمجرد فتح حساب مصرفي تتضمن كافة البيانات والمستندات التي من المتوقع أن يحتاجها البنك عند تطور حاجة العميل، ورغبته الحصول علي خدمات أخرى، للحد من تكرار طلب وثائق من العملاء للتعامل علي حساب مصرفي.
٤. ضرورة دعم ابتكار منتجات مالية ذات حاجة لدي العملاء، وتوسيع قاعدة الإختراق الجغرافي والإنتشار البنكي، والقضاء علي روتينية الإجراءات البنكية لتقليل الوقت المستغرق في أداء الخدمة ووقت الانتظار.
٥. صياغة دور مشترك بين الدولة متمثلة في وزارة الإعلام والتعليم العالي والبحث العلمي وبين البنك المركزي المصري من أجل توطيد ثقافة مالية مجتمعية، ونشر ثقافة مالية عن خدمات البنوك، وتعريف العملاء بكيفية الإستخدام والاستفادة من الخدمات المصرفية.
٦. السعي للحد من آثار الاعتقادات الدينية التي تشكل سلوك الاستبعاد الذاتي للأفراد، من خلال التوعية المستمرة لوزارة الأوقاف، والجهات المسؤولة بالدولة.

## المراجع العربية:

١. البنك الدولي. التقرير السنوي ٢٠١٣.
٢. البنك المركزي المصري، الأسبوع العربي للشمول المالي، ٢٠١٩.
٣. البنك المركزي المصري. استراتيجية الشمول المالي (٢٠٢٢-٢٠٢٥).
٤. البنك المركزي المصري، تقرير منظور التكنولوجيا المالية، ٢٠٢٣.
٥. الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء، (يناير، ٢٠٢٣)، عدد السكان التقديري للأقسام. الجمل، هشام. مصطفى. محمد. سالم. (٢٠٢٢). الشمول المالي وتحقيق أهداف التنمية المستدامة مع الإشارة لحالة الشمول المالي في مصر، مجلة كلية الشريعة والقانون بطنطا، العدد السابع والثلاثون، الجزء الثالث، الصفحات من ٣٩٦ - ٥٠٣.
- الحداد، بسمة & زكي، أحمد. ناصر. (٢٠٢٠، مايو). البنية التحتية التكنولوجية والتحول الرقمي وأدواره المستقبلية في التعليم في ظل جائحة كورونا. سلسلة أوراق السياسات حول التداعيات المحتملة لأزمة كورونا علي الاقتصاد المصري، معهد التخطيط القومي، الإصدار رقم (٩).
- الزاملي، محمد حسن نصر الله. (٢٠٢٠). جودة الخدمات المصرفية ودورها في تعزيز القدرات التنافسية في البنوك التجارية بقطاع غزة (دراسة تطبيقية علي البنوك التجارية العاملة في قطاع غزة). رسالة ماجستير، جامعة الأقصى.
- السن، عادل. عبدالعزيز. (٢٠١٩). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الاقتصادي. مجلة الدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد ٥، العدد ٢، الصفحات ١-١٠٣.
- القطاطني، خالد محمود. (٢٠٠٧). أثر خصائص البيئة التقنية وتكنولوجيا المعلومات في مخاطر الرقابة التشغيلية "دراسة تحليلية في المصارف الأردنية"، المنارة، المجلد ١٣، العدد ٢.
- برنامج الأمم المتحدة الانمائي، (٢٠١٩)، لمحة عامة تقرير التنمية البشرية لعام ٢٠١٩ ما وراء الدخل والمتوسط والحاضر: أوجه عدم المساواة في القرن الحادي والعشرين. [www.org.undp.com](http://www.org.undp.com)
- بطرس، غالي. (٢٠١٠، ٤ فبراير). السياسة الدولية. مؤسسة الاهرام، العددان ١٣٧-١٣٨.
- بو طويل، سهيلة & مهدي، ندي. (٢٠٢٢). مساهمة الخدمات المصرفية الإلكترونية في تحسين جودة الخدمة المصرفية من وجهة نظر عينة من موظفي مجموعة من البنوك بولاية المسيلة. رسالة ماجستير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف-المسيلة.
- حسين، ايناس. فهمي. (٢٠٢٣). أثر الشمول المالي على التفاوت في توزيع الدخل في مصر. مجلة كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، المجلد الرابع والعشرون، العدد الأول.
- عجور، حنين. محمد. بدر. (٢٠١٧). دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة-البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة. أطروحة ماجستير، الجامعة الإسلامية، فلسطين.
- غربية، رمضان. فهمي. علي. (٢٠١٤). العلاقة بين المتغيرات الديموغرافية وممارسة التخطيط الاستراتيجي: دراسة تطبيقية على قطاع صناعة الأثاث الخاص السعودي بمدينة جدة. مجلة التمويل والتجارة جامعة طنطا، العدد الرابع.
- مهدي، إبراهيم. محمد، مطاوع، سعد. عبد الحميد & صالح، هاني. عبد الحكيم. إسماعيل. (٢٠٠٧)، يناير). إدارة المخاطر ومؤشرات السلامة المالية من واقع القوائم المالية: تحليل مقارن لشركتي مصر للتأمين و Royal & Sun Alliance. المجلة المصرية للدراسات التجارية، المجلد ٣١، العدد ١، الصفحة ١-٢٨.



### المراجع الأجنبية:

- Abdelmonem, R. M. F.(2020).*The Effect of financial inclusion on banks'' credit risk: Perspective from MENA Region*. School of Business.[Master Thesis, The American University in Cairo].
- Abdu, E.,& Adem, M.(2021).Determinants of financial inclusion in a far region: Evidence from selected workday.*Cogent Economics & Finance*, 9(1920149).  
<https://doi.org/10.1080/23322039.2021.1920149>
- Abel, S., Mutandwa, L.,& Roux, P. 1.(2018).A Review of determinants of Financial Inclusion . *International Journal of Economics and Financial Issues*, 8(3), 1-8.
- Adewale, A. A.(2014).Financial exclusion and livelihood assets acquisition among Muslim household in Ilorin, Nigeria: A Structure invariance analysis, *International Journal of Economics [Management and Accounting]*, 22(2) , 69-94.
- Abrol, V.,& Kaur, P.(2018).Examining the determinants of financial inclusion in Jammu & Kashmir State. *Journal of Business and Management [ IOSR ]*, 20(3), 07-11.
- Aduda, J.,& Kalunda., E.(2012).Financial Inclusion and Financial Sector Stability With Reference To Kenya: A Review of Literature. *Journal of Applied Finance & Banking*, 2(6), 95-120.
- Ajide, K. B.(2017).Determinants of financial inclusion in Sub-Saharan Africa Countries: Does institutional infrastructure matter?. *Journal of Applied Statistics*[CBN], 8(2), 69-89.
- Akileng, G., Lawino, G.M. ,& Nzibonera, E. (2018).Evaluation of determinants of financial inclusion in Uganda. *Journal of Applied Finance & Banking*, 8(4), 47-66 .
- Akudugu,M.A.(2013). The Determinants of Financial Inclusion in Western Africa Insights from Ghana. *Research Journal of Finance and Accounting*, 4(8). [www.iiste.org](http://www.iiste.org)
- Al-Chahadah,A.R., El Refae,G.A.,& Qasim,A.(2022).The impact of financial inclusion on bank performance: the case of Jordan .*Jornal of Economics and Business Research*, 20(4).

- 
- 
- Alhashemi,T.(2022).Determinants of Financial Inclusion with a Focus on Technology Religious Diversity and Financial Literacy.*Journal of Economics & Management Research*. 3(2),1-11.
- Allen, F., Demirguc-Kunt, A., Klapper, L.,& Martinez, M. P.(2016). The foundations of financial inclusion understanding ownership and use of formal accounts. *Journal of Financial Intermediation*, 27,1-30.
- Ally,Z. (2023). Dynamic analysis of determinants of financial inclusion in Tanzania: Binary logistic model. *African development finance journal* ,5(3),42-60.
- <http://journals.uonbi.ac.ke/index.php/adfj>
- Alm El-Din ,M. M.,& Ameen, A. M.(2021).Covid-19 moderates the relationship between financial inclusion disclosure and banking industry performance: Theoretical framework. *Journal of commerce and finance*, 41(2),1-16.
- Arora, R.U.(2010).*Measuring Financial Access* .Discussion paper economic, Griffith University.
- Arun, T., & Kamath, R. (2015). Financial inclusion: Policies and Practices, *IIMB Management Review*, 27, 267–287.
- Arandara,R & Gunasekera,S.(2020).*Financial Inclusion and Inclusive Growth What Does It Mean for Sri Lanka?*.Policy Research Working Paper 9204, The world bank group.
- Ayyagari, M., & Beck ,T.(2015).*Financial inclusion in ASIA : An Overview*.Asian development Bank,[449].
- Baber, H.(2020).Financial inclusion and FinTech :A Comparative study of countries following islamic finance and conventional finance. *Qualitative Research in Financial Markets*, 12 (1), 24-42. DOI 10.1108/QRFM-12-2018-0131
- Banerjee,R., Donato,R.,&Maruta,A.A.( 2020, September).The Effects of Financial Inclusion on Development Outcomes: New Insights from ASEAN and East Asian Countries. *ERIA Discussion Paper Series*, No. 342.
- Bankable Frontier Associates.(2010). *Financial inclusion measurement for regulators:Survey design and implementation*. AFI. Policy paper.
- Barajas, A., Beck,T., Belhaj, M.,& Naceur, S. B.(2020, August).*Financial inclusion: What have we learned so far? what do we have to learn?*. IMF Working Papers.

- 
- 
- Baza, A. U. F., & Rao, K. S. (2017). Financial inclusion in Ethiopia. *International Journal of Economics and Finance*, 9(4).  
<https://doi.org/10.5539/ijef.v9n4p191>
- Beer, J. D., Engels, J., Heerkens, Y., & Klink, J. v. d. (2014). Factors influencing work participation of adults with developmental dyslexia: a systematic review. *de Beer et al. BMC Public Health*.
- Bermeo, E. (2019). *Determinants of financial inclusion: Results of multilevel analyses* [doctoral dissertation, School of Geographical Sciences].  
<http://research-information.bristol.ac.uk>
- Bhatia, S., & Singh, S. (2019). Empowering women through financial inclusion: A Study of Urban Slum. *The Journal for Decision Makers*, 44(4), 182-197.
- Brus, D. J. (2022). *Subjects Earth Sciences, Mathematics & Statistics*. Imprint Chapman and Hall/CRC, 1st Edition.
- Bryman, A. (2006). Integrating quantitative and qualitative research: How is it done? *Qualitative Research*, 6(1), 97-113.
- Bryman, A., & Bell, E. (2015). *Business research method*. Oxford, Fourth Edition.
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2014). Measuring Financial Inclusion: A Multidimensional index [14/26], *BBVA Research*.
- Cámara, N., & Tuesta, D. (2017). *Measuring financial inclusion: A Multidimensional index*. IFC Satellite Seminar at the ISI World Statistics Congress on "Financial Inclusion". Bank of Morocco [CEMLA].
- Chakravarty, S. R., & Pal, R. (2013). Financial Inclusion in India: An Axiomatic Approach. *Journal of Policy Modeling*, 35(5), 813-837.  
DOI:10.1016/j.jpolmod.2012.12.007
- Chakrabarti, R., & Sanyal, K. (2016). Microfinance and financial inclusion in India. *Palgrave Studies in Impact Finance*, in Gopalan, S., & Kikuchi, T (Ed.), *Financial Inclusion in Asia: Issues and Policy Concerns*. Palgrave Macmillan, Pp. 209-265
- Chaulagain, R. P. (2015). BARRIERS OF ACCESS TO FINANCE IN NEPAL. *International Journal of Development and Economic Sustainability*, 3(6), 24-37.
- Chattopadhyay, S. K. (2011). Financial Inclusion in India: A case-study of West Bengal. *Munich Personal RePEc Archive*, [34269].

- 
- 
- Chithra, N., & Selvam, M. (2013). Determinants of Financial Inclusion: An Empirical Study On the Inter-State Variations in India. *Economics Social & Political Philosophy eJournal*. DOI:10.2139/ssrn.2296096
- Chu, L. K. (2019). Determinants of financial inclusions: Comparing high, middle, and low-income Countries. *Economics Bulletin*, 39 (2), 1449-1457.
- Cozarenco, A., & Szafarz, A. (2020). *Financial Inclusion in High-Income Countries: Gender Gap or Poverty Trap?*. Working Papers CEB [20/006], Universite Libre de Bruxelles.
- Cruzado, S.M.A., Dimaano, I.D.M., Manahan, R.L.L., Medes, J.C., & Russell, V.V. (2023). Financial constraints: Its impact on access to financing of micro, small, and medium businesses in Calapan City, *World Journal of Advanced Research and Reviews*, 18(02), 271–280.
- Dangol, J., & Humagain, A. (2020). Determinants of financial inclusion in Namobuddha Municipality. *International Research Journal of Management Science*, 5 (1).
- Demirgüç-Kunt, A., & Klapper, L. (2012). *Financial Inclusion in Africa An Overview*. Policy Research Working Paper, The World Bank Group, [6088].
- Demirguc-Kunt, A., Hu, B., & Klapper, L. (2019). *Financial inclusion in the Europe and Central Asia region recent trends and a research agenda*. Policy Research Working Paper, The World Bank Group, [8830].
- Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. (2008). *Finance, Financial Sector Policies, and Long-Run Growth*. The World Bank Development Research Group Finance and Private Sector. Policy Research Working Paper, The World Bank Group, [4469].
- Demirguc-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., & Ansar, S. (2022). *The Global Findex Database 2021 - Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19*. International Bank for Reconstruction and Development / The World Bank.
- Emara, N., & Mohieldin, M. (2020). Financial inclusion and extreme poverty in The MENA Region: A Gap analysis approach. *Review of Economics and Political Science*, 5(3). DOI 10.1108/REPS-03-2020-0041
- Erlando, A., Riyanto, F.D., & Masakazu, S. (2020). Financial inclusion, economic growth, and poverty alleviation: evidence from eastern Indonesia, *Heliyon*, 6.

- 
- 
- Evans, O., & Adeoye, B.(2016) .Determinants of Financial Inclusion in Africa: A Dynamic Panel Data Approach. *University of mauritius research journal*, 22. DOI:10.6084/M9.FIGSHARE.3409738.V2
- Fadun,S.O.(2014).Financial Inclusion, Tool for Poverty Alleviation and Income Redistribution in Developing Countries: Evidences from Nigeria, *Academic Research International* 5(3).
- Falk, J.H., & Needham,M.D.(2011). Measuring the Impact of a Science Center on Its Community.*Jornal of research in science teaching*, 48(1), PP.1–12.
- FAO.(2020). *Deconstructing the gender gap in rural financial inclusion - The cases of Mozambique and Tanzania*. <https://doi.org/10.4060/cb0569en>
- Findex. (2017). Account ownership.
- Findley, M. J.,& Cooper, H. M.(1983).Locus of control and academic achievement: A literature review. *Journal of Personality and Social Psychology*, 44, 419-427. doi:10.1037/1022-3514.44.2.419
- Fuller, D.,& Mellor, M.(2008).Banking for the Poor: Addressing the Needs of Financially Excluded Communities in New castle upon Tyne. *Urban Studies* 45(7), 1505-1524.
- Fulmer,J.E (2009). "What in the world is infrastructure?".PEI Infrastructure investor,30–32.
- Fungáčová, Z.,& Weill, L.(2016).Determinants of financial inclusion in Asia. in Gopalan, S., & Kikuchi, T (Ed.), *Financial Inclusion in Asia: Issues and Policy Concerns*. Palgrave Macmillan, 35-57. DOI 10.1057/978-1-137-58337-6\_2
- Gable,G.G., Sedera,D.,& Chan,T.(2008,June). Re conceptualizing information system success: The IS-Impact measurement model. *Journal of the Association for Information Systems, Volume 9,Issue 7*.
- García,P.C.,Macedo., María.,D.C.D.P.,&Tortosa-Ausina,E.(2021, December). Financial inclusion and exclusion across Mexican municipalities. *Regional Science Policy & Practice*. DOI: 10.1111/rsp3.12388
- Global impact investing network. (2019).*Iris+ And the five dimensions of impact - Developed in partnership with the impact management project*.
- Global impact investing network. (2022). *Progress toward SDGs across financial inclusion investments in emerging markets*.
- Goel, S.,& Sharma, R.(2017). Developing a Financial Inclusion Index for India. *Procedia Computer Science, V.122* , 949-956
- Gpfi. (2013) .Report to the G20 Leaders.

- 
- 
- Gupte, R., Venkataramani, B., & Gupta, D. (2012). Computation of financial inclusion index for India. *Social and Behavioral Sciences* 37, 133 – 149. doi: 10.1016/j.sbspro.2012.03.281
- Hannig, A., & Jansen, S. (2010). ADBI Working Paper Series .Financial Inclusion and Financial Stability: Current Policy Issues. *Asian Development Bank Institute* ,No. 259.
- Hillary, O. E. (2016). Determinants of financial inclusion and performance of small and medium enterprises in Nairobi city country . *International Journal of Finance and Accounting [IPRJB]*, 1(3), 62 – 78.
- Hinkin, T.R. (1995). A Review of Scale Development Practices in the Study of Organizations Cornell University. *Journal of Management*, 21(5), 967-988.
- Horska, E. & Sparke, K. (2014). Marketing attitudes towards the functional food and implications for market segmentation . *AGRIC. ECON.- CZECH*, 53(8), 349–353.
- Howitt, D., & Cramer, D. (2007). *Introduction to Research Methods in Psychology*. Prentice Hall.
- Huang, Y. (2010). *Determinants of Financial Development*. Palgrave macmillan, Inc.
- Hundie, S. K., & Tulu, D. T. (2021). Financial inclusion gender gap in Ethiopia: Evidence from decomposition analysis. *Research Square*, 1.
- Ismail, E. A., El-wahab, L. A. A., & Ibrahim, A. S. (2018). Measuring Financial inclusion in Egypt.
- Jin, D. (2017). The inclusive finance have effects on alleviating poverty. *Open Journal of Social Sciences*, 5, 233-242. <http://www.scirp.org/journal/>
- Kaligis, N. V. B., Tewal, B., Maramis, J. B., & Mangantar, M. (2018). Financial Inclusion Profile: Determinant and Barriers . *International Journal of Economics and Financial* , 8(5), 351-358.
- Karakusa, R. (2020). The level and determinants of financial inclusion in Turkey. *Business and Economics Research Journal*, 11(1), 147-160. Doi: 10.20409/berj.2020.241
- Katoroogo, R. M. (July, 2016). *Behavioral Determinants of Financial Inclusion in Uganda* [doctoral dissertation, Wits Business School].
- Laha, A., & Kuri, P. K. (2011). Determinants of financial inclusion: A Study of some selected districts of West Bengal, India. *Indian Journal of Finance*. [http://works.bepress.com/arindam\\_laha/4/](http://works.bepress.com/arindam_laha/4/)

### **Abstract:**

In this study, the researcher tested the modifying role of demographic factors in the relationship between the determinants of financial inclusion (determinants of the state - determinants of the bank - determinants of the client) and the dimensions of financial inclusion (access - penetration - usage - quality), This is applied to citizens of the Central Delta governorates in the Arab Republic of Egypt (Menoufia - Gharbia - Kafr El-Sheikh - Dakahlia - Damietta). A proposed model was designed for the study, In order to be used to test the relationship between the research variables, the survey list was designed and directed to citizens of the Central Delta governorates who have a bank account in any government bank. The sample size reached (384) individuals, and the response rate reached 95.8%.The results of the statistical analysis showed that, there is a significant effect of the determinants of financial inclusion on the dimensions of financial inclusion, and a significant effect of demographic factors on the dimensions of financial inclusion. Finally, The results showed that demographic factors partially modify the relationship between the determinants of financial inclusion and the dimensions of financial inclusion.

**Key words:** Diminsions of financial inclusion–Determinants of financial inclusion-Demographic factors.