

دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية
وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك المصرية "دراسة إختبارية"

أ.د/ فاروق جمعة عبدالعال	د/ هبة بشير الطوخى	جهاد ماهر احمد
أستاذ المحاسبة الخاصة ووكيل الكلية الأسبق	مدرس المحاسبة	محاسب بالبنك الزراعى المصرى
كلية التجارة – جامعة بنها	كلية التجارة – جامعة بنها	قطاع القليوبية

دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك المصرية "دراسة إختبارية"

أ.د/ فاروق جمعة عبدالعال د/ هبة بشير الطوخى جهاد ماهر احمد
 أستاذ المحاسبة الخاصة ووكيل الكلية الأسبق مدرس المحاسبة محاسب بالبنك الزراعى المصرى
 كلية التجارة - جامعة بنها كلية التجارة - جامعة بنها قطاع القليوبية

ملخص البحث:

يتمثل الهدف الرئيسى لهذا البحث فى محاولة التعرف على دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك المصرية، وتحديد ما إذا كان هناك فروق جوهرية ذات دلالة إحصائية بين آراء مفردات العينة حول دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك المصرية، وفقاً للمتغيرات الديموغرافية والوظيفية التالية (النوع، السن، المؤهل العلمى، عدد سنوات الخبرة، النوع وجهة العمل)، وذلك فى ضوء التحالف العالمى للشمول المالى، وفى ضوء مبادرات البنك المركزى المصرى، وتوضيح الجهود التى بذلتها السلطات والقطاع المالى للنهوض بالوضع الإجتماعى والإقتصادى للدولة وتقليل معدلات الفقر والبطالة. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفى التحليلى الإستنباطى، وقد أجريت الإختبارات اللازمة لقياس صدق وثبات قائمة الاستقصاء، وتم توجيهها على عينة من الموظفين بكافة الأقسام فى البنوك التجارية محل العينة من (المحاسبين، مبرمجى النظم، المصرفيين والأكاديميين الذين لديهم دور فى تنظيم السياسات المحاسبية والتقارير المالية)، وإستخدام مؤشرات جودة الأرباح المستخدمة كمقياس لجودة التقارير المالية.

وتوصلت الدراسة إلى وجود أثر إيجابى لتطبيق الشمول المالى ومواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة على تحقيق أهداف المسؤولية الإجتماعية، بالإضافة إلى تحقيق جودة الأرباح بالبنوك المصرية وذلك من خلال جودة الإفصاح المحاسبى عن تقارير المسؤولية الإجتماعية وأثر ذلك على أداء البنوك وسمعتها فضلاً عن تأثيره على توجهات مستخدمى التقارير المالية وقراراتهم الإستثمارية، وتوصلت نتائج الدراسة الإختبارية إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالى والمسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك فى ضوء أبعاد الشمول المالى والمسؤولية الاجتماعية ومؤشرات جودة الأرباح.

الكلمات الافتتاحية: الشمول المالى، المسؤولية الإجتماعية، جودة الأرباح المحاسبية.

The role of the accounting dimensions of financial inclusion in prompting social responsibility and achieving profits quality in Egyptian banks (Test Study)

Prof. Dr.

Farouk Gomaa Abdel-Aal

Professor of Private Accounting

Faculty of Commerce

Benha University

Dr.

Heba Beshir El-Toukhy

Lecturer of Accounting

Faculty of Commerce

Benha University

Gehad Maher Ahmed

Banker at Agricultural

Bank of Egypt

Qaluobia sector

Abstract:

The main objective of this research is to try to identify The role of the accounting dimensions of financial inclusion in prompting social responsibility and achieving profits quality in Egyptian banks, And determine whether there are statistically significant differences between the opinions of the sample items on the role of the accounting dimensions of financial inclusion in enhancing social responsibility and achieving the quality of profits in Egyptian banks, According to the following demographic and employment variables (gender, age, educational qualification, number of years of experience, gender and employer), This is in light of the Global Alliance for Financial Inclusion, and in light of the initiatives of the Central Bank of Egypt, and clarifying the efforts made by the authorities and the financial sector to improve the social and economic status of the state and reduce poverty and unemployment rates.

The study relied on the descriptive, analytical and deductive approach, and the necessary tests were conducted to measure the validity and stability of the survey list, It was directed to a sample of employees in all departments in the commercial banks subject to the sample (accountants, systems programmers, bankers and academics who have a role in organizing accounting policies and financial reports), and the use of profit quality indicators used as a measure of the quality of financial reports.

The study found that there is a positive impact of the application of financial inclusion and keeping pace with modern technological developments on achieving the goals of social responsibility. In addition to achieving the quality of profits in Egyptian banks through the quality of accounting disclosure of social responsibility reports and its impact on the performance and reputation of banks, as well as its impact on the attitudes of users of financial reports and their investment decisions, The results of the test study found a statistically significant relationship between financial inclusion, social responsibility and achieving the quality of profits in banks in light of the dimensions of financial inclusion, social responsibility and profit quality indicators.

Keywords: Financial Inclusion, Social Responsibility, Quality of Accounting Profits.

أولاً: الإطار العام للدراسة:

١- المقدمة:

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي ظهرت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية عام ٢٠٠٨ م، حيث أصبح واضحاً الإهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية إلى جانب مواضيع أخرى لا تقل أهمية عن ذلك، مثل الإهتمام بتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين.

وتعرف المسؤولية الاجتماعية بأنها البرامج والمبادرات التي تتبناها البنوك والشركات آخذة بعين الاعتبار تأثير الأنشطة والأعمال على المجتمعات المحلية، وبناء على ذلك فإنها تتطلب آلية داخلية بموجبها يمكن للبنوك متابعة وضمان إلزامها بالقانون والمعايير الأخلاقية. ومن المهم أن نشير إلى أن المسؤولية الاجتماعية تعني تشجيع البنوك على تحسين مستقبل الأفراد في كل المجتمعات المحلية التي تعمل فيها من خلال برامجها التي يتم تصميمها لتناسب تلك المجتمعات.

أما الشمول المالي فهو تقديم الخدمات المالية والمصرفية لكافة شرائح المجتمع بتكلفة أقل وجودة أكبر، حيث أن توسيع دائرة المستفيدين من الخدمات المالية سوف يساهم في تعزيز الإستقلال المالي للأفراد، وتحقيق تنمية إقتصادية مستدامة بالإضافة الى الإستخدام الأمثل للموارد.

ومن هنا نجد أنه يوجد دور للأبعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية فالبنوك تقوم بتطوير أعمالها من خلال تصميم المنتجات التي تستهدف شرائح جديدة من العملاء بما في ذلك الفئات التي لا تزال لاتتعامل مع البنوك ومنها الأسر محدودة الدخل والشركات الصغيرة وأصحاب المهن الحرفية وغيرهم، ويمثل هذا الموقف بالنسبة للبنوك تحدياً من حيث تصميم المنتجات المناسبة لتلبية إحتياجات هذه القطاعات من الخدمات المالية.

٢- مشكلة البحث:

يترتب على الإستبعاد المالي العديد من الآثار السلبية مثل مخاطر عدم الإستقرار المالي ومخاطر المعاملات النقدية وغسل الأموال وتمويل الإرهاب بالإضافة إلى صعوبة وصول الشرائح الدنيا من أفراد المجتمع إلى الخدمات المالية، وبالتالي يؤدي ذلك إلى وجود قصور في جودة الأرباح المحاسبية مما يلقي بظلاله على تحقيق أهداف التنمية الإقتصادية والإجتماعية وزيادة معدلات الفقر والبطالة.

والبنوك من أهم أهدافها تعظيم الربح وتجنب المخاطر من خلال تمويل من لهم كفاءة إئتمانية عالية أولهم ضمانات تضمن التمويل، ولكن هناك فئات أخرى تحتاج إلى التمويل لتحسين وضعها المعيشي.

ولذلك تجد الباحثة أن الأبعاد المحاسبية للشمول المالي وسيلة من وسائل تحقيق المسؤولية الإجتماعية من ناحية، ومن ناحية أخرى تساعد على زيادة أرباح الوحدة الإقتصادية عن طريق الحد من

إدارة الأرباح وزيادة جودة الأرباح المحاسبية. حيث يهتم الشمول المالي بشرائح كثيرة في المجتمع وخصوصا الشرائح المهمشة مثل (الفقراء ومحدودي الدخل وخاصة المرأة وأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة وغيرهم).

مما سبق يتبين أهمية دراسة الأبعاد المحاسبية للشمول المالي ودورها في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح في البنوك. وستحاول الباحثة من خلال هذه الدراسة تحديد طبيعة هذه العلاقة ومدى تأثيرها في بيئة المحاسبة المصرية من خلال الدراسة الميدانية على البنوك المصرية.

ويمكن تحديد المشكلة من خلال التساؤلات التالية:

- ١- هل يوجد علاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية؟
- ٢- هل يوجد أثر للأبعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية؟
- ٣- هل تؤثر الأبعاد المحاسبية للشمول المالي على جودة الأرباح في البنوك؟

٣- الدراسات السابقة:

• دراسة (حنين محمد بدر عجور، ٢٠١٧):

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد لشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملاء البنوك في قطاع غزة خلال عام ٢٠١٦م من حيث إستعراض مفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه. تناولت الدراسة تحليل الجوانب المختلفة لدور الشمول المالي في إرساء قواعد المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في غزة، حيث إستخدمت الدراسة قائمة الاستقصاء كأداة لجمع المعلومات ومن ثم تحليلها إحصائياً وعرض نتائج هذا التحليل. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية.

• دراسة (حمدوش وفاء، ٢٠١٧):

هدفت الدراسة إلى توضيح دور الشمول المالي في تحقيق النجاح الإستراتيجي للمنظمات الخدمية وبالتالي البقاء في ميدان العمل. وقامت الدراسة بتحليل العوامل التي تؤثر على النشاط الإستثماري وإعطائها الأولوية وذلك في ضوء الإجابات التي تم الحصول عليها لعينة الدراسة بإستخدام العديد من الأساليب الإحصائية وأيضاً تحليل الأبعاد الثلاثة للشمول المالي وأثرها في تحقيق النجاح الإستراتيجي لتلك المنظمات. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين أبعاد الشمول المالي وبين أوجه النجاح الإستراتيجي للمصارف.

• دراسة (شاكر محمود عبدالغفور، ٢٠١٨):

هدفت الدراسة إلى بيان دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الشمول المالي في الأردن. وإستخدم الباحث المنهج الوصفي، وطور أداة الدراسة حيث تكونت من (٢٧) فقرة مقسمة على ثلاثة أبعاد (بعد الوصول، وبعد الإستخدام وبعد الجودة) تم التأكد من صدقها وثباتها، ثم وزعت على عينة عشوائية تكونت من (٤٠٠) عميل من عملاء المصارف الإسلامية في الأردن. وتوصلت الدراسة إلى أن دور

المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الشمول المالي في الأردن جاء بدرجة مرتفعة في بعدى الوصول والجودة، وبعد الإستخدام بدرجة متوسطة، والشمول المالي ككل جاء بدرجة مرتفعة.

• دراسة (اسامة فراح و رحمه عبدالعزيز، ٢٠٢١):

هدفت الدراسة إلى معرفة دور الشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية اعتماداً على المنهج الوصفي. وتوصلت الدراسة إلى وجود دور للشمول المالي في النمو الإقتصادي للدول والحفاظ على الإستقرار المالي من خلال جذب الأفراد والمؤسسات الذين تم إستبعادهم مالياً من القطاع المالي الرسمي.

• دراسة (دينا مختار صابر هاشم، ٢٠٢٢):

هدفت الدراسة إلى معرفة أثر الشمول المالي وتطبيقه على جودة التقارير المالية في البنوك التجارية المصرية من خلال معرفة أهداف المسؤولية الاجتماعية والشمول المالي وأيضاً أثر الإفصاح عن الشمول المالي على زيادة مصداقية التقارير المالية. وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وجودة الأرباح (نسبة التدفقات النقدية التشغيلية / صافي الدخل التشغيلي).

• دراسة (Zabihollah Rezaee and et. al., 2020):

هدفت الدراسة إلى معرفة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح بإستخدام أبعاد المسؤولية الاجتماعية و أربعة مقاييس لجودة الأرباح. وتوصلت الدراسة إلى أن البنوك التي تستخدم وتأخذ في الإعتبار أبعاد المسؤولية الاجتماعية تكون أرباحها معبرة أكثر عن التدفقات النقدية المستقبلية، وتساعد في إتخاذ القرارات.

٤- الفجوة البحثية:

مما سبق ترى الباحثة:

أولاً: ركزت معظم الدراسات السابقة على طبيعة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية والشمول المالي وأيضاً دور المسؤولية الاجتماعية في زيادة جودة الأرباح المحاسبية. حيث تنوعت الدراسات العربية والمحلية والأجنبية في تناول موضوع الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية في البنوك، وإستفادت الباحثة منها في بناء الإطار النظري والتعرف على أبعاد متغيرات الدراسة وكيفية قياسها للخروج بنتائج لتعميمها. وتبين أيضاً ندرة الدراسات المحلية التي تناولت الأبعاد المحاسبية للشمول المالي وتحديد مساهمته في تعزيز دور المسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح المحاسبية.

ثانياً: ندرة الدراسات التي قامت ببناء نموذج لقياس العلاقة بين الأبعاد المحاسبية للشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح المحاسبية في البيئة المصرية حيث تنوعت الدراسات بين البيئة العربية والأجنبية التي تختلف في طبيعتها الإقتصادية والقانونية والثقافية عن البيئة المصرية، الأمر الذي يتطلب إختبار هذه العلاقة في البيئة المصرية للتعرف على إتجاه وقوة هذه العلاقة.

ثالثاً: وجود إختلاف في نتائج الدراسات السابقة فيما يتعلق بطبيعة العلاقة بين الشمول المالي وجودة الأرباح المحاسبية، إلا أن هناك علاقة بين أبعاد الشمول المالي وجودة الأرباح، وأكدت بعض

الدراسات على أن البنوك التي تمارس تطبيق الشمول المالي لديها مستحقات عالية الجودة وأقل ممارسة لإدارة الأرباح.

والدراسة الحالية ركزت بشكل أساسي على دور الابعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وأثر ذلك علي جودة الأرباح المحاسبية.

حيث أن الدراسات السابقة ركزت على قياس أبعاد الشمول المالي من جهة، وقياس المسؤولية الاجتماعية من جهة أخرى، وربطت بين المسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح المحاسبية. ودور الدراسة هنا هو الربط بين المتغيرات الثلاثة لموضوع الدراسة.

٥- هدف البحث:

الهدف الرئيسي للبحث: توضيح دور الابعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح في البنوك.

ويشتق من الهدف الرئيسي مجموعة من الأهداف الفرعية تتمثل في:

- (١) تحديد الإطار المفاهيمي للشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح.
- (٢) توضيح دور الابعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
- (٣) توضيح أثر تطبيق الشمول المالي علي جودة الأرباح المحاسبية في البنوك.

٦- أهمية البحث:

تتبع أهمية البحث من طبيعة الموضوع الذي يتناوله وهو موضوع يحظى بإهتمام متزايد في الآونة الأخيرة من كل منظمات الأعمال المختلفة وأسواق المال على المستوى العالمي والمحلي وأيضاً مختلف فئات المجتمع من المستثمرين والمقرضين..... وغيرهم، لما له من تأثير على كل هذه الاطراف علاوة على الآثار الإيجابية التي يحققها على مستوى الإقتصاد القومي ككل ومن ثم تتمثل أهمية البحث في:

الأهمية العلمية: تتناول الدراسة موضوعاً حيوياً يعتبر من المواضيع حديثة الدراسة في المؤسسات الأكاديمية والبحثية في مصر حيث يعتبر إتجاهاً حديثاً مقارنة بالدول المتقدمة، وتحاول الباحثة توضيح الابعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح في البنوك.

الأهمية العملية: يساهم البحث في توضيح دور الشمول المالي في توسيع قاعدة الخدمات المالية المقدمة للعملاء لتشمل الطبقات المهمشة والفقيرة من الشعب كنشاط إجتماعي، ومن ناحية أخرى زيادة السيولة النقدية لدي البنوك للمزيد من الإستثمارات للنهوض بالوضع الإقتصادي للدولة والقضاء على ظاهرة غسل الاموال والسوق السوداء وغيرها من الظواهر وبالتالي تحسين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء بتكلفة أقل ومناسبة.

٧- فروض البحث:

الفرض الرئيسي: "يوجد دور للأبعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح في البنوك".

وينبثق منه الفروض التالية:

- (١) يوجد دور للأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الاجتماعية.
- (٢) يوجد أثر للأبعاد المحاسبية للشمول المالى على تحقيق جودة الأرباح.
- (٣) يوجد دور للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح.

٨- حدود البحث:

- (١) تقتصر الدراسة الميدانية على البنوك المصرية دون غيرها.
- (٢) تقتصر الدراسة على توضيح أثر الأبعاد المحاسبية للشمول المالى على المسؤولية الاجتماعية مع تناول المسؤولية الاجتماعية بالقدر الذى يخدم هدف البحث.
- (٣) تقتصر الدراسة على توضيح دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تحقيق جودة الأرباح المحاسبية دون غيرها من متغيرات تتأثر بتطبيقه.

٩- منهج البحث:

إعتمدت الباحثة على كل من المنهج الإستقرائي والإستنباطي لتحقيق أهداف الدراسة، حيث استخدمت المنهج الإستقرائي فى التحليل النظري للدراسات والبحوث السابقة وكذلك الإطار المفاهيمي لكل من الشمول المالى والمسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح المحاسبية والعوامل المؤثرة عليها. وإستخدمت المنهج الإستنباطي فى مراحل اشتقاق فرضيات الدراسة ومن ثم متغيرات الدراسة.

ثانيا: مدخل تحليلي لأبعاد الشمول المالى:

١- مفهوم وطبيعة الشمول المالى:

إنتشر فى الفترة الأخيرة مصطلح الشمول المالى حيث كان إنعكاسا لحركة عالمية تسعى الى إدماج أكبر عدد من سكان العالم فى المنظومة المصرفية الدولية، وهذا من خلال الإنطلاق من هدف بسيط يتمثل فى أن يمتلك كل شخص فى العالم حساباً نشطاً فى مؤسسة مالية رسمية يقوم بأستخدامه لأغراض الايداع، السحب والإدخار. (احمد، ٢٠١٩، ص ص ٤٣٠-٤٣١).

ولقد تعددت تعريفات الشمول المالى نظراً لتعدد زوايا النظر إليه من حيث طبيعته، الهدف منه، أهميته، أطرافه وإجراءاته.

وقد عرف البنك الدولى الشمول المالى على أنه يعنى أن الأفراد لديهم إمكانية الوصول إلى خدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي إحتياجاتهم من المعاملات، المدفوعات، المدخرات، التمويل والتأمين، ويتم تقديمها لهم بطريقة تنسم بالمسؤولية والإستدامة. (The world bank, ٢٠١٨, p١).

كما عرفته مجموعة العشرين G٢٠ والتحالف العالمى للشمول المالى AFI على أنه "الإجراءات التى تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول وإستخدام كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية التى

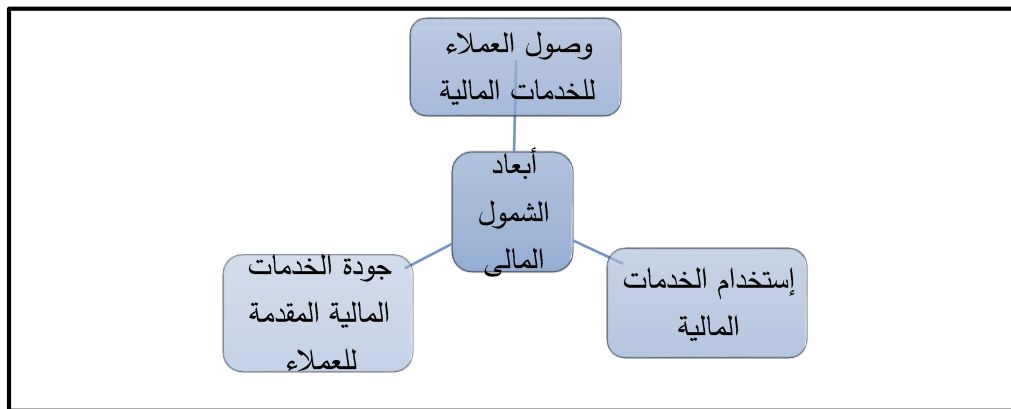
تتناسب مع إحتياجاتهم، وإن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة. (عشرى، ٢٠١٨، ص ٢٢٢).

وفي ضوء المفاهيم السابقة يمكن للباحثة وضع مفهوم شامل للشمول المالي بأبعاده المحاسبية من وجهة نظرها وهو "وصول الخدمات المالية إلى شريحة أكبر من المواطنين سواء أفراد أو منشآت وجذب المستبعدين وخاصة الطبقات الفقيرة والمهمشة من خلال تقديم كافة الخدمات المالية بجودة أكبر وتكلفة أقل في الوقت المناسب".

ومن المفهوم السابق نجد أنه ركز على أهمية الشمول المالي وهدفه وأيضاً أبعاده المحاسبية الثلاثة التي أقرها التحالف العالمي للشمول المالي وهي:

- وصول العملاء للخدمات المالية.
- استخدام العملاء للخدمات المالية.
- جودة الخدمات المالية المقدمة.

فيما يلي شكل يوضح الأبعاد المحاسبية للشمول المالي



وقد قامت دراسة أخرى بوضع جدول يوضح تلخيصاً لأبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياس كل بعد، وهو كالتالي: (حنين، ٢٠١٨، ص ص ١٦-١٨)

المؤشرات	البعد
▪ عدد أجهزة الصراف الآلي بكل مدينة. ▪ حسابات النقود الالكترونية. ▪ مدى الترابط والتزامن بين نقاط تقديم الخدمة.	الوصول الى الخدمات المالية
▪ عدد السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية مقارنة بنقطة وصول واحدة على الاقل. ▪ عدد الأفراد الذين لديهم حساب جارى على الأقل ويستخدمونه بشكل دائم. ▪ عدد البالغين الذين لديهم نوع واحد على الاقل كحساب ائتمان. ▪ عدد مستخدمي سياسة التأمين.	استخدام الخدمات المالية

البعد	مؤشرات قياسه
	- عدد معاملات الدفع الإلكتروني عبر الهاتف. - عدد الأفراد الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. - نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة أو متناهية الصغر التي لديها حسابات رسمية مالية. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع بالبنوك. - عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة بالبنوك.
جودة الخدمات المالية	القدرة على تحمل تكاليف الخدمات: - متوسط تكلفة الحصول على حساب جاري بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. - الرسوم السنوية للإحتفاظ بحساب جاري. - تكلفة الحصول على الائتمان. الوضوح والشفافية - الحصول على معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية. - وجود نموذج يصف الخدمات المالية المقدمة. حماية المستهلك: - وجود قانون أو معايير للشكاوي والتعامل بين المستخدمين والمؤسسات المالية. - وجود إمكانية اللجوء إلى العدالة في حالة وجود مشاكل متعلقة بالخدمات المقدمة والقدرة على حلها في أقل وقت ممكن. - نسبة العملاء الذين تم تغطية ودائعهم بواسطة صندوق تأمين الودائع. الراحة والسهولة: - سهولة الحصول على الخدمات المالية وعدم الإنتظار لوقت طويل لتلقى الخدمة. - متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء للحصول على الخدمة في فروع المؤسسات المالية والبنوك. العوائق الائتمانية: - الوقت اللازم للحصول على التسهيل الائتماني. - الشركات الصغيرة والمتوسطة المطلوب منها توفير الضمانات على آخر قرض أو تسهيل مصرفي. - مدى وجود عوائق أو نقص في المعلومات المتوفرة حول أسواق الائتمان.

٢- من أهم الجهات المعنية بتحقيق الشمول المالي على مستوى الدولة:

يوجد العديد من المؤسسات المالية التي لها دور كبير وأساسي في تعزيز والعمل على تحقيق

الشمول المالي وذلك بتسهيل وتيسير الطرق والوسائل والإجراءات اللازمة لذلك، وهي:

أ- البنوك المركزية وتأتي على رأس الجهات المعنية بتحقيق الشمول المالي؛ حيث تعتبر الداعم الأساسي لتحقيق الشمول المالي وتسعى إلى وضع إستراتيجيات وسياسات جديدة يتم من خلالها تسهيل إستخدام

عدد أكبر من الأفراد والشركات للخدمات المالية. كما تعمل على تطوير البنية التحتية المالية للبنوك ووضع التشريعات والقوانين التي تستهدف زيادة الشمول المالي وتشجيع قنوات التمويل الرسمية واستخدام التقنيات الحديثة في تقديم الخدمات المالية.

ب- البنوك العاملة في الدولة وغيرها من مقدمي الخدمات المالية، مثل شركات التمويل والصرافة، مكاتب البريد، شركات التأمين، وشركات الدفع الإلكتروني للوصول للفئات المحرومة من استخدام الخدمات المالية.

وتركز هذه الجهات على تذليل التحديات والعقبات التي تواجه الفئات المحرومة من الشمول المالي (مثل: الشباب، المرأة، سكان المناطق الريفية، والمنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة). وفي نفس السياق ومع إيمان الدولة المصرية بأهمية الشمول المالي لجميع القطاعات الاجتماعية والمالية بهدف إدماجها في النظام المالي الرسمي، فقد بذلت الدولة جهود كبيرة لتعزيز وتطوير الشمول المالي، وتمثلت هذه الجهود في مايلي: (رمضان، ٢٠٢٠، ص ٢٨٦).

١- توقيع الحكومة المصرية على مذكرة تفاهم مع شركة تكنولوجيا الدفع العالمي؛ لكي تتمكن من الدفع الإلكتروني للإعانات الحكومية للعائلات المصرية المستحقة.

٢- تأسيس البنك المركزي المصري "لوحدة الشمول المالي".

٣- إعلان البنك المركزي المصري عن خطة تأسيس إدارة مركزية مستقلة لحماية مستخدمي الخدمات المالية.

٤- نجاح مصر في إستضافة أكبر مؤتمر دولي للشمول المالي في شرم الشيخ في ٣ سبتمبر ٢٠١٧ بمشاركة ١٩ مؤسسة دولية و ٩٤ دولة.

٥- إعلان البنك المركزي المصري عن مبادرة للتوسع في تمويل المشروعات المتوسطة والصغيرة في يناير ٢٠١٦ مع قيام كل بنك على حدى بتأسيس وحدة متخصصة لتقديم الخدمات المالية والمصرفية لهذه المنشآت.

٦- تم تأسيس المجلس القومي للمدفوعات عام ٢٠١٧، بهدف تقليل استخدام النقود ودعم استخدام الدفع الإلكتروني مع تطوير نظام المدفوعات القومية.

٧- إعتد البنك المركزي في ١٧ يناير ٢٠١٨ المواصفات الخاصة بقبول الدفع الإلكتروني لدى التجار وذلك بإستخدام رمز الإستجابة السريع QR Code، طبقاً للمعايير الصادرة عن شركة EMVCO.

٨- بدء البنك المركزي في ٣٠ سبتمبر ٢٠١٨ بتجميع وتحليل البيانات ذات الصلة بالشمول المالي كقاعدة بيانات.

٩- إصدار طرق وأساليب العناية الواجبة بعملاء منتجات وخدمات الشمول المالي في ١١ نوفمبر ٢٠١٨.

١٠- إصدار عدد من القواعد المنظمة لتصنيف منتجات وخدمات الشمول المالي في ١٠ يوليو ٢٠١٩. مما سبق ترى الباحثة الدور الكبير الذى تلعبه الدولة فى مواكبة أى تطورات جديدة ودعمها وتحقيق الأبعاد الإقتصادية والإجتماعية لهذه التطورات وتوفير الدعم اللازم لذلك، وفى المجال المالى والمصرفى تتضح أهمية البنوك المركزية وبصفة خاصة البنك المركزى المصرى فى دعم البنوك

والمؤسسات المالية لمواكبة التطورات المالية والتكنولوجية وذلك من خلال تقديم اللزوم من موارد مالية وبشرية.

ثالثاً: ماهية المسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح:

تعد المسؤولية الاجتماعية للبنوك والمؤسسات المالية وأيضاً التقارير الاجتماعية من القضايا الهامة التي تساعد في شفافية المعلومات المالية وزيادة قيمة الشركة، وهذا يشجع المزيد من المؤسسات في البعد عن أي أنشطة ليس لها علاقة بالمسؤولية الاجتماعية أو غير مرخصة. وأوضحت أكبر الشركات العالمية أهمية المعلومات المتعلقة بالمسؤولية الاجتماعية وكذلك التقارير المالية حيث أنها تتسم بالشفافية وتوفير معلومات مفيدة للمستثمرين والعملاء وأصحاب المصلحة، حيث تفصح عن جميع الأنشطة التشغيلية للشركة، تقديم الخدمات المثلى، الإستخدام الأمثل للموارد وتطوير البنية التحتية لزيادة ثقة العملاء والمستثمرين وأصحاب المصلحة. (Farah N Khansa and Evony S Violita, 2021, p 1-).

كما تنص نظرية أصحاب المصالح على أن الجودة هي سمة أساسية ومهمة لنظام محاسبي سليم، والتي يمكن أن تؤدي إلى تناسق المعلومات وتعزز من قرارات المستثمرين والعملاء، لأن الإفتقار إلى الجودة في المعلومات والتقارير المالية يؤدي إلى الإفتقار في جودة الأرباح والتأثير عليها سلباً مما يؤدي إلى التأثير بالسلب على قرارات المستثمرين وأيضاً ولاء العملاء، لأن جودة الأرباح سمة من سمات جودة التقارير المالية والتي تدل على الأمانة والشفافية في المعلومات المالية الواردة عن المؤسسات المالية والبنوك (Stella Damoah, 2022, p3).

وفيما يلي جدول يوضح العناصر الرئيسية والفرعية لأبعاد المسؤولية الاجتماعية

البعد	العناصر الرئيسية	العناصر الفرعية
القانوني	حماية المستهلك	- توفير الحماية الصحية والثقافية. - حماية المستهلك من الموارد المزورة والمزيفة.
	حماية البيئة	- التخلص من المنتجات المستهلكة. - منع تلويث المياه والتربة.
	العدالة والسلامة	- توفير فرص عمل للمرأة والمعوقين. - عدم التمييز على أساس الدين أو العرق أو الجنس.
الاقتصادي	المنافسة العادلة	- إحترام قواعد المنافسة ومنع الإحتكار.
	التكنولوجيا	- مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة.
الإنساني	توعية الحياه	- مراعاة التغذية السليمة والخدمات المقدمة والذوق العام.
الأخلاقي	المعايير الأخلاقية والأعراف الاجتماعية	- مراعاة حقوق الإنسان ومبدأ تكافؤ الفرص في التوظيف. - إحترام العادات والتقاليد.

وترى الباحثة أن أبعاد المسؤولية الاجتماعية شملت جوانب عديدة من أنشطة المجتمع مما يؤدي إلى إحياء القيم الاجتماعية والذي ينعكس بالإيجاب على كافة المجتمع سواء أفراد أو شركات، مما ينعكس

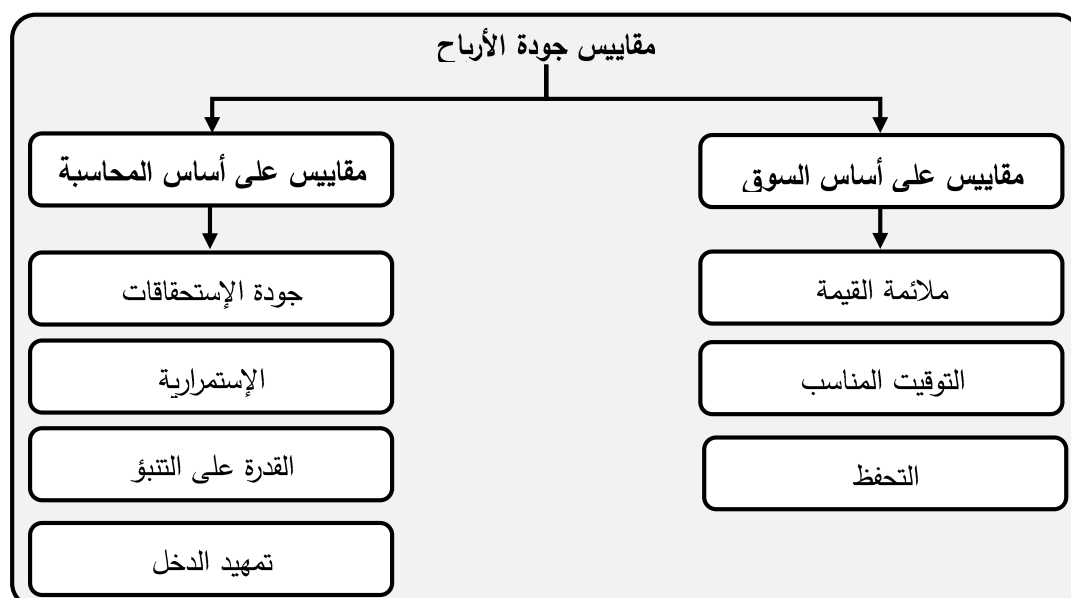
بدوره على المؤسسات التي تمارس المسؤولية الاجتماعية بالإيجاب من خلال كسب ولاء العملاء وأصحاب المصلحة وجذب المزيد مما يؤدي إلى تحقيق أرباح تساهم في تحقيق أهداف المسؤولية الاجتماعية.

■ مقاييس جودة الأرباح:

تم استخدام الخصائص التي تتمتع بها الأرباح الفعلية كمقاييس لجودة الأرباح المحاسبية وهي سبعة مقاييس تم تقسيمها كالتالي: (ثائر، ٢٠٢١، ص ١٨٦)

- مقاييس على أساس السوق.
- مقاييس على أساس المحاسبة.

الشكل من إعداد الباحثة.



رابعاً: أثر ابعاد الشمول المالي على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح:

١- دور الشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية:

أصبح من المهم وصول الخدمات المصرفية والتمويل إلى الفئات المختلفة من المجتمع في ظل عدالة توزيع الدخل والشمول المالي، كما أنه يوجد دور للجهاز المصرفي في تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وأيضاً المساهمة في تعزيز استقرار النظام المالي والحد من الفقر من خلال تشجيع فئات المجتمع على استخدام النظام المالي الرسمي (ياسر، ٢٠٢٠، ص ٤٠٥).

وقد اوضحت دراسة (عبير، ٢٠٢٢، ص ١٧) مدى التوافق والربط بين أبعاد الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية من خلال النقاط التالية:

- بعد الوصول للخدمات المالية:

وصول الخدمات المالية لكافة أفراد المجتمع يعنى عدم إحتكار الخدمات على فئة معينة وتحقيق العدالة وهذا يتوافق مع البعد القانونى والإقتصادى للمسئولية الإجتماعية.

■ بعد استخدام الخدمات المالية:

إستخدام الخدمات المالية يعنى إستفادة كافة فئات المجتمع من الخدمات المقدمة من المؤسسات المالية دون تمييز، وأيضاً توفير الخدمات الضرورية لكافة الأفراد، وهذا البعد يرتبط بأهداف البعد الإجتماعى والإقتصادى والأخلاقى للمسئولية الإجتماعية.

■ جودة الخدمات المالية المقدمة:

تعنى جودة الخدمات ضرورة تحسين المنتجات والخدمات المقدمة لكافة فئات المجتمع بما يضمن رضا المجتمع ككل، وهذا يتفق مع البعد الإجتماعى والأخلاقى للمسئولية الإجتماعية هذا من ناحية، ومن ناحية أخرى يجب الإستفادة من التكنولوجيا الحديثة فى زيادة جودة الخدمات المقدمة بصورة إلكترونية وتقليل الأضرار البيئية وهذا يتوافق مع البعد الإقتصادى للمسئولية الإجتماعية.

■ الأبعاد الثلاثة للشمول المالى تنادى بتحسين مستوى معيشة الأفراد وخاصة الفئات الفقيرة، والإهتمام بتقديم الخدمات المالية بجودة أعلى وتكلفة أقل وأيضاً المشاركة فى دعم وتقوية النظام المالى الرسمى، وهذا يتوافق مع البعد الخيرى للمسئولية الإجتماعية.

وترى الباحثة أنه نظراً لإتجاه العديد من الدول العربية ومنها مصر لتطبيق الشمول المالى ومواكبة التطورات التكنولوجية وأيضاً السعى نحو تحقيق أهداف المسئولية الإجتماعية والتنمية المستدامة تم القضاء بنسبة كبيرة على هذه التحديات وأيضاً زيادة فرص الإستثمار، كما ساعد ذلك على زيادة عدد فروع البنوك فى المناطق النائية والحد من الفقر والبطالة، ومحاولة دمج الإقتصاد الغير رسمى فى الإقتصاد الرسمى، وترى أيضاً أنه من ضمن إيجابيات تطبيق الشمول المالى وسعيه نحو تعزيز أهداف المسئولية الإجتماعية مايلى:

- تقليل خطر التركيز وتنوع محافظ البنوك بالعملاء مما أدى إلى تقليل مخاطر التعثر.
- فتح فروع جديدة للبنوك مما أدى إلى سهولة الوصول للخدمات المالية والحد من مشاكل السوق السوداء والفقر.
- سهولة إجراءات استخدام الخدمات والمنتجات المالية ومواكبة التطورات التكنولوجية والتحول الرقمى.
- توافر المعلومات اللازمة بالقوائم المالية لسهولة إتخاذ القرارات من قبل المستثمرين وأصحاب المصالح.
- زيادة وسائل التوعية ونشر الخدمات عبر وسائل الإعلان المختلفة، وأيضاً التوعية ضد مخاطر سرقة الأموال.

٢- أثر تطبيق الشمول المالي على جودة الأرباح:

نتيجة لمحاولة البنوك لتحقيق أبعاد الشمول المالي من خلال نشر الخدمات المالية بين شريحة أكبر من المواطنين وضمان وصولها بالجودة المطلوبة، ساعد ذلك على جذب عدد كبير من العملاء الجدد مما يؤدي إلى زيادة محفظة الودائع بالبنوك والتي يتم إستخدامها في توفير التمويل اللازم للعملاء والمستثمرين وأصحاب المشاريع الصغيرة وذلك بنسبة هامش ربح تعلق عن تكلفة أموال البنك حيث أن تكلفة أقل تكلفة إقتراض يجب ألا تقل عن تكلفة الأموال وإلا يعتبر ذلك تآكل في رأس المال، وعندما يزداد العملاء تزداد المحفظة الائتمانية وتنوع وتتوزع المخاطر مما يساعد على زيادة جودة المحفظة وتقليل مخاطر التركيز التي تنتج عن التركيز على شريحة معينة من المجتمع وبالتالي زيادة جودة الأرباح.

■ أثر الإفصاح عن إستخدام الشمول المالي في البنوك على جودة الأرباح والتقارير المالية:

الإفصاح عن الشمول المالي يوفر معلومات عن الخدمات والمنتجات المصرفية وكذلك يوضح قدرة التقارير المالية على تقييم قدرة البنك على النمو والاستمرار في ظل مواكبة التطورات التكنولوجية، مما يساعد أصحاب المصلحة والعملاء والمستثمرين على إتخاذ القرارات الإقتصادية والحد من فجوة المعلومات بين مستخدمي التقارير المالية والإدارة، مما يؤدي إلى قدرة الأرباح الحالية على التنبؤ بالأرباح المستقبلية وأن تتمتع الأرباح بالجودة والمصادقية.

وقد تناول (السيد، ٢٠٢٢، ص ١٣١) أثر الإفصاح عن الشمول المالي من خلال النقاط

التالية:

١- يساهم في توضيح العلاقة بين المعلومات الغير مالية والمالية وأيضاً مدى تأثير أهداف وأنشطة الشمول المالي على ربحية البنوك، السيولة والمخاطر التي تتعرض لها مما يؤدي إلى تعزيز جودة التقارير المالية.

٢- يؤدي إلى توضيح مدى قدرة البنك في نشر ومواكبة التطورات التكنولوجية كنشاط إجتماعي، وأيضاً قدرته على وصول الخدمات والمنتجات المالية للفئات المهمشة من خلال الإنتشار للفروع وعدد ماكينات ATM.

٣- حسن إستغلال الموارد المتاحة في تطوير المنتجات والخدمات المالية.

٤- إستحداث خدمات مصرفية جديدة وزيادة عدد العملاء من خلال تقوية المركز التنافسي للبنك وزيادة الإنتشار.

٥- توضيح مبادئ حماية المستهلك وتمكين العملاء العملاء من إتخاذ قرارات مالية سليمة.

٦- توفير المعلومات اللازمة للتنبؤ بالتدفقات المالية المستقبلية مع الأخذ في الإعتبار المخاطر وظروف عدم التأكد.

٧- تقييم مدى إلتزام البنك بالقواعد المنظمة وتوجيهات الجهات المعنية والبنك المركزي المستخدمة في أنشطة وخدمات الشمول المالي.

٨- مواكبة التطورات التكنولوجية والتي تؤدي إلى عدم حاجة العملاء للذهاب إلى الفروع لتنفيذ المعاملات المالية.

■ وسائل التحقق من جودة الأرباح في البنوك:

بالرغم من أن أعمال البنوك تتصف بالجودة المالية في حالة استخدام المبادئ المتحفظة في قياس الإيرادات والمصروفات، ولكنها تتصف بالجودة المنخفضة في حالة التساهل في استخدام المبادئ المحاسبية وأيضاً عدم الدقة في استخدام المعايير المحاسبية المتعارف عليها. ويرى (سعد، ٢٠١١، ص ١٠٥) انه يتم التحقق من جودة الأرباح في البنوك من خلال العناصر التالية:

١- مخصص الديون المشكوك في تحصيلها:

- يتم تكوينه وفقاً لمعايير تصنيف محفظة القروض وذلك من خلال فرز القروض المتعثرة عن الجيدة.

- يتم تكوين المخصصات وفقاً للمخاطر وأيضاً بنسب معينة لكل نوع وفقاً لتصنيف العملاء والقروض.

٢- الفوائد الدائنة والعمولات:

- يجب أن يكون الإقرار بالإيراد في الوقت المناسب ووقت تحققه حتى تتسم الأرباح بالجودة.

- يجب فصل فوائد القروض الجيدة عن المتعثرة، حيث أن فوائد القروض المتعثرة غير مستمرة وتكون مهمشة وكلما زادت نسبتها إلى الفوائد الكلية قلت جودة الأرباح.

٣- الفوائد المدينة والعمولات:

يجب الإقرار بالفوائد المدينة وإثباتها في وقتها وفقاً لمبدأ الإحتقاق والإلتزام بالمبادئ المحاسبية المتعارف عليها في الفترة المالية الحالية.

وترى الباحثة من خلال طبيعة مجال عملها أن مخصص الديون المشكوك في تحصيلها يتم تكوينه وفقاً للجدارة الائتمانية للعميل بحد أقصى ٥% وذلك وفقاً للسياسة الائتمانية للبنوك والبنك المركزي المصري، وأيضاً وفقاً للجدارة الائتمانية للعملاء (ORR) كالتالي:

■ العملاء الذين تصنيفهم من ١:٧ يكونوا منتظمين.

■ العملاء الذين تصنيفهم من ٨:١٠ يكونوا غير منتظمين.

حيث أن العميل رقم ١ ... أقوى عميل وذات مخاطر مقبولة وغالباً يكون بضمان أوعية إدارية.

العميل رقم ٢ ... يتم تكوين مخصص ١%.

العملاء رقم ٣ و ٤ ... يتم تكوين مخصص ٢%.

العملاء رقم ٦٥... يتم تكوين مخصص ٣%.

العميل رقم ٧... يتم تكوين مخصص ٥%، وهذا أسوأ عميل منتظم بيسموه (تحت المتابعة) Watch list، وهذا يعنى أنه كان مصنف جيد وظهر عليه مظاهر التعثر.

وقد أعطى البنك المركزى مهلة للبنوك لتوفيق أوضاع هؤلاء العملاء وأن تصنيفهم لا يستمر أكثر

من ٩ شهور.

خامساً: الدراسة الإختبارية:

تهدف الباحثة من خلال الدراسة الإختبارية إلى:

- إختبار الفروض التى تقوم عليها الدراسة والتى تم تحديدها فى الإطار العام للدراسة.
- الإجابة على تساؤلات الدراسة.

١- أهداف الدراسة:

- استطلاع آراء معدي القوائم والتقارير المالية (المحاسبين) للبنوك العاملة في البيئة المصرية بغرض معرفة دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك المصرية.

- استطلاع آراء المستقصى منهم لمعرفة ما إذا كان الخدمات المصرفية تصل إلى العملاء ومن ثم تعزيز المسؤولية الإجتماعية في البيئة المصرية.

- استطلاع آراء المستقصى منهم بهدف معرفة ما إذا كان هناك إستخدام من قبل العملاء للخدمات المالية.

- استطلاع آراء المستقصى منهم بهدف معرفة ما إذا كان هناك جودة للخدمات المصرفية أم لا.

- استطلاع آراء المستقصى منهم بهدف معرفة ما إذا كان هناك تطبيق لأبعاد الشمول المالى يحقق جودة الأرباح المحاسبية أم لا.

- استطلاع آراء المستقصى منهم بهدف بيان العلاقة بين الشمول المالى والمسؤولية الإجتماعية على جودة الأرباح المحاسبية.

٢- مشكلة الدراسة:

يمكن صياغة مشكلة البحث من خلال التساؤل الرئيسى التالى:

هل يوجد دور لأبعاد الشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الأرباح فى البنوك المصرية؟

ويمكن تحديد المشكلة من خلال التساؤلات الفرعية التالية:

- (١) هل يوجد علاقة بين الشمول المالى والمسؤولية الإجتماعية؟
- (٢) هل يوجد أثر للأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز دور المسؤولية الإجتماعية؟
- (٣) هل تؤثر الأبعاد المحاسبية للشمول المالى على جودة الأرباح فى البنوك؟

٣- مجتمع وعينة الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في معدي التقارير والقوائم المالية (المحاسبين) للبنوك العاملة في البيئة المصرية، وتنقسم إلى الفئات التالية:

■ الفئة الأولى (المحاسبين)، ويمثلها بعض المحاسبين القائمين بالممارسات المحاسبية في البنوك العاملة في البيئة المصرية.

■ الفئة الثانية (مبرمجي النظم)، ويمثلها بعض العاملين في البنوك التجارية بقسم نظم المعلومات.

■ الفئة الثالثة (المصرفيين)، ويمثلها عدد من العاملين في أقسام الصرافة في البنوك التجارية.

■ الفئة الرابعة (الأكاديميين)، ويمثلها بعض أعضاء هيئة التدريس والهيئة المعاونه ببعض الجامعات والمعاهد العليا المصرية، والمشاركين في تنظيم السياسات المحاسبية.

تتمثل عينة الدراسة باستخدام العينة الطبقية المتناسبة، وبإفترض توفر الظاهرة محل الدراسة بنسبة (٥٠%) أي أن $(L = ٠,٥٠)$ بتطبيق معادلة حجم العينة:

$$n = \frac{L(1-L)}{\frac{L(1-L)}{N} + \frac{d^2}{z^2}}$$

حيث أن:

N : حجم المجتمع.

z : القيمة الجدولية عند معامل ثقة ٩٥% وتساوي ١,٩٦.

L : نسبة العينة من حجم المجتمع.

d : الخطأ المسموح به ويساوي ٠,٠٥، عند معامل ثقة ٩٥% يعني أن الخطأ المسموح به (٠,٠٥) فإن حجم العينة هو:

$$n = \frac{٠,٥(1-٠,٥)}{\frac{٠,٥(1-٠,٥)}{١٣٧٩٠٠٠} + \frac{(٠,٠٥)^2}{(١,٩٦)^2}} \cong ٣٨٤$$

وباستخدام العينة الطبقية المتناسبة تم توزيع العينة على فئات الدراسة (المستقصى منهم) من خلال المعادلة التالية:

$$n_i^* = \frac{N_i}{N} * n^*$$

حيث أن:

N_i : حجم المجتمع من كل فئة من فئات الدراسة.

n_i^* : هي حجم العينة الطبقية المتناسبة من كل فئة.

وقامت الباحثة بإتباع أسلوب المقابلة الشخصية لمفردات العينة، وايضاً توزيع قوائم الإستقصاء الخاصة بالدراسة على الفئات المستهدفة إلكترونياً، كما حاولت الباحثة من خلال هذه الإستمارة إستقصاء كافة المشاكل والأسئلة التي ظهرت خلال الإطار النظري للدراسة، وقد تركت الباحثة للمستقصى منهم حرية الإجابة على عبارات القائمة، ثم أعقب ذلك تجميع هذه القوائم بعد انتهاء الإجابة عليها من مفردات

العينة. وقد بلغت الردود (٣٦٣) استمارة وبعد تفريغ البيانات بواسطة Excel Sheet تبين أن عدد الردود الصحيحة تمثل (٣٥٠) استمارة أي بنسبة (٩١ %) تقريباً من حجم العينة، وبالتالي هي نسبة جيدة تسمح باختبار دور الأبعاد المحاسبية للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح في البنوك المصرية.

ويوضح الجدول التالي أعداد الاستثمارات التي تم توزيعها على فئات الدراسة:

الوظيفة	العدد	النسبة %
محاسب	108	30.9
مصرفي	52	14.9
مبرمج نظم	153	43.7
أكاديمي	37	10.6
الإجمالي	350	100.0

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

٤ - أساليب جمع البيانات:

إعتمدت الباحثة في الحصول على البيانات الأولية اللازمة للدراسة الميدانية واختبار الفروض

على أسلوب المقابلة الشخصية وقائمة الاستقصاء (الواردة في الملحق رقم ١)، وذلك على النحو التالي:

- أسلوب المقابلة الشخصية: عن طريق المقابلة مع بعض مفردات عينة الدراسة بالبنوك التجارية، وتحديد ميعاد للمقابلة الشخصية مع المسؤولين أو الأطراف المهمة، وتم مناقشتهم في موضوع الدراسة لاستطلاع آرائهم في نتائج الدراسة النظرية، وبالتالي صياغة أسئلة قائمة الاستقصاء، وتحديد ميعاد لتوزيع وإستلام الاستقصاء.

- أسلوب قائمة الاستقصاء: تم تقسيم الاستقصاء وفقاً لأهداف وفروض الدراسة على قسمين - القسم الأول يخص البيانات الشخصية للمستقصى منهم ويشمل الاسم (إختياري)، جهة العمل، الوظيفة، النوع، المؤهل العلمي، عدد سنوات الخبرة، ويشمل القسم الثاني الأسئلة الموجهة إلى المستقصى منهم لمعرفة إتجاهاتهم، حيث تحتوي القائمة على مجموعة من الأسئلة المرتبطة بفروض الدراسة مقسمة إلى ٣ محاور كل محور به مجموعة أسئلة، وذلك حتي يمكن للباحثة إختبار صحة فروض الدراسة.

٥ - الأساليب الإحصائية المستخدمة:

بعد تجميع أسئلة الاستقصاء تمت مراجعتها وتصنيفها وترميز الأسئلة الواردة بها وإدخال إجاباتها على الحاسب الآلي باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الإجتماعية (SPSS V. 20) لإجراء التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة.

- الإحصاء الوصفي: (Descriptive Statistics)

تشمل المقاييس الإحصائية الوصفية لكل من الوسط الحسابي Mean ، الإنحراف المعياري Standard Deviations، معامل الاختلاف، لتحديد خصائص عينة البحث لمعرفة مدى تأثير الأبعاد

المحاسبية للشمول المالي على تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح في البنوك المصرية، وذلك لإيضاح متوسط وتباين الآراء حول عناصر قائمة الاستقصاء .

- **الإحصاء الاستدلالي:** تختص هذه الأساليب بطرق تحليل وتفسير وتقدير واستخلاص الإستنتاجات، وذلك من خلال الإعتماد على عينة للتوصل لقرارات تخص المجتمع، أي أنها تتعامل مع التعميم.

وقد استخدمت الباحثة الأساليب التالية: معامل ارتباط بيرسون **Pearson Correlation**

Matrix: لقياس معنوية العلاقة بين الدور المحاسبي للشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية وجودة الأرباح، كما تم استخدام أسلوب **الإنحدار الخطي T-Test** وذلك لتحديد الفروق المعنوية لآراء المستقصى منهم فيما يتعلق بالدور المحاسبي للشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية وتحقيق جودة الأرباح.

٦- اختبار مدى ثبات وصدق الاستبانة:

استخدمت الباحثة لحساب ثبات الاستقصاء معامل ألفا لكرونباخ **Cornbrash's Alpha**

Coefficient، وذلك في حالة حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للاستقصاء فبلغت قيمة معامل ألفا العام للاستقصاء ككل (٠,٩٤٢)، كما تم حساب معامل ثبات كل عبارة فكانت قيم معاملات ثبات العبارات كما هو موضح بالجدول التالي:

قيم معاملات ألفا ومعاملات الثبات لعبارات الاستقصاء

المحور الأول - البعد الثالث			المحور الأول - البعد الثاني			المحور الأول - البعد الأول		
رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الثبات	رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الثبات	رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الثبات
X1_3_1	.918	0.958	X1_2_1	.839	0.916	X1_1_1	.882	0.939
X1_3_2	.920	0.959	X1_2_2	.833	0.913	X1_1_2	.874	0.935
X1_3_3	.921	0.960	X1_2_3	.846	0.920	X1_1_3	.880	0.938
X1_3_4	.919	0.959	X1_2_4	.838	0.916	X1_1_4	.878	0.937
X1_3_5	.915	0.957	X1_2_5	.839	0.916	X1_1_5	.879	0.938
X1_3_6	.916	0.957	X1_2_6	.857	0.926	X1_1_6	.883	0.940
X1_3_7	.917	0.957	X1_2_7	.838	0.915	X1_1_7	.878	0.937
X1_3_8	.919	0.959	X1_2_8	.845	0.919	X1_1_8	.881	0.939
X1_3_9	.918	0.958	X1_2_9	.844	0.918	X1_1_9	.875	0.936
	0.963	.927		0.926	.857		0.944	.891

المحور الثالث			المحور الثاني		
رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الثبات	العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الثبات
X3_1	.948	0.974	X2_1	.935	0.967
X3_2	.949	0.974	X2_2	.934	0.967
X3_3	.948	0.974	X2_3	.934	0.966
X3_4	.947	0.973	X2_4	.933	0.966
X3_5	.948	0.974	X2_5	.933	0.966
X3_6	.948	0.974	X2_6	.933	0.966
X3_7	.948	0.973	X2_7	.932	0.965
X3_8	.948	0.974	X2_8	.932	0.965
X3_9	.948	0.974	X2_9	.933	0.966
X3_10	.948	0.974	X2_10	.932	0.965
X3_11	.948	0.974	X2_11	.931	0.965
X3_12	.948	0.973	X2_12	.933	0.966
X3_13	.948	0.974	X2_13	.934	0.966
X3_14	.948	0.974			
X3_15	.949	0.974			
X3_16	.948	0.974			
X3_17	.949	0.974			
	0.975	.951		0.968	.938

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

• معامل الصدق هو الجذر التربيعي لمعامل الثبات:

يتضح من الجدول السابق أن جميع قيم معاملات ثبات العبارات (معامل ثبات عبارات الاستقصاء) حيث تسير القيم إلى أن عبارات الاستقصاء على درجة مناسبة من الثبات، كما يتضح للباحث أن قيم معاملي الصدق والثبات مقبولة لجميع الأسئلة حيث تضمنت قائمة الاستقصاء على خمسة محاور تأخذ شكل ليكرت الخماسي، وتتكون من أكثر من عنصر، وبالتالي يمكن القول أنها معاملات ذات دلالة جيدة لأغراض الدراسة وتحقيق أهدافها، ويمكن الاعتماد عليها في تعميم النتائج على مجتمع الدراسة.

٧- إختبار صحة فروض الدراسة وتحليل نتائج الدراسة:

بعد عرض الأساليب الإحصائية المستخدمة وحساب المتوسطات والانحراف المعياري للأسئلة المتعلقة بمحاور قائمة الإستقصاء، تتناول الباحثة إختبارات وتحليل صحة فروض الدراسة وذلك على النحو التالي وذلك للتحقق من مدى إقتراب صلاحية البيانات للتحليل الإحصائي، قامت الباحثة بإختبار بيانات المتغيرات المتصلة Continuous Variables للتحقق من إقتراب البيانات للتوزيع الطبيعي حيث تم إستخدام إختبار (Kolmogorov-Smirnov) كما هو موضح بالجدول التالي:

جدول يوضح نتائج إختبار Kolmogorov-Smirnov وإختباري Skewness & Kurtosis

One-Sample Kolmogorov-Smirnov Test			
	X1	X2	X3
Kolmogorov-Smirnov Z	0.114	0.120	0.121
Sig.	0.000	0.000	0.000
Shapiro-Wilk	0.885	0.884	0.898
Sig.	0.000	0.000	0.000
Kurtosis	7.920	4.991	3.919
Skewness	-1.554	-1.287	-1.181

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي

حيث يتضح من بيانات الجدول أن قيمة الإحتمال (P-Value) أي مستوى الدلالة أقل من (٠.٠٥) مما يعني عدم إتباع بيانات الدراسة للتوزيع الطبيعي (قاعدة القرار أنه إذا كانت نتيجة الإختبار معنوياً فإن هذه البيانات لا تتبع التوزيع الطبيعي والعكس)، وهذا يؤكد أن معامل الإلتواء (Skewness) لا يقترب من الصفر، ومعامل التفرطح (Kurtosis) يقترب من (٣) لمعظم المحاور، ولعلاج وتقادي هذه المشكلة فإنه تم استخدام دالة اللوغاريتم الطبيعي (Natural Log) للمتغيرات، وإستناداً إلى أن حجم مفردات عينة الدراسة (٣٥٠) مفردة وهي تمثل عينة كبيرة نسبياً، وعليه فإن مشكلة عدم توزيع البيانات توزيعاً طبيعياً لا يؤثر على صحة نماذج الدراسة حيث كان مستوى الدلالة لجميع المتغيرات أقل من (٠,٠٥). مما يشير إلى إمكانية استخدام الأساليب الإحصائية المعلمية (البارامترية) Parametric مع بيانات عينة الدراسة.

• إختبار صحة الفرض الأول:

والذى ينص على أنه "يوجد دور للأبعاد المحاسبية للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية

الإجتماعية".

والجدول التالى يوضح نتائج إختبار البعد الأول للفرض الأول.

نتائج اختبار t عند مستوى معنوية ٠.٠٥ لإختبار البعد الأول للفرض البحثي الأول

One-Sample Test							
No.	Items	Test Value = 0					
		t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
X1_1_1	يساهم إنتشار فروع البنك وماكينات الصراف الآلى فى سهولة حصول العملاء على الخدمات المالية.	157.789	349	0	4.66	4.6	4.72
X1_1_2	يجب على البنك التوسع فى نشر الخدمات المالية وخاصة فى المناطق النائية.	141.845	349	0	4.56	4.5	4.62
X1_1_3	يجب على البنك السعى لجذب عملاء جدد من كافة فئات المجتمع وخاصة الشباب والمرأة.	140.12	349	0	4.569	4.5	4.63
X1_1_4	تعزيز ثقافة الشمول المالى لدى الأفراد ودوره فى تحقيق أهداف المسئولية الإجتماعية من خلال حملات توعية.	132.57	349	0	4.477	4.41	4.54
X1_1_5	ضرورة وجود ترابط بين نقاط تقديم الخدمة المالية.	120.797	349	0	4.469	4.4	4.54
X1_1_6	وجود فروع وماكينات صراف آلى للبنك الذى يتم التعامل معه بالقرب من مكان الإقامة.	139.068	349	0	4.549	4.48	4.61
X1_1_7	تسهيل الوصول لكافة المعلومات والخدمات البنكية عبر الموقع الإلكتروني للبنك.	131.919	349	0	4.543	4.48	4.61
X1_1_8	ضرورة مواكبة التطورات التكنولوجية الحديثة وخدمات الإنترنت البنكى عبر الهاتف الذكى.	126.888	349	0	4.546	4.48	4.62
X1_1_9	سهولة الحصول على الخدمات البنكية فى الوقت المناسب وبأقل جهد وتكلفة منخفضة.	147.163	349	0	4.589	4.53	4.65
		137.573					

من الجدول السابق يتضح ما يلي أن جميع أفراد العينة أتفقوا على أن الخدمات المالية تصل للعملاء وذلك لأنها تعد هدف أساسي من أهداف المسؤولية الاجتماعية في البنوك محل عينة الدراسة، مما يؤكد صحة الفرض الأول.

ويوضح الجدول التالي نتائج إختبار البعد الثاني للفرض الأول والمتمثل في أن استخدام العملاء للخدمات المالية في ضوء أهداف المسؤولية الاجتماعية.

نتائج إختبار t عند مستوى معنوية ٠.٠٥ لإختبار البعد الثاني للفرض البحثي الأول

One-Sample Test							
No.	Items	Test Value = 0					
		t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
X1_2_1	يهتم البنك بكافة فئات المجتمع وخاصة الطبقات الفقيرة والمهمشة.	103.533	349	0	4.351	4.27	4.43
X1_2_2	تسهيل الحصول على القرض أو التمويل اللازم للمشروع دون وضع عوائق تحول دون تحقيقه.	93.327	349	0	4.291	4.2	4.38
X1_2_3	يؤثر مستوى التعليم والثقافة على استخدام الخدمات البنكية.	116.232	349	0	4.44	4.36	4.52
X1_2_4	توليد الكفاءة في استخدام الخدمات البنكية من خلال الربط الإلكتروني لأعداد كبيرة من الخدمات المقدمة عن طريق الجهات الحكومية والشركات.	120.829	349	0	4.386	4.31	4.46
X1_2_5	عدد مستخدمي الخدمات البنكية بشكل منتظم والبالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.	111.832	349	0	4.323	4.25	4.4
X1_2_6	تعيق الرسوم والعمولات البنكية استخدام الأفراد للخدمات المالية.	89.627	349	0	4.203	4.11	4.3
X1_2_7	يوجد سهولة ويسر في الحصول على المنتجات والخدمات البنكية دون تعقيد أو بذل وقت وجهد.	98.473	349	0	4.249	4.16	4.33
X1_2_8	تقليل حجم البطالة من خلال فتح فروع جديدة للبنك وتوفير فرص	117.393	349	0	4.471	4.4	4.55

One-Sample Test							
No.	Items	Test Value = 0					
		t	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	عمل للشباب.						
X1_2_9	يلتزم البنك بكافة اللوائح والقوانين والمبادرات التي أقرها البنك المركزي.	122.022	349	0	4.454	4.38	4.53
		108.141					

من الجدول السابق يتضح ما يلي أن جميع أفراد العينة اتفقوا على أن العملاء يقومون باستخدام الخدمات المالية، مما يؤكد صحة الفرض الأول.

ويوضح الجدول التالي نتائج إختبار البعد الثالث للفرض الأول والمتمثل في جودة الخدمات المالية في ضوء أهداف المسؤولية الاجتماعية.

نتائج إختبار t عند مستوى معنوية ٠.٠٥ لإختبار البعد الثالث للفرض البحثي الأول

One-Sample Test							
No.	Items	Test Value = 0					
		T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
X1_3_1	يوفر البنك المعلومات الكافية عن المنتجات والخدمات التي يقدمها للعملاء.	124.818	349	0	4.48	4.41	4.55
X1_3_2	يدرس البنك إحتياجات السوق من الخدمات المصرفية ويطبقها على أرض الواقع.	107.043	349	0	4.371	4.29	4.45
X1_3_3	توجد معايير للشكاوى المقدمة من العملاء ويتم حلها في أقل وقت ممكن.	109.798	349	0	4.357	4.28	4.44
X1_3_4	يوفر البنك البرامج التدريبية اللازمة للعاملين من أجل تحسين جودة الخدمات المقدمة.	109.272	349	0	4.397	4.32	4.48
X1_3_5	يحرص البنك على إقامة علاقات طيبة مع العملاء من خلال التعامل بنزاهة وشفافية.	128.859	349	0	4.474	4.41	4.54
X1_3_6	يهتم البنك بالحفاظ على أمن	128.548	349	0	4.497	4.43	4.57

One-Sample Test							
No.	Items	Test Value = 0					
		T	Df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	وسلامة أموال وبيانات العملاء وعدم الإفصاح عنها.						
X1_3_7	يهتم البنك بتوفير التقارير المالية وتقارير المسؤولية الاجتماعية للمستثمرين وأصحاب المصلحة.	115.916	349	0	4.4	4.33	4.47
X1_3_8	تتوافق أهداف البنك ورسالته مع أهداف ومتطلبات العملاء.	105.063	349	0	4.334	4.25	4.42
X1_3_9	يوجد دور رقابى للبنوك المركزية على البنوك التى تقدم خدمات المقاصة والتسوية من خلال طرق دفع آمنة.	127.205	349	0	4.477	4.41	4.55
		117.391					

من الجدول السابق يتضح ما يلي أن جميع أفراد العينة أُنفقوا على أن هناك جودة للخدمات المالية في ضوء المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية محل الدراسة، ومما سبق يتضح وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأبعاد المحاسبية للشمول المالى والمسؤولية الاجتماعية، مما يؤكد صحة الفرض الأول.

• اختبار صحة الفرض الثاني:

والذى ينص على أنه "يوجد أثر للأبعاد المحاسبية للشمول المالى على تحقيق جودة الأرباح"، والجدول التالى يوضح نتائج اختبار الفرض الثانى.

نتائج اختبار t عند مستوى معنوية ٠.٠٥ لإختبار الفرض البحثي الثاني

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
X2_1	تعد جودة الأرباح المحاسبية من أهم مؤشرات التنبؤ بمخاطر الائتمان المصرفى.	113.954	349	0	4.383	4.31	4.46
X2_2	تعتبر جودة الأرباح المحاسبية مؤشر	121.816	349	0	4.354	4.28	4.42

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	جيد عن مدى إلتزام البنك بمبدأ الإفصاح والشفافية.						
X2_3	تبنى البنك لأهداف الشمول المالي ومواكبة التطورات التكنولوجية يعزز من ثقة أصحاب المصلحة والمستثمرين في جودة التقارير المالية.	122.657	349	0	4.446	4.37	4.52
X2_4	تعتبر جودة الأرباح المحاسبية مؤشر مهم للوصول للأداء المصرفي الجيد وجودة محفظة القروض بالبنك.	126.406	349	0	4.4	4.33	4.47
X2_5	يوفر البنك معلومات على درجة عالية من المصداقية والموثوقية مما يزيد من جودة الأرباح المحاسبية.	124.739	349	0	4.409	4.34	4.48
X2_6	يقوم البنك بتشجيع البحث والإبتكار في كافة القطاعات وتوفير التمويل اللازم لكافة المشروعات.	105.286	349	0	4.306	4.23	4.39
X2_7	يتبنى البنك سياسة إستقلال أعضاء مجلس الإدارة للحد من ممارسة إدارة الأرباح.	112.743	349	0	4.363	4.29	4.44
X2_8	يوفر البنك المعلومات اللازمة للتنبؤ بالتدفقات النقدية المستقبلية.	120.933	349	0	4.366	4.29	4.44
X2_9	تساهم تقارير الشمول المالي في توفير معلومات تعكس الوضع المالي للبنك.	100.723	349	0	4.28	4.2	4.36
X2_10	يؤدي تطبيق الشمول المالي إلى إرتفاع صافى أرباح القطاع المصرفي.	112.716	349	0	4.386	4.31	4.46
X2_11	تقديم البنوك لمنتجات وخدمات مصرفية ذات مخاطر منخفضة يساعد على جذب العملاء وزيادة عدد المتعاملين مع البنك وزيادة جودة الأرباح.	124.086	349	0	4.434	4.36	4.5
X2_12	توفير السيولة هو أساس إستمرار البنوك لعدم حدوث عسر مالي وعدم وجود فجوة	122.382	349	0	4.38	4.31	4.45

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		T	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	كبيرة بين الودائع والقروض وبالتالي زيادة الثقة لدى العملاء في قدرة البنوك على سداد إلتزاماتها تجاه الغير (الودائع).						
X2_13	من أهم مؤشرات الربحية وإستمراريتها قدرة البنك على تحصيل مستحقات القروض والتسهيلات الإئتمانية.	118.635	349	0	4.394	4.32	4.47
		117.468					

من الجدول السابق يتضح ما يلي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابعاد المحاسبية للشمول المالى وجودة الأرباح، مما يؤكد صحة الفرض الثاني.

• اختبار صحة الفرض الثالث:

والذى ينص على أنه "يوجد دور للشمول المالى فى تعزيز المسؤولية الإجتماعية وتحقيق جودة الارباح". والجدول التالى يوضح نتائج إختبار الفرض الثالث.

نتائج إختبار t عند مستوى معنوية ٠.٠٥ لإختبار الفرض البحثي الثالث

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
X3_1	يقوم البنك بتكوين مخصصات ديون مشكوك فى تحصيلها وفقاً لبيان الجدارة الإئتمانية للعملاء لمواجهة مخاطر التعثر.	123.025	349	0	4.469	4.4	4.54
X3_2	منح البنك لقروض على أنها تسهيلات والعكس يؤثر على جودة الأرباح وزيادة مخاطر التعثر.	112.132	349	0	4.363	4.29	4.44
X3_3	من وجهة نظر البنك كلما زادت فترة التمويل كلما زادت المخاطر.	101.791	349	0	4.314	4.23	4.4

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
X3_4	كلما زادت المخاطر التي يتعرض لها البنك زاد مقدار رأس المال الذي يحتاجه للحفاظ على ملاءته المالية واستقراره.	106.516	349	0	4.291	4.21	4.37
X3_5	يقوم البنك بتحديث البنية التحتية لضمان إستدامة الخدمات البنكية المقدمة لمواكبة تطورات الشمول المالي وتحقيق أهداف المسؤولية الإجتماعية.	123.467	349	0	4.449	4.38	4.52
X3_6	ترتفع كفاءة تحصيل القروض والتسهيلات الإئتمانية بإستخدام وسائل الدفع الإلكتروني.	111.58	349	0	4.351	4.27	4.43
X3_7	توفير المعلومات اللازمة لأصحاب المشروعات الصغيرة والمتوسطة لكسر الحاجز المعرفي لتحقيق أهداف الشمول المالي والنهوض بالوضع الإقتصادي ككل.	124.864	349	0	4.431	4.36	4.5
X3_8	تسهيل الإجراءات اللازمة لتوفير التمويل اللازم للمشروعات بتكلفة إقراض بسيطة وفقاً لمبادرات البنك المركزي لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة.	123.125	349	0	4.394	4.32	4.46
X3_9	يجب أن لا تقل تكلفة منح القرض أو التسهيل عن تكلفة أموال البنك حتى لايتحول ذلك إلى تأكل في رأس مال البنك.	125.621	349	0	4.423	4.35	4.49
X3_10	يستخدم البنك المعايير الالية في إعداد التقارير المالية للحد من ممارسات إدارة الأرباح وبالتالي زيادة جودة الأرباح.	116.652	349	0	4.36	4.29	4.43
X3_11	يزداد عدد عملاء البنك ويحدث تنوع في محفظة القروض والودائع نتيجة لمواكبة التطورات التكنولوجية مما يقلل من	114.765	349	0	4.423	4.35	4.5

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	المخاطر وبالتالي تزداد جودة الأرباح.						
X3_12	يؤدى الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالى إلى إنخفاض عدم تماثل المعلومات وزيادة جودتها.	109.308	349	0	4.291	4.21	4.37
X3_13	حدد درجة ذاتك على أهمية المؤشرات التالية فى إتخاذ القرار لدى أصحاب المصلحة والمستثمرين فى تحديد جودة اداء البنك:	121.580	349	0	4.389	4.32	4.46
	- السيولة: وتعنى السيولة الفعلية لدى البنك من العملات المحلية والأجنبية ومدى توافرها.						
	- جودة الأصول: وتعنى نسبة القروض المنتظمة إلى إجمالى القروض.						
	- نسبة التعثر بالبنك.						
	- الفاعلية: وتعنى حصة البنك فى السوق، وهى معدل دوران الأصول وإجمالى الإيرادات.						
X3_14	تحرص الإدارة العليا للبنك على تقليل الأخطاء وتبسيط الإجراءات المتبعة فى البنك ومراجعتها بشكل دائم.	110.345	349	0	4.369	4.29	4.45
X3_15	يصعب الحصول على المستندات المؤيدة للعمليات المالية للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، مما يؤدى إلى عدم مواكبة التطورات والدخول فى الإقتصاد الرسمى لتحقيق أهداف الشمول المالى والمسئولية الإجتماعية، مما يؤثر بالسلب على جودة	99.411	349	0	4.277	4.19	4.36

One-Sample Test							
No.	العبارة	Test Value = 0					
		t	df	Sig. (2-tailed)	Mean Difference	95% Confidence Interval of the Difference	
						Lower	Upper
	الأرباح.						
X3_16	يوفر الإفصاح عن الشمول المالي المعلومات اللازمة للتنبؤ بالتدفقات المالية المستقبلية مع الأخذ في الاعتبار المخاطر وظروف عدم التأكد.	115.942	349	0	4.366	4.29	4.44
X3_17	تعديل البنك المركزي المصرى لحدود المعاملات المالية على تطبيق إنستا باي وزيادتها لإستيعاب كافة المعاملات والشرائح من القرارات الصائبة لزيادة الرقابة على المعاملات المالية.	115.238	349	0	4.389	4.31	4.46
		115.021					

من الجدول السابق يتضح ما يلي أنه توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الابعاد المحاسبية للشمول المالي والمسؤولية الإجتماعية وجودة الأرباح، مما يؤكد صحة الفرض الثالث. والذي يقضى بعدم وجود فروق بين آراء فئات المستقصى منهم.

سادساً: نتائج اختبار فروض ومتغيرات الدراسة:

أ- نتائج على مستوى الدراسة النظرية، أهمها مايلي:

١- يعد القطاع المصرفي من أهم القطاعات التي تؤدي دور مهم في نشر الوعي المالي لدى المجتمع من خلال تحقيق أهداف الشمول المالي والمسؤولية الإجتماعية.

٢- وجود العديد من التحديات التي تواجه تطبيق الشمول المالي في مصر ومحاولات البنك المركزي المصري والحكومة التغلب عليها.

٣- يوجد علاقة طردية بين الشمول المالي بأبعاده الثلاثة وبقاء البنك في مجال العمل.

٤- وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي وأهداف المسؤولية الإجتماعية.

٥- زيادة عدد المتعاملين والمندمجين في الإقتصاد المالي الرسمى نتيجة لمواكبة التطورات التكنولوجية وزيادة عدد المصارف وماكينات الصراف الآلى لتحقيق أهداف الشمول المالي.

٦- وجود دور قوى للحكومة والبنك المركزي المصرى فى نشر ثقافة الشمول المالى وتحقيق أهداف المسؤولية الإجتماعية.

٧- تعتبر المسؤولية الإجتماعية استثمار طويل الأجل له عائد مالى ومعنوى على البنوك .

٨- وجود علاقة إيجابية بين نشر الشمول المالى والمسؤولية الإجتماعية وبالتالي جودة الأرباح على الأداء المالى فى البنوك.

٩- يعتبر تطبيق أهداف المسؤولية الإجتماعية والوعى بثقافة الشمول المالى من وسائل القضاء على غسل الأموال وتمويل الإرهاب ودمج الإقتصاد الغير رسمى فى الإقتصاد الرسمى.

ب- نتائج على مستوى الدراسة الإختبارية، أهمها مايلي:

١- عند اختبار البعد الأول للفرض البحثي الأول عند مستوى معنوية ٠,٠٥ باستخدام اختبار One Sample T test لعينة واحدة، تكون القيمة الجدولية T عند درجات حرية ٣٤٩ هي ١,٩٦٢، وحيث أنها أقل من قيمة إحصاء T المحسوبة كما أظهرتها مخرجات برنامج SPSS ، وبمقارنة النتائج تكون القيم (١٣٧,٥٧٣) المحسوبة < ١,٩٦٢ (الجدولية). حيث يتضح أن قيمة t المحسوبة لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (١٢٦,٨٨٨ ، ١٥٧,٧٨٩). كما يتضح من الوسط الحسابي Mean لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٤,٤٦٩ ، ٤,٦٦٠) مما يدل على أن جميع أفراد العينة أتفقوا على أن الخدمات المالية تصل للعملاء وذلك لأنها تعد هدف أساسي من أهداف المسؤولية الإجتماعية فى البنوك محل عينة الدراسة، لذلك يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل.

٢- عند اختبار البعد الثاني للفرض البحثي الأول عند مستوى معنوية ٠,٠٥ باستخدام اختبار One Sample T test لعينة واحدة، تكون القيمة الجدولية T عند درجات حرية ٣٤٩ هي ١,٩٦٢، وحيث أنها أقل من قيمة إحصاء T المحسوبة كما أظهرتها مخرجات برنامج SPSS ، وبمقارنة النتائج تكون القيم (١٠٨,١٤١) المحسوبة < ١,٩٦٢ (الجدولية). حيث يتضح أن قيمة t المحسوبة لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٨٩,٦٢٧ ، ١٢٢,٠٢٢). كما يتضح من الوسط الحسابي Mean لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٤,٢٠٣ ، ٤,٤٧١) مما يدل على أن جميع أفراد العينة أتفقوا على أن العملاء يقومون باستخدام الخدمات المالية، لذلك يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل.

٣- عند اختبار البعد الثالث للفرض البحثي الأول عند مستوى معنوية ٠,٠٥ باستخدام اختبار One Sample T test لعينة واحدة، تكون القيمة الجدولية T عند درجات حرية ٣٤٩ هي ١,٩٦٢، وحيث أنها أقل من قيمة إحصاء T المحسوبة كما أظهرتها مخرجات برنامج SPSS ، وبمقارنة النتائج تكون القيم (١١٧,٣٩١) المحسوبة < ١,٩٦٢ (الجدولية). حيث يتضح أن قيمة t المحسوبة لجميع

الأسئلة تتراوح ما بين (١٠٥,٠٦٣، ١٢٨,٨٥٩). كما يتضح من الوسط الحسابي Mean لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٤,٣٣٤، ٤,٤٩٧) مما يدل على أن جميع أفراد العينة أتفقوا على أن هناك جودة للخدمات المالية في ضوء المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية محل الدراسة.

ولما كانت منطقة الرفض لفرضية العدم تقع في المنطقة الموجبة وهي المنطقة التي تقع في الطرف الأيمن من توزيع T، وتشير قيمة T المحسوبة الموجبة مع قيمة sig التي تساوي الصفر بأن T المحسوبة تقع في منطقة الرفض، لذلك يكون القرار هو رفض فرض العدم وقبول الفرض البديل.

٤- عند اختبار الفرض البحثي الثاني عند مستوى معنوية ٠,٠٥ باستخدام اختبار One Sample T test لعينة واحدة، تكون القيمة الجدولية T عند درجات حرية ٣٤٩ هي ١,٩٦٢، وحيث أنها أقل من قيمة إحصاء T المحسوبة كما أظهرتها مخرجات برنامج SPSS، وبمقارنة النتائج تكون القيم (١١٧,٤٦٨ المحسوبة < ١,٩٦٢ الجدولية). حيث يتضح أن قيمة t المحسوبة لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (١٠٠,٧٢٣، ١٢٦,٤٠٦). كما يتضح من الوسط الحسابي Mean لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٤,٢٨٠، ٤,٤٤٦) مما يدل على أن جميع أفراد العينة أتفقوا على أن أبعاد الشمول المالي تؤثر على جودة الأرباح، لذلك يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل.

٥- عند اختبار الفرض البحثي الثالث عند مستوى معنوية ٠,٠٥ باستخدام اختبار One Sample T test لعينة واحدة، تكون القيمة الجدولية T عند درجات حرية ٣٤٩ هي ١,٩٦٢، وحيث أنها أقل من قيمة إحصاء T المحسوبة كما أظهرتها مخرجات برنامج SPSS، وبمقارنة النتائج تكون القيم (١١٥,٠٢١ المحسوبة < ١,٩٦٢ الجدولية). حيث يتضح أن قيمة t المحسوبة لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٩٩,٤١١، ١٢٥,٦٢١). كما يتضح من الوسط الحسابي Mean لجميع الأسئلة تتراوح ما بين (٤,٢٧٧، ٤,٤٦٩) مما يدل على أن جميع أفراد العينة أتفقوا على أن الشمول المالي يعزز من المسؤولية الاجتماعية ويحقق جودة الأرباح، لذلك يتم رفض الفرض العدم وقبول الفرض البديل.

سابعاً: التوصيات:

توصى الباحثة بالتالي إستناداً إلى النتائج التي توصلت إليها من خلال الدراسة النظرية

والإختبارية:

١- قيام الحكومة بتيسير الإجراءات المرتبطة بأداء البنوك للمسؤولية الاجتماعية والشمول المالي، وتوفير محفزات نظامية للبنوك تميزها في ذلك.

٢- تضمين أبعاد الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية في الخطة الإستراتيجية للبنك وتحديد مجالات التدخل حسب أبعادهم المالية والربحية.

- ٣- الإهتمام بالتحول الرقمي والتثقيف المالي كأحد أهم أدوات الشمول المالي.
 - ٤- عقد وتنظيم ورش العمل وندوات ولقاءات داعمة تضم متخذي القرار لتحديد معايير أداء البنوك ومنح حوافز للتميز في أداء المسؤولية الإجتماعية وتحقيق أبعاد الشمول المالي.
 - ٥- ضرورة مواكبة المعايير الدولية والمصرفية لتطوير السياسات الائتمانية بالبنك لتحقيق جودة المعلومات التي يتم الإقرار عنها.
 - ٦- يجب مراعاة مشاكل التعثر عند التوسع في دعم الافراد والمنشآت لمواكبة أهداف الشمول المالي مما يؤدي إلى نقص جودة الأرباح وزيادة تكوين المخصصات.
 - ٧- إعتقاد نموذج لقياس جودة الأرباح من خلال لجان التدقيق الداخلي في البنوك يكون مؤشرا للمستثمرين والمتعاملين حول مدى جودة أرباح البنوك؛ مما يساهم في ترشيد قراراتهم.
 - ٨- زيادة عدد فروع البنوك وماكينات الصراف الآلى خاصة في المناطق النائية.
- ثامناً: الدراسات المستقبلية:**

- ١- دور التنمية المستدامة في الحد من المخاطر الائتمانية بالبنوك.
- ٢- التحول الرقمي وأثره على عدد المتعاملين في البنوك وزيادة التثقيف المالي.
- ٣- دور الشمول المالي في دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ودمجها في الاقتصاد المالي الرسمي.
- ٤- دور الإقتصاد الأخضر في تحقيق التنمية المستدامة والتحول الرقمي.

قائمة المراجع:

أولاً: مراجع باللغة العربية:

١- الكتب والدوريات:

- احمد ابراهيم دهشان و محمد محروس سعدوني، "الشمول المالي وأثره في تحقيق أهداف التنمية المستدامة - دراسة تحليلية"، المؤتمر العلمي الثالث عشر بعنوان "الجوانب القانونية والإقتصادية للشمول المالي"، مجلة الفكر القانوني والإقتصادي، المجلد (٩)، العدد (٢)، ٢٠١٩.
- احمد جمعة احمد رضوان، "أثر المسؤولية الإجتماعية للشركات على جودة التقارير المالية"، مجلة البحوث المحاسبية، العدد (١)، كلية التجارة، جامعة طنطا، ٢٠١٥.
- احمد خليل فؤاد، "آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المالية"، مجلة الدراسات المالية والمصرفية، المجلد (٢٣)، العدد (٣)، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، مركز البحوث المالية والمصرفية، ٢٠١٥.
- احمد رائد شعبان، "انعكاسات جودة الأرباح في الأداء التشغيلي للشركات المدرجة في سوق دمشق للأوراق المالية - دراسة تطبيقية"، مجلة جامعة القدس المفتوحة للبحوث الإدارية والإقتصادية، المجلد (٦)، العدد ١٥، ٢٠٢١.
- احمد زياد مصباح، "أثر تكلفة الشمول المالي على الربحية في البنوك الفلسطينية"، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠٢١.
- احمد عايش عطيه، "تفعيل متطلبات الشمول المالي من خلال إستخدام الحوسبة السحابية وتأثير ذلك محاسبياً"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي، كلية التجارة، جامعة الأسكندرية، ٢٠١٨.
- احمد محمود محمد النقيهر، احمد محمد عبدالحى نورالدين، "دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية"، المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة، العدد (٢)، كلية التجارة جامعة عين شمس، ٢٠١٩.
- احمد نسيب و ياسين على بلحاج، "أثر المسؤولية الاجتماعية في تحقيق الرضاء الوظيفي للعاملين بالمؤسسات الاقتصادية - دراسة حالة شركة TPL بولاية الوادي"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد (٧)، العدد (١)، ٢٠٢١.
- أسامه عبدالمقصود، "أثر تبني محاسبة الإستدامة على تحسين جودة الأرباح المحاسبية - دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة في سوق الأوراق المالية المصرية"، مجلة المحاسبة والمراجعة لإتحاد الجامعات العربية، العدد (٣)، ٢٠٢٢.

- أسامه فراح و رحمه عبدالعزيز، "الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك"، مجلة طبنة للدراسات العلمية والأكاديمية، مجلد (٤)، العدد (٢)، ٢٠٢١.
- أشرف إبراهيم عطيه، "تعزيز الشمول المالي والتكنولوجيا المالية بين الفرص والتحديات: عرض لتجربة الشمول المالي في مصر"، المجلة الدولية للفقهاء والقضاء والتشريع، المجلد (٢)، العدد (٢)، ٢٠٢١.
- السيد عبدالعال ابراهيم عبدالعال، "رضا العملاء كمتغير وسيط بين المسؤولية الاجتماعية وسلوك المستهلك"، المجلة العربية للإدارة، مجلد (٣٨)، عدد (١)، مارس ٢٠١٨.
- السيد عوض السيد، "أثر محددات الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالي على جودة التقارير المالية للبنوك التجارية المصرية - دراسة ميدانية"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية، المجلد (١٣)، العدد (٢)، ٢٠٢٢.
- الشمري أرشد عبدالامير جاسم، "الشمول المالي وأثره في تحقيق النجاح الإستراتيجي للمنظمات الخدمية دراسة إستطلاعية لعينة من القطاع المصرفي في العراق"، مجلة الكلية الإسلامية الجامعة، الكوفة، العدد (٤٩)، ٢٠١٨.
- آمنه مؤيد عبدالله و غصون تلفان مدلول، "تحليل وقياس أثر جودة الخدمات المصرفية على زيادة القدرة التنافسية"، مجلة العلوم الإنسانية والطبيعية، متاح على <https://www.hnjjournal.net/2-11-29/>، جامعة الفراهيدي، بغداد، ٢٠٢١.
- بسمة محمد ادريس الحريري، "تأثير استخدام التمويل الرقمي في تعزيز الشمول المالي"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، المجلد (٢)، العدد (٢)، كلية التجارة، جامعة دمياط، يوليو ٢٠٢١.
- بن موسى محمد، "واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي مع التركيز على الجزائر"، مجلة الإصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي، المدرسة العليا للتجارة بالجزائر، العدد (٣)، مجلد (١٣)، ٢٠١٩.
- بوزيان اكرام و حرايز الريم، "أثر المسؤولية الاجتماعية على أخلاقيات الأعمال في البنوك التجارية - دراسة ميدانية"، رسالة ماجستير في المحاسبة، غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، الجزائر، ٢٠٢١.
- بولصنام محمد وغزازی عماد، "أثر الإهتمام بالمسؤولية الاجتماعية على ربحية البنوك الإسلامية - دراسة حالة"، مجلة الحقيقة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، جامعة المدية، الجزائر، مجلد (١٩)، العدد (١)، ٢٠٢٠.

- تامر سعيد متولى، "صناعة ودعم قرارات المسؤولية الاجتماعية للبنوك المصرية بدعم منهج نظم المعلومات المحاسبية"، **مجلة الدراسات والبحوث التجارية، كلية التجارة، جامعة بنها، مجلد (٣٩)، العدد (١)، ٢٠١٩.**
- ثائر كامل حميد و وفاء عبدالامير حسن، "أثر جودة الأرباح المحاسبية بإستخدام نموذج الإستدامة (إستمرارية الأرباح) فى أداء الشركة - بحث تطبيقي فى عينة من المصارف التجارية المدرجة فى سوق العراق للأوراق المالية"، **مجلة كلية مدينة العلم، المعهد العالى للدراسات المحاسبية والمالية، مجلد (١٣)، العدد (٢)، ٢٠٢١.**
- حدة بوتبينه، "أبعاد الشمول المالى ودورها فى تحقيق الميزة التنافسية"، **مجلة دراسات محاسبية ومالية، عدد خاص بالمؤتمر العلمى الدولى الاول لعام ٢٠١٨، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة باتنة بالجزائر، ٢٠١٨.**
- حذيفة محمد احمد، "الدور الوسيط للمسؤولية الاجتماعية فى العلاقة بين التميز التنظيمى وولاء العملاء - دراسة حالة"، **رسالة ماجستير فى المحاسبة، غير منشورة، كلية الدراسات العليا، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، ٢٠٢١.**
- حسن موسى عيسى، "واقع تطبيق محاسبة المسؤولية الاجتماعية فى المصارف السودانية"، **مجلة الجزيرة للعلوم الإقتصادية والاجتماعية، كلية الإقتصاد والتنمية الريفية، جامعة الجزيرة، مجلد (١٢)، العدد (١)، ٢٠٢١.**
- حسين امين محمد محمود، "أثر الشمول المالى على النمو الإقتصادى فى مصر"، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، العدد (٢)، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠٢٠.**
- حمدوش وفاء، "مساهمة الشمول المالى فى تحقيق أهداف التنمية المستدامة"، **المؤتمر العلمى الثانى: أثر مناخ الإستثمار فى تحقيق التنمية المستدامة، مركز البحث وتطوير الموارد البشرية، ٢٠١٧.**
- حنان الطيب، "الشمول المالى"، **صندوق النقد العربى، العدد ١، سلسلة كتيبات تعريفية، ٢٠٢٠.**
- حنان علاء الدين عبدالصادق، "آلية لتعزيز الشمول المالى فى مصر فى ظل التحديات والمعوقات"، **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة ، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى، المجلد (٢)، العدد (٣)، ٢٠٢٠.**
- حنين محمد بدر عجور، "دور الإشتغال المالى لدى المصارف الوطنية فى تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء دراسة حالة للبنوك الإسلامية العاملة فى قطاع غزة"، **رسالة ماجستير فى المحاسبة، غير منشورة، كلية التجارة، الجامعة الاسلامية، غزة، ٢٠١٧.**

- دعاء أحمد سعيد، "دراسة أثر جودة الأرباح المحاسبية وتوزيعات الأرباح على عوائد الأسهم - دراسة إختبارية على الشركات المساهمة المصرية"، بحث منشور، كلية التجارة، جامعة الزقازيق، العدد (٣)، ٢٠٢٠.
- دينا مختار صابر، "أثر الشمول المالي على جودة التقارير المالية - دراسة تطبيقية"، مجلة البحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، المجلد (٢٣)، العدد الأول، ٢٠٢٢.
- رضا مصطفى حسن البدوي، "الشمول المالي في مصر التحديات والفرص"، مجلة التجارة والتمويل، العدد (٢)، كلية التجارة، جامعة طنطا، ٢٠١٩.
- رمضان عارف رمضان محروس، "إطار مقترح لتطوير أداء المراجعة الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي"، مجلة البحوث المالية والتجارية، مجلد (٢١)، العدد (١)، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، يناير ٢٠٢٠.
- سعد سلمان عواد، "قياس جودة الأرباح في المصارف التجارية العراقية - دراسة تحليلية"، مجلة الاقتصاد والعلوم الإدارية، متاح على <https://www.researchgate.net>، الكلية التقنية الإدارية ببغداد، ٢٠١١.
- سلوى عبدالرحمن عبدالدايم، "العوامل المؤثرة على الإفصاح عن مؤشرات الشمول المالي وأثرها على تحسين أداء البنوك المصرية"، مجلة الفكر المحاسبى، مجلد (٢٣)، عدد (٣)، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٩.
- سوزان عبدالمنعم البلشى، "الأطر النظرية لآليات تعزيز المسؤولية الاجتماعية في قطاع البنوك المصرفية في جمهورية مصر العربية"، المجلة العلمية للتجارة والتمويل، كلية الاقتصاد والعلوم السياسية، جامعة القاهرة، العدد الرابع، ٢٠٢٢.
- شاكر محمود عبدالغفور، "دور المصارف الإسلامية في تحقيق أبعاد الإشتمال المالي في الأردن"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة آل البيت، المعهد العالى للدراسات الإسلامية، الأردن، ٢٠١٨.
- صبرى نوفل، "العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي"، مجلة الاقتصاد والمحاسبة، نادى التجارة، العدد (٦٦٨)، ٢٠١٨.
- صفاء محمود السيد، "أثر استخدام التكنولوجيا المالية ونظم المعلومات المحاسبية في تفعيل الشمول المالي في الشركات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة ماجستير غير منشورة، جامعة قناة السويس، كلية التجارة، ٢٠٢٢.

- طارق إبراهيم سعادة، "رؤية متعددة لنمذجة آليات قياس جودة الأرباح المحاسبية وفق منهجية النمذجة المفاهيمية - دراسة قياسية موسعة"، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية*، المجلد (٢)، العدد (٢)، ٢٠٢١.
- عادل عبدالعزيز السن، "دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار والنمو الإقتصادي"، *مجلة الدراسات القانونية والإقتصادية*، جامعة مدينة السادات، جامعة الدول العربية، مجلد (٥)، العدد الثاني، ٢٠١٩.
- عبدالحليم عمار غربى، "دور الصيرفة الإسلامية في الشمول المالي والمصرفي"، *مجلة بيت المشورة للإستشارات المالية*، السعودية، ٢٠١٨.
- عبير احمد عبدالحافظ، "الأهمية النسبية لأبعاد الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية - دراسة ميدانية"، *المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية*، كلية التجارة، جامعة مدينة السادات، المجلد (١٤)، العدد (١)، ٢٠٢٢.
- عشرى محمد على، "الشمول المالي وأثره على السياسة النقدية: حالة مصر"، *مجلة مصر المعاصرة*، المعهد العالى للدراسات النوعية بالجيزة، العدد (٥٣٢)، مجلد (١٠٩)، ٢٠١٨.
- على محمود مصطفى خليل، "قياس الأثر التفاعلي للمحتوى المعلوماتي لتقرير المسؤولية الاجتماعية على جودة الأرباح المحاسبية في ضوء المؤشر المصرى لمسؤولية الشركات دراسة تطبيقية على عينة من الشركات المصرية"، *بحوث متقدمة في المحاسبة*، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠١٣.
- على نبوى على و ناصر محمد أنور و حاتم بدر محمود، "العوامل المؤثرة في جودة الأرباح المحاسبية - دراسة تطبيقية على الشركات المقيدة بالبورصة المصرية"، *مجلة البحوث التجارية المعاصرة*، كلية التجارة، جامعة سوهاج، المجلد (٣٥)، العدد (١)، ٢٠٢١.
- فداء عدنان عبيد و يونس عباس أكبر، "جودة الأرباح وتأثيرها في القوائم المالية"، *مجلة كلية بغداد للعلوم الإقتصادية الجامعة*، العدد (٤٨)، ٢٠١٦.
- كمال طهير، "دور البنك المركزى في تعزيز الشمول المالي - دراسة حالة البنك المركزى الأردنى"، ٢٠٢١.
- ماجد محمود ابوديه، نسيم حسن ابو جامع، "دور الاشتغال في تحفيز الاقتصاد الفلسطيني"، *مجلة الحكمة للدراسات الإقتصادية*، العدد (٧)، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر فلسطين، ٢٠١٦.

- ماجد محمود محمد ابو دية، "دور الإلتشار المصرفي والإشتمال المالى فى النشاط الإقتصادى الفلسطينى"، **مجلة الحكمة للدراسات الإقتصادية**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الإقتصاد والعلوم الإدارية، جامعة الأزهر، غزة، فلسطين، ٢٠١٦.
- مجدى مليجى عبدالحكيم مليجى، "محددات الإفصاح المحاسبى عن المسئولية الإجتماعية وأثره على أداء وسمعة البنوك فى البيئة المصرية دراسة تطبيقية"، **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة**، العدد (٤)، كلية التجارة، جامعة عين شمس، ٢٠١٤.
- محروس عبدالعظيم محمود، "المسئولية الإجتماعية فى قطاع البنوك التجارية - دراسة مقارنة بين جمهورية مصر العربية والهند"، **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة**، جامعة عين شمس، كلية التجارة، ٢٠١٨.
- محمد احمد عبدالخالق، "أثر الشمول المالى على المنشآت الصغيرة والمتوسطة فى المملكة العربية السعودية وفقاً لرؤية ٢٠٣٠"، **مجلة العلوم الشرعية**، جامعة القصيم، المجلد (١٣)، العدد (٥)، ٢٠٢٠.
- محمد سعد محمد على شلبى، "أثر المعرفة المالية للأفراد على الشمول المالى"، **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، مجلد (٩)، العدد (٣)، ٢٠١٨.
- محمد محمد احمد باغة، "مدخل إستراتيجى لتعزيز كفاءة وفعالية الشمول المالى فى مصر"، **مجلة إدارة الأعمال**، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠١٨.
- محمود السيد محمود، "أثر إستخدام التكنولوجيا المالية ونظم المعلومات المحاسبية فى تفعيل الشمول المالى فى الشركات الصغيرة والمتوسطة"، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية التجارة، جامعة قناة السويس، ٢٠٢٢.
- محمود الفلاح و رزق أبو زيد يوسف و عبدالرحمن زيدان، "دور محاسبة المسئولية الإجتماعية فى تعظيم أرباح البنوك وشركات التأمين دراسة ميدانية على البنوك وشركات التأمين"، **مجلة البحوث المالية والتجارية**، مجلد (١)، رسالة ماجستير غير منشورة، ٢٠١٤.
- مختار بونقاب و زواويد لزهارى، "تطبيق مبادئ المسئولية الإجتماعية فى المصارف الإسلامية - دراسة حالة"، **المجلة الدولية للدراسات الإنسانية والإجتماعية والإقتصادية**، جامعة قاصدى مرباح، الجزائر، العدد (١)، ٢٠١٩.

- مروة ماهر عبدالفتاح بسيوني، "أثر المسؤولية الاجتماعية للشركات على جودة الأرباح وأسعار الأسهم"، رسالة دكتوراة في المحاسبة، كلية التجارة، جامعة بنها، ٢٠١٨.
- نهلة احمد ابو العز، "تقييم أداء القطاع المالي في أفريقيا"، كلية الدراسات الأفريقية العليا، جامعة القاهرة، بدون ناشر، المجلد (٢١)، العدد (٢)، ٢٠٢٠.
- وهيب عبدالإله درهم سعد، "أثر جودة الأرباح المحاسبية على تدنية تكلفة الإقراض دراسة ميدانية على القطاع المصرفي اليمني"، المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية، المجلد (٦)، كلية التجارة بالإسماعيلية، جامعة قناة السويس، ٢٠١٥.
- ياسر محمود احمد و محمد رجب صديق، "تطوير الأداء المالي بالجهاز المصرفي وأثره على النمو الإقتصادي المصري خلال الفترة من ٢٠٠٨ - ٢٠٢٠"، مجلة كلية السياسة والإقتصاد، العدد (١٣)، ٢٠٢٠.

٢- مؤتمرات:

- طارق محمد ابراهيم لاشين، "المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة"، الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي، تطور أنشطة بنك ناصر الاجتماعي بما يعكس الشمول المالي، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، ديسمبر ٢٠١٨.
- طارق محمود يونس و قنديل حماد غيث، "الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي في اطار رؤية مصر ٢٠٣٠"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، كلية التجارة، جامعة الاسكندرية، سبتمبر ٢٠١٨.
- عزة عبدالمتقال، "دور نظم المعلومات المحاسبية وتكنولوجيا المعلومات في تفعيل متطلبات الشمول المالي"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي، كلية التجارة جامعة الأسكندرية، ٢٠١٨.
- علياء عبدالحميد محمد واصل، "دور تطبيقات تكنولوجيا المعلومات محاسبياً ومهنياً في تفعيل متطلبات الشمول المالي لتحقيق استراتيجية مصر ٢٠٣٠"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي، كلية التجارة جامعة الأسكندرية، ٢٠١٨.
- محمد احمد محمد صالح، ياسمين مجدى رجب عثمان، "تأثير تطبيق الشمول المالي على الاستقرار المالي للقطاع المصرفي"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي، كلية التجارة جامعة الأسكندرية، ٢٠١٨.

- محمد زيدان ابراهيم، "أثر مقررات بازل ٣ على قيمة البنك لتعزيز استقرار الشمول المالي (بالتطبيق على البنوك التجارية العاملة في مصر)"، المؤتمر العلمي الثاني لقسم المحاسبة والمراجعة، الأبعاد المحاسبية والمهنية للشمول المالي، كلية التجارة، جامعة الإسكندرية، ديسمبر ٢٠١٨.

٣- أخرى:

- البنك الدولي، "الشمول المالي"، متاح على WWW.Worldbank.org/en/topic/financial_inclusion.

- البنك الزراعى المصرى، "المسئولية المجتمعية"، متاح على www.abe.com.eg.

- البنك الزراعى المصرى، نشرة داخلية، ٢٠٢١.

- البنك المركزى السعودى، "المسئولية المجتمعية"، ٢٠١٩.

- البنك المركزى المصرى، "القواعد المنظمة لخدمات ترميز البطاقات على تطبيقات الأجهزة الإلكترونية فى مصر"، متاح على الصفحة الرئيسية (cbe.org.eg)، مارس ٢٠٢٣.

- البنك المركزى المصرى، "تعديل الحدود الخاصة بالمعاملات التى تتم من خلال تطبيقات شبكة المدفوعات اللحظية (إنستا باي)"، متاح على الصفحة الرئيسية (cbe.org.eg)، مارس ٢٠٢٣.

- المعيار الدولى للمسئولية المجتمعية أيزو ٢٦٠٠٠، "تعريف المسئولية الاجتماعية"، متاح على <https://www.bsigroup.com>، تم الحصول عليه بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/١٢.

- برنامج التمكين الإقتصادى للأسر المنتجة، تجربة فلسطين، "أثر الشمول المالي على التنمية المستدامة وتعزيز الإستقرار الاجتماعى"، الشبكة العنكبوتية، ورقة عمل، ٢٠١٦.

- تعريف المسئولية الاجتماعية، متاح على <https://ar.wikipedia.org>، تم الحصول عليه بتاريخ ٢٠٢٢/١٢/١٢.

- محمد علوانى، "المسئولية الاجتماعية فى البنوك"، موقع رواد الأعمال، الشبكة العنكبوتية، مارس ٢٠٢١.

ثانياً: مراجع باللغة الأجنبية:

١- Periodicals:

- Ahmad Ibrahim Said, "voluntary disclosure and earnings quality: evidence from ownership concentration environment", Available at: <https://www.emerald.com/insight/2040-8269.htm>, 2019.
- Andras Takacs and et. al., "The effect of fair valuation on banks' earnings quality: empirical evidence from developed and emerging European countries", Research article, **Heliyon journal**, Vol. 9, No. 5, 2020.

- Ayaydin Ozgur Arslan and et. al., "In cross – listing apanacea for improving earnings quality? The case of H – and B – share firms in china", **International review of financial analysis**, Vol.5, No.3, 2022.
- Bhadrappa Haralayya, "Analysis Of Bank Performance Using Camel Approach, **Journal of Emerging Technologies and Innovative Research**, Vol. 8, No. 5, 2021.
- Cyn- Young park and Rogelio V.Mercado, Jr ,,"financial inclusion, poverty , and income inequality in developing Asia", **The Asian development bank institute**, Tokyo, Japan, No.426, 2015.
- David Mutu Mathuva and Moses Nzuki Nyangu, "Revisiting earnings quality and bank efficiency among east African developing economics: do systemic banking and financial crisis matter?", **Journal of applied accounting**, Vol. 23, No. 3, 2022.
- Farah N Khansa and Evony S Violita, "The association between Islamic banks performance and Islamic social responsibility in supporting S D G s: The different between Indonesia and Malaysia", **The 1st journal of environmental science**, 2021.
- Hamou Nadia and Mebarki Hanene, "The contribution of Islamic banks in corporate social responsibility practices", **Journal of contemporary business and economic studies**, Vol. 5, No. 3, university of oran, Algeria, 2022.
- Heba Kamal Elqassaby, "The relationship between ethical leadership and corporate social responsibility", **Scientific journal of financial and administrative studies and research**, Delta higher institute for computers, Vol. 11, No. 2, 2021.
- Jean_Michel Servet, "**Corporate responsibility versus social performance and financial inclusion**", graduate institute (I H E I D), The hand book of micro finance, Singapore: World Scientific, Geneva, 2011.
- Kristin Lea Colucci, "The moderating effects of firm life cycle stage on the relation ship between remand earnings quality in manufacturing firms", **Published PHD thesis**, 2021.
- Lisa Chauvet and Luc Jacolin, "Financial inclusion,bank concentration,and firm performance", **Available at:Site de la banque de france**, banque de France, world development, Paris, France, vol.97, 2017.
- Ly Thi Hai Tran, "Reporting quality and financial leverage: Are qualitative chracterististics or earnings quality more important? Evidence from an emerging bank - based economy", **Research in international business and finance**, Vol. 60, 2022.

- Margarita Tsoutsoura, "Corporate social responsibility and financial performance", **Journal of accounting and economics**, California digital library, University of California, Berkeley, California, 2004.
- Maria Jose Roa, "Financial inclusion in Latin America and Caribbean: access, usage, and quality", **Available at: www.Cemla.org**, Center for Latin American monetary studies, research paper, 2015.
- Maria-Gaia Sonana, "The relationship between corporate social performance and financial performance in banking sector", **Journal of business ethics**, University of Parma, via Kennedy 6, Parma (Italy), 2009.
- Marica Millon Cornett and et. al., "An examination of the relation between corporate social responsibility and the financial performance of U.S. commercial banks around the financial crisis", **Journal of banking & finance**, No. 70, 2016.
- Masumi Nakashima, "Survey research on earnings quality: Evidence from Japan", Vol. 22, 2019.
- Mauricio Melgarejo, "The impact of corporate governance on earnings quality: evidence from Peru", **Journal of accounting in emerging economies**, Vol. 9, No. 4, 2019.
- Mohamed Alipour and et. al., "The relationship between environmental disclosure quality and earnings quality: a panel study of an emerging market", **Journal of Asia business studies**, Vol. 13, No. 2, 2019.
- Mohamed Boulesnam and Chaaouki Kebtan, "Quantitative and Qualitative social responsibility disclosure (case study of Qatar petroleum)", **Journal of North African economics**, vol. 18, No. 29, 2022.
- Nada Fito Mela, "Company value on corporate social responsibility: moderating variable on society environment", **International conference of environment and technology**, Universitas Riau, Pekanbaru, Indonesia, 2020.
- Nilkani Shrindon, "comprehensive banking experiences, the Indian experience", financial inclusion, **Journal of accounting and economics**, 2010.
- Onyeka K. Osuji, "Corporate social responsibility, stakeholder needs and sustainable development- over coming contextual and regulatory challenges through the values paradigm", **Kuwait law school international journal**, University of Essex, Vol. 8, 2020.
- Orbunde Bemshima and et. al., "Impact of profitability on earnings quality of quoted deposit money banks in Nigeria", **Journal of accounting and business**, Vol. 5, No. 2, 2020.
- P.K. Halder and et. al., "Assessing the role of corporate social responsibility practices of commercial banks in enhancing financial inclusion: A study on banking sector in Bangladesh", **International journal of economics and financial issues**, Vol. 6, No. 4, 2016.

- Ramzi Benkraiem and et. al., “How do international financial reporting standards affect information asymmetry? The importance of the earnings quality channel”, **Journal of international accounting, auditing and taxation**, Vol. 46, 2022.
- Ramzi Benkraiem and et. al., “New insights into IFRS and earnings quality: what conclusions to draw from the French experience?”, **Journal of applied accounting**, Vol. 22, No. 2, 2021.
- S. Savarimuthu ,“Corporate social responsibility and financial inclusion”, **Available at: @www.selptrust.com**, Research scholar, periyar E.V.R. college_ Trichy_ 23, Vol. 2, No. 8, 2013.
- Salewski, M, & Zuleh, H, “The association between corporate social responsibility and earnings quality, evidence from European blue chips”, **Available at SSRN: <https://ssrn.com/abstract=2141768>**, working paper, No. 131, 2014.
- Stella Damoah, “International financial reporting standards (IFRS) adoption and earnings quality in Canada”, **doctor of business administration**, capella university, march 2022.
- Zabihollah Rezaee and et. al., “Corporate social responsibility and earnings quality: Evidence from China” **Global Finance Journal**, No.45, Vol.2, 2020.
- ٢- **Working papers and internet:**
 - Alex bank, “financial inclusion in Egypt”, 2017.
 - The world bank, “gains in financial inclusion, gains for a sustainable world”, **Available at: www.worldbank.org**, 2018.
 - The world bank, how to measure financial inclusion, February, 2015.
 - The world bank, "Financial inclusion is a key enable to reducing poverty and boosting prosperity", **available at: www.worldbank.org**, 2018.
 - World bank group, “financial inclusion in Malaysia”, **Available at: www.worldbank.org**, working paper, 2017.