

"دور الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية

دراسة ميدانية على العملاء بالبنوك التجارية الحكومية المصرية"

أ.د. المعتز بالله البرنس محمد خليفة أستاذ إدارة الأعمال كلية التجارة جامعة أسيوط	د. هبة إبراهيم محمد شفيق مدرس إدارة الأعمال كلية التجارة - جامعة أسيوط	أ. هاجر عبد الحميد جاد حسب الله باحث ماجستير بكلية التجارة جامعة أسيوط
--	--	--

المستخلص

استهدفت الدراسة الحالية اختبار العلاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على عملاء البنوك التجارية الحكومية المصرية.

بناءً على مراجعة وتحليل الدراسات السابقة تم تطوير قائمة استقصاء لجمع البيانات الأولية للدراسة، حيث تم توزيعها على عينة مكونة من (٤٠٠) مفردة من عملاء البنوك التجارية الحكومية المصرية، وتم اختبار فرضيات الدراسة باستخدام أساليب تحليل الانحدار البسيط والمتعدد، إضافة إلى استخدام أساليب الإحصاء الوصفي لوصف خصائص عينة الدراسة.

وقد أسفرت نتائج الدراسة عن وجود علاقة موجبة معنوية بين الشمول المالي بأبعاده (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) بشكل مجمل والمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية) بشكل مجمل، وبناءً على هذه النتائج تم تقديم خطة عمل لتنفيذ آليات الدراسة الحالية، بالإضافة إلى اقتراح بعض الدراسات المستقبلية ذات الصلة بموضوع الدراسة.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية، المسؤولية الاجتماعية، المسؤولية الاقتصادية، المسؤولية الخيرية، المسؤولية الأخلاقية.

Abstract

The current study aimed to examine the relationship between financial inclusion and social responsibility, applied to customers of Egyptian public commercial banks.

Based on a review and analysis of previous studies, a questionnaire was developed to collect the primary data for the study. It was distributed to a sample of 400 customers of Egyptian public commercial banks. The study hypotheses were tested using simple and multiple regression analysis methods, in addition to descriptive statistical methods to describe the characteristics of the study sample.

The study results revealed a significant positive relationship between financial inclusion dimensions (access to financial services, utilization of financial services, and quality of financial services) as a whole and social responsibility dimensions (economic responsibility, ethical responsibility, and philanthropic responsibility) as a whole.

Based on these findings, an action plan was proposed to implement the study's mechanisms, along with suggestions for future research related to the study's topic.

Keywords: Financial inclusion, access to financial services, usage of financial services, quality of financial services, social responsibility, economic responsibility, philanthropic responsibility, ethical responsibility.

١-تقديم :

يعد الشمول المالي من الموضوعات الحديثة والهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية في عام ٢٠٠٨ م (عجور والشرفا، ٢٠١٩)، فالشمول المالي من الآليات المصرفية المستجدة في البنوك التجارية، والتي يتم تنظيم منهجيتها من قبل المؤسسات الدولية كبنك التسويات الدولية، وصندوق النقد الدولي، وصندوق النقد العربي والبنوك المركزية بكل دولة من دول العالم، ويرجع ذلك إلى تأثيره الاقتصادي والاجتماعي على مستوى الدول من خلال تطوير القطاع المالي وتحسين استقراره ومكافحة غسيل الأموال، وتقليل مخاطر الإرهاب من إضفاء الطابع الرسمي على الاقتصاد، حيث يهدف إلى سهولة وصول واستخدام المنتجات والخدمات المالية إلى مختلف شرائح المجتمع بأسعار معقولة وبشكل عادل وشفاف، ومن هنا جاء الشمول المالي على رأس أجندة أولويات البنك المركزي المصري، في إطار تحقيق الاستقرار المالي لدعم النمو الاقتصادي، وأهداف التنمية المستدامة التي تعد محورا أساسيا لاستراتيجية "رؤية مصر ٢٠٣٠"، وذلك باعتبار الشمول المالي جزءا لا يتجزأ من الرؤية لآلية وفاعلية الشمول المالي الداعمة لدمج الاقتصاد غير الرسمي للأفراد والمؤسسات داخل هيكل الاقتصاد الرسمي للدولة، وأسلوبا حقيقيا لرفع وتحسين مستوى المعيشة، وانخفاض معدلات الفقر من خلال احتوائه لشرائح معينة داخل المجتمع من المهمشين ومحدودي الدخل، وأصحاب المشروعات الصغيرة، والمتوسطة، ومتناهية الصغر (شنبي وبن لخضر، ٢٠١٨) وتعد المسؤولية الاجتماعية للمنظمات من المفاهيم الإدارية الحديثة، والتي ظهرت نتيجة تزايد الضغوط على المنظمات، حيث إن دورها لا يقتصر فقط على خدمة مصالحها الذاتية وتحقيق الأرباح بل يتعدى ذلك ويجب عليها إضافة إلى تحقيق مصالحها الذاتية أن تعمل على تحقيق مصالح المجتمع الذي تعمل به، فالمنظمات اليوم أصبحت مطالبة بالتوفيق بين أهدافها الاقتصادية والمتطلبات الاجتماعية كشرط لتحقيق نموها وضمان بقائها (دالي وعايب، ٢٠١٦).

تمثل البنوك التجارية الحكومية في مصر جزءا رئيسيا من القطاع المصرفي، وتلعب دورا حيويا في دعم الاقتصاد الوطني. تُدار هذه البنوك من قِبَل الدولة وتهدف إلى تقديم الخدمات المصرفية للأفراد والشركات، مثل الإيداع، والإقراض، وتحويل الأموال. كما تساهم في تمويل المشروعات القومية والتنمية، وتعزيز الشمول المالي من خلال إتاحة الخدمات المصرفية في مختلف المناطق. من أبرز هذه البنوك: البنك الأهلي المصري، وبنك مصر، وبنك القاهرة، التي تمتاز بتاريخ طويل من تقديم الخدمات المصرفية المبتكرة وتحقيق التوازن بين الربحية وتحقيق التنمية الاقتصادية (World Bank, 2023).

٢-موضوع الدراسة:

يمثل الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية المستدامة في مصر، حيث تسعى الدولة بالتعاون مع البنوك إلى دمج جميع فئات المجتمع في النظام المالي الرسمي. تركز البنوك، خاصة البنوك التجارية الحكومية مثل البنك الأهلي المصري وبنك مصر، على تقديم خدمات مصرفية ميسرة للفئات ذات الدخل المحدود والمهمشة، بهدف تحسين مستوى معيشتهم وتقليل الفجوة

الاقتصادية. تشمل هذه الخدمات فتح حسابات بدون رسوم، وإتاحة التمويل الصغير والمتناهي الصغر، وتطوير وسائل الدفع الرقمية لتسهيل التعاملات المالية وتقليل الاعتماد على النقد، إلى جانب دورها في تعزيز الشمول المالي، تولي البنوك المصرية اهتمامًا كبيرًا بالمسؤولية الاجتماعية، فهي تساهم في دعم قطاعات حيوية مثل الصحة والتعليم ومكافحة الفقر. على سبيل المثال، أطلقت البنوك مبادرات لتمويل المشروعات الصغيرة للشباب، وتجهيز المستشفيات بالمعدات الطبية، وتطوير المدارس في المناطق الريفية والمحرومة. هذه الجهود تؤكد على التزام البنوك التجارية الحكومية بدورها كمحرك للتنمية المستدامة، ليس فقط من خلال تقديم الخدمات المالية، بل أيضًا من خلال دعم المبادرات التي تعزز الاستقرار الاجتماعي وتحسن جودة الحياة لجميع المواطنين (World Bank, 2023).

وأظهرت مراجعة الدراسات السابقة التي اهتمت بمفهوم الشمول المالي إلى أنه أحد المتغيرات المهمة التي قد تسهم في الحد من مستوى الفقر، حيث يسعى إلى تقديم الخدمات المالية لفئات المجتمع ككل، بتكلفة معقولة ومنتجات مختلفة تلبي احتياجاتهم (Haldar et al., 2016; Singh et al., 2021; Ramzan, 2021; Vo et al., 2022).

كما توصلت الدراسات العربية (عجور والشراف، ٢٠١٩؛ فراح وعبد العزيز، ٢٠٢١؛ عبدالله وآخرون، ٢٠٢٢) إلى أن الشمول المالي يؤثر تأثيراً إيجابياً على المسؤولية الاجتماعية، بينما توصلت دراسة (Ibne Afzal, 2022) إلى عدم وجود علاقة بين المتغيرين.

وعلى الرغم من أن بعض الدراسات استنتجت أن الشمول المالي له تأثير إيجابي على المسؤولية الاجتماعية إلا أن هذه النتائج تعارضت مع دراسة كل من (Ibne Afzal et al, 2022; Vo et al, 2022) والتي توصلت إلى وجود علاقة سلبية بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، ولم يكن التعارض في نتائج الدراسات هو الفجوة البحثية الوحيدة في هذا الصدد، فقد لوحظ من خلال مراجعة الدراسات السابقة أنه توجد ندرة في الدراسات العربية التي تجمع بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية.

ومن هذا المنطلق تسعى الدراسة الحالية إلى التعرف على طبيعة اتجاه العلاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، بالإضافة إلى التعرف على الأهمية النسبية لأبعاد الشمول المالي في التأثير على المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك التجارية، ويمكن بلورة مشكلة الدراسة في السؤال البحثي التالي: ما دور الشمول المالي لدى البنوك التجارية (بنك مصر ، البنك الاهلي المصري، بنك القاهرة) في جمهورية مصر العربية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية؟

٣- أهداف الدراسة:

تسعى الدراسة الحالية إلى تحقيق الأهداف التالية:

- ١- تحليل دور الشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية.

٢- تحديد تأثير الشمول المالي على العملاء من حيث تحسين مستوى حياتهم وتعزيز الفرص الاقتصادية.

٣- التعرف على دور الشمول المالي لدى البنوك التجارية في مصر من خلال الوصول إلى أكبر قدر ممكن من العملاء وتقديم خدمات مالية متنوعة وجودة، في تحقيق البعد الاقتصادي من المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

٤- تقديم خطة عمل إرشادية لتنفيذ آليات التطبيق في الواقع للبنوك التجارية محل الدراسة بهدف تأكيد الاهتمام بالشمول المالي، والاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية لتحسين كفاءة وفعالية أداء البنوك التجارية، وتوسيع نطاق الشمول المالي وتعزيز المبادرات الاجتماعية للبنوك.

٤- أهمية الدراسة :

يمكن توضيح أهمية الدراسة من الناحية النظرية والتطبيقية على النحو التالي:

١/١/٤ الأهمية العلمية:

١/١/٤ هناك قلة في الدراسات العربية التي ربطت بين أبعاد الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية في حدود علم الباحثة.

٢/١/٤ اهتمت معظم الدراسات العربية بالبنوك الإسلامية لبيان العلاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية في حين لم تهتم بالبنوك التجارية ، وبالتالي سوف يتم تطبيق الدراسة الحالية على البنوك التجارية الحكومية لدى جمهورية مصر العربية.

٢/٢/٤ الأهمية العملية :-

١/٢/٤ تتبع أهمية الدراسة العملية من تطبيقها على عملاء البنوك التجارية في جمهورية مصر العربية لمعرفة مدى الاستفادة من خدمات الشمول المالي.

٢/٢/٤ تحديد مدى مساهمة أبعاد الشمول المالي بشكل مجمل في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للعملاء.

٥- الخلفية النظرية والدراسات السابقة:

يتناول هذا الجزء الإطار المفاهيمي لمتغيرات الدراسة والمتعلق بالمتغير المستقل والمتمثل في الشمول المالي بأبعاده (وصول العملاء الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المتاحة)، وتناول المتغير التابع المتمثل في المسؤولية الاجتماعية بأبعاده (البعد الاقتصادي، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري)، وأخيراً عرضاً لأهم النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة بشأن العلاقة بينهما تمهيداً للاشتقاق فروض الدراسة الحالية وفقاً لما يلي:-

١/٥ الشمول المالي : Financial Inclusion

هناك العديد من الدراسات التي تناولت الشمول المالي حيث سعت دراسة (مصطفى، ٢٠٢٢) إلى إبراز دور البنك المركزي المصري في تحقيق الشمول المالي في مصر، وتحقيق التنمية الاقتصادية

في البلاد، ورصد واقع الشمول المالي في مصر، والمعوقات التي تحول دون تحقيقه، وقد استخدمت الدراسة المنهج التحليلي في رصد بيانات الشمول المالي والاستقرار المصرفي في الفترة ما بين عام ٢٠١٠ إلى عام ٢٠٢٠، بالاعتماد على التقارير السنوية الصادرة من البنك المركزي، وقد توصلت الدراسة إلى ارتفاع التأثيرات الإيجابية للتكنولوجيا الرقمية في تفعيل استراتيجيات الشمول المالي، مع توافر بيئة تشريعية تحدد الحقوق والواجبات بما يحقق أهداف التنمية الاقتصادية المستدامة في البلاد، خاصة أن البنك المركزي المصري هو المسؤول عن الإشراف على نظم وخدمات الدفع من خلال وضع القواعد والمعايير والإرشادات المتعلقة بتشغيل نظم الدفع، وتشجيع استخدام خدمات الدفع الإلكترونية، وتعزيز كفاءتها.

فعرّفه (Gatnar, 2013) بأنه هو الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول الى مجموعة كاملة من الخدمات المالية ذات الجودة بأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء، حيث تمكن الوصول الى الخدمات المالية من خلال مقدمي تلك الخدمات بما في ذلك ذوي الاحتياجات الخاصة والفقراء والمناطق الريفية والمناطق المهمشة.

ورأت دراسة (Sarma, 2012) أن مفهوم الشمول المالي هو عبارة عن إمكانية حصول فئات المجتمع محدودة الدخل على الخدمات والمنتجات المالية والائتمانية، في الوقت الكافي والمناسب عند احتياجهم لها بتكاليف معقولة.

وفي ضوء عرض المفاهيم السابقة أمكن للباحثة التوصل إلي المفهوم التالي للشمول المالي وهو: "عملية تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وخاصة الفئات ذات الدخل المنخفض للخدمات والمنتجات المالية من ادخار، واقتراض، وخدمات الدفع والتحويل، وخدمات التأمين بواسطة البنوك وشركات التأمين ومكاتب البريد والتي تتناسب مع احتياجاتهم على أن تقدم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة وفي أقل وقت ممكن".

وبعد مراجعة أبعاد الشمول المالي في الدراسات السابقة المتعلقة بالشمول المالي سيتم الاعتماد علي الأبعاد التي أشار إليها كل من البنك الدولي وصندوق النقد العربي وتحالف الشمول المالي (Alliance of Financial Inclusion (AFI وهي: الوصول، والاستخدام، والجودة في قياس الشمول المالي. وذلك يمكن من قياس الشمول المالي من جانبي العرض والطلب، حيث يتمثل جانب العرض في إتاحة الخدمات المالية، بينما يتمثل جانب الطلب في استخدام الخدمات المالية، أما جودة تلك الخدمات فإنها تمثل الدمج بين جانبي العرض والطلب معاً، على النحو التالي:

١/١/٥ الوصول للخدمات المالية: Access to Financial Services

وهو الخطوة الأولية نحو تحقيق الشمول المالي حيث يشير هذا البُعد إلي قدرة المستفيد من الوصول إلي الخدمات المالية من خلال فتح حساب رسمي بالمؤسسات الرسمية (AFI, 2013).

٢/١/٥ استخدام الخدمات المالية: Usage of Financial Services

يعبر هذا البعد عن الاستخدام الفعلي وجودة الخدمات المقدمة بالقطاع المصرفي من خلال سهولة حصول جميع الأفراد علي تمويل مناسب لاحتياجاتهم ،وسهولة فتح حساب وغيرها من الخدمات التي يحتاجها الأفراد (إبراهيم، ٢٠١٩).

٣/١/٥ جودة الخدمات المالية: Availability of Financial Services

يشير إلي حجم تقديم الخدمات المالية، وتوافرها من وجهة نظر العميل عن طريق توفير فروع البنوك وماكينات الصرف الآلية التي تقدم للعملاء العديد من الخدمات المالية كالسحب والادخار والتحويل (Musau et al., 2018).

٢/٥ المسؤولية الاجتماعية: Social Responsibility

أشار (الزامل ، ٢٠١٥) إلي مفهوم المسؤولية الاجتماعية على أنها واجب ديني أولاً، ووطني ومجتمعي ثانياً، وأنه يعني انتهاج المنظمة نهجا يتصف بالمساءلة أمام ملاكها ومساهميها أمام جميع الأطراف بحيث يحقق مفهوم التنمية المستدامة بحفظ حق الأجيال القادمة، وأن تلتزم المنظمات بهذه المسؤولية بشكل طوعي.

وأشارت (صفية، ٢٠١٩) إلى أن المسؤولية الاجتماعية عبارة عن التزام أخلاقي طوعي بين المنظمة الاقتصادية والمجتمع والتي تسعى من خلاله إلى تقوية الروابط بينهما لتعزيز مكانتها في أذهان المستهلكين.

من خلال التعريفات السابقة تبين أن مفهوم المسؤولية الاجتماعية لا يشير إلي الأنشطة التجارية التي يحددها القانون، وإنما يقصد به العمل على الالتزام الطوعي في اختيار وتنفيذ المساهمات فيظهر هذا الالتزام من أجل المنظمة باعتبار أنها ذات مسؤولية اجتماعية، حيث تُعد المسؤولية الاجتماعية بمثابة المبادرة التي تسعى من خلالها المنظمة إلي تحقيق الرفاهية للمجتمع والتنمية المستدامة بصفة عامة.

وفي ضوء هذه المفاهيم تتبنى الباحثة في هذه الدراسة المفهوم التالي للمسؤولية الاجتماعية وهو: "المساهمة التطوعية للمنظمات لتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة وبناء علاقات قوية مع جميع أصحاب المصلحة سواء كانوا من داخل المنظمة أو من خارجها لتحقيق أهدافهم وتوقعاتهم طبقاً لاعتبارات أخلاقية بما يتماشى مع أهداف ومصالح المنظمة لتحسين جودة الحياة بأسلوب يعود بالفائدة علي المنظمات والمجتمع ككل". و تتعدد ابعاد المسؤولية الاجتماعية في دراسات: (Uwuigbe & Egbide, 2012; Sharif & Rashid, 2014; Hossain et al, 2015; Barić, 2017) (احمد، ٢٠١٨؛ والتي تري أن للمسؤولية الاجتماعية أبعاداً هي أبعاد التنمية المستدامة وهي الأبعاد الطبيعية والأبعاد الاقتصادية والقانونية والأخلاقية والاجتماعية، بينما يري (Corrall, 1999) أن المسؤولية الاجتماعية تشمل أربعة أبعاد، وهي البُعد الاقتصادي والبُعد الأخلاقي بجانب البُعد القانوني والبُعد الخيري.

وبناءً على ما سبق تري الباحثة الاعتماد على الأبعاد الاتية والتي تتوافق مع (Corrall,1999):-

١/ **البُعد الاقتصادي:** وهو عبارة عن العمل على إنتاج السلع والخدمات التي تلبي احتياجات العملاء ثم بيعها لتحقيق الأرباح استناداً إلى مبادئ المنافسة والتطور التكنولوجي في إطار يبين المسؤولية الاجتماعية للمنظمة بما لا يلحق الضرر بالمنظمة والوفاء بمسؤولياتها الأساسية كوحدة اقتصادية في المجتمع للاستمرارية وتعظيم الرفاهية الاقتصادية.

٢/ **البُعد الأخلاقي:** وهو عبارة عن المعايير أو القواعد التي تمارسها المنظمة والتي تعمل على حماية المستهلكين والمساهمين والمجتمع ككل بشكل عادل مثل احترام الناس وتجنب الضرر الاجتماعي .

٣/ **البُعد الخيري:** هو عبارة عن مجموعة من الأنشطة النابعة من رغبة المنظمة لتحقيق الأدوار الاجتماعية مثل التبرعات الخيرية وتدريب العاطلين عن العمل. طبقاً لمفهوم الدراسة حيث يقصد بالمسؤولية الاجتماعية العمل على الالتزام الطوعي في اختيار الأنشطة وتنفيذ الممارسات والمساهمات فهي لا تشير إلى الأنشطة التجارية التي يحددها القانون أو المعنوية أو الأخلاقية بل يجب أن يظهر هذا الالتزام من طبيعتها بوصفها أنها مسؤولة اجتماعياً وذلك على اعتبار الأخلاق والقيم التي تمارسها المنظمة في أعمالها تعتبر القوة الدافعة وراء إنشاء القوانين.

٣/٥ العلاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية:

أشارت دراسة (عبدالله وآخرون، ٢٠٢٢) إلى قياس تأثير الشمول المالي على المسؤولية الاجتماعية للبنوك الإسلامية وذلك بالتطبيق على عينة مكونة من ٦ بنوك خلال الفترة من عام ٢٠١١ إلى عام ٢٠٢٠، ويتمثل الشمول المالي في مجموعة من الأبعاد الدولية لقياسه وهي: سهولة الوصول إلى الخدمات المالية ، واستخدام الخدمات المالية ، وجودة الخدمات المالية المقدمة، وذلك من أجل تحقيق الشمول المالي، وتتمثل المسؤولية الاجتماعية للبنوك بالاعتماد على عدد فرص العمل حيث يُعد أحد مقاييس دور البنك في توفير فرص العمل لتنمية المجتمع، بينما تم قياسها أيضاً بنسبة الزكاة، وقد استخدم الباحث أسلوب تحليل الانحدار المتعدد وفقاً لنموذج اختبار طريقة المربعات الصغرى للبيانات الجدولية **Panel Data Ordinary Least Square (OLS Panel)**، وفي ضوء البيانات المتاحة أشارت النتائج إلى وجود تأثير معنوي للشمول المالي على المسؤولية الاجتماعية على قطاع البنوك وبخاصة البنوك الإسلامية.

وفي السياق نفسه هدفت دراسة (Singh et al, 2021) إلى معرفة دور المسؤولية الاجتماعية للمنظمات في الشمول المالي وتقييم أثر الدخل على هذه العلاقة، وتوصلت إلى أن المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لها أثر إيجابي كبير على الشمول المالي مما يساعد صانعي القرار على تصميم سياسات فعالة لتحفيز المؤسسات المصرفية على اعتبار المسؤولية الاجتماعية للمنظمات أداة فعالة لتحسين الشمول المالي، كما توصلت إلى عدم وجود أي تأثير للدخل على قوة العلاقة بين المسؤولية الاجتماعية للشركات والشمول المالي.

كما أشارت دراسة (Ramzan et al,2021) إلى تحليل تأثير المسؤولية الاجتماعية للمنظمات على الأداء المالي، والشمول المالي، والاستقرار المالي للقطاع المصرفي مع التركيز على البيانات السنوية لـ ٢٠ مصرفاً تجارياً باكستانياً للفترة من عام ٢٠٠٨ إلى عام ٢٠١٧، ودراسة مدى تأثير تركيز البنوك على أنشطة المسؤولية الاجتماعية على الأداء المالي المتمثل في العائد على الأصول، والعائد على حق الملكية، وربحية السهم، والشمول المالي المتمثل في عدد فروع البنوك لكل ١٠٠٠٠٠ نسمة، عدد أجهزة الصرف الآلي لكل ١٠٠٠٠٠ من السكان، بما يساهم في الاستقرار المالي للقطاع المصرفي، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية كبيرة بين المسؤولية الاجتماعية للمنظمات والأداء المالي للبنوك علاوة على ذلك تشير النتائج إلى وجود صلة إيجابية بين مبادرات المؤسسات المالية ومبادرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات، مما يعني أنه مع زيادة البنوك استثماراتها في مبادرات المسؤولية الاجتماعية للمنظمات ستزداد مؤسساتهم المالية من حيث عدد الفروع وأجهزة الصراف الآلي، بعبارة أخرى، للوصول بشكل أفضل إلى عداد أكبر من العملاء وخدمتهم مما يحتم على البنوك إنشاء شبكات كبيرة من الفروع وأجهزة الصراف الآلي.

كما هدفت دراسة (عجور والشرفا، ٢٠١٩) إلى التعرف على دور أبعاد الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال العام ٢٠١٦م، واعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي حيث تمثل مجتمع الدراسة في العملاء الذين لديهم حسابات فعالة لدى البنك الإسلامي الفلسطيني والبنك الإسلامي العربي في قطاع غزة موزعة على خمسة فروع وهي فرع محافظة الشمال، ومحافظة غزة، والمحافظة الوسطى، ومحافظة خان يونس، وفرع محافظة رفح، إضافة إلى عملاء البنك الإسلامي العربي موزعة على فرعين وهم: فرع محافظة غزة وفرع محافظة خان يونس، حيث تم استخدام أسلوب العينة العشوائية لحساب عدد أفراد العينة والتي تكونت من ٣٨٣ لفروع البنكين مع مراعاة نسبة عملاء كل بنك، تم توزيع الاستبانة بعد عمل عينة استطلاعية مكونة من ٣١ استبانة، وتم استرداد ٣٧٥ استبانة، أي بنسبة استجابة بلغت ٩٨,١% من إجمالي عدد العينة المكونة من ٣٨٣ استبانة، أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة وجود علاقة ارتباط طردية ذات دلالة إحصائية بين أبعاد الشمول المالي وهي: سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية المقدمة وتحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، ووجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات عينة الدراسة حول المسؤولية الاجتماعية لدى العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى لمتغير النوع، وعدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة $\alpha \leq 0.05$ في متوسطات استجابات عينة الدراسة حول تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء في البنوك الإسلامية في قطاع غزة تعزى للمتغيرات الديموغرافية المتمثلة في: العمر، ومكان الإقامة، والمؤهل العلمي، والحالة الاجتماعية، وطبيعة الوظيفة، ومستوى الدخل، والبنك الذي يتم التعامل معه، والموقع الجغرافي لفرع البنك، وطبيعة الحساب البنكي.

٦- منهج الدراسة

يتناول هذا الجزء تحديد فروض ونموذج الدراسة، ومجتمع وعينة الدراسة، وأسلوب قياس هذه المتغيرات، وذلك على النحو التالي :

١/٦ فرضية ونموذج الدراسة:

تم صياغة هذا الفرض في ضوء الأهداف المحددة للدراسة بعد الرجوع إلى نتائج الدراسات السابقة، وقد تمت صياغة هذا الفرض في صورة الفرض البديل Alternative Hypothesis على النحو التالي:

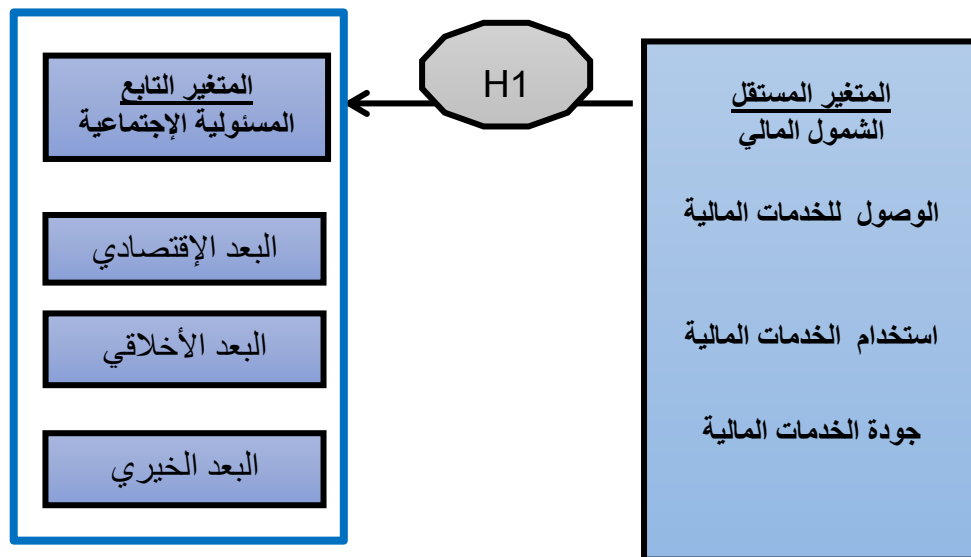
١/١/٦ الفرض الرئيس للدراسة:

يختبر هذا الفرض العلاقة بين الشمول المالي كمتغير مستقل بشكل مجمل (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) في البنوك الحكومية المصرية مع المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع بشكل مجمل (البعد الإقتصادي، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري)، وقد بُنى هذه الفرض بناءً على نتائج بعض الدراسات السابقة (Haldar et al,2016;Ramzan et al,2020;Singh et al,2021;Hong Vo et al,2022؛ عجور، ٢٠١٧؛ فراح وعبد العزيز، ٢٠٢١؛ رفاعي، ٢٠٢٢؛ محمود، ٢٠٢٢؛ مصطفى، ٢٠٢٣؛ فروانة، وأبو جزر، ٢٠٢٣) والتي أشارت إلى وجود علاقة موجبة معنوية بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، وعليه يمكن صياغة هذا الفرض على النحو التالي:-

H1 توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي كمتغير مستقل (بشكل مجمل) وتحقيق المسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع (بشكل مجمل) بالبنوك التجارية الحكومية المصرية".

ويُظهر الشكل رقم (١) نموذج الدراسة المقترح في هذه الدراسة

شكل رقم (١) نموذج الدراسة



٢/٦ مجتمع البحث والعينة

يتكون مجتمع الدراسة من عملاء البنوك التجارية الحكومية المصرية، ونظرا لكبر حجم مجتمع الدراسة اعتمدت الباحثة علي أسلوب العينات، وتتمثل وحدة المعاينة في عملاء البنوك التجارية التابعة للقطاع العام (بنك مصر، والاهلي، والقاهرة) وذلك في المدن الرئيسية في منطقة الإسكندرية، والقاهرة، والجيزة، وأسيوط، وسوهاج، وأسوان، وحيث أن بيانات العملاء تخضع للسرية التامة، ولا يوجد إطار لمجتمع البحث، فقد تم استخدام العينة المنتظمة، والتي بموجبها يتم تحديد مدي المعاينة وعلي أساسها يتم اختيار المفردة الأولى عشوائيا، ثم يتم اختيار باقي الحالات علي أبعاد رقمية منتظمة وفقاً لمقدار مدي المعاينة، وقد تم تحديد حجم عينة البحث باستخدام الجداول الإحصائية (ريان، ٢٠٠٦) في ضوء معامل ثقة قدره (٩٥%) ومستوي معنوية قدرها (٥%) والتي بلغ حجمها (٣٨٤) مفردة.

٣/٦ أداة الدراسة:-

اعتمد الباحث على أسلوب الاستقصاء في جمع البيانات وتحليلها ، بما أدى إلى تمكين الباحث من اختبار صحة فرضية الدراسة ، والتوصل إلى نتائج ، واقتراح مجموعة من التوصيات لتقديمها إلى متخذ القرار في قطاع التطبيق شملت قائمة الاستقصاء ، والتي تم تقديمها إلى عينة من عملاء البنوك التجارية الحكومية المصرية – مجموعة من الأسئلة تم تقسيمها على متغيرات الدراسة وذلك على النحو التالي :

١/٣/٦ قياس المتغير المستقل (الشمول المالي):

ولقياس الشمول المالي تم استخدام مقياس (محمد والطالب، ٢٠٢١) لبعدي الوصول للخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية، ومقياس (عجور والشرفا، ٢٠١٧) لبعد جودة الخدمات المالية في مجال البنوك. يتكون هذا المقياس من (٢٦) عبارة تم تضمينها في قائمة الاستقصاء في الفقرات وقد استخدمت العبارات من (١ – ٨) لقياس بُعد الوصول للخدمات المالية ومن أمثلة هذه العبارات (يوجد عدد فروع كافية للبنك تسمح بالوصول للخدمات المالية)، والعبارات من (٩ – ١٦) لقياس بُعد استخدام الخدمات المالية ومن أمثلة هذه العبارات (يعمل البنك علي إدخال تطبيقات بنكية سهلة الاستخدام للعملاء) لقياس بُعد جودة الخدمات المالية والعبارات من (١٧ – ٢٦) ومن أمثلة هذه العبارات (تشعر بالثقة تجاه بياناتك ومعلومات المالية في البنك)، وتم قياس العبارات على مقياس ليكرت ذي الدرجات الخمس وتتراوح من غير موافق تماماً (١) إلى موافق جداً (٥).

٢/٣/٦ قياس المتغير التابع (المسؤولية الاجتماعية):

ولقياس المسؤولية الاجتماعية تم استخدام مقياس (Carroll, 1991) للبعد الاقتصادي، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري في مجال البنوك. ويتكون هذا المقياس من (١٥) عبارة تم تضمينها في قائمة الاستقصاء في الفقرات وقد استخدمت العبارات من (٢٧ – ٣١) لقياس البعد الاقتصادي (يسعى البنك إلى خلق فرص عمل جديدة)، والعبارات من (٣٢ – ٣٦) لقياس البعد

الأخلاقي(يمتلك البنك دليل عمل أخلاقي واضح ومعلن لتعزيز السلوك الاخلاقي داخل البنك)،
والعبارات من (٣٧ – ٤١) لقياس البُعد الخيري(يساهم البنك في دعم البيئة التحتية للمجتمع
كإنشاء المدارس والمستشفيات)، وتم قياس العبارات على مقياس ليكرت ذي الدرجات الخمس
وتتراوح من غير موافق تماماً (١) إلى موافق جداً (٥)

٤/٦ اختبار أداة القياس (قائمة الاستقصاء)

اعتمدت الباحثة في إعداد أداة القياس وجمع البيانات على مقاييس مستخدمة في دراسات سابقة، وقد
روعي عند صياغة قائمة الاستقصاء أن تكون العبارات واضحة ودقيقة وتتلاءم مع المستوى
الثقافي للمستقصى منهم، ومن ثم تم مراجعتها من قبل السادة المشرفين على الدراسة، وأبدو
بعض الملاحظات والتي تم على ضوءها إجراء التعديلات اللازمة على القائمة واختبارها في
صورتها المبدئية من خلال توزيع ٥٠ قائمة استقصاء على عينة استرشادية ممثلة للعينة
الأصلية، وطلب من المستقصى منهم استيفاء بيانات القائمة بهدف التأكد من مدى فهمهم
للعبارات الخاصة بمتغيرات الدراسة، ومدى ملاءمة الألفاظ المستخدمة، والتعرف على رد فعلهم
على القائمة من حيث الشكل والحجم ونوع الأسئلة، وبعد جمع القوائم من العينة، تم اختبار مدى
صدق وثبات مقاييس الدراسة باستخدام اختبار (ألفا كرونباخ) لحساب معاملات الصدق والثبات،
ويوضح الجدول رقم (١) قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة كما يلي:

جدول رقم (١)

قيم معاملات الثبات والصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	معامل الثبات	معامل الصدق	عدد العبارات
١	المتغير المستقل: الشمول المالي.	٠.٩٢٤	٠.٩٦١	٢٦
	وصول العملاء للخدمات المالية.	٠.٧٨٨	٠.٨٨٨	٨
٢	استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء.	٠.٧٩٢	٠.٨٩٠	٨
٣	جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.	٠.٨٦٣	٠.٩٢٩	١٠
١	المتغير المستقل: المسؤولية الاجتماعية.	٠.٩٢٢	٠.٩٦٠	١٥
	البعد الاقتصادي.	٠.٨٠٢	٠.٨٩٦	٥
٢	البعد الأخلاقي.	٠.٨١٨	٠.٩٠٤	٥
٣	البعد الخيري.	٠.٨٢٩	٠.٩١٠	٥
	قائمة الاستقصاء ككل	٠.٩٠١	٠.٩٤٩	٤١

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=٥٠ مفردة

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (١) أن جميع معاملات الثبات للمقاييس المستخدمة لقياس
متغيرات الدراسة مرتفعة ونسبها مقبولة باعتبار أن نسبة معامل الثبات المقبولة أكبر (٠,٧)،
(Hair, et al., 2019)، وقد تراوحت معاملات الثبات لمتغيرات الدراسة من (٠,٧٨٨) إلى
(٠,٩٢٤)، كما سجلت البيانات معاملات صدق ذاتي مرتفعة لجميع متغيرات الدراسة (معامل

الصدق الذاتي= الجذر التربيعي لمعامل الثبات)، وقد تراوحت معاملات الصدق الذاتي لمتغيرات الدراسة من (٠,٨٨٨) إلى (٠,٩٦١)، وتدل هذه النتائج على ثبات واعتمادية أداة القياس المستخدمة وصلاحياتها من الناحية الإحصائية والمنطقية لجمع بيانات الدراسة الميدانية.

٥/٦ جمع ومراجعة وترميز البيانات:

بعد الانتهاء من إعداد قوائم الاستقصاء واختبارها وإجراء التعديلات عليها، وبعد أن تم الحصول على موافقة السادة المشرفين، وموافقة الجهاز المركزي للتعبئة العامة والإحصاء بشأن جمع بيانات الدراسة الميدانية، وبعد ذلك تم التوجه إلى البنوك التجارية الحكومية المصرية المحددة التي تشملها الدراسة لاستيفاء قوائم الاستقصاء، وقد تم مقابلة بعض المفردات لإعطاء خلفية حول أهمية الدراسة وشرح الكيفية التي يتم بها استيفاء قائمة الاستقصاء والتأكيد على أن استخدام البيانات سيكون لغرض البحث العلمي فقط.

وقد استغرقت عملية توزيع وجمع قوائم الاستقصاء ثلاثة أشهر، وقد تم خلال هذه الفترة توزيع (٤٠٠) قائمة على عملاء البنوك التجارية الحكومية المصرية.

وبعد الانتهاء من جمع قوائم الاستقصاء قامت الباحثة بمراجعتها واستبعاد غير الصالح منها، وذلك وفقاً لمعيار التحيز، وعدم استكمال الإجابات عن جميع الأسئلة، وقد أسفر ذلك عن استبعاد (٥٨) استمارة غير مستوفاه، وبناءً على ذلك فإن عدد القوائم الصحيحة التي تم استخدامها في التحليل الإحصائي (٣٤٢) استمارة وتقدر هذه النسبة بحوالي (٨٦%) من إجمالي القوائم التي تم توزيعها (إجمالي عينة الدراسة)، ومن ثم تمت مراجعة بيانات هذه القوائم وتفريغها وترميزها ومعالجتها بالطرق التي تخدم إجراء التحليل الإحصائي عليها.

تم تبويب وتحليل البيانات باستخدام الحاسب الآلي وتم إجراء التحليلات الإحصائية باستخدام الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS) Statistical Package for Social Sciences

٧ -نتائج الدراسة:-

يتناول هذا الجزء نتائج الدراسة التي تمثل التحليل المبدئي لبيانات الدراسة الميدانية، ونتائج اختبار فروضها كما يلي:-

١/٧ التحليل المبدئي لبيانات الدراسة :-

يتناول هذا الجزء عرضاً وتحليلاً للنتائج المبدئية لبيانات الدراسة الميدانية، والتي تم التوصل إليها من خلال التحليل الإحصائي للبيانات باستخدام أدوات التحليل الإحصائي، وفيما يلي شرح تفصيلي لتلك العناصر:

١/١/٧ الخصائص الوصفية لعينة الدراسة:

يوضح الجدول رقم (٢) النتائج الخاصة بتوصيف عينة الدراسة كما يلي:

جدول رقم (٢)

الخصائص الوصفية لعينة الدراسة

عينة الدراسة		الخصائص	
النسبة	التكرار		
٤١.٨%	١٤٣	ذكر.	النوع
٥٨.٢%	١٩٩	أنثى.	
١٠٠%	٣٤٢	الإجمالي	
٥١.٥%	١٧٦	متزوج.	الحالة الاجتماعية
٤٨.٥%	١٦٦	أعزب.	
١٠٠%	٣٤٢	الإجمالي	
٤٣.٣%	١٤٨	أقل من ٣٠ سنة.	الفئة العمرية
٤٢.٤%	١٤٥	من ٣٠ سنة إلى أقل من ٤٠ سنة.	
١٠.٥%	٣٦	من ٤٠ سنة إلى أقل من ٥٠ سنة.	
٣.٨%	١٣	من ٥٠ سنة فأكثر.	
١٠٠%	٣٤٢	الإجمالي	
٨.٥%	٢٩	مؤهل متوسط فأقل.	المؤهل العلمي
٤٩.١%	١٦٨	مؤهل جامعي.	
٤٢.٤%	١٤٥	دراسات عليا (ماجستير - دكتوراه).	
١٠٠%	٣٤٢	الإجمالي	
٥٩.٩%	٢٠٥	البنك الأهلي المصري.	اسم البنك
٣٢.٨%	١١٢	بنك مصر.	
٧.٣%	٢٥	بنك القاهرة.	
١٠٠%	٣٤٢	الإجمالي	
٢٣.١%	٧٩	أقل من ٢٠٠٠ جنيه.	مستوى الدخل
٢٤.٦%	٨٤	من ٢٠٠٠ إلى أقل من ٤٠٠٠ جنيه.	
٣٣.٦%	١١٥	من ٤٠٠٠ إلى أقل من ٦٠٠٠ جنيه.	
١٨.٧%	٦٤	من ٦٠٠٠ فأكثر.	
١٠٠%	٣٤٢	الإجمالي	

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي للدراسة الميدانية. ن = ٣٤٢ مفردة.

يوضح الجدول السابق رقم (٢) نتائج تحليل توصيف مفردات عينة الدراسة كما يلي:

- فيما يتعلق بمتغير النوع: يتضح من توزيع مفردات العينة من حيث النوع (ذكر، أنثى) أن نسبة الإناث أكبر من نسبة الذكور، حيث تمثل الإناث (٥٨.٢%) من إجمالي حجم العينة، بينما سجلت فئة الذكور ما نسبته (٤١.٨%) من إجمالي حجم العينة.
- فيما يتعلق بمتغير الحالة الاجتماعية: يتضح وجود تقارب واضح بين مفردات العينة من حيث الحالة الاجتماعية (متزوج، وأعزب)، حيث تمثل الفئة (متزوج) ما نسبته (٥١.٥%) من إجمالي حجم العينة، بينما سجلت الفئة (أعزب) ما نسبته (٤٨.٥%) من إجمالي حجم العينة.
- فيما يتعلق بمتغير بالفئة العمرية: يوضح الجدول السابق أن معظم متوسط أعمار مفردات العينة أقل من ٤٠ سنة، حيث بلغت نسبة مفردات العينة الذين أعمارهم أقل من ٣٠ سنة (٤٣.٣%) من إجمالي حجم العينة، وتليها نسبة الأفراد الذين تقع أعمارهم بين ٣٠ إلى أقل من ٤٠ سنة (٤٢.٤%)، ومن ثم الأفراد الذين تقع أعمارهم من ٤٠ إلى أقل من ٥٠ سنة بنسبة تقدر ب (١٠.٥%)، وأخيراً جاءت النسبة الأقل من نصيب الأفراد الذين أعمارهم من ٥٠ سنة فأكثر بنسبة (٣.٨%) من إجمالي حجم العينة.
- فيما يتعلق بمتغير المؤهل العلمي: يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن النسبة الأكبر من مفردات العينة حاصلون على مؤهل جامعي بنسبة (٤٩.١%)، يليهم الأفراد الذين لديهم مؤهل علمي فوق الجامعي (دراسات عليا) بنسبة (٤٢.٤%)، بينما جاءت النسبة الأقل من نصيب الحاصلون على مؤهل متوسط فأقل بنسبة (٨.٥%) من إجمالي حجم العينة.
- فيما يتعلق بمتغير اسم البنك: يتضح من نتائج التحليل الإحصائي أن النسبة الأكبر من مفردات العينة هم من عملاء البنك الأهلي المصري بنسبة (٥٩.٩%)، يليهم عملاء بنك مصر بنسبة (٣٢.٨%)، بينما جاءت النسبة الأقل من نصيب عملاء بنك القاهرة بنسبة (٧.٣%) من إجمالي حجم العينة.
- فيما يتعلق بمتغير مستوى الدخل: يوضح الجدول السابق أن متوسط الدخل لمعظم مفردات العينة أقل من ٦٠٠٠ جنيه، حيث بلغت نسبة مفردات العينة الذين متوسط دخلهم من ٤٠٠٠ إلى ٦٠٠٠ جنيه (٣٣.٦%) من إجمالي حجم العينة، وتليها نسبة الأفراد الذين متوسط دخلهم من ٢٠٠٠ إلى ٤٠٠٠ جنيه (٢٤.٦%)، ومن ثم الأفراد الذين متوسط دخلهم أقل من ٢٠٠٠ بنسبة تقدر ب (٢٣.١%)، وأخيراً جاءت النسبة الأقل من نصيب الأفراد الذين متوسط دخلهم من ٦٠٠٠ جنيه فأكثر بنسبة (١٨.٧%) من إجمالي حجم العينة.

٢/١/٧ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة:

يوضح الجدول رقم (٣) توصيف لمؤشرات المتغيرات الداخلة في الدراسة الحالية والمتمثلة في المتوسطات الحسابية مقاسة على مقياس ليكرت الخماسي، وانحرافات المعيارية وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٣)
المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمتغيرات الدراسة

م	المتغيرات	الوسط الحسابي	الانحراف المعياري
١	المتغير المستقل: الشمول المالي.	٣,٨٧٠	٠.٦١٥
	وصول العملاء للخدمات المالية.	٣,٩٩١	٠.٦٢٤
٢	استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء.	٣.٨٩٣	٠.٦٧٥
٣	جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء.	٣.٧٢٥	٠.٧٤٣
١	المتغير التابع: المسؤولية الاجتماعية.	٣.٦١٤	٠.٧٨٨
	المسؤولية الاقتصادية.	٣.٦٠٧	٠,٨١٤
٢	المسؤولية الأخلاقية.	٣.٦٦٣	٠.٨٨٤
٣	المسؤولية الخيرية.	٣.٥٧٣	٠.٨٩٣

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة الميدانية ن=٣٤٢ مفردة

يتضح من بيانات الجدول السابق رقم (٣) ما يلي:

- وجود تقارب واضح بين المتوسطات الحسابية لمعظم متغيرات الدراسة بناءً على إجمالي قيم مفردات العينة، فجميع هذه المتوسطات جاءت أكبر من الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وبشكل عام تراوحت المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة من (٣.٥٧٣) إلى (٣.٩٩١)، وهذا يدل على وجود إدراك واضح لدى مفردات العينة لجميع متغيرات الدراسة.
- كما تشير قيم الانحرافات المعيارية المنخفضة للمتغيرات والتي تراوحت بين (٠.٦١٥) إلى (٠.٨٩٣) إلى وجود قدر كبير من الاتفاق بين مفردات عينة الدراسة في إدراكهم لتلك المتغيرات.

٣/١/٧ معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة:

لتحديد معنوية الارتباط بين متغيرات الدراسة الحالية، تم إجراء اختبار الارتباط الثنائي لبيرسون، ويوضح الجدول رقم (٤) معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة، وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (٤)
معاملات الارتباط الخطي الثنائي بين متغيرات الدراسة

٨	٧	٦	٥	٤	٣	٢	١	م	
المسؤولية الخيرية	المسؤولية الأخلاقية	المسؤولية الاقتصادية	المسؤولية الاجتماعية	جودة الخدمات	استخدام الخدمات	الوصول للخدمات	الشمول المالي		
							١	الشمول المالي	١
						١	**٠.٨٩٧	الوصول للخدمات المالية	٢
					١	**٠.٧٧١	**٠.٩١٦	استخدام الخدمات المالية	٣
				١	**٠.٧١٦	**٠.٦٨٥	**٠.٨٩٧	جودة الخدمات المالية	٤
			١	**٠.٧٧٨	**٠.٦١٠	**٠.٥٩٣	**٠.٧٣٧	المسؤولية الاجتماعية	٥
		١	**٠.٩٠٧	**٠.٧٨٩	**٠.٥٨٥	**٠.٥٩٨	**٠.٧٣٥	المسؤولية الاقتصادية	٦
	١	**٠.٨٠٢	**٠.٩٣٢	**٠.٧٢٠	**٠.٥٥٠	**٠.٥٣٥	**٠.٦٧٢	المسؤولية الأخلاقية	٧
١	**٠.٧٤٦	**٠.٦٩٤	**٠.٨٩٦	**٠.٦٢٦	**٠.٥٣٥	**٠.٤٩٥	**٠.٦١٥	المسؤولية الخيرية	٨

المصدر: من إعداد الباحثة بالاعتماد على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة $n=342$ مفردة $p<0.01$ **

يتضح من نتائج الجدول رقم (٤) وجود ارتباط ثنائي بين جميع متغيرات الدراسة، وفيما يتعلق بحجم الارتباط بين المتغيرات فقد أشار Ratner, (2009) إلى أن قيمة معامل الارتباط الأقل من (٠.٣) تعبر عن درجة ارتباط ضعيف، وأن قيمة معامل الارتباط من (٠.٣) إلى أقل من (٠.٧) تعبر عن درجة ارتباط متوسطة، بينما تعبر قيمة معامل الارتباط الأكبر من أو يساوي (٠.٧) عن درجة ارتباط قوية، وسيتم عرض هذه النتائج كما يلي:

- يوجد ارتباط موجب معنوي قوى بين الشمول المالي بشكل مجمل مع المسؤولية الاجتماعية بشكل مجمل بمعامل ارتباط قدره (٠.٧٣٧)، ويوجد ارتباط موجب معنوي قوى بين الشمول المالي بشكل مجمل والمسؤولية الاقتصادية بمعامل ارتباط قدره (٠.٧٣٥)، ويلي ذلك وجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين الشمول المالي بشكل مجمل والمسؤولية الأخلاقية بمعامل ارتباط قدره (٠.٦٧٢)، وجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين الشمول المالي بشكل مجمل والمسؤولية الخيرية بمعامل ارتباط قدره (٠.٦١٥)، وجاءت هذه النتائج عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠١).

- يوجد ارتباط موجب معنوي متوسط بين وصول العملاء للخدمات المالية كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الاجتماعية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٩٨)، ويلى ذلك وجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين وصول العملاء للخدمات المالية كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الاقتصادية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٩٣)، ووجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين وصول العملاء للخدمات المالية كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الأخلاقية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٣٥) ، ووجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين وصول العملاء للخدمات المالية كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الخيرية بمعامل ارتباط قدره (٠.٤٩٥)، وجاءت هذه النتائج عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

- يوجد ارتباط موجب معنوي متوسط بين استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الاجتماعية بمعامل ارتباط قدره (٠.٦١٠) ، ويلى ذلك وجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الاقتصادية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٨٥)، ووجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الأخلاقية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٥٠)، ووجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الخيرية بمعامل ارتباط قدره (٠.٥٣٥)، وجاءت هذه النتائج عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

- يوجد ارتباط موجب معنوي قوى بين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الاجتماعية بمعامل ارتباط قدره (٠.٧٧٨)، ويلى ذلك وجود ارتباط موجب معنوي قوى بين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الاقتصادية بمعامل ارتباط قدره (٠.٧٨٩)، ووجود ارتباط موجب معنوي قوى بين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الأخلاقية بمعامل ارتباط قدره (٠.٧٢٠)، ووجود ارتباط موجب معنوي متوسط بين جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء كُبعد من أبعاد الشمول المالي مع المسؤولية الخيرية بمعامل ارتباط قدره (٠.٦٢٦)، وجاءت هذه النتائج عند مستوى معنوية أقل من (٠.٠٠١).

وتجدر الإشارة إلى أن التأكد من وجود علاقات التأثير والتأثر بين متغيرات الدراسة لن يتم إلا بإجراء تحليل الانحدار *Regression Analyses* والذي سيحدد طبيعة وحجم تأثير المتغيرات المستقلة والمتغير التابع، وهذا ما سيتم تناوله في الجزء الخاص باختبار فروض الدراسة.

٢/٧ اختبار فرضية الدراسة:

يعرض هذا الجزء النتائج التي توصلت إليها الدراسة فيما يتعلق باختبار صحة الفرض الرئيس للدراسة كما يلي:

١/٢/٧ نتائج اختبار الفرض الرئيس :

يختبر هذا الفرض مدى وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي بأبعاده (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) كمتغير مستقل إجمالي، والمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية) كمتغير تابع إجمالي. وينص هذا الفرض على أنه: " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي بأبعاده (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) كمتغير مستقل بشكل مجمل والمسؤولية الاجتماعية بأبعادها (المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية) كمتغير تابع بشكل مجمل بالبنوك التجارية الحكومية المصرية".

ولاختبار صحة هذا الفرض من عدمه، تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار البسيط، ويوضح الجدول رقم (٥) نتائج تحليل هذا الفرض:

جدول رقم (٥)

نتائج تحليل الانحدار البسيط للعلاقة بين الشمول المالي إجمالاً والمسؤولية الاجتماعية إجمالاً

المتغير المستقل	R	R ²	Adj R2	Beta	B	قيمة t	Sig.t	قيمة F	Sig.f
الشمول المالي كمتغير إجمالي	٠.٧٣٧	٠.٥٤٤	٠.٥٤٢	٠.٧٣٧	٠.٩٤٥	٢٠.١٢٠	**٠.٠٠٠	٤٠٤.٨٢٢	**٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي ن = ٣٤٢ مفردة * p<0.05 ** p<0.01

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (٥) ما يلي:

- تشير قيمة معامل الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين الشمول المالي كمتغير إجمالي والمسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية كمتغير إجمالي قيمته (٠.٧٣٧)، وتشير هذه النتيجة إلى أن أي تغيير يحدث في أحد المتغيرين يجب أن يتبعه تغيير في المتغير الآخر.
 - تشير قيمة معامل التحديد المعدل (Adj.R²) إلى أن المتغير المستقل الشمول المالي كمتغير إجمالي يُسهم في تفسير (٥٤.٢ %) من التباين والتغير الذي يحدث في المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية.
 - تؤكد الإشارات الموجبة لقيمة معامل التأثير المعياري (Beta) على وجود تأثيرات موجبة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي كمتغير إجمالي والمسؤولية الاجتماعية كمتغير إجمالي، كما تشير قيمة (B) في النموذج إلى أنه كلما زادت قيمة الشمول المالي بمقدار وحدة واحدة تُسهم في زيادة المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية بمقدار (٠.٩٤٥) وحدة.
 - تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريية النموذج (Sig.f) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على صلاحية النموذج للتنبؤ بالمتغير التابع المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية.
- وللتعرف على الأهمية النسبية لكل من بعد من أبعاد المتغير المستقل الشمول المالي، وتحديد أي

منها هو الأكثر تأثيراً على المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية، تم استخدام تحليل الانحدار المتعدد التدريجي **Stepwise Multiple Regression Analysis** للمسؤولية الاجتماعية كمتغير تابع على جميع أبعاد الشمول المالي مجتمعة كمتغيرات مستقلة، وتوضح النتائج في الجدول التالي رقم (٦) تحليل الانحدار المتعدد التدريجي للمسؤولية الاجتماعية على جميع أبعاد الشمول المالي، وذلك كما يلي:

جدول رقم (٦)
نتائج تحليل الانحدار المتعدد للمسؤولية الاجتماعية على أبعاد الشمول المالي

المتغيرات المستقلة	R	R ²	Adj R ²	قيمة F	Sig.F
جودة الخدمات المالية	٠.٧٧٨	٠.٦٠٥	٠.٦٠٤	٥٢٠.٢١٧	** ٠.٠٠٠
الوصول للخدمات المالية	٠.٧٨٢	٠.٦١٢	٠.٦٠٩	٢٦٧.٠٣٥	** ٠.٠٠٠

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ن = ٣٤٢ مفردة $p < 0.01$ **

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (٦) ما يلي:

– تشير قيم معاملات الارتباط (R) إلى وجود ارتباط معنوي بين بُعدين من أبعاد الشمول المالي (جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، ووصول العملاء للخدمات المالية) والمسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية، بينما تم استبعاد بُعد وحيد من أبعاد الشمول المالي وهو استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء من معادلة الانحدار المتعدد، هذا يشير إلى أن استخدام الخدمات المالية لا يسهم بشكل ملحوظ في تفسير المسؤولية الاجتماعية للبنوك مقارنة بالبعدين الآخرين. قد يعني ذلك أن مجرد استخدام الخدمات المالية ليس له نفس التأثير المباشر على المسؤولية الاجتماعية كما هو الحال مع جودة الخدمات المالية أو الوصول إلى هذه الخدمات ، كما يُوضح أن تحسين الخدمات المالية والتأكد من جودتها أهم من مجرد إتاحة الخدمات للمستخدمين.

– تشير قيم معامل التحديد $Adj R^2$ إلى أن المتغيرات المستقلة مجتمعة (جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، ووصول العملاء للخدمات المالية) فسرت ما نسبته (٦٠.٩%) من التباين والتغير في المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية، وتُعد جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء هي أهم متغير مفسر للتباين في المسؤولية الاجتماعية حيث أسهمت بمفردها في تفسير (٦٠.٤%) من التباين في المتغير التابع المسؤولية الاجتماعية، بينما يُعد وصول العملاء للخدمات المالية هو أقل المتغيرات المستقلة تفسير للتباين في المسؤولية الاجتماعية بنسبة (٠.٥%).

ويوضح الجدول التالي رقم (٧) الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد (المتدرج) للمسؤولية الاجتماعية على جميع أبعاد الشمول المالي، كما يلي:

جدول رقم (٧)
الشكل النهائي لمعادلة الانحدار المتعدد للمسؤولية الاجتماعية على أبعاد الشمول المالي

المتغيرات المستقلة	Beta	B	قيمة T	Sig.t	المعامل	قيمة F	Sig.F
--------------------	------	---	--------	-------	---------	--------	-------

		الثابت α					
			**٠.٠٠٠	١٥.٠٥٣	٠.٧٤٢	٠.٦٩٩	جودة الخدمات المالية
**٠.٠٠٠	٢٦٧.٠٣٥	٠.٢٧٥	*٠.٠١٤	٢.٤٦٦	٠.١٤٤	٠.١١٥	الوصول للخدمات المالية

المصدر: من إعداد الباحثة بناءً على نتائج التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة ن = ٣٤٢ مفردة * $p < 0.05$ ** $p < 0.01$

يتضح من نتائج الجدول السابق رقم (٧) ما يلي:

– تؤكد الإشارات الموجبة في معاملات التأثير (Beta، B) على وجود تأثيرات موجبة ذات دلالة إحصائية لبُعدين من أبعاد الشمول المالي (جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، ووصول العملاء للخدمات المالية) على المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية، بينما تم استبعاد بُعد وحيد من أبعاد الشمول المالي وهو استخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء من معادلة الانحدار المتعدد.

– تشير نتائج اختبار (T-test) إلى معنوية معاملات النموذج، كما يشير معامل جوهريية النموذج (Sig.f) إلى معنوية هذه النتائج عند مستوى دلالة (٠.٠١)، مما يؤكد على صلاحية النموذج النهائي للتنبؤ بالتغير التابع المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية.

وبناءً عليه يمكن القول بوجود علاقة معنوية موجبة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الرئيس ، والذي ينص على أنه: " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) كمتمغير مستقل بشكل مجمل والمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية) كمتمغير تابع بشكل مجمل للبنوك التجارية الحكومية المصرية".

٨- تحليل ومناقشة نتائج الدراسة:

يتناول هذا الجزء مناقشة وتفسير النتائج التي تم التوصل إليها من واقع الفرض الرئيسي.

٨/١ مناقشة وتفسير نتائج اختبار الفرض الرئيس:

يختبر هذا الفرض العلاقة بين الشمول المالي كمتمغير مستقل بشكل مجمل (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) في البنوك الحكومية المصرية مع المسؤولية الاجتماعية كمتمغير تابع بشكل مجمل (البُعد الإقتصادي، والبُعد الأخلاقي، والبُعد الخيري)، وأظهرت نتائج اختبار هذا الفرض وجود علاقة تأثير موجبة معنوية بين الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في البنوك التجارية الحكومية المصرية".

وبالرجوع إلى النتائج فسر الشمول المالي نحو ٠.٥٤٢ من التباين في المسؤولية الاجتماعية بشكل مجمل ويمكن تفسير ذلك بأن الشمول المالي يساهم في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء ويمكن شرائح أكبر منهم من الاستفادة من الخدمات التي تقدمها البنوك، أي أن آلية

الشمول المالي خط تمويلي موازي ومكمل لما تقوم به البنوك حيث يساعدها في تعزيز ممارستها لمسئوليتها الاجتماعية، وذلك بتقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع شرائح المجتمع بأقل تكلفة ممكنة، ومساعدتهم في المشاركة في النظام المالي مما يبين مدى التزام البنوك بمسئوليتها الاجتماعية من خلال تقديم المبادرات الاجتماعية، وبذل كافة الجهود من أجل تحقيق رفاهيتهم وتوفير سبل الراحة للعملاء أثناء حصولهم على الخدمات والمنتجات المالية وبالتالي يزداد الرضا لدى العملاء عن البنك وزيادة ارتباطهم به، الأمر الذي يعزز من فرص تكرار العميل في التعامل مع البنوك في المستقبل، و يؤثر مستقبلاً على ضم الإقتصاد الغير رسمي إلى الإقتصاد الرسمي.

وتؤكد الإشارات الموجبة في معاملات التأثير (Beta-B) على وجود تأثيرات موجبة ذات دلالة إحصائية لبعدين من أبعاد الشمول المالي (جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، ووصول العملاء للخدمات المالية) على المسؤولية الاجتماعية للبنوك التجارية الحكومية المصرية، وبناءً عليه يمكن القول بوجود علاقة معنوية موجبة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، وبالتالي يمكن قبول صحة الفرض الرئيس الأول، والذي ينص على أنه: " توجد علاقة موجبة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي (وصول العملاء للخدمات المالية، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) كمتغير مستقل بشكل مجمل والمسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية) كمتغير تابع بشكل مجمل للبنوك التجارية الحكومية المصرية"، وجاءت هذه النتيجة متفقة مع بعض الدراسات السابقة (Haldar et al., 2016; Ramzan et al, 2020; Singh et al, 2021; Hong Vo et al, 2022؛ عجور ٢٠١٧؛ فراح وعبد العزيز، ٢٠٢١؛ رفاعي، ٢٠٢٢؛ محمود ٢٠٢٢؛ مصطفى، ٢٠٢٣؛ فروانة، وأبو جزر، ٢٠٢٣) والتي أشارت إلى وجود علاقة موجبة معنوية بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، وذلك من خلال الربط بين احتياجات الأشخاص والعمل على توافرها، ومساعدتهم في الحصول على حقهم المالي بمعرفتهم بالخدمات الإلكترونية وتعاملهم معها، وفي المقابل اختلفت نتيجة الدراسة الحالية مع ما توصلت إليه نتائج دراسة (Ibne Afzal, 2022) والتي هدفت إلى التعرف إلى العلاقة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، وتوصلت إلى عدم وجود علاقة معنوية مباشرة بين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، وقد يرجع السبب في هذا الاختلاف إلى تعدد واختلاف النماذج والأبعاد المستخدمة في قياس الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية، حيث تختلف الدراسة الحالية عن الدراسة السابقة لكون الدراسة الحالية ركزت على دور الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لدى عملاء البنوك التجارية، بينما هدفت دراسة (Ibne Afzal et al, 2022) إلى مدى تمكن مبادرات المسؤولية الاجتماعية لمنظمات المؤسسات المالية في بنغلاديش من الوصول إلى المجتمعات المحرومة ودعم الأبعاد المختلفة للشمول المالي في البلاد، وتوصلت الدراسة إلى أن التغلغل الجغرافي والديمقراطي الإيجابي لأنشطة المسؤولية الاجتماعية للمنظمات لا تجلب بالضرورة الشمول المالي في جميع الحالات.

٩- دلالات الدراسة :

أسفرت نتائج الدراسة الحالية عن وجود مجموعة من الدلالات النظرية والتطبيقية كما يتضح فيما يلي:

١/الدلالات النظرية (العلمية):

١/١ أشارت الدراسة الحالية على التأثير الواضح للشمول المالي بأبعاده المختلفة (وصول العملاء للخدمات المالية، وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء، واستخدام الخدمات المالية المقدمة للعملاء) كمتغير مستقل بشكل مجمل على المسؤولية الاجتماعية (المسؤولية الاقتصادية، والمسؤولية الأخلاقية، والمسؤولية الخيرية) كمتغير تابع بشكل مجمل للبنوك التجارية الحكومية المصرية وهذا يدل على أهمية ترسيخ الشمول المالي في مصر من خلال محو الأمية المالية وحماية العملاء حيث أن تعميم الخدمات المالية والحصول عليها والمشاركة فيها يؤدي إلى تعزيز خلق الوظائف وزيادة الاستثمارات في قطاع التعليم وتحفيز النمو الإقتصادي والحد من الفقر.

٢/١ وأظهرت نتائج الدراسة أيضاً أن بُعد جودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء هو أهم أبعاد الشمول المالي وكان له التأثير الأكبر علي المسؤولية الاجتماعية، وتدل هذه النتيجة على ضرورة التطرق إلى باقي الأبعاد في المفهوم كلاً على حدة عند دراسة مفهوم الشمول المالي وأن لا تتوقف الجهود البحثية التي تتناول هذا المتغير عند الشكل الإجمالي له فقط لما لذلك من أهمية في التمييز بين أي من هذه الأبعاد أكثر أهمية وتأثيراً وأيهما أقل، ولعل هذه النتائج تعد امتداد لما سبقها من دراسات في هذا المجال.

٢ / الدلالات التطبيقية (العملية):

١/٢ إن ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية من وجود علاقة موجبة بين المسؤولية الاجتماعية والشمول المالي يعطى دلالة مهمة على أهمية الشمول المالي، ودوره الفعال في التأثير على البعد الإقتصادي، والبعد الأخلاقي، والبعد الخيري للمسؤولية الاجتماعية بالبنوك التجارية الحكومية المصرية.

٢/٢ إن ما أظهرته نتائج الدراسة الحالية من وجود تقارب واضح بين المتوسطات الحسابية لمعظم متغيرات الدراسة بناءً على إجمالي قيم مفردات العينة، فجميع هذه المتوسطات جاءت أكبر من الوسط الفرضي والبالغ (٣)، وبشكل عام تراوحت المتوسطات الحسابية لمتغيرات الدراسة من (٣.٥٧٣) إلى (٣.٩٩١)، وهذا يدل على وجود إدراك واضح لدى مفردات العينة لجميع أبعاد المسؤولية الاجتماعية، مما يؤكد على التزام جميع البنوك التجارية الحكومية المصرية بمسؤوليتها الاجتماعية تجاه المجتمع التي تعمل فيه في مختلف النواحي الاقتصادية، والأخلاقية، والخيرية على التوالي، كما تشير قيم الانحرافات المعيارية المنخفضة للمتغيرات والتي تراوحت بين (٠.٦١٥) إلى (٠.٨٩٣) إلى وجود قدر كبير من الاتفاق بين مفردات عينة الدراسة في إدراكهم لتلك المتغيرات للبنوك الحكومية المصرية.

١٠- خطة العمل التي تتضمن آليات للتطبيق فى الواقع العملى:

في ضوء ما توصلت إليه الدراسة الحالية من نتائج يمكن صياغة خطة العمل التي قد تساعد البنوك التجارية في تأكيد الاهتمام بالشمول المالي، والاهتمام بالمسؤولية الاجتماعية مما يؤدي إلى تحسين كفاءة وفعالية أداء البنوك، ولذلك يمكن تقسيمها إلى يلي:

١٠/١/آليات موجهة الى البنوك التجارية الحكومية المصرية للاهتمام بالعملاء

- أن نتائج الدراسة الحالية بما أكدته من وجود علاقة معنوية بين أبعاد الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية أى أن تعزيز الشمول المالي يسهم بشكل كبير في تحقيق المسؤولية الاجتماعية للبنوك، ولتحقيق نتائج أكثر استدامة، تحتاج البنوك إلى العمل على تطوير استراتيجيات شاملة تستهدف توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية مع تعزيز دورها المجتمعي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية، الأمر الذي يحتم على المنظمات الاهتمام بأراء العملاء واقتراحاتهم وشكواهم واقتناعهم بأهمية التنبؤ بالتغيرات التي تطرأ على تفضيلاتهم وهو ما يتطلب من تلك المنظمات القيام بتدعيم وتبنى فلسفة التثقيف المالي وحماية المستهلك لتعزيز وتعميق درجة الشمول المالي.

- يجب علي إدارة البنوك إعادة تصميم الوظائف بالشكل الذي يجعلها أكثر توجها بالعملاء وذلك من خلال فهم السوق، وتوجيه موارد البنوك التجارية نحو تحقيق رغبات العملاء

١٠/٢ آليات موجهة للبنوك التجارية الحكومية التي شملتها الدراسة:

- أهمية تحديث أدوات الجهاز المصرفي في الريف والقرى، وتحويل المجتمع إلى التفاعلات المصرفية، وهذا يتطلب جهداً كبيراً وتضافر كافة الجهود، بهدف تغيير العادات السائدة، وكذلك توسيع دائرة اهتمام البنوك لتشمل كافة قري مصر وإزالة العقبات أمام تسهيل المعاملات.

- من الضروري قيام الجهاز المصرفي بدوره في تعبئة المدخرات، وتطويرها وتوظيفها التوظيف الأمثل خاصة في الريف المصري مما يحد من التفاعلات النقدية غير المنظمة ويتطلب ذلك التوسع في إنشاء شبكة من مزودي الخدمات المالي في فروع البنوك وشركات الصرافة ومكاتب البريد بجانب زيادة عدد ماكينات الصراف الآلي لتشمل المناطق الجغرافية المحرومة خاصة في الريف المصري، والتوسع في الخدمات المالية الرقمية المقدمة عبر الهاتف المحمول والشبكات الإلكترونية.

١١- حدود الدراسة:

تتمثل حدود الدراسة فيما يلي:

- اعتمدت الدراسة الحالية علي أسلوب الاستقصاء كأداة لجمع البيانات في متغير المسؤولية الاجتماعية، حيث يعد هذا الأسلوب مناسباً للقياس العلمي، وخاصة بعد تحقق الباحث من مصداقية وثبات قائمة الاستقصاء بالطرق الإحصائية المناسبة .
- تطبيق الدراسة علي قطاع البنوك التجارية الحكومية المصرية دون البنوك المتخصصة، وكذلك البنوك الإسلامية، وفروع البنوك الأجنبية في تلك البيئة المصرية.
- تم تطبيق الدراسة في مجال الخدمات المصرفية فقط، ومن ثم لا يمكن تعميم نتائج الدراسة في غيرها من الخدمات الأخرى.
- استغرقت عملية توزيع ومتابعة وجمع قوائم الاستقصاء ثلاثة شهور (في الفترة من منتصف شهر ديسمبر ٢٠٢٣، حتي منتصف شهر مارس ٢٠٢٤).
- تم توزيع استمارات الاستقصاء علي مجموعة من العملاء بالبنوك التجارية لقياس آرائهم تجاه حول دور الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية في محافظات تمثل الوجه البحري والوجه القبلي مثل: الاسكندرية، والقاهرة، والجيزة، وأسيوط، وسوهاج، وأسوان

١٢-دراسات مستقبلية.

في ضوء نتائج الدراسة الحالية ومحدداتها يمكن تقديم عدداً من النقاط التي يمكن أن تكون مجالاً لدراسات مستقبلية مقترحة، فبعد مناقشة نتائج وخطة العمل للدراسة الحالية تبين أن مجال الشمول المالي وعلاقته بالمسؤولية الاجتماعية من المجالات الخصبة للأبحاث المستقبلية ويمكن أن تركز البحوث المستقبلية على :

- ١/ استخدام نموذج الدراسة الحالي المتمثل في العلاقة بين الشمول المالي، والمسؤولية الاجتماعية لإجراء مقارنات بين البنوك التجارية، والبنوك الإسلامية نظراً لاختلاف آليات العمل بينهما..
- ٢/ بحث دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي: تأثير الحلول الرقمية على تحسين الوصول للخدمات المصرفية.
- ٣/ تطبيق نموذج الدراسة الحالي المتمثل في العلاقة بين الشمول المالي، والمسؤولية الاجتماعية على موظفي البنوك التجارية.
- ٤/ دراسة أثر المسؤولية الاجتماعية على الشمول المالي لدى عملاء البنوك التجارية أو موظفي البنوك التجارية.

المراجع

المراجع العربية:-

- إبراهيم، رشا أحمد علي (٢٠١٩). أهمية الشمول المالي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة والإفصاح عنه في تعزيز مصداقية التقارير المالية: دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك المدرجة

بالبورصة المصرية. **مجلة التجارة والتمويل**، المجلد الأول، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الثالث، كلية التجارة، جامعة طنطا.

- أحمد، خالد إبراهيم سيد، و راضي، محمد محمد السيد (٢٠١٨). الشمول المالي وعلاقته بالتنمية البشرية ومعدلات الفقر في مصر. **مجلة التجارة والتمويل**، العدد ٤، الصفحات ٢٨-١.

- الغالبي، طاهر محسن، والعامري، صالح مهدي (٢٠١٥). **المسؤولية الاجتماعية وأخلاقيات الأعمال: الأعمال والمجتمع**. الطبعة الخامسة، دار وائل الطباعة والنشر والتوزيع، عمان، الأردن.

- باغة، محمد محمد أحمد (٢٠١٨). مدخل استراتيجي لتعزيز فعالية وكفاءة الشمول المالي. **مجلة إدارة الأعمال**، العدد ١٦١، الصفحات ١٦-١٢.

- باغة، محمد محمد أحمد (٢٠٢١). دراسة قياسية لبيان تأثير محددات الشمول المالي على مؤشرات السلامة المصرفية بالبنوك التجارية في جمهورية مصر العربية. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، كلية التجارة، جامعة عين شمس، العدد ٤.

- بلقاسم، سامي (٢٠٢١). مدى تبني أبعاد المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية: دراسة تطبيقية. **مجلة العلوم الإدارية**، العدد ١٤، الصفحات ٩٥-٧٧.

- بلغة، أحمد محمد (٢٠٢١). قياس تأثير محددات الشمول المالي على أبعاد السلامة المصرفية للبنوك التجارية. **مجلة الدراسات المصرفية**، العدد ١٢، الصفحات ٥٨-٣٥.

- التوني، محمد محمود (٢٠٢١). قياس دور الشمول المالي في نشر الوعي المصرفي كأداة لتحقيق التنمية المستدامة. **مجلة العلوم الإدارية والاقتصادية**، العدد ١٥، الصفحات ٨٧-١٠٣.

- دالي، عبد الحميد، وعايب، فضيلة (٢٠١٦). المسؤولية الاجتماعية للمؤسسة الاقتصادية. **مجلة الباحث**، العدد ١٣، الصفحات ١٣٩-١٥٣.

- زكريا، محمد (٢٠١٥). دور المعهد المصرفي المصري في نشر الثقافة المالية كمحور أساسي في منظومة الشمول المالي. **مجلة اتحاد المصارف العربية**، العدد ٤١٩، الصفحات ٢٥-١.

- ريان، عادل ريان (٢٠١٣). **بحوث التسويق: المبادئ والقياس والطرق**. الطبعة الرابعة، أسبوط: مطبعة الصفا والمروة.

- سلعة، محمد، وأمين، كريم (٢٠٢٢). تطبيق بنك السلام الجزائري لمبادئ المسؤولية الاجتماعية ومدى مساهمته في تحقيق التنمية المستدامة. **مجلة الدراسات الاقتصادية والاجتماعية**، العدد ٨، الصفحات ٣٨-٢٢.

- سليمان، بن عبد الله بن محمد الزامل (٢٠١٥). مستوى الإفصاح عن عناصر المسؤولية الاجتماعية للشركات الصناعية المساهمة السعودية: دراسة تحليلية للتقارير المالية السنوية

شركات الإسمنت والبتروكيماويات. مكة المكرمة: كلية الشريعة والدراسات الإسلامية، جامعة أم القرى.

- شنبى، صورية، وبن لخضر، السعيد (٢٠١٨). أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية: تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية. **مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية**، العدد ٦، الصفحات ١٠٤-١٢٩.

- صندوق النقد العربي (٢٠١٥). متطلبات تبني استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. أبو ظبي: أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية.

- صفية، ليلي محمد (٢٠١٩). المسؤولية الاجتماعية للمنظمات وأثرها في تعزيز الولاء التنظيمي: دراسة تطبيقية على المنظمات الصناعية. **مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية**، المجلد ١٥، العدد ٢، الصفحات ٤٥-٦٥.

- عبد الله، خبانة، وزيتوني، كمال (٢٠١٦). أثر صدمات محددات الاستقرار المالي على مؤشرات الأزمات المالية المصرفية خلال الفترة ١٩٨٠-٢٠١٤: دراسة حالة الجزائر. **مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية**، جامعة زيان عاشور بالجلفة، العدد ٢٧، المجلد ٢، الصفحات ١٩٩-٢١١.

- عباس، أحمد محمد (٢٠٢١). تأثير الشمول المالي على كفاية رأس المال للبنوك المصرية. **مجلة الاقتصاد والتمويل**، العدد ٧، الصفحات ٦٠-٧٨.

- عباس، منى مهدي محمد، وهدان، محمد أحمد لطفي محمد، وجاد الرب، أميرة سيد محمد (٢٠٢١). تأثير الشمول المالي على كفاية رأس المال للبنوك المصرية. **المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية**، المجلد ١٢، العدد ٤، الصفحات ٢٩٧-٣٢١.

- عبدالله، سارة أمين، طلعت، طمان عرفات إبراهيم، و حامد، محمود. (٢٠٢٢). أثر الشمول المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية بالتطبيق على قطاع البنوك. **المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة**، ع ١٤، ٢٦١ - ٢٨٠.

- فراح، محمد، وعبد العزيز، خالد (٢٠٢١). تأثير الشمول المالي على تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك الجزائرية. **مجلة الدراسات الاقتصادية والمالية**، العدد ١٢، الصفحات ٥٧-٧٤.

- محروس، رمضان عارف (٢٠٢٠). مقترح لتطوير أداء المراجع الداخلية في البنوك المصرية للحد من مخاطر الشمول المالي. **مجلة البحوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعة بورسعيد، العدد الأول، يناير، الصفحات ٢٦٥-٣٤٨.

- مصطفى، محمد أحمد (٢٠٢٢). دور البنك المركزي المصري في تحقيق الشمول المالي والتنمية الاقتصادية في مصر. **مجلة الدراسات المالية والاقتصادية**، العدد ١٠، الصفحات ٢٥-٥٠.

المراجع الأجنبية:-

- Alliance for Financial Inclusion (2013). **Measuring financial inclusion: Core set of financial inclusion indicators**. Alliance for Financial Inclusion, pages 4-5.
- Barić, A. (2017). Corporate social responsibility and stakeholders: Review of the last decade (2006-2015). Business Systems Research: **International Journal of the Society for Advancing Innovation and Research in Economy**, 8(1), 133-146.
- Bernardová, D. (2016). Corporate social responsibility: European perspective and CSR models. **Journal of International Studies**, 9(2), 38-47.
- Carroll, A. B., & Brown, J. A. (2018). **Corporate social responsibility: A review of current concepts, research, and issues**. Corporate Social Responsibility, 39-69.
- CGAP & Arab Monetary Fund (2017). Financial Inclusion Measurement in the Arab World. **Working Paper**, January 2017.
- Gatnar, E. (2013). Financial inclusion indicators in Poland. **Acta Universitatis Lodzensis. Folia Oeconomica**, 286.
- Haldar, P. K., Rahman, S. M., Mia, M., Ahmed, F., & Bashawir, A. (2016). Assessing the role of corporate social responsibility practices of commercial banks in enhancing financial inclusion: A study on the banking sector in Bangladesh. **International Journal of Economics and Financial Issues**, 6(4), 1778-1783.
- Hossain, M. M., Alam, M., Islam, M. A., & Hecimovic, A. (2015). Do stakeholders or social obligations drive corporate social and environmental responsibility reporting? Managerial views from a developing country. **Qualitative Research in Accounting & Management**, 12(3), 287-314.
- Ibne Afzal, M. N., Nayeem Sadi, M. A., & Siddiqui, S. A. (2023). Financial inclusion using corporate social responsibility: A socio-economic demand–supply analysis. **Asian Journal of Economics and Banking**, 7(1), 45-63.
- Mensah, H. K., Agyapong, A., & Nuertey, D. (2017). The effect of corporate social responsibility on organizational commitment of employees of rural and community banks in Ghana. **Cogent Business & Management**, 4(1), 1280895.
- Musau, S., Muathe, S., & Mwangi, L. (2018). Financial inclusion, GDP, and credit risk of commercial banks in Kenya. **International Journal of Economics and Finance**, 10(3), 181-195.
- Ramzan, M., Amin, M., & Abbas, M. (2021). How does corporate social responsibility affect financial performance, financial stability, and financial inclusion in the banking sector? Evidence from Pakistan. **Research in International Business and Finance**, 55, 101314.
- Sarma, M. (2012). Index of financial inclusion: A measure of financial sector inclusiveness. **Centre for International Trade and Development**, School of International Studies Working Paper, Jawaharlal Nehru University, Delhi, India.
- Sarma, M., & Pais, J. (2011). Financial inclusion and development. **Journal of International Development**, 23(5), 613-628.

- Sarma, S. (2015). Meaningful financial inclusion. **Journal of Rural Development**, 115-120.
- Sharif, M., & Rashid, K. (2014). Corporate **governance and corporate social responsibility (CSR) reporting**: An empirical evidence from commercial banks (CB) of Pakistan. *Quality & Quantity*, 48, 2501-2521.
- Sharma, S., & Aggarwal, S. (2022). Mandatory CSR expenditure and its impact on firm financial performance post Companies Act 2013. **Journal of Corporate Governance Studies**, 20(3), 45-61.
- Singh, K., Misra, M., & Yadav, J. (2021). Corporate social responsibility and financial inclusion: Evaluating the moderating effect of income. **Managerial and Decision Economics**, 42(5), 1263-1274.
- Uwugbe, U., & Egbide, B. C. (2012). Corporate social responsibility disclosures in Nigeria: A study of listed financial and non-financial firms. **Journal of Management & Sustainability**, 2, 160.
- Vo, D. H., Nguyen, N. T., & Van, L. T. H. (2021). **Financial inclusion and stability in the Asian region using bank-level data**. *Borsa Istanbul Review*, 21(1), 36-43.
- Vo, D. H., Tran, N. P., Hoang, H. T. T., & Van, L. T. H. (2022). Do corporate social responsibility and bank performance matter for financial inclusion in Vietnam? **Journal of Asia Business Studies**, 16(4), 639-651.
- Vo, D. H., Van, L. T. H., Dinh, L. T. H., & Ho, C. M. (2020). Financial inclusion, corporate social responsibility, and customer loyalty in the banking sector in Vietnam. **Journal of International Studies**, 13(4).
- World Bank (2018). **Global Findex database**. (Last accessed on 17 December 2018).
- World Bank (2023). **World Development Indicators**. Available at: World Bank Official Website (Accessed: December 2023).