أثر استخدام استراتيجية الشمول المالي على تمويل المشروعات الصغيرة دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية

د/ زينب امين السيد خيال
مدرس بكلية إدارة الاعمال والتجارة الدولية
جامعة مصر الدولية

د/ رشا ضياء الدين إبراهيم منصور
مدرس بقسم إدارة الاعمال
الاكاديمية الحديثة بالمعادي

مستخلص: -

يهدف البحث إلى التعرف على دور الشمول المالي من حيث وصول المنتجات والخدمات المالية وابعاده ومن ثم تحديد أهمية المشروعات الصغيرة ودورها في المجتمع ثم تحليل تأثير الشمول المالي من حيث القدرة المالية على تمويل المشروعات الصغيرة.

واستنتج البحث من خلال تحليل آراء الفئات المستقصي منها للأبعاد المتعلقة بالشمول المالي ، أن العلاقة بين بُعد النجاح الاستراتيجي والشمول المالي كانت بدرجة مرتفعة بمتوسط مرجح (٣.٨٧) وانحراف معياري (٠.٥٧٥) ،كما تبين من خلال تحليل آراء الفئات المستقصي منهم لعبارات بعد النجاح الاستراتيجي بالإيجابية العالية في محتواها، حيث بلغت قيم الوزن النسبي لها أعلى من ٦٠% وبقيم (t) موجبة عند مستوى معنوية ٠.٠١ بدرجة ارتباط (٠.٧٤٥)، وتمثلت المساهمة النسبية (٥٥.٥٠%). كما اتضح من المعالجة الإحصائية الوصفية لبُعد الحماية المالية للعميل وبين الشمول المالي وجود علاقة إيجابية مرتفعة حيث حققت عبارات الحماية المالية للعميل وسطاً حسابياً عاماً (٤.٠١) بانحراف معياري (٠.٢٢٥).

وكان هنالك عناصر مؤثرة على السياسة الائتمانية للبنوك في القطاع طالب الائتمان اذ تبين تأثيره على الساسة الائتمانية وصل إلى ٧٢.٠٢ أما الضمانات فقد ثبت تأثير هذا العامل على مدى قبول أو رفض اعطاء تسهيلات ائتمانيه وصل تأثيرها إلى ٧٥.٢٧% وكان لسيولة البنك تأثير أيضًا وصل إلى ٧١.٧%.

وأوصى البحث على ضرورة العمل على إطلاق استراتيجية قومية للشمول المالي على مستوى الجمهورية يكون الهدف منها تعليم وتثقيف الشباب في المدارس

والجامعات بأهمية الشمول المالي وتأثيره الإيجابي على تحقيق اهداف ريادة الأعمال بشكل خاص وعلى التنمية الاقتصادية بشكل عام، مع ضرورة تمكين الشباب اقتصادياً واجتماعياً حيث يمكن تنفيذ تلك الاستراتيجية بالتعاون مع العهد المصرفي المصري.
وتشكل الائتمانات أهمية بالغة في تنمية الاقتصاد المصري، لمساهمتها الكبيرة في تخفيض نسب البطالة الأخذة في الازدياد بسبب إغلاق فرص العمل داخل مصر، فلا بد من إيجاد مشاريع تشغيلية بناءه تستوعب الأيدي العاملة، كما تعمل الائتمانات الموجهة للمشاريع الناجحة على تنمية تلك المشاريع ومن ثم الوصول إلى نمو اقتصادي حقيقي يساهم في التنمية الشاملة وتعزيز الرضا والمكانة الاجتماعية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي – تمويل المشروعات الصغيرة – البنوك التجارية.

مقدمة:

شهد القطاع المالي بصفة عامة والصناعة المصرفية خاصة نموا هائل خلال العقود القليلة الماضية من حيث الحجم والتعقيدات المالية، ولكن على الرغم من هذه التطورات الهامة التي أحرزتها خاصة في مجالات التنافسية والربحية، إلا أن هناك بعض القلق من عدم قدرة الخدمات التي يقدمها ذلك القطاع على احتواء وإدراج كل قطاعات السكان في عملياتها وخدماتها، خاصة قطاعات المجتمعات الفقيرة وغير القادرة على الوصول والأدراج في الخدمات المصرفية الأساسية. إن الأنظمة المالية التي تعمل بصورة جيدة تعتبر ضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية، وقد تم منح قدر كبير من الاهتمام لعمق وكفاءة الأنظمة المالية، غير أن تشجيع زيادة إمكانية الحصول على الخدمات المالية والتي حظيت بقدر أقل من الاهتمام، على الرغم من التركيز الذي حصل عليه نظريا.

فمن دون إيجاد أنظمة مالية يتعين على الأفراد الفقراء ومؤسسات الأعمال الصغيرة الاعتماد على مواردهم الذاتية للاستثمار والاستفادة من فرص النمو .ولذلك فإن سياسات القطاع المالي التي تشجع المنافسة وتقدم الحوافز المجزية للأفراد، وتساعد في التغلب على الحواجز أمام إمكانية الحصول على التمويل، تعتبر ذات أهمية مركزية ليس فقط لتحقيق الاستقرار وإنما أيضا للنمو وتخفيض أعداد الفقراء

والتوزيع الأكثر مساواة وعدالة للموارد والقدرات وتتفاوت بلاد العالم من حيث درجة تمتع سكانها بالخدمات المالية الأساسية ويتضح هذا جليا من خلال مقارنة سكان البلاد المتقدمة مع سكان البلاد النامية(Njuguna N.: 2016)

وتحظى قضايا تعزيز الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة لدى مختلف دول العالم كما تبنت العديد من الدول استراتيجيات واتخذت خطوات فعالة نحو تحسين فرص الوصول للتمويل والخدمات المالية بهدف تحسين فرص النمو والاستقرار الاقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الاجتماعية ومكافحة الفقر.

أولا: الدراسة الاستطلاعية ومشكلة البحث : -

يعتمد تحديد مشكلة البحث في المقام الأول على تحديد ظواهر المشكلة والتي تتضح من خلال القيام بدراسة استطلاعية الى تعريف مشكلة البحث وتكوين الفروض وتحديد متغيرات البحث وقد تم اجراء مقابلات شخصية مع مديري البنوك التجارية، ومدير العلاقات العامة وخدمة العملاء ومجموعة من رؤساء الاقسام في البنوك، للتعرف على آرائهم في العلاقة التأثيرية للشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة.

ومن خلال الدراسة الاستطلاعية التاليه تبين أن هناك قصورًا ملحوظًا في معرفة الإدارة محل الدراسة بقياس أثر العلاقة التأثيرية للشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة مما يؤدى إلى توافر العديد من الظواهر حول مشكلة الدراسة، ومن أجل توضيح مشكلة الدراسة، ويمثل الجدول التالي المقابلات الشخصية لمديري ورؤساء الأقسام في البنوك محل الدراسة:

جدول رقم (١) وظائف وأعداد العاملين الذين تم إجراء المقابلات الشخصية معهم

القسم	مدير	التاريخ	رئيس قسم	التاريخ	موظفين	التاريخ
إدارة العملاء	٦	٢٠٢١/٥/٢٢	٦	٢٠٢١/٨/٢٢	٨	٢٠٢١/٥/٢٤
الإدارة المالية	٤	٢٠٢١/٥/٢٢	٤	٢٠٢١/٨/٢٢	٥	٢٠٢١/٥/٢٥
إدارة الائتمان	٣	٢٠٢١/٥/٢٣	٣	٢٠٢١/٨/٢٣	٤	٢٠٢١/٥/٢٥
الإجمالي	**١٣**		**١٣**		**١٧**	

المصدر: من إعداد الباحثتين.

ومن خلال الجدول السابق تبين أن العينة الاولية الذين تم اجراء المقابلات الشخصية عدد (١٣) مدير وعدد (١٣) رئيس قسم وعدد (١٧) موظف بإجمالي (٤٣) موظف، وكانت الأسئلة لقائمة الاستبيان المبدئية تتمثل في:

جدول رقم (٢) أسئلة قائمة الاستبيان المبدئية

العبارة	نعم	احيانا	لا
معرفة نوع قطاع طالب الائتمان له علاقة في قبول الطلب	٣٧	٥	١
يتعامل قطاع الائتمان بحذر عن غيره من القطاعات	٤٣	--	--
تحديد نوع القرض طويل أو قصير الاجل يحدده البنك حسب نوع القطاع طالب الائتمان	٤٢	١	--
تتحدد سياسة الائتمان تبعاً لنوع قطاع طالب الائتمان	٣٨	٥	--
معرفة نوع قطاع طالب الائتمان له علاقة في قبول الطلب	٤٣	--	--
يشترط لبعض القطاعات شروط معينة للموافقة على طلب الائتمان دون قطاعات اخرى	٤٠	٣	--
تختلف الضمانات المطلوبة لتغطية الائتمان حسب القطاع طالب الائتمان	٤٠	٣	--
تختلف طريقة استرجاع القرض وفائدته من قطاع إلى قطاع اخر	٢٠	٦	١٧
تختلف طرق السداد وجدولة الديون للقطاعات	٤٥	٥	٣
سرعة اتخاذ القرار وتخفيض روتين العمل في دراسة طالب الائتمان له علاقة بنوع القطاع التجاري	٢١	٥	١٧
الاجراءات المتبعة في دراسة وتحليل طلب الائتمان تختلف من قطاع إلى أخر	٣٤	٥	٤
تشكل الضمانات المقدمة سبب رئيسي في قبول الائتمان	٤٢	١	--
يقوم البنك بدراسة وتحليل الضمانات المقدمة ومدى قانونية وكفاية قبول طلب الائتمان	٣٠	٥	٨
لا تقبل الضمانات المقدمة من الأصول المتداولة للغير كضمان	٨	٨	٢٨
لا تقبل الاصول الثابتة كضمان	٥	١٥	٢٣
يعتبر الوضع المالي لطالب الائتمان سبب رئيسي في قبول الطلب	٣٩	٤	--
يعتبر الوضع المالي لطالب الائتمان محدد رئيسي لقيمة الائتمان الموافق عليها	٣٨	٥	--
كلما كان الوضع المالي لطالب الائتمان أفضل كلما زاد نسبة قبول طلبة	٣٨	٥	--
من الإجراءات التي يقوم بها البنك تحليل الوضع المالي لطالب الائتمان	٤٣	--	--
يعتبر المؤهل العلمي سبب رئيسي في قبول الطلب	٨	٨	٢٨

المصدر: من إعداد الباحثين.

وتمثلت نتائج الدراسة الاستطلاعية في استعراض السياسات الائتمانية في البنوك محل البحث في الآتي:

١- التسهيلات الائتمانية (بالصافي):

تحتل التسهيلات الائتمانية النسبة الأكبر من بين عناصر الموجودات للبنوك عينة الدراسة، كما يوضح ذلك جدول (٣)، إذ شكلت نسبة تتراوح ما بين (٢٩% - ٣٢%) من متوسط إجمالي الموجودات. ويلاحظ أنها بزيادة مستمرة من حيث متوسطها، وكانت ما يقارب ٧٦ مليون جنية في عام ٢٠١٧، في حين بلغت ١٠٦ مليون جنيه في عام ٢٠٢١ محققة بذلك معدل نمو ٣٩% قياساً بسنة الأساس ٢٠٢١.

جدول رقم (٣) التحليل الرأسي لمتوسط موجودات البنوك التجارية
(المبالغ بآلاف الجنيهات)

السنة / الموجودات	٢٠١٧		٢٠١٨		٢٠١٩		٢٠٢٠		٢٠٢١	
	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة
نقدية وأرصدة لدى البنوك والمؤسسات المصرفية.	٥٧٢٥٦	%٢٣,٨٥	٧٦٣١٢	%٢٧,٩١	٧٧٨١٦	%٢٥,٤٨	٨٦٣٣٠	%٢٤,٦٢	٩٨٠٤٣	%٢٧,٠٧
أرصدة لدى البنك المركزي.	٦٤٤٢٦	%٢٦,٨٤	٥٧٤٩٩	%٢١,٠٢	٧٢٤٤٠	%٢٣,٧٢	٦٠٥٢٨	%١٧,٢٦	٦٣٩٢٦	%١٧,٦٥
أوراق مالية حكومية وبكفالة الحكومة.	١٦٠٧٧	%٦,٧٠	٢٧٦٧٢	%١٠,١٢	٢٢٥٠٥	%٧,٣٦	٣١٥٤٩	%٩,٠٠	٥٩٨٨٩	%١٦,٥٤
محفظة الأوراق المالية المتاجرة بالصافي.	٦٨٤٢	%٢,٨٥	٧٥٠٣	%٢,٧٤	٨١٥٥	%٢,٦٧	١٠٨٢٩	%٣,٠٩	١٤٠٨٤	%٣,٨٩
التسهيلات الائتمانية بالصافي.	٧٥٨٥٣	%٣١,٥٩	٨٣٠٤٩	%٣٠,٣٦	٨٨٤٠١	%٢٨,٩٤	١١٢١٢٩	%٣١,٩٨	١٠٥٧٦٩	%٢٩,٢٠
محفظة الأوراق المالية للاستثمار بالصافي.	٨١٢٢	%٣,٣٨	١٠١٨٠	%٣,٧٢	٢٣١٤٣	%٧,٥٨	٣٧١٨٤	%١٠,٦٢	١٠٠٢٥	%٢,٧٧
موجودات ثابتة بالصافي.	٥٩٨٣	%٢,٤٩	٥٧٣٩	%٢,٠٩	٥٨١٥	%١,٩١	٥٨٢٦	%١,٦٦	٥٩٠٥	%١,٦٣
موجودات أخرى	٥٥١٤	%٢,٣٠	٥٥٨٣	%٢,٠٤	٧١٣٩	%٢,٣٤	٦٢١٦	%١,٧٧	٤٥٤٢	%١,٢٥
مجموع الموجودات.	٢٤٠٠٧٣	%١٠٠	٢٧٣٥٣٧	%١٠٠	٣٠٥٤١٤	%١٠٠	٣٥٠٥٩١	%١٠٠	٣٦٢١٨٣	%١٠٠

الجدول السابق من عمل الباحثتين بناء على المعلومات الواردة في التقارير السنوية للبنوك عينة الدراسة.

٢- التأمينات النقدية:

ارتفعت قيمة متوسط التأمينات النقدية (كمبلغ) لدى البنوك التجارية حتى أصبحت في عام ٢٠٢١ ضعف ما كانت عليه في عام ٢٠١٧. وسبب ذلك هو قيام الإدارة بالتوسع في تقديم التسهيلات الائتمانية غير النقدية، كإصدار خطابات الضمان وفتح الاعتمادات المستندية، وجدول (٤) يوضح هذا.

جدول رقم (٤) التحليل الرأسي (العمودي) لمتوسط المطلوبات وحقوق الملكية للبنوك التجارية

السنة / المطلوبات	٢٠١٧		٢٠١٨		٢٠١٩		٢٠٢٠		٢٠٢١	
	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة	متوسط المبلغ	النسبة
ودائع العملاء.	١٦٥٦٨١	%٦٩	١٩١٤٤١	%٦٩,٩٩	٢٠٧٦٩٥	%٦٨	٢٣٧١٤٨	%٦٧,٦٤	٢٤٥٠٦٥	%٦٧,٦٧
ودائع البنوك والمؤسسات المصرفية الأخرى.	٢٨٥٦٩	%١١,٩٠	٣١٩٢٤	%١١,٦٧	٤٥٢٥٧	%١٤,٨٢	٥٣٥١٥	%١٥,٢٦	٦٠٦١١	%١٦,٧٣
تأمينات نقدية.	١٠٨٨٧	%٤,٥٣	١٣٨٩١	%٥,٠٧	١٥٨٠٨	%٥,١٨	٢٠٤٧٥	%٥,٨٤	١٧٥٢٤	%٤,٨٤
مخصصات مختلفة.	٥٦٥٨	%٢,٣٦	٥٥٤٠	%٢,٠٣	٦٩٦٦	%٢,٢٨	١٠٢٢٢	%٢,٩٢	٦٤٢٥	%١,٧٧
أرباح مقترح توزيعها.	٤٠٠	%٠,١٧	٧٦٧	%٠,٢٨	٨٦٧	%٠,٢٨	٥٣٤	%٠,١٥	١٢٠٠	%٠,٣٣
رأس المال.	٢٠٠٠٠	%٨,٣٣	٢٠٠٠٠	%٧,٣١	٢٠٠٠٠	%٦,٥٥	٢٠٠٠٠	%٥,٧٠	٢٠٠٠٠	%٥,٥٢
احتياطي قانوني.	٣٧٨٦	%١,٥٨	٤٠٢٨	%١,٤٧	٣١٣٥	%١,٠٣	٣٣٤٤	%٠,٩٥	٣٦٠١	%٠,٩٩
احتياطي اختياري.	٣٠١٥	%١,٢٦	٣٢٩٧	%١,٢١	٢٤٢٦	%٠,٧٩	٢٨٢٨	%٠,٨١	٣٢٦٠	%٠,٩١
احتياطيات أخرى.	٣٠٩٧	%١,٢٩	٣٠٩٧	%١,١٣	٣١٩٧	%١,٠٥	٢١٣٩	%٠,٦١	٣٩٨٩	%١,١٠
أرباح (خسائر) مدورة.	١٠٢٠-	%٠,٤٢-	٤٤٨-	%٠,١٦-	٦٣	%٠,٠٢	٣٨٦	%٠,١٢	٥٠٨	%٠,١٤
مجموع المطلوبات وحقوق المساهمين.	٢٤٠٠٧٣	%١٠٠	٢٧٣٥٣٧	%١٠٠	٣٠٥٤١٤	%١٠٠	٣٥٠٥٩١	%١٠٠	٣٦٢١٨٣	%١٠٠

الجدول السابق من عمل الباحثتين بناءً على المعلومات الواردة في التقارير السنوية للبنوك عينة الدراسة.

من خلال نتائج ومؤشرات الدراسة الاستطلاعية تتبين أن هناك قصورًا ملحوظًا في معرفة الإدارة محل الدراسة بقياس تأثير الشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة دراسة تطبيقية على البنوك التجارية مما يؤدى إلى توافر العديد من الظواهر حول مشكلة الدراسة **ومن خلال ما سبق تتلخص ظواهر مشكلة البحث فيما يلي** :

١- كثرة الشروط المالية إلى تشترطها الجهات المانحة للتمويل والتي تتمثل في ضمانات مثل امتلاك أرض للمشروع أو كون المشروع قائم بذاته.

٢- قلة الفرص التمويلية حيث إن التمويل المقدم لا يغطي التكاليف الاستثمارية للمشروع بالكامل فالبنوك عادة ما تغطي أقل من ٣٠% تكاليف المشروع.

٣- سعر فائدة القروض للمشروعات لا يختلف كثيرًا عن سعر فائدة الاقتراض العادي الأمر الذي لا يدعم انشاء المشروعات بالنسبة لشباب الأعمال، بالإضافة إلى السداد أيضاً يبدأ منذ السنة الأولى والتي يمكن أن تتزامن مع مرحلة انشاء المشروع وليس بدايته مما يصعب من عملية السداد والتعثر المالي.

٤- كثرة المصاريف الإدارية والبنكية للحصول على قروض للمشروعات من الجهات التمويلية بالإضافة إلى كثرة الإجراءات والاعتمادات والضمانات وزيادة التعقيد في انهاء الإجراءات والتي قد تقف عائقاً للحصول على التمويل.

وبالتالي تتمثل مشكلة الدراسة بشكل اساسي في : ما أثر الشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة في البنوك التجارية؟

ويتمثل غياب التمويل اللازم للمشروعات الناشئة رغم النمو الملحوظ في الاستثمارات، التي يتم استثمارها في الشركات الناشئة صغيرة. ومازال تمويل المشروعات الصغيرة لرواد الاعمال يعانون صعوبات كبيرة في لفت الانتباه وجمع التمويل اللازم لمشاريعهم. وتواجه الشركات الصغيرة والمتوسطة مشكلة أكبر في جمع التمويل اللازم للتوسع، ما يضطر تلك الشركات إلى الحد من نشاطاتها والتأخر عن المكانة التي تستطيع الوصول إليها لريادة أعمالها. بالإضافة إلى زيادة الإجراءات والتعقيدات والضمانات والإجراءات الروتينية اللازمة للحصول على تمويل من أجل تحقيق عمل ريادي.

ثانياً: فروض البحث:

تقوم هذه الدراسة على الفرض الرئيسي والفروض الفرعية في ضوء مشكلة الدراسة التي تم تحديدها، ويوضح نموذج متغيرات الدراسة والاتجاهات المحتملة للعلاقات بين هذه المتغيرات، ويتمثل الفرض الرئيسي في أنه: **"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دور استراتيجية الشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة بالتطبيق على البنوك التجارية"**، وينبثق من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:

١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النجاح الاستراتيجي وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".

٢- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكيف والاستجابة وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة.

٣- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة.

٤- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التعليم المستمر وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة.

٥- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة.

المتغير المستقل: الشمول المالي: ويتضمن الابعاد التالية:

١-النجاح الاستراتيجي .

٢- التكيف والاستجابة .

٣- النمو.

٤- التعليم المستمر .

٥- الحماية المالية للعميل .

المتغير التابع : تمويل المشروعات الصغيرة .

ثالثاً: أهداف البحث:-

١- التعرف على دور الشمول المالي من حيث وصول المنتجات والخدمات المالية وابعاده.
٢- تحديد أهمية المشروعات الصغيرة ودورها في المجتمع.
٣- تحليل تأثير الشمول المالي من حيث القدرة المالية على تمويل المشروعات الصغيرة.
٤- تقديم وصياغة مجموعة من التوصيات والمقترحات التي من شأنها زيادة عمليات الشمول المالي و تمويل المشروعات الصغيرة.

رابعاً: أهمية البحث:-

وتنقسم أهمية البحث إلى أهمية علمية وتطبيقية على النحو التالي:

أ- الأهمية العلمية:

١- تستمد الدراسة الحالي أهميتها من كونها من الدراسات التي تناولت متغيرًا تحديثه العهد بأدبيات الإدارة المالية وهي الشمول المالي.
٢- اهتمام الدولة بتطوير نظم العمل في سوق المال المصرية وتنشيطها، فالشمول المالي من الموضوعات المهمة في عالم التمويل والاستثمار، نظراً للأهمية الكبيرة التي تلقاها الشمول المالي على مستوى الأعمال الدولية.
٣- المساعدة على مواجهة التحديات الاقتصادية التي تفرضها التغيرات العالمية الحالية.
٤- التعرف على مشاكل ومعوقات استخدام السوق المصري.
٥- التوصل إلى مجموعة من المقومات والمحددات التي تساعد في تحسين فعالية استخدام الشمول المالي في السوق المصري.

ب- الأهمية التطبيقية:

١- تسعى الدولة لتحقيق التنمية المستدامة الشاملة في مصر عام ٢٠٣٠.
٢- لم تتحقق التنمية المستدامة إلا من خلال المشروعات الريادية بالإضافة إلى الدور الذي تلعبه هذه المشروعات في القضاء على البطالة وزيادة الناتج المحلي.

٣- يقدم هذا البحث الشمول المالي كأحد أدوات التمويل الأكثر نجاحاً في تمويل المشروعات لمحدودي الدخل والمستبعدين من الحصول على الخدمات المالية الرسمية.

٤- تسعى الدولة إلى مبادرة الشمول المالي من خلال العديد من المؤتمرات؛ حيث عقد مؤتمر للشمول المالي في الفترة من ١٣-١٥ سبتمبر عام ٢٠١٧، بمدينة شرم الشيخ والذي نظمه التحالف الدولي للشمول المالي (Global Policy Forum) بالتعاون مع البنك المركزي المصري، وشارك فيه رئيس الجمهورية وحضور أكثر من ٨٠٠ مشارك من نحو ٩٥ دولة، لمناقشة أحدث سياسات الشمول المالي وأنشطته على مستوى العالم(نوفل :٢٠١٨).

خامسا: الاطار النظري والدراسات السابقة لمتغيرات البحث :

سوف تقوم الباحثتين باستعراض الاطار النظري ومراجعة الدراسات السابقة للشمول المالي، وتمويل المشروعات الصغيرة ، مع عرض و مناقشة مجهود الباحثتين بشأن تحليل العلاقة بين الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة .

أ- الشمول المالي :

١-تعريف الشمول المالي :

يقصد بالشمول المالي إتاحة كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع سواء كانت مؤسسات أو أفراد وتشجيع تلك الفئات وخاصة المهمشة منها على إدارة أموالها ومدخراتها بشكل سليم عن طريق القنوات الرسمية حتى لا يتم لجؤهم للقنوات الغير رسمية والتي لا تخضع لأي من جهات الرقابة أو الاشراف، وكذلك الابتكار والتنوع في الخدمات والمنتجات المالية بشكل ملائم وبأسعار مقبولة من قبل العملاء، بل والوصول إلى ضمان الاستخدام الأمثل للخدمات والمنتجات والتحقق من جودتها والعمل على حماية حقوق المواطنين من الخدمات المالية. (UNCTAD:2016)

واشار البنك الدولي علي انه حصول الأفراد والشركات على منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار مقبولة تلبي احتياجاتهم مثل المعاملات والمدفوعات والادخار والتأمين والائتمان، كما يمكنهم الحصول عليها بشكل مستدام. و يعرف مركز (CFI) الشمول المالي على النحول التالي:

١- الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات المالية بما في ذلك الائتمان والادخار والتأمين والمدفوعات.
٢- أن يتم تقديمها بجودة مناسبة وبأسعار مقبولة بشرط كرامة وحماية العملاء.
٣- كل فرد يستطيع استخدام الخدمات المالية المستبعدة والمحروم منها الأفراد وخاصة الاهتمام بالريف والمعوقين والنساء بالإضافة إلى مجموعات أخرى استبعدت في كثير من الاحيان.
٤- من خلال سوق متنوع تنافسي: نطاق واسع من مقدمي الخدمات المصرفية، وبنية تحتية مالية قوية وكذلك إطار تنظيمي للعمليات المصرفية. كما يتم تعريف الشمول المالي من خلال الاستراتيجيات الوطنية للشمول المالي لبعض الدول:
١- الوصول الدائم من البالغين لمجموعة واسعة من المنتجات المالية والخدمات المقدمة من خلال المؤسسات المالية الرسمية والمستدامة، التي تحكمها التنظيم المناسب، مع التنوع في الاسعار ومناسبتها لاحتياجات الأفراد من أجل المساهمة في تحسين الحياة الاجتماعية والاقتصادية.
٢- يتحقق الشمول المالي عندما يجد البالغين سهولة الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية التي تلبي احتياجاتهم ويتم تقديمها بتكلفة مقبولة.
٣- الوصول إلى استخدام مجموعة من تقنيات الجودة في الوقت المناسب وبشكل مريح بوصول الخدمات المالية بأسعار مقبولة هذه الخدمات بموجب التعليمات المناسبة التي تضمن حماية المستهلك وتعزيز التعليم المالي لتحسين القدرات المالية واتخاذ قرارات رشيدة من قبل جميع قطاعات السكان.
كما عرفتها مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI)على انها الاجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول استخدام كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم وان تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف مقبولة. (المعهد المصرفي المصري:٢٠١٥).

وعرفته منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECO) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INEE):[1] انه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المقبولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، ومن خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي.

و تستخلص الباحثتين من التعريفات السابقة ملاحظة عدة محاور أساسية يرتكز عليها الشمول المالى وهى:

- الحصول على المنتجات والخدمات المالية الرسمية والقدرة على تحمل تكاليفها.
- القدرة المالية: إدارة الأموال بشكل فعال والتخطيط للمستقبل والتعامل مع الضائقة المالية.
- استخدام المنتجات والخدمات المالية أي الانتظام ومدة الاستخدام.
- جودة الخدمات والمنتجات المالية: الخدمات مصممة لاحتياجات العملاء وتجزئة الخدمات من أجل تطويرها لجميع فئات المجتمع.
- التنظيم والرقابة الفعالتين بغرض تقديم المنتجات والخدمات المالية في بيئة يسودها الاستقرار المالي.

٢ - أهداف الشمول المالي:

لم يعد الشمول المالي موضوع بسيط بل أصبح محور اهتمام العديد من الحكومات والجهات المالية الرقابية، كما يشغل جزء هام من التفكير السائد في التنمية الاقتصادية، **لذا فإن الشمول المالي يعد ركن أساسي في التنمية الاقتصادية حيث يحقق ما يلي:**(Alexandre, C., Mas, I., & Radcliffe, D:2016),

- أحد محركات التنمية الاقتصادية.
- تشجيع الاستقرار المالي والاجتماعي.

- دعم المشروعات المتوسطة والصغيرة والمتناهية الصغر التي تساهم في الناتج المحلي الإجمالي.
- تحسين الظروف المعيشية للأسر الفقيرة، ويعد أداة حيوية لمحاربة الفقر.
- دعم الوساطة المالية ومن ثم العمل على تحسين توزيع الدخل.
- تعزيز لتنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع خدماتها ومنتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء.
- العمل على ادخال الأفراد والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة داخل القطاع المالي الرسمي، مع العمل على تقنين القطاعات الغير رسمية.
- المساهمة في خلق فرص تدعم النمو الاقتصادي.

٣- تحديات تحقيق الشمول المالي:

إن تحقيق الشمول المالي لأهدافه ليس طريقاً يسيراً بل تعترضه العديد من المعوقات منها ما هو مرتبط بالعادات والتقاليد والمورثات الثقافية ومنها ما يتعلق بالمؤسسات المالية والتي لا تضع المواطنين الفقراء في بؤرة اهتماماتها عند تحقيق أهدافها، **ولذلك سوف يتم إلقاء الضوء على أهم تلك التحديات:**

✓ **تزايد أحجام النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي المصري:**

ذلك الموروث الثقافي عند المواطنين يكشف واحدة من أكبر التحديات التي تواجه خطط الشمول المالي التي يتبناها الجهاز المصرفي، ولاشك أن البنوك تواجه صعوبة بالغة في تغيير ذلك الموروث الثقافي في فترة زمنية قصيرة، ولذلك لابد من تولد الثقة لدى المواطنين في المعاملات المصرفية عبر البنوك بدلاً من تعاملهم نقداً، ولا شك أن ضخامة حجم النقد المتداول خارج الجهاز المصرفي ترجع إلى ضخامة حجم الاقتصاد الغير رسمي، حيث أن أغلب الأموال حارج الجهاز المصرفي تتعامل بالطريقة النقدية وتأبى التعامل من خلال البنوك. (Alliance for financial inclusion AFI:2017)

✓ **انتشار وتغلغل الاقتصاد الموازي (غير الرسمي) خاصة في ريف وقرى مصر:**

القطاع الغير رسمي هو مجموعة من الانشطة الاقتصادية التي تنتج سلعاً وخدمات يتولد عنها دخول غير مسجلة لدى السلطات الضريبية وتتم هذه الأنشطة نقداً، كما أن هناك شريحة عريضة من العملاء تخشى التعامل مع البنوك حيث تفضل وضع الأموال في المنازل أو قيامهم بالإقراض من خلال الأفراد والعائلات بعيداً عن المنظومة البنكية لمعتقدات دينية خاطئة تمنع التعامل مع البنوك لعدم التحقق من شرعيتها، أو حتى يصبحوا بعيدين عن الخضوع للضرائب التي قد تفرض عليهم.
(Amidžic, G., Massara, A., & Mialou, A:2017)

✓ **وجود قصور لدى البنوك في تقديم خدمات ومنتجات مصرفية متنوعة تلائم احتياجات ورغبات المواطنين.**

ومما سبق ترى الباحثتين ان اهم اسباب عزوف هؤلاء المواطنون عن المنظومة البنكية يرجع إلى مايلي:

١- أن الخدمات والمنتجات التي تقدمها البنوك لا تتلائم مع المواطنين في قرى وريف مصر.

٢- المتطلبات الروتينية من جانب معظم البنوك عند فتح حساب مالي، بالإضافة إلى بعد المسافات بين المواطنين وفروع البنوك.

٣- وجود عجز في عدد فروع البنوك في قرى وريف مصر مقارنة بعدد المواطنين البالغين في تلك المناطق.

٤- عدم معرفة موظفي خدمة العملاء في الفروع النائية في قرى وريف مصر بكافة الخصائص والسمات للخدمات والمنتجات التي يقدمها البنك نتيجة وجود قصور في الاختيار الجيد لموظفي خدمة العملاء.

٥- عدم التركيز التسويقي للبنوك في القرى والنجوع ومن ثم عدم استهداف المواطنين بتلك المناطق .

٦- سوء توزيع أجهزة الصراف الإلكترونية بين المناطق والأحياء حيث يوجد عجز في الصرفات الآلية في كثير من الاحياء وكذلك قرى وريف مصر، بمعنى عدم وجود توازن بين عدد المواطنين وماكينات ATM.

٧- وجود مفاهيم خاطئة مرتبطة بتخوف المواطنين من الخضوع للمراقبة من قبل جهات معنية أو طبقاً لمعتقدات دينية خاطئة ، أو ليصبحوا بعيدين عن الخضوع للضرائب.

ب:تمويل المشروعات الصغيرة :

يهتم الواقع الإقتصادى الاهتمام الكبير بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة حيث تمثل المشروعات المتناهية الصغر والصغيرة ٩١% من المشروعات في مصر والتي لا يتعدى رأسمالها ٢٥٠ ألف جنيه مصري في حين تمثل المشروعات المتوسطة ٧% فقط وهى لا يتعدى رأسمالها ١٥ مليون جنية مصري وذلك عام ٢٠١٥ (منى البرعي:٢٠١٦)، وتعد هذه المشروعات البنية الاساسية لإيجاد الطبقة المتوسطة والتي تعتمد عليها أي دولة لعملية التنمية الاقتصادية ، وقد زاد الاهتمام بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في الفترة الاخيرة لدورها الهام في التنمية الاقتصادية فهى تعتبر بمثابة مصدر أساسي لإيجاد فرص عمل وتعتبر بنية أساسية للمشروعات الكبرى ووقود للمحركات الاقتصادية القومية حتى في اقتصاديات الدول الصناعية الكبرى وتعتبر أكثر جذبًا للعمالة حتى من الشركات المتعددة الجنسيات. (Gupta:2013)

ويثار مفهوم المشروعات الصغيرة والمتوسطة جدلا كبيرا بين المتهمين بأمرهذه المشروعات ولكنها تدور حول نفس الموضوع فمنهم من يعرف حسب الحالة القانونية، فهي تمثل النشاط الذى يختص بتحويل المواد المتاحة إلى منتجات أو تقديم خدمات قابلة للاستهلاك الوسيط أو النهائي من خلال عمليات طبيعية أو كيميائية أو حيوية بحيث يتم ذلك في أماكن يتم تصميمها وتنظيمها وتشغيلها وفقًا لأساليب ونظم إدارية محددة ويستعان فيه بتكنولوجيا مناسبة تتفق وعدد العمال وقيمة رأس المال (إيمان احمد الشربيني: ٢٠١٨)

وهي أيضاً تمثل مجموعة من المشروعات التي تقوم بالإنتاج على نطاق صغير وتستخدم رؤوس أموال صغيرة وتوظف عدد محدود من الأيدي العاملة ويتسع هذا التعريف ليشمل الحرف والمصانع الصغيرة والصناعات المنزلية سواء كان العمل يدويًا أو أليًا سواء كان العمل يتم داخل مصانع أو خارجها سواء كان المصنع يأخذ بالأساليب الانتاجية الحديثة ام لا (نهى ابراهيم خليل:٢٠١٧)، وتعتبر المشروعات الصغير اداة هامة لتحقيق الشمول المالي حيث يتم عن طريقها جذب صغار المستثمرين للتعامل مع البنوك ودمجهم في القطاع الرسمي،ويعتبر تقديم رأس المال وتنمية مهارات الشباب من أهم الأساسيات التي تدفع بالشباب إلى الأعمال الحرة وتحسين مستواهم المعيشي وتشير اغلب التجارب إلى أنه غالبًا ما تنطلق تنمية وثقافة المشروعات الصغيرة من ثلاثة أبعاد. (مشبب بن غرامة الاسمرى:٢٠١١)

البعد الأول: وهو الإنسان نفسه الذى سوف يقوم على مسئوليته الخاصة ومبادرته الخاصة وبجزء من ماله.

البعد الثاني: فهو البعد التقني والذى يعتمد على مدى توافر مصادر تمويل ذاتية أو خارجية.

البعد الثالث: فهو الجانب الإجرائي وهو كل ما يتعلق باللوائح والقوانين .

وترى الباحثتين أن هناك دور لا يستهان به للمشروعات الصغيرة في بناء الاقتصاد الوطني وتظهر أهميته من خلال استغلال الطاقات والإمكانيات البشرية وتطوير الخبرات والمهارات كونها تعتبر أحد أهم روافد العملية التنموية ، وقد وضعت منظمة التعاون الإقتصادى والتنمية خطة متمثلة في عناصر أساسية لخفض بطالة الشباب على المدى القصير والمتوسط وأيضًا على المدى البعيد كما يلى: (OCED :2015)

أ- على المدى القصير والمتوسط:

١- تبنى السياسات الاقتصادية الكلية الكفيلة بمعالجة ضعف مستويات الطلب الكلى وتعزيز خلق الوظائف.

٢- تقديم الدخل الكافي لدعم الشباب لحين تحسين أوضاع سوق العمل وفق ضوابط والتزامات محددة.

٣- تبنى تدابير فعالة هادفة إلى تعظيم العائد من برنامج التشغيل.
٤- معالجة القيود الخاصة بتشغيل الشباب من اصحاب المهارات المحدودة.

ب- على المدى الطويل:

١- تعزيز نظام التعليم والعمل على اعداد وتجهيز الشباب لسوق العمل.
٢- تعزيز دور وفاعلية التعليم والتدريب المهني للشباب.
٣- مساعدة ودعم الشباب للالتحاق بسوق العمل.
٤- إعداد وتشكيل مؤسسات سوق العمل لتسهيل الحصول على فرص العمل ومعالجة الاستبعاد الاجتماعي.

وتتميز المشروعات الصغيرة والمتوسطة بمجموعة من الخصائص الإيجابية الملائمة للشباب تجعل لها الأولوية في عملية التمكين متمثلة في:(ماهر حسن المحروق:٢٠١٦)

- مالك أو مدير المنشاة يتولى العمليات الإدارية والفنية وهذه الصفة غالبًا ما تكون على هذه المشروعات.
- الارتقاء بمستويات الادخار والاستثمار.
- صناعات مكملة للصناعات الكبيرة وكذلك مغذية لها.
- تحديد التكنولوجيات المناسبة وخيارات الاستثمار ومنها فرص الارتقاء والتقدم. (تقرير التنمية البشرية:٢٠١٥)

ج- دعم فرص وصول المشروعات الصغيرة والمتوسطة للتمويل والخدمات المالية:

إن السبيل الأول لمواجهة تحديات القطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة هو تحريك المجتمع نحو ريادة الأعمال وذلك من خلال بناء سلوك ريادي ووضع الاستراتيجيات المناسبة بالاعتماد على التعليم والاسرة والاعلام ودعم المؤسسات الحكومية ، و يتم ذلك عن طريق تطوير البيئة الرقابية وتذليل العقبات القائمة اضافة إلى تحفيز القطاع المصرفي على تقديم الخدمات المصرفية لتلك المشروعات دون الاخلال بالضوابط الرقابية لإدارة المخاطر وتمحور دور المصارف المركزية حول

ثلاثة جوانب اساسية تشمل التطوير والرقابة والتنسيق . (محمد اسماعيل، وهبة عبد المنعم:٢٠١٥)

ج: تحليل العلاقة بين الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة:

في عصرنا الحالي وفي ظل التطور السريع في العصر الحديث على المستوى التجارة الإلكترونية والتكنولوجيا المالية تلعب دورًا مهمًا في تحقيق الشمول المالي في كثير من الدول المتقدمة والدول النامية على حدا سواء وذلك لأنها توفر الوقت والجهد والمال، وقد استخدمت عدة تسميات كاقتصاد المعلومات واقتصاد الإنترنت والاقتصاد الرقمي .

وبسبب التطور الهائل والسريع في التكنولوجيا والخدمات المتنامية والمستمرة في السوق ولا يستطيع أحد أن يختزن المعرفة لان الأفراد والشركات يجب ان تعمل على التجديد واعادة التزود والتوسع بشكل مستمر لإيجاد المزيد من المعرفة، لذا يجب المشاركة والمساهمة في المعرفة حتى تتضاعف وتنتشر بشكل واسع فالانتشار الواسع للمرجعية (Benchmarking) غير من الطبيعة التنافسية والممارسة العملية من أجل بيان كيفية شمول مفهوم مشاركة المعرفة فمن المهم تفهم الكيفية التي تشكل فيها المعرفة والكيفية التي يتعلم فيها الأفراد استخدامها بحكمة. (احمد فؤاد خليل :٢٠١٨)

ومما سبق سوف تهتم الباحثتين في هذا الجزء بالاطار النظري وبعض الدراسات السابقة لمتغيرات الدراسة التي حاولت بشكل غير مباشر تناول العلاقة بين الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة في تحديد البيئة الملائمة لتطبيق أوجه الشمول المالي والتي تساعد في رفع كفاءة المؤسسات من خلال:

أ- **متطلبات زيادة مستويات الشمول المالي:** يرتبط مفهوم الشمول المالي بزيادة تطور المؤسسات المالية والمصرفية وزيادة فعالية السياسة النقدية وتنويع أدواتها بهدف زيادة جهود المتعاملين لجذب ذوى الدخول المحدودة وربطهم بالنظام المالي مما يدعم قراراته عبر الزمن وعلية تعنى كلمة الشمول المالي اتاحة الخدمات المالية لكل أفراد المجتمع في كل المناطق ومن خلال عدم مقدرة النظام المصرفي على استقطاب مزيد من المدخرات وتستخدم درجة الشمول النقدي كمؤشر من مؤشرات الشمول المالي.) Agarwal :2018)

ب- **حماية المستهلك المالي**: نظرًا لنمو وتطور القطاع المالي وتعقد أو تشابك الخدمات المالية المقدمة للعملاء فقد حظى مفهوم الحماية المالية للمستهلك باهتمام كبير في الآونة الاخيرة ومن أهم الأهداف المرجوة من تطبيق هذا المفهوم هو حصول العميل على معاملة عادلة وشفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية. ومن اهم المبادئ التي يسعى مجلس الخدمات المالية financial services board إلى تحقيقها للوصول إلى معاملة عادلة للعملاء ما يلى:
(Alliance for financial inclusion AFI. :2016)

١- منح العملاء الثقة لدى تعاملهم مع المؤسسات والشركات.

٢- مراعاة الاحتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم قبل طرحها والتسويق لها.

٣-يتم الافصاح للعملاء عن البيانات بشفافية.

ج- **الحرمان المالي مقابل الشمول المالي**: يشير الحرمان المالي إلى العملية التي بموجبها مواجهه أفراد المجتمع للمصاعب والعوائق فيما يتعلق بالوصول إلى مصادر منتجات الخدمات المالية الأساسية والتمكن من استخدامها بصورة تشبع احتياجاتها والتمكن في ذات الوقت من ممارسة حياة اقتصادية واجتماعية طبيعية في المجتمع الذين يعيشون وبالتالي يمكن التوصل إلى تحديد معيارية الشمول المالي من خلال تقديم الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى قطاعات واسعة من الفئات ذات الدخول المنخفضة والمحرومة، كما أن الخدمات المصرفية هي في طبيعتها خدمات عامة لذلك من الضروري أن يكون الهدف الرئيسي للسياسة العامة هو توفير الخدمات المالية الأساسية ووسائل الدفع لجميع السكان دون استبعاد أو تمييز.
(Alexandre, C., Mas, I., & Radcliffe, D. :2016)

د - **الثقافة المالية وأهميتها**: إن محور الأمية المالية يستلزم وجود المعرفة والمهارات والثقة لدى المستثمرين من أجل إدارة حساباتهم المالية بشكل جيد مع مراعاة الظروف الاقتصادية والاجتماعية المحيطة بهم حيث تعنى المعرفة وجود فهم جيد للقضايا المالية الشخصية وتعنى المهارة القدرة على اتخاذ القرارات المالية

(Baza, A. U., & Rao, K. S. :2017)، وهناك عدة عوامل تؤكد على اهمية دور التثقيف المالي منها ما يلى:

-زيادة عدد المنتجات والخدمات المالية وتعقيداتها .

-تحول المخاطر وزيادة المسؤولية على الأفراد.

-التغيرات في أسواق رأس المال حيث زاد عدد المتعاملين مع الأسواق المالية الدولية النامية قليلة الخبرة والوعى بالمنتجات والخدمات المالية .

ه- **التثقيف المالي وأثره على زيادة نسبة المتعاملين مع البنوك**.

و- **دور البنوك المركزية في دعم وتنسيق سياسات الشمول المالي.**

ومن خلال ما سبق ترى الباحثتين أن وجود هيئة متكاملة لتنظيم حماية المستهلك المالي يعد النموذج الابرز على مستوى العالم ومن المفترض أن تقوم كل دولة بوضع التعريف الخاص بها لكل هدف من الاهداف السابقة والذى سيتم من خلال بناء اسس الارتباط بين الاهداف وبعضها بما يتناسب مع الاوضاع الاقتصادية والمالية والاجتماعية للدولة.

ومن وجهه نظر الباحثتين فأن المشروعات الصغيرة والمتوسطة أداة هامة لتحقيق الشمول المالي من خلال رسم سياسات واجراءات التنمية الاقتصادية حيث إن انتشار تلك المشروعات يولد كمية انتاجية يمكن استغلالها لإشباع الطلب المحلى وتحقيق فائض التصدير ولا يمكن تحقيق ذلك بدون تمويل عن طريق البنوك العاملة في جمهورية مصر العربية وحيث ان أغلب تلك المشروعات تعمل في ظل القطاع غير الرسمي فإن تمويلها عن طريق البنوك يعد أحد الأهداف الرئيسية للشمول المالي وهو دمج القطاع الغير رسمي في القطاع الرسمي كما يمكن للمصارف التجارية بما تمتلكه من ادوات تمويلية متنوعة ان يكون لها دورًا محوريًا في تمويل تلك المشروعات وتحقيق الشمول المالي.

د: الفجوة البحثية والاضافات العلمية للبحث :

تستطيع الباحثتين في ضوء نتائج الدراسات السابقة والتعليق عليها والتوصل الى مؤشرات قياس الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة استخلاص أن هناك

فجوة بحثية بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية ، وأن هناك العديد من الابعاد والجوانب الاضافية التي لم تتناولها تلك الدراسات ، وذلك على النحو التالي :

- تناولت الدراسات السابقة الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة وبناء عليه يمكن للباحثتين استخدام مجموعة متكاملة من مؤشرات قياس الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة خلال الاستعانة ببعض المؤشرات الاضافية إلى جانب التي اعتمدت عليها الدراسات السابقة .
- اغفلت الدراسات السابقة القيام باختبار العلاقة بين الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة من خلال تطبيقها على البنوك التجارية .
- تناولت الدراسات السابقة العديد من الابعاد الفرعية للشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة ـ وسوف تقوم الباحثتين بدراسة هذه الابعاد لهذه الدراسة .
- لم تقم الدراسات السابقة بالتركيز على التطبيق بالبنوك التجارية ، ولذلك تحاول الباحثتين إيجاد أهم الوسائل والاليات اللازمة لتحقيق الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة وتطبيقها بالبنوك التجارية.

سادساً :اسلوب الدراسة :

استخدمت الباحثتين نوعين من مصادر البيانات من اجل تحقيق أهداف الدراسة وذلك على النحو التالي :

أ-**المصادر الثانوية** : ويمكن تحديد البيانات التي تم الاعتماد عليها في تحقيق أهداف الدراسة في ضوء مشكلة الدراسة والمتغيرات المتعلقة بها حيث اعتمدت الباحثتين في تكوين الاطار النظري على الكتب الاجنبية ، والمجلات ، والدوريات العلمية ، والابحاث العلمية المتخصصة المنشور منها وغير المنشور ايضاً ، والتي تناولت موضوع الدراسة أو بعض جوانبها ، وتم الاعتماد على بعض البيانات الثانوية المنشورة وغير المنشورة ذات الصلة بموضوع الدراسة من خلال الرجوع الى المكتبات والدراسات والدوريات والنشرات والمقالات وغيرها من مصادر جمع المعلومات خلال الفترة الممتدة من ٢٠١٥ وحتي ٢٠٢١.

ب-**المصادر الاولية** : تم جمع المعلومات والبيانات الاولية اللازمة للدراسة من خلال تطبيقها بقطاع البنوك التجارية موضع الدراسة ومن خلال قائمة الاستقصاء ، وذلك لاختبار صحة الفروض الخاصة بالدراسة ، بالاضافة الى اجراء بعض المقابلات الشخصية ، ويتضح ذلك على النحو التالي :

-قائمة الاستقصاء :لقد تم تصميم استمارة استبيان من أجل معرفة اتجاهات البنوك التجارية لتمويل المشروعات الصغيرة ، وقد تم إعداد قائمة الاستقصاء وقسمت إلى خمسة أجزاء وكل جزء به خمسة فقرات .

-المقابلات الشخصية : اعتمدت الباحثتين على المقابلة الشخصية عند توزيع استمارات الاستبيان وذلك للاجابة على بعض الاستفسارات التي قد ترد من المستقصى منهم ، وكذلك ايضاح وشرح بعض النقاط والحصول على بعض المعلومات والبيانات والملاحظات والاراء الاضافية من المستقصي منهم والتي لايمكن الحصول عليها بواسطة الاستبيانات .

-الدراسة التحليلية : تم تفريغ البيانات من استمارات الاستبيان وتصنيفها وتبويبها لتسهيل عملية تحليلها وتفسيرها ، وذلك لاستخلاص النتائج والتوصيات ، ولقد تم تحليل البيانات التي تم الحصول عليها باستخدام الوسائل الاحصائية المناسبة لاختبار صحة الفروض .

٢-مجتمع وعينة البحث :

أ-مجتمع البحث :

ويتمثل مجتمع البحث في بعض مسئولي ومديري ورؤساء الأقسام في البنوك التجارية، وتنقسم فئات المجتمع إلى ما يلي:

- **الفئة الأولى:** رؤساء الأقسام لقسم الخدمات المصرفية.
- **الفئة الثانية:** رؤساء الأقسام لقسم خدمة العملاء.
- **الفئة الثالثة:** مديري بعض الفروع.

جدول رقم (٥) توزيع المجتمع على فئات الدراسة

فئات الدراسة	العدد
الخدمات المصرفية	١٣٣
خدمة العملاء	١٤٥
مديري الفروع	٨٠
الإجمالي	٣٥٨

المصدر: إعداد الباحثتين.

والجدول التالي يوضح أعداد الاستمارات التي تم توزيعها وإستلامها من فئات الدراسة:

جدول رقم (٦) توزيع العينة على فئات الدراسة

فئات الدراسة	الاستقصاءات المستلمة والصحيحة			
	عدد المستلمة	النسبة %	عدد المستلمة والصحيحة	النسبة %
الخدمات المصرفية	٦٣	%٣٧.٥	٦٢	% ٣٩.٧
خدمة العملاء	٨٥	%٥٠.٥	٧٤	% ٤٨.٣
مديري الفروع	٢٠	%١٢	٢٠	% ١٢
الإجمالي	١٦٨	%١٠٠	١٥٦	%١٠٠

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

٣-أساليب التحليل الاحصائي :

تم استخدام الحاسب الالي بعد الانتهاء من جمع البيانات بالاعتماد على برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية والذي يرمز له اختصاراً بالرمز spss، وذلك لتفريغ البيانات وجدولتها واجراء التحليل الاحصائي المناسب لتلك البيانات واختبار صحة فروض الدراسة ، وتطلب ذلك تطبيق بعض اساليب الاحصاء الوصفي والاحصاء التحليلي وذلك على النحو التالي:

أ-الاحصاء الوصفي (تحليل الفقرات) :

تم الاستعانة ببعض المقاييس الاحصائية الوصفية وتشمل المتوسط الحسابي والانحراف المعياري والاهمية النسبية لتوصيف فقرات ومتغيرات الدراسة من خلال البيانات التي تم جمعها ، ولذلك تم الاعتماد على معامل الفاكرونباخ لقياس مدى الثبات لفقرات وابعاد قائمة الاستبيان ومن ثم تم حساب معامل الصدق للتأكد من صدق فقرات وابعاد فقرات الاستبيان .

ب- الاحصاء الاستدلالي :

اعتمدت الدراسة في تحليل البيانات على اساليب الاحصاء التحليلي لاختبار صحة الفروض ، فاستخدمت الباحثتين اسلوب معامل الارتباط لتحديد نوع وطبيعة العلاقة بين المتغيرات المستقلة والتابعة ، كذلك تم استخدام معامل التحديد لقياس تأثير المتغيرات المستقلة والتابعة ، وتم استخدام تحليل الانحدار الخطي المتعدد بطريقة stepwise ، وكذلك تم استخدام تحليل التباين اختبار Fلاختبار معنوية الفروق ، كذلك استخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط واختبار T لاختبار معنوية الفروق الاحصائية .

سابعاً : حدود البحث :

١-**الحدود المكانية** :اعتمدت الباحثتين في تحديد مجال التطبيق على البنوك التجارية .

٢-**الحدود البشرية** :اعتمدت الدراسة على اسلوب العينة العشوائية الطبقية والتي تطبق علي ٣ طبقات وتتمثل فيما يلي : فئات العاملين بالقطاع المصرفي الحكومي والخاص.

ثامناً : الدراسة الميدانية واختبار صحة الفروض:

وفي ضوء ماسبق تناقش الباحثتين منهجية الدراسة ونتائج الدراسة الميدانية واختبار صحة الفروض وتشمل الاسس المنهجية التي اتبعتها الباحثتين في الدراسة متمثلة في منهجية الدراسة، نتائج الاحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، اختبار صحة الفروض بما هو موضح بالاتي:

١- معاملات الصدق والثبات لقوائم الاستقصاء:

أ- صدق الاستقصاء: فكانت قيم معاملات الارتباط كما هو موضح بجدول رقم (٧):

جدول رقم (٧) قيم معاملات ارتباط عبارات الاستقصاء بالدرجة الكلية للمحور

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط
١.١	٠.٥١٤	٣.٦	٠.٥٤٨	٦.٥	٠.٥٢٩
١.٢	٠.٦٧٤	٤.١	٠.٥٤٢	٦.٦	٠.٥٦٣
١.٣	٠.٥٣٧	٤.٢	٠.٥١١	٦.٧	٠.٥٠٧
١.٤	٠.٦٢٣	٤.٣	٠.٥٣	٦.٨	٠.٥٢٩
١.٥	٠.٥٣٤	٤.٤	٠.٥١	٦.٩	٠.٥٠٥
٢.١	٠.٦٧١	٥.١	٠.٥٦١	٦.١٠	٠.٥٧٤
٢.٢	٠.٥٤٨	٥.٢	٠.٥٤٥	٦.١١	٠.٥١٨
٢.٣	٠.٦٣٥	٥.٣	٠.٥٧٩	٦.١٢	٠.٥٣١
٢.٤	٠.٦٨٧	٥.٤	٠.٥٩٧	٦.١٣	٠.٥٤٣
٢.٥	٠.٥٥٦	٥.٥	٠.٥٧٢	٦.١٤	٠.٥٢٦
٣.١	٠.٥٦٨	5.6	٠.٥٦	٦.١٥	٠.٥١
٣.٢	٠.٦١٢	٦.١	٠.٥٨٧	٦.١٦	٠.٥٥١
٣.٣	٠.٥٣	٦.٢	٠.٥٤٥	٦.١٧	٠.٥٧١
٣.٤	٠.٥٣	٦.٣	٠.٥٤٧		
٣.٥	٠.٥١٦	٦.٤	٠.٥٣٧		

(*) دالة عند مستوى ٠.٠٥ (**) دالة عند مستوى ٠.٠١

يتضح من جدول رقم(٧) أن قيم معاملات ارتباط العبارات بالدرجة الكلية للمحور له دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠١، والبعض الآخر ذات دلالة إحصائية عند مستوى ٠.٠٥ أي أنه يوجد إتساق ما بين عبارات الاستقصاء؛ مما يشير إلى أن الاستقصاء على درجة مناسبة من الصدق.

٢- ثبات الاستقصاء:

- طريقة معامل ألفا لكرونباخ: استخدمت الباحثتين لحساب ثبات الاستقصاء معامل ألفا لكرونباخ Coefficient Cronbach's Alpha، وذلك في حالة حذف درجة العبارة من الدرجة الكلية للاستقصاء فبلغت قيمة معامل ألفا العام للاستقصاء ككل (٠.٦٤٩)، كما تم حساب معامل ثبات كل عبارة فكانت قيم معاملات ثبات العبارات كما هو موضح بجدول رقم(٨).

جدول رقم (٨) قيم معاملات ألفا لعبارات الاستقصاء

رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الصدق	رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الصدق	رقم العبارة	قيمة معامل ألفا	قيمة معامل الصدق
١.١	٠.٥٥٦	٠.٧٤٦	٤.١	٠.٥٤١	٠.٧٣٦	٦.٦	٠.٥٤	٠.٧٣٥
١.٢	٠.٥٣١	٠.٧٢٩	٤.٢	٠.٥٤٩	٠.٧٤١	٦.٧	٠.٥٤٨	٠.٧٤
١.٣	٠.٥٠٣	٠.٧٠٩	٤.٣	٠.٥٤٨	٠.٧٤	٦.٨	٠.٥٤٦	٠.٧٣٩
١.٤	٠.٥٤٢	٠.٧٣٦	٤.٤	٠.٥٥٧	٠.٧٤٦	٦.٩	٠.٥٠٧	٠.٧١٢
١.٥	٠.٥٤١	٠.٧٣٦	٤.٥	٠.٥٥٢	٠.٧٤٣	٦.١٠	٠.٥٠٣	٠.٧٠٩
٢.١	٠.٥٤	٠.٧٣٥	٥.١	٠.٥٥٥	٠.٧٤٥	٦.١١	٠.٥٠٣	٠.٧٠٩
٢.٢	٠.٥٥٩	٠.٧٤٨	٥.٢	٠.٥٥٥	٠.٧٤٥	٦.١٢	٠.٥٢١	٠.٧٢٢
٢.٣	٠.٥٥٥	٠.٧٤٥	٥.٣	٠.٥٤٩	٠.٧٤١	٦.١٣	٠.٥٤٤	٠.٧٣٨
٢.٤	٠.٥٤٤	٠.٧٣٨	٥.٤	٠.٥٣٥	٠.٧٣١	٦.١٤	٠.٥١٧	٠.٧١٩
٢.٥	٠.٥٢	٠.٧٢١	٥.٥	٠.٥٥٧	٠.٧٤٦	٦.١٥	٠.٥٤٨	٠.٧٤
٣.١	٠.٥٤٧	٠.٧٤	٦.١	٠.٥٥٢	٠.٧٤٣	٦.١٦	٠.٥٦١	٠.٧٤٩
٣.٢	٠.٥٣٨	٠.٧٣٣	٦.٢	٠.٥٥	٠.٧٤٢	٦.١٧	٠.٥٥٣	٠.٧٤٤
٣.٣	٠.٥٦	٠.٧٤٨	٦.٣	٠.٥٥٦	٠.٧٤٦			
٣.٤	٠.٥٤٧	٠.٧٤	٦.٤	٠.٥٥	٠.٧٤٢			
٣	٠.٥٤٨	٠.٧٤	٦.٥	٠.٥٤٦	٠.٧٣٩			

المصدر: مخرجات التحليل الإحصائي.

ويوضح جدول رقم (8)أن جميع قيم معاملات ثبات العبارات أقل من معامل ثبات الاستقصاء ككل مما يشير إلى أن عبارات الاستقصاء على درجة مناسبة من الثبات. والصدق يمثل الجذر التربيعي لمعامل الثبات لمحتوى مقياس إتجاهات المستقصى منهم للمحاور الستة.

ويتضح للباحثتين من جدول رقم(٧) و(8) أن قيم معاملي الصدق والثبات مقبولة لجميع الأسئلة حيث تضمنت قائمة الاستقصاء على ستة محاور ، 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.

- **الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة (التابع – المستقل) والمتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية**:

في هذا الجزء من الدراسة تتناول الباحثتين التحليل الوصفي لمتغيرات الدراسة الخاصة بالجزء الثاني من قائمة الاستقصاء، وتقوم فيها بحساب المتوسطات الحسابية

المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة لمحاور الدراسة السته، حيث يخص عبارات المحور الأول المتغير المستقل الفرعي الأول **النجاح الاستراتيجي** ويشمل ٥ عبارات، وتخص عبارات المحور الثاني المستقل التابع الفرعي الثاني **التكيف والملائمة** ويشمل عددها ٥ عبارة، أما عبارات المحور الثالث تخص المتغير المستقل الفرعي الثالث **النمو** وعددها ٥ عبارات، وعبارات المحور الرابع وتخص المتغير المستقل الفرعي الرابع **التعليم المستمر** وعددها ٥ عبارات، وعبارات المحور الخامس وتخص المتغير المستقل الفرعي الخامس **الحماية المالية للعميل** وعددها ٥ عبارة، والمحور السادس يخص المتغير التابع والمتمثل في **تمويل المشروعات الصغيرة** وعدد عباراته ١٧عبارة، ويمكن للباحث حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية وفقاً للتحليل لمخرجات البرنامج الإحصائي SPSS V.22 على النحو التالي:

١- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على عبارات المحور الأول النجاح الاستراتيجي:

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الأول للمتغير المستقل الفرعي الأول **النجاح الاستراتيجي** كما هو موضح في الجدول رقم (٩):

جدول رقم (٩) المتوسطات الحسابية للمحور الأول (النجاح الاستراتيجي)

رقم العبارة	العبـــــــارة	الوسط الحسابي	Std. الإنحراف المعياري	الترتيب النسبي
١.١	تسعى الإدارة لمواكبة ما يقدمه المنافسين بشكل مستمر	٤.٤٦٢	٠.٦٣٦	٣
١.٢	تتقيد الإدارة بالتقاليد التي تسود في بيئة العمل	٤.٥٥٨	٠.٥٧١	٢
١.٣	تشيع الإدارة الثقة بين العاملين لممارسة الأعمال	٣.٣٩١	٠.٨٦٩	٥
١.٤	يتسم العاملون بالقدرة على التكيف مع البيئة المحيطة	٤.٦٧٣	٠.٥٥٨	١
١.٥	تتابع الإدارة سياسات المنافسين للمحافظة على ارضاء العاملين	٤	٠.٩٣	٤
الإجمالي		٤.٢١٧	٠.٧١٣	

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي.

حيث يبين الجدول السابق ما يلي:

ومن خلال استجابات العينة تبين أن عبارات بعد النجاح الاستراتيجي تحدد النمط الاداري التقليدي التي تتبعه إدارات البنوك في بيئة العمل وهو المركزية في اصدار القرارات الادارية كما يتكيف العاملين مع البيئة التنظيمية المحيطة حيث تعتبر القرارات الادارية المتعلقة بعمليات تغيير السياسات الادارية للنمط الحديث أو متابعة التطورات الادارية مقتصرة على الإدارة العليا فقط، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهذا يشير إلى أن استجابات العينة كانت إيجابية على جميع العبارات.

٢- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الثاني التكيف والاستجابة:

تم حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة **للمحور الثاني** للمتغير الفرعي المستقل الثاني **التكيف والاستجابة** كما هو موضح في الجدول رقم (10):

جدول رقم (١٠) المتوسطات الحسابية للمحور الثاني (التكيف والاستجابة)

رقم العبارة	العبـــــــارة	الوسط الحسابي	Std. الإنحراف المعياري	الترتيب النسبي
٢.١	تلبي الإدارة باستمرار للرغبات المتغيرة للعملاء	٢.٥٧٧	١.٢١٨	٤
٢.٢	لدى الإدارة القدرة على مواجهه الظروف المتغيرة	٣.١٩٩	٠.٨٧٦	١
٢.٣	تنفتح الإدارة على غيرها من الإدارات الاخرى ضمن قطاعها للاستجابة لاحتياجاتها المتغيرة	٢.٣٨٥	١.٠٩٢	٥
٢.٤	تعمل الإدارة على اعتماد تقنيات تكنولوجيا متطورة في تقديم الخدمة	٣.١٨٦	٠.٧٠٨	٢
٢.٥	تهتم الإدارة بطرق جديدة لتخفيض تكلفة تقديم الخدمة	٢.٩٤٢	٠.٦٤٥	٣
الإجمالي		**٢.٨٥٨**	**٠.٩٠٨**	

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي

يوضح الجدول رقم (١٠) والخاص بعبارات المتغير التابع التكيف والاستجابة ما يلي:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٢.٨٥٨)، وبانحراف معياري عام (٠.٩٠٣)، وهو ما يدل على مستوى عام (جيد).
- كما يوضح الجدول السابق لبعد التكيف والاستجابة قدرة الإدارة العالية على التكيف مع الظروف المحيطة نتيجة للتغييرات الناتجة عن تطبيق ممارسات الشمول المالي في القطاع المصرفي من خلال مبادرات البنك المركزي في اعتماد تقنيات تكنولوجية حديثة لتقليل تكلفة تقديم الخدمة حيث تمثل تلك الممارسات فتح قنوات اتصال مع العديد من العملاء الجدد، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل اليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهذا يشير إلى أن استجابات العينة كانت إيجابية على جميع العبارات.

٣- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الثالث النمو:

حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور للمتغير المستقل الفرعي الثالث **النمو** كما هو موضح في الجدول رقم (١١):

جدول رقم (١١) المتوسطات الحسابية للمحور الثالث (النمو)

رقم العبارة		الوسط الحسابي	Std. الإنحراف المعياري	الترتيب النسبي
٣.١	لدى الشركة القدرة على استيعاب كافة المهام والمسؤوليات المناطة بها	٢.٩٣٦	٠.٦٧٩	٥
٣.٢	تساهم الشركة بشكل فعال في المدخلات الفردية لمجموعات العمل	٤.٥٦٤	٠.٥٩٢	١
٣.٣	تمتلك الشركة قدرة على التأكد من نتائج الأعمال المتزامنة مع الشركات الاخرى	٣.٣٤	٠.٨٩٨	٤
٣.٤	تمتلك الشركة القدرة على التخصيص الملائم للموارد ضمن مجموعات العمل	٤.٠٧٧	٠.٧٩١	٣
٣.٥	تقوم الشركة بتحديد المهام التي تتناسب مع المهارات ذات الصلة بالعمل	٤.٥١٩	٠.٥٩٥	٢
الإجمالي		٤.٠٢	٠.٦٩١	

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (١١) والخاص بعبارات المتغير المستقل النمو:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٤.٠٢٠)، وبانحراف معياري عام (٠.٦٩١)، وهو ما يدل على مستوى عام (مرتفع).
- يوضح الجدول السابق لبعد النمو حجم التغييرات المتعلقة نحو اتجاه لتفعيل ممارسات الشمول المالي طبقاً لمبادرة البنك المركزي المتمثلة في استقطاب العاملين ذوي الخبرات المتميزة للمساعد في تدريب العاملين في الإدارات حتى يتم تحقيق الايرادات المستهدفة من خلال زيادة عدد الخدمات المقدمة، ومن خلال الاجابات تبين أن الإدارات تحتاج إلى فترة زمنية متوسطة لفتح فروع جديدة للوصول لجميع العملاء وتقديم كافة الخدمات المصرفية لهم، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهذا يشير إلى أن استجابات العينة كانت إيجابية على جميع العبارات.

٤- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الرابع التعليم المستمر:

حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة **للمحور الرابع** للمتغير المستقل الفرعي الرابع **التعليم المستمر** كما هو موضح في الجدول رقم (١٢):

جدول رقم (١٢) المتوسطات الحسابية للمحور الرابع (التعليم المستمر)

رقم العبارة	العبـــــــارة	الوسط الحسابي	Std. الإنحراف المعياري	الترتيب النسبي
٤.١	تعمد الإدارة إلى تطوير قدرات العاملين بإشراكهم في (الدورات – المؤتمرات – المعارض ... الخ)	١.٦٦٧	٠.٥٦	٤
٤.٢	تشيع الإدارة بين العاملين ثقافة المشاركة أو تبادل المعلومات	١.٧٨٢	٠.٤٧٢	٣
٤.٣	توظف الإدارة المعرفة التي يمتلكها خبرائها في صناعة القرارات التي تحقق أهداف الإدارة	٣.٠١٣	٠.٤٨٢	١
٤.٤	تستفيد الإدارة من تجارب غيرها من الإدارات الرائدة في مجال الأعمال	٢.٨٧٢	٠.٤٧٨	٢
٥.٤	تحفز الإدارة على استخدام طرق مبتكرة في حل المشكلات	١.٥٤٤	٠.٤٤٧	٥
الإجمالي		**٢.٣٣٣**	**٠.٤٩٨**	-

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (١٢) والخاص بعبارات المتغير المستقل التعليم المستمر:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٢.٣٣٣)، وبانحراف معياري عام (٠.٤٩٨)، وهو ما يدل على مستوى عام (متوسط).
- وبين الجدول السابق لبعد التعليم المستمر أن هناك قصوراً في توجه الإدارات محل الدراسة حول الاستجابات الفعالة لعمليات تطوير العاملين المتعلقة بحضور المؤتمرات والندوات والدورات الخارجية لنشر المعرفة المتعلقة بممارسات الشمول المالي الخارجية حيث اقتصرت عمليات التدريب على الأفراد ذوي الخبرات العاملين في البنوك محل الدراسة، وبالتالي قله الاعتماد على الطرق المبتكرة في حل المشكلات الادارية ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهذا يشير إلى أن استجابات العينة كانت إيجابية على جميع العبارات.

٥- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور الخامس الحماية المالية للعميل:

حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة **للمحور الخامس** للمتغير المستقل الفرعي الخامس **الحماية المالية للعميل** كما هو موضح في الجدول رقم (١٣):

جدول رقم (١٣) المتوسطات الحسابية للمحور الخامس (الحماية المالية للعميل)

رقم العبارة	العبـــــــــارة	الوسط الحسابي	Std. الإنحراف المعياري	الترتيب النسبي
٥.١	يحصل العميل على معاملة عادلة وشفافة	٢.٠٤٥	٠.٧٣	٤
٥.٢	يحصل العميل على خدمات مالية بكل يسر وسهولة وجودة مقابل تكلفة أقل	٣.٠٣٢	٠.٦٣٧	٢
٥.٣	تعمل الإدارة على خلق توازن بالعلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والعملاء	٢.٩٢٣	٠.٦٠٧	٣
٥.٤	يوجد جهاز رقابي لدى الإدارة يقوم بتنفيذ القوانين التي تعزز النزاهة المالية	٤.٤٥٥	٠.٧٣٩	١
٥.٥	توفي الاداة بوظائفها تجاه العميل عند تعرضه لأزمة مالية من خلال ترتيبات الدفع	١.٣٤	٠.٥٦٢	٥
الإجمالي		**٢.٥٥٩**	**٠.٦٣٥**	

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي.

يوضح الجدول رقم (٣-١٣) والخاص بعبارات المتغير المستقل الحماية المالية للعميل:

- بلغ المتوسط الحسابي العام لهذا المحور (٢.٥٥٩)، وبانحراف معياري عام (٠.٦٣٥)، وهو ما يدل على مستوى عام (متوسط).
- تبين من الجدول السابق اهتمام إدارة البنوك بحصول العميل على خدمات مالية بكل يسر وسهولة وجودة مقابل تكاليف إدارية أقل من خلال خلق توازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية من خلال تدريبهم على العمليات المصرفية التي تتعلق بالتعامل مع العملاء طبقاً لممارسات الشمول المالي والعملاء المعاملة العادلة والشفافة حماية العميل تجاه تعرضه لأي أزمات مالية تتعلق بترتيبات الدفع، ويلاحظ بشكل عام أن جميع المتوسطات الحسابية التي تم التوصل إليها كانت أعلى من متوسط الحدود التي اعتمدتها الدراسة عند التعليق على المتوسطات الحسابية وهذا يشير إلى أن استجابات العينة كانت إيجابية على جميع العبارات.

٦- حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة للمحور السادس تمويل المشروعات الصغيرة للمنظمة:

حساب المتوسطات الحسابية المرجحة والانحرافات المعيارية لردود العينة على العبارات المكونة **للمحور السادس تمويل المشروعات الصغيرة** كما هو موضح في الجدول رقم (١٤):

جدول رقم (١٤) المتوسطات الحسابية للمحور السادس (تمويل المشروعات الصغيرة)

رقم العبارة	العبـــــــارة	الوسط الحسابي	Std. الإنحراف المعياري	الترتيب النسبي
٦.١	معرفة نوع قطاع طالب الائتمان له علاقة في قبول الطلب أو رفضه	٤.٥٤٥	٠.٦٩٤	٢
٦.٢	هناك قطاعات تعامل بطريقة حذرة أكثر من قطاعات أخرى عند دراسة طلب الائتمان	٤.٣٥٣	٠.٥٩٩	٣
٦.٣	تحديد نوع القرض طويل أو قصير الاجل يحدده البنك حسب نوع القطاع طالب الائتمان	٣.١٨٦	٠.٩٣٥	٨
٦.٤	هنالك سياسة ائتمانية تحدد كمية الائتمان المقدم تبعاً لنوع القطاع طالب الائتمان	١.٨٥٣	٠.٦٤١	١٢
٦.٥	قيمة الفائدة تختلف تبعاً لنوع القطاع طالب الائتمان	١.٥٤٥	٠.٥٦	١٤
٦.٦	يشترط لبعض القطاعات شروط معينة للموافقة على طلب الائتمان دون قطاعات اخرى	١.٣١٤	٠.٥٣	١٧
٦.٧	تختلف الضمانات المطلوبة لتغطية الائتمان حسب القطاع طالب الائتمان	١.٣٣٣	٠.٥٦	١٥
٦.٨	الطرق المتبعة لاسترجاع قيمة القرض وفائدة تختلف من قطاع إلى أخر	٣.٢٢٤	٠.٩٢٧	٧
٦.٩	بعض القطاعات يتم اعطائها مهلة أخرى ويتم اعادة الجدولة للديون دون قطاعات اخرى	٣.٣٢٧	٠.٩١٧	٦
٦.١٠	سرعة اتخاذ القرار وتخفيض روتين العمل في دراسة طالب الائتمان له علاقة بنوع القطاع التجاري	٣.٣٩١	٠.٨٦٩	٥
٦.١١	الاجراءات المتبعة في دراسة وتحليل طلب الائتمان تختلف من قطاع إلى أخر	٢.٩٤٩	٠.٦٢	٩
٦.١٢	تشكل الضمانات المقدمة سبب رئيسي في قبول الائتمان أو رفضه	٤.٥٥١	٠.٦٤٦	١
٦.١٣	يقوم البنك بدراسة وتحليل الضمانات المقدمة ومدى قانونية وكفاية قبول طلب الائتمان	٢.٨٨٥	٠.٧٠٩	١١
٦.١٤	لا تقبل الضمانات المقدمة من الأصول المتداولة للغير كضمان	٢.٩٣٦	٠.٦٧٩	١٠
٦.١٥	لا تقبل الاصول الثابتة كضمان	٤.٣٩٧	٠.٧٣٣	٤
٦.١٦	يعتبر الوضع المالي لطالب الائتمان سبب رئيسي في قبول أو رفض الطلب	١.٣٢٧	٠.٥٥٨	١٦
٦.١٧	يعتبر الوضع المالي لطالب الائتمان محدد رئيسي لقيمة الائتمان الموافق عليها	١.٧٦٩	٠.٤٦٦	١٣
الإجمالي	٢.٨٧٦	**٠.٦٨٥**	-	

المصدر: من مخرجات البرنامج الإحصائي.

ما سبق يشير إلى إمكانية استخدام الأساليب الإحصائية البارامترية مع بيانات عينة الدراسة.

- **إختبار صحة فرضية الدراسة:**

تختبر الباحثتين الفرض الرئيسى للدراسة والذي ينص على **أنه، "لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين دور استراتيجية الشمول المالي في تمويل المشروعات الصغيرة بالتطبيق على البنوك التجارية" وينبثق من الفرض الرئيسي الفروض الفرعية التالية:**

١- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النجاح الاستراتيجي وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".

٢- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التكيف والاستجابة وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".

٣- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".

٤- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين التعليم المستمر وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".

٥- لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".

وفيما يلي إختبار كل فرض من الفروض وتحليل نتائجه الإحصائية وفقاً لمخرجات برنامج SPSS V.22.

١- اختبار صحة الفرض الفرعي الأول:

لاختبار صحة الفرض الفرعي الأول والذي ينص على أنه **"لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين النجاح الاستراتيجي وتمويل المشروعات الصغيرة في بيئة الأعمال المصرفية محل الدراسة".** استخدم الباحثتين أسلوب تحليل الانحدار Regression analysisبواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.22، وذلك لقياس التأثير المعنوية لبعد النجاح الاستراتيجي وتمويل المشروعات الصغيرة، حيث أن x_1 تعبر عن المحور الأول المتغير المستقل وy تعبر عن المحور السادس (المتغير

التابع)ويمكن للباحثتين عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بفرض العدم الفرعي الأول للجدول رقم (١٥) كما يلي:

جدول (١٥) نتائج تحليل الانحدار لقياس العلاقة بين استشعار الفرص كأحد أبعاد الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك التجارية

المتغير المستقل	قيمة F المحسوبة	مستوى المعنويةP	معامل التحديد R^2	مدى تأثير المتغير المستقل
النجاح الاستراتيجي	٥٩٣.٧٤	٠.٠٠٠	٠.٧٩٤	مؤثـر
معادلة الانحدار البسيط	$Y= 0.603 + 0.871\ x_1$			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) ودرجات حرية (١ – ١٥٦) = ٣.٩٢

تشير المعطيات الإحصائية في جدول (٣-١٦) إلى النتائج التالية:

١- نجد أن الجزء الثابت (β) يساوى (٠.٦٠٣) أي له قيمة موجبة (أكبر من الصفر)، ومعامل الانحدار (β_1) يساوى (٠.٨٧١) أي له قيمة موجبة، وتتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، وبالتالي نجد أنه لا تعارض بين الشروط النظرية ونتائج نموذج الانحدار المقدر.

٢- المتغير الموقفي المستقل **النجاح الاستراتيجي** يفسر (٠.٧٩٤) من المتغير التابع وفقاً لمعامل التحديد R^2 وهى نسبة متوسطة، بينما النسبة الباقية تفسرها عوامل أخرى .

٣- بلغت قيمة الاحتمال (٠.٠٠٠) P.Value وهى أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي نرفض فرض العدم القائل بأن نموذج الانحدار غير معنوي، وإستناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة (٥٩٣.٧٤١) عن قيمتها الجدولية (٣.٩٢) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥)، ودرجات حرية (١-١٥٦) مما يؤكد على وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وبالتالي معنوية تأثير المتغير المستقل **النجاح الاستراتيجي**.

مما يقتضي رفض فرض العدم، والذي يقضى بعدم وجود تأثير أو دلالة إحصائية بين النجاح الاستراتيجي وتمويل المشروعات الصغيرة والبنوك التجارية،

وقبول الفرض البديل أي أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النجاح الاستراتيجي وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".

٢- اختبار صحة الفرض الفرعي الثاني:

لاختبار صحة الفرض الفرعي الثاني والذي ينص على أنه **"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكيف والاستجابة وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة"**، استخدمت الباحثتين أسلوب تحليل الانحدار Regression analysis بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS V.22 وذلك لقياس العلاقة بين **التكيف والاستجابة وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة**، حيث x_1 تعبر عن المحور الثاني (المتغير المستقل) وy تعبر عن (المحور السادس) المتغير التابع، ويمكن للباحثتين عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بفرض العدم الفرعي الثاني من خلال الجدول رقم (١٦).

جدول (١٦) نتائج تحليل الانحدار لمعرفة العلاقة بين التكيف والاستجابة وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة

المتغير المستقل	قيمة Fالمحسوبة	مستوى المعنوية P	معامل التحديد R^2	مدى تأثير المتغير المستقل
التكيف والاستجابة	١٨.٥٢١	٠.٠٠٠	٠.٣٠٢	مؤثر
معادلة الانحدار المتعدد	$Y= 3.366 + 0.244\ x_1$			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) ودرجات حرية (١-١٥٦) = ٣.٨٩

تشير المعطيات الإحصائية في جدول(١٦) إلى النتائج التالية:

- نجد أن الجزء الثابت (β) يساوى (٣.٣٦٦) أي له قيمة موجبة (أكبر من الصفر)، ومعامل الانحدار (β_1) يساوى (٠.٢٤٤) أي له قيمة موجبة، وتتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، وبالتالي نجد أنه لا تعارض بين الشروط النظرية ونتائج نموذج الانحدار المقدر.

- المتغير الموقفية المستقلة **التكيف والاستجابة** يفسر (٠.٣٠٢) من المتغير التابع وفقاً لمعامل التحديد R^2 وهى نسبة متوسطة، بينما النسبة الباقية تفسرها عوامل أخرى.

- بلغت قيمة الاحتمال (٠.٠٠٠) P.Value وهى أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي نرفض فرض العدم القائل بأن نموذج الانحدار غير معنوي، وإستناداً إلى ارتفاع قيمة(F) المحسوبة (١٨.٥٢١) عن قيمتها الجدولية (٣.٨٩) عند مستوى دلالة ($\leq$ ٠.٠٥α)، ودرجات حرية (١-١٥٦) مما يؤكد على وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وبالتالي معنوية تأثير المتغيرات الموقفية المستقلة **التكيف والاستجابة**.

مما يقتضي رفض فرض العدم، والذى يقضى بعدم وجود تأثير أو دلالة إحصائية بين **أن التكيف والاستجابة ذات تأثير على تمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة، وقبول الفرض البديل أي أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التكيف والاستجابة وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".**

٣- اختبار صحة الفرض الفرعي الثالث:

لاختبار صحة الفرض الفرعي الثالث والذي ينص على أنه **"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة"**. استخدمت الباحثتين أسلوب تحليل الانحدارRegression analysis بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. V22، وذلك لقياس العلاقة بين **النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة**، حيث x_1 تعبر عن المحور الثالث (المتغير المستقل) وy تعبر عن (المحور السادس) المتغير التابع، ويمكن للباحثتين عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بفرض العدم الفرعي الثالث من خلال الجدول رقم(١٧) التالي :

جدول (١٧) نتائج تحليل الانحدار لمعرفة النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة

المتغير المستقل	قيمة Fالمحسوبة	مستوى المعنوية P	معامل التحديد R^2	مدى تأثير المتغير المستقل
النمو	٢٠.٠١٥	٠.٠٠٠	٠.٣١٥	مؤثر
معادلة الانحدار المتعدد	$Y= 2.312 + 0.440\ x_1$			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq$ ٠.٠٥) ودرجات حرية (١- ١٥٦) = ٣.٨٩

تشير المعطيات الإحصائية في جدول رقم (١٧) النتائج التالية:

- نجد أن الجزء الثابت (β) يساوى (٢.٣١٢) أي له قيمة موجبة (أكبر من الصفر)، ومعامل الانحدار (β_1) يساوى (٠.٤٤٠) أي له قيمة موجبة، وتتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، وبالتالي نجد أنه لا تعارض بين الشروط النظرية ونتائج نموذج الانحدار المقدر.
- المتغير الموقفية المستقلة **النمو** يفسر (٠.٣١٥) من المتغير التابع وفقاً لمعامل التحديد R^2 وهى نسبة متوسطة، بينما النسبة الباقية تفسرها عوامل أخرى .
- بلغت قيمة الاحتمال (٠.٠٠٠) P.Value وهى أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي نرفض فرض العدم القائل بأن نموذج الانحدار غير معنوي، وإستناداً إلى ارتفاع قيمة(F) المحسوبة (٢٠.٠١٥) عن قيمتها الجدولية (٣.٨٩) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥)، ودرجات حرية (١-١٥٦) مما يؤكد على وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وبالتالي معنوية تأثير المتغيرات الموقفية المستقلة النمو.

مما يقتضي رفض فرض العدم، والذى يقضى بعدم وجود تأثير أو دلالة إحصائية بين **النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة، وقبول الفرض البديل أي أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين النمو وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".**

٤- اختبار صحة الفرض الفرعي الرابع:

لاختبار صحة الفرض الفرعي الرابع والذي ينص على أنه **"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعليم المستمر وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة"**. استخدمت الباحثتين أسلوب تحليل الانحدار Regression analysis بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. V22، وذلك لقياس العلاقة بين **التعليم المستمر وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة،** حيث x1 تعبر عن المحور الرابع (المتغير المستقل) وy تعبر عن (المحور السادس) المتغير التابع، ويمكن للباحث عرض وتحليل

نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بفرض العدم الرابع من خلال الجدول رقم(١٨) وذلك على النحو التالي:

جدول (١٨) نتائج تحليل الانحدار لمعرفة علاقة التعليم المستمر وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة

المتغير المستقل	قيمة Fالمحسوبة	مستوى المعنوية P	معامل التحديد R^2	مدى تأثير المتغير المستقل
التعليم المستمر	١٠.٣٢٧	٠.٠٠٠	٠.٢٣٦	مؤثر
معادلة الانحدار المتعدد	$Y= 3.424 + 0.219\ x_1$			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) ودرجات حرية (١- ١٥٦) =٣.٨٩

تشير المعطيات الإحصائية في جدول (٣-١٩) إلى النتائج التالية:

-نجد أن الجزء الثابت (β) يساوى (٣.٤٢٤) أي له قيمة موجبة (أكبر من الصفر)، ومعامل الانحدار (β_1) يساوى (٠.٢١٩) أي له قيمة موجبة، وتتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، وبالتالي نجد أنه لا تعارض بين الشروط النظرية ونتائج نموذج الانحدار المقدر.

-المتغير الموقفية المستقلة **التعليم المستمر** يفسر (٠.٢٦٣) من المتغير التابع وفقاً لمعامل التحديد R^2 وهى نسبة متوسطة، بينما النسبة الباقية تفسرها عوامل أخرى.

- بلغت قيمة الاحتمال (٠.٠٠٠) P.Value وهى أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي نرفض فرض العدم القائل بأن نموذج الانحدار غير معنوي، وإستناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة (١٠.٣٢٧) عن قيمتها الجدولية (٣.٨٩) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥)، ودرجات حرية (١-١٥٦) مما يؤكد على وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وبالتالي معنوية تأثير المتغيرات الموقفية المستقلة **التعليم المستمر**.

مما يقتضي رفض فرض العدم، والذى يقضى بعدم وجود تأثير أو دلالة إحصائية بين التعليم المستمر على وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل

الدراسة، **وقبول الفرض البديل أي أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التعليم المستمر وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".**

٥- اختبار صحة الفرض الفرعي الخامس:

لاختبار صحة الفرض الفرعي الخامس والذي ينص على أنه **"لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".** استخدمت الباحثتين أسلوب تحليل الانحدار Regression analysis بواسطة الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS. V22-، وذلك لقياس العلاقة بين **الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة،** حيث x_1 تعبر عن المحور الخامس (المتغير المستقل) وy تعبر عن (المحور السادس) المتغير التابع، ويمكن للباحثتين عرض وتحليل نتائج التحليل الإحصائي الخاصة بفرض العدم الفرعي الخامس من خلال الجدول رقم (١٩) وذلك على النحو التالي:

جدول رقم (١٩) نتائج تحليل الانحدار لمعرفة علاقة الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة

المتغير المستقل	قيمة Fالمحسوبة	مستوى المعنوية P	معامل التحديد R^2	مدى تأثير المتغير المستقل
الحماية المالية للعميل	٥٩٣.٧٤١	٠.٠٠٠	٠.٧٩٤	مؤثر
معادلة الانحدار المتعدد	$Y=0.603 + 0.871\ x_1$			

قيمة F الجدولية عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥) ودرجات حرية (١- ١٥٦) = ٣.٨٩

تشير المعطيات الإحصائية في جدول (٣-٢٠) إلى النتائج التالية:

١- نجد أن الجزء الثابت (β) يساوى (٠.٦٠٣) أي له قيمة موجبة (أكبر من الصفر)، ومعامل الانحدار (β_1) يساوى (٠.٨٧١) أي له قيمة موجبة، وتتراوح بين الصفر والواحد الصحيح، وبالتالي نجد أنه لا تعارض بين الشروط النظرية ونتائج نموذج الانحدار المقدر.

٢- المتغير الموقفية المستقلة **الحماية المالية للعميل** يفسر (٠.٧٩٤) من المتغير التابع وفقاً لمعامل التحديد R^2 وهى نسبة متوسطة، بينما النسبة الباقية تفسرها عوامل أخرى.

٣- بلغت قيمة الاحتمال (٠.٠٠٠) P.Value وهى أقل من مستوى المعنوية (٠.٠٥)، وبالتالي نرفض فرض العدم القائل بأن نموذج الانحدار غير معنوي، وإستناداً إلى ارتفاع قيمة (F) المحسوبة (٥٩٣.٧٤١) عن قيمتها الجدولية (٣.٨٩) عند مستوى دلالة ($\alpha \geq$ ٠.٠٥)، ودرجات حرية (١-١٥٦) مما يؤكد على وجود دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (٠.٠٥)، وبالتالي معنوية تأثير المتغيرات الموقفية المستقلة **الحماية المالية للعميل**.

مما يقتضي رفض فرض العدم، والذي يقضى بعدم وجود تأثير أو دلالة إحصائية بين الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة، **وقبول الفرض البديل أي أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الحماية المالية للعميل وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".**

ومما سبق يقتضي رفض فرض العدم الرئيسي وقبول الفرض البديل أي أنه "توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين استراتيجيات الشمول المالي وتمويل المشروعات الصغيرة في البنوك محل الدراسة".

تاسعاً: نتائج البحث:

أ- النتائج المتعلقة بأبعاد الشمول المالي:

١- النجاح الاستراتيجي:

- تبين من خلال التحليل الوصفي حول نتائج عبارات بُعد النجاح الاستراتيجي تبين أن العلاقة بين بُعد النجاح الاستراتيجي والشمول المالي كانت بدرجة مرتفعة بمتوسط حسابي (٣.٨٧) وانحراف معياري (٠.٥٧٥).
- كما تبين من خلال تحليل آراء الفئات المستقصى منهم لعبارات بعد النجاح الاستراتيجي بالإيجابية العالية في محتواها، حيث بلغت قيم الوزن النسبي لها أعلى من ٦٠% وبقيم (t) موجبة عند مستوى معنوية ٠.٠١ بدرجة ارتباط (٠.٧٤٥)، وتمثلت المساهمة النسبية (٥٥.٥٠%).

٢- التكيف والاستجابة:

- من خلال التحليل الوصفي حول نتائج بُعد التكيف والاستجابة تبين أن المتوسط الحسابي العام للبعد (٤.٠١) وبانحراف معياري (٠.٨٤٣)، وهذا يدل على قدرة الإدارة على التكيف التقني والمادي للمتغيرات التكنولوجية، مع قدرتها على مواجهة الظروف المتغيرة.
- كما تبين من خلال تحليل آراء الفئات المستقصى منهم لعبارات التكيف والاستجابة بإيجابية متوسطة من حيث اهتمام الإدارة بالتقنيات التكنولوجية مع تطبيق تقنيات جديدة لتخفيض تكلفة تقديم الخدمات، كما اتضح من خلال اجابات العينة المبحوثة وجود اسجابات سلبية من حيث تلبية الإدارة محل الدراسة لرغبات العملاء المتغيرة بشكل دائم، وبلغت درجة الارتباط بشكل عام لبعد التكيف والاستجابة (٠.٦٩٨) وكانت المساهمة النسبية (٤٨.٧٢).

٣- النمو:

- تبين من المعالجة الإحصائية الوصفية أن بعد النمو حقق وسطاً حسابياً عاماً (٣.٧٧) وانحراف معياري (٠.٦٣٨) حيث كانت العلاقة بين بعد النمو والشمول المالي مرتفعة، حيث حققت إدارات البنوك التي تسعى لتطبيق ممارسات الشمول المالي زيادة في حجم الخدمات المالية المقدمة للعملاء.
- كما تبين من خلال تحليل آراء فئات المستقصى منهم أن درجة استجابتهم كانت مرتفعة في بحث الإدارات محل الدراسة إلى فروع جديدة للتوسع بشكل مستمر، في حين جاءت آراء الفئات المستقصى منهم محايدة تجاه تنسيق الأقسام الادارية فيما بينها لتنويع الخدمات المقدمة، وتمثلت درجة الارتباط بين بعد النمو والشمول المالي (٠.٧٣٦)، وبنسبة مساهمة قدرت (٥٤.١٦).

٤- التعليم المستمر:

- تبين من خلال المعالجة الإحصائية الوصفية لبعد التعليم المستمر العلاقة المرتفعة بينه وبين الشمول المالي حيث تم معالجة هذا البعد الذي حقق وسطاً حسابياً عاماً (٣.٦٨)، وبانحراف معياري (٠.٦٩٣).
- كما اتضح من خلال التحليل الإحصائي لآراء الفئات المستقصى منهم وجود استجابات إيجابية متمثلة في نشر ثقافة المشاركة وتبادل المعلومات بين الإدارات مع التحفيز المستمر للإدارة في نشر الطرق المبتكرة في حل المشكلات، كما تبين وجود استجابات سلبية لبعد التعليم المستمر حول الاتجاه المستمر لدى الإدارة في اشراك العاملين في الدورات والمؤتمرات التي تساعد في جعل المؤسسة رائدة عن غيرها من المنظمات، وقد مثلت درجة الارتباط بين بعد التعليم المستمر الشمول المالي (٠.٧٦٩) بمساهمة نسبية (١٦.٢١%).

٥- الحماية المالية للعميل:

- اتضح من المعالجة الإحصائية الوصفية لبُعد الحماية المالية للعميل وبين الشمول المالي وجود علاقة إيجابية مرتفعة حيث حققت عبارات الحماية المالية للعميل وسطاً حسابياً عاماً (٤.٠١) بانحراف معياري (٠.٢٢٥).
- وتبين من خلال اجابات العينة المستقصى منهم وجود استجابات إيجابية حول حصول العملاء على خدمات مالية بكل سهولة ويسر مقابل تكلفة أقل من حيث خلق التوازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والعملاء، وتمثلت درجة الارتباط بين بعد الحماية المالية والشمول المالي (٠.٧٢٦) بنسبة مساهمة نسبية (٥٢.٩٨%).

ب- النتائج المتعلقة بتمويل المشروعات الصغيرة:

١- انخفاض قيمة الائتمانات المقدمة من البنوك كان مبني على مسببات وعوامل مؤثره، فاستحواذ البنوك الاجنبية على نصيب كبير من الودائع وتأسيس تلك البنوك لخدمة وطنها الأم، والحاجة لممارسة ضغوط لتطبيق القوانين الصادرة عن سلطه النقد، كان من الاسباب لانخفاض قيمة الائتمانات، فقد بلغت نسبه

الائتمانات للودائع في اعلى معدل لها ٣٧% سنة ٢٠١٦ وما زالت أقل مما أصدرته من قيمة الودائع.

٢- وكان هنالك عناصر مؤثرة على السياسة الائتمانية للبنوك في القطاع طالب الائتمان اذ تبين تأثيره على الساسة الائتمانية وصل إلى ٧٢.٠٢ أما الضمانات فقد ثبت تأثير هذا العامل على مدى قبول أو رفض اعطاء تسهيلات ائتمانيه وصل تأثيرها إلى ٧٥.٢٧% وكان لسيولة البنك تأثير أيضًا وصل إلى ٧١.٧%، وحصل عامل المقدرة الايرادية على العامل الاقوى من بين العوامل المؤثرة على السياسة الائتمانية حيث حصل على نسبة تأثير ٨٤.٧٧% ليسجل بعده طاقة المعتمد نسبة تأثير ٦٧.٣٩% الأخفض من بين العوامل المؤثرة على السياسة الائتمانية وسجل نسبة تأثير ٩٦%.

٣- عامل سمعة العميل وأخلاقه فقد كان الثاني بين العوامل المؤثرة على السياسة الائتمانية للبنوك ووصلة نسبة تأثيره إلى ٨٣.٠٧%.

٤- وقد كان للعامل الأخير الظروف الاقتصادية تأثير واضح أيضًا على قرار السياسة الائتمانية وسجل نسبة تأثير ٧٥.٠٢%.

عاشراً: التوصيات:

التوصيات المتعلقة بالشمول المالي

من أهم التوصيات إلى استخلصتها الباحثتين من الدراسة ما يلي:

١- العمل على أطلاق استراتيجية قومية للشمول المالي على مستوى الجمهورية يكون الهدف منها تعليم وتثقيف الشباب في المدارس والجامعات بأهمية الشمول المالي وتأثيره الإيجابي على تحقيق اهداف ريادة الأعمال بشكل خاص وعلى التنمية الاقتصادية بشكل عام، مع ضرورة تمكين الشباب اقتصادياً واجتماعياً حيث يمكن تنفيذ تلك الاستراتيجية بالتعاون مع العهد المصرفي المصري.

٢- تشجيع البنك المركزي المصري للبنوك المصري على تقديم الخدمات المصرفية عن طريق الانترنت والهاتف وماكينات الصرف الالي مع عمل حملات توعية

لتثقيف العملاء مالياً لتوفير الوقت والجهد والمال، وحث البنوك التي لا تمتلك محفظة إلكترونية لتطبيق المعاملات المالية على الهاتف المحمول.

٣- استغلال كبر التعداد السكاني في مصر لجذب الفئات غير المتعاملة مع البنوك بفتح حسابات للشباب من سن ١٨ سنة واعفاء المشروعات الصغيرة التي تعمل في القطاع الغير رسمي من الضرائب لمدة معينة لتحفيزها على الانضمام إلى القطاع المصرفي وبالتالي تحقيق الاستفادة للطرفين من ناحية الاقراض والاقتراض.

٤- إنشاء إدارات متخصصة في جميع البنوك المصرية تكون مهمتها الاساسية كيفية جذب عملاء جدد من المناطق الريفية والجامعات واصحاب الحرف المهنية مع العمل على توفير الامكانيات لهم من حيث معرفتهم بجميع الخدمات المصرفية عن طريق البنك أو من خلال استخدام الصيرفة الإلكترونية بمختلف أنواعها لسداد الفواتير والضرائب والتحويلات النقدية دون الحضور إلى مقر البنك مع الرقابة والاشراف المستمر من قبل البنك المركزي المصري على تنفيذ تلك الاجراءات.

٥- العمل على الاستفادة من النماذج الريادية الدولية الناجحة والتي تشابهه ظروفها الاقتصادية مع جمهورية مصر العربية سواء في البنوك التجارية أو البنوك الاسلامية واستغلال انضمام مصر إلى التحالف الدولي للشمول المالي للاستفادة من خبرات الدول الناجحة داخل الاتحاد.

التوصيات المتعلقة بتمويل المشروعات الصغيرة

تشكل الائتمانات أهمية بالغة في تنمية الاقتصاد المصري، لمساهمتها الكبيرة في تخفيض نسب البطالة الأخذة في الازدياد بسبب إغلاق فرص العمل داخل البلد، فلا بد من إيجاد مشاريع تشغيلية بناءه تستوعب الأيدي العاملة، كما تعمل الائتمانات الموجهة للمشاريع الناجحة على تنمية تلك المشاريع ومن ثم الوصول إلى نمو اقتصادي حقيقي يساهم في التنمية الشاملة وتعزيز الرضا والمكانة الاجتماعية، مع ذلك لا بد من الموازنة بين إعطاء القروض وبين الالتزام بالمعاير لها للوصول للهدف المطلوب تحقيقه، وبناءً على نتائج الدراسة مع ثبوت أهميه الائتمانات، توصي الباحثتين بما يلي:

١- بما أن الضمانات تشكل أهمية من الصعب التنازل عنها للموافقة على طلب الائتمان، ومع قلة توفر الضمانات للمعتمد التي يجب ان تتصف بالكفاية، والقانونية، وسرعة التحصيل والتحويل، لذلك لابد من إيجاد وتوفير آلية صحيحة وقانونيه لتسجيل العقارات مع البعد عن بيروقراطية العمل، وتثبيت ملكية تلك العقارات قانونيا لما لها من أهميه ليس فقط من أجل الائتمان ولكن لأمور كثيرة أخرى.

٢- تأهيل كادر لديه خبرة ودراية شاملة وقدرة على اتخاذ القرار الصحيح لموضوع الائتمان، أن قلة الخبرة لموظفي الائتمان يجعلهم مترددين في إعطاء القرض والميل إلى رفض إعطائه بسبب بعض الغموض الناجمة عن قلة الدراية والخبرة مما يؤدي في كثير من الحالات إلى رفض إعطاء قرض رغم مصداقية المعتمد وتوفر المعايير لذلك، وهذا يظهر بسبب مركزية القرار المفروضة على السياسة الائتمانية للبنك، وحجب كثير من الصلاحيات لموظفي الائتمان فتدريب الموظفين واعطائهم الصلاحيات التي تساوي مسئولياتهم وخبرتهم تجعل الامر اكثر مرونة في الموافقة على التسهيلات الائتمانية.

٣- من خلال التحليل للسياسة الائتمانية للبنوك تبين أن لمتغير القطاع أثرًا مرتفعًا في قبول طلب الحصول على ائتمان أو رفضه إذ تتجه نسبة مرتفعة من الائتمانات إلى القطاع التجاري حيث طبيعة هذا القطاع واحتياجاته إلى ائتمان قصير الآجال المحبذ للبنوك بسبب نسبة المخاطرة المنخفضة، الأمر الذي يحرم القطاعات الأخرى الحصول على ائتمان، لذلك لا بد من رسم سياسة تشجع منح ائتمانات للقطاعات الأخرى التي تحتاج إلى ائتمان طويل الأجل، ويمكن أيضا تقسيم الائتمانات إلى القطاعات المختلفة بنسب مدروسة ووضع البنوك تحت ضغط مقبول لتجعلها توازن بين القطاعات.

٤- ارتباط نسبه الائتمانات المغطاة بالسيولة الموجودة لدى البنك وحصول هذا المتغير على درجة جيدة في التأثير على القرار الائتماني يدعو إلى اقتراح مسانده سلطة النقد في تحقيق وتوفير درجه من السيولة تساعد البنوك الأخرى في الموافقة على إعطاء القرض.

٥- يقع على عاتق المسؤولين توفير المناخ المناسب لسياسة الائتمان وذلك بالضغط على البنوك لتنفيذ القوانين والتعليمات الصادرة عنها مثل رفع نسبة الائتمان إلى أكثر من ٤٠% من قيمة الودائع.

٦- توفير مناخ يساعد على زيادة الطلب على الائتمان لمواجهة النقود المكدسة في البنوك وذلك من خلال اعطاء تسهيلات للسداد، وتقسيط المديونية في حالة الاعسار، وزيادة فترة السداد لتصل إلى ائتمانات طويله ومتوسطة الامد واعطاء فترة سماح يمكن المستفيد من تثبيت نفسه وتهيئة وضعه المالي.

المراجع العربية

- أحمد فؤاد خليل (٢٠١٨)، آليات الشمول المالي نحو الوصول للخدمات المصرفية، **مجلة الدراسات المالية والمصرفية**، الأكاديمية العربية للعلوم المالية والمصرفية، الأردن.
- إيمان احمد الشربيني، (٢٠١٨)، المنظمات الصناعية والتحالفات الاستراتيجية لتدعيم القدرة المنافسة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة في جمهورية مصر العربية، **سلسلة قضايا التخطيط والتنمية**، العدد رقم ٢٠٦، ص٨.
- المعهد المصرفي المصري، (٢٠١٥)، **الاستراتيجيات القومية للتثقيف المالي**.
- تقرير التنمية البشرية، (٢٠١٥)، **التنمية في كل عمل برنامج الأمم المتحدة الإنمائي**، ص٢٤.
- ماهر حسن المحروق، (٢٠١٦)، **المشروعات الصغيرة والمتوسطة واهميتها ومعوقاتها**، مركز المنشآت الصغيرة والمتوسطة، الأردن، ص: ٢٥.
- محمد اسماعيل، وهبة عبد المنعم، (٢٠١٥)، **بطالة الشباب في الدول العربية صندوق النقد العربي أبو ظبي الإمارات**، ص٣٠.
- مشبب بن غرامة الاسمرى، (٢٠١١)، **العمل الحر في مواجهة ظاهرة البطالة دراسة اجتماعية تحليلية في ضوء بعض التجارب المحلية والعالمية**، كلية الآداب والعلوم الانسانية المغرب، ص١٥.
- منى البرعي، (٢٠١٦)، **المشروعات الصغيرة والمتوسطة "الوسط المفقود" والحصول على التمويل**، مؤتمر المؤسسات الصغيرة والمتوسطة ما وراء الحدود.
- نهى ابراهيم خليل، (٢٠١٧)، **الصناعات الصغيرة ودورها في التنمية الاقتصادية وسياحة**، الإسكندرية، ص١٥.
- نوفل، ص. (٢٠١٨)، الشمول المالي في مصر وبعض الدول العربية، **مجلة الاقتصاد والمحاسبة**، مصر، ع٦٦٧، ١٧ – ١٩

المراجع الأجنبية

- Agarwal, (2018), **The need for Financial Inclusion with an Indian Perspective**, Economic Research, IDBI Gilts.
- Alexandre, C., Mas, I., & Radcliffe, D. (2016), **Regulating New Banking Models that Can Bring Financial Services to All.**
- Alliance for financial inclusion AFI. (2017), **Measuring financial inclusion; core set of financial inclusion indicators**. Malaysia: AFI.

- K. Mlambo, **Financial Inclusion and Regulation: Trade OFFS and Synergies in developing countries.**
- Gupta, (2013), **Financial Exclusion to Inclusion in Indian Scenario: An Incessant Journey**, XIV Annual International Seminar.
- Levine, Ross, (2016), **Finance and growth: Theory and Evidence**, Handbook of Economic Growth.
- Njuguna N., (2016), "**Financial Innovation and Monetary Policy: Challenge and Opportunities for Monetary Reform**", Kampala
- OCED (2015) **Local strategies for youth Employment.**
- UNCTAD, (2016), **Impact of Remittances on Poverty in Developing Countries.**
- https://corporatefinanceinstitute.com
- www.cgap.org