مجلة دراسات الاقتصاد والأعمال
المجلد: 10 العدد: 2 ديسمبر 2023 م
ISSN: 2521-8352 | e-ISSN: 2521-8360

مدى توفر ركائز الشمول المالي في المصارف الليبية

دراسة تطبيقية على عينة من عملاء المصارف العاملة في مدينة مصراته

محمد مفتاح الشيخ رحيل
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
جامعة مصراتة
shaikh.m@eps.misuratau.edu.ly

محمد علي المهدي الشعافي
كلية الاقتصاد والعلوم السياسية
جامعة مصراتة
M.Elshaafi@eps.misuratau.edu.ly

تاريخ الاستلام: 2023.10.15 **تاريخ القبول: 2023.11.24** **تاريخ النشر: 2023.11.28**

الملخص

يعتبر الشمول المالي هدفا استراتيجيا لكثير من دول العالم، ويهتم الشمول المالي بوسائل وآليات توفر المنتجات والخدمات المالية لكافة أفراد المجتمع، كما يساهم في زيادة كفاءة القطاع المالي. تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مدى توفر الركائز الأساسية للشمول المالي في المصارف الليبية، وقد تم إتباع المنهج الوصفي لتحليل بيانات الدراسة، وتمثل مجتمع الدارسة في عملاء المصارف التجارية، وتتكون عينة الدارسة من عملاء المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته، حيث تم توزيع (180) استبانة كانت الصالحة منها (167) استبانة. وقد توصلت الدراسة إلى أنه لم تتوفر الركائز الأساسية لشمول المالي في المصارف التجارية الليبية بالشكل المطلوب، حيث أنه لا يتوفر تثقيف مالي للعملاء، كما لا يتوفر تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية التي تعزز الشمول المالي بالشكل المطلوب، بالرغم من توفر بنية تحتية مالية وحماية مالية للعملاء، الأمر الذي يستلزم قيام المصارف بنشر التوعية المالية للعملاء من خلال المعارض والندوات للتعريف بخدمات المصرف، وتقديم برامج تعليم وتدريب متخصصة في مجال الخدمات الإلكترونية، وزيادة عدد آلات الصراف الآلي بالقرب من الأماكن العامة، والدفع نحو سداد قيمة المشتريات والمبيعات عن طريق بطاقة المصرف الإلكترونية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، البنية المالية، حماية العملاء، التثقيف المالي، المنتجات والخدمات المالية، المصارف الليبية.

Availability of financial inclusion pillars in Libyan banks
Applied study on a sample of customers of banks operating in the city of Misurata

Mohamed Meftah Shaikh Raheel
University of Misurata

Mohamed Ali Elshaafi
University of Misurata

Abstract

Financial inclusion is a strategic objective for many countries of the world. Financial inclusion is concerned with the means and mechanisms of providing financial products and services to all members of society. It also contributes to increasing the efficiency of the financial sector. This study aims to identify the availability of the basic pillars of financial inclusion in Libyan banks. The descriptive methodology for analysis of the study's data has been followed. It represents the study community in commercial bank customers. The sample study consists of customers of commercial banks operating in the city of Misurata, where (180) identification was distributed from which it was valid (167). The study found that the basic pillars of financial inclusion were not available in Libyan commercial banks as required financial education is not available to customers, nor is there any development and innovation of financial products and services that promote financial inclusion as required. financial infrastructure and financial protection for customers, which requires banks to disseminate financial awareness to customers through exhibitions and seminars to familiarize themselves with the bank's services and providing specialized education and training programmers in electronic services, and increasing the number of ATMs near public places and payment towards payment of purchases and sales through the bank's e-card.

Keywords: financial inclusion, financial structure, customer protection, financial education, financial products and services, Libyan banks.

1.1 المقدمة

ازداد الاهتمام بالشمول المالي بين صانعي القرار في كافة أنحاء العالم بعد الأزمة المالية العالمية عام 2008، وأصبح هدفا استراتيجيا لكثير من دول العالم، ويهتم الشمول المالي بوسائل وآليات توفر الخدمات المالية لكافة أفراد المجتمع بما في ذلك محدودي الدخل والمستبعدة بالإضافة إلى المنشآت متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، كما يساهم الشمول المالي في زيادة كفاءة وقدرت القطاع المالي. (رجال، 2021).

ويعتبر الشمول المالي محاولة لتمكين جميع الأفراد والمؤسسات من الحصول والوصول إلى مختلف الخدمات المالية الجيدة وذات الأسعار المقبولة بالطريقة والكيفية المناسبة من أجل الوصول إلى التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتحقيق الاستقرار المالي والمصرفي، (طلحي، بوعروج، 2021). وضعت الدول

العربية استراتيجيات خاصة تضم جملة من التدابير التي تسمح لها بتعزيز الشمول المالي ورفع مستوياته وفقا لبيئتها المالية، خاصة في ظل التحديات التي تواجهها اقتصاديات هذه الدول والتي تؤثر على نموها. (الطاوس، حنان، 2021).

تعد القطاعات المصرفية من أكثر القطاعات تأثيرا بالاقتصاد في جميع البلدان، فمن خلاله تتم عمليات التمويل لكافة الأنشطة ولكافة الطبقات سواء كانت على مستوى تمويل المنشآت أم على مستوى تمويل الأفراد، لذلك تقع على عاتق المصارف تقديم خدماتها لكافة الأفراد وبشتى الطرق لتعزيز نجاح العمليات المصرفية، وهذا يتطلب من المصارف مواكبة التطورات الحاصلة في البلدان الأخرى والمستخدمة في عملية إدارة وتقديم الخدمات المصرفية، ومنها إدخال التكنولوجيا المالية في عملية تقديم الخدمات المصرفية لكل الفئات كافة والمناطق ، كما يتطلب من المصارف تعزيز وحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية من خلال إعداد السياسات والتعليمات التي تكفل لهم معرفة حقوقهم وواجباتهم وزيادة ثقافتهم المالية وتقديم خدمات مالية وادارية تتسم بالمسؤولية والاستدامة.

وعلى الرغم من الاهتمام الدولي المتزايد بالشمول المالي، إلا أنه واجه ولا زال يواجه تحديات جمة، تحول دون التوسع في تطبيقه (سيد عبد القادر , 2022)، ولأن المصارف الليبية ليست بمنأة عن التحديات الحاصلة في العالم تسعى هذه الدراسة إلى بيان مدى توفر مقومات أو ركائز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

2.1 الدراسات السابقة

الشمول المالي موضوع مهم تم تناوله في العديد من الأبحاث والدراسات السابقة، هدفت في أغلبها إلى فهم العوامل المؤثرة في تعزيز الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز المشاركة المالية لجميع شرائح المجتمع بما في ذلك الفئات الضعيفة والمهمشة مثل الفئة الغير متعلمة. فيما تعتبر الدراسات السابقة حول الشمول المالي متنوعة وشملت مناحي مختلفة، حيث ركزت بعض الدراسات على العوامل الاقتصادية والمؤسسية التي تؤثر في الشمول المالي، مثل دراسة طهير (2021) التي هدفت الى التعرّف على أهم المفاهيم النظرية المرتبطة بالشمول المالي، أبعاده ومؤشرات قياسه، وأهميته في تحسين المؤشرات الاقتصادية والاجتماعية في الدول، كما تطرقت لدور المصارف المركزية في تعزيزه ومتطلبات بناء استراتيجية وطنية للشمول المالي، وكانت من أهم النتائج أنه هناك مسؤولية كبيرة على عاتق المصارف المركزية في النهوض بمستويات الشمول المالي ، نظرا لما تتمتع بها من خصائص و ما تتوفر عليه من إمكانيات مادية وبشرية فأنها المؤهلة الوحيدة لقيادة استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي.

في المقابل بعض الدراسات الأخرى ركزت على العوامل الثقافية والتعليمية التي تؤثر في الشمول المالي، مثل التعليم والتوعية المالية والثقافة المالية، والعوامل الثقافية التي تؤثر في سلوك التوفير والاستثمار مثل دراسة José, et al. (2023) التي تناولت درجة التعليم المالي، والثقافة المالية، وأسباب الاقصاء المالي لبعض شرائح المجتمع في المكسيك، التي أكدت أن للتعليم والتثقيف المالي أهمية للوصول إلى

الشمول المالي، حيث اعتمدت على تطبيق استبيان مكون من 42 عنصرًا متعدد الاختيارات على عينة مكونة من 100 مستخدم للخدمات المالية ، مع تحليل المتغيرات: التخطيط والتعليم المالي والمنتجات والخدمات المالية، والتي تهدف إلى تحديد درجة التعليم والثقافة المالية وكذلك أسباب الاقصاء المالي الملحوظ في المكسيك. كما تناولت دراسة Tony et al. (2022)، دور الثقافة كمحدد للشمول المالي، والذي تم تحديده فيما يتعلق بملكية الحساب الرسمي والادخار والائتمان في المؤسسات المالية الرسمية، حيث تم استخدام عينة مكونة من 85 دولة، تضم 50 دولة نامية و35 دولة متقدمة من قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي التابعة للبنك الدولي، توصلت الدراسة الى مجموعة من النتائج من بينها أن العيش في الأماكن النائية، وثقافات أكثر ذكورية، تقلل من فاعلية الشمول المالي. ومن ناحية أخرى، فإن العيش في ثقافات أكثر انفتاح وأكثر تساهلاً يزيد من تعزيز الشمول المالي. ولهذه النتائج أهمية في تصميم السياسات الرامية إلى تعزيز الشمول المالي في جميع أنحاء دول العالم النامي، خاصة وأن الشمول المالي يؤثر على مستويات الفقر وخطط الحد منه، والتنمية الاقتصادية ككل.

أيضاً دراسة **Reddy, (2016)** التي بيّنت أهمية كبيرة للشمول المالي للمساعدة في عملية النمو الشامل للاقتصاد، لكن تأثير ذلك لم يسفر عن نتائج مقبولة. وأنه كانت هناك تحديات هائلة في هذا المجال مثل جلب قطاعات المجتمع المستبعدة ماليا إلى نطاق النظام المالي الرسمي، وتوفير الثقافة المالية وتعزيز آليات تقديم الائتمان. كما أن غالبية تعداد سكان الريف لا تزال غير مدرجة في النمو الشامل، كما أن مفهوم الشمول المالي تحديا للاقتصاد الهندي، ركزت الدراسة على دراسة فعالية الموارد الحالية مثل شبكة فروع المصارف، وحسابات الودائع المصرفية الأساسية للادخار مع تسهيلات السحب على المكشوف، ومحو الأمية المالية والاستشارات الائتمانية، وصندوق ضمان الائتمان، والتأمين الأصغر، وما إلى ذلك، نحو الشمول المالي. وتشير الدراسة إلى أنه لا تزال هناك ثغرات يتعين سدها مما يجعل الشمول المالي أكثر كفاءة بالنسبة لسكان الريف المهمشين مالياً. أيضاً دراسة **غزال وبركات(2020)** التي تناولت أهداف التنمية المستدامة ومعالجة الفقر ودمج الاقتصاد غير الرسمي، وتشير هذه الدراسة إلى العلاقة بين الشمول المالي والثقافة المالية، وخاصة في الدول العربية، حيث يتم فهم المنتجات والخدمات المصرفية. شرط أساسي للتعميم وحسن الاستخدام والاستخدام الفعال لها، وبالمثل، فإن وجود حساب مصرفي يعمل كمحفز لفهم أفضل للمفاهيم والمبادئ المالية، وأكدت الدراسة على أنه عادة ما يرتبط انخفاض مستويات الشمول المالي بانخفاض مستوى الثقافة المالية، ولذلك أصبح التثقيف المالي ضرورة لتسهيل الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية وتشجيع استخدامها، ولذلك فقد حددت هذه الدراسة مختلف المفاهيم الأساسية للشمول المالي والثقافة المالية بالإضافة إلى التعرف على واقع الشمول المالي في الدول العربية ومستوياته ودور التثقيف المالي في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية.

هناك أيضًا دراسات تركز على العوامل التكنولوجية والابتكارات المالية التي تسهم في تعزيز الشمول المالي، مثل التكنولوجيا المالية (التكنولوجيا المالية) والدفع الرقمي والهواتف المحمولة، مثل دراسة **Kasiisii, (2023) et al.** التي تناولت فعّالية الشمول المالي الرقمي في تحسين القدرة المالية، من خلال

استكشاف سبب زيادة صعوبة الشمول المالي الرقمي في الآونة الأخيرة ومعرفة التحديات التي يواجها الناس حيث نشأت قضايا الاستقصاء المالي، والمشاكل التي تواجه التنمية الاقتصادية الشاملة، وتوصلت الى بعض النتائج من بينها أن تطور التكنولوجيا الرقمية جعل منها أمراً فعالا للشمول المالي، كما تشير الدراسة إلى بعض الآثار العملية والاجتماعية وأهمية إنشاء منصة رقمية لزيادة المساواة بين الجنسين، وتقليل الفقر، وتعزيز الوصول إلى التعليم والمزيد من الإفصاح عن المعلومات والدعوة لتصميمات المنتجات المالية المبتكرة.

وبالمثل دراسة **Arner, et al. (2018)** التي تناولت الإمكانات الكاملة للتكنولوجيا المالية في مجال الشمول المالي من خلال إطار استراتيجي للبنية التحتية الأساسية وسياسة تمكينيه وبيئة تنظيمية لدعم التحول المالي الرقمي. وبالاستناد إلى التجارب في مجموعة من البلدان النامية والناشئة، من خلال التركيز على أربع ركائز رئيسي، وهي بناء أنظمة تحديد الهوية الرقمية وأنظمة اعرف عميلك الإلكترونية لتبسيط الوصول إلى النظام المالي ، والركيزة الثانية هي البنية التحتية للدفع الرقمي وأنظمة المدفوعات الإلكترونية المفتوحة، والركيزة الثالثة بين تعزيز فتح الحسابات والوصول إليها مع توفير الخدمات الحكومية إلكترونيا، وتوفر هذه الركائز الثلاث معًا أساسًا للتحول المالي الرقمي والشمول المالي، أما الركيزة الرابعة والأخيرة – تصميم الأسواق والأنظمة المالية الرقمية.

أما **دراسة بوشيبة (2022)** هدفت إلي الكشف عن معرفة مدى مساهمة الخدمات المالية في تعزيز الشمول المالي وذلك من خلال التعرف عن واقع شمول المالي في الجزائر مع وضع الاقتراحات للأهم العوامل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في ظل التطورات المالية والمصرفية وازمة الصحة الحالية (كوفيد19) التي تشهدها القطاع المالي في الجزائر ومدي مساهمة التكنولوجيا المالية الرقمية في تحسين معدل الوصول إلي الخدمات المالية.

اعتمدت الدارسة على مجموعة من المؤشرات المستمدة من التقارير سنوية، وتم التوصل من خلال هذه الدراسة إلى وجود تذبذب في مستوى الشمول المالي في الجزائر مقارنة ببعض الدول العالم مما جعلها تصنف ضمن مجموعه الدول ذات الشمول المالي المتوسط، الأمر الذي يلتزم ضرورة إتباع استراتيجيات قادره على تحسين خدمات مصرفية وتنوع الخدمات المالية الرقمية.

ومن خلال الدراسات التي تناولت ركائز الشمول المالي والتي من بينها **دراسة معوض وعلم الدين (2019)** التي هدفت الى محاولة الوصول إلى دليل عملي بشأن تحديد وتقييم دور ركائز الشمول المالي في دعم الميزة التنافسية للمصارف التجارية في ظل أزمة كورونا، فقد اعتمدت الدارسة الحالية على أسلوب قائمة الاستقصاء، وقد تمثلت عينة الدراسة على عملاء المصارف التجارية المدرجة بالبورصة المصرية ضمن مؤشر EGX 100، خلال فترة من الربع الثاني من عام 2020 وحتي الربع الرابع من عام 2020، وتوصلت الدراسة إلي وجود علاقة معنوية ذات دلالة احصائية بين فعالية تطبيق ركائز الشمول المالي ودعم الميزة التنافسية في المصارف التجارية في ظل أزمة كورونا، كما توصلت الدراسة إلي أن هناك

قصور في تحقيق بعض أهداف واستراتيجيات الشمول المالي خلال أزمة كورونا، وقد يرجع السبب في ذلك كما أشارت الدراسة إلى عدم استقرار النظام المالي المصري خلال أزمة كورونا، وعدم توافر المعلومات الكافية الخاصة بتكنولوجيا المعلومات لبعض فئات المجتمع.

وأخيراً **دراسة الديب وآخرون (2021)** والتي هدفت إلى تحديد الركائز الأساسية للشمول المالي للشركات الصغيرة والمتوسطة.وقدمت عددًا من محددات الشمول المالي المصممة لجذب الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتشمل هذه المحددات جانب العرض مثل الوصول إلى الخدمات المالية والوعي المالي، ومحددات جانب الطلب، والتي تنطوي على استخدام الخدمات المالية. كما تم تقييم مخاطر الاقتصاد الكلي على المستثمرين والشركات الصغيرة والمتوسطة. واعتمدت الدراسة على استبيان تم توزيعه عبر الإنترنت على المديرين التنفيذيين للبنوك المالية المصرية الذين يديرون محافظ الشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث تم قياس أكثر من 42 متغيرًا لاختبار محددات الشمول المالي، وتوصلت الدراسة إلى نتائج كان من أهمها وجود ثلاث ركائز رئيسية تحدد الشمول المالي تتمثل في؛ أدوات تسويقية متكاملة تزيد من وعي الشركات الصغيرة والمتوسطة بالوصول إلى الخدمات المصرفية الأكثر تطورًا، واستخدام الخدمات المصرفية، وتقييم مخاطر الاقتصاد الكلي التي من شأنها أن تمنع الشركات الصغيرة والمتوسطة من الوصول إلى الخدمات المالية.

ومن خلال استعراض الدراسات السابقة ذات العلاقة بالموضوع نجد أنه تتفاوت نتائج هذه الدراسات المختلفة بناءً على سياق كل بلد وثقافته وظروفه الاقتصادية والاجتماعية، ومع ذلك، توجد بعض النتائج المشتركة التي تشير إلى أهمية العوامل المؤسسية القوية والتوعية والتثقيف المالي والسعي الى تطوير الخدمات والمنتجات المالية من خلال التكنولوجيا المالية وأهمية البنية التحتية المالية، كوسائل لتعزيز الشمول المالي، يمكن القول أن الدراسات السابقة حول ركائز الشمول المالي قدّمت إسهامات هامة في فهم أهمية الشمول المالي وتحديد العوامل المؤثرة فيه، كما أنها توفر إطارًا شاملاً لتطوير سياسات واستراتيجيات تهدف إلى تحسين الوصول إلى الخدمات المالية وتعزيز المشاركة المالية للجميع. مع ذلك، يجب أن نلاحظ أن البحوث حول ركائز الشمول المالي لا تزال متجددة وتحتاج إلى مزيد من الدراسة والتحليل. كما أنه قد تختلف الظروف والتحديات في كل بلد ومجتمع، وبالتالي فإن استراتيجيات الشمول المالي يجب أن تكون ملائمة للسياق المحلي. لذا، ومن خلال ندرة البحوث في البيئة الليبية في موضوع هذه الدراسة حيث لم يتمكن الباحثان من الحصول على أي دراسة ذات علاقة بالشمول المالي تدرس البيئة المحلية الليبية وإنما كل الدراسات المنشورة وعلى حسب ما توصل الية الباحثان أتت في سياق دول شمال أفريقيا أو دول العالم النامي على العموم.

وعلى هذا الأساس جاءت هذه الدراسة لاستكمال البحث في مواضيع ركائز الشمول المالي المتجددة ولمزيد من الدراسة والتحليل، لاختلاف الظروف والتحديات المتعلقة بكل بلد أو مجتمع ولتسلط الضوء على البيئة الليبية تحديداً.

3.1 مشكلة الدراسة:

نال الشمول المالي اهتمام جميع الدول والتي سعت نحو تحقيقه وتطويره عبر أحدث الخدمات المصرفية بالطريقة والكيفية المناسبة التي تسهل وصول هذه الخدمات إلى كافة فئات المجتمع، ونظرا لنمو وتطور القطاع المالي وتعقيد المنتجات والخدمات المالية المقدمة للعملاء، يتعين على كل المصارف العاملة بالدولة

الاهتمام بموضوع الشمول المالي والتوعية المالية من خلال إعداد استراتيجية تهدف إلى زيادة الثقة في القطاع المصرفي وتعزيز مبدأ الشمول المالي وبالتالي الاستقرار المالي وذلك من خلال توفر ركائز الشمول المالي بهذه المصارف حيث تؤكد الدراسات على أنه من الصعب أن يتم تحقيق الشمول المالي دون وجود استقرار حقيقي في النظام المالي، في المقابل أنه من الصعب أن يتم تحقيق أي استقرار مالي لنظام يتضمن شرائح من السكان مستبعدة ماليا واجتماعيا واقتصاديا(امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية ، 2015).

وفي ليبيا، رغم التحسن المسجل في نسب امتلاك الحسابات المصرفية وتسوية المدفوعات والذي يرجع بالأساس إلى جهود الحكومة في الدولة الليبية لرفع مستوى المؤسسات المالية والمصرفية، ونشر الوعي والثقافة المالية، ومن أهمها إصدار بطاقة «إيفاء» وهي بطاقة محلية تستعمل لسحب المنحة الشهرية للزوجات والبنات فوق سن 18 عامًا حسب قانون صرف المنحة. وتمكن البطاقة المستفيدة من السحب من خلال أجهزة الصراف الآلي بالإضافة إلى القيام بعمليات الشراء والتسوق عبر خدمة نقاط البيع المنتشرة.

ولأجل التعريف بمختلف المنتجات المالية التي تستجيب لاحتياجات المتعاملين، الأمر يتطلب ضرورة اتباع استراتيجيات قادرة على تحسين الخدمات المصرفية وتنوع الخدمات المالية الرقمية، وابتكار أدوات حديثة ذات تكلفة منخفضة للإيصال الخدمات المصرفية إلى كافة فئات المجتمع لتحقيق الشمول المالي (بلفار، شرقي، 2023).

وعليه تكمن إشكالية البحث في:

ما مدى توفر الركائز الاساسية للشمول المالي في المصارف التجارية الليبية؟

وتتفرع من الإشكالية الرئيسة جملة من الاسئلة الفرعية هي:

- ما مدى توفر بنية تحتية مالية تعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية؟
- ما مدى توفر تثقيف مالي يعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية؟
- ما مدى توفر حماية مالية للعميل تعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية؟
- ما مدى توفر تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية تعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية؟

4.1 فرضيات الدراسة:

لغرض الإجابة وإيجاد الحلول والمعالجة لمشكلة الدراسة فقد صيغة الفرضية الرئيسية التالية:

H1: تتوفر الركائز الاساسية لشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

والتي تتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

H_{11}: تتوفر بنية تحتية مالية تعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

H_{12}: يتوفر تثقيف مالي يعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

H_{13}: تتوفر حماية مالية للعميل تعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

H_{14}: يتوفر تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية تعزز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

5.1 أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى التعرف على مدى توفر الركائز الاساسية للشمول المالي في المصارف التجارية الليبية، كما تهدف إلى:

1. معرفة مدى مساهمة التثقيف المالي في تعزيز درجة الشمول المالي.
2. دور البنية التحتية المالية في تحقيق الشمول المالي.
3. كيفية الاستفادة من تطوير الخدمات والمنتجات المالية في تعزيز الشمول المالي.
4. معرفة دور الحماية المالية للعملاء في تعزيز الشمول المالي.
5. التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهميته.

6.1 أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في معالجة موضوع جد مهم وهو الشمول المالي في ليبيا، وهذا الموضوع لم ينل نصيبا كافيا من الدراسة والتحليل على مستوي المؤسسات المالية الليبية على حسب علم الباحثان، حيت يعتبر الشمول المالي عاملا مهما لدعم التنمية الاقتصادية والاجتماعية مما يعكس أثر إيجابي على القطاع المالي والمصرفي خاصة توسيع استخدام الخدمات المالية والمصرفية، والذي يعود بالنفع العام على أفراد المجتمع، والاهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي وأهدافه، لذلك لابد من معرفة مدى توفر الركائز الاساسية للشمول المالي في المصارف التجارية الليبية.

الإطار النظري للدراسة

1.2 الشمول المالي الأسس النظرية والمفاهيم.

1.1.2 مفهوم الشمول المالي

حدد البنك الدولي مفهوم الشمول المالي على أنه: "امكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم –المعاملات، المدفوعات، المدخرات، الائتمان والتأمين–ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة" (رجال،2021، ص 10). في حين أن كل من منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OCED) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) المنبثقة عنها حددوا مفهوم الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلي مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"(لوزري،2021).

كما عرّف صندوق النقد العربي الشمول المالي "بأن يتاح لكل فرد من أفراد المجتمع امكانية الحصول على جميع الخدمات المالية التي تلبي احتياجاته بسهولة ويسر وبأسعار ميسورة من خلال قنوات رسمية تتسم بالمسؤولية والاستدامة، ومن بين هذه الخدمات المالية مثلا خدمات فتح الحسابات، الادخار، الاقتراض،

التأمين، وبالتالي يركز الشمول المالي على إزالة العقبات التي قد تمنع الأفراد من الحصول على الخدمات المالية (مقدودة،2021).

2.1.2 أهمية الشمول المالي:

وفقاً لما أكّد (النصراوي،2021 وشيحة،2022) أنه يكتسب الشمول المالي أهميته من خلال التحسينات التي يحدثها في قطاع الخدمات المالية مما تؤدي إلى تخصيص الموارد بكفاءة وينتج عنه زيادة النمو الاقتصادي، وزيادة فرص الحصول على التمويل للأسر ذات الدخل المنخفض والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة والتي تساعد على تحسين مستويات الاستثمار، وأن له تأثير إيجابي على الحد من عدم المساواة في الدخل. ونذكر أهمية الشمول المالي في النقاط التالية:

1. **يسهم الشمول المالي في تعزيز فرص التنافس بين المؤسسات المالية:** وذلك من خلال العمل على التنوع في منتجاتها، والاهتمام بجودتها لتعزيز قدرتها على الاحتفاظ بعملائها واستقطاب فئات جديدة من العملاء الأمر الذي يساعد في الحد من التسرب للتعامل مع القنوات غير الرسمية.
2. **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:** إن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي ستعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة والاستثمار في التعليم.
3. **تعزيز استقرار النظام المالي:** يسهم زيادة مستويات الشمول المالي في تعزيز استقرار النظام المالي، ذلك أن مزيد من استخدام النظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى المصارف والمؤسسات المالية مع تحقيق مستويات التركز فيها وبما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات.
4. **تحقيق أهداف التنمية المستدامة:** للشمول أهمية بالغة ودور مهم في تحسين الظروف المعيشية وتوفير فرص عمل، والحد من الفقر المدقع وعدم المساواة والاهتمام بالمرأة، وكذلك يشجع على التصنيع والابتكار والاستثمار من خلال دعم المشاريع متناهية الصغر، وهذا ما تتبناه التنمية المستدامة.
5. **تحسين الوضع الاجتماعي للفئات المحرومة والمهمشة:** إن توفير الخدمات المالية للأفراد ذوي الدخل المحدود والاهتمام بالمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ودمجها في القطاع المالي الرسمي، وبتالي خلق للوظائف وحسن إعادة توزيع الدخل، مما يساهم في الحد من الفقر وتحسين مستوي المعيشة.
6. **المساهمة في النمو الاقتصادي:** يعزز الشمول المالي ويطور ثقافة الادخار، وبالتالي سهولة الوصول إلى الائتمان وتمويل المشاريع والاستثمارات والنهوض بعدة قطاعات من شانها دفع عجلة النمو الاقتصادي.

3.1.2 أبعاد الشمول المالي:

وفقاً لما جاء في دراسة(بوتبينة،2018)، أنه أدركت الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي "Global Partnership Financial Inclusion"(GPFI) أن شمول المالي هو العنصر رئيسي للتمكين من مكافحة الفقر، وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية الشاملة، مما يؤدي إلى زيادة التركيز والاهتمام بالسياسات والمبادرات من أجل الشمول المالي، ومن تم الخروج ببيانات موثوقة حول أبعاد وقياس الشمول المالي

لتحقيق التنمية المستدامة، حيث اتفق أعضاء الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي (GPFI) في مؤتمر لوس كابوس الذي تم عقدة عام 2012 على تقديم توصية ثلاثة مؤشرات رئيسية للشمول المالي هي:

1.سهولة الوصول إلى الخدمات المالية:

يشير بعد الوصول إلى الخدمات المالية إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية. ويتطلب تحديد مستويات الوصول، تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل: التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية (الفرع وأجهزة الصراف الآلي)، ويمكن الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية.

2. الاستخدام الفعال الخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

3. تعزيز جودة الخدمات المالية:

إن ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا، حيث يتطلب من المتخصصين دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، كما أن بعد الجودة للشمول المالي ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في سوق، وأيضا ثقافة المستهلك.

4.1.2 الركائز الأساسية للشمول المالي:

بيّنت دراسة كلاً من (نعمة، مطر، 2018، وشيحة،2022)، أن هناك أربع محاور أساسية يرتكز عليها الشمول المالي تتمثل فيما يلي:

1. دعم البنية التحتية المالية: يعد توفير بنية مالية تحتية قوية كفؤة وسليمة لتلبية متطلبات الشمول المالي أحد أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة له،إذ يتعين على الحكومات والمؤسسات المالية المشرفة القيام بالآتي:

- توفير بيئة تشريعية ملائمة لدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل الأنظمة والتعليمات واللوائح.
- تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع في شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية، وإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات بالأخص التمويل المتناهي الصغر.
- تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية لتسهيل العمليات المالية وتسويتها بين المتعاملين في الموعد المناسب، بما يضمن استمرار تقديم الخدمات المالية.
- العمل على تطوير وتحسن الاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية.
- العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة.

2. التثقيف المالي:

يتعلق التثقيف المالي أو محو الأمية المالية للشركات والتمويل الشخصي بتمكن المشروعات والأفراد من اتخاد قرارات مستنيرة، والتعامل مع التعقيدات المالية على أساس يومي، واتخاذ إجراءات فعالة لتحسين أوضاعهم ومصالحهم وذلك لتجنب القلق في القضايا المالية، الذي يعُد من الدعائم الأساسية للشمول المالي (حيث يمثل الاهتمام بجانب الطلب والرابط بجانب العرض) لما له من أهمية ليس من أجل الثقافة المالية وتغيير المعتقدات الخاطئة عن القطاع المالي الرسمي فحسب، بل لأنه الدافع والمحرك للدعائم الأخرى للشمول المالي، ويتطلب التثقيف المالي تبني إطار عمل يضم جميع الأطراف المعنية وأصحاب المصلحة، لكي يتمكن العملاء من أداء دورهم في تعزيز مستوي انضباط السوق، الذي يسير نحو التوسع الخدمات المالية المصرفية للفئات المهمشة، وهنا يجب على الجهات الفاعلة الأخرى أيضا القيام بالآتي:

- توعية العملاء وأن يصبحوا قادرين على التعبير عن آرائهم حول الخدمات المالية التي يشترونها.
- ينبغي على المؤسسات المالية المشاركة بفعالية في توفير بيئة توفر الحماية للمستهلكين.
- ينبغي على الحكومات أن توفر الرقابة وآليات تنفيذ القوانين لضمان وقوف الجانبان على قدم المساواة.

3. حماية العميل: يقصد بها حماية عملاء المصارف من المخاطر التي قد يتعرضون لها والحد منها في مجال تعاملهم مع المصارف من خلال وضع الأطر التنظيمية من سياسات واجراءات،بما يكفل حصولهم على مختلف الخدمات المالية وصيانة حقوقهم دون انتقاص وعدم الاضرار بمصالحهم ومعاقبة من يتعدى إذ أنه:

- يجب أن تتسم تعاملات المصرف بالعدل والمساواة والإنصاف والأمانة.
- كما تقوم بعملية الإفصاح عن جميع المعلومات المتعلقة بالخدمات والمنتجات التي تقدمها لهم بكل وضوح وسهولة الفهم والبساطة والدقة، وإعلامهم بالمزايا والمخاطر.
- يتعين على المصارف أن تضع الخطط والبرامج والآليات المناسبة لتطوير ونشر المعارف المالية والمصرفية لعملائها الحاليين والمحتملين، والسعي لرفع مستوى الوعي والتثقيف لديهم.
- يتعين على المصارف أن تحرص على ممارسة وأداء عملها بأسلوب مهني مسئول مع الأخذ في الاعتبار تحقيق أفضل مصلحة للعملاء في كافة مراحل تعاملهم مع المصرف.
- حماية العملاء ضد أساليب الاحتيال المالي والاختلاس، إذ يتعين على المصارف حماية ودائع العملاء ومدخراتهم وغيرها من الأصول المالية التي تقع في دائرة معاملاتهم مع المصرف، وذلك من خلال وضع أنظمة الرقابة الداخلية الفعالة.
- كما يتعين على المصارف أن تكون لديها آلية داخلية لحل النزاعات مع العملاء، وإعطاء العناية الكافية لمعالجة الشكاوى بطريقة سريعة وعادلة ومستقلة، تتسم بالمسؤولية والفاعلية.

4. تطوير الخدمات والمنتجات المالية تلبي احتياجات فئات المجتمع كافة:

يتعين على صانعي السياسات العامة إرساء أطر تنظيمية تشجع على إعداد منتجات مالية ملائمة، تلبي احتياجات العملاء المحرومين من الخدمات ومحدودي الدخل. كما يقع على عاتق مقدمي الخدمات مهمة تطوير الخدمات والمنتجات المالية، أخذا في الاعتبار ما يأتي:

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين، عند تصميم الخدمات والمنتجات لهم، قبل طرحها والتسويق لها، بالإضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة، تعتمد على الادخار والتأمين ووسائل الدفع، وليس فقط على الإقراض وتمويل.
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات والخدمات المالية، لتوفير المزيد من الخيارات للعملاء ولتعزيز التنافسية بين المؤسسات المالية، للحفاظ على تقديم الخدمات بجودة عالية، وبما يمكن العملاء من الاختيار ما بين المنتجات بسهولة وبتكاليف معقولة وبشفافية.
- تخفيض الرسوم والعمولات غير المبررة، المفروضة على العملاء، وكذا الخدمات المالية غير المناسبة التي تتم مقابل قيام العملاء بدفع عمولات.
- مراعاة ظروف العملاء لدى التعامل معهم، وعدم قيام مقدمي الخدمات أو المقرضين باستغلال ظروفهم وأثقالهم بالقروض.
- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة لتخفيف متطلبات التمويل.
- اتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية والمصرفية المتخصصين في هذا المجال. (مالوسي، مسعي،2021).

2.2 دور المصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي:

تلعب المصارف التجارية دورا هاما في تعزيز الشمول المالي، حيث تقوم بتطوير وتقديم المنتجات والخدمات المالية والمصرفية التي تواكب التطوير السريع في هذا القطاع، لضمان تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكاف، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات خاصة فئات المجتمع المهمشة التي لم تندمج بعد في النظام المالي الرسمي. ويعتبر القطاع الخاص المصرفي كلاعب أساسي في التنمية والتشغيل حيث يمكن للقطاع الخاص العمل على:

1. وضع برامج تمويل خاصة لدعم المشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة لما لذلك مساهمة إيجابية في حل العديد من المشاكل الاقتصادية والاجتماعية.
2. تقديم التمويل الميسر للاستثمار في المشروعات الصغيرة التي دون المستوي المطلوب.
3. المساهمة مع الدولة من أجل إقامة مؤسسات وطنية لضمان ائتمان الصادرات، وإنشاء مصارف متخصصة للتنمية الصناعية والاستثمار طويل الاجل، والعمل على استثمار الأموال المعطلة التي يمتلكها الأفراد.

كما أن الشراكة بين القطاع العام والخاص لها دور فعال في تعزيز الشمول المالي كما جاء في التقرير الذي صدر عن البنك الدولي، أن الحكومات لا تستطيع توفير بنية تحتية مالية التي تؤدي إلى النظام المالي الشامل بدون مشاركة القطاع الخاص، وذلك لما يمتلكه القطاع الخاص من خبرات وكفاءة تمكنه من توفير حلول مبتكرة وبتكلفة منخفضة وبطريقة مستدامة، لبناء بنية تحتية مستدامة وتصميم منتجات مالية مناسبة والحفاظ عليها. (نعمة، مطر،2018).

3.2 وسائل الشمول المالي بالمصارف: تتمثل وسائل الشمول المالي بالمصارف بالآتي:

1. الدفع بالبطاقة البلاستيكية: هي بطاقة بلاستيك، تحتوي على معلومات محددة كاسم الزبون، ورقم حسابة، ويتمتع الزبون بخدمات العديد من المحلات التجارية المتفقة مع المصرف على قبول منح الائتمان لحامل البطاقة البلاستكية كاده من أدوات الائتمان، وتشمل البطاقة أنواع مختلفة منها ما يصدر عن المصارف أو المحلات التجارية.

2. نقاط البيع: تكون نقاط البيع على اتصال إلكتروني بالمصرف وهوا الذي يعطي الموافقة على صحة البطاقة المستعملة على امكانية سحب المبلغ المطلوب، وتتم المحاسبة بين المصرف ونقاط البيع نقدا أو حسابيا وذلك من خلال فاتورة حساب التي تصدرها الأجهزة المعتمدة من نقاط البيع والتي تحتوي على كافة البيانات المتعلقة برقم حساب الزبون والمبلغ المسحوب وتاريخه ووقته ورقم العملية ورقم الاله.

3. الصراف الآلي: ويتيح هذا النظام للعميل باستخدام بطاقة مصرفية إلكترونية معينة للحصول على مبلغ نقدي أو كشف حساب من الة الصراف الآلي والتي تكون مرتبطة بالمصرف والمنتشرة خارجة، ولأقت خدمات الصراف الآلي إقبال مكتف من العملاء على اختلاف فئاتهم، إذ يتيح للعميل الاستفادة من خدمات مالية عديدة بمجرد تملكه للبطاقة المصرفية الالكترونية، منها خدمات السحب والإيداع النقدي من الحساب وطلب دفتر شيكات لحسابه الجاري (السيد، ومحمد،2022).

الجانب العملي:

1.3 مجتمع وعينة الدراسة: تم إجراء دراسة ميدانية على عينة من مجتمع الدراسة الذي يتكون من جميع عملاء المصارف التجارية الليبية. في هذا الصدد، ونظرا لصعوبة الاتصال بجميع مفردات المجتمع ولقلة الموارد، استخدمت الدراسة الحالية عينة عشوائية، والتي عادة ما تستخدم عندما لا تتوافر قوائم لعدد عناصر المجتمع، ولذلك تم اختيار مجموعة من عملاء المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته حيث تم توزيع 180 استمارة وبلغ عدد الاستمارات التي تم استلامها 167 وتم استبعاد 3 استمارات غير صالحة للتحليل، وتمثل الاستمارات الصالحة 91% من اجمالي الاستمارات المرسلة للعملاء، وكان أفراد عينة الدراسة موزعين على (11) مصرفا من إجمالي المصارف الليبية العاملة بمدينة مصراته والبالغ عددها 20 مصرفاً.

2.3 منهجية الدراسة العلمية: لتحقيق أهداف الدراسة، تم الاعتماد على المنهج الوصفي القائم على الدارسات النظرية مما خلق الإطار النظري للدراسة، والطريقة التحليلية لجمع البيانات وتحليلها وإثبات الفرضيات، المرتبطة بالركائز الاساسية للشمول المالي في المصارف التجارية في السياق الليبي من خلال إجراء دراسة ميدانية وجمع البيانات المرتبطة باستخدام الاستبانة التي تم ترميزها وفقا لمقياس (ليكرت الخماسي).

3.3 أداة الدراسة: تمثلت أداة الدراسة في استمارة الاستبيان بهدف جمع البيانات والتي تهدف إلى اختبار فروض الدراسة وتم صياغة أسئلة الاستبيان التي تتكون من جزئيين: الجزء الأول يحتوي على توزيع عينة الدراسة وخصائصها، أما الجزء الثاني فقد تكون من أربع محاور خصصت لركائز الشمول المالي وهي

(محور البنية التحتية المالية، محور التثقيف المالي، محور حماية العميل، محور تطوير الخدمات والمنتجات المالية). والجدول التالي يوضح توزيع عينة الدراسة وخصائصها:

جدول رقم (1.3) يبين عينة الدراسة وخصائصها

الجنس	النوع	ذكر			أنثى	المجموع
	العدد	109			58	167
	النسبة	%65.3			%34.7	%100
الوظيفة		طالب	موظف قطاع عام	موظف قطاع خاص	أعمال حره	المجموع
	العدد	10	119	25	13	61
	النسبة%	%6	%71.3	%15	%7.8	%100
المؤهل العلمي		ثانوي أو أقل	دبلوم متوسط	دبلوم عالي	جامعي	دراسات عليا	المجموع
	العدد	22	29	25	82	9	167
	النسبة%	%13.2	%17.4	%.15	%49.1	% 5.4	%100
العمر		سنة 18–27 من	من 28–37سنة	من 38–47سنة	أكثر من 47سنة	المجموع
	العدد	9	60	72	26	167
	النسبة%	%5.4	%.36	%43	%15.6	%100
سنوات التعامل مع المصرف		أقل من سنة	من سنة إلي 5 سنوات	من6 إلي 10 سنوات	أكثر من 10 سنوات	
	العدد	25	40	41	61	
	النسبة%	%15	%24	%24.6	%36.4	
السكن		وسط المدينة			الضواحي	المجموع
	العدد	52			115	167
	النسبة%	%31.1			%68.9	%100

تشير النتائج الموضحة بالجدول رقم (1.3) أن نسبة (65.3%) من أفراد عينة الدراسة هم من الذكور، في حين بلغت نسبة الاناث (34.7%) ويعد هذا التنوع مؤشرا جيدا، كما تشير النتائج الموضحة أن أغلب أفراد عينة الدراسة هم من فئة الشباب بنسبة (36 %، 43%) على التوالي، وأن نسبة (49.1%) من أفراد عينة الدراسة هم من أصحاب المؤهلات الجامعية.

كما تشير النتائج الموضحة بالجدول أن نسبة (71.3%) من أفراد عينة الدراسة هم من موظفي القطاع العام ممن هم ملزمون بفتح حسابات مصرفية على عكس القطاع الخاص وأصحاب الأعمال الحرة، وتشير النتائج أن نسبة (68.9%) من أفراد عينة الدراسة هم من سكان الضواحي وهو مؤشر جيد، وذلك

لأن من أهداف الشمول المالي هو وصول الخدمات المالية لهذه الفئة بالتحديد. وأخيرا تشير النتائج أن أكثر من (35%) من أفراد عينة الدراسة لهم خبرة في التعامل مع المصارف تتجاوز (10) سنوات.

4.3 أساليب التحليل الإحصائي لبيانات الدراسة:

- إجراء أسلوب التحليل الوصفي عن طريق الجداول التكرارية والوسط الحسابي وتحديد درجة الموافقة حسب الجدول رقم (2.3)

جدول رقم (2.3) مقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الدراسة

المقياس	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرتبة	5	4	3	2	1
المتوسط المرجح	4.20-5.00	3.40-4.19	2.60-3.39	1.80-2.59	1.00-1.79
مستوى العامل	قوي جداً	قوي	متوسط	ضعيف	ضعيف جداً

- **اختبار ت لعينة واحدة One Sample t Test** لتحديد الاتجاه العام حول كل محور باستبيان الدراسة بحيث أنه إذا كانت قيمة مستوى الدلالة P-value أكبر من 0.05 فهذا يدل أن الاتجاه العام حول هذه العبارة بأن الدرجة متوسطة أما إذا كانت قيمة مستوى الدلالة P-value أقل من 0.05 فهذا يدل أن الاتجاه العام حول هذه العبارة بأن الدرجة منخفضة أو مرتفعة وفي هذه الحالة ننظر لقيمة الوسط.
- **معامل ألفا كرنباخ Cronbach's Alpha** وتم استخدامه لدراسة صدق وثبات أداة الدراسة وتكون أداة الدراسة مناسبة وبها معايير الصدق والثبات إذا كانت قيمة هذا المعامل أكبر من 60%.

5.3 صدق وثبات أداة الدراسة:

الصدق بصفة عامة أن العبارة الموجودة في الاستبيان تقيس ما يفترض في الدراسة قياسه بالفعل، أما الثبات فهو أن يعطي الاستبيان نفس النتائج إذا أُعيد تطبيقه.

حيث إن صدق المحكمين يعد من الشروط الضرورية واللازمة لبناء الاختبارات والمقاييس والصدق يدل على مدى قياس الفقرات للظاهرة المراد قياسها، وإن أفضل طريقة لقياس الصدق هو الصدق الظاهري والذي هو عرض فقرات المقياس على مجموعة من الخبراء للحكم على صلاحيتها. وقد تحقق صدق المقياس ظاهرياً من خلال عرض الفقرات على مجموعة من المحكمين المتخصصين في مجال العلوم المالية، وقد تم الأخذ في نظر الاعتبار جميع الملاحظات التي قدمت من قبل المحكمين، وتم قياس الصدق والثبات عن طريق حساب معامل ألفا كرنباخ للصدق والثبات كما بالجدول رقم (3.3).

جدول رقم (3.3) يبين قيمة معامل ألفا كرنباخ لاستبيان الدراسة

المحور	عدد الفقرات للمحور	قيمة معامل ألفا كرنباخ
البنية التحتية المالية	7	0.800
التثقيف المالي	7	0.819
حماية العميل	6	0.864
تطوير الخدمات والمنتجات المالية	5	0.764
الكل	**25**	**0.922**

من خلال النتائج الواردة بالجدول السابق نجد أن جميع قيم معامل ألفا كرنباخ مرتفعة ومناسبة للدلالة على صدق وثبات أداة الدراسة وملاءمتها للدراسة.

6.3 دراسة وتحليل بيانات الدراسة:

أولا: دراسة المحور الأول (البنية التحتية المالية):

تمت دراسة هذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لدراسة الفرضية التي تنص على **(تتوفر بالمصارف الليبية بنية تحتية مالية تعزز الشمول المالي)** وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق التحليل الإحصائي المناسب وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (4.3).

جدول رقم (4.3) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمحور الأول

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
توجد فروع كافية للمصرف في أغالب المناطق تسمح بالوصول للخدمات المالية	ك	6	38	21	73	29	3.49	1.13	2	مرتفعة
	%	3.6	22.8	12.6	43.7	17.4				
توجد ماكينات الصراف الآلي بالقرب من مكان عملك أو إقامتك	ك	31	50	21	38	27	2.88	1.38	6	متوسطة
	%	18.6	29.9	12.6	22.8	16.2				
توجد خدمة اتمام التعاملات المصرفية باستخدام الهاتف الذكي وعبر الإنترنت	ك	10	32	32	61	32	3.44	1.17	3	مرتفعة
	%	6	19.2	19.2	36.5	19.2				
يوجد موقع إلكتروني للمصرف سهل الاستخدام	ك	8	27	39	57	36	3.52	1.14	1	مرتفعة
	%	4.8	16.2	23.4	34.1	21.6				
تقوم بسداد قيمة المشتريات والفواتير عن طريق بطاقة المصرف الإلكترونية.	ك	27	51	32	38	19	2.83	1.27	7	متوسطة
	%	16.2	30.5	19.2	22.8	11.4				
التعامل عن طريق البطاقات المصرفية سهل لجميع العملاء	ك	28	30	41	45	23	3.03	1.30	4	متوسطة
	%	16.8	18	24.6	26.9	13.8				
هناك سهولة في الحصول على الراتب الشهري	ك	33	36	30	47	21	2.92	1.34	5	متوسطة
	%	19.8	21.6	18	28.1	12.6				
العام	-	-	-	-	-	-	**3.16**	**0.84**	-	**متوسطة**

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد درجة الموافقة لعبارات هذا المحور متباينة ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (يوجد موقع إلكتروني للمصرف سهل الاستخدام) بوسط يساوي 3.52 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (تقوم بسداد قيمة المشتريات والفواتير عن طريق بطاقة المصرف الإلكترونية) بوسط يساوي 2.83 أي بدرجة متوسطة.

وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور واختبار الفرضية الخاصة بهذا التساؤل تم اجراء اختبار ت لعينة واحدة One Sample t Test وكانت النتائج كما بالجدول رقم (5.3).

الجدول رقم (5.3) يبين نتائج اختبار ت للمحور الأول

N العدد	Mean الوسط	Std. Deviationالانحراف المعياري	مستوى الدلالة P-value
167	3.1565	.84388	0.018

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة تميل نحو المرتفعة، وبالتالي يتم قبول هذه الفرضية التي تنص أنه **(تتوفر بالمصارف الليبية بنية تحتية مالية تعزز الشمول المالي)**.

ثانيا: دراسة المحور الثاني (التثقيف المالي):

تمت دراسة هذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لدراسة الفرضية التي تنص على **(يتوفر بالمصارف الليبية تثقيف مالي يعزز الشمول المالي)** وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق التحليل الإحصائي المناسب وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (6.3).

جدول رقم (6.3) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثاني

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
يؤثر المستوى التعليمي على اتخاذ العميل للقرار المالي السليم	ك	7	15	21	78	46	3.84	1.06	1	مرتفعة
	%	4.2	9	12.6	46.7	27.5				
يقدم المصرف المعارض والندوات للتعريف بخدمات المصرف	ك	31	45	44	37	10	2.70	1.18	6	متوسطة
	%	18.6	26.9	26.3	22.2	6				
يقدم المصرف برامج تعليم وتدريب متخصصة في مجال الخدمات المالية الالكترونية	ك	32	46	51	26	12	2.64	1.17	7	متوسطة
	%	19.2	27.5	30.5	15.6	7.2				
يقوم موظفي المصرف بنشر التوعية المالية للعملاء	ك	23	51	47	34	12	2.77	1.14	5	متوسطة
	%	13.8	30.5	28.1	20.4	7.2				
يمكنك اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بالتعاملات المالية	ك	14	25	59	54	15	3.19	1.07	3	متوسطة
	%	8.4	15	35.3	32.3	9				
تؤثر حملات التوعية التي يقودها المصرف المركزي تأثيرا إيجابيا على المواطنين	ك	15	32	48	44	28	3.23	1.20	2	متوسطة
	%	9	19.2	28.7	26.3	16.8				
يوجد مراعاة للعملاء الجدد	ك	17	34	58	38	20	3.06	1.15	4	متوسطة
	%	10.2	20.4	34.7	22.8	12				
العام	-	-	-	-	-	-	**3.06**	**0.79**	-	**متوسطة**

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد درجة الموافقة لعبارات هذا المحور أغلبها متوسطة ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (يؤثر المستوى التعليمي على اتخاذ العميل للقرار المالي السليم) بوسط يساوي 3.84 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (يقدم المصرف برامج تعليم وتدريب متخصصة في مجال الخدمات المالية الالكترونية) بوسط يساوي 2.64 أي بدرجة متوسطة.

وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور واختبار الفرضية الخاصة بهذا التساؤل تم اجراء اختبار ت لعينة واحدة One Sample t Test وكانت النتائج كما بالجدول رقم (7.3).

الجدول رقم (7.3) يبين نتائج اختبار ت للمحور الثاني

N العدد	Mean الوسط	Std. Deviation الانحراف المعياري	مستوى الدلالة P-value
167	3.0607	.78878	0.321

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة متوسط، وبذلك يتم رفض الفرضية التي تنص(**تتوفر بالمصارف الليبية تثقيف مالي يعزز الشمول المالي بالشكل المطلوب**).

ثالثا: دراسة المحور الثالث (حماية العميل):

تمت دراسة هذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لدراسة الفرضية التي تنص على **(تتوفر بالمصارف الليبية حماية مالية للعميل تعزز الشمول المالي)** وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق التحليل الإحصائي المناسب وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (8.3).

جدول رقم (8.3) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمحور الثالث

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
يحافظ المصرف على أمن وسلامة أموال العملاء وكافة بياناتهم	ك	3	12	13	89	50	4.02	0.91	1	مرتفعة
	%	1.8	7.2	7.8	53.3	29.9				
تستطيع تقديم شكوى للمصرف بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفي المصرف	ك	9	31	36	65	26	3.41	1.12	3	مرتفعة
	%	5.4	18.6	21.6	38.9	15.6				
يتعامل المصرف مع عملاءه بشفافية ونزاهة	ك	15	41	42	52	17	3.09	1.15	4	متوسطة
	%	9	24.6	25.1	31.1	10.2				
يوفر المصرف المعلومات اللازمة في جميع مراحل تعامل العميل مع موظفي المصرف حول الخدمات المالية	ك	10	25	38	70	24	3.44	1.10	2	مرتفعة
	%	6	15	22.8	41.9	14.4				
يقوم المصرف بمعالجة شكاوي العملاء في أجال قريبة	ك	13	45	48	44	17	3.04	1.12	5	متوسطة
	%	7.8	26.9	28.7	26.3	10.2				
يعمل المصرف على تحقيق العدالة بين العملاء بغض النظر عن رصيد حسابه	ك	34	49	29	33	22	2.76	1.34	6	متوسطة
	%	20.4	29.3	17.4	19.8	13.2				
العام	-	-	-	-	-	-	**3.29**	**0.87**	-	**متوسطة**

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد درجة الموافقة لعبارات هذا المحور أغلبها متوسطة ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (يحافظ المصرف على أمن وسلامة أموال العملاء وكافة بياناتهم) بوسط يساوي 4.02 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (يعمل المصرف على تحقيق العدالة بين العملاء بغض النظر عن رصيد حسابه) بوسط يساوي 2.76 أي بدرجة متوسطة.

وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور واختبار الفرضية الخاصة بهذا التساؤل تم اجراء اختبار ت لعينة واحدة One Sample t Test وكانت النتائج كما بالجدول رقم (9.3).

الجدول رقم (9.3) يبين نتائج اختبار ت للمحور الثالث

N العدد	Mean الوسط	Std. Deviation الانحراف المعياري	مستوى الدلالة P-value
167	3.2934	.87107	0.000

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أقل من 0.05 وبالنظر لقيمة الوسط الحسابي نجده أكبر من 3 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة تميل نحو المرتفعة، وبذلك يتم قبول الفرضية التي تنص أنه **(تتوفر بالمصارف الليبية حماية مالية للعميل تعزز الشمول المالي)**.

رابعا: دراسة المحور الرابع (تطوير الخدمات والمنتجات المالية):

تمت دراسة هذا المحور في مجتمع الدراسة عن طريق عينة الدراسة لدراسة الفرضية التي تنص على **(يتوفر بالمصارف الليبية تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية تعزز الشمول المالي)** وتم دراسة هذه الفرضية لكل فقرة من فقرات الاستبيان الخاصة بهذه الفرضية عن طريق التحليل الإحصائي المناسب وأجريت الحسابات عن طريق البرنامج الإحصائي SPSS وكانت النتائج كما بالجدول رقم (10.3).

جدول رقم (11.3) يبين نتائج التحليل الإحصائي للمحور الرابع

العبارة		غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	الوسط	الانحراف المعياري	الرتبة	درجة الموافقة
يعمل المصرف على تجديد وتنويع في الخدمات المالية المقدمة للعميل	ك	8	35	50	57	17	3.24	1.05	2	متوسطة
	%	4.8	21	29.9	34.1	10.2				
يوجد تطوير وتحويل للخدمات المالية من التقليدية الي الالكترونية	ك	9	28	33	77	20	3.43	1.07	1	مرتفعة
	%	5.4	16.8	19.8	46.1	12				
تعتمد على البطاقات الالكترونية للمصرف أكثر من العملات الورقية	ك	28	68	34	24	13	2.56	1.16	5	منخفضة
	%	16.8	40.7	20.4	14.4	7.8				
تتوفر للعميل المعلومات المحدثة عن المصرف والخدمات المصرفية المقدمة من قبلة عبر تطبيق المصرف	ك	8	35	60	46	18	3.19	1.04	3	متوسطة
	%	4.8	21	35.9	27.5	10.8				
تقوم بدفع قيمة المشتريات عن طريق البطاقة المصرفية	ك	25	56	38	35	13	2.73	1.18	4	متوسطة
	%	15	33.5	22.8	21	7.8				
العام	-	-	-	-	-	-	**3.03**	**0.79**	-	**متوسطة**

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد درجة الموافقة لعبارات هذا المحور أغلبها متوسطة ونجد أن أكثر العبارات موافقة هي العبارة (يوجد تطوير وتحويل للخدمات المالية من التقليدية إلى الإلكترونية) بوسط

يساوي 3.43 أي بدرجة مرتفعة، وأقلها موافقة هي العبارة (تعتمد على البطاقات الالكترونية للمصرف أكثر من العملات الورقية) بوسط يساوي 2.56 أي بدرجة منخفضة.

وبصفة عامة نجد لدراسة الاتجاه العام لهذا المحور واختبار الفرضية الخاصة بهذا التساؤل تم اجراء اختبار ت لعينة واحدة One Sample t Test وكانت النتائج كما بالجدول رقم (11.3).

الجدول رقم (11.3) يبين نتائج اختبار ت للمحور الرابع

N العدد	Mean الوسط	Std. Deviation الانحراف المعياري	مستوى الدلالة P-value
167	3.0275	.78997	0.653

من خلال النتائج بالجدول السابق نجد أن قيمة مستوى الدلالة أكبر من 0.05 مما يدل أن الاتجاه العام لهذا المحور بأن درجة الموافقة متوسطة، وبالتالي يتم رفض الفرضية التي تنص أنه **(يتوفر بالمصارف الليبية تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية تعزز الشمول المالي بالشكل المطلوب).**

7.3 مناقشة النتائج:

تشير نتائج الدراسة من حيث التوجهات العامة للنتائج المستنتجة، إلى وجود علاقة جيدة بين توفر بنية تحتية مالية و تعزيز الشمول المالي، وهذا يشير إلى أن مستوى توفر البنية التحتية المالية أثر بشكل ايجابي على تعزيز الشمول المالي, حيث أظهرت النتائج أن عملاء المصارف أكّدوا على أنه توجد خدمة اتمام التعاملات المصرفية باستخدام الهاتف الذكي وعبر الإنترنت، وعلى وجود فروع كافية للمصارف في أغالب المناطق تسمح بالوصول للخدمات المالية، كما أشارت النتائج وبشكل واضح على أن غالبية العملاء في المصارف التجارية يرون أن هناك موقع إلكتروني للمصرف سهل الاستخدام وبذلك من خلال النتائج تتوفر بالمصارف التجارية الليبية بنية تحتية مالية من شأنها أن تعزز الشمول المالي، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد توافق مع ما آلت إليه دراسة.(2020) Arner, et al, التي أكدت أن استراتيجية تطوير البنية التحتية المالية الرقمية يعتمد بشكل أساسي على توفر البنية التحتية للاتصالات. فهو يوفر أعظم الإمكانات في البلدان التي تتميز بمعدلات انتشار عالية للهواتف الذكية وأنظمة مالية. كما توافقت نتائج الدراسة أيضا مع دراسة (2018) Arner, et al, لبتي أشارت إلى أن جني أكبر الفوائد من الشمول المالي وتعظيم إمكانات التكنولوجيا المالية، هو دعم البنية التحتية المالية وسياسة تمكينية وبيئة تنظيمية، مبنية على أساس قوي من الهوية الرقمية وأنظمة الدفع الإلكترونية. ولكن في المقابل أظهرت نتائج بعض الدراسات عكس ذلك حيث أشارت دراسة (2016) Reddy, أنه على الرغم من إنشاء بنية تحتية مصرفية ضخمة في الهند لتعزيز مفهوم الشمول المالي حتى في المناطق الريفية النائية، إلا أن النتائج لم تكن مرضية حيث أن غالبية السكان محرومة من فوائد الخدمات المالية وبالتالي ضعف الشمول المالي.

وفي المقابل تُظهر النتائج أنه على الرغم من توفر تثقيف مالي إلى حد ولكن لا يمكن إعتبارة مرضي، يمكن من خلاله أن يعزز الشمول المالي بالشكل المطلوب، وهذا يشير إلى أن مستوى تندي التثقيف المالي يؤثر بشكل سلبي على تعزيز الشمول المالي, حيث أظهرت النتائج أن عملاء المصارف أكّدوا على أنه يؤثر المستوي التعليمي على اتخاد العميل للقرار المالي السليم، كما لم يتم التأكيّد من غالبية أفراد العينة أن

المصارف تقدم برامج تعليم وتدريب متخصصة في مجال الخدمات المالية الالكترونية،أيضاً أن المصارف تقدم المعارض والندوات للتعريف بخدمات المصرف، وبذلك من خلال النتائج بشكل عام يمكن القول بأنه لا تتوفر بالمصارف التجارية الليبية تثقيف مالي يمكن اعتباره مرضي من شأنه أن تعزز الشمول المالي بالشكل المطلوب، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد توافق مع ما آلت إليه دراسة غزال ، بركات(2020) التي أشارت إلى أن عادة ما يرتبط انخفاض معدلات الشمول المالي بتدني مستوى الثقافة المالية، بالنظر إلى نتيجة الدراسة الحاليه المرتبط بأثر المستوي التعليمي على اتخاد العميل للقرار المالي السليم، وهدا ما تم التاكيد علية من دراسة غزال وبركات بأن التعليم المالي أمراً ضروريا لتسهيل للوصول إلى المنتجات والخدمات المالية والتشجيع على استخدامها، كما توافقت نتائج الدراسة مع دراسة حسين والحيدري(2021) التي بيّنت أن السبيل الوحيد لتعميق الثقافة المالية لدى الشعوب هو الشمول المالي إذ يسهم في زيادة قدراتهم الاقتصادية والتنموية. كما أشارت دراسة جبابلة و إسكندر(2022). إلى أن عصر الاتصالات عزز البنية التحتية الداعمة للشمول المالي.

تظهر النتائج أيضاً أن إلى وجود علاقة جيدة بين الحماية المالية للعميل و تعزيز الشمول المالي، وهذا يشير إلى أن مستوى توفر الحماية المالية للعميل أثر بشكل ايجابي على تعزيز الشمول المالي, حيث أظهرت النتائج أن عملاء وبشكل واضح أن المصارف تحافظ على أمن وسلامة أموال العملاء وكافة بياناتهم، كما أنه تستطيع تقديم شكوى للمصرف بسبب أي معاملة غير قانونية من قبل موظفي المصرف وأيضاً يوفر المصرف المعلومات اللازمة في جميع مراحل تعامل العميل مع موظفي المصرف حول الخدمات المالية، وبذلك من خلال النتائج بشكل عام تتوفر بالمصارف الليبية حماية مالية للعميل تعزز الشمول المالي، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد توافق مع ما آلت إليه دراسة محمود (2020) أن حماية العملاء يساهم في ترسيخ الشمول المالي وتوفير الخدمات المالية. كما أشارت دراسة خيال ومنصور (2023) إلى أن الحماية المالية للعميل تعزز الشمول المالي بصورة كبير، كما أكّدت دراسة عوض (2021) إن تعزيز وصول أكبر عدد من الأفراد إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية والاستفادة منها وبأسعار مناسبة، يتم عن طريق توفير الحماية المالية للعملاء، وأن اهتمام المصارف بمعرفة متطلبات عملائها من الخدمات المالية، بالإضافة إلى تقديم خدمات ومنتجات مبتكرة بشكل عادل وشفاف يساهم في تحقيق الشمول المالي.

تظهر النتائج أيضاً أن إلى وجود مستوى محدود فيما بين تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية وأثرة على تعزيز الشمول المالي ، وعلى من أنه أظهرت النتائج أن العملاء أكدوا على أنه يوجد تطوير وتحويل للخدمات المالية من التقليدية إلى الإلكترونية، إلا أن غالبيتهم أكدوا على أنهم لا يعتمدون على البطاقات الالكترونية للمصرف أكثر من العملات الورقية، وبذلك من خلال النتائج بشكل عام يمكن القول بأنه لا تتوفر بالمصارف التجارية الليبية تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات بالصورة التي من شأنها أن تعزز الشمول المالي بالشكل المطلوب ، ومن خلال استعراض الدراسات السابقة نجد توافق مع ما آلت إليه

دراسة Kasiisii, et al., (2023) التي توصلت إلى أن تطور التكنولوجيا الرقمية جعل منها سلاحا فعالا للشمول المالي، كما بيّنت دراسة بوشيبة (2022) أن مساهمة التكنولوجيا المالية الرقمية في تحسين معدل الوصول إلي الخدمات المالية، مما يعزز الشمول المالي. وأخيرا توصلت دراسة منصوري و بن داود. (2022)إلى أن البطاقة المصرفية تساهم في تعزيز الشمول المالي من خالل سهولة الوصول للخدمة وتطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع، وخصوصا البطاقة الذهبية وهي نوع من البطاقات المصرفية في الجزائر تعطي لبعض العملاء المتميزين ولونها "أصفر ذهبيي" ويكون سقفها المالي أعلى من البطاقات العادية، وتتميز بكو ن حاملها مضمون متقبال لمصدر لها باالإضافة إلى أن دراسة منصوري و بن داود (2022) أكدت أن إعتماد وسائل الدفع الالكتروني يساهم في تحسين جودة الخدمات المالية حيث ما جعل العميل يتعامل بها لأنها توفر له الجهد والوقت.

8.3 خاتمة الدراسة:

تم استكشاف وتحليل عدد من ركائز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية وتتعلق بالمصارف الليبية بنية تحتية مالية تعزز الشمول المالي والتثقيف المالي وحماية العميل تطوير الخدمات والمنتجات المالية. تم تحقيق هذا الهدف من خلال مراجعة الأدبيات السابقة وإجراء دراسة تطبيقية لجمع البيانات من عينة عشوائية من العملاء في المصارف التجارية العاملة بمدينة مصراته.

نتائج هذه الدراسة أظهرت أنه تتوفر البنية التحتية المالية في المصارف الليبية عينة الدراسة بما تعزيز الشمول المالي، كما أنه وعلى الرغم من تأكيد عينة الدراسة أنه يتوفر التثقيف المالي بالمصارف التجارية محل الدراسة يمكن من خلاله تعزيز الشمول المالي ولكن لم يكن بالشكل المطلوب مما يستدعي للنظر في أسباب ضعف التثقيف المالي في المصارف التجارية. الدي قد يعود ذلك إلى نقص الجهود التثقيفية المبذولة من قبل المصارف في حد ذاتها، من جانب آخر أظهرت الدراسة أن المصارف تعمل على الحماية المالية للعميل، حيث يشعر العملاء أن مستوى توفر الحماية المالية للعميل أثر بشكل ايجابي عليهم، مما يعزز الشمول المالي.

أخيرًا، تم تحديد مستوى تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية وأثرة على تعزيز الشمول المالي ، حيث يشعر أغلب العملاء بأن المنتجات والخدمات المالية قد لا توفر كافة متطلباتهم. لذا، ينبغي على مقدمي الخدمات مراجعة تطوير وابتكار للمنتجات والخدمات المالية بصورة كافية. بناءً على هذه النتائج، يوجد العديد من التوصيات المهمة للزيادة تعزيز الشمول المالي من خلال الركائز بالمصارف التجارية الليبية، من خلال مجموعه من الإجراءات التي من الممكن أن تساعد المصارف التجارية في تعزيز الشمول المالي، وهي كالتالي:

1. تحليل ضعف التثقيف المالي: وذلك من خلال زيادة الجهود التثقيفية المبذولة وتنفيذ برامج تثقيفية تستهدف العملاء.
2. مواكبة تطوير الخدمات والمنتجات المالية: من خلال توافر الموارد اللازمة للاستثمار في البحث والتطوير، وأهمية تطوير منتجات مالية مبتكرة وملائمة لاحتياجات العملاء.

3. توفير معلومات شافية: على المصارف التجارية العمل على توفير معلومات شافية وشفافة للعملاء بشأن المنتجات والخدمات المالية المقدمة. بحيث أن تشمل هذه المعلومات التفاصيل المتعلقة بكافة التكاليف والفوائد والمخاطر المرتبطة بالمنتجات المالية المختلفة.
4. حماية البيانات الشخصية: على أن تعمل المصارف التجارية على حماية بيانات العملاء الشخصية والمالية بشكل قوي وفعال، بحيث أن يُبلَّغ العملاء بشكل واضح عن سياسات الخصوصية والإجراءات المتخذة لحماية بياناتهم.
5. تعزيز الشفافية والمسؤولية: على المصارف التجارية أن تكون شفافة في أعمالها وتلتزم بالمعايير الصادرة عن المصرف المركزي، من خلال تقديم تقارير مالية منتظمة وشفافة والكشف عن جميع المخاطر المالية المحتملة. يجب أن تلتزم المصارف بالمعايير واللوائح المحلية والدولية ذات الصلة وأن تعمل بنزاهة وأمانة في تعاملاتها المالية.
6. التدريب والتثقيف المستمر: العمل على أن يتلقى موظفو المصارف التجارية تدريبًا وتثقيفًا مستمرًا بشأن مفاهيم التثقيف المالي وأخلاقيات العمل المصرفي، والدي بدورة يساعد ذلك في تمكينهم من تقديم المشورة المالية المناسبة والتعامل بشكل أفضل مع العملاء وفهم احتياجاتهم.

ختامًا من خلال القيام بالدراسة والتركيز على مدى توفر ركائز الشمول المالي في المصارف التجارية الليبية، يمكن اقتراح بعض المواضيع لدراسات مستقبلية يمكنها أن تستكمل بعض الجوانب المتعلقة بهذه الدراسة والتي تنبه لها الباحثان ويمكن اختصارها في الآتي:

- إجراء دراسات أكثر توسع لحجم العينة لتشمل مدن ليبية أخرى بحيث يمكن تعميم النتائج بأكثر دقه.
- القيام بالمزيد من الدراسات المعنية بالشمول المالي من حيث التركيز على الصعوبات والعراقيل التي تحد من الشمول المالي في ليبيا.

المراجع:

أولاً: المراجع العربية:

امانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية،(2015).**فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي**. صندوق النقد العربي.

امين السيد خيال, ز & .,ضياء الدين إبراهيم منصور, ر. (2023). **أثر استخدام استراتيجية الشمول المالي على تمويل المشروعات الصغيرة دراسة ميدانية بالتطبيق على البنوك التجارية** .المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية.169-121 ,(1)14 ,

عوض, أية عادل محمود. (2021). **أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك**. مجلة الدراسات المالية والتجارية, 31(3), 370-394.

بلفار، شرقي، (2023). **متطلبات تعزيز الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية** (Doctoral dissertation, جامعة الشهيد الشيخ العربي التبسي تبسة).

بهوري، نبيل، (2019). **الشمول المالي كأداة تحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه: دراسة حالة الدول العربية**، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد (10)، العدد (3)، ص160-180.

بوتبينة، حدة، (2018). **ابعاد الشمول المالي دورها في تحقيق الميزة التنافسية: بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية**، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الاول لعام 2018.

بوشيبة، صلاح الدين، (2022). واقع وافاق تعزيز الشمول المالي في الجزائر، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

جبابلة أيمن & ,فكار إسكندر. (2022). **دور وسائل الدفع الالكتروني في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.**

رجال، نسرين، (2021). **دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي: دراسة تحليلية الجزائر خلال فترة 2011-2017**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

سيد عبدالقادر, ف. (2022). **الشمول المالي وتأثيره في الحد من الفقر**. المجلة العلمية للإقتصاد و التجارة, 52(4), 457-502.

سيد معوض، تغريد، وعلم الدين، مي،(2019).**تقييم مدى قدرة ركائز الشمول المالي على دعم الميزة التنافسية للبنوك التجارية في ظل جائحة كورونا Covid-19**،مجلة الدوريات المصرية، المجلد(41)،العدد (01).

السيد، عبد السلام، ومحمد، عاصم، (2022). **دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بالمصارف السودانية: دراسة ميدانية على بنك الخرطوم للعام 2022م**، مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية، المجلد (06)، العدد (22)، ص 37-56.

سيف علي حسين & ,م. د. وفاء حسين الحيدري. (2021). **دور التمويل الرقمي في تحسين وتعزيز الشمول المالي: بحث تطبيقي في الجهاز المصرفي العراقي**. *مجلة دراسات محاسبية ومالية*, *16*(57), 102-118.

شيحة، مروان، (2022). **دور البنوك الاسلامية في تعزيز الشمول المالي في الجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

الطاوس، غريب، وحنان، دريد، (2021)، **استراتيجيات تعزيز الشمول المالي في الدول العربية: دراسة بعض التجارب العربية**، المجلة الجزائرية للاقتصاد والادارة، المجلد (15)، العدد (1)، ص179-202.

طلحي، مريم، وبوعروج، سفيان، (2022). **دور الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المصرفي دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

طهير، كمال، (2021). **دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة البنك المركزي الاردني**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

الطيب، حنان، (2020). **الشمول المالي موجه الي الفئة العمرية الشابة في الوطن العربي**، سلسلة كتيبات تعريفية العدد (1) صندوق النقد العربي.

لوزري، نادية، (2021). **واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه: دراسة مقارنة لمستوى الشمول المالي في مجموعة من الدول العربية** .مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، مجلد (02)، العدد (02).

ليندة منصوري & ,نسرين بن داود. (2022).**دور وسائل الدفع الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي في ظل جائحة كورونا البطاقة الذهبية لبريد الجزائر نموذجا ولاية برج بوعريريج** Doctoral)

,(dissertationجامعة محمد البشير الإبراهيمي-برج بوعريريج-كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

مالوسي، اكرام، ومسعي، سنه، (2021). **الشمول المالي كألية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية دراسة حالة الجزائر**، رسالة ماجستير غير منشورة، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

محمود, ح. أ & ,.حسن أمين. (2020). **أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي في مصر**. *المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية*)*11*, العدد الثانى الجزء الاول), 297-342.

معتوق، سهير، وعلي، ايمان، والسيد، هناء، (2021). **الشمول المالي**، المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية، المجلد (35)، العدد (1) (متخصص في العلوم الاقتصادية).

مفتاح غزال ، مراد بركات، (2020)MO'assira Economic **الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية** .

مقدودة، لطرش، (2021) .**دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي: تجربة البحرين**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، الجزائر.

النصراوي، محمد، (2021). **أثر الشمول المالي في السيولة والربحية المصرفية: دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية العراقية للمدة2011 -2019**، رسالة ماجستير غير منشورة، كلية الادارة والاقتصاد، العراق.

نعمة، نغم، ومطر، احمد، (2018). **الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس**، دار الايام للنشر والتوزيع، عمان، الاردن.

ثانياً: المراجع الأجنبية:

Arner, D. W., Buckley, R. P., & Zetzsche, D. A. (2018). **Fintech for financial inclusion: A framework for digital financial transformation**. *UNSW Law Research Paper*, (18-87).

Arner, D. W., Buckley, R. P., Zetzsche, D. A., & Veidt, R. (2020). **Sustainability, FinTech and financial inclusion.** *European Business Organization Law Review*, *21*, 7-35.

ElDeeb M, Halim Y, Kamel E (2021) **The pillars determining financial inclusion among SMEs in Egypt: service awareness, access and usage metrics and macroeconomic policies**, future Business Journal 7(1):32

José, Luis, Hugo, Díaz, Biffano. (2023). **Educación y capacitación financiera para lograr la inclusión financiera**. Horizontes de la contaduría en las ciencias sociales, doi: 10.25009/hccs.v0i18.63

Kasiisii, A. S., Mariadoss, S., & Golden, S. A. R. (2023). **The Effectiveness of Digital Financial Inclusion in Improving Financial Capability.** International Journal of Professional Business Review: Int. J. Prof. Bus. Rev., 8(5), 4.

Reddy, C. V. (2016). 12 **PILLARS'FRAMEWORK FOR SUCCESSFUL FINANCIAL INCLUSION IN INDIA**. *Indian Journal of Finance*, *10*(12), 7-28.

Tony, Anyangwe., Annabel, Vanroose., Ashenafi, Beyene, Fanta. (2022). **Determinants of financial inclusion: does culture matter?.** Cogent economics & finance, doi: 10.1080/23322039.2022.2073656