

## إمكانية تطبيق الشمول المالي في جامعة زاخو "دراسة استطلاعية لأراء عينة من أعضاء هيئة التدريس"

دلشاد حبيب جبار و حكمت رشيد سلطان

جامعة زاخو، إقليم كردستان-العراق.

جامعة نوروز، إقليم كردستان-العراق.

تاريخ الاستلام: 2023 تاريخ القبول: 2023 تاريخ النشر: 2023 <https://doi.org/10.26436/hjuoz.2023.11.1.1452>

### المخلص:

تسعى الدراسة إلى توضيح مدى توافر الشمول المالي لدى التدريسيين في جامعة زاخو، وكذلك إمكانية تطبيق فلسفة الشمول المالي بشكل إلكتروني ومدى أهميتها بالنسبة للتدريسيين في القيام بأنشطتهم وفعاليتهم سواء في شراء المصادر أو نشر البحوث في المجالات العلمية العالمية، والوقوف على نسب اعتماد الشمول المالي في العينة المبحوثة وأهم التحديات التي تواجه آخرين في عدم تبني هذا المفهوم وقد استخدم الباحثان على المنهج الوصفي لقياس واستكمال متطلبات الدراسة اعتماداً على الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات عن أفراد العينة والبالغ عددها (78) وتم تحليل البيانات من خلال البرامج الاحصائي (SPSS. Ver-25).

وقد توصل الباحثان إلى جملة من الاستنتاجات من أهمها إن جودة الخدمات المالية تحتل المرتبة الاولى من إهتمام المبحوثين في الشمول المالي في حين حل استخدام الخدمات المالية وتقنياتها في المرتبة الاخيرة من اهتماماتهم وقد قدم الباحثان مجموعة من المقترحات كان من أهمها تحسين جودة الخدمات المصرفية لإستقطاب أكبر عدد ممكن من الزبائن وتوفير تقنيات تسهيل من مهمة الحصول على الخدمة المالية بسهولة وسرعة وأمان.

**الكلمات المفتاحية:** الشمول المالي، الخدمات المالية، جامعة زاخو.

### المقدمة

أزداد الاهتمام دولياً بتحقيق الشمول المالي، حيث أعدت من القضايا المهمة في جميع الدول وأخذت جانباً من الاهتمام من قبل المؤسسات المالية الدولية، وذلك لدورها الكبير في إدراج المستبعدين وذوي الدخل المحدود في النظام المالي، وتفعيل التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية من خلال تعزيز الوصول إلى الخدمات المصرفية المتنوعة كالحساب الجاري، حساب توفير والائتمان وبما يتلائم مع احتياجاتهم وبتكاليف مناسبة.

أن القطاع المصرفي يساهم في تعزيز الاستقرار المالي من خلال تقديم الخدمات المصرفية إلى كافة شرائح المجتمع وتسهيل وصول كافة المواطنين إليها، وتمويل المشاريع الصغيرة واستغلال الفرص المالية التي تتلائم مع المتطلبات العصرية وحاجة المواطنين، أن أعضاء هيئة التدريس بحاجة إلى خدمات مصرفية داخل الجامعة بهدف تمكينهم من أداء أنشطتهم الأكاديمية والعلمية.

وقد تمحورت مشكلة الدراسة في وجود عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس في جامعة زاخو مستبعدين من الخدمات المصرفية التي يحتاجونها وكذلك ضعف تحفيزهم من قبل المصارف لدعم هذه الشريحة المهمة، في حين أن أهمية البحث تمثلت في توسيع نطاق الخدمات المصرفية وذلك لدوره الكبير من توفير الطرق المختلفة والوسائل اللازمة للوصول كافة شرائح المجتمع والفئات المهمشة إلى الخدمات المالية والمصرفية المتنوعة وانضمام المستبعدين إلى النظام المالي وتقديم الخدمات المصرفية بما يتلائم مع احتياجاتهم.

تضمن هيكل البحث ثلاثة مباحث، أختص المبحث الأول بمنهجية البحث وبعض الدراسات السابقة، وأشتمل المبحث الثاني على الأطار النظري، وفي المبحث الثالث تناول البحث الجانب الميداني، واختتم البحث بالنتائج والتوصيات.

### المبحث الأول

#### منهجية البحث والدراسات السابقة

#### أولاً: منهجية البحث

##### 1. مشكلة البحث

تتمثل المشكلة الرئيسية للبحث في وجود عدد كبير من أعضاء هيئة التدريس في جامعة زاخو مستبعدين من الخدمات المالية والمصرفية التي يحتاجونها في أداء أنشطتهم وفعاليتهم الأكاديمية، حيث يتضح المسح الاولي والمقابلات الميدانية مع التدريسيين أن أكثر من 80% من أعضاء الهيئة التدريسية مستبعدين من النظام المالي الرسمي وليس لديهم حسابات مصرفية وبطاقات ائتمانية، وبالمقابل عدم وجود قطاع مالي متطور يوفر هذه الخدمات ويجعلها في متناول أعضاء هيئة التدريس، كما أن هناك ضعف في تحفيزهم من قبل المصارف لدعم هذه الشريحة المهمة ويمكن تلخيص مشكلة البحث من خلال إثارة التساؤلات الآتية:

1. ما هو مستوى الشمول المالي في جامعة زاخو؟
2. هل هناك رغبة للأساتذة في التعامل مع المصارف وماهي معوقات عدم التعامل؟

## 2. أهمية البحث

يكتسب البحث أهميته من أهمية الشمول المالي وقدرته على توسيع نطاق الخدمات المصرفية إلى الشرائح المختلفة ودمج المستبعدين إلى النظام المالي وتقديم الخدمات المصرفية بما يتلائم مع احتياجاتهم والاستفادة من مدخرات الافراد وإعادة توظيفها وبالتالي تمويل المشاريع المختلفة وتوفير الفرص والتي تساهم في تحقيق الاستقرار المالي.

## 3. أهداف البحث

في ضوء مشكلة البحث فإن هدف البحث ينصب أساساً إلى التعرف عن مستوى الشمول المالي في جامعة زاخو، والتعرف على أهم معوقات عدم التعامل مع المصارف وتقديم مجموعة من المقترحات التي تساهم في فاعلية الشمول المالي لدى منتسبي الجامعة.

## 4. فرضيات البحث

**الفرضية الأولى:** نسبة الشمول المالي في جامعة زاخو دون مستوى الطموح.

**الفرضية الثانية:** إن عدم الثقة بالنظام المصرفي من أهم عوائق عدم الطلب على الخدمات المصرفية.

## 5. أدوات جمع البيانات والتحليل الاحصائي

لإغناء الاطار النظري أعتمد الباحثان على ما أوردته أدبيات الموضوع الحديثة وذلك إنسجاماً مع حداثة الموضوع والتغيرات السريعة التي حدثت في الآراء والافكار التي تقدمها أدبيات الادارة المالية. أما في الجانب الميداني فقد أعتمد الباحثان على استمارة الاستبانة كأداة رئيسية لجمع البيانات، وبما يتلائم مع مشكلة الدراسة والتي تتكون من جزئين يتضمن الجزء الاول البيانات الشخصية لعينة الدراسة، في حين ينطوي الجزء الثاني على أبعاد الشمول المالي، وقد تم استخدام الاوساط الحسابية والتوزيعات التكرارية والانحراف المعياري كأدوات التحليل الاحصائي.

## 6. حدود البحث

- أ. الحدود المكانية : جامعة زاخو  
ب. الحدود الزمانية : 2022 /10/13  
ت. الحدود العلمية : الشمول المالي

## سابعاً: مجتمع البحث وعينته

يتمثل مجتمع البحث بأعضاء هيئة التدريس في جامعة زاخو، وتم توزيع استمارة الاستبانة على عينة عشوائية مقصودة من أعضاء هيئة التدريس بلغ عددهم (78) شخصاً ويوضع الجدول (1-5) الأفراد المبحوثين وفقاً لخصائصهم الشخصية.

جدول رقم (1) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	العدد	النسبة المئوية	المجموع
ذكر	61	%78	78
انثى	17	%22	%100

يشير الجدول رقم (1) إلى أن نسبة الذكور بلغت %78 في حين أن الاناث كانت %22.

جدول رقم (2) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الشهادة

الشهادة	العدد	النسبة المئوية	المجموع
ماجستير	53	%68	78
دكتوراه	25	%32	%100

يشير الجدول رقم (2) إلى أن نسبة حاملي شهادة الماجستير في العينة المبحوثة بلغت %68 غي حين كانت نسبة حاملي شهادة الدكتوراه بلغت %32 وهي نسبة طبيعية كون الجامعة ليست حديثاً نسبياً.

جدول رقم (3) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	العدد	النسبة المئوية	المجموع
أقل من 30	-	%0	78
من 30-40	50	%64	%100
أكثر من 40	28	%36	

يشير الجدول رقم (3) إلى أن نسبة المبحوثين أقل من 30 سنة كانت %0 لأن حاملي الشهادات العليا بحاجة إلى سنوات أكثر لإكمال دراستهم العليا في حين بلغت نسبة المبحوثين بين 30-40 سنة %64 وكانت نسبة المبحوثين أكثر من 40 سنة %36.

جدول رقم (4) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سنوات الخدمة

سنوات الخدمة	العدد	النسبة المئوية	المجموع
أقل من 5	7	%9	78
من 5-15	54	%69	%100
15 فأكثر	17	%22	

وعلى الرغم من أن الجامعة حديثة نسبياً إلا أن نسبة من لهم خبرة من (5-15) سنة جاءت في المرتبة الاولى كون معظم التدريسيين لهم خدمة تدريسية في جامعات أخرى قبل الانتقال إلى جامعة زاخو.

يشير الجدول رقم (4) إلى أن نسبة الافراد المبحوثين التي تقل خدمتهم عن (5) سنوات بلغت 9% وكانت نسبة الافراد المبحوثين الذين لهم خدمة بين (5-15) سنة 69% في حين بلغت نسبة المبحوثين الذين لديهم خدمة أكثر من (15) سنة 22%.

جدول رقم (5) توزيع أفراد عينة الدراسة حسب اللقب العلمي

اللقب العلمي	العدد	النسبة المئوية	المجموع
مدرس مساعد	32	41%	78 %100
مدرس	23	29%	
استاذ مساعد	17	22%	
استاذ	6	8%	

### 3. دراسة (الحسناوي ومهدي، 2020) دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي.

هدفت الدراسة إلى توضيح كل من مفهوم الشمول المالي والنمو الاقتصادي ومدى أهميتها بالنسبة للقطاع المصرفي وتحسن من نشاطاتها. وأستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي للبيانات التي حصلت عليها من خلال السلسلة الزمنية، ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي أن نسبة الشمول المالي متدنية ودون الطموح مقارنة بالدول العالمية وحتى العربية والسبب يعود إلى عدم الاقتراض من المصارف بسبب نسبة فائدتها المرتفعة، ومن أهم توصياتها الاهتمام بالشمول المالي من قبل المصارف من خلال صياغة استراتيجيات وسياسات والتي يتم من خلالها تقديم القروض المصرفية بأسعار فائدة مناسبة بالإضافة إلى الخدمات المصرفية الاخرى التي من شأنها أن تحاكي التطور المصرفي.

### 4. دراسة (Fareed, 2021) Financial inclusion, entrepreneurship and gender : an empirical assessment using microeconomic data. الشمول المالي، الريادة والجنس : دراسة تجريبية باستخدام بيانات الاقتصاد الجزئي.

هدفت الدراسة إلى توضيح العلاقة المتبادلة بين الشمول المالي والريادة والجنس تجريبياً، وأستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي والكمي وكذلك استخدام الاستبانة والمقابلات الشخصية كأدوات لجمع المعلومات، ومن أهم نتائجها أن للشمول المالي تأثير ايجابي على ريادة الاعمال بحيث يمكن للأفراد من الارتقاء والتحول إلى ريادة الأعمال والعمل بشكل حر والتقدم فيها بدلاً من العمل باجور منخفضة، ومن أهم مقترحاتها هي أن تعمل المصارف المركزية مع المؤسسات المالية الاخرى بجمع البيانات وتصنفها حسب الجنس لأنها عدم وجودها يمثل عقبة رئيسية لتطبيق الشمول المالي وخاصة عندما يتعلق الامر بتطوير الخدمات المالية المصممة خصيصاً للمرأة وخدماتهم. أهم ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة هي طبيعة الميدان المبحوث حيث أن أغلب الدراسات السابقة كانت قد أجريت في البيئة المالية بشكل عام والمصارف بشكل خاص، أما الدراسة الحالية أجريت في القطاع التعليمي وبشكل خاص جامعة حكومية وهي جامعة زاخو وهي الاولى من نوعها على مستوى العراق وإقليم كردستان في حدود إطلاع الباحثين.

يشير الجدول رقم (5) إلى الالقب العلمية للمبحوثين فقد كانت نسبة مدرس مساعد (41%) في حين كانت نسبة من يحمل لقب مدرس (29%) ومن يحمل لقب أستاذ مساعد (22%) في حين أن نسبة من كان يحمل لقب استاذ (8%). وجاءت نسبة مدرس مساعد في المرتبة الاولى كون الجامعة قبلت العديد من منتسبها ممن يملكون شهادة البكالوريوس في الدراسات العليا.

### ثانياً: الدراسات السابقة

يهدف التعرف على وجهات نظر الباحثين الآخرين وأهم النتائج التي توصلت إليها، يسعى هذا البحث إلى مراجعة مجموعة من الجهود المعرفية السابقة والاستفادة منها ومن أهمها:

### 1. دراسة (عجور، 2017) دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء.

هدفت الدراسة التعرف على دور البنوك الاسلامية غي قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه عملائها من خلال الوصول إلى اكبر قدر ممكن من العملاء وتقديم خدمات مالية متنوعة وتحقيق مؤشرات الاشتمال المالي. وأستخدمت الدراسة المنهج الوصفي التحليلي وكذلك استخدم الاستبانة كأداة لجمع المعلومات. ومن أهم النتائج التي توصلت اليه الدراسة إلى أن (بعد الوصول إلى الخدمات المصرفية) كانت من أكثر الأبعاد تأثيراً في تبني مفهوم الشمول المالي وكذلك وجود عدد كافي من الفروع المصرفية التي تسمح بالوصول إلى الخدمات المصرفية وإن أهم توصياتها كانت ضرورة عرض الخدمات المصرفية التي تتناسب وتتلائم مع قيم وعادات المجتمع والواقع الاجتماعي والاقتصادي للمجتمع المحلي.

### 2. دراسة (الخزرجي والاعرجي، 2020) القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق.

هدفت الدراسة إلى رفع نسبة الشمول المالي من خلال تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي وتوضيح وتأطير الاسس النظرية لكل منها مع الاخذ بنظر الاعتبار توجهات واستراتيجيات البنك المركزي. وأستخدمت الدراسة المنهج الاستقرائي وكذلك استخدام البيانات المزدوجة (Panel Data) لفترتين مختلفتين. ومن أهم النتائج التي توصلت إليها الدراسة هي وجود علاقة طردية بين بعد استخدام الخدمات المصرفية والاستقرار المصرفي أي كلما زاد مستخدمي الخدمات المصرفية زاد الاستقرار المصرفي، ومن أهم توصياتها هي الاستفادة من حجم الودائع من خلال تقديم مختلف الخدمات المالية ولجميع شرائح المجتمع .

## المبحث الثاني

### الشمول المالي Financial Inclusion

من المؤسسات العالمية برامجها لتحقيق وتعزيز الشمول المالي كالمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية (جازية، 2020: 99).

أما في العراق فقام البنك المركزي العراقي بوضع استراتيجية لزيادة وتوسيع نسبة الشمول المالي للأعوام (2016-2020) والتي كانت انذاك 11% فقط والتي تعد نسبة متدنية مقارنة بالدول المتقدمة أو حتى بالدول العربية والمجاورة وذلك من خلال تعريف الشمول المالي بشكل أكبر بين الزبائن الحاليين والمحتملين لزيادة الوعي وحثهم على التعامل مع بشكل أكبر مع المصارف (عبدالنبي، 2018: 4).

وقد نتج عن هذا التركيز المتزايد على الشمول المالي ووضع الاهداف ندفع الدول والحكومات بتغيير سياساتها لمواجهة تحديات الشمول المالي، حيث أن الشمول المالي يعمل على الحد من الفقر وخلق فرص العمل من خلال نشاط ريادة الاعمال وعى أثر ذلك وبحلول نهاية عام 2018 وقعت 92 دولة مقدمة ونامية على تحالف الشمول المالي (Fareed, 2021: 16).

اعتماداً على ما تقدم يتضح أن الشمول المالي قد مر بعدد من المراحل حيث حظي باهتمام الكثير من المؤسسات المالية والنقدية والجهات الرسمية والحكومات والبنوك المركزية للدول المتقدمة والنامية على مستوى العالم بهدف إنضمام المستبعدين مالياً إلى النظام المالي.

### ثانياً/ مفهوم الشمول المالي The concept of financial inclusion

أخذ موضوع الشمول المالي اهتماماً كبيراً في السنوات الاخيرة وأعدت من القضايا الهامة في الاجتماعات المالية والاقتصادية والمحافل الدولية وبالاخص من قبل البنك الدولي وصندوق النقد الدولي ومجموعة عشرين، وبشكل خاص بعد الازمة المالية الاخيرة لدوره الهام والكبير في تعزيز التنمية الاقتصادية وذلك من خلال تقديم الخدمات المالية والمصرفية إلى أكبر عدد ممكن من شرائح المجتمع وتمكنهم من استخدامها وبتكاليف مناسبة (زهرة و دحمان، 2020: 64).

قبل الدخول تفصيلاً إلى مفهوم الشمول المالي ومضمونه ومحتواه لا بد من الإشارة إلى أن هناك عدد من المصطلحات من شأنها أن توصف نفس الظاهرة ونفس المعنى فهناك من يستخدم مصطلح الإدراج المالي أو الإدماج المالي أو الإشتغال المالي أو التمويل الشامل ولكن مصطلح الشمول المالي من أكثرها شيوعاً واستخداماً وأقربها إلى المصطلح الانكليزي (Financial Inclusion).

وقد أنطوى الشمول المالي على مفاهيم عديدة من قبل الكتاب والباحثين والمنظمات والبنوك المركزية والمؤسسات المالية الدولية حيث يرى (أبو دية، 2016: 18) بأنها تعميم الخدمات المالية على فئات المجتمع المختلفة وبالاخص المستبعدة منها ومحدودي الدخل على أن تكون ملائمة لإمكاناتهم وإحتياجاتهم لكي تصبح ضمن النظام المالي للدولة. ويشير إليها (السامرائي، 2018: 11) بأنها عملية وصول كافة الخدمات المالية إلى جميع شرائح المجتمع بشكل ملائم وذات جودة جيدة وإمكانية استخدامها والاستفادة منها.

الشمول المالي حسب البنك المركزي العراقي هي العملية التي يمكن بواسطتها الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من قبل أكبر عدد من الأشخاص والشركات وبتكاليف مناسبة

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الازمة المالية العالمية في 2008، حيث بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات الدولية والبنوك المركزية و مجموعة عشرين، فضلاً عن أن قضايا الشمول المالي تحظى بأهمية وبرامج وأنشطة كل من صندوق النقد والبنك الدوليين.

يحاول هذا المبحث إعطاء تأطير نظري لموضوع الشمول المالي وذلك من خلال استعراض المفاهيم الأساسية لها والمتمثلة بمفهوم الشمول المالي وأهميتها وأهدافها والتحديات التي تواجهها وأبعادها.

### أولاً / نشأة وتطور الشمول المالي The Origin and Development of Financial Inclusion

يرجع ظهور مصطلح الشمول المالي للمرة الاولى إلى عام 1993 من خلال دراسة تم تقديمها من قبل (Lyshon and Thrift) عن الخدمات المصرفية وتناولوا تأثير سكان تلك المنطقة بغلق فرع أحد البنوك وعدم إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية، وبعد ذلك وبالتحديد في تسعينات القرن الماضي أظهرت الكثير من الدراسات تلك الصعوبات التي تواجه شرائح المجتمع للوصول إلى الخدمات المالية، وتم استخدام مصطلح الشمول المالي عام 1999 بشكل أكبر لوصف تحديات الوصول للخدمات المصرفية ومحاولة إيجاد المستبعدين وارجاعهم والسيطرة على عوامل الاقصاء (عبدالله واخرون، 2016: 15).

ومع بداية الالفية الجديدة وبعد عام 2003 حاولت بعض الدول كالولايات المتحدة الأمريكية وأندونيسيا بابتكار استراتيجيات وطرق جديدة لتعزيز الشمول المالي للاستفادة منها بشكل أكبر من قبل شرائح المجتمع (الحسناوي ومهدي، 2020: 34).

زاد التركيز والاهتمام الدولي بالشمول المالي وتعزيزها بعد الازمة المالية العالمية 2007-2008 وذلك من خلال إجبار الجهات المعنية (الرسمية) بتحقيق الشمول المالي وتسهيل العمليات التي يتم من خلالها الحصول على الخدمات المصرفية من قبل كافة شرائح المجتمع وإمكانية استخدامها بالإضافة إلى الخدمات المالية المتنوعة وبكلف مناسبة (علبوة، 2020: 8).

أما قادة مجموعة عشرين (G20) فقد قاموا بدعم الشمول المالي في سنة 2010 وذلك لأهميتها الكبيرة وجعلها أحد ركائزها الأساسية في جدول أعمالها التنموية، وبعد ذلك تأسس رابطة باسم (Global Partnership For Financial Inclusion) ومختصرها (GPGI) الشراكة العالمية من أجل الشمول المالي لوضع خطة لتعزيز الشمول المالي وتطبيقها عدة سنوات باستشارة مجموعة من الخبراء والمختصين والهيئات العالمية لوضع المعايير الدولية للشمول المالي (SSBs) (Standard Selling Bodies) (صندوق النقد العربي، 2015: 1).

وفي عام 2013 بدأت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للشمول المالي وأعتبرت الوصول إلى الخدمات المصرفية وتسهيل أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة والاستفادة منها من قبل جميع شرائح المجتمع الأساس التي تعتمد عليها للحد من الفقر ومحاربتها، إضافة إلى البنك الدولي فقد أطلقت العديد

والتي تسهم بشكل كبير في تنمية الدولة ولفترة طويلة (عبدالنبي، 2018: 2).

الشمول المالي حسب منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية OECD والشبكة الدولية للتقيف المالي INFE هي عملية الوصول إلى مجموعة كبيرة من الخدمات المالية الرسمية الخاضعة للرقابة وبالتكاليف الملائمة وبالوقت المناسب من جانب مجموعة كبيرة من شرائح المجتمع وتوسيع استخدام هذه الخدمات من خلال زيادة التوعية والثقافة المالية للوصول إلى الرفاهية المالية والاقتصادية (صندوق النقد العربي، 2015: 2). وترى (الفتلاوي، 2019: 17) أن الشمول المالي هي عملية توفر الخدمات والمنتجات المالية وإمكانية الحصول عليها من قبل فئات المجتمع بمن فيهم الفقراء وذوي الدخل المحدود بشكل عادل وبتكاليف ملائمة من خلال القنوات الرسمية والخاضعة لرقابة الدولة.

ويرى (Khairani et al., 2019: 494) أن الشمول المالي هو مجموعة من الخدمات المالية ومنتجاتها التي يمكن استخدامها من قبل كافة أفراد المجتمع وتستفيد من جودتها والتي تؤدي إلى محاربة الفقر وزيادة الرفاهية. وعرفها (الخرجي والاعرجي، 2020: 325) بأنه عملية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال القنوات الرسمية والقانونية وبشكل خاص فئات ذوي الدخل المحدود والمستبعدين وإدراجهم ضمن النظام المالي بحيث يستفيد من انخفاض تكلفتهم وجودتهم العالية. في حين يرى (جعفر، 2020: 494) بأنها إمكانية الحصول على كافة الخدمات المالية واستخدامها من قبل طبقات المجتمع المختلفة من خلال القنوات الرسمية والتي تخضع لرقابة السلطة النقدية كالحسابات الجارية والتأمين والانتماء، وبالتالي عدم التعامل مع القنوات التي لا تخضع لرقابة السلطة. ووصفها (عائشة وخالد، 2022: 141) بالعملية التي تستطيع من خلالها الحصول على الخدمات المالية من قبل جميع طبقات المجتمع وبما فيها الفقراء والاستفادة من الخدمات المالية والمصرفية وبتكاليف معقولة وبشكل ملائم.

إتماداً على ما تقدم فإن الشمول المالي عبارة عن عملية الحصول على الخدمات المالية والمصرفية من قبل جميع شرائح المجتمع بتكاليف مناسبة، وإدراج المستبعدين إلى النظام المالي ويمكن القطاع المصرفي من مواجهة الصدمات المالية الغير المتوقعة واتخاذ قراراتها الاستثمارية وبالتالي تعزيز الاستقرار المالي.

### ثالثاً/ أهمية الشمول المالي The importance of financial inclusion

إن انضمام الشرائح المستبعدة أو المهمشة من الخدمات المالية إلى النظام المالي الرسمي من أولويات المصارف والمؤسسات المالية في أغلب دول العالم المتقدمة والنامية، ويرجع ذلك لأهمية الدور الايجابي الذي يقدمه الشمول المالي بتعميم الخدمات المالية والمصرفية وتطور القطاع المالي والمصرفي وبالتالي تعزيز النمو الاقتصادي والاجتماعي والاستقرار المالي (جازية، 2020: 102).

ويرى (غزال وبركات، 2020: 48) أن أهمية الشمول المالي تتضمن في الآتي:

أ. الشمول المالي يدعم الاستقرار المالي: أشارت العديد من الدراسات بوجود علاقة قوية بين الشمول المالي والاستقرار المالي، فالشمول المالي يعمل على تعميم الخدمات المصرفية

على أكبر عدد من شرائح المجتمع وبتكاليف منافسة عبر القنوات القانونية، ويحسن من الاستقرار المالي ويخفض من من شرائح المجتمع المستبعدة من النظام المالي، حيث أن انضمام كافة شرائح المجتمع من الافراد والمشاريع إلى النظام المالي وتوفير كافة المعلومات اللازمة لهم عن التمويل والاستثمار يعمل بشكل كبير على إبتعاد النظام المالي من التعثرات المالية وبالتالي زيادة الاستقرار المالي، لذلك فالشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي.

ب. الشمول المالي يدعم المنافسة بين المصارف: حيث تعمل المصارف على التنوع في خدماتها وتقديمها بجودة عالية وذلك لجذب أكبر عدد من الزبائن.

ت. الشمول المالي يحقق التنمية المستدامة: تستفيد جميع شرائح المجتمع سواء محدودي الدخل، المرأة ، مشاريع الاعمال الصغيرة من الخدمات المصرفية، وهذا يؤدي إلى انخفاض نسب البطالة من خلال توفير فرص العمل والتحول من الاقتصاد الغير الرسمي إلى الاقتصاد الرسمي وبالتالي زيادة معدلات النمو الاقتصادي.

ث. الشمول المالي يهتم بالجانب الاجتماعي: تعميم الخدمات المالية والمصرفية على كافة شرائح المجتمع وإمكانية الحصول عليها بشكل عادل وبأسعار مناسبة يؤدي إلى التحسن من الظروف الاجتماعية والاقتصادية.

### رابعاً/ أهداف الشمول المالي Financial inclusion objectives

أن الهدف من الشمول المالي هو توزيع الخدمات المالية على مجموعة واسعة من شرائح المجتمع من خلال القنوات القانونية الخاضعة لرقابة السلطة القانونية في تقديم الخدمات المالية وبتكاليف معقولة، ولكي يتحقق الشمول المالي فإنها تحتاج إلى ثقافة مالية (العباس وآخرون، 2020: 214).

ويهدف الشمول المالي إلى تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة وزيادة معدلات التوظيف وزيادة الشفافية المالية والنقليل من معدلات الفقر وتعزيز استقرار النظام المالي (Lutfi et al, 2021: 1).

ويرى (حمدوش، 2020: 3) أن وصول الخدمات المصرفية إلى مجموعة كبيرة من شرائح المجتمع وبشكل خاص المستبعدة مالياً هو الهدف الاساسي من الشمول المالي، بحيث توفر القدرة لديهم للحصول على تلك الخدمات واستخدامها بطريقة سهلة.

ويلخص (أبودية، 2016: 22) أهداف الشمول المالي بالنقاط الآتية:

أ دعم وصول جميع شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية والتعرف على هذه الخدمات وأهميتها لدى شراح المجتمع للإستفادة منها وتحسين أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية.

بB إمكانية الحصول على التمويل من مصادرها بسهولة لتحسين أوضاعهم بالأخص من قيل شريحة محدودي الدخل.

تB دعم مشاريع قطاع الاعمال التي تؤدي بدورها إلى التنمية الاقتصادية.

ثB تمويل المشاريع الصغيرة بحيث يمكنهم من الاستثمار والتطور.

جB مكافحة الفقر وتحقيق الرخاء الاجتماعي والاقتصادي.

- نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب مصرفي بشكل مستمر.
- نسبة البالغين الذين يقومون بتحويلات مالية محلية أو دولية.
- نسبة المشاريع الصغيرة والمتوسطة الذين يمتلكون حسابات لدى المؤسسات المالية الرسمية.
- عدد حملة بوليصة التأمين لكل 1000 من البالغين.
- عدد معاملات الدفع عبر الهاتف المحمول أو الانترنت.
- النسبة المئوية للبالغين الذين ادخروا في المصرف أو أي مؤسسة مالية رسمية أخرى خلال سنة مضت.
- عدد المشاريع الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع.

### 3. جودة الخدمات المالية Quality of Financial Services

ان وضع المؤشرات لبعده جودة الخدمات المالية تعد عملية صعبة وتحدي بحد ذاته، حيث انتقل موضوع الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية خلال 15 السنة الماضية، وبعد الجودة ليس بعداً واضحاً وسهلاً وهناك عدة عوامل تؤثر عليها منها التكلفة وثقافة الزبون (عجور، 2017: 14). ويمكن تعريفها بأنها عبارة عن كيفية تلبية الخدمات والمنتجات المالية ومدى ملائمتها لإحتياجات وطلبات الزبائن من جميع الجوانب، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف، الراحة ، المعاملة العادلة والجوانب الأخرى المتعلقة بحماية الزبون (4: 2019, AFI). ومن أهم مؤشرات الفرعية التي وضعها التحالف العالمي للشمول المالي AFI هي :

1. القدرة على تحمل التكاليف Affordability
- متوسط التكلفة الشهرية لإمتلاك حساب أساسي، بناءً على الحد الأدنى للأجور.
- النسبة المئوية للعملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية باهظة الثمن.

### 2. الشفافية Transparency

- النسبة المئوية للعملاء الذين يعتقدون بأنهم حصلوا على معلومات كافية و واضحة عن الخدمات المالية في بداية عقد القرض.

### 3. الراحة والسهولة Convenience

- النسبة المئوية للعملاء الذين لا يشعرون بارتياح بمتوسط الوقت الذين يقضون في الانتظار في طابور فروع المؤسسات المالية.

- متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الانتظار في فرع مؤسسة مالية أو وكيل مصرفي.

### 4. المعاملة العادلة Fair Treatment

- النسبة المئوية للعملاء الذين شعروا بمعاملة سيئة من قبل موظفي المؤسسة المالية.

### 5. حماية المستهلك Consumer Protection

- النسبة المئوية للعملاء الذين لجؤا إلى هيئة حماية المستهلك لحل مشكلة تتعلق بالخدمات المالية من خلال 3 إلى 6 أشهر الأخيرة وتم حلها في غضون شهرين.

- النسبة المئوية للعملاء الذين تم تغطية ودائعهم من خلال صندوق تأمين الودائع.

### 6. التعليم المالي (التثقيف المالي) Financial Education

- النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل المخاطر، المعدل، التضخم والتنويع.

### خامساً/ أبعاد الشمول المالي Dimensions of financial inclusion

وسيعتمد البحث الحالي الابعاد الثلاثة الرئيسية المعتمدة من قبل التحالف العالمي من أجل الشمول المالي (Alliance of Financial Inclusion (AFI) Financial Inclusion) والموجودة في مجموعة عمل بيانات الشمول المالي ( Financial Inclusion Data ) (Working Group (FIDWD) وتكاد تكون هذه هذه الابعاد القاسم المشترك لمعظم الآراء التي طرحت كما أنها تشمل على معظم الابعاد التي ذكرت سابقاً ضمناً فضلاً عن أنها تتلائم مع متطلبات الدراسة الحالية وتمثل هذه الابعاد بالاتي :

### 1. سهولة الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services

### 2. الاستخدام الفعال للخدمات المالية Usage of Financial Services

### 3. جودة الخدمات المالية Quality of Financial Services

وفيما يأتي شرح مفصل للابعاد الرئيسية للشمول المالي ومؤشراتها الفرعية:

### 1. الوصول إلى الخدمات المالية Access to Financial Services

يشير بعد الوصول إلى القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية التي تقدم من قبل المؤسسات المالية الرسمية، ولكي تستطيع معرفة مستويات الوصول يجب أن تحدد وتحلل العوائق المحتملة لفتح واستخدام الحساب المصرفي كالتكلفة والقرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصراف الآلي) (4: 2019, AFI).

ومن أهم مؤشرات الفرعية هي:

- عدد نقاط الوصول لكل 10.000 من البالغين ولكل الوحدات الادارية.

- نسبة الوحدات الادارية التي لها نقطة وصول واحدة على الأقل.
- عدد أجهزة الصراف الآلي (ATM) لكل 10.000 كيلومتر مربع.

- عدد محطات نقاط البيع (POS) لكل 10.000 كيلومتر مربع.
- النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الادارية بنقطة وصول واحدة على الأقل.

- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة (AFI, 2013 & AFI, 2019).

### 2. استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services

يشير هذا البعد إلى مدى استخدام الخدمات والمنتجات المالية المقدمة من قبل المؤسسات المالية والمصرفية، ويتطلب تحديد مدى الاستخدام للخدمات المالية توفر جميع البيانات حول انتظام وتكرار ومدة الاستخدام بمرور الزمن (4: 2019, AFI). ومن أهم مؤشرات الفرعية هي :

- عدد حسابات الودائع المنتظمة لكل 10.000 من البالغين.
- النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- النسبة المئوية للبالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب أئتمان منتظم.

والتي هي الشمول المالي ، فضلاً عن المتغيرات الفرعية وبالاعتماد على مقياس Likert الخماسي لقياس درجة اتفاق العينة على فقرات الاستبانة وكالاتي :

### أولاً. وصف أبعاد الشمول المالي:

يتناول هذا المحور وصف أبعاد الشمول المالي والمتمثلة في ( الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية) بحسب النتائج المستخلصة من التحليل الإحصائي وكما يلي:

**1. وصف آراء عينة الدراسة تجاه الوصول إلى الخدمات المالية**  
تشير النتائج الواردة في الجدول (6) إلى أن إجابات الباحثين وعلى المستوى الكلي للعينة المبحوثة حول هذا البعد من خلال مؤشرات (X1-X5) التي تميل باتجاه الاتفاق ونسبة (68.44%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي مقداره (3.85) وانحراف معياري مقداره (0.774)، في حين بلغت نسبة محايد (5.38%)، أما نسبة عدم الاتفاق فقد بلغت نسبة (26.06%).

- النسبة المئوية للبالغين الذين بإمكانهم إعداد ميزانية لهم لكل شهر.

### 7. المديونية Indebtedness

- النسبة المئوية للمقترضين الذين تأخرو عن سداد القرض لأكثر من 30 يوم.

- كيفية حل الازمات المالية الذي تتعرض لها العملاء، هل هي بالاقتراض من الاصدقاء والاقارب، بيع الموجودات أو من خلال القرض البنكي.

### 8. الاختيار Choice

- النسبة المئوية للوحدات الادارية التي تضم على الاقل ثلاثة فروع مختلفة للمؤسسات المالية في المناطق التي تزيد عدد سكانها عن 10000 نسمة.

### المبحث الثالث

#### وصف متغيرات الدراسة وتشخيصها

يتضمن هذا المبحث وصف متغيرات الدراسة وذلك عبر عرض البيانات التي تضمنتها استمارة الاستبانة وتحليل الاستجابات باستخدام التحليلات الإحصائية كالتوزيعات التكرارية والنسب المئوية والأوساط الحسابية لمتغير الدراسة

الجدول (6) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية بالنسبة لأساتذة الجامعة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	البعد
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.895	2.28	12.8	10	61.5	48	11.5	9	12.8	10	1.3	1	X1	الوصول
0.518	4.79	0	0	1.3	1	1.3	1	14.1	11	83.3	65	X2	
0.539	4.75	0	0	1.3	1	1.3	1	17.9	14	79.5	62	X3	
1.361	2.79	17.5	14	35.9	28	9	7	23.1	18	14.1	11	X4	
0.557	4.64	0	0	0	0	3.8	3	28.2	22	67.9	53	X5	
0.774	3.85	6.06		20		5.38		19.22		49.22			المعدل
				26.06		5.38				68.44			المجموع

**المصدر:** إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية (SPSS.VER-25).

الإجابات، في حين بلغت نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد نسبة (36.03%)، أما المحايدون فبلغت نسبتهم (1.57%)، وبوسط حسابي مقداره (3.48) وانحراف معياري مقداره (0.895).

### 2. وصف آراء عينة الدراسة تجاه استخدام الخدمات المالية

تشير النتائج الواردة في الجدول (7) إلى أن إجابات الباحثين على مستوى عينة الدراسة حول هذا البعد من خلال مؤشرات (X6-X14) تميل باتجاه الاتفاق ونسبة (62.4%) من تلك

الجدول (7) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات استخدام الخدمات المالية بالنسبة لأساتذة الجامعة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	العامل
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
1.472	3.74	10.3	8	19.2	15	3.8	3	19.2	15	47.4	37	X6	استخدام
0.458	4.70	0	0	0	0	0	0	29.5	23	70.5	55	X7	
1.019	4.00	5.1	4	3.8	3	9	7	50	39	32.5	25	X8	
0.505	4.65	0	0	0	0	1.3	1	32.1	25	66.7	52	X9	
0.985	2.79	0	0	60.3	47	0	0	0	0	39.7	31	X10	
0.878	2.51	0	0	74.4	58	0	0	0	0	25.6	20	X11	
0.917	2.58	0	0	70.5	55	0	0	0	0	29.5	23	X12	

0.990	2.82	0	0	59	46	0	0	0	0	41	32	X13
0.831	3.56	0	0	21.8	17	0	0	0	0	78.2	61	X14
0.895	3.48	1.71		34.32		1.57		14.5		47.9		المعدل
				36.03		1.57				62.4		المجموع

**المصدر :** من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية ( SPSS.VER-25 ).

الاتفاق بنسبة (72.31%) من تلك الإجابات، وبوسط حسابي مقداره (3.92) وانحراف معياري قيمته (0.891)، في حين بلغت نسبة الإجابات المحايدة (12.82%)، أما نسبة عدم الاتفاق على مؤشرات هذا البعد فقد بلغت نسبة (14.87%).

**3. وصف آراء عينة الدراسة تجاه جودة الخدمات المالية**  
تشير النتائج الواردة في الجدول (8) إلى أن إجابات الباحثين وعلى المستوى الكلي لعينة الدراسة حول هذا البعد من خلال مؤشرات (X15-X19) إذ تبين أنها تميل باتجاه

الجدول (8) التوزيعات التكرارية والأوساط الحسابية والانحرافات المعيارية لمؤشرات جودة الخدمات المالية بالنسبة لأساتذة الجامعة

الانحراف المعياري	الوسط الحسابي	مقياس الاستجابة										الرمز	العمل
		لا اتفق بشدة		لا اتفق		محايد		اتفق		اتفق بشدة			
		%	ت	%	ت	%	ت	%	ت	%	ت		
0.714	4.44	0	0	2.6	2	5.1	4	37.2	29	55.1	43	X15	جودة الخدمات
0.590	4.58	0	0	1.3	1	1.3	1	34.6	27	62.8	49	X16	
1.284	3.32	11.5	9	15.4	12	23.1	18	29.5	23	20.5	16	X17	
1.177	2.87	11.5	9	30.8	24	26.9	21	20.5	16	10.3	8	X18	
0.693	4.42	0	0	1.3	1	7.7	6	38.5	30	52.6	41	X19	
0.891	3.92	4.6		10.27		12.82		32.06		40.25			المعدل
				14.87		12.82				72.31			المجموع

**المصدر :** من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية ( SPSS.VER-25 ).

في المرتبة الثانية من اهتمامات الباحثين في التعامل مع الأنشطة المصرفية، حيث يأخذ أعضاء هيئة التدريس هذا البعد في نظر الاعتبار بسبب انشغالهم في التدريس والأنشطة البحثية وبالتالي فإن عامل لوقت لديهم مهم، وجاء استخدام الخدمات المالية في المرتبة الأخيرة من اهتمامهم وقد يعود ذلك إلى سهولة تعاملهم مع التقنيات الحديثة.

**4. الأهمية الترتيبية لأبعاد الشمول المالي**  
يشير الجدول رقم (9) أن جودة الخدمات المصرفية جاءت في المرتبة الأولى بنسبة اتفاق (72.31%) وبوسط حسابي (3.92) من اهتمام الباحثين حيث يأخذ الباحثين موضوع التعامل مع المصرف أو عدم التعامل معه استناداً على جودة الخدمة المصرفية أولاً وجاء الوصول إلى الخدمات المصرفية

الجدول (9) الأهمية الترتيبية لأبعاد الشمول المالي

ت	الشمول المالي	نسبة الاتفاق	الوسط الحسابي
1.	جودة الخدمات المالية	72.31	3.92
2.	الوصول إلى الخدمات المالية	68.44	3.8
3.	استخدام الخدمات المالية	62.4	3.48

**المصدر :** من إعداد الباحثان بالاعتماد على مخرجات البرمجية الإحصائية

4. أغلب أفراد عينة البحث متفقين على الأخذ بنظر الاعتبار زمن الوصول إلى الخدمات المصرفية.  
5. معظم الباحثين يرى بأن أولويات اهتمامهم ينصب على صعوبة أو سهولة استخدام التقنيات المصرفية والتعامل مع خدماتها.  
6. أكد النسبة الأكبر من الباحثين أن أولويات انتماهم إلى الشمول المالي يكمن في جودة الخدمات المالية التي تقدمها المصارف.  
7. انخفاض مستويات الانتشار المصرفي نتيجة ضعف البنية التحتية التكنولوجية والتي تؤدي إلى تدني الخدمات المصرفية المقدمة من قبل المصارف هذا من جانب العرض، أما من جانب الطلب فهي نتيجة انخفاض مستوى الثقافة المالية والمعرفة المالية.

#### الاستنتاجات والمقترحات

##### أولاً: الاستنتاجات

1. أكدت أدبيات الجانب النظري أن موضوع الشمول المالي هو أحد المواضيع المعاصرة والحضارية والتي يجب أن تأخذ اهتمام في مجتمعاتنا ومؤسساتنا.  
2. تجمع معظم الأدبيات المالية على أبعاد الشمول المالي والتي تتمثل في الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية وأخيراً جودة الخدمات المالية.  
3. تشير نتائج الاستبيان أن هناك رغبة كبيرة للهيئة التدريسية في الجامعة في التعامل مع المصارف وفتح الحسابات المصرفية والحصول على البطاقات الائتمانية، ولكن عدم الثقة بالنظام المالي والمصرفي هي المعوق الأبرز لعدم التعامل معها.



- جازية، حسيني. (2020). تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال افريقيا، 16(23)، 97-114.
- جعفر، حنان علاء الدين عبد الصادق. (2020). الية لتعزيز الشمول المالي في مصر في ظل التحديات والمعوقات. (2020). المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 10(21608)، 487-520.
- حمدوش، وفاء. (2020). أهمية تعزيز الشمول المالي كوسيلة لزيادة عمق القطاع المصرفي: حالة الدول العربية، مجلة الارصاد للدراسات الاقتصادية والإدارية، 3(عدد خاص)، 1-18.
- زهرة، سيد اعمر، ودحمان، بن عبدالفتاح. (2020). التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي- دراسة حالة الشرق الاوسط وشمال أفريقيا، مجلة التكامل الاقتصادي، 8(1)، 63-79.
- صندوق النقد العربي، (2015). العلاقة المتداخلة بين الاستقرار المالي والشمول المالي، فريق العمل الاقليمي لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية.
- عائشة، بلحش وخالد، مسعد. (2022). الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول، التجربة الكينية نموذجاً، مجلة البشائر الاقتصادية، 8(1)، 137-149.
- عليوة، رواء نافذ. (2019). أثر تطور الشمول المالي على مستوى الميزة التنافسية المصرفية: دراسة تطبيقية على البنوك المدرجة في بورصة فلسطين خلال الفترة 2014-2018 [رسالة ماجستير]. الجامعة الاسلامية بغزة.
- عجور، حنين محمد بدر. (2017). دور الاشتمال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الاسلامية العاملة الاسلامية العاملة في قطاع غزة [رسالة ماجستير]. الجامعة الاسلامية-غزة.
- عبد النبي، وليد عيدي، (2018). الشمول المالي ودوره في تحقيق التطور المصرفي وتنمية الاقتصاد العراقي، البنك المركزي العراقي.
- عبدالله، سمير، وحن، حبيب، وجبارين، علي، وحتاوي، محمد. (2016). الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس).
- غزال، مفتاح، وبركات، مراد. (2020). الثقافة المالية كآلية أساسية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مجلة ابحاث اقتصادية معاصرة 3(1)، 46-56.
- محمد، مجيب حسن. (2021). واقع وافاق الشمول المالي في العراق مع إشارة خاصة لإقليم كردستان- العراق، المؤتمر العلمي الثالث لكلية العلوم الادارية والمالية، جامعة جيهان-أربيل، 15-16/10.

#### المصادر الانكليزية

- Fareed, Fozan. (2020). Financial inclusion, entrepreneurship and gender: an empirical assessment using microeconomic data [PhD thesis] University of Paris-Est.
- Khairani, L & Pulungan, D.R & Pulungan, D.A. (2019). The Role of Capital as a Mediator of Relationship Between Financial Literacy and Financial Inclusion of Student, International Conference On Advance And Scientific Innovation, ICASI 2019, 18 July, Banda Aceh, Indonesia.
- Lutfi, A & Okaily, M & Alshirah, M.H & Alshirah, A.F & Abutaber. T.A & Almarashdah. M.A. (2021). Digital Financial Inclusion Sustainability in Jordanian Comtex, Journal of Sustainability , 13(11),2-13 https://doi.org/10.3390/su13116312.
- Alliance for Financial Inclusion (AFI). (2013). Measuring Financial Inclusion: Core Set of Financial Inclusion Indicators, (FIDWG).
- Alliance for Financial Inclusion Policy Model. (2019). (AFI): Core Set of Financial Inclusion Indicators.

8. من خلال استطلاع أولي ومقابلات شخصية تبين أن نسبة الشمول المالي محدودة جداً في جامعة زاخو ولا يتجاوز نسبة 10% وهي نسبة دون مستوى الطموح.

#### ثانياً: المقترحات

- تأسيساً على ما تقدم من استنتاجات يعرض هذا المحور بعض المقترحات التي يراها الباحثان مناسبة لتزيد الاهتمام بالشمول المالي ولتحقيق مستويات أكبر لدى الجامعة وعلى النحو الاتي:
1. عقد ندوات وجلسات عمل من قبل المتخصصين وبإشراف رئاسة الجامعة والعمادات يشرح مضمون الشمول المالي وفوائده وأهميته.
  2. التأكيد على المصارف المتواجدة في إدارة زاخو المستقلة بتحسين جودة خدماتها كونها تحتل المرتبة الاولى في اهتمامات أعضاء هيئة التدريس وبالتعاون مع متخصصين وأكاديميين في هذا الجانب.
  3. لكون ضيق الوقت لدى أعضاء هيئة التدريس وإنشغالهم بالمحاضرات والانشطة البحثية على المصارف المتواجدة في إدارة زاخو المستقلة تهيئة تقنيات متطورة تسهل من مهمة التعامل مع الانشطة المالية.
  4. متابعة التغذية العكسية لإراء المستفادين من الخدمات المالية والمصرفية وتحسين هذه الخدمات في ضوء آراء ومقترحات الزبائن.
  5. إصدار تعليمات وتشريعات رسمية من الجامعة بضرورة تغيير نمط التعامل مع الخدمات المصرفية وتغيير اسلوب توزيعهم المبالغ المالية النقدية في الجامعة.
  6. إعادة الثقة بالنظام المالي بشكل عام والقطاع المصرفي بشكل خاص، يمكن من خلال تنفيذ متطلبات العمل بالشمول المالي وتوسعها.
  7. تشكيل لجنة خاصة في الجامعة لمتابعة تطبيق الشمول المالي ومتابعة عوائقه واقتراح البدائل.

#### المصادر

##### أولاً: المصادر العربية

- أبو دية، ماجد محمود محمد. (2016). دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني [رسالة ماجستير]. جامعة الأزهر-غزة.
- السامرائي، شاكر محمود عبدالغفور. (2018). دور المصارف الاسلامية في تحقيق أبعاد الاشتمال المالي في الاردن [رسالة ماجستير]. جامعة ال البيت.
- الفتلاوي، ريام فاضل شاكر. (2019). تحليل العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المصرفي: دراسة حالة العراق [رسالة ماجستير]. جامعة كربلاء.
- الخزرجي، ثريا عبدالرحيم علي، والأعرجي، صبيان طارق سعيد. (2020). القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق. Journal of Economics and Administrative Sciences ، 26(119)، 323-344.
- الحسناوي، سالم صلال، ومهدي، لينا صلاح. (2020). دور الشمول المالي في تعزيز نمو الاقتصاد العراقي: دراسة تطبيقية لعينة من المصارف المدرجة في سوق العراق للأوراق المالية، مجلة مركز دراسات الكوفة 1(58)، 27-50.
- العباس، بهناس، وحמיד، رسول، وعزالدين، بسيسة بلعباس. (2019). أسس ومتطلبات استراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة إلى التجربة الأردنية، مجلة المعارف، 14(2)، 210-237.

### Applicability of Financial Inclusion in the University of Zakho

#### ABSTRACT:

The study aims to clarify the availability of financial inclusion among the academic staff at the University of Zakho, as well as the possibility of applying the philosophy of financial inclusion in an electronic manner and the extent of its importance for the academic staff in carrying out their activities, whether in purchasing resources or publishing research in international scientific journals. Additionally this study intend to identify the rates of financial inclusion in the sample surveyed and the most important determining's facing others in not adopting this concept. The study relied on the descriptive analytical approach to measure and complete its requirements, depending on the questionnaire as a main tool for collecting data, which numbered (78) and were analyzed through statistical programs (SPSS. Ver-25). The researchers reached a number of conclusions, the most important of which is that the quality of financial services occupies the first place of the respondents' interest in financial inclusion, while the use of financial services and its technologies is the last of their concerns. The researchers presented a set of Recommendations, the most important of which was to improve the quality of banking services to attract as many customers as possible and provide techniques to facilitate the task of obtaining financial service easily, quickly and safely.

**KEY WORDS:** Financial Inclusion, Financial Services, University of Zakho.

#### شیانین جیبه جیکرنا گشتگیریا دارایی ل زانکویا زاخو

##### پوخته:

فهلولینی ههولا بهر چافکرنا چهنداتیا هه بونا گشتگیریا دارایی لدهف ماموستاین زانکویا زاخو، ههروسا کا چهند دشیاندایه فهلسهفا گشتگیریا دارایی بهینه جیبه جیکرنا بشیوهیهکی نهلکترونی وگرنکیا وئ بو بریفهبرنا کار وچالاکیین ماموستایا چ گریدای کرینا ژیدهرا بیت یان بهلافکرنا فهکولینا دگوفارین زانستی بین جیهانیدا، و دیارکرنا گرنکترین بهر بهستین دکهفته دریکا جیبه جیکرنا ویدا، وهکولهر فورمهکا تایهت یا راپرسی بکار نینایه وهک نامیرهک سههکی بو کومکرنا داتابین پراکتیکی بین فهکولینی کو (78) ماموستاین زانکویی بخوفه گرتیوو، داتا هاتینه شلوفهکرنا بریکا بهرنامه ناماری. (SPSS. Ver-25) ههردوو فهکولهر گهههشتنه کومهکا دهه نهجاما یا ژهمیا گرنکتر کوالتیا خزمهتین دارایی ل ریزا نیکی دهیت ژگرنکی پیدانا ستافی زانکویی ههروسا بکار نینانا خزمهتین دارایی لریزا دوماهی دهیت فهکولهر کومهکا پیشنیارا پیشکیشکرنا ژ همیا گرنکتر باشترکرنا کوالتیا خزمهتین بانکی بو بدهستفینانا باوهریا خهلهکی وههروسا ههمی ریکین گهههشتنا خزمهتین دارایی بهر دهست بکن دا بشین بسانهی وی معترسی وبزویترین دهه بگهههه فان خزمهتا. پهیقین سهههکی: گشتگیریا دارایی، خزمهتین دارایی، زانکویا زاخو.