



أثر المعرفة المالية بالخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي " دراسة على عينة من عملاء المصارف التجارية الواقعة بمنطقة الجبل الأخضر "

خير الدين عبد ربه الحمري¹ كريمة عبد المجيد عبد القادر حدوث²
قسم التمويل والمصارف بكلية الاقتصاد قسم التمويل والمصارف بالأكاديمية الليبية للدراسات العليا
جامعة عمر المختار - ليبيا فرع الجبل الأخضر - ليبيا

<https://doi.org/10.58309/xkk8f839>

الكلمات المفتاحية:

الشمول المالي، المعرفة المالية، الخدمات المالية المصرفية الإلكترونية، الإدراك أو التعليم المالي، المهارات المالية، الخبرات المالية.

المستخلص:

هَدَفَت هذه الدراسة إلى قياس أثر المعرفة المالية بالخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي في ليبيا، وذلك من خلال أبعاد المعرفة المالية مجتمعة، والتمثيلة في: (الإدراك أو التعليم المالي، والمهارات المالية، والخبرات المالية)، بالإضافة إلى العوامل الديموغرافية. كما تهدف الدراسة إلى اختبار مدى توافق فروض النظرية مع واقع المعرفة المالية لدى عملاء المصارف التجارية ومستوى الشمول المالي في ليبيا. وقد تم ذلك من خلال استخدام أداة الاستبانة، التي صُممت بالاعتماد على المؤشرات الدولية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية، والشبكة الدولية للتقريب المالي، ومجموعة العشرين. وتمثلت عينة الدراسة في عملاء المصارف التجارية الليبية بمنطقة الجبل الأخضر، من خلال حساباتهم الجارية بفروع المصارف التجارية العاملة بالمنطقة. واستُخدمت الأساليب الإحصائية من حزمة برنامج Stata 17 في تحليل ردود المشاركين في الاستبانة، كما اعتمد على فحص الأثر والعلاقة بين المتغيرات باستخدام نموذج الانحدار المتعدد. واختُتمت الدراسة بمقارنة مدى توافقي نتائجها مع الافتراضات الرئيسية لنظرية المعرفة المالية والشمول المالي. وتوصلت الدراسة إلى عدة استنتاجات رئيسية، أبرزها توافق نتائجها مع فروض نظرية المعرفة المالية والشمول المالي الواردة في دراسة Zolli (2020، 2025)، كما تشير النتائج إلى وجود أثر لأبعاد المعرفة المالية الرقمية على الشمول المالي، إضافة إلى استبعاد فئات معينة من الخدمات المالية المقدمة من المصارف بسبب نقص بعض هذه الخدمات، فضلاً عن وجود ضعف في مستوى المعرفة المالية الرقمية لدى بعض العملاء.

The Impact of Financial Literacy through Electronic Banking Services on Financial Inclusion "An Exploratory and Analytical Study of a Sample of Commercial Bank Customers in the Jebel Akhdar Region "

Dr. Khiraddeen Alhemri¹

Karima Abdulmajeed Hudnut²

KEYWORDS:

Financial inclusion, financial literacy, electronic banking and financial services, financial awareness or education, financial skills, financial experience

ABSTRACT:

This study aimed to examine the impact of financial literacy related to electronic banking services on financial inclusion in Libya through the dimensions of financial literacy, namely financial awareness, financial skills, and financial experience, in addition to demographic factors. It also sought to assess the extent to which the assumptions of financial literacy and financial inclusion theories correspond to the Libyan context. Data were collected through a questionnaire developed in accordance with the international indicators of the OECD, INFE, and G20. The study sample consisted of current account holders at commercial banks operating in the Green Mountain region of Libya. Data were analyzed using Stata 17, and multiple regression analysis was employed to examine the relationships among the study variables. The findings supported the assumptions of financial literacy and financial inclusion theories and revealed a positive effect of digital financial literacy dimensions on financial inclusion. The study also found that some groups continue to face limited access to financial services due to the unavailability of certain electronic banking services and the relatively low level of digital financial literacy among some customers.

1. المقدمة

شهدت السنوات الأخيرة تطورات تكنولوجية وابتكارات مالية متسارعة في مجال العمل المصرفي، حيث أصبحت الخدمات المصرفية تُقدَّم بأساليب مبتكرة عبر الإنترنت، تعتمد على تقنيات ووسائل اتصال رقمية، بهدف الوصول بشكل أسهل وأسرع وأقل تكلفةً إلى مختلف الفئات والأفراد والمناطق الجغرافية بصورة عادلة وبتكاليف معقولة. ويُعرف هذا الهدف بما يُسمى الشمول المالي (Financial Inclusion) الذي أصبح هدفاً دولياً ومحلياً لكافة الدول والمصارف، ويُنظر إلى تحقيقه على أنه يعود بفوائد اقتصادية على جميع الأطراف، وينعكس إيجابياً على تعزيز الأنظمة المالية والاقتصادية بوجه عام. ويُعد الشمول المالي، بحسب البنك الدولي، عاملاً رئيساً في الحد من الفقر وتعزيز الرخاء، كما يُعد عامل تمكين لسبعة أهداف من أهداف خطة الأمم المتحدة للتنمية المستدامة 2030 من أصل سبعة عشر هدفاً (World bank web) 2022 غير أن تقارير الدراسات والمنظمات الدولية لا تزال تشير إلى أن هذا الهدف لم يتحقق بعد، إذ تكشف عن عدم وصول الخدمات المالية إلى كثير من شرائح المجتمعات، ووجود صعوبات ما زالت تعيق استخدام هذه الخدمات من قبل الأفراد في مختلف دول العالم، ولا سيما فيما يتعلق بالمعرفة المالية (Financial Knowledge). وتتعلق هذه المعرفة بوعي الأفراد وإدراكهم وقدراتهم على استخدام الخدمات المالية بصورتها التقنية الحديثة، بما يمكنهم من الإلمام المالي الذي يسمح بتقييم المنتجات والخدمات المالية واتخاذ قرارات واعية، مما يسهم في توسيع قاعدة الشمول المالي (2008 Demirgüç-Kunt, World Bank). وقد أظهرت هذه الصعوبات اهتماماً دولياً متزايداً بالشمول المالي، تجلّى بدايةً في عام 2010 من خلال مبادرة مجموعة الدول العشرين (G20)، التي تضمنت إنشاء ما عُرف بالتحالف العالمي للشمول المالي (GPFI)، وأسفر ذلك عن إعلان Maya Declaration في ديسمبر 2011، بوصفه مبادرة دأمة للشمول المالي، تضمنت المعرفة المالية كأحدى قيمها الأساسية. وأعقب ذلك إطلاق العديد من المبادرات الدولية من قبل أغلب المنظمات الدولية، كان أساسها إزالة العوائق التي تواجه الفئات غير المشمولة بالخدمات المالية، والتي تُعد المعرفة المالية من أبرزها (IMF. WP / 22/80: 5:2022). وقد أشارت العديد من الدراسات والتقارير الدولية إلى أن معرفة الأفراد بكيفية الاستفادة من الخدمات المالية واستخدامها بصورتها الرقمية الحديثة، والتي يُطلق عليها المعرفة المالية الرقمية، أصبحت حجر الأساس في نجاح الشمول المالي واستخدام الخدمات المالية الرقمية (6-7:2022 Toronto Centre)، كما بيّنت دراسة ستاندرد أند بورز (S&P) عام 2015 أن العلاقة بين المعرفة المالية والشمول المالي هي علاقة ثنائية الاتجاه؛ إذ تسهم المعرفة المالية والوعي المالي في تعزيز الشمول المالي، وفي المقابل فإن امتلاك الحسابات المصرفية أو استخدام البطاقات الإلكترونية من مؤسسات مالية رسمية يرفع من مهارات العملاء المالية. كذلك يؤكد منشور منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية بالتعاون مع مجموعة العشرين أن التعليم المالي يُشكل عنصراً حاسماً في تحقيق الشمول المالي، وأداة أساسية لتعزيز معرفة العملاء وقدرتهم على تقييم المخاطر واتخاذ قرارات مستنيرة، فضلاً عن دعم ازدهار الأسواق المالية (OECD and Russia's G20، 2013 : 42).

2. مبررات واسئلة الدراسة

تدعو المنظمات الدولية إلى أن دراسة متطلبات المعرفة المالية ومدى تأثيرها على الشمول المالي تشكل أهمية بالغة للمساهمة في مواجهة عوائق المعرفة المالية التي تحول دون تحقيق أهداف الشمول المالي، وإن إزالة حواجز المعرفة المالية يجب أن تشكل جزءاً لا يتجزأ من العملية المالية واستراتيجيات الشمول في البلدان التي تنتشر فيها الخدمات المالية الرقمية (صندوق النقد الدولي، أجندة بالي للتكنولوجيا المالية : 8 ؛ منشورات مجموعة الدول العشرين "G20 الشمول المالي المبتكر" (2010)؛ حماية المستهلك المالي (2011)، استراتيجيات التعليم المالي (2012)، المبادئ رفيعة المستوى لمجموعة العشرين للشمول المالي الصادرة في 2020 (High Level principles for Digital Financial Inclusion). كما يشير تقرير خبراء الصندوق الدولي حول ليبيا عام 2025، إلى القطاع المصرفي الليبي يحتاج

إصلاحات لتعزيز مساهمة في النشاط الاقتصادي، الاهتمام بالثقافة المالية بين الجمهور وتعزيزها، مما سيزيد من الثقة في المصارف ويزيد من دورها في الاقتصاد الليبي (صندوق النقد الدولي، مشاورات المادة الرابعة لعام 2025 – البيان الصحفي، وتقرير خبراء الصندوق، يونيو 2025 : 18).

لذلك تأتي الدراسة لمواكبة هذه التوصيات والمساهمة في بحث وتأثير مستوى المعرفة المالية لعملاء المصارف الليبية، خاصة فيما يتعلق بالخدمات المصرفية الإلكترونية حديثة النشأة في ليبيا، على شمول هذه الخدمات في المجتمع، وذلك من خلال الإجابة عن الاسئلة التالية:

• ما هو مستوى المعرفة الرقمية لعملاء المصارف التجارية الليبية بالخدمات الإلكترونية وما أثره على الشمول المالي؟

• ما مدى تحقق فروض نظرية المعرفة المالية والشمول المالي في ليبيا؟.

3. أهداف الدراسة

وفق مشكلة الدراسة واسئلتها، فقد هدفت إلى الاتي :

- تقييم مستوى المعرفة بالخدمات المصرفية الإلكترونية لعملاء المصارف الليبية من خلال أبعادها المتمثلة في : العوامل الديموغرافية؛ والأدراك أو التعليم المالي؛ والخبرات المالية؛ والمهارات المالية؛ وبيان أثرها على الشمول المالي .

- إظهار مدى تحقق فروض نظرية المعرفة المالية والشمول المالي في ليبيا.

4. أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في الاتي:

- أهمية علاقة متغيرات المعرفة بالخدمات المصرفية الحديثة، التي تعتبرها المنظمات الدولية من أهم متطلبات تحقيق الأهداف النهائية للشمول المالي، التي ينبغي دراستها ومتابعتها بصورة مستمرة في كافة المجتمعات؛ مع محاولة المساهمة في اختبار النظريات المالية الحديثة للمعرفة المالية والشمول المالي .

- ندرة وجود دراسات محلية مشابهة، ولذلك يمكن أن تكون هذه الدراسة، مرجعية لدراسات لاحقة، تتناول هذه المتغيرات الحديثة التي لازالت تحتاج للبحث والمتابعة.

5. الدراسات السابقة :

دراسة (Tulcanaza-Prieto et al. (2025

"Is Digital Literacy a Moderator Variable in the Relationship Between Financial Literacy, Financial Inclusion, and Financial Well-Being in the Ecuadorian Context?".

تستكشف هذه الدراسة محددات الثقافة المالية، والعلاقة بين الثقافة المالية، والشمول المالي، والرفاهية المالية في القطاع المصرفي الإكوادوري. كما تختبر الدور المحسن للثقافة الرقمية في العلاقة بين الثقافة المالية، والشمول المالي، والرفاهية المالية، لإثبات العلاقة بين المتغيرات. وقد كشفت النتائج الرئيسية أن السلوك المالي، والمهارات المالية، والمواقف المالية لها تأثير كبير وإيجابي في الثقافة المالية، كما تبين أن الثقافة المالية تؤثر في الشمول المالي والرفاهية المالية.

دراسة (Long, Trinh Quang (2023

"Financial Literacy, Behavior Traits, and E-Payment Adoption and Usage in Japan".

بحثت هذه الدراسة في كيفية تأثير المعرفة المالية والصفات السلوكية في اعتماد خدمات الدفع الإلكتروني في اليابان. وتضمنت بناء مؤشر للثقافة المالية باستخدام عينة تمثيلية مكونة من خمسة وعشرين ألف فرد، وذلك من خلال استطلاع الثقافة المالية الذي أجراه بنك اليابان لعام 2019. وتم تحليل العلاقة بين هذا المؤشر والاستخدام المكثف لنوعين من خدمات الدفع، هما: النقود الإلكترونية وتطبيقات الدفع عبر الهاتف المحمول.

ووجدت الدراسة أن ارتفاع المعرفة المالية يرتبط بشكل إيجابي مع احتمال أكبر لاستخدام خدمات الدفع الإلكتروني. كما أشارت النتائج إلى أن الأفراد ذوي المعرفة المالية المرتفعة يستخدمون خدمات الدفع الإلكتروني بشكل متكرر، وأن الأشخاص الذين يتجنبون المخاطرة هم أقل عرضة لتبني واستخدام هذه الخدمات، في حين يميل الأشخاص ذوو سلوك القطيع إلى استخدام خدمات الدفع الإلكتروني بشكل أكبر. وتختلف تأثيرات الثقافة المالية على اعتماد هذه الخدمات بين الأفراد ذوي السمات السلوكية المتنوعة.

دراسة (Tiony, Obed Kipkemboi (2023)

"The Impact of Digital Financial Services on Financial Inclusion in Kenya".

تستكشف هذه الورقة البحثية تأثير الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في كينيا، حيث اعتمدت على تحليل البيانات التي جمعتها المنظمات والمؤسسات المعترف بها في كينيا من مسوحات ودراسات حول الشمول المالي، بما في ذلك الخدمات المالية الرقمية، بالإضافة إلى بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي الصادر عن البنك الدولي، وأوراق البنك المركزي الكيني، وذلك عن الفترة من عام 2007 إلى فبراير 2023. وهدفت الدراسة إلى تحليل توسع الخدمات المالية الرقمية في كينيا، وأنماط استخدامها، والأثر الناتج عنها على الشمول المالي. وقد استخدمت مقاييس متعددة للشمول المالي شملت ملكية الحساب، واستخدام الخدمات المالية، وتوافر الائتمان، وسلوك الادخار، والتغطية التأمينية، ومعرفة الشؤون المالية، بالإضافة إلى العوامل المرتبطة بالخدمات المالية الرقمية، مثل استيعاب خدمات الأموال عبر الهاتف المحمول واستخدامها. وتشير النتائج إلى تقدم كبير في الشمول المالي، مع زيادة عدد الأفراد الذين يتعاملون مع البنوك، والتحول نحو القنوات الرقمية، ونمو معدلات اعتماد الخدمات المالية الرقمية، مما أدى إلى زيادة الوصول إلى الخدمات المصرفية، والمخبرات الرسمية، والتسهيلات الائتمانية. كما بينت النتائج أن الشمول المالي لا يزال يواجه العديد من التحديات والقيود، مثل قيود البنية التحتية، ومحدودية المعرفة المالية، والمخاوف الأمنية، والاعتبارات التنظيمية.

دراسة (Ansar, Saniya et al. (2023)

"The Importance of Financial Education for the Effective Use of Formal Financial Services".

تستخدم هذه الدراسة البيانات العالمية حول المستهلكين الذين لا يتعاملون مع البنوك، والذين لا يملكون حسابات مصرفية، لتسليط الضوء على الدور الذي يمكن أن يؤديه تحسين المعرفة المالية والقدرات المالية في تحفيز وتمكين الاستخدام الآمن والمفيد للخدمات المالية. وتعتمد الدراسة على بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي، وهو مسح جانبي الطلب حول ملكية الحسابات واستخدامها في المؤسسات المالية الرسمية، مثل البنك أو مؤسسة مالية مماثلة، أو مقدم خدمة الأموال عبر الهاتف المحمول. كما تستعرض العوائق التي أبلغ عنها أصحاب الحسابات ذاتيًا والتي تعترض ملكية الحساب واستخدامه، والتي ذكرها البالغون الذين لا يملكون حسابات مصرفية، وتحديد التحديات التي يواجهها أصحاب الحسابات الذين لا يستطيعون استخدام الحساب دون مساعدة. وقد وجدت الدراسة أن هذه القضايا مجتمعة تؤكد أهمية التعليم المالي في تحسين مهارات المعرفة الرقمية والمالية، إلى جانب تصميم المنتجات التي تأخذ في الاعتبار قدرات العملاء، وتوفير ضمانات قوية لحماية المستهلك، بما يضمن استفادة العملاء من الوصول إلى الخدمات المالية.

دراسة (Shani Bashiru et al. (2023)

"Drivers of Financial Inclusion: Insights from Sub-Saharan African Economies".

اعتمدت هذه الدراسة على اختبار افتراضات نظرية النظم ونظرية الثقافة المالية للشمول المالي من خلال تحليل بيانات ثلاث وثلاثين دولة أفريقية جنوب الصحراء الكبرى، خلال الفترة من عام 2000 إلى عام 2017. وكانت العولمة المالية، واستقرار القطاع المصرفي، وربحية القطاع المصرفي، والنمو

الاقتصادي، ومعدّل الإلمام بالقراءة والكتابة، وسكان الريف، هي المتغيرات المستقلة في هذه الدراسة، في حين كان الشمول المالي هو المتغير التابع. وأشارت النتائج إلى أنّ الشمول المالي يتأثر بقوة بمعدّل الإلمام بالقراءة والكتابة المالية.

دراسة مروة، باروق، ميساء، وبوالطواور (2022)

" دور المعرفة المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة عملاء بنوك ولاية ميله في الجزائر." هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور المعرفة المالية في تعزيز الشمول المالي، حيث اتبعت المنهج الوصفي التحليلي، وذلك من خلال وصف وتحليل بعض مؤشرات المعرفة المالية والشمول المالي في الجزائر. واعتمدت الدراسة على الاستبانة كأداة للدراسة، وزّعت على بعض عملاء البنوك بمدينة ميله. وتوصلت الدراسة إلى أنّ للمعرفة المالية دورًا إيجابيًا ضعيفًا في تعزيز الشمول المالي لدى عينة الدراسة، مما يتطلب ضرورة تحسين مستوى المعرفة المالية، وتكثيف الجهود لبلوغ الشمول المالي.

دراسة Kusumawati R. et al. (2022)

"The Impact of Financial Literacy and Financial Technology on Financial Inclusion in the Special Region of Yogyakarta, Indonesia".

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد مستوى تأثير الثقافة المالية تجاه الشمول المالي في منطقة يوجياكارتا بإندونيسيا، وذلك في إطار تأثير التكنولوجيا المالية. وقد استخدمت الدراسة الاستبانة والمقابلات مع المبحوثين، وتم تحليل النتائج باستخدام الانحدار الخطي المتعدد عبر برنامج (SPSS). وتظهر نتائج الدراسة أنّ التكنولوجيا المالية وحدها تدعم التأثير في الشمول المالي، وليس للتثقيف المالي أي دور إيجابي يُذكر.

دراسة محمد، كرار حسن (2021)

" أثر المعرفة المالية على تطبيق الشمول المالي في السودان – دراسة حالة ولاية الخرطوم." سعت هذه الدراسة إلى التعرف على أثر المعرفة المالية على تطبيق الشمول المالي في السودان، من خلال دراسة حالة مواطني ولاية الخرطوم، وقد اعتمدت في جمع البيانات على استمارة استبانة. وتوصلت الدراسة إلى عددٍ من النتائج، من بينها أنّ تمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية يُعدّ الخطوة الأولى لنشر ثقافة المعرفة المالية، مما ساعد على تطبيق مفهوم الشمول المالي.

دراسة Tony, N. and Desai, K., (2020)

"Impact of Digital Financial Literacy on Digital Financial Inclusion"

الهدف الرئيس من هذه الدراسة هو قياس تأثير الثقافة المالية الرقمية على الشمول المالي الرقمي في مدينة بنغالور في الهند، من خلال استخدام استبانة تم توزيعها على منتي مشارك، وتضمنت محاور لتقييم الثقافة المالية للمشاركين حول المنتجات والخدمات الرقمية، والمذكرات، والمحافظ الإلكترونية، مع وضع قيم متوسطة لكلٍ من المعرفة المالية الرقمية والشمول المالي الرقمي. وقد بيّنت نتائج الدراسة أنّ هناك انخفاضًا في الثقافة المالية للمشاركين يقابله انخفاض في مستوى الشمول المالي، وفق مؤشرات الاستخدام الظاهرة من إجابات المشاركين عينة الدراسة.

دراسة Shen, Yan et al., (2018)

"The Effects of Financial Literacy, Digital Financial Product Usage and Internet Usage on Financial Inclusion in China".

هدفت هذه الدراسة إلى البحث في العلاقة بين المعرفة المالية، واستخدام الخدمات المالية الرقمية، مع الشمول المالي في الصين. واستخدمت المربعات الصغرى الجزئية (PLS) لتقدير النموذج التكويني الذي يحلّل تأثير الثقافة المالية، واستخدام المنتجات المالية الرقمية، والإنترنت في الشمول المالي. واعتمدت الدراسة تصميمًا بحثيًا مقطعيًا، مع عينة مكونة من مئتين وثمانية عشر فردًا من مناطق مختلفة من الصين. وكشفت النتائج عن وجود علاقة إيجابية كبيرة بين المعرفة المالية واستخدام المنتجات المالية الرقمية مع الشمول المالي، وأنّ

استخدام المنتجات المالية الرقمية يُعدّ وسيطاً للعلاقة بين الثقافة المالية والشمول المالي. وبناءً عليه، فإنّ استخدام المنتجات المالية الرقمية يوجّد استخدام الإنترنت، ويؤدي دوراً متعدّد الوساطة بين المعرفة المالية والشمول المالي. كما تشير النتائج إلى أنّ تحسين المعرفة المالية للمقيمين، ونشر استخدام الإنترنت، يمكن أن يؤدي إلى تعزيز استخدام المنتجات المالية الرقمية، وتحقيق هدف تعزيز الشمول المالي.

دراسة (Grohmann, Antonia et al., (2018)

"Does Financial Literacy Improve Financial Inclusion? Cross-Country Evidence".

كان الغرض من هذه الدراسة هو إيجاد دليل عالمي على تأثير تحسين المعرفة المالية في الشمول المالي، حيث أجريت على بيانات تخصّ مائة وتسع عشرة دولة حول العالم. وتمّ قياس الثقافة أو المعرفة المالية من خلال متغيّرات تنوع المخاطر، والتضخّم، وسعر الفائدة، وقياس الشمول المالي من خلال إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها. وقد ركّزت الدراسة على مقياسين للوصول، وهما: وجود حساب مصرفي، وامتلاك بطاقة الخصم، ومقياسين لاستخدام الخدمات المالية، وهما: الإخبار في المؤسسات المالية الرسمية، واستخدام بطاقة الخصم خلال العام الماضي. كما استُخدمت متغيّرات تخصّ كلّ دولة، مثل الخصائص العامة للدولة، والبنية التحتية، والخصائص المؤسسية، وحصّة الفرد من الناتج المحلي الإجمالي، ومستوى التعليم. وقد كانت أهمّ نتائج الدراسة أنّها تدعم فكرة أنّ المعرفة المالية مهمة لتحقيق الشمول المالي، وأنّ ارتفاع المعرفة المالية يعزّز تأثير المزيد من العمق المالي، وأنّ الدول التي لديها عمق ماليّ أعلى تحقّق مستوى أعلى من الشمول المالي، وبالتالي فإنّ هناك تأثيراً إيجابياً للمعرفة المالية على الشمول المالي.

دراسة (Rizliyanto, Edie et al., (2017)

"The Influence of Financial Literacy and Culture on Financial Inclusion in Medan City Through Branchless Banking".

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على تأثير الثقافة المالية على الشمول المالي من خلال برنامج الخدمات المصرفية دون فروع بنكية في مدينة ميدان بإندونيسيا، واستخدمت استبانة وُرّعت على عيّنة من ثلاثمائة فرد. وأظهرت النتائج أنّ الثقافة المالية، فيما يتعلّق بالخدمات المصرفية الرقمية لعيّنة الدراسة، كانت محدودة؛ وبالتالي كان هناك قصور في الشمول المالي، لأن برنامج الخدمات المصرفية المقدّمة دون فروع بنكية لعملاء المدينة لم يكن ناجحاً. وعليه فإنّ للمعرفة المالية والثقافة المالية دوراً في التأثير على الشمول المالي في هذه المدينة من خلال برنامج الخدمات المصرفية دون فروع.

6. فرضيات الدراسة

اعتمدت الدراسة في بناء فرضياتها، على نتائج بعض الأدبيات والدراسات الدولية حول أثر المعرفة المالية- خاصة الرقمية- على الشمول المالي؛ وعلى نتائج الدراسات السابقة؛ بالإضافة إلى افتراضات نظرية المعرفة المالية والشمول المالية (Ozili, 2020, 2025)؛ وملاحظات الباحثين من خلال مقابلات مبدئية مع بعض العملاء المحتملين للمشاركة في الدراسة. وقد صيغت فرضية رئيسية تنقسم إلى فرضيات فرعية بصورتها البديلة والصفرية كما يلي :

H0 . لا يوجد تأثير لمستوى المعرفة المالية بالخدمات الإلكترونية لعملاء المصارف الليبية على الشمول المالي.

H1 . يوجد تأثير لمستوى المعرفة المالية بالخدمات الإلكترونية لعملاء المصارف الليبية على الشمول المالي.

تنقسم إلى فرضيات فرعية وفق أبعاد المعرفة المالية كما يلي :

H01-11 . يوجد/ لا يوجد تأثير للعوامل الديموغرافية على الشمول المالي .

H02-12 . يوجد/ لا يوجد تأثير للأدراك أو التعليم المالي على الشمول المالي.

H03-13 . يوجد/ لا يوجد تأثير للخبرات المالية على الشمول المالي.

H04-14 . يوجد/ لا يوجد تأثير للمهارات المالية على الشمول المالي.

7. مراجعة الأدبيات

1.7. الشمول المالي

رغم أن الشمول المالي (Financial Inclusion) قد أصبح موضوعاً بارزاً في الأدبيات المالية، إلا أنه لا يوجد له تعريف مقبول عالمياً بين الهيئات والمنظمات الدولية، وذلك بسبب الطبيعة متعددة الأبعاد لهذا المصطلح كما يتضح من الأدبيات المتاحة، حيث تنشأ هذه الاختلافات في تعريفه باختلاف أجندة البلدان، مثل السياق الذي يتم استخدامه فيه، أو الموقع الجغرافي أو حالة التنمية الاقتصادية (Tita and Aziakpon، 2017، Aduda and Kalunda، 2012).

فالبانك الدولي عرف الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014، بأنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية (Global Financial Development Report, WBG، 2014:15)، ثم فصل لاحقاً أنه ينظر إلى الشمول المالي من خلال القدرة الفعلية على الوصول إلى الخدمات المقدمة، مع ضمان مستقبل مستدام، حيث يكون لدى الأفراد والشركات إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم – معاملات ومدفوعات ومنتجات ادخار وتسهيلات ائتمانية وقروض وخدمات تأمين)، ويتم تقديمها على نحو مسؤول ومستدام (Would bank web، 2022).

بينما اشارت منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) إلى مفهوم الشمول المالي من خلال الفوائد الاقتصادية الهامة التي يسهم في تحقيقها، بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز النفاذ إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك بتطبيق مناهج مبتكرة تضم النوعية والتثقيف المالي، بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماج الاجتماعي والاقتصادي (Atkinson and Messy، 2013:11).

2.7. مفهوم المعرفة المالية

بالرغم من اقتراح العديد من التعريفات للمعرفة المالية، إلا أنه لا يوجد تعريف متفق عليه عالمياً، حيث عرّف كل مجموعة من الباحثين المعرفة المالية من خلال وجهة نظر مختلفة، وأدت الآراء المتنوعة حول هذا المفهوم إلى تنوع أدوات قياس المعرفة المالية. ومع ذلك، فإن جميع التعريفات تشير إلى أهمية المعرفة المالية تكمن في تمكين الأفراد من اتخاذ قرارات مالية واعية ومسؤولة (Kimiyaalam، 2015، F and Safari,M).

وغالباً ما يتم استخدام مصطلحات المعرفة أو الثقافة المالية، ومحو الأمية المالية، والتعليم المالي بشكل متبادل في الأدبيات ووسائل الإعلام (Huston، 2010). ومع ذلك، فإن تحديد وتعريف هذه المصطلحات يُعد أمراً صعباً بسبب الاختلافات البيئية والسياسية بين الدول، مما يجعل من الصعب توحيد المفاهيم، هذا التحدي يتأثر بشكل خاص بمصطلح "محو الأمية المالية"، الذي يجمع بين المعرفة والتعليم والقدرة والكفاءة والمسؤولية في كثير من الأحيان، حيث يتم الخلط بين التعليم الاقتصادي والكفاءة، وهو مفهوم أوسع من التعليم المالي. بالإضافة إلى ذلك، تعبير اللغات المختلفة عن هذه المفاهيم بطرق متنوعة، حتى داخل اللغة الإنجليزية، حيث توجد كلمات تبدو متشابهة لكنها تحمل معانٍ مختلفة، مثل القدرة المالية، ومحو الأمية المالية، والمعرفة المالية، والتعليم المالي، والكفاءة المالية، والقدرة الاقتصادية، ومحو الأمية الاقتصادية، على سبيل المثال، بريطانيا وكندا تفضلان تعبير القدرة المالية وفي الولايات المتحدة الأمريكية وأستراليا، يكون التعبير السائد هو محو الأمية المالية (Remund، 2007، Orton، 2010).

وهذا التنوع يجعل المقارنات صعبة، خاصة عندما تكون الدراسات قد أجريت في بلدان مختلفة وبلغات في منظمة التعاون (INFE) وفي حين أتفق أعضاء (Zait.,A and Berteau, P.F، 2014). مختلفة الاقتصادي والتنمية على أن المصطلحات المختلفة التي تُستخدم لوصف هذا المفهوم، مثل المعرفة المالية

والقدرة المالية، بالإضافة إلى الثقافة المالية والبصيرة المالية، فإنه يمكن أن تُستخدم بشكل متبادل إلى حد كبير، (Atkinson and Messy, F. 2012) لأنها تعكس تصورات متشابهة للواقع الذي يسعون لتغطيته) وفي عصر التحول الرقمي توسع مفهوم المعرفة أو الثقافة المالية، وأصبح يعرف بالمعرفة المالية الرقمية، حيث تضمن المعرفة المالية التقليدية، بالإضافة إلى فهم كيفية استخدام الأنظمة الإلكترونية أو الرقمية لإجراء الأنشطة المالية، مثل المدفوعات الإلكترونية والخدمات المصرفية الرقمية. كذلك عناصر مُكمّلة مثل الوعي بالمخاطر التي يُمكن مواجهتها وخصائص المنتج (Widyastuti et al. 2024). وقد حدد Morgan et al. (2019) مضامين المعرفة المالية الرقمية، في معرفة الخدمات والمنتجات الرقمية؛ وإدارة المخاطر المالية الرقمية؛ والوعي بالمخاطر المالية الرقمية؛ وحقوق المستهلك وإجراءات التعويض. ونستخدم في هذه الدراسة مصطلح المعرفة المالية كتعبير يشمل ما ذكرته الأدبيات من مفاهيم مرادفة أحياناً أو تحمل ذات المعنى، وفي أحيان أخرى قد تكون أكثر شمولاً أو تفصيلاً لهذا المصطلح.

3.7. طرق قياس المعرفة المالية

تختلف الدراسات الدولية في قياس المعرفة المالية، من خلال الاهتمام ببعض الجوانب والأبعاد التي تمثل المعرفة المالية، رغم تقاربها بشكل عام في طرق القياس. وقد وضعت بعض الدراسات مبكراً أهم أبعاد قياس المعرفة المالية، حيث يشير Zait and Berteau (2014)، إلى أن المجالات المالية الأكثر حاجة للتثقيف والمعرفة المالية بشكل عام، تشمل عادةً إعداد الميزانيات الشخصية، إدارة المدخرات، الائتمان، الاستثمار. وهناك من يرى أن معرفة مفاهيم أساسيات مثل النفود وقيمتها، المحاسبة المالية الشخصية، وإدارة الموارد تشكل أبعاداً مهمة للقياس (Remund, 2021؛ Huston, 2010). كما تناولت دراسة (Kershaw and Webber, 2008) إدارة العقارات، اتخاذ القرارات المالية اليومية، إدارة الديون، بالإضافة إلى المفاوضات المالية.

وفي عام 2011، وضعت الشبكة الدولية والتعليم العالي (INFE) بالاشتراك مع منظمة التعاون والتنمية (OECD)، مقاييس لمحو الأمية، من خلال تصميم أداة مسح (تصميم أستبانة) ودعت الدول لتجربتها، حيث توفر هذه الأداة الأساسية لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية الدعم اللازم لجمع البيانات الضرورية لقياس محو الأمية المالية وتحديد المستويات الوطنية، كما تتيح هذه الأداة إجراء قياسات متكررة لرصد التغيرات الزمنية ومقارنة المعرفة المالية بين الدول (OECD، INFE، 2011).

4.7. علاقة المعرفة المالية الرقمية بالشمول المالي

أكدت دراسات مثل (Sari et al. 2022؛ Asyik et al. 2021؛ Andreou and Anyfantaki 2023؛ Hasan et al. 2023؛ Yang et al. 2023؛ Widyastuti et al. 2024) على أن المعرفة المالية الرقمية تؤثر على الشمول المالي، حيث يؤثر مستوى المعرفة والكفاءة على وتيرة استخدام الخدمات المالية الرقمية. ولذلك فإن المعرفة المالية الرقمية اعتبرت عنصراً أساسياً في نجاح برامج الشمول المالي في مختلف البلدان، حيث تزيد بشكل كبير من استخدام الخدمات المالية الرقمية، والتي تشمل المدفوعات عبر الهاتف المحمول، والقروض عبر الإنترنت، وغيرها من المنتجات المالية الرقمية (Yang et al. 2023؛ Nurkholik 2024).

5.7. نظرية علاقة المعرفة المالية للشمول المالي

قدم Peterson K Ozili في دراسته عام 2020، أساسيات رأى أنها تمثل نظرية تشرح العلاقة بين المعرفة المالية والشمول المالي، ورأى أنها تساهم في النظريات الحالية للشمول المالي من خلال تحليل كيف تُمكن المعرفة المالية الفرد من الانتقال من كونه غير متعامل مع البنوك أو مستبعداً مالياً، إلى أن يصبح متعاملاً معها أو مشمولاً مالياً (Ozili, 2025). وقد أشار في بداية دراسته أن هذه النظرية تستند إلى فكرتان مقبولتان على نطاق واسع في أدبيات المعرفة المالية، وهما الأساسان اللذان يوجهان النموذج النظري المُطوّر في هذه النظرية. حيث تم دمج هذه الأفكار في نموذج تفسيري عام للشمول المالي قائم على المعرفة

المالية. وقد بين أن الفكرة الأولى التي تستند إليها النظرية مقبولة قبولاً عاماً، وهي أن الشمول المالي يعمل على أساس العرض والطلب على الخدمات المالية الرسمية (Yangdol and Sarma، 2019؛ Mukhopadhyay، 2016؛ Singh، 2016؛ Fahmy and Ghanem، 2023). أما الفكرة الثانية المقبولة أيضاً، فهي أن الطلب على الخدمات المالية الرسمية يتأثر بشكل كبير بمستوى المعرفة المالية (Raina، 2014؛ Ramakrishnan، 2011). وهذا يعني أنه إذا لم يكن لدى الناس معرفة بالخدمات المالية الحالية ولا يعرفون كيفية استخدامها لتحسين رفاهيتهم، فلن يطلبوا الخدمات المالية الرسمية. ونتيجة لذلك، لن يتحقق الشمول المالي. وتنص هذه النظرية على أن المعرفة المالية شرط ضروري لتمكين الأفراد من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بطريقة مجدية وبما يحسن رفاهيتهم ويرجع ذلك إلى أن المعرفة المالية تزيد من استعداد الأفراد للانضمام إلى القطاع المالي الرسمي من خلال تزويدهم بالمعرفة حول الخدمات المالية الأساسية، ومفاهيم الإدارة المالية الأساسية، وكيفية استخدام التكنولوجيا الرقمية للوصول إلى الخدمات المالية، وزيادة وعيهم بالمنتجات والخدمات المالية المتاحة، بما يمكنهم من الوصول إلى الائتمان والموارد المالية الأخرى واستخدامها لبدء عمل تجاري وتوليد الدخل لتحسين رفاهيتهم وسبل عيشهم (Ozili، 2020). كذلك تفترض النظرية أنه عندما يصبح الأشخاص المستبعدون مالياً مثقفين مالياً، سيكونون على استعداد للانضمام إلى النظام المالي الرسمي، وسيسعون للحصول على الخدمات المالية الرسمية أينما وجدوها، وهذا يشير إلى أن ارتفاع مستوى المعرفة المالية سيؤدي إلى زيادة الطلب على الخدمات المالية الرسمية، يؤدي إلى ارتفاع مستوى الشمول المالي. وعلى العكس من ذلك، يمكن أن يؤدي انخفاض مستوى المعرفة المالية إلى انخفاض الطلب على الخدمات المالية الرسمية، وبالتالي إلى انخفاض مستوى الشمول المالي. وقد وضعت الدراسة ست افتراضات تركز عليها نظرية الثقافة المالية للشمول المالي، هي الآتي:

- يوجد في كل بلد، شريحة سكانية مستبعدة مالياً، أغلبها ممن يعانون من الأمية المالية.
- البالغون من غير المصرفيين، ممن يفتقرون إلى المعرفة المالية، يجهلون المنتجات والخدمات المالية الرسمية والتقنيات الرقمية المتاحة.
- حتى عندما يدركون ذلك، سيكونون أقل اهتماماً بالمنتجات والخدمات المالية والتقنيات الرقمية إذا لم يفهموا كيفية استخدامها، ولن يستخدموا ما لا يفهمونه.
- لا يمكن للأفراد غير المصرفيين الانتقال إلى المعرفة المالية إلا من خلال برامج المعرفة المالية من أي نوع.
- يرى المصرفيين، ممن يفتقرون إلى المعرفة المالية، إلى الفائدة التي يمكن الحصول عليها من استخدام الخدمات المالية. لذلك، يجب توفير حافز أو منفعة لتحفيزهم على الانضمام رسمياً. يجب أن يكون الحافز جيداً بما يكفي لجذب غير المصرفيين للانضمام إلى القطاع المالي الرسمي والبقاء فيه.
- توفر برامج المعرفة المالية، إلى جانب الحوافز، دافعاً قوياً للانضمام إلى النظام المالي الرسمي، وستزيد من مستوى الشمول المالي، وقد لا يوفر توفير برامج المعرفة المالية دون حوافز دافعاً قوياً للانضمام إلى النظام المالي الرسمي.

ويرى Ozili في دراسته، إن هذه الافتراضات بديهية، حيث أن الأشخاص المستبعدين مالياً الذين يعانون من الأمية المالية سيكونون متحمسين للانضمام إلى النظام المالي الرسمي إذا كانت لديهم معرفة مالية وحصلوا على حوافز. عندما يصبحون مثقفين مالياً ويدركون المنتجات والخدمات المالية والتقنيات الرقمية المتاحة، ويُمنحون كحافز للانضمام إلى النظام المالي الرسمي، سيبحثون عن الخدمات المالية الرسمية أينما وجدوها مما يزيد الطلب على الخدمات المالية الرسمية ويرفع مستوى الشمول المالي من خلال زيادة فتح الحسابات الرسمية وزيادة استخدام منتجات الدفع والائتمان والادخار والتأمين (Ozili، 2020).

8. منهجية الدراسة وأدواتها

1.8. أسلوب الدراسة :

اعتمدت الدراسة على استخدام المنهج الوصفي التحليلي المتعلق بتحليل البيانات لآراء أفراد عينة الدراسة من خلال استبانة تم تصميمها بالاعتماد على المؤشرات الدولية في صياغة مجموعة من الأسئلة، بما يتناسب مع طبيعة الدراسة.

2.8. مجتمع وعينة الدراسة :

وتمثل مجتمع الدراسة في عملاء المصارف التجارية الليبية، أما عينة الدراسة فقد شملت عملاء فروع المصارف التجارية الواقعة بمنطقة الجبل الأخضر (شملت فروع: المصرف التجاري "الرئيسي" ومصرف الصحاري ومصرف الجمهورية ومصرف الوحدة ومصرف التجارة والتنمية الواقعة في البيضاء، وفروع المصرف التجاري الوطني في مناطق عمر المختار، و شحات، و مسه).

3.8. تصميم الاستبانة:

احتوت الاستبانة على ثلاثة محاور، تتضمن اسئلة تتيح فرص للإجابات في خمس حالات، وفق مقياس ليكرت الخماسي (Five -Point Likert Scales) ، و كل محور منها يغطي أبعاد للمعرفة المالية أو للشمول المالي وفق المعايير أو المقاييس الصادرة عن منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية (OECD)، وعن مجموعة العشرين (G20) ، والشبكة الدولية للتتقيق المالي (INFE)، وذلك بتقسيمها إلى محاور كانت كما يلي:

المحور الأول: تضمن المعلومات الشخصية والديموغرافية (الجنس، مقر السكن، الحالة الاجتماعية، العمر، العمل، المؤهل العلمي، اسم المصرف، ومدة التعامل بالخدمات المصرفية الإلكترونية)، وأعتبر مقياساً أو بعداً من أبعاد المعرفة المالية، خاصة في بعض محتوياته كالمؤهل العلمي ومدة التعامل مع المصرف التي ترتبط بأبعاد المعرفة الأخرى .

المحور الثاني: خُصص للمؤشرات الأساسية لقياس المعرفة المالية وذلك وفق ثلاثة أبعاد أخرى وهي الإدراك أو التعليم المالي، الخبرات المالية، و المهارات المالية.

المحور الثالث: أحتوى على مؤشرات لقياس الشمول المالي متمثلة في ثلاثة أبعاد وتتكون من (17) فقرة، وتمثلت في قياس الوصول للخدمات المالية، والاستخدام للخدمات المالية، وجودة المنتجات والخدمات المالية، بالإضافة إلى ذلك تم تخصيص مساحة في نهاية الاستبانة لكتابة ما إذا كان هناك ملاحظات أو اقتراحات من قبل المشاركين. واستخدم مقياس ليكرت الخماسي لقياس استجابات المشاركين لفقرات الاستبانة .

جدول (1-1) درجات ردود المشاركين وفق مقياس ليكرت

الإجابة	أرفض بشدة	أرفض	محايد	أوافق	أوافق بشدة
الدرجة	5	4	3	2	1

وقد اختيرت الدرجة (5) للإجابة أرفض بشدة، والدرجة (4) للإجابة أرفض، بينما اختيرت الدرجة (3)

للتعبير عن إجابة محايد، والدرجة (2) للإجابة أوافق، والدرجة (1) للإجابة أوافق بشدة.

4.8. توزيع وجمع الاستبانة:

خُصر عدد العملاء المستهدفون من خلال عدد حساباتهم الجارية بهذه الفروع، التي بلغت حوالي (216995) حساب، ومن بينهم حُدد عدد المشاركين بالاعتماد على طريقة معادلة وجدول (Krejcie and Morgan Sampling Method) لتحديد حجم العينة، وعدد الاستثمارات التي سيتم توزيعها. حيث كانت وفقاً للجدول (382)، وزعت على حسب عدد حسابات العملاء بالفروع، حيث حُسبت نسبة كل مصرف من عدد الحسابات الجارية وقسمتها على العدد الكلي، ثم ضُربت كل نسبة في حجم العينة المحددة، مما أتاح لنا تحديد عدد الاستثمارات المطلوبة لتوزيعها على عملاء كل فرع وقد وزع على المشاركين ثلاثمائة واثنان

وثمانون نسخة ، و بلغ عدد النسخ المجمعة نحو ثلاثمائة وتسعة وخمسون نسخة، استبعد منها ثمانية عشر نسخة، لعدم وضوح اجاباتها وعدم صلاحيتها للتحليل الاحصائي.

9. تحليل ردود المشاركين على اسئلة محاور الاستبانة

وُصفت عينة الدراسة عن طريق حساب التكرارات والنسب المئوية لمحاور الاستبانة .

1.9. المحور الأول العوامل الديموغرافية والخاصة:

أظهرت ردود المشاركين على المحور المتعلق بالعوامل الديموغرافية والخاصة، توازن عدد المشاركين في الاستبانة بين الذكور والإناث، حيث تشكل الإناث حوالي 51.19% والذكور 48.09%. حيث بلغت نسبة حاملي الشهادة الجامعية 41% ونسبة حاملي المؤهل العالي (ماجستير أو دكتوراه) والمستويات التعليمية الأقل كانت متقاربة (26% و 31%). بينما كانت الفئة الأكثر مشاركة كانت من الشباب بين (36 و 65) عام ، و كانت الفئة الأقل تمثيلاً فوق 65 بنسبة 4%. المشاركون العاملون في القطاع الحكومي شكلوا النسبة الأكبر بمعدل 80.35%.

2.9. الجدول التكراري للمحور الثاني لبعء الإدراك أو التعليم المالي:

يبين الجدول (2-1) ردود المشاركين على اسئلة بعد الإدراك أو التعليم، ويمكن ملاحظة أن معظم المشاركين على وعي ودراية بكيفية استخدام الخدمات الإلكترونية ، لكنهم يفتقرون إلى المعرفة الكافية بالإلمام بالمفاهيم الأساسية، وهذا يعني أنهم يعرفون بشكل عام ما هي الخدمات المصرفية الإلكترونية، لكنهم غير ملمين بالتفاصيل التقنية أو كيفية استخدامها بشكل فعال.

جدول (2-1) الجدول التكراري لمحور الإدراك أو التعليم المالي

م	الإجابة (تكرار نسبة) السؤال	أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجمالي
1	قبل أن أشتري شيئاً ما، أفكر جيداً فيما يترتب على من تكاليف والتزامات.	4%	5%	18%	59%	14%	341
2	إذا احتفظت بمبلغ معين للعام المقبل لن تتغير قيمة النقود حتى لو احتفظت بها لفترة من الزمن.	12%	31%	36%	29%	3%	341
3	التضخم يعني الارتفاع في المستوي العام للأسعار مما يعني أن تكاليف المعيشة سوف تزداد.	5%	5%	11%	58%	21%	341
4	لدي فهم واضح لكيفية الحصول على أنواع تمويل المربحة المختلفة بالإضافة إلى إدراكي للالتزامات المترتبة عليّ عند تقديم هذا التمويل من قبل المصرف	6%	14%	30%	39%	11%	341
5	لدي معرفة كافية بالخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف	0.5%	6%	19%	60%	14%	341
6	يساهم مستواي التعليمي في معرفة واستخدام الخدمات الإلكترونية المقدمة من المصرف.	1%	2%	14%	57%	26%	341
7	أمتلك المعرفة الكافية عن كيفية استخدام حسابي المصرفي في إنجاز معاملاتي المصرفية الإلكترونية.	1%	2%	15%	62%	20%	341

المصدر / من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata17).

3.9. المحور الثاني (بعد الخبرات المالية):

يبين الجدول (3-1) ردود المشاركين على بعد الخبرات المالية ، ويمكن من خلال الردود على بعد الخبرات المالية، ملاحظة أنه يبدو أن المشاركين من خلال مدة تعاملهم مع المصارف قد اكتسبوا خبرة جيدة في الخدمات المصرفية الإلكترونية نتيجة لتعاملهم مع المصارف، مما أثر إيجاباً على فهمهم للخدمات المصرفية ، كما، يبدو لنا بأن المشاركين يميلون إلى تبني سلوك إنفاق مالي أكثر من الادخار أو الاستثمار.

جدول (3-1) الجدول التكراري لمحور الخبرات المالية

م	السؤال	الإجابة (تكرار، نسبة)	أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجمالي
1	ساهمت فترة تعاملتي مع المصرف بتطوير قدرتي على فهم أغلب الخدمات المصرفية.	4	11	60	203	63	341	
		1%	3%	18%	60%	19%	100%	
2	من خلال خبرتي أدرك بأنه بمجرد تغطية نفقاتي لا يبقى لدي أي فائض من الأموال.	9	33	93	165	41	341	
		3%	10%	27%	48%	12%	100%	
3	من خلال مراقبتي لمستويات الإنفاق أدرك أن سلوكي يميل إلى تفضيل الإنفاق على الادخار على المدى الطويل.	12	47	98	154	30	341	
		4%	14%	29%	45%	9%	100%	
4	أستطيع أن أميز بين ما يناسبني من خدمات مصرفية إلكترونية	3	9	51	216	61	341	
		1%	3%	15%	64%	18%	100%	
5	تعاملتي مع المصرف مكنني فهم المعلومات المالية المنشورة من قبل المصارف بشأن الخدمات المصرفية الإلكترونية.	5	17	73	192	54	341	
		1%	5%	21%	56%	16%	100%	

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata17).

4.9. المحور الثاني (بعد المهارات المالية):

يبين الجدول (4-1) ردود المشاركين على بعد المهارات المالية، حيث تشير إلى أن المشاركين مهتمين بتحسين مهاراتهم المالية من خلال مواكبة التطورات بشكل مستمر في قطاع المصارف، ولديهم القدرة على تنظيم نفقاتهم بما يضمن تسديد التزاماتهم في الوقت المحدد، فعلى الرغم من إلمامهم بالجوانب المالية الأخرى، إلا أن المشاركين يواجهون صعوبة في تحديد المخاطر المحتملة المرتبطة بالاستثمارات المختلفة، وهذا يشير إلى حاجة إلى تطوير مهاراتهم في مجال تحليل المخاطر وتقييمها لاتخاذ قرارات استثمارية أكثر دقة ولتجنب الأخطاء والمخاطر.

جدول (4-1) الجدول التكراري لمحور المهارات المالية

م	الإجابة (تكرار، نسبة)	أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجمالي
1	اهتم بتحسين قدرتي على فهم العمليات المصرفية.	1 0.2%	6 2%	31 9%	230 67%	73 21%	341 100%
2	لدي القدرة على ترتيب انفاقي بما يمكنني من سداد فواتيري.	3 1%	16 5%	47 14%	209 61%	66 19%	341 100%
3	أشعر أن لدي قدرة كافية على استخدام الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف.	3 1%	13 4%	53 16%	224 66%	48 14%	341 100%
4	لدي قدرة لتحديد المخاطر التي تحيط بأي استثمار أقوم به.	7 2%	27 8%	121 35%	144 42%	42 12%	341 100%
5	من خلال مراقبتي المستجدات المالية في العمليات المصرفية تكونت لدى مهارة لمراقبة الشؤون المالية.	8 2%	25 7%	99 29%	170 50%	39 11%	341 100%

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata17).

5.9. المحور الثالث (بعد الوصول إلى الخدمات المالية) :

يبين الجدول (5-1) ردود المشاركين على بعد الوصول للخدمات المصرفية الإلكترونية، أن المصارف قد سهلت على العملاء الوصول إلى حساباتهم وتنفيذ معاملاتهم باستخدام أساليب متطورة. فقد قامت بتوفير فروع

متعددة وانتشار أجهزة الصرف الآلي، بالإضافة إلى إمكانية الوصول إلى الحسابات عبر الهواتف الذكية والتطبيقات الإلكترونية، التي أشار العملاء إلى فعاليتها في مساهمة الوصول إلى الخدمات الرقمية. ومع ذلك، يُظهر الرأي العام للأغلبية أن المصارف لا تقدم خدماتها بنفس المستوى لجميع العملاء، مما يشير إلى وجود تمييز في المعاملة، وقد يعود ذلك إلى الوضع المالي للعميل وكذلك نوع الخدمة المطلوبة.

جدول (5-1) الجدول التكراري لمحور الوصول للخدمات المالية

م	السؤال	الإجابة (تكرار، نسبة)					أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجمالي
1	توجد فروع كافية للمصرف الذي أتعامل معه في كل المناطق تسمح بالوصول إلى الخدمات المالية بسهولة.						5	24	60	189	63	341
							1%	7%	18%	55%	18%	100%
2	توجد أجهزة صرافة مالية بالقرب من مكان تواجدي تسمح بالوصول للخدمات.						7	33	69	177	55	341
							2%	10%	20%	52%	16.1%	100%
3	هناك عدد كافي من نقاط خدمة البيع عن طريق تطبيق المصرف بالهاتف المحمول للتسوق من المحلات والأسواق التجارية.						5	15	95	170	65	314
							1%	4%	28%	50%	16%	100%
4	يوفر لنا المصرف إجراء المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول.						3	7	30	224	77	341
							1%	2%	9%	66%	23%	100%
5	يوفر لنا المصرف بطاقات سحب لإجراء المعاملات المالية.						4	6	33	233	65	341
							1%	1%	10%	68%	19%	100%
6	تُسهم التطبيقات الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف في إجراء المعاملات المصرفية في أي وقت .						2	8	54	207	70	341
							0.5%	2%	16%	61%	21%	100%
7	تقدم المصارف خدماتها بصورة متساوية لجميع العملاء.						11	20	101	166	43	341
							3%	6%	30%	49%	13%	100%

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata17).

6.9. المحور الثالث (بعد استخدام الخدمات المالية):

يبين الجدول (6-1) ردود المشاركين على بعد استخدام الخدمات ، ومن خلال ردود المشاركين على هذا المحور يتبين أن العملاء يعتمدون على حساباتهم لإجراء معاملات مالية مثل الإيداعات والسحوبات والتحويلات، مما يشير إلى استفادتهم الجيدة من هذه الخدمات، كما يظهر بأن تعامل المصارف مع العملاء يتسم بالشفافية والكفاءة، مما يعزز رضا العملاء وبناء علاقة طويلة الأمد ويشجعهم على استخدام الخدمات المصرفية المختلفة ، ورغم أن المصارف تقدم مجموعة متنوعة من الخدمات، إلا أن بعضاً منها يتطلب إجراءات خاصة أو وجود موظف، كما أن هناك أوقات محددة لبعض أنواع الائتمان، كما نجد بأن هناك أقبال من قبل العملاء على استخدام الطرق الحديثة عوضاً عن الطرق التقليدية خلال تعاملهم بالأدوات الإلكترونية لإجراء معاملاتهم، وأخيراً يمثل استخدام الهاتف المحمول والإنترنت تطوراً مهماً في طريقة إجراء المعاملات المالية.

جدول (6-1) الجدول التكراري لمحور استخدام الخدمات المالية

م	السؤال	الإجابة (تكرار، نسبة)					أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجمالي
1	استخدم حسابي بصورة دائمة لإجراء الخدمات المصرفية الإلكترونية.						3	12	62	205	59	341
							1%	4%	18%	60%	17%	100%
2	طرق وإجراءات تعامل المصرف مع العملاء، شجعتني على استخدام الخدمات الإلكترونية التي يقدمها.						4	8	58	224	47	341
							1%	2%	17%	66%	14%	100%

341	28	135	119	46	13	يمكنني الحصول على أي خدمة أو انتماء من المصرف في أي وقت .	3
%100	%8	%40	%34	%13	%4		
341	63	196	63	12	7	أقوم بإجراء أغلب معاملاتي المالية عن طريق الأدوات الإلكترونية	4
%100	%18	%57	%18	%4	%2		
341	80	198	46	14	3	يساعدني استخدام الهاتف المحمول أو الإنترنت في إجراء عمليات الشراء، أو الإرسال أو تلقي الأموال من خلال حسابي في المصرف.	5
%100	%23	%58	%13	%4	%1		

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata 17) .

7.9. المحور الثالث (بعد جودة وتقديم الخدمات):

يبين الجدول (7-1) ردود المشاركين على بعد جودة الخدمات وتقديم المنتجات، وبشكل عام يتبين بأن العمليات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف تتطلب إعادة تقييم بهدف تحسين الخدمات و تحقيق أفضل النتائج، بغض النظر على أن العمليات المصرفية الإلكترونية تتسم بالسرعة والدقة، وهذا بدوره يعزز من كفاءة الخدمات المصرفية الإلكترونية، وكذلك بأن تعامل موظفي المصارف يلعب يؤدي دوراً هاماً في تعزيز تجاربهم عند الحصول على الخدمات المصرفية، فعندما يكون الموظفون متعاونين ومدرّبين بشكل جيد، يمكن أن يساهم ذلك في تلبية متطلبات العملاء، غير أن هناك تباين في الآراء حول فعالية الجهات المسؤولة عن حل النزاعات وشكاوى العملاء، مما يستدعي ضرورة تفعيل هذه الجهات بشكل أفضل، بالإضافة إلى أن الرسوم المصرفية تؤثر بشكل كبير على قرارات العملاء بشأن استخدام الخدمات الإلكترونية، وأخيراً، أن هناك نقصاً في المعلومات حول الائتمان المصرفي مما يمثل عائقاً أمام العملاء، فمن المهم أن تقدم المصارف معلومات واضحة حول منتجات الائتمان، بما في ذلك الشروط والفوائد والرسوم.

جدول (7-1) الجدول التكراري لمحور جودة الخدمات وتقديم المنتجات

م	السؤال	الإيجابية (تكرار، نسبة)	أرفض بشدة	أرفض	محايد	موافق	موافق بشدة	الإجمالي
1	العمليات الإلكترونية التي يقدمها المصرف تتسم بالدقة والسرعة.	7	2%	12	4%	102	30%	341
2	تعامل موظفي مصرفي يساهم في حصولي على الخدمات بصورة جيدة.	5	1%	15	4%	85	25%	341
3	توجد جهة مسؤولة تعمل على حل النزاعات الداخلية للتعامل مع شكاوى العملاء.	8	2%	26	8%	142	42%	341
4	تؤثر قيمة الرسوم المصرفية على استخدامي للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف.	6	2%	38	11%	95	28%	341
5	هناك نقص في المعلومات حول الائتمان الذي يوفره المصرف مما يمنعني من الحصول عليه.	9	3%	31	9%	122	36%	341

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata17).

8.9. تحليل إجابات المشاركين حول السؤال المفتوح

خصص سؤالاً مفتوحاً أو مساحة للمشاركين في الاستبانة لإبداء أي ملاحظات أو آراء حول موضوع الدراسة، كان هدفه إعطائهم فرصة لأبداء آراءهم حول موضوع الدراسة، أو طرح أفكار لم يستطيعوا التعبير عنها في إجاباتهم عن الأسئلة المغلقة، قد يستخلص منها أي مؤشر يمكن أن يفيد في الوصول إلى نتائج الدراسة. وقد تم تحليل محتوى الردود وقرغت الاجابات مصنفة حسب ما يتوافق مع فروض الدراسة وأهدافها. وقد كان ملخص الاجابات التي قرغت من ردود المشاركين، وصنفت حسب ما يهدف إليه هذه السؤال، كما يلي:

- متطلبات يرى المشاركون ضرورة توفرها :

- * تطوير البنية التحتية لشبكات الإنترنت لتعزيز كفاءة الوصول إلى الخدمات الإلكترونية بشكل فعال وميسر.
- * توفر كوادر بشرية مؤهلة ومدرّبة بخبرة مالية عالية للعمل داخل المصارف.
- * سرعة إصدار البطاقات من قبل المصارف، وايضا إعادة النظر في مقدار نسبة الرسوم على الخدمات المصرفية الإلكترونية.
- * توفير أجهزة الصراف الآلي في أماكن متعددة وتغطيتها بالسيولة الكافية .
- مؤشرات عن وجود عوائق تواجه شمول الخدمات الإلكترونية :
- * يشير بعض المشاركين إلى تفضيل التعامل النقدي المباشر، بدل الإلكتروني، نظراً لمواجهة بعضهم لصعوبة فهم المعاملات المالية والمخاطر الإلكترونية المرتبطة بها، فضلاً عن عدم قبول التعامل بها من قبل بعض عارضو السلع والخدمات .
- * يذكر المشاركون هناك ضعف شبكات الاتصال أو استمرارية عمل الخدمات الإلكترونية تشكل عائقاً لاستخدام البرامج والتطبيقات الإلكترونية.
- * يشكو بعض العملاء من عدم كفاية أجهزة الصراف الآلي، في كثير من المناطق، خاصة في القرى والتجمعات السكانية الصغيرة. كما أن وجودها لا يعني عملها بشكل دائم، ففي معظم الأحيان لا تعمل، أو لا يوجد بها نقود بصورة مستمرة .
- مؤشرات عن دور الدولة والمصارف في رفع مستوى المعرفة المالية للأفراد :
- * يشير المشاركون إلى عدم وجود برامج توعية أو تثقيف مالي تقدمها الدولة أو المصارف بصورة كافية.
- * أكد بعض المشاركين على أنه لا يوجد أي ضمانات أو حوافز لتشجيع العملاء على استخدام الخدمات الإلكترونية.

10. التحليل الإحصائي واختبار الفرضيات

1.10. صدق وثبات الاستبانة

تم التحقق من الاتساق الداخلي للاستبانة من خلال حساب معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach's alpha coefficient) ، لقياس ثبات واعتمادية متغيرات الدراسة، ويُعد هذا المقياس الأكثر شيوعاً لقياس الاتساق الداخلي، وهو الأنسب عند استخدام مقياس ليكرت. وتُعد النسبة المقبولة لمعامل الاتساق الداخلي في هذا المقياس كحد أدنى (0.70)، بينما تشير بعض الدراسات إلى أن نسبة (0.60) تعد مقبولة أيضاً. وبقياس معامل الصدق من خلال الجذر التربيعي لمعامل الثبات، وقد بينت النتائج نسبة 85% في مقياس ألفا كرونباخ مما يدل إلى موثوقية عالية للأداة المستخدمة، وما يعني إمكانية الحصول على نتائج متسقة عند إعادة القياس. كما أن معدل الصدق بلغ حوالي 92% وهو معدل مرتفع، مما يعكس صلاحية الاستبانة للتحليل الإحصائي، وإمكانية الاعتماد عليها في استخلاص النتائج .

2.10. قياس درجة موافقة المشاركين على محاور الاستبانة

بهدف معرفة درجة موافقة المشاركين أو توافقهم على محاور الاستبانة، استُخرج المتوسط الحسابي لردودهم على أسئلة هذه المحاور، وظهر كما يلي :

2.10.1. حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للمحور الأول للعوامل الديموغرافية:

يتّضح من الجدول رقم (1-8) الخاص بمحور العوامل الديموغرافية للمشاركين، أن حساب المتوسط الحسابي لمتغير الجنس بلغ (2)، مما يشير إلى أن عدد الإناث المشاركات أكبر من عدد الذكور المشاركين، كما يظهر أن المشاركين الأكثر عدداً كانوا من مدينة البيضاء بمتوسط حسابي بلغ نحو (1.32)، بينما نسبة المتزوجين هي الأعلى في التركيبة السكانية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها (2). وفيما يتعلق بالمستوى التعليمي، فقد بلغ المتوسط الحسابي (2.05)، مما يشير إلى أن معظم المشاركين يحملون مؤهلات علمية من الفئة الجامعية ، أما بالنسبة للفئة العمرية، فقد بلغ المتوسط الحسابي (2)، مما يشير إلى أن الفئة العمرية من الشباب المتمثلة أعمارهم بين (36) و (65) عامّاً تمثل النسبة الأعلى بين المشاركين، فيما بلغ حساب

المتوسط الحسابي المتعلق بالعمل (1.47).

وختاماً، نلاحظ وجود تشتت كبير في العينة بالنسبة لمتغير اسم المصرف حيث بلغ الانحراف المعياري نحو (2.7)، وذلك يرجع لكيفية نسبة التوزيع حسب كل مصرف، بالإضافة إلى أن المتعاملين بالخدمات المصرفية الإلكترونية، من خلال حساب المتوسط الحسابي الذي بلغ (1.3)، يدل على أن المشاركين يتعلمون استخدام هذه الخدمات لفترة تقل عن ثلاث سنوات.

جدول (8-1) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعوامل الديموغرافية

العوامل الديموغرافية	عدد المشاهدات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	أعلى قيمة	أقل قيمة
الجنس	341	2	0.50	1	2
مقر السكن	341	1.32	0.47	1	2
الحالة الاجتماعية	341	2	0.66	1	4
المستوى التعليمي	341	2.05	0.76	1	3
فروق العمر	341	2	0.55	1	3
العمل	341	1.47	1.08	1	6
اسم المصرف	341	4	2.76	1	9
مدة التعامل	341	1.3	0.48	1	2

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata 17).

2.2.10. حساب الحسابي والانحراف المعياري للمحور الثاني المعرفة المالية:

يتضح من الجدول رقم (1-9) المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لردود المشاركين حول فقرات المعرفة المالية، حيث يشير إلى الآتي:

- أبدى المشاركون موافقةً على فقرة التفكير الجيد قبل الشراء بمتوسطٍ حسابي بلغ (2.21)، وهو ما يُشير إلى وعيهم بأهمية اتخاذ قرارات شراء مدروسة.

- أما الفقرة الثانية، المخصصة لتقييم مدى فهم القيمة الزمنية للنقد، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3.18)، مما يدل على عدم وجود رأي واضح لدى المشاركين حول هذا المفهوم، كما يُظهر الانحراف المعياري البالغ (1.07) وجود تباين في إجاباتهم.

- فيما يتعلق بسؤال المشاركين حول مفهوم التضخم، أظهر حساب المتوسط الحسابي موافقةً بمعدل (2.14)، مما يُشير إلى أن المشاركين يمتلكون وعياً بمفهوم التضخم.

- أما بالنسبة للفقرة المتعلقة بفهم أنواع المربحة وشروطها، فقد بلغ المتوسط الحسابي (3)، وهو ما يُشير إلى عدم تأييد المشاركين لفهم هذا النوع من التمويل، كما أظهر الانحراف المعياري البالغ (1.3) وجود اختلافٍ في آرائهم.

- تبين من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بامتلاك المعرفة الكافية بالخدمات المصرفية الإلكترونية، ودور المستوى التعليمي في استخدام هذه الخدمات، بالإضافة إلى معرفة كيفية استخدام الحسابات في إنجاز المعاملات المالية، أن المشاركين أبدوا موافقةً واضحةً على هذه الفقرات، حيث بلغ المتوسط الحسابي لها على التوالي (2.03)، (2)، و(2.18).

- من خلال حساب المتوسط الحسابي للردود المتعلقة بمدة التعامل مع المصرف ومدى مساهمتها في تكوين الخبرات المالية، تبين أن لمدة التعامل دوراً مهماً في تكوين الخبرات المالية، حيث بلغت الموافقة متوسطاً حسابياً قدره (2.09).

- فيما يتعلق بسؤال تغطية النفقات وسلوك المشاركين المرتبط بتفضيل الإنفاق على الادخار على المدى الطويل، فقد أفادوا بموافقتهم على فقرة تغطية النفقات بمتوسطٍ حسابي بلغ (2.42)، مما يُشير إلى أنهم لا يمتلكون أموالاً كافية على المدى الطويل، وذلك استناداً إلى تجاربهم. بينما لم يكن هناك رأي واضح لدى

المشاركين، سواء بالموافقة أو الرفض، فيما يتعلّق بتفضيل إنفاق المال على ادخاره على المدى الطويل، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذه الفقرة (3).

جدول (9-1)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لردود المشاركين على فقرات المعرفة المالي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جدول المتغيرات
0.89	2.21	أفكر قبل الشراء
1.07	3.18	تغير قيمة النقود
0.97	2.14	التضخم
1.03	3	فهم أنواع المراجعة
0.76	2.18	المعرفة بالخدمات
0.78	2	المستوي التعليمي ومعرفة الخدمات
0.75	2.03	معرفة استخدام الحساب
0.76	2.09	فترة التعامل مع المصرف
0.91	2.42	تغطية النفقات
0.95	3	مستويات الإنفاق
0.71	2.05	التمييز بين الخدمات
0.81	2.19	فهم المعلومات المالية
0.62	2	فهم العمليات المصرفية
0.77	2.06	ترتيب الإنفاق
0.71	2.11	القدرة على استخدام الخدمات
0.88	2.45	تحديد المخاطر
0.86	2.39	المستجدات العملية

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata 17).

- من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرة المتعلقة بالتمييز بين أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية، تبين وجود موافقة بمتوسط حسابي بلغ (2.0)، مما يشير إلى أن المشاركين يمتلكون خبرة في التمييز بين الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- يُظهر حساب المتوسط الحسابي لردود المشاركين حول مدى فهم المعلومات المالية ودورها في تكوين الخبرات المالية وجود موافقة من جانبهم، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.19).

- تُشير نتائج حساب المتوسط الحسابي إلى أن المشاركين يُبدون اهتمامًا بتحسين قدراتهم في فهم العمليات المصرفية، إذ بلغ المتوسط الحسابي لفهم العمليات المصرفية.

- فيما يتعلّق بترتيب الإنفاق، فقد بلغ المتوسط الحسابي (2.06)، مما يدلّ على أن المشاركين يشعرون بأن لديهم المهارات الكافية لتسديد التزاماتهم. وفيما يخصّ القدرة على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، فقد بلغ المتوسط الحسابي (2)، وهو ما قد يُشير إلى امتلاك المشاركين مهارات جيّدة في استخدام هذه الخدمات.

- من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرة المتعلقة بالقدرة على تحديد المخاطر المرتبطة بأي استثمار، لم يُبدِ المشاركون موقفاً واضحاً تجاه هذه الفقرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (4.2).

- يتّضح من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرة المتعلقة بمتابعة المشاركين للمستجدات المالية في العمليات المصرفية، ومدى مساهمتها في تطوير مهاراتهم، وجود درجة موافقة على هذه الفقرة، بمتوسط حسابي بلغ (2.39).

3.2.10 حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للبعد الثالث الشمول المالي :

يتّضح من الجدول رقم (10-1) من خلال حساب المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الشمول المالي ما يلي :

- من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرات المتعلقة بالوصول إلى الخدمات المالية عبر توفّر فروع كافية للمصارف، وأجهزة الصراف الآلي، وعدد كافٍ من نقاط الخدمة، يتّضح أن المصارف توفّر فروعاً كافية،

وكذلك أجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع في المحلات التجارية والأسواق، لتسهيل عمليات البيع والدفع، وذلك من خلال موافقة المشاركين التي بلغت (2.24)، و (2.29)، و (2.17) على التوالي.

- يلاحظ من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرتين المتعلقتين بتوفر إمكانية إجراء المعاملات المصرفية عبر الهاتف المحمول، وتوفر بطاقات السحب للعملاء لإتمام عملياتهم المصرفية، وجود موافقة من المشاركين بلغت (2) لكلا الفقرتين على التوالي.

جدول (10-1)

المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لردود المشاركين على فقرات الشمول المالي

الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	جدول المتغير
0.86	2.17	وجود فروع كافية للمصرف
0.92	2.29	أجهزة الصرف بالقرب
0.83	2.24	عدد كافي من نقاط الخدمات
0.68	2	إجراء المعاملات عبر النقل
0.68	2	بطاقات السحب لإجراء المعاملات
0.71	2.01	التطبيقات الإلكترونية
0.89	2.38	الخدمات المتساوية للجميع
0.75	2.10	الحساب بصورة دائمة
0.70	2.11	تعامل المصرف مع العملاء
0.94	3	الحصول على أي خدمة
0.82	2.13	أغلب المعاملات المالية الإلكترونية
0.78	2.008	استخدام الهاتف والإنترنت
0.82	2.29	العمليات الإلكترونية المقدمة
0.78	2.25	تعامل موظفي المصرف
0.83	3	جهة حل النزاعات
0.88	2.44	الرسوم المصرفية
0.87	3	نقص المعلومات عن الائتمان

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata 17).

- يتضح من خلال سؤال المشاركين حول التطبيقات الإلكترونية ومدى مساهمتها في إجراء المعاملات المصرفية في أي وقت، وجود اتفاق في آراء المشاركين، حيث بلغت درجة الموافقة متوسطاً حسابياً قدره (2.01).

- من خلال حساب المتوسط الحسابي للفقرة المتعلقة بما إذا كانت المصارف تقدم خدماتها بصورة عادلة لجميع العملاء، يظهر وجود موافقة من المشاركين تقترب من درجة الموافقة العالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي (2.38).

- تشير ردود المشاركين حول مدى استخدامهم للنشاط لحساباتهم المصرفية في إجراء الخدمات المصرفية الإلكترونية إلى أن درجة الموافقة بلغت (2.10).

- من خلال سؤال المشاركين عن طرق وإجراءات تعامل المصارف مع العملاء، بلغت درجة موافقتهم (2.11) على أن تعامل موظفي المصارف مع العملاء ساهم في تشجيعهم على استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية.

- وفقاً لردود المشاركين عن السؤال المتعلق بإمكانية حصول العملاء على أي خدمة أو ائتمان من المصرف في أي وقت، لم يبدِ المشاركون رأياً واضحاً تجاه هذه الفقرة، حيث بلغ المتوسط الحسابي (3). وأظهر المشاركون اعتمادهم على المعاملات المصرفية الإلكترونية، حيث بلغ متوسط الموافقة (2.13) عند استخدام الأدوات الإلكترونية مثل: البطاقات وتطبيقات الهاتف المحمول، كما أشاروا إلى مساهمة

استخدام الهاتف المحمول والإنترنت في إجراءات عمليات الشراء، حيث بلغت درجة الموافقة (2.0)، وهو ما يُعدّ مؤشراً على وجود إقبال واضح على استخدام هذه الخدمات والمنتجات الحديثة.

- من خلال سؤال المشاركين في الفقرات المتعلقة بالعمليات الإلكترونية التي تقدّمها المصارف للعملاء، وكذلك الفقرة الخاصة بمدى مساهمة تعامل موظفي المصارف في الحصول على الخدمات بصورة جيّدة، تُظهر إجابات المشاركين درجة موافقة بلغت (2.25) و (2.29) على التوالي، ممّا يُشير إلى أنّ العمليات المصرفية الإلكترونية ساهمت في تقليل الوقت والجهد المبذول في الإجراءات التقليدية، كما أنّ التعامل الجيّد من قِبل موظّفي المصارف يُسهم في تحسين جودة الخدمات المقدّمة.

- يُلاحظ من خلال حساب المتوسط الحسابي وجود حالة من الحياد وعدم الانحياز في إجابات المشاركين على الفقرة الخاصة بوجود جهة متخصصة داخل المصارف تُعنى بحلّ النزاعات.

- فيما يخصّ الفقرة المتعلقة بالرسوم المصرفية وتأثيرها في استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية، تُظهر النتائج درجة موافقة بلغت نحو (2.44)، وهو ما يُشير إلى أنّ المشاركين يميلون إلى الموافقة، ولكن ليس بدرجة كاملة.

- فيما يتعلّق بفقرة الحصول على الائتمان، فلم يُعبّر المشاركون عن رأي واضح بشأن توقّر المعلومات المتعلقة بإجراءات الحصول على الائتمان، حيث جاءت إجاباتهم متباينة، ويُعدّ هذا النقص في المعلومات عاملاً قد يُعيق عملية الحصول على الائتمان.

11. اختبار الفرضيات

1.11. الأساليب الإحصائية المستخدمة لاختبار الفرضيات:

اعتمدت الدراسة في اختبار فرضياتها على أسلوب الانحدار المتعدّد، لاختبار أو تحديد مدى تأثير المتغيرات المستقلة الممثلة للمعرفة المالية وهي: (العوامل الديموغرافية، الإدراك أو التعليم المالي، الخبرات المالية، المهارات المالية)، للتنبؤ بقيمة المتغير التابع أو الأثر عليه والمتمثل في الشمول المالي، وتفسيرات التباين واختبار (F) و اختبار (T).

2.1.11. حساب معامل الانحدار المتعدّد (معادلة خط الانحدار):

صيغت معادلة خط الانحدار وفق صيغ معادلات أسلوب الانحدار المتعدّد، حيث تضمنت الأبعاد المعبرة عن المعرفة المالية، لإظهار تأثيرها على الشمول المالي، وذلك وفق التالي:

$$y = \beta_0 + \beta_1q_1 + \beta_2q_2 + \beta_3q_3 + \beta_4q_4 + \beta_5q_5 + \beta_6q_6 + \beta_7q_7 + \beta_8q_8 + \beta_9x_2 + \beta_{10}x_3 + \beta_{11}x_4 + \varepsilon$$

حيث أن:

(y) الشمول المالي، (β0) الحد الثابت في المعادلة (q1) الجنس، (q2) مقر السكن، (q3) الحالة الاجتماعية، (q4) المستوى التعليمي (q5)، فروق العمر، (q6) العمل (q7)، أسم المصرف (q8)، مدة التعامل، (x1) الإدراك أو التعليم المالي، (x2) الخبرات المالية، (x3) المهارات المالية، (ε) الخطأ العشوائي.

3.1.10. اختبار (F):

استُخدم اختبار (F) لتقييم مدى تفسير النموذج ككل للتباين في المتغير التابع، أي لتقييم الأهمية الإحصائية للنموذج ككل.

تحليل التباين (ANOVA):

استخدم تحليل التباين لقياس مدى قدرة المتغيرات المستقلة على تفسير التباين في المتغير التابع.

2.1.11. اختبار (T):

استُخدم اختبار (T) لتقييم الأهمية الإحصائية لكل معامل انحدار على حدة، أي اختبار لكل متغير مستقل لتحديد فيما إذا كان له تأثير ذو دلالة إحصائية على المتغير التابع.

2.11. اختبار الفرضية الرئيسية :

يبين الجدول رقم (1-11) عدد المشاهدات، الممثلة لعدد أفراد العينة المشاركين في الاستبانة البالغ (341) مشاهدة، وبلغ معامل التحديد (0.39%) تقريباً، وهذا يعني أن النموذج يُفسر حوالي (39%) من التباين في الشمول المالي يرجع إلى المتغيرات المدرجة في النموذج. كما يتضح أن إحصائية اختبار (F) المحسوبة قد بلغت للنموذج ككل (19.9)، وبمقارنتها بدرجة الحرية الجدولية والتمثلة في هذا النموذج بمقدار (0.05%)، نجد أن قيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة الجدولية، وهذا يعطي دلالة إحصائية عند مستوى معنوية (5%).

جدول (11-1) اختبار (F) للنموذج

عدد المشاهدات	معامل التحديد	قيمة (F)	
		المحسوبة	الجدولية
341	0.39	19.9%	0.05%

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج 17 (Stata).

وعليه، نرفض فرضية العدم الرئيسية القائلة بأنه : لا يوجد تأثير للمعرفة المالية بالخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي، ونقبل الفرضية البديلة الرئيسية القائلة بأنه: يوجد تأثير للمعرفة المالية بالخدمات المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي.

3.11. الفرضيات الفرعية:**1.3.11. الفرضية الفرعية الأولى (أثر العوامل الديموغرافية)**

توضح النتائج الظاهرة في الجدول رقم (1-12) أن جميع المتغيرات الديموغرافية والخاصة المتمثلة في (الجنس، مقر السكن، الحالة الاجتماعية، المستوى التعليمي، فروق العمر، العمل، اسم المصرف، مدة التعامل). بقيت كانت فيها $P > T$ أكبر من مستوى الدلالة (0.05%). ولذلك، تشير إلى أن المعامل لا يعد ذو دلالة إحصائية، مما يعني أن المتغير المستقل ليس له تأثير هام على المتغير التابع، وهذا يعني أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية ما بين المتغيرات الديموغرافية والشمول المالي.

جدول (12-1) قيم معاملات احتمال (T) للمتغيرات الديموغرافية

المتغير	الجنس (q1)	مقر السكن (q2)	الحالة الاجتماعية (q3)	المستوى التعليمي (q4)	فروق العمر (q5)	العمل (q6)	اسم المصرف (q7)	مدة التعامل (q8)
قيمة معامل احتمال $P > T $	0.32	0.23	0.83	0.16	0.72	0.82	0.50	0.31

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata).

وعليه، نقبل الفرضية الصفرية الفرعية الأولى القائلة بأنه، ليس هناك تأثير للعوامل الديموغرافية على الشمول المالي؛ ونرفض الفرضية البديلة الفرعية الأولى القائلة بأنه، هناك تأثير للعوامل الديموغرافية على الشمول المالي.

2.3.11. اختبار الفرضيات الفرعية الثانية والثالثة والرابعة :

تظهر النتائج الواردة بالجدول رقم (1-13) للمتغيرات (x2، x3، x4) المعبرة عن: الإدراك أو التعليم المالي، والخبرات المالية، والمهارات المالية، أنها إيجابية وذات دلالة إحصائية.

جدول (13-1) نتائج قيم معامل احتمال (T)

لمتغيرات الإدراك أو التعليم المالي، والخبرات المالية، و المهارات المالية

المتغير	قيمة معامل احتمال $P > T$
الإدراك أو التعليم المالي (x2)	00.02
الخبرات المالية (x3)	0.000
المهارات المالية (x4)	0.000

المصدر/ من إعداد الباحثين بالاعتماد على مخرجات برنامج (Stata).

ويتضح أن ظهور $P < T$ بقيمة أقل من مستوى الدلالة عادةً (0.05 %)، تشير إلى أن المعامل يعد ذو دلالة إحصائية، مما يعني أن المتغير المستقل له تأثير هام على المتغير التابع، وهذا يشير إلى وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية ما بين كل من : الإدراك أو التعليم المالي والخبرات المالية و المهارات المالية مع الشمول المالي

وعليه، نرفض الفرضية الفرعية الصفريية الثانية القائلة بأنه: ليس هناك تأثير للإدراك أو التعليم المالي على الشمول المالي . ونقبل هذه الفرضية الفرعية البديلة الثانية القائلة بأنه: هناك تأثير للإدراك أو التعليم المالي على الشمول المالي.

كما، نرفض الفرضية الفرعية الصفريية الثالثة القائلة بأنه : ليس هناك تأثير للخبرات المالية على الشمول المالي . ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الثالثة القائلة بأنه: هناك تأثير للخبرات المالية على الشمول المالي. كذلك، نرفض الفرضية الفرعية الصفريية الرابعة القائلة بأنه: ليس هناك تأثير للمهارات المالية على الشمول المالي ، ونقبل الفرضية الفرعية البديلة الرابعة القائلة بأنه: هناك تأثير للمهارات المالية على الشمول المالي.

12. خاتمة

تُشير مؤشرات ونتائج الدراسة إلى وجود أثر لأبعاد المعرفة المالية الرقمية المختارة على الشمول المالي، وذلك وفق رؤى عملاء عينة الدراسة. ويُلاحظ توافق هذه النتائج مع كثيرٍ من الدراسات التجريبية التي أُجريت في دول نامية ومتقدمة، وهو ما يؤكد كذلك ما تشير إليه أغلب دراسات وتقارير المنظّمات الدولية. كما أظهرت نتائج هذه الدراسة أنّ هناك شرائح من الأفراد في ليبيا لا تزال مستبعدة ماليًا، وقد يعود ذلك إلى ضعف الخدمات المصرفية المقدّمة، مثل خدمات الصّراف الآلي غير المنتظمة أو غير المتوفرة في كثير من المناطق، وقصور تمويل الأفراد والقطاع الخاص، إضافةً إلى محدودية الخدمات مقارنةً بما تقدّمه المصارف الدولية. ويُعزى ذلك خاصةً، إلى نقص الوعي والمعرفة المالية بالخدمات المصرفية التقليدية والإلكترونية. وتُظهر النتائج كذلك مؤشرات على ضعف دور الدولة، ممثلةً في المصرف المركزي والمصارف العامّة، إلى جانب السلطات الأخرى، في الاهتمام بالمعرفة المالية وما تتطلبه من توعية وتسويق وحوافز؛ إذ يُلاحظ عدم وجود خططٍ معلنة أو برامج توعوية موجهة للعملاء، وهو ما يُسهم في ضعف المعرفة المالية، ولا سيّما الرقمية منها، ويزيد من الاستبعاد المالي لشرائح واسعة من العملاء، ويُضعف من تحقّق الشمول المالي. كما أظهرت النتائج توافقاً مع فروض نظرية المعرفة المالية والشمول المالي لـ Ozili، حيث أن وجود تأثير لأبعاد المعرفة المالية على الشمول المالي وفق نتائج هذه الدراسة، يؤكد أنّ ضعف معرفة العملاء ببعض الخدمات المصرفية أو تفاصيلها قد يُبعدهم عن استخدامها أو طلبها، وهو ما يتوافق مع أفكار هذه النظرية. كما أن ظهور صعوبة فهم المعاملات المالية والمخاطر الإلكترونية المرتبطة بها مما جعل بعض العملاء يبتعدون عن استخدام الخدمات الإلكترونية، وهذا يؤكد وجود فئة لا تزال مستبعدة ماليًا بسبب ضعف الإدراك أو المعرفة أو انعدام الثقة في الخدمات المقدّمة، وهو ما يُخفض من مستوى الشمول المالي ويتوافق مع افتراضات هذه النظرية. بالإضافة إلى أن ظهور بعض العملاء لا يرون دوافع أو منافع كافية لاستخدام هذه الخدمات، يتفق مع ما تشير إليه النظرية من أنّ وجود الحوافز أو غيابها يؤثر في مستوى شمول الخدمات المالية.

واستنادًا إلى نتائج الدراسة، يمكن تقديم التوصيات الآتية:

- على المصارف والسلطات المعنية في ليبيا تبني برامج وخطط توعوية تُسهم في رفع مستوى الثقافة المالية عمومًا، والثقافة المصرفية خصوصًا، مع قيام مصرف ليبيا المركزي بتعميم المستجذات ذات الصلة.
- ضرورة دراسة العوائق التي تواجه عملاء المصارف الليبية في استخدام الخدمات الإلكترونية، بما في ذلك مستوى الإدراك والمعرفة الذي يُعزّز ثقتهم بهذه الخدمات.
- العمل على إجراء مزيدٍ من الدراسات حول المعرفة المالية والشمول المالي، بما يتوافق مع توصيات المنظّمات والدراسات الدولية.
- نفتح هذه الدراسة آفاقًا للدراسات المستقبلية في ليبيا، ولا سيّما تلك التي تركّز على المتغيّرات الحديثة كالشمول المالي والمعرفة المالية، والتي تتطلب تقييمًا وبحثًا مستمرّين.
- نظرًا للتأثير الكبير للمعرفة المالية على الشمول المالي، فإنّ تعزيز برامج التثقيف المالي من قِبل الجهات التنظيمية والإشرافية يُسهم في توعية العملاء بالمخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وكيفية تجنبها.
- دراسة المتغيّرات الديموغرافية وتأثيرها على المعرفة المالية في ليبيا بما يساعد في تصميم برامج تثقيف مالي موجهة.
- إمكانية بحث تأثير متغيّرات أخرى وربطها بمتغيّرات الدراسة، مثل الرفاهية المالية والمرونة المالية، والتحقّق من طبيعة العلاقة بينها.

المصادر والمراجع

- اتحاد المصارف العربية (2017). " الثقافة المالية في العالم العربي، شرط اساسي لتحقيق الشمول المالي " -الأمانة العامة ادارة البحوث والدراسات الاقتصادية.
- صندوق النقد الدولي (2025) . "مشاورات المادة الرابعة لعام 2025 – البيان الصحفي، وتقرير خبراء الصندوق". التقرير القطري رقم 25 /148 الصادر عن المجلس التنفيذي لصندوق النقد الدولي .
- مروة، باروق، ميساء، وبوالطواطور (2022). " دور المعرفة المالية في تعزيز الشمول المالي: دراسة حاله عملاء بنوك ولاية ميله في الجزائر". معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير ،قسم العلوم الاقتصادية والتجارية.
- محمد، كزار محمد حسن(2021) . "أثر المعرفة المالية على تطبيق الشمول المالي "، جامعة السودان للعلوم والتكنولوجيا، السودان.
- Ansar, Saniya et.al. (2023). "The Importance of Financial Education for the Effective, Use of Formal Financial Services", World Bank Group, Development Research Group, Policy Research Working Paper 10345.
- Atkinson, A. and Messy, F.,(2013). "Promoting Financial Inclusion through Financial Education: OECD/INFE Evidence, Policies and Practice", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 34, OECD Publishing, Paris.
- Atkinson and Messy (2012). " Measuring Financial Literacy: Results of the OECD/ International Network on Financial Education (INFE) Pilot Study", OECD Working Papers on Finance, Insurance and Private Pensions, No. 15, OECD Publishing.

- Aduda, and Kalunda (2012).“ Financial Inclusion and Financial Sector Stability with Reference to Kenya: A Review of Literature”. *Journal of Applied Finance & Banking*, 2 , (6), 2012, 95-120. ISSN: 1792-6580
- Alliance for Financial Inclusion, (2011). “Maya Declaration Urges Financial Inclusion for World's Unbanked”, *Populations AFI-Global Press Release*, 30 2011. September.
- Demirguc-Kunt, A., Beck, T., & Honohan, P. (2008).“ Finance for all? Policies and pitfalls in expanding access”, Washington DC: The World Bank.
- Fahmy and Ghoneim (2023).“ Financial inclusion demand-side determinants: analysis from Egypt”, *Management & Sustainability: An Arab Review* , 2(3),pp 255-284.
- Grohmann, Antonia et al.,(2018). “Does financial literacy improve financial inclusion? Cross country evidence”, *World Development*, Elsevier, V 111, pp84-96.
- Huston (2010).“ Measuring Financial Literacy”, *Journal of Consumer Affairs*, 44 (2), pp 296-316.
- IMF (2022).“ Documents and Publications Annual Meetings”,
- Kusumawati R,et al.,(2022), “The Impact of Financial literacy and Financial Technology on Financial Inclusion”, *Journal of the world science*, 1(5), pp 273-283,Indonesia.
- Kimiyaaghalam, F and Safari, M. (2015).“ Review Papers on the Definition of Financial Literacy and its Measurement”, *SEGi Review*, Vol (8), pp81-94.
- Kershaw and Webber (2008).“ Assesment of Financial Competence”, *Psychiatry, Psychology and Law*, 15(1), pp40–55.
- Long Trinh Quang et al. (2023). “Financial literacy, behavioral traits, and ePayment adoption and usage in Japan”, *Financial Innovation*, Springer;Southwestern University of Finance and Economics, 9(1), pp 1-30 .
- Morgan et al .(2019).“ The Need to Promote Digital Financial Literacy for the Digital Age. The 2019 G20 Osaka Summit, Japan: The Future of Work and Education for the Digital Age”, August,pp 40-46.
- Mukhopadhyay (2016).“ Understanding cashless payments in India”, *Financial Innovation*, Stringer; Southwestern University of Finance and Economics, 2 (1), pp 1-26,December.
- Nurkholik (2024).“ A Systematic Literature Review on Trends in Financial Behavior Research among the Indonesian Millennial Generation”,

- Proceedings of the International Conference on Business, Management, Accounting and Sustainable Economy (ICBMASE 2023), pp115–131.
- Ozili, Peterson K (2025). "Financial Inclusion in banking: A literature review and future research directions", *Modern Finance*. 3(1), pp 91-109.
- Ozili (2020). "Theories of Financial Inclusion". Özen, E. and Grima, S. (Ed.) *Uncertainty and Challenges in Contemporary Economic Behaviour* (Emerald Studies in Finance, Insurance, and Risk Management), Emerald Publishing Limited, Bingley, pp. 89-115
- OECD, Russia's G20, (2013). "Advancing National Strategies for Financial Education", A Joint Publication by Russia's G20 Presidency and the OECD.
- OECD-INFE (2011). "Measuring Financial Literacy: Core Questionnaire in Measuring Financial Literacy: Questionnaire and Guidance Notes for Conducting an Internationally Comparable Survey of Financial Literacy", .OECD Publishing, Paris
- OECD, (2011). "G20 High -Level principles on Financial Consumer Protection",
- Rizliyanto ,Edie et al.(2017). "The Influence of Financial Literacy and Culture on Financial Inclusion in Medan City Through Branchless Banking", Universities Sumatra, Medan., *Journal International Journal of Economic Research*, 14(12),pp 347-361,Indonesia.
- Raina (2014). "Financial literacy and credit counselling a demand-side financial inclusion (A study of initiatives by select scheduled solution to commercial banks in India) ", *Journal of Commerce and Management Thought*, 5 (4), pp 659-675.
- Ramachandran (2011). "Financial Literacy - The Demand Side of Financial Inclusion", *SSRN Electronic Journal*.
- Remund, D. L. (2010), "Financial literacy explicated: The case for a clearer definition in an increasingly complex economy", *Journal of Consumer Affairs*, 44(2),pp 276-295.
- Shani, Bashiru et al. (2023). "Drivers of Financial Inclusion", *Insights from Sub-Saharan Africa. Economies*, 11(5),pp 146.
- Shen, Yan et al, (2018). "The Effects of Financial Literacy, Digital Financial Product Usage and Internet Usage on Financial Inclusion in China ", *MATEC Web of conference* (V.228, p.05012).EDP Sciences.
- Singh (2016). "The Impact of Intrinsic and Extrinsic Motivators on Employee

- Engagement in Information Organizations”, *Journal of Education for Library and Information Science*, 57(2), pp 197-206
- Tulcanaza-Prieto et al . (2025). “Is Digital Literacy a Moderator Variable in the Relationship Between Financial Literacy, Financial Inclusion, and Financial Well-Being in the Ecuadorian Context? ”, *Sustainability*, MDPI, 17(6), pp1-26.
- Tiony,Obed Kipkemboi(2023).“ The Impact of Digital Financial Services on Financial Inclusion in Kenya”, *American Journal of Industrial and Business Management*, 13(6),pp 593-628.
- Toronto Center, (2022).“Financial literacy and Digital Financial Inclusion :Supervisory policy and Practice”.
- Tony, N. and Desai, K., (2020). “Impact of Digital Financial Literacy on Digital Inclusion”, *International Journal of Scientific &Technology Research*, 9(1),pp 2277-8616.
- Tita and Aziakpono (2017). “The effect of financial inclusion on welfare in sub-Saharan Africa: Evidence from disaggregated data”, *ERSA working paper* 679.
- Widyastuti et al. (2024).“ The nexus of digital financial inclusion, digital financial literacy and demographic factors: Lessons from Indonesia”, *Cogent Business & Management* ,11 (1), 2322778.
- World Bank Group(2022).“Financial inclusion”, *WorldBankweb*.
- World Bank Group (2014). “ Global Financial Development Report 2014: Financial Inclusion”, *Washington,DC*.
- Yang et al . (2023).“ Digital Finance and Financial Literacy: Evidence from Chinese Households”, *Journal of Banking & Finance*, Vol (5).
- Yangdol and Sarma (2019).“ Demand-side Factors for Financial Inclusion: A Cross-country Empirical Analysis”, *International Studies*, , vol. 56(2-3), pp 163-185, April.
- Zait, A. and Berteau, P. E. (2014).“ Financial Literacy Conceptual Definition and Proposed Approach for a Measurement Instrument”, *Journal of Accounting and Management*, 4, (3), pp. 37-42.

الملاحق

(1) ملحق

نموذج رقم (1) مصادر أسئلة القياس للشمول المالي

مؤشرات الوصول إلى الخدمات المالية (المصدر : مؤشرات مجموعة العشرين للشمول المالي منذ 2016)		
ت	المصدر	الأسئلة
1	مسوحات الوصول المالي لصندوق النقد الدولي.	الفروع لكل 100 ألف بالغ . توجد فروع كافية للبنك في كل المناطق تسمح بالوصول إلى الخدمات المالية ؟
2	مسوحات الوصول المالي لصندوق النقد الدولي.	عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر. هناك عدد كافٍ من أجهزة الصرافة المالية؟
3	مسح أنظمة المدفوعات العالمية للبنك الدولي.	عدد نقاط الخدمة أو البيع (POS) لكل 100 ألف بالغ البيع POS للتسوق من المحلات والأسواق التجارية ؟
4	مسوحات الوصول المالي لصندوق النقد الدولي.	المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لكل 100 ألف شخص بالغ. يوفر لنا المصرف إجراء المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول؟
5	المدفوعات العالمية للبنك الدولي السنوية مسح النظم	الدفع باستخدام البطاقة المصرفية لإجراء الدفع المباشر من الحساب.
6	المؤشر العالمي للبنك الدولي	عدد منافذ أو وكلاء الهاتف المحمول لكل 1000 ألف بالغ تسهل التطبيقات الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف في إجراء المعاملات المصرفية في أي وقت؟
7	استطلاع جالوب العالمي	نسبة البالغين الذين لديهم إمكانية الوصول تقدم المصارف خدماتها بصورة متساوية للعملاء؟
مؤشرات استخدام الخدمات المالية (المصدر : مؤشرات مجموعة العشرين للشمول المالي منذ 2016)		
ت	المصدر	الأسئلة
1	المؤشر العالمي للبنك الدولي.	(الحساب النشط) النسبة المئوية للبالغين الذين أبلغوا عن إجراء إيداع أو سحب واحد على الأقل من حساباتهم خلال الـ 12 شهرا الماضية
2	المؤشر العالمي للبنك الدولي.	المدفوعات الرقمية طرق إجراءات تعامل المصرف مع العملاء، شجعتني علي استخدام الخدمات الإلكترونية التي يقدمها؟
3	مسوحات الوصول لصندوق النقد الدولي .	عدد القروض المستحقة لكل 1000 ألف شخص بالغ. يمكنك الحصول على أي خدمة أو ائتمان من المصرف في أي وقت؟
4	مسوحات الوصول المالي لصندوق النقد الدولي	عدد المعاملات المالية عبر الهاتف المحمول لكل 100 ألف شخص بالغ أقوم بإجراء أغلب معاملاتي المالية عن طريق الأدوات الإلكترونية (كالبطاقات، وتطبيقات الهاتف المحمول، منتجات الأموال عبر الإنترنت)؟
5	المؤشر العالمي للبنك الدولي.	(الدفع باستخدام الهاتف المحمول أو الإنترنت) نسبة البالغين الذين يستخدمون الهاتف المحمول لإجراء أو تلقي المدفوعات يساهم استخدام الهاتف المحمول أو الإنترنت في إجراء عمليات الشراء، أو تلقي الأموال من خلال حسابي في المصرف؟
مؤشرات جودة المنتجات وتقديم الخدمات (المصدر : مؤشرات مجموعة العشرين للشمول المالي منذ 2016)		
ت	المصدر	الأسئلة
1	المسح العالمي لحماية المستهلك (البنك الدولي)	الراحة والسهولة العمليات الإلكترونية التي يقدمها المصرف تتسم بالدقة والسرعة؟
2	المسح العالمي لحماية المستهلك الصادر (البنك الدولي).	الشفافية تعامل موظفي مصرفي يساهم في حصولي على الخدمات بصورة جيدة؟

3	المسح العالمي لحماية المستهلك الصادر (البنك الدولي)	سلوك السوق وحماية المستهلك (حل النزاعات)	توجد جهة مسؤولة تعمل على حل النزاعات الداخلية للتعامل مع شكاوي العملاء ؟
4	المسح العالمي لحماية المستهلك (البنك الدولي) .	القدرة على تحمل التكاليف	تؤثر قيمة الرسوم المصرفية على استخدامي للخدمات المصرفية الإلكترونية المقدمة من قبل المصارف .
5	ممارسة الأعمال التجارية لمجموعة البنك الدولي .	عوائق الاستخدام (الحواجز الانتمانية)	هناك نقص في المعلومات حول الانتمان الذي يوفره المصرف مما يمنعني من الحصول عليه؟

نموذج رقم (2) مصادر أسئلة القياس للمعرفة المالية

الإدراك أو التعليم المالي (المصدر: مؤشرات المعرفة المالية لمنظمة التعاون والتنمية والشبكة الدولية للتثقيف المالي 2012-2022)			
ت	المصدر	الأسئلة	
1	OECD /INFE	قبل أن أشتري شيئاً ما ، أفكر جيداً فيما كنت أستطيع تحمل تكاليف (إدارة الأموال المالية).	قبل أن أشتري شيئاً ما ، أفكر جيداً فيما يترتب على من تكاليف والتزامات؟
	OECD /INFE	تخيل أن خمسة <أخوة> حصلوا على هدية بقيمة 1000 د. وقرروا أن يتقاسمو المال بينهم بالتساوي ولكن بعد عام ، وكانت نسبة التضخم تبلغ 2.1 % في رأيك بمقدار حصة كل أحد فيهم هل المال سيحتفظ بنفس قيمة التي كان عليها في العام الماضي (القيمة الزمنية للنقود) .	إذا احتفظت بمبلغ معين للعام المقبل لن تتغير قيمة النقود حتى لو احتفظت بها لفترة من الزمن؟
3	OECD /INFE	أود أن أعرف ما إذا كنت أن تعتقد أن العبارات التالية صحيحة أم لا (فهم التضخم).	التضخم يعني الارتفاع في المستوى العام للأسعار مما يعني أن تكاليف المعيشة سوف تزداد؟
4	OECD /INFE	لنفترض أنك وضعت 100 د. في حساب توفير <بدون رسوم بمعدل فائدة مضمون يبلغ 2.1% سنوياً لا يمكنك إجراء دفعات أخرى في هذا الحساب ولا تسحب أي أموال. كم سيكون في الحساب في نهاية الخمس سنوات (مؤشر حساب الفائدة المركبة	لدي فهم واضح لكيفية الحصول على أنواع تمويل المريحة المختلفة، بالإضافة إلى إدراكي للتزامات المترتبة على عند تقديم هذا التمويل من قبل المصرف؟
5	OECD /INFE	المعرفة والفهم المالي (المعرفة بالخدمات والمنتجات المالية) .	لدي معرفة كافية بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف؟
6	OECD /INFE	يساهم المستوى التعليمي في الجامعات والمعاهد على اكتساب معرفة مالية.	لدي معرفة كافية بالخدمات المصرفية الإلكترونية التي يقدمها المصرف؟
7	استطلاع جالوب العالمي	المنتجات والخدمات المالية (المعرفة بالمنتجات بشكل عام)	أمتلك المعرفة الكافية عن كيفية استخدام حسابي المصرفي في إنجاز معاملاتي المصرفية الإلكترونية ؟
الخبرات المالية (المصدر : مؤشرات المعرفة المالية لمنظمة التعاون والتنمية والشبكة الدولية للتثقيف المالي 2012 - 2022)			

ت	المصدر	الأسئلة
1	OECD /INFE	مصادر المعلومات أثرت على قرارك بشأن أي مصدر يجب عليك الحصول عليه.
	OECD/INFE	سأهت فترة تعاملتي مع المصرف في تطوير قدرتي على فهم أغلب الخدمات المصرفية؟
3	OECD/INFE	من خلال خبرتي أدرك بأنه بمجرد معيشتهم تماماً. خلال الـ 12 شهر الماضية هل حدث لك هذا؟
4	OECD/INFE	أجد إن إنفاق المال أكثر إرضاء من ادخاره على المدى الطويل (المواقف تجاه التخطيط المالي).
5	OECD/INFE	من خلال تعاملتي مع المصرف أستطيع فهم المعلومات المالية المنشورة من قبل المصارف بشأن الخدمات المصرفية الإلكترونية؟
	OECD/INFE	أستطيع أن أميز بين ما يناسبني من خدمات مصرفية إلكترونية؟
	OECD/INFE	مصادر المعلومات التي يستخدمونها للقيام بذلك
المهارات المالية (المصدر : مؤشرات المعرفة المالية لمنظمة التعاون والتنمية والشبكة الدولية للتثقيف المالي -2022 (2012)		
ت	المصدر	الأسئلة
1	OECD/INFE	أحاول دائماً أن أعرف آخر المستجدات في المجال المالي والمصرفي.
2	OECD/INFE	أهتم بتحسين قدرتي على فهم العمليات المصرفية؟
3	OECD/INFE	لدي القدرة على ترتيب اتفاقي بما يمكنني من سداد فواتيري؟
4	OECD/INFE	أشعر أن لدي قدرة كافية على استخدام الخدمات المصرفية التي يقدمها المصرف؟
5	OECD/INFE	لدي قدرة لتحديد المخاطر التي تحيط بأي استثمار أقوم به؟
	OECD/INFE	أنا على استعداد للمخاطرة ببعض أموالتي الخاصة عند الادخار الاستثمار.
	OECD/INFE	بيان الموقف العام أعرف ما يكفي عن المنتجات لاختبار المنتجات التي تلبي احتياجاتي.
	OECD/INFE	(مؤشر لاحتفاظ المستقضي منه بسجلات متعلقة بشئونه المالية).
	OECD/INFE	من خلال مراقبة المستجدات في العمليات المصرفية تكونت لدي مهارة لمراقبة الشؤون المالية؟