

مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية دراسة ميدانية على عملاء البنوك اليمنية بمحافظة حضرموت

أحمد يسلم العوش*

قسم العلوم الإدارية، كلية المجتمع، سيئون، حضرموت، اليمن

* الباحث الممثل: احمد يسلم العوش؛ البريد الإلكتروني: aloshahmed333@gmail.com

استلم في: 22 أغسطس 2023 / قبل في: 15 نوفمبر 2023 / نشر في: 31 ديسمبر 2023

المُلخَص

تناولت الدراسة واقع الشمول المالي في البنوك اليمنية، حيث هدفت الدراسة للتعرف على مفهوم الشمول المالي والتعرف على ابعاده الثلاثة (الوصول للخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) والتعرف على مدى تطبيق البنوك اليمنية لأبعاد الشمول المالي من خلال استهداف عينة من عملاء فروع البنوك اليمنية في محافظة حضرموت، إذ اعتمد الباحث المنهج الوصفي التحليلي، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها: ان مستوى تطبيق ابعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية كان مرتفعاً، وكان بعديه: (بعد الوصول للخدمات المالية وبعد جودة الخدمات المالية)، هي بمستوى تطبيق مرتفع، بينما بعد استخدام الخدمات المالية كان بمستوى تطبيق متوسط، وتوصلت الدراسة الى جملة من التوصيات اهمها: ضرورة زيادة فروع البنوك اليمنية وفتح هذه الفروع في الفترة المسائية لوصول الشركات والافراد لحساباتهم وتعاملاتهم المالية بما يتناسب واوقات اعمالهم والذي يمتد للفترة المسائية، وضرورة زيادة انتشار الصرافات الالية ونقاط البيع، بالإضافة الى ضرورة قيام البنوك اليمنية بالتخلص من إجراءات العمل الروتينية الطويلة في انجاز المعاملات المالية وذلك لما له دورا كبيرا في اختصار الوقت وتسريع العمل المالي والمصرفي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الوصول المالي، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية.

المقدمة:

خلال السنوات الاخيرة الماضية حظى الشمول المالي باهتمام كبير لدى كافة بلدان العالم ومنها البلدان النامية واصبح هدفا استراتيجيا تسعى له هذه البلدان وذلك باعتباره جزء اساسي من استراتيجية الامم المتحدة 2030م، وتعتبر الجمهورية اليمنية من البلدان النامية والتي سعت جاهدة للحاق بركب هذه البلدان في اهتمامها بالشمول المالي عن طريق اصدار التشريعات والقوانين المنظمة للعمل المالي والمصرفي، الا انها اصطدمت بتحديات كثيرة اجبرتها على ان تكون في ذيل قائمة السلم للشمول المالي حسب دراسة البنك الدولي 2014م، حيث تأثرت بالأزمة المالية العالمية 2008م ثم مرت بصراعات داخلية (حروبها الستة مع جماعة انصار الله) ثم ثورة شباب التغيير (2011م) مروراً بالحوار الوطني (2013م) واخيرا الحرب الراهنة التي بدأت في سبتمبر 2014م، ورافق ذلك اشكاليات في سلاسل التوريد والانتاج وتوقف انتاج النفط والغاز وتعرض سعر صرف الريال اليمني للهبوط افقدته قوته امام العملات الاجنبية مما تسبب في تفاقم مشكلتي الفقر والبطالة، واشكاليات توقف صرف الرواتب او تأخرها، وما رافق ذلك من اشكاليات في انقسام السياسة النقدية بوجود سلطتين نقديتين، احدها يمثل الشرعية الوطنية وهو البنك المركزي عدن والآخر في مناطق جماعة انصار الله الحوثية في صنعاء ومعاناة البنوك اليمنية في اعتماد فئتين مختلفتين من العملة الوطنية، وتفاقم ازمة السيولة التي يعاني منها القطاع المصرفي، واشكاليات البنوك في تطبيق وتعارض القرارات والتشريعات الصادرة من هذه السلطتين النقديتين

كل ذلك واكثر جعل القطاعات الاقتصادية ومنها القطاع المالي والمصرفي في الجمهورية اليمنية تعاني اشد المعاناة، إذ يعتبر هذا الاخير اضعف القطاعات المالية في منطقة الشرق الاوسط نتيجة عدم كفاية الاطار الاشرافي والتنظيمي وضعف البنية التحتية المالية، لذلك استشعرت البلدان القابضة في ذيل سلم الشمول المالي اهمية هذا الاطار وسعت لتعزيز الشمول المالي من خلال وضع سياسات تركز على توسيع قاعدة انتشار وصول الافراد للخدمات المالية وتوفيرها وزيادة استخدامهم لحساباتهم المصرفية والخدمات المرتبطة بها والتركيز على جودة هذه الخدمات.

مشكلة وتساؤلات الدراسة:

تعاني الجمهورية اليمنية من تحديات مالية ومصرفية كثيرة اجبرتها على ان تكون في ذيل قائمة السلم للشمول المالي حسب دراسة البنك الدولي 2014م (6.4% لمؤشر امتلاك الحساب، و1.91% من يستطيعون الوصول الى الحساب، و0.08% من يستخدم الحساب، بينما

0.09% من يستطيع الادخار و0.4% من يستطيع الاقتراض) والى جانب ما ذكر اعلاه هناك تحديات اخرى ابرزها : تدهور القطاع المصرفي نظرا للظروف الراهنة ومشاكل توفر السيولة فيها واللجوء الى اغلاق بعض الفروع لمشاكل كثيرة واهمها المشاكل الامنية ، ومزاحمة شركات الصرافة اعمال البنوك وبما يتنافى مع القانون المالي اليمني الذي ينص على عدم ممارسة هذه الشركات فتح حسابات مصرفية للشركات وللأفراد والقيام فقط بدورها في عمليات التحويلات وصرف العملات ، بالإضافة الى هروب رؤوس الاموال الى الخارج نتيجة الظروف الراهنة

وتحاول الجمهورية اليمنية ايجاد الحلول المناسبة في الاهتمام بتعزيز الشمول المالي من خلال اصدار التشريعات والقوانين المالية وتجهيز البنية التحتية المالية وبرزها تقنية المعلومات والاتصالات ، الى جانب سعيها الى احتضان العديد من الفعاليات والمؤتمرات المالية وتسهيل الضوء على اهمية وتعزيز الشمول المالي من خلال حث المجتمعات على الاخذ به للحد من اعراض التنمية الشاملة وهي الجهل والفقر والمرض للوصول الى دعم الافكار والمبادرات وخدمات التمويل والمشروعات ودعم خدمات تكنولوجيا المعلومات والحوسبة والاتصالات والانترنت ثم الوصول لتنفيذ خطط وبرامج البنوك المركزية المتعلقة بالتحول الشامل نحو الاقتصاد الحقيقي .

وعليه تتمحور مشكلة الدراسة في الاجابة على السؤال الرئيس:

ما مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية ؟

ويتفرع من السؤال الرئيس ثلاثة اسئلة فرعية وهي:

1. ما مدى تطبيق بعد الوصول المالي في البنوك اليمنية ؟
2. ما مدى تطبيق بعد استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية ؟
3. ما مدى تطبيق بعد جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية ؟

أهداف البحث:

تتمثل اهداف الدراسة في الآتي:

1. القاء الضوء على مفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز الاستقرار المالي.
2. التعرف على ابعاد الشمول المالي (الوصول المالي ، الاستخدام المالي ، جودة الخدمات المالية).
3. التعرف على مدى تطبيق الشمول المالي في البنوك اليمنية.

أهمية الدراسة:

تتمثل أهمية الدراسة في الآتي:

- تهتم الدراسة في الكشف عن مساهمة الشمول المالي في تحقيق فوائد كثيرة ابرزها تحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وبالتالي الوصول الى الاستقرار المالي.
- تهتم الدراسة بتوضيح فاعلية ابعاد الشمول المالي الثلاثة تجاه المصارف اليمنية.
- تهتم الدراسة بمحاولتها الوصول الى توصيات لازمة لتعزيز الشمول المالي في الجمهورية اليمنية.
- تعتبر الدراسة ضمن الدراسات ذات البعد المعرفي لمجتمع الباحثين واصحاب القرار في تعزيز الشمول المالي في الجمهورية اليمنية.

فرضية الدراسة:

يعد انطلاقا من مشكلة الدراسة وأهدافها تم صياغة الفرضيات الآتية:

الفرضية الرئيسية 1 Ho: لا يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي مجتمعة في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، ويتفرع منها الفرضيات الفرعية الآتية:

Ho1: لا يوجد تطبيق لبعد الوصول للخدمات المالية المصرفية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت

Ho2: لا يوجد تطبيق لبعد استخدام الخدمات المالية المصرفية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت

Ho3: لا يوجد تطبيق لبعد جودة الخدمات المالية المصرفية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت

منهج الدراسة:

اعتمد الباحث في دراسته على المنهج الوصفي التحليلي لتوافق هذا المنهج مع طبيعة الدراسة ، اضافة الى انه يقدم معلومات وبيانات واضحة ودقيقة عن المشكلة قيد الدراسة من خلال الرجوع لعدد من المراجع ذات الصلة بموضوع الدراسة ، اضافة الى اسلوب الاستبانة لجمع البيانات المتعلقة بالجانب الميداني.

مجتمع الدراسة وعينتها:

يتكون مجتمع الدراسة من جميع عملاء البنوك في محافظة حضرموت ، اذ تم اخذ عينة مقصودة من عملاء البنوك اليمنية في محافظة حضرموت ومقدارها (500) عميل و عميلة ، تم توزيعها بالكامل وخضعت للتحليل عدد (490) استبانة .

ثبات أداة الدراسة:

تم استخدام طريقة كرونباخ الفا لقياس ثبات الدراسة والجدول (1) يوضح ذلك

جدول (1): معاملات ثبات كرونباخ الفا

المحور	المجال	عدد الفقرات	معامل الفا كرونباخ
الاول	الوصول للخدمات المالية	6	0.826
الثاني	استخدام الخدمات المالية	6	0.781
الثالث	جودة الخدمات المالية	6	0.841
متوسط معدل الثبات لأبعاد الشمول المالي مجتمعة			0.816

المصدر من اعداد الباحث من نتائج التحليل الاحصائي

يلاحظ من الجدول اعلاه ان معامل الثبات لجميع محاور الدراسة مرتفع يتراوح بين 0.781 و 0.826 وهو اكبر من 60% مما يدل على ان الاستبانة تتمتع بدرجة عالية من الثبات ، وعليه فالباحث قد تأكد من صدق اداة الدراسة وثباتها مما يجعله على ثقة من صحتها وصلاحيتها للتحليل والاجابة عن اسئلة الدراسة واختبار فرضياتها.

الاساليب الاحصائية:

استخدم الباحث في دراسته مجموعة من المعالجات الاحصائية:

1. التكرارات والنسب المئوية والايوساط الحسابية والانحرافات المعيارية
2. اختبار الفا كرونباخ لمعرفة ثبات فقرات الاستبانة
3. اختبار (t) لاختبار العلاقة بين متغيرات البحث (قبول او نفي فرضيات الدراسة).

الدراسات السابقة:

1- دراسة بنك الامل 2022م: تناولت الدراسة دور بنك الامل للتمويل الاصغر في تعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصاديا حيث هدفت الدراسة لإظهار مدى تأثير المرأة في المجتمع ومساهمتها في البناء والتنمية وتسليط الضوء على مساهمة المرأة في المشاريع النسائية من خلال تقديم التمويل المناسب للوصول الى تحسين المعيشة وتعزيز الادخار مما يؤدي الى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية وغير مالية متنوعة خاصة بالمرأة ، وتوصلت الدراسة الى جملة من النتائج اهمها : ان 38.8% هي حسابات ادخار للإنث من اجمالي حسابات الادخار في البنك ، واستحدثت البنك خدمة مصرفية جديدة وهي خدمة النقود الالكترونية (بيس) تهدف نحو توفير حلول الدفع لسداد فواتير الهاتف المحمول والثابت والانترنت والمشتريات وتحويل الاموال ، والى جانب ذلك يعمل البنك على الوصول المالي والمصرفي الى النساء في الارياف من خلال الفروع البنكية بطاقم نسائي والبنك المتنقل وبنك القرية ونقاط الخدمة المتمثلة في الوكلاء والترويج من باب الى باب ، وخلال هذا الوصول استطاع البنك الوصول الى 5600 عميل ريفي بالإضافة الى قيام البنك بتقديم الخدمات غير المالية والمصرفية وابرزها تقديم التدريب والاستشارات الفنية والمالية والادارية للشباب واصحاب المشروعات الصغيرة ، وتوصلت الدراسة الى جملة من التوصيات اهمها : ضرورة توجيه الخدمات المالية وغير المالية لإنشاء عالم اكثر شمولا وانصافا واستدامة لكل من الرجال والنساء ، وضرورة تضافر جهود كلا من القطاع المالي والمصرفي والجهات الرقابية في عمل منهجيات واليات واضحة لتشجيع هذا التوجه الذي سيكون له ثمرته الكبيرة في تحقيق التنوع وتوفير فرص العمل المتساوية

2- دراسة سلوى 2022م: هدفت الدراسة الى التعرف على دور الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية المصرفية - دراسة على بعض البنوك السعودية المدرجة في سوق المال السعودي ، وتوصلت الدراسة الى ان مؤشرات الشمول المالي المتمثلة في الوصول للخدمات (عدد الموظفين ، عدد الفروع ، عدد اجهزة الصراف الالي) واستخدام الخدمات المالية (حجم التسهيلات ، اجمالي الناتج المحلي ، حجم الودائع) اثرت تأثيرا ايجابيا وذات دلالة احصائية عند مستوى (0.05) على مستوى الميزة التنافسية متمثلة في نسبة الربحية ونسبة التركيز ، وتوصلت الدراسة إلى ضرورة الاهتمام بشكل أكبر بأبعاد الشمول المالي ذات العلاقة بالميزة التنافسية ، وعمل ورش لموظفي البنوك السعودية للتوعية بأهمية الشمول المالي وإبعاده ، وتوصلت الدراسة الى ضرورة الاهتمام بشكل اكبر بأبعاد الشمول المالي ذات العلاقة بالميزة التنافسية ، وضرورة عمل ورش عمل لموظفي البنوك للتوعية بأهمية ابعاد الشمول المالي

3- دراسة فنيسه وسعدودي 2022م: تناولت الدراسة اثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي ، حيث ان الخدمات المالية الرقمية تساعد في اخراج الناس من الفقر وتهدف الدراسة لتسليط الضوء على واقع الخدمات المصرفية الرقمية وواقع الشمول المالي في الجزائر

ومقارنتها مع الدول العربية الاخرى ، وخلصت الدراسة الى ضرورة تحقيق الشمول المالي في الجزائر حتى تعزز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات المالية وتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية

4- دراسة الخزرجي 2020 م: هدفت الدراسة الى التعرف على مدى استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية واثرها في الشمول المالي ، حيث استهدفت الدراسة عينة من موظفي البنوك التجارية العراقية وعددهم 270 موظف وموظفة ، حيث اظهرت الدراسة مجموعة من النتائج ابرزها : ان هناك اثر ذو دلالة احصائية (0.05) للخدمات المصرفية الالكترونية على الشمول المالي في البنوك التجارية العراقية ، ووضحت الدراسة مجموعة من التوصيات اهمها : ضرورة تبني البنوك التجارية المزيد من الابتكارات المالية لمجاراة القطاع المصرفي العالمي والتغلب على القيود المفروضة لتتمكن هذه البنوك من تقديم العروض الجاذبة لمختلف شرائح العملاء

5- دراسة الخزرجي والاعرجي 2020م: هدفت الدراسة الى التعرف على القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق، حيث هدفت الدراسة الى بيان اثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في عينة شملت 32 مصرف من المصارف الاهلية في العراق للمدة من النصف الاول لعام 2016 م الى النصف الثاني من العام 2018 م ووفق فرضية الدراسة التي ذهبت الى وجود تأثير ايجابي لمؤشرات الشمول المالي على مؤشرات الاستقرار المصرفي ، توصلت الدراسة الى عدم قبول الفرضية بشكل تام وان بعض مؤشرات الشمول المالي كعدد فروع المصارف وحجم الودائع تؤثر عكسا على الاستقرار المصرفي فضلا عن عدم ثبوت تأثير الائتمان النقدي وعدد الحسابات المصرفية للشركات على مؤشر الاستقرار باستثناء مؤشر الحسابات المصرفية للأفراد فقد اثبتت نتائج التقدير معنوية تأثيره الايجابي

6- دراسة شنبلي وبن لخضر 2019 م: هدفت الدراسة الى التعرف على اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية من خلال تقديم مفاهيم حول الشمول المالي (اهميته واهدافه) ويبرز ذلك من خلال التطور الهائل في التكنولوجيا وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وادارة عمليات القطاعات المالية وتسهيل الوصول الى الخدمات المالية واستخدامها ، واطهرت النتائج لعب انتشار التكنولوجيا الرقمية دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي وتحقيق استراتيجيته والتي عملت دولا عديدة على تطبيقها ومن بينها مصر والتي عملت على ترسيخ مفهوم الشمول المالي في استراتيجيتها التنموية ، وتوصلت الدراسة ايضا الى ان الشمول المالي يوفر تقديم خدمات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان ، وتوصلت الدراسة الى ضرورة اعداد استراتيجيات وطنية للشمول المالي وضرورة اطلاق العديد من المؤتمرات والمبادرات الداعمة لمفهوم الشمول المالي والاهتمام بالتطور التكنولوجي المصرفي

7- دراسة بوتبينه 2018 م: هدفت الدراسة الى التعرف على ابعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية - دراسة عينة من عملاء المصارف الجزائرية البالغ عددها 20 مصرف وبيان العلاقة بين ابعاد الشمول المالي (وصول العملاء للخدمات المالية واستخدام العملاء للخدمات المالية وجودة الخدمات المالية المقدمة للعملاء) والميزة التنافسية ، واطهر البحث عدد من النتائج اهمها : وجود علاقة تأثير قوية بين ابعاد الشمول المالي الثلاثة مجتمعة والميزة التنافسية للمصارف الجزائرية وفسرت ما نسبته 84% من المتغيرات في الميزة التنافسية وان بعد الجودة يأتي في المرتبة الاولى من حيث الاهمية والتأثير في الميزة التنافسية حيث فسر ما نسبته 69% من التأثير الكلي على الميزة التنافسية ، وتوصلت الدراسة الى ضرورة منح الحوافز المالية والمعنوية من الدولة للتشجيع على المساهمة الفاعلة في تفعيل الشمول المالي

8- دراسة Jouti، 2018 :

تناولت الدراسة تحديد منهجية تقييم اثر ادخال ادوات التمويل الإسلامي على الشمول المالي واعتمدت الدراسة على المراجعة الأدبية لفهم العلاقة بين التمويل الإسلامي والشمول المالي ، وتوصلت الدراسة الى أن التمويل الإسلامي تسبب في وجود نوع من الهجرة المالية إلى البنوك الإسلامية التي تتخذ اشكال كثيرة في التعاملات وبالتالي فالتمويل الإسلامي يعمل على إدراج وجذب الأشخاص المستبعدين ماليا إلى التعامل مع المؤسسات المالية الإسلامية ، ومن ثم فإن التمويل الإسلامي له تأثير مباشر على الشمول المالي.

9- دراسة Sudipta Bose et Al، 2017:

تناولت الدراسة الإفصاح المالي وأداء المنشأة السوقية : نشأة مفهوم الشمول المالي ، وهدفت الدراسة في اختبار العلاقة بين الإفصاح عن الشمول المالي وبين أداء البنك في بنجلاديش كنوع من أنواع الاستجابة للمتطلبات التنظيمية والتي دعت إلى ضرورة تبني البنوك الشمول المالي ، واقترح الباحثون مؤشرا للإفصاح عن أبعاد الشمول المالي يضم ثلاثة عشر بنداً في ضوء التوجيه التنظيمي الذي فرضه البنك المركزي في بنجلاديش باستخدام متغير وهمي على مستوى كل بعد من أبعاد الشمول المالي من خلال إعطاء البنك رقم (1) اذا كانت تقوم بتبني ذلك البعد ، (0) بخلاف ذلك ، وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الإفصاح عن الشمول المالي وبين أداء البنوك في فترات لاحقة ، هذه العلاقة يتم تعزيزها في ضوء توافر عنصر المنافسة السوقية والملكية الحكومية.

10- دراسة اتحاد المصارف العربية 2016م: هدفت الدراسة الى التعرف على واقع الشمول المالي في العالم العربي واليات المصارف العربية لتعريفه، حيث كشفت الدراسة عن واقع الشمول المالي في المنطقة العربية حيث احتلت المنطقة العربية في عام 2014م بالنسبة للائتمان المقدم من القطاع المالي المرتبة ما قبل الاخيرة بنسبة 45% من الناتج المحلي الاجمالي مما يعكس الحاجة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتقديم قروض لكثير من المشروعات الصغيرة والمتوسطة نظرا لدورها في التنمية الاقتصادية وخلق فرص العمل ، واستعرضت الدراسة ابرز اليات تطوير وتوسيع الشمول المالي في المنطقة ومنها : خلق بيئة مشجعة ومواتية لحصول البناء على التمويل والخدمات المالية وتطوير البنية التحتية للنظام المالي خاصة في المناطق الريفية وانشاء مكاتب الاستعلام الائتماني وحماية حقوق الدائنين وتطوير نظم الدفع، واكدت المصارف المركزية

العربية حرصها على تطوير السياسات والبرامج التي تعزز الشفافية في المعاملات المالية المصرفية الامر الذي يرسخ الثقة في النظام المالي ويساهم في تعزيز التنقيف والتوعية المالية وحماية مستهلكي الخدمات المالية والمصرفية.

11- دراسة Hassan، 2015 :

تناولت الدراسة دور ادوات التمويل الإسلامي الصغيرة في جذب الفئة الفقيرة من المسلمين في الهند وادراجهم ضمن الشمول المالي ، وتوصلت الدراسة إلى أن هناك بعض الفرص التي يمكن أن تساعد على تحسن الاقتصاد في حالة المجتمعات الإسلامية الفقيرة من خلال بعض الأساليب المبتكرة وهي: تعميم وتقديم منتجات التمويل الإسلامي الصغيرة المناسبة للفقراء على أساس مبدأ التضامن الإسلامي ، فهذه الخدمة تساعد الفقراء على تحسين مستوى معيشتهم وبالتالي يحولون مدخراتهم إن وجدت إلى البنوك لتلبية مجموعة واسعة من الاحتياجات الشخصية والاجتماعية لهم ، ومن ثم فإن ادوات التمويل الإسلامي الصغيرة تساعد على الوصول المالي للفقراء ومن ثم الملايين من المواطنين.

علاقة الدراسة الحالية بالدراسات السابقة:

بناء على ما تم استعراضه من الدراسات السابقة فإن الباحث قد استفاد من تجاربها وخاصة دراسة البنك الدولي 2014 ودراسة التحالف العالمي الشمول المالي في تكوين أبعاد الشمول المالي، واختلفت الدراسة الحالية من حيث أنها ركزت على حالة اليمن وندرة الدراسات اليمنية التي تناولت الشمول المالي، فضلا عن أن الدراسة الحالية هي استكمالاً للجهود البحثية التي تطرقت الى الشمول المالي من منظور معرفي نظري ومن منظور عملاء المصارف اليمنية باعتبار أن تطبيق الشمول المالي يستهدفهم بالدرجة الأساس.

الاطار النظري:

أولاً: مفهوم الشمول المالي:

ظهر مصطلح الشمول المالي (عكس الاستبعاد) لأول مره في العام 1933م في دراسة ليشون وثرقت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها اثر اغلاق احد البنوك على وصول سكان المنطقة فعلياً للخدمات المالية (بوتبينه، 2018م، 6)، الا انه في فترة التسعينات من القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات ومؤلفات الكتاب الاقتصاديين التي تناولت الصعوبات التي تواجهها المجتمعات والمؤسسات المالية (المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية) وبالذات فيما يتعلق بالوصول للخدمات المالية واستخدامها ، بالإضافة الى جودتها ، ويبرز الشمول المالي بشكل واضح وملفت على الساحة الدولية بعد نشوب الازمة المالية العالمية 2008م .

يعرف الشمول المالي بأنه: عملية تتضمن ادخال وتوحيد مجموعات تسمى المهمشة مالياً أو تلك ذات الدخل المالي المنخفض والتي لا يسمح لها بالمشاركة في عمليات النظام المصرفي (Tarbelsi، Cherif، 2016 ، P 33)، ويعرف أيضا بأنه : قدرة المؤسسات المالية بشكل عام على تعبئة الموارد المالية بفعالية من أجل التنمية (Obafemi، 2016 ، p 8) ، ويعرف الشمول المالي أيضا بأنه: عملية تستهدف تقديم الخدمات المصرفية إلى ذوي الدخل المنخفضة بتكلفة مناسبة (Iqbal & Mirakhor، 2012) ولقد اشار البنك الدولي الى ان الشمول المالي عبارة عن وصول الشركات والافراد الى المنتجات والخدمات المالية المتوفرة والتي تقابل احتياجاتهم من المدفوعات والمعاملات والايداع والائتمان والادخار وتوصيلها للمستفيدين بشكل مسؤل ومستدام (سلوى ، 2022م، 116)، ويشير الشمول المالي حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ... تمتع الافراد بما فيهم اصحاب الدخل المنخفض والشركات بما في ذلك اصغرها بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل اسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعات، تحويلات ، ادخار ، ائتمان ، تأمين ..الخ) يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة (شنبى وبن لخضر، 2019م، 106)، كذلك يعرف الشمول المالي بأنه : الحصول على الخدمات المالية والائتمانية في الوقت المناسب والكافي وعند الحاجة اليها للفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة مقبولة (Sarma، 2010 ، p 4).

ثانياً : أهداف الشمول المالي: تتمثل اهم اهداف الشمول المالي في: (ماجد ، 2016م ، 56)

1. تعزيز وصول كافة فئات المجتمع للخدمات والمنتجات المالية لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية
2. تسهيل الوصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للأفراد وخاصة الفقراء منهم
3. تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي
4. تمكين الشركات الصغيرة من الاستثمار والتوسع
5. خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء والرفاه الاجتماعي

ثالثاً : متطلبات الشمول المالي: تتمثل متطلبات الشمول المالي في الاتي : (اية ، 2021م ، 380)

1. دراسة السوق المصرفي دراسة جيدة لمعرفة مدى جدوى الخدمات المصرفية الموجودة حالياً ومدى تناسبها مع فئات المجتمع.
2. دراسة مطالب واحتياجات السوق من خدمات مصرفية لتحقيقها على ارض الواقع.
3. العمل على اطلاق خدمات جديدة تغطي كافة الاحتياجات المالية لكافة فئات المجتمع.
4. متابعة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات الحالية .

5. توفير الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات الأكثر ملاءمة لهم.
6. العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية مما يكسب ثقة العملاء.

رابعاً : أهمية الشمول المالي:

يلعب الشمول المالي دوراً هاماً في تدعيم الاستقرار المالي حيث أن اعتماد الأسر في تعاملاتهم المالية عبر البنوك يزيد من حجم الودائع المتوفرة لدى البنوك الى جانب أهميته الكبيرة في الآتي:

1. **تعزيز جهود التنمية الاقتصادية:** اثبتت العديد من الدراسات التطبيقية التي اجراها البنك الدولي وجود علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية بمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات . (Ratna ، 2015 ، P16)
2. **تعزيز استقرار النظام المالي:** تؤكد الدراسات ان الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى المعيشة للفقراء ، ويؤدي الى قطاع عائلي وقطاع اعمال صغير اكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي والسياسي (شنبوي وبن لخضر ، 2019م ، ص 118)
3. **تعزيز قدرة الأفراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.**
4. **اتمته النظام المالي:** ان زيادة الاعتماد على الخدمات المالية الالكترونية خاصة فيما يتعلق بالمدفوعات سيفيد كلا من المرسل والمستقبل والمؤسسات المالية التي تقدم هذه الخدمات بحيث تصل المدفوعات بسرعة اكبر وتكلفة اقل ... كما ان اتمته المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الافراد في عداد مستخدمي النظام المالي الرسمي (Asli ، 2014 ، p22)

خامساً : ابعاد الشمول المالي: وتمثل ابعاد الشمول المالي في:

1. **استخدام الخدمات المالية:** يشير هذا البعد الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية التي تقدم عن طريق مؤسسات القطاع المصرفي وذلك يتطلب جمع البيانات حول مدى الاستخدام المنتظم للخدمات المالية عبر فترة زمنية (Alshurafa ، 2019 ، P 34)
2. **الوصول للخدمات المالية:** يشير هذا البعد الى قدرة المستفيد من الوصول الى الخدمات المالية حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول لتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع واجهزة الصراف الالي ... الخ) (اية عادل ، 2021م ، ص 376)
3. **جودة الخدمات المالية:** يشير هذا البعد الى عدم الوضوح المباشر لجودة الخدمات المالية حيث توجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل كلفة الخدمات ، وعي المستهلك ... الخ ، بالإضافة الى حماية المستهلك والشفافية وثقافة المستهلك ، ومؤشرات قياس بعد الجودة للخدمات المالية تتمثل في:
 - القدرة على تحمل التكاليف، الراحة، السهولة
 - الشفافية، التتيف المالي ، حماية المستهلك
 - المديونية، والعوائق الائتمانية (اعمر و عبدالفتاح ، 2020م ، ص 67)

الجانب التطبيقي (العملي):

أولاً: التحليل الوصفي لخصائص افراد العينة:

قام الباحث باستخدام اسلوب التكرارات والنسب المئوية لتحليل ووصف خصائص عينة الدراسة حسب الجدول (2).

الجدول (2): خصائص افراد العينة

الرقم	الخاصية	الفئات	التكرار	النسبة
1	الجنس	ذكر	325	8.88
		انثى	55	2.11
2	العمر	اقل من 30 سنة	30	1.6
		30 سنة - الى اقل من 40 سنة	233	47.6
		40 سنة - الى اقل من 50 سنة	218	44.5
3	المؤهل العلمي	50 سنة فأكثر	9	1.8
		ثانوي فأقل	51	10.4
		دبلوم بعد الثانوية	157	32.0
		بكالوريوس	198	40.4
4	الدخل الشهري	دراسات عليا	80	16.3
		اقل من 50000 ريال	45	9.2
		من 51000 - واقل من 100000	268	54.7
		من 100000 - الى اقل من 150000	102	20.8
		أكثر من 150000 ريال	75	15.3

المصدر من اعداد الباحث بالاعتماد على التحليل الاحصائي

من خلال الجدول (2) يتبين ان اغلب افراد العينة هم من المجتمع الذكوري وبنسبة بلغت (88.8) مقارنة بنسبة (12.2) للإناث وهذا يعود لأسباب كثيرة أهمها تدني تعليم الفتاة وطبيعة المجتمع الذي أجريت فيه الدراسة والذي يتميز بمجتمع محافظ لديه تحفظ على عمل الفتاة في مؤسسات مختلطة، وبالتالي وجود فجوة كبيرة بين الجنسين في الوصول واستخدام الخدمات المالية المصرفية وبرزها فجوة ملكية حسابات الودائع بمختلف أنواعها، الى جانب استخداماتها للخدمات المصرفية الأخرى لصعوبة الوصول لها لأسباب كثيرة وبرزها ما ذكر اعلاه، اما من حيث العمر فقد تبين ان الفئة الثانية (31-40) والثالثة (41-50) لديهما تقاربا كبيرا فقد بلغت النسبة (47.6) و (44.5) على التوالي وهذه الفئتين هما من تعمل وظيفيا سواء لدى القطاع العام او الخاص وهذا ما يعني تبعية هؤلاء لهذه المؤسسات التي تقيد رواتبهم لدى البنوك، وممارسة الخدمات المالية المصرفية الأخرى وبالتالي الوصول والاستخدام للخدمات المالية والمصرفية حسب ما توصلت اليه الدراسة في هذا المجال.

اما المؤهل العلمي فقد تبين للباحث تقارب افراد العينة للحاصلين على مؤهل بكالوريوس والدبلوم بعد الثانوية (40.4) و (32.0) على التوالي، وتبين للباحث ان هذه الفئتين هما التي تستخدم الخدمات المالية (الحسابات البنكية، الخدمات الالكترونية، الاقتراض، سداد المدفوعات المختلفة) حيث ساهم التعليم التقني والجامعي في رفع درجة الوعي بأهمية الخدمات المالية والمصرفية. اما خاصية الدخل الشهري فتبين ان ما نسبته (54.7) هم من فئة الراتب الثانية (50000 - الى اقل من 10000) والتي حلت في المرتبة الاولى وهم الموظفين في المؤسسات الحكومية والقطاع الخاص، حيث لا يغطي هذا المعدل من الراتب احتياجاتهم الضرورية وبالتالي يستخدمون عملية الاقتراض لتحسين دخلهم الشهري من خلال مشروعاتهم الصغيرة واستخدامهم للخدمات المصرفية الالكترونية، وتنوعت استخدام الخدمات المالية المصرفية الأخرى حيث يستخدم الفئتين الاخيرة (100000 - الى اقل من 150000 ريال) تسديد مدفوعاتهم المختلفة (تسديد الانترنت والكهرباء والمشتريات المتنوعة) الى جانب الخدمات التي تستخدمها الفئة الثانية حسب ما توصلت اليه الدراسة في هذا المجال.

ثانياً: وصف ابعاد الشمول المالي ومناقشة تحليلها:

1 - وصف ابعاد الشمول المالي مجتمعة: يتناول الباحث التحليل الوصفي والاحصائي لإجابات عينة الدراسة لأبعاد الشمول المالي مجتمعة

جدول (3): تحليل ابعاد الشمول المالي

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	الوصول للخدمات المالية	65,3	746,0	مرتفعة	1
2	الاستخدام للخدمات المالية	31,3	779,0	متوسطة	3
3	جودة الخدمات المالية	50,3	803,0	مرتفع	2
	الاجمالي	3.48	0.776	مرتفع	

المصدر : من اعداد الباحث

يتبين من الجدول (3) نتائج التحليل الاحصائي لأبعاد الشمول مجتمعة، ويتضح ان الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة عن توافر فقرات أبعاد الشمول المالي مجتمعة معا بلغ 3.48 درجة وهذا يعني ان مستوى ادراك عينة الدراسة عن تطبيق ابعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية كان مرتفعا، كما تشير قيمة الانحراف العام الى تقارب الآراء وتجانسها حيث بلغ الانحراف المعياري 0.776، كما يبين الجدول (3) ايضا ان متوسط درجات الابعاد الثلاثة كافة جاءت اعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارت الخماسي وتراوح في متوسطاتها ما بين (3.65 - 3.31) وكان مستوى دلالتها ما بين متوافرة بدرجة متوسطة ومرتفعة.

2- وصف ابعاد الشمول المالي منفردة:

يتناول الباحث هنا التحليل الوصفي والاحصائي لإجابات عينة الدراسة وفق ابعادها الثلاثة بشكل منفرد على النحو الاتي:

1.2. وصف البعد الاول وتحليله: الوصول للخدمات المالية:

جدول (4): تحليل فقرات البعد الاول : الوصول للخدمات المالية

الرقم	الفقرة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة الموافقة	الترتيب
1	لا يوجد لدى البنك فروع مصرفية كافية	3.82	0.982	مرتفعة	2
2	لا يوجد لدى البنك صرافات الية كافية	3.67	0.871	مرتفعة	3
3	لا يوجد لدى البنك فروع او صالات مصرفية تعمل في الفترة المسائية	3.47	0.983	مرتفعة	5
4	يعاني عملاء البنك من الوصول للخدمات المصرفية الالكترونية في ظل البنية التحتية التقنية الحالية	3.61	0.881	مرتفعة	4
5	يعكس السلوك الجيد للموظفين سهولة الوصول للخدمات المصرفية	3.83	0.884	مرتفعة	1
6	تعيق الضمانات المطلوبة وطول الاجراءات في الحصول على الاقتراض	3.47	0.983	مرتفعة	6
	الاجمالي	3.65	0.746	مرتفعة	

المصدر : من اعداد الباحث

يتبين من الجدول (4) نتائج التحليل الاحصائي لبعده الوصول للخدمات المالية ، ويتضح ان الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة عن توافر فقرات بعد الوصول للخدمات المالية مجتمعة معا بلغ 3.65 درجة وهذا يعني ان مستوى ادراك عينة الدراسة عن تطبيق بعد الوصول للخدمات المالية في البنوك اليمنية كان مرتفعا ، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام مجتمعة الى 0.746 ، كما يبين الجدول (4) ان متوسط درجات التوافر للفقرات جاءت اعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارت الخماسي وتراوحت متوسطاتها ما بين (3.83-3.47) والتي كان مستوى دلالتها متوافرة بدرجة مرتفعة.

2.2. وصف البعد الثاني وتحليله: استخدام الخدمات المالية:

جدول (5): تحليل فقرات البعد الثاني: استخدام الخدمات المالية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	مرتفعة	0.871	3.66	الاستخدام النشط لحساباتي المصرفية ايداعا وسحبا	1
2	مرتفعة	0.966	3.42	من خلال حسابي المصرفي استطعت القيام بالادخار	2
3	متوسطة	0.885	3.33	من خلال حسابي المصرفي استطعت تسديد مدفوعاتي المختلفة	3
5	متوسطة	0.911	3.26	من خلال تعاملي المصرفي استطعت الحصول على قرض	4
4	متوسطة	0.901	3.26	من خلال تعاملي المصرفي تمكنت من استخدام الخدمات الالكترونية	5
6	متوسطة	0.965	3.04	بساطة وسهولة اجراءات المعاملات المصرفية بالبنك	6
متوسطة		0.779	3.31	الاجمالي	

المصدر : من اعداد الباحث

يتبين من الجدول (5) نتائج التحليل الاحصائي لبعده استخدام الخدمات المالية ، ويتضح ان الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة عن توافر فقرات بعد استخدام الخدمات المالية مجتمعة معا بلغ 3.31 درجة وهذا يعني ان مستوى ادراك عينة الدراسة عن تطبيق بعد استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية كان متوسطة ، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام مجتمعة الى (0.779) كما يبين الجدول (5) ان متوسط درجات التوافر للفقرات جاءت اعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارت الخماسي وتراوحت متوسطاتها ما بين (3.66 ، 3.04) والتي كان مستوى دلالتها متوافرة ما بين درجة مرتفعة ودرجة متوسطة .

3.2. وصف البعد الثالث وتحليله: جودة الخدمات المالية

جدول (6): تحليل فقرات البعد الثالث: جودة الخدمات المالية

الترتيب	درجة الموافقة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	الفقرة	الرقم
1	مرتفعة	0.901	3.82	القدرة على تحمل تكاليف الخدمات المصرفية	1
2	مرتفعة	0.871	3.67	استمرار البنك في التقيف والترويجي لخدماته	2
4	مرتفعة	0.899	3.43	الحماية والامان للخدمات المصرفية المقدمة من البنك	3
5	متوسطة	0.911	3.33	التحديث والصيانة لوسائل واجهزة الخدمات المصرفية	4
6	متوسطة	0.888	3.26	يعمل البنك على الابتكار والتجديد في تقديم خدماته المصرفية	5
3	مرتفعة	0.983	3.49	السرعة والراحة والوضوح سمات رئيسية للخدمات التي يقدمها البنك	6
مرتفعة		803.0	3.50	الاجمالي	

المصدر : من اعداد الباحث

يتبين من الجدول (6) نتائج التحليل الاحصائي لبعده جودة الخدمات المالية ، ويتضح ان الوسط الحسابي لإجابات افراد العينة عن توافر فقرات بعد جودة الخدمات المالية مجتمعة معا بلغ 3.50 درجة وهذا يعني ان مستوى ادراك عينة الدراسة عن تطبيق بعد جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية كان مرتفعا ، كما تشير قيمة الانحراف المعياري العام مجتمعة الى (0.803) ، كما يبين الجدول (6) ان متوسط درجات التوافر للفقرات جاءت اعلى من نقطة المنتصف في مقياس ليكارت الخماسي وتراوحت متوسطاتها ما بين (3.82 ، 3.26) والتي كان مستوى دلالتها متوافرة ما بين درجة مرتفعة ودرجة متوسطة

ثالثاً: اختبار فرضيات الدراسة:

ليتمكن الباحث من اختبار فرضيات دراسته فقد استخدم اختبار T المحسوبية للعينات المستقلة للتحقق من صحة فرضية الدراسة الرئيسية وفرضياتها الفرعية، إذ يتم رفض الفرضية الصفرية إذا كان مستوى الدلالة (sig) أقل من الدلالة المعتمدة في هذه الدراسة (0.05) ويتم قبول فرضية الإثبات إذا كانت (sig) أكبر من (0.05) . ولاختبار الفرضية الرئيسية يجب على الباحث أولاً اختبار فرضياته الفرعية كلاً على حدة على النحو الآتي:

الجدول (7): اختبار t لجميع الفرضيات الفرعية الثلاث

م	المجالات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة t	مستوى الدلالة Sig	نتيجة الفرضية
1	الوصول للخدمات المالية	65.3	746.0	3.716	0.001	رفض
2	الاستخدام للخدمات المالية	31.3	779.0	7.693	0.001	رفض
3	جودة الخدمات المالية	50.3	803.0	9.998	0.000	رفض

الجدول من اعداد الباحث

1. اختبار الفرضية الفرعية الاولى Ho1: لا يوجد تطبيق لبعده الوصول للخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت ، ويتبين للباحث من خلال الجدول (7) وجود تطبيق لبعده الوصول للخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت ، اذ بلغت قيمة t المحسوبة (3.716) ومستوى الدلالة (sig) . بلغت (0.001) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة (0.05) وبهذه النتيجة توصل الباحث الى ان الوصول للخدمات المالية له تأثير ايجابي في البنوك اليمنية، وعلية توصل الباحث الى رفض الفرضية الفرعية الاولى الصفرية التي تنص: لا يوجد تطبيق لبعده الوصول للخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت ، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تطبيق لبعده الوصول للخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت .

2. اختبار الفرضية الفرعية الثانية Ho2: لا يوجد تطبيق لبعده استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت: ويتبين للباحث من خلال الجدول (7) وجود تطبيق لبعده استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، اذ بلغت قيمة t المحسوبة (7.693) ومستوى الدلالة (sig) . بلغت (0.001) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة (0.05) وبهذه النتيجة توصل الباحث الى ان استخدام الخدمات المالية له تأثير ايجابي في البنوك اليمنية، وعلية توصل الباحث الى رفض الفرضية الفرعية الثانية الصفرية التي تنص: لا يوجد تطبيق لبعده استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تطبيق لبعده استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت .

3. اختبار الفرضية الفرعية الثالثة Ho3: لا يوجد تطبيق لبعده جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، ويتبين للباحث من خلال الجدول (7) وجود تطبيق لبعده جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، اذ بلغت قيمة t المحسوبة (9.998) ومستوى الدلالة (sig) . بلغت (0.000) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة (0.05) وبهذه النتيجة توصل الباحث الى ان جودة الخدمات المالية له تأثير ايجابي في البنوك اليمنية، وعلية توصل الباحث الى رفض الفرضية الفرعية الثالثة الصفرية التي تنص: لا يوجد تطبيق لبعده جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تطبيق لبعده جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت.

4. اختبار الفرضية الرئيسية Ho1: لا يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت ، ويتبين للباحث من خلال الجدول (7) وجود تطبيق لأبعاد الشمول المالي مجتمعة (الوصول للخدمات المالية - استخدام الخدمات المالية - جودة الخدمات المالية) في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، اذ بلغت قيمة الدلالة الاحصائية (0.000) وهي اصغر من مستوى الدلالة المعتمدة في الدراسة (0.05) ، وبهذه النتيجة توصل الباحث الى ان ابعاد الشمول المالي مجتمعة لها تأثير ايجابي في البنوك اليمنية ، وعلية توصل الباحث الى رفض الفرضية الرئيسية الصفرية التي تنص: لا يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، وقبول الفرضية البديلة التي تنص على: يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت.

النتائج والتوصيات:

أولاً: نتائج الدراسة:

من اهم النتائج التي توصلت لها الدراسة ما يأتي:

أ- النتائج العامة:

1. ضعف البنية التقنية اليمنية أدى لصعوبة الوصول المالي للخدمات المصرفية الإلكترونية.
2. بسبب الحرب الراهنة وانهيار الاقتصاد اليمني ، واجه المواطنين اشكاليات في الادخار وخسائر في المشروعات الصغيرة والأصغر التي تم تمويلها عبر الاقتراض ، مما قاد ذلك إلى عدم تسديد دفعات الأقساط المستحقة.
3. ضعف دور الجهات الرقابية على السوق المصرفي ، نتج عنه تدهور قطاع البنوك وتنامي كبير لشركات ومحال الصرافة ، جعل هذه الأخيرة تمارس معاملات المصارف وبالذات فتح الحسابات المصرفية للشركات والافراد في تعدي وتجاوز صارخ للقانون المالي اليمني.

ب- نتائج الدراسة الميدانية:

1. يوجد تطبيق لأبعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، حيث كان مستوى التطبيق مرتفعا وبوسط حسابي (3.48).
2. يوجد تطبيق لبعد الوصول للخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، حيث كان مستوى التطبيق مرتفعا بوسط حسابي (3.65).
3. يوجد تطبيق لبعد استخدام الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، حيث كان مستوى التطبيق متوسطا بوسط حسابي (3.31).
4. يوجد تطبيق لبعد جودة الخدمات المالية في البنوك اليمنية من وجهة نظر عملائها في محافظة حضرموت، حيث كان مستوى التطبيق مرتفعا بوسط حسابي (3.50).

ثانياً: توصيات الدراسة:

1. يوصي الباحث البنوك اليمنية بزيادة عدد فروعها وفتح هذه الفروع (او فتح صالات مصرفية في المراكز التجارية) في الفترة المسائية لتسهيل وصول الشركات والافراد للخدمات المالية وحساباتهم المصرفية بما يتناسب واوقات العمل لديهم ، فضلا عن ضرورة زيادة الصرافات الالية ونقاط البيع.
2. يوصي الباحث الجهات الرقابية بالعمل على تطبيق القانون المالي على شركات ومحال الصرافة من خلال اغلاق كافة الحسابات للشركات والافراد لديها واعادة فتحها او تنشيطها لدى البنوك حتى يعود لهذه الاخيرة موقعها الريادي في تعزيز الشمول المالي.
3. يوصي الباحث البنوك اليمنية بمراجعة واعادة النظر في الضمانات المطلوبة للحصول على الائتمان وتسهيل اجراءات الحصول عليه.
4. يوصي الباحث البنوك اليمنية بضرورة التخلص من إجراءات العمل الروتينية الطويلة لإنجاز المعاملات المالية وذلك لما له دورا كبيرا في اختصار الوقت وتسريع العمل المالي والمصرفي .
5. يوصي الباحث كلا من وزارة الاتصالات وتقنية المعلومات والبنوك اليمنية بتحديث البنية التحتية للاتصالات السلكية واللا سلكية وذلك لتسريع الوصول واستخدام الخدمات المالية - المصرفية وتدعيم جودة الشمول المالي.
6. يوصي الباحث البنوك التجارية والاسلامية بزيادة الجهود التثقيفية والترويجية للخدمات المالية المصرفية من خلال ضرورة نشر الوعي المصرفي وزيادة تعامل الجمهور معها للوصول للشمول المالي .
7. يوصي الباحث البنوك اليمنية بضرورة تبني المزيد من الابتكارات المصرفية لمجاراة القطاع المصرفي العربي .

المراجع :**أولاً: المراجع العربية**

- [1] اتحاد المصارف العربية، (2016م)، واقع الشمول المالي في العالم العربي وآليات المصارف العربية لتعزيزه ، الأمانة العامة ، إدارة الدراسات والبحوث
- [2] أمير، زهرة سيد ، وعبدالفتاح ، دحمان ، (2020م)، التكنولوجيا المالية كألية لتعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مجلة التكامل الاقتصادي ، المجلد 8 ، العدد 1، الصفحات 66-98
- [3] البنك الدولي، (2014م) ، قاعدة بيانات الشمول المالي العالمي
- [4] الخزرجي ، ثريا عبدالرحيم ، والاعرجي، صبيان طارق ، (2020م)، القياس الاقتصادي لأثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في العراق ، مجلة العلوم الاقتصادية والإدارية ، جامعة بغداد ، المجلد 26 ، العدد 119 ، الصفحات 257-271
- [5] الخزرجي، فؤاد محمد، (2020م)، مدى استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية وأثرها في الشمول المالي، مجلة كلية بغداد للعلوم الاقتصادية، العدد الخاص بالمؤتمر العلمي لقسم العلوم المحاسبية
- [6] بنك الامل ، (2020م) ، دور بنك الامل للتمويل الأصغر في تعزيز الشمول المالي للمرأة وتمكينها اقتصاديا، مجلة بنك الامل، عدد خاص، المركز الرئيسي
- [7] رشدي، سلوى حسين، (2022م)، دور الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية المصرفية، مجلة الجامعة، السعودية ، المجلد 13 ، العدد 2 ، الصفحات 110-147
- [8] بوتيينه، جره ، (2018م)، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية ، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول ، جامعة بغداد ، مجلة دراسات محاسبة ومالية ، الصفحات 1-24
- [9] شنبني، صوريه ، وبن لخصر السعيد، (2019م)، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 4 ، العدد 1، الصفحات 104-129

- [10] عوض، آيه عادل، (2021م)، اثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك، مجلة الدراسات المالية والتجارية، العدد 3، الصفحات 370-394
- [11] فنيه، رمضان بلقيروس، وسعدودي محمد الفتحي، (2020م)، اثر الخدمات المالية الرقمية على الشمول المالي في الجزائر للفترة ما بين 2010 – 2021م ، رسالة ماجستير غير منشورة ، جامعة يحي فارس بالمدينة ، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية والتسيير ، الجزائر
- [12] ماجد، محمود محمد، (2016م)، دور الانتشار المصرفي والاستعمال المالي في النشاط الاقتصادي، رسالة دكتوراه غير منشورة في الاقتصاد، جامعة الأزهر، فلسطين

ثانياً المراجع الأجنبية

- [1] Al-shurafa, Yasser, Ajour, Haneen, (2019) the Role of financial Inclusion from national banks in the Achievement of social Responsibility Towards clients (Case study - the Islamic Bank working in Gaza strip) Global Journal of Economics and Business Vol 6, No, 1 pp 1-18
- [2] Asli Demircuc - Kuntetal Global Findex Database 2014: Measuring Financial Inclusion around the world
- [3] Cherif, Mondher & Tarbelsi, Mohamed, 2016, Capital Account Liberalization and Financial Deepening; Dose the Private Sector Matter? Economic Research forum, Giza
- [4] Hassan. A. 2015; Financial Inclusion of the poor: from microcredit to Islamic microfinancial services. Humanomics, 31, (3), 354-371
- [5] Iqbal. Z. Mirakhor, A. 2012; Financial Inclusion; Islamic finance perspective. Journal of Islamic Business and management. 2 (1), 35-64
- [6] Jouti, A, T. 2018; Islamic Finance; Financial Inclusion or migration? Isra International journal of Islamic finance, 10 (2), 277-288
- [7] Obafemi, Frances & Others. 2016 Financial Deepening and Domestic Investment in Nigeria International Journal of Economics and Finance . vol .8, No.3
- [8] Ratna sahay & al: Financial Inclusions, Can It Meet Multiple Goals Macroeconomic? ImF, 2015, p 16
- [9] Sarma, mandira, Index of financial Inclusion, Centre for International Trade and Development ,School of International studies, Jawahar lal Nehru University, India, 2010, p 4.
- [10] Sudipta Bose, Amita V Saha, Habib Zaman Khan and shajul Islamic, (2017), Non - financial Disclosure and market- based firm Performance; the Initiation of financial Inclusion , Journal of contemporary Accounting & Economics . Volume 13, pp 263-281.

RESEARCH ARTICLE

THE EXTENT OF IMPLEMENTATION OF FINANCIAL INCLUSION DIMENSIONS IN YEMENI BANKS A FIELD STUDY ON CUSTOMERS OF YEMENI BANKS IN HADHRAMOUT GOVERNORATE

Ahmed Yeslam Al-Awsh*

Dept. of Administrative science, Seiyun Community College, Hadhramout, Yemen.

*Corresponding author: Ahmed Yeslam Al-Awsh; E-mail: aloshahmed333.@gmail.com

Received: 22 August 2023 / Accepted 15 November 2023 / Published online: 31 December 2023

Abstract

The study deals with the reality of financial inclusion in Yemeni banks. It aims to identify the concept of financial inclusion and its three dimensions (access to financial services, use of financial services, quality of financial services) and to identify how the Yemeni banks are implementing the dimensions of financial inclusion by targeting a sample of clients of Yemeni bank branches in Hadhramaut Governorate. The researcher has adopted the descriptive analytical approach. The study has concluded a number of results: The level of application of the dimensions of financial inclusion in Yemeni banks is high, after (the dimension of access to financial services and the dimension of the quality of financial services), which are at a high level of application, while after using the financial services had an average application level. The study has reached a number of recommendations: the need to increase the branches of Yemeni banks and open these branches in the evening period so that companies and individuals can access their accounts and financial transactions in a way that suits their working hours, which extends to the evening period, and the need to increase the spread of ATMs and points of sale, in addition to the need for Yemeni banks to get rid of long routine work procedures to complete financial transactions, as this plays a major role in shortening time and accelerating financial and banking work.

Keywords: Financial inclusion, Financial access, Use of financial services, Quality of financial services.

كيفية الاقتباس من هذا البحث:

العوش، أ. ي.، المعلم، ع. ع. (2023). مدى تطبيق ابعاد الشمول المالي في البنوك اليمنية دراسة ميدانية على عملاء البنوك اليمنية بمحافظة حضرموت. مجلة جامعة عدن الإلكترونية للعلوم الانسانية والاجتماعية، 4(3)، ص652-663. <https://doi.org/10.47372/ejua-hs.2023.4.315>

حقوق النشر © 2023 من قبل المؤلفين. المرخص لها EJUA، عدن، اليمن. هذه المقالة عبارة عن مقال مفتوح الوصول يتم توزيعه بموجب شروط وأحكام ترخيص (CC BY-NC 4.0) Creative Commons Attribution (CC BY-NC 4.0).

