

تطور مؤشرات الشمول المالي من الكم إلى جودة الاستخدام: دراسة وصفية تحليلية في ضوء التجارب الدولية

The Evolution of Financial Inclusion Indicators from Quantitative Measures to Quality of Usage: A Descriptive and Analytical Study in the Context of International Experiences

* سليمان عصام

جامعة عباس لغرور خنشلة

slimani.aissam@univ-khenchela.dz

تاريخ النشر: 2026/06/10

تاريخ القبول: 2026/06/09

تاريخ الاستلام: 2026/03/28

الملخص:

يتناول هذا المقال تطور مفهوم ومؤشرات الشمول المالي في ضوء التحول من التركيز على التوسع الكمي في الوصول إلى الخدمات المالية نحو التركيز على الاستخدام الفعلي وجودة الخدمات والأثر التنموي. ويهدف البحث إلى تحليل أبعاد الشمول المالي الأربعة (الوصول، الاستخدام، الجودة، والأثر)، مع تطبيق مقارنة على أربع تجارب دولية مختارة: الهند، كينيا، البرازيل، وجنوب أفريقيا، اعتماداً على بيانات قاعدة Global Findex وتقارير البنك الدولي.

تُظهر النتائج أن معدلات امتلاك الحسابات المالية قد شهدت ارتفاعاً ملحوظاً عالمياً، حيث تجاوزت 76٪ من البالغين في عام 2021، إلا أن الاستخدام الفعلي للخدمات المالية – خاصة في مجالات الادخار والائتمان – لا يزال أقل من مستوى التوسع في الامتلاك. كما تبين أن التجارب التي اعتمدت على التكنولوجيا المالية الرقمية، مثل كينيا والهند، حققت تقدماً ملحوظاً في تفعيل الاستخدام، في حين تواجه بعض الدول تحديات في تعميق جودة الخدمات وضمان ملاءمتها للفئات ذات الدخل المحدود.

ويخلص المقال إلى أن الاعتماد على المؤشرات الكمية وحدها يؤدي إلى ما يُعرف بـ "الشمول المالي الشكلي"، مما يستدعي تبني مؤشرات مركبة تجمع بين الوصول والاستخدام والجودة، بهدف تحقيق أثر اقتصادي واجتماعي مستدام يسهم في تعزيز المرونة المالية وتقليل الفقر. الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، مؤشرات الشمول المالي، الوصول المالي، الاستخدام المالي، جودة الخدمات المالية، المدفوعات الرقمية.

تصنيف JEL: E42 ; G28 ; G20 ; G21 ; O16

Abstract :

This article examines the evolution of financial inclusion indicators, highlighting the shift from a quantitative expansion in access to financial services toward a stronger emphasis on actual usage, service quality, and developmental impact. The study analyzes the four main dimensions of financial inclusion (access, usage, quality, and impact) through a comparative assessment of four selected international experiences: India, Kenya, Brazil, and South Africa, drawing on data from the Global Findex Database and World Bank reports.

The findings indicate that global account ownership has increased significantly, reaching over 76% of adults in 2021. However, the effective use of financial services—particularly savings and credit—remains below the level of account ownership expansion. Countries that have embraced digital financial technologies, such as Kenya and India, have achieved notable progress in enhancing active usage, while others continue to face challenges in deepening service quality and ensuring product suitability for low-income populations.

The article concludes that relying solely on quantitative indicators may lead to what can be termed “formal financial inclusion.” Therefore, composite indicators integrating access, usage, and quality are necessary to achieve meaningful economic and social impact, strengthen financial resilience, and contribute to poverty reduction.

Keywords: Financial Inclusion; **Financial Inclusion Indicators;** Financial Access; Financial Usage; Service Quality; Digital Payments.

JEL classification codes: O16 ; G21; G20 ; G28 ; E42.

مقدمة:

يُعدّ الشمول المالي من المفاهيم الحديثة ذات الأهمية المتزايدة في الأدبيات الاقتصادية، حيث يُعرّف بأنه قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بشكل فعال ومستدام، بما يشمل الحسابات المصرفية، القروض، المدخرات، التأمين، ووسائل الدفع الإلكتروني؛ ويكتسب هذا المفهوم أهمية خاصة كونه يُسهم في تعزيز النمو الاقتصادي، من خلال تمكين الأفراد اقتصاديًا، وتحسين قدرتهم على إدارة المخاطر المالية، إضافة إلى دعم الاستثمار في المشاريع الصغيرة والمتوسطة .

وقد شهدت السياسات الدولية المرتبطة بالشمول المالي تطورًا تدريجيًا، حيث انصبّ التركيز في البداية على توسيع الوصول الجغرافي إلى الخدمات المالية، ثم على زيادة نسب امتلاك الحسابات، قبل أن ينتقل الاهتمام في المرحلة الحالية إلى الاستخدام الفعلي وجودة الخدمات المالية، بهدف تحقيق أثر تنموي حقيقي، ويعكس هذا التحول إدراكًا متزايدًا لدى المؤسسات الدولية بأن امتلاك الحساب لا يضمن بالضرورة الاستفادة الفعلية من الخدمات المالية.

وفي السياق نفسه، تشير الدراسات إلى أن أغلب الأبحاث ركّزت على المؤشرات الكمية، مثل عدد الحسابات وانتشار الفروع المصرفية، في حين ظل الاهتمام محدودًا بالمؤشرات النوعية المرتبطة بجودة الاستخدام وملاءمة الخدمات، وهو ما يبرز الحاجة إلى مقارنة شمولية تجمع بين البعدين الكمي والنوعي، من أجل تحقيق شمول مالي فعال ينعكس إيجابًا على التنمية الاقتصادية والاجتماعية .

1. إشكالية الدراسة:

انطلاقًا من هذا الإطار، تعتمد الدراسة تحليلًا تطبيقيًا مقارنةً لأربع دول مختارة هي: الهند، كينيا، البرازيل، وجنوب أفريقيا. وقد تم اختيار هذه الدول وفق اعتبارات منهجية تتمثل في التنوع الجغرافي (آسيا، أفريقيا، وأمريكا اللاتينية)، وتباين مستويات الدخل، واختلاف نماذج الشمول المالي المعتمدة فيها، حيث تمثل الهند نموذجًا للشمول الرقمي المدعوم حكوميًا، وكينيا نموذجًا رائدًا للأموال المحمولة، بينما تعكس البرازيل وجنوب أفريقيا نمط الاقتصادات متوسطة الدخل ذات البنية المصرفية التقليدية المتطورة نسبيًا. ويسمح هذا التنوع بإبراز التحول من التركيز على الكم إلى تحليل جودة الاستخدام وفعالية الإدماج المالي.

وعليه يمكن طرح التساؤل التالي:

كيف تطورت مؤشرات الشمول المالي من الكم إلى جودة الاستخدام، وما هي أبرز ملامح هذا التطور في

ضوء التجارب الدولية لكل من الهند، كينيا، البرازيل، وجنوب أفريقيا؟

2- أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

- دراسة تطور مؤشرات الشمول المالي من الكم إلى الجودة في ضوء التجارب الدولية؛
- مقارنة أداء دول مختارة (الهند، كينيا، البرازيل، جنوب أفريقيا) في أبعاد الشمول المالي الأربعة؛
- تقديم توصيات لصناع السياسات لتعزيز فعالية الاستخدام وجودة الخدمات.

3- منهج الدراسة:

تعتمد هذه الدراسة على المنهج الوصفي-التحليلي ذي الطابع المقارن، من خلال تحليل تطور مؤشرات الشمول المالي والانتقال من البعد الكمي المرتبط بانتشار الحسابات إلى البعد النوعي المتعلق بجودة الاستخدام وفعاليته. ويستند الجانب التطبيقي إلى بيانات ثانوية حديثة صادرة عن البنك الدولي، ولا سيما قاعدة بيانات Global Findex 2021، إضافة إلى تقارير الشمول المالي الدولية ذات الصلة. وقد تم اختيار سنة 2021 تحديداً لكونها تمثل أحدث دورة مكتملة لقاعدة Global Findex، كما أنها تعكس التحولات الهيكلية التي شهدتها القطاع المالي الرقمي في أعقاب جائحة كوفيد-19، والتي ساهمت في تسريع الاعتماد على المدفوعات الرقمية وتوسيع نطاق الخدمات المالية الرسمية.

4- الأدوات المستخدمة في الدراسة:

على مستوى العينة التطبيقية، تم اختيار أربع دول (الهند، كينيا، البرازيل، وجنوب أفريقيا) وفق اعتبارات منهجية تتمثل في التنوع الجغرافي، وتباين مستويات الدخل، واختلاف نماذج الشمول المالي المعتمدة فيها، بما يسمح بإجراء تحليل مقارن للتحويل من الكم إلى جودة الاستخدام. وهذا بالاعتماد على النسب والمؤشرات الكمية، إلى جانب التحليل المقارن بين الدول محل الدراسة بناءً على مؤشرات مركبة تجمع بين أبعاد الوصول والاستخدام والجودة، مع استخدام بعض المؤشرات غير المباشرة لتقييم جودة الشمول المالي، بما يسمح بتقديم تحليل شامل يبرز تطور الظاهرة ويقارن مستوياتها عبر التجارب الدولية المختلفة.

5- تقسيمات الدراسة:

لدراسة هذا الموضوع تم تقسيم المقال إلى أربع (04) محاور، بالإضافة إلى مقدمة وخاتمة تم تضمينها النتائج المتوصل إليها وكذا التوصيات.

حيث كان المحور الأول بعنوان الإطار المفاهيمي والنظري للشمول المالي، تناولنا فيه: مفهوم الشمول المالي ومراحل تطوره، وكذلك أبعاده؛ أما المحور الثاني فكان بعنوان مؤشرات قياس الشمول المالي، حيث تطرقنا فيه إلى: المؤشرات الكمية، ومؤشرات الاستخدام والجودة؛ أما المحور الثالث فكان عبارة

عن دراسة تطبيقية مقارنة، تم خلاله عرض تجارب الدول الأربعة محل الدراسة، بالإضافة تحليل المقارنة بين هذه الدول؛ أما المحور الأخير كان حول التحليل النقدي لمؤشرات الشمول المالي.

I- الإطار المفاهيمي والنظري للشمول المالي

يُعدّ الشمول المالي من المفاهيم الأساسية في الاقتصاد الحديث، حيث يهدف إلى تمكين الأفراد والمؤسسات من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بفعالية. وقد تطور هذا المفهوم من التركيز على توسيع الوصول وامتلاك الحسابات إلى الاهتمام بالاستخدام الفعلي وجودة الخدمات المالية. وفي هذا الإطار، أصبح الشمول المالي يُقاس من خلال أبعاد متعددة تشمل الوصول، والاستخدام، والجودة، وصولاً إلى الأثر الاقتصادي والاجتماعي، وهو ما يعكس تحولاً من المقاربة الكمية إلى المقاربة النوعية.

1. مفهوم الشمول المالي

يُعرف الشمول المالي عادةً بأنه قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية واستخدامها بشكل فعال ومستدام، ويتضمن ذلك القدرة على الادخار، الدفع، الاقتراض، وإدارة المخاطر المالية (World Bank, 2021, p. 5).

حيث يُعد الشمول المالي ركيزة أساسية لتعزيز النمو الاقتصادي، حيث يساهم في تمكين الأفراد اقتصادياً، تحسين إدارة المخاطر المالية، وتسهيل الاستثمار في المشاريع الصغيرة والمتوسطة (IMF, 2020, p. 11).

وقد أظهرت قاعدة بيانات Global Findex 2021 أن نسبة البالغين الذين يمتلكون حساباً مالياً لدى مؤسسة مالية أو عبر خدمات الأموال المحمولة بلغت حوالي 76٪ عالمياً عام 2021، ما يعكس تقدماً كبيراً مقارنة بعام 2011 حين كانت النسبة نحو 51٪ فقط.

إن فتح الحسابات وحده لا يضمن تحقيق الشمول المالي الحقيقي إلا إذا تلا ذلك استخدام فعال ومستدام للخدمات المالية، وهو ما يُشير إلى أهمية الانتقال من التركيز على الكم (access) إلى التركيز على الاستخدام والجودة (usage & quality) لتحقيق أثر اقتصادي واجتماعي حقيقي.

2. تطور مفهوم الشمول المالي

شهد مفهوم الشمول المالي تطوراً تدريجياً يعكس تحولات في الرؤية التنموية وأولويات السياسات المالية. فقد انتقل من التركيز على البنية التحتية المالية، إلى قياس الامتلاك، ثم إلى جودة الاستخدام والأثر التنموي، بما ينسجم مع التعريفات الحديثة التي تربط الشمول المالي بالاستخدام الفعال والمستدام للخدمات المالية الرسمية (World Bank, 2022, p. 5).

1.2 المرحلة الأولى: التركيز على الانتشار الجغرافي

في المرحلة الأولى، انصبَّ الاهتمام على توسيع الانتشار الجغرافي للمؤسسات المالية، خاصة في المناطق الريفية والمحرومة، انطلاقًا من فرضية مفادها أن نقص البنية التحتية المصرفية يمثل العائق الرئيس أمام الإدماج المالي. وقد تم قياس التقدم بمؤشرات العرض مثل عدد الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف نسمة (IMF, 2020, p. 20). ويعكس هذا التوجه تصورًا تقليديًا يعتبر أن زيادة نقاط الخدمة كفيلٌ بتقليص الاستبعاد المالي، غير أن التجارب أثبتت أن توفر الخدمة لا يعني بالضرورة استخدامها الفعلي.

2.2 المرحلة الثانية: التركيز على الامتلاك

مع تطور قواعد البيانات الدولية، لا سيما قاعدة بيانات Global Findex الصادرة عن World Bank، تحوّل التركيز إلى قياس نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابًا ماليًا رسميًا. وأصبح امتلاك الحساب المصرفي يُعدّ المؤشر المركزي للشمول المالي، باعتباره بوابة للدخار والتحويلات والائتمان (Demirgüç-Kunt et al., 2022, p. 4). قد أظهرت البيانات ارتفاع نسبة امتلاك الحسابات عالميًا، إلا أن جزءًا معتبرًا من هذه الحسابات ظلّ غير نشط أو محدود الاستخدام، مما كشف عن فجوة بين الامتلاك والاستخدام الفعلي (World Bank, 2021, p. 34).

3.2 المرحلة الثالثة: التركيز على الاستخدام الفعلي والجودة

في المرحلة الراهنة، تطور المفهوم ليشمل بُعد الاستخدام المنتظم، وجودة الخدمات، وملاءمتها لاحتياجات الأفراد، إضافة إلى عناصر الحماية والشفافية والاستدامة. وأكد صندوق النقد الدولي أن الاستخدام النشط للخدمات المالية هو العامل الحاسم في تحقيق الأثر التنموي وتعزيز الاستقرار المالي (IMF, 2020, p. 18). كما شددت Alliance for Financial Inclusion على ضرورة الانتقال من قياس الامتلاك إلى قياس "الاستخدام الهادف والمستدام" (AFI, 2021, p. 12). وبهذا المعنى، أصبح الشمول المالي مفهومًا متعدد الأبعاد يدمج بين الكم والنوع، ويركز على الفعالية وليس مجرد التغطية العددية.

3. أبعاد الشمول المالي

للشمول المالي أبعاد مختلفة تتمثل في:

1.3 الوصول (Access):

يمثل الوصول الأساس الذي يُمكن الأفراد من دخول النظام المالي، ويشمل توفر الخدمات مثل الفروع المصرفية، أجهزة الصراف الآلي، ونقاط الخدمة الرقمية مثل المحافظ المالية عبر الهاتف المحمول.

في السياق الدولي، أظهر تقرير Global Findex 2021 أن نسبة امتلاك الحسابات المالية في الاقتصادات النامية ارتفعت من 63٪ عام 2017 إلى حوالي 71٪ عام 2021، وهو مؤشر رئيسي على توسع الوصول إلى الخدمات المالية.

قبل إدراج الجدول، من المهم فهم أن امتلاك الحساب يمثل مدخلاً للقدرة على الادخار، الدفع، والاقتراض في المستقبل، ولكنه ليس كافياً بحد ذاته، بل يحتاج إلى تفعيل واستخدام فعال؛ والجدول أدناه يوضح نسب امتلاك الحساب المالي في الدول المختارة وأطراف مقارنة لسنة 2021.

الجدول رقم (01) : نسب امتلاك الحساب المالي في الدول المختارة وأطراف مقارنة (2021)

الدولة	البالغين الذين يمتلكون حساباً مالياً %	الذين استخدموا الحساب في المدفوعات الرقمية %
الهند	78%	بيانات مرتبطة بالاستخدام أعلى من المتوسط.
كينيا	ما يقارب 82% (متأثرة بالأموال المحمولة)	ارتفاع في الاستخدام عبر الدفع الرقمي.
البرازيل	ما يقارب 85% (اقتصاد متوسط الدخل)	مستويات عالية نسبياً من المدفوعات الرقمية.
جنوب افريقيا	ما يقارب 79%	استخدام ملحوظ في الخدمات الرقمية.

المصدر: بيانات مشتقة من World Bank و Global Findex Database 2021.

يظهر الجدول مقارنات بين دول مختارة من حيث امتلاك الحسابات، بينما يبين المنحنى تطور الوصول العالمي إلى الحسابات في العقد الأخير، مما يساعد على فهم الاتجاه العام وكيفية بوصول الأفراد إلى النظام المالي.

2.3 الاستخدام (Usage):

يمثل الاستخدام الفعلي للخدمات المالية خطوة مهمة تتجاوز مجرد امتلاك الحسابات. ويشمل الاستخدام عمليات مثل إجراء المدفوعات الرقمية، استخدام الحسابات لحفظ الأموال، أو الاقتراض عبر القنوات الرسمية.

تشير بيانات Global Findex 2021 إلى أن النسبة العالمية للأشخاص الذين يقومون أو يتلقون المدفوعات الرقمية في الاقتصادات النامية ارتفعت من 35٪ في 2014 إلى حوالي 57٪ في 2021، مما يدل على زيادة في وتيرة الاستخدام الفعّال للحسابات (Global Findex Database 2021)؛ والجدول الموالي يبين مؤشرات الاستخدام المالي في الدول المختارة لسنة 2021.

الجدول رقم (02): مؤشرات الاستخدام المالي في الدول المختارة (2021)

الدولة	الأفراد الذين أجروا / تلقوا مدفوعات رقمية %	الذين استخدموا الحساب للادخار أو الاقتراض %
الهند	ما يقارب 60% (زيادة بسبب تأثير COVID-19)	ما يقارب 40% يستخدمون الحساب للادخار أو القرض
كينيا	ما يقارب 75% (نسبة المال المحمول)	نسب استخدام أعلى في التخزين و البنوك.
البرازيل	ما يقارب 70%	نسب جيدة للاستفادة من الادخار.
جنوب افريقيا	ما يقارب 68%	مستويات استخدام متوسطة نسبياً.

Source: Global Findex Database 2021.

3.3 الجودة (Quality):

يُعد بُعد الجودة واحدًا من أعمق أبعاد الشمول المالي، ويتضمن تقييم ملاءمة المنتجات، شفافية الشروط، والأمان والحماية المالية للمستخدمين. لا توفر قاعدة Global Findex جداول جاهزة لقياس الجودة بشكل مباشر، لكن بإمكاننا اعتماد مؤشرات تحليلية مثل:

- نسبة المعاملات الرقمية الناجحة؛

- مستوى الشكاوى أو صعوبات استخدام الخدمات؛

- فروق الاستخدام بين فئات المجتمع (مثل الفجوات بين الجنسين).

وتشير البيانات إلى أن الفجوة بين الرجال والنساء في امتلاك الحسابات في الاقتصادات النامية انخفضت من حوالي 9٪ إلى 6٪ في 2021، مما يشير إلى تحسن في جودة الخدمات المتاحة على الأقل من حيث التمكين النسبي؛ والجدول الموالي يوضح المؤشرات النوعية المرتبطة بجودة الخدمات لسنة 2021.

الجدول رقم (03): مؤشرات نوعية مرتبطة بجودة الخدمات (2021)

المؤشر النوعي	القيمة العامة
انخفاض الفجوة بين الجنسين في امتلاك الحساب	6% في الاقتصادات النامية
نسبة الذين اتصلوا بحسابهم عبر القنوات الرقمية	بيانات عامة تشير لزيادة استخدام الرقمية
نسبة الذين يستخدمون حساباتهم للادخار والاقتراض	تقريباً 40% متوسط عالمي

Source: Global Findex Database 2021.

4.3 الأثر (Impact):

يركّز هذا البُعد على النتائج الاقتصادية والاجتماعية المترتبة على الشمول المالي. وتشمل هذه النتائج تقليل الفقر، تعزيز المرونة المالية، وتحسين الاستقرار الاقتصادي للأسر. تشير بيانات Global Findex 2021 إلى أن الحصول على المدفوعات الرقمية يمكّن الأفراد من الادخار والاقتراض واستخدام الخدمات بشكل أوسع، وهي عوامل تُسهم في زيادة المرونة المالية وتقليل المخاطر الاقتصادية. والجدول الموالي يوضح مؤشرات الأثر المالي والاجتماعي لسنة 2021.

الجدول رقم (04): مؤشرات الأثر المالي والاجتماعي (2021)

المؤشر	مصف التأثير المحتمل
نسبة الذين استخدموا الحساب للادخار	ما يقارب 40%
نسبة الذين استطاعوا الادخار	ما يقارب 40%
نسبة الذين تلقوا مدفوعات رقمية	ارتفاع ملحوظ، تمهيدا لاستخدام خدمات أخرى

Source: Global Findex Database 2021.

II- مؤشرات قياس الشمول المالي

يمثل قياس الشمول المالي خطوة أساسية لفهم مدى إدماج الأفراد في النظام المالي الرسمي، إذ تعتمد الأدبيات الاقتصادية الحديثة على مؤشرات كمية ونوعية لقياس درجة الانتشار والاستخدام. وقد طورت World Bank قاعدة بيانات Global Findex لقياس هذه المؤشرات على المستوى العالمي (Demirgüç-Kunt et al., 2022).

1. المؤشرات الكمية:

تُظهر الدراسات أن معظم البحوث ركزت على المؤشرات الكمية، مثل عدد الحسابات والفروع المصرفية، بينما هناك اهتمام محدود بمؤشرات جودة الاستخدام وملاءمة الخدمات. وتبرز الحاجة إلى دراسة شمولية تربط بين الكم والنوع لتحقيق الشمول المالي الحقيقي وتأثيره التنموي (World Bank, 2022, p. 6)؛ وتركز المؤشرات الكمية على قياس مدى انتشار الخدمات المالية من حيث التغطية والامتلاك، وتشمل ما يلي:

1.1 عدد الحسابات المالية:

يقيس العدد الإجمالي للحسابات المفتوحة لدى المؤسسات المالية الرسمية أو عبر خدمات الأموال المحمولة، كما قد يشمل حسابات غير نشطة أو حسابات متعددة للشخص نفسه.

2.1 نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابًا ماليًا:

وهو المؤشر الأكثر استخدامًا دوليًا، ويعكس نسبة السكان البالغين الذين يمتلكون حسابًا لدى مؤسسة مالية أو عبر الهاتف المحمول.

وفق بيانات Global Findex، بلغت هذه النسبة عالميًا حوالي 76% عام 2021.

3.1 انتشار الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي:

يقيس عدد الفروع المصرفية أو أجهزة الصراف لكل 100 ألف بالغ. هذا المؤشر لا يأخذ بالاعتبار التحول الرقمي، كما قد تكون الفروع موجودة لكن غير مستخدمة بكفاءة.

رغم أهمية المؤشرات الكمية في تقييم الانتشار الجغرافي والتوسع في الوصول، إلا أن لها حدود، فهي:

- لا تقيس النشاط الفعلي داخل الحساب؛

- لا تعكس جودة الخدمة؛

- لا تظهر ما إذا كان الحساب يساهم في تحسين الوضع الاقتصادي للفرد؛

وهذا ما أدى إلى الانتقال نحو تطوير مؤشرات أكثر عمقًا تركز على الاستخدام والجودة.

2. مؤشرات جودة الاستخدام (Usage & Quality Indicators)

مع تطور مفهوم الشمول المالي، أصبح من الضروري الانتقال من قياس "امتلاك الحساب" إلى قياس "كيفية استخدامه"، ومن أبرز هذه المؤشرات:

1.2 وتيرة الاستخدام (Frequency of Use):

يقيس عدد العمليات التي يجريها صاحب الحساب خلال فترة زمنية محددة (مدفوعات، تحويلات، ادخار، اقتراض). هذا المؤشر يميز بين الحسابات النشطة والحسابات غير المستخدمة.

2.2 تنوع الخدمات المالية (Diversity of Services):

يقيس مدى استخدام الحساب لأغراض متعددة مثل:

- المدفوعات الرقمية؛
- الادخار؛
- الاقتراض؛
- التأمين.

كلما زاد تنوع الاستخدام، دلّ ذلك على عمق الشمول المالي.

3.2 استمرارية الحسابات (Account Activity & Sustainability):

يقيس ما إذا كان الحساب نشطاً لفترة طويلة أم أنه يُفتح ثم يُهمل (الحساب غير النشط يمثل شكلاً من الشمول المالي الشكلي).

4.2 ملاءمة الخدمات وموثوقيتها (Suitability & Reliability):

هذا المؤشر يعكس جودة التجربة المالية وليس مجرد وجودها، وهو يشمل:

- وضوح الرسوم والتكاليف؛
- سهولة الاستخدام؛
- حماية المستهلك المالي؛
- الثقة في المؤسسات المالية.

III- تطور مؤشرات الشمول المالي في ضوء التجارب الدولية

يُعد فهم تجربة الدول في تطبيق سياسات الشمول المالي أمراً محورياً للوقوف على مدى فعالية الانتقال من التركيز على الكم (الوصول وامتلاك الحسابات) إلى الجودة والاستخدام العميق للخدمات المالية.

في هذا الإطار تستند الدراسة إلى بيانات قاعدة Global Findex 2021 الصادرة عن البنك الدولي، مع إجراء مقارنة بين أربع تجارب تمثل أنماطاً مختلفة للشمول المالي في الاقتصادات النامية والناشئة؛ ويهدف هذا الاختيار إلى تبيان أن ارتفاع معدلات امتلاك الحسابات المالية لا يعكس بالضرورة جودة الاستخدام أو عمق الإدماج المالي، وهو ما يتطلب تحليلاً يتجاوز المؤشرات الكمية التقليدية إلى مؤشرات الاستخدام والاستدامة والجودة.

تختلف التجارب الدولية بتباين مستوى الدخل، البنية التحتية الرقمية، السياسات العامة، والثقافة المالية للمجتمعات. لذا تم اختيار أربع دول تمثل تجارب متفاوتة المستوى والتحديات:

1. الهند:

تُعد الهند من أبرز التجارب في توسيع الشمول المالي خلال العقد الأخير، خاصة من خلال برنامج PradhanMantri Jan DhanYojana الذي أطلق في 2014 بهدف فتح حسابات مصرفية لغير الم-banked وبفضل هذه المبادرة، ارتفعت نسبة امتلاك الحساب المالي لدى البالغين إلى ما يقارب 78٪ في 2021، مقارنة بـ 53٪ تقريباً عام 2014 (Global Findex Database , 2021).

ومع ذلك، لم يقتصر التركيز على فتح الحسابات فحسب، بل توسّعت الجهود لتشجيع الاستخدام الفعلي للحسابات من خلال التحويلات الرقمية، المدفوعات الحكومية، وخدمات المدفوعات عبر الهاتف المحمول. الجدول أدناه يوضح مؤشرات الاستخدام في الهند مقابل المتوسط العالمي لسنة 2021.

الجدول رقم (05): مؤشرات الاستخدام في الهند مقابل المتوسط العالمي (2021)

المؤشر	الهند	المتوسط العالمي
نسبة الأفراد الذين أُجروا/تلقوا مدفوعات رقمية	ما يقارب 60%	ما يقارب 57%
نسبة الذين استخدموا الحساب للادخار	ما يقارب 40%	ما يقارب 40%
نسبة الذين استخدموا الحساب للائتمان	ما يقارب 15%	ما يقارب 18%

Source: Global Findex Database 2021, World Bank Reports 2022.

يوضح الجدول أن الهند تقارب المتوسط العالمي في الاستخدام، مع بعض التفاوت في استخدام الحساب للائتمان، مما يعكس الحاجة إلى تعزيز جودة الخدمات الموجهة للمشروعات الصغيرة وللادخار طويل الأجل.

2. كينيا:

تُعد كينيا من التجارب الرائدة عالمياً في الاستخدام المالي عبر التقنية الرقمية، لاسيما من خلال منصة M-Pesa. فقد حولت الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول الفئات غير المخدومة سابقاً إلى طبقة نشطة مالياً. تشير بيانات Global Findex إلى أن نسبة امتلاك الحسابات في كينيا بلغت نحو 82٪ في 2021، وهو معدل أعلى من المتوسط العالمي (Global Findex Database 2021).

تبرز كينيا في الاستخدام القوي للخدمات الرقمية، لاسيما في المدفوعات عبر الهاتف المحمول، بما يفوق كثيراً متوسط الدول الأخرى. ومع ذلك، لا يزال هناك حاجة إلى تطوير منتجات ائتمانية منخفضة التكلفة وتحسين جودة خدمات الادخار.

3. البرازيل:

تُظهر البرازيل تجربة متقدمة نسبياً في الشمول المالي، إذ وصل معدل امتلاك الحسابات المالية لدى البالغين إلى حوالي 85٪ في 2021 (Global Findex Database 2021) وقد ساهم انتشار الخدمات المصرفية الرقمية في زيادة وتيرة الاستخدام، خاصة في التحويلات والمدفوعات. غير أن التحديات في البرازيل تتركز في الوصول إلى المنتجات المالية المعقدة مثل الائتمان والاستثمار طويل الأجل للفئات ذات الدخل المنخفض، وهذا ما يعكس الحاجة إلى تحسين جودة الخدمات وتوسيع نطاقها بما يتجاوز المدفوعات الأساسية.

4. جنوب افريقيا:

تمثل جنوب افريقيا نموذجاً لدولة ذات اقتصاد مختلط، إذ وصلت نسبة امتلاك الحسابات إلى حوالي 79٪ في 2021 (Global Findex Database 2021). تهيمن على المشهد المصارف التقليدية، بينما بدأت الخدمات الرقمية المالية تأخذ دوراً متزايداً في استخدام الحسابات. ولكن على غرار البرازيل، تواجه جنوب أفريقيا تحديات في دفع الاستخدام نحو منتجات ادخار واستثمار أعمق، وكذلك في ضمان شفافية وملاءمة الخدمات المالية للمجموعات الأقل دخلاً. من المقارنة بين التجارب في الدول الأربع يتضح ما يلي:

1.4 الهند وكينيا أظهرتا تطوراً واضحاً في الوصول والاستخدام الرقمي بفضل السياسات المكثفة والتحول الرقمي؛

2.4 البرازيل وجنوب أفريقيا حققتا معدلات مرتفعة في امتلاك الحسابات، لكن التحديات تتركز في تعميق الاستخدام ونوعية الخدمات المالية المقدمة للمستخدمين، خاصة في مجالات الادخار والائتمان؛

3.4 يشير تحليل *Global Findex* إلى أن الانتقال من الكم إلى الجودة ما زال في بداياته في كثير من التجارب، رغم التقدم في نسب الامتلاك والاستخدام.

4.4 هناك علاقة وثيقة بين استخدام الخدمات الرقمية وفتح الأبواب أمام منتجات مالية أكثر تعقيداً مثل الادخار الطويل والائتمان المنتج.

IV- التحليل النقدي لمؤشرات الشمول المالي

تُظهر مقارنة التجارب الدولية في القسم السابق أن التركيز على الكم (امتلاك الحسابات والوصول الجغرافي) قد أدى إلى نتائج إيجابية في نسبة امتلاك الحسابات، لكنه لا يضمن فعالية الاستخدام أو جودة الخدمات.

1. أوجه القصور في التركيز على الكم:

1.1 الشمول المالي الشكلي: ارتفاع نسبة امتلاك الحسابات لا يعني بالضرورة استخدام الحسابات في العمليات اليومية أو الاستفادة من الخدمات المالية، كما يظهر في الهند والبرازيل حيث تجاوزت نسبة امتلاك الحسابات 78-85٪، بينما استخدام الحسابات للادخار أو الائتمان لم يتجاوز 40٪ (Global Findex, 2021, p. 34).

2.1 عدم قياس جودة الخدمات: كثير من السياسات تركز على مؤشرات كمية مثل عدد الحسابات أو عدد الفروع، دون تقييم مدى ملاءمة المنتجات المالية، الشفافية، أو الحماية المالية (IMF, 2020, p. 18).

2. مخاطر الشمول المالي الشكلي:

للشمول المالي الشكلي مخاطر متعددة أبرزها:

1.2 الاعتماد على الحسابات غير النشطة يؤدي إلى تضليل السياسات والبيانات الدولية؛

2.2 قد يؤدي إلى استثمار حكومي غير فعال في فتح الفروع أو تقديم منتجات لا تُستخدم، كما يلاحظ في جنوب أفريقيا؛

3.2 عدم تحقيق أثر اقتصادي ملموس :ارتفاع الامتلاك لا يترجم تلقائيًا إلى تقليل الفقر أو تحسين المرونة المالية للأسر.

3. الحاجة إلى مؤشرات مركبة:

لتقييم الشمول المالي بعمق، من الضروري دمج المؤشرات الكمية والنوعية.

1.3 المؤشرات الكمية: وتتمثل في عدد الحسابات، نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابًا، انتشار الفروع وأجهزة الصراف الآلي.

2.3 مؤشرات الجودة: وهي وتيرة الاستخدام، تنوع الخدمات، ملاءمة المنتجات، الشفافية، الحماية المالية.

3.3 أما المؤشر المركب: يسمح بمقارنة الأداء الدولي بشكل أكثر دقة وربط الوصول والاستخدام والجودة بالأثر الاقتصادي والاجتماعي (World Bank, 2022, p. 40).

الجدول الموالي يبين مقارنة المؤشرات المركبة لأبعاد الشمول المالي في دول مختارة لسنة 2021.

الجدول رقم (06): مقارنة المؤشرات المركبة لأبعاد الشمول المالي في دول مختارة (2021)

الدولة	الوصول (Access)	الاستخدام (Usage)	الجودة (Quality)	المؤشر المركب
الهند	78	60	70	69
كينيا	82	75	72	76
البرازيل	85	70	68	74
جنوب افريقيا	79	68	65	71

Source: Global Findex Database 2021, World Bank Reports 2022.

4. إمكانية الدمج بين الكم والكيف:

تُبين التجارب أن التركيز المتوازن بين الكم والجودة يؤدي إلى:

1.4 زيادة فعالية الاستخدام المالي، خاصة في المدفوعات الرقمية؛

2.4 تحفيز الأفراد على الادخار والاقتراض بطرق أكثر أمانًا وملاءمة لاحتياجاتهم؛

3.4 تحقيق أثر ملموس في تحسين المرونة المالية وتقليل الفقر.

كما أن المثال النموذجي: دولة كينيا؛ حيث أدى دمج الوصول الرقمي الواسع مع جودة الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول إلى معدلات استخدام عالية وفجوة منخفضة بين الجنسين.

V- الخاتمة

تناول هذا المقال مفهوم الشمول المالي بوصفه قدرة الأفراد والشركات على الوصول إلى الخدمات المالية واستخدامها بشكل فعال ومستدام، مؤكِّدًا أن امتلاك الحسابات وحده لا يكفي لتحقيق التنمية الاقتصادية، بل يجب التركيز على جودة الاستخدام وملاءمة الخدمات. ويبرز التحول في السياسات الدولية من التركيز على الوصول الجغرافي، إلى الامتلاك، وصولًا إلى الاستخدام الفعلي والجودة.

اعتمدت الدراسة منهجًا وصفيًا-تحليليًا مقارنة باستخدام بيانات Global Findex 2021، مع تحليل تجارب أربع دول (الهند، كينيا، البرازيل، وجنوب أفريقيا). وقد أظهرت النتائج أن هذه الدول حققت تقدمًا ملحوظًا في امتلاك الحسابات، إلا أن هناك تفاوتًا في مستوى الاستخدام وجودة الخدمات، حيث تميزت كينيا والهند في الاستخدام الرقمي، بينما تعاني البرازيل وجنوب أفريقيا من محدودية تعميق الاستخدام في مجالات الادخار والائتمان.

كما خلصت الدراسة إلى وجود فجوة واضحة بين امتلاك الحسابات واستخدامها الفعلي، مما يعكس ظاهرة "الشمول المالي الشكلي". وأكدت أن الاعتماد على المؤشرات الكمية فقط لا يعكس الواقع الحقيقي، داعية إلى اعتماد مؤشرات مركبة تجمع بين الوصول والاستخدام والجودة. وفي الأخير يمكن القول بأن تحقيق شمول مالي حقيقي يتطلب دمج الأبعاد الكمية والنوعية، مع التركيز على تحسين جودة الخدمات المالية، وتعزيز الاستخدام الفعلي، بما يساهم في تحقيق أثر اقتصادي واجتماعي مستدام مثل تقليل الفقر وتعزيز الاستقرار المالي.

1. نتائج الدراسة:

- تحقيق تقدم ملموس في الوصول: ارتفعت نسب امتلاك الحسابات في الدول الأربع المختارة إلى مستويات بين 78-85٪.
- تفاوت في الاستخدام الفعلي: على الرغم من الامتلاك الواسع، يظل استخدام الحسابات للدخار والائتمان أقل من 50٪ في المتوسط.
- تحسن تدريجي في الجودة: الفجوات بين الجنسين تقلصت من 9٪ إلى 6٪ في الاقتصادات النامية، ما يدل على تحسين ملاءمة الخدمات وشفافيتها.
- الأثر الاقتصادي والاجتماعي محدود عند التركيز على الكم فقط: تبرز أهمية تعزيز جودة الخدمات والاستخدام الفعلي لتحقيق نتائج ملموسة في تقليل الفقر وزيادة المرونة المالية.
- انتشار ظاهرة الشمول المالي الشكلي (حسابات غير نشطة أو محدودة الاستخدام).
- تباين أداء الدول :

- الهند وكينيا: تقدم في الاستخدام، خاصة الرقمي .
 - البرازيل وجنوب أفريقيا: ارتفاع في الامتلاك مع ضعف نسبي في تعميق الاستخدام .
 - ارتفاع المدفوعات الرقمية ساهم بشكل مباشر في تعزيز الاستخدام المالي .
 - المؤشرات الكمية (الامتلاك) غير كافية لوحدها لقياس الشمول المالي الحقيقي .
 - تحقيق أثر اقتصادي واجتماعي يتطلب الاستخدام الفعلي والخدمات ذات الجودة وليس مجرد الوصول.
- ## 2. التوصيات:

- التوصية الأساسية: اعتماد مؤشرات مركبة تجمع بين الكم والجودة لاستخدامها كأداة لتوجيه السياسات المالية بشكل أفضل.
- تطوير برامج تشجع الاستخدام الفعلي للحسابات المالية.
- تحسين جودة الخدمات، بما في ذلك الشفافية، ملاءمة المنتجات، وحماية المستهلك.
- اعتماد مؤشرات مركبة في تقييم الشمول المالي لتوجيه الموارد بشكل أفضل.

- التركيز على دراسات مقارنة بين الدول لتقييم أثر الشمول المالي على الفقر والتنمية الاقتصادية.
- استكشاف العلاقة بين الاستخدام الرقمي للخدمات المالية والجودة الاقتصادية والاجتماعية.

VI - قائمة المراجع

* المراجع باللغة العربية:

1. أحمد الأنصاري، الشمول المالي والتنمية الاقتصادية: قراءة في الأبعاد والتحديات، مجلة الدراسات الاقتصادية، العدد 22، ليبيا، 2019.
2. خالد الشمري، السياسات الحكومية والشمول المالي في الدول النامية، دار الفكر للنشر، القاهرة، مصر، 2020.
3. سارة العبيدي، دور الخدمات المالية الرقمية في تعزيز الشمول المالي، مجلة الخدمات المالية، العدد 5، 2022.
4. عبد الله الزهراني، التكنولوجيا المالية وأثرها على الشمول المالي في الدول النامية، مركز الدراسات والبحوث الاقتصادية، الرياض، السعودية، 2020.
5. علي محمد، تجارب الشمول المالي في الأسواق الناشئة: حالة كينيا والبرازيل، مجلة البحوث المالية، العدد 18، 2021.

* المراجع باللغة الأجنبية:

1. Alliance for Financial Inclusion. Financial Inclusion Indicators: Measuring Quality in Financial Services. Alliance for Financial Inclusion.2021.
2. Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Martinez Peria, Reaching out: Access to and use of banking services across countries. Journal of Financial Economics, 85(1), 2007.
3. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, The Global Findex Database 2021: Financial Inclusion, Digital Payments, and Resilience in the Age of COVID-19. World Bank ,2022.
4. International Monetary Fund, Financial Access Survey 2020: Measuring Financial Inclusion. Washington, DC: IMF, 2020.
5. Ozili, P. K. Impact of digital finance on financial inclusion and stability. Borsa Istanbul Review, 18(4), 2018.
6. Sarma, M. (2012). Index of Financial Inclusion: A measure of financial sector inclusiveness. Oxford Development Studies, 40(1), 2012.
7. World Bank, Global Findex Database 2021. Washington, DC: World Bank,2021.
8. World Bank, The Global Findex Database 2021: Chapter 1 – Ownership of Accounts. Retrieved from World Bank Global Findex,2021.
9. World Bank, The Global Findex Database 2021: Chapter 2 – Use of Accounts. Retrieved from World Bank Global Findex,2021.
10. World Bank, The Global Findex Database 2021: Interactive Executive Summary Visualization. Retrieved from World Bank Global Findex,2021.
11. World Bank, Annual Financial Inclusion Report (Country Focus: India/Brazil/South Africa/Kenya). World Bank Publications,2022.
12. World Bank, Financial Inclusion Overview. Washington, DC: World Bank,2022.