مدخل مقترح لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن فحص متطلبات الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت

إعـــــداد

الباحــث / عادل عادل محمد سالم الشبال

باحث بقسم المحاسبة
كلية التجارة - جامعة مدينة السادات

إشـــــراف

أ.م.د/ محمد صابر حموده السيد

أستاذ المحاسبة والمراجعة المساعد
كلية التجارة – جامعة المنوفية

د/ مروة أحمد عبد الرحمن

مدرس المحاسبة والمراجعة
كلية التجارة – جامعة مدينة السادات

ملخص البحث :

هدفت الدراسة إلى التعرف على دور تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في معدلات منح الإئتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة، وتمثل مجتمع الدراسة فى ثلاثة بنوك تجارية عاملة بالقطاع المصرفي الكويتي وذلك بواقع بنك لكل قطاع (بنك الكويت الوطني كقطاع عام ، البنك الأهلى الكويتي كقطاع خاص، بنك بوبيان كفرع أجنبي) بواقع ٣٨٤ مفردة، وتوصلت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل المالية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R^2)٠,٦٢٨ أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية يساهم فى تحسين العوامل المالية بنسبة ٦٢,٨٪، ووجود دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل غير المالية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد (R2)٠,٥٩٠ أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية يساهم فى العوامل غير المالية بنسبة ٥٩٪.

الكلمات المفتاحية:المراجعة الداخلية – الشمول المالي – المشروعات الصغيرة والمتوسطة

Abstract:

The study aimed to identify the role of activating the internal audit activities regarding the requirements of financial inclusion in commercial banks in the rates of granting credit to small and medium-sized companies. The study population was represented by three commercial banks operating in the Kuwaiti banking sector, with a bank for each sector (National Bank of Kuwait as a public sector, Al Ahli Bank of Kuwait as a private sector, Boubyan Bank as a foreign branch) with 384 items. The results of the study concluded that there is a positive relationship to activate internal audit activities regarding the requirements of financial inclusion in commercial banks in financial factors, as the value of the determination coefficient was 0.628 (R^2), meaning that the study sample supports the statistical hypothesis, which is That activating internal audit activities regarding financial inclusion requirements in commercial banks contributes to improving financial factors by 62.8%, and there is a positive role for activating internal audit activities regarding financial inclusion requirements in commercial banks in non-financial factors, as the value of the determination coefficient was 0.590 (R2), meaning that individuals The study sample supports the statistical hypothesis, which is that activating the internal audit activities regarding the requirements of financial inclusion in commercial banks contributes to non-financial factors by 59%.

Key words: Internal audit – financial inclusion - Small and medium enterprises

أولًا: مقدمة البحث:

تعد الابتكارات المالية بما تتضـــمنه من أدوات وآليات وخدمات تكنولوجية مســـتحدثة تمثل الركيزة الأساسية في تنمية الاستثمارات المالية الحالية والمرتقبة لكافة الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة من خلال ما يعرف بالشمول المالي Financial Inclusion والذي أصبح أحد أهم المفاهيم التي حظيت مؤخراً باهتمام المنظمات الدولية والبنوك المركزية على المســـتوى الدولي، ولم يكن البنك المركزي المصـــري بمعزل عن هذا الاهتمام حيث أطلق عام ٢٠١٠م المبادرة الأولى لدعم قطاع المشـــروعات الصغيرة والمتوسطة لتحفيز وتشجيع البنوك على التوسع في تمويل هذا القطاع عن طريق إعفاء البنوك نسبة من الاحتياطي مقابل منح القروض للمشروعات التي يتراوح رأسمالها بين ٢٥٠ ألف جنيه وخمسة ملايين جنيه، ويتراوح إجمالي مبيعاتها بين مليون جنيه و٢٠ مليون جنيه. كما قدم عام ٢٠١٦ مبادرة تهدف إلى توجيه البنوك المصرية إلى زيادة التمويل المقدم لهذه المشروعات بحيث تصبح نسبة تمويلها ما لا يقل عن ٢٠٪ من إجمالي محفظة القروض في البنوك خلال الســـنوات الأربعة القادمة، وذلك من خلال سعر فائدة تنافسي يصل إلى ٥٪، فضلاً عن إلزام كافة البنوك بإنشاء وحدات متخصصة لتوفير كافة الخدمات المالية لهذه المشروعات، ومن الجدير بالذكر أن البنك الأهلي المصري قد قام بضخ حوالي ٤٩ مليار جنيه مصري لتمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة منذ إطلاق هذه المبادرة وحتى يوليو ٢٠١٧م (البنك الأهلي المصري،٢٠١٨؛Alex Bank,2017).

واتســـاقاً مع الدور الفعال الذي تمارســـه ابتكارات التكنولوجيا المالية في تعزيز الشـــمول المالي، أصدرت لجنة بازل٣ للرقابة المصرفية وثيقة إرشادية في مارس ٢٠١٦ بشأن المبادئ الأساسية للرقابة المصـــرفية الفعالة بخصـــوص التنظيم والاشـــراف على المؤســـســـات المالية المرتبطة بالشـــمول المالي، واســـتهدفت هذه الوثيقة دعم المشـــرفين بالضـــوابط والأطر الرقابية للتغيرات والابتكارات في المنتجات والخدمات المالية المقدمة عبر القنوات الرسمية من خلال ١٩ مبدأ من أصـــل ٢٩ مبدأ تضـــمنتها الوثيقة، والتي تعد المعيار الواقعي للحكم الموضـــوعي والاشـــراف على البنوك والأنظمة المصـــرفية (BCBS,2016).

كما صـــارت البنوك التجارية توظف التحول الرقمي لتغيير مســـارات خلق القيمة التي كانت تعتمد عليها في السابق، لتظل قادرة على المنافسة، فهذه التقنيات بمثابة أدوات وممكنات لعملية التحول الرقمي، فهي تدفع عملية التحول وتجعلها قابلة للتنفيذ. وقد بلغ الإنفاق العالمي على تقنيات التحول الرقمي وفقًا لمؤسسة IDC 1.3 تريليون دولار في العام ٢٠١٧، ووصل في نهاية عام ٢٠١٩، إلى (١,٧) تريليون دولار في جميع أنحاء العالم، ويتوقع أنه في عام ٢٠٢١، ســـيتجاوز المبلغ الإجمالي الذي يتم إنفاقه على التقنيات على مستوى العالم (٢,١) تريليون دولار (Vial, G. 2019).

وبناء علي ما تقدم تهدف الدراسة الحالية إلى التعرف علي دور المراجعة الداخلية في الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدوله الكويت.

ثالثًا: مشكلة الدراسة:

لم يعد التحول الرقمي في الوقت الحالي مســـألة اختيارية للمنظمات؛ بل أصـــبح ضـــرورة لتميز المنظمات ونجاحها، ففي ظل هذه الظروف من إنتشـــار فيروس كوفيد١٩ قد تتعثر أو تنهار بعض المنظمات؛ وذلك نتيجة لأن معدل التغير في بيئاتها الخارجية قد يفوق أدائها التنظيمي، كما أن البنوك التجارية ليســـت بعيدة عما يحدث للمنظمات الأخرى من نجاحات أو تعثرات، بحكم التحديات العالمية، حيث يقع على عاتقها المســـاهمة بفاعلية في مواجهة هذه التحديات والمتغيرات الراهنة، بما يتطلب من البنوك تحســـين أدائها ، وتنمية قدراتها ومهاراتها الذاتية، التي تمكنها من التفاعل بإيجابية مع تلك الظروف العالمية والمحلية. حيث يمثل قطاع البنوك أحد أهم ركائز الأقتصـــاد الأســـاسية، ويعد من أبرز

المنظمات التي تشهد بيئة تنافسية حادة وتغييرات متسارعة غير مسبوقة في حاجات ورغبات العملاء، الأمر الذي بلور الأرضية الخصبة لتناول محاور الاستراتيجية الكويتية لمبادرات الشمول المالي ودورها في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي، مع التركيز على أهمية مراجعة وفحص أساليب ومؤشرات قياس مستويات الشمول المالي وتعزيز نشر الخدمات المالية للمستفيدين، إلا أن الدراسات والبحوث المحاسبية لم تتطرق إلى وظيفتي المراجعة الداخلية والخارجية للتحقق من سلامة القياس والافصاح عن محددات الشمول المالي، وتأكيداً على أهمية وجود نماذج موضوعية ومؤشرات دقيقة لقياس مستويات الشمول المالي وفق أطر ومعايير واضحة، وضرورة تبني أساليب مناسبة للإفصاح عن هذه النماذج والمؤشرات ضمن التقارير المالية التي تصدرها البنوك التجارية، ودورها في توفير معلومات مالية وغير مالية تسهم في تقييم الأداء المصرفي من قبل مساهمي البنوك وإدارتها التنفيذية فضلاً عن قيام السلطات والأجهزة الرقابية بتحليلها للاطمئنان على سلامة القطاع المصرفي.

ومن ثم تتجسد مشكلة البحث في تقديم مدخل مقترح بشأن تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لمحددات الشمول المالي Financial Inclusion بأبعاده الثلاثة (الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية) وتأثيرها على معدلات منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة .

ويمكن صياغة مشكلة البحث في التساؤلات التالية:

١- إلى أي مدى يوجد فروق بالبنوك محل الدراسة من حيث طبيعة أنشطة المراجعة الداخلية بالبنوك الكويتية محل الدراسة ؟

٢- إلى أي مدى يوجد فروق بالبنوك محل الدراسة من حيث آليات تفعيل الشمول المالى بالبنوك الكويتية محل الدراسة؟

٣- إلى أي مدى تؤثر أنشطة المراجعة الداخلية على منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة؟

٤- إلى أى مدى تلعب أنشطة المراجعة الداخلية دور بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في معدلات منح الإئتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة ؟

ثالثاً: أهمية الدراسة:

تأتى أهمية الدراسة من خلال التركيز على أهم المعوقات التى تواجة المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، وخصوصاً فى ظل الإهتمام المتزايد من طرف الحكومة الكويتية بهذا الموضوع ، وتوجيه القطاع المصرفي إلى زيادة الإهتمام بتمويل هذة المشروعات ، وذلك من خلال إصدار العديد من القرارات والتشريعات لدعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة ، وإنشاء الصندوق الوطنى لدعم ورعاية المشروعات الصغيرة والمتوسطة بإعتبارها تشكل أهم الدعائم الأساسية للإقتصاد الوطني.

١- الأهمية العلمية :

١/١- يعتبر دعم المشروعات الصغيرة والمتوسطة أحد الركائز الأساسية للدولة ورغم الدراسات العربية والأجنبية فى هذا الموضوع إلا أن التركيز على تفعيل متطلبات الشمول المالي فى منح القروض والتسهيلات لإحداث التغيير المطلوب فى أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة يعتبر تناولاً جديداً.

٢/١- تستمد الأهمية العلمية لهذة الدراسة أيضا من خلال موضوع تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لمتطلبات الشمول المالي وما تحظى به من إهتمام بالغ من قِبل المهتمين بهذا الموضوع حيث يبرز دور الشمول المالي فى رسم الخطط والسياسات الاقتصادية وما تمتلكة من قدرات فى تنمية أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة.

٢- الأهمية العملية :

١/٢- إمكانية الإستفادة من نتائج وتوصيات البحث فى تعزيز دور الشمول المالي فى المشروعات الصغيرة والمتوسطة والقطاعات المماثله الأخرى بما قد يعود بالفائدة على المجتمع ككل .

٢/٢- إبراز دور الشمول المالي وتأثيره على أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة وقدرتة على بقاءها وإستمرارها تطوير أداءها.

٣/٢- وجود نظم متنوعة من خلال تفعيل متطلبات الشمول المالي قادرة على منح التسهيلات والقروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بما يناسب ويتوافق مع التحديات والتغييرات وطرق التعامل معها ومن ثم تحقيق أهدافها بكفاءة وفاعلية.

رابعاً : أهداف الدراسة :

١- التعرف على مدى وجود فروق بالبنوك محل الدراسة من حيث طبيعة أنشطة المراجعة الداخلية بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

٢- تحديد مدى وجود فروق بالبنوك محل الدراسة من حيث آليات تفعيل الشمول المالى بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

٣- التوصل إلى مدى تأثير أنشطة المراجعة الداخلية على منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة.

٤- التعرف على دور تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في معدلات منح الإئتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة.

خامساً : فروض الدراسة :

١- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك محل الدراسة من حيث طبيعة أنشطة المراجعة الداخلية بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

٢- توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك محل الدراسة من حيث آليات تفعيل الشمول المالى بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

٣- يوجد تأثير إيجابي لأنشطة المراجعة الداخلية على منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة.

٤- يوجد دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في معدلات منح الإئتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة.

سادساً : نطاق وحدود الدراسة :

١- حدود منهجية (موضوعية) : تقتصر الدراسة على المستوى الجزئي حيث يتناول دور تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لاستراتيجيات الشمول المالي وأثرها على معدلات منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت، دون التطرق للمستوى الكلي والذي يستهدف دراسة تأثير محددات الشمول المالي على المؤشرات الاقتصادية الكلية وتحقيق الاستقرار المالي.

٢- حدود مكانية : تتمثل في عدد ثلاثة بنوك تجارية عاملة بالقطاع المصرفي لكويتي وذلك بواقع بنك لكل قطاع (بنك الكويت الوطني كقطاع عام ، البنك الأهلى الكويتي كقطاع خاص، بنك بوبيان كفرع أجنبي).

٣- حدود زمنية : تتمثل في الفترة من ٢٠٢٢ إلى ٢٠٢٣.

سابعاً : منهجية الدراسة :

تعتمد هذة الدراسة علي المنهج الإستنباطي الذي يقوم علي جمع البيانات وإخضاعها للمعالجة الإحصائية وإستخلاص النتائج منها لإختبار الفروض، بهدف الإنتهاء إلي وصف علمي دقيق ومتكامل للظاهرة أو المشكلة كما يقوم علي الحقائق المرتبطة بها، حيث لا يقتصر هذا المنهج علي عملية وصف

الظاهرة، وإنما يشمل تحليل البيانات وقياسها وتفسيرها، والتوصل إلي توصيف دقيق للظاهرة أو المشكلة ونتائجها، ويشمل منهج الدراسة تحديد كل من إطار مجتمع وعينة الدراسة ونوع ومصادر جمع البيانات كما يلي:

١- مجتمع الدراسة :

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع موظفي البنوك الثلاثة (بنك الكويت الوطني ، البنك الأهلى الكويتي، بنك بوبيان) ، وذلك بإعتبار أن قطاع البنوك يعد من القطاعات الحيوية في الأقتصاد الكويتي.

٢- عينة الدراسة :

سيتم الاعتماد في سحب عينة الدراسة علي عينة كرة الثلج أو مايطلق عليها العينة الشبكية Snow Sample كأحدي أنواع العينات غير الإحتمالية باعتبارها الأنسب لتلك الدراسة لتناسب شروط تطبيقها مع الدراسة الحالية فهي تستخدم في حالة صعوبة تحديد حجم المجتمع بدقة وعدم وجود إطار له، ولتميزها بإمكانية الوصول الأكبر للمستقصي منهم.

٣- حجم العينة :

نظرًا لكبر حجم مجتمع الدراسة ولإرتفاع التكاليف واعتبارات الوقت والجهد، لذا سوف يتم الإعتماد علي الحد الأدنى لحجم العينة وهو (٣٨٤) مفردة عند مستوى معنوية (٥٪)، ودرجة ثقة (٩٥٪) وذلك وفقًا لدراسة .(Taherdoost.,2017)

٤- وحدة المعاينة :

تتمثل في موظفي البنوك الثلاثة (بنك الكويت الوطني ، البنك الأهلى الكويتي، بنك بوبيان)، شرط أن يكون الموظف كويتي الجنسية.

ثامناً : عرض وتحليل الدراسات السابقة :

يمكن للباحث عرض وتحليل الدراسات السابقة من خلال المحاور التالية:

- دراسات تناولت متطلبات تفعيل الشمول المالي ومحددات القياس وآليات الافصاح عنها.
- دراسات تناولت محددات تمويل المشروعات الصغيرة في ظل مبادرات الشمول المالي.
- دراسات تناولت أنشطة المراجعة الداخلية بشأن ضوابط ومحددات الشمول المالي.

١- دراسات تناولت متطلبات تفعيل الشمول المالي ومحددات القياس وآليات الافصاح عنها:

هدفت دراسة Chinoda& Kapingura, (2023) إلى التعرف علي تأثير الشمول المالي والمنافسة المصرفية على استقرار البنوك في أفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، للفترة من ٢٠١٤ إلى ٢٠٢٠، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الشمول المالي له علاقة إيجابية قوية مع استقرار البنك (z-Score) وعلاقة سلبية مع القروض المتعثرة، كما وجدت الدراسة أيضًا تأثيرًا سلبي لمنافسة البنوك على استقرار البنوك، واوصت الدراسة إلى اتخاذ تدابير استراتيجية للحفاظ على استقرار البنوك مثل استكمال الشمول المالي بمحو الأمية المالية وتعزيز المنافسة المصرفية.

كذلك هدفت دراسة Odugbesan, et al., (2022) إلى التعرف علي العلاقة السببية بين التنمية المالية ، والشمول المالي ، والاستثمار الأجنبي المباشر (FDI) والتنمية المستدامة، وتكون مجتمع الدراسة من ٣٣ اقتصادًا في أفريقيا، خلال الفترة من ٢٠٠٤ إلى ٢٠١٨، وتوصلت نتائج الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي والاستثمار الأجنبي المباشر، وكذلك بين التنمية المالية والاستثمار الأجنبي المباشر، كما تشير هذه الدراسة إلى أن صانعي السياسات في أفريقيا ينبغي أن يحسنوا مستوى التنمية المالية لضمان فوائد أعلى، لاستدامة منطقة أفريقيا من خلال القطاع المالي.

٢- دراسات تناولت محددات تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة في ظل مبادرات الشمول المالي:

هدفت دراسة Agyekum, et al, (2022) إلى التعرف علي ما إذا كان الشمول التكنولوجي يعزز الشمول المالي بين الشركات الصغيرة والمتوسطة، وتكون مجتمع الدراسة في ٦٨٠٥ شركة في أسواق جنوب شرق آسيا الناشئة، التي تم جمعها من قاعدة البيانات المصغرة لمسح مجموعة البنك الدولي للمؤسسات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن استخدام الخدمات القائمة على تكنولوجيا المعلومات والاتصالات يساهم في الوصول إلى التسهيلات الائتمانية الخارجية من قبل الشركات الصغيرة والمتوسطة ، مما يعزز شمولها المالي.

كما هدفت دراسة Lu, et al., (2022) إلى التعرف علي تأثير البنوك المحلية والشمول المالي على قيود تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة، باستخدام بيانات من الشركات الصينية الصغيرة والمتوسطة للفترة ٢٠٠٧-٢٠١٧ ، توصلت نتائج الدراسة إلى أن قيود تمويل الشركات الصغيرة والمتوسطة مرتبطة بشكل سلبي بنسبة فروع البنوك المحلية ودرجة الشمول المالي، كما أن تأثير البنوك المحلية كان أكثر وضوحًا بالنسبة للشركات الصغيرة والشفافة والموجودة في المناطق الأقل اعتمادًا على الائتمان المصرفي، كما أشارت نتائج الدراسة إلى أن فروع البنوك المحلية والشمول المالي كان لهما تأثير إيجابي في تخفيف القيود المالية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

٣- دراسات تناولت أنشطة المراجعة الداخلية بشأن ضوابط ومحددات الشمول المالي:

هدفت دراسة Maswadeh& Alazzha (2023) إلى التعرف على الأثر المعدل للحوكمة على تخطيط مهام المراجعة الداخلية في تحقيق القيمة المضافة للمعاملات، تكون مجتمع الدراسة من جميع شركات الخدمات المدرجة في بورصة عمان، والتي بلغ عددها ١٣٩ شركة حسب إحصائيات بورصة عمان لعام ٢٠٢٠، ووزع الباحث ٢٠٠ إستمارة استقصاء على المراجعين الداخليين في هذه الشركات، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن الحوكمة تلعب دورًا مهمًا في تعزيز أهمية تخطيط مهام المراجع الداخلي في تحقيق القيمة المضافة لمعاملات شركة الخدمات.

كما هدفت دراسة Sutaryo, et al., (2023) إلى التعرف علي تأثير وظيفة المراجع الداخلي للحوكمة المحلية والخصائص السياسية على الإمتثال المحاسبي، بناءً على معايير المحاسبة الحكومية القائمة على الاستحقاق في إندونيسيا، في الفترة من ٢٠١٥ إلى ٢٠١٨ ، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن قدرة المراجع الداخلي وخبرته يلعب دورًا في تحسين الامتثال المحاسبي على أساس الاستحقاق.

كذلك هدفت دراسة Saengsith& Suntraruk (2023) إلى التعرف علي العوامل التي تؤثر على استعداد المراجعين الداخليين للتحول الرقمي، تمثلت عينة الدراسة في ٣٥٠ مراجعًا داخليًا هم أعضاء في معهد المدققين الداخليين في تايلاند (IIAT)، وتوصلت نتائج الدراسة إلى أن العوامل المتعلقة بالمعرفة بما في ذلك المعرفة القائمة على تكنولوجيا المعلومات والإدراك والكفاءة تؤثر بشكل إيجابي على استعداد المراجعين الداخليين للتحول الرقمي، كما أن الموقف الإيجابي والاستعداد لقبول التغيير من جانب المراجعين الداخليين من العوامل الأساسية التي تؤثر على استعدادهم.

التعليق على الدراسات السابقة: في سياق عرض الدراسات السابقة يمكن استخلاص أهم النقاط التالية:

- ركزت معظم الدراسات السابقة المتعلقة بتحسين أداء المشروعات الصغيرة والمتوسطة على توفير المناخ المناسب لنجاح المشروعات الصغيرة وفقًا لمتطلبات وحاجات البلدان، مع التركيز علي إصلاحات منتظمة ومهمة لإنشاء ودعم المشروعات الصغيرة ، والإعداد والتخطيط الجيدين لإنشاء المشروعات الصغيرة، وضرورة التركيز على الدورات التدريبية والتقويمية والإهتمام بالجوانب الادارية التمويلية والإنتاجية والإستثمارية ذات العلاقة لانشاء المشروعات الصغيرة.

- أكدت بعض الدراسات على ضرورة التكامل بين المشروعات الصغيرة وصناديق التمويل، و دعم منظمة المجتمع المدني واستمرار جهودهم في ذلك المجال.
- ركزت بعض الدراسات على أهمية القياس الكمي لمتطلبات الشمول المالي، وسياسات وآليات الإفصاح عنها بالتقارير المالية والايضاحات المتممة .
- اهتمت بعض الدراسات بتقديم منهجية تفصيلية لمراجعة ورقابة استراتيجيات الشمول المالي التي تبنتها الحكومة الكويتية في الآونة الأخيرة، لتحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي والتحول من الاقتصاد غير الرسمي إلى الاقتصاد الرسمي المشروع.
- تجاهلت معظم الدراسات الضوابط والإجراءات المنهجية لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن محددات ومتطلبات الشمول المالي للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، سعيًا نحو تحسين جودة التقارير المالية، واحكام الرقابة عليها، والحد من الفساد المالي في ضوء توجه دولة الكويت نحو مبادرات الشمول المالي.
- ويرى الباحث: في ضوء ما توافر له من معلومات أنه لا يوجد دراسة تناولت دور الشمول المالي في تحسن أداء المشروعات الصغيرة من خلال منح القروض والتسهيلات، وضوابط ومحددات المراجعة الداخلية في دعم متطلبات الشمول المال، ويسعى الباحث أن يكون البحث الحالي مساهمة متواضعة لتغطية ذلك الجانب التطبيقي.

تاسعاً: التأصيل النظري للدراسة

شهدت السنوات الأخيرة تنامي إهتمام العديد من دول العالم بتطبيق مفهوم الشمول المالي Financial Inclusion لإتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات، والمنتجات المالية والبنكية بالدول، لتشمل مختلف فئات المجتمع من أفراد ومؤسسات، بهدف تحسين قدرة المواطنين على الوصول، والتعامل مع الخدمات المالية وتطوير عمليات التمويل، وتقبل المؤسسات التجارية الصغيرة ومتناهية الصغر وعملائهم لنظام المدفوعات وتطبيقاته المختلفة. (شحاتة، ٢٠١٩).

١ـ مفهوم الشمول المالي

لقد أصبح مفهوم الشمول المالي ركيزة أساسية للسياسات العالمية الساعية إلى تعزيز التنمية الشاملة في غالبية دول العالم، إدراكاً منها بأنه كلما ازدادت درجة شمولية النظام المالي إزداد دوره في الحد من الفقر، وعدم المساواة في الأجور، كما يعني الشمول المالي تمكين الأفراد بغض النظر عن مستوى دخلهم من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية اللازمة لتعزيز سبل عيشهم (Ibrahim and Aliero, 2020).

ويري Issaka Jajah, et al., (2020) الشمول المالي بأنه جميع الاختراعات التي تجعل الخدمات المالية الرسمية متاحة بتكلفة معقولة لجميع أفراد المجتمع، إلى جانب كونه عملية تضمن الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية، والإستفادة منها لجميع أعضاء الإقتصاد.

بينما يري الباحث الشمول المالي بأنه يمثل التوجه الحديث نحو تمكين جميع الأفراد والمؤسسات خاصة المستبعدين مالياً، وذوي الدخل المحدود من الانخراط في النظام المالي الرسمي، وذلك من خلال إمكانية حصولهم على كافة الخدمات البنكية والمالية، واستخدامها بكل سهولة بأسعار وجودة مناسبة، وبطرق متعددة، التأكيد من فهمهم، وإدراكهم ووعيهم بتلك الخدمات.

٢ـ أهداف الشمول المالي :

على الرغم من استعراض العديد من الدراسات (Kumar, 2018; Young, et al., 2018; Siddik, 2018) لأهداف الشمول المالي على المستوى الكلي من حيث دعم الأهداف الاقتصادية التي تضمن النمو العادل في جميع قطاعات المجتمع، وتعبئة المدخرات، ودعم كفاءة سوق الأوراق المالية،

وكذلك تحقيق الأهداف الاجتماعية التي تدعم القضاء على الفقر والجهل والمرض ، فضلاً عن الأهداف السياسية التي تستهدف دعم البرامج الحكومية، وتحقيق الإستقرار السياسي، إلا أن دراسة شحاتة، (٢٠١٩) أشارت بأن أهداف الشمول المالي بالقطاع البنكي تتمثل في :

١/٢- تعزيز الإستفادة من ابتكارات التكنولوجيا المالية في تقديم الخدمات والمنتجات البنكية.

٢/٢- تعزيز وصول الخدمات والمنتجات المالية بتكلفة معقولة وبشكل شفاف وعادل إلى العملاء.

٣/٢- الحفاظ على قاعدة العملاء الحالية بالبنك وتوسيع قاعدة العملاء المستهدفة التي أصبحت تتطلع إلى مزيد من المنتجات والخدمات البنكية في كافة الأوقات والأماكن.

٤/٢- دعم القدرة التنافسية للبنوك التجارية في مواجهة المؤسسات الناشئة في مجال تكنولوجيا المعلومات والإتصالات بشأن تقديم الخدمات والمنتجات المالية.

٥/٢- تحسين معدلات الأداء البنكي، السيولة والربحية وجودة الأصول وكفاية رأس المال من خلال التغلغل في الأسواق المحلية والدولية وتقديم العديد من المنتجات والخدمات المالية.

٦/٢- ضمان تحقيق الإستقرار المالي على مستوى البنك والقطاع البنكي ككل.

٧/٢- كسب ثقة المؤسسات والمنظمات المحلية والدولية التي تمارس الدور الرقابي على الجهاز البنكي، وكذلك مؤسسات ووكالات التصنيف الائتماني الدولي. (Ehi, ٢٠١٧).

٣- أبعاد الشمول المالي :

تناولت الدراسات السابقة عدة أبعاد للشمول المالي وقد تبين أن مصدر هذه الأبعاد في أغلب الدراسات قد كان من خلال المنظمات العالمية التي اهتمت بموضوع الشمول المالي وتحديداً الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي والبنك الدولي، ويوضح الجدول التالي أبعاد الشمول المالي:

جدول رقم (١) أبعاد الشمول المالي

المصدر	النفاذ إلى العملاء	الوصول إلى الخدمات المالية	استخدام الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية
عيد وحسب، (٢٠٢٢)	✓		✓	✓
القرالة، (٢٠٢١)	✓		✓	✓
Nguyen, (2020)		✓	✓	✓
الفهد وآخرون، (٢٠٢٠)		✓	✓	✓
Ahamed and Mallick, (2019)		✓	✓	✓
Akileng, et al., (2018)		✓	✓	✓
Abel Mutandwa and Le Roux (2018)		✓	✓	✓
Sujlana& Kiran, (2018)		✓	✓	✓
Adeola and Evans, (2017)		✓	✓	✓

المصدر: من إعداد الباحث بالإستناد إلى الدراسات السابقة.

وبناءً علي الجدول السابق يري الباحث أن أبعاد الشمول المالي تتمثل في ثلاثة أبعاد هم الأكثر استخدامًا في الدراسات السابقة، تستند الدراسة الحالية عليهم وهم: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية، جودة الخدمات المالية، وفيما يلي مزيد من الشرح والإيضاح حول هذه الأبعاد:

١/٣- الوصول إلى الخدمات المالية :

يتم تقييم العميل في الخدمات المالية التقليدية على أساس ملكيته للأصول، أو حصوله على دخل دوري، مما يجعل الخدمات المالية تقتصر على فئة محددة من الأفراد، أما الشمول المالي فيهدف إلى

وصول كافة الأفراد والمؤسسات إلى الخدمات المالية، ويشجع علي إعادة تصميم المنتجات والخدمات المالية؛ لتتناسب مع كافة العملاء (بن علقمة وسائحي، ٢٠١٨).

كما يشير الوصول إلى لخدمات المالية إلى إمكانية وصول الخدمات المالية التي تقدمها البنوك ومؤسسات التمويل الأخرى إلى أكبر شريحة من الأفراد، ويتطلب تحديد مستوى الوصول إلى الخدمات المالية ضرورة تحديد العوائق المحتملة، وتحليلها، والتي تحد من القدرة على فتح حساب بنكي، واستخدامها كالتكلفة والموقع الجغرافي، ومدى البعد عن نقاط الخدمات البنكية (مسلم وآخرون، ٢٠٢١).

٢/٣- استخدام الخدمات المالية :

ويدل هذا البعد على مدى استخدام الأفراد للخدمات المالية المقدمة من المؤسسات المالية، والذي يتطلب جمع المعلومات اللازمة حول الاستخدام المنتظم للخدمات خلال فترة زمنية معينة (٢٠١٦ ,.AFI).

ومع وجود تقدم متزايد لاستخدام الهواتف المتنقلة والإنترنت كبديل عن طرق الدفع النقدي وبطاقات الائتمان لإجراء مدفوعات مباشرة من حساب بنكي، ارتكزت محاولات التحول إلى الإقتصاد غير النقدي في العالم على العمل على تطوير مجال تقديم الخدمات المالية المتنقلة (mobile financial services)، ويمكن تقسيم هذه المحاولات إلى نوعيين أساسيين، هما: النوع الأول: تقديم خدمات بنكية عبر الهاتف المحمول (Mobile Banking) ويقوم على تقديم خدمات بنكية كالحوالات ودفع الفواتير من خلال تطبيقات البنكية على الهاتف المحمول أو الإنترنت، والنوع الثاني: تقديم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول (mobile money) من خلال تقديم خدمات شبيهة للخدمات البنكية، تتم من خلال الهاتف المحمول، وتقوم بها مؤسسات غير بنكية كشركات الإتصالات (مسلم وآخرون، ٢٠٢١).

٣/٣- جودة الخدمات المالية :

تعد عملية وضع معايير محددة لقياس بعد جودة الخدمات المالية تحدياً كبيراً بالنسبة للمؤسسات المالية، ومع انتقال مفهوم الشمول المالي إلى صدارة جدول أعمال الدول النامية كان لا بد من تركيز الجهود على تحسين وصول الأفراد إلى الخدمات المالية بإختلاف البلد، ونوع الخدمات المالية، إضافة إلى ذلك تؤثر العديد من العوامل على جودة الخدمات المالية، ونوعيتها كتكلفة الخدمات، وفعالية آلية التعويض، ووعي المستهلك، فضلاً عن الكفالات المالية وخدمات حماية المستهلك، وشفافية المنافسة في السوق. (Chinoda and Kapingura, 2023).

٤- ترتيب الدول العربية في الشمول المالي :

تبرز الإحصاءات المتاحة الفرص الكبيرة الكامنة في تطوير الخدمات المالية، إذ أن ما يقارب ٨٥٪ من البالغين في المنطقة العربية لديهم هاتف محمول، ٤٨٪ لديهم هاتف محمول يمكنهم من خلاله الدخول إلى الشبكة الإلكترونية ، ونحو ٣٣٪ قاموا بإجراء مدفوعاتهم المالية عبر الأنترنت في عام ٢٠٢٠ مقارنة بـــ ٤٤٪ على مستوى العالم. (تقرير مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، ٢٠٢١)

وحسب التقرير الصادر عن مؤسسة رولاند بيرجر Roland Berger حول الشمول المالي لعام ٢٠٢٠ والذي نشره مركز المعلومات ودعم اتخاذ القرار بمجلس الوزراء، هناك تحسن في ترتيب بعض الدول العربية المصرح بها في عام ٢٠٢٠ مقارنة بعام ٢٠١٧، كما هو موضح بالجدول رقم (٢) التالي:

جدول رقم (٢) ترتيب الدول العربية في الشمول المالي

الدولة	الترتيب	
	٢٠١٧	٢٠٢٠
قطر	١٣	٨
الإمارات	١٩	١٤
السعودية	٢٩	٢٥
الكويت	٣٢	٣٠
مصر	٥٢	٥٠
المغرب	٤٦	٤٨
الجزائر	٥٨	٦١
السودان	٧٨	٨١

Source: Focus Roland Berger, (٢٠٢١) Bridging the digital divide Improving digital inclusion in Southeast Asia, Germany, pp: 20-21.

حيث يتضح من الجدول السابق أن قطر قد احتلت المرتبة الأولى من بين الدول العربية التي شملها هذا التقرير، والمرتبة ٨ في القائمة الكلية والتي تشمل ٥٢ دولة، كما تحسن ترتيب كل من الكويت التي بلغت المرتبة ٣٠، الإمارات، السعودية، ومصر، في حين تراجع ترتيب كل من المغرب، والسودان، والجزائر.

٥- التحديات التي تواجه تطبيق الشمول المالي :

تسعى كافة الدول إلى تطبيق مفهوم الشمول المالي؛ نظراً لما له من فوائد إيجابية، من شأنها تحقيق الإستقرار المالي، ومنح الأفراد السيولة اللازمة لإنشاء مشاريعهم الخاصة، إلا أن هناك العديد من التحديات التي تقف عائقاً في سبيل تطبيق هذا المفهوم، من أبرزها: أن تتركز غالبية فروع البنوك في المدن والمناطق الحضرية؛ مما يعني حاجة الأفراد لدفع المزيد من التكاليف للوصول إلى البنوك والتعامل معها، ومحدودية أعداد أجهزة الصراف الآلي (ATM) في المناطق الريفية والحدودية، وهذا يؤثر سلباً على إجراء المعاملات المالية، وضعف البنى التحتية التكنولوجية للبنوك تتسبب بالعديد من المشكلات التقنية التي تؤثر سلباً على الخدمات الإلكترونية المقدمة للعملاء؛ مما يسبب معوقاً لتطبيق الشمول المالي، إلى جانب طلب البنوك الكثير من المستندات لفتح حساب، أو الحصول على القروض؛ مما يدفع الفرد إلى التوجه نحو التعامل مع مؤسسات التمويل غير الرسمية. (عبدالرحمن، ٢٠١٩)

كما يواجه الشمول المالي الكثير من التحديات التي تقف عائقاً أمام تطبيقه على المستويين: الدولي والعربي، ومن أهمها: ارتفاع سعر الفائدة، الذي يسبب ابتعاد الكثيرين عن الاقتراض، وانخفاض مستوى دخل الأفراد؛ مما لا يتيح لهم التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية، إلى جانب ارتفاع نسب البطالة؛ مما يشكل عبئاً على الدولة في توظيفهم، وإيجاد الفرص المناسبة لهم، وانتشار المؤسسات غير الرسمية، التي تقدم خدمات التمويل بتسهيلات كثيرة ومتنوعة، إضافة إلى ضعف الحملات الإعلامية الترويجية حول عملية الشمول المالي، التي تستهدف اطلاع المواطنين على أهميته والفوائد المترتبة علية للفرد وللدولة. (Issaka, et al., 2020)

٦- مفهوم المراجعة الداخلية :

تعددت الدراسات التي تناولت مفهوم المراجعة الداخلية، حيث قصرت دراسة Coetzee .et al., (2015)مفهومها على عضوية معهد المراجعيين الداخليين (IIA) ، وإلتزام إدارة المراجعة الداخلية بالمعايير الحاكمة لمهنة المراجعة الداخلية، في حين ذهبت بعض الدراسات (Dang and Lawrence, 2016; Obeid and Abdelnur, 2018)إلى أن المراجعة الداخلية تتحقق عندما توجد لجان مراجعة قوية تعتمد على ميثاق خاص بها، وأعضاء مؤهلين علمياً وعملياً، وتوافر موارد كافية تمكنها من ممارسة مهامها بكفاءة وفعالية. كما أضافت دراستي (Dumitrescu and Bobitan, 2016; Silva, et al., 2019) إلى أن المراجعة الداخلية تتوقف على تقييم المراجع الخارجي واعتماده على وظيفة المراجعة الداخلية، ودورها في اكتشاف أو منع المراجعين لأخطاء فعلية بالبنك، واختيار أفضل طريقة لاستغلال موارد البنك وحمايتها. بينما أشارت دراسة شحاتة، (٢٠٢١) علي أن المراجعة الداخلية تتمثل في قدرة المراجع الداخلي على الإلتزام بالممارسات القياسية لدوري وظيفة المراجعة الداخلية التوكيدي والإستشاري لتحسين عمليات الوحدة الاقتصادية، وإيجاد منهج منظم وقوي لتقييم وتحسين كفاءة وفعالية عمليات إدارة المخاطر والرقابة والحوكمة، وذلك في ضوء إلتزامه بمعايير الممارسة المهنية وقواعد وأداب وسلوكيات مهنة المراجعة الداخلية .

وبناءً عليه يري الباحث أن المراجعة الداخلية بمثابة نشاط تقييمي تقويمي استشاري مستقل وموضوعي، يعمل على تحسين أداء عمليات البنك باعتباره أداة لفحص وتقويم مدى فعالية الأساليب الرقابية، كما يساعد البنك في تحقيق أهدافه المستقبلية.

٧- أهداف المراجعة الداخلية :

أشارت دراسة شحاتة، (٢٠٢١) إلى أن أهداف المراجعة الداخلية تتمثل في :

١/٧- ضمان إلتزام المراجع الداخلي بالممارسات القياسية عند أداء الأنشطة والمهام الموكله إليه.

٢/٧- تعزيز مصداقية الخدمات الإستشارية والتوكيدية التي تكفل تحسين عمليات وأنشطة المؤسسات، وحماية أصولها ومواردها (٢٠١٨) .Talab, et al,

٣/٧- ضمان التقييم الدقيق لفعالية هيكل الرقابة الداخلية، ووضع تصورات مقترحة بشأن آليات تقييم أداء الإدارات والأقسام بالبنك (٢٠٢١).Nalukenge, et al

٤/٧- تدعيم التقييم الموضوعي لكفاءة وفعالية عمليات إدارة المخاطر، وطرح سيناريوهات فعالة للتحكم فيها وإحكام الرقابة عليها.

٥/٧- تعزيز إلتزام المراجع الداخلي بمعايير الممارسة المهنية وقواعد وسلوكيات مهنة المراجعة الداخلية.

٦/٧- تقديم تقارير ملائمة وموضوعية لكافة الأطراف ذوي المصالح، كمرتكز لترشيد العديد من القرارات.

٨- أبعاد المراجعة الداخلية

من خلال إستقراء الدراسات السابقة المتعلقة بأنشطة المراجعة الداخلية يمكن استنباط أهم الأبعاد التي تساهم في تحقيق تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية، والتي تتمثل في:

جدول رقم (٣) أبعاد المراجعة الداخلية

المصدر	الإستقلالية والموضوعية	السرية	النزاهة	الكفاءة المهنية	جودة تنفيذ المهام
جاب الله وآخرون، (٢٠٢٢)	✓			✓	✓
العربي وآخرون، (٢٠٢٢)	✓			✓	✓
عابدين، ٢٠٢٢	✓			✓	✓
أحمد، (٢٠٢١)	✓			✓	✓
سيد وآخرون، (٢٠٢٠)	✓			✓	✓
Tsegaye, (2018)	✓	✓	✓	✓	
Rahahle, (2017)	✓	✓	✓	✓	
Shbail and Turky, (2017)	✓			✓	✓
Desai, et al., (2017)	✓			✓	✓
Endaya and Hanefah, (2016)	✓	✓		✓	✓
غنيم، (٢٠١٦)	✓			✓	✓

المصدر: من إعداد الباحث بالإستناد إلى الدراسات السابقة.

ومما سبق يري الباحث أن أبعاد المراجعة الداخلية تتمثل في ثلاثة أبعاد (الموضوعية والاستقلالية، الكفاء المهنية، جودة تنفيذ المهام) كونهم الأكثر استخدامًا في الدراسات السابقة، كما هو موضح بالجدول السابق رقم (٣)، وفيما يلي مزيد من الشرح والإيضاح حول هذه الأبعاد:

١/٨- الموضوعية والاستقلالية :

أشار ميثاق أخلاقيات المهنة الصادر عن معهد المراجعين الداخليين إلى ضرورة الإهتمام بموضوعية المراجع الداخلي، وتحقيق مستوى عال من الموضوعية عند جمع وتقييم وتوصيل المعلومات عن الأنشطة محل المراجعة، مع عدم التأثر بالمصالح الشخصية للمراجع أو مصالح الأخرين عند إصدار الأحكام الشخصية. (Muqattash, ٢٠١٧)، كما تشير الإستقلالية إلى تمتع المراجع الداخلي بوجهة نظر مستقلة محايده في جميع الأمور المتعلقة بعملية المراجعة، وقد عرفها (IIA, (٢٠١٧ بأنها التحرر من الشروط والظروف التي تهدد قدرة نشاط المراجعة الداخلية أو مدير إدارة المراجعة الداخلية على القيام بمسئولياته على نحو غير متحيز.

كما أشار جاب الله وآخرون، (٢٠٢٢) إلى أن الموضوعية تعني تمتع قسم المراجعة الداخلية بحرية كاملة في ممارسة أنشطة دون خوف أو حرج من المستويات الإدارية العليا ودون تحيز، وتعد الموضوعية من المتغيرات الهامة لتحديد مقدرة أنشطة المراجعة الداخلية على لعب دور فعال، والتأثير على جودة التقارير المالية للمؤسسة، فكلما اتصفت المراجعة الداخلية بالموضوعية، كلما كان لديها المقدرة على اكتشاف ممارسات الإدارة الخاصة بالتلاعب في التقارير المالية والحد منها.

٢/٨- الكفاءة المهنية :

يقصد بها كفاءة المراجع الداخلي في أداء وتنفيذ المهام المنوط له القيام بها، وتتحقق الكفاءة المهنية من خلال تنمية المهارات الفنية والتقنية والتعرف على المشاكل وكيفية مواجهتها، والقدرة على التطوير والتدريب المستمر، فضلاً عن فن التعامل مع الإدارة وفريق العمل، والقدرة على إستخدام وتوظيف الأدوات والأساليب اللازمة لجمع وتحليل البيانات وعرضها بشكل مناسب، ولاسيما قدرته على الإلمام بالتطورات والمستجدات الحديثة، والإطلاع على المعايير المهنية والارشادات المتعلقة بهذه للمستجدات. (أحمد،٢٠٢١؛ Shohihah, ٢٠١٨).

٣/٨- جودة تنفيذ المهام :

تشير إلى قدرة المراجع الداخلي على فهم أهداف المؤسسة، وتحقيق تلك الأهداف في أقل وقت ممكن وبأعلى جودة، ويتحقق ذلك من خلال وجود دليل للمراجعة الداخلية يمثل مرجع للمهتمين متضمناً كافة التفاصيل المتعلقة بعمليات التخطيط وتنفيذ عمليات المراجعة، وكيفية إعداد وكتابة تقاريرها، مع مراعاة المبادئ والقواعد الخاصة بمهنة المحاسبة والمراجعة ودستور أخلاقيات المهنة، والحصول على الأدلة والقرائن التي تؤكد شفافية التقارير المالية وزيادة الثقة في المعلومات الوارده بها، وكذلك إسناد أنشطة المراجعة الداخلية إلى شخص لديه القدرة على التواصل وخلق علاقات عمل طيبة. (Desai, ., ٢٠١٧ et al)

عاشراً: الدراسة الميدانية:

١- مجتمع وعينة الدراسة:

تمثل مجتمع الدراسة في مسئولي إدارة المراجعة الداخلية والإدارة المالية وإدارة الائتمان بالبنوك التجارية محل الدراسة (بنك الكويت الوطني كقطاع عام ، البنك الأهلى الكويتي كقطاع خاص، بنك بوبيان كفرع أجنبي)، ونظرا لكثرة فروع هذه البنوك ومراعاة لعوامل الوقت والجهد والتكلفة تم سحب عينة عشوائية موزعة على البنوك الثلاثة بفروعها المختلفة مقدارها ٣٨٤ مفردة.

٢- ثبات وصدق المحتوى لمتغيرات الدراسة:

وفي هذا الإطار تم إستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ Alpha Cronbachs بإعتبارة أكثر أساليب تحليل الإعتمادية دلالة في تقييم درجة التناسق الداخلي بين محتويات أو بنود المقياس الخاضع للإختبار، وفي تحديد مدي تمثيل مجتمعات أو بنود المقياس الخاضع للإختبار، وفي تحديد مدي تمثيل مجتمعات أو بنود المقياس للخاصية Construct محل الدراسة، وتتراوح قيمة معامل ألفا كرونباخ بين (صفر)، (١) فكلما أقتربت من الواحد الصحيح دلت علي وجود ثبات عالي، وكلما إقتربت من الصفر دلت علي عدم وجود ثبات.

جدول رقم (٤) معامل الثبات والصدق الذاتي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن فحص متطلبات الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت بإستخدام معامل ألفا كرونباخ

تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن فحص متطلبات الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدوله الكويت	عدد العبارات	معامل الفا كرونباخ	معامل الصدق الظاهري
الموضوعية والإستقلالية	٤	.874	**.935**
الكفاءة المهنية	٤	.756	**.869**
جودة تنفيذ المهام	٤	.843	**.918**
الوصول إلى الخدمات المالية	٦	.778	**.882**
استخدام الخدمات المالية	٥	.776	**.881**
جودة الخدمات المالية	٦	.807	**.898**
عوامل مالية	٦	.893	**.945**
عوامل غير مالية	٦	.865	**.930**
إجمالي متغيرات الدراسة	٤١	.886	**.941**

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول رقم (٤): أن الباحث قام بإستخدام معامل الثبات ألفا كرونباخ ، لقياس ثبات المحتوى لمتغيرات الدراسة ، وقد تبين أن معامل ألفا كرونباخ لأجمالى أبعاد أنشطة المراجعة الداخلية بشأن

فحص متطلبات الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت قد بلغ (٠,٨٨٦) مما يدل على الثبات المرتفع لعينة الدراسة، الأمر الذى انعكس أثرة على الصدق الذاتى حيث بلغ (٠,٩٤١)، هذا وقد سجل أعلى ثبات لمحتوى أبعاد الدراسة في: العوامل المالية، الموضوعية والإستقلالية، عوامل غير مالية، جودة تنفيذ المهام ، جودة الخدمات المالية، بمعاملات ثبات (٠,٨٩٣)، (٠,٨٧٤)، (٠,٨٦٥)، (٠,٨٤٣)، (٠,٨٠٧) على الترتيب، بينما سجل أقل ثبات لمحتوى أبعاد الدراسة بين كل من: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية ، الكفاء المهنية، بمعاملات ثبات (٠,٧٧٨)، (٠,٧٧٦)، (٠,٧٥٦) على الترتيب، وتعد هذه القيم مرتفعة ومقبولة لأغراض الدراسة، حيث أنها أكبر من ٠,٦٠ وهو الحد الأدنى المقبول لمعامل ألفا كرونباخ، ومن ثم يمكن القول بأن أداة الدراسة تتمتع بالثبات الداخلي لمسارتها.

٣- تحليل علاقة الارتباط بين متغيرات الدراسة :

وذلك لتحديد علاقة الإرتباط ، نوع وقوة العلاقة بين متغيرات وأبعاد الدراسة، كما أظهر التحليل الإحصائي الذى تم إجراؤه بإستخدام معامل إرتباط بيرسون النتائج الخاصة بهذة العلاقة كما هو موضح بالجدول التالي رقم (٥):

جدول رقم (٥) مصفوفة إرتباط بيرسون لقياس معنوية العلاقات لأنشطة المراجعة الداخلية بشأن فحص متطلبات الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت

المؤشرات	الكفاءة المهنية	الموضوعية والإستقلالية	جودة تنفيذ المهام	الوصول إلى الخدمات المالية	استخدام الخدمات المالية	جودة الخدمات المالية	عوامل مالية	عوامل غير مالية
الكفاءة المهنية	١							
الموضوعية والإستقلالية	-.028	١						
جودة تنفيذ المهام	.430**	-.003	١					
الوصول إلى الخدمات المالية	.018	-.017	.008	١				
استخدام الخدمات المالية	-.028	-.082	-.072	.526**	١			
جودة الخدمات المالية	-.056	.627	-.013	.106*	.187**	١		
عوامل مالية	-.029	.661**	-.008	-.045	-.006	.745**	١	
عوامل غير مالية	**-.026**	**.723****	**-.012**	**-.002**	**-.015**	**.653****	**.840****	١

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

*** دالة عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١).

يتضح من الجدول رقم (٥) السابق أنه : توجد علاقة إيجابية بين الكفاءة المهنية وجودة تنفيذ المهام والوصول إلى الخدمات المالية، وعلاقة إيجابية بين الموضوعية والإستقلالية وجودة الخدمات المالية والعوامل المالية والعوامل غير المالية ، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين جودة تنفيذ المهام والوصول إلى الخدمات المالية ، ووجود علاقة إيجابية بين الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية ، وأيضًا وجود علاقة إيجابية بين استخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات المالية، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين جودة الخدمات المالية والعوامل المالية والعوامل غير المالية،

وأخيرًا وجود علاقة إيجابية بين العوامل المالية والعوامل غير المالية، وذلك عند مستوى معنوية أقل من (٠,٠٠١).

٤- المقاييس الإحصائية الوصفية لمتغيرات الدراسة:

قام الباحث بإجراء الإحصاء الوصفي للمتغيرات الخاصة بسمات مفردات عينة الدراسة ثم الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة، ويشمل الإحصاء الوصفي كل من: المتوسط الحسابي، الإنحراف المعياري، معامل الإختلاف المعياري والترتيب علي أساس القيم الأقل تشتتاً أو الأكثر تجانساً، وذلك لتحديد خصائص مفردات عينة الدراسة من حيث مدي الموافقة علي الأبعاد.

هذا وتشير معظم الدراسات إلي فئات المتوسط المرجح وفقاً لمعايير الموافقة وعدم الموافقة في إطار مقياس ليكرت Likert scale المستخدم بهذه الدراسة كما يلي:

جدول (٥) قيم المتوسط المرجح والإتجاه الخاص بمقياس ليكارت الخماسى

المتوسط المرجح	الإتجاه	إيجابية الإتجاه
من ١,٠ إلي ١,٧٩	غير موافق تماماً	غير إيجابي
من ١,٨ إلي ٢,٥٩	غير موافق	
من ٢,٦ إلي ٣,٣٩	محايد	إيجابي
من ٣,٤ إلي ٤,١٩	موافق	
من ٤,٢ إلي ٥,٠	موافق تماماً	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

١/٤-الإحصاء الوصفي للمتغيرات الديموجرافية:

- **حسب النوع :**

حيث يوضح الجدول رقم (٦)عدد ونسب الذكور والإناث وذلك علي النحو الآتي:

جدول رقم (٦) نوع مفردات عينة الدراسة

النـــــــــــــــوع	العـــــــــدد	النسبة المئوية %
ذكر	١٧٠	٤٤,٣
أنثي	٢١٤	٥٥,٧
الإجمـــــــــالي	٣٨٤	١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق رقم (٦) أن نسبة المستقصي منهم الإناث تمثل ٥٥,٧٪ ومن ثم الذكور بنسبة ٤٤,٣٪ من إجمالي المستقصي منهم، وهو ما يشير بأن الغالبية العظمة من عينة الدراسة كانت من الإناث.

- **حسب السن:**

حيث يوضح الجدول رقم (٧) فئات عمر مفردات الدراسة، وذلك علي النحو الآتي:

جدول رقم (٧) السن لمفردات عينة الدراسة

السن	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٣٥ سنة	٥٥	١٤,٣
من ٣٥ - أقل من ٤٠ سنة	٥٤	١٤,١
من ٤٠ – أقل من ٤٥ سنة	٩٢	٢٤
٤٥ سنة فأكثر	١٨٣	٤٧,٦
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق رقم (٧) أن المستقصي منهم الذين يزيد عمرهم عن ٤٥ سنة يمثلون نسبة ٤٧.6٪ وهم النسبة الأكبر، يليهم الذين يتراوح عمرهم من ٤٠ إلى أقل من ٤٥ سنة يمثلون نسبة ٢٤٪ ، ثم الذين يقل عمرهم عن ٣٥ سنة بنسبة ١٤,٣ %، وأخيرًا الذين يتراوح عمرهم من ٣٥ إلى أقل من ٤٠ سنة بنسبة ١٤,١٪.

- **حسب المؤهل العلمي :**

حيث يوضح الجدول رقم (٨) المؤهل العلمي لمفردات عينة الدراسة وذلك علي النحو الآتي:

جدول رقم (٨) المؤهل العلمي لمفردات عينة الدراسة

المؤهل العلمي	العدد	النسبة المئوية %
جامعي	٢١	٥,٥
دبلوم عليا	٤٨	١٢,٥
ماجستير	١١٥	٢٩,٩
دكتوراه	٢٠٠	٥٢,١
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي

ويتضح من الجدول السابق رقم (٨) أن المستقصي منهم الحاصلين علي الدكتوراه يمثلون نسبة ٥٢,١٪ وهم النسبة الأكبر، ثم الحاصلين علي الماجستير بنسبة ٢٩,٩٪ ، ويليهم الحاصلين علي دبلوم عليا بنسبة ١٢,٥٪ وأخيرًا الحاصلين علي مؤهل جامعى بنسبة ٥,٥٪ وهم يمثلون النسبة الأقل من إجمالي المستقصي منهم.

- **حسب عدد سنوات الخبرة:**

حيث يوضح الجدول رقم (٩) عدد سنوات الخبرة وذلك علي النحو الآتي:

جدول رقم (٩) عدد سنوات الخبرة الوظيفية لعينة الدراسة

عدد سنوات الخبرة الوظيفية	العدد	النسبة المئوية %
أقل من ٥ سنوات	٩٧	٢٥,٣
من ٥ سنوات إلي أقل من ١٠ سنوات	١٦٤	٤٢,٦
من ١٠ سنوات إلي أقل من ٢٠ سنة	١١٤	٢٩,٦
من ٢٠ سنة إلي أقل من ٣٠ سنة	٦	١,٥
من ٣٠ سنة فأكثر	٣	١
الإجمالي	٣٨٤	١٠٠

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ويتضح من الجدول السابق رقم (٩) أن المستقصي منهم الذين تتراوح خبرتهم الوظيفية من ٥ سنوات إلي أقل من ١٠ سنوات يمثلون نسبة ٤٢,٦٪ ويليهم الذين تتراوح خبرتهم الوظيفية من ١٠ سنوات إلي أقل من ٢٠ سنة بنسبة ٢٩,٦٪ ثم الذين تقل خبرتهم عن ٥ سنوات بنسبة ٢٥,٣، ويليهم الذين تتراوح خبرتهم ٢٠ سنة إلي أقل من ٣٠ سنوات بنسبة ١,٥٪ ، وأخيرًا الذين تزيد خبرتهم عن ٣٠ سنة بنسبة ١٪.

٢/٤- الإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة:

تم حساب المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية ومعاملات الأختلاف للعبارات المكونة لكل متغير من متغيرات الدراسة وكذلك النتائج كما يلي:

جدول رقم (١٠)

الإحصاء الوصفي لبعد الكفاءة المهنية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	يساعد التأهيل العلمي للمراجع الداخلي على مراقبة تطبيق الأساليب الرقابية.	3.12	1.372	0.44	٤
٢	تساعد الخبرة المهنية للمراجع الداخلي على تقديم التوصيات الكفيلة برفع مستوى إدارة المراجعة.	3.28	1.364	0.42	٣
٣	الإلتزام بمعايير المراجعة الداخلية يدعم تفعيل دور الأساليب الرقابية.	3.55	1.225	0.35	١
٤	التقييم الذاتي للمراجع الداخلي يساعد في رفع كفاءة وجودة عمليات البنك.	3.48	1.211	0.35	٢
	المتوسط العام	3.36	.984	٠,٢٩	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١٠) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد الكفاءة المهنية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٣٦) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٩٪): وبالتالي يمكن القول بأن الإلتزام بمعايير المراجعة الداخلية يدعم تفعيل دور الأساليب الرقابية، كما أن التقييم الذاتي للمراجع الداخلي يساعد في رفع كفاءة وجودة عمليات البنك.

جدول رقم (١١)

الإحصاء الوصفي لبعد الموضوعية والإستقلالية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	تعيين المراجعين الداخليين بواسطة مجلس الإدارة يساعد في الالتزام بالحياد في مراجعة الأساليب الرقابية.	3.84	1.212	0.32	**2**
٢	يتم إقصاء المراجع الداخلي عن ممارسة أي سلطة تنفيذية.	3.83	1.195	0.31	**3**
٣	يمثل استقلال المراجع الداخلي واحداً من أركان تفعيل دور أنشطة المراجعة داخل البنك.	3.82	1.173	0.31	**4**
٤	رفع تقارير المراجع الداخلي لمجلس الإدارة دون تحيز يدعم تفعيل دوره في تطبيق سياسات البنك.	3.85	1.155	0.30	**1**
	المتوسط العام	3.84	1.009	٠,٢٦	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١١) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد الموضوعية والإستقلالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٨٤) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٦٪): وبالتالي يمكن القول بأن رفع تقارير المراجع الداخلي لمجلس الإدارة دون تحيز يدعم تفعيل دوره في تطبيق سياسات البنك، كما أن تعيين المراجعين الداخليين بواسطة مجلس الإدارة يساعد في الإلتزام بالحياد في مراجعة الأساليب الرقابية.

جدول رقم (١٢) الإحصاء الوصفي لبعد جودة تنفيذ المهام

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	يحرص المراجع الداخلي على تقييم النظام المالي بصورة دورية وذلك لتدعيم السياسات الرقابية.	3.71	1.063	0.29	٢
٢	يطبق المراجع الداخلي الأساليب الفنية الحديثة للقيام بمهامه مما يدعم دوره داخل البنك.	3.57	1.062	0.30	٤

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
٣	يحرص المراجع على التأكد من الإلتزام بالإجراءات والأنظمة المعمول به داخل البنك.	3.60	1.096	0.30	٣
٤	يحرص المراجع الداخلي على التحسين المستمر لإدائه بما يساعد على رفع كفاءة البنك.	3.82	.941	0.25	١
المتوسط العام		3.67	.859	٠,٢٣	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١٢) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد جودة تنفيذ المهام، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٦٧) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٣٪): وبالتالي يمكن القول بأن حرص المراجع الداخلي فى التحسين المستمر لإدائه يساعد فى رفع كفاءة البنك، كما أن حرص المراجع الداخلي على تقييم النظام المالي بصورة دورية يساعد فى تدعيم السياسات الرقابية.

جدول رقم (١٣)

الإحصاء الوصفي لبعد الوصول إلى الخدمات المالية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	يتوفر في الكويت عدد كاف من فروع البنك وبما يسمح بالوصول للخدمات البنكية.	3.28	1.373	0.42	٥
٢	تتوافر صرافات آلية بشكل كاف مما يسهل الوصول للخدمات البنكية.	3.36	1.357	0.40	٤
٣	تتطلب المعاملات في البنك ضمانات وكفالات كبيرة من العميل لإتمام معاملته.	3.60	1.207	0.34	٢
٤	سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية.	3.53	1.207	0.34	٣
٥	يستخدم البنك أنظمة التحول الرقمى لإنجاز التعاملات البنكية.	3.22	1.378	0.43	٦
٦	يتسم الموقع الإلكتروني للبنك بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية ما يشعر العميل بالتحول الرقمى.	3.73	1.000	0.27	١
المتوسط العام		3.45	.867	**0.25**	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١٣) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد الوصول إلى الخدمات المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٤٥) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٥٪): وبالتالي يمكن القول بأن الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية ما يشعر العميل بالتحول الرقمى ، كما أن سلوك الموظفين وتعاملهم لدى البنك جيد مما يسهل الوصول إلى الخدمات البنكية.

جدول رقم (١٤)

الإحصاء الوصفي لبعد استخدام الخدمات المالية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	تتناسب عملية استخدام الخدمات البنكية الإلكترونية مع مؤهلات العملاء.	3.23	1.189	0.37	٥
٢	يعمل البنك على التحول رقميًا تجاه المعلومات المالية التى يوفرها البنك.	3.41	1.210	0.35	٤
٣	تتوافر خدمة الرد المباشر لأي استفسار من العملاء حول استخدام الخدمة البنكية.	3.49	1.209	0.35	٣
٤	تؤثر الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية على استخدام العملاء للخدمات البنكية المتاحة.	3.67	1.070	0.29	١
٥	يقدم البنك ميزات تشجيعية لجذب العملاء الجدد.	3.52	1.064	0.30	٢
	المتوسط العام	3.46	.835	٠,٢٤	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١٤) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد استخدام الخدمات المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٤٦) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٤٪): وبالتالي يمكن القول بأن الوثائق الرسمية كالبطاقة الشخصية تؤثر على استخدام العملاء للخدمات البنكية المتاحة، كما يقدم البنك ميزات تشجيعية لجذب العملاء الجدد.

جدول رقم (١٥)

الإحصاء الوصفي لبعد جودة الخدمة المالية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	يتم إعطاء الخدمات المقدمة عناية خاصة من قبل الإدارة.	3.87	1.20	0.31	**3**
٢	يشعر العملاء بالتحول رقميًا تجاه المعلومات المالية التى يوفرها البنك.	3.84	1.16	0.30	**5**
٣	يتيح البنك الخدمات المالية المختلفة بتكلفة ملائمة.	3.86	1.17	0.30	**4**
٤	يتوافر في البنك قسم خاص لتلقي شكاوي العملاء رقميًا.	4.08	1.02	0.25	**2**
٥	أري أن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك ليس طويل.	4.12	.95	0.23	**1**
٦	يتوافر لدى البنك أنظمة رقمية تضمن أمن المعلومات مما يدعم نظم الرقابة الداخلية.	3.41	1.21	0.35	**6**
	المتوسط العام	3.86	.802	**0.21**	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١٥) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد جودة الخدمة المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٨٦) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢١٪): وبالتالي يمكن القول بأن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في البنك ليس طويل، كما يتوافر في البنك قسم خاص لتلقي شكاوي العملاء رقميًا، كذلك فإنه يتم إعطاء الخدمات المقدمة عناية خاصة من قبل الإدارة.

جدول رقم (١٦)

الإحصاء الوصفي لبعد العوامل المالية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	يعد تقييم الأداء التاريخي وسابقة التعامل لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة مع البنك أحد المؤشرات الهامة للقرار الائتماني.	3.93	1.07	0.27	1
٢	يتم تقييم الأداء المستقبلي لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة بشكل موضوعي وفقاً لظروف النشاط والصناعة وبيئة العمل التي يمارس العميل فيها نشاطه.	3.71	1.25	0.34	5
٣	يتم التأكد من وجود خبرة سابقة للعميل في النشاط المراد تمويله بالإعتماد على مدى إستقرار مؤشرات الربحية في السنوات السابقة.	3.85	1.15	0.30	3
٤	يتم دراسة وتحليل نشاط العميل وتحديد موقعه بالدورة الإقتصادية.	3.73	1.25	0.34	4
٥	يتم دراسة وتحليل رأس مال عملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لتحديد قدرتهم الإدارية والمالية.	3.70	1.14	0.31	6
٦	يجب أن يشعر العميل بعبء المشاركة في التمويل والمسئولية عن النشاط في حالة الفشل.	3.91	1.16	0.30	2
	المتوسط العام	3.80	.946	٠,٢٥	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق رقم (١٦) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد العوامل المالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٨٠) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٥٪): وبالتالي يمكن القول بأن تقييم الأداء التاريخي وسابقة التعامل لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة مع البنك يمثل أحد المؤشرات الهامة للقرار الائتماني، كما يجب أن يشعر العميل بعبء المشاركة في التمويل والمسئولية عن النشاط في حالة الفشل، كذلك يتم التأكد من وجود خبرة سابقة للعميل في النشاط المراد تمويله بالإعتماد على مدى إستقرار مؤشرات الربحية في السنوات السابقة.

جدول رقم (١٧)

الإحصاء الوصفي لبعد العوامل الغير مالية

م	المتغيرات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف النسب مئوية %	الترتيب
١	يقوم البنك بمنح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بناء على أسس موضوعية تطبق على كافة العملاء، دون أي معاملات تفضيلية للأطراف ذات العلاقة.	3.78	1.24	0.33	٢
٢	يعد تحليل شخصية عملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة وتحديد أمانتهم ورغبتهم في السداد أحد المؤشرات الهامة للقرار الائتماني.	3.67	1.23	0.33	٦
٣	يتم دراسة السمعة الائتمانية لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لمعرفة مدى احترام المواعيد مع الأطراف ذوي العلاقة كالعملاء والموردين بالسوق.	3.71	1.25	0.34	٣
٤	يتم دراسة السمعة الائتمانية لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لمعرفة مدى الوفاء بالالتزامات في مواعيدها.	3.85	1.15	0.30	١
٥	توافر نظم الدفع الإلكترونى والنظم الإلكترونية أدت إلى زيادة فرص منح الإئتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة.	3.70	1.15	0.31	٤
٦	يعمل البنك على توافر فرص مشجعة للمشروعات الصغيرة والمتوسطة إعتمادًا على نظم الشمول المالى.	3.69	1.08	0.29	٥
	المتوسط العام	3.73	.917	٠,٢٥	

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

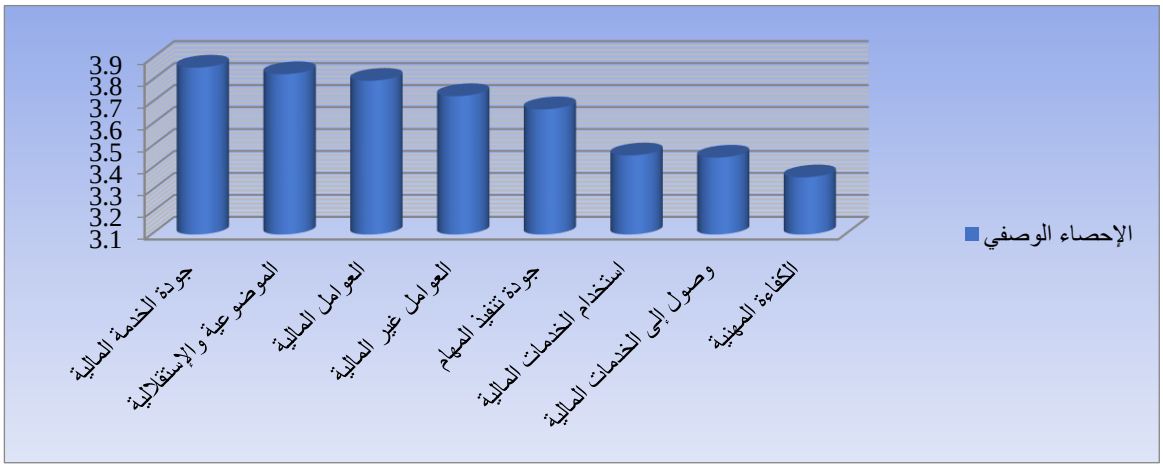
يتضح من الجدول السابق رقم (١٧) أن إتجاهات مفردات عينة الدراسة قد أظهرت إتجاهاً عاماً نحو الموافقة بالنسبة لبعد العوامل الغير مالية، وذلك بمتوسط حسابي قدرة (٣,٧٣) وبمعامل إختلاف معياري قدرة (٢٥٪): وبالتالي يمكن القول بأنه يتم دراسة السمعة الائتمانية لعملاء المشروعات الصغيرة والمتوسطة لمعرفة مدى الوفاء بالالتزامات في مواعيدها، وكذلك يقوم البنك بمنح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بناء على أسس موضوعية تطبق على كافة العملاء، دون أي معاملات تفضيلية للأطراف ذات العلاقة.

ومن خلال العرض السابق للإحصاء الوصفي لمتغيرات الدراسة يتضح الآتي :

أن جميع أبعاد الدراسة تميل نحو الموافقة وهو ما يعكس الإتجاه الإيجابي نحو تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن فحص متطلبات الشمول المالي في منح القروض للمشروعات الصغيرة والمتوسطة بدولة الكويت ، واحتل بعد جودة الخدمة المالية المرتبة الأولى؛ حيث بلغ المتوسط الحسابي له ٣,٨٦، يليه بعد الموضوعية والإستقلالية بمتوسط ٣,٨٣، ثم بعد العوامل المالية بمتوسط ٣,٨٠، ثم بعد العوامل غير المالية بمتوسط حسابي ٣,٧٣ ، ثم بعد جودة تنفيذ المهام بمتوسط ٣,٦٧ ، ثم بعد استخدام الخدمات المالية بمتوسط ٣,٤٦، ثم بعد الوصول إلى الخدمات المالية بمتوسط ٣,٤٥ وأخيراً بعد الكفاءة المهنية بمتوسط ٣,٣٦، ويوضح الشكل التالي ذلك:

شكل رقم (١)

الإحصاء الوصفي لمفردات عينة الدراسة



٥- اختبار الفروض:

الفرض الأول: توجد فروق ذات دلالة إحصـــائية بين البنوك محل الدراســـة من حيث طبيعة أنشـــطة المراجعة الداخلية بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

جدول رقم (١٨)

تقييم الفروق في من حيث طبيعة أنشطة المراجعة الداخلية البنوك محل الدراسة

الفقرة	بنك الكويت الوطني		البنك الأهلى الكويتي		بنك بوبيان		البنوك ككل	
	المتوسط	التقييم	المتوسط	التقييم	المتوسط	التقييم	المتوسط	التقييم
الكفاءة المهنية	3.564	متوسط	3.420	متوسط	3.088	منخفض	3.36	منخفض
الموضوعية والإستقلالية	3.832	متوسط	3.811	متوسط	3.865	متوسط	3.84	متوسط
جودة تنفيذ المهام	3.635	متوسط	3.777	متوسط	3.609	متوسط	3.67	متوسط
البعد ككل	٣,٦٨	متوسط	٣,٦٧	متوسط	٣,٥٢	متوسط	3.62	متوسط

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضـــح من الجدول الســـابق مدي تمايز بنك الكويت الوطنى في تطبيق بعد الكفاءة المهنية الأمر الذي انعكس علي المتوسـط الحسـابي والذي بلغ ٣,٥٦ مما يشـير إلي إلتزام البنك بمعايير المراجعة الداخلية والذى يدعم تفعيل دور الأساليب الرقابية، يليه البنك الأهلى الكويتي بمتوسط ٣,٤٢، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٣,٠٨٨ مما يشير إلى ضعف دور البنك فى التأهيل العلمي للمراجع الداخلي على مراقبة تطبيق الأساليب الرقابية، أما بالنسبة لبعد الموضوعية والإستقلالية فيظهر تمايز بنك بوبيان الأمر الذي انعكس علي المتوسـط الحسـابي والذي بلغ ٣,٨٦٥ الأمر الذى يشـير إلى رفع تقارير المراجع الداخلي لمجلس الإدارة دون تحيز يدعم تفعيل دوره في تطبيق سـياسـات البنك، يليه بنك الكويت الوطنى والذى بلغ متوسـطة الحسـابى ٣,٨٣، وأخيرًا البنك الأهلى الكويتي بمتوسـط حسـابى ٣,٨١، أما بالنسـبة للبعد الثالث جودة تنفيذ المهام فيظهر تمايز البنك الأهلى الكويتي الأمر الذي انعكس علي المتوسـط الحسـابي والذي بلغ ٣,٧٧، يليه بنك الكويت الوطنى والذى بلغ متوســطة الحســابى ٣,٦٣، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٣,٦٠.

وبناء عليه يتم قبول الفرض الأول والذى ينص على أنه: توجود فروق ذات دلالة إحصـــائية بين البنوك محل الدراسة من حيث طبيعة أنشطة المراجعة الداخلية بالبنوك الكويتية محل الدراسة

الفرض الثاني: توجد فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك محل الدراسة من حيث آليات تفعيل الشمول المالى بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

جدول رقم (١٩)

تقييم الفروق من حيث آليات تفعيل الشمول المالى للبنوك محل الدراسة

الفقرة	بنك الكويت الوطني		البنك الأهلى الكويتي		بنك بوبيان		البنوك ككل	
	المتوسط	التقييم	المتوسط	التقييم	المتوسط	التقييم	المتوسط	التقييم
الوصول إلى الخدمات المالية	٣,٧٥٥	متوسط	٣,٨٠٧	متوسط	٢,٧٩٩	منخفض	3.45	منخفض
استخدام الخدمات المالية	٣,٤٧٥	متوسط	٣,٦٩٢	متوسط	٣,٢٢٨	منخفض	3.47	متوسط
جودة الخدمة المالية	٤,٠٠٢	مرتفع	٣,٨٩٢	متوسط	٣,٩٦٩	مرتفع	3.95	متوسط
البعد ككل	٣,٧٤٤	متوسط	٣,٧٩٧	متوسط	٣,٣٣٢	منخفض	٣,٦٢	متوسط

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

يتضح من الجدول السابق مدي تمايز البنك الأهلى الكويتى في تطبيق بعد الوصول إلى الخدمات المالية الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٨٠٧ مما يشير إلي أن الموقع الإلكتروني للبنك يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية، يليه البنك الكويتى الوطنى بمتوسط ٣,٧٥، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٢,٧٩ مما يشير إلى أن البنك لا يستخدم الأنظمة الذكية لإنجاز التعاملات البنكية ، أما بالنسبة لبعد استخدام الخدمات المالية فيظهر تمايز البنك الأهلى الكويتى الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٦٩ الأمر الذى يشير إلى أن البنك يقدم ميزات تشجيعية لجذب العملاء الجدد، يليه بنك الكويت الوطنى والذى بلغ متوسط الحسابى ٣,٤٧، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى منخفض ٣,٢٢، أما بالنسبة للبعد الثالث جودة الخدمة المالية فيظهر تمايز بنك الكويت الوطنى الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٤,٠٠٢، الأمر الذى يشير إلى أن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في بنك الكويت الوطنى ليس طويل، بالإضافة إلى أنه يتم إعطاء الخدمات المقدمة عناية خاصة من قبل الإدارة، يليه بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٣,٩٦، وأخيرًا البنك الأهلى الكويتى بمتوسط حسابى ٣,٨٩.

وبناء عليه يتم قبول الفرض الثانى والذى ينص على أنه: توجود فروق ذات دلالة إحصائية بين البنوك محل الدراسة من حيث آليات تفعيل الشمول المالى بالبنوك الكويتية محل الدراسة.

وفيما يلى استخدم الباحث تحليل الإنحدار المتعدد والذي يوضح المتغير المستقل ودورة في المتغير التابع.

الفرض الثالث: يوجد تأثير إيجابي لأنشطة المراجعة الداخلية على ومنح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة.

قام الباحث بحساب تحليل الإنحدار بين المتغير المستقل (أنشطة المراجعة الداخلية) والمتغير التابع (منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (٢٠) التالي:

جدول رقم (٢٠)

نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لدور أنشطة المراجعة الداخلية فى منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة

أبعاد المتغير المستقل	معامل الأنحدار B	معامل بيتا	اختبار (T)		اختبار (F)		معامل الإرتباط المتعدد R	معامل التحديد R2
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
الكفاءة المهنية الموضوعية والإستقلالية جودة تنفيذ المهام	-.009 .619 -.002	-.010 .660 -.002	-.230 17.140 -.048	.818 .000 .962	98.125	.000b	.661a	.437

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (٢٠) يتضح ما يلي:

- **القوة التفسيرية للنموذج :**

بلغت قيمة معامل التحديد 0.437 (R2) أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن أنشطة المراجعة الداخلية تساهم فى تحسين منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة ٤٣,٧٪، أما النسبة الباقية فقد ترجع إلي الخطأ العشوائي، أو لعوامل أخري غير مأخوذة في الدراسة.

- **معنوية أنموذج الإرتباط (R) :**

بلغت قيمة معامل الإرتباط المتعدد ٠,٦٦١ (R) وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بين المتغير المستقل (المراجعة الداخلية) والمتغير التابع (منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة)، كما تشير نتيجة اختبار F إلي أن الإنحدار يعد معنويًا وذا دلالة احصائية، حيث أن مستوي المعنوية أقل من (٠,٠٥).

- **معنوية المتغير المستقل :**

بفحص قيم معاملات الإنحدار تبين ما يلي :

بلغت قيمة معامل الإنحدار للأبعاد المستقلة (الكفاءة المهنية، جودة تنفيذ المهام) (.009-، .002-) وهي تشير إلى وجود علاقة سلبية بين هذين البعدين والمتغير التابع (منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة)، بينما بلغ معامل الإنحدار لبعد الموضوعية والإستقلالية 619. وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذا البعد والمتغير التابع (منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة).

كما تشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية أى أن تأثير الموضوعية والإستقلالية يعد معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، بينما كانت العلاقة غير معنوية بالنسبة للكفاءة المهنية وجودة تنفيذ المهام.

وبناءً عليه فإنه يتم قبول الفرض الثالث بشكل جزئى والذي ينص على أنه: توجد علاقة إيجابية بين أنشطة المراجعة الداخلية ومنح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة.

وفيما يلى استخدم الباحث تحليل الإنحدار المتعدد والذي يوضح المتغير المستقل ودورة في المتغير التابع فى ظل وجود المتغير الوسيط.

الفرض الرابع: يوجد دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في معدلات منح الإئتمان للشركات الصغيرة والمتوسطة.

الفرض الفرعي (٤/١): يوجد دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل المالية.

قام الباحث بحساب تحليل الإنحدار بين المتغير الوسيط (الشمول المالى) والمتغير المستقل (أنشطة المراجعة الداخلية) والمتغير التابع (العوامل المالية)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (٢١) التالي:

جدول رقم (٢١) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل المالية

أبعاد المتغير المستقل	معامل الأنحدار B	معامل بيتا	اختبار (T)		اختبار (F)		معامل الإرتباط المتعدد R	معامل التحديد R2
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
الكفاءة المهنية	.015	.016	.445	.656	106.173	.000b	.793a	.628
الموضوعية والإستقلالية	.273	.292	6.983	.000				
جودة تنفيذ المهام	-.011	-.010	-.273	.785				
الوصول إلى الخدمات المالية	.081	.074	2.000	.046				
استخدام الخدمات المالية	-.059	-.052	-1.349	.178				
جودة الخدمة المالية	.685	.580	13.683	.000				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (٢١) يتضح ما يلي:

- **القوة التفسيرية للنموذج :**

بلغت قيمة معامل التحديد 0.628 (R2) أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية يساهم فى تحسين العوامل المالية بنسبة ٦٢,٨٪، أما النسبة الباقية فقد ترجع إلي الخطأ العشوائي، أو لعوامل أخري غير مأخوذة في الدراسة.

- **معنوية أنموذج الإرتباط (R) :**

بلغت قيمة معامل الإرتباط المتعدد ٠,٧٩٣ (R) وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط قوية بوجود المتغير الوسيط (الشمول المالى) بين المتغير المستقل (المراجعة الداخلية) والمتغير التابع (العوامل المالية)، كما تشير نتيجة اختبار F إلي أن الإنحدار يعد معنويًا وذا دلالة احصائية، حيث أن مستوي المعنوية أقل من (٠,٠٥).

- **معنوية المتغير المستقل :**

بفحص قيم معاملات الإنحدار تبين ما يلي:

بلغت قيمة معامل الإنحدار للأبعاد (الموضوعية والإستقلالية، الكفاءة المهنية، الوصول إلى الخدمات المالية، جودة الخدمة المالية) (273.، 015.، 081.، 685.) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذه الأبعاد والمتغير التابع (العوامل المالية)، بينما بلغ معامل الإنحدار لكلًا من (جودة تنفيذ المهام، استخدام الخدمات المالية) (011.- ، 059.-) وهي تشير إلى وجود علاقة سلبية بين هذين البعدين والمتغير التابع (العوامل المالية).

كما تشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية أى أن تأثير الموضوعية والإستقلالية، الوصول إلى الخدمات المالية، جودة الخدمة المالية يعد معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل

من 0.05، بينما كانت العلاقة غير معنوية بالنسبة للكفاءة المهنية وجودة تنفيذ المهام، استخدام الخدمات المالية.

وبناءً عليه فإنه يتم قبول الفرض الفرعي (٤/١) بشكل جزئى والذي ينص على أنه: يوجد دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العومل المالية.

الفرض الفرعي (٤/٢): يوجد دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل غير المالية.

قام الباحث بحساب تحليل الإنحدار بين المتغير الوسيط (الشمول المالى) والمتغير المستقل (أنشطة المراجعة الداخلية) والمتغير التابع (العوامل غير المالية)، وكانت النتيجة كما هي موضحة في الجدول رقم (٢٢) التالي:

جدول رقم (٢٢) نتائج تحليل الإنحدار المتعدد لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل غير المالية

أبعاد المتغير المستقل	معامل الأنحدار B	معامل بيتا	اختبار (T)		اختبار (F)		معامل الإرتباط المتعدد R	معامل التحديدR2
			القيمة	المعنوية	القيمة	المعنوية		
الكفاءة المهنية	.012	.012	.341	.733	90.522	.000b	.768a	.590
الموضوعية والإستقلالية	.458	.505	11.506	.000				
جودة تنفيذ المهام	-.015	-.014	-.373	.709				
الوصول إلى الخدمات المالية	-.015	-.014	-.360	.719				
استخدام الخدمات المالية	-.034	-.031	-.766	.444				
جودة الخدمة المالية	.394	.345	7.739	.000				

المصدر: نتائج التحليل الإحصائي.

ومن الجدول السابق رقم (٢٢) يتضح ما يلي:

- **القوة التفسيرية للنموذج :**

بلغت قيمة معامل التحديد 0.590 (R2) أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية يساهم فى العوامل غير المالية بنسبة 59%، أما النسبة الباقية فقد ترجع إلي الخطأ العشوائي، أو لعوامل أخري غير مأخوذة في الدراسة.

- **معنوية أنموذج الإرتباط (R) :**

بلغت قيمة معامل الإرتباط المتعدد ٠,٧٦٨ (R) وهي تشير إلى وجود علاقة ارتباط متوسطة بوجود المتغير الوسيط (الشمول المالى) بين المتغير المستقل (المراجعة الداخلية) والمتغير التابع (العوامل غير المالية)، كما تشير نتيجة اختبار F إلي أن الإنحدار يعد معنويًا وذا دلالة احصائية، حيث أن مستوي المعنوية أقل من (٠,٠٥).

- **معنوية المتغير المستقل :**

بفحص قيم معاملات الإنحدار تبين ما يلي:

بلغت قيمة معامل الإنحدار للأبعاد (الموضوعية والإستقلالية، الكفاءة المهنية، جودة الخدمة المالية) (.012، .458، .394) وهي تشير إلى وجود علاقة طردية بين هذه الأبعاد والمتغير التابع (العوامل غير المالية)، بينما بلغ معامل الإنحدار لكلًا من (جودة تنفيذ المهام، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام

الخدمات المالية) (015.-،015.-، 034.-) وهي تشير إلى وجود علاقة سلبية بين هذه الأبعاد والمتغير التابع (العوامل غير المالية).

كما تشير نتيجة اختبار ت إلى أن هذه العلاقة معنوية أى أن تأثير الموضوعية والإستقلالية، جودة الخدمة المالية يعد معنويًا وذا دلالة إحصائية، حيث أن مستوى المعنوية أقل من 0.05، بينما كانت العلاقة غير معنوية بالنسبة للكفاءة المهنية وجودة تنفيذ المهام، الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية.

وبناءً عليه فإنه يتم رفض الفرض الفرعى (٤/٢) بشكل جزئى والذي ينص على أنه: يوجد دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل غير المالية.

الحادي عشر: مناقشة النتائج :

١- بناء على نتائج التحليل الإحصائي يتضح مدى تمايز بنك الكويت الوطنى في تطبيق بعد الكفاءة المهنية الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٥٦ مما يشير إلي إلتزام البنك بمعايير المراجعة الداخلية والذى يدعم تفعيل دور الأساليب الرقابية، يليه البنك الأهلى الكويتي بمتوسط ٣,٤٢، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٣,٠٨٨ مما يشير إلى ضعف دور بنك بوبيان فى التأهيل العلمي للمراجع الداخلي على مراقبة تطبيق الأساليب الرقابية، أما بالنسبة لبعد الموضوعية والإستقلالية فيظهر تمايز بنك بوبيان الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٨٦٥ ، يليه بنك الكويت الوطنى والذى بلغ متوسطة الحسابى ٣,٨٣، وأخيرًا البنك الأهلى الكويتي بمتوسط حسابى ٣,٨١، أما بالنسبة للبعد الثالث جودة تنفيذ المهام فيظهر تمايز البنك الأهلى الكويتي الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٧٧، يليه بنك الكويت الوطنى والذى بلغ متوسطة الحسابى ٣,٦٣، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٣,٦٠.

٢- كذلك فأنه بناء على نتائج التحليل الإحصائي يتضح مدى تمايز البنك الأهلى الكويتى في تطبيق بعد الوصول إلى الخدمات المالية الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٨٠٧ مما يشير إلي أن الموقع الإلكتروني للبنك الأهلى الكويتى يتسم بسهولة التصفح والوصول لكافة الخدمات البنكية، يليه البنك الكويتى الوطنى بمتوسط ٣,٧٥، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٢,٧٩ مما يشير إلى ضعف بنك بوبيان فى استخدام الأنظمة الذكية لإنجاز التعاملات البنكية ، أما بالنسبة لبعد استخدام الخدمات المالية فيظهر تمايز البنك الأهلى الكويتى الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٣,٦٩ الأمر الذى يشير إلى أن البنك يقدم ميزات تشجيعية لجذب العملاء الجدد، يليه بنك الكويت الوطنى والذى بلغ متوسطة الحسابى ٣,٤٧، وأخيرًا بنك بوبيان بمتوسط حسابى منخفض ٣,٢٢، أما بالنسبة للبعد الثالث جودة الخدمة المالية فيظهر تمايز بنك الكويت الوطنى الأمر الذي انعكس علي المتوسط الحسابي والذي بلغ ٤,٠٠٢، الأمر الذى يشير إلى أن متوسط الوقت الذي يقضيه العميل في الاصطفاف في بنك الكويت الوطنى ليس طويل، بالإضافة إلى أنه يتم إعطاء الخدمات المقدمة عناية خاصة من قبل الإدارة، يليه بنك بوبيان بمتوسط حسابى ٣,٩٦، وأخيرًا البنك الأهلى الكويتى بمتوسط حسابى ٣,٨٩.

٣- كما أشارت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية بين أنشطة المراجعة الداخلية ومنح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة، حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.437 (R2) أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن أنشطة المراجعة الداخلية تساهم فى تحسين منح القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة بنسبة ٤٣,٧٪.

٤- كذلك أشارت نتائج الدراسة بوجود علاقة إيجابية لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل المالية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد 0.628 (R2) أي أن

أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية يساهم فى تحسين العوامل المالية بنسبة ٦٢,٨٪.

٥- وأخيرًا أشارت نتائج الدراسة بوجود دور إيجابي لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية في العوامل غير المالية، حيث بلغت قيمة معامل التحديد0.590 (R2) أي أن أفراد عينة الدراسة يؤيدون الفرض الإحصائي وهو أن لتفعيل أنشطة المراجعة الداخلية بشأن متطلبات الشمول المالى بالبنوك التجارية يساهم فى العوامل غير المالية بنسبة 59%.

الثاني عشر: التوصيات :

١- مراعاة سعي البنوك لتطبيق استراتيجيات التحول الرقمي بما يحقق أهداف البنوك ويدعم الشمول المالي وذلك من خلال تعزيز الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا للاستفادة المتبادلة ودعم التحول الرقمي وتيسير الحصول على الخدمات المالية بالإضافة إلى تعزيز دور البنوك في تطوير البنية التحتية التكنولوجية لتوفير متطلبات التحول الرقمي وتعزيز الشمول المالي.

٢- مراعاة وضع معايير لتقييم ومتابعة مستوى أداء تقديم خدمات الانترنت البنكي، كما يجب اتخاذ التدابير اللازمة للتأكد من قدرة نظم خدمات الانترنت البنكي والنظم الداخلية الخاصة بتقديم الخدمة على التعامل مع حجم العمليات المتوقعة والنمو المستقبلي لهذا النوع من الخدمات.

٣- مراعاة قيام إدارة البنوك محل الدراسة بدراسة وتحليل كافة المؤشرات غير المالية كالسمات الشخصية، وطبيعة الصناعة، والتطور التاريخي للتعامل بين العميل والبنك كإطار مكمل للمؤشرات المالية عند منح الائتمان للمشروعات الصغيرة والمتوسطة، وفقاً للمعايير التي أقرها البنك المركزي كسلطة رقابية.

٤- مراعاة قيام البنوك التجارية بإنشاء قاعدة بيانات شاملة لقياس مستويات الشمول المالي بجانبي العرض والطلب للأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة.

٥- مراعاة قيام البنوك التجارية بوضع ضوابط لمتابعة العملاء ودراسة مدى رضائهم عن الخدمات المتاحة لهم، وتزويدهم بكافة المعلومات الخاصة بمعاملاتهم المصرفية بشكل آلى.

الثالث عشر: الدراسات المستقبلية:

١- أثر تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لمتطلبات الشمول المالي على التقييم الرقمي للجدارة الائتمانية بالمصارف الكويتية.

٢- دور تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لمتطلبات الشمول المالي في تحسين جودة عملية المراجعة بالبيئة الكويتية.

٣- دور تفعيل أنشطة المراجعة الداخلية لمتطلبات الشمول المالي في تحسين جودة التقارير المالية بالبنوك التجارية الكويتية.

الرابع عشر: المراجع:

(أ) المراجع العربية :

١- أحمد، أحمد بخيت محمد (٢٠٢١)، طبيعة اعتماد المراجع الخارجي على أنشـــطة المراجع الداخلي فـــي الشركات المقيده بالبورصة المصرية، **مجلـــة البحـــوث المالية والتجارية**، كلية التجارة، جامعـــة بـور.

٢- بن علقمة، مليكة و سائحي، يوسف (٢٠١٨). دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية، **مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية**، المجلد ٧، العدد ٣.

٣- البنك الأهلي المصـــري (٢٠١٨)، " الثورة الرقمية في البنوك " ، **قطاع الدراســـات المصـــرفية والمالية.**

٤- تقرير مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، ٢٠٢١.

٥- جاب الله، رمضـــان مراد محمود، مجاهد، محمد عبدالله محمد عبدالله، و ســـعد الدين، إيمان محمد. (٢٠٢٢). دور إدارة المراجعة الداخلية في تحسين جودة التقارير المالية: دراسة ميدانية.**مجلة الدراسات المالية والتجارية**، ع٢، ٥٨٠ - ٦٢٨.

٦- شحاتة، محمد موسى علي. (٢٠٢١). إطار مقترح لأثر الإفصاح عن المراجعة الداخلية على تغيرات أسعار الأسهم بالبورصة المصرية: دراسة ميدانية.**المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية**، مج١٢, ع١٢ ، ص ٤٧.

٧- عبدالرحمن، سلوى (٢٠١٩). العوامل المؤثرة على الإفصاح عن مؤشرات الشمول دراسة ميدانية، الفكر المالي وأثرها على تحسين أداء البنوك المصرية المحاسبي، المجلد ٢٣، العدد ٣.

٨- عيد، أمين عادل عبدالفتاح، و حســب، عصـــام محمد محمود. (٢٠٢٢). انعكاســـات تفعيل الشـــمول المالي علي ضوابط منح الائتمان بالمشروعات الصغيرة والمتوسطة في البيئة المصرية.**المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والإدارية**، مج١٣, ع١، ١ - ٣٤.

٩- الفهد، ليالي مصطفى محمد، و حجاوي، غفران سعيد عبدالحفيظ. (٢٠٢٠).أثر التخطيط الاستراتيجي في متطلبات الشمول المالي في البنوك الكويتية (رسالة ماجستير غير منشورة). جامعة العلوم الإسلامية العالمية، عمان.

١٠- القرالة، أكرم خليف مسلم، و الحوامدة، نضـال صـالح إبراهيم. (٢٠٢١).دور ممارسـات الأعمال الريادية في تعزيز الشـــمول المالي: نشـــر الوعي المالي متغيرا وســـيطاً: دراســـة ميدانية في البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر الأردنية**(رسالة دكتوراه غير منشورة).** جامعة مؤتة، مؤتة.

١١- مسلم، أكرم خليف، و إبراهيم، نضـال صـالح. (٢٠٢١).دور ممارسات الأعمال الريادية في تعزيز الشمول المالي: نشر الوعي المالي متغيرًا وسيطًا: دراسة ميدانية في البنوك ومؤسسات التمويل الأصغر الأردنية**(رسالة دكتوراه غير منشورة).** جامعة مؤتة، مؤتة.

(ب) المراجع الأجنبية :

1- A., Mutandwa, L., & Le Roux, P. (2018). A review of determinants of financial inclusion. **International Journal of Economics and Financial** Issues, 8(3), 1.

2- Adeola, O., & Evans, O. (2017). Financial inclusion, financial development, and economic diversification in Nigeria. **Journal of Developing Areas**, 51(3), 1-15.

3- Agyekum, F. K., Reddy, K., Wallace, D., & Wellalage, N. H. (2022). Does technological inclusion promote financial inclusion among SMEs? Evidence from South-East Asian (SEA) countries. **Global Finance Journal**, 53, 100618.

4- Ahamed, M. M., & Mallick, S. K. (2019). Is financial inclusion good for bank stability? International evidence. **Journal of Economic Behavior & Organization**, 157, 403-427.

5- Akileng, G., Lawino, G. M., & Nzibonera, E. (2018). Evaluation of determinants of financial inclusion in Uganda. **Journal of Applied Finance and Banking**, 8(4), 47-66.

6- Chinoda, T., & Kapingura, F. M. (2023). The Impact of Digital Financial Inclusion and Bank Competition on Bank Stability in **Sub-Saharan Africa. Economies**, 11(1), 15.

7- Coetzee, P., Erasmus, L. J., & Plant, K. (2015). Global assessment of internal audit competence: Does one size fit all?. **Southern African Business** Review, 19(sed-2), 1-21.

8- Dang, Dagwom Yohanna and Ibukun L. Lawrence, Feb.(2016), "External Auditors' Reliance on the Internal Audit Function: The Nigerian Perspective", **Journal of Social Science & Humanities**, Vol.3.Iss.2

9- Desai, R., Desai, V., Libby, T., & Srivastava, R. P. (2017). External auditors' evaluation of the internal audit function: An empirical investigation. **International Journal of Accounting Information** Systems, 24, 1-14.

10- Dumitrescu, D., & Bobiţan, N. (2016). COOPERATION AND COORDINATION BETWEEN INTERNAL AND EXTERNAL AUDITING. **Annals of'Constantin Brancusi'University of Targu-Jiu. Economy Series**, (1).

11- Ehi E, E., (2017), A critical analysis of the effects of the Central Bank of Nigeria foreign exchange policy on financial inclusion, anti-money laundering measures and fundamental rights, **Journal of Money Laundering Control**, 20(4), 417-427.

12- Endaya, K. A., & Hanefah, M. M. (2016). Internal auditor characteristics, internal audit effectiveness, and moderating effect of senior management. **Journal of Economic and Administrative Sciences**, 32(2), 160-176.

13- Focus Roland Berger,(2021) Bridging the digital divide Improving digital inclusion in Southeast Asia, Germany, pp: 20-21.

14- Ibrahim, S. S., & Aliero, H. M. (2020). Testing the impact of financial inclusion on income convergence: Empirical evidence from Nigeria. **African Development Review**, 32(1), 42-54.

15- Issaka Jajah, Y., Anarfo, E. B., & Aveh, F. K. (2020). Financial inclusion and bank profitability in Sub-Saharan Africa. **International Journal of Finance & Economics**, 27(1), 32-44.

16- Issaka Jajah, Y., Anarfo, E. B., & Aveh, F. K. (2020). Financial inclusion and bank profitability in Sub-Saharan Africa. **International Journal of Finance & Economics**, 27(1), 32-44.

17- Kumar, N. (2018), Financial Inclusion and its Determinants: Evidence From India, **Journal of economic Policy** , Vol .5 issue : 1,pp4-19.

18- Lu, Z., Wu, J., Li, H., & Nguyen, D. K. (2022). Local bank, digital financial inclusion and SME financing constraints: Empirical evidence from China. **Emerging Markets Finance and Trade**, 58(6), 1712-1725.

19- Maswadeh, S. N., & Alazzha, A. M. (2023). The Modified Effect of Governance on the Planning Internal Audit Tasks in Achieving the Added Value of Transactions in Jordanian Service Companies. In European, Asian, Middle Eastern, North African **Conference on Management & Information** Systems (pp. 667-679). Springer, Cham.

20- Muqattash, R. S. (2017). Factors affecting internal auditors' objectivity: individual-level evidence from the United Arab Emirates. **Electronic Journal of Applied Statistical Analysis**, 10(2), 542-560.

21- Nalukenge, I., Kaawaase, T. K., Bananuka, J., & Ogwal, P. F. (2021). Internal audit quality, punitive measures and accountability in Ugandan statutory corporations. **Journal of Economic and Administrative Sciences**. DOI/١٠,١١٠٨JEAS-05-2020-0084.

22- Nguyen, T. T. H. (2020). Measuring financial inclusion: a composite FI index for the developing countries. **Journal of Economics and Development**.

23- Obeid, O. A., & Abdelnur, A. (2018). An Evaluation of Objectivity and Competence of Internal Audit Departments in Sudanese Government Units. **International Journal of Economics and Financial** Issues, 8(3), 9.

24- Odugbesan, J. A., Ike, G., Olowu, G., & Adeleye, B. N. (2022). Investigating the causality between financial inclusion, financial development and sustainable development in Sub-Saharan Africa economies: The mediating role of foreign direct investment. **Journal of Public Affairs**, 22(3), e2569.

25- Rahahle, M. Y. (2017). Extent of compliance with code of ethics and its impact on internal audit effectiveness. **International journal of academic research in accounting, finance and management sciences,** 7(4), 40-61.

26- Saengsith, N., & Suntraruk, P. (2023). Assessing the internal auditors' readiness for digital transformation. **Global Business and Economics** Review, 28(1), 1-21.

27- Schwertner, K. (2017). Digital transformation of business. **Trakia Journal of Sciences**, 15(1), 388-393.

28- Shbail, A. M., & Turki, T. A. (2017). A theoretical discussion of internal audit effectiveness in Kuwaiti industrial SMEs. **International Journal of Academic Research in Accounting**, Finance and Management Sciences, 7(1), 107-116.

29- Shohihah, I., Djamhuri, A., & Purwanti, L.(2018). Determinants of Internal Audit Effectiveness and Implication on Corruption Prevention in The Religious Ministry. WACANA, **Jurnal Sosial dan Humaniora**, 21(1).

30- Siddik, M., Alam, N., & Kabiraj, S. (2018), Does Financial Inclusion Induce Financial Stability? Evidence from Cross-country Analysis. **Australasian Accounting, Business and Finance Journal**, 12(1), 34-46.

31- Silva, A., Inácio, H., & Vieira, E. (2019). The Influence of Internal Audit on External Audit: Evidence from Portugal and Spain. In Organizational **Auditing and Assurance in the Digital** Age (pp. 1-25). IGI Global.

32- Sujlana, P., & Kiran, C. (2018). A study on status of financial inclusion in India, **International Journal of Management** Studies, 2(3), 96-104.

33- Sutaryo, S., Sahari, S., Jakpar, S., & Balia, S. S. (2023). Internal audit function, political characteristics, and compliance with government accrual-based accounting standards in Indonesian local government**. Contaduría y administración**, 68(1), 25-57.

34- Talab, H. R., Manaf, K. B. B. A., & Malak, S. S. D. B. A. (2018). Internal audit function, ownership structure and firm performance in Iraq. **Journal of Engineering and Applied Sciences,** 13(8), 2098-2102.

35- Vial, G. (2019). Understanding digital transformation: **A review and a research agenda**, p. 122-124.