العلاقات العامة وقضايا الاصلاح الاقتصادى فى مصر (الشمول المالى نموذجاً)

أ.بسمة أشرف زكريا (*)
إشراف : أ.د.على عجوة**
إشراف مشارك : أ.م.د.محمد عتران ***

الملخص :

تهدف الدراسة إلى تقييم دور العلاقات العامة عبر وسائل الإعلام فى بناء وتنمية الوعى لدى الجمهور المصرى بشأن القضايا السبع لاستراتيجية الشمول المالى المصرية. الدراسة من نوعية البحوث الوصفية، وقد وظفت منهج المسح بشقيه :التحليلى ومسح آراء الجمهور. تضمنت الدراسة مسحاً إلكترونيا على عينة متاحة من الجمهور المصرى قوامها 100 مفردة من الجنسين (ذكور/ إناث)، يمثلون مختلف الفئات العمرية (20 عام فأكثر) والمستويات الإجتماعية/ الإقتصادية (ممن سمع من قبل عن الشمول المالى). كما وظفت الدراسة مسحاً لمضمون وسائل الإعلام بتوظيف العينة المتاحة، حيث تضمنت الدراسة تحليلاً لأحاديث وحوارات ومتابعات الوزراء والمسئولين داخل البنك المركزى المصرى، والبنوك العاملة فى مصر، وعدد من الوزارات. كما تضمنت الدراسة تحليل عينة متاحة من المواد الصحفية قوامها 70 مادة صحفية.

الكلمات المفتاحية :الشمول المالي، التثقيف المالي، الوعي.

(*) باحثة دكتوراة بقسم العلاقات العامة والاعلان – كلية الاعلام – جامعة القاهرة
**** الاستاذ بقسم العلاقات العامة ولإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة .**
***** الاستاذ المساعد بقسم العلاقات العامة والإعلان بكلية الإعلام – جامعة القاهرة .**

Public relations and economic reform issues in Egypt (Financial inclusion as a model)

Ms. Basma Ashraf Zakaria*

Abstract:

The study aims to evaluate the role of public relations through the media in building and developing awareness among the Egyptian public regarding the seven issues of the Egyptian financial inclusion strategy. The study is of the type of descriptive research, and it employed the survey method in both parts: analytical and surveying public opinions. The study included an electronic survey on an available sample of the Egyptian public, consisting of 100 individuals of both sexes (males/females), representing various age groups (20 years and over) and social/economic levels (those who had previously heard about financial inclusion). The study also employed a survey of the content of the media using the available sample. The study included an analysis of the conversations, dialogues, and follow-ups of ministers and officials within the Central Bank of Egypt, banks operating in Egypt, and a number of ministries. The study also included an analysis of an available sample of 70 press materials.

Key words: Financial inclusion, financial education, awareness.

* PHD Researcher in the department of public relation and advertising at the faculty of mass communication, Cairo University

مقدمة:

لا يحصل نصف البالغين في أنحاء العالم، أو نحو ٢,٥ مليار نسمة، على خدمات مالية رسمية، و٧٥ في المائة من الفقراء لا يتعاملون مع البنوك بسبب ارتفاع التكاليف، وبُعد المسافات، والمتطلبات المرهقة في غالب الأحيان لفتح حساب مالي. ولا يدخر سوى نحو ٢٥ في المائة تقريبا من البالغين في العالم الذين يكسبون أقل من دولارين للفرد في اليوم أموالهم في مؤسسات مالية رسمية[1].

ويرتبط عدم التعامل مع البنوك بالتفاوت في مستويات الدخل: فاحتمال أن يكون لأغنى ٢٠ في المائة من البالغين في البلدان النامية حساباتٌ بنكية رسمية يزيد بأكثر من الضعفين عن أفقر ٢٠ في المائة. ومع أن الفقراء لا تتاح لهم إمكانية الحصول على الخدمات المالية بالقدر نفسه الذي يتاح للأشخاص الأكثر ثراء فإن حاجتهم إلى الخدمات المالية قد تكون أكبر[2].

وتظهر البحوث أن الحصول على منتجات الادخار، ولاسيما حسابات الادخار التعاقدية التي لا يحق فيها للعملاء السحب من أموالهم حتى يصلون إلى هدف حددوه هم بأنفسهم، قد تكون له منافع ملموسة غير مجرد زيادة مدخرات العملاء، فقد تساعد أيضا على تمكين النساء من أسباب القوة الاقتصادية، وزيادة الاستثمارات المنتجة والاستهلاك، ورفع الإنتاجية والدخول، وزيادة الإنفاق لأغراض الصحة الوقائية[3].

على مدى العقود القليلة الماضية، ظهرت أنماط مختلفة من مقدمي الخدمات المالية تتيح إمكانيات جديدة للفقراء غير المتعاملين مع البنوك. وتشتمل هذه الجهات على منظمات غير حكومية، وجمعيات تعاونية، ومؤسسات لتنمية المجتمعات المحلية، وبنوك تجارية وحكومية، وشركات تأمين وشركات بطاقات الائتمان، ومقدمي الخدمات السلكية واللاسلكية والتحويل البرقي، ومكاتب البريد، وغيرها من الأنشطة التي تتيح الوصول إلى منافذ البيع. وفي كثير من الحالات، أصبحت نماذج الأعمال ومقدِمي الخدمات الجديدة حيوية وفاعلة بفضل الابتكارات التقنية، ومنها انتشار استخدام الهواتف المحمولة في أرجاء العالم. ويمكن أن يكون فتح حساب جار أو إيداع نقطة انطلاق نحو تعميم الخدمات المالية بشكل كامل، إذ سيتيح ذلك مساراً إلى مجموعة أوسع نطاقا من الخدمات المالية المسئولة المقدمة من خلال مؤسسات مالية أكثر قوة وتنوعاً.

وتشير الشواهد الجديدة إلى أن توفير سبل الحصول على الخدمات المالية من خلال الحسابات الرسمية من شأنه تمكين الأفراد من تحقيق سلاسة الاستهلاك، وإدارة المخاطر المالية التي يواجهونها، والاستثمار في التعليم والصحة والأعمال.

ويعني الشمول المالى أن يكون كل فرد أو مؤسسة لهم قدرة على الوصول إلى أدوات ومنتجات مالية تكافئ احتياجاتهم وقدراتهم المادية، بحسب تعريف البنك الدولي. ويحدد البنك المركزي المصري خدمات مالية مثل حسابات بنكية، خدمات الدفع

والتحويل، التأمين، التمويل والائتمان، وغيرها . ويضيف المركزي أن الشمول المالى يعني إتاحة تلك الخدمات من خلال المؤسسات المالية الرسمية مثل: البنوك وشركات التمويل متناهي الصغر والبريد الخ[4]. إن الشمول المالى استراتيجية جوهرية لتحقيق متطلبات الإصلاح المالى والإصلاح الهيكلى للإقتصاد المصرى.
والشمول المالى هو بالأساس جزء من خطاب المنظمات التنموية العالمية والمنظمات المالية أيضا مثل صندوق النقد الدولي والبنك الدولي، موضحاً أنه ظهر بنهاية الثمانينيات وبداية التسعينيات مواكبًا لبرامج الخصخصة و التقشف وتخفيض موازنات الدول والتوظيف العام للإنفاق على الخدمات الاجتماعية[5].
إن استراتيجية الشمول المالى، على النحو الوارد، تعتبر مطلباً للإصلاح الإقتصادى الذى تتبناه أية دولة وينعكس على تحسن اداء المؤشرات المالية سواء علي جانبي الايرادات او المصروفات وايضاً في اداء الاقتصاد الحقيقي ممثل في تحقيق زيادة ملحوظة في الصادرات وتقليص الواردات وخفض عجز الميزان التجارى واتخاذ العديد من الاجراءات للتحكم فى معدلات التضخم[6].

وبالنظر لخصوصة قضايا الشمول المالى فى مصر وتعدد موضوعاته التى تمس حياة المواطن المصرى، وبالنظر لطبيعة الجهات التى أطلقت استراتيجية الشمول المالى فى مصر وتتبناها، وكذا حجم الجهود المرصودة لبناء ثقافة مالية داعمة فى هذا الاتجاه لتحقيق عنصر الطلب، وطبيعة المجال العام فى ظل التحديات الراهنة، ومع الأخذ فى الإعتبار أنه ليس شرطاً أن يرد الشمول المالى بمسماه وإنما يحضر من خلال قضاياه وموضوعاته، تركز الدراسة على رصد دور النشر (الرسائل الإعلامية للعلاقات العامة)، ضمن الأنشطة التى تناولت قضايا الشمول المالى فى مصر.

ويتضمن النشر الرسائل الإعلامية التى ينطبق عليها مجموعة من الإشتراطات ويمكن أن تتضمن تمرير رسائل التوعية بموضوعات وقضايا الشمول المالى عبر البرامج والحورات والمداخلات الهاتفية والمتابعات الميدانية والتغطيات التليفزيونية وأحاديث المجموعة الإقتصادية (محافظ البنك المركزى، وزير المالية، وزير الاستثمار، وزير التخطيط والمتابعة والإصلاح الإدارى، وزير التجارة والصناعة، وزير قطاع الأعمال العام، وزير التعاون الدولى، وزير الإسكان والمرافق والمجتمعات العمرانية)، بالإضافة إلى تمرير تلك الرسائل عبر البرامج الإقتصادية المتخصصة فى التليفزيون المصرى، الرسمى والخاص، وكذلك الفقرات الإقتصادية داخل قنوات المنوعات والبرامج التليفزيونية الحوارية Talk show، التى تتناول قضايا الشمول المالى فى مصر. ويضاف إلى ما سبق النشر عبر الفقرات الإخبارية ذات الشأن الإقتصادى داخل النشرات الإخبارية فى التليفزيون المصرى والتى تناولت قضايا الشمول المالى، أو بعضها.

كما يتضمن النشر المواد الصحفية (والموزعة على كافة الفنون الصحفية) التى تتناول موضوعات الشمول المالى وقضاياه فى الصحف المصرية (القومية، الحزبية، والخاصة) وهى المواد الرسائل التى تنطبق عليها صفات واشتراطات النشر دون غيرها. وغالباً ما ترد تلك المواد الصحفية داخل الأبواب والصفحات الإقتصادية وداخل الأعداد الخاصة، أو أثناء التغطيات للفعاليات والمناسبات والأحداث.

أهمية تنمية الوعى بالشمول المالي:

يسهم الشمول المالى في رفع الدخل الشهري للأفراد، ما يحفز الاقتصاد كما يساهم في دمج مشاريع القطاع غير الرسمي في القطاع الرسمي بما يسمح للحكومة بزيادة إيراداتها الضريبية، ويسهم في دمج الفقراء في السوق، من خلال الشركات متناهية الصغر والمشاريع المنزلية وريادة الأعمال، كإستراتيجية لمكافحة الفقر. بالإضافة إلى زيادة المعلومات عن التعاملات المالية بما يسمح بتقليل عجز الموازنة من خلال زيادة الإيرادات الضريبية كما يسمح باستهداف أكثر كفاءة للدعم[7].

وعلى الرغم من الجهود المبذولة فى إطار نشر المعرفة المالية لدى المواطنين، والتى يأتى فى مقدمتها تلك التى يقودها البنك المركزى المصرى، والتى بدأت في تحسين النتائج تدريجياً، حيث نجحت فى رفع نسبة أصحاب الحسابات المصرفية من 20% فى عام 2014 إلى ما يقارب الـ 33%من إجمالى عدد السكان فى عام 2017 وذلك بحسب تقرير Global Findex الصادر عن البنك الدولى، إلا أننا نرى اننا كمجتمع لايزال أمامنا الكثير لننجزه فى هذا المضمار، وخاصة إذا ما توقفنا أمام ما ورد فى استطلاع وكالة Standard & Poors عن المعرفة المالية والذى أورد أن 27% فقط من المصريين البالغين هم من يتمتعون بتلك المعرفة. وبتأمل الأرقام السابقة يمكننا أن ندرك حجم التحديات التى لا تخلو أيضاً من الفرص المتوقعة فى مجال نشر الوعى المالى أو الثقافة المالية[8].

ولعل أبسط تعريفات الوعى المالى أو الثقافة المالية هو إكساب الفرد مجموعة المهارات والمعرفة التى تسمح له باتخاذ قرارات مستنيرة وفعالة باستخدام موارده المالية، ومن أبرز مكونات الوعى المالى هو التعريف بكيفية كسب الأموال وإنفاقها وادخارها أو استثمارها بشكل سليم[9].

ومن الملاحظ وجود أهمية بالغة وأثر كبير لنشر تلك الثقافة على مستوى الفرد فى تأهيل المجتمع للتعامل مع مفهوم الشمول المالى الذى من شأنه أن يساهم فى رفع مستوى المعيشة وخفض معدلات الفقر من خلال احتواء النظام المالى لشرائح لم تكن بداخله من قبل مثل محدودى الدخل وأصحاب المشروعات الصغيرة ومتناهية الصغر وكذلك أهمية إتاحة فهم العناصر الأساسية للجميع بما يمكنهم من الاستفادة بخدمات ومنتجات القطاع المالى بشقيه المصرفى وغير المصرفى.

وهنا يبرز دور العلاقات العامة التى يطلق برامجها المهتمين من جهات رسمية وغير رسمية ومؤسسات مالية وكذلك مؤسسات المجتمع المدنى لتبنى تلك المبادرة الداعية إلى خلق الوعى المالى وتثقيف المستهلكين بشأن الوصول إلى الخدمات المالية وكذلك تثقيف المستثمرين بأهمية نشر المعرفة المالية وكذلك زيادة الوعى حول توافر أنواع مختلفة من المنتجات المالية وخصائصها[10].

قضايا الشمول المالى:

تهدف الدراسة إلى تقييم دور العلاقات العامة عبر وسائل الإعلام فى بناء وتنمية الوعى لدى الجمهور المصرى بشأن القضايا السبع لاستراتيجية الشمول المالى المصرية المتمثلة فيما يلى:

- **قضية الاستدامة:** والمقصود بها الاستدامة الاقتصادية، فحين دخل البعد البيئي في حساب أدبيات التنمية ولد مصطلح "الاستدامة" وتم تداول مقولات وأطروحات من نوع التنمية المستدامة، في إشارة مكثفة إلى أن العمليات التنموية ينبغي لها أن تضع في حساباتها بشكل أساس في استثمارها للموارد الطبيعية أو في عمليات الإنتاج ألا تستنفد هذه الموارد أو تدمر المكون البيئي من أرض وبحر وجو، سواء بالتلوث أو في عملية إفقار أو تخريب لكنوزها الإيجابية. وللتنمية المستدامة ثلاثة أبعاد رئيسة متكاملة: بيئية واجتماعية واقتصادية، ومن هذا المنطلق تركز استراتيجية الشمول المالى على تقويم النظم الاقتصادية، وتعديل الأنماط البيئية والاقتصادية والاجتماعية، بما يحقق التنمية الاقتصادية الملائمة، ويشبع الحاجات الإنسانية الأساسية، ويحافظ على سلامة البيئة من خلال اعتماد تقويم دقيق لاعتبارات البيئة، حفاظاً على الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي والبيئي. ذلك أن توفير الاستقرار الاقتصادي لا يتم إلا عن طريق تحقيق مبدأ التنمية المستدامة.

- **قضية الرقابة المصرفية:** حيث تهدف العملية الرقابية لدى قطاع الرقابة والإشراف داخل البنك المركزى المصرى إلى التعرف أولاً بأول وبصفه مستمرة على أوضاع البنوك التي تخضع لرقابته وتطوير نظام إنذار مبكر يسمح للبنك المركزي المصري باتخاذ أساليب استباقيه للتحقق من أمان وسلامه الجهاز المصرفي، وكذا التأكد من التزام البنوك بقانون البنك المركزي والتعليمات الرقابية الصادرة وقيامها بتطوير نظم إدارة المخاطر لديها وتدعيم أسس الرقابة الداخلية بما يضمن حسن أدارة وأداء القطاع المصرفي، وذلك لتحقيق الاستقرار المالي، توفير الحماية لحقوق المودعين والتأكد من قيام البنوك بالمساهمة الايجابية في تطور الاقتصاد القومي.

- **قضية الحوكمة:** للمشروعات والقطاعات الإنتاجية والخدمية وما تشمله من موضوعات الشفافية والإفصاح وتفاعلية أصحاب المصلحة والدور الرقابى على الأنشطة وعمليات التصحيح المستمرة. كما تتضمن قضية الحوكمة العديد من المعايير

التى تضمن وضع قواعد ومبادئ لإدارة المؤسسات والرقابة عليها، وتطبيق أسلوب ممارسة الإدارة الرشيدة فيها لتشمل هذه القواعد المتينة ليس فقط منظمات القطاع الخاص فحسب، بل مؤسسات المجتمع المدني والقطاع العام. وتتضمن أهداف الحوكمة الرشيدة: تحقيق الشفافية والعدالة، منح حق مساءلة إدارة الشركة والمسئولين، مراعاة مصالح العمل والعمال، الحد من استغلال السلطة في غير المصلحة العامة، تنمية الاستثمار وتشجيع تدفقه، تنمية المدخرات، تعظيم الأرباح، إتاحة فرص عمل جديدة، زيادة الثقة في الاقتصاد الوطني، تعميق دور سوق المال، والحفاظ على حقوق الأقلية وصغار المستثمرين.

- **قضية ريادة الأعمال:** من خلال الاستعداد لإدارة وتنظيم وتطوير المشروعات بالتزامن مع التأثر بالمخاطر بهدف الوصول إلى الأرباح، وتعتمد ريادة الأعمال على المبادرة بإنشاء عمل جديد عن طريق الاستفادة من الموارد المتاحة، والعمل، ورأس المال الذي يساهم في الحصول على الربح. وتعرف ريادة الأعمال بأنها نشاط يهتم بتأسيس الأعمال المتنوعة من أجل تحقيق الربح مع تقدير المخاطرة المترتبة على ذلك.

- **قضية الإدماج:** المتمثلة فى توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية والمصرفية من خلال نشر الوعي وثقافة الشمول المالي للوصول للفئات المستهدفة، بجانب التأكد من نشاط جميع الفئات للاستفادة من الخدمات البنكية والمصرفية فى ادارة المدخرات والتمويل والدعم الفنى وتنمية المشروعات وبناء الشراكات وموضوعات التوظيف وإدارة الأصول والموارد وإدارة المخاطر والإئتمان. كما تتضمن قضية الإدماج تدابير واجراءات دمج الاقتصاد غير الرسمى داخل القطاع الرسمى. وقد ذكر زياد بهاء الدين فى هذا السياق أن: "من متطلبات تحقق عملية الإدماج وتوسيع قاعدة المستفيدين التعامل مع المعوقات التى تعرقل نجاح حركة الشمول المالى، وكلها مما تعانى منه مصر فى الوقت الراهن. من ذلك أن القوانين الصادرة فى العقدين الماضيين كانت تميل نحو التركيز على مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب وغيرهما من الجرائم المالية بما يتعارض مع الاتجاه للتبسيط والتيسير ورفع القيود، وعدم اهتمام المصارف والمؤسسات المالية بجذب صغار المدخرين والمستثمرين فى ظل توافر قنوات مضمونة ومجزية لتوظيف أموالها خاصة من خلال تمويل الدين العام، وصعوبة تطويع النظم واللوائح والقوانين المنظمة للنشاط المصرفى والمالى كى تتناسب مع احتياجات وظروف قطاع كبير من الأنشطة غير الرسمية وغير المسجلة، وأخيراً الانحياز الثقافى غير المعلن فى المؤسسات المالية حيال من لم يعتادوا التعامل معهم من الجمهور الواسع".

- **القضية التكنولوجية:** وتبنى التكنولوجيا المالية لدعم وتحفيز الاستفادة من الخدمات الالكترونية والخدمات المالية والمصرفية المميكنة. وتعتبر البنية التكنولوجية مطلباً هاماً لدعم التحول نحو الشمول المالى. وبصفة عامة تتمثل الخدمة الالكترونية في الاستفادة من تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تقديم وتوفير الخدمات، وذلك فى إطار الاستفادة من دعم التطور التكنولوجى. كما يشمل الجانب التكنولوجى اتخاذ الإجراءات والتدابير للعمل علي تحسين اداء المنظومة الضريبية من خلال ميكنة النظام الضريبى وادخال بنية تكنولوجية حديثة لبناء قاعدة معلومات بمصلحة الضرائب وتعزيز مهارات الافراد العاملين بالدولة.

- **القضية التشريعية:** والتى توفر إطاراً لمتطلبات الإصلاح المالى والهيكلى التى تتوافق مع رؤية مصر للتنمية المستدامة 2030 المتعلقة بتوافر البنية الأساسية القانونية والتشريعية الداعمة للإصلاح الإقتصادى وضرورة التأكيد على توافر الحماية القانونية للمستفيدين من أنشطة واجراءات الشمول المالى.

الاستدلال على المشكلة البحثية:

- أجرت الباحثة دراسة ماجستير بعنوان "دور عناصر الهوية المؤسسية فى بناء استراتيجيات العلاقات العامة: دراسة مقارنة على عينة من البنوك المحلية والدولية، وبحكم تركيز الباحثة على تحليل المواد والمضامين ذات الشأن الإقتصادى والمالى فى الصحف والمواقع الإلكترونية، فقد تهيأت لها فرص أفضل لمطالعة مواد ومضامين الشمول المالى والتعرف على قضاياه وموضوعاته. وزاد اهتمام الباحثة وتعمق أكثر بملاحظة وجود العديد من الأخبار والمتابعات المتواترة التى تنبىء عن وجود خطة واضحة المعالم للتثقيف المالى فى هذا الإتجاه.

- وقد أطلق البنك المركزى استراتيجية متكاملة للشمول المالى تسهم فى تحقيق متطلبات الإصلاح المالى والهيكلى للإقتصاد المصرى، وتتوافق مع رؤية مصر للتنمية المستدامة 2030م، وذكر فى وثيقة إطلاق تلك الاستراتيجية أنها لا تتحقق ولا تكتمل الا بانجاز ركن التوعية والتثقيف المالى باعتباره ركيزة اساسية ضمن ركائز الشمول المالى. وقد اتخذ المركزي المصري العديد من الخطوات في إطار نشر الثقافة المالية، منها حملات توعية مكثفة فى وسائل الإعلام حول مفهوم الشمول المالي، وإرسال قوافل توعية من البنوك إلى المناطق الريفية والنائية لنشر الوعي بالخدمات المالية المتنوعة وفوائدها خاصة خلال الفعاليات السنوية التي أقرها البنك المركزي المصري.

- وبإسناد من البنك المركزى المصرى، فقد قاد المعهد المصرفي المصري مبادرة "عشان بكرة" للتثقيف المالي منذ عام 2012، حيث تم الانتهاء من مسودة استراتيجية التثقيف المالي بالتعاون مع الجهات المختصة والتي تشمل جهات رقابية، وزارات، هيئات حكومية، بنوك ومقدمي خدمات مالية، جهات دولية مانحة، ومؤسسات

تعليمية، وقد قامت مصر من خلال المعهد المصرفي بالاشتراك في فعاليات اليوم المالي العالمي منذ عام 2013 بصفة سنوية.

- وقد تبنى البنك المركزى المصرى استراتيجية قومية للتثقيف المالى من خلال وسائل الإعلام المختلفة المسموعة والمرئية وكذلك وسائل التواصل الإجتماعى. كما تم إجراء العديد من المسوح الميدانية واستطلاعات الرأى العام بشأن الشمول المالى، وكان هناك اقتراح بتنفيذها فى مصر حالياً من خلال إضافة بند التثقيف المالى أثناء إجراء التعداد العام للسكان.

- وبات واضحاً على نحو ملموس أن الثقافة المالية مكملاً رئيسياً لسياسات القطاع المالى، لتحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين لمفهوم الخدمات المالية والمنتجات المالية المتوافرة والمخاطر المصاحبة لها من خلال توفير المعلومات وتنمية مهارات وثقة الأفراد فى الخدمات المالية[11].

- وبات من الواضح لدى كل مراقب أو مهتم أن هناك تحركات ملموسة ونشاط واضح للنشر بكثافة أكبر بالتزامن مع قرار المركزى بتحرير سعر الصرف فى نوفمبر 2016م، وجاء هذا النشر ضمن استراتيجية للتثقيف المالى، وكان أوضح ما يكون عبر البرامج الحوارية والأحاديث الصحفية والمتابعات لوزراء المجموعة الإقتصادية، بالإضافة إلى محافظ البنك المركزى الذى حل ضيفاً على بعض هذه البرامج فى حوارات تليفزيونية مطولة لإلقاء مزيد من الضوء على سياسات الشمول المالى.

- ليس هذا فحسب، بل كان من اللافت للإنتباه أكثر، تلك القرارات والسياسات المالية المتلاحقة والمتعاقبة التى شعر بها المواطن بوضوح وكان بعضها متسارع وملموس بروح مرحلة التحول الإقتصادى التى تمر بها البلاد وتتوافق مع رؤى الإصلاح التى تدعمها الإرادة السياسية وتتلقى الدعم الفنى من المؤسسات المالية والإقتصادية الدولية. والمتتبع لمظاهر حياة المجتمع المصرى يلمح استشعار هذه التحولات المتسارعة فى حوارات المصريين اليومية وأحاديثهم حتى العفوية.

- ووسط هذا الزخم كله، وبالنظر إلى المعالجات الإعلامية للموضوعات ذات الصلة بالشأن الإقتصادى، وبتتبع العديد من قرارات وسياسات الإصلاح الإقتصادى، وبالنظر لمستوى اهتمام الرأى العام المصرى بتلك الجوانب لأنها تنعكس على حياة المواطنين اليومية، وبحكم تخصص الباحثة، فقد تبلور الإهتمام لدى الباحثة لتتبع هذا المسار من منطلق تخصصها فى العلاقات العامة.

وقد أجرت الباحثة الدراسة، لتحقيق الأهداف التالية:

- رصد مفهوم الشمول المالى كما تعكسه وسائل الإعلام.
- التعرف على ملامح الوعى بمفهوم الشمول المالى وقضاياه.

التصميم المنهجى للدراسة:

الدراسة من نوعية البحوث الوصفية، وقد وظفت منهج المسح بشقيه: التحليلى ومسح آراء الجمهور. تضمنت الدراسة مسحاً إلكترونيا على عينة متاحة من الجمهور المصرى قوامها 100 مفردة من الجنسين (ذكور/ إناث)، يمثلون مختلف الفئات العمرية (20 عام فأكثر) والمستويات الإجتماعية/ الإقتصادية (ممن سمع من قبل عن الشمول المالى).

وعلى مستوى مسح آراء الجمهور المصرى، فقد تم توجيه عدد من الأسئلة لعينة من المصريين البالغين لرصد مؤشرات تتعلق بمستويات وملامح وعيهم بمفهوم الشمول المالى وقضاياه، وكذا اتجاههم إزاء الشمول المالى كمفهوم وممارسات.

كما وظفت الدراسة مسحاً لمضمون وسائل الإعلام بتوظيف العينة المتاحة، حيث تضمنت الدراسة تحليلاً لأحاديث وحوارات ومتابعات الوزراء والمسئولين داخل البنك المركزى المصرى، والبنوك العاملة فى مصر، ووزارات: المالية، التخطيط والمتابعة والإصلاح الإدارى، التجارة والصناعة، قطاع الأعمال العام فى التليفزيون المصرى (الرسمى والخاص) والصحف (الأهرام، والوطن). كما تضمنت الدراسة تحليل عينة متاحة من المواد الصحفية قوامها 70 مادة صحفية لرصد ملامح مفهوم الشمول المالى وقضايا وموضوعاته.

واحتوت الدراسة أيضاً تحليلاً من المستوى الثانى لعدد من البحوث والكتابات للتعرف على حدود موضوع الدراسة، ورصد قضايا الشمول المالى وموضوعاته الفرعية.

مفهوم الشمول المالى كما تعكسه وسائل الإعلام:

أسهم هذا المحور فى تعيين الحدود الموضوعية للشمول المالى بالنظر للقضايا الفرعية والموضوعات التى تشتمل عليها كل قضية من تلك القضايا. وقد أمكن الباحثة تحديد كل تلك القضايا والموضوعات الفرعية عبر تحليل عينة المواد الصحفية والتليفزيونية المتاحة.

وبهدف التعرف على قضايا وموضوعات الشمول المالى وسياق ورودها فى عيون الإعلام المصرى، وكما تعكسها مضامين المواد الإعلامية الخاضعة للتحليل، يعرض الجدول رقم (1) لتلك التفريعات، وقد كانت وحدة التحليل هى "الفكرة"، وبحيث يتوقع أن ترد داخل المادة الواحدة أكثر من فكرة. وقد بلغ عدد وحدات التحليل 500 وحدة تم تصنيفها فى إطار 3 تصنيفات هى: القضية، الموضوع، سياق الورود.

قامت الباحثة بتطوير فئات التحليل وحصر البدائل الممكنة لتكون الفئات شاملة ومستقلة، من خلال تحليل مواد تشمل فنون صحفية مختلفة، بالإضافة إلى مداخلات وبرامج تليفزيونية ومتابعات ميدانية وأخبار. استفادت الباحثة أيضاً فى مرحلة الإعداد الأولى لفئات التحليل من مراجعة عدد من البحوث والدراسات فى مجال الشمول المالى للتعرف على حدود المفهوم والقضايا والموضوعات الفرعية التى يشتمل عليها.

جدول رقم (1) قضايا وموضوعات الشمول المالى
فى المواد عينة الدراسة الاستطلاعية وسياق ورودها

الموضوعات القضايا	الموضوعات	سياق الورود		ك	%
التنمية المستدامة	رؤية مصر 2030	إيجابى	**37**	**40**	**%8**
		سلبى	**3**		
	برنامج الأمم المتحدة الإنمائى	إيجابى	**16**	**20**	**%4**
		سلبى	**4**		
الحوكمة	الإفصاح والشفافية	إيجابى	**17**	**26**	**%5,2**
		سلبى	**9**		
	العدالة والمساءلة	إيجابى	**13**	**22**	**%4,4**
		سلبى	**9**		
	تعظيم العوائد وأخرى	إيجابى	**13**	**18**	**%3,6**
		سلبى	**5**		
الإدماج	توسيع قاعدة المستفيدين	إيجابى	**70**	**88**	**%17,6**
		سلبى	**18**		
	دمج القطاع غير الرسمى داخل الرسمى	إيجابى	**35**	**43**	**%8,6**
		سلبى	**8**		
	ترشيد الدعم وتمكين الفئات الأولى بالرعاية	إيجابى	**22**	**37**	**%7,4**
		سلبى	**15**		
ريادة الأعمال	دعم المشروعات الصغيرة والناشئة	إيجابى	**20**	**23**	**%4,6**
		سلبى	**3**		
	توفير سبل الاستدامة (استدامة المشروعات)	إيجابى	**12**	**14**	**%2,8**
		سلبى	**2**		
الرقابة المصرفية	دور البنك المركزى	إيجابى	**15**	**16**	**%3,2**
		سلبى	**1**		
	أجهزة رقابية أخرى	إيجابى	**9**	**12**	**%2,4**
		سلبى	**3**		
البنية التكنولوجية	قواعد البيانات والربط الالكترونى	إيجابى	**22**	**33**	**%6,6**
		سلبى	**11**		
	الخدمات الرقمية والمميكنة	إيجابى	**36**	**42**	**%8,4**
		سلبى	**6**		
	الدعم الفنى وتدابير الحد من المخاطر	إيجابى	**23**	**28**	**%5,6**
		سلبى	**5**		
البنية التشريعية	قوانين، لوائح، تشريعات	إيجابى	**34**	**38**	**%7,6**
		سلبى	**4**		

وردت المضامين التى شملها التحليل فى إطار 7 قضايا يشتمل عليها مفهوم الشمول المالى هى قضايا: التنمية المستدامة، الحوكمة، الإدماج، ريادة الأعمال، الرقابة المصرفية، البنية التكنولوجية، والبنية التشريعية. وتحتوى كل قضية من القضايا

الواردة على موضوعات فرعية يتم تناولها فى سياق عرض نتائج التحليل. ومن الوارد أن يحضر الشمول المالى فى مضمون المادة التحريرية من خلال قضاياه وموضوعاته الفرعية، وليس بمنطوقه أو مسماه بالضرورة، وهى نقطة بالغة الأهمية الإشارة إليها. وبرزت العديد من المظاهر لإيلاء قضايا الشمول المالى عناية خاصة فى كتابات ومداخلات العديد من المتخصصين[12] فى الشأن الإقتصادى وبدرجة من التواتر الملحوظ.

ولندرة المواد ذات الإتجاه السلبى إزاء مفهوم الشمول المالى، تم التركيز على سياق الورود، فمن الوارد أن يطرح الشمول المالى فى سياق سلبى يتمثل فى الحديث عن بعض المشكلات أو التحديات، وهنا يأتى باعتباره حلاً، إلا أن فى الغالب ما يرد الشمول المالى فى سياق إيجابى لارتباطه بقضايا الإصلاح المالى والهيكلى للإقتصاد المصرى.

خرجت أول مسودة لاستراتيجية الشمول المالى عام 2018م، والتى تعاون بها كل من: البنك المركزى المصرى، هيئة الرقابة المالية، وزارة المالية، مقدمى الخدمات من البنوك والبريد المصرى والبورصة المصرية، وزارة الإستثمار، وزارة التخطيط، وزارة التعليم، وزارة الشباب والرياضة، والجهات المانحة. ومن المهم التنويه أن تلك الاستراتيجية القومية للشمول المالى والتى يطلقها البنك المركزى تتيح الفرصة للبنوك والمصارف العاملة فى مصر لتبنى استراتيجيات تناسبها وتتوافق مع متطلبات الاستراتيجية القومية (صدى البلد، 2021/1/19). وغالباً ما تتاح إمكانية لكل بنك للتعبير عن استراتيجيته للشمول المالى للوقوف على ما حققه من نتائج لخدمة الاستراتيجية القومية للشمول المالى. وهو الأمر الذى يزيد من زخم النشر الذى يتناول قضايا وموضوعات الشمول المالى حيث يحرص كل بنك على استثمار كافة المناسبات والفعاليات ذات الصلة لعرض ما حققه، ويتوافق مع هويته وطبيعة عمله، فى هذا المضمار (انظر الأهرام اليومى عدد 2021/1/20).

أوضحت نتائج التحليل أن الشمول المالى يحقق أهداف التنمية المستدامة (12%) من خلال توجيه الجهود لدعم المشروعات صديقة البيئة من خلال التمويل والشراكات وتقليص الفائدة على القروض وتمديد فترات السماح للسداد وتحقيق العدالة الضريبية وكلها مما يتيح برامج حمائية مناسبة (الأهرام اليومى، 2019/4/15). ليس هذا فحسب بل يتيح الشمول المالى آلية لتحجيم المشروعات الملوثة للبيئة، أو المهددة لصحة المواطنين، أو تلك التى تؤدى إلى تآكل احتياطى العملة الصعبة فى البنوك أو منخفضة العمالة عن طريق وضع قيود على التمويل وفرض ضرائب أكثر عليها. وقد أظهر التحليل أن قضية التنمية المستدامة ضمن قضايا الشمول المالى يتم تناولها إما فى سياق معالجة رؤية مصر 2030 للتنمية المستدامة (8%)، أو فى إطار تناول البرنامج الإنمائى للأمم المتحدة (4%). وتمثلت السياقات السلبية فى طرح معوقات التنمية وتحقيق مستهدفاتها مثل ارتفاع معدلات الفقر، وغياب الوعى، وزيادة حجم الإقتصاد غير الرسمى الذى يمثل ما يقارب من ثلث الناتج القومى المحلى (2 تريليون

جنيه من اجمالى 6 تريليون جنيه) (مداخلة تليفونية للخبير الإقتصادى محسن عادل 2018/3/21).

وأشارت النتائج أن الشمول المالى يتيح المناخ المناسب لإجراء الإصلاح المالى والهيكلى المستدام بتوجيه الطاقات نحو الصناعات المتطورة التى تتوافر لها سبل الإستدامة، بالاستفادة من مصادر الطاقة النظيفة والمتجددة، وتحفظ سلامة البيئة وتحقق عوائد مرضية وتقضى على البطالة (حوار تليفزيونى مع د/ فخرى الفقى، أنا المواطن، قناة المحور، 2020/1/3).

وأظهرت نتائج التحليل أن الشمول المالى يحقق أيضاً معايير الحوكمة الرشيدة، وهذا ما عكسه 13.2% من المضمون الذى تم تحليله. حيث تمت الإشارة إلى دور الشمول المالى فى تحقيق معيار الإفصاح والشفافية (5.2%)، والعدالة والمساواة (4.4%)، وكذا معيار تعظيم العوائد بالإضافة إلى معايير أخرى (3.6%).

وفى سياق قضية الحوكمة المالية تجدر الإشارة إلى أن الشمول المالى يتطلب موازنة دقيقة بين مقتضيات المراقبة والضبط لأسواق المال، وبين مصلحة المواطن وحفظ مدخراته وضمان تمتعه بها وثقة المستثمر فى تحقيق معايير الشفافية والنزاهة وضمان إعلاء قيم التنافسية والقضاء على الفساد ومكافحته (جريدة البورصة، 2020/1/22). إن دخول الحوكمة ضمن قضايا الشمول المالى يحقق تلك المعايير لترشيد الممارسات من خلال تفعيل معايير النزاهة والشفافية والرقابة ومساهمة أصحاب المصلحة فى تسيير أعمال المشروع. إن مبادىء الرقابة والمساءلة والإضطلاع بمسئوليات الإرشاد والتوجيه لا تضطلع بها جهة دون الجهات الأخرى، بل هى مبادىء عامة وشاملة تمارسها كافة الفئات أصحاب المصلحة لتحقيق الإستقرار المالى (اليوم السابع، 2017/4/28).

وتمثلت السياقات السلبية لتناول موضوعات الحوكمة المالية فى الإشارة إلى معوقات تحقيقها، التى تمثلت فى الثقافة السائدة، والتركيز داخل الهياكل الإدارية، والطرق التقليدية التي تدار بها المؤسسات، وغياب الأعضاء الفاعلين أصحاب الرغبة في التغيير.

وقد نالت قضية الإدماج ضمن قضايا الشمول المالى النصيب الأكبر من التغطية (33.6%) وتمثلت فى موضوعات فرعية هى: توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية والمصرفية (17.6%)، ودمج القطاع غير الرسمى داخل القطاع الرسمى (8.6%)، وكذلك ترشيد الدعم وتمكين الفئات الأولى بالرعاية (7.4%). وقد تبلور (المفهوم العام للشمول المالى) عبر مواد النشر التى تم تحليلها، باعتباره يشير إلى اتاحة واستخدام كافة الخدمات المصرفية لمختلف فئات المجتمع، خاصة المهمشة ومحدودى الدخل، سواء كان ذلك مؤسسات أو أفراد (اليوم السابع، 2017/9/14).

وأوضحت الرسائل أن الشمول المالى يتم قياسه فى أى مجتمع بناء على ما يقدم من خدمات مالية، وجودة تلك الخدمات، وإتاحتها لكافة طبقات المجتمع (جانب العرض). هذا بالإضافة إلى الوعى بتلك الخدمات واستخدامها من خلال القنوات الرسمية بما فى

ذلك الحسابات المصرفية والتوفير، خدمات الدفع والتحويل، خدمات التأمين، خدمات التمويل والإئتمان (جانب الطلب) (حلقة على مسئوليتى، 2020/3/29).
وتحقق استراتيجية الشمول المالى العديد من الأهداف أيضاً ومنها ضمان وصول الدعم لمستحقيه من خلال توفير قواعد بيانات شاملة ودقيقة والتمكين من الاستهداف المباشر للأفراد من حسابات مالية مفعلة، وإمكانية الصرف عن طريق البطاقات المسبقة (المصرى اليوم، 2020/12/17). كما يوفر الشمول المالى فرصة أفضل لتفعيل البرامج الحمائية وبرامج التمكين والرقابة المصرفية وتفعيل سبل الحوكمة المالية. كما يرفع الشمول المالى التصنيف الإئتمانى لمصر ويتيح الفرصة لضم أصحاب المهن الحرة والطبقات المهمشة والمؤسسات الصغيرة إلى الإقتصاد الرسمى.
ويمكن الشمول المالى الدولة من الإضطلاع بدورها الإجتماعى ويدعم مواردها من خلال تقليص فاتورة الدعم ومواجهة البطالة من خلال تمويل المشروعات كثيفة العمالة بتقديم الخدمات المالية مثل التمويل والتأمين ضد المخاطر والدعم الفنى، كما يتيح الشمول المالى توجيه الدعم للمشروعات التى يمثل المنتج المحلى بنسبة كبيرة فى منتجاتها النهائية (اكسترا نيوز، بنوك واستثمار، 2021/1/17).
وأظهرت نتائج التحليل أن قضية دعم ريادة الأعمال ضمن القضايا الجوهرية التى يشملها الشمول المالى، حيث وردت تلك القضية بنسبة 7.2% من المواد التى تم تحليلها. وتتضمن قضية ريادة الأعمال دعم المشروعات الصغيرة والناشئة بنسبة 4.6%، وتوفير سبل الإستدامة لتلك المشروعات من خلال مواجهة المخاطر (2.8%) (البوابة نيوز، 2019/2/16). وفى هذا السياق تمت الإشارة إلى مبادرة البنك المركزى للمشروعات الصغيرة والمتوسطة (اليوم السابع، 2020/2/4)، وأكد رئيس قطاع المشروعات الصغيرة والمتوسطة ومسؤول الشمول المالى ببنك التنمية الصناعية المصرى أن هناك خطة متكاملة لاستهداف المناطق والمراكز النائية، واستهداف شريحة عملاء المشروعات متناهية الصغر والمرأة المعيلة لتمكينهم من الخدمات المالية من خلال إنشاء حسابات ودعم تفعيلها واستمراريتها (أخبار اليوم، 2020/10/4).
وفيما يتعلق بقضية الرقابة المصرفية، ضمن قضايا الشمول المالى الواردة، فقد أظهرت نتائج التحليل أن الشمول المالى يوفر آليات لتفعيل هذه الرقابة من خلال دعم دور البنك المركزى (3.2%)، وكذا الأجهزة الرقابية الأخرى (3.2%) لضبط الأسواق والحد من التلاعب. إن مواجهة الإختلالات فى أسواق المال يتطلب توافر نظام دقيق للرصد والمتابعة وتفعيل الرقابة. فعلى سبيل المثال يتيح الشمول المالى إمكانية مقاومة التلاعب بسعر الصرف وإنهاء السوق السوداء لتجارة العملة أو غسيل الأموال وكذلك الحد من عمليات البيع والشراء خارج البنوك عن طريق وضع قيود على التعامل بالكاش، ومن هذه القيود وضع حد أقصى للسحب والإيداع وتتبع

مصادر الأموال ودعم التسجيل فى الشهر العقارى وفرض الضرائب على الممتلكات العينية التى تزيد عن حاجة الفرد الأساسية.

ويوفر الشمول المالى آلية قوية لضبط أسواق المال، والرقابة على الممارسات، حيث يمكن من خلال البطاقة الشخصية الحصول على كافة المعلومات المتعلقة بالشخص وحساباته من خلال إدخال الرقم القومى بالبطاقة على جهاز الكمبيوتر الخاص بالحكومة المصرية والمرتبط بمعلومات الأفراد. لذا يمكن بسهولة تتبع حركة الأموال والتدفقات وتجفيف منابع تمويل الإرهاب، وبناء نظام عادل ودقيق للضرائب يقوم على تقديرات دقيقة للأرباح وذلك من خلال تفعيل سبل الدفع الالكترونى واستخراج الفاتورة. وقد أطلقت الهيئة العامة للرقابة المالية مبادرة لاحتواء الإقتصاد غير الرسمى بمصر مع بداية عام 2021م واستهدفت بشكل خاص المشروعات متناهية الصغر (الأهرام، 2021/1/3).

وبالنسبة للقضية التكنولوجية فقد كان لها دور محورى عكسته 20.6% من المضامين التى تم تحليلها. واشتملت القضية التكنولوجية على موضوعات: قواعد البيانات والربط الإلكترونى (6.6%)، الخدمات الرقمية والمميكنة (8.4%)، الدعم الفنى وتدابير الحد من المخاطر (5,6%). وكان البدء فى تنفيذ مشروع تطوير البنية التحتية التكنولوجية للمعاملات المالية وتفعيل الإقتصاد الرقمى دور فى دعم التوجه نحو الشمول المالى فى مصر(أخبار اليوم، 2020/6/14)، فقد تم توقيع مذكرة تفاهم بين وزارة الاتصالات وتكنولوجيا المعلومات وشركة فيزا العالمية فى 16 مايو 2017 للبدء فى تنفيذ مشروع تطوير البنية التحتية التكنولوجية للمعاملات المالية. وأحدثت التكنولوجيا المالية من خلال الابتكارات العالمية، ثورة فى النظام البنكى، وأقامت العديد من الجسور لتسهيل الوصول للمستفيدين وتطوير قطاع الأعمال (الوطن، 2020/12/13).

قبل عقد من الزمان لم يكن مصطلح "Fintech" أو التكنولوجيا المالية متداولاً بين الأفراد بشكل كبير، وتسعى المصارف والمؤسسات المالية إلى إدخال بعض التغييرات فى نماذج أعمالها من خلال التوسع فى اعتمادها على التكنولوجيا والاستثمار فى البنية التحتية الخاصة بها[13].

لا ينفصل هذا التطوير عن جهود انشاء المجلس القومى للمدفوعات برئاسة رئيس الجمهورية وعضوية البنك المركزى والوزارات المعنية بالدولة واتخاذ قرارات محددة بإطار زمنى أهمها اعداد مشروع شامل لتطوير المعاملات غير النقدية ووضع تصور لإنشاء منظومة تكنولوجية متكاملة لإدارة التصرفات المالية والدفع الالكترونى (اليوم السابع، 2017/2/16).

وأخيراً فقد وردت القضية التشريعية ممثلة فى القوانين والتشريعات التى تدعم التحول نحو الشمول المالى بنسبة 7.6% من المضامين التى تم تحليلها. وقد أوضحت المعالجات أنه لكى يتحقق لتلك القوانين النجاح فلابد من تهيئة الرأى العام لقبولها

وفهم خلفياتها حتى تؤتى ثمارها وذلك من خلال استراتيجية للتثقيف المالى وتنمية الوعى لدى المواطن المصرى.

الوعى بمفهوم الشمول المالى وقضاياه:

يلخص الجدول التالى نتائج المسح التى تتعلق بنسبة من عرف بوجود ما يسمى بالشمول المالى، وذلك بتسجيل الردود على سؤال (هل سمعت عن الشمول المالى من قبل؟).

جدول رقم (2) توزيع مفردات العينة وفقاً للمعرفة بوجود الشمول المالى

المعرفة بوجود الشمول المالى	ك	%
نمى إلى علمه وجود ما يسمى بالشمول المالى	100	%72
لم يعرف من قبل بوجود الشمول المالى	38	%28
المجموع	**138**	**%100**

وبتوجيه سؤال لمن ذكر أنه قد سمع من قبل بوجود الشمول المالى نصه (ماذا تعرف عن الشمول المالى؟)، وبعد تحليل إجابات المبحوثين وجد أن معتقداتهم بشأن الشمول المالى تركزت فى الجانب التكنولوجى والرقابى بصورة كبيرة. فقد ذكر بعض المبحوثين أن الشمول المالى يتمثل فى نظام الدفع الالكترونى من خلال بعض الوسائل[14] التى تسهل هذه العملية. وذكر آخرون إجابات أخرى، وفيما يلى نص بعض الإجابات الواردة على هذا السؤال المفتوح:

"الشمول المالى يعنى ناخد مرتباتنا بكارت من البنوك، الحكومة تعرف معانا كام وبنصرف أد إيه، محدش يحط فلوسه تحت البلاطة، حاجة تخوف برضه ومطمنش، يحتاج إلى ثقة أكبر بين الدولة والمواطن، بلاش حد يحط إيده على فلوس الناس، الدولة من خلاله ممكن تساعد الناس الغلابة، ترشيد الدعم أو حتى الغاءه نهائياً، الضرائب هتكون عادلة عشان فيه قواعد بيانات دقيقة،رقم حساب لكل مواطن، مواجهة الفساد والرشوة وتطبيق من أين لك هذا، صعب حد يسرق بعد كده، ضبط أسعار الصرف والتلاعب فى سعر العملات، السيطرة على التحويلات النقدية ورقم حساب دولى إيبان، سياسة عالمية يجب الاستجابة لها، مصر تأخرت كثيراً فى تطبيق هذا النظام، يسهل الدفع وانسياب السلع من أماكن الإنتاج والتوزيع للمستهلك، دفع الكترونى، نظام محاسبى دقيق، كروت دفع، دفع بالموبايل، تحويلات الكترونية، موبايل بنك، بنك مميكن، التسوق عبر الإنترنت، الدفع والسداد الإلكترونى، كروت الكترونية، محافظ إلكترونية، منتجات رقمية، كروت دعم الكترونية، انتهاء عصر الكاش، مواجهة الإرهاب من خلال تجفيف منابع التمويل، القضاء على التجارة غير الشرعية، مواجهة غسيل الأموال أو التهرب الضريبى، الفاتورة الإلكترونية، حفظ حق الدولة والمواطن، دور فاعل للبنك المركزى والمؤسسات الرقابة، البيع والشراء داخل البنك، دعم المؤسسات الإقتصادية، تمويل المشروعات الصغيرة والمتوسطة،

زيادة التصنيف الإئتمانى لمصر، دعم قدرة مصر التنافسية فى الأسواق العالمية، تخفيض العجز فى ميزان المدفوعات، زيادة النمو، مزيد من رفاهية الشعب المصرى، مراقبة صارمة، انحراف عن دور الدولة، وسيلة الحكومة لتقييد الأنشطة والقضاء على القدرة الإنتاجية، إفقار المواطنين، احتكار مصادر الإنتاج بيد الدولة وغياب الرقابة من جانب المواطن، قوانين لم تأخذ حقها فى المناقشة والدراسة، قرارات غير مدروسة ولا يعرف أحد نتائجها الكارثية، يحدث فى مصر مالا يحدث فى أى مكان فى العالم، أطلقه طارق عامر وميطمنش، محدش بيعمل بيه، تطوير شكلى فقط ولا يعود بالنفع على المواطن، وسيلة لتنمية مدخرات البنوك على حساب المواطن".

وتمت صياغة مقياس للإتجاه يتكون من 10 عبارات تعكس التوجهات المحتملة إزاء قضايا وموضوعات الشمول المالى، وقد شمل المقياس 5 عبارات تعكس اتجاهاً إيجابياً وخمس عبارات تعكس اتجاهاً سلبياً. وقد تحددت هذه العبارات على النحو التالى:

1) الشمول المالى يحقق أهداف التنمية المستدامة ورؤية مصر 2030.

2) الشمول المالى يسهل من إنسياب حركة الأموال والمدفوعات.

3) الشمول المالى يدعم الموقف المالى للبنوك على حساب المواطن.

4) الشمول المالى وسيلة من وسائل الحكومة لانتهاك خصوصية الحسابات.

5) الشمول المالى نظام يتيح تتبع حركة الأموال ويحد من الرشوة والفساد.

6) يسهم الشمول المالى فى دمج الإقتصاد غير الرسمى داخل القطاع الرسمى.

7) الشمول المالى آلية لتمكين المرأة والفئات الأكثر احتياجاً.

8) الشمول المالى حلقة فى سيناريو إفقار الشعب ولا يحقق مصالح الدولة.

9) الشمول المالى مزيد من الأعباء، ويسهل الجباية التى تمارسها الحكومة.

10) الشمول المالى لا يحقق الاستقرار اللازم للنمو الاقتصادى.

ومن واقع نتائج المسح الذى أجري على عينة الجمهور المصرى وجد أن اتجاهاتهم نحو الشمول المالى من واقع درجاتهم على مقياس الإتجاه المؤسس على التوجهات المحتملة إزاء قضايا الشمول المالى تتوزع على النحو التالى:

جدول رقم (3) درجات عينة الدراسة
على مقياس الاتجاهات نحو الشمول المالى

الاتجاه	%
إيجابى جداً	%3
إيجابى	%23
محايد	%43
سلبى	%22
سلبى جداً	%9
المجموع	**%100**

وقد تحققت هذه الدرجات للاتجاهات المختلفة نحو الشمول المالى فى ظل تعرض الجمهور عينة الدراسة للتغطية الإعلامية التى تتناول قضاياه وموضوعاته بالشكل الموضح فى الجدول التالى:

جدول رقم (4) التعرض للتغطية الإعلامية
التى تناولت موضوعات الشمول المالى وقضاياه

التعرض للتغطية الاعلامية	%
تعرض للتغطية الإعلامية	%83
لم يتعرض للتغطية الإعلامية	%17
المجموع	**%100**

وقد تم قياس مستوى الثقة فى صحة التصورات التى يطرحها الإعلام بشأن الشمول المالى والتى ربما تدخل كعامل وسيط لتحديد العلاقة بين التعرض للتغطية الإعلامية لموضوعات الشمول المالى واتجاه الجمهور عينة الدراسة نحو الشمول المالى.

وقد تبين من نتائج الدراسة الميدانية أن 13 فقط من أفراد الجمهور الذى تعرض للتغطية الإعلامية لموضوعات الشمول المالى يثقون فى صحة التصورات التى تطرحها تلك التغطية، وأن 32 فرد ربما لا يثقون بدرجة كافية، فى حين لا يثق الباقون ممن تعرضوا لتلك التغطية بما يعنى درجة أقل من مصداقية التغطية الإعلامية لدى جميع من تعرضوا، وهو ما يوضحه الجدول التالى:

جدول رقم (5) درجة ثقة الجمهور الذى تعرض
للتغطية الإعلامية فى صحة ما تطرحه بشأن الشمول المالى

الثقة فى صحة ما تطرحه التغطية الاعلامية	ك
يثق فى صحة ما تطرحه التغطية	13
يثق إلى حد ما فى صحة ما تطرحه التغطية	32
لا يثق فيما تطرحه التغطية الاعلامية	38
المجموع	**83**

وبنظرة عامة على نتائج الجدول السابق يمكن أن نلمح خصوصية قضية الدراسة، لارتباطها بموضوعات على قدر كبير من الأهمية بالنظر لاستشعار المواطن

المصرى لارتباطها بتفاصيل حياته ومستويات رفاهيته. ونظراً لحساسية تلك الأمور التى ترتبط بمدخرات الأفراد وإدارتها ومحاولات إدماجهم أكثر داخل النظام المالى الرسمى، يمكن توقع انخفاض نسبى لمستويات الثقة ووالنظر بنوع من التشكك إزاء ما يطرح فى هذا الإتجاه.

وربما ساهمت العديد من الظروف والأسباب فى فترات سابقة من تعميق هذا الشعور لدى المواطن المصرى، الذى تحمل على مدار فترات طويلة الكثير من الأعباء، وتلقى العديد من الوعود التى أدت إلى مزيد من التوقعات بشأن نتائج إيجابية ظل ينتظرها طويلاً. وقد تحولت هذه التطلعات نتيجة فشل محاولات الإصلاح الإقتصادى مرة تلو الأخرى إلى مشاعر إحباط وتشكك.

هنا تصبح مهمة بناء الثقة والإنطلاق من المصلحة المتبادلة ودعم التفاهم عن طريق ممارسات مسئولة هى الحل الذى تبرع فيه العلاقات العامة التى تبنى جسوراً من الثقة من خلال أنشطتها الاتصالية ذات المصداقية[15]. والعلاقات العامة إذ تقوم بهذا الدور المحورى يجب أن تتبنى معايير المسئولية الإعلامية، التى هى جزء أصيل من مسئوليتها الإجتماعية. ويصبح السؤال، هل تنجح العلاقات العامة، من خلال أنشطتها ذات المصداقية، فى تحقيق تلك الأهداف؟

هوامش الدراسة ومراجعها:

(1) أمانة مجلس محافظي البنوك المركزية والمصارف العربية(2015) : **العلاقة المتداخلة بين ا لستقرار المالي والشمول المالي، وحماية المستهلك(العميل)في الخدمات المصرفية**، سلسلة الكتيبات الصادرة عن امانة مجلس محافظي البنوك المركزية والمصارف العربية .صندوق النقد العربي 2015.

(2) *Gretta Saab, 2017. The Business and Management review. 4 april, volume 8- 3 Anupama Sharma. Research Inventy:* ***International Journal Of Engineering And Science****, Issn: 2278- 4721, Vol.2, Issue 6 (March 2013), Pp 15- 20.*

(3) داريل كورلنز، جوناثان مردوخ، ستيوارت رذرفورد، وأور لندا رذفين، (2017)، **"المحات عن الفقراء : كيف يعيش فقراء العالم بدولرين في اليوم الواحد"**، نيوجيرسي :إصدار جامعة برينستون.

(4) **حماية المستهلك العميل في الخدمات المصرفية** " اللجنة العربية للرقابة المصرفية .صندوق النقد العربي، ورقة مقدمة في الجتماع السنوي الثاني والعشرين، ابو ظبي خلال الفترة 25-26 نوفمبر 2012.

(5) *Fisher, J. P; Hsu, C (2012). "Differences in Household Saving Between non-Hispanic White and Hispanic Households".* ***Hispanic Journal of Behavioral Sciences****.* ***34*** *(1): 137–159.*

(6)*http://www.mof.gov.eg/Arabic/MOFNews/Media/Pages/releas-a-7-318.aspx*

(7) Gretta SAAB "Financial inclusion and growth" **University of Balamand, The Business and Management Review**, Volume 8 Number 4 April 2017.

(8) *Nanda, Kajole; Kaur, Mandeep (2016). "Financial Inclusion and Human Development: A Cross-country Evidence"****. Management and Labour Studies****.* ***41*** *(2): 127–153.*

(9) حنان علاء الدين، آلية تعزيز الشمول المالى فى مصر فى ظل التحديات والمعوقات، **المجلة العلمية للإقتصاد والتجارة**، الأكاديمية العربية للعلوم والتكنولوجيا والنقل البحرى، يوليو 2020.

(10) Ehsan Khodarahmi, (2009),"strategic public relations",Disaster prevention and Management:**An international Journal**,Vol.18Iss:5,pp.529-534.

(11) متطلبات تبنى استراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالى فى الدول العربية، **ورقة علمية لفريق العمل الإقليمى لتعزيز الشمول المالى فى الدول العربية**، صندوق النقد العربى 2015.

(12) **من أولئك المتخصصين فى الشأن الإقتصادى:** عبد الفتاح الجبالى، زياد بهاء الدين، سهر الدماطى، محمد انيس، محمد الشوادفى، سعيد الفقى، د رشاد عبده، وسام كامل، د هشام ابراهيم، خالد المنشاوى، عمرو الألفى، مصطفى بدره، د وليد جاب الله، محمد رضا، فرج عبد الفتاح، ياسر عجيبة، د على الادريسى، د ايمن متوكل، هانى توفيق، د مدحت نافع، وائل غنيمة، علاء السيد، وائل النحاس، هانى ابو الفتوح، هانى توفيق، د ابراهيم مصطفى، د فخرى الفقى، شريف ديلاور، فرج عبد الله، ايهاب سمرة، محسن عادل. توفى مؤخرا، ايمن دعبس.

(13) **تعددت الابتكارات فى مجال التكنولوجيا المالية، ومنها:** " تطبيق فينتك، Social pay، MONZO بنك افتراضى، منصة Personetics Cognitive Banking، بنك الروبوتات، ماكينة صراف آلى للذهب، ماكينات صراف آلى بلا بطاقات".

(14) **من أمثلة تلك الوسائل التى تسهل عملية الدفع الإلكترونى:** بطاقات الإئتمان، بطاقات التسوق الالكترونى، كروت الدعم الرقمية، شركات التحويل، موبايل بنك، أجهزة POS، خدمات البريد الرقمى، الإنترنت البنكى، التطبيقات الإلكترونية.

(15) على عجوة، **العلاقات العامة بين النظرية والتطبيق**، القاهرة-عالم الكتب، 2001.