جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم: علوم مالية ومحاسبة

الموضوع:

تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الشمول المالي في الجزائر دراسة حالة البنك الوطني الجزائري BNA

مذكرة تخرج مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في علوم مالية ومحاسبة تخصص مالية المؤسسة

من اعداد الطالبين:
مرسلي إسلام
محمد يزيد برهان.

تحت إشراف الدكتور:
د/بن عيشوش محمد

السنة الجامعية: 2024/2023.



وقل ربي زدني علما.

الشكر:

قال رسول الله صلى الله عليه وسلم:

"من لم يشكر الناس لم يشكر الله"

بعد شكر الله سبحانه وتعالى على توفيقه لنا لإتمام هذا البحث المتواضع

نتقدم بجزيل الشكر

إلى الوالدين العزيزين الذين أعانونا وشجعونا على الاستمرار في مسيرة العلم والنجاح، وإكمال الدراسة الجامعية، كما نتوجه بالشكر الجزيل إلى من شرفنا بإشرافه على مذكرة بحثنا الأستاذ الدكتور" محمد بن عيشوش " والذي كان بمثابة الأخ الأكبر في المسار الجامعي، وإلى كل أساتذة قسم العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير كما نتوجه بخالص شكرنا وتقديرنا إلى كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد على إنجاز وإتمام هذا العمل.

مرسلي إسلام.

يزيد برهان.

الاهداء :

نحمد الله عز وجل على منه وعونه لإتمام هذا البحث.

نهدي ثمرة جهدنا إلى من قال فيهما الله عز وجل (وقل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا)، صدق الله العظيم.

إلى الوالدين الكريمين حفظهما الله بحفظه ورعاهما

امي العزيزة.

ابي العزيز.

وإلى كل أفراد عائلة مرسلي وبرهان، وأيضا كل الأصدقاء والزملاء الذين رافقونا في المسار الدراسي.

مرسلي إسلام.

يزيد برهان.

الملخص:

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة مدى تأثير الشمول المالي على تطوير الخدمة المصرفية في البنك الوطني الجزائري BNA –وكالة المدية 851– وذلك من خلال البحث عن العلاقة بين أبعاد الشمول المالي (الوصول إلى الخدمة المالية، استخدام الخدمة المالية، جودة الخدمة المالية) وأبعاد جودة الخدمة المصرفية (الاحتمالية، الاستجابة، الملموسية ،الأمان والثقة، التعاطف)، ولقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي الاحصائي، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة حيث وزع 30 استبيان واسترجع 26 منه، وبالاعتماد على مخرجات SPSS تم اكتشاف مجموعة من النتائج أهمها:

- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال نتائج الاستبيان المحصل عليها.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، جودة الخدمات المصرفية.

Résumé :

Cette étude visait à déterminer l'ampleur de l'impact de l'inclusion financière sur le développement du service bancaire à la Banque Nationale d'Algérie (BNA) – Agence Médéa 851 – en recherchant la relation entre les dimensions de l'inclusion financière (accès au financement service, utilisation du service financier, qualité du service financier) et les dimensions de la qualité du service bancaire (probabilité, réactivité, tangibilité, sécurité, confiance, empathie). Cette étude a suivi l'approche statistique descriptive et analytique, et le questionnaire a été utilisé. Comme outil pour l'étude, 30 questionnaires ont été distribués et 26 d'entre eux ont été récupérés. Sur la base des résultats de SPSS, un ensemble de résultats a été découvert, dont les plus importants sont :

- Les résultats ont montré qu'il existe un impact de l'inclusion financière sur la qualité du service bancaire, sur la base des résultats du questionnaire obtenu.

Mots clés : inclusion financière, qualité des services bancaires.

فهرس المحتويات:

قائمة المحتويات:

	الصفحة
الفهرس:	I
قائمة الجداول:	III
قائمة الاشكال:	V
قائمة الملاحق:	VI
المقدمة:	أ
الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي	
تمهيد الفصل الأول:	2
المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي	3
المطلب الأول: نشأة ومفهوم الشمول المالي	3
المطلب الثاني: سياسات الشمول المالي ومؤشراته	6
المطلب الثالث: أهمية واهداف الشمول المالي	10
المبحث الثاني: ابعاد ومبادئ الشمول المالي	12
المطلب الأول: ابعاد الشمول المالي	12
المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي	15
المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في الجزائر	16
خلاصة الفصل الأول:	21
الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية	
تمهيد الفصل الثاني:	23
المبحث الأول: عموميات حول الخدمة المصرفية	24
المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة المصرفية	24
المطلب الثاني: عناصر ومميزات الخدمة المصرفية	25
المطلب الثالث: دور حياة الخدمة المصرفية وانواعها	28
المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية	32
المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية	32

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمة المصرفية	33
المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها	35
خلاصة الفصل الثاني:	40
الفصل الثالث: الإطار التطبيقي	
تمهيد الفصل الثالث:	42
المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة	43
المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA	43
المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية وكيفية اعدادها	46
المطلب الثالث: نموذج الدراسة	48
المبحث الثاني: مناقشة وتحليل خصائص عينة الدراسة ومعالجة إحصائية لبياناتها	49
المطلب الأول: تفريغ نتائج الدراسة واختبار صدق وثبات أداة الدراسة	49
المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان	53
المطلب الثالث: معالجة وتحليل الاستبيان احصائيا	56
خلاصة الفصل الثالث:	63
خاتمة:	65
قائمة المصادر والمراجع:	68
قائمة الملاحق:	73

قائمة الجداول:

رقم الجدول	عنوان الجدول	الصفحة
01	ترتيب الجزائر حسب المؤشرات الفرعية لمؤشر المعرفة العالمي	18
02	مؤشرات متعلقة بممارسة انشطة الاستثمار في بلدان مختارة سنة 2017	20
03	توضيح الاختلاف بين خدمة القروض وخدمة الحساب الجاري	25
04	الاحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان	47
05	مقياس likertscale الخماسي	48
06	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المجال الأول مع الدرجة الكمية للمجال	50
07	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المجال الثاني مع الدرجة الكمية للمجال	51
08	معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المجال الثالث مع الدرجة الكمية للمجال	52
09	معامل الارتباط بين كل مجال مع درجة الدراسة ككل	53
10	توزيع أفراد العينة حسب السن	53
11	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعلمي	54
12	توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي	55
13	توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية	55

14	نتائج إجابات افراد العينة على المحور الأول	**56**
15	نتائج إجابات افراد العينة على المحور الثاني	**58**
16	نتائج إجابات افراد العينة على المحور الثالث	**59**
17	اختبار سمير غوف كلوموغرف	**60**
18	اختبار T.Test بالنسبة للمحور الأول	**61**
19	اختبار T.Test بالنسبة للمحور الثاني	**61**
20	اختبار T.Test بالنسبة للمحور الثالث	**62**

قائمة الاشكال:

الرقم	العنوان	الصفحة
01	سياسات الشمول المالي	6
02	مؤشرات الشمول المالي	8
03	ابعاد الشمول المالي	12
04	مبادئ الشمول المالي الصادرة عن المجموعة العشرين(G20)	15
05	مفهوم جودة الخدمة	33
06	أبعاد جودة الخدمة	35
07	مصادر تطوير الخدمات المصرفية	36
08	الهيكل التنظيمي لوكالة المدية 851 للبنك الوطني الجزائري	45
09	متغيرات الدراسة	48

قائمة الملاحق:

رقم الملحق	عنوان الملحق	الصفحة
01	إستمارة استبيان	**73**

المقدمة:

مقدمة عامة:

يعتبر الشمول المالي ركيزة من الركائز الاساسية للتنمية الاقتصادية، غير انه بعد الأزمة المالية العالمية، حظي باهتمام متزايد من صناع القرار وذلك لأنه يساعد على مكافحة الفقر والحد من شدة البطالة، وخاصة بالنسبة لدول العالم الثالث التي تواجه القضايا الاقتصادية والمالية، مما يخلق حاجة ملحة لتوسيع وتشجيع الشمول المالي. وعلى هذه الخلفية، تبنت معظم الدول المتقدمة وحتى النامية في العالم، سياسات تضمن من تحقيق الشمول المالي حتى تتمكن كافة شرائح المجتمع من الحصول على الخدمات والمنتجات المالية التي تناسب قدراتها. حيث يتم تقديم العديد من المنتجات والخدمات المالية المتطورة والمبتكرة كل فترة من قبل المؤسسات المنتجة، التي تلتزم بصياغة وتنفيذ السياسات والبرامج والخطط والاستراتيجيات لتعزيز تقديم الخدمات المالية لجميع الفئات، وخاصة فئة الدخل للاستفادة منها. كما أنها تشجع البحث والتطوير في هذا المجال، إذ نشهد اليوم ثورة كبيرة في عالم التكنولوجيا، والتي غيرت اتجاه الخدمات المالية والمصرفية من التقليدية إلى الحديثة والمعاصرة. وعلى هذا الأساس يمكن طرح الإشكالية الاتية:

الإشكالية الرئيسية:

ما هو مدى تأثير تحقيق الشمول المالي على تطوير الخدمات المصرفية في البنك الوطني الجزائري (BNA) ؟

من خلال الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكن طرح الأسئلة الفرعية الاتية:

1. ما المراد بالشمول المالي، وفيما تتمثل أبعاد ومبادئ الشمول المالي؟
2. ماهية جودة الخدمات المصرفية، وفيما تتمثل عناصرها؟
3. فيما تتمثل مصادر تطوير الخدمات المصرفية وماهي العوامل المؤثرة فيها؟

فرضيات الدراسة:

للإجابة على هذه التساؤلات، ننطلق من الفرضيات التالية:

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والاعتمادية وتحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لرضا الزبائن من خلال تطوير الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.
- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية محل الدراسة.

أسباب اختيار الموضوع:

1-أسباب ذاتية:

- موضوع ضمن التخصص الدراسي.

- زيادة التحصيل العلمي من خلال دراسة حالة البنك.

2-أسباب موضوعية:

- لفت انتباه موظفي البنك لأساسية واهمية جودة الخدمات المصرفية.
- تعزيز مكانة البنوك وقدرتها على تحقيق رغبات الزبائن ومواجهة التحديات المعاصرة.

أهداف الدراسة:

- التعرف على موضوع الشمول المالي وأهم أبعاده.
- التعرف على جودة الخدمة البنكية.
- التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر.
- التعرف على العلاقة بين الشمول المالي والخدمات المصرفية.

أهمية الدراسة:

تنبع أهمية موضوع البحث هذا من الهدف الذي يسعى لتحقيقه وهو عرض مفهوم الشمول المالي، وأهميته، وأهدافه، وأبعاده. بالإضافة الى التعرف أيضًا على سياساته والعوامل المساعدة على تعزيز الشمول المالي، وأيضا جودة وحجم الخدمات المصرفية. كما تكمن أهمية هذه الدراسة في الاهتمام العالمي المتزايد بقضايا الشمول المالي وظهور تحديات كبيرة تواجه القطاع المالي والمصرفي الجزائري، مما يتطلب منه المساهمة في مكافحة قضايا مثل الفقر والبطالة وكذلك تدني الدخل. وحتى انخفاض معدلات النمو، ويتم ذلك من خلال معالجة الاستبعاد المالي، وتثقيف الناس حول التمويل وتزويدهم بإمكانية الوصول الكامل إلى النظام المالي الرسمي.

منهج الدراسة:

تبنى البحث المنهج الوصفي مستندا للدراسات الحديثة التي تناولت موضوع البحث، وكذلك تم الاعتماد على المنهج التحليلي والاحصائي لتحليل مؤشرات وبيانات الدراسة المتعلقة بكل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية.

أدوات الدراسة:

بغرض إنجاح البحث والحصول على نتائج منطقية وعلمية وإجابات واضحة على الأسئلة، تمت الاستعانة في الجانب النظري بالعديد من المصادر والمراجع وأدوات البحث المختلفة، وكذلك بعض المقالات والتقارير، أما عن الجانب التطبيقي فقد قمنا بتقديم استبيان.

حدود الدراسة:

- **حدود البحث الزمنية:** تمت عملية البحث في الفترة (2023-2024).
- **حدود البحث المكانية:** تمت الدراسة في البنك الوطني الجزائري (BNA) وكالة المدية851.

الدراسات السابقة:

1 – صورية شنبي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 03، العدد 02، 2018.

حيث عالج الباحثان الإشكالية التالية: هل استطاعت جمهورية مصر العربية تحقيق الشمول المالي من خلال إستراتيجياتها؟ وإلى أين وصلت في ذلك؟ هدفت هذه الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، أهميته أهدافه ودوره في التنمية، والتعرف على سياساته والمجهودات الدولية المبذولة في هذا المجال، والتعرض للتجربة العربية، فقد توصل الباحثان الى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة.

2 – حنين محمد بدر عجور، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة البنوك الاسلامية في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال الجامعة الاسلامية، غزة، 2017.

عالجت الباحثة إشكالية: ما دور الاشتمال المالي لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الاجتماعية اتجاه العملاء؟ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الاشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال 2012 وتوصلت إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الاجتماعية في قطاع غزة.2017.

3 –د. محمد طرشي آخرون، متطلبات تعزيز الشمول المالي في الجزائر، مجلة القيمة المضافة لاقتصاديات الاعمال، المجلد 01، العدد01، 2019.

عالج الباحثون إشكالية: ما هي اهم متطلبات تحقيق الشمول المالي في الجزائر؟ حيث هدفت هذه الدراسة الى: تحديد أهمية الشمول المالي اهم متطلبات تعزيزه في الجزائر، خاصة بعد ان أصبح محل اهتمام مختلف الدول والمؤسسات المالية الدولية. بالإضافة الى محاولة تحديد العناصر المساعدة لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، وهذا من اجل صياغة استراتيجية وطنية تهدف الى اتاحة فرصة استخدام الخدمات المالية لمختلف طبقات المجتمع من اجل توفير التمويل خاصة المؤسسات المصغرة وتحسين المستوى المعيشي للأسر. وقد توصل الباحثون الى النتائج التالية: تستطيع السلطات العمومية الجزائرية تحقيق العديد من الأهداف الاقتصادية والاجتماعية الكلية بالاعتماد على تعزيز مستويات الشمول المالي.

هيكل الدراسة:

للتوصل إلى النتائج المطلوبة وفقا لمنهجية علمية، تم تقسيم هذه الدراسة إلى 3 فصول مسبوقين بمقدمة عامة وتنتهي بخاتمة عامة.

اما عن الفصل الأول كان بمثابة الإطار النظري للشمول المالي حيث تم تقسيمه إلى مبحثين، وقد خصص البحث الأول لعموميات حول الشمول المالي، اما عن المبحث الثاني تطرقنا لأبعاد ومبادئ الشمول المالي.

بالنسبة للفصل الثاني تمثل في الإطار النظري للخدمات المصرفية، وتقسيمه الى مبحثين، قمنا بتخصيص المبحث الأول لعموميات حول الخدمة المصرفية، وبالنسبة للمبحث الثاني خصص لجودة الخدمات المصرفية.

أيضا بالنسبة للفصل الثالث والمتمثل في الإطار التطبيقي للدراسة الميدانية حيث قمنا بعرض وتحليل الاستبيان الذي قمنا بتوزيعه على موظفي البنك الوطني الجزائري –وكالة المدية– وهذا للوصول الى النتائج التي تثبت او تنفي صحة الفرضيات.

الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي

تمهيد:

يعتبر الشمول المالي أحد المواضيع الحديثة الهامة التي ظهرت على الساحة الدولية في السنوات الأخيرة، خاصة بعد الأزمة المالية عام 2008، وقد أدت العولمة والتطور السريع إلى نظام مالي عالمي متزايد التعقيد في قطاع تكنولوجيا المعلومات والاتصالات. وبهذا قد تزايدت المخاطر والمسؤوليات الفردية، حيث تولت العديد من المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية، بما في ذلك البنك الدولي، ومجموعة العشرين (G20) والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)، الاهتمام بهذا الأمر والسعي لتحقيق هذا الهدف حيث أنه يعتبر أحد الأدوات الأساسية اللازمة لتحقيق التنمية الاقتصادية والقضاء على الفقر والبطالة وتحقيق الاستقرار المالي، ومن أجل ذلك يتم تنفيذ سياسات واستراتيجيات تعمل من خلالها على تعزيز وتسهيل الشمول المالي، وتوجيه كافة شرائح المجتمع لاستخدام الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بشكل صحيح، والتركيز على دعم المؤسسات الصغيرة ومتناهية الصغر وحصولها على الخدمات المالية.

حيث سيتم الطرق في هذا الفصل الى عموميات حول الشمول المالي وأيضا ابعاد ومبادئ الشمول المالي:

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

المبحث الثاني: ابعاد ومبادئ الشمول المالي

المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي أحد المواضيع الحديثة المهمة التي برزت مؤخراً على الساحة الدولية بعد ظهور الأزمة المالية عام 2008. ولقد أظهرت المنشآت المالية الدولية ومختلف البنوك المركزية والمؤسسات النقدية بوضوح الاهتمام العالمي المتزايد بقضايا الشمول المالي.

المطلب الأول: النشأة والمفهوم.

أولا: نشأة الشمول المالي

ظهرت عبارة الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 عندما أجرى "ليشون وثريفت" دراسة حول الخدمات والعمليات المالية في جنوب شرق إنجلترا. وركزت أبحاثهم على تأثير إغلاق فرع أحد البنوك على إمكانية الوصول إلى الخدمات المصرفية من طرف سكان المنطقة. وخلال طوال فترة التسعينيات، ظهرت العديد من الدراسات التي استكشفت التحديات التي تواجهها شرائح معينة من المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية. إلا انه لم يبدأ استخدام مصطلح الشمول المالي إلا في عام 1999 على نطاق أوسع، ليشمل العوامل التي تحدد وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتاحة. وقد حفزت الأزمة المالية العالمية في عام 2008 هذا الاهتمام المتزايد بالشمول المالي على نطاق دولي، وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف إلى تعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكينهم من استخدامها بالشكل الصحيح[1]، ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة وبتكلفة منخفضة وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الاستثمارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.[2]

عملت العديد من الحكومات على إصدار سياسات وتشريعات تتناسب مع المخاطر المتعلقة بالخدمات المالية المبتكرة بحيث تكون مبنية على أساس سد الفجوة والشمولية في التشريعات المالية وإتباع نهج شامل مبني على تشريعات عادلة وشفافية لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية ويشمل ذلك صمان وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت

[1]–محمد بوطلاعة وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته –الأردن والجزائر نموذج–، مجلة الاقتصاد المالي والأعمال، المجلد04، العدد02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة الجزائر، جوان2020، ص 145.

[2]–سمير عبد الله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس ورام الله، فلسطين، 2016، ص 15.

بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية الشمول المالي في العالم 2003 وتسعى العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي[1].

ثانيا :مفهوم الشمول المالي

سنعرض فيما يلي تعريفا لغويا واصطلاحيا للشمول المالي بالإضافة إلى تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي وجهود توحيد تعريف الشمول المالي.

1. لغة واصطلاحا:

- **لغة:** تعني شمل في مختار الصحاح :شملهم الأمر بالكسر شمولا عمّهم .معنى شمل في الصحاح في اللغة شملهم الأمر بشملهم إذا عمّهم وشملهم بالفتح بشملهم لغة.[2]
- **اصطلاحا:** الشمول المالي هو هدف مستهدف حديثا، وتعريفه حسب تعريف البنك الاحتياطي في الهند أنه عملية إدراج مالي ضمان الحصول على منتجات وخدمات مالية مناسبة للفئات الضعيفة مثل الشرائح الضعيفة في المجتمع وفئات ذات الدخل المنخفض بتكلفة معقولة وبطريقة شفافة ونزيهة بواسطة المؤسسات المؤثرة في السوق.[3]

2- تعاريف بعض الهيئات للشمول المالي: ظهرت العديد من التعريفات للشمول المالي من هيئات مختصة كما يلي:

- **تعريف مجموعة العشرين والتحالف العالمي لشمول المالي:** هو نفاذ كافة فئات المجتمع منها الميسورة إلى الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.[4]
- **تعريف البنك الدولي:** يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014 تحت عنوان "تقرير التنمية المالية العالمي" على أنه "نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية[5].
- **تعريف المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء :** عرفت الشمول المالي بأنه الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمدخرات والمدفوعات والتأمين المقدمة من المؤسسات المالية الرسمية ومن ثم ينطوي النفاذ المالي الفعال على تقديم الخدمات المالية إلى العملاء على نحو مريح

---

[1] – حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد16، العدد23، السنة 2020، ص 99.

[2]– داغي بهناز علي القرة، **الشمول المالي دولة قطر نموذج، مجلة الإدارة القيادة الإسلامية**، المجلد 02، العدد01، فيفري2017، ص28.

[3]– نفس المرجع أعلاه، ص 28.

[4]– محمد يسر برنيه وآخرون، **الشمول المالي في الدول العربية –الجهود والسياسات والتجارب–**، مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2019، ص 02.

[5]– The world Bank (2014.P21) « Global financial Development: Financial Inclusion.

ومسؤول بكلفة ميسورة مع استدامة عمل المؤسسات التي تقدم الخدمات المالية بما يساعد على إتاحة خدمات مالية للعملاء المستبعدين والمحرومين من تلك الخدمات بدلا من الخيارات غير الرسمية المتاحة أمامهم، حيث إن الخيارات غير الرسمية التي يلجأ لها الأشخاص غير القادرين قد نقوم بفرض شوط تعسفية على العملاء مما يؤدي إلى زيادة تحديات وصول الفئات المحرومة إلى الخدمات المالية الرسمية[1].

- **تعريف مركز الاشتمال المالي واشنطن:** والذي ينص على أن الشمول المالي هو الحالة التي يكون فيها جميع الأفراد قادرين على الوصول إلى مجموعة كاملة من الخدمات وبأسعار مناسبة وبأسلوب مريح يحفظ كرامة العملاء[2].
- **تعريف سلطة النقد الفلسطينية:** عرفت الشمول المالي على أنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع بما يشمل الفئات المهمشة والميسورة للخدمات والمنتجات التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة[3].
- **جهود توحيد تعريف للشمول المالي:** يهدف التوافق حول تعريف موحد للشمول المالي مقبول دوليا، وضعت مجموعة العمل المعنية ببيانات الشمول المالي التابعة للتحالف العالمي للشمول المالي الشروط الأساسية التالية[4]:

✓ **الفائدة والملائمة:** اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي

✓ **الاتساق:** ضمان اتساق وقابلية المقارنة في الزمان والمكان

✓ **التوازن:** تناول الشمول المالي لجانبي العرض (الوصول للخدمات المالية) والطلب، (الاستفادة من هذه الخدمات).

✓ **البراغماتية:** الاعتماد قدر الإمكان على بيانات متوفرة ومتاحة لتقدير تكلفة الجهد.

✓ **المرونة:** ما من شك أن تحقيق الشمول المالي مرتبط بالسياق الاقتصادي والجغرافي والاجتماعي والثقافي للدول ويختلف باختلاف الظروف والموارد بين الدول، وبالتالي فإن الشروط الأساسية المقترحة في احتساب مؤشر الشمول المالي تمكن البلدان من التمتع بالقدر الكافي من المرونة في اختيار التعريفات أو استخدام مؤشرات بديلة[5].

✓ **الطموح:** قياس الشمول المالي بدقة، قد يتطلب بذل الجهد وموارد إضافية لمقابلة الشروط الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق، عملا بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية.

---

[1]- CGAP (2021) "Global Standard Setting Bodies and Financial Inclusion Farther poor.

[2]- Gatnar Eugeniusz, Financial indicator in Poland, ACTA universitatis lodziensis, Folia Economica, 286, 2013, P225.

[3]-حنين محمد بدر عجور، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة-البنوك الاسلامية في قطاع غزة)، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال الجامعة الاسلامية، غزة، 2017.ص10

[4] -جلال الدين بن رجب، احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية-أبو ظبي-، دولة الامارات المتحدة، 2018. ص02.

[5] -جلال الدين بن رجب. مرجع سبق ذكره. ص02

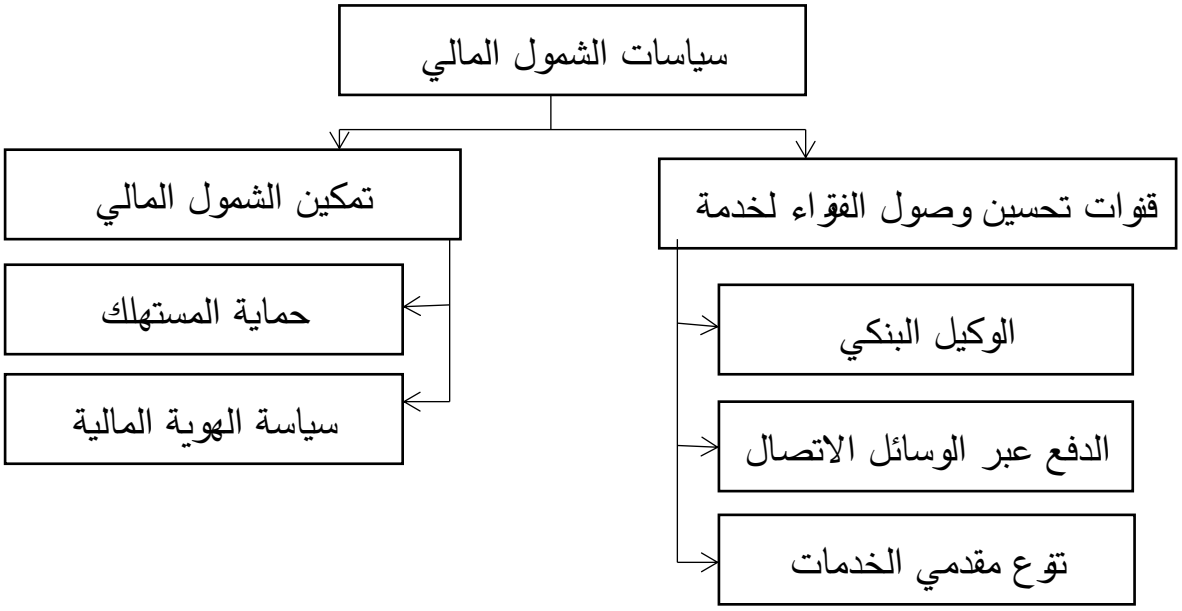
نستنتج مما سبق أن الشمول المالي هو الحالة التي ينتج من خلالها للأفراد وقطاع الأعمال الوصول الملائم للخدمات والمنتجات المالية المختلفة من عمليات الدفع التوفير الائتمان التحويل المالي، التأمين بتكلفة معقولة وبشكل يلبي احتياجاتهم بطريقة آمنة ومستدامة

المطلب الثاني: سياسات الشمول المالي ومؤشراته:

تشمل كل من الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الدفع المحمول، تنوع مقدمي الخدمات، إصلاح البنوك الحكومية، حماية المستهلك سياسة الهوية المالية.

أولا: سياسات الشمول المالي:

الشكل1: سياسات الشمول المالي



المصدر :من إعداد الطالبين بالاعتماد على ما سبق

1- قنوات تحسين وصول الفقراء للخدمات المالية:

أ. **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسة تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة الغير مصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي حيث إن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نقود البيع قنوات بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للشمول المالي التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكن حيث إن التكنولوجيا خفضت التكلفة ومخاطر معلومات الصرف بعد إجراء تحويلات مالية إلى جانب إجراءات فتح حساب بسيط وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية والتوعية بالنظام المالي بالإضافة لزيادة

أعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل حيث إنها كانت زائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.[1]

ب. **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمولة:** انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن الغير متعاملين مع البنوك سابقا، وأظهرت عدة دول نجاحا باستخدام ألية لدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي حيث إن الفلبين سجلت أول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام2004.[2]

ت. **تنويع مقدمي الخدمات:** اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة المخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإبداعية، للتكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل تراخيص متخصصة للمؤسسات العامة

في مجال الإبداع الصغير تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات الغير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية الغير مصرفية.[3]

ث. **إصلاح البنوك الحكومية:** في الكثير من البلدان تلعب البنوك المملوكة للحكومة دورا مهما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15 % من البنوك كأصول تعتبر البنوك العمومية المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية جارية قليلة مثل المزارع والإسكان ولتنفيذ البرامج الاجتماعية.[4]

2- تمكين الشمول المالي: تشمل السياستين التاليتين:

أ. **حماية المستهلك:** تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية يتعاظم هذا الخلل عند ما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساؤوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون

---

[1] Hamning Arutjanser, S, Financial report and Financial Stably: current policy issues, Washington the World Bank, 2010 P14.

[2] -أسماء سفاري وآسيا بن داية، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي- دراسة حالة الجزائر-، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزرتك)، المجلد 11، العدد 01، 2021، ص 76.

[3] -صورية شنبي والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد03 ، العدد 02، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر 2018، ص112.

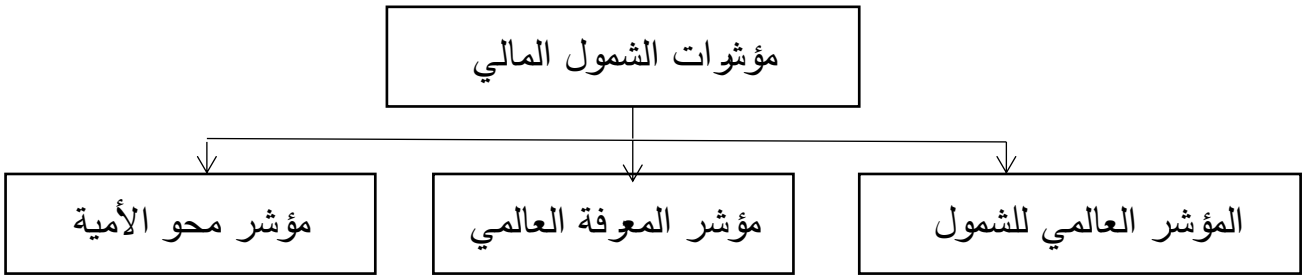
[4] Hamning Arutjanser, Ibid., P18.

بالديون أوليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث إن الجمع بين الأمة المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات يعتبر أمرا بالغ الأهمية، بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، ومن هنا يجب على التنظيمات والقوانين عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسيع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في تصحيح الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسات والعميل حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.[1]

ب. **سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات فوائد خفض التكاليف المقدمة سجلات الائتمان والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب، بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء إلى الخدمات المالية بواسطة تصنيف الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.[2]

ثانيا :مؤشرات الشمول المالي

الشكل2: مؤشرات الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على ما سبق

1- المؤشر العالمي للشمول المالي: تقوم مجموعة البنك الدولي بإجراء العديد من الدراسات المسحية العالمية التي تهدف إلى الحصول على بيانات شاملة ونظرة مستقبلية تساعد في **تعميم** الخدمات المالية وتعد قاعدة الشمول المالي والمسمات قاعدة بيانات المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية والغير رسمية واستخدامها وتحتوي أيضا على

[1] Hamning Arutjanser, Ibid. P18.

[2] -مكرود راوية وزعوان رفيقة، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه-دراسة حالة الجزائر-2020/2011**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوضياف، ميلة، 2021، ص 21.

بيانات إضافية عن استخدام التكنولوجيا المالية بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت لإجراء المعاملات المالية.[1] وسنفصل في هذا المؤشر كما يلي:

أ. **تاريخ المؤشر العالمي للشمول المالي:** صدرت النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي العالمي عام 2011وتم إصدار النسخة الثانية في عام 2015، تتضمن بيانات عام2014 ، وفي حين صدرت النسخة الأخيرة وهذا العام 2018 ويتضمن البيانات المتعلقة بعام2017 حيث أضحت مستعملة على نطاق واسع، كما أصبحت مقبولة كأداة مرجعية يمكن تطبيقها على البلدان والمناطق.[2]

ب. **حدود بيانات البنك الدولي للمؤشر العالمي للشمول المالي:** تجدر الإشارة إلى أن البيانات التي يوفرها البنك الدولي يمكن أن تكون ممثلة على مستوى الدول وبالتالي يمكن استغلالها للحصول على مؤشر عام للشمول المالي حسب الفئات الاجتماعية والاقتصادية وذلك بسبب الضعف العددي للعينة، إضافة إلى أن البيانات المتوفرة لا تمكن الباحث من الوقوف على معوقات النفاذ إلى الخدمات التالية (جانب الطلب) كما أن هناك نقص بصفة عامة في البيانات بالنسبة لبعض الدول.[3]

وعليه فإن هدف الدراسة هو التعرف على واقع الشمول المالي على المستوى العالمي فإن نتائج الدراسة ستكون واقعية ومعبرة إلى حد كبير وتعكس الواقع المتعلق بالنسبة للأشخاص والشركات التي تستخدم الخدمات المالية في دول ومناطق العالم، ومنها المنطقة التي تضم الدول العربية.

2- مؤشر المعرفة العالمي: أطلق مشروع المعرفة العربية" مؤشر المعرفة" العربي "من قبل مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة، وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وهو يعكس إلى حد أقصى يمكن" المعرفة من منظور التنمية "في المنطقة العربية، بما يراعي خصوصيات المنطقة العربية وسياقاتها الثقافية واحتياجاتها وتحدياتها التنموية كما يؤخذ في الاعتبار دور الشباب العربي كأحد أهم العناصر اللازمة لبناء مجتمعات المعرفة، وسع المؤشر الآن نطاق تغطيته ليشمل 131 دولة من جميع أنحاء العالم، وتجدر الإشارة إلى أنه تم نشر مؤشر المعرفة العربي في عامي 2015 و2016 وعام 2017 تم إطلاق مؤشر المعرفة العالمي، وهو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على المستوى العالمي، حيث يبين الدور الاستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير الأدوات المنهجية لقياسها وحسن إدارتها، هذه الأدوات هي التعليم قبل الجامعي التعليم التقني والتدريب المهني التعليم العالي والبحث العلمي والتطوير والابتكار التكنولوجيا والمعلومات والاتصالات، الاقتصاد، البيئات.[4]

---

[1] مايسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر – دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي– مذكرة تدخل ضمن متطلبات ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021، ص 23.

[2] مايسة طهير، مرجع سبق ذكره، ص 24.

[3] بن رجب جلال الدين، احتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص06.

[4] بن رجب جلال الدين، نفس المرجع اعلاه، ص12.

3- مؤشر محو الأمية المالي: المواطن بحاجة إلى الحد الأدنى من الثقافة لإدارة الأمور المالية وهو في ذلك شبيه بالحد الأدنى من الثقافة الطبية، ولقد أدركت الدول المتقدمة أهمية نشر الثقافة المالية بين مواطنيها وجعلتها مسؤولية الجميع ففي أمريكا أسس الكونجرس عام 2003 لجنة عرفة باسم" لجنة التعليم والثقافة المالية ." الاستراتيجية القومية للثقافة المالية، كما يقوم المصرف المركزي بالمساهمة مع المصارف التجارية والوزارات المتخصصة ومؤسسات المجتمع المدني بتقديم برامج عدة متخصصة لنشر الثقافة المالية.[1]

محو الأمية مصطلح واسع يشمل مفاهيم تتراوح بين الوعي المالي والمعرفة بما في ذلك المنتجات المالية المؤسسات المفاهيم والمهارات مثل القدرة على حساب مدفوعات الفائدة المركبة والقدرة المالية بشكل عام من حيث إدارة الأموال والتخطيط المالي بالنسبة لمنظمة التعاون الاقتصادي والتنمية يشكل محو الأمية المالية المزيد من الوعي والمعرفة المهارات المواقف والسلوكيات اللازمة لاتخاذ قرارات مالية سليمة، وفي نهاية المطاف تحقق ما يعرف بالرفاهية المالية الفردية[2].

المطلب الثالث: أهمية الشمول المالي وأهدافه

أولا: أهمية الشمول المالي.

يعبر الشمول المالي عن استراتيجية طويلة المدى تكمن أهميتها في عدة جوانب نذكر منها:

1- تعزيز استقرار النظام المالي: إن زيادة استخدام السكان للخدمات المالية سيساهم بالتأكيد في تعزيز استقرار النظام المالي وللتوضيح فإن مزيدا من الاستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية مع تحقيق مستويات التركيز فيها ومما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز التنويع من استقرار النظام الاقتصادي للدولة، حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات في الشمول المالي الأكبر أكثر عرضة لحوادث التقلبات السياسية.[3]

2- أتمتة النظام المالي: يتطلب توسيع انتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات استخدامها المزيد من هذه الخدمات، وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الاتصالات والإلكترونيات التي

---

[1] محمد بن موسى، **أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام2017** ، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد08 ، العدد 15 مكرر، ديسمبر 2018.

[2] محمدي ميمونة ورومان فاطمة الزهراء، **دور التكنولوجيا في تحسين الشمول المالي تجارب دولية (الصين والإمارات العربية المتحدة) خلال الفترة2010-2019** ، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت2020 ، ص 23.

[3] نغم حسين نعمة وأحمد نوري حسين، **مؤشر قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية**، بغداد، البحوث المنشورة محكمة، المجلد الثاني، رقم الإيداع 642، للمدة من 28-2018/11/29، ص09.

شهدها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام الرسمي.[1]

3- تعزيز جهود التنمية الاقتصادية: توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الاقتصادي، كما يرتبط عمق انتشار واستخدام الخدمات المالية لمستويات العدالة الاجتماعية في المجتمعات. بالإضافة للأثر الإيجابي على سوق العمل كما يساهم توسيع انتشار استخدام الخدمات المالية والوصول إليها في انتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع الغير رسمي إلى القطاع الرسمي.[2]

4- تعزيز قدرة الأفراد في الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم: أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على استخدام النظام المالي سيعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة والاستثمار في التعليم بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وامتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية.[3]

ثانيا: أهداف الشمول المالي:

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموجودة تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي والتي تتمثل فيما يلي.[4]

1- الأهداف الاقتصادية:

- ✓ تحقيق النمو العادل في مختلف القطاعات مما يؤدي إلى الحد من التفاوت من حيث الدخل.
- ✓ تعبئة المدخرات فإذا تم تزويد الفئات الفقيرة بالخدمات المصرفية يمكن تعبئة المدخرات التي يمكن تجميعها عادة في منازلهم بشكل فعال لتكوين رأس المال ونمو الاقتصاد.
- ✓ سوق أكبر للنظام المالي لتلبية متطلبات واحتياجات المجتمع، هناك حاجة ماسة لسوق أكبر للنظام المالي الذي يفتح الطريق أمام المستثمرين الجدد في القطاع المالي والذي يمكن أن يؤدي إلى نمو القطاع المصرفي.

---

[1] حدة بوتبينة، **أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام2018 ، مجلة دراسات محاسبة ومالية جامعة باتنة الجزائر،2018، ص09.

[2] معهد الدراسات المصرفية، **الشمول المالي إضاءات نشرة نوعية يصدرها معهد الدراسات المصرفية**، السلسلة الثامنة، العدد07 ، الكويت، فيفري 2016، ص 02.

[3]- آسيا سعدان ونصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي- دراسة مقارنة، الجزائر، تونس، المغرب-**، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد10، العدد 03، سبتمبر2018، ص 751.

[4] - بن ساسي سهير وبوطبخ نجود، **دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020، ص 12.

2- الأهداف الاجتماعية:

✓ يعتبر القضاء على الفقر الهدف الأساسي لمخطط الشمول.

✓ تحقيق سبل العيش المستدامة.

✓ حصول الطبقة الأضعف في المجتمع على بعض المال في شكل قروض يمكنهم في البدء في أعمالهم الخاصة أو يمكنهم دعم تعليمهم الذي يمكنهم من خلال المحافظة على معيشتهم وهكذا يتحول الشمول المالي إلى ازدهار للأسر التي تعاني من الدخل المنخفض.

3- الأهداف السياسية:

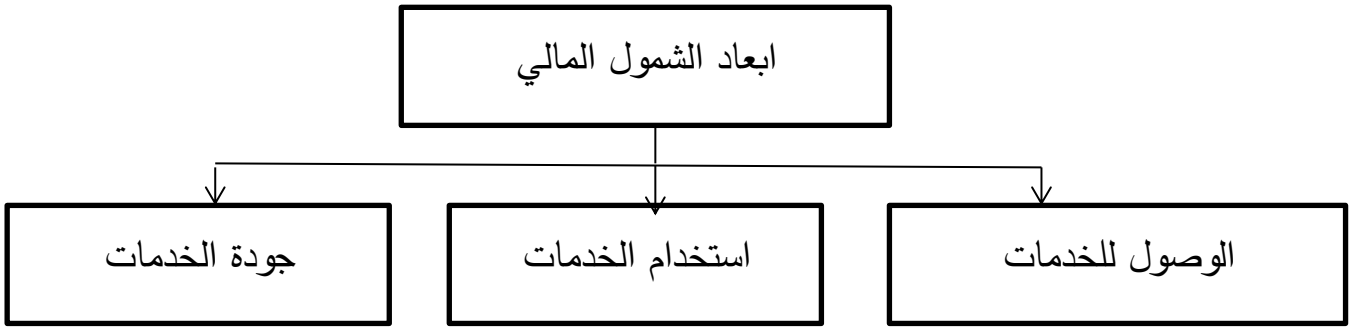
هناك بعض الأهداف السياسية التي يمكن تحقيقها من خلال الشمول المالي على نطاق أوسع للطبقات الدنيا في المجتمع ويمكن توجيهها بشكل فعال إلى دعم البرامج الحكومية التي تدعم الاستقرار السياسي، من خلال زيادة الوعي المالي فإذا كان العميل متعلما ماليا فإنه سيحقق خيارات مالية أفضل بتنوع المنتجات المالية التي يمكن أن تلبي احتياجات الأفراد ويساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي إلى الوصول للخدمات المالية بتكلفة معقولة إلى تحسين حياة الفقراء.[1]

المبحث الثاني: أبعاد ومبادئ الشمول المالي:

المطلب الاول: ابعاد الشمول المالي:

اتفق أعضاء الرابطة العالمية من أجل الشمول المالي في مؤتمر "لويس كابوس" الذي تم عقده عام 2012م على تقديم توصية تشمل ثلاثة أبعاد رئيسية للشمول المالي تناولها فيما يلي:

الشكل3: ابعاد الشمول المالي:



المصدر: من إعداد الطالبين

[1] بن ساسي سهير وبوطبخ نجود، دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مرجع سبق ذكره، ص12.

1 – الوصول للخدمات المالية: ويشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على البيانات المتعلقة بإمكانية الوصول إلى الخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية[1].

وتكمن مؤشرات القياس بعد الوصول إلى الخدمات المالية في النقاط التالية:

- ❖ نقاط الوصول لكل 10000 فرد من البالغين على المستوى الوطني مجزأة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- ❖ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 10000 كلم.
- ❖ مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة.
- ❖ حساب النقود الإلكترونية.
- ❖ النسبة المئوية الإجمالية للسكان الذين يعيشون في وحدات إدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل[2].

2– استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة[3] ، وتكمن مؤشرات هذا البعد في:

- ❖ نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.
- ❖ عدد حملة سياسة التأمين لكل 10000 من البالغين.
- ❖ عدد معاملات التجزئة الغير النقدية للفرد الواحد.
- ❖ عدد معاملات الدفع عبر الهاتف.
- ❖ نسبة البالغين الذين يستعملون حساب بنكي دائم ومتواتر.
- ❖ نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت.
- ❖ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية.
- ❖ نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية.
- ❖ عدد الشركات المتوسطة والصغيرة التي لديها حسابات ودائع.
- ❖ عدد الشركات المتوسطة أو الصغيرة.

3– جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات السابقة انتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من

---

[1] –أسماء سفاري واسيا بن داية، مرجع سبق ذكره، ص75.

[2] –بوطرفية رشيدة وصغري عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد03، العدد02، 2020،ص28

[3] –بهناس العباس ورسول حميد وبسيسة بلعباس عزالدين، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة للتجربة الأردنية، مجلة المعارف، المجلد14، العدد02، الجزائر،2019. ص216.

تحسين الوصول إلى الخدمات المالية، عدم الوصول إلى الخدمات المالية لازال يسبب مشكلة ويختلف بحسب البلد ونوع الخدمات المالية، مع ذلك تبقى الجهود متواصلة من أجل ضمان جودة الخدمات المالية الذي يعتبر تحديا يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة لدراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المتقدمة، هذا البعد ليس بعد المنخفض ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على نوعية وجودة الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك[1]

وقد وضع الشمول المالي مجموعة من المؤشرات لقياس بعد الجودة والتي يتم توضيحها كالتالي:

1. **القدرة على تحمل التكاليف:** مدى تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة ذوي الدخل المنخفض.

2. **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على المعلومات ذات الصلة بالخدمات المالية لتمكنهم من اتخاذ القرارات السليمة بشأن استخدام الخدمات المالية ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من الأخطاء اللغوية.

3. **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.

4. **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة.

5. **التثقيف المالي:** يقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم.

6. **المديونية (السلوك المالي):** هي سمة هامة للعميل في النظام المالي من الضروري معرفة كيفية تأخر المقترض، من السداد ضمن فترة زمنية معينة[2]

7. **العوائق الائتمانية للشمول المالي:** الشمول المالي لا يشمل فقط استخدام الخدمات المالية، ولكنه يمنح أيضا. العملاء القدرة على اختيار الخدمات المالية ضمن مجموعة من الاختيارات[3]

---

[1] –بوطرفية رشيدة وصغري عماد، مرجع سبق ذكره، ص.148

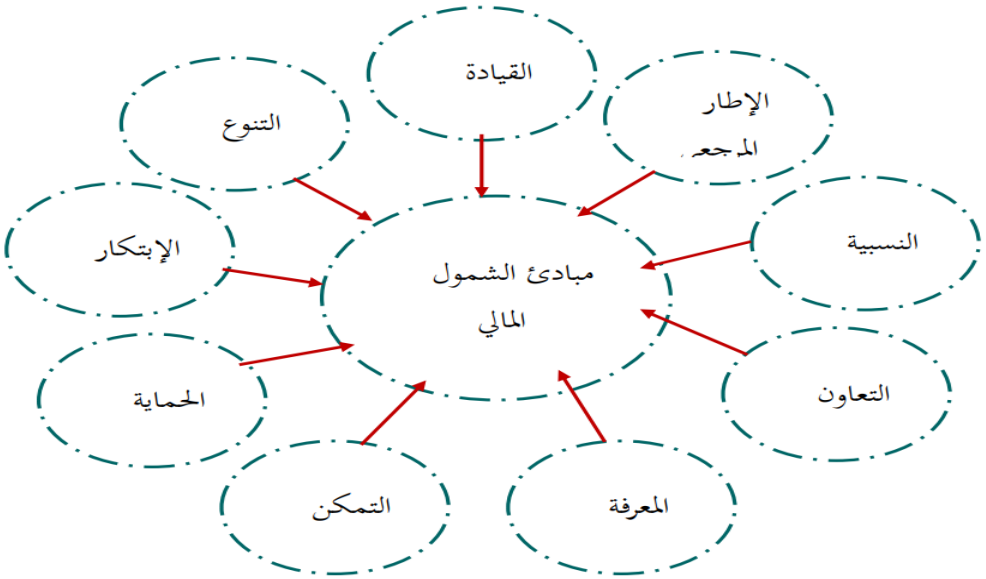
[2] – إكرام مالوسي وسنه مسعي، **الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية –دراسة حالة الجزائر–**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، 2021، ص10.

[3] – نفس المرجع أعلاه، ص10.

المطلب الثاني: مبادئ الشمول المالي:

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G20) في قمة "تورنتو" المنعقدة في يونيو 2010، تسعة مبادئ للاستثمار المالي القائم على الإبداع والابتكار، ويستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في إستراتيجياتها الوطنية للاشتمال المالي، ويستخدم رسميا من قبل هيئات وضع المعايير. يقصد بالنفاذ إلى الخدمات المالية تحسين نفاذ الشرائح الفقيرة من السكان للخدمات المالية في إطار انتشار الأمن والسلم للابتكارات المالية الحديثة، وفي هذا السياق تبنت (مجموعة العشرين) جملة من المبادئ والتوصيات لتعزيز النفاذ الشامل للخدمات المالية بهدف تعزيز فرص النفاذ نحو 2.7 مليار نسمة من سكان العالم للخدمات المالية، وتهدف هذه المبادئ إلى تبني سياسات تمكن من تكوين بيئة تنظيمية تساعد على تسهيل النفاذ الشامل للخدمات التالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات المالية[1] . وتتمثل في:

الشكل 4: مبادئ الشمول المالي الصادرة عن المجموعة العشرين(G20):



المصدر: من اعداد الطالبين

1. **القيادة:** وجود التزامن الحكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة فقره.

2. **التنوع:** تطبيق السياسات التي تشجع على التنافس وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل خدمات الإبداع والائتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير متنوع من مقدمي تلك الخدمات.

3. **التطوير:** استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية.

[1] –CGAP; White Paper; Oct; 2011; P51.

4. **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين.

5. **التمكين:** العمل على محو الأمية الحالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع.

6. **التعاون:** خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية، والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية.

7. **المعرفة:** الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة وتقييم الأداء ومدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات[1].

8. **التناسب:** بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس الاستيعاب للثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية.

9. **إطار العمل:** الأخذ في الاعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفاذ الشامل المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة الخطر.

المطلب الثالث: العوامل المساعدة على تعزيز الشمول المالي في الجزائر.

تقع على البنك المركزي مسؤولية صياغة استراتيجية لتعزيز الشمول المالي باعتباره المشرف على اعمال البنوك والمؤسسات المالية فالبنك المركزي هو الذي يمنح الترخيص والاعتماد وهو الذي يتابع كل تطورات القطاع المالي ويحرص على سلامته واستقراره.

وتبرز أهمية وضع استراتيجية وطنية للشمول المالي من خلال[2]:

- ✓ تحديد الاهداف المستقبلية لتعزيز الشمول المالي.
- ✓ تحديد نقاط الضعف والقوة في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي.
- ✓ تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق.
- ✓ تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات.
- ✓ توحيد وتأطير الجهود المشتركة تحت مظلة وقيادة واحدة.
- ✓ تنظيم وإدارة العلاقة مع الأطراف المشاركة في بناء الاستراتيجية بشكل يسهل انجاز بناء الاستراتيجية.
- ✓ تحديد آليات لمتابعة وقياس الاداء والانجاز لعملية بناء الاستراتيجية.

[1] –نبيل بهوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، المجلة الاقتصادية الجديد، الجزائر،2019/09/06، ص165.

[2] –صندوق النقد صندوق النقد العربي(2015)متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. أبو ظبي. صندوق النقد العربي.

4.1 تطوير البنية التحتية المالية: لقد حظيت خدمات الوساطة المالية باهتمام الفكر الاقتصادي، وتعددت وجهات النظر حول مدى أهمية ومساهمة خدمات الوساطة في إحداث النمو الاقتصادي تتضمن تلك الأولويات ما يلي[1]:

- بيئة تشريعية: توفير بيئة تشريعية ملائمة بما يدعم مبدأ الشمول المالي، من خلال إصدار وتعديل التعليمات واللوائح السابقة بما يتلاءم مع توجهات الشمول المالي.
- الانتشار: تعزيز الانتشار الجغرافي من خلال التوسع **في** شبكة فروع مقدمي الخدمات المالية والاهتمام بإنشاء فروع أو مكاتب صغيرة لمقدمي الخدمات، بالأخص للتمويل المتناهي الصغر. فضلا
- عن إنشاء نقاط وصول للخدمات المالية مثل وكلاء البنوك خدمات الهاتف البنكي نقاط البيع، الصرافات الآلية خدمات التأمين والأوراق المالية وغيرها وفقاً لتشريعات الدولة.
- تطوير نظم الدفع والتسوية: إن تطوير نظم الدفع والتسوية الوطنية خاص صغيرة القيمة يعمل على تسهيل تنفيذ العمليات المالية والمصرفية وتسويتها بين المقدمين في الموعد المناسب لضمان استمرار تقديم الخدمات المالية.
- توفير قواعد بيانات شاملة العمل على تفعيل دور مكاتب الاستعلام الائتماني، وإنشاء قواعد بيانات شاملة تتضمن سجلات البيانات الائتمانية التاريخية للأفراد والشركات الصغيرة والمتوسطة، إضافة إلى قاعدة بيانات تسجيل الأصول المنقولة واتخاذ ما يلزم من إجراءات للتأكد من حصول مقدمي الخدمات والعملاء على المعلومات التي يحتاجونها لضمان الشفافية وحماية حقوق كل منهم.

4.2 التثقيف المالي:

تُعرّف الثقافة المالية بأنها الإلمام بالمفاهيم والمبادئ المالية الرئيسية وبالتالي القدرة على استخدام المهارات والمعرفة والمواقف والسلوك بهدف إدارة الموارد المالية بفعالية واتخاذ القرارات المالية السليمة، بُغية تحقيق الأمن المالي والرفاهية المالية كما تُشير إلى تطوير مستمر للمعرفة والكفاءة المالية التي تُمكّن الأفراد من الاستجابة لكافة المتغيّرات الشخصية والاقتصادية.

ويعتبر التثقيف المالي أيضاً خطوة أساسية ومحورية نحو تحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم اجراء احترازي ومكمل رئيسي لسلوكيات القطاع المالي وبالتالي ضمان تحقيق الشمول المالي، حيث عرفت منظمة (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) بأن التثقيف المالي هو العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين لمفهوم الخدمات والمنتجات المالية المتوافرة والمخاطر المصاحبة لها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والارشاد المالي والنصيحة المالية، الموضوعية وتطوير مهاراتهم وثقتهم، بالخدمات المالية وذلك بهدف زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، ليصبحوا قادرين على اتخاذ قرارات مبنية

[1] –البنك المركزي الجزائري بنك الجزائر (2018) . الشمول المالي. البنك المركزي الجزائري

على معلومات صحيحة وتعريفهم لمن يتوجهوا في حال احتاجوا للمساعدة واتخاذ خطوات فعالة أخرى **من شأنها** تحسين الرفاه المالي الخاص بهم[1]

عموماً نجد أن الثقافة المالية هي التي تلعب دوراً فعالاً في تغيير الذهنيات، حيث نجد أن الأفراد الذين ينتمون إلى الطبقات الفقيرة يركزون بشكل كبير على نقص التمويل لديهم بينما الاشخاص المتعلمون يركزون على أمور تقنية مثل تكلفة الخدمات المالية وعامل الثقة في النظام المالي والمصرفي[2]

وفي هذا الإطار يوصي البنك الدولي بضرورة اعتماد استراتيجية وطنية لنشر المعرفة المالية والتثقيف المالي.

الجدول رقم1: ترتيب الجزائر حسب المؤشرات الفرعية لمؤشر المعرفة العالمي

المؤشر	التعليم قبل الجامعي	التعليم الجامعي	البحث والتطوير	والبيئة التمكينية
المرتبة	136/88	136/37	136/106	136/111

المصدر: برنامج الأمم المتحدة الإنمائي – مشروع المعرفة2019

نلاحظ من خلال الجدول **أن** الجزائر قد احتلت مراتب متأخرة خاصة فيما يتعلق بمؤشر البحث والتطوير والبيئة التمكينية وكذلك التعليم الأساسي الذي يعتبر اللبنة الرئيسية للتثقيف والمعرفة المالية خاصة في المناطق النائية.

وفي هذا الإطار يجب على السلطات العمومية في الجزائر التركيز على بعث استراتيجية وطنية لتطوير ونشر المعرفة تتمحور حول:

- صياغة برنامج وطني يهدف إلى تقليص الفجوة التعليمية بين سكان المدن وسكان الأرياف.
- تعزيز المناهج التعليمية ببرامج للتثقيف المالي والتعليم المالي.
- القيام بحملات توعية بأهمية استعمال الخدمات المالية الرسمية ويجب أن تركز هذه الحملات على فئة الشباب، وأصحاب المؤسسات المصغرة.

4.3 اعتماد التكنولوجيا الحديثة في التعاملات المالية

ويشمل ذلك المعاملات المالية بين المؤسسات المالية والأفراد والشركات التجارية والحكومية ومن أجل الربحية تحاول المنظمات المصرفية كالمنظمات الأخرى السيطرة على التكاليف وخفض المصروفات التشغيلية

[1]– صندوق النقد صندوق النقد العربي(2015). مرجع سبق ذكره. ص02

[2]– The determinants of. (june, 2016). Lorrent weill AlexandraZins ،Review of development finance. Financial inclusion in Africa

متخذة من التكنولوجيا والابتكار أدواتها لتحقيق ذلك، حيث يستطيع الزبون انطلاقاً من حاسوبه الشخصي الذي ربطه بحواسيب المصرف القيام بمختلف العمليات المصرفية.[1]

ومن النماذج الناجحة تجربة كينيا التي قامت بتطوير للخدمات المالية عبر الهاتف المحمولM-PESA. حيث قامت الشركة الكينية الرائدة للهواتف المحمولة" سفاري" كوم "بتقديم خدمة تحويل الأموال عن طريق الرسائل النصية، أي أنه يمكن ارسال واستقبال الاموال عن طريق هاتف محمول عادي، ويجري تحويل الأموال بواسطة شبكة من الوكلاء المتاجر الصغيرة، ومحطات الغاز ومكاتب البريد، فروع المصارف التقليدية الذين يحلون محل ماكينات الصراف الآلي.

في عام 2012، أطلقت M-PESA خدمة تمكّن المستخدمين من فتح حسابات التوفير ذات الفائدة والحصول على قروض قصيرة الأجل .وأطلقت سفاري كوم في عام 2017 منظومة تمكن صغار المزارعين من استخدام الهواتف المحمولة للتواصل مع الموردين بشأن الأسمدة والبذور والأعلاف الحيوانية على سبيل المثال، والمهندسين الزراعيين، وخدمات المعلومات، وحتى المنافذ لبيع محاصيلهم.

4.4 الحكومة الالكترونية:

يوجد اليوم شبه إجماع حول الدور المحوري الذي تؤديه تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في تحقيق النمو الاقتصادي والاجتماعي، وتعد الحكومة الالكترونية إحدى المنصات المعاصرة الهامة لاستخدام تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في العملية التنموية ومن المتفق عليه أن انتشار الحكومة الالكترونية لدعم الحكومة الرشيدة ضروري لبناء مؤسسات فعالة ومسؤولة على جميع المستويات.

كما أن وجود حكومة الكترونية يمثل عاملاً مساعداً لتعزيز الشمول المالي في الجزائر وذلك من خلال ما يلي:

- إن العمليات الرئيسية التي تصب في إطار الحكومة الالكترونية تؤدي إلى تنظيم عملية نشر المعلومات على المواقع الرسمية الالكترونية والتفاعل مع المواطنين.
- إن التوجه إلى الحكومة الإلكترونية يوجب تطوير البنية التحتية لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات وهو عامل مساعد للاشتمال المالي.
- تعتمد الحكومة الالكترونية على التحصيل الإلزامي للمدفوعات المالية الحكومية إلكترونيًا للمتعاملين مع الجهات الحكومية المختلفة مما يساعد على اعتماد وسائل الدفع الحديثة، كما يدفع البنوك والمؤسسات المالية إلى تطوير وسائل الدفع الالكتروني.
- كما أنه من متطلبات الحكومة الالكترونية قيام السلطة النقدية بدورها في مراقبة أنشطة البنوك المتصلة بالصيرفة الالكترونية، خصوصا أنظمة الحماية والسرية، بهدف المحافظة على أداء الجهاز المصرفي.

[1] طارق عبد العال حماد، التجارة الالكترونية، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2004، ص 141.

4.5 تحسين بيئة ممارسة الأعمال: يكشف مؤشر ممارسة الأعمال عن مدى قدرة الافراد أو الشركات على إنشاء مشاريع استثمارية أي التسهيلات الممنوحة خاصة حجم المعوقات البيروقراطية، ويمكن ربط هذا المؤشر بالشمول المالي لأنه كلما تحسنت بيئة الاعمال كلما زاد معدل الشمول المالي خاصة فيما يتعلق بالمشروعات المصغرة التي تغطي الطبقة الفقيرة ويوجد ارتباط سلبي بين الشمول المالي والقيود المفروضة على إنفاذ العقود وحقوق الملكية وارتفاع تكلفة بدء التشغيل وعدم فعالية نظم الأسعار[1]

الجدول رقم2: مؤشرات متعلقة بممارسة انشطة الاستثمار في بلدان مختارة سنة2017

	الجزائر	المغرب	تونس	اثيوبيا	ماليزيا
مؤشر سهولة ممارسة أنشطة الأعمال	150	34	63	30	122
عدد إجراءات بدء أنشطة الأعمال	12	4	6	5	9.5
الوقت اللازم لبدء نشاط اعمال بالأيام	17.5	9	8	3.5	13.5

المصدر: THE WORLD BANK2017

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن الجزائر احتلت مرتبة متأخرة نسبياً فيما يتعلق بمؤشر سهولة ممارسة انشطة الاعمال (الرتبة 150 من بين 192 دولة) وهذا نظراً للمعوقات التي تواجه المستثمر سواء من حيث كثرة الاجراءات الادارية أو من الوقت اللازم لبدء النشاط، هذا ما يثبط روح التفاؤل لدى الأفراد وخاصة الطبقة الفقيرة والمنتشرة في الأرياف.

إن أي استراتيجية للاشتمال المالي إذا لم تقترن بإجراءات عملية لتحسين بيئة الاعمال فإنها لن تكون مجدية وخاصة وأن أحد أهم أهداف الشمول المالي هو دمج الطبقات الفقيرة والمهمشة ومنحها فرصاً بالاستفادة من خدمات التمويل لإنقاذها من الفقر عن طريق تشجيعها على إنشاء مشاريع مصغرة تدر عليها دخلاً دائماً.

[1]Financial inclusion of small and medium. (2019). Nicolas Blancher Washington, sized enterprises in the Middle East and Central Asia. DC : IMF Library

خلاصة الفصل:

إن للشمول المالي أهمية كبيرة حيث أنه يساهم في إيصال كافة الخدمات المالية لجميع أفراد المجتمع بتكلفة معقولة وضمان استمراريتها كما يهدف إلى الحد من الفقر وذلك لتحقيق التنمية الاقتصادية، وقد حاز على اهتمام العديد من الدول لقدرته على معالجة العديد من المشكلات فضلا عن مساهمته الكبيرة في تحقيق الاستقرار المالي والاقتصادي إلا أننا نجد أن هناك بعض الدول لاتزال فيها نسب الشمول متدنية، الأمر الذي أدى إلى ضرورة تطوير إستراتيجيات متميزة وابتكار آليات جديدة تساهم في تطوير الشمول المالي وتوفر بنية تحتية اللازمة لتعزيزه.

الفصل الثاني: الإطار النظري للخدمات المصرفية

تمهيد:

لقد شهدت الساحة المصرفية العديد من المستجدات المتلاحقة وعرفت الكثير من التطورات، التي انعكست بدورها على إعادة صياغة النظام المصرفي خاصة على المستوى العالمي، وقد بدأت تلك الملامح تتضح اكثر مع موجة التحرير المصرفي، وبروز المنافسة كحقيقة أساسية تحدد نجاح أو فشل المؤسسات ومنها البنوك، ومن هنا اصبحت المؤسسة المصرفية في موقف يتحتم عليها البحث عن وسائل تستخدمها في سبيل الوقوف في وجه المنافسة، وكانت إحدى هذ الوسائل هي الجودة، فالجودة هي أحد المفاتيح التي أصبحت المنظمات تستخدمها في سبيل ضمان البقاء والاستمرارية.

كما ان الاهتمام بجودة الخدمة هي إحدى المجالات الأكثر أهمية في القطاع المصرفي، وبهذا أصبح تطوير الخدمات المصرفية امرا ضروريا لمواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية.

بحيث سيتم التطرق في هذا الفصل الى عموميات حول الخدمة المصرفية وكذلك جودة الخدمة المصرفية.

المبحث الأول: عموميات حول الخدمة المصرفية

المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية

المبحث الأول: عموميات حول الخدمة المصرفية

المطلب الأول: مفهوم وخصائص الخدمة المصرفية

1.مفهوم الخدمة المصرفية:

إن مفهوم الخدمات المصرفية لا يختلف كثيرا عن مفهوم الخدمات بصورة عامة، وتمثل الخدمات المصرفية والمالية مجموعة الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها وترتبط هذه الخدمات بالوظائف الأساسية للبنوك وهي الإيداع والائتمان وخدمات الاستثمار، فالخدمات المصرفية عديدة ومتنوعة وهناك من يقسمها إلى الخدمات المصرفية التقليدية والخدمات المصرفية المستحدثة[1] وخدمات متعلقة بإدارة الأموال والاستثمار والأوراق المالية.

كما يعرفها كل من "Kotler & Armstrong"[2] بأنها أنشطة أو منافع أو إشباعات يقدمها طرف (البائع) لطرف آخر (المشتري)، وهي بطبيعتها غير ملموسة، ولا يترتب على بيعها نقل ملكية شيء، وقد يرتبط أو لا يرتبط إنتاجها وتقديمها بمنتج مادي ملموس.

2. خصائص الخدمات المصرفية:

ان الخدمة المصرفية منتج غير ملموس تطلب من جانب العميل تنتج وتعرض وتتاح من جانب المصرف، وتستهلك ويستفيد منها العميل في الوقت ذاته، وتتمثل خصائص الخدمات المصرفية حسب وجهات نظر بعض الكتاب المختصين في مجال التسويق المصرفي، فيما يلي:

يرى محسن أحمد الخضري[3] أن الخدمات المصرفية تتميز بالخصائص التالية:

- ❖ الخدمات المصرفية ليست مادية ملموسة وبالتالي لا يمكن تخزينها.
- ❖ الخدمات المصرفية غير قابلة للتجزئة أو التقسيم أو الانفصال عند تقديمها.
- ❖ الخدمات المصرفية ليست محمية ببراءة اختراع وكل خدمة جديدة يوجدها بنك ما يمكن لبنك آخر تقديمها.
- ❖ تعتمد الخدمة المصرفية في تقديمها على التسويق الشخصي وعلى مهارة وكفاءة مقدم الخدمة.

كما يعدد عوض بدير الحداد الخصائص التالية للخدمات المصرفية:

- ❖ لا يمكن إنتاج الخدمة المصرفية مقدماً وتخزينها، فهي تنتج وتستهلك في نفس اللحظة التي يتقدم فيها العميل لطلبها.
- ❖ لا يمكن لموظف البنك إنتاج عينات من الخدمة وإرسالها للزبون لفحصها والحصول على موافقته على جودتها قبل الشراء.

---

[1]–الدسوقي حامد أبو زيد، إدارة البنوك، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998، ص 104.

[2]–Armstrong principles of marketing services edition prentice hall 1996–p 66 P.kotler&G.

[3]–محسن أحمد الخضيري، التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية، مكتبة الأنجلو المصرية، 1982، ص (21–26).

- ❖ الخدمات المصرفية غير قابلة للاستدعاء مرة ثانية في حالة وجود عيوب أو أخطاء عند تقديمها، ففي هذه الحالة الاعتذار وترضية العميل هما البديل الوحيد أمام موظف البنك.
- ❖ جودة الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص قبل تقديمها من طرف موظف البنك إلى الزبون.
- ❖ تقديم الخدمات المصرفية لا يأخذ شكلاً نمطياً محددا حيث تختلف طريقة تقديم الخدمة ودرجة تفاعل موظف البنك من زبون لآخر.

المطلب الثاني: عناصر ومميزات الخدمات المصرفية

1. عناصر الخدمة المصرفية:

إن تحليل الخدمة المصرفية إلى عناصرها الأساسية من شانه ان يساعد إدارة المصرف في التعرف على جوانب كثيرة مهمة تتعلق بتقديمها ووسائل تطويرها.

والحقيقة أن عناصر الخدمة المصرفية تختلف باختلاف نوع وطبيعة الخدمة المصرفية، والجدول التالي يبين عناصر الاختلاف بين الخدمة والقروض وخدمة الحسابات الجارية.

جدول رقم 3: توضيح الاختلاف بين خدمة القروض وخدمة الحساب الجاري

عناصر خدمة القروض	عناصر خدمة الحسابات الجارية
– الضمانات المطلوبة	– سهولة فتح الحساب
– سرعة الحصول على القروض	– طريقة التعامل الموظف مع العملاء
– مدة الاقتراض	– الدقة في المعلومات
– سعر الفائدة	سرعة انجاز الخدمة
– تكافؤ الفرص	– سرعة الحصول على دفتر الشيكات
– نظام السداد	– إمكانية السحب على المكشوف

المصدر: ناجي معلا، الأصول العلمية للتسويق المصرفي، دار وائل للنشر والتوزيع، الطبعة 3، 2007 ص 57.

فمن خلال هذا الجدول[1] نلاحظ وجود اختلاف بين خدمة القروض وخدمة الحسابات الجارية فالخدمة الأولى تتميز بوجود سعر الفائدة إلى الجانب مدة القرض كما يجب توفر قروض ضمانات للحصول على القروض وهذا مالا نجده في خدمة الحسابات الجارية التي تتميز بالمقابل على السرعة في الحصول عليها وفي انجازها وعلى دقة المعلومات.

ان تحليل الخدمة المصرفية في المجالات التالية:

- تحديد المكانة التنافسية للمصرف، وذلك من خلال تحديد نقاط الضعف ونقاط القوة للمصرف بالنسبة لخدمة مصرفية ما بالمقارنة مع المصارف المنافسة الأخرى.
- تجزئة السوق المصرفية التي يعمل فيها المصرف، فعناصر الخدمة من شانها ان توضح الدوافع الرئيسية التي تكمن وراء شراء العميل للخدمة، وبتالي فإنها تسهل تقسيم العملاء على أساس حاجياتهما ورغباتهم.
- خدمات مصرفية شاملة ومحددة مسبقا.
- تحديد مجالات تطوير الخدمة المصرفية، فالتحليل الخدمة المصرفية إلى عناصرها مع تحديد الخصائص التي يسعى إليها العميل يساعد في كشف جوانب القصور في أداء الخدمة المصرفية.

وبصفة عامة هناك نوعان من الخدمات المصرفية:

ومن الخدمات الشاملة المحددة سابقا، نجد تقسيم الخدمات المصرفية إلى قطاعات سوقية معينة كما يلي:

- بطاقات الائتمان.
- صناديق لحفظ الأمانات.
- حماية ضد السحب على المكشوف.
- شيكات من أمين الصندوق.
- تحويلات نقدية.
- معدلات فائدة خاصة على دفعات القروض.
- برامج ادخار وتوفير خاصة.
- إصدار عدد غير محدد من الشيكات.

أما الخدمات المصممة حسب رغبة كل عميل فيقصد بها تسويق خدمات مصرفية معدة حسب رغبة وذوق كل عميل، عن طريق برنامج مصرفي شخصي يقوم بخدمة هؤلاء العملاء باعتباره نقطة اتصال معهم بخصوص كافة المعاملات المصرفية باستثناء المعاملات التجارية الروتينية أو استلام الإيداع.[2]

---

[1]– محمد آيت محمد، **دراسة المزيج التسويقي للخدمات المصرفية، حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع تسويق الجزائر، 2009 ص (9-10).

[2]– هواري المعراج، **تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، (2004-2005)، ص 24.

2. مميزات الخدمات المصرفية:

إن للخدمات المصرفية مواصفات خاصة تجعلها تختلف عن غيرها من الخدمات الأخرى، والمتمثلة فيما يلي:[1]

أ. **تنوع وتعدد الخدمات المقدمة:** يحرص كل بنك على تقديم تشكيلة واسعة من الخدمات المصرفية بحيث يكون لكل خدمة خصوصيتها وفئة من العملاء دوي خصائص ورغبات معينة، الأمر الذي يلقى على عاتق موظفي البنك بذل مجهودان في سبيل التعرف على هذه الخصائص والرغبات ومحاولة الاستجابة لها وتحقيقها للعميل في الوقت والمكان الملائمين وبالسعر المناسب والجودة المطلوبة.

ب. **تشابه ما تقدمه البنوك من خدمات:** إن الخدمات التي يقدمها أي بنك، يقدر إي من البنوك الأخرى الكثيرة تقديمها، وهذه أول مشكلة تسويقية تعترض أي بنك، مما يدفع به للعمل جاهدا لتحقيق التميز عن منافسيه من البنوك بمستوى خدمات تتصف بالجودة العالية.

ت. **شدة المنافسة بين البنوك:** تتم المنافسة بين البنوك من اجل الانفراد بتقديم خدمات متميزة للزبائن وجلب أكبر عدد منهم، الأمر الذي يزيد من صعوبة مهمة البنك في المحافظة على مستوى معين من المنافسة، نظرا للظروف البيئية المتغيرة التي ينشط فيها البنك.

ث. **أهمية عنصر الثقة في البنك:** مما لا شك فيه أن التعامل في الأموال، هو تعامل على مستوى عال من الحساسية، وعليه فان خسارة البنك في إحدى العمليات المالية قد تولد تخوفا لدى الزبائن، مما يؤدى إلى عجز البنك عن توفير السيولة اللازمة لمواجهة حركة السحب غير العادية التي تنجم عن تخوف الزبائن وتحولهم إلى بنوك أخرى توفر لهم الأمان أكثر زيادة على ذلك فان عدم قدرة البنك على تحقيق الإيرادات والأرباح المناسبة، قد يؤدي إلى اهتزاز صورة البنك ونقص الثقة لدى الزبائن الذين يتعاملون معه.

ج. **الاعتماد على التوزيع المباشر:** ليس في مقدور البنك إنتاج الخدمة مركزيا وتوزيعها عبر قنوات توزيع كما هو الحال من السلع المادية، بل انه يقدم خدماته مباشرة بواسطة فروعه المنتشرة من اجل تلبية رغبات الزبائن، حيث يكون قريب منهم ونظرا لأهمية الناحية الشخصية في تقديم الخدمة يلجأ البنك إلى استخدام الطرق الحديثة في تقديم بعض الخدمات.

ح. **ارتباط نشاط البنك بالسياسة الاقتصادية والنقدية للدولة:** إن العلاقة الوثيقة التي تربط بين الجهاز المصرفي والنشاط الاقتصادي تجعل كل منها يؤثر ويتأثر بالآخر، فعلى أساس الحالة الاقتصادية للدولة يقوم البنك المركزي باتخاذ القرارات، ويستعمل من الناحية الأخرى جملة من الأدوات النقدية والائتمانية بهدف التأثير على النواحي الاقتصادية وفقا للأهداف المسطرة، ومن خلال ذلك تتأثر البنوك بهذه القرارات والأدوات، ويظهر ذلك من خلال طبيعة المنتجات والخدمات المصرفية التي تقدمها فيما بعد.

---

[1]–محمد زيدان، دور التسويق في القطاع المصرفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005، ص 67.

المطلب الثالث: دورة حياة الخدمة المصرفية.

إن الخدمة المصرفية تعيش دورة حياة مثلها مثل أي كائن حي، تبدأ بتقديمها إلى السوق وتنتهي بانحطاطها وانحدارها أو إعادة تقديمها في السوق بعد تطويرها.

1. مفهوم دورة حياة الخدمة المصرفية:

يقصد بدورة حياة الخدمة المصرفية التطور في حجم التعامل بها عبر الزمن، وبذلك فإن منحنى دورة حياة الخدمة المصرفية يعبر عن التاريخ البيعي لها، ولهذا فإن تحليل دورة حياة المنتوج أو الخدمة المصرفية يساعد على وصف الكيفية التي تعمل بها، كما يوضح المفهوم المتفاوت في سلوك الخدمة من مرحلة إلى أخرى وهو ما يسمح بتطبيق استراتيجيات تسويقية مختلفة من مرحلة الأخرى.

2. مراحل دورة حياة الخدمة المصرفية:

تتكون دورة حياة الخدمة المصرفية من نفس المراحل الأربعة لدورة حياة أي منتج أو خدمة أخرى، وبالتالي فإن الخدمة المصرفية تمر بأربعة مراحل وهي: التقديم النمو النضج والانحدار حيث ترتبط هذه المراحل بحجم مبيعات الخدمة أو الأرباح المحققة الناتجة عنها.

كما أن خصائص كل مرحلة هي نفسها كما في دورة حياة المنتج، ولكن الاختلاف يكمن في الاستراتيجيات الممكن استخدامها، فليس كل استراتيجيات دورة حياة المنتج يمكن تطبيقها على الخدمات المصرفية، وتلك التي يمكن تطبيقها ينبغي تعديلها لتناسب خصائص الخدمة المصرفية.

3. أنواع الخدمات المصرفية:

ان اختلاف حجم المنظمات المصرفية وطبيعة عملها اقتضى تقديم خدمات مصرفية معينة إلى السوق المصرفية وفقا لإمكانياتها وقدرتها لتلبية حاجات ورغبات العملاء الحاليين والمرتقبين، مما أدى إلى إنتاج أنواع متعددة من ذلك الخدمات أهمها:

1) قبول الودائع: وهي الودائع المصرح بها بأية عملة، والمودعة لدى المصرف والواجبة الدفع أو التأدية عند الطلب أو بعد إنذار في تاريخ استحقاق معين، وتعد خدمة قبول الودائع من أقدم الخدمات المصرفية، وتشمل:[1]

أ. **الحسابات الجارية أو حسابات الصكوك:** تعد الحسابات الجارية وسيلة مهمة لجذب الأموال، والحصول على عمولات مختلفة على العمليات المصرفية والتي يجيرها العميل من خلال حسابه الجاري وتوفير خدمات العميل، ويحمل الحساب صفة تجارية واسعة ويقدم العميل على فتح حسابات الصكوك لإيداع موجوداته النقدية ويقوم بتغذية حسابه بدفعات نقدية أو صكوك أو حوالات مالية.

[1]–رعد حسن الصرن، عولمة جودة الخدمة المصرفية، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2007، ص (134-135).

ب. **أوامر الدفع القابلة للتداول:** وهي حساب يسمح بكتابه صك محدود القيمة ودفع فائدة لكنه يتطلب توفير رصيد يحتوي مبلغا كحد أدنى من الأموال، أي انه حساب منتج للفائدة، وينظر إليه على انه ودائع ذات إيراد تشبه الصك.

ت. **حساب إيداع سوق النقد:** وهو حساب إبداع يزودنا بوسيلة محددة عن طريق الأوراق التجارية القابلة للتداول، ومن ثم القيام بعميلة الدفع بشكل منتظم بهدف تعويم معدل الفائدة السوقي.

ث. **شهادات الإيداع:** تتميز هذه الشهادات بان المودع لا يستطيع أن يسحب منها في أي وقت يشاء، ولكن هناك فترة زمنية تتراوح بين ثلاثة أشهر وأربعة سنوات، حتى يستطيع المودع سحب وديعة دون غرامات.

ج. **حسابات التوفير:** هو حساب إيداع يسمح بتجميع المدخرات الميزة فيها أن كافة البنوك تقوم بقبولها، أكان ذلك نظير فائدة أم بدونها حسب رغبة المودع، تكون في غالب الأمر كثيرة العدد ومحدودة الأرصدة تفتح حساباتها للأشخاص الطبيعيين والاعتباريين جمعيات، نوادي اتحاديات بعد أن يكون البنك قد اشترط مبلغا معينا كحد أدنى للإيداع.

2) **القروض والتسهيلات الائتمانية:** وهي التي تمنحها البنوك التجارية للأفراد في المجالين الصناعي والتجاري لتزويدهم بما يحتاجونه من أموال ... أما التسهيلات فمنها ما هو نقدي مثل: السلف وخصم الكمبيالات ومنها ما هو غير نقدي مثل: فتح الاعتمادات المستندية.

3) **الاستثمار في الأوراق المالية والمشروعات الاستثمارية:** ويحتوي على ما يلي:

أ. **الاستثمار في الأوراق المالية:** شراء سندات حكومية وسندات مضمونة من الحكومة واذونات الخزانة.

ب. **الاستثمار في المشروعات الاستثمارية:** المساهمة في رؤوس الأموال المصارف الأخرى، وفي رؤوس أموال المشروعات العاملة في قطاعات الزراعة، والصناعة، والإسكان، والسياحة.

4) **الخدمات المصرفية التقليدية:** تتمثل فيما يلي

- ❖ تحصيل الصكوك المسحوبة على المصرف بالداخل والخارج الصالح عملائها.
- ❖ صرف الصكوك المسحوبة على المصرف (بالعملة المحلية والأجنبية).
- ❖ تحصيل الصكوك الشخصية والسياحية وإيداعها في حسابات العملاء الجارية.
- ❖ إجراء عمليات التحويل نزولا عند أوامر الزبائن بالداخل والخارج.
- ❖ إصدار صكوك على اختلافها.
- ❖ شراء وبيع عملات أجنبية.
- ❖ فتح الحسابات بالعملة المحلية والعملات الأجنبية.
- ❖ سداد التزامات العملاء تجاه غيرهم بناء على طلبهم.
- ❖ صرف رواتب العاملين بمشروعات العملاء.

5) الخدمات المصرفية الحديثة: نظرا للتطور الذي مس أسلوب ومجال نشاط البنوك التجارية في السنوات الأخيرة، تعددت وتنوعت الخدمات المقدمة من طرف البنوك، وبالتالي أسلوب تقديمها للعملاء الذين تخدمهم وهذا راجع لأسباب عدة نذكر منها:

- ❖ التزايد المستمر في أعداد العملاء وتنوع احتياجاتهم.
- ❖ الاستفادة من التطور الحاصل في مجال المعلومات والحسابات الآلية.
- ❖ توسيع نشاط البنوك ليمس كافة شرائح المجتمع بعد أن كان يقتصر على التعامل مع الطبقة الميسورة.

بناءا على ما سبق شرعت البنوك في السعي لرفع أعمالها من جهة ولضبط وترشيد مصروفاتها وأعبائها من جهة ثانية والمحاولة كسب فئات جديدة من العملاء من جهة ثالثة ولتحقيق كل ذلك وجب ابتكار خدمات جديدة وحديثة تقدم للمتعاملين، تقوم فيها بالإشارة إلى بعض منها.[1]

أ. **نظام التحويل الأوتوماتيكي للأموال:** كان أول ظهور في الولايات المتحدة الأمريكية عام 1978 طبقا لمبادئه فان أي عجز في رصيد الحسابات الجاري يمكن تغطيته بصفة تلقائية من حساب التوفير الميزة فيه أن العميل يتقاضى فائدة على حساب التوفير، وهو نظام يهدف إلى تسيير وتعجيل المدفوعات والتسويات بين البنوك، ويكفل لها من زاوية أخرى تقديم أفضل الخدمات للعملاء ويمنحها ميزة تنافسية في الأسواق المالية على المستوى العالمي.

ب. **البطاقات الائتمانية (النقود البلاستيكية):** تعتبر من أشهر الخدمات التي استحدثتها المصاريف والبديل العصري للنقود مبدؤها قائم على منح بطاقات بلاستيكية تحمل معلومات تتعلق بالمتعامل يستطيع بموجبها الحصول على خدمات في العديد من المحلات المتفقة من البنك على قبول منح الائتمان لحامليها، وتتمتع هذه البطاقات بالميزات التالية:

- ✓ ضمان البنك لجزء كبير من الأفراد المستفيدين من البطاقة كمتعاملين دائمين معه.
- ✓ توفر عنصر الأمان، حيث لا يتم استخدامها إلا من طرف صاحبها.
- ✓ تعتبر وسيلة سداد مرنة وسهلة ودقيقة في نفس الوقت.
- ✓ تعتبر وسيلة دفع دولية في مختلف دول العالم، مما يوفر عناء حمل النقود وهي ثلاث أنواع: بطاقات الائتمان، بطاقات الخصم الشهري وبطاقات الخصم الفوري.

ت. **خدمات نقطة البيع:** حيث توضع على مستوى المحلات التجارية محطات بيانات متصلة بشبكة الحسابات المصرف أو أكثر، يتيح تسديد فواتير الشراء الكترونيا، تتميز بانخفاض تكلفة المعاملات بالنسبة للبنوك لان

[1] –محمد عبد العزيز، آخرون، النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية، دار النهضة والطباعة العربية للنشر، مصر، 1989، ص 65.

النقد لا يدخل في معادلة التكلفة، مما يوفر على العملاء حمل كميات كبيرة من النقود، ويتيح للتجار إيداع حصيلة مبيعاتهم مباشرة في حساباتهم المصرفية.[1]

ث. البطاقة الذكية: ابتكرت عام 1974، تؤخذ كبطاقة ائتمان أو سحب تحتوي على رقائق الكترونية غرضها تخزين المعلومات الملفت في هذه البطاقات أنها تدوم حتى عشر سنوات ولها قدرة عالية على التخزين تزيد عن تلك المتوفرة في بطاقة الائتمان العادية بـ 200 مرة، تتمتع بوسائل تامين جيدة تحد من إمكانية تعرضها للغش والتزوير وبانخفاض تكلفة التخزين فيها.

ج. خدمات التأمين: تقدمها بعض البنوك العالمية لعملائها، إما من خلال إدارة متخصصة أو شركات التأمين التابعة للمصرف أو العاملة في أسواق المال، وتشتمل هذه الخدمة:

- ✓ التأمين على الحياة –> حالة القروض الشخصية.
- ✓ التأمين على العقارات والسيارات –> حالة الفروض التسهيلات الائتمانية وقروض الإسكان.
- ✓ التأمين ضد الحرائق والسرقة والخسارة المالية الطارئة –> حالة الشركات ورجال الأعمال من زاوية أخرى إلى جانب الأشكال العامة من الأنشطة التي تتناولها الخدمات المالية.

[1]– محمد عبد العزيز، وآخرون، **النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية**، المرجع سابق، ص (63–64).

المبحث الثاني: جودة الخدمة المصرفية:

ان تشابه الخدمات المصرفية وبلوغها مرحلة النضج جعل المنافسة بين المصارف لا تتركز على أنواع الخدمات المقدمة فقط، بل على جودتها. وأصبح اعماء يختارون اتعامل مع المصارف ليس لمجرد المزايا الترويجية فقط وانما لما تتصف به من قيم رمزية يبحث عنها العميل، وتشكل بالنسبة له جودة أفضل.

المطلب الأول: مفهوم جودة الخدمة المصرفية.

تتضمن جودة الخدمات المصرفية بمفهومها العام، السرعة في الأداء وتقديم الخدمة، وخلو العمليات المصرفية من الأخطاء، وانخفاض سعر الخدمة المصرفية بالإضافة إلى الأمان.

تعريف جودة الخدمة المصرفية:

تعد جودة الخدمة سلاحا تنافسيا مهما، تستخدمه معظم المؤسسات لجذب الزبائن وتحقيق التمايز والريادة في السوق، وفيما يلي توضيح لمفهوم جودة الخدمات المصرفية.

كما تعرف انها: التقاء احتياجات ومتطلبات الزبائن وارتباط مستوى الخدمة المراد تسليمه بالتوقعات الموضوعة من قبل هؤلاء الزبائن[1]، ومن هنا يتبين لنا ان الذي يحكم على جودة الخدمة هو المستفيد الفعلي منها، وهذا من خلال مقارنته بين توقعاته وبين الأداء الفعلي للخدمة التي يحصل عليها.

وأيضا عرفها كل من: (Parasuraman Zeithaml and Berry1985) بأنها تعني الفرق كل من بين توقعات للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها[2]، والمقصود في هذا التعريف جودة الخدمات المقدمة أي التي يتوقعها العملاء أو التي يدركونها في الواقع العلمي هي المحدد الرئيسي لرضي المستهلك أو عدم رضاه وتعتبر في الوقت نفسه من الأولويات الرئيسية التي تريد تعزيز مستوى النوعية في خدماتها، ويشير هذا التعريف إلى ثلاث نقاط رئيسية هي:

- ❖ جودة الخدمة المتوقعة: وهي توقعات العميل لمستوى الخدمة المقدمة.
- ❖ جودة الخدمة الفعلية: المستوى الفعلي لأداء الخدمة.
- ❖ جودة الخدمة المدركة: هي الجودة التي يدركها الزبون عند قيامه بالمقارنة بين الجودة المتوقعة والجودة.

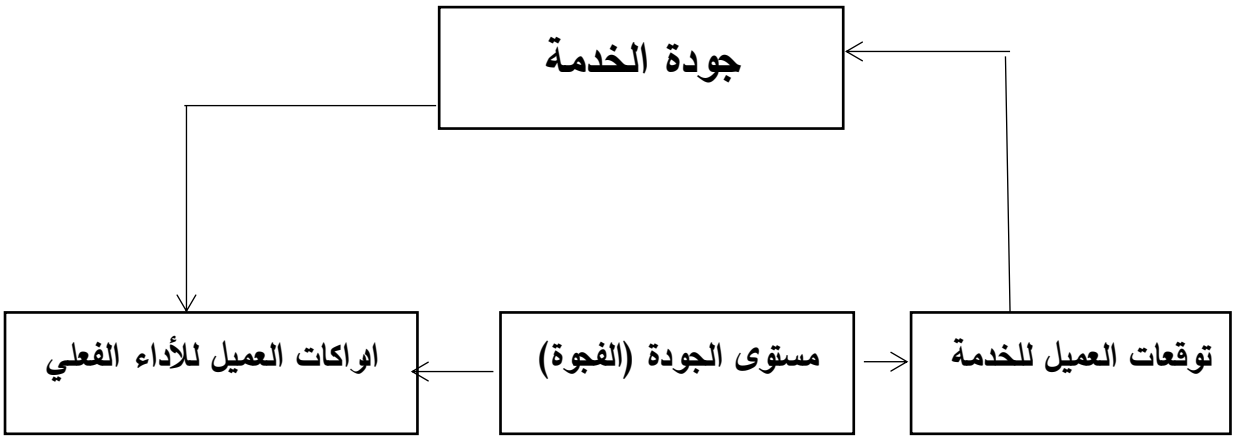
فجودة الخدمة المصرفية في مفهومها يقصد بها مقابلة البنك لتوقعات العميل من الخدمات المصرفية المقدمة، بمعنى أن ما يتوقعه العميل من مستوى جودة يتطابق فعليا مع ما يقدمه البنك وهو المفهوم الجوهري الجودة الخدمات المصرفية.

---

[1]– نسرين عياشي عمر، **دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك" دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي"**، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 35.

[2]- Parasuraman A-Zeithaml Valarie A and Berry Leonard L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research Journal of Marketing Vol.49.P42.

الشكل رقم5: مفهوم جودة الخدمة



المصدر: عوض بدير الحداد، تسويق الخدمات المصرفية البيان للطباعة والنشر، الطبعة الأولى مصر، 1999، ص 337.

ويعنى هذا الشكل أنه إذا توافقت ادراكات العملاء للأداء الفعلي مع توقعاتهم له فإنهم سوف يكونون راضين عن الخدمة. أما إذا فاق الناتج التوقعات أو تجاوزها فان الخدمة تعتبر متميزة، وأخيرا إذا تحقق العكس وهو أن الناتج لم يرق إلى مستوى التوقعات أو جاوزت التوقعات الادراكات الفعلية أو ناتج الخدمة فإنها تصبح رديئة، ومن ثم فان العميل سوف يكون غير راض عنها.

المطلب الثاني: أبعاد جودة الخدمات المصرفية

لقد تعرضت معظم الكتابات التي تناولت موضوع جودة الخدمة إلى الأبعاد التي يبني على أساسها العملاء توقعاتهم وبالتالي حكمهم على جودة الخدمات المقدمة إليهم، إلا أنها لم تتفق فيما بينها حول ماهية تلك الأبعاد أو العناصر الأساسية التي يتكون منها كل بعد.

يرى كل من (Lehtinen and Lehtinen's, 1982) أن لجودة الخدمة ثلاثة أبعاد تتمثل في:[1]

- الجودة المادية (Physical Quality) والتي تضم المظاهر المادية للخدمة، مثل التجهيزات والمباني.
- جودة المنظمة (Corporate Quality) والتي تتعلق بصورة المنظمة لدى العملاء.
- الجودة التفاعلية (Interactive Quality) والناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب الأمامية والعملاء بالإضافة إلى التفاعل فيما بين العملاء، كما ميز نفس الباحثين بين الجودة المرتبطة بعملية تقديم الخدمة والجودة المرتبطة بمخرجات الخدمة.

وفي دراسة أجراها (Parasuraman 1985 في محاولة من أجل وضع مقياس الجودة الخدمة، واعتمادا على المقابلات التي أجروها مع أربعة أنواع مختلفة من مؤسسات تقديم الخدمة تمثلت في:

[1]-Parasuraman A-Zeithaml Valarie A and Berry Leonard L-Op.Cit. P 43.

خدمات التجزئة المصرفية (Retail Banking)، بطاقات الائتمان (CreditCard)، السمسرة في الأوراق المالية , (Securities Brokerage) ،و صيانة وإصلاح المنتجات Product and repaire)في شكل جماعات تركيز (focus group) توصلت الدراسة إلى عشرة أبعاد لجودة الخدمة تتمثل فيما يلي:[1]

1- الاعتمادية (Reliability): وتعني ثبات الأداء وانجاز الخدمة بشكل سليم وأحسن من المرة الأولى ووفاء البنك لما تم وعد العميل به، وهذا يتضمن:

- ✓ دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الأخطاء.
- ✓ تقديم الخدمة المصرفية بشكل صحيح.
- ✓ تقديم الخدمة في المواعيد المحددة وفي الوقت المصمم لها.
- ✓ ثبات مستوى أداء الخدمة.

2- سرعة الاستجابة من قبل العاملين (Responsiveness): وتشير إلى رغبة واستعداد العاملين بالبنك في تقديم الخدمة ومساعدة الزبائن والرد على استفساراتهم والسرعة في أداء الخدمة والاستجابة الفورية لطلب العميل.

3- القدرة أو الكفاءة (Competence): وتعني امتلاك العاملين بالبنك المهارات والمعارف اللازمة لأداء وتكوينهم على روح الاتصال وتفهم العملاء.

4- سهولة الحصول على الخدمة (Access): ويتضمن هذا سهولة الاتصال وتيسير الحصول على الخدمة من طرف العميل وذلك بقصر فترة انتظار الحصول على الخدمة وملائمة ساعات العمل للعميل، وتوفر عدد كافي من منافذ الحصول على الخدمة.

5- اللباقة (Courtesy): وتعني أن يكون موظفي البنك وخاصة من لهم اتصال مع الزبائن على قدر من الاحترام وحسن المظهر، والتمتع بروح الصداقة والود والاحترام للزبائن.

6-الاتصال (Communication) : ويقتضي تزويد الزبائن بالمعلومات وبالغة التي يفهمونها، وتقديم التوضيحات والشرح اللازم حول طبيعة الخدمة وتكلفتها، والمزايا المترتبة عن الخدمة، والبدائل الممكنة.

7- المصداقية (Credibility): وتتضمن مراعاة البنك للأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين لان العمل المصرفي قائم على أساس الثقة.

8- الأمان: ويعكس ذلك خلو المعاملات مع البنك من الشك والخطورة، ويتضمن الأمان المادي والمالي وسرية المعاملات.

---

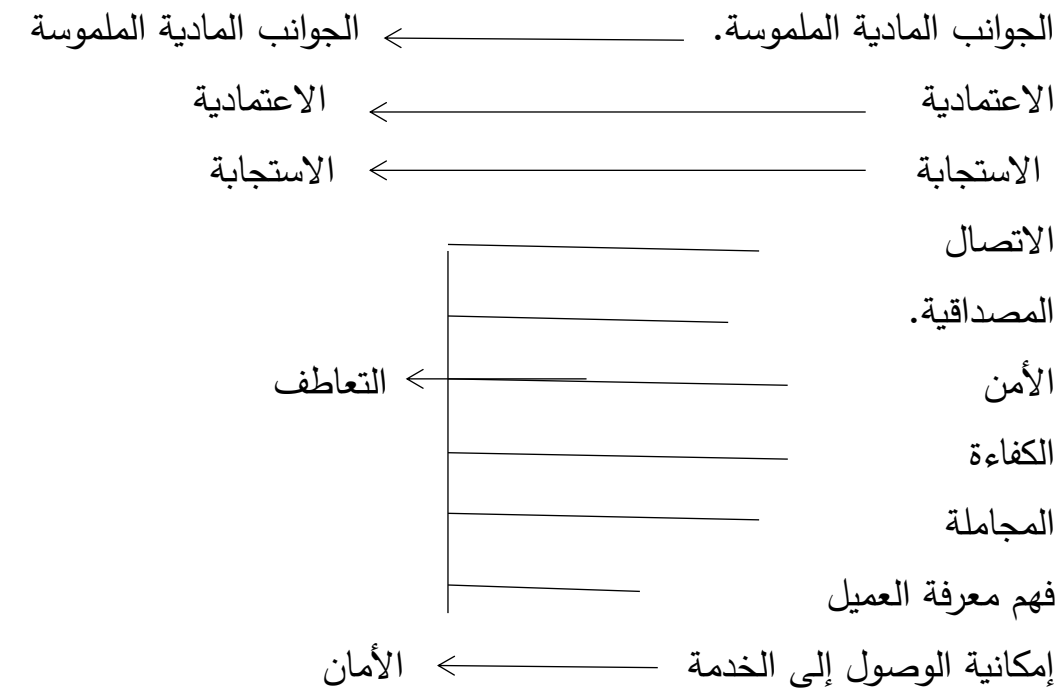
[1]- بريش عبد القادر، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف العدد3، ديسمبر 2005، (256-257).

9- معرفة وتفهم العميل (Knowing The Customer): تعني بذل جهد لفهم احتياجات العميل ومعرفة احتياجاته الخاصة الاهتمام الفردي بالعميل معرفة العميل الدائم للبنك، وتقديم النصح والاستشارة والتوجيه اللازم.

10- الجوانب المادية الملموسة (Tangibles): وتشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بالمظهر الخارجي للبنك وتهيئته من الداخل والأجهزة والوسائل المستخدمة في أداء الخدمة.

في دراسة لاحقة أجراها الباحثين Parasuraman, Zeithaml and Berry 1985-1988، توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشرة السابقة الذكر في خمسة أبعاد كما يوضحه الشكل الموالي.

الشكل رقم6: أبعاد جودة الخدمة



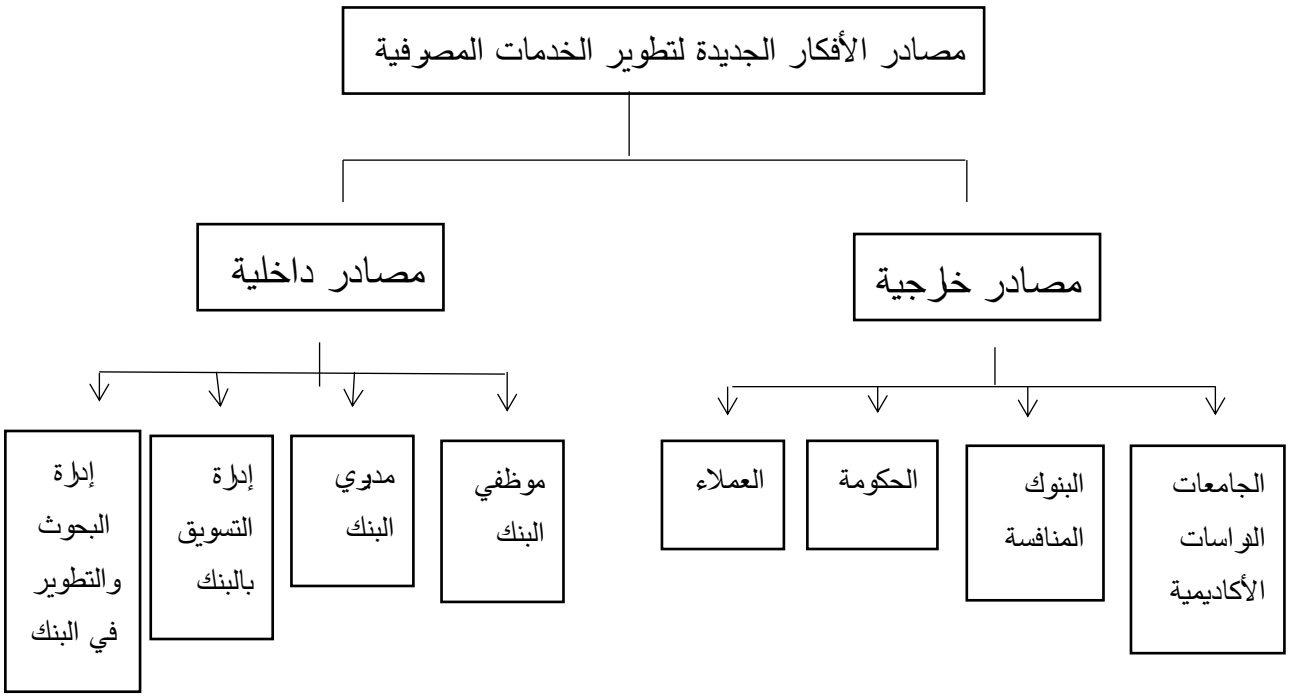
المصدر: جبلي هدى، قياس جودة الخدمة المصرفية – حالة بنك البركة الجزائري – مذكرة ماجستير، جامعة منتوري، قسنطينة، 2010، ص 74

المطلب الثالث: مصادر تطوير الخدمات المصرفية والعوامل المؤثرة فيها.

أولا مصادر تطوير الخدمات المصرفية

يمكن تقسيم مصادر لتطوير الخدمات المصرفية إلى قسمين أساسين أولهما مصدر داخلي أي داخل البنك والآخر مصدر خارجي أي من خارج البنك وكل منهما يضم مجموعة من المصادر كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم 7: مصادر تطوير الخدمات المصرفية



المصدر: محسن أحمد الخضيري، مرجع سابق، ص 264.

1- المصادر الداخلية لتطوير الخدمات المصرفية:

وهي أهم المصادر فاعلية وقدرة على إمداد البنك بالعديد من الأفكار الابتكارية والتي يمكن أن يستفيد البنك منها في تصميم خدمات مصرفية أكثر إشباعا لاحتياجات العميل فضلا عن أن هذه المصادر نابعة من داخل البنك ذاته ومن ثم تكون أقدر على فهم إمكانيات وظروف البنك وكذا ما يحتاجه عملائه وزبائنه وأهم هذه المصادر:

أ- إدارة البحوث والتطوير بالبنك:

إن أكثر المصادر الداخلية للأفكار الجديدة هي تلك الأفكار التي تأتي من إدارة البحث والتطوير التابعة للبنك حيث تقوم هذه الإدارة بالعديد من البحوث والدراسات التي تصل بالخدمات التي يقدمها البنك وبالسوق المصرفي وظروف المنافسة فيه ومن خلال هذه البحوث يمكن لها أن تقدم اقتراحات لتطوير الخدمات الحالية أو اقتراح خدمات مصرفية جديدة سواء بهدف الاحتفاظ بالمركز التنافسي للبنك أو امتلاك البنك مزايا تنافسية تزيد من قدرته على توسيع نطاق سوقه.

ب إدارة التسويق بالبنك:

إن تحسين وتطوير الخدمات المصرفية يعتبر إحدى الوظائف التسويقية لإدارة التسويق في البنك وبحكم اتصالها بالعملاء ومعرفتها لاحتياجاتهم ورغباتهم ومقترحاتهم يمكن لإدارة التسويق إدخال خدمات جديدة من أجل زيادة

التعامل مع العملاء وجذب عملاء جدد بما يحقق ربحية البنك واستقراره إذ تقوم إدارة التسويق بالبنك بدراسات تحليلية لكل من:

- السوق المصرفي المحلي والدولي والمستجدات التي تطرأ في كل منهما.
- احتياجات ورغبات العملاء.
- أساليب تقديم الخدمات المصرفية وما طرأ عليها من تحسين وتطوير.

ج مديري البنك ورؤساء قطاعاته التنفيذيين:

يمكن لمديري البنك رؤساء قطاعاته التنفيذيين نتيجة لمعايشتهم للواقع العملي والظروف المختلفة المحيطة بالبنك التقدم باقتراحات لتطوير الخدمات المصرفية الخاصة بالبنك.

د موظفو البنك:

نتيجة للاحتكاك المباشر بين موظفي البنك وعملائه، يتعرف الموظف على انطباع العميل عن الخدمة ومدى ملاءمتها لإشباع حاجاته ورغباته ومدى إمكانية تطوير هذه الخدمة ونواحي هذا التطوير وأوجه القصور التي يمكن إزالتها وتفاديها سواء في الخدمة ذاتها أو في طريقة تقديمها ومن هنا يجب فتح الباب أمام أفكار العاملين في البنك بصفتهم أحد المصادر الهامة لتقديم مقترحات جيدة لتطوير مزيج الخدمات المصرفية.

2- المصادر الخارجية لتطوير الخدمات المصرفية.

وتضم هذه المجموعة كافة المصادر التي تقوم بتقديم أفكار، أو آراء، أو تعليقات، أو انتقادات يكون من شأنها تطوير الخدمة المصرفية القائمة أو إدخال خدمة مصرفية جديدة ومن أهم هذه المصادر ما يلي:

أ- عملاء البنك:

كثيرا ما يقوم عملاء البنك بالتعبير عن آرائهم وتعليقاتهم عن الخدمات المصرفية التي يقدمها البنك سواء كانت هذه الآراء إيجابية أو سلبية وعلى هذا الأساس يعد صندوق أو دفتر الاقتراحات من أهم عوامل حث العميل على تقديم رأيه في الخدمة أو اقتراحاته بشأن تطويرها وعلى مسئولي البنك الاهتمام بتحليل هذه الاقتراحات واستخلاص الأفكار المناسبة منها لتقديم خدمات مصرفية مبتكرة أو تحسين الخدمات الحالية التي يقدمها البنك.

ب- معرفة ما تحتاجه الحكومة أو الهيئات الحكومية.

بعد اتساع وتطور دور الدولة وباعتبارها في كثير من البلدان مسيطرة على القطاعات الحساسة وتشغل العدد الأكبر من اليد العاملة في السوق فقد أصبحت الدولة في حاجة إلى خدمات مصرفية ذات طبيعة ومواصفات خاصة لممارسة هذه المهام ومن ثم فإن التعرف على ما تحتاجه الحكومة وهيئاتها يمكن البنوك من اكتشاف مجموعة من الخدمات المصرفية الجديدة أو تطوير الخدمات الحالية.

ج- البنوك المنافسة:

من خلال مراقبة خدمات البنوك المنافسة يستطيع البنك أن يتعلم من أخطاء ونجاحات هذه البنوك حيث كثيرا ما يحصل البنك عن أفكار لتطوير خدماته من خلال دراسة ما تقوم به البنوك المنافسة بتقديمه لعملائها في السوق حيث إن بعض البنوك تنتظر إلى حين قيام البنوك الرائدة بتقديم نفس الخدمة جديدة في السوق فإذا ما ثبت نجاحها قامت هذه البنوك بتقليدها. سواء بتقديم نفس الخدمة أو إدخال تحسينات عليها.

د- الجامعات (معاهد البحث العلمي والكليات الأكاديمية)

تعتبر معاهد البحث العلمي والكليات الأكاديمية من المصادر الهامة للأفكار لتطوير الخدمات المصرفية من خلال تقديمها للأفكار الجديدة والمبتكرة من خلال البحوث والدراسات والمؤتمرات والملتقيات المتخصصة.
وكثيرا ما تشرف المصارف على هذه الملتقيات التي يحضرها خبراء التسويق من أجل مناقشة أفكارهم والتعرف على اقتراحاتهم في مجال تطوير الخدمات المصرفية.

ثانيا: العوامل المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية.

تمثل البيئة المحيطة بالبنك في كل العوامل والمؤثرات الداخلية والخارجية والتي تؤثر في سير وحركية وفاعلية نشاط البنك، وتنقسم العوامل البيئية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية إلى عوامل داخلية وعوامل خارجية، كما سيأتي تفصيله على النحو التالي:[1]

1- العوامل الداخلية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية.

العوامل الداخلية هي تلك الخصائص والمميزات التي تحدد سمات البنك الخاصة وتميزه عن باقي البنوك في أداء الخدمات وتطويرها، وهذه العوامل هي:

1) **حجم البنك وموقعه وانتشار فروعه:** تعتبر اقتصاديات الحجم من أهم العوامل التي تؤثر على أداء البنوك، وتعني توافر إمكانيات مالية كبيرة وقدرة واسعة على الانتشار، ومرونة عالية في اتخاذ القرارات الخاصة بتطوير وتنويع الخدمات المصرفية واجتذاب العديد من العملاء. وعلى هذا الأساس فإن كبر حجم البنك وانتشار فروعه يعطى للبنك القدرة على تطوير الخدمات والإنفاق الاستثماري على التكنولوجيا الحديثة التي أصبحت أساس تطوير الخدمات المصرفية.
2) **النواحي التنظيمية للبنك:** يلعب التنظيم الإداري للبنك ونظم الاتصالات داخله، ونظم الإشراف والرقابة عاملا حاسما في تطوير الخدمات المصرفية، والتمتع بالمرونة اللازمة لملاحقة التغيرات التي تحدث في محيط البنك والقدرة على الاستجابة بسرعة لاحتياجات الزبائن.
3) **المستوى الفني والتكنولوجي:** لقد أصبح من أهم مظاهر التطور في تقديم الخدمات المصرفية التوسع الكبير في استخدام التكنولوجيا في العمل المصرفي، حيث تحقق السرعة في الأداء وخفض التكاليف وتوفير الوقت

[1]- نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي، **تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية**، رسالة ماجستير، كلية التجارة جامعة المنصورة، مصر 2002، ص 34.

للعاملين والعملاء. وأصبحت البنوك تتنافس فيما بينها على امتلاك تكنولوجيا الصناعة وتستخدمها لتطوير خدماتها وعملياتها.

4) **الكوادر المصرفية (العنصر البشري):** يحتاج العمل المصرفي غلا ساعة الأداء لتلبية احتياجات الزبائن لذلك تركز البنوك على التخطيط الجيد لتوفير واختيار الكوادر المصرفية المدربة والمؤهلة والقادرة على تقديم الخدمات المصرفية بتميز، وقد أدى استخدام التكنولوجيا الحديثة في العمل المصرفي إلى ضرورة الاهتمام بتدريب وتأهيل الكوادر البشرية بالبنوك، حتى تصبح قادرة على استخدام التكنولوجيا والارتقاء بمستوى الخدمة المصرفية.

وعلى هذا الأساس فإن أي عملية تطوير للخدمات المصرفية لا تحقق النجاح المطلوب إن لم يكن البنك يتمتع بتأطير بشري مؤهل وقادر على فهم الخدمات الجديدة، ويستطيع تقديمها للزبون بشكل ميسر ومتميز وحسب نموذج CAP للمنافسة في المنظمات المالية يعتبر الموظفون المدربون من أهم الأصول المملوكة للبنك،

2- العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية:

تتمثل العوامل الخارجية المؤثرة في تطوير الخدمات المصرفية في مجموعة القوى والعوامل التي تخضع لسيطرة إدارة البنك ولا يمكنه التحكم فيها، كما هو الحال بالنسبة للعوامل الداخلية. فهذه العوامل الخارجية تؤثر على البنك وعلى أدائه وخدماته من خلال ما تصنعه من فرص وما تفرضه من تهديدات وتحديات، لذا يجب على البنك مراقبة حركة هذه العوامل واتجاهاتها حتى يستطيع التعامل ما تفرزه من تفاعل.

خلاصة الفصل:

يمكن الاستخلاص من خلال دراستنا لهذا الفصل أن الخدمة المصرفية المقدمة من طرف المصارف تمثل ربحاً له من جهة، بينما تمثل مصدرا لإشباع حاجات الزبائن من جهة اخرى، ونضرا لكونها تتميز بخصائص تنفرد بها عن غيرها، فهي تتطلب قدرات خاصة من قبل مقدميها للزبائن، حتى يتسنى لهم تحقيق الرضا أولا تجاه الخدمة، والبحث فيما بعد عن كيفية خلق ولاء من قبل الزبائن اتجاه هذه المصارف.

كما تعتبر الجودة بأنها الركيزة الأساس في تطوير الخدمة المصرفية والانفتاح على الأسواق، لذلك فقد كان على إدارة المصارف البحث عن طرق لتحسين الجودة في منتجاتها الزاما، من أجل إشباع حاجات ورغبات الزبائن.

الفصل الثالث: الإطار التطبيقي

تمهيد:

يتناول هذا الفصل دراسة ميدانية لموضوع البحث – تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الشمول المالي في الجزائر – وذلك من خلال تصميم استبيان وتوزيعه على أفراد العينة المستهدفة، ونتيجة لأهمية موضوع الدراسة وبعد الانتهاء من الجانب النظري لها، كان لابد من ربط هذا الجانب بجانب تطبيقاتها العملية (أي الجانب التطبيقي)، وذلك بهدف التحقق من الاستنتاجات التي تم التوصل إليها في الدراسة النظرية. وقد تم تقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة:

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل خصائص عينة الدراسة ومعالجة إحصائية لبياناتها:

المبحث الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة:

يمتلك كل بنك مجموعة فريدة من السمات التي تميزه عن مختلف البنوك الاخرى، سواء كانوا ينتمون إلى نفس القطاع أم لا. وتلعب هذه السمات المميزة دوراً حاسماً في تحديد مدى ملاءمة الموضوع قيد البحث ومدى إمكانية اسقاط الجانب النظري عليها. وبالتالي، يجب إجراء سلسلة من التقييمات للتحقق من نجاح المؤسسة المختارة في تحقيق الإضافة والتكامل والتماسك. على الإطار النظري الذي تمت مناقشته سابقًا.

المطلب الأول: تقديم البنك الوطني الجزائري (BNA):

1 نشأة وتقديم البنك الوطني الجزائري:

تم تأسيس البنك الوطني الجزائري بموجب الامر 178/66 المؤرخ في 23 صفر 1386 الموافق ل 13 جوان 1966، على شكل شركة وطنية يسري عليها القانون الأساسي والتشريع الجاري والتشريع المتعلق بالشركات المغفلة(الخفية)، وذلك بقدر مالا يحدث هذا الامر وملحقه الذي هو جزء لا يتجزأ منه مخالفة لذلك، حيث مارس كافة نشاطات البنك الشاملة، من بينها تمويل القطاع الزراعي. وقد تأسس براس مال قدره 20 مليون دينار جزائري، ويتم تسيير البنك الوطني الجزائري مع احترام القواعد التقنية المتعلقة بالنقود، وبضمان وتوزيع المخاطر وحسب إرشادات السياسة العامة التي يبلغها وزير المالية والتخطيط الى الرئيس المدير العام للبنك ويمكن لهذا الأخير ان يقدم جميع الاقتراحات والملاحظات بهذا الشأن، كما يكتسب هذا البنك صفة بنك الودائع ويخدم القطاع الخاص والقطاع العام بالإضافة الى القطاع الاشتراكي[1]، وحتى عام 1982 تمت إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري، وهذا بإنشاء بنك جديد متخصص يسمى "بنك الفلاحة والتنمية الريفية" مهمته الاولى والاساسية هي التكفل بتمويل وتطوير القطاع الفلاحي، وبتاريخ 12 جانفي 1988 تم اصدار القانون 88-01 المتضمن توجيه المؤسسات الاقتصادية نحو التسيير الذاتي، حيث كان له تأثيرات أكيدة على تنظيم ومهام البنك الوطني الجزائري ونذكر منها:

* خروج الخزينة من التداولات المالية وعدم تمركز وتوزيع الموارد قبلها.
* حرية المؤسسات في التوطين لدى البنوك.
* حرية البنك في اخذ قرارات تمويل المؤسسات.

كما تم اصدار القانون 90-10 بتاريخ 14 أفريل 1990 المتعلق بالنقد والقرض، سمح بتغيير جذري للنظام البنكي بالتوافق مع التوجهات الاقتصادية الجديدة للبلاد. هذا القانون وضع احكاما أساسية من بينها: انتقال المؤسسات العمومية من التسيير الموجه الى التسيير الذاتي. على غرار البنوك الأخرى، يعبر البنك الوطني كشخص معنوي يؤدي كمهنة اعتيادية كافة العمليات المتعلقة باستقطاب الموارد، عمليات القروض وأيضا وضع وسائل الدفع وتسييرها تحت تصرف الزبائن. وبعد مداولة من طرف مجلس النقد والقرص بتاريخ 05 سبتمبر 1995 حاز البنك الوطني الجزائري اول اعتماد. كما انه في شهر جوان 2009، تم رفع رأسمال البنك الوطني

[1]-الامر رقم 178/66 المؤرخ في 23 صفر 1386 الموافق ل 13 جوان 1966 يتضمن احداث البنك الوطني الجزائري وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 51 الصادر الثلاثاء 24 صفر 1386 الموافق ل 14 جوان 1966.

الجزائري من 14600 مليار دينار جزائري الى 41600 مليار دينار جزائري، كما قد تم إعادة الرفع من رأسمال البنك الوطني الجزائري مرة أخرى في شهر جوان 2018 من 41600 مليار دينار جزائري الى 150000 دينار جزائري، وفي سنة 2020 تم اعتماد "نشاط الصيرفة الإسلامية" على مستوى البنك الوطني الجزائري. ويبرز البنك الوطني الجزائري كبنك جواري بامتياز بـ 227 وكالة، تشرف عليها 21 مديرية جهوية للاستغلال، منتشرة عبر كافة التراب الوطني ليس هذا وفقط. ونظرًا لكونه استثمر بالكامل في رقمنة منتجاته وخدماته وكذا في توسيع نطاق وسائل الدفع الرقمية، تصدر البنك الوطني الجزائري من حيث عدد البطاقات البنكية الممنوحة مجانًا على زبائنه، وبغية تسهيل عملياتهم المصرفية اليومية تم وضع 100 شباك أوتوماتيكي للبنك و171 موزع أوتوماتيكي للأوراق النقدية[1].

2 تقديم البنك الوطني الجزائري –وكالة المدية 851– :

إن محل دراستنا هو البنك الوطني الجزائري عموماً، كما تعتبر وكالة المدية هي إحدى الوكالات الموزعة عبر التراب الوطني وهي المصدر الذي زودنا بالمعلومات والمعطيات المختلفة حول البنك، وبذلك سوف نتطرق في هذا المطلب إلى تقديم البنك الوطني الجزائري – وكالة المدية851– من خلال الوظائف والأهداف والهيكل التنظيمي.

أ. التعريف بالبنك الوطني الجزائري –وكالة المدية 851–

تعتبر وكالة البنك الوطني الجزائري BNA المتواجدة بحي الأخوة باشن وسط المدينة هي وحدة من أهم الفروع الرئيسية للبنك الوطني الجزائري حيث يمتاز البنك بمحدودية اتخاذ القرارات وكذا تمتاز باستقلالية محدودة وتقوم هذه الوكالة بجميع العمليات التجارية منها إقراض تمويل التجارة الخارجية، توظيف الأموال، استقبال الزبائن، وجعل الخدمات البنكية متاحة للجميع بالإضافة إلى التجربة الجديدة التي استحدثها البنك الوطني الجزائري–وكالة المدية– وهي المعاملات المالية الإسلامية التي تتوافق مع أحكام الشريعة الإسلامية[2].

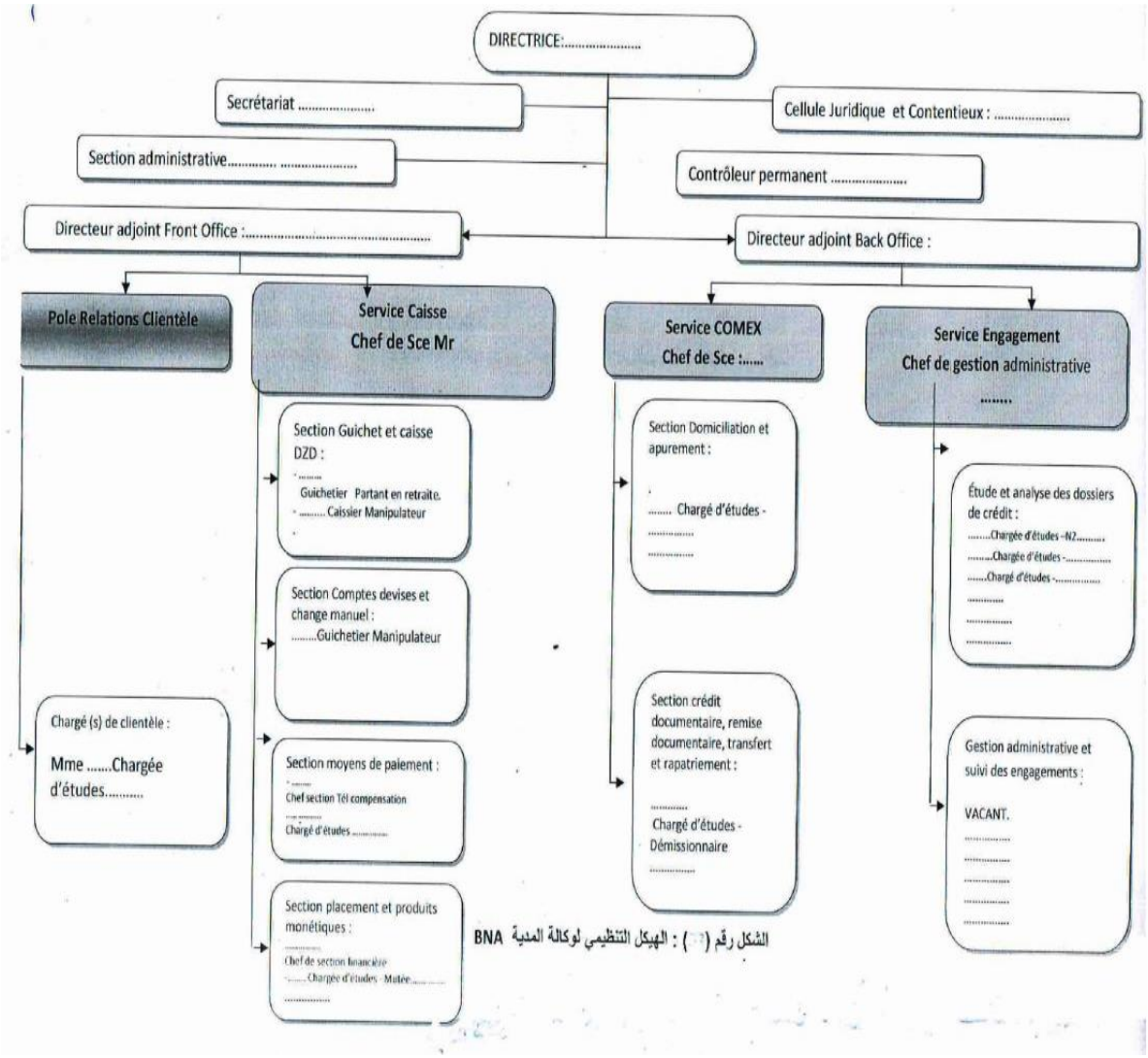
ب. الهيكل التنظيمي لوكالة البنك الوطني الجزائري– وكالة المدية–

يهدف الهيكل التنظيمي الحالي للوكالة إلى تحسين نوعية الخدمات المقدمة عن طريق توحيد جهود الوكالة مثل حسن استقبال العملاء، تلبية حاجاتهم في أسرع وقت وبأرقى الوسائل. والشكل التالي يوضح ذلك:

[1]–الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري https.//www.bna.dz، تاريخ الاطلاع 2024/04/02.

[2]–وثائق لدى للبنك الوطني الجزائري –وكالة المدية851–.

الشكل8: الهيكل التنظيمي لوكالة المدية 851 للبنك الوطني الجزائري



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق المؤسسة

ت. وظائف واهداف البنك الوطني الجزائري–وكالة المدية851–

تتمثل الأهداف والوظائف في:

- **الوظائف:**

– قبول الودائع بمختلف أنواعها.

- استلام وتحويل السندات وتغطية جميع التحولات.
- عمليات الصرف والتجارة الخارجية.
- القيام بعمليات الإقراض بمختلف أنواعه مثل تسبيقات دون الضمانات.
- استقبال التسديد نقداً.

- **الأهداف:**

تتمثل هذه الأهداف في:

– تحقيق أكبر ربح ممكن لضمان البقاء والاستمرار.

– جذب أكبر عدد من الزبائن وتقديم أرقى الخدمات لهم حفاظا على سمعتهم.

– المساهمة في تنمية وتمويل الاقتصاد الوطني.

المطلب الثاني: أداة الدراسة الميدانية وكيفية اعدادها:

تنوعت الطرق والوسائل العلمية المستعملة من أجل الحصول على معلومات أو بيانات تتعلق بموضوع أو بإشكالية ما، وبغرض معرفة دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية في البنك الوطني الجزائري (BNA)، تم الاعتماد على أسلوب الاستبيان في جمع المعلومات والبيانات لأنه يعتبر من أهم الوسائل التي يمكن استعمالها من أجل معرفة البيانات وذلك من خلال توزيع الاستبيانات على كل موظفي البنك، وبغرض معرفة دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية حيث تم تقسيم هذا الاستبيان إلى أربعة محاور هي:

المحور الأول: يتمثل في مختلف البيانات الشخصية المتعلقة بالموظف(الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة).

المحور الثاني: عبارة عن جملة من الأسئلة المتعلقة بالشمول المالي نذكر منها:

- يسهل البنك فتح واستخدام حساب مصرفي دون أي عائق.
- تقديم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب.
- تدرس كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها على الزبائن.

المحور الثالث: عبارة عن جملة من الأسئلة حول أبعاد جودة الخدمة البنكية نذكر منها:

- الخدمات التي يوفرها البنك تتسم بالثقة والأمان.
- يحرص البنك على مشاكل العملاء بصدق وسرعة.
- يسهل الوصول إلى موقع البنك.

المحور الرابع: يتمثل في علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية ويشتمل على مجموعة من الأسئلة التالية:

- يعمل البنك على الاحتفاظ بالحساب لذوي الدخل المتوسط والمنخفض.
- تساهم معدات البنك في تقليص الوقت المنتظر للحصول على الخدمة.
- يحتوي البنك على معدات حديثة تساهم في تقديم خدمات جديدة في كل فترة.

مجتمع وعينة الدراسة:

مجتمع الدراسة هو عبارة عن عينة من البنك الوطني الجزائري (BNA)، وتم اختيارها على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة وتتشكل هذه العينة من موظفين بلغ عددهم 30 موظفا، ولقد تم توزيع الاستبيان على الموظفين شخصيا، والجدول الموالي عدد الاستبيانات المقبولة:

الجدول رقم 4: الاحصائيات المتعلقة باستمارات الاستبيان

البيان	التكرار	النسبة المئوية %
الاستمارات الموزعة	30	100
الاستمارات المسترجعة	26	86.7
الاستمارات غير المسترجعة	4	13.3
الاستمارات الملغات	0	0
الاستمارات الصالحة للدراسة	26	86.7

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

مقياس الأسئلة: حول كل سؤال في الاستبيان. تم إعداد الأسئلة وفق مقياس (likerte scale) من 5 درجات من اجل معرفة الاتجاه العام لأفراد العينة:

الجدول رقم5: مقياس likertscale الخماسي

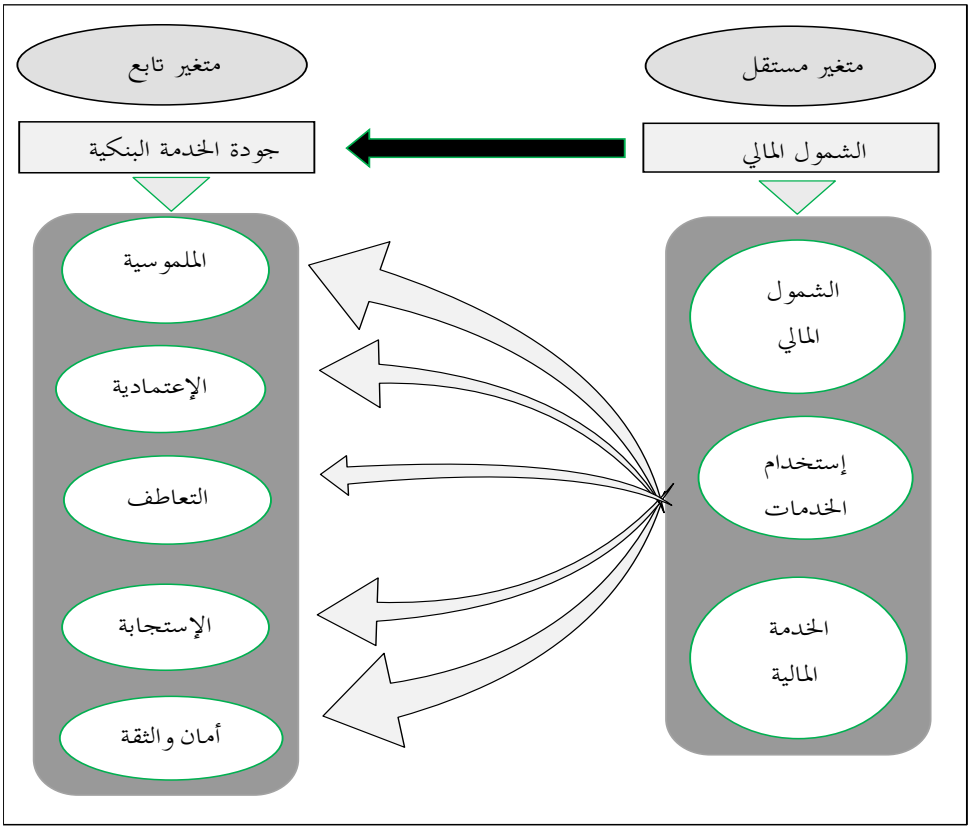
التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5
المتوسط المرجح	(1,8،1)	(2،6,1،81)	(3،4,2،61)	(4،2,3،41)	(5,4،21)

المصدر: د. ناصر ي محمد الشريف، محاضرات في مقياس تصميم وبناء ادوات البحث العلمي، جامعة محمد الشريف مساعدية. سوق اهراس. الجزائر، 2020. ص 40.

المطلب الثالث: نموذج الدراسة

للشمول المالي والخدمة البنكية مجموعة من الأبعاد والمتمثلة في الشكل أدناه حيث يعتبر الشمول المالي كمتغير مستقل والخدمة البنكية متغير تابع والشكل يمثل مدى التأثير والتأثر بينهما:

الشكل9: متغيرات الدراسة



المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على الفصلين الأول والثاني

المبحث الثاني: مناقشة وتحليل خصائص عينة الدراسة ومعالجة إحصائية لبياناتها:

المطلب الأول: تفريغ نتائج الدراسة واختبار صدق وثبات أداة الدراسة

من اجل تسهيل عملية التحميل، وعقب التحصيل النهائي لاستمارات الاستبيان، قمنا بتجميع البيانات المحصلة وتفريغ البيانات المحصلة في برنامج SPSS وكذا برنامج EXCEL وفيما يخص جمع وتبويب المعلومات التي تخص عينة الدراسة، تم إعداد مجموعة من الجداول والتي تم استخلاصها بالاعتماد على برنامجEXCEL، وبنفس البرنامج تم تمثيل تلك الجداول في أشكال تعطى وضوحا أكثر وتسهيل عملية الملاحظة والتحميل.

وقد اعتمدنا في عملية التحميل على مجموعة من الأساليب الإحصائية والمتمثلة في:

- ✓ **التكرارات والنسب المئوية:** بغية التفريق بين فئات العينة، بناء على المعلومات الشخصية لأفرادها ومعرفة توجه إجابات أفراد العينة إلى إجمالي العينة، وتم اعتماد هذين المؤشرين في كافة عبارات الاستبيان.
- ✓ **المتوسطات الحسابية:** باعتباره أحد مقاييس النزعة المركزية، تم استعمال المتوسط الحسابي لمعرفة الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة فتم احتساب المتوسط الحسابي لكل عبارات المحاور والمتوسط الحسابي لكل محور.
- ✓ **معامل الثبات (كرونباخ ألفا):** حيث ان معامل الثبات يأخذ قيمة تكون محصورة بين 0 و 1 فإذا كانت قيمة معامل الثبات مرتفعة فإن هذا يعتبر مؤشرا ايجابيا عمى ثبات الاستبيان، و يستخدم لقياس قوة العلاقة بين الفقرات وتناسقها.

أما بالنسبة لصدق وثبات الاستبيان

1- صدق الاستبيان:

أ- صدق التحكيم: المقصود باختبار صدق أداة القياس هو اختبار قدرة أسئلة الاستبانة على قياس ما صممت من أجله. حيث قمنا بعرض الاستبيان على الأستاذ المشرف و تم اجراء التعديلات اللازمة عليها، و من ثم عرضها على مجموعة من المحكمين أساتذة جامعيين وذلك للتأكد من الصدق الظاهري للاستبانة حيث تم إدخال كافة الملاحظات بعين الاعتبار حتى ظهرت الاستبانة بشكلها النهائي، أما بخصوص صدق المحتوى فإن أداة القياس قد تضمنت عددا كافيا ممثلا في فقرات على شكل أسئلة لقياس أبعاد الدراسة.

ب- صدق الاتساق الداخلي: تم حساب صدق الاتساق الداخلي للاستبيان بإيجاد معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات المجال مع الدرجة الكمية للمجال نفسه:

❖ **صدق الاتساق الداخلي:**

الجدول6: معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المجال الأول مع الدرجة الكمية للمجال.

العبارات	T1	
	correlation de speqrman	sig
1- يسهل البنك فتح واستخدام حساب مصرفي دون أي عائق	0.755	0.000
2- يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية	0.66	0.000
3- يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية	0.844	0.000
4- يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها	0.868	0.000
5-يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار	0.596	0.001
6- تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة	0.662	0.000
7- يسهل البنك ويبسط الاجراءات المتعلقة بالخدمة	0.697	0.000
8-تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب	0.79	0.000
9- الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	0.799	0.000
10- يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة	0.637	0.000
11- يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة	0.375	0.059

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول:

نلاحظ ان كل العبارات من الأولى حتى العاشرة ترتبط ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمجال حيث يتراوح معامل الارتباط سبيرمان ما بين (0.596) و (0.868) كما ان كل قيم الدلالة كانت اقل (0.05) وهذا يدل على صدق الاستبيان.

اما بالنسبة للعبارة الحادية عشر فلا ترتبط ارتباط ذو دلالة احصائية حيث ان معامل الارتباط سبيرمان يمثل (0.375) كما ان قيمة الدلالة كانت اكبر من (0.05).

الجدول7: معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المجال الثاني مع الدرجة الكمية للمجال

العبارات	T2	
	correlation speqrman	sig
1- يقدم البنك خدمة في الوقت الذي يعد به العميل	0.579	0.002
2- يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الأولى	0.659	0.000
3- يحرص البنك على حل مشاكل العملاء بصدق وبسرعة	0.567	0.003
4- الخدمات التي يوفرها البنك تتسم بالثقة والأمان	0.603	0.001
5- تتميز معاملات البنك بالسرية	0.522	0.006
6- سرعة الرد على شكاوي العملاء	0.407	0.039
7- عندما يعد البنك العميل بشيء فإنه يفي بذلك	0.508	0.008
8- الموظفون في البنك مستعدون لمساعدة العملاء	0.523	0.006
9- ملاءمة ساعات العمل لكل عميل	0.655	0.000
10- يسهل الوصول الى موقع البنك	0.634	0.001
11- تصميم البنك جذاب ومنظم	0.766	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول:

نلاحظ ان كل العبارات ترتبط ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمجال حيث يتراوح معامل الارتباط سبيرمان ما بين (0.407) و (0.766) كما ان كل قيم الدلالة كانت اقل (0.05) وهذا يدل على صدق الاستبيان.

الجدول8: معامل الارتباط بين كل فقرة من الفقرات المجال الثالث مع الدرجة الكمية للمجال

العبارات	T3	
	correlation speqrman	sig
1- يعمل البنك على الاحتفاظ بحساب لذوي الدخل المتوسط والمنخفض.	0.837	0.000
2- تساهم معدات البنك في تقليص الوقت المنتظر للحصول على الخدمة.	0.795	0.000
3- يهتم البنك بتوعية وتثقيف العملاء من خلال تزويدهم بالمعارف الأساسية التي تساعدهم على التخطيط وموازنة دخلهم.	0.855	0.000
4- يوفر موقع البنك كافة المعلومات التي تمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم حول استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك.	0.751	0.000
5- يعمل البنك على رقمنة نشاطاته والتخلص من اجراءات العمل الروتيني والبيروقراطي لتحسين جودة الخدمة البنكية.	0.484	0.012
6- يحتوي البنك على معدات حديثة تساهم في تقديم خدمات جديدة في كل فترة.	0.705	0.000
7- يعمل البنك على استخدام أحدث الابتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية.	0.573	0.002

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول:

نلاحظ ان كل العبارات ترتبط ارتباط ذو دلالة إحصائية مع الدرجة الكلية للمجال حيث يتراوح معامل الارتباط سبيرمان ما بين (0.484) و (0.855) كما ان كل قيم الدلالة كانت اقل (0.05) وهذا يدل على صدق الاستبيان.

2- ثبات الاستبيان:

الجدول9: معامل الارتباط بين كل مجال مع درجة الدراسة ككل

المجال	عدد الفقرات	معامل الفا كرومباخ
الشمول المالي	11	0.871
جودة الخدمة البنكية	11	0.811
العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية	7	0.829
جميع المجالات	29	0.869

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

تمثل النتائج الموضحة من خلال الجدول أن قيمة معامل (ألفا كرومباخ) للمحور الأول بلغت (0.871)، والمحور الثاني بلغت (0.811)، و المحور الثالث (0.829) حيث كانت في حدود (0.8) وهذا يعني أن معامل الثبات مقبول، وبذلك تكون الباحثان قد تأكدا من صدق وثبات استبيان الدراسة مما يضيف ثقة أكبر على نتائج الدراسة.

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

يتم من خلال هذا المبحث عرض إجابات أفراد عينة الدراسة كما جاءت في الإجابات المستلمة في شكل تكرارات ونسب، من أجل أخذ صورة أولية عن الإجابات، واستنتاج الاتجاه العام لإجابات أفراد عينة الدراسة، قبل إجراء الاختبارات الإحصائية الأخيرة.

عرض خصائص العينة:

- **السن:** بناءا على التقسيم الممنهج بالنسبة لفئات السن لأفراد عينة الدراسة تحصلنا على التكرارات الموضحة في الجدول التالي:

الجدول10: توزيع أفراد العينة حسب السن

العمر	التكرار	النسبة %
من20 إلى 30 سنة	9	34.6
من31 إلى 40 سنة	11	42.3
من 41 إلى 50 سنة	5	19.3
أكبر من 50 سنة	1	3.8
المجموع	26	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يمكن الاستخلاص من الجدول ما يلي:

- الافراد الذين أعمارهم من 20 الى 30 سنة يشكلون نسبة 34.6% أي ما يعادل 9 اشخاص.
- الافراد الذين أعمارهم من 31 الى 40 سنة يشكلون نسبة 42.3% أي ما يعادل 11 اشخاص.
- الافراد الذين أعمارهم من 41 الى 50 سنة يشكلون نسبة 19.3% أي ما يعادل 5 اشخاص.
- الافراد الذين أعمارهم أكبر من 50 سنة يشكلون نسبة 3.8% أي ما يعادل 1 اشخاص.

- **المستوى التعليمي:** كانت التكرارات والنسب التي تخص تصنيف أفراد عينة الدراسة وفق المؤهلات العلمية كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول11: توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	6	23.1
ليسانس	13	50
ماستر	7	26.9
ماجستير او دكتوراه	/	/
المجموع	26	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول الدرجات العلمية والشهادات المتوفرة لدى أفراد عينة الدراسة، فكانت نسبة الحاصلين على الدرجة العلمية ثانوي 23.1% أي ما يعادل 6 أشخاص، أما نسبة الحاصلين على شهادة ليسانس فكانت 50% أي ما يعادل 13 شخص والتي شكلت أكبر نسبة، اما الحاصلين على شهادة ماستر فبلغت نسبتهم 26.9% أي ما يعادل 7 اشخاص.

- **المنصب الوظيفي:** كانت التكرارات والنسب التي تخص تصنيف أفراد عينة الدراسة وفق المنصب الوظيفي كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول12: توزيع افراد العينة حسب المنصب الوظيفي

المنصب الوظيفي	التكرار	النسبة%
مدير	2	7.7
مدير مساعد	3	11.5
مكلف بالدراسة	9	34.6
مكلف بالزبائن	4	15.4
أمين الصندوق	1	3.8
موظف بالشباك	7	26.9
المجموع	26	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح لنا الجدول الآتي:

- نسبة المدراء بلغت 7.7% أي ما يعادل شخصين.
- نسبة المدراء المساعدين بلغت 11.5% أي ما يعادل 3 اشخاص.
- نسبة المكلفون بالدراسة بلغت 34.6% أي ما يعادل 9 اشخاص.
- نسبة المكلفون بالزبائن بلغت 15.4% أي ما يعادل 4 اشخاص.
- نسبة امين الصندوق بلغت 3.8% أي ما يعادل شخص.
- نسبة الموظفون بالشباك بلغت 26.9% أي ما يعادل 7 اشخاص.

- **الخبرة:** كانت التكرارات والنسب التي تخص تصنيف أفراد عينة الدراسة وفق الخبرة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول13: توزيع افراد العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	15	57.5
من 5 إل 10 سنوات	6	23.2
من 11 سنوات الى 15 سنة	4	15.5
أكثر من 15 سنة	1	3.8
المجموع	26	100

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من خلال الجدول أن:

- الافراد الذين لديهم خبرة اقل من 5 سنوات يمثلون نسبة 57.5% أي ما يعادل 15 شخص.
- الافراد الذين لديهم خبرة من 5 الى 10 سنوات تمثل نسبتهم 23.2% أي ما يعادل 6 اشخاص.
- الافراد الذين لديهم خبرة من 11 الى 15 سنة يمثلون نسبة 15.5% أي ما يعادل 4 اشخاص.
- اما الافراد الذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة فتمثل نسبتهم 3.8% أي ما يعادل شخص.

المطلب الثالث: معالجة وتحليل الاستبيان احصائيا

1-التحليل الاحصائي:

➢ التحليل الاحصائي لنتائج المحور الأول:

يخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول الشمول المالي، وهذا وفقا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول14: نتائج إجابات افراد العينة على المحور الأول

العبارة	التكرار	موافق	موافق	محايد	غير	غير	المتوسط	الاتجاه
	النسبة %	بشدة			موافق	موافق	الحسابي	العام
						بشدة		للعينة
العبارة الاولى	التكرار	9	12	3	0	2	4.000	موافق
	النسبة %	34.6	46.2	11.5	0	7.7		
العبارة الثانية	التكرار	9	15	1	1	0	4.2308	موافق
	النسبة %	34.7	57.7	3.8	3.8	0		بشدة
العبارة الثالثة	التكرار	10	14	1	0	1	4.2308	موافق
	النسبة %	38.5	53.8	3.8	3.8	0		
العبارة الرابعة	التكرار	9	14	3	0	0	4.2308	موافق
	النسبة %	34.6	53.8	11.5	0	0		بشدة
العبارة	التكرار	8	12	5	1	0	4.0385	موافق
الخامسة	النسبة %	30.8	46.2	19.2	3.8	0		
العبارة	التكرار	7	11	5	2	1	3.8077	موافق
السادسة	النسبة %	26.9	42.3	19.2	7.7	3.8		
العبارة السابعة	التكرار	10	15	1	0	0	4.3462	

	النسبة %	38.5	57.7	3.8	0	0		موافق بشدة
العبارة الثامنة	التكرار	12	10	4	0	0	4.3077	موافق بشدة
	النسبة %	46.2	38.5	15.4	0	0		
العبارة التاسعة	التكرار	11	13	2	0	0	4.3462	موافق بشدة
	النسبة %	42.3	50	7.7	0	0		
العبارة العاشرة	التكرار	9	12	5	0	0	4.1538	موافق
	النسبة %	34.6	46.2	19.2	0	0		
العبارة الحادية عشر	التكرار	10	14	2	0	0	4.3077	موافق بشدة
	النسبة %	38.5	53.8	7.7	0	0		
المتوسط العام للمحور							4.1818	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يظهر من خلال الجدول أعلاه:

جميع إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة بالمحور الأول، حيث بلغ المتوسط العام للمحور الاول (4.1818) والذي يندرج ضمن فئة (4,2،3,41) حسب مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة موافق.

- **التحليل الاحصائي لنتائج المحور الثاني:**

يخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول جودة الخدمة البنكية، وهذا وفقا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول15: نتائج إجابات افراد العينة على المحور الثاني

العبارة	التكرار	موافق	موافق	محايد	غير	غير	المتوسط	الاتجاه
	النسبة %	بشدة			موافق	موافق	الحسابي	العام
						بشدة		للعينة
العبارة الاولى	التكرار	6	17	3	0	0	4.1154	موافق
	النسبة %	23.1	65.4	11.5	0	0		
العبارة الثانية	التكرار	10	15	1	0	0	4.3462	موافق
	النسبة %	38.5	57.7	3.8	0	0		بشدة
العبارة الثالثة	التكرار	6	17	2	1	0	4.0769	موافق
	النسبة %	23.1	65.4	7.7	3.8	0		
العبارة الرابعة	التكرار	8	16	2	0	0	4.2308	موافق
	النسبة %	30.8	61.5	7.7	0	0		بشدة
العبارة الخامسة	التكرار	11	14	1	0	0	4.3846	موافق
	النسبة %	42.3	53.8	3.8	0	0		بشدة
العبارة السادسة	التكرار	8	17	1	0	0	4.2692	موافق
	النسبة %	30.8	65.4	3.8	0	10		بشدة
العبارة السابعة	التكرار	8	15	2	2	0	4.1538	موافق
	النسبة %	36.1	61.2	1.9	0.8	0		
العبارة الثامنة	التكرار	4	16	6	0	0	3.9231	موافق
	النسبة %	15.4	61.5	23.1	0	0		
العبارة التاسعة	التكرار	12	11	3	0	0	4.3462	موافق
	النسبة %	46.2	42.3	11.5	0	0		بشدة
العبارة العاشرة	التكرار	8	15	3	0	0	4.1923	موافق
	النسبة %	30.8	57.7	11.5	0	0		
العبارة الحادية	التكرار	11	13	2	0	0	4.3462	موافق
عشر	النسبة %	42.3	50	7.7	0	0		بشدة
المتوسط العام للمحور							4.2168	موافق بشدة

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يتضح من الجدول أعلاه:

جميع إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة بالمحور الثاني، حيث بلغ المتوسط العام للمحور الثاني (4.2168) والذي يندرج ضمن فئة (5،4,21) حسب مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة موافق بشدة.

- **التحليل الاحصائي لنتائج المحور الثالث:**

يخص الجدول الموالي إجابات أفراد عينة الدراسة حول العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية، وهذا وفقا إلى درجات الإجابة لمقياس ليكارت الخماسي الذي تم اعتماده في بناء الاستبيان.

الجدول16: نتائج إجابات افراد العينة على المحور الثالث

العبارة	التكرار	موافق	موافق	محايد	غير	غير	المتوسط	الاتجاه
	النسبة %	بشدة			موافق	موافق	الحسابي	العام
						بشدة		للعينة
العبارة الاولى	التكرار	7	11	5	2	1	3.8077	موافق
	النسبة %	26.9	42.3	19.2	7.7	3.8		
العبارة الثانية	التكرار	6	15	3	2	0	3.9615	موافق
	النسبة %	23.1	57.7	11.5	7.7	0		
العبارة الثالثة	التكرار	8	15	3	0	0	4.1923	موافق
	النسبة %	30.8	57.7	11.5	0	0		
العبارة الرابعة	التكرار	10	9	7	0	0	4.1154	موافق
	النسبة %	38.5	34.6	26.9	0	0		
العبارة الخامسة	التكرار	9	14	3	0	0	4.2308	موافق بشدة
	النسبة %	34.6	53.8	11.5	0	0		
العبارة السادسة	التكرار	10	14	2	0	0	4.3077	موافق بشدة
	النسبة %	38.5	53.8	7.7	0	0		
العبارة السابعة	التكرار	14	11	1	0	0	4.5	موافق بشدة
	النسبة %	38.5	53.8	7.7	0	0		
المتوسط العام للمحور							4.1593	موافق

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يمكن الاستخلاص من الجدول أعلاه:

جميع إجابات أفراد عينة الدراسة كانت إيجابية حول العبارات المتعلقة بالمحور الثالث، حيث بلغ المتوسط العام للمحور الثالث (4.1593) والذي يندرج ضمن فئة (4,2،3,41) حسب مقياس ليكارت الخماسي، وهي الفئة التي تشير إلى درجة إجابة موافق.

2-اختبار سمير غوف كلوموغرف:

يبين هذا الاختبار ما إذا كانت إجابات أفراد المحاور تتوزع توزيع طبيعي أو توزيع آخر:

الجدول17: اختبار سمير غوف كلوموغرف

المجال	الدلالة
الشمول المالي	0.826
جودة الخدمة البنكية	0.438
العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية	0.931

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

يوضح الجدول أعلاه:

يظهر من خلال الجدول أن قيم دلالة المحور الأول والثاني والثالث أكبر من (0.05) حيث بلغت دلالة المحور الأول (0.826) وبلغت دلالة المحور الثاني (0.438) وبلغت دلالة المحور الثالث (0.931) وبالتالي فان إجابات أفراد العينة تتوزع توزيع طبيعي.

3-اختبار T.Test للفرضيات:

بما أن عبارات العينة تتوزع توزيع طبيعي فإننا نختار أحد الاختبارات المعلمية والذي هو اختبار T.test

فرضيات الدراسة:

- ✓ الفرضية الأولى:

(H0) لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والاعتمادية وتحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة.

(H1) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والاعتمادية وتحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة.

- ✓ الفرضية الثانية:

(H0) لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لرضا الزبائن من خلال تطوير الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.

(H1) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لرضا الزبائن من خلال تطوير الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.

✓ الفرضية الثالثة:

(H0) لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية محل الدراسة.

(H1) توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية محل الدراسة.

➢ **اختبار T.Test بالنسبة للمحور الأول:**

الجدول18: اختبار T.Test بالنسبة للمحور الأول

المتغير	الوسط الحسابي	قيمة t الجدولية	قيمة T	مستوى المعنوية
T1	4.1818	1.69	11.574	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه:

يظهر من الجدول ان قيمة الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة T المحسوبة (11.574) أكبر من قيمة T الجدولية (1.69). وفي هذه الحالة نرفض (H0) "لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والاعتمادية وتحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة". ونقبل (H1) "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والاعتمادية وتحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة".

➢ **اختبار T.Test بالنسبة للمحور الثاني:**

الجدول19: اختبار T.Test بالنسبة للمحور الثاني

المتغير	الوسط الحسابي	قيمة t الجدولية	قيمة T	مستوى المعنوية
T2	4.2168	1.69	16.891	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه:

يظهر من الجدول ان قيمة الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة T المحسوبة (16.891) أكبر من قيمة T الجدولية (1.69). في هذه الحالة نرفض (H0) "لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لرضا الزبائن من خلال تطوير الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة". ونقبل (H1): توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لرضا الزبائن من خلال تطوير الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة".

- **اختبار T.Test بالنسبة للمحور الثالث:**

الجدول20: اختبار T.Test بالنسبة للمحور الثالث

المتغير	الوسط الحسابي	قيمة t الجدولية	قيمة T	مستوى المعنوية
T3	4.1593	1.69	11.113	0.000

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات SPSS

من خلال الجدول أعلاه:

يظهر من الجدول ان قيمة الدلالة 0.000 وهي أقل من 0.05، كما أن قيمة T المحسوبة (11.113) أكبر من قيمة T الجدولية (1.69). في هذه الحالة نرفض (H0) "لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية محل الدراسة". ونقبل (H1) "توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية محل الدراسة".

خلاصة الفصل:

تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لمدى تأثير تحقيق الشمول المالي في تطوير جودة الخدمة المصرفية والتعرف على البنك الوطني الجزائري(BNA) وكذلك التعرف على وكالة المدية–851– التي تعتبر محل الدراسة من خلال توزيع مجموعة من الاسئلة في شكل استمارة (استبيان) على افراد عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي هذا البنك، وقد تم التطرق إلى التحليل الوصفي للخصائص المستخدمة للوصول إلى النتائج كما أظهرت نتائج الدراسة الميدانية المساهمة الفعلية للشمول المالي في تطوير جودة الخدمة المصرفية.

أما التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة بالاعتماد على برمجيات خاصة (SPSS) فقد أسفرت عن وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية.

الخاتمة:

خاتمة:

يعد الشمول المالي بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين مختلف فئات وشرائح المجتمع من خلال تمكينهم من الخدمات المالية المصرفية الضرورية لتقوية معاملاتهم المالية، وإقامة مشاريعهم وادخار فوائضهم المالية وذلك دون التمييز، مما يساعد على مكافحة الفقر والجوع وتوفير مناصب شغل وتعميم الرعاية الصحية والتعليم، وتحقيق العدالة الاجتماعية، وتمكينهم اقتصاديا واجتماعيا، وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق النمو الاقتصادي الشامل والمستدام.

ولقد حاولنا في هذه الدراسة اكتشاف علاقة و مدى تأثير الشمول المالي على تطوير الخدمات المصرفية، بالبنك الجزائري الوطني BNA –وكالة المدية 851– لذلك فإن جودة الخدمة المصرفية هي الميزة التنافسية الأساسية في العالم اليوم، ولابد أن جودة الخدمة المصرفية والعمل على نشرها بغرض تحقيق الشمول المالي ، ووصول الخدمات المالية لذوي الدخل المحدود واستفادتهم منها، وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا حول موضوع "تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الشمول المالي" في البنك الوطني الجزائري وذلك سعيا منا في الإجابة على إشكالية الدراسة بتوزيع مجموعة من الأسئلة في شكل استمارة استبيان على أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في الموظفين بالقطاع البنكي.

اختبار الفرضيات:

- ✓ اختبار الفرضية الأولى:

نصت الفرضية الأولى على انه " توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والاعتمادية وتحقيق الشمول المالي في البنك محل الدراسة"، وقد تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج المحور الأول التي كانت بدرجة موافق.

- ✓ اختبار الفرضية الثانية:

نصت الفرضية الثانية على انه " توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية لرضا الزبائن من خلال تطوير الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة"، وقد تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج المحور الثاني التي كانت بدرجة موافق بشدة.

- ✓ اختبار الفرضية الثالثة:

نصت الفرضية الثالثة على انه " توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية للعلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية محل الدراسة"، وقد تم اثبات صحة هذه الفرضية من خلال نتائج المحور الثالث والتي كانت بدرجة موافق.

الخاتمة:

النتائج:

توصلت الدراسة لمجموعة من النتائج المتمثلة في:

- للشمول المالي مجموعة من المزايا على الاقتصاد، والمجتمع، والنظام المالي، لذا فإعداد إستراتيجية شاملة لتحقيقه مهم للغاية.
- تساهم جودة الخدمة البنكية في تعزيز درجة الشمول المالي من خلال إيصال وتسهيل الخدمات البنكية لكافة شرائح المجتمع.
- مبادئ المجموعة العشرين عالية المستوى لا تمثل مجِموعة من المتطلبات، ولكنها مصممة للمساعدة في توجيه أصحاب السياسات في عملية صنع القرار وهي أيضا مرنة بدرجة عالية وكافية، بحيث يمكن تعديلها لتتوافق مع ظروف كل دولة تسعى إلى تبني تحولا رقميا في قطاعها المالي والمصرفي.
- إن الجودة في الخدمات المصرفية تمكن من اكتساب ميزة تنافسية تميزها عن المنافسين من أجل اكتساب أكبر حصة سوقية.
- أظهرت النتائج أنه يوجد تأثير للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال نتائج الاستبيان المحصل عليها.

اقتراحات:

ضرورة تدعيم الركائز الأساسية للشمول المالي في الجزائر خاصة ما يتعلق بالبنية المالية التحتية، لتدعم الانتشار الجغرافي للبنوك والمؤسسات المالية، ونظم، ووسائل الدفع، والتسوية.

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بأهمية التنويع في تثقيف وتوعية العملاء حول تبني واستخدام جودة الخدمات المصرفية بالإضافة إلى توفير ما يلزمهم من معلومات، ولتحقيق ذلك يوصي الباحثان ب:

- ضرورة استخدام أحدث الابتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة المصرفية.
- التشجيع على العمل بالهويات الرقمية والتي تسهل مسألة فتح الحسابات.
- الاستفادة من تجارب الدول الأخرى في مجال التكنولوجيا المالية.

الآفاق المستقبلية:

وفي الاخير نرجو أن نكون قد أوفينا بمتطلبات الموضوع، مع أنه تبين لنا أن الموضوع لا يزال يحتاج إلى دراسات متوسعة بالشكل الكافي، ونرجو أن نكون قد فتحنا طريق البحث في الموضوع بالشكل الاوفى.

قائمة المصادر والمراجع:

أ. مراجع باللغة العربية:

1) الكتب:

- الدسوقي حامد أبو زيد، **إدارة البنوك**، دار الثقافة العربية، القاهرة، 1998.
- رعد حسن الصرن، **عولمة جودة الخدمة المصرفية**، دار التواصل العربي للطباعة والنشر والتوزيع، دمشق، 2007.
- محسن أحمد الخضيري، **التسويق المصرفي المدخل المتكامل لحل المشكلات البنكية**، مكتبة الأنجلو المصرية، 1982.
- محمد عبد العزيز، آخرون، **النقود والبنوك والعلاقات الاقتصادية الدولية**، دار النهضة والطباعة العربية للنشر، مصر، 1989.

2) المذكرات والاطروحات:

- إكرام مالوسي وسنه مسعي، **الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الاقتصادية –دراسة حالة الجزائر–**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، 2021.
- بن ساسي سهير وبوطبخ نجود، **دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحي، جيجل، الجزائر، 2020.
- حنين محمد بدر عجور، **دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة–البنوك الاسلامية في قطاع غزة)**، مذكرة ماجستير في إدارة أعمال الجامعة الاسلامية، غزة، 2017.
- مايسة طهير، **أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر – دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي–**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات ماستر أكاديمي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021.
- مكرود راوية وزعوان رفيقة، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه–دراسة حالة الجزائر– 2020/2011**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية تخصص اقتصاد نقدي وبنكي معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عبد الحفيظ بوضياف، ميلة، 2021.
- محمد آيت محمد، **دراسة المزيج التسويقي للخدمات المصرفية، حالة الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك الجزائر**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير في العلوم التجارية فرع تسويق الجزائر، 2009.
- محمد زيدان، **دور التسويق في القطاع المصرفي، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه دولة في العلوم الاقتصادية، فرع تخطيط، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005.

- محمدي ميمونة ورومان فاطمة الزهراء، **دور التكنولوجيا في تحسين الشمول المالي تجارب دولية (الصين والإمارات العربية المتحدة) خلال الفترة 2010-2019**، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماستر، تخصص إدارة مالية كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت 2020.

- هواري المعراج، **تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية**، أطروحة دكتوراه، جامعة الجزائر، 2005.

- نسرين عياشي عمر، **دور جودة الخدمات المصرفية في زيادة القدرة التنافسية للبنوك" دراسة حالة وكالتي بنك البركة وبنك التنمية المحلية بالوادي** "، مذكرة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014، ص 35.

- نهلة محمد عبد العظيم المنشاوي، **تطوير الخدمات المصرفية في البنوك التجارية المصرية**، رسالة ماجستير، كلية التجارة جامعة المنصورة، مصر 2002.

3) الملتقيات والمؤتمرات:

- سمير عبد الله وآخرون، **الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)**، القدس ورام الله، فلسطين، 2016.

- محمد يسر برنيه وآخرون، **الشمول المالي في الدول العربية -الجهود والسياسات والتجارب-**، مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2019.

- جلال الدين بن رجب، **احتساب مؤشر مركب الشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والناتج المحلي الإجمالي في الدول العربية-أبو ظبي-**، دولة الامارات المتحدة، 2018.

- نغم حسين نعمة وأحمد نوري حسين، **مؤشر قياس الشمول المالي في العراق، وقائع المؤتمر العلمي التخصصي الرابع للكلية التقنية الإدارية**، بغداد، البحوث المنشورة محكمة، المجلد الثاني، رقم الإيداع 642، للمدة من 28-2018/11/29.

- صندوق النقد صندوق النقد العربي(2015)متطلبات تبني استراتيجية وطنية شاملة لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية. أبو ظبي. صندوق النقد العربي.

- طارق عبد العال حماد، **التجارة الالكترونية**، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2004.

4) المجلات:

- أسماء سفاري وآسيا بن داية، **تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على استقرار القطاع المصرفي- دراسة حالة الجزائر-**، مجلة الاقتصاد الصناعي (خزرتك)، المجلد 11، العدد 01، 2021.

- آسيا سعدان ونصيرة محاجبية، **واقع الشمول المالي في المغرب العربي- دراسة مقارنة، الجزائر، تونس، المغرب-**، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والاجتماعية المجلد10، العدد 03، سبتمبر 2018.

– بريش عبد القادر، **جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي الشلف العدد3، ديسمبر 2005.

– بهناس العباس ورسول حميد وبسيسة بلعباس عزالدين، **أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة للتجربة الأردنية**، مجلة المعارف، المجلد14، العدد02، الجزائر ،2019.

– بوطرفية رشيدة وصغري عماد، **واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره**، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد03، العدد02، 2020.

– حدة بوتبينة، **أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية**، بحث استطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018، مجلة دراسات محاسبة ومالية جامعة باتنة الجزائر ،2018.

– حسيني جازية، **تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية**، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد16، العدد23، السنة 2020.

– داغي بهناز علي القرة، **الشمول المالي دولة قطر نموذج**، مجلة الإدارة القيادة الإسلامية، المجلد 02، العدد01، فيفري2017.

– صورية شنبي والسعيد بن لخضر، **أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)**، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 03، العدد 02، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر 2018.

– محمد بن موسى، **أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017**، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 08، العدد 15 مكرر، ديسمبر 2018.

– محمد بوطلاعة وآخرون، **واقع الشمول المالي وتحدياته– الأردن والجزائر نموذج–**، مجلة الاقتصاد المالي والأعمال، المجلد04، العدد02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة الجزائر، جوان2020.

– نبيل بهوري، **الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه**، المجلة الاقتصادية الجديد، الجزائر ،2019/09/06.

5) مقالات علمية:

– معهد الدراسات المصرفية، **الشمول المالي إضاءات نشرة نوعية يصدرها معهد الدراسات المصرفية**، السلسلة الثامنة، العدد 07، الكويت، فيفري 2016.

6) نصوص القانونية:

– الامر رقم 178/66 المؤرخ في 23 صفر 1386 الموافق ل 13 جوان 1966 يتضمن احداث البنك الوطني الجزائري وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية الجمهورية الجزائرية، العدد 51 الصادر الثلاثاء 24 صفر 1386 الموافق ل 14 جوان 1966.

7) تقارير:

– وثائق لدى البنك الوطني الجزائري–وكالة المدية 851–.

– البنك المركزي الجزائري بنك الجزائر (2018). الشمول المالي. البنك المركزي الجزائري.

ب. مراجع باللغة الأجنبية:

-CGAP (2021) "Global Standard Setting Bodies and Financial Inclusion Farther poor.

- Financial inclusion of small and medium. (2019). Nicolas Blancher Washington, sized enterprises in the Middle East and Central Asia. DC : IMF Library.

- Gatnar Eugeniusz, Financial indicator in Poland, ACTA universitatis lodziensis, Folia Economica, 2013.

- Hamning Arutjanser, S, Financial report and Financial Stably: current policy issues, Washington the World Bank, 2010.

-The determinants of. (june, 2016). Lorrent weill AlexandraZins, Review of development finance. Financial inclusion in Africa.

- The world Bank (2014) « Global financial Development: Financial Inclusion.

- P.kotler&G. Armstrong principles of marketing services edition prentice hall 1996.

- Parasuraman A-Zeithaml Valarie A and Berry Leonard L. (1985) A Conceptual Model of Service Quality and its Implications for Future Research Journal of Marketing Vol.493.

ت. المواقع الالكترونية:

– الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري https.//www.bna.dz، تاريخ الاطلاع 2024/04/02.

قائمة الملاحق:

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة يحي فارس المدية
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
السنة الثانية ماستر مالية المؤسسة

استبيان موجه للموظفين

أخي الكريم أختي الكريمة تحية عطرة أما بعد:

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، يشرفنا مشاركتكم في هذا البحث العلمي من خلال مساهمتكم في هذا الاستبيان، فيرجى الإجابة على كل هذه الأسئلة بكل مصداقية وذلك بوضع علامة (X) عند الاقتراح المناسب، ونعلمكم أنه سوف نستخدم هذه البيانات لأغراض البحث العلمي مع الاحتفاظ بسريتها.

شكرا لتعاونكم معنا

الطالبان:
مرسلي إسلام
محمد يزيد برهان

الثانية ماستر تخصص مالية المؤسسة

قائمة الملاحق:

المحور الأول: البيانات الشخصية

يهدف هذا الجزء الى التعرف على بعض الخصائص الديمغرافية، لذا نرجو منكم التكرم بالإجابة المناسبة على الاسئلة التالية بوضع علامة (x) في المربع المناسب للإجابة

1 الجنس: ذكر ☐ أنثى ☐

2 / الفئة العمرية:

من 20 إلى 30 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 41 إلى 50 سنة	أكبر من 50 سنة

3/ المستوى التعليمي:

ثانوي	ليسانس	ماستر	ماجستير أو دكتوراه

4 / المنصب الوظيفي:

مدير	مدير مساعد	مكلف بالدراسة	مكلف بالزبائن	أمين الصندوق	موظف بالشباك

5 / الخبرة:

أقل من خمس سنوات	من 5 إلى 10 سنوات	من 11 إلى 15 سنة.	أكثر من 15 سنة

عبارات متعلقة بالمحاور:

تعريف الشمول المالي:

دمج كافة الفئات وبالأخص ذوي الدخل المالي المحدود في الجهاز المصرفي وتمكينهم من استخدام كافة الخدمات المالية.

تعريف جودة الخدمة البنكية.

تعرف على أنها ارضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبون.

قائمة الملاحق:

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
المحور الثاني: الشمول المالي						
1/ الوصول للخدمة المالية						
1	يسهل البنك فتح واستخدام حساب مصرفي دون أي عائق					
2	يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية					
3	يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية					
2 / استخدام الخدمات المالية						
1	يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها					
2	يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار					
3	تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة					
4	يسهل البنك ويبسط الاجراءات المتعلقة بالخدمة					
3 / جودة الخدمات المالية						
1	تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب					
2	الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير					
3	يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة					
4	يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة					
المحور الثالث: جودة الخدمة البنكية						
1	يقدم البنك خدمة في الوقت الذي يعد به العميل					
2	يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الأولى					
3	يحرص البنك على حل مشاكل العملاء بصدق وبسرعة					
4	الخدمات التي يوفرها البنك تتسم بالثقة والأمان					
5	تتميز معاملات البنك بالسرية					
6	سرعة الرد على شكاوى العملاء					
7	عندما يعد البنك العميل بشيء فإنه يفي بذلك					
8	الموظفون في البنك مستعدون لمساعدة العملاء					
9	ملاءمة ساعات العمل لكل عميل					
10	يسهل الوصول الى موقع البنك					
11	تصميم البنك جذاب ومنظم					
المحور الرابع: العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية						
1	يعمل البنك على الاحتفاظ بحساب لذوي الدخل المتوسط والمنخفض.					
2	تساهم معدات البنك في تقليص الوقت المنتظر للحصول على الخدمة.					
3	يهتم البنك بتوعية وتثقيف العملاء من خلال تزويدهم بالمعارف الأساسية التي تساعدهم على التخطيط وموازنة دخلهم.					
4	يوفر موقع البنك كافة المعلومات التي تمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم حول استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك.					
5	يعمل البنك على رقمنة نشاطاته والتخلص من اجراءات العمل الروتيني والبيروقراطي لتحسين جودة الخدمة البنكية.					
6	يحتوي البنك على معدات حديثة تساهم في تقديم خدمات جديدة في كل فترة.					
7	يعمل البنك على استخدام أحدث الابتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية.					