



جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

في شعبة: مالية ومحاسبة تخصص: مالية وبنوك

**دور الشمول المالي في تحسين جودة  
الخدمة البنكية دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري BNA**

الأستاذ المشرف:

- بلخضر نصيرة

أستاذة محاضر أ

إعداد الطلبة :

- طرفاوي شيخ

- رابة أمينة

لجنة المناقشة :

الصفة	الدرجة العلمية	إسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذة محاضر أ	نجاح عائشة
مقرا	أستاذة محاضر أ	بلخضر نصيرة
مناقشا	أستاذة محاضر ب	بوقادير ربعة
مناقشا	أستاذ محاضر ب	بلعيد شكيب

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:

السنة الجامعية 2022/2021

جامعة ابن خلدون - تيارت -



كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم : علوم التسيير

مذكرة تخرج تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر

في شعبة: مالية ومحاسبة تخصص: مالية وبنوك

دور الشمول المالي في تحسين جودة  
الخدمة البنكية دراسة حالة البنك الوطني  
الجزائري BNA

الأستاذ المشرف:

- بلخضر نصيرة

أستاذة محاضر أ

إعداد الطلبة :

- طرفاوي شيخ

- رابة أمينة

لجنة المناقشة :

الصفة	الدرجة العلمية	إسم ولقب الأستاذ
رئيسا	أستاذة محاضر أ	نجاح عائشة
مقررا	أستاذة محاضر أ	بلخضر نصيرة
مناقشا	أستاذ محاضر ب	بوقادير ربيعة
مناقشا	أستاذ محاضر ب	بلعيد شكيب

نوقشت وأجيزت علينا بتاريخ:

السنة الجامعية 2022/2021

# الإهداء

فخر وشرف أن أعتز بهما فوق الواجب وأن أهدي ثمرة هذا الجهد المتواضع إلى أبي الذي لم يخل علي بشيء  
إحتجته إلى من سهر وتعب من أجل مراحتي إليك يا نبع العطاء ومرمر العمل والصرامة إليك يا أعز مخلوق في الدنيا

... إليك أبي

التي حملتني وهنا ووضعتني وهنا إلى الغالية أمي التي سهرت الليالي لأنام في أمان إلى أمي التي لو أعطيتها كل

ما في الدنيا ما وفيت أجرها إليك أمي يا أعز من أملك .

أنتما المصباح الذي ينير بدعواتكما كما طرقتي حفظكما الله لي .

إلى أخي قادة وعزوتي وسندي في الحياة .

إلى الزهرات الغاليات أخواتي الفضليات حفظهن الله لي ومرعاهن مدى الحياة .

إلى الصغار آية ، ياسين ، ياسمين ، أنفال ، إلياس ، محمد بهجة العائلة دمتهم بأمان .

إلى أعز أصدقائي أخي الذي لم تلده أمي نجيب طائف مرعاه الله ووقفه وسدد خطاه .

## طرفاوي شيخ

# الإهداء

إلى من ربّنتي صغيرة وإلى من حملتني في بطنها وهي على وهن إلى من كانت خير معين في التغلب على هموم الحياة وضحت بالكثير لا تمكن من الوصول إلى هذه الدرجة بعون الله ثم بعونها إلى الغالية  
أمي . . أمي . . أمي . . . ،

وإلى أعظم رجل الذي ربّاني وأنا لم أدرب حياتي وعلمي سنة الحياة وكان سندي في مشوار دراستي إلى الذي علمني الصبر على متاعب الحياة، والتحلي بالشجاعة إلى أبي الغالي .  
إلى الذي شجعني وساندني في رحلتي إلى النجاح والتميز نروحي الغالي طائر رفيق إلى إخوتي وكل عائلتي  
الكرّمة

إلى الزهرات الكرّيمات، أختي العزيزة حورية، وابنتي الغالية رفيف حفظهما الله لي ومرعاهم مدى الحياة  
إلى أخي الذي لم تلده أمي، وكان لي سنداً ومعيناً طائف نجيب،  
إلى الأستاذة بلخضر نصيرة وإلى كل من علمني وأنا لم لي طريق العلمي والمعرفة  
إلى كل من ساندني ووقف إلى جانبي إلى كل الأحباب من قريب أو من بعيد أهدي إليكم هذا العمل  
وأسأل الله سبحانه وتعالى أن يجعله ذا فائدة على الذين من بعدي إن شاء الله .

## مرابّة أمينة



الحمد لله رب العالمين ، حمدا يليق بعظمته وجلاله ، وله الشكر يكافى نعمه ، ويواي في منزده ، وصلي اللهم

وسلم وأنعم ونزد وبارك على حبيبنا المصطفى الهادي

تتقدم بجزيل الشكر والإمتنان العظيم والتقدير العميق ، إلى أستاذتنا المشرفة بلخضر نصيرة تقديرا  
لما منحتنا من وقت وجهد وتوجيه وإرشاد وتشجيع في إنجاز المذكرة بالشكل المطلوب ، جزاها الله

خيما .

كما نشكر لجنة المناقشة على موافقتها لتحكيم هذا العمل وإثراءه بملاحظات القيمة

إلى جميع أساتذة كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة ابن خلدون تيارت ونخص

بالذكر الأستاذ دحماني رضا على جميله و عرفانه

نشكر كل من ساعدنا من قريب أو من بعيد ، ولو بكلمة أو دعوة صادقة وفقنا الله وإياكم إلى ما يحبه

ويرضاه .

# قائمة المحتويات

قائمة المحتويات

3	الإهداء
4	الإهداء
5	شكر وتقدير
7	قائمة المحتويات
12	قائمة الجداول
14	قائمة الأشكال
2	مقدمة:

الفصل الأول : الإطار النظري للشمول المالي

7	تمهيد الفصل الأول :
8	المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي
8	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
8	أولاً: نشأة الشمول المالي
9	ثانياً: مفهوم الشمول المالي
11	المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومبادئه
11	أولاً: أبعاد الشمول المالي
14	ثانياً: مبادئ الشمول المالي:
17	المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي ومؤشراته
17	أولاً: سياسات الشمول المالي
19	ثانياً: مؤشرات الشمول المالي
22	المطلب الرابع: أهمية الشمول المالي وأهدافه
22	أولاً: أهمية الشمول المالي
23	ثانياً : أهداف الشمول المالي
25	المبحث الثاني: واقع الشمول المالي والجهود الدولية المبذولة
25	المطلب الأول: العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والإستقرار المالي

## قائمة المحتويات

27	المطلب الثاني: دور الشمول المالي في التنمية الإقتصادية والإجتماعية ومعوقات إنتشاره .....
27	أولاً: دور الشمول المالي في التنمية الإقتصادية والإجتماعية .....
28	ثانياً: معوقات إنتشار الشمول المالي .....
30	المطلب الثالث: التقدم المحقق على صعيد الشمول المالي والجهود المبذولة لتحسينه .....
30	أولاً: التقدم المحقق على صعيد الشمول المالي .....
30	ثانياً: الجهود المبذولة لتحسين الشمول المالي .....
31	المطلب الرابع: دور مجموعة البنك الدولي وأهمية الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي .....
31	أولاً: دور مجموعة البنك الدولي .....
32	ثانياً: أهمية وضع إستراتيجيات وطنية للشمول المالي .....
33	خلاصة الفصل الأول: .....

### الفصل الثاني : الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية

35	تمهيد الفصل الثاني: .....
36	المبحث الأول: الإطار النظري للخدمة البنكية وجودتها .....
36	المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية وخصائصها .....
36	أولاً: مفهوم الخدمة البنكية .....
36	ثانياً: خصائص الخدمة البنكية .....
37	المطلب الثاني: تصنيفات الخدمات البنكية وأهميتها .....
37	أولاً: تصنيف الخدمات المصرفية: .....
39	ثانياً: أهمية الخدمة البنكية .....
39	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة البنكية وأبعادها وأهميتها .....
39	أولاً: مفهوم جودة الخدمة البنكية .....
40	ثانياً: إبعاد جودة الخدمة البنكية .....
41	ثالثاً: أهمية جودة الخدمة البنكية .....
42	المطلب الرابع: متطلبات جودة الخدمة البنكية ومؤشراتها .....
42	أولاً: متطلبات جودة الخدمة البنكية .....
43	ثانياً: مؤشرات تقييم جودة الخدمة البنكية .....

## قائمة المحتويات

45	المبحث الثاني: علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية .....
45	المطلب الأول: الوضع الراهن للشمول المالي في الدول العربية .....
48	المطلب الثاني: دور الابتكارات التكنولوجية المصرفية في تعميم الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي .
48	أولا: تعريف التكنولوجيا المالية .....
49	ثانيا: أهمية الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي .....
49	ثالثا: المزايا والفوائد التي تحققها التكنولوجيا المالية .....
50	المطلب الثالث: واقع الخدمات المالية الرقمية العربية وبعض التجارب العالمية .....
50	أولا: دوافع الخدمات المالية الرقمية العربية .....
52	ثانيا: التجارب العالمية في أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي .....
53	المطلب الرابع: التحديات التي تعرف توسيع الشمول المالي وشروطه في تحسين جودة الخدمة البنكية
53	أولا: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي .....
54	ثانيا: شروط الشمول المالي لتحسين جودة الخدمة البنكية .....
56	خلاصة الفصل الثاني: .....
<b>الفصل الثالث : الدراسة التطبيقية لدور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية</b>	
58	المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة .....
59	المطلب الأول : تقديم شامل لبنك BNA .....
59	أولا: نشأة و تقديم البنك الوطني الجزائري : .....
60	ثانيا: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري: .....
63	المطلب الثاني : أداة الدراسة الميدانية .....
65	المطلب الثالث : نموذج الدراسة .....
67	المبحث الثاني: مناقشة وتحليل خصائص عينة الدراسة ومعالجة إحصائية لبياناتها .....
67	المطلب الأول : المقاييس المستعملة وإختبار صدق وثبات أداة الدراسة .....
67	أولا: اختبارات أداة القياس .....
68	ثانيا : الأساليب الإحصائية المستخدمة .....
69	المطلب الثاني : خصائص أفراد عينة الدراسة .....
73	المطلب الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة .....

## قائمة المحتويات

---

73	أولاً: تحليل وتفسير اتجاهات الافراد نحو محور الشمول المالي .....
75	ثانياً: تحليل وتفسير اتجاهات الافراد نحو محور جودة الخدمة البنكية .....
76	ثالثاً: تحليل وتفسير اتجاهات الافراد نحو محور العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية ..
78	رابعاً: دراسة العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية بواسطة معامل الارتباط سبيرمان:
80	خلاصة الفصل الثالث .....
82	خاتمة :
86	قائمة المراجع .....
	الملاحق .....
96	ملخص .....
96	Summary .....

# قائمة الجداول

## قائمة الجداول

### قائمة الجداول

الصفحات	عنوان الجدول	رقم الجدول
46	نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابا ماليا في المؤسسات الرسمية	الجدول 2. 1:
64	مجتمع وعينة الدراسة	الجدول 3. 1:
67	اختبار ثبات أداة القياس	الجدول 3. 2:
69	يوضح عينة أفراد الدراسة	الجدول 3. 3:
73	قيم الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات الافراد لفقرات محور الشمول المالي	الجدول 3. 4:
75	قيم الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات الافراد لفقرات محور جودة الخدمة البنكية	الجدول 3. 5:
77	قيم الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات الافراد لفقرات محور العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية	الجدول 3. 6:
78	العلاقة بين المحور الأول والثاني	الجدول 3. 8:
79	تأثير المحور الأول على الثاني	الجدول 3. 9:

# قائمة الأشكال

## قائمة الأشكال

### قائمة الأشكال

الصفحات	عنوان الشكل	رقم الشكل
12	أبعاد الشمول المالي	الشكل 1. 1:
15	مبادئ الشمول المالي الصادرة عن مجموعة العشرين (G20)	الشكل 1. 2:
17	سياسات الشمول المالي	الشكل 1. 3:
20	مؤشرات الشمول المالي	الشكل 1. 4:
46	نسبة المواطنين اللذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابات في مؤسسات مالية رسمية لدى الدول العربية	الشكل 2. 1:
47	الفجوة بين الجنسين في الدول العربية مقارنة مع دول العالم في 2017	الشكل 2. 2:
48	نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال 2014 و 2017	الشكل 2. 3:
51	نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو الذين قاموا باستخدام البطاقات الائتمانية ممن تزيد أعمارهم عن 15 عام في سنة 2014 و 2017	الشكل 2. 4:
52	القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي 2014-2017	الشكل 2. 5:
61	الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري	الشكل 3. 1:
64	رسم توضيحي لطبيعة الأسئلة	الشكل 3. 2:
70	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس	الشكل 3. 3:
70	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية	الشكل 3. 4:
71	توزيع عينة الدراسة حسب متغير الدرجة العلمية	الشكل 3. 5:
72	توزيع الأفراد حسب متغير المنصب الوظيفي	الشكل 3. 6:
72	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة	الشكل 3. 7:

# مقدمة

## مقدمة :

يعتبر الشمول المالي ركيزة أساسية من ركائز التنمية الإقتصادية حيث حظي باهتمام متزايد من صناع القرار بعد الأزمات المالية التي شهدتها العالم، و ذلك لأنه يعمل على مواجهة الفقر و التقليل من حدة البطالة خاصة دول العالم الثالث التي تواجه مشكلات اقتصادية و مالية مما يجعل الحاجة ملحة لتوسيع و تشجيع الشمول المالي. و في هذا السياق قامت غالبية دول العالم المتقدمة و النامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات و المنتجات المالية، التي تلبي احتياجاتهم تماشياً مع قدراتهم. و تقوم المؤسسات المنتجة بطرح العديد من المنتجات و الخدمات المالية المتطورة و المبتكرة كل فترة، و قد التزمت هذه المؤسسات بإعداد و تنفيذ سياسات و برامج و خطط و استراتيجيات لتسهيل إيصال الخدمات المالية لمختلف الشرائح خاصة ذوي الدخل للاستفادة منها. كما شجعت على البحث و التطوير في هذا الميدان حيث نشهد في يومنا هذا ثورة كبيرة في عالم التكنولوجيا أخذت تغير توجه الخدمات المالية و المصرفية من التقليدية إلى الحديثة و العصرية.

### مشكلة الدراسة :

و في هذا السياق تبرز معالم إشكالتنا وفق التناول الرئيس التالي :

**هل يؤثر الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية؟**

### التساؤلات الفرعية:

1- ماهية الشمول المالي، وفيما تتمثل أبعاد الشمول المالي؟

2- ماهية جودة الخدمة البنكية و فيما تتمثل أبعادها؟

3- هل توجد علاقة تربط الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية؟

### فرضيات الدراسة:

#### الفرضية الرئيسية :

- يؤثر الشمول المالي على جودة الخدمة البنكية

#### الفرضيات الفرعية :

- توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والإعتمادية وتعزيز الشمول المالي في البنك محل

الدراسة

- لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة والمخاطر المدركة وتعزيز الشمول المالي في البنك

محل الدراسة

أسباب اختيار الموضوع:

## 1- أسباب ذاتية :

- موضوع ضمن التخصص الدراسي
- زيادة التحصيل العلمي من خلال دراسة حالة البنك

## 2- أسباب موضوعية

- الرغبة في معرفة دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية
- موضوع حديث و مشوق للدراسة

### أهداف الدراسة:

- التعرف على موضوع الشمول المالي و أهم أبعاده
- التعرف على جودة الخدمة البنكية
- معرفة دور الشمول في تحسين جودة الخدمة البنكية
- التعرف على الوضع الراهن للشمول المالي في الدول العربية

### أهمية الدراسة :

يستمد موضوع البحث أهميته من الهدف الذي يسعى لتحقيقه وهو تقديم مفاهيم حول الشمول المالي، أهميته، أهدافه، أبعاده. كما يتم التعرف على سياساته والجهود الدولية المبذولة في هذا المجال وكذا التعرف على جودة الخدمة البنكية وأبعادها. وعليه فإن دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية بناء على تطورات التكنولوجيا الحديثة. كما يعتبر موضوع الدراسة ذو أهمية كبيرة كونه يعالج ويشير نقطة مهمة في اقتصاديات الدول التي تسعى نحو أهدافها بفعالية كما يعتبر من بين المواضيع التي تحظى بإهتمام بالغ من قبل العلماء والباحثين ولا تزال قيد الدراسة مع اكتشاف علاقة التأثير بين الشمول المالي و جودة الخدمة البنكية من خلال الجانب التطبيقي الذي سيتم في البنك الوطني الجزائري (BNA).

### حدود الدراسة:

1- **حدود موضوعية:** تهدف هذه الدراسة إلى تحليل دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية من خلال أثر أبعاد الشمول المالي (الوصول للخدمة المالية، الوصول إلى الخدمة المالية، استخدام الخدمة المالية، جودة الخدمة المالية) على تحسين جودة الخدمة البنكية باستعمال استبيان مكون من فقرات لأبعاد الشمول المالي وجودة الخدمة المالية موزعة على موظفي البنك الوطني الجزائري (BNA).

2- **حدود مكانية:** تمت الدراسة في البنك الوطني الجزائري (BNA) و وكالة 504 تيارت.

3- **حدود زمانية:** تمت عملية البحث في الفترة 2021-2022.

### أدوات الدراسة:

يهدف انجاح البحث والحصول على نتائج منطقية وعلمية وأجوبة واضحة على تساؤلات، استعنا ببعض أدوات البحث المختلفة، حيث تمت الاستعانة بالعديد من المصادر والمراجع، التي شكلت الأساس النظري للبحث إضافة إلى بعض المقالات والتقارير والمجلات المتخصصة، بالإضافة إلى استبيان.

### منهج الدراسة:

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

### الدراسات السابقة:

**1- دراسة شني صورية وبن لخضر سعيد بعنوان أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي لجمهورية مصر العربية )، جامعة محمد بوضياف المسيلة الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 3، العدد2، (2018)**

حيث عالج الباحثان الإشكالية التالية : هل إستطاعت 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 والإئتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة.

**2- حنين بدر عجوز ، دور الإشتمال لدى المصارف الوطنية لتحقيق المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء دراسة حالة البنوك الإسلامية قطاع غزة، رسالة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة فلسطين، مارس 2017**

عاجت الباحثة إشكالية ما دور الإشتمال المالي لدى البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة في تحقيق المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء؟ هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور أبعاد الإشتمال المالي في تحقيق المسؤولية الإجتماعية لعملاء البنوك الإسلامية في قطاع غزة خلال 2016 وتوصلت إلى وجود علاقة طردية قوية بين أبعاد الشمول المالي وتحقيق المسؤولية الإجتماعية في قطاع غزة.

**3- مایسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر دراسة بعض البنوك العمومية ووكالات ولاية أم البواقي، مذكرة تدخل ضمن متطلبات شهادة ماستر أكاديمي جامعة العربي بن المهدي، أم البواقي، الجزائر، 2020.**

جاءت هذه الدراسة للإجابة على الإشكالية التالية: هل يؤثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر؟ تكمن أهمية البحث في تقديمه لمفاهيم عامة حول الشمول المالي وعلى مفهوم تكنولوجيا الهاتف البنكي في الجزائر ومما سبق فقد توصلت الدراسة إلى إبراز أثر تكنولوجيا الهاتف البنكي في الجزائر .

- هناك بعض النقاط المشتركة بين الدراسات السابقة وموضوعنا الحالي، خاصة في الجانب النظري، حيث ساعدتنا في التعرف على بعض المراجع والدوريات والبحوث النظرية والتطبيقية وهذا ماسهل لنا الإطار النظري للدراسة ، حيث يكمن هناك الفرق بين الدراسات السابقة والدراسة الحالية من حيث الهدف ، فقد كان الهدف من دراستنا هو تعميم الشمول المالي وتحسين جودة الخدمة البنكية أما الدراسات السابقة فكان هدفها في كيفية تحقيق المسؤولية الاجتماعية لعملاء البنوك ويكمن الفرق أيضا في المنهجية المتبعة ، فقد إنتهجت الدراسات السابقة المنهج الوصفي فقط أما هذه الدراسة فقد اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي ويمكن التفريق بينهما في إعتقادنا على الدراسة الميدانية من خلال طرح الإستبيان في البنك الوطني الجزائري في حين اعتمدت الدراسات السابقة على الجانب النظري فقط

#### صعوبات الدراسة:

- خلال البحث حول هذا الموضوع واجهتنا كثير من الصعوبات منها:
- نقص المعلومات والمراجع المتخصصة في هذا الموضوع خاصة الكتب
- حداثة الموضوع

#### هيكل البحث:

للإجابة على الاشكالية المطروحة واختيار الفرضيات ارتأينا تقسيم بحثنا إلى ثلاثة فصول سيستقدمهم مقدمة و تعقبهم خاتمة تتضمن ملخصا عاما عن البحث. حيث يمثل الفصل الأول الاطار النظري للشمول المالي يندرج تحته مبحثان (المبحث الأول عموميات حول الشمول المالي المبحث الثاني : واقع الشمول المالي و الجهود الدولية المبدولة) في حين كان الفصل الثاني بعنوان: الشمول المالي و جودة الخدمة البنكية تضمن مبحثين (المبحث الأول إطار نظري للخدمة البنكية و جودتها ، المبحث الثاني علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية) أما الفصل الثالث فهو بعنوان: الدراسة التطبيقية لدور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية تضمن هو الآخر (المبحث الأول الإجراءات المنهجية للدراسة المبحث الثانيمناقشة وتحليل خصائص عينة الدراسة ومعالجتها الإحصائية)

الفصل الأول :

الإطار النظري للشمول

المالي

تمهيد الفصل الأول :

حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من صناع القرار في كافة أنحاء العالم وذلك بعد تطور مختلف الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية بسرعة مذهلة حيث انتشرت وزاد استخدامها ومن هنا تكمن أهمية الشمول المالي حيث أنه ساهم في توصيل الخدمات المالية إلى جميع الأفراد في المجتمع لأقل تكلفة ويضمن إستمرارية هذه العملية كما أنه يلعب دورا كبيرا في تحقيق الإستقرار المالي والإقتصادي.

من خلال هذا الفصل سوف نتطرق إلى عموميات حول الشمول المالي وإلى واقع الشمول المالي والجهود الدولية المبذولة.

المبحث الأول : عموميات حول الشمول المالي.

المبحث الثاني : واقع الشمول المالي والجهود الدولية المبذولة.

## المبحث الأول: عموميات حول الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت في الآونة الأخيرة على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية 2008 حيث بات واضحا الإهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي.

### المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

#### أولا: نشأة الشمول المالي

في العام 1993 ظهر لأول مرة مصطلح الشمول المالي في دراسة لـ"ليشون وثرفت" عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية، وخلال تسعينيات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وفي عام 1999 إستخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة حيث ازداد الإهتمام الدولي بالشمول المالي في أعقاب الأزمة المالية العالمية عام 2008، 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<sup>(1)</sup>؛ 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 الإقتصادية والمالية، واعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك، وفي 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العالمي للإستفادة من روح الإبتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة، كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية مثل المجموعة الإستثمارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة التمويل الدولية برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup>- محمد بوطلاعة وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن والجزائر نموذجا-، مجلة إقتصاد المالي والأعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المرك الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، جوان 2020، ص 145.

<sup>2</sup>- سمير عبدالله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الإقتصادية الفلسطينية(ماس)، القدس ورام الله، فلسطين، 2016، ص

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 ضمان وتحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وكانت المملكة المتحدة وماليزيا من أوائل الدول التي قامت بتطوير وتنفيذ استراتيجيات وطنية الشمول المالي في العالم 2003 وتوسعي العديد من الدول النامية والمتقدمة حاليا لتطوير استراتيجيات وطنية للشمول المالي<sup>(1)</sup>.

### 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:

أ- 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<sup>(2)</sup>.

ب- اصطلاحا: الشمول المالي هو هدف مستهدف حديثا، وتعريفه حسب تعريف البنك الإحتياطي 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<sup>(3)</sup>.

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

أ- تعريف مجموعة العشرين والتحالف العالمي لشمول المالي: هو نفاذ كافة فئات المجتمع منها الميسورة إلى الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة<sup>(4)</sup>.

<sup>1</sup>- جسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، السنة 2020، ص 99.

<sup>2</sup>- دلفي ينهاز علي القرة، الشمول المالي دولة قطر نموذج، مجلة الإدارة القيادة الإسلامية، المجلد 02، العدد 01، فيفري 2017، ص 28.

<sup>3</sup>- نفس المرجع، ص 28.

<sup>4</sup>- يسر برنيه وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية -الجهود والسياسات والتجارب-، مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2019، ص 02.

**ب-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"<sup>(1)</sup>.

**ت-تعريف المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء:** عرّفت 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 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 تقوم بفرض شوط تعسفية على العملاء مما يؤدي إلى زيادة تحديات وصول الفئات المحرومة إلى الخدمات المالية الرسمية<sup>(2)</sup>.

**ث-تعريف مركز الإشتغال 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<sup>(3)</sup>.

**ج- 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<sup>(4)</sup>.

**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<sup>(5)</sup>:

**أ- الفائدة والملائمة:** اختيار المؤشرات التي تساعد على وضع السياسات الوطنية للشمول المالي.

<sup>1</sup>-The world Bank (2014.P21) « Global financial Development : Financial Inclusion.

<sup>2</sup>-CGAP (2021) "Global Standard Setting Bodies and Financial Inclusion Farther poor.

<sup>3</sup>-Gatnar Eugeniusz, Financial indicator in poland, ACTA universitatis lodziensis, Folia Economica, 286, 2013, P225.

<sup>4</sup>- حنين محمد بدر عجزو، دور الشمول المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة-البنوك الإسلامية في قطاع غزة-)، مذكرة ماجستير إدارة أعمال الجامعة الإسلامية، غزة 2017، ص10.

<sup>5</sup>- جلال الدين بن رجب، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية - أبوظبي-، دولة الإمارات المتحدة، 2018، ص 02.

ب-الإتساق: ضمان اتساق وقابلية المقارنة في الزمان والمكان.

ت-التوازن: تناول الشمول المالي لجانبي العرض (الوصول للخدمات المالية) والطلب (الإستفادة من هذه الخدمات).

د- البراغمية: الإعتماد قدر الإمكان على بيانات متوفرة ومتاحة لتقدير تكلفة الجهد.

هـ- المرنة: ما من شك أن تحقيق الشمول المالي مرتبط بالسياق الإقتصادي والجغرافي والإجتماعي والثقافي للدول ويختلف باختلاف الظروف والموارد بين الدول، وبالتالي فإن الشروط الأساسية المقترحة في إحتساب مؤشر الشمول المالي تمكن البلدان من التمتع بالقدر الكافي من المرونة في إختيار التعريفات أو إستخدام مؤشرات بديلة<sup>(1)</sup>.

و- الطموح: قياس الشمول المالي بدقة، قد يتطلب بذل الجهد وموارد إضافية لمقابلة الشروط الأساسية، على أن يتم تحسين المؤشرات في وقت لاحق، عملاً بمبدأ الطموح المبني على ديناميكية الشروط الأساسية<sup>(2)</sup>.

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، الإئتمان، التحويل المالي، التأمين بتكلفة معقولة وبشكل يلي إحتياجاتهم بطريقة آمنة ومستدامة.

### المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي ومبادئه

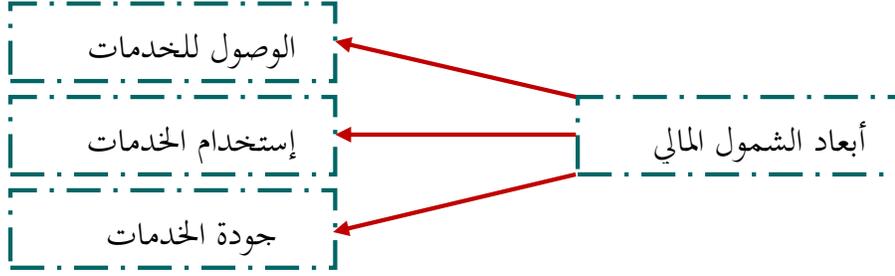
#### أولاً: أبعاد الشمول المالي

إتفق 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:

<sup>1</sup>- جلال الدين بن رجب، مرجع سبق ذكره، ص02.

<sup>2</sup>- Financial Inclusion Data Working Group (2011P3) "Measuring Financial Inclusion core set of Financial Inclusion Indicators Allinancial of Financial Inclusion".

الشكل 1.1 : أبعاد الشمول المالي



المصدر : من إعداد الطالبين

**1- الوصول للخدمات المالية:** ويشير إلى القدرة على إستخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح وإستخدام 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<sup>(1)</sup>.

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<sup>2</sup>؛
- مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة؛
- حساب النقود الإلكترونية؛
- النسبة المئوية الإجمالية للسكان الذين يعيشون في وحدات إدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل<sup>(2)</sup>.

**2- إستخدام الخدمات المالية:** يشير بعد إستخدام الخدمات المالية إلى مدى إستخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي من خلال تحديد مدى إستخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع البيانات حول مدى إنتظام وتواتر الإستخدام عبر فترة زمنية معينة<sup>(3)</sup> وتكمن مؤشرات هذا البعد في:

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم؛

<sup>1</sup>- أسماء سفاري وأسيا بن داية، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على إستقرار القطاع المصرفي : دراسة حالة الجزائر، مجلة الإقتصاد الصناعي (جزارتك)، المجلد 11، العدد 01، 2021، ص 75.

<sup>2</sup>- بوطرفية رشيدة وصغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والحاسبة، المجلد 03، العدد 02، 2020، ص 28.

<sup>3</sup>- تقناس العباس ورسول حميد وسياسة العباس عز الدين، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة مع الإشارة للتجربة الأردنية، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2019، ص 216.

- نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب إئتمان منتظم؛
- عدد حملة سياسة التأمين لكل 10000 من البالغين؛
- عدد معاملات التجزئة الغير نقدية للفرد الماحد؛
- 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 و الصغيرة التي لديها حسابات ودائع؛
- عدد الشركات المتوسطة أو الصغيرة<sup>(1)</sup>.

**3- جودة الخدمات المالية:** تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته، حيث أنه على مدى السنوات السابقة إنتقل مفهوم الشمول المالي إلى جدول أعمال الدول النامية حيث كان لابد من 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 وإتخاذ إجراءات تستند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المتقدمة، هذا البعد ليس بعدا واضحا ومباشرا، حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على نوعية وجودة الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، ووعي المستهلك، فعالية آلية التعويض بالإضافة إلى خدمات حماية المستهلك. والكفالات المالية وشفافية المنافسة في السوق بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة المستهلك<sup>(2)</sup>.

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

- **القدرة على تحمل التكاليف:** مدى تكلفة الإحتفاظ بالحساب البنكي وخاصة ذوي الدخل المنخفض؛

<sup>1</sup> بوطرفية رشيدة وصغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره، مرجع سبق ذكره، ص148.

<sup>2</sup> مليسة طهير، أثر تبني تكنولوجيا الهاتف البنكي في تعزيز الشمول المالي في الجزائر -دراسة حالة بعض البنوك العمومية وكالات أم البواقي-مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، ص 19.

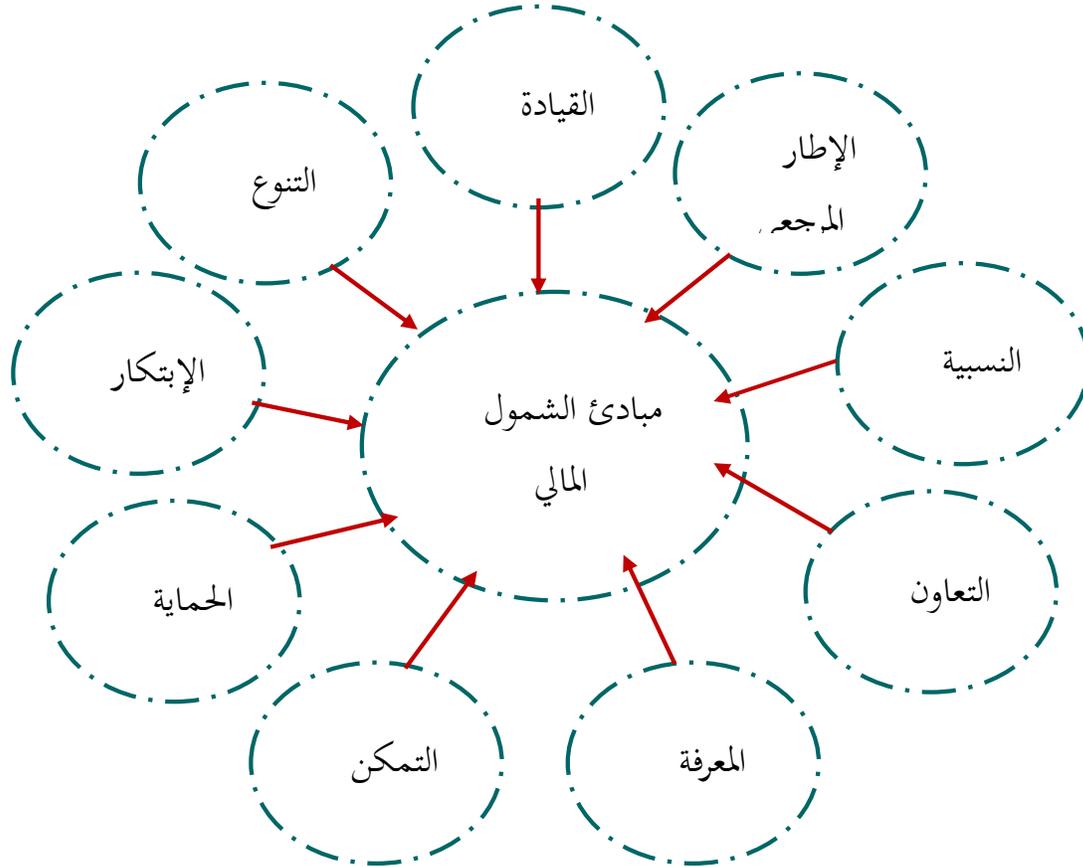
- **الشفافية:** يلعب الوصول إلى المعلومات دورا حاسما في الشمول المالي، حيث يجب على مقدمي الخدمات المالية أن يضمنوا حصول جميع العملاء على المعلومات ذات الصلة بالخدمات المالية لتمكينهم من إتخاذ القرارات السليمة بشأن إستخدام الخدمات المالية ويجب التأكد من سلامة ووضوح هذه المعلومات حيث تكون سهلة وخالية من الأخطاء اللغوية؛
- **الراحة والسهولة:** يقيس هذا المؤشر وجهة نظر العملاء حول سهولة الوصول والراحة في إستخدام الخدمات المالية؛
- **حماية المستهلك:** ينظر هذا المؤشر في القوانين والأنظمة المصممة لضمان حقوق المستهلك وحمايتها ومنع الشركات من الحصول على مزايا غير عادلة.
- **التثقيف المالي:** يقيس المعارف الأساسية المالية وقدرة المستخدمين على التخطيط وموازنة دخلهم؛
- **المدىونية (السلوك المالي):** هي سمة هامة للتعامل في النظام المالي من الضروري معرفة كيفية تأخر المقترض من السداد ضمن فترة زمنية معينة<sup>(1)</sup>؛
- **العوائق الإئتمانية للشمول المالي:** الشمول المالي لايشمل فقط إستخدام الخدمات المالية ولكنه يمنح أيضا العملاء القدرة على إختيار الخدمات المالية ضمن مجموعة من الإختيارات<sup>(2)</sup>.

ثانيا: مبادئ الشمول المالي:

<sup>1</sup>- إكرام مالوسي و سنه مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الإقتصادية -دراسة حالة الجزائر -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله، الجزائر، 2021، ص 10.

<sup>2</sup>- إكرام مالوسي و سنه مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الإقتصادية -دراسة حالة الجزائر -، مرجع سبق ذكره، ص 10.

الشكل 1. 2: مبادئ الشمول المالي الصادرة عن مجموعة العشرين (G20).



المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على ماسبق

إعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G20) في قمة "تورنتو" المنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ لإستثمار المالي القائم على الإبداع والإبتكار، ويستخدم هذه المبادئ من قبل الدول في إستراتيجياتها الوطنية للإشتمال المالي، ويستخدم رسميا من قبل هيئات وضع المعايير. يقصد بالنفوذ إلى الخدمات المالية تحسين نفاذ الشرائح الفقيرة من السكان للخدمات المالية في إطار إنتشار الأمن والسلم للإبتكارات 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 النالية المبتكرة لكافة شرائح المجتمع بما فيها الفئات الفقيرة والمحرومة من هذه الخدمات المالية<sup>(1)</sup>. وتمثل في:

CGAP; White Paper; Oct; 2011; P51.<sup>-1</sup>

- **القيادة:** وجود التزامن الحكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من أجل المساعدة في التخفيف من حدة فقره<sup>(1)</sup>؛
- **التنوع:** تطبيق السياسات التي تشجع على التنافس وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية المتنوعة بأسعار معقولة، مثل خدمات الإبداع والإئتمان والدفع والتحويلات والتأمين، في ظل وجود عدد كبير متنوع من مقدمي تلك الخدمات<sup>(2)</sup>؛
- **التطوير:** إستخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي، مع الإشارة إلى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية<sup>(3)</sup>؛
- **الحماية:** وجود مفهوم شامل لحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين<sup>(4)</sup>؛
- **التمكين:** العمل على محو الأمية المالية للأفراد، للإستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع<sup>(5)</sup>؛
- **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<sup>(6)</sup>؛
- **المعرفة:** الإستفادة من قواعد البيانات المحسنة من أجل إستخدام السياسة القائمة على الأدلة وتقييم الأداء ومدى التقدم في الإنجاز وغيرها من الأدوات<sup>(7)</sup>؛

<sup>1</sup>- فلاق صليحة و حمدي معمر و عفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الإستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الإقتصادي، مجلد 07، العدد 04، 2019/12/31، ص11.

<sup>2</sup>- ماجد محمود محمد أبودية، دور الإنتشار المصرفي والإشتمال المالي في النشاط الإقتصادي الفلسطيني، قدمت لتستكمل متطلبات الحصول على ماجستير في الإقتصاد، جامعة غزة، فلسطين، 2016، ص 32.

<sup>3</sup>- يسر برنية وآخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، مرجع سبق ذكره، ص08.

<sup>4</sup>- فوضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2020، ص 477.

<sup>5</sup>إكرام مالوسي و سنه مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الإقتصادية -دراسة حالة الجزائر -، مرجع سبق ذكره، ص 14.

<sup>6</sup>- جواني صونية و مرمت عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة البحرين-، مجلة الأبحاث الإقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد02، الجزائر، 2021، ص 277.

<sup>7</sup>- نبيل بجاوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي ومتطلبات تحقيقه، المجلة الإقتصادية الحديث، الجزائر، 2019/09/06، ص165.

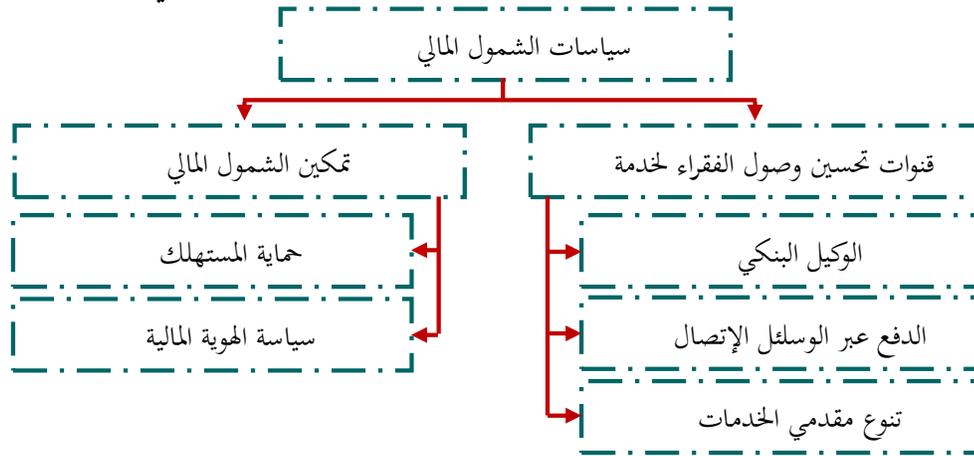
- **التناسب:** بناء سياسة وإطار تنظيمي يقوم بتقليل المخاطر وتعظيم مزايا المنتجات المالية المتطورة على أساس الإستيعاب للثغرات والعوائق الموجودة في القواعد التنظيمية<sup>(1)</sup>؛
- **إطار العمل:** الأخذ في الإعتبار عند وضع إطار تنظيمي للنفذ الشامل، المعايير الدولية والظروف المحلية اللازمة لضمان بيئة تنافسية، وإطار تنظيمي يتصف بالمرونة على أساس مواجهة الخطر<sup>(2)</sup>.

### المطلب الثالث: سياسات الشمول المالي ومؤثراته

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

#### أولاً: سياسات الشمول المالي

#### الشكل 1. 3: سياسات الشمول المالي



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على ماسبق

#### 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 إقتصاديا، مثل هذه السياسات تعتبر نقود البيع قنوات بالتجزئة الموجودة حاليا، ولاتحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل إلى وكلاء للشمول المالي، التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكن حيث

<sup>1</sup> جواني صونية و مریمت عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي، مرجع سبق ذكره، ص 278.

<sup>2</sup> نبيل بجاوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي ومتطلبات تحقيقه، المجلة الإقتصادية الحديد، مرجع سبق ذكره، ص165.

إن التكنولوجيا خفضت التكلفة ومخاطر معلومات الصرف بعد إجراء تحويلات مالية إلى جانب إجراءات فتح حساب بسيط وغيرها من الحوافز لإستخدام 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 الإجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك<sup>(1)</sup>.

**ب- الدفع عبر وسائل الإتصال المحمولة:** إنتشار 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 بإستخدام آلية لدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي حيث إن الفلبين سجلت أول نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية في عام 2004<sup>(2)</sup>.

**ت- تنويع مقدمي الخدمات:** إعتد صناع القرار إستراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر 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 حكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية الغير مصرفية<sup>(3)</sup>.

**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

<sup>1-</sup> Hamning Arutjanser, S, Financial report and Financial Stably: current policy issues, Washington the World Bank, 2010 P14.

<sup>2-</sup> أسماء سفاري و آسيا بن دادة، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على إستقرار القطاع المصرفي -دراسة حالة الجزائر، مجلة الإقتصاد الصناعي خزارتك، المجلد 11، العدد 01، 2021، ص 76.

<sup>3-</sup> صورية شني و السعيد بن حنظ، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 03، العدد02، جامعة محمد بوضياف المسيلة، الجزائر، 2018، ص112.

البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الإدخار والإئتمان في مجالات ذات أهمية جارية قليلة مثل المزارع والإسكان ولتنفيذ البرامج الإجتماعية<sup>(1)</sup>.

### 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 يتعاضم 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 أسأؤوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون بالديون أوليس لديهم تأمين أو عائد على إستثماراتهم، 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 إستجابة تنظيمية لفشل السوق، ومن هنا يجب على التنظيمات والقوانين تصحيح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع إستدامة توسيع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الإتفاق بين المؤسسات والعميل حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب<sup>(2)</sup>.

ب- **سياسة الهوية المالية:** في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الإئتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الإئتمان، 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 إستخدامها للإستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والإئتمانية الأخرى<sup>(3)</sup>.

### ثانيا: مؤشرات الشمول المالي

1- Hamning Arutjanser, Ibid., P18.

2- Hamning Arutjanser, Ibid. P18.

3- معرود روباة و زعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه -دراسة حالة الجزائر - 2020/2011، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر في العلوم الإقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، معهد العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوضياف، ميلة، 2021/2020، ص 21.

الشكل 1. 4: مؤشرات الشمول المالي



**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 والمسلمات (قاعدة بيانات) المصدر الأكثر موضوعية في مجالها، وتتعلق قاعدة البيانات هذه بمؤشرات محدثة عن إمكانية الحصول على الخدمات المالية الرسمية والغير رسمية وإستخدامها، وتحتوي أيضا على بيانات إضافية عن إستخدام التكنولوجيا المالية، بما في ذلك إستخدام الهواتف المحمولة والإنترنت لإجراء المعاملات المالية<sup>(1)</sup>. وسنفضل في هذا المؤشر كما يلي:

**أ- تاريخ المؤشر العالمي للشمول المالي:** صدرت النسخة الأولى لمؤشر الشمول المالي العالمي عام 2011 وتم إصدار النسخة الثانية في عام 2015، تتضمن بيانات عام 2014، وفي حين صدرت النسخة الأخيرة وهذا العام 2018 ويتضمن البيانات المتعلقة بعام 2017 حيث أضحت مستعملة على نطاق واسع، كما أصبحت مقبولة كأداة مرجعية، يمكن تطبيقها على البلدان والمناطق<sup>(2)</sup>.

**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 إستغلالها للحصول على مؤشر عام للشمول المالي حسب الفئات الإجتماعية والإقتصادية، وذلك بسبب الضعف العددي للعينة، إضافة إلى أن البيانات المتوفرة لاتمكن الباحث من الوقوف على معوقات النفاذ إلى الخدمات التالية (جانب الطلب)، كما أن هناك نقص بصفة عامة في البيانات بالنسبة لبعض الدول<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup> 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 ماجستير أكاديمي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة العربي بن مهيدي، أم البواقي، الجزائر، 2021، ص 23; Badr; BEA; BNA; CNEP

<sup>2</sup> مايسة طهير، مرجع سبق ذكره، ص 24.

<sup>3</sup> بن رجب جلال الدين، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي الإمارات العربية المتحدة، 2018، ص 06.

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 وإحتياجاتها وتحدياتها التنموية كما يؤخذ في الإعتبار 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 وفي عام 2017 تم إطلاق مؤشر المعرفة العالمي، وهو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على المستوى العالمي، حيث يبين الدور الإستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير الأدوات المنهجية لقياسها وحسن إدارتها، هذه الأدوات هي (التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي والبحث العلمي والتطوير والإبتكار، التكنولوجيا والمعلومات والإتصالات، الإقتصاد، البيئات)<sup>(1)</sup>.

**3- مؤشر محو الأمية المالي:** المواطن بحاجة إلى الحد الأدنى من الثقافة لإدارة الأمور المالية وهو في ذلك شبيه بالحد الأدنى من الثقافة الطيبة، ولقد أدركت الدول المتقدمة أهمية نشر الثقافة المالية بين مواطنيها وجعلتها مسؤولية الجميع ففي أمريكا أسس الكونجرس عام 2003 لجنة عرفة بإسم "لجنة التعليم والثقافة المالية". الإستراتيجية القومية للثقافة المالية، كما يقوم المصرف المركزي بالمساهمة مع المصارف التجارية والوزارات المتخصصة ومؤسسات المجتمع المدني بتقديم برامج عدة متخصصة لنشر الثقافة المالية<sup>(2)</sup>. 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

<sup>1</sup> - بن رجب جلال الدين، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، مرجع سبق ذكره ، ص12

<sup>2</sup> - محمد بن موسى، أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 08، العدد 15 مكرر، ديسمبر 2018،

لمنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية يشكل محور الأهمية المالية المزيد من الوعي والمعرفة، المهارات، المواقف والسلوكيات اللازمة لإتخاذ قرارات مالية سليمة، وفي نهاية المطاف تحقق ما يعرف بالرعاية المالية الفردية<sup>(1)</sup>.

## المطلب الرابع: أهمية الشمول المالي وأهدافه

### أولاً: أهمية الشمول المالي

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

**1- تعزيز إستقرار النظام المالي:** إن زيادة إستخدام السكان للخدمات المالية سيساهم بالتأكيد في تعزيز إستقرار النظام المالي، وللتوضيح فإن مزيداً من الإستخدام للنظام المالي الرسمي سينوع من محفظة الودائع لدى البنوك والمؤسسات المالية مع تحقيق مستويات التركيز فيها ومما يقلل من مخاطر هذه المؤسسات كما يعزز هذا التنوع من إستقرار النظام الإقتصادي للدولة، حيث أظهرت دراسة للبنك الدولي أن الدول ذات مستويات في الشمول المالي الأكبر أكثر عرضة لحوادث التقلبات السياسية<sup>(2)</sup>.

**2- أتمتة النظام المالي:** يتطلب توسيع إنتشار الخدمات المالية وزيادة معدلات إستخدامها المزيد من أتمتة هذه الخدمات، وبما يجذب المزيد من المستخدمين مع الثورة التكنولوجية في مجال الإتصالات والإلكترونيات التي شهدتها العالم خلال القرن الواحد والعشرين، كما أن أتمتة المدفوعات المختلفة ستخلق فرصة لدخول المزيد من الأفراد في عداد مستخدمي النظام الرسمي<sup>(3)</sup>.

**3- تعزيز جهود التنمية الإقتصادية:** توجد علاقة طردية بين مستويات الشمول المالي ومستويات النمو الإقتصادي، كما يرتبط عمق إنتشار وإستخدام الخدمات المالية لمستويات العدالة الإجتماعية في المجتمعات

<sup>1</sup> محمودي ميمونة ورمانة فاطمة الزهراء، دور التكنولوجيا في تحسين الشمول المالي تجارب دولية (الصين والإمارات العربية المتحدة) خلال الفترة 2010-2019، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة ابن خلدون، تيارت، 2020، ص23.

<sup>2</sup> نعم حسين نعمة و أحمد 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 28-29/11/2018، ص31.

<sup>3</sup> حدة بوتينية، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث إسطلاحي لأراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018، مجلة دراسات محاسبة ومالية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018، ص09.

بالإضافة للأثر الإيجابي على سوق العمل كما يساهم توسيع إنتشار إستخدام الخدمات المالية والوصول إليها في إنتقال المزيد من المنشآت الصغيرة من القطاع الغير رسمي إلى القطاع الرسمي<sup>(1)</sup>.

**4- تعزيز قدرة الأفراد في الإندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم:** أظهرت الدراسات أن تحسين قدرة الأفراد على إستخدام النظام المالي سيعزز قدرتهم على بدء أعمالهم الخاصة، والإستثمار في التعليم بالإضافة لتحسين قدرتهم على إدارة مخاطرهم المالية وإمتصاص الصدمات المرتبطة بالتغيرات المالية<sup>(2)</sup>.

### ثانيا : أهداف الشمول المالي

نظرا للإهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة و موجودة، تتنامى المنافع المتأتية من الشمول المالي، حيث ترى المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل، وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي والتي تتمثل فيما يلي<sup>(3)</sup>:

#### 1- الأهداف الإقتصادية:

- 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 الإقتصاد؛
- سوق أكبر للنظام المالي لتلبية متطلبات وإحتياجات 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.

#### 2-الأهداف الإجتماعية:

- يعتبر القضاء على الفقر الهدف الأساسي لمخطط الشمول؛
- تحقيق سبل العيش المستدامة؛

<sup>1</sup> معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي، إضاءات: نشرة نوعية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الثامنة، العدد 07، الكويت، فيفري 2016، ص02.

<sup>2</sup> آسيا سعدان و نصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي -دراسة مقارنة الجزائر، تونس ، المغرب -، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 10، العدد 03، سبتمبر 2018، ص751.

<sup>3</sup> بن ساسي سهرير و بوطبخ نجود، دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2020، ص12.

- 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 إزدهار 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 الإستقرار السياسي؛
- من خلال زيادة الوعي المالي فإذا كان العميل متعلما ماليا فإنه سيحقق خيارات مالية أفضل حسب نوع المنتجات المالية التي يمكن أن تلي إحتياجات الأفراد ويساعد في تحسين النمو الكلي للبلاد وسيؤدي إلى الوصول للخدمات المالية بتكلفة معقولة إلى تحسين حياة الفقراء<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup> بن ساسي سهير و بوطيخ نجود، دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مرجع سبق ذكره، ص12.

## المبحث الثاني: واقع الشمول المالي والجهود الدولية المبذولة

حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم وبالأخص النامية منها لما يحمله من أثر في تحسين فرص النمو والإستقرار الإقتصادي ومساهمة في العدالة الإجتماعية

### المطلب الأول: العلاقة المتداخلة بين الشمول المالي والإستقرار المالي

تنظر الحكومات في جميع أنحاء العالم أن الشمول المالي له دور كبير في التنمية الإقتصادية والتنمية المستدامة وتم ملاحظة ذلك في أكثر من 90 دولة نامية حيث أن أكثر من 75% من سكان العالم الذين ليس لديهم حسابات بنكية قاموا بالتوقيع في إعلان "مايا" عام 2011 ومن جهة أخرى حقق الشمول المالي نتائج إجتماعية وإقتصادية مجدية جداً حيث أن الشمول المالي تمّ تطبيقه بشكل متزايد في عدد من الدول في جميع أنحاء العالم على سبيل المثال، وثق تقرير التنمية المالية العالمية للبنك الدولي 2014 أن أكثر من ثلثي الوكالات التنظيمية والإشرافية تمّ تكليفها بتشجيع تطبيق الشمول المالي وذلك بسبب آثاره الإقتصادية وتحقيقه الإستقرار المالي المنشود (World's Islamic Finance Marketplace report, 2015). أشار تقرير صندوق النقد العربي 2015 أنه قد يكون من الصعب تحقيق الشمول المالي دون وجود إستقرار في النظام المالي، كما أنه من الصعب تصور إستمرار الإستقرار المالي بوجود نسبة متزايدة من المجتمع والقطاع الإقتصادي لا تزال مستعدة من الخدمات المالية (مثل سكان المناطق الريفية، مجموعة من الأقل حظاً في المناطق الحضرية الفقيرة، والفقراء ويوحى ذلك إلى وجود إرتباط وثيق بين الإستقرار المالي والإشتغال المالي في كلا الإتجاهين)<sup>(1)</sup>.

نفس السياق لنفس التقرير، فإن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الفقراء كما يؤدي إلى وجود قطاع عائلي وقطاع أعمال صغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الإستقرار الإجتماعي والسياسي، مما يؤدي بدوره إلى زيادة إستقرار النظام المالي كما يمكن للشمول المالي أن يحسن من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع والإستثمارات فضلاً عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي بما يدعم فاعلية السياسة النقدية حيث يلاحظ أن تنوع محافظ الأصول والإلتزامات يعزز من توزيع المخاطر وتفاذي تركزها؛ وأيضاً فيما يخص الإلتزامات فإن القطاع المالي الشامل عادة يتميز بقاعدة ودائع مستقرة إذا كانت أكثر تنوعاً، حيث ثبت أن الزيادة بنسبة 10 في المئة من نصيب الأفراد القادرين على الحصول على

<sup>1</sup> صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي، 2015، ص 06.

خدمة الودائع المصرفية قد يؤدي إلى التخفيف أو الحد من معدلات سحب الودائع بنحو ثلاثة إلى ثمانية نقاط في المئة كما تبين أن المدخرين ذوي الدخل المنخفض يتجهون إلى الحفاظ على الودائع خلال فترات الأزمات النظامية وبالتالي فإن ودائع العملاء ذي الدخل المنخفض تعتبر عادة مصدر مستقر للتمويل في حالة نفاذ المصادر الأخرى أو صعوبة الحصول عليه إلا أنه في أوقات الشدة أو الأزمات المالية قد يقوم المدخرون خاصة الكبار منهم بسحب ودائعهم من البنوك، بما يؤثر سلباً على أوضاع السيولة في القطاع المصرفي بصفة عامة، ويمكن الحد من ذلك إذا كانت الودائع أكثر تنوعاً ويتحقق هذا النوع عن طريق الحصول على الودائع المصرفية من عدد أكبر من الأفراد، الأمر الذي يؤدي بدوره إلى زيادة تحقيق الشمول المالي، وبهذا فإن تحقيق نطاق أوسع من الشمول المالي في الودائع المصرفية يؤدي إلى إستقرار قاعدة الودائع وبالتالي تحسين مرونة التمويل والإستثمار بالقطاع المصرفي بما يؤثر بشكل إيجابي على أوضاع السيولة وبالتالي يدعم الإستقرار المالي بشكل عام كما أن الإشتغال المالي يؤدي إلى توجيه الأرصدة الخاملة إلى إستخدامات أكثر إنتاجية وتحويلها إلى ودائع تدر عائداً<sup>(1)</sup>.

وأيضاً فيما يخص الأصول، فإن خسائر القروض الصغيرة تشكل مخاطر نظامية أقل من الخسائر المحققة من القروض الكبيرة وبالتالي فإن زيادة الشمول المالي من حيث تسيير منح إئتمان القروض الصغيرة يؤدي إلى قدر أكبر من الإستقرار على مستوى مقدمي الخدمات المالية، وقد ثبت أن الشمول المالي قد يؤدي إلى تغيير بنية النظام المالي ودعم كفاءته فيما يتعلق بالمنتجات والمعاملات التي يتم إستحداثها، والعملاء الذين يستخدمون الخدمات المختلفة والمخاطر الجديدة الناشئة وكذا المؤسسات التي أنشئت أو توسعت في الأسواق الجديدة<sup>(2)</sup>.

كما أنه في الدول ذات المستويات العالية من الإستبعاد المالي فإن الخدمات المالية غير الرسمية التي يعتمد عليها القطاع العائلي، والشركات تعد بدائل غير مجدية عن الخدمات الرسمية، وقد تكون الخدمات المالية غير الرسمية في حد ذاتها مصدراً لعدم الإستقرار المالي وقد أدركت مجموعة العمل المالي من أهم المخاطر التي تواجه الجهود المبذولة في مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب لذا تعين فهم أهمية العلاقة بين النزاهة المالية والشمول المالي المؤدي للإستقرار<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup>- صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي، مرجع سبق ذكره، ص 07.

<sup>2</sup>- حنين محمد بدر عجوز، دور الإشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء-دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة-

<sup>3</sup>- صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي، مرجع سبق ذكره، ص 08.

المطلب الثاني: دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومعوقات إنتشاره

أولاً: دور الشمول المالي في التنمية الاقتصادية والاجتماعية

بينت التجربة أن تحسين نوعية الخدمات المالية وتوسيع نطاق وميول الأفراد والمؤسسات إليها، يعمل على نشر المساواة في الفرص والإستفادة من الإمكانيات الكامنة في الإقتصاد فمثل هذه الخدمات تساعد على تمكين الفقراء والنساء والشباب من إمتلاك أسباب القوة الإقتصادية، وتوفر لهم القدرة على تنفيذ إستثماراتهم الصغيرة المنتجة، وترفع الإنتاجية والدخول، والتي بدورها قد تزيد الإستهلاك وتحرك العجلة الإقتصادية وقد يساعد فتح حساب جاري في تمهيد الطريق لمجموعة أوسع من الخدمات المالية الأكثر ملائمة، والتي من شأنها تمكين الأفراد والشركات من تحقيق سلاسة الإستهلاك وإدارة المخاطر المالية التي يواجهونها، والإستثمار في التعليم والصحة ومشاريع الأعمال، لذا حظي الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة في مختلف دول العالم وبالأخص النامية منها، لما يحمله من أثر في تحسين فرص النمو والإستقرار الإقتصادي والمساهمة في تحقيق العدالة الإجتماعية ومكافحة الفقر<sup>(1)</sup>.

ومن هنا شهد العالم على مدى العقود القليلة الماضية ظهور أنماط مختلفة من الخدمات المالية التي تتيح إمكانية جديدة للفقراء، ولا تقتصر هذه الخدمات على البنوك، وإنما تشمل الجمعيات التعاونية، وشركات التأمين، والمنظمات غير الحكومية، ومؤسسات التنمية التجمعية، ومؤسسات الإقراض المتخصصة، ومؤسسات التمويل التآجيري، وغيرها. ومع التطور الهائل في التكنولوجيا وتسارع نقل المعلومات، وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية وإستخدامها، ومن المؤكد أن إنتشار حلول التكنولوجيا الرقمية ستلعب دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي<sup>(2)</sup>. ولكن تلك التطورات التكنولوجية طرحت في السوق الكثير من المنتجات المالية المبتكرة والمتقدمة، والتي تتطلب معرفة وثقافة مالية أعلى من ذي قبل، بما في ذلك إكتساب القدرة والثقة بالنفس في إستخدام الكمبيوتر وأجهزة الصراف الآلي والتلفون والكمبيوترات اللوحية الذكية، وزادت بفعل ذلك الحاجة إلى التثقيف المالي لكسر الحاجز المعرفي لتحقيق الشمول المالي، وبختاصة زيادة ثقافة ووعي المستهلكين من فئات الدخل الدنيا والمستثمرين الصغار وتعريفهم بالمخاطر والمكاسب المرتبطة باستخدام المنتجات المالية المختلفة، وكيفية إستخدام وإدارة التمويل الذي تحتاجه المؤسسات الصغيرة للنمو والتوسع، وهذا قد يساعد في تنشيط الإبتكار ودفع ديناميكية الأسواق وتسريع

<sup>1</sup>- فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 479.

<sup>2</sup>- فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مرجع سبق ذكره، ص 479.

التغيير والتنمية الإقتصادية، والعمل على الحد من البطالة والفقر. ولذا من المهم أن يبدأ التثقيف المالي في المراحل الأولى من التعليم كي يرسخ المفاهيم المالية لدى الأفراد ويحفز الابتكار، فالتثقيف المالي بحسب منظمة التعاون والتنمية الإقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) هو العملية التي يتم من خلالها تحسين إدراك المستهلكين والمستثمرين بطبيعة الخدمات والمنتجات المالية المتاحة والمخاطر المصاحبة لإستخداماتها، وذلك عن طريق تقديم المعلومات والإرشاد والنصيحة الموضوعية المتعلقة بها، وتطوير مهاراتهم وثقتهم بالخدمات المالية من خلال زيادة وعيهم بالفرص والمخاطر المالية، وليصبحوا قادرين على إتخاذ قرارات مبنية على معلومات صحيحة وتعريفهم بالجهات التي يمكن التوجه لها في حال إحتاجوا للمساعدة وإتخاذ خطوات فعالة أخرى من شأنها تحسين الرفاه المالي الخاص بهم لذا أصبح من المعترف به عالميا أن التثقيف المالي يشكل خطوة أساسية ومحورية لتحقيق الشمول المالي، كما أصبحت الثقافة المالية في العالم إجراء إحترازيا ومكملا أساسيا لسلوكيات القطاع المالي للضمان تحقيق الشمول المالي<sup>(1)</sup>.

### ثانيا: معوقات إنتشار الشمول المالي

على الرغم من دعم المؤسسات الدولية (مثل مجموعة البنك الدولي وصندوق النقد الدولي، ومجموعة العشرين وغيرها من المؤسسات) لإنتشار الشمول المالي، إلا أن هناك تحديات تحول دون إنتشار الشمول المالي على المستوى المطلوب، وبالطبع تختلف تلك التحديات تبعا لخصائص كل دولة، عموما تنقسم تلك التحديات على جانب العرض وتحديات على جانب الطلب<sup>(2)</sup>.

#### 1- تحديات على جانب العرض:

أ- عدد مقدمي الخدمات المالية: حيث يقل عدد مقدمي الخدمات المالية في المناطق التي تبعد عن المدن والمناطق الريفية.

ب- توافر البنية التحتية والتكنولوجية: حيث يسهم توافر البنية التحتية والتكنولوجية في توفير الخدمة بالإضافة لتوفير بدائل مناسبة للمناطق الريفية والصحراوية.

ت- مشاركة القطاع الخاص في تقديم الخدمات المالية: حيث يكون هناك مرونة أكثر في تقديم الخدمات المالية من قبل القطاع الخاص بشرط وضع قواعد التعامل من قبل الجهات الرقابية.

<sup>1</sup>- سمير عبدالله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، مرجع سبق ذكره، ص 17.

<sup>2</sup>- Nigeria, central Bank, Financial Inclusion in Nigeria Issues and Challenges, (Abuja Central Bank of Nigeria, Occasional paper N°45,2013), PP31-33, Financial Inclusion in India, Journey so far and Way forward.

ث- مدى فهم وإدراك مقدمي الخدمات المالية لأهمية الشمول المالي: يعد هذا العامل أحد أهم التحديات لإنتشار الشمول المالي، بالإضافة لفهم الخدمات المالية ذاتها وقدرتهم الشخصية على نقل تلك المعرفة إلى العملاء وخصوصا في المناطق الريفية.

## 2- تحديات على جانب الطلب:

أ- **محو الأمية المالية:** يعد العما أحد التحديات الرئيسية خصوصا بين سكان المناطق الريفية وسكان العشوائيات يضاف إلى ذلك معرفة السكان للقراءة والكتابة<sup>(1)</sup>.

ب- **معدل التضخم:** حيث يمثل عدم قدرة السكان على الإدخار في حالات تحقيق الإقتصاد لرقم مزدوج من التضخم مع ما يصاحب ذلك من آثار على معدل الفائدة الحقيقية والخسارة المستمرة في قيمة النقود، كما أن أسعار الفائدة الحقيقية تجعل المدخرين المحتملين يبحثون عن طرق أخرى غير مصرفية لتحقيق المنفعة<sup>(2)</sup>.

ت- **معدل الفقر في المجتمع:** يوجد علاقة عكسية بين زيادة معدلات الفقر ومدى إنتشار الشمول المالي ففي المجتمعات الأكثر احتياجا يكافح الأفراد من أجل توفير المتطلبات الأساسية ولا يحتاجون للتعاملات المالية في أغلب الأحيان.

ث- **وجود نظام أجور غير تنافسي:** تصنف طبقة كبيرة من الأيدي العاملة في القطاع الخاص والقطاع غير الرسمي في الدول النامية في مستويات أجور متدنية مما يجعلهم في الفئات المستبعدة ماليا.

ج- **توافر المستندات التنبؤية:** حيث يعاني العديد من الأفراد في المناطق غير الحضرية من عدم توافر مستندات تحقيق الشخصية، كما يعاني الأفراد من عدم توافر المستندات المطلوبة الأخرى مثل إيصال توصيل الموافق للمسكن.

ح- **الأسباب العقائدية:** يتمتع المنتمون لبعض العقائد والديانات من استخدام الخدمات المالية نظرا لتحريمها بالنسبة له<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup>- تعريف محو الأمية المالية: هو معرفة إتخاذ قرارات مالية أساسية تواجه جميع العائلات في الحياة اليومية ويشمل معرفة إنشاء حسابات مالية دقيقة وكيفية استخدام بطاقات الإئتمان والطريقة الأمثل للتخلص من الديون كما يتضمن الإرشاد إلى كيفية الموازنة بين النفقات والمدخرات إلى غيره من القرارات المالية المختلفة وذلك للتقليل من حدة المخاطر المالية.

<sup>2</sup>- Camara N, X. Pena and Tuesta. Factors that matter for financial inclusion evidence from Peru, (Madrid BBVA, WB, N°1409, 2014, PP15-16.

<sup>3</sup>- نحلة أبو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية، مجلة كلية السياسة والإقتصادية، العدد العاشر، كلية الدراسات الإفريقية العليا، جامعة القاهرة، مصر، أبريل 2021، ص ص 348-349.

المطلب الثالث: التقدم المحقق على صعيد الشمول المالي والجهود المبذولة لتحسينه

أولاً: التقدم المحقق على صعيد الشمول المالي

صرحت مجموعة الممارسات العالمية المعينة بالتمويل والأسواق (FMGP) في عام 2017، أنه إعتبار من حزيران / يونيه 2016، بلغت عمليات التنزيل النشطة لدعم السلطات الوطنية من أجل تحسين الشمول المالي 4 بلايين دولار من الإلتزامات، وهناك بليون دولار آخر قد الإعداد، كما قامت مجموعة (FMGP) بتطوير إرشادات جديدة وأدوات تشخيصية وبيانات وبحوث لتمكين أطر السياسات الوطنية والتنظيمية والأشرفية الفعالة، حزيران/يونيه 2012، وصل إلى أكثر من 70 مليون شخص ومشاريع متناهية الصغر، ومشاريع صغيرة ومتوسطة الحجم تقدم خدمات مالية<sup>(1)</sup>. ومن خلال التحديد السابع عشر لموارد صندوق البنك الدولي لمساعدة أشد البلدان فقرا (المؤسسة الدولية للتنمية IDA)، إلتزامات مجموعة البنك الدولي بدعم مالا يقل عن 10 بلدان من المؤسسة الدولية للتنمية في تحقيق الإلتزامات والأهداف الوطنية في مجال الشمول المالي، وهو ماتم الوفاء به وتجاوزه ولما كان الطلب يتجاوز الهدف الأصلي، فقد تم تحديد مجموعة 16 بلد من البلدان الأعضاء في المؤسسة الدولية للتنمية، تسعة منها في إفريقيا جنوب الصحراء الكبرى، لدعم مجموعة البنك الدولي للمساعدة في الوفاء بالإلتزامات الوطنية المتعلقة بالوصول إلى الموارد المالية وإدماجها، أصبح لدى أحد عشرة بلدا من هذه البلدان الستة عشرة الآن مشاريع جديدة أو موسعة في إطار مجموعة البنك الدولي للحصول على الموارد المالية وإدماجها، وتشمل هذه المشاريع برامج شاملة للدعم التقني والمعرفي المالي لتصميم وتنفيذ إستراتيجيات التضمين المالي الوطني، فضلا عن دعم الإصلاحات التمويلية والإستثمار في خدمات الدفع المبتكرة والتمويل الرقمي والتمويل الصغير، المشاريع الصغيرة والمتوسطة والتمويل المسؤول والمجالات ذات الصلة. وتعمل مؤسسة التمويل الدولية، وهي الذراع الإستثماري للقطاع الخاص التابع لمجموعة البنك الدولي على تعزيز الشمول المالي من خلال مشاركتها مع المؤسسات المالية والوسطاء. كما تعمل المجموعة الإستشارية لمساعدة الفقراء، وهي شراكة عالمية تضم 34 منظمة زائدة في البنك الدولي، على النهوض بالشمول المالي من خلال تنمية الأسواق المسؤولة والدعوة إلى زيادة فرص حصول الفقراء على الخدمات المالية<sup>(2)</sup>.

ثانيا: الجهود المبذولة لتحسين الشمول المالي

<sup>1</sup>- بوقرة إيمان، واقع وآفاق الشمول المالي في الأردن، مجلة دفتار إقتصادية، المجلد 10، العدد 02، 2018، ص 06.

<sup>2</sup>- بوقرة إيمان، مرجع سبق ذكره، ص 07.

أصبح تعزيز فرص الحصول على التمويل والشمول المالي من المجالات الهامة التي تحظى بتركيز وإهتمام صانعي السياسات العالمية منذ العقد الماضي، وبروزه كواحد من أهم بنود أجندة الأعمال في منتديات المناقشة الدولية والمحلية وهدف رئيسي للعديد من المنظمات الدولية على رأس هذه المنتديات نجد الإجتماع الذي يعقد سنويا من طرف مجموعة 624 (محافظي البنوك المركزية ووزراء المالية 24 دولة نامية وناشئة) إلى جانب صندوق النقد الدولي لمناقشة الموضوعات التي تؤثر على الشمول المالي. كانت دورة أبريل 2019 لتسليط الضوء على الكيفية التي يمكن بها للخدمات المالية الرقمية والتكنولوجية المالية زيادة وصول المرأة إلى خدمات مالية عالية الجودة، وبأسعار معقولة، لاسيما في الدول النامية، كرست العديد من المؤسسات التنموية الرئيسية مثل (البنك الدولي، وصندوق النقد الدولي، وبنك التنمية الإفريقي، بنك التنمية الآسيوي ومنظمة التعاون الإقتصادي والتنمية...) الكثير من التمويل والأنشطة البحثية من أجل تعزيز الشمول المالي، وإيجاد طرق لزيادة عدد الأشخاص الذين يتعاملون مع البنوك والمؤسسات المالية<sup>(1)</sup>.

### المطلب الرابع: دور مجموعة البنك الدولي وأهمية الإستراتيجية الوطنية للشمول المالي

#### أولا: دور مجموعة البنك الدولي

يعد تعميم الخدمات المالية ركيزة أساسية لبلوغ هدي مجموعة البنك الدولي في إنهاء الفقر المدقع بحلول عام 2030 م، وتعزيز الرخاء المشترك، وقد أطلق رئيس مجموعة البنك الدولي دعوة للعمل بغرض تعميم الخدمات المالية للجميع، وتعني ذلك ضرورة إتاحة فرص الحصول على الخدمات الأساسية التي يقدمها النظام المالي الرسمي مثلا من خلال بطاقات الخصم أو الهواتف المحمولة، ويمكن تحقيق ذلك من خلال وضع أهداف وإصلاحات طموحات تقودها البلدان المعينة، من خلال إستخدام التكنولوجيا والإبتكارات والبيانات لإحداث تحولات جوهرية في نماذج الأعمال، من خلال المبادرات من القطاعين العام والخاص التي تهدف إلى التوسيع السريع في إمكانيات الحصول على الخدمات المالية ويفتح حساب جاري يمهد الطريق للحصول على مجموعة أوسع نطاقا وأكثر ملاءمة من الخدمات المالية<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> - بسبع عبد القادر طهراوي و دومة علي، واقع الشمول المالي في الجوائز على ضوء المؤتمر العالمي للشمول المالي 2017 (FINDEX)، المؤتمر العالمي الدولي الثاني (التحويل الرقمي وآثاره على التنمية المستدامة)، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2021، ص ص 06 07.

<sup>2</sup> - صورية شني والسعيد بن لخضر، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية)، مرجع سبق ذكره، ص

ثانيا: أهمية وضع إستراتيجيات وطنية للشمول المالي

تكمن أهمية وضع إستراتيجيات وطنية للشمول المالي في تحديد الرؤيا والأهداف المستقبلية المأمول تحقيقها والمثمنة في تحقيق الشمول المالي لكافة فئات المجتمع، كما أنها تعمل على توحيد وتأيير مبادرات وجهود تعزيز الشمول المالي تحت مظلة واحدة وتجنب الإزدواجية في الجهود والموارد المبذولة والأهداف المرجوة. للوصول إلى أكبر شريحة ممكنة من القطاعات المستهدفة، ويمكن تحقيق ذلك إلا من خلال تطوير وبناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي، وتعتبر عملية بناء إستراتيجية وطنية للشمول المالي الخطوة الأولى على طريق تحقيق الشمول المالي لدى أي دولة. تبرز أهمية وضع إستراتيجية وطنية للشمول المالي في عدة نقاط:

- 1- تحديد الأهداف المستقبلية في تعزيز الشمول المالي؛
- 2- تحديد نقاط القوة والضعف في المواضيع ذات العلاقة بالشمول المالي؛
- 3- تحديد المعوقات التي ستواجه عملية التطبيق؛
- 4- تحديد سبل وآليات تجاوز المعوقات والتحديات؛
- 5- توطيد وتأيير الجهود المشتركة تحت مظلة وقيادة واحدة؛
- 6- تنظيم وإدارة العلاقة مع الأطراف المشاركة في البناء الإستراتيجي بشكل يسهل عملية إنجاز الإستراتيجية؛
- 7- تحديد آليات للمتابعة وقياس الأداء والإنجاز لعملية بناء الإستراتيجية<sup>(1)</sup>.

<sup>1</sup>-صندوق النقد العربي، متطلبات تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2015/ ص3-4.

### خلاصة الفصل الأول:

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

الفصل الثاني :

الشمول المالي وجودة

الخدمة البنكية

## تمهيد الفصل الثاني:

لطالما كانت ولا زالت جودة الخدمة محور إهتمام المؤسسات البنكية فهي تعتبر ثمن الدخول والنجاح في السوق البنكي المعاصر حيث لا يوجد أي شك في عملية تقديم الخدمة البنكية بدرجة عالية من الجودة، فهي تمكن من تحقيق الربح وإكتساب الميزة التنافسية للحفاظ على إستمراريتها في دنيا الأعمال خاصة وأن الخدمة البنكية تعرف بالتمطية بشكل عام، فالبنوك تتشابه في إضافة الخدمات التي تقدمها لذلك تظهر حاجة إدارة البنوك إلى بلورة إتجاهات ومفاهيم جديدة لتطوير جودة الخدمة خاصة في عالم تتعاقب فيه التطورات وتزايد فيه إحتياجات العملاء، فلم يعد نجاح البنوك قائما فقط على قدرتها على تقديم خدمات بنكية تتصف بأبعاد صارت بديهية ومألوفة لدى العملاء بل أصبح من الضروري تدعيم هذه الجودة وتعزيزها من خلال إعتناء جوانب مرافقة ومكملة لها فمن أساليب التمييز الحديثة في قطاع الخدمات نجد أن تركيز بعض إدارات البنوك على بناء وتشكيل علاقات مع العملاء نظرا لما تحققه هاته الأخيرة من تميز البنك في خدماته إضافة إلى تدعيم هاته الجودة بتحقيق منافع مالية للعمل الذي يعد مصدر ربحية البنك ونجاحه.

في ضوء تزايد إهتمام البنوك بالشمول المالي فقد أصبح من الضروري الإهتمام بزيادة الوعي عن الشمول المالي وعلاقته بتحسين جودة ونوعية الخدمة البنكية وذلك يؤدي إلى التقدم في الشمول المالي الذي بدوره يعزز الإستقرار المالي الذي يساهم في النمو الإقتصادي، لذلك سنتعرض في هذا الفصل إلى:

**المبحث الأول: الإطار النظري للخدمة البنكية وجودتها**

**المبحث الثاني: علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية**

## المبحث الأول: الإطار النظري للخدمة البنكية وجودتها

تعتبر الخدمات البنكية العامل الأساسي في تطوير نشاط البنوك إذ أنها تؤدي دورا هاما في تعزيز قدراته من خلال تأثيرها على تفضيلات العملاء، وقد تعددت مفاهيمها بتعدد خصائصها، وذلك راجع لإختلاف الحاجات والرغبات ويعتبر الوصول إلى مزيج من الخدمات المصرفية من الأمور الهامة التي تعكس مدى إدارة التسويق بالبنك من ناحية، ومدى وصول البنك إلى تحقيق أهدافه من ناحية أخرى، فالخدمة المصرفية تمر بمراحل تشكل في مجموعها دورة حياتها والتي تحكمها عدة عوامل تؤثر على سلوكها مما يتيح تقديم خدمة بتكلفة أقل، وتنوع شامل وطريقة سهلة ومناسبة.

### المطلب الأول: مفهوم الخدمة البنكية وخصائصها

إن الإهتمام بالخدمة البنكية وجودتها هي إحدى المجالات الأكثر أهمية في القطاع البنكي في الآونة الأخيرة وبهذا أصبح تطوير الخدمات المصرفية أمرا ضروريا لمواكبة التطورات التكنولوجية المتلاحقة في مجال الصناعة المصرفية.

#### أولا: مفهوم الخدمة البنكية

**1-** يمكن تعريف الخدمة على أنها نشاط غير ملموس الذي يهدف أساسا إلى إشباع رغبات ومتطلبات العملاء بحيث لا يرتبط هذا النشاط ببيع سلعة أو خدمة أخرى<sup>(1)</sup>.

**2-** كما تعرف على أنها "عبارة عن مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة للزبون في مجال العمليات البنكية سواء كان ذلك بمقابل مادي أو دونه، فقد يقوم البنك أحيانا بتقديم خدمة مجانا للزبون"<sup>(2)</sup>.

**3-** كما يمكن تعريفها على أنها "مجموعة الأنشطة أو المنافع التي تعرض للبيع أو تلك التي ترتبط بسلعة معينة ويتسم هذا التعريف بعدم تمييزه بين السلعة والخدمة ولا يعكس الطبيعة الخاصة للخدمة"<sup>(3)</sup>.

#### ثانيا: خصائص الخدمة البنكية

تعتبر الخدمة البنكية نشاطا معنويا ينتج ويستهلك في نفس الوقت ويستلزم التفاعل المباشر مع الزبون متلقي الخدمة، ومن أهم الخصائص نجد:

<sup>1</sup>- إباد شوكة منصور؛ إدارة خدمة العملاء؛ دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع؛ الطبعة 01؛ الأردن؛ 2008؛ ص 179.

<sup>2</sup>- عبد الكريم حساني وجبار بوكثير؛ تقييم أبعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبون؛ مجلة البحوث الاقتصادية والمالية؛ المجلد الخامس؛ العدد الأول؛ أم البواقي؛ 2018؛ ص 584.

<sup>3</sup>- ناجي دنيا معلا؛ الأصول العلمية للتسويق المصرفي؛ دار المسيرة؛ الأردن؛ 2015؛ ص 74.

**1- الغير ملموسة:** هناك شبه إتيافق بين أغلب الكتاب والباحثين على أنها الميزة المشتركة بين كل الخدمات مهما كان نوعها وتعني عدم الملموسية أي الخدمة البنكية لا يمكن إدراكها بالحواس الخمسة، فالخدمة البنكية وثقة البنك ليس من الممكن الحكم عليها للمشتري كذلك اللمس، التجربة ثم مشاهدة مميزاتا من مكان أو حملها من البنك لتسويقها.

**2- التلازم:** لأن إنتاج وإستهلاك الخدمة البنكية متزامنان حيث أن الإهتمام الرئيسي لرجل التسويق عادة هو خلق المنفعتان المكانية والزمانية، ولتحقيق ذلك فالبيع المباشر هو الأكثر ملاءمة لقنوات التوزيعية رغم أن التكنولوجيا أفرزت استخدام بطاقات الإئتمان لتتغلب على عامل التلازم.

**3- التكيف العالي لنظام التسويق:** التخصيص في العلاقة مع الزبائن جد مهم في الكثير من الحالات سواء كان هؤلاء الزبائن أفراد أو مؤسسات.

**4- تفاوت معايير الإختيار من زبون إلى آخر:** تختلف معايير إختيار البنك والخدمة البنكية من زبون إلى آخر وذلك تبعاً لأهمية الخدمة بالنسبة للزبون وكذا المواصفات التي يطلبها، لذلك يجب على البنك أن يرتقي بالخدمة البنكية إلى مستوى توقعات الزبون ومعايره في إختيار البنك المناسب.

**5- التشتت الجغرافي:** حيث تمتد أنشطة البنك وخدماته لتغطي حاجات زبائنه على المستوى المحلي والوطني والدولي في بعض البنوك.

**6- تذبذب الطلب:** كباقي القطاعات الأخرى فإن الطلب على الخدمات البنكية تؤثر عليه المتغيرات الإقتصادية من فترة إلى أخرى<sup>(1)</sup>.

**7- المدى الواسع:** تعمل المؤسسات البنكية على تقديم مدى واسع من الخدمات البنكية لملافاة الحاجات البنكية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين في مناطق مختلفة حيث تقدم من جهة خدمة للزبون الصناعي مثلاً وفي الجهة الأخرى وتقدم خدمة للزبون فرد عادي<sup>(2)</sup>.

## المطلب الثاني: تصنيفات الخدمات البنكية وأهميتها

هناك من التصنيفات ولكن سنتطرق إلى أهمها وأكثرها إستعمالاً.

**أولاً: تصنيف الخدمات المصرفية:**

<sup>1</sup>- عبد الكرم حساني وجبار بوكثير؛ تقييم أبعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبون؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 585.

<sup>2</sup>- العجارمة يسير؛ التسويق المصرفي؛ دار الحامد للنشر والتوزيع؛ الأردن؛ 2007؛ ص 33.

تعددت تصنيفات الخدمات المصرفية حيث يمكن تصنيفها كما يلي<sup>(1)</sup>:

**1- خدمات ميسرة:** هي الخدمات التي تكون في متناول الزبون متى إحتاجها ولايلاقي أي مشكلة في الحصول عليها لكونها ميسرة ومتاحة وسهلة المنال كخدمات السحب والإيداع وإستخدام البطاقات الذكية البنكية وذلك الإستخدام من خلال الأجهزة والمعدات المتوفرة في البنك وخارجه أو حتى الإتصال بالهاتف أو من خلال الأجهزة الإلكترونية المتاحة والمنتشرة في أماكن مختلفة من المنطقة أو التراب الوطني مثلا وغالبا ما تكون أجورها منخفضة نسبيا أو إنها تقدم مجانا أي دون أي مقابل إذ تلجأ البنوك إلى تقديمها للزبائن بصور عديدة ومختلفة طمعا في إرضاء هؤلاء الزبائن، ويلاحظ أنها تتكرر باستمرار يوميا، أسبوعيا، وقت الحاجة تبعا لشكلها ونوعها.

**2- خدمات التسوق:** غالبا ما يبذل الزبون جهدا في سبيل الحصول على هذه الخدمات والتي قد لايتكرر إستخدامها إلا بفترات زمنية متباعدة نسبيا أو قد يكون إستخدامها وقت الحاجة أو في مواسم معينة أو في حالات معروفة فيلجأ الزبون للحصول على قرض وفق مواصفات وشروط معينة. إن الخدمة لا تقدم إلا في وقتها فالقروض لا تمنح على النحو العشوائي دون شروط معينة وإنما يتطلب الأمر توفر جوانب معينة تمكن من تحقيق القرض كالقدرة على الإيفاء والضمان بعد القرض وغيرها من الإعتبارات الأخرى.

**3- خدمات خاصة:** هذه الخدمات لا تقدم إلا بشكل خاص للمستفيدين منها ولها خصوصية معينة ينفرد بها بنك عن آخر وبعض البنوك لا تقبل الودائع أو فتح حساسات إليها من خلال تحميل الزبون مقابل هذه الخدمة. كما يوجه تصنيف آخر للخدمات المصرفية حيث هذا التصنيف يعتمد على عدة مؤشرات هي:

#### أ- عرض السوق وتنقسم إلى:

- فيما إذا كانت الخدمة تتميز بغرض أولي.
- فيما إذا كان للخدمة المصرفية دور إسنادي.
- عندما تكون الخدمات مع مساندة السلعة المادية هنا دور الساند مثل الخدمات المصرفية.

#### ب- عرض الخدمات وفقا للحاجات السوقية: حيث تتنوع على أساس إما اعتمادها على الأفراد كما

تتنوع الخدمات التي تعتمد على الأفراد حسب أدائها من قبل العمال الماهرين أو غير ماهرين من قبل المحترفين

**ت- مدى مشاركة المستفيدين في عملية إنتاج الخدمة:** حيث تتطلب بعض الخدمات حضور الزبون كي تؤدي الخدمة بينما لا تتطلب خدمات أخرى وجود زبائن.

<sup>1</sup>- عليوش عبد المالك؛ أهمية الإتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميلة -؛ متطلبات نيل شهادة ماستر في مسار العلوم الإقتصادية تخصص النقود ومالية؛ ميلة؛ 2015؛ ص 7 و9.

ث- التقسيم وفقاً لتقييم الخدمة: إن هذا التقييم يثير مسألة تقييم الخدمة المصرفية من جهة نظر الزبون حيث أن هذا التقييم يختلف بين الخدمات.

#### ثانياً: أهمية الخدمة البنكية

إن توفير الخدمات البنكية مهمة ومفيدة للبنك والعملاء على حد سواء، ويمكن إنجاز أهمية الخدمة المصرفية في النقاط التالية<sup>(1)</sup>:

- تحقيق التكاليف التي يتحملها البنك لإجراء المعاملات؛
- زيادة ارتباط العملاء بالبنك؛
- إمكانية الوصول إلى قاعدة أوسع من العملاء؛
- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛
- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى؛
- عنصر التماس المباشر والحيوي في المنظمات الخدمية المصرفية والتأثير في رضا الزبون؛
- عنصر أساس في عوض الخدمة المسؤولة عن تطوير العلاقات الإيجابية طويلة الأمد مع الزبون وإدامتها؛
- تبرز من خلال مقدم الخدمة خلال عنوانه الوظيفي ومهامه في المنظمات المصرفية.

#### المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمة البنكية وأبعادها وأهميتها

إن جودة الخدمة البنكية تسعى في جوهرها إلى زيادة الإنتاجية وتقليل الفاقد في الإنتاج وشم تقديم الخدمات لأن جودة الخدمة البنكية هي عملية تلبية وتجاوز توقعات العميل وتتضمن تطبيق البحث المستمر عن الجودة في كافة جوانب العمل بدءاً من تحديد احتياجات العميل وإنهاء بالتقويم الدقيق لمعرفة ما إذا كان العميل راضياً أم لا.

#### أولاً: مفهوم جودة الخدمة البنكية

قد تعددت وتنوعت مفاهيم جودة الخدمة البنكية ومنها:

**1-** تعرف جودة الخدمة البنكية على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات المقدمة ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة المقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملاحظها وقيمتها المنفعية والتي

<sup>1-</sup> الحاج ليث محمود، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012، ص22.

تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية و الإئتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين<sup>(1)</sup>.

**2-** كما تعرف على أنها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على إلتفائها، فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبون<sup>(2)</sup>.

**3-** وتعرف أيضا جودة الخدمة البنكية "سلسلة من العلاقات بين الزبائن والعاملين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة بإختيار أفراد قادرين على تقديم خدمة أفضل"<sup>(3)</sup>.

### ثانيا: إبعاد جودة الخدمة البنكية

لقد أصبح بعض الباحثين في هذا المجال أن الجودة في قطاع الخدمات مبنية على ثلاث أبعاد هي<sup>(4)</sup>:

**1- الجودة المادية:** والتي تضم المظاهر المادية للخدمة؛

**2- جودة المنظمة:** والتي تتعلق بصورة المنظمة لدى الزبائن؛

**3- الجودة التفاعلية:** والتي تمثل الجودة الناتجة عن التفاعل بين موظفي المكاتب والزبائن إضافة إلى التفاعل

بين الزبائن في حد ذاتها.

يرجع أصل أبعاد جودة الخدمة إلى المزيج التسويقي الخدمي والخصائص التي تميز الخدمات كما يرجع إلى الموظفين الذين يقدمون الخدمات.

وتعد الدراسة الشهيرة التي قدمها كل من Zethaml and beny، para Surman سنة 1985 كأول نموذج لقياس تأثير جودة الخدمة، والتي تمثلت في خدمات التجزئة البنكية، بطاقات الإئتمان، صيانة المنتوجات وإصلاحها تجهيز الأوراق المالية وتمثل الأبعاد فيما يلي<sup>(5)</sup>:

• الوصول للخدمة البنكية

<sup>1-</sup> خليفي بشرى، أثر جودة الخدمة المصرفية على إرضاء الزبائن، مذكرة تخرج ضمن نيل شهادة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة مولاي طاهر، سعيدة، الجزائر، 2020/2019، ص3.

<sup>2-</sup> شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010، ص28.

<sup>3-</sup> محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006، ص68.

<sup>4-</sup> عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دالا النهضة العربية، مصر 1999، ص 341 و 342.

<sup>5-</sup> فراس يوسف أحمد الجديلي؛ مدى رضا المنظمات الأهلية عن الخدمات المصرفية المقدمة لها في محافظة غزة؛ مذكرة ماجستير؛ تخصص إدارة أعمال؛ الجامعة الإسلامية؛ غزة؛ فلسطين؛ 2008؛ ص 30.

- الكفاءة (القدرة)
- سرعة الإستجابة
- الإعتمادية
- المصدقية
- الإتصال
- الأمان
- الفهم
- اللباقة
- النواحي المادية الملموسة

أما في دراستهم سنة 1988 فقد قاموا بإقتصار الأبعاد العشرة في خمسة أبعاد رئيسية من خلال إدماج بعض الأبعاد في بعد واحد وهي كالتالي<sup>(1)</sup>:

- الإعتمادية: القدرة على إنجاز الخدمة المطلوبة بإعتمادية ودقة وثبات؛
- الإستجابة: قدرة إدارة البنك على تقديم الخدمة بسرعة ومساعدة الزبائن بإستمرار عند الطلب؛
- الأمان والثقة: معرفة قابلية الموظفين ولطفهم لنقل الثقة والإعتماد عليهم؛
- التعاطف: يعني مستوى العناية والإهتمام الشخصي الذي تقدمه المؤسسة لزبائنهم؛
- الملموسية: وتشمل التسهيلات المادية والتجهيزات ومظهر الموظفين.

### ثالثا: أهمية جودة الخدمة البنكية

تبرز أهمية جودة الخدمة البنكية فيما يلي<sup>(2)</sup>:

**1- كسب رضا وولاء الزبون:** تساعد جودة الخدمة البنكية على الإهتمام برضا وولاء الزبائن وتركز على الحفاظ على ذلك بحيث تعتبر موضوعا رئيسيا ووفقا لذلك فإن البنك يعمل على تدريب موظفيه على أهمية الحفاظ على الزبون، كما أنه يؤسس لفلسفة عمل تركز على الحفاظ على الزبون والعمل على إنشاء علاقة طويلة معه.

<sup>1</sup> Barbara culber, Ica rojesk, identifying service quality dimensions as antecedents to customer satisfaction retail banking, economicand business review, vol 12 :03, 2010; P152.

<sup>2</sup> نور الله مصطفى وليد؛ تقييم جودة الخدمات المصرفية في المصارف السورية -دراسة ميدانية مقارنة بين مصارف القطاع العام والخاص؛ أطروحة دكتوراه؛ كلية الإقتصاد؛ جامعة تشرين؛ اللاذقية؛ سوريا؛ 2013؛ ص 91.

**2- تميز الخدمة:** إن أغلبية المصارف في العصر الراهن لديها القدرة على تقديم نفس الخدمات وبالتالي فإن أي بنك سوف يبحث على تميز خدماته عن بقية منافسيه.

**3- تخفيض التكاليف التسويقية:** تعمل الخدمات ذات الجودة العالية على تخفيض التكاليف التسويقية، حيث تعتبر تكلفة الحصول على زبون جديد عكس أضعاف على ما ينفق للحصول على زبائن جدد وبالتالي فإن الزبائن الذين يستلمون خدمات بنكية ذات جودة عالية يعملون كمسوقين للبنك عن طريق إخبار تجاربهم للبيئة المحيطة بهم كما أنهم يستمرون بطلب الخدمات من البنك نفسه.

**4- عوائق أمام المنافسين:** إن تزويد الزبائن بخدمات ذات جودة عالية يعمل على خلق عوائق تنافسية، بحيث تعمل هذه العوائق على إستمرارية تميز البنك عن بقية البنوك وعند الحديث عن العوائق التنافسية يمكن إستنتاج أن بعد التجسيد المادي يلعب دورا أساسيا إذ يلاحظ أن عدد الفروع البنكية يعمل تحقيق هاته الميزة.

### المطلب الرابع: متطلبات جودة الخدمة البنكية ومؤشراتها

إن تبني الجودة في الخدمات المصرفية ليس بالأمر اليسير حيث أن هناك عدد من المتطلبات التي يجب توافرها في المصارف التي ترغب في الأخذ بها حتى تتمكن من ذلك.

#### أولا: متطلبات جودة الخدمة البنكية

يمكن تقسيم هذه المتطلبات في مجموعتين رئيسيتين هما:

**1- متطلبات إدارية وتنظيمية:** تتعلق المتطلبات الإدارية والتنظيمية بنمط الإدارة السائد في المصرف وخصائص التنظيم بها، وفيما يلي عرض أهم هذه المتطلبات:

**أ- إقتناع الإدارة العليا للمصرف:** يجب أن يوجد إقتناع لدى الإدارة العليا للمصرف بضرورة جودة الخدمات المصرفية وما لها من دور أساسي في المنافسة مع غيرها من المصارف وفي نجاحها وتحقيق أهدافها، إن وجود هذا الإقتناع ضروري لتهيئة المناخ التنظيمي لوجود ونمو هذا التطوير وتشجيعه بل إعتبره جزءا لا يتجزأ من سياسات وإستراتيجيات المصرف. وبالطبع فإن عدم وجود هذا الإقتناع ينعكس سلبا على عملية تطوير الخدمات المصرفية حيث قد لا يتوقف عند مجرد عدم تشجيعه وتهيئة الجو المناسب لنموه بل قد يتعدى إلى محاربة كل من يفكر فيه.

**ب- تهيئة البيئة التنظيمية:** تشير البيئة التنظيمية إلى خصائص بيئة العمل داخل المصرف والتي تتكون من عدد من العناصر أو العوامل مثل: سيادة روح العمل في شكل فريق، وكيفية إتخاذ القرارات والهيكلة التنظيمية والعلاقات والولاء والإتتماء ونظم الحوافز والمكافآت.

إن تهيئة البيئة التنظيمية لتكون مشجعة للعاملين بإدارة التسويق على توليد أفكار تسويقية جديدة أو وضعها موضع التطبيق، يعتبر مطلباً مهماً لجودة الخدمة المصرفية<sup>(1)</sup>.

ويقيد هذا المجال عند اللقاءات مع المديرين العاملين بالمصرف من وقت لآخر لإبراز أهمية تطوير الخدمات المصرفية وتشجيعهم على البحث عن أفكار تسويقية جديدة وإنشاء بنك أو حاضنة الأفكار التسويقية الجديدة يتم إخضاعها للتحليل والدراسة وتشجيع العمل في شكل فريق إلى جانب العمل والتميز الفردي.

**2- متطلبات متعلقة بإدارة الأفراد:** تتطلب إدارة الأفراد المشتغلين بالمصرف توافر عدد من عناصر وهي:

**2-1- اعتبار القدرات الابتكارية شرطاً لشغل الوظائف:** يجب إعتبار توافر قدرات إبتكارية ومستوى علمي أكاديمي لدى الأفراد المرشحين لشغل وظائف مختلفة في إدارة المصرف شرطاً مهماً وضرورياً في نفس الوقت<sup>(2)</sup>.

حيث يتطلب الإبتكار وجود أفراد مبتكرين ذوي مستوى علمي وهذا ما أكده (Barron) حيث يرى أن "الشخص المبتكر من الضروري أن يتوفر لديه المعرفة العلمية علاوة على القدرات العقلية التحليلية والقدرة على الربط بما يسمح المعارف المتاحة لديه على أكمل وجه ممكن<sup>(3)</sup>.

ويتطلب الأمر وجود مقاييس أو طرق لتحديد مدى توافر هذه القدرات لدى المتقدمين لشغل هذه الوظائف، ويمكن للبنك أن ينشئ هذه المقاييس أو الطرق إذا توفرت لديه الخبرات والمهارات اللازمة لذلك أو تستعين بما تستخدمه المنظمات المماثلة في هذا المجال وذلك في حالما إذا كانت متاحة له، أو بالإعتماد على المكاتب الإستشارية أو الخبراء المختصين في تصوير وإستخدام هذه المقاييس والطرق.

**2-2- نظام فعال للتحفيز على الإبتكار:** إن وجود نظام فعال للتحفيز على التطوير في الخدمات البنكية يعتبر مطلباً أساسياً من تلك الخاصة بإدارة الأفراد العاملين به وقد يتعدد في شكل مادي أو شكل معنوي.

**2-3- التدريب في مجال تطوير الخدمات البنكية:** يجب إلحاق المشتغلين في إدارة التسويق في المصرف بدورات تدريبية في مجال التفكير الإبتكاري عموماً، والتسويق الإبتكاري على وجه الخصوص وذلك بهدف تنمية قدراتهم ومهاراتهم في هذا المجال<sup>(4)</sup>.

### ثانياً: مؤشرات تقييم جودة الخدمة البنكية

<sup>1-</sup> نعيم حافظ أبو جمعة، التسويق الإبتكاري، المنظمة العربية للتنمية الإدارية، مصر، القاهرة، 2003، ص 31.

<sup>2-</sup> نعيم حافظ أبو جمعة؛ مرجع سبق ذكره، ص 31 و35 .

<sup>3-</sup> طلعت سعد عبد الحميد؛ التسويق الفعال كيف تواجه تحديات القرن العشرين؛ ديوان النشر؛ 200؛ ص 3451.

<sup>4-</sup> نعيم حافظ أبو جمعة؛ التسويق الإبتكاري؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 36.

الباحثين في مجال دراسة جودة الخدمة؛ على إيجاد المؤشرات التي يعتمد عليها الزبائن في تقييمهم لجودة الخدمة المقدمة إليه والإطلاع إلى مستواها وعلى ما تطلبه من تحسينات لكسب رضا الزبائن وولائهم ومن أهم المؤشرات المعتمدة في الحكم على جودة الخدمة البنكية وتتمثل هذه المؤشرات في :

- الإعتماضية (Reliability): وتعني بها قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة؛
- الإستجابة (Resqonsiveness): وتشير إلى رغبة وإستعداد مقدمي الخدمات ومساعدة الزبائن مهما كانت الظروف؛
- سهولة الحصول على الخدمة (Access): والمقصود بها سهولة الإتصال وتيسير الحصول على الخدمة من ظرف الزبون كتقصير فترة إنتظار الحصول على الخدمة؛
- الإتصال (Communication): يقتضي هذا المؤشر تزويد الزبائن بالمعلومات وباللغة التي يفهمونها وتقديم التوضيحات اللازمة حول طبيعة الخدمة وتكلفتها؛
- الكفاءة (Competence): وتعني إمتلاك مقدمي الخدمات للمهارات والمعرفة اللازمة لأداء الخدمة؛
- اللباقة (Courtery): ونعني بها تمتع مقدمي الخدمات بروح الصداقة والإحترام واللفظ في التعامل؛
- المصدقية (Credibility): وتشير إلى مراعاة مقدمي الخدمات الأمانة والصدق في التعامل مع الزبائن مما يولد الثقة بين الطرفين<sup>(1)</sup>.

<sup>1-</sup> صليحة رقاد؛ تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون؛ مذكرة ماجستير في العلوم التجارية؛ إدارة أعمال؛ جامعة الحج لخضر؛ باتنة؛ الجزائر؛ 2008؛ ص 43 و44.

## المبحث الثاني: علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلي إحتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم وتبعدهم عن التهميش المالي، والتي سينعكس أثرها الإيجابي مباشرة على الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية لهؤلاء الأفراد ومن ثم على الدول ككل.

## المطلب الأول: الوضع الراهن للشمول المالي في الدول العربية

إهتمت الدول العربية كغيرها من دول العالم بالشمول المالي وتبنت إستراتيجيات تحسينه ولكن تبقى جهودها ضعيفة على العموم مقارنة بالمستويات العالمية.

## 1- واقع الشمول المالي في الدول العربية :

معظم إقتصاديات الدول العربية تواجه العديد من التحديات التي تؤثر على نموها من أهمها، ضعف البنية التحتية وتواضع معدلات الإستثمار وإرتفاع مستويات المديونية، على سبيل المثال تشير الإحصائيات إلى أن ثلث ست دول عربية على الأقل يعيشون تحت خط الفقر بينما تتراوح هذه النسبة بين ربع وثلث عدد السكان في أربع دول عربية<sup>(1)</sup>.

بالرغم من التحسن الذي شهدته مؤشرات الشمول المالي لدى الدول العربية بفضل جهودها وإستراتيجياتها لتعزيزه إلى أن تلك المؤشرات لازالت أقل من المستوى المطلوب مقارنة مع دول العالم فعلى سبيل المثال بلغت نسبة المواطنين الذين يمتلكون حسابات مالية رسمية (أعمارهم تزيد عن 15 سنة) 37% مقابل 59% للمتوسط العالمي وذلك لعام 2017 علماً أن هذه النسبة بلغت لدى الدول العربية 30% في عام 2014 مقابل 62% للمتوسط العالمي، وعلى الرغم من تحسين هذا المؤشر لدى معظم الدول العربية، إلا أنه لازالت تحتل المرتبة الأخيرة بين مختلف مناطق العالم وهذا الأمر يستدعي بذل المزيد من الجهود من قبل الحكومات العربية وخصوصاً البنوك المركزية لتخفيض نسبة المواطنين الغير متعاملين مع النظام المالي الرسمي وبالتالي تعميق الوصول المالي، وذلك بالتعاون مع الشركاء الرئيسيين في كل من القطاعين العام والخاص ومؤسسات المجتمع المدني<sup>(2)</sup>.

<sup>1</sup> حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية؛ مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا؛ المجلد 16؛ عدد 23، جامعة شلف؛ الجزائر، 2020؛ ص 106.

<sup>2</sup> حسيني جازية؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 107.

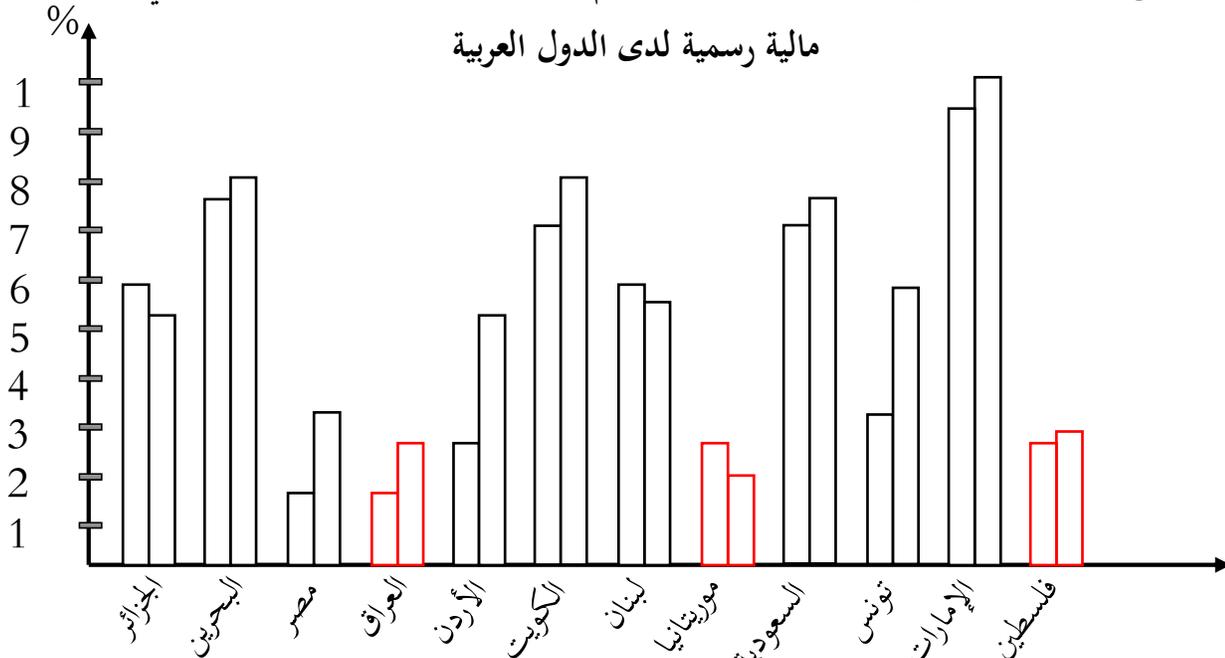
الجدول 1.2: نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابا ماليا في المؤسسات الرسمية

الدخل المنخفض	الدخل المتوسط	الدخل المرتفع OECD	الدول النامية	أمريكا اللاتينية والبحر الكاريبي	أمريكا الشمالية	إفريقيا جنوب الصحراء	أوروبا ووسط آسيا	شرق آسيا ومحيط الهادي	العالم العربي	العالم	
17 %	57 %	94 %	54 %	52 %	94 %	29 %	78 %	72 %	29 %	61%	2014
24 %	64 %	95 %	64 %	54 %	94 %	33 %	81 %	73 %	37 %	67 %	2017

**المصدر:** بن موسى محمد وقمان عمر، واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي (Global index) خلال الفترة 2014-2017 مع التركيز على الجزائر، مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الإقتصاد العالمي، المجلد 13، العدد 03، الجزائر، 2019، ص 05.

أما على صعيد الدول العربية فقد احتلت الإمارات العربية المتحدة المرتبة الأولى فيما يخص نسبة المواطنين الذين يمتلكون حسابات مالية رسمية، إذا بلغت النسبة لديها 84% في عام 2017 فيما جاءت في البحرين والكويت والسعودية بالمراتب التي تليها بنسب بلغت 83% و80% و72% على الترتيب في حين كانت أقل نسبة لدى موريتانيا 21% خلال نفس الفترة.

الشكل 1.2: نسبة المواطنين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة ويمتلكون حسابات في مؤسسات

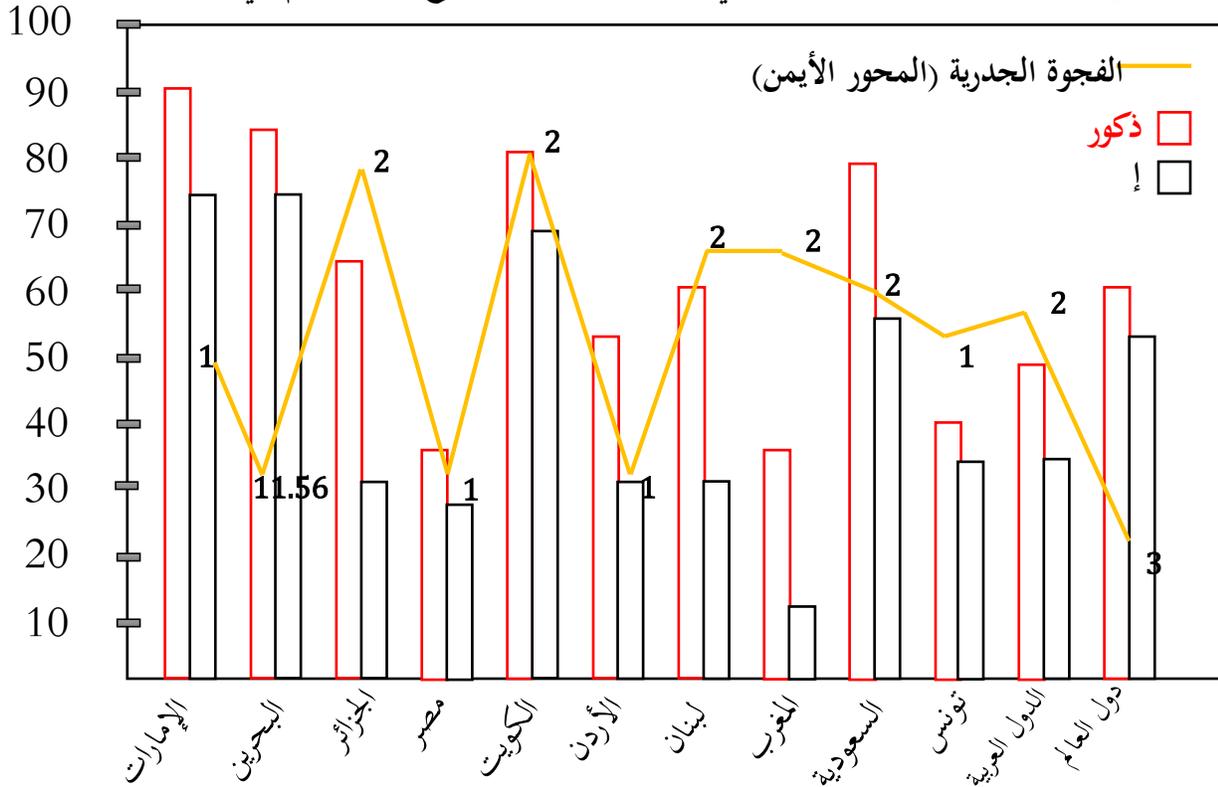


المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي علة الموقع الإلكتروني

<http://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

أما فيما يخص فجوة النفاذ للتمويل بين الجنسين فقد بلغت لدى الدول العربية حوالي 22% في عام 2017 ، في حين بلغت حوالي 7% فقط لدى دول العالم. بالرغم من أن الفجوة تقلصت لدى الدول العربية مقارنة بما كانت عليه في عام 2011، إذ بلغت آنذاك حوالي 26%، إلا أن الفجوة إتسعت مقارنة بما كانت عليه في 2014، حيث سجلت 16% في هذا العام ويعود السبب لإتساع الفجوة في عام 2017 إلى إرتفاع نسبة الذكور البالغين الذين يمتلكون حسابات لدى مؤسسات مالية رسمية بشكل أكبر من الإناث بلغت النسبة لكل من الذكور والإناث في عام 2017 حوالي 48% و26% على التوالي وبلغت في 2014 حوالي 38% و22% على التوالي على صعيد الدول العربية سجلت الأردن أكبر فجوة إذ بلغت حوالي 29% وكانت أقل فجوة من نصيب كل من البحرين وموريتانيا 11<sup>(1)</sup>.

الشكل 2.2: الفجوة بين الجنسين في الدول العربية مقارنة مع دول العالم في 2017

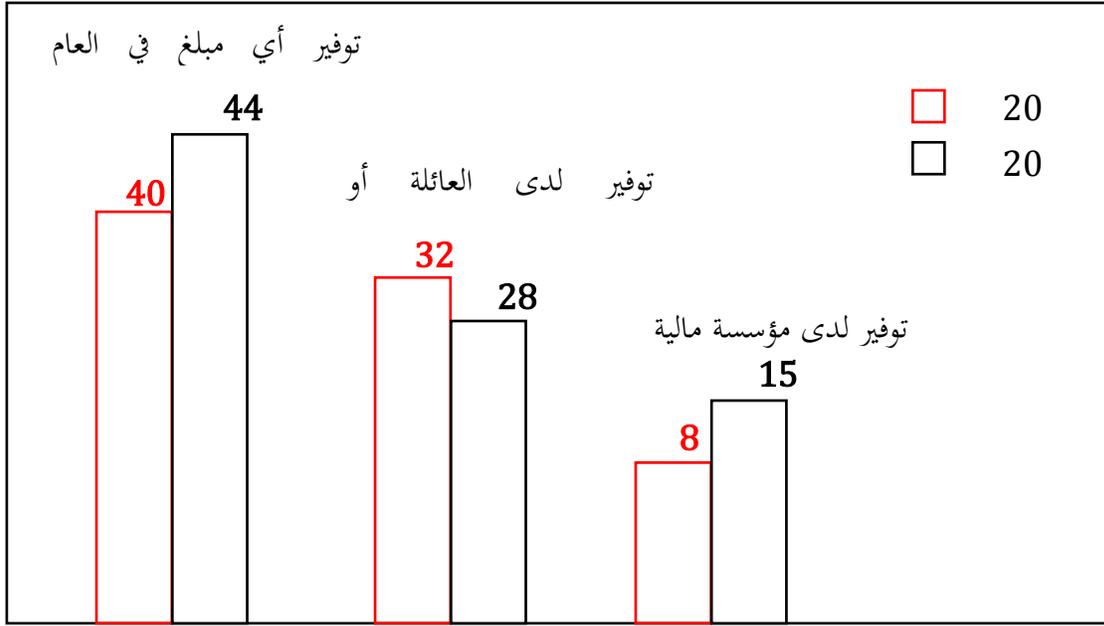


المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي علة الموقع الإلكتروني <http://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb> فيما يخص مؤشرات الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية والمصرفية لدى الدول العربية، وفي جانب الإيداع لازالت نسبة المواطنين الذين يقومون بوضع مدخراتهم لدى المؤسسات المالية الرسمية دون المستوى المأمول، ذلك

<sup>1</sup> فلاق صليحة وآخرون؛ تعزيز الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الإستقرار المالي في العالم العربي؛ مجلة التكامل الإقتصادي المجلد 07؛ العدد 04؛ ديسمبر 019؛ ص 07.

بالرغم من أنها تضاغت تقريباً من 8% في عام 2014 لتصبح 15% في 2017، الأمر الذي يتطلب من المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية الإستمرار في بذل الجهود التوعوية بهدف تغيير سلوك الإدخار لدى المواطنين وحثهم على توجيه مدخراتهم لدى المؤسسات المالية الرسمية علماً أن المتوسط العالمي لهذه النسبة بلغ 27% في 2017<sup>(1)</sup>.

### الشكل 2. 3: نسبة المواطنين المدخرين في الدول العربية خلال 2014 و2017



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي علة الموقع الإلكتروني <http://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

### المطلب الثاني: دور الابتكارات التكنولوجية المصرفية في تعميم الخدمات المالية وتعزيز الشمول المالي

يعتمد الجانب الأكبر من التحسين في الشمول المالي على مستوى العالم على الابتكارات التكنولوجية المصرفية أو ما يعرف بالتكنولوجيا المالية وذلك من خلال تطور الحلول الرقمية والتوسع في الدفع عبر الهاتف المحمول وشبكات الإنترنت وتبني الحكومات نظم دفع الرواتب والمعاشات ومستحقات الضمان الإجتماعي من خلال التحويلات المصرفية.

#### أولاً: تعريف التكنولوجيا المالية

<sup>1</sup> بن موسى محمد وقمان عمر؛ واقع الشمول في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي (Global index) خلال الفترة 2011/2017 مع التركيز على الجزائر؛ مراجعة الإصلاحات الاقتصادية والتكامل في الإقتصاد العالمي؛ المجلد 13؛ العدد 03؛ 2019؛ ص 07.

عرف مجلس الإستقرار المالي (Finnancial Stability Board) التكنولوجيا المالية بأنها إبتكارات مالية بإستخدام تكنولوجيا التي يمكنها إستحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة، لها أثر مادي ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية، وعلى تقديم الخدمات المالية. و التكنولوجيا المالية هي تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات المالية أو المصرفية التقليدية<sup>(1)</sup>.

### ثانيا: أهمية الخدمات المالية الرقمية لتعزيز الشمول المالي

إن الخدمات المالية الرقمية تساعد في إنشاء الفرص المتاحة أمام الدول العربية لتعزيز الشمول المالي بإستعمال الخدمات المالية الرقمية وضرورة الإستثمار في مشاريع تطوير البنى التحتية من تكنولوجيا الإتصالات وشبكة الإنترنت<sup>(2)</sup>. وتبرز أهمية الخدمات المالية الرقمية بماتتيحه من فرص تساعد في التغلب على تحديات إحداث الإنتشار المادي للمؤسسات المالية والمصرفية والطرق التقليدية في تقييمها للخدمات كما أن تكلفة العملية التجارية الإلكترونية أقل ب20 مرة من تلك التي تقوم بها عبر الهاتف وأقل ب60 مرة من الخدمات التي تقوم بها وجها لوجه.

ومن هنا تكمن أهمية هذا التطور الرقمي والتكنولوجيا المالية بالنسبة للشمول المالي والذي يهدف إلى إدخال أو دمج الفئات المهمشة ماليا، والتي لايسمح لها دخلها المالي المنخفض من الإنخراط في عمليات القطاع المصرفي، بالتعامل مع الجهاز المصرفي من خلال منظومة العمل الرقمية أو بمعنى آخر إتمام التعاملات المالية بطريقة إلكترونية. كما يتطلب الوصول إلى الفئات المحرومة وجود قنوات مبتكرة ومنتجات رقمية من شأنها أن تغلب على التحدي الأبدى المتمثل في تحقيق الكفاءة والإستدامة، وهنا تقوم بعض الشركات بدعم القطاع المالي من أجل تحقيق التحول الرقمي من خلال توفير حلول التكنولوجيا المتطورة بهدف تعزيز الشمول المالي<sup>(3)</sup>.

### ثالثا: المزايا والفوائد التي تحققها التكنولوجيا المالية

- تتمتع التكنولوجيا المالية بقدرة حقيقية على تغيير هيكل الخدمات المالية وجعلها أسرع وأكثر أمنا وإتاحتها خصوصا للشريحة الكبيرة من السكان التي لاتتعامل مع الجهاز المصرفي؛

<sup>1</sup>- عادل عبد العزيز السن؛ دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار والنمو الإقتصادي في جامعة الدول العربية، ص 89.

<sup>2</sup>- عادل عبد العزيز السن؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 89.

<sup>3</sup>- صورية شني وسعيد بن لخضر؛ أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية؛ مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة؛ المجلد 04؛ العدد01؛ الجزائر؛ 2019؛ ص117.

- وتلعب دورا مهما في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي والنمو الإحتوائي وتنوع النشاط الإقتصادي، من خلال الإبتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية؛
- كما تساهم التكنولوجيا المالية في تحقيق الإستقرار المالي، ويمكنها من تسيير التجارة الخارجية والتحويلات، بتوفير آليات تتسم بالكفاءة وفعالية التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود؛
- كما تؤكد الإبتكارات في مجال التكنولوجيا، وإنتشار إستخدام الهواتف الذكية وتغلغل الإنترنت إلى تسهيل الحصول على الخدمات المالية، ويضمن هذا الإطار توجيه المجتمعات ذات الدخل المنخفض نحو الخدمات المالية الرقمية لإدارة أموالها عن طريق إستخدام الهواتف المحمولة؛
- وهكذا فإن التقلبات المالية الحديثة تؤثر إيجابا على معدلات الشمول المالي وخصوصا في المناطق الريفية والنائية من خلال حلول كالهوية الرقمية وسجلات العقود الذكية؛
- كما يمكن أن تقدم التكنولوجيا المالية مصادر بديلة للقروض من خلال التمويل الجماعي ومنصات الإقراض المباشر عبر الإنترنت، خصوصا للمشروعات الصغيرة والمتوسطة التي تفتقر للخدمات المصرفية والتمويل الرسمي الكفئ؛
- تساهم حلول التكنولوجيا المالية في إنخفاض كلفة التمويل في القطاع المصرفي من خلال التخلص من الوسطاء؛
- تمثل التكنولوجيا المالية وتطبيقاتها فرصا وتحديات في الوقت نفسه للمصارف والمؤسسات المالية الأخرى؛
- تعزيز الإمتثال للقوانين والتشريعات بما في ذلك قوانين مكافحة غسل الأموال وتمويل الإرهاب دون الإضرار بالإبتكارات النافعة بالخدمات وخاصة تلك التي تستهدف الشمول المالي<sup>(1)</sup>.

### المطلب الثالث: واقع الخدمات المالية الرقمية العربية وبعض التجارب العالمية

نظرا للتطور والتقدم التكنولوجي أصبح من الضروري إستخدام الخدمات المالية الرقمية وذلك من أجل تحسين أداء البنوك وتوفير فرص أعلى للتنمية المستدامة.

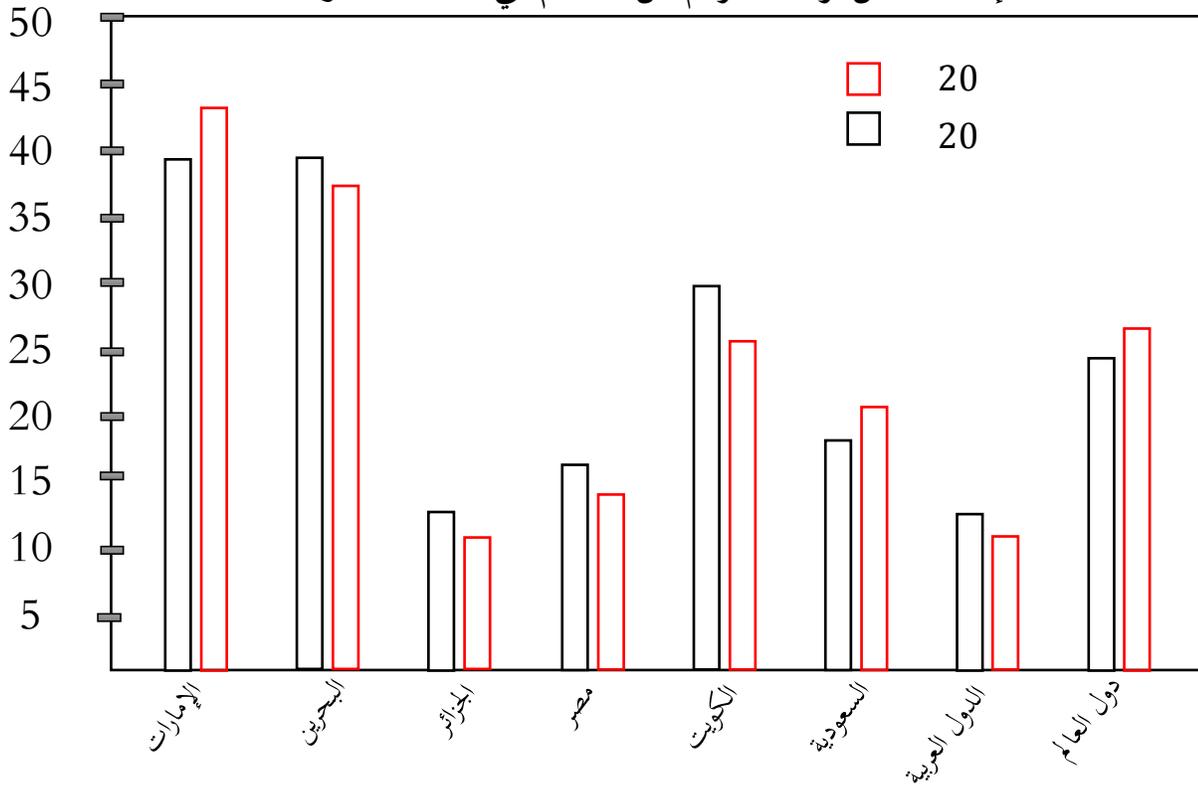
#### أولا: دوافع الخدمات المالية الرقمية العربية

تتجه المصارف إلى تقدير الخدمات الرقمية لأسباب تتمثل في التقدم التكنولوجي وإتساع إستخدام الحاسبة الآلية والتلفزيونات المحمولة بواسطة الأفراد والمؤسسات، تنوع مصادر الدخل، تحقيق رضا العملاء وتسهيل إتاحة الخدمات من أي مكان دون الحاجة للذهاب إلى فروع البنك، الأمر الذي يحقق هدف الشمول المالي.

<sup>1</sup> عادل عبد العزيز السن؛ دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار والنمو الإقتصادي في جامعة الدول العربية، مرجع سبق ذكره؛ ص 90-94.

لازالت نسب المعاملات المالية الرقمية في الدول العربية دون الطموحات وتستدعي بذل المزيد من الجهود لرفعها، حيث إرتفعت بشكل طفيف في عام 2017 مقارنة بما كانت عليه في عام 2014 أما على صعيد دول العالم فقد كانت النسبة أعلى بكثير من نسبة الدول العربية حيث بلغت 23% في نهاية 2017، في حين كانت النسبة 22% في نهاية 2014 أما على المستوى الفردي للدول العربية فقد حققت الإمارات العربية المتحدة نسبة مرتفعة بهذا الخصوص إذ بلغت حوالي 46% في عام 2017 في حين جاءت البحرين بالمرتبة الثانية بنسبة بلغت 36% كانت أقل نسبة لدى الجزائر 5%<sup>(1)</sup>.

الشكل 2. 4 : نسبة المقترضين من المؤسسات المالية الرسمية أو الذين قامو باستخدام البطاقات الائتمانية ممن تزيد أعمارهم عن 15 عام في سنة 2014 و2017.



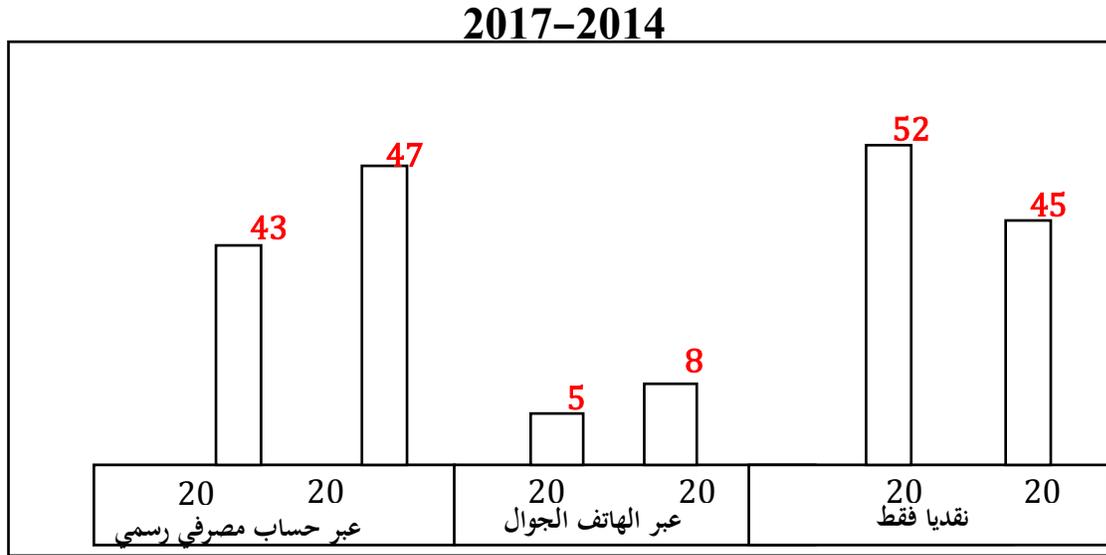
المصدر : تقرير صندوق النقد الدولي العربي علة الموقع الإلكتروني <http://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

فيما يخص الخدمات المالية الرقمية فقد تحسنت بشكل طفيف خلال عامي 2014-2017 حيث إرتفعت نسبة البالغين الذين قامو بدفع فواتير أو إجراء تحويلات مالية (البالغين الذين تزيد أعمارهم عن 15 سنة) من خلال الحساب المصرفي الرسمي وعبر الهاتف الجوال من 43% و 5% على التوالي في 2014 لتصل إلى 47% و 8%

<sup>1-</sup> يسر برنيه وآخرون؛ الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب؛ موقع صندوق النقد الدولي <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb> تاريخ الإطلاع 2022/02/02، الساعة 13:22 .

في 2017 وهو ما ساهم في إنخفاض نسبة المواطنين البالغين من قاموا بإجراء مدفوعات نقدية من 52% في 2014 إلى 45% في 2017<sup>(1)</sup>.

الشكل 2. 5: القنوات المستخدمة في التحويلات ودفع الفواتير لدى الدول العربية خلال عامي



المصدر: تقرير صندوق النقد الدولي العربي علة الموقع الإلكتروني <http://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb> فيما يتعلق بكيفية إجراء التحويلات المتعلقة بإستلام الأجر والتحويلات الحكومية ودفع الفواتير وإرسال أو إستلام الحوالات المحلية، تحسنت نسبة من يقومون بإستخدام قنوات الدفع عبر الهاتف النقال لجميع التحويلات المذكورة في 2017 مقارنة بما كانت عليه في 2014 وكذلك الحال بالنسبة لإستخدام الحسابات المصرفية الرسمية، في المقابل تراجعت عملية التحويلات التي تتم نقدا بشكل واضح بين الشكل أعلاه أن تراجع التحويلات النقدية يعزز تنامي دور القنوات الأخرى في المدفوعات (الحسابات المصرفية والهاتف الجوال) بما يعكس جهود المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في تعزيز الشمول المالي بما في ذلك الدقة بالمؤسسات المالية الرسمية ورفع مستوى التثقيف المالي للمواطنين<sup>(2)</sup>.

ثانيا: التجارب العالمية في أثر التكنولوجيا المالية على تعزيز الشمول المالي

ووفقا لإحصاءات البنك الدولي تظهر تجارب الدول أدناه تأثير التكنولوجيا المالية على الشمول المالي<sup>(3)</sup>.

<sup>1</sup>- حسيني جازية؛ تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 109.

<sup>2</sup>- حسيني جازية؛ تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية؛ مرجع سبق ذكره؛ ص 110.

<sup>3</sup>- عادل عبد العزيز السن؛ دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار والنمو الإقتصادي في جامعة الدول العربية، مرجع سبق ذكره؛ ص 94.

- زادت تنزانيا نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات لمعاملات بنكية بأكثر من الضعف من 17.3 عام 2011 إلى 39.8% عام 2014 بفضل الخدمات المالية الإلكترونية.
- تركيز الهند على بطاقات الهوية الرقمية كان عاملاً مؤثراً في إضافة 200 مليون حساب مصرفي جديد.
- في البرازيل أدت بطاقات الدفع الإلكتروني إلى تخفيض تكلفة التحويلات الإجتماعية في إطار برنامج حافظة الأسرة للتحويلات النقدية المشروطة إلى أقل من 3% من إجمالي المدفوعات.
- "علي للتمويل" أحد البرامج المنبثقة عن شركة علي بابا الصينية للتجارة الإلكترونية يخدم عشرات الملايين من العملاء، ويصدر تصنيفات إنتمائية ويقرر للوسطاء على الفور ما إذا كان يتعين أن يقدموا قروضا صغرى إستناداً إلى البصمات الرقمية للمتقدمين للحصول عليها.
- تقوم البرازيل والمكسيك وتركيا برقمنة المدفوعات من الحكومة إلى الأشخاص "الرواتب، والإعانات الإجتماعية... الخ" في حين إستثمرت الهند في بناء البنية التحتية الرقمية الحيوية، بما في ذلك عمل بطاقات هوية وطنية رقمية.

### المطلب الرابع: التحديات التي تعرف توسيع الشمول المالي وشروطه في تحسين جودة الخدمة البنكية

رغم التطورات الحاصلة إلا أن الشمول المالي واجه عدة عراقيل وتحديات من أجل تحسين جودة الخدمة البنكية، وكان للشمول المالي أثر على تحسين جودة الخدمة وذلك من خلال مجموعة من الشروط والتي سيتم التطرق إليها من خلال هذا المطلب وتحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي.

#### أولاً: التحديات التي تعوق توسيع الشمول المالي

مع أن عدة بلدان سارعت إلى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك فإنه في بعض الحالات مازالت ملايين من تلك الحسابات خاملاً وهو ما يبعث إلى القلق بدرجة أنه في غياب منافسة سليمة ولوائح تنظيمية فعالة، يتم تقديم الإئتمان إلى أناس غير مؤهلين للحصول عليه وأن تعزيز الإئتمان دون مراعات للتكلفة يؤدي في الواقع إلى تفاقم عدم الإستقرار المالي والإقتصادي ومن جهة أخرى أشار التقرير الإقتصادي

العربي الموحد 2012 إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية وتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي<sup>(1)</sup>:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص نفاذ التمويل التي تتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للإستعلام الإئتماني والرهونات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين؛
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وإرتفاع نسب التركيز الإئتماني سواء على الصعيد الإئتماني المقدم للأفراد أو الشركات؛
- غياب التصنيف المالي والقانوني محدد للمؤسسات التمويل متناهي الصغر في معظم الدول حيث تسجل كل المنظمات الغير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي أو من جهة مالية إشرافية مستقلة، وفقد أدت هذه العقبات إلى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد قدرته على تعبئة الموارد المالية لعملياته المختلفة من خلال إستقطاب الودائع أو الإقتراض؛
- بطء تطور المؤسسات المالية الغير المصرفية وبوجه خاص مؤسسات الإدخار التعاقدية وصناديق الإستثمار ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلي وخاصة الاسواق.

### ثانيا: شروط الشمول المالي لتحسين جودة الخدمة البنكية

وضعت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني ستة سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية وجودتها عبر قنوات مختلفة وتشمل الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الإتصال المحمول، تنوع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية، في حين أن الحلين المتبقيين هما حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي دور رئيسي في تمكين الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية<sup>(2)</sup>.

وبهدف تطبيق وتعميم الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية يجب أن تتوفر الشروط التالية:

<sup>1</sup>- بظاهر بختة وعقون عبد الله؛ الشمول المالي وسبل تعزيزه في إقتصاديات الدول - تجارب بعض الدول - ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لتدعيم التنمية المستدامة، جامعة الجلاي بونعامة؛ خميس مليانة؛ يومي 05 و06 ديسمبر 2018؛ ص 20.

<sup>2</sup>- كركار مليكة؛ الشمول المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الإستقرار المالي في الجزائر؛ مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية؛ رقم المجلد 10؛ العدد 03؛ جامعة علي لونيبي؛ البلدة 02؛ الجزائر؛ 2019؛ ص 366.

- تحديد الدول للأهداف التي يمكن من خلالها تحقيق ورفع كفاءة الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية؛
- دراسة السوق المصرفي دراسة جديدة لمعرفة مدى جدوى المنتجات الموجودة حاليا ومدى تناسبها مع أفراد المجتمع؛
- دراسة مطالب وإحتياجات السوق من الخدمات المصرفي ذات الجودة لتحقيقها على أرض الواقع؛
- العمل على إطلاق خدمات ذات جودة جديدة تغطي كافة الإحتياجات المالية والمصرفي لكل الفئات ؛
- متابعة العملاء ومدى رضاهم عن الخدمات المتاحة وتوفير كل المعلومات التي يحتاجونها عن حساباتهم؛
- توفير الخدمات الإستشارية للعملاء ومساعدتهم في إختيار الخدمات ذات الجودة الملائمة لهم والتي تساعدهم على إدارة أموالهم بطريقة سليمة.
- العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة فيما يكسب ثقة العملاء بالخدمات المقدمة وتطبيق سياسة عادلة.

### خلاصة الفصل الثاني:

جاء هذا الفصل تطبيقاً لأثر تبني الخدمات البنكية للشمول المالي وذلك من أجل تحسين جودتها، وتحقيق المساواة بين مختلف الفئات وشرائح المجتمع من خلال تمكينهم من الخدمات المالية البنكية الضرورية لتسوية معاملاتهم المالية وإقامة مشاريعهم وإدخار فوائدهم المالية وذلك دون تمييز وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق النمو الإقتصادي الشامل. لقد حاولنا في هذا الفصل إكتشاف العلاقة التي تربط الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية وذلك من خلال إستخدام التكنولوجيات الحديثة من أجل تعزيز الشمول المالي في أكبر عدد من البنوك لتطوير الخدمات البنكية والإهتمام بجودتها وذلك من أجل ضمان إستمرارها وتحقيق رغبة زبائنها.

الفصل الثالث :

دراسة حالة البنك الوطني

الجزائري BNA تيارت

**تمهيد الفصل الثالث:**

إن موضوعية ودقة النتائج التي يتوصل لها الباحث تتوقف على صحة الإجراءات المنهجية المتبعة والأدوات الإحصائية المناسبة ومدى التمكن من تحقيقها وبعد عرض مختلف الجوانب النظرية لموضوع الدراسة في الفصلين السابقين يهدف هذا الفصل إلى دراسة تطبيقية لدور الشمول المالي في تحسين جودة البنكية في البنك الوطني الجزائري BNA بولاية تيارت حيث تم الإعتماد على الإستبيان من أجل الحصول على المعلومات الضرورية للدراسة وإجراء الإختبارات والتحليلات الإحصائية الملائمة للدراسة بهدف تدعيم الجانب النظري واختبار مدى صدق الفرضيات . وخطة الفصل كانت على النحو التالي :

**المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة**

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

## المبحث الأول : الإجراءات المنهجية للدراسة

لكل بنك مجموعة من الخصائص التي يتميزها عن باقي البنوك الأخرى سواء كانت من نفس القطاع أو تختلف عنه ، وهي التي تحدد مدى ملاءمة موضوع الدراسة وإمكانية إسقاط الجزء النظري عليها وعلى هذا الأساس يجب إجراء مجموعة من الإختبارات للتأكد من أن المؤسسة التي تم إختيارها تحقق إضافة وتكامل للجزء النظري الذي تم عرضه سابقا .

## المطلب الأول : تقديم شامل لبنك BNA

أولاً: نشأة و تقديم البنك الوطني الجزائري<sup>(1)</sup>:

أسس البنك الوطني الجزائري بمرسوم 66-178 بتاريخ 13 جوان 1966 على شكل شركة وطنية تسير بواسطة القانون الأساسي لها والتشريع التجاري و التشريع الذي يخص الشركات الخفية ما لم تتعارض مع القانون الأساسي المنشئ لها. على الرغم من أنها أسست على شركة وطنية برأس مال 20 مليون دج، إلا أن هذه الوضعية أخلت بعض الشيء بمفهوم شركة وطنية ذلك ومن خلال المادة السابعة، سمح للجمهور بالمساهمة في رأس المال بمعدل قدره 5 بالمائة ويمكن أيضا إن يصل إلى حد مبلغ مساهمة الدولة في رأس ماله والذي أشرنا إليه أعلاه. وتم وضع حد لهذه المساهمات الخاصة في رأس مال البنك بحلول عام 1970، أين تم شراء جميع هذه المساهمات من طرف الدولة ليصبح البنك ملك للدولة، حسب القانون الأساسي فان جميع البنك يسير من قبل رئيس مدير عام ومجلس إدارة من مختلف الوزارات ويعمل ويعمل كبنك ودائع قصيرة وطويلة الأجل وتمويل مختلف حاجيات الاستغلال والاستثمارات لجميع الأعوان الاقتصاد لجميع القطاعات الاقتصادية كالصناعة، التجارة، الزراعة... الخ كما أنها استخدمت كأداة لتحقيق سياسة الحكومة في التخطيط المالي بوضع القروض على المدى القصير والمساهمة مع الهيئات المالية الأخرى لوضع القروض الطويلة والمتوسطة الأجل. وحتى سنة 1982 قام البنك الوطني الجزائري بكل الوظائف كأى بنك تجاري إلا انه كانت له حق الامتياز في تمويل القطاع الزراعي بمد الدعم المالي والقروض وهذا تطبيقا لسياسة الحكومة في هذا المجال. في 16 فيفري 1989 أصبح البنك الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية على شكل شركة بالأسهم، تسير وفقا لقوانين 88-01 و 88-03 و 88-04 ل 12 جانفي 1988 وقانون 88-119 ل 21 جوان 1988 وقانون 88-177 ل 28 سبتمبر 1988 وبالقانون التجاري، وبقيت تسميته بالبنك الوطني الجزائري BNA و بالاختصار ب و ج وبقي المقر الاجتماعي بالجزائر ب 8 شارع شيعيغفارة وحددت

<sup>1</sup>- جميع المعلومات المتعلقة بهذا المبحث مقدمة من طرف البنك الوطني الجزائري BNA تيارت

مدته ب 99 سنة ابتداء من التسجيل الرسمي بالسجل التجاري. في شهر جوان 2009 تم رفع رأس مال البنك الوطني الجزائري حيث انتقل من 41.600 مليار دينار جزائري إلى 41.600 مليار دينار جزائري وذلك بإصدار 27.000 سهم جديد يحمل كل سهم قيمة 01 مليون دينار جزائري تم اكتتابها وشرائها من قبل الخزينة العمومية.

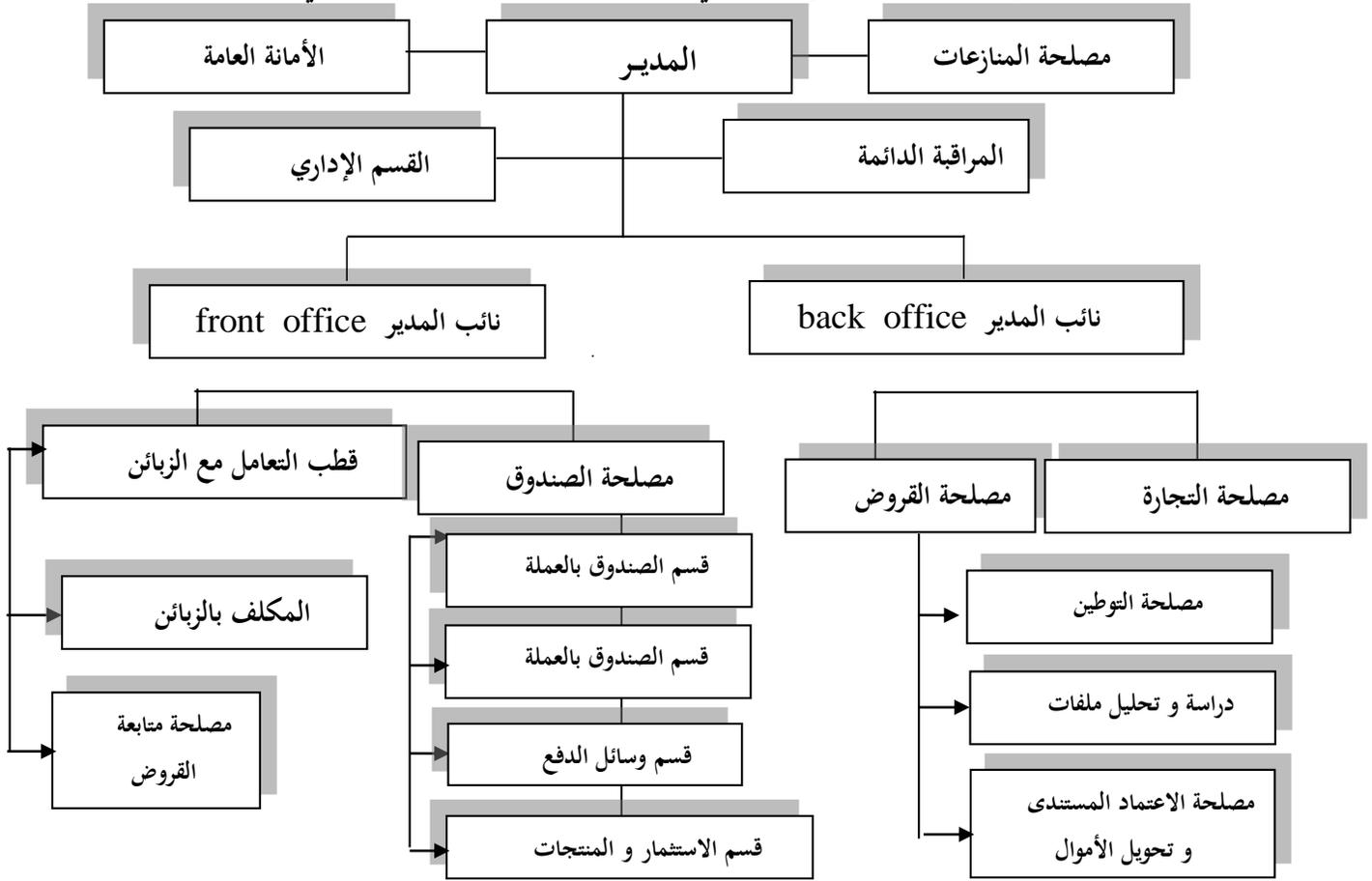
ثانيا: بطاقة تعريفية لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري:

سنستهل الآن موضوع دراسة الحالة في البداية بتناول تقديم الوكالة بالإضافة إلى دراسة الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة تيارت 540.

1- تقديم وكالة تيارت: تعتبر وكالة تيارت وكالة رئيسية صنف A نظرا للأعمال الهامة التي تقوم بها، تحمل وكالة تيارت الرقم 540 تم إنشاؤها مباشرة عقب إنشاء البنك الوطني الجزائري، وتتفرع وكالة تيارت عن مديرية الاستغلال لولاية مستغانم التي بدورها تحمل رقم 198 حيث تشرف على أعمال الوكالة وترعاها، يقع مقرها بشارع الانتصار لمدينة تيارت تضم حوالي 21 موظف موزعين على مختلف المكاتب ومصالح البنك حسب الإحصائيات هم يتوزعون كما يلي:

2- الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري :

الشكل 1.3 : الهيكل التنظيمي لوكالة تيارت 540 للبنك الوطني الجزائري



المصدر : نائب المدير، وكالة البنك الوطني الجزائري تيارت 540

3- الخدمات التي يقدمها البنك الوطني الجزائري لزيائنه :

يقدم البنك الوطني الجزائري لزيائنه من أفراد ، مهنيين و حرفيين و مؤسسات تشكيلة واسعة من الخدمات نلخصها فيما يلي (1):

أ- الخدمات المقدمة للأفراد : و تضم ما يلي:

- خدمات الودائع: خدمات فتح حساب شيكي، حساب بالعملة الصعبة ، و إصدار الشيكات.

- خدمات الإيداع: السحب ، الدفع و التحويل بالدينار أو بالعملة الصعبة.

<sup>1</sup> تم تلخيص خدمات البنك الوطني الجزائري بناء على المعلومات المستقاة من: الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>

- **خدمات النقدية:** وضع البنك الوطني الجزائري تحت تصرف زبائنه، الذين يملكون حساب شيكي، بطاقة السحب CIB و التي تسمح لهم بالقيام بسحب النقود في أي وقت ( 24 سا / 24 سا ) ، و (7 أيام / أيام) و ذلك على مستوى كل موزعات الصرف الآلي المختلفة
- **خدمات المساعد:** يقوم البنك الوطني الجزائري بإسداء النصح و الاستشارة لزبائنه، عن طريق أشخاص مكلفين بذلك على مستوى كل فرع من فروعهم، و ذلك بتقديم حلول مكيفة حسب حاجة كل زبون.
- **خدمات الادخار و التوظيف:** يضع البنك الوطني الجزائري أيضا تحت تصرف زبائنه دفترا للادخار و ذلك لتسهيل عمليات سحب و إيداع النقود ، بالفائدة أو بدون فائدة حسب رغبة الزبون.
- **تمويل العقارات:** يخص هذا المنتج تمويل العقارات كالسكنات جديدة، سكنات قديمة، توسيع، بناء ذاتي.
- **تمويل السيارات:** تمويل السيارات السياحية الموجهة للأفراد خدمة كراء صناديق
- **الخدمات المقدمة للمؤسسات:** وتتمثل في خدمات الودائع، فتح حساب جاري، حساب بالعملة الصعبة، و إصدار الشيكات.
- **خدمات المساعدة:** و تشمل إسداء النصح و الاستشارة فيما يخص إنشاء ، تطوير و توسيع المؤسسات -خدمات الادخار و التوظيف.
- التمويلات :** وتضم
  - \* تمويل الاستغلال عن طريق الصندوق (تمويل المواد الأولية، المنتجات النصف مصنعة، السلع الموجهة لإعادة البيع، تمويل المستحقات، تمويل مسبق للتصدير).
  - \* تمويل الاستثمارات.
  - \* التمويل من خلال الإمضاء (رهن المناقصة، كفالات ضمان الأداء، ضمان الدفعة المقدمة) .
  - \* تمويل السيارات: وتشمل تمويل السيارات النفعية.
- ج- خدمات على مستوى دولي و تشمل :**
  - تنظيم تدفقات التجارة الخارجية (الاعتماد المستندي للاستيراد، الاعتماد المستندي للتصدير، التسليم المستندي للاستيراد، التسليم المستندي للتصدير).
  - ضمانات دولية (للاستيراد و التصدير).
- و يواصل البنك الوطني الجزائري تطوير خدماته المقدمة للأفراد من خلال تقديم منتجات جديدة مبتكرة بما في ذلك التأمين على الحياة و الممتلكات .

### المطلب الثاني : أداة الدراسة الميدانية

تعددت وتنوعت الطرق والوسائل العلمية المستعملة من أجل الحصول على معلومات أو بيانات تتعلق بالموضوع أو بإشكالية ما ، وبغرض معرفة دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية في البنك الوطني الجزائري (BNA)

أولا : تم الإعتماد على أسلوب الإستبيان في جمع المعلومات والبيانات لأنه يعتبر من أهم الوسائل التي يمكن إستعمالها من أجل معرفة البيانات وذلك من خلال توزيع الإستبيانات على كل موظفي البنك الوطني الجزائري (BNA) بغرض معرفة دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية حيث تم تقسيم هذا الإستبيان إلى أربعة محاور هي :

**المحور الأول :** يتمثل في مختلف البيانات الشخصية المتعلقة بالموظف (أنظر الملحق 01) من بينها : الجنس، السن ، المستوى التعليمي والخبرة

**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 الإحتفاظ 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 ؛
  - يعمل البنك على استخدام أحدث الإبتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية.
- طبيعة الأسئلة :

كانت أسئلة الاستبيان عبارة عن أسئلة مغلقة ، حيث ينحصر جوابها ضمن مجال محدود وذلك لأخذ آراء الموظفين بشكل دقيق ،وهي على النحو التالي :

الشكل 3. 2:رسم توضيحي لطبيعة الأسئلة

غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
-----------------	-----------	-------	-------	-------------

مجتمع وعينة الدراسة :

مجتمع الدراسة هو عبارة عن عينة من البنك الوطني الجزائري (BNA) وتم اختيارها على أساس أنها تحقق أغراض الدراسة وتشكل هذه العينة من موظفين بلغ عددهم 40 موظفا، ولقد تم توزيع الاستبيان على الموظفين شخصيا، والجدول الموالي عدد الإستبيانات المقبولة:

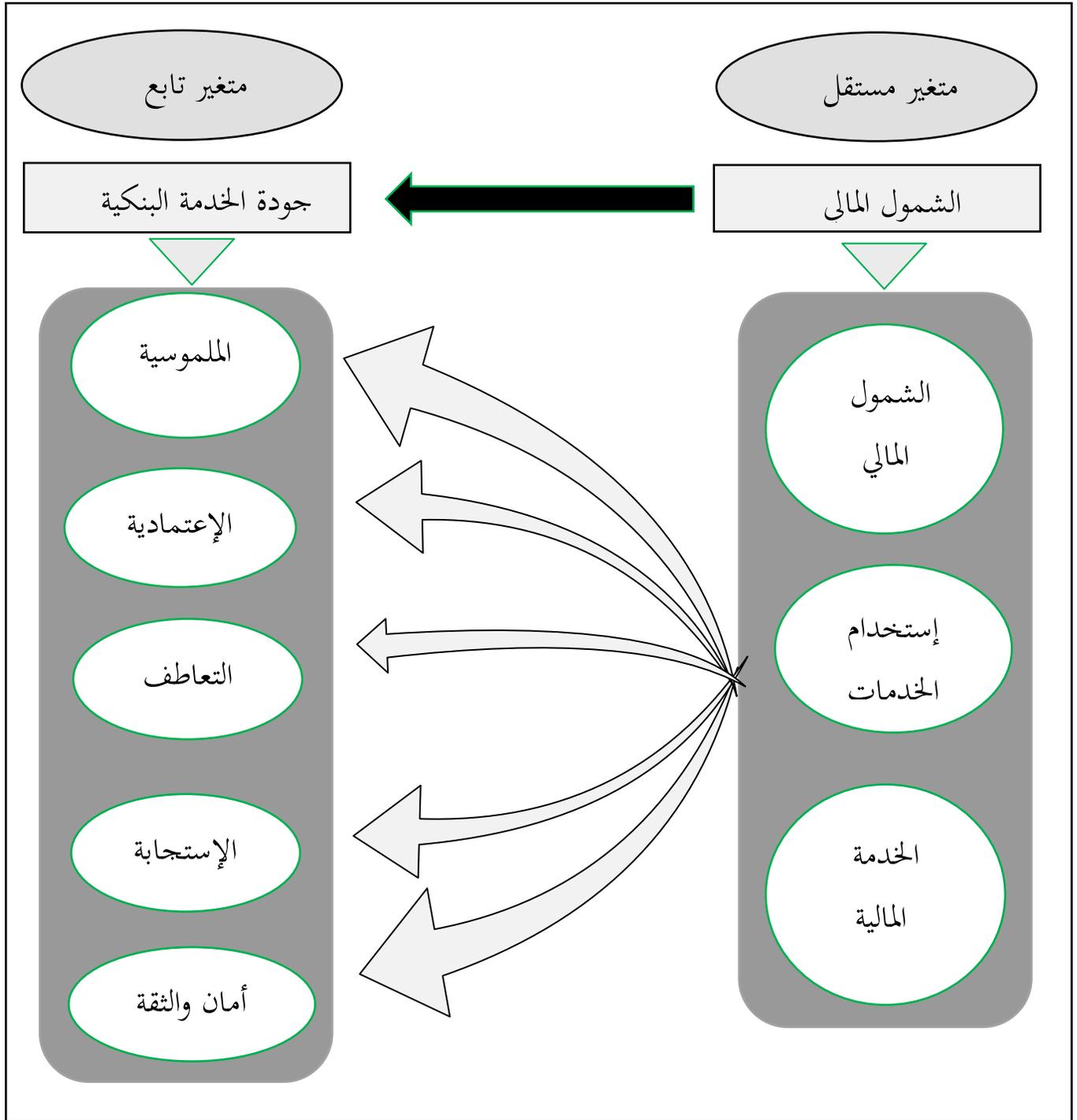
الجدول 3. 1 : مجتمع وعينة الدراسة

الإستبيانات الموزعة	الإستبيانات المسترجعة	الإستبيانات المملغية	
40	37	3	عدد الإستبيانات
100%	92.5%	7.5%	النسبة المئوية

المصدر : من إعداد الطالبين

المطلب الثالث : نموذج الدراسة

للشمول المالي والخدمة البنكية مجموعة من الأبعاد والمتثلة في الشكل أدناه حيث يعتبر الشمول المالي كمتغير مستقل والخدمة البنكية متغير تابع والشكل يمثل مدى التأثير والتأثيرينهما.



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على الفصلين الأول والثاني

يمثل هذا النموذج الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية بحيث يمثل الشمول المالي متغير مستقل يحوي كل من الأبعاد التالية : إستخدام الخدمات المالية ، الوصول للخدمات المالية وجودة الخدمات المالية ، أما المتغير التابع فتمثل في جودة الخدمة البنكية والتي شملت في أبعادها كل من الإستجابة ، الإعتماذية ، الأمان والثقة ، الملموسية ، التعاطف .

ومن خلال النموذج يتضح لنا أن الشمول المالي يؤثر على جودة الخدمة البنكية وذلك من خلال أبعاده كما أن للشمول المالي الدور الكبير في تحسين جودة الخدمة البنكية

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

تعد منهجية الدراسة الميدانية عبارة عن مجموعة من الطرق والإجراءات لتحديد مستوى الربط بين الترام المعرفي النظري والتطبيقي مع إمكانية تجسيد المعرفة النظرية داخل البنك .

### المطلب الأول : المقاييس المستعملة وإختبار صدق وثبات أداة الدراسة

يتناول هذا الجزء عرضا للطرق والإجراءات التي إستخدمناها في تحليل البيانات وإستخراج النتائج.

#### أولا: اختبارات أداة القياس

تم اختبار أداة قياس الدراسة على مرحلتين

#### 1- مرحلة اختبار صدق أداة القياس

المقصود باختبار صدق أداة القياس هو اختبار قدرة أسئلة الإستبانة على قياس ما صممت من أجله. حيث قمنا بعرض الإستبيان على الأستاذة المشرفة و تم اجراء التعديلات اللازمة عليها, و من ثم عرضها على مجموعة من المحكمين أساتذة جامعيين وذلك للتأكد من الصدق الظاهري للإستبانة حيث تم إدخال كافة الملاحظات بعين الاعتبار حتى ظهرت الاستبانة بشكلها النهائي ، (أنظر الملحق رقم 01)، أما بخصوص صدق المحتوى فإن أداة القياس قد تضمنت عددا كافيا ممثلا في فقرات على شكل أسئلة لقياس أبعاد الدراسة .

#### 2- مرحلة اختبار ثبات أداة القياس

المقصود باختبار الثبات هو التأكد من أن المقياس المستخدم يعطي النتائج نفسها فيما إذا أعيد تطبيقه على المبحوثين ذاتهم مرة أخرى و ذلك باستخدام معامل الاتساق الداخلي (ألفا- كرونباخ), حيث تم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS للاستخراج معامل الاتساق الداخلي للفقرات المختلفة من أداة القياس من أجل الوصول الى وجود معامل الثبات والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول 3. 2: اختبار ثبات أداة القياس

رقم المحور	المحور	معامل الثبات	عدد الفقرات
01	الشمول المالي	0.858	11
02	جودة الخدمة البنكية	0.917	11
03	العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية	0.858	07

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

وعليه تم التأكد من صدق وثبات إستبانه مما يدل على صلاحيتها لتحليل النتائج والإجابة على أسئلة.

### ثانيا : الأساليب الإحصائية المستخدمة

تم الاعتماد على مجموعة من الاساليب الاحصائية كما يلي:

تم استخدام الحزمة الإحصائية SPSS في اجراء التحليلات والاختبارات الاحصائية كما يعرف بـ (spss) على أنه أحد التطبيقات الاحصائية التي تعمل تحت مظلة ويندوز وهو عبارة عن مجموعة من القوائم والادوات التي يمكن عن طريقها ادخال البيانات التي يحصل عليها الباحث عن طريق الاستبيانات أو المقابلات أو الملاحظات ومن ثم القيام بتحليلها ويعتمد على المعلومات الرقمية ويتميز البرنامج بقدرته الكبيرة على معالجة البيانات التي يتم مده بها ويمكن استخدامه في جميع مناهج البحث العلمي.

ولتحقيق أغراض الدراسة فقد تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

- الإحصاء الوصفي: وذلك لعرض خصائص أفراد العينة ووصف إجاباتهم، من خلال استخدام ما يلي:
- النسبة المئوية: تم استخدامها لقياس التوزيعات التكرارية النسبية لخصائص أفراد العينة
- الوسط الحسابي: تم استخدامه كأبرز مقاييس النزعة المركزية لقياس متوسط إجابات المبحوثين على أسئلة الاستبانه.
- الانحراف المعياري: تم استخدامه كأحد مقاييس التشتت لقياس الانحراف في إجابات افراد العينة عن وسطها الحسابي.
- معامل الثبات كرومباخ ألفا: يكمن الغرض في استعماله هو التأكد من التناسق الداخلي لعبارات الاستبيان المكونة لمحاور الدراسة
- معامل الارتباط سيرمان: الغرض منه قياس قوة واتجاه العلاقة بين محاور الاستبيان
- إختبار تحليل الانحدار البسيط حيث سيتم استخدامه لبيان مدى الأثر ما بين المتغير المستقل بالمتغير التابع.
- مستوى الدلالة : تم الإعتماد على ( 0.05 ) كحد أعلى لمستوى الدلالة المعنوية وعليه إذا كان مستوى الدلالة ( 0.05 ) فأقل فإنه توجد فروق ذات دلالة إحصائية، أما إذا بلغ مستوى الدلالة أكبر من ( 0.05 ) فإنه لا توجد فروق ذات دلالة إحصائية.

المطلب الثاني : خصائص أفراد عينة الدراسة

تشمل وصفا لخصائص عامة حول أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في موظفي البنك التي إستجابت مع الإستبيان على كل من الجنس، الوظيفة، العمر، المؤهل العلمي عدد سنوات الخبرة

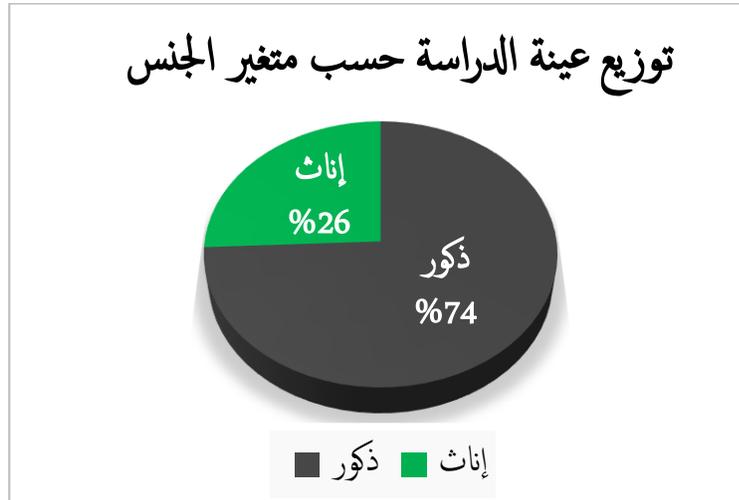
الجدول 3. 3: يوضح عينة أفراد الدراسة

المتغير	الفئة والسمات	العدد	النسبة
الجنس	ذكر	26	74.3%
	أنثى	9	25.7%
	المجموع	35	100%
الفئة العمرية	من 20 إلى 30 سنة	5	14.3%
	من 31 إلى 40 سنة	16	45.7%
	من 41 إلى 50 سنة	10	28.6%
	أكبر من 50 سنة	4	11.4%
	المجموع	35	100%
الدرجة العلمية	ثانوي	3	8.6%
	ليسانس	11	31.6%
	ماجستير	21	60%
	ماجستير أو دكتوراه	0	0%
	المجموع	35	100%
الوظيفة	مدير	1	2.9%
	مساعد مدير	4	11.4%
	مكلف بالدراسة	14	40%
	مكلف بالزيائن	4	11.4%
	أمين صندوق	3	8.6%
	موظف بالشباك	4	11.4%
	أخرى	5	14.3%
	المجموع	35	100%
الخبرة	أقل من 5 سنوات	7	20%
	من 5 إلى 10 سنوات	11	31.4%
	من 11 إلى 15 سنوات	11	31.4%
	أكثر من 15 سنة	6	17.1%
	المجموع	35	100%

المصدر : من إعداد الطالين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

1- حسب متغيرات الجنس

الشكل 3.3: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس

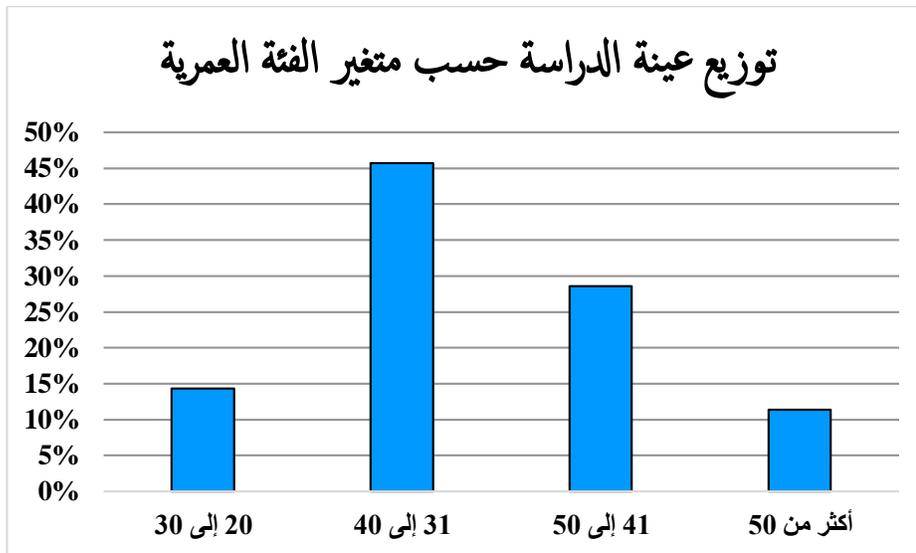


المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج Excel

يتضح من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن محظر العمال في البنك محل الدراسة لولاية تيارت كانوا ذكور قُدر عددهم بـ 26 عامل أي بنسبة 74.3% و في المقابل 09 من أفراد العينة إناثا أي بنسبة 25.7%

2- حسب متغير الفئة العمرية

الشكل 3.4: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الفئة العمرية

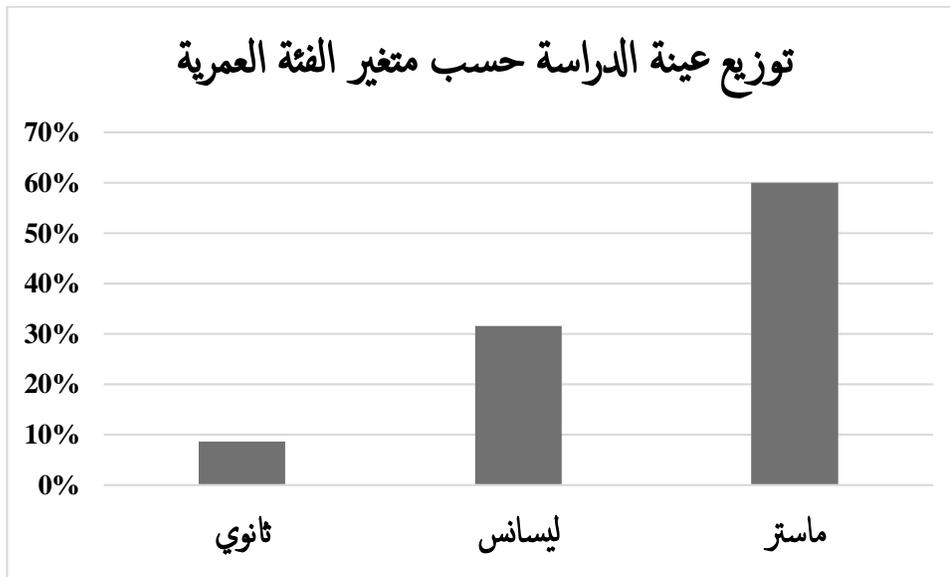


المصدر: من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج SPSS

نلاحظ من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن أعمار العمال في أغلبية الدراسة كانت ما بين 31 و40 سنة أي بنسبة 45.7% ثم تليها الفئة العمرية من 41 إلى 50 أي بنسبة 28.6% ثم الفئة العمرية من 20 إلى 30 سنة أي بنسبة 14.3% وفي المرتبة الأخيرة أكبر من 50 سنة أي بنسبة 11.4% إذ تشير إلى أن معظم عينة الدراسة من فئة الشباب وهذا لصالح البنك لما يمتلكه الشباب من قدرات وطاقات تعزز من فعالية المؤسسة في تحقيق مرونة عالية .

### 3- حسب متغير المستوى التعليمي

الشكل 3. 5: توزيع عينة الدراسة حسب تغيير الدرجة العلمية.

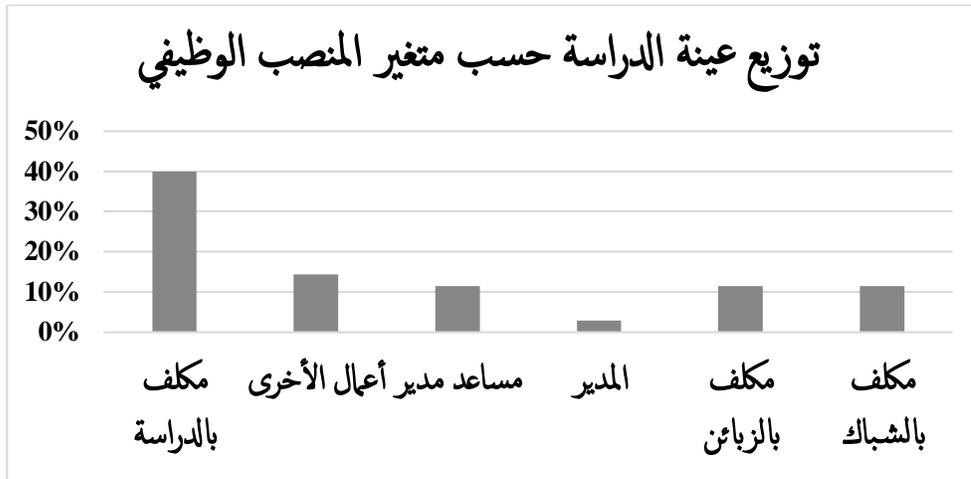


المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج Excel

يتضح لنا من خلال الجدول والشكل البياني أعلاه أن مستوى المتحصلين على الدرجة العلمية ماستر يمثل نسبة 60% أما شهادة ليسانس بنسبة 31.6% ، وهذا يدل على وجود حاملي الشهادات الجامعية بنسبة معتبرة داخل المؤسسة ويرجع هذا إلى شروط التوظيف التي تعتمد عليها ، في حين أن نسبة الحاصلين على مستوى ثانوي قدرت بـ 8.6% وهذا يدل على أنهم لا يحملون شهادات عليا وبالتالي فقد يكون إختيارهم بدافع إمتلاكهم خبرة طويلة في مجال العمل

### 4- حسب متغير الوظيفة

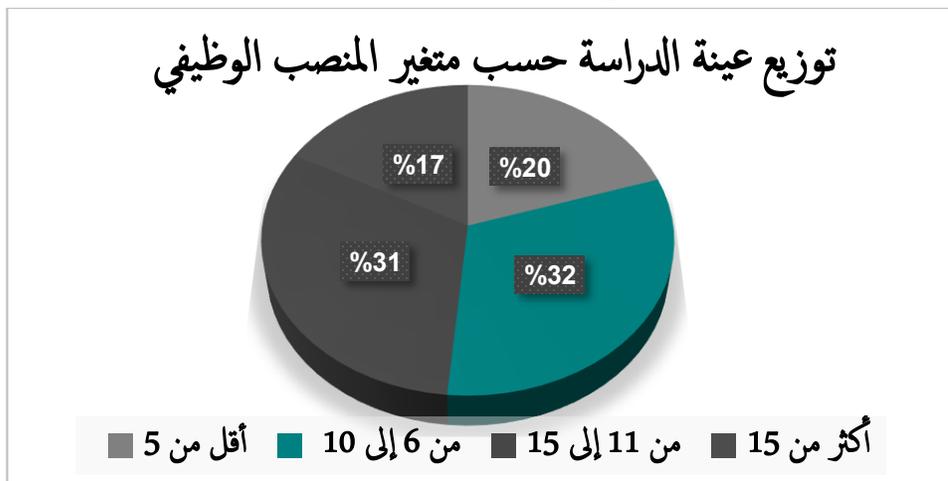
الشكل 3. 6: توزيع الأفراد حسب متغير المنصب الوظيفي



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج Excel

نلاحظ من الجدول والشكل البياني أن أغلبية العينة تنتمي إلى مكلف بالدراسة وذلك بنسبة 40% وهذا نظرا لإحتكاكهم ببيئة العمل وفهمهم للجوانب المتعلقة بالدراسة ، ثم الفئة الثانية والتي تمثل أعمال أخرى بنسبة 14.3% حيث لم يتم تحديد نوع العمل نوع العمل ، وذلك لتفهمهم أكثر للجوانب المتعلقة بالدراسة ثم الفئة الثالثة والمتمثلة في مكلف بالزبائن موظف بالشباك مساعد مدير حيث كانت النسبة متساوية قدرت بـ 11.4% وفي الأخير نسبة 2.9% والتي تمثل فئة المدير وهي الفئة الأقل وهو أمر طبيعي كون أن المؤسسة لا تحتوى إلا على مدير واحد.

الشكل 3. 7: توزيع أفراد عينة الدراسة حسب متغير الخبرة



المصدر : من إعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات برنامج Excel

يبين لنا الجدول والشكل البياني أعلاه من حيث الخبرة الوظيفية في المؤسسة أكبر نسبة تتجسد في الفئة الثانية والثالثة من 5 إلى 10 ومن 11 إلى 15 أي بنسبة 31.4% وهذا دليل على أن المؤسسة تستقطب الفئات الشبانية حاملي الشهادات الجامعية لتنمية قدراتهم المهنية والرفع من كفاءاتهم لأنهم يمثلون طاقة إيجابية للمؤسسة أما الفئة الرابعة فتمثلت في أقل من 5 سنوات بنسبة 20% لتليها فئة الأخيرة بنسبة 17.1% أكثر من 15 سنة .

### المطلب الثالث: تحليل وتفسير اتجاهات افراد العينة نحو متغيرات الدراسة

أولاً: تحليل وتفسير اتجاهات الافراد نحو محور الشمول المالي يمكن تلخيص النتائج الخاصة بمحور الشمول المالي في الجدول التالي:

الجدول 3. 4: قيم الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات الافراد لفقرات محور الشمول

#### المالي

رقم الفقرة	الفقرة	الوسيط	الانحراف المعياري
01	يسهل البنك فتح وإستخدام حساب مصرفي دون أي عائق	1,8000	0,79705
02	يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية	2,0857	0,65849
03	يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية	1,8286	0,66358
04	يدرس البنك كيفية إستخدام أي خدمة مالية قبل عرضها	2,1143	0,93215
05	يوفر البنك دليل إستخدام الخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار	1,8571	0,87927
06	تعيق الرسوم البنكية إستخدام الخدمات البنكية المتاحة	2,8857	1,10537
07	يسهل البنك ويبسط الاجراءات المتعلقة بالخدمة	2,1143	0,83213
08	تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب	2,0857	0,70174
09	الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير	2,3714	0,84316
10	يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة	2,1714	0,61767
11	يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة	2,1429	0,69209
12	يقدم البنك الخدمة في الوقت الذي يعد به العميل	2,0857	0,70174
المحور الأول	الشمول المالي	2,1325	0,48923

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

حققت الفقرة الأولى متوسط حسابي قدره 1.8 وإنحراف معياري يقدر ب 0.797 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة بشدة على فكرة يسهل البنك فتح وإستخدام حساب مصرفي دون أي عائق .

حققت الفقرة الثانية متوسط حسابي قدره 2.08 وإنحراف معياري يقدر ب 0.658 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية

حققت الفقرة الثالثة متوسط حسابي قدره 1.82 وإنحراف معياري يقدر ب 0.663 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يهتم البنك بسرعة إنجاز الخدمات البنكية

حققت الفقرة الرابعة متوسط حسابي قدره 2.11 وإنحراف معياري يقدر ب 0.932 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يدرس البنك كيفية استخدام اي خدمة مالية قبل عرضها

حققت الفقرة الخامسة متوسط حسابي قدره 1.85 وإنحراف معياري يقدر ب 0.879 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يوفر البنك دليل استخدام الخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار

حققت الفقرة السادسة متوسط حسابي قدره 2.88 وإنحراف معياري يقدر ب 1.105 مما يدل على أن عينة الدراسة محايدة على فكرة تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة

حققت الفقرة السابعة متوسط حسابي قدره 2.11 وإنحراف معياري يقدر ب 0.832 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يسهل البنك ويسيطر الاجراءات المتعلقة بالخدمة

حققت الفقرة الثامنة متوسط حسابي قدره 2.08 وإنحراف معياري يقدر ب 0.701 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب

حققت الفقرة التاسعة متوسط حسابي قدره 2.37 وإنحراف معياري يقدر ب 0.843 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة المنتظر للحصول على الخدمة قصير

حققت الفقرة العاشرة متوسط حسابي قدره 2.17 وإنحراف معياري يقدر ب 0.617 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة

حققت الفقرة الحادي عشر متوسط حسابي قدره 2.14 وإنحراف معياري يقدر ب 0.692 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة

حققت الفقرة الثانية عشر متوسط حسابي قدره 2.08 وإنحراف معياري يقدر ب 0.701 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يقدم البنك الخدمة في الوقت الذي يعد به العميل

حقق المحور الأول متوسط حسابي قدره 2.13 وإنحراف معياري قدره 489 مما يعني أن عينة الدراسة غير موافقة على مضمون المحور الأول

ثانيا: تحليل وتفسير اتجاهات الافراد نحو محور جودة الخدمة البنكية  
يمكن تلخيص النتائج الخاصة بمحور جودة الخدمة البنكية في الجدول التالي:

الجدول 3. 5: قيم الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات الافراد لفقرات محور جودة

الخدمة البنكية

رقم الفقرة	الفقرة	الوسيط	الانحراف المعياري
01	يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الاولى	2,0000	,641690
02	يحرص البنك على حل مشاكل العملاء بصدق وبسرعة	2,1143	,993250
03	الخدمات التي يوفرها البنك تتسم بالثقة والامان	1,9714	,706510
04	تتميز معاملات البنك بالسرية	2,1143	1,05081
05	سرعة الرد على شكاوي العملاء	2,3429	,764770
06	عندما يعد البنك العميل بشيء فانه يفي بذلك	2,0286	,785370
07	الموظفون في البنك مستعدون لمساعدة العملاء	1,9143	,701740
08	ملائمة ساعات العمل لكل عميل	2,2286	,910260
09	يسهل الوصول الى موقع البنك	1,8571	,809610
10	تصميم البنك جذاب ومنظم	2,2571	1,06668
المحور الثاني	جودة الخدمة البنكية	2,0831	,596280

المصدر: من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

حققت الفقرة الأولى متوسط حسابي قدره 2.00 وانحراف معياري يقدر بـ 0.641 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الاولى  
حققت الفقرة الثانية متوسط حسابي قدره 2.11 وانحراف معياري يقدر بـ 0.993 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يحرص البنك على حل مشاكل العملاء بصدق وبسرعة  
حققت الفقرة الثالثة متوسط حسابي قدره 1.97 وانحراف معياري يقدر بـ 0.706 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة الخدمات التي يوفرها البنك تتسم بالثقة والامان

حققت الفقرة الرابعة متوسط حسابي قدره 2.11 وانحراف معياري يقدر بـ 1.05 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة تتميز معاملات البنك بالسرية

حققت الفقرة الخامسة متوسط حسابي قدره 2.34 وانحراف معياري يقدر بـ 0.764 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة سرعة الرد على شكاوي العملاء

حققت الفقرة السادسة متوسط حسابي قدره 2.02 وانحراف معياري يقدر بـ 0.785 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة عندما يعد البنك العميل بشيء فإنه يفني بذلك

حققت الفقرة السابعة متوسط حسابي قدره 1.91 وانحراف معياري يقدر بـ 0.701 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة الموظفون في البنك مستعدون لمساعدة العملاء

حققت الفقرة الثامنة متوسط حسابي قدره 2.22 وانحراف معياري يقدر بـ 0.910 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة ملائمة ساعات العمل لكل عميل

حققت الفقرة التاسعة متوسط حسابي قدره 1.85 وانحراف معياري يقدر بـ 0.809 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يسهل الوصول الى موقع البنك

حققت الفقرة العاشرة متوسط حسابي قدره 2.25 وانحراف معياري يقدر بـ 1.066 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة تصميم البنك جذاب ومنظم

حقق المحور الثاني متوسط حسابي قدره 2.08 وانحراف معياري يقدر بـ 0.596 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على مضمون المحور الثاني

ثالثا: تحليل وتفسير اتجاهات الافراد نحو محور العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية

يمكن تلخيص النتائج الخاصة بمحور العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية في الجدول التالي:

الجدول الثالث:

الجدول 3. 6: قيم الوسيط الحسابي والانحراف المعياري لاجابات الافراد لفقرات محور العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية

رقم الفقرة	الفقرة	الوسيط	الانحراف المعياري
01	يعمل البنك على الاحتفاظ بحساب لذوي الدخل المتوسط والمنخفض	2,0857	1,09468
02	تساهم معدات البنك في تقليص الوقت المنتظر للحصول على الخدمة	2,0286	1,01419
03	يهتم البنك بتوعية وتثقيف العملاء من خلال تزويدهم بالمعارف الاساسية التي تساعدهم على التخطيط و موازنة دخلهم	2,0857	1,06747
04	يوفر موقع البنك كافة المعلومات التي تمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم حول استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك	1,9429	,639060
05	يعمل البنك على رقمنة نشاطاته و التخلص من اجراءات العمل الروتيني والبيروقراطي لتحسين جودة الخدمة البنكية	1,8857	,718310
06	يحتوي البنك على معدات حديثة تساهم في تقديم خدمات جديدة في كل فترة	2,1714	,706510
07	يعمل البنك على استخدام احدث الابتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية	1,8000	,867720
المحور الثالث	العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية	2,0000	,609060

المصدر : من اعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات spss

حققت الفقرة الأولى متوسط حسابي قدره 2.08 وانحراف معياري يقدر بـ 1.094 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يعمل البنك على الاحتفاظ بحساب لذوي الدخل المتوسط والمنخفض  
 حققت الفقرة الثانية متوسط حسابي قدره 2.02 وانحراف معياري يقدر بـ 1.014 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة تساهم معدات البنك في تقليص الوقت المنتظر للحصول على الخدمة

حققت الفقرة الثالثة متوسط حسابي قدره 2.08 وإنحراف معياري يقدر بـ 1.067 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يهتم البنك بتوعية و تثقيف العملاء من خلال تزويدهم بالمعارف الاساسية التي تساعدهم على التخطيط و موازنة دخلهم

حققت الفقرة الرابعة متوسط حسابي قدره 1.94 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.639 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يوفر موقع البنك كافة المعلومات التي تمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم حول استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك

حققت الفقرة الخامسة متوسط حسابي قدره 1.88 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.718 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يعمل البنك على رقمنة نشاطاته و التخلص من اجراءات العمل الروتيني والبيروقراطي لتحسين جودة الخدمة البنكية

حققت الفقرة السادسة متوسط حسابي قدره 2.17 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.706 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يحتوي البنك على معدات حديثة تساهم في تقديم خدمات جديدة في كل فترة

حققت الفقرة السابعة متوسط حسابي قدره 1.8 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.867 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على فكرة يعمل البنك على استخدام احدث الابتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية

حقق المحور الثاني متوسط حسابي قدره 2.00 وإنحراف معياري يقدر بـ 0.609 مما يدل على أن عينة الدراسة غير موافقة على مضمون المحور الثاني

رابعا: دراسة العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية بواسطة معامل الارتباط سبيرمان:

### الجدول 3.7: العلاقة بين المحور الأول والثاني

المحور الثاني	المحور الأول	
0,8670	1	معامل الارتباط سبيرمان
0,0000	0,0000	مستوى الدلالة
35	35	عدد الإستبيانات

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

من خلال قياس معامل الارتباط سيرمان لعلاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية توصلنا إلى علاقة معنوية عند مستوى دلالة  $\alpha < 0.05$  وتعتبر علاقة قوية موجبة بين المتغيرين حيث بلغ معامل الارتباط 0.867 كما هو مبين في الجدول أعلاه .

الجدول 3. 8: تأثير المحور الأول على الثاني

معامل التشتت		معامل الثبات	القيمة	مستوى الدلالة	النموذج	
<b>B</b>	الخطأ المعياري للتقدير	(Beta) بيتا	4,223	0,000	الثابت	1
	,6510	,1540				
,7110	0,071	,8670	9,989	,0000	المحور الثاني	

المصدر: من اعداد الطالبين بالإعتماد على مخرجات spss

نستنتج من الجدول أعلاه العلاقة التالية :  $Y=ax+b$  أي أن الخدمة =  $0.711 + 0.651 * \text{الشمول المالي}$  ما يدل على أن زيادة الشمول المالي بوحدة واحدة يؤدي إلى زيادة الخدمة ب 0.711 وحدة

## خلاصة الفصل الثالث :

تناول هذا الفصل الدراسة الميدانية لدور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية والتعرف على البنك الوطني الجزائري BNA وكالة تيارت الذي يعتبر محل الدراسة من خلال توزيع مجموعة من الاسئلة في شكل إستمارة (إستبيان ) 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 تحسين جودة الخدمة البنكية أما التحليل الإحصائي لتحديد العلاقة بين متغيرات الدراسة بالإعتماد على برمجيات خاصة (spss) فقد أسفرت عن وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية .

خاتمة

## خاتمة :

يعد الشمول المالي بعدا أساسيا في تحقيق المساواة بين مختلف فئات وشرائح المجتمع من خلال تمكينهم من الخدمات المالية البنكية الضرورية لتقوية معاملاتهم المالية ، وإقامت مشاريعهم وإدخار فوائضهم المالية وذلك دون التمييز ، مما يساعد على مكافحة الفقر والجوع وتوفير مناصب شغل وتعميم الرعاية الصحية والتعليم ، وتحقيق العدالة الإجتماعية ، وتمكينهم إقتصاديا وإجتماعيا ، وبالتالي المساهمة الفعالة في تحقيق النمو الإقتصادي الشامل والمستدام.

ولقد حاولنا في هذه الدراسة إكتشاف علاقة أو دور الشمول المالي في تحسن جودة الخدمة البنكية ، بالبنك الجزائري الوطني BNA لذلك فإن جودة الخدمة البنكية هو الميزة التنافسية الأساسية في العالم اليوم ، ولا بد أن جودة الخدمة البنكية والعمل على نشرها بغرض تحقيق الشمول المالي ، ووصول الخدمات المالية لذوي الدخل المحدود واستفادتهم منها ، وعلى هذا الأساس جاءت دراستنا حول موضوع " دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية " في البنك الوطني الجزائري وذلك سعيا منا في الإجابة على إشكالية الدراسة بتوزيع مجموعة من الأسئلة في شكل إستمارة على أفراد عينة الدراسة والمتمثلة في موظفين بالقطاع البنكي .

### إختبار الفرضيات:

#### إختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

أظهر معامل سبير مان صحة الفرضية التي تنص على أن الشمول المالي يؤثر على جودة الخدمة البنكية عند مستوى دلالة  $0.05 < \alpha$  حيث توجد هناك علاقة معنوية موجبة بينهما ولقد بلغ معامل الارتباط 0,867

#### إختبار الفرضيات الفرعية للدراسة :

- تم الوصول إلى صحة الفرضية التي تنص على توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الموثوقية والإعتمادية وتعزيز الشمول المالي في البنك محل الدراسة ، حيث توجد علاقة إيجابية بين المتغيرين ، ومنه فإن أي زيادة في مستوى الموثوقية والإعتمادية بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في متغير الشمول المالي ، حيث أظهر مستوى المعنوية  $0.05 < \alpha$  ما يشير إلى معنوية المعلمة .

- تم الوصول إلى عدم صحة الفرضية التي تنص على أنه لا توجد علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الثقة والمخاطر المدركة وتعزيز الشمول المالي في البنك محل الدراسة حيث توجد علاقة إيجابية بين المتغيرين ، ومنه فإن أي زيادة في مستوى الثقة والمخاطر المدركة بوحدة واحدة يؤدي إلى الزيادة في متغير الشمول المالي ، ولقد أظهر مستوى المعنوية  $0.05 < \alpha$  ما يشير إلى معنوية المعلمة .

### النتائج :

توصلت الدراسة إلى جملة من النتائج من خلال شقيها النظري والتطبيقي ندرجها كمايلي :

#### ملخص النتائج المستمدة من الجزء النظري

للشمول المالي مجموعة من المزايا على الإقتصاد 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 مجموعة 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

#### ملخص النتائج المستمدة من الجزء التطبيقي:

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

- يوجد تأثير معنوي جزئي بين مستوى الموثوقية وأبعاد الشمول المالي (الوصول للخدمة المالية ، إستخدام الخدمات المالية ، جودة الخدمات المالية )

- يوجد تأثير إيجابي معنوي بين مستوى السهولة وتحقيق الشمول المالي ، فالزبائن يميلون لإستخدام الخدمات المالية التي تتميز بالسهولة في البنك

- يوجد تأثير إيجابي معنوي بين مستوى الثقة والمخاطر وتحقيق الشمول المالي

### اقتراحات :

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

في ضوء نتائج الدراسة يوصي الباحثان بأهمية التنوع في تثقيف وتوعية العملاء حول تبني وإستخدام جودة الخدمات البنكية بالإضافة إلى توفير مايلزمهم من معلومات ، ولتحقيق ذلك يوصي الباحثان بـ :

## خاتمة

● ضرورة إهتمام البنوك بعامل الثقة وطريقة تقييمه وتقديم الخدمات ، كونها إحدى العوامل التي تساهم في تبني الخدمات البنكية؛

- ضرورة الإستفادة من تجارب الدول الأخرى في مجال التكنولوجيا المالية ؛
- التشجيع على العمل بالهويات الرقمية والتي تسهل مسألة فتح الحسابات ؛
- ضرورة إستخدام أحدث الإبتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية ؛

### آفاق الدراسة :

وفي الأخير يجدر بنا الإشارة إلى الذي تم تناوله في هذه الدراسة حول " دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية " بشقيه النظري والتطبيقي أفرز مجموعة من النتائج على ضوء ما سبق من خلال ما توصلنا إليه يمكننا إقتراح مجموعة من الدراسات من الممكن أن يتناولها مجموعة من الباحثين في المستقبل والتي قد تكون تكملة لموضوعنا الحالي ، ونعرض بعضها على شكل الإشكاليات التالية ومن بين هذه الدراسات :

- أثر الشمول المالي في تحقيق النمو الإقتصادي
- واقع الشمول المالي في البنوك الإسلامية الجزائرية
- أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في الدول العربية

# قائمة المراجع

قائمة المراجع

أولاً. بالعربية

1- الكتب

1. إياد شوكة منصور؛ إدارة خدمة العملاء؛ دار كنوز المعرفة العلمية للنشر والتوزيع؛ الطبعة 01؛ الأردن؛ 2008.

2. بن رجب جلال الدين، إحتساب مؤشر مركب للشمول المالي وتقدير العلاقة بين الشمول المالي والنتائج المحلي الإجمالي في الدول العربية، صندوق النقد العربي الإمارات العربية المتحدة، 2018.

3. بن موسى محمد وقمان عمر؛ واقع الشمول في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي (Global index) خلال الفترة 2017/2011 مع التركيز على الجزائر؛ مراجعة الإصلاحات الإقتصادية والتكامل في الإقتصاد العالمي؛ المجلد 13؛ العدد 03؛ 2019.

4. حنين محمد يدر عجوز، دور الإهتمام المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الإجتماعية إتجاه العملاء-دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة-

5. طلعت سعد عبد الحميد؛ التسويق الفعال كيف تواجه تحديات القرن العشرين؛ ديوان النشر؛ 200.

6. عادل عبد العزيز السن؛ دور الشمول المالي في تحقيق الإستقرار والنمو الإقتصادي في جامعة الدول العربية.

7. العجارمة يسير؛ التسويق المصرفي؛ دار الحامد للنشر والتوزيع؛ الأردن؛ 2007.

8. عوض بدير حداد، تسويق الخدمات المصرفية، الطبعة الأولى، دالا النهضة العربية، مصر 1999.

9. محمد سمير أحمد، الجودة الشاملة وتحقيق الرابة في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، 2006.

2- أطروحات دكتوراه ورسائل جامعية

1. إكرام مالوسي و سنه مسعي، الشمول المالي كآلية لدفع وتيرة التنمية الإقتصادية -دراسة حالة الجزائر -، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، المركز الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميله، الجزائر، 2021.

2. بطاهر بختة وعقون عبد الله؛ الشمول المالي وسبل تعزيزه في إقتصاديات الدول - تجارب بعض الدول - ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لتدعيم التنمية المستدامة، جامعة الجلالى بونعامه؛ خميس مليانة؛ يومي 05 و06 ديسمبر 2018.

## قائمة المراجع

3. بن ساسي سهير و بوطبخ نجود، دور الصناعة التكنولوجية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية، مذكرة تدخل ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية تخصص إقتصاد نقدي وبنكي، جامعة محمد الصديق بن يحيى، جيجل، الجزائر، 2020.
4. الحاج ليث محمود، نظام الخدمات المصرفية الإلكترونية عبر SMS ودوره في تحقيق ولاء العملاء في البنوك التجارية، رسالة ماجستير، جامعة الشرق الأوسط، الأردن، 2012.
5. حنين محمد يدر عجوز، دور الشمول المالي لدى المصارف الموطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء (دراسة حالة-البنوك الإسلامية في قطاع غزة-)، مذكرة ماجستير إدارة أعمال الجامعة الإسلامية، غزة 2017.
6. خليفى بشرى، أثر جودة الخدمة المصرفية على إرضاء الزبائن، مذكرة تخرج ضمن نيل شهادة ماستر، تخصص مالية وبنوك، جامعة مولاي طاهر، سعيدة، الجزائر، 2020/2019.
7. سمير عبدالله وآخرون، الشمول المالي في فلسطين، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية(ماس)، القدس ورام الله، فلسطين، 2016.
8. شيروف فضيلة، أثر التسويق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق، جامعة منتوري، قسنطينة، الجزائر، 2010.
9. صليحة رقاد؛ تقييم جودة الخدمة من وجهة نظر الزبون؛ مذكرة ماجستير في العلوم التجارية؛ إدارة أعمال؛ جامعة الحج لخضر؛ باتنة؛ الجزائر؛ 2008.
10. العربي أحلام، أنظمة الدفع الالكترونية و دورها في تحسين القدرة التنافسية في البنوك التجارية، رسالة ماستر، جامعة ابن خلدون، تبارت، 2014.
11. عليوش عبد المالك؛ أهمية الإتصال التسويقي في تحسين الخدمة المصرفية -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR وكالة ميله -؛ متطلبات نيل شهادة ماستر في مسار العلوم الاقتصادية تخصص النقود ومالية؛ ميله؛ 2015.

### 3- المقالات العلمية

1. معهد الدراسات المصرفية، الشمول المالي، إبيضاءات: نشرة نوعية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، السلسلة الثامنة، العدد 07، الكويت، فيفري 2016.

### 4- المؤتمرات والملتقيات

## قائمة المراجع

1. أسماء سفاري وأسيا بن داية، تأثير تطبيق سياسة الشمول المالي على إستقرار القطاع المصرفي : دراسة حالة الجزائر، مجلة الإقتصاد الصناعي (خزارتك)، المجلد 11، العدد01، 2021.
2. آسيا سعدان ونصيرة محاجبية، واقع الشمول المالي في المغرب العربي دراسة مقارنة الجزائر، تونس، المغرب، مجلة دراسات وأبحاث، المجلة العربية في العلوم الإنسانية والإجتماعية، المجلد 10، العدد 03، سبتمبر 2018.
3. بسبع عبد القادر طهراوي و دومة علي، واقع الشمول المالي في الجوائر على ضوء المؤتمر العالمي للشمول المالي 2017 (FINDEX)، المؤتمر العالمي الدولي الثاني (التحويل الرقمي وآثاره على التنمية المستدامة)، جامعة مصر للعلوم والتكنولوجيا، 2021.
4. بوطرفية رشيدة وصغير عماد، واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وآفاق تطويره، مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة، المجلد 03، العدد02، 2020.
5. بوقرة إيمان، واقع وآفاق الشمول المالي في الأردن، مجلة دفاتر إقتصادية، المجلد 10، العدد 02، 2018.
6. تقناس العباس ورسول حميد وسياسة العباس عز الدين، أسس ومتطلبات إستراتيجية تعزيز الشمول المالي مع الإشارة مع الإشارة للتجربة الأردنية، مجلة المعارف، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2019.
7. جسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة إقتصاديات شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، السنة 2020.
8. جواني صونية و مريمت عديلة، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي - تجربة البحرين-، مجلة الأبحاث الإقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد02، الجزائر، 2021.
9. حدة بوتينة، أبعاد الشمول المالي ودورها في تحقيق الميزة التنافسية، بحث إسطلاعي لآراء عينة من عملاء المصارف التجارية الجزائرية، عدد خاص بالمؤتمر العلمي الدولي الأول لعام 2018، مجلة دراسات محاسبة ومالية، جامعة باتنة، الجزائر، 2018.
10. دلفي ينهاز علي القرة، الشمول المالي دولة قطر نموذج، مجلة الإدارة القيادة الإسلامية، المجلد 02، العدد 01، فيفري 2017.
11. صندوق النقد العربي، العلاقة المتداخلة بين الإستقرار المالي والشمول المالي، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، أبوظبي، 2015.
12. صندوق النقد العربي، متطلبات تبني إستراتيجية وطنية لتعزيز الشمول المالي في الدول العربية، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، 2015.

## قائمة المراجع

13. صورية شني و السعيد بن لخطر، 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.
14. عبد الكريم حساني وجبار بوكثير؛ تقييم أبعاد جودة الخدمة البنكية وأثرها على رضا الزبون؛ مجلة البحوث الاقتصادية والمالية؛ المجلد الخامس؛ العدد الأول؛ أم البواقي؛ 2018.
15. فلاق صليحة و حمدي معمر و عفيفي صليحة، تعزيز الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الإستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل الإقتصادي، مجلد 07، العدد 04، 2019/12/31.
16. فوضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، 2020.
17. كركار مليكة؛ الشمول المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الإستقرار المالي في الجزائر؛ مجلة الإقتصاد والتنمية البشرية؛ رقم المجلد 10؛ العدد 03؛ جامعة علي لونيبي؛ البلدة 02؛ الجزائر؛ 2019.
18. محمد بن موسى، أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017، مجلة الإستراتيجية والتنمية، المجلد 08، العدد 15 مكرر، ديسمبر 2018.
19. محمد بوطلاعة وآخرون، واقع الشمول المالي وتحدياته -الأردن والجزائر نموذجاً-، مجلة إقتصاد المالي والأعمال، المجلد 04، العدد 02، معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المرك الجامعي عبد الحفيظ بوصوف، ميلة، الجزائر، جوان 2020.
20. نبيل بھوري، الشمول المالي كأداة لتحقيق الإستقرار الإقتصادي والإجتماعي ومتطلبات تحقيقه، المجلة الاقتصادية الجديد، الجزائر، 2019/09/06.
21. نغم حسين نعمة و أحمد 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 28-29/11/2018.
22. نھلة أبو العز، أثر تطبيق تكنولوجيا الرقمنة المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول الإفريقية، مجلة كلية السياسة والإقتصادية، العدد العاشر، كلية الدراسات الإفريقية العليا، جامعة القاهرة، مصر، أبريل 2021.

## قائمة المراجع

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

ثانيا: باللغة الأجنبية

### 1- Livres

A.Barbara culber, Ica rojesk, **identifying service quality dimensions as antecedents to customer satisfaction retail balking**, economic and business review, vol 12 :03, 2010.

B.Camara N, X. Pena and Tuesta. **Factors that matter for financial inclusion evidence from Peru**, (Madrid BBVA, WB, N°1409, 2014.

### 2- Les revues

A.CGAP (2021) **“Global Standard Setting Bodies and Financial Inclusion Farther poor**; White Paper; Oct; 2011.

B. Financial Inclusion Data Working Group **Measuring Financial Inclusion core set of Financial Inclusion Indicators Allinancial of Financial Inclusion** (2011).

C.Gatnar Eugeniusz, **Financial indicator in Poland**, ACTA universitatis lodziensis, Folia Economica, 286, 2013.

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

E. Nigeria, central Bank, **Financial Inclusion in Nigeria Issues and Challenges**, (Abuja Central Bank of Nigeria, Occasional paper N°45,2013), , **Financial Inclusion in India**, Journey so far and Way forward.

F. The World Bank « **Global financial Development: Financial Inclusion** (2014).

ثالثا: مواقع الأنترنت:

1. الموقع الرسمي للبنك الوطني الجزائري <http://www.bna.dz>

2. موقع صندوق النقد الدولي

الإطلاع تاريخ <https://www.amf.org.ae/sites/default/files/econ/amdb>

. 13:22 الساعة، 2022/02/02

الملاحق

الملحق رقم 01: الإستبيان

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية  
جامعة ابن خلدون تيارت  
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير  
السنة الثانية ماستر مالية وبنوك

استبيان موجه للموظفين

أخي الكريم أختي الكريمة تحية عطرة أما بعد :

في إطار انجاز مذكرة لنيل شهادة ماستر بعنوان دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية ،  
يشرفنا مشاركتكم في هذا البحث العلمي من خلال مساهمتكم في هذا الاستبيان ، فيرجى الاجابة 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 : طرفاوي الشيخ – رابة أمينة  
الثانية ماستر تخصص مالية وبنوك

## 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

أنثى  ذكر

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 دكتوراء

4/المنصب الوظيفي:

المدير	مدير مساعد	مكلف بالدراسة	مكلف بالزبائن	أمين الصندوق	موظف بالشباك

5/الخبرة :

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

## الملاحق

- 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 التقاها فإذا تبنى البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب أن يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبون

الرقم	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
<b>المحور الثاني: الشمول المالي</b>						
<b>1/ الوصول للخدمة المالية</b>						
01	يسهل البنك فتح واستخدام حساب مصرفي دون أي عائق					
02	يوفر البنك ضمانات وكفالات للوصول للخدمات البنكية					
03	يهتم البنك بسرعة انجاز الخدمات البنكية					
<b>2 / استخدام الخدمات المالية</b>						
01	يدرس البنك كيفية استخدام أي خدمة مالية قبل عرضها					
02	يوفر البنك دليل استخدام للخدمات المالية للعملاء ويجدده باستمرار					
03	تعيق الرسوم البنكية استخدام الخدمات البنكية المتاحة					
04	يسهل البنك ويبسط الاجراءات المتعلقة بالخدمة					
<b>3/ جودة الخدمات المالية</b>						
01	تقدم الخدمات البنكية للعميل في الوقت المناسب					
02	الوقت المنتظر للحصول على الخدمة قصير					
03	يقوم البنك بتقديم خدمات جديدة كل فترة					
04	يوفر البنك خدمات مالية سهلة تشعر الزبون بالراحة					
<b>المحور الثالث: جودة الخدمة البنكية</b>						
01	يقدم البنك خدمة في الوقت الذي يعد به العميل					
02	يحرص البنك على تقديم خدمات بشكل صحيح من المرة الأولى					

## الملاحق

				يحرص البنك على حل مشاكل العملاء بصدق وبسرعة	03
				الخدمات التي يوفرها البنك تتسم بالثقة والأمان	04
				تتميز معاملات البنك بالسرية	05
				سرعة الرد على شكاوي العملاء	06
				عندما يعد البنك العميل بشيء فإنه يفي بذلك	07
				الموظفون في البنك مستعدون لمساعدة العملاء	08
				ملاءمة ساعات العمل لكل عميل	09
				يسهل الوصول الى موقع البنك	10
				تصميم البنك جذاب ومنظم	11
<b>المحور الرابع : العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية</b>					
				يعمل البنك على الاحتفاظ بحساب لذوي الدخل المتوسط والمنخفض	01
				تساهم معدات البنك في تقليص الوقت المنتظر للحصول على الخدمة	02
				يهتم البنك بتوعية وتنقيب العملاء من خلال تزويدهم بالمعارف الأساسية التي تساعدهم على التخطيط وموازنة دخلهم	03
				يوفر موقع البنك كافة المعلومات التي تمكن العملاء من اتخاذ قراراتهم حول استخدام الخدمات المالية التي يقدمها البنك	04
				يعمل البنك على رقمنة نشاطاته والتخلص من اجراءات العمل الروتيني والبيروقراطي لتحسين جودة الخدمة البنكية	05
				يحتوي البنك على معدات حديثة تساهم في تقديم خدمات جديدة في كل فترة	06
				يعمل البنك على استخدام أحدث الابتكارات والتكنولوجيا المتطورة في تحسين جودة الخدمة البنكية	07

## ملخص

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة دور الشمول المالي في تحسن جودة الخدمة البنكية في البنك الوطني الجزائري BNA وكالة 504 تيارت وذلك من خلال البحث عن العلاقة بين أبعاد الشمول المالي (الوصول إلى الخدمة المالية، إستخدام المالية، جودة الخدمة المالية) وأبعاد جودة الخدمة البنكية (الإحتمالية، الإستجابة، الملموسية، الأمان والثقة، التعاطف) ، ولقد اتبعت هذه الدراسة المنهج الوصفي والتحليلي الاحصائي، واستخدم الاستبيان كأداة للدراسة حيث وزع 40 استبيان واسترجع 37 منه بالاعتماد على مخرجات SPSS تم اكتشاف مجموعة من النتائج أهمها:

وجود تأثير ايجابي معنوي لجودة الخدمة البنكية على الشمول المالي .  
الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المالية، جودة الخدمة البنكية

## Summary

This study aimed to find out the financial role of inclusion in improving the quality of banking service in the National Bank of Algeria BNA agency 504 Tiaret, the spectrum through research on the relationship between financial inclusion dimensions (access to financial services, use of financial service, the quality of financial service) and the dimensions of the quality of service banking (probabilistic, response, tangibility, safety and trust, empathy) In this study, we have followed the descriptive analytical and statistic method and the use of the questionnaire as a study tool Therefore, 40 questionnaires were distributed and 37 were taken back from then depending on the output spss Some results have been discovered:

One of the most results which have been discovered is the presence of the positive and more marking for the quality of the banking service to the financial inclusion.

**Words keys:** Global findex ; banking service; quality of banking service