الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي–

كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي– الطور الثاني–

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور القطاع المصرفي الجزائري في تعميق الشمول المالي الواقع والآفاق دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت

من إعداد الطالبة:

- غطاس معمر
- معامير علي
- هويدي عبد الرؤوف

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ: 05 / 06 /2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / زقريـــر عـــــادل .....(أستاذ محاضر قسم "ب" جامعة حمه لخضر– الوادي) رئيساً

الدكتور / بالحبيب عبد الكامل.....(أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة حمه لخضر– الوادي) مشرفاً

الدكتور / دفرور عبد المنعـــــم .....(أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة حمه لخضر– الوادي) مناقشاً

الموسم الجامعي:2024/2023

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة الشهيد حمه لخضر –الوادي–
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الاقتصادية

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر أكاديمي– الطور الثاني–

الميدان: علوم اقتصادية والتسيير وعلوم تجارية

التخصص: إقتصاد نقدي وبنكي

بعنوان:

دور القطاع المصرفي الجزائري في تعميق الشمول المالي الواقع والآفاق دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت

من إعداد الطالبة:

- غطاس معمر
- معامير علي
- هويدي عبد الرؤوف

نوقشت وأجيزت علناً بتاريخ: 05 / 06 /2024

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الدكتور / زقريـــر عـــــادل .....(أستاذ محاضر قسم "ب" جامعة حمه لخضر– الوادي) رئيساً

الدكتور / بالحبيب عبد الكامل.....(أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة حمه لخضر– الوادي) مشرفاً

الدكتور / دفرور عبد المنعـــم .....(أستاذ محاضر قسم "أ" جامعة حمه لخضر– الوادي) مناقشاً

الموسم الجامعي:2024/2023

الإهـــداء

إلى روح أبي الغالي رحمت الله تعالى عليه

الجموعي

إلى تلك الشمعة التي ذابت لتنير طريقنا أمى عائشة "

إلى التي كانت الرفيق والسند في طريق الحياة الزوجة الكريمة " نصيرة (فتيحة)

إلى أيقونة الحياة والصبر إلى " فخر الدين إلى الأبناء، مرام – عبد الرحمن – عيد المعز – أمنية "

إلى الإخوة : خالد إبراهيم – وسيلة

الشكر

أعوذ بالله من الشيطان الرجيم "رَبِّ أَوْزِعْنِي أَنْ أَشْكُرَ نِعْمَتَكَ الَّتِي أَنْعَمْتَ عَلَيَّ وَعَلَىٰ وَالِدَيَّ وَأَنْ أَعْمَلَ صَالِحًا تَرْضَاهُ وَأَصْلِحْ لِي فِي ذُرِّيَّتِيۖ إِنِّي تُبْتُ إِلَيْكَ وَإِنِّي مِنَ الْمُسْلِمِينَ"

الأحقاف الآية 15

شكراً وحمداً لله عز وجل الذي

ثبتنا و وفقنا لهذا الموقف.

شكرا لكل من كل أعاننا ولو بالدعاء

لنصل هذا الموصل،

شكراً إلى لكل إطارات وأساتذة الجامعة حمى الخضر – كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير – قسم العلوم الاقتصادية، على تفانيهم

و توجهاتهم لنا.

شكر خاص لأستاذنا **بالحبيب عبد الكامل** على مرافقته وتحمله عناء تأطيرنا لانجاز هذه المذكرة

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مفهوم الشمول المالي وأهم أبعاده ومؤشرات قياسه، كما تطرقت للبنوك العمومية من خلال إبراز مساهمتها في تحسين الشمول المالي، ولمعرفة هذا الدور تناولت الدراسة البنوك العمومية الجزائرية، لتحقيق أهداف الدراسة تم تصميم أداة الإستبانة وزعت على عينة الدراسة المتمثلة في عملاء بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، كما تم الإعتماد على برنامج الحزمة الإحصائية (Spss) لتحليل الإستبيان الذي تمكنا من خلاله الإجابة على إشكالية الدراسة.

ولقد توصلت الدراسة إلى أن البنوك التجارية تساهم وبشكل كبير في تحسين الشمول المالي، حيث تعتبر البنوك التجارية القناة التقليدية الرئيسية لتحقيق الشمول المالي الذي بدوره يؤدي لتحقيق التنمية المستدامة.

كلمات مفتاحية: بنوك التجارية، خدمات المالية ، شمول المالي ، وكالة تقرت.

Abstract:

This study aims to identify the concept of financial inclusion, its most important dimensions, and the indicators to measure it. It also focuses on public banks by highlighting their contribution to improving financial inclusion. To understand this role, the study examined Algerian public banks.

To achieve the study's objectives, a questionnaire tool was designed and distributed to the sample represented by customers. The Foreign Bank of Algeria and the Touggourt Agency were also used to analyze the questionnaire through which we addressed the study's problem.

The study revealed that commercial banks significantly contribute to improving financial inclusion, as they are considered the main traditional channel for achieving financial inclusion, which in turn leads to sustainable development.

Keywords:

commercial banks, financial services, financial inclusion, agence Touggourt.

العنوان	الصفحة
الإهداء	II
الشكر	III
ملخص	IV
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VII
قائمة الملاحق	VIII
قائمة الرموز والاختصارات	IX
مقدمة	أ_هـ
الفصل الأول: الأدبيات النظرية والتطبيقية للقطاع المصرفي والشمول المالي	
تمهيد	02
المبحث الأول: الإطار النظري حول القطاع المصرفي والشمول المالي.	02
المبحث الثاني: الدراسات السابقة لموضوع الدراسة	29
خلاصة الفصل	33
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية – حالة بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت	
تمهيد	35
المبحث الأول: تقديم المؤسسة محل الدراسة	36
المبحث الثاني:الدراسة الإحصائية.	40
خلاصة الفصل	59
الخاتمة	60
المراجع	63
الملاحق	70

الرقم	عنوان الجداول	الصفحة
1-1	أبعاد الشمول المالي	22
1-2	يوضح الخدمات المصرفية الإلكترونية لبنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت	39
2-2	نتائج توزيع استمارة الاستبيان	41
3-2	توزيع فقرات المحور الأول	42
4-2	توزيع فقرات المحور الثاني	43
5-2	الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس ليكارت الثلاثي	43
6-2	المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها	43
7-2	الاتساق الداخلي لأبعاد الدراسة	45
8-2	نتائج اختبار الثبات بطرقة التجزئة النصفية	46
9-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات المتغير المستقل	50
10-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد الوصول للخدمات المالية	51
11-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد استخدام الخدمات المالية	52
12-2	الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد جودة الخدمات المالية	52
13-2	نتائج اختبار فرضية مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري	54
14-2	نتائج اختبار فرضية مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت	57

الرقم	عنوان الأشكال	الصفحة
1-1	هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى عام 2009	10
2-1	ركائز الشمول المالي	26
1-2	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت	38
2-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس	47
3-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير السن	48
4-2	توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل الشهري	49

الرقم	عنوان الملحق	الصفحة
01	الاستبيان	70
02	مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.v22	71

مقدمة

1. توطئة:

حرص البنك المركزي والبنوك التجارية على ضرورة تحقيق الشمول المالي (Financial Inclusion) والذي يدعو إلى منح الاهتمام المتزايد إلى قطاعات المجتمع كافة للمشاركة في الحصول على الحد الأدنى من الخدمات المصرفية والمالية لكافة أفراد المجتمع مع تقديم وإعطاء عناية خاصة ومتميزة للفئات والشرائح ذات الدخل المحدود وأصحاب المؤسسات الريادية الصغيرة والمتناهية الصغر بشكل يحقق الكثير من المنافع ومصلحة المجتمع.

ويعني الشمول المالي بتحقيق إمكانية وحق الوصول إلى الخدمات المالية والمصرفية بشكل يسير وآمن وبما يتناسب مع حاجات ورغبات مختلف شرائح المجتمع سواء أكانت هذه الخدمات منها التوفير والإبداع أو تمويل أو تأمين أو خدمات دفع وتحويل إلكتروني وبتكلفة معقولة. فقد حظيت أبعاده وتأثيراته في الآونة الأخيرة، باهتمام واسع من قبل البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء، حيث بات واضحاً الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي، منطلقين من أهميته الكبيرة في الحد من الفقر وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية والاستقرار المالي،ومن خلال ذلك يتحتم على الدول أن تضع الشمول المالي ضمن أولوياتها على الصعيد المحلي والدولي.

حيث تواجه هذه الدول الكثير من المعوقات والمشاكل التي تزيد من صعوبة تعزيز الشمول المالي، ومن هذا المنطلق يحتاج الشمول المالي إلى مجموعة من المتطلبات الأساسية من أجل توسيع قاعدة النظام المالي الرسمية لتشمل جميع شرائح المجتمع والذي يعزز من الشمول المالي.

كذلك، فإن الشمول المالي يعزز فرص التنافس بين المؤسسات المالية من خلال العمل على تنوع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات بالتالي تقنين القنوات غير الرسمية.

طرح الإشكالية:

مما سبق يمكن طرح التساؤل الرئيسي كالآتي:

- ما مدى مساهمة القطاع المصرفي الجزائري في تعميق الشمول المالي حالة بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت؟

2. الأسئلة الفرعية:

- ما مستوى توفير الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت؟
- ما مستوى الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت؟

3. الفرضيات:

- توفير الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت يرقى للمستوى العالي.
- الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت يرقى للمستوى العالي.

4. أهمية الدراسة:

تكمن أهمية البحث في إبراز أهمية الشمول المالي ودور البنوك التجارية في دعمه وتعزيزه، من خلال تسهيل حصول كافة شرائح المجتمع دون تمييز على الخدمات والمنتجات المالية، بما يتناسب مع احتياجاتهم ويساعد على تحسين مستويات معيشتهم ومن ثمة رفع معدلات النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي.

5. أهداف الدراسة:

- إبراز أهمية وأهداف الشمول المالي.
- التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر.
- توضيح الآليات والإجراءات المتبعة من طرف البنوك التجارية لرفع مستويات الشمول المالي في الجزائر.
- تقييم الجهود المبذولة من طرف الحكومة والبنوك التجارية لترقية وتعزيز الشمول المالي في الجزائر.

6. منهجية الدراسة:

للإلمام بالموضوع من كل جوانبه والإجابة عن التساؤلات المطروحة ولتحقيق أهداف البحث واختبار الفروض التي يتضمنها سنعتمد في هذه الدراسة على المنهجين الوصفي والتحليلي حيث:

سنعتمد على المنهج الوصفي عند التطرق إلى استعراض الإطار المفاهيمي للقطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي.

وسنعتمد على المنهج التحليلي في الدراسة الميدانية، وذلك من خلال تحليل نتائج أداة الاستبيان لاختبار صحة الفرضيات.

7. أدوات الدراسة المستخدمة:

سعيًا منّا لإثراء هذه الدراسة اعتمدنا على البحث المكتبي، حيث استخدمنا في الجانب النظري مجموعة من الكتب وكذلك مجموعة من البحوث العلمية والمجلات وبعض الملتقيات الوطنية والدولية، أما فيما يخص الجانب التطبيقي فقد اعتمدنا على تصميم استمارة استبيان وتوجيهها إلى عينة من زبائن البنك محل الدراسة وتهدف هذه الاستمارة إلى التعرف على مدى مساهمة البنك محل الدراسة في تعزيز أبعاد الشمول المالي، وأخيراً تحليل البيانات المجمعة من أدوات الدراسة بالاعتماد على:

- برامج إحصائية: SPSS25, EXCEL2016؛
- الأساليب الإحصائية: النسب المئوية، التكرارات، الانحراف المعياري؛
- اختبار (T TEST) لدراسة صحة الفرضيات؛
- اختبار التباين الأحادي (One Way Anova).

1. حدود الدراسة:

- **الحـدود الموضوعية:** تتمثل في الجانب النظري للدراسة حيث سيتم التطرق إلى المفاهيم المتعلقة القطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي؛
- **الحـدود المكانيـة:** في الجانب الميداني سيتم إجراء دراسة استبيانية من خلال توزيع الاستمارة على عينة زبائن البنك محل الدراسة.
- **الحـدود الزمنيـة:** إنجاز الدراسة ككل يتزامن مع السنة الجامعية 2024/2023 حيث تم تخصيص شهري مارس و أفريل 2023 لإنجاز الدراسة الميدانية.

2. **صعوبات الدراسة:** تمثلت صعوبات الدراسة في قلة المراجع الأكاديمية لموضوع الدراسة.

3. **خطة (تقسيمات) الدراسة:**

بغية تحقيق أهداف الدراسة والإجابة على الإشكالية المطروحة تم تقسيم الدراسة بشكل متوازن مكوّن من فصلين تسبقهما مقدمة، حيث يتناول كل فصل جانب رئيسي من المذكرة ويسبق بتمهيد ويختتم بخلاصة، وفي الختام عرض النتائج النهائية المتوصل إليها واختبار الفرضيات واقتراح بعض التوصيات الآفاق المستقبلية المرتبطة ذا الصنف من الدراسات وذلك كما يلي:

- **مقدمة**

الفصل الأول –:الأدبيات النظرية والتطبيقية للقطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي –:

يتناول الإطار النظري للدارسة، حيث يتضمن:

- **المبحث الأول:** الإطار النظري حول القطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي؛
- **المبحث الثاني:** الدراسات السابقة لموضوع الدراسة؛

الفصل الثاني– الدراسة الميدانية – حالة بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت: يتعلق بإسقاط الجانب النظري على الدراسة الميدانية من خلال دراسة استبيانية بولاية تقرت، حيث يتضمن هذا الفصل:

- **المبحث الأول**:تقديم المؤسسة محل الدراسة
- **المبحث الثاني**:تحليل النتائج ومناقشتها

- **خاتمة**

تمهيد:

يعتبر النظام المصرفي عصب النشاط الاقتصادي لأي دولة، ليس فقط لدوره الهام في حشد وتعبئة المدخرات المحلية والأجنبية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة لتحقيق التنمية الاقتصادية، بالإضافة إلى توفير خدمات مصرفية متعددة للجمهور المتعاملين، وهو يتعدى هذه المهمة لكونه أصبح يمثل حلقة اتصال الأكثر أهمية مع العالم الخارجي، ولقد عرف النظام المصرفي في الجزائر إصلاحات عديدة منذ الاستقلال تمت على عدة مراحل تماشيا مع المتغيرات والمستجدات العالمية المعاصرة في مجال العمل المصرفي وذلك بهدف تطويره و عصرنته ومواكبة كل ما هو جديد.

بناءاً على ما سبق نتناول في هذا الفصل ضمن المبحث الأول الأدبيات النظرية والتطبيقية للقطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي، وفي المبحث الثاني سيتم التطرق إلى الدراسات السابقة لموضوع الدراسة.

المبحث الأول: الأدبيات النظرية للقطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي

نهدف من خلال هذا المبحث، إلى التطرق للأدبيات النظرية لمتغيرات الدراسة المتمثلة في القطاع المصرفي الجزائري والشمول المالي

المطلب الأول: الإطار النظري للقطاع المصرفي الجزائري

يعد النظام المصرفي شريان الحياة الاقتصادية في أي بلد، وذلك لدورها الأساسي في تعبئة وحشد الموارد المالية وتوجيهها نحو النشاطات الاستثمارية المختلفة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، بالإضافة الى توفير خدمات مصرفية متعددة لجمهور المتعاملين مما يساهم في الرقي بالمجتمع الذي تنشط فيه.

ولقد أولت الدولة الجزائرية بعد نيل استقلالها الاهتمام البالغ بقضية بناء نظام مصرفي وطني كفء وفعال، يساعد الدولة في سياساتها الاقتصادية ويساهم في برامجها التنموية وذلك من خلال إنشاء بنوك ومؤسسات مالية وطنية تعوض وتسد الفراغ الذي خلفه نزوح البنوك الفرنسية والأجنبية عن الجزائر بعد الاستقلال، وتكون قاعدة تمويل لمتطلبات إحداث التنمية الشاملة.

شهد الجهاز المصرفي الجزائري عدة تطورات خلال فترة الاستعمار مما أدى إلى إعادة هيكلة قطاعه، بالعديد ومر من الإصلاحات بعد الاستقلال فقد ورثت الدولة الجزائرية غداة الاستقلال مؤسسات مالية ومصرفية تابعة للأجنبية لذلكلم تتمكن من مسايرة متطلبات التنمية المنشودة للاقتصاد الجزائري ومن ثم عملت السلطات الجزائرية على بذل أقصى مجهودات لبعث التنمية في جميع المجالات وخاصة النشاط المالي والمصرفي فخلقت بعض المؤسسات الضرورية والتي لا غنى عنها بالنسبة لاقتصاد أي دولة، وكما حاولت مع البعض الآخر، وبذلك إنشاءات في آخر المطاف نظاما مصرفيا جزائريا ينسجم مع متطلبات الاقتصاد الوطني".

الفرع الأول: ماهية النظام المصرفي الجزائري

سنتناول في خلال هذا الفرع نشأة النظام المصرفي الجزائري بالإضافة إلى الخصائص المميزة لهذا النظام.

أولاً: نشأة النظام المصرفي الجزائري: شهدت الجزائر تطور جهازها المصرفي في خلال فترة الاستعمار أول مؤسسة مصرفية التي نادت إليها الحكومة الفرنسية ولقد بدأ هذا النوع بإصدار النقود مع بداية سنة 1848 وثاني مؤسسة مصرفية وهي التي تأسست في الجزائر حيث لم يكن لها الحق في إصدار النقود وثالث مؤسسة مصرفية عام

1861 تحت اسم بنك الجزائر والتي بها الجمهور الفرنسي الذي كان يقطن بالجزائر آنذاك وبعد استقلال الجزائر ورثت نظاما مصرفيا واسعا لكنه تابع للأجنبي وقائم على أساس الاقتصاد الحر الليبرالي.[1]

فقد واجهت الجزائر وضعا اقتصاديا صعبا بسبب النتائج التي ترتبت عند حرب التحرير من جهة ومغادرة الإطارات الفرنسية المسيرة لتلك البنوك من جهة ثانية والأمر الذي أدى بالسلطات الجزائرية إلى تحدي تلك الصعاب وإقدام على تأميم هذه البنوك قصد تعبئة مواردها المالية المتواضعة خدمة للاقتصاد الوطني الجزائري، حيث عمدت السلطات المعنية بتأسيس بنكا مركزيا يطلع بمهامه التقليدية بإطار توجيه السياسة النقدية للبلاد وتحضير لإنشاء عملة وطنية حيث رفض القطاع الأجنبي تمويل الاقتصاد الجزائري مما لجأ البنك المركزي الجزائري والخزينة الجزائرية القيام بدور البنوك لتمويل الزراعة والصناعة وغيرها.[2]

فالبنك لم يكن له في الحقيقة الخيار في اختيار التمويلات التي يراها مناسبة فالقاعدة العامة تقتضي بأن يكون البنك الممول لأي مشروع معتمد فالخطة متى قدمت المؤسسة صاحبة المشروع خطة التمويل اللازمة.

ومن هنا نلاحظ أن القرار التمويلي يرتبط بالقرارات المتخذة على مستوى هيئة التخطيط التي تقوم بنفسها بتقدير الجدوى الاقتصادية والاجتماعية للمشروع، إن تصميم النظام البنكي وتنظيمه وأدائه كان يخضع إلى مبدأ التخطيط المركزي لكل القرارات المرتبطة للاستثمار والتمويل.[3]

ثانياً: خصائص النظام المصرفي الجزائري:

لكل نظام مصرفي خصائص تميزه عن نظام آخر، وهذه الخصائص هي كالتالي[4]:

-تعود ملكية النظام البنكي بما فيه البنوك التجارية إلى الدولة: حيث أن السيطرة على رؤوس أموال البنوك يسمح بالسيطرة على سياستها وأدائها، كما يتح فرصة توجيهها حسب الأهداف التنموية العامة التي تضعها السلطات العمومية، كما أن هذا التوجه أيضا يخضع للمذهب الاقتصادي.

- تداخل الصلاحيات بين المؤسسات المالية العاملة فنجد أن الخزينة تتدخل في منح القرض كما لو كانت بنكا، والبنك المركزي يتدخل أيضا بطريقة مباشرة في منح القروض للقطاع الفلاحي، وأن البنوك التجارية تتدخل في منح

---

[1] شاكر القزويني، **محاضرات في إقتصاد البنوك**، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون-الجزائر،2000، ص ص 54-55.

[2] بعلي حسين مبارك، **"إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة"**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم التسيير فرع إدارة مالية جامعة منتوري قسنطينة 2011-2012، ص: 83.

[3] الطاهر لطرش، **تقنيات البنوك**، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2007، ص ص 177-178.

[4] فاطمة بلحاج، **"العولمة الاقتصادية وآثارها على النظام البنكي الجزائري"**، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، تخصص: إقتصاد دولي، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية جامعة وهران، 2010-2011، ص، ص: 61-62.

القروض لقطاعات هي من اختصاص بنوك تجارية أخرى، هذا التداخل ولد غموض على مستوى نظام التمويل، وأدى إلى تراكم المشاكل والتناقضات.

-خضوع النظام البنكي الوطني لقواعد التنظيم وآليات الأداء المماثلة لنظام الاقتصاد الاشتراكي، وهذا ينعكس من جهة، على الدور الذي تقوم به السلطات العمومية في تحديد صلاحيات المؤسسات العاملة في هذا النظام بطريقة إدارية. ومن جهة أخرى على الدور المتعاظم الذي تلعبه السلطات العمومية بواسطة الخزينة في مراقبة التدفقات النقدية لهذا النظام وتوجيهها بطريقة إدارية أيضا.

-تعاظم دور الخزينة وهيمنتها على النظام البنكي: فهي تعتبر السبب الأول في دفع البنك المركزي إلى إصدار النقود بشكل لا يبرره الوضع النقدي، كما تتكفل بتوزيع القرض، وأصبح يتميز بالسلبية المفرطة على مستوى الادخار، أو على مستوى توزيع القرض ورسم السياسات الإقراضية، كما أن البنك المركزي لم يكن رأسا حقيقيا للنظام النقدي، حيث أن إصدار النقود ومراقبة السياسات الإقراضية تتم دون إدارة حقيقية منه.

- التركز البنكي: هي ظاهرة الأكثر انتشارا في الدول العربية بصفة عامة والجزائر بصفة خاصة والمقصود بها هو سيطرة عدد محدود من البنوك على السوق المصرفية، وهذا ما ينتج عنه انخفاض في المنافسة، ففي الجزائر على الرغم من دخول القطاع الخاص إلى النظام البنكي الجزائري واقتحامه.

-ورغم أن عملية خوصصة البنوك مطروحة الآن بحدة أكثر من أي وقت مضى، إلا أن القطاع العمومي لا يزال يمارس احتكارا شبه كلي على نشاطات الوساطة والخدمات المصرفية.

-توزيع القروض من طرف البنوك لا يضمنه سوى حسن نية الدولة: أي ليس هناك ضمانات بالمعنى الكلاسيكي، هذا ما ولد بعض التراخي في دراسة ومتابعة ومراقبة عملية القرض، نتج عنه تراكم ديون البنوك على المؤسسات العمومية بشكل أثر على التوازن المالي الداخلي للبنوك والمؤسسات وحتى التوازن المالي الداخلي للبلاد.

إضافة إلى بعض خصائص الأخرى كالآتي:[1]

-خضوع الاستفادة من القرض إلى عملية التوظيف المسبق الوحيد: فالبنوك لا يمكنها منح القروض وفق الفرصة المتاحة، إنما يمكنها منح القروض فقط للمؤسسات التي وطنت عملياتها المالية في هذه البنوك حتى ولو كانت هذه المؤسسات لا تستجيب للمعايير والمقاييس الكلاسيكية المعمول بها في الأنظمة البنكية، كما أن البنوك والمؤسسات ليست المخيرة بعملية التوظيف، ذلك لأن المؤسسات الموجودة وزعت بقرار من وزارة المالية على البنوك التجارية الموجودة.

[1] بالعجين خالدية، **"أثر التحرير المالي والمصرفي على الجهاز المصرفي الجزائري"**، مجلة خلدونية، المجلد 01، العدد 03، تصدر عن جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر أفريل 2018، ص: 09.

-النشاط البنكي يقوم على مبدأ التخصص: أي أن كل بنك يتكفل بتمويل مجموعة من الفروع الاقتصاد الوطني، وليس له الحق في تمويل فروع من اختصاص بنوك أخرى.

-النظام البنكي هو نظام ذو مستوى واحد بمعنى أن البنك المركزي والبنوك التجارية تقع على مستوى واحد ولا يملك البنك المركزي عمليا سلطة على سلوك هذه البنوك.

-عدم الفعالية المالية وتقاس هذه الفعالية بكلفة إنتاج الخدمات التي يقدمها والمعلومات التي يضعها في متناول الزبائن، إضافة إلى ضعف تشكيلة الخدمات المقدمة.

- فقدان الاحترافية: البنوك التجارية الجزائرية تفتقد إلى الاحترافية اللازمة، فهذه البنوك كانت تخضع بشكل دائم للسلطات العمومية في اتخاذ قراراتها على منح القروض للمؤسسات العمومية وبالتالي مازالت أداة يد الدولة.

- قلة استعمال أجهزة الإعلام الآلي بالمقابل استعمال الموارد البشرية بكثرة لمعالجة العمليات التجارية.

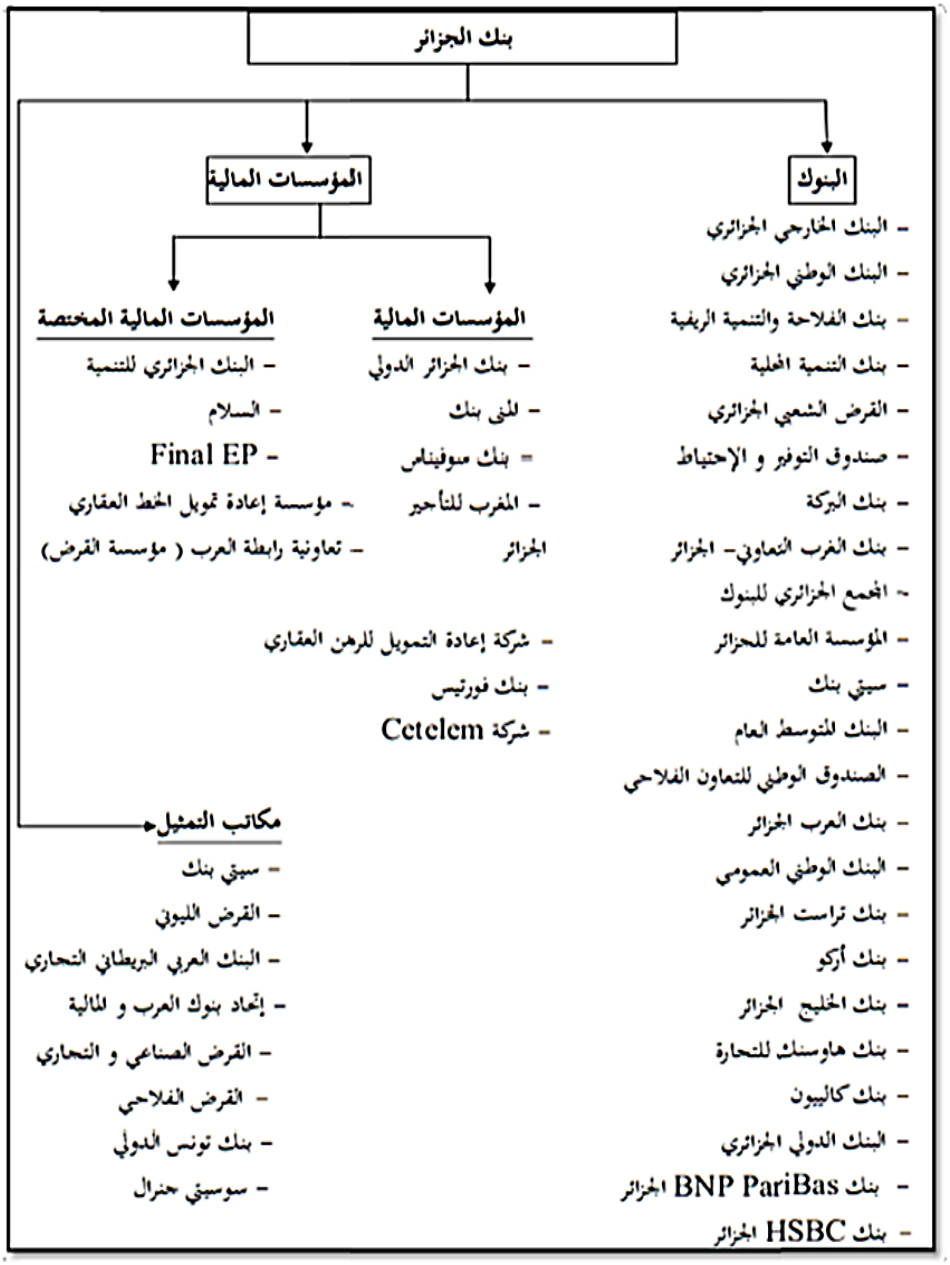
-عجز التأطير المؤسساتي والبشري بالإضافة إلى ضعف الرقابة والهياكل.

الفرع الثاني: هيكل ومكونات النظام المصرفي الجزائري

سنتطرق في هذا المطلب إلى هيكل ومكونات النظام المصرفي الجزائري.

أولاً: هيكل النظام المصرفي الجزائري: يتكون الجهاز المصرفي الجزائري الحالي الذي يقف على رأسه البنك المركزي قطاعات رئيسية ثلاثة هي البنوك والمؤسسات المالية بشقيها العامة والمتخصصة بالإضافة لمكاتب التمثيل الجزائري و من الشكل التالي يبين ذلك.

الشكل رقم (1-1): هيكل النظام المصرفي الجزائري حتى عام 2009



المصدر: فاطمة بلحاج، " العولمة الاقتصادية وآثارها على النظام البنكي الجزائري"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، تخصص: اقتصاد دولي، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة وهران 2010-2011، ص: 70.

ثانياً: مكونات النظام المصرفي الجزائري: ويتكون النظام المصرفي من:

1. البنك المركزي الجزائري[1]: يعتبر البنك المركزي أول مؤسسة نقدية يتم تأسيسها بالجزائر المستقلة وقد كان ذلك في 13 ديسمبر 1963 بموجب قانون رقم 62-144 وقد ورث البنك المركزي كل المهام التي تختص بها البنوك المركزية في كل دول العالم فهو المسؤول عن إصدار النقود وتدميرها وتحديد معدل إعادة الخصم وكيفية استعماله والبنك المركزي حسب قانون تأسيسه هو بنك البنوك ويجعله ذلك مسؤولاً عن السياسة النقدية والسياسة الاقراضية وهو أيضا بنك الحكومة ويحتم عليه ذلك أن يقدم تسهيلاته لها بواسطة إعطاء تسبيقات للخزينة أو إعادة خصم سندات مكفولة من طرفها.

والحقيقة أن النصوص قد بينت بدقة ووضوح هذه المسؤوليات ولكن الوقائع أثبتت أن البنك المركزي لم تكن له سلطة فعلية تسمح له بتكريس هذه المهام في الميدان فالبنوك التجارية كانت تحت سلطة وزارة المالية وليس تحت سلطته كبنك البنوك.

كما أن الخزينة لم تكن فقط لا تخضع إلى سلطته بل كانت سببا مباشرا في التوسع النقدي وعنصرا رئيسا في رسم السياسة الاقراضية وتنفيذها، ولذلك نجد في الواقع أن الروح التي تبرز وجود البنك المركزي كمؤسسة مسؤولة عن تسيير الوضع النقدي قد تم تحويلها عمليا إلى مؤسسات أخرى.

2. الصندوق الجزائري للتنمية[2]: أنشئ هذا البنك بموجب القانون 63-165 بتاريخ 07 ماي 1963 وهو مؤسسة عمومية ذات شخصية معنوية واستقلالية مالية، وقد تمت تسميته الصندوق الجزائري للتنمية عند إنشائه مباشرة بعد ثم أعيدت تسميته بعد ذلك البنك الجزائري للتنمية.

وقد ورث البنك الجزائري للتنمية عند تأسيسه فعاليات أربع مؤسسات للائتمان متوسط الأجل ومؤسسة واحدة للائتمان طويل الأجل أثناء الاستعمار وهي:

-القرض العقاري.

-القرض الوطني.

-صندوق الودائع والارتهان.

-صندوق صفقات الدولة.

-صندوق تجهيز وتنمية الجزائر.

---

[1] عبد الرزاق حميدي، "**جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك – دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL**"، مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير فرع إدارة تسويقية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المحمد بوقرة بومرداس 2007/2008، ص: 32.

[2] **المرجع نفسه**، ص، ص: 32-33.

كان البنك في 1972 مسؤولا عن إعداد خطط تمويل المشاريع الإنتاجية المقررة في الخطة الاقتصادية الوطنية وفي عام 1973م بدأ البنك بالمساهمة في فعاليات التنمية على النطاق الجهوي الذي تقرر بالمخطط الرباعي 1974-1977 ساهم في تمويل المنشآت البلدية والمحلية للإنتاج والسياحة.

تتراوح مدة القرض الذي يمنحه البنك من 10 إلى 20 سنة قابلة للتمديد إلى 04 سنوات إضافية.

3. **صندوق الوطني للتوفير والاحتياط (CNEP)**: أنشئ هذا الصندوق بموجب القانون رقم 64-277 بتاريخ 10 أوت 1964، وهو مؤسسة عامة تتمتع بالشخصية المعنوية والاستقلال المالي، ومن أهم أنشطته جمع المدخرات الفردية وأموال الهيئات المحلية لأجل بناء السكنات.

4. **البنك الوطني الجزائري (BEA)**: أنشأ هذا البنك بموجب المرسوم رقم 66-178 المؤرخ في 13 جوان 1966 لتمويل المشاريع الاقتصادية إضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط وإقراض المؤسسات والمنشآت الصناعية العامة.

5. **القرض الشعبي الجزائري (CPA)**: وفقا للأمر رقم 66/366 المؤرخ في 29 ديسمبر 1966 والأمر المؤرخ في 11 ماي 1967 والذي تكفل بدوره بترقية نشاط المؤسسات الصغيرة والمتوسطة وكذا مختلف الصناعات التقليدية. 6- البنك الخارجي الجزائري: تم تأسيسه بموجب الأمر رقم 67/204 المؤرخ في 01 أكتوبر 1967 بعد دخول الجزائر في علاقات متشابكة مع الخارج، ولهذا السبب اختص هذا البنك في تسهيل وتنمية العلاقات الإقتصادية الجزائرية مع بقية العالم.

6. **بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR)**: والذي أنشأ في 13 مارس 1982 بموجب المرسوم 82-106 المؤرخ في 13مارس1982، وقد اضطلع هذا البنك بالوظائف التالية:
   - تمويل الهياكل والأنشطة ذات الصلة بالإنتاج الفلاحي.
   - تمويل الهياكل والأنشطة الصناعية والفلاحية.
   - تمويل الهياكل والأنشطة الصناعات التقليدية والحرف الريفية.
   - بالإضافة إلى قيامه بجميع العمليات المصرفية التقليدية.

7. **بنك التنمية المحلية (BDL)**: والذي أنشئ في 30 أفريل 1985 بموجب المرسوم 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985 وقد اضطلع هذا البنك بالإضافة إلى القيام بجميع العمليات المصرفية التقليدية بمهمتي تمويل عمليات الاستثمار الإنتاجي المخطط من طرف الجماعات المحلية وتمويل عمليات الرهن.

ويمكن القول بأن هذه المرحلة تميزت بعدة نقائص أهمها:

انحصار قرار السلطة النقدية في وزارتي التخطيط والمالية.

– احتكار الخزينة العمومية لعملية تمويل الاقتصاد الوطني وهيمنتها على أوجه النشاط المالي والمصرفي.

– وجود نظام مصرفي ذو مستوى واحد يتدخل فيه دور البنوك التجارية والبنك المركزي في تمويل النشاط الاقتصادي.

– قصور كبير يميز دور الجهاز المصرفي لكون هذا الجهاز كان مجرد وسيط إداري لنقل التدفقات المالية من الخزينة العمومية إلى المؤسسات الاقتصادية العمومية.

الفرع الثالث: الإصلاحات المصرفية الجزائرية

شهد النظام المصرفي الجزائري العديد من إصلاحات والتي كانت من أهمها مرحلة الإصلاحات سنة 1990 أين عرف انفتاحاً على العالم الخارجي. وأصبحت السوق المصرفية الجزائرية مركز نشاط عدة بنوك أجنبية ومؤسسات مالية غير مصرفية، ويشكل هذا النظام عصب الاقتصاد الوطني بصفته الممول الأساسي لمختلف الأنشطة الاقتصادية وفيما يلي سنتطرق إلى مراحل تطور النظام.

أولاً: مرحلة إصلاح النظام المصرفي ما قبل 2000: وتنقسم إلى:

1. إصلاحات النظام المصرفي من 1962 إلى غاية 1986[1]: بعد الاستقلال مباشرة بدأت نواة تشكل النظام المصرفي الجزائري من خلال إضفاء السيادة على المؤسسات المالية الكبرى، وذلك من خلال إحداث الدولة الجزائرية لمعهد إصدار خاص بها ليحل محل بنك الجزائر وتم إنشاء الخزينة الجزائرية بعزلها على الخزينة الفرنسية في 31 ديسمبر 1962 ومن أجل عملية التنمية الوطنية التي تتطلب رؤوس أموال كبيرة لتمويل الاستثمار تم تأسيس الصندوق الجزائري للتنمية في 1963 الذي تحول فيما بعد إلى البنك الجزائري للتنمية. ثم بعد ذلك تم إنشاء صندوق الوطني للتوفير والاحتياط الذي تحول فيما بعد إلى بنك متخصص في تمويل السكن، ولكن الإجراء الأكثر أهمية في ذلك الوقت هو إصدار عملة وطنية تتمثل في الدينار الجزائري خلال سنة 1964 وهذا الأخير غير قابل للتحويل وقيمته مطابقة للقيمة الذهبية للفرنك الفرنسي آنذاك وقد وضعت هذه العملية حدا لتهريب رؤوس الأموال إلى الخارج.

[1] بطاهر علي، **"إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية"**، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية فرع تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص29.

2. إصلاحات النظام المصرفي من 1986 إلى غاية 1988[1]: إنّ الأوضاع الميدانية للنظام المصرفي الجزائري في الفترة السابقة لعام 1986، قد أظهرت خللا على مستوى تنظيم وأداء هذا النظام، ومما ساهم في دفع السلطات العمومية إلى التفكير في إدخال إصلاحات عميقة على النظام المصرفي، هو تعثر النظام الاقتصادي الذي كان قائما على التخطيط المركزي لكل النشاط الاقتصادي، وقد كان للتحولات الاقتصادية الدولية الدافع أيضا لتبنى قواعد اقتصاد السوق، والتحول إلى الاقتصاد الرأسمالي.

إن قواعد التي أصبح يقوم عليها التنظيم الاقتصادي الجديد، يجب أن يخضع لها التنظيم المصرفي أيضا، وعليه فإن هدف الإصلاحات الخاصة بالنظام المصرفي هو تكييف هذا القطاع مع فلسفة الاقتصاد الجديدة، لذا نجد أن القطاع المصرفي عرف قانونين أساسيين في هذه الفترة وهو ما سنوضحه كالآتي:

1.2 **قانون 86-12 المتعلق بنظام البنوك والقرض**[2]: يعتبر قانون 86-12 الصادر بتاريخ 19 أوت 1986 أول إصلاح مصرفي هام بعد الاستقلال، والذي جسد رغبة الدولة في التخلي عن القواعد السابقة في مجال منح القروض وإرساء قواعد جديدة للعلاقة بين المؤسسات والبنوك، حيث تم إنشاء مجلس أعلى للقرض مهمته متابعة وضبط التطور في مجال النقد والقرض بهدف التحكم في الائتمان من جهة والتقليل من مخاطر استرجاع القروض من جهة أخرى. كما تم من خلال هذا القانون إدخال مفهوم جديد في مجال التمويل المصرفي وهو المخطط الوطني للقرض والذي حددت المادة 26 أهم أهدافه المتمثل في:

- حجم وطبيعة الموارد الداخلية التي يجب جمعها والقروض الواجب منحها لكل مؤسسة قرض.
- مستوى التدخل البنك المركزي في تمويل الاقتصاد الوطني.
- ديون الدولة وطرق تمويلها.

2.2 **قانون 1988 وتكييف الإصلاح (المتعلق باستقلالية البنوك)**[3]: شرعت الجزائر منذ 1988 في تطبيق برنامج إصلاحي واسع مس مجموع القطاعات الاقتصادية خاصة المؤسسات العمومية، ومنح القانون 88-01 المؤرخ في 12 جانفي 1988 استقلالية اتخاذ القرار بشكل حقيقي وجلي لمسايرة المستجدات التي طرأت على مستوى التنظيم

[1] علي حبيش، **"آثار الإصلاحات المصرفية على مكافحة تبييض الأموال في الجزائر"**، مذكرة ماجستير تخصص: نقود مالية وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، بالبليدة جوان 2006، ص: 53.

[2] عباسي طلال، وآخرون، **الإصلاحات المصرفية في الجزائر ودورها في تفعيل تمويل الاقتصاد الملتقى العلمي الوطني حول النظام المالي وإشكالية تمويل الاقتصاديات النامية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف – مسيلة، يومي 04 و05 فيفري 2019، ص، ص: 04-05.

[3] بورمة هشام، **"النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية"**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، التخصص: إدارة مالية، الشعبة علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الجزائر، 2008/2009، ص ص 25-26.

الجديد للاقتصاد، فأضحى من اللازم أن يكيف القانون النقدي مع هذه القوانين بالشكل الذي يسمح بانسجام البنوك كمؤسسات مع القانون، وفي هذا الإطار بالذات جاء القانون 88-06 المعدل والمتمم للقانون 86-12.

إنّ الغاية من القانون رقم 88-06 المتعلق بنظام الجديد للبنوك والقرض هي ملائمة القانون المصرفي رقم 86-12 مع الإصلاح الموجه نحو استقلالية المؤسسات، وذلك بإعادة تحديد القانون الأساسي لمؤسسات القرض وللبنك المركزي طبقا لقانون توجيه المؤسسات العمومية. وفي خضم تدابير هذا القانون فإن المؤسسة المصرفية وجدت نفسها مندمجة كلية في الصنف الخاص بالجانب التشريعي للمؤسسة العمومية الاقتصادية، وانتقلت بفعل هذا القانون من وضعية المؤسسة الوطنية إلى وضعية المؤسسة العمومية الاقتصادية المستقلة.

ويمكن تحديد الإصلاحات التي تضمنها هذا القانون من خلال تعديل عدة مواد:

– أصبحت مؤسسات القرض خاضعة للقانون التوجيهي للمؤسسات العمومية، فحسب قانون المؤسسات المصرفية تصنف ضمن المؤسسات العمومية الاقتصادية من الناحية القانونية، وبذلك جاء هذا القانون لينص في المادة 02 أن البنك شخصية معنوية تجارية ذات رأس مال اجتماعي مكون من أسهم وبحوزة صناديق المساهمة.

– عزز هذا القانون في المادة 03 دور البنك المركزي في تسيير أدوات السياسة النقدية وتحديد الحدود القصوى لعمليات إعادة الخصم المخصصة لمؤسسات القرض، مع احترام مبادئ المجلس الوطني للقرض.

– منح هذا القانون للمؤسسات المالية غير المصرفية في المادة 06 من القانون إمكانية المساهمة على شكل أسهم وسندات مساهمة ذات عائد أو كل عمليات رأس المال على مستوى التراب الوطني كما في الخارج.

– سمح في المادة 07 من القانون 88-12 لمؤسسات القرض أو المؤسسات المالية الأخرى في حدود النصوص التنظيمية إصدار اقتراضات لأجل للجمهور عبر كل التراب الوطني وتعبئة الأموال.

– عرفت فترة 1987-1988 إلغاء الحكومة لقرار تخصيص بنوك معينة تتعامل مع قطاعات معينة والسماح للمؤسسات المالية بأن تعمل في مجالات مختلفة، وفي ماي 1989 تم إنشاء سوق النقد بين البنوك التجارية التي منحتها الدولة الاستقلالية.

3.إصلاحات النظام المصرفي من 1990 إلى غاية 2000: لقد توالت الإصلاحات في المجال المصرفي من أجل الوصول إلى هدف تحقيق السياسة النقدية والمالية المخططة لمواكبة التطور فرغم ظهور عدة تعديلات اتضح أن القانون المصرفي 1986-1988 لا يتلاءمان مع الوضعية الاقتصادية الجديدة وأخذ تقرير المصادقة على نص جديد يشمل الاستقرار الحقيقي للنظام المصرفي وذلك بعد إصدار قانون النقد والقرض 90-10 الصادر في 14 أفريل 1990 والذي يعتبر هذا القانون نصاً تشريعيا بعد الاعتراف بأهمية المكانة التي يجب أن يكون عليها النظام المصرفي،

ويعتبر من القوانين والتشريعات الأساسية للإصلاحات، بالإضافة إلى أنه أخذ أهم الأفكار والجهود المبذولة لإصلاح وإنعاش النظام المصرفي الجزائري لم ينعكس إيجابيا على الاقتصاد الوطني، مما جعل السلطات تعزز أكثر فكرة إصلاح النظام المصرفي في التسعينات، وذلك من خلال قانون النقد والقرض رغم أنها تواجدت في ظروف صعبة نوعا ما إلا أن الاهتمامات المبرمجة نصت على النظام النقدي بالدرجة الأولى فقد جاء هذا القانون من أجل ما يلي:

- تحرير المصارف التجارية من كل القيود الإدارية وتركيز السلطة في بنك الجزائر ومجلس النقد والقرض.
- فتح المجال لإنشاء مصارف خاصة وخصوصا وأن الجزائر متوجهة نحو اقتصاد السوق.
- إدخال العقلانية الاقتصادية على مستوى المصارف والمؤسسة بالإضافة إلى السوق.
- إعطاء البنك المركزي استقلاليته.
- إزالة كل العراقيل أمام الاستثمار الأجنبي.

ثانياً: مرحلة إصلاح النظام المصرفي الجزائري ما بعد 2000: حيث تميزت هذه الفترة بعدة تطورات في الاقتصاد الوطني، وسوف نحاول الوقوف على أبرز التطورات التي عرفها ابتداءاً من سنة 2001 إلى غاية سنة 2017.

1. إصلاحات النظام المصرفي الجزائري من 2001 إلى غاية 2004[1]: شهد الاقتصاد الجزائري تحسنا ملحوظا في الفترة الأخيرة فإلى جانب البنوك العمومية الستة وصل عدد البنوك المعتمد إلى 27 بنك مختلطا بين العام والخاص، فعلى العموم تميزت سنة 2001 باستمرار تطور وتنامي وسائل العمل للبنوك، بصفة عامة في 2002 فنجد النظام المصرفي الجزائري يتشكل من 28 بنكا حيث تميزت هذه الفترة بتنمية معتبرة في وسائل عمل ومقومات البنوك، وذلك خلال إتباع سياسة تحسين السيولة البنكية وزيادة نسبة القروض الموجهة للاقتصاد فقد كانت جيدة خلال هذه السنة، وفي إطار توزيع الموارد و المتاحات عملية توزيع القروض للاقتصاد تتم لإتمام صرف مخلفات البنوك العمومية نهاية 2001 باستثناء صرف القروض الموجهة للقطاع الفلاحي التي تدخل في 2002 حيث أصبح النظام المصرفي الجزائري في سنة 2003 يتشكل من 30 بنك ومؤسسة مالية مقرها كلها في الجزائر العاصمة باستثناء واحدة مقرها بوهران، وعلى العموم فإن أهم مميزات سنة 2003 هي تزعزع القطاع المالي والنقدي جراء الفضائح المديونية أهمها فضائح بنك الخليفة، وتزعزع جهاز الرقابة والإشراف تعرضه إلى أخطار عديدة أهمها سحب الثقة والتي من شأنها أن تمس بمصداقية الساحة المالية ككل وتوحيد تطوير وسائل العمل للبنوك في ظل مواصلة تحسين السيولة البنكية. بعد صدور القانون رقم 03/11 في 26 أوت 2003 المعدل والمكمل لقانون النقد والقرض

[1] رايس عبد الحق، "**مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية– دراسة لعينة من البنوك الأجنبية**"، أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاديات النقود، البنوك والأسواق المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2013/2014، ص- ص: 135- 144.

والذي فعل وزاد من شروط منح الاعتماد للبنوك الخاصة والأجنبية وكذا المراقبة عليها، حيث أنشأ بنك الجزائر ميكانيزمات أكثر دقة أكثر دقة للرصد والإنذار. حيث يتشكل الجهاز المصرفي الجزائري نهاية 2004 ب 29 مؤسسة مصرفية ومالية حيث تميزت بمواصلة نمو وتحسن وسائل العمل للبنوك وزيادة القروض الموجهة للاقتصاد.

2. **إصلاحات النظام المصرفي الجزائري من 2005 إلى غاية 2009**[1]: نتيجة لتفعيل جهاز الرصد والمراقبة على مستوى بنك الجزائر خاصة فيما يخص منح الاعتماد للبنوك والمؤسسات المصرفية تم تصفية 3 بنوك ومؤسسات مالية و سحب منها الاعتماد، وهذا لمواصلة المنهج المتبع الذي يهدف من خلاله تحقيق نوع من الاستقرار في الجهاز المصرفي، حيث أصبح يتكون من 24 بنك ومؤسسة مالية نهاية سنة 2005. وفي سنة 2006 أصبح النظام المصرفي الجزائري يتكون من 25 بنك ومؤسسة مالية معتمدة وبنك التنمية وإعادة الهيكلة الذي يعتبر هو الأخر جزءا من النظام المصرفي حيث تميزت كالسنة السابقة بتطور هام في وسائل العمل للبنوك. إن تطور أعمال البنوك وبروز عدة أنشطة جديدة عليها نجد أن النظام المصرفي الجزائري نهاية 2007 أصبح يضم بالإضافة إلى البنك المركزي 26 بنك ومؤسسة مالية، وأصبحت سنة 2008 تتكون من 27 بنكا حيث تميزت بنمو معدل وسائل العمل للبنوك" الودائع تحت الطلب ولأجل" ولكن هذا النمو كان أقل من سنة 2007 وبعد دخول بنكين سنة 2008 وبدأ نشاطهما نجد أن النظام المصرفي الجزائري بقي كما هو نهاية 2009، حيث كان يتكون من 27 بنك ومؤسسة مالية بالإضافة إلى بنك التنمية وإعادة الهيكلة الذي حول سنة 2009 إلى الصندوق الوطني للاستثمار.

3. **إصلاحات النظام المصرفي الجزائري من 2010 إلى غاية 2014**: خلال سنة 2010 صدر الأمر رقم: 04-10 الصادر في 26 أوت 2010 المعدل والمكمل للأمر رقم 11-3-1 المتعلق بالنقد والقرض، والذي يؤكد أن بنك الجزائر هو المكلف الوحيد بضمان وأمن وسلامة النظام المصرفي وهذا يعتبر تعزيز وتمتين للإطار القانوني للاستقرار المالي لسنة 2010 وذلك بعد تعديل الذي كان سلفا على قانون 90-10 من خلال الأمر 03-11 والذي هدف لتعزيز النشاط الصرفي أيضا بعد الوضعية المزرية التي عرفها النظام خلال تلك الفترة، خاصة ما تعلق بشروط الدخول لمزاولة النشاط المصرفي ومنح الاعتماد، بعد إفلاس بعض البنوك الصغيرة والهشة وسحب الاعتماد منها وعليه وبهذه التعزيزات المتخذة أصبحت حقوق البنوك والمؤسسات المالية وكذا العملاء محفوظة ومحمية وذلك بالعمل وفق مبادئ وطرق عالمية. وفي عام 2011 واصل مجلس النقد والقرض وبنك الجزائر جهودهما لتعزيز وتوحيد شروط ممارسة الأنشطة المصرفية وإعداد تقارير وحماية عملاء البنوك والمؤسسات المالية وواصل بنك الجزائر واللجنة المصرفية العمل بنشاط لتعزيز وممارسة الرقابة المصرفية، وعلى وجه الخصوص الامتثال للقواعد والمبادئ العالمية. وفي الوقت نفسه، قام بنك الجزائر بتحسين آليات المراقبة والحراسة والإنذار خلال هذا العام، واستمر تطوير نظام

[1] "**المرجع نفسه**"، ص- ص: 146- 159.

التصنيف للبنوك والوفاء بالمعايير الدولية في هذا المجال، حيث في نهاية 2011 أصبح يتكون من 27 بنكا ومؤسسة مالية[1].

ويتشكل النظام المصرفي في نهاية 2012 من 29 مصرفا ومؤسسة مالية، تقع كل مقراتها الاجتماعية بالجزائر العاصمة وخلال سنة 2013 بقي النشاط الاقتصادي ديناميكيا، مجرا بالنمو خارج المحروقات الموزع جيدا بين القطاعات وفي ظرف يتميز بتعزيز نسبي للميزانية وبتقليص العجز الإجمالي لعمليات الخزينة العمومية. ومع ذلك، فإن هشاشة المالية العامة أمام تقلبات أسعار المحروقات تشكل موضوع الساعة، إذ تقلص المجال المتاح للميزانية العامة من حيث تخصيص الموارد لدفع النمو من جهة أخرى يساهم التوسع القوي للقروض الموجهة للاقتصاد، المعزز بظروف مالية أكثر ملائمة وبتدابير تدعيمية للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، في إنعاشا لاستثمار الإنتاجي وفي ديناميكية النشاط الاقتصادي خارج المحروقات، ويتشكل في نهاية سنة 2013 من 29 مصرفا ومؤسسة مالية. وهكذا استمر توسع النشاط الاقتصادي في 2013 على نفس الوتيرة سنة 2014.

4. **إصلاحات النظام المصرفي الجزائري من 2015 إلى غاية 2017**: في سنة 2015 بعد إدخال النظام الجديد لتنقيط المصارف، وتم تحسين اختبارات القدرة على تحمل الضغوط للتحقق من متانة المصارف فرديا ومتانة القطاع المصرفي إجمالا للأزمات الممكنة. خلال 2015 تم تنشيط الأعمال التحضيرية لتسطير أهداف وأدوات سياسة الاحتراز الكلي، كما تم تصميم التقرير حول استقرار القطاع المالي في سنة 2014[2] وتحسبا لحدوث انخفاض حاد في السيولة لدى المصارف، أصدر مجلس النقد والقرض النظام رقم 15-01 المؤرخ في 19فيفري 2015، المتعلق بعمليات خصم السندات العمومية وإعادة خصم السندات الخاصة و التسبيقات والقروض للمصارف والمؤسسات المالية، من أجل تمكين المصارف والمؤسسات المالية من اللجوء إلى إعادة التمويل لدى بنك الجزائر، المقرض الأخير وذلك قبل وضع كيفيات إعادة التمويل عن طريق عمليات السوق المفتوحة.

فاستمرار انهيار أسعار البترول سنة 2016 أثر على التوازنات الاقتصادية الكلية وعلى نشاط القطاعات الحقيقية والنقدية والمالية للاقتصاد، وهنا يتم التركيز على رسم تدابير السياسة الاقتصادية، الظرفية والهيكلية، التي من شأنها أن تستعيد آجالا التوازنات الاقتصادية الكلية الأساسية لضمان نمو اقتصادي، قوي، أكثر تجانسا ومستداما وتتكون هذه السنة من 29 بنكا ومؤسسة مالية.

[1]Source : Les rapport2011, **Evolution Economique Et Monétaire En Algérie**, Mai 2012, p : 73.

[2]التقرير السنوي لبنك الجزائر سنة 2015، **التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر نوفمبر 2014**، ص: 90.

وأخيرا باستثناء تجميع الموارد المالية والقروض الموجهة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة تطورت المؤشرات الخاصة بالوساطة المصرفية الأخرى وبالعمق المالي وبالصلابة و بمردودية القطاع المصرفي بصفة مواتية على العموم. يعود الارتفاع المسجل في الموارد المجمعة من طرف المصارف خلال سنة 2017، بعد الانخفاض الذي عرفته في سنة 2016 أساسا، إلى التمويل غير التقليدي المجرى في نهاية السنة، والذي كان له أثرا إيجابياً على تطور الودائع المصرفية. هذا وتبقى حصة النقود الورقية ضمن الكتلة النقدية M2 مرتفعة، بنسبة تفوق 31%، حيث في نهاية سنة 2017، بقي النظام المصرفي يتشكل من 29 مصرفا ومؤسسة مالية.[1]

[1] **تقرير بنك الجزائر** سنة 2017، ص: 68.

المطلب الثاني: الإطار المفاهيمي حول الشمول المالي:

حظي موضوع الشمول المالي في الآونة الأخيرة بإهتمام واسع من قبل الكتاب والباحثين في مختلف دول العالم وذلك لارتباطه بعدة جوانب: المؤسسات المالية العائلات الوحدات الاقتصادية وسنتطرق من خلال هذا المبحث لبعض المفاهيم الأساسية حول الشمول المالي من حيث نشأته وتعريفه ثم التعرف على أهم أبعاده المفسرة له ومؤشرات قياسه وكذا التطرق لركائز ومتطلبات وتحديات الشمول المالي وفي الأخير نستعرض السياسات الفعالة في تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي.

الفرع الأول: نشأة وتعريف الشمول المالي

الشمول المالي من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت في الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة المالية العالمية عام 2008 حيث كأن انعكاساً لحركة عالمية تسعى إلى إدماج أكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة المصرفية، ومنه نتناول في هذا الفرع نشأة ومفهوم الشمول المالي.

أولاً: نشأة الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي لأول مرة في عام 1993 في دراسة عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا تناول فيها أثر إغلاق أحد البنوك على وصول سكان المنطقة فعليا للخدمات المصرفية وخلال التسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى خدمات المالية المصرفية وغير المصرفية وفي عام 1999 ،استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة ، حيث ازداد الاهتمام الدولي " بالشمول المالي " في أعقاب الأزمة المالية العالمية 2008 وتمثل ذلك بالتزام الحكومات المختلفة بتحقيق الشمول المالي من خلال تنفيذ سياسات تهدف لتعزيز وتسهيل وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية وتمكنهم من استخدامها بالشكل الصحيح ،ذلك بالإضافة إلى حث مزودي الخدمات المالية على توفير خدمات متنوعة ومبتكرة بتكلفة منخفضة.[1]

وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية.[2]

[1] سمير عبد الله، حبيب حن،علي جبارين،محمد حتاوي، **الشمول المالي في فلسطين**،معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدسرامالله،2016، ص ص 15-16.

[2] راوية، مكرود، زعوان، رفيقة، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه –دراسة حالة الجزائر 2011–2020**، مذكرة مكملة لنيال شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف–ميلة، 2021/2020، ص9.

وأعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترط في عام 2013، أطلقت مجموعة البنك الدولي البرنامج العلمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما أطلقت العديد من المؤسسات العالمية (مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (C-GAP)[1] ومؤسسة التمويل الدولية (IFC)[2]) برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي.

ثانياً: تعريف الشمول المالي

حظي مصطلح الشمول المالي باهتمام كبير من قبل المؤسسات الدولية ومن قبل المختصين الماليين على حد سواء مما أدى إلى ظهور عدة مفاهيم له تصب مجملها في إطار واحد[3].

يقصد بالشمول المالي إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية الرسمية لمختلف فئات المجتمع، بما في ذلك المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة تتميز بالشفافية.[4]

تعرفه مجموعة العشرين (G20[5]) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFT[6]) على أنه الإجراءات التي تتخذها الهيئات الرقابية لتعزيز وصول استخدام للخدمات والمنتجات المالية إلى كافة فئات المجتمع، وبما يشمل الفئات المهمشة والميسورة التي تتناسب مع احتياجاتهم وأن تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة.

فالشمول المالي هو "قياس مدى إتاحة الخدمات المالية (جانب العرض) عن طريق البنوك من جهة ومقياس استخدامها واستغلالها من جهة الطلب، وبالتالي هو توسيع فرص الوصول إلى الخدمات المالية من خلال تطوير " العرض والطلب".

---

[1] (**C-GAP**):سيجاب يقع مقرها في البنك الدولي هي شراكة عالمية تضم أكثر من 30 منظمة رائدة تسعي إلى تعزيز خادمات الشمول المالي. وتعملسيجابعلى تطوير حلول مبتكرةمن خلال البحوث العملية والحوار النشط مع مقدمي الخدمات المالية وواضعي السياسات ومؤسسات التمويل.

[2] (**IFC**): هي أكبر مؤسسة إنمائية عالمية يركز عملهاعلى القطاع الخاص في البلدانالنامية. تعملمؤسسةالتمويلالدولية، عضومجموعةالبنكالدولي، على دفاع عجلةالتنميةالإقتصادية إلى الأمام وتحسين حياة الأشخاص من خلال تشجيع نمو القطاع الخاص في البلدان النامية.

[3] سهير بن ساسي ونجود بوطبخ، دور **صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي-جيجل، 2020/2019، ص08.

[4] أية، عادل محمود عوض، **أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الإئتمانية بالبنوك وإنعكاس ذلك على أدائها المالي: دراسة تطبيقية**، بحث مستخلص من رسالة دكتوراه، مجلة الدراسات المالية والتجارية، العدد الثالث، 2021، ص375.

[5] (**G20**): هي منتدى دولي يجمع الحكومات ومحافظي البنوك المركزية من 19 دولة والإتحاد الأوروبي. تأسست المنظمة سنة 1999، وذلك بهدف مناقشة السياسات المتعلقة بتعزيز الاستقرار المالي الدولي، وأيضا معالجة القضايا التي تتجاوز مسؤوليات أي شخص.

[6] (AFT) التحالف المالي: هو شبكة من واضعي سياسات الشمول المالي مقرها الرئيسي في كولالمبور، ماليزيا، وقد تأسست في عام 2008 كمشروع ممول من مؤسسة بيل غيتس وبدعم من هيئة المعونة الأسترالية. وتتمثل رسالته الأساسية في تشجيع تبني سياسات مالية شاملة في الدول النامية، لمواجهة الفقر.

الفرع الثاني: أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه.

تطور مفهوم الشمول المالي خلال السنوات الماضية إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استشهاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي وقديما تم اقتباس الشمول المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وأحجام الودائع والقروض التي تم تغطيتها.

أولاً: أبعاد الشمول المالي

تعددت أبعاد الشمول المالي، وذلك للتعرف على كيفية تقديم الخدمات المصرفية المالية بأنواعها المختلفة وفي كافة البنوك وبعد عدة دراسات أشارت دراسة حسب منهجية البنك الدولي أن أبعاد الشمول المالي هي: استخدام الحسابات المصرفية، الادخار، الاقتراض وغيرها، أين قام تحالف الشمول المالي (AFT) بعد عمل رابطة لبياناته تم التوصل لأن له ثلاث أبعاد رئيسية المتمثلة في: الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات تعزيز جودة الخدمات المالية والموضحة كالآتي:[1]

جدول رقم (1-1): أبعاد الشمول المالي

البعد	تعريفه	مؤشرات قياسه
الوصول إلى الخدمات المالية	يشير هذا البعد إلى قدرة المؤسسات المالية والمرتبطة بالتكنولوجيا والسوق، وكذا البيئة التنظيمية، حيث يتطلب الوصول لتحديد العوائق المحتملة الموجه للمؤسسات عند توفير السلع والخدمات، وكذا مؤشراته تعكس عمق انتشار هذه الخدمات كمستوى نفاذ فروع البنك والأجهزة في المناطق الريفية والعوائق التي يواجهها الزبائن للوصول للمؤسسات المالية.	– عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم مربع. – حسابات النقود الإلكترونية. – مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة. – نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة.
إستخدام الخدمات المالية	عبارة عن الطريقة التي يستعمل فيها	– نسبة البالغين الذين لديهم نوع

[1] سهير، بن ساسي ونجود بوطبخ، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل، 2019/2020 ص15.

	العملاء الخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي حيث تتطلب جمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر مدة زمنية معينة.	واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم. – نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان. – عدد المعاملات (الإيداع والسحب). – عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. – نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية ودولية.
جودة الخدمات المالية	يقصد بها قدرة السلعة أو الخدمة المالية على تلبية احتياجات المستهلك حيث تعكس مقاييس الجودة الدرجة التي تتطابق فيها السلع والخدمات المالية مع احتياجات العملاء، ومدى الخيارات المتاحة للزبائن ووعي وفهم العملاء للمنتوجات المالية.	– معرفة متوسط التكاليف الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. – متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. – نسبة العملاء الذين أفادوا بأن رسوم المعاملات المالية عالية الثمن. – نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية. – مدى وجود إمكانية اللجوء إلى العدالة. – نسبة العملاء حول سهولة الوصول. – متوسط الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية.

		– التثقيف المالي. – يقيس نسبة البالغين الذين لديهم معارف مالية وقدرتهم على التخطيط مثل معدل المخاطرة والتضخم. – النسبة المئوية للبالغين الدين يستطيعون إعداد ميزانية لهم.

المصدر: راوية مكرود وزعوان، رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه–دراسة حالة الجزائر 2011–2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، عبد الحفيظ بوالصوف–ميلة–،2021/2020، ص 15–16.

الفرع الثالث: ركائز، متطلبات وتحديات الشمول المالي

ازداد اهتمام المؤسسات الرقابية بتحقيق الشمول المالي، والذي تجسد في التزامها بتنفيذ سياسات وبرامج لتعزيز وتسهيل وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية، ولتمكينهم من استخدامها والاستفادة منها بشكل سليم وفعال، وعليه ولتبيان هذه الإجراءات تم التطرق في هذا المطلب إلى متطلبات وركائز تعزيز الشمول المالي والتحديات التي تواجهها التكنولوجيا في تحقيقه.

أولاً: متطلبات الشمول المالي:[1]

يحتاج التحول إلى مجتمع غير نقدي إلى تضافر الجهود على مستوى المجتمع من أجل تذليل العقبات التي تحول دون ذلك، حيث يؤدى هذا التحول إلى تعزيز الشمول المالي من خلال تقديم خيارات للتحصيل والسداد تتسم بالكفاءة والتنوع والمرونة، ولضمان تحقيق ذلك البد من المتابعة المستمرة وقياس ما تم مقارنته بما يجب أن يكون حيث أن الواقع العملي قد يوضح أن نسبة التوسع في تطبيق الشمول المالي مقارنة بنسبة الزيادة السكانية ونسبة التطور التكنولوجي، قد تعتبر نسبة إنجاز غير مرتفعة مما يستلزم تضافر جهود المجتمع ككل من أجل تبنى الشمول المالي، وتتضمن المتطلبات الرئيسية للشمول المالي ما يلى:

– دارسة السوق المصرفي دارسة جيدة ومتجددة لمعرفة مدى جدوى الخدمات المصرفية الموجودة حاليا، ومد المجتمع؛

– دارسة مطالب واحتياجات السوق من خدمات مصرفية لتحقيقها على أرض الواقع؛

[1] أية عادل محمود عوض، **أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الإئتمانية بالبنوك وإنعكاس ذلك على أدائها المالي: دراسة تطبيقه**، بحث مستخلص من رسالة دكتوراه، مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث 2021 ص380

- العمل على إطلاق خدمات جديدة تغطى كافة الاحتياجات المصرفية لكافة فئات المجتمع؛
- متابعة العملاء ومدى رضائهم عن الخدمات المتاحة وتوفير كل المعلومات التي يحتاجونها عن حساباتهم؛
- توفير الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات الأكثر ملائمة لهم والتي تساعد على إدارة أموالهم بطريقة سليمة؛
- العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة مما يكسب ثقة العملاء بالخدمات.

ثانياً:ركائز تعزيز الشمول المالي

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب توفير جملة من الركائز نلخصها فيما يلي:[1]

أ. **دعم البنية التحتية المالية:** إذ تعتبر هذه الأخيرة ضرورية لتلبية متطلبات الشمول المالي، ومن بين أهم الركائز الأساسية لتحقيق بيئة ملائمة وقوية له، وينبغي تحديد أولويات تجهيز هذه البنية وتتضمن ما يلي:

- بيئة تشريعية ملائمة تتضمن كافة التعليمات واللوائح التي تعزز الشمول المالي؛
- الانتشار الجغرافي لشبكة فروع مقدمي الخدمات المالية بمختلف أنواعها من فروع البنوك، خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرفات الآلية، خدمات التأمين وغيره؛
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال و الصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة. توفير قواعد بيانات شاملة، خاصة بيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

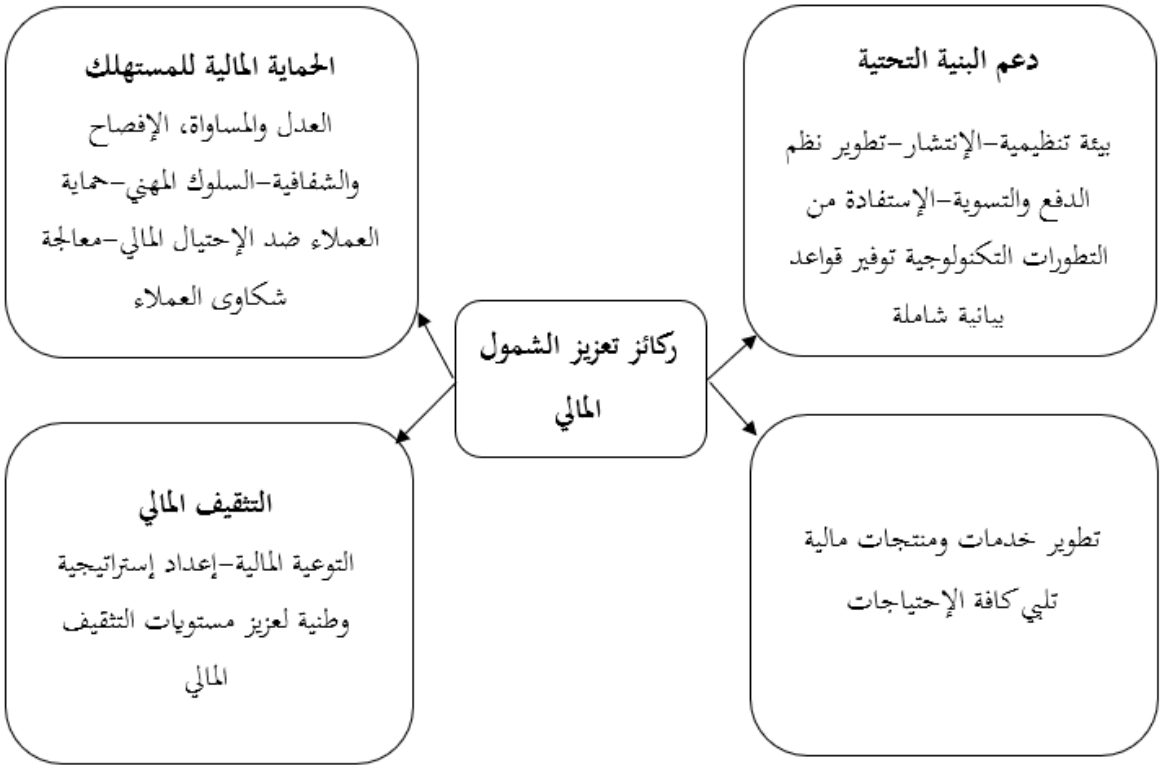
ب. **الحماية المالية للمستهلك:** وهذا من خلال حصول الزبون على معاملة عادلة وشفافة وتيسير الحصول على الخدمات المالية بأقل التكاليف وبجودة عالية تزويده بالمعلومات الكافية والضرورية، وخدمات الاستشارة المالية، وحماية بياناته المالية، ونظم الأمان، وكذا ضرورة التثقيف المالي خاصة للفئات المهمشة.

ج. **تطوير خدمات ومنتجات مالية تلبي احتياجات كافة المجتمع:** تيسير الوصول إلى الفئات الهشة والمؤسسات الصغيرة في المجتمع، وتلبية متطلباتها وأشاركها في النظام المالي وهنا نشير إلى دور الجهات الإشرافية في تحقيق هذه الركيزة، من خلال تخفيف متطلبات التمويل وتخفيض العمولات والرسوم على الخدمات المقدمة وتعزيز المنافسة.

[1] كمال طهير، **دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة البنك المركزي الأردني**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي 2020/2021، ص 22.

د. التثقيف المالي: ويكون من خلال إعداد إستراتيجية وطنية لتعزيز مستويات التعليم والتثقيف المالي والعمل على تقييم وقياس مدى نجاحه، مع التأكد من إشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص والأطراف ذات العلاقة بالتثقيف المالي.ويمكن تلخيص هذه النقاط وفق الشكل الموضح أدناه

الشكل رقم (1-2): ركائز تعزيز الشمول المالي



المصدر: راوية مكرود وزعوان، رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه دراسة حالة الجزائر 2011-2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية عيد الحفيظ بو الصوف -ميلة - 2020/2021، ص19.

ثالثاً: تحديات الشمول المالي

أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد لعام 2012، إلى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول العربية وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية، وتمثل أبرز هذه التحديات فيما يلي[1]:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل، فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل (وجود نظم كفئة للاستعلام الائتماني و الرهونات والإقراض المضمون وكذا ضمان حق الدائنين)؛
- ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية؛
- غياب تصنيف مالي قانوني ومحدد لمؤسسات التمويل المتناهي الصغر في الدول العالم بشكل عام والعربي بشكل خاص؛
- بطيء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية، وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدي وصناديق الاستثمار.

الفرع الرابع سياسات تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي

أوجدت المؤسسة الألمانية سياسات فعالة للشمول المالي وتشمل[2]:

1) **الوكيل البنكي**: أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، فهذه السياسات تعتبر نفوذا لقوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا.
2) **الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول**: فانتشار الهاتف النقال يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، فهذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير تكلفة المعاملات المالية، وأصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول.
3) **تنويع مقدمي الخدمات**: اعتمد صناع القرار إستراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينيه وإبداعية.
4) **إصلاح البنوك الحكومية**: تعلب البنوك المملوكة للحكومة دور في تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء، فالبنوك العمومية المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكثيرة التي لها الدور في ذلك، خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة.

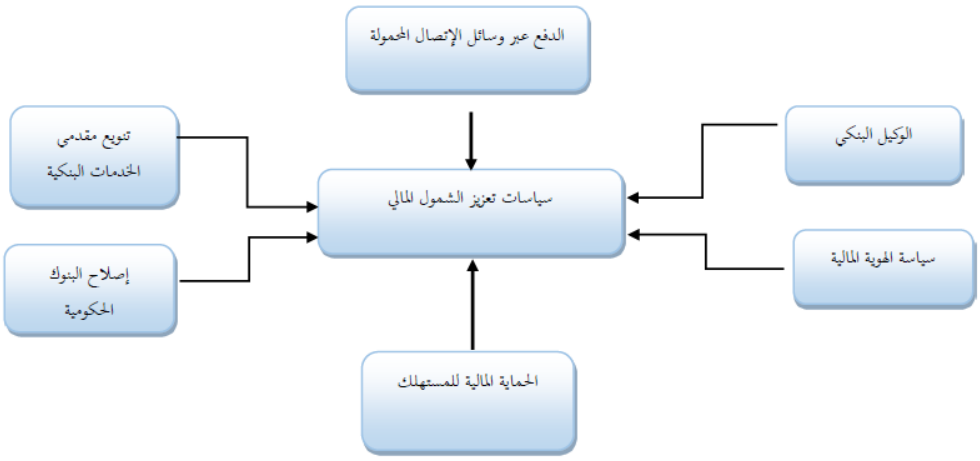
---

[1] راوية، مكرود، زعوان، رفيقة،**واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه –دراسة حالة الجزائر 2011–2020**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عيد الحفيظ بو الصوف –ميلة، 2021/2020 ص22.

[2] راوية، مكرود، زعوان ، **نفس المرجع**، ص 20.

5) **حماية المستهلك**: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع هؤلاء العملاء في دائرة سلبية يتعاظم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا.

6) **سياسة الهوية المالية**: بدا صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية، بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. فهذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الخاصة بالتمويل.يلخص الشكل رقم (1-2): أهم سياسات تعزيز الشمول المالي في القطاع المصرفي.



الشكل رقم (1-3): سياسات تعزيز الشمول المصرفي

المصدر: راوية مكرود وزعوان رفيقة، واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه – دراسة حالة الجزائر 2011-2020، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية عيد الحفيظ بو الصوف –ميلة– 2020/2021 ص22.

المبحث الثاني: الدراسات السابقة لموضوع الدراسة

الفرع الأول: الدراسات باللغة العربية:

1. دراسة يسر، برنيه رامي عبيد حبيب أعطيه (2019)، بعنوان: "الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب"[1].

يأتي إصدار هذا الكتاب المعنون بالشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب استكمالا لجهود صندوق النقد العربي في مجال تعزيز الشمول المالي بالمنطقة العربية تعزيزا للاهتمام المتزايد الذي أولته المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية في السنوات الأخيرة لبرامج وسياسات تعزيز الشمول المالي في إطار دعم فرص النمو وتحقيق الاستقرار الاقتصادي والمالي في دولنا العربية، حيث شهدت الأطر التشريعية والرقابية تطورا كبيرا في تشجيع الشمول المالي، وركزت على العمل لتحسين النفاذ للتمويل من قبل كافة فئات المجتمع مع التركيز على الشباب والمرأة والمشروعات متناهية الصغر والصغيرة والمتوسطة، والعمل كذلك على اجتذاب مدخرات الأفراد إلى القطاع المالي والمصرفي الرسمي.

يقدم الكتاب صورة شاملة عن واقع الشمول المالي في دولنا العربية، ويبرز الجهود المبذولة من قبل حكوماتها، للارتقاء بمؤشرات الشمول المالي وتحسينها من خلال تعزيز الوصول إلى التمويل والخدمات المالية في الدول العربية. تهدف هذه الدراسة لتسهيل اتخاذ القرارات والتوصيات التي يصدرها مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية فيما يخص تعزيز الشمول المالي، زيادة الوعي به تعميق الثقافة المالية والنقدية والمصرفية العربية.

2. دراسة عبو عمر وخلج آمنة (2019)، بعنوان: "النظام المالي والمصرفي الإسلامي: المفهوم والأسس"[2].

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي، باعتبارها ركيزة هامة تؤدي إلى تقديم خدمات مالية ومنتجات تتناسب مع مبادئ الشريعة الإسلامية فعرضت واقع الشمول المالي في المنطقة العربية، بالإضافة إلى أهم ما على البنوك الإسلامية التقيد به في سبيل تعزيز الشمول المالي، وخلصت الدراسة إلى أن تعزيز الشمول المالي ضرورة ملحة وعلى البنوك الإسلامية العمل مجدية في سبيل إيصال الخدمة المالية إلى جميع أفراد المجتمع دون استثناء بهدف تحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.

[1] يسر برنيه، د. رامي عبيد، حبيب أعطيه، **الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي 2019.

[2] عبو عمر وخلج آمنة، **"النظام المالي والمصرفي الإسلامي: المفهوم والأسس"**، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي التكامل المؤسسي للصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، 2019، ص2883.

3. **دراسة بياس منيرة وفالي نبيلة (2019)، بعنوان:** "دور الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة"[1].

تهدف هذه الورقة البحثية إلى تبيان مدى مساهمة الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة والمتناهية الصغر من خلال مختلف صيغها التمويلية، مع دراسة حالة مصرف الادخار والتنمية الاجتماعية باعتباره الرائد الأول في هذا المجال في السودان، وقد تم التوصل إلى أن صيغ التمويل الإسلامية القائمة على أساس المشاركة والأصول مناسبة لتمويل هذا النوع من المشروعات خاصة وأنها تعاني من فجوة التمويل التقليدي، وقد ساهم المصرف في تحقيق الشمول المالي للعديد من المشاريع الصغيرة والمتناهية الصغر في قطاعات عديدة خلال الفترة 2013-2017.

4. **دراسة نغم حسين نعمة واحمد نوري حسن (2018)**، بعنوان: "مؤشرات الشمول المالي في العراق"[2].

تناولت هذه الدراسة أساسيات الشمول المالي بالتأطير النظري ثم تحليل أهم مؤشرات قياس الشمول المالي في العراق، والتي تبين واقع الشمول المالي، ومن ثم تحديد المتطلبات الأساسية للشمول المالي. وقد استعمل المنهج الاستقرائي والأسلوب الوصفي التحليلي للبيانات. المصادر الثانوية والأولية، وتوصلت الدراسة إلى مجموعة من الاستنتاجات أهمها : هو ضعف مستويات من الشمول المالي في العراق نتيجة ضعف مؤشر وصول واستخدام الخدمات المالية والمصرفية، حيث تمثل نسبة الذين يمتلكون حساب مالي أو مصرفي لعدد السكان البالغين 11% ونسبة عدد حسابات الاقتراض 2.4% في حين المتوسط العالمي للذين يمتلكون حساب مالي ومصرفي هو 70% وأيضا ضعف مؤشر الكثافة المصرفي حيث يشير لكل 35000 نسمة فرع مصرف واحد في العراق، في حين المعيار العالمي هو لكل ألف نسمة فرع مصرف واحد، ما يثبت ضعف مستوى الشمول المالي.

5. **دراسة تدر شحدت حمدان وماجد أبودية (2018)، بعنوان:** " أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين"[3].

هدفت الدراسة لقياس أثر الشمول المالي علي التنمية الاقتصادية في فلسطين خلال الفترة 1995-2015 وذلك باستخدام بيانات السلاسل الزمنية، وقد بينت النتائج على احتواء المتغيرات الاقتصادية على جدر الوحدة، أي أنها غير مستقرة عبر الزمن، وتصبح المتغيرات مستقرة بعد الفروق الأولى، وأعقب ذلك إخضاع المتغيرات لاختبار التكامل المشترك بطريقة جوهانسون، والتي أثبتت وجود خمس متجهات للتكامل المشترك بين متغيرات الدراسة، بالإضافة لقياس

[1] بياس منيرة وفالي نبيلة، ورقة بحثية بعنوان: **"دور الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة–دراسة حالة مصرف الإدخار والتنمية الإجماعية السوداني"**،2029.

[2] نغم حسين نعمة واحمد نوري حسن، بعنوان: **"مؤشرات الشمول المالي في العراق"**،2018.

[3] تدر شحدت حمدان وماجد أبودية، بعنوان: **" أثر الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في فلسطين"**،2018.

قوة العلاقة بين المتغيرات المستقلة التالية (عدد نقاط البيع، عدد بطاقات CREDIT CARD ، عدد بطاقات DEBIT CARD،عدد أجهزة الصراف الآلي) وبين التنمية الاقتصادية في فلسطين، وتوصلت الدراسة إلي جملة النتائج نذكر منها: وجود أثر ايجابي للتسهيلات الائتمانية المباشرة، عدد العاملين في القطاع الخاص، وعدد فروع البنوك على التنمية الاقتصادية في فلسطين خلال الفترة 1995-2015، كما وجدت الدراسة علاقة ايجابية قوية بين التنمية الاقتصادية في فلسطين وعدد نقاط البيع عدد بطاقات CREDIT CARD عدد بطاقات DEBIT CARD عدد أجهزة الصراف الآلي)، وبناءا على النتائج السابقة أوصت الدراسة بما يلي: ضرورة ابتكار خدمات مصرفية مقدمة بدون فروع بنكية بصفتها وسيلة لتحسين فرص حصول الفقراء على الخدمات المالية، وإعادة تقييم وتطوير التكنولوجيا المصرفية لتصبح سهلة الاستخدام.

6. دراسة بن قيدة مروان وبوعافية رشيد (2018)، بعنوان: " واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية "[1].

تهدف هذه الورقة البحثية المعنونة بواقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية إلى تحليل واقع الشمول المالي في البلدان العربية، والتطرق لأهم المعوقات والأسباب التي تحول دون تعميم الخدمات المالية في المنطقة العربية، وإبراز أهم التجارب العربية التي نجحت في تجسيد الشمول المالي، إضافة إلى البلدان التي وضعت استراتيجيات وبرامج مستقبلية لتعزيز الشمول المالي في المستقبل. تحقيقا لأهداف التنمية المستدامة، والتصدي للفقر، ودمج الاقتصاد غير الرسمي. تسعى بلدان العالم في الوقت الراهن لإشراك شرائح المجتمع خاصة الفقيرة والمهشمة في منظومة الاقتصاد والنظام المالي، وهذا من خلال تعميم الخدمات المالية لمختلف أفراد المجتمع حسب احتياجاتهم ومتطلباتهم بعدالة وشفافية، تجسيدا للشمول المالي، وقسما البلدان العربية إلى مجموعات مختلفة حسب معدل الشمول المالي: مرتفعة، متوسطة وضعيفة.

7. دراسة بطاهر بختة وعقون عبد الله، (2018)، بعنوان: " الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول "[2].

يهدف هذا البحث إلى التركيز على الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول – تجارب بعض البلدان العربية – فالشمول المالي يعد من المواضيع الحديثة الهامة التي برزت على الساحة الدولية بعد نشوب الأزمة الملية العالمية في العام 2008،حيث بات واضحا الاهتمام العالمي من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية والمؤسسات النقدية بموضوع الشمول المالي إلى جانب مواضيع أخري لا تقل أهمية عن ذلك مثل الاهتمام بتعزيز قدرات وإمكانيات قطاع المنشآت الصغيرة والمتوسطة وإنشاء مكاتب للاستعلام الائتماني وتبادل بيانات المستثمرين والمقترضين عبر الحدود لحماية

[1] بن قيدة مروان و د. بوعافية رشيد، **واقع وآفاق تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مقال، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، ص90.

[2] بطاهر بختة وعقون عبد الله، **الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول**، تجارب بعض البلدان العربية، 2018.

اقتصاديات الدول خاصة العربية باعتبارها هشة وبحاجة إلى حماية دائمة، فقد هدفت هذه الدراسة إلى التعريف بالشمول المالي وعرض أهم تجارب الدول العربية التي قامت به وشجعت عليه.

8. **دراسة صورية شنبي والسعيد بن لخضر (2018)**، بعنوان: "أهمية الشمول المالي في جمهورية مصر العربية"[1].

تهدف الدراسة إلى تقديم مفاهيم حول الشمول المالي أهميته أهدافه ودوره في التنمية، حيث مع التطور الهائل في التكنولوجيا، وظهور العديد من الخدمات المبتكرة التي ساهمت في تنظيم وإدارة عمليات القطاعات المالية، وتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية و استخدامها.

لعب انتشار حلول التكنولوجيا الرقمية دورا متزايدا في تسريع عجلة الشمول المالي وتحقيق إستراتيجيته و التي عملت دولا عديدة على تطبيقها ومن بين الدول العربية التي حققت نجاحا في هذا المجال وقطعت أشواطا معتبرة جمهورية مصر العربية، التي عملت على ترسيخ مفهوم الشمول المالي في استراتيجياتها التنموية، وقد توصلت هذه الدراسة إلى أن الشمول المالي يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات والمدفوعات والتأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة.

الفرع الثاني: الدراسات باللغة الأجنبية:

9. **دراسة Park & Mercado.JR، 2015، بعنوان:**" Financial Inclusion, Poverty and Income Inequality in Developing Asia "[2].

اختبرت الدراسة تأثير الشمول المالي على تفاوت الدخل في مجموعة من الدول والمقدرة بـ 37 دولة آسيوية والتي تكون ذوات إقتصادات مختلفة، وقد توصلت الدراسة إلى أن هناك مجموعة عوامل تقف عائقاً أمام تطوير سياسات الشمول المالي في هذه الدول، ومن أهم هذه العوامل هي دخل الفرد والقوانين والإجراءات في هذه الدول، وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يخفض الفقر على نحو ملحوظ، فضلا عن أن تطوير سياسات البلدان ولا سيما القوانين والإجراءات تعزز الشمول المالي وتصب في تطويره.

10. **دراسة (2014)،Amidzic,et.al** ، بعنوان:" Financial Inclusion Standing: A New Composite Index "[3].

[1] دراسة صورية شنبي والسعيد بن لخضر، بعنوان: "**أهمية الشمول المالي في جمهورية مصر العربية**، مقال مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 3، العدد2، 2018، ص 104-129".

[2] Park & Mercado. Jr, **Financial Inclusion, Poverty and Income Inequality in Developing Asia**.2015.

[3] Amidzic,et.al , Assessing Countries**, Financial Inclusion Standing: A New Composite Index**, 2014.

وهي من دراسات صندوق النقد الدولي، استخدمت الدراسة مؤشرا جديدا لقياس الشمول المالي بحكم أهميته، إذ جذب موضوع الشمول المالي اهتماما متزايدا من مجموعة دول العشرين ومجموعة البنك الدولي، ودعت إلى تطوير القوانين والإجراءات وتحسينها لتطوير الشمول المالي في الدول كافة، خلصت الدراسة إلى أن الشمول المالي له دور مهم في تطوير التوظيف والنمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي، لقد استخدم المؤشر الجديد للاشتمال المالي بوصفها أداة تقييم، وصنعت الدول استنادا إلى المؤشر المركب الجديد للشمول المالي، إذ يُعد المؤشر أداة تحليلية مهمة يمكن أن تستخدم لأغراض السياسة والمراقبة أيضاً.

11. دراسة (2013)،Demirgue-Kunt &Klapper، بعنوان:" Measuring Financial Inclusion "[1].

وسعت الدراسة نحو قياس الشمول المالي في 148 بلد بمعنى قياس استخدام البالغين في 148 بلد للخدمات المالية مثل الادخار والقروض واستخدام أنظمة الدفع، وقد وجدت الدراسة أن 50%. من البالغين لديهم حسابات في مؤسسات مالية رسمية وأن إمكانية الأفراد لاستخدام الخدمات المالية تتفاوت أيضا بحسب درجة تطور البلد، وأوضحت الدراسة أن النصف الآخر من الأفراد اللذين لا يستطيعون فتح حسابات يعود السبب لمجموعة معوقات مثل ارتفاع التكلفة والمسافة والإجراءات المعقدة، مما يتطلب ضرورة تطوير سياسات الشمول المالي في البلدان.

12. دراسة (2011) Andrianaiva &Kadar، بعنوان: " Financial Inclusion and Growth: Evidence form African Countries ".

وهي من دراسات صندوق النقد الدولي، اختيرت الدراسة تأثير تقنيات الاتصالات والمعلومات كالهاتف المحمول على النمو الاقتصادي (أي تأثير الشمول المالي من خلال الهاتف المحمول على النمو الاقتصادي في عينة من البلدان الإفريقية، امتدت الدراسة للمدة 1988-2007 ، واستخدمت الدراسة تشكيلة متنوعة من مؤشرات الشمول المالي لقياس أثر الشمول المالي على النمو الاقتصادي، وقد وجدت الدراسة وأكدت النتائج أن ICT بضمن الهاتف المحمول يسهم على نحو كبير في تحقيق النمو الاقتصادي بمعنى أن الهاتف المحمول يدعم التأثير الإيجابي على النمو الاقتصادي.

[1]Demirguc-Kunt & Klapper, **Measuring Financial Inclusion**, 2013.

خلاصة:

خلصنا في هذا الفصل إلى مجموعة من المؤشرات التي يمكن الاعتماد عليها في تعزيز الشمول المالي، لنتوصل في الأخير أنه في ضوء التغيرات الحاصلة في محيط القطاع المصرفي تولدت مجموعة من العوائق التي أصبحت تعيق تعزيز الشمول المالي، والتي تحول دون تحقيق هذا الهدف. حاولنا أيضا في هذا الفصل إبراز أهم الدراسات السابقة التي لها علاقة بالدراسة الحالية، إذ قمنا بعرض الدراسات التي لها علاقة بمتغيرات الدراسة الحالية عرض تسلسلياً.

الفصل الثاني: دراسة ميدانية وتطبيقية حالة بنك الخارجي الجزائري Bea والشمول المالي

تمهيد:

بعد ما تطرقنا في الفصل الأول إلى مختلف الأدبيات النظرية المتعلقة بموضوع دور القطاع المصرفي في تعزيز الشمول المالي، بالإضافة إلى أهم الدراسات السابقة التي الدراسات السابقة التي تحدثت في نفس الموضوع، سنحاول في هذا الفصل إسقاط ما تم تناوله في الجانب النظري وتطبيقه على عينة من عملاء من البنك الخارجي الجزائري –وكالة تقرت، وعليه قسمنا الفصل إلى مبحثين، الأول تقديم عام للبنك محل الدراسة، أما المبحث الثاني يضم الدراسة الاستدلالية، اختبار الفرضيات.

المبحث الأول: نظرة عامة حول بنك الجزائر الخارجي BEA

سيتم التطرق في هذا المبحث إلى بنك الجزائر الخارجي، نشأته وخدماته بصفة عامة و وكالة تقرت بصفة خاصة. وهذا من خلال عرض لمختلف مهامه وظائف والخدمات التي يقدمها.

المطلب الأول: تقديم بنك الجزائر الخارجي BEA

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من أهم البنوك التي يتكون منها الجهاز المصرفي الجزائري، ولهذا سيتم التطرق إلى تعريف ونشأة البنك.

أولاً: التعريف بنك الجزائر الخارجي.

يعتبر بنك الجزائر الخارجي مؤسسة حكومية تم إنشاؤها في قارة الاستقلال بعد تأميم البنوك الأجنبية بموجب مرسوم رقم 67/204 الصادر في 01 أكتوبر 1967، ويعتبر بنك ودائع مملوك للدولة ويخضع للقانون التجاري، مقره الرئيسي في الجزائر العاصمة. كانت مهمته عند إنشائه تمويل التجارة الخارجية أما حالياً فيقوم بعدة اختصاصات كمنح الاعتمادات عن الاستيرادات وإعطاء ضمانات للمصدرين الجزائريين لتسهيل مهامهم.

ثانيا: نشأة بنك الجزائر الخارجي.

أنشأ البنك الجزائر الخارجي في 01 أكتوبر 1967 برأسمال قدره 20 مليون دينار جزائري، وقد مر بعدة مراحل خلال تطوره، فلعب دور التسهيل (تقديم القروض) والتنمية في مجال التخطيط الوطني والعلاقات الاقتصادية والمالية بين الجزائر والدول الأخرى. وتمثل دوره الأساسي في القيام بكل العمليات البنكية بين المؤسسات الصناعية الكبرى والمؤسسات الأجنبية.

وخلال الثمانيات وبفضل تطبيق قانون 88-02 المؤرخ في 12 جانفي 1988 والذي يتعلق باستقلالية المؤسسة، عرف بنك الجزائر الخارجي تغيرات جديدة. وهو يعتبر من البنوك الأولى التي تحولت إلى مؤسسات مستقلة ضممن مرسوم 88-61 في 12 جانفي 1988.

ثالثا: مهام ووظائف بنك الجزائر الخارجي BEA

يقوم بنك الجزائر الخارجي بعدة مهام ووظائف تميزه عن غيره من البنوك.

1. مهام ببنك الجزائر الخارجي.

لبنك الجزائر الخارجي مهام أهمها:

- تنمية العلاقات التجارية بين المتعاملون الخواص والقطاع العام؛
- دراسة القروض البنكية الممنوحة وإخضاعها لشروط المديرية في حالة الفروض ذات المبالغ المرتفعة؛
- استقبال مختلف الإبداعات؛
- تمويل المشاريع الاقتصادية الكبرى؛
- تقديم الخدمات لزبائن المؤسسات العمومية وكذا الزبائن الخواص في إطار العمل؛
- تمويل عمليات الإستراد والتصدير مع الهيئات وشبكات البنك.

2. الوظائف:

توجد عدة وظائف يقوم كنا بنك الجزائر الخارجي منها:

- أن تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى؛
- تدخل بضمانه الاحتياطي وضمان الوفاء أو حتى باتفاقيات القرض مع المراسلين الأجانب لترقية الصفقات التجارية مع الدول الأخرى؛
- إعادة تسيير المخازن العمومية.

المطلب الثاني: تقديم وكالة تقرت بنك الجزائر الخارجي:

تميز ولاية تقرت وكغيرهما ممن الولايات بوجود فرع لبنك الجزائر الخارجي والذي يحرص على تقديم ذات جودة عالية لعملائه.

أولاً: تعريف بينك الجزائر الخارجي وكالة تقرت.

نشأ بنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت في 15 جانفي 1986 وكان مقرها أن ذاك يحي باعلوش، حيث تم نقل مقرها إلى ساحة هواري بومدين في 20 نوفمبر 2000 وكان ذلك على يد السيد العزيز بوتفليقة "رحمة الله عليه" بهدف توسيع النشاط الخاص بالبنك وخدمة زبائنه.

يعمل كذلك على تجسيد وظائفه، ولقد جاءت هذه الوكالة لتشجيع الاستثمارات المتزايدة للخواص في المجال الصناعي.

ثانياً: أهم الخدمات التي يقدمها البنك.

يقدم بنك الجزائر الخارجي مجموعة من الخدمات أهمها:

- سحب وإيداع النقود؛

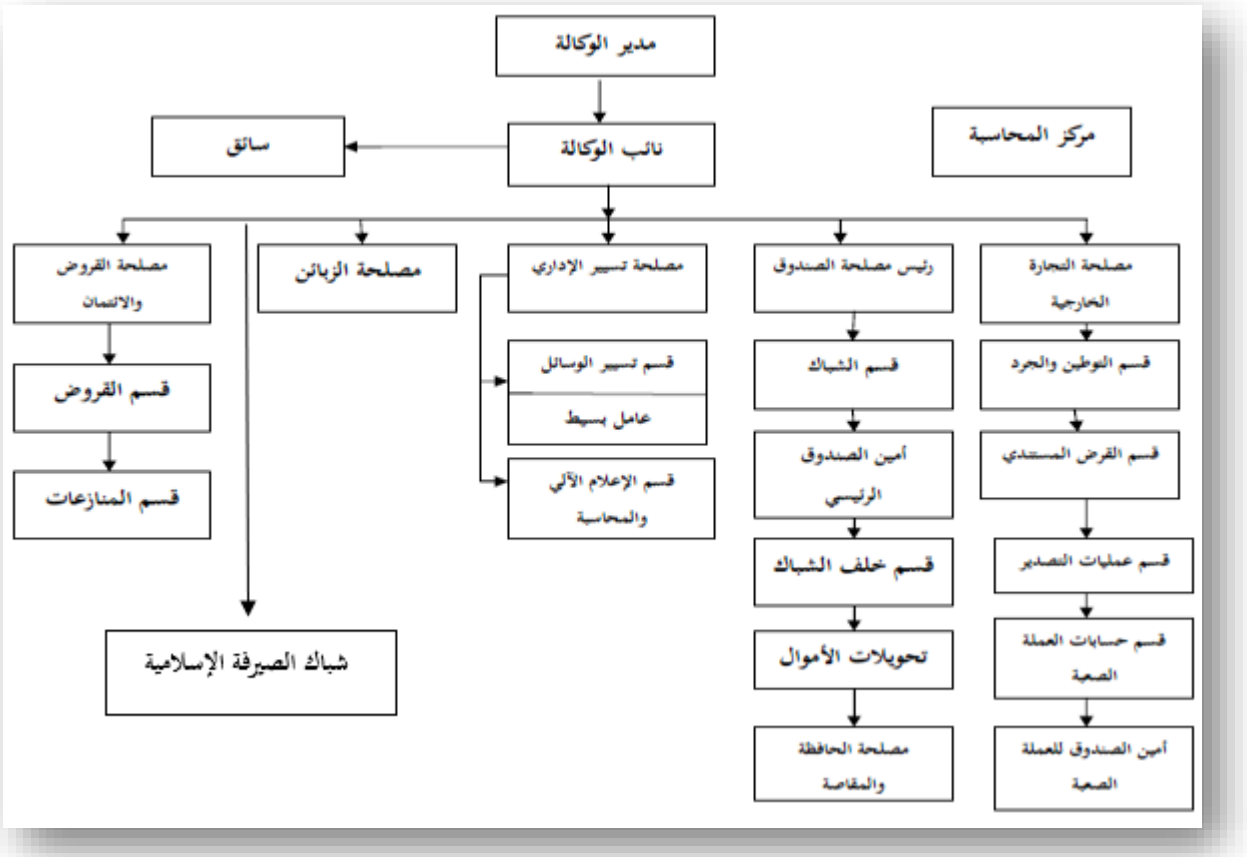
- فتح حسابات للعملاء؛
- يمنح إعتمادات وضمانات للمصدرين والمستوردين المحليين؛
- استلام طلبات القروض والملفات المرتبطة بها؛
- إبداع واستلام الصكوك البنكية.

كما تقوم بعمليات معاينة وتحليل ملفات القروض للخواص، معالجة عمليات الزبائن إدارياً ومحاسبياً سواء كان بالعملة المحلية أو بالعملة الأجنبية.

ثالثاً: الهيكل التنظيمي للبنك

الشكل الموالي يوضح لنا مما يتكون الهيكل التنظيمي للبنك:

الشكل رقم (2-1): الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت

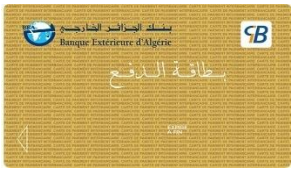


المصدر: معلومات مقدمة من طرف بنك الجزائر الخارجي وكالة تقرت.

رابعاً: الخدمات المصرفية لبنك الخارجي الجزائري:

يوفر البنك مجموعة من الخدمات الإلكترونية لزبائنه، وهو ما يعزز من فرص التفاعل وتطوير العلاقات مع الزبائن لما تتيحه الوسائل الإلكترونية المعتمدة في البنك (البطاقة البنكية، خدمة البنك عبر الخط، خدمة الدفع عن بعد، التعويضات عن بعد). هذه الخدمات المتاحة حتماً تشكل نقطة قوة بالنسبة للبنك نظراً للمرونة والإتاحة التي توفرها، والجدول الآتي يوضح أهم الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت.

الجدول رقم (2-1): يوضح الخدمات المصرفية الإلكترونية للبنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت

نوع الخدمة	البيان
البطاقة البنكية 	البطاقة البنكية التي توفر النقدية في جميع الأوقات والأمكنة، القابلية للاستخدام في جميع أجهزة الصرآف الآلي، مرنة مع حدود الدفع أو السحب وفقاً للدخل الشهري.
خدمة الدفع عن بعد service télépaiement	يوفر البنك خدمة التحويل عن بعد وما يجعل الزبائن يستمتعون بحلول آمنة عبر الإنترنت، تخفيف المهام الإدارية وربح الوقت، تحسين أوقات التسوية من خلال بوابة الضرائب، التتبع الجيد للبيانات قبل الزبون
البنك عبر الخط Ma Banque en Ligne	يوفر خدمات مبتكرة، توفير خدمات في كل الأوقات، استشارة الحساب على مدار الساعة وطوال أيام الأسبوع من خلال توافر المعلومات اللازمة، البساطة في العمليات، الأمان للأصول والرمز السري لتأمين الحساب عن بعد.
خدمة المقاصة الإلكترونية télé compensation	أدوات الدفع المادية، خفض و استرداد التكاليف وأوقات المعالجة للمعاملات بين البنوك، تأمين التحويلات بين البنوك.
خدمة التحويلات الجماعية Le virement multiple	تبسيط المهام الإدارية المتعلقة بمعالجة كشوف المرتبات، تأمين

	التحويلات الخ.

من إعداد الطلبة بناءاً على وثائق البنك

المبحث الثاني: الدراسة الإحصائية

يمثل هذا المبحث منهجية الدراسة ووصف المتغيرات، حيث نحاول من خلاله التعرض لمنهجية الدراسة، ووصف الأبعاد الجزئية والكلية للنموذج، والتطرق لمتغيرات الدراسة ومدى استجابتها لمتطلبات البحث من جهة أخرى، كما سنوضح محاور أداة الدراسة (الإستبانة) وأهميتها في إبراز الدور الذي يلعبه الخدمات المالية في تحقيق الشمول المالي للبنوك محل الدراسة، في حين يتم في نهاية المبحث التطرق لمختلف الاختبارات المرتبطة بجودة أداة الدراسة (الإستبانة)، وأخيرا الوقوف على خصائص عينة الدراسة بالاعتماد على التحليل الوصفي لها.

الفرع الأول: تصميم الدراسة الميدانية

تتمحور الدراسة الميدانية بشكل أساسي على دراسة مدى البنوك التجارية في تعميق الشمول المالي، وذلك من وجهة نظر جميع عملاء البنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت محل الدراسة، حيث سيتم التطرق في هذا الفرع إلى كل من منهج الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، نموذج ومتغيرات الدراسة، جمع بيانات الدراسة، أداة الدراسة، أساليب التحليل الإحصائي المستخدمة، الطريقة المستخدمة في القياس، صدق أداة الدراسة، ثبات أداة الدراسة، تحديد الطريقة والأدوات المستعملة في جمع البيانات المتعلقة بالدراسة الميدانية.

أولاً: منهجية الدراسة:

تستوجب طبيعة الموضوع على الباحث اختيار المنهج الذي سيعتمده، والأدوات المستعملة التي تساعده في ذلك، ومن خلال هذا الفرع سيتم التطرق إلى منهج وجمع بيانات الدراسة، مجتمع وعينة الدراسة، متغيرات ونموذج الدراسة.

1. منهج وجمع بيانات الدراسة:

أ- منهج الدراسة:

إن أهم ما يميز الدراسة الحالية هو العمل على قياس مدى مساهمة البنوك التجارية في تعميق الشمول المالي في البنك الخارجي الجزائري ولغرض الوقوف على مستويات هذا الأثر، تقوم هذه الدراسة على تبني المنهج الوصفي التحليلي، الذي يعتمد على تحديد خصائص الظاهرة، ووصف طبيعتها ونوعية العلاقة بين متغيراتها و أسبابها واتجاهاتها،

وهذا لأجل التعرف على حقيقتها في ارض الواقع، وهو يعبر عن الظاهرة كيفيا بوصفها وبيان خصائصها، وكميا بإعطائها وصفا رقمياً من خلال أرقام وجداول توضح مقدار هذه الظاهرة، أو حجمها أو درجة ارتباطها مع الظواهر الأخرى.

ب- جمع بيانات الدراسة:

تم الاعتماد على عدة أساليب لجمع البيانات في هذه الدراسة، فبالإضافة إلى الملاحظة اعتمدنا أساسا على أسلوب الاستبيان في الجانب الميداني، وعموما تتشكل بيانات الدراسة من بيانات ثانوية وبيانات أساسية، حيث تتشكل البيانات الثانوية في هذه الدراسة تحديدا من البيانات الخارجية التي تم الحصول عليها من خلال مراجعة الأدبيات والدراسات السابقة المتعلقة بالموضوع، إذ أننا قمنا بإجراء مسح لمختلف المراجع التي استطعنا الوصول إليها من كتب و مجلات، و مقالات وتقارير ودوريات ورسائل وأطروحات الدكتوراه التي لها علاقة بموضوع الدراسة ككل، أو لها علاقة بأحد المتغيرين، بالإضافة إلى والبحث والمطالعة في مواقع الإنترنت المختلفة، أما البيانات الأساسية تتشكل من الاستبيان الذي تم بناؤها انطلاقا من الأسئلة المغلقة، و التي تعتقد أنها تتلاءم من طبيعة الدراسة ومتغيراتها وأهدافها، وتم إعدادها بالاعتماد على عدد من استبيانات الدراسات السابقة، وذلك بعد تعديلها بما يتوافق وموضوع الدراسة، ومن ثم تحكيمها من قبل المختصين.

2. مجتمع وعينة الدراسة

أ. مجتمع الدراسة:

يتمثل مجتمع الدراسة في جميع العملاء البنوك الذين يتعاملون مع وكالة البنك الخارجي الجزائري-ولاية تقرت،والمختلفين من ناحية الجنس، السن، المستوى التعليمي، مدة التعامل مع البنك، الدخل الشهري.

ب. تحديد عينة الدراسة:

تم توزيع 35 استمارة استبيان على عملاء بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، والجدول الموالي يلخص عملية توزيع أداء الدراسة (الاستبيان):

الجدول رقم (2-2): نتائج توزيع استمارة الاستبيان

البنك	عدد الاستمارات الموزعة	عدد الاستمارات المسترجعة	عدد الاستمارات الملغاة	عدد الاستمارات الصالحة
بنك الجزائر الخارجي	35	35	2	33

(**Bank Extérieur D'Algérie**)				
الجموع	35	35	2	33

المصدر: من إعداد الطلبة بناءاً على نتائج الاستبيان.

نلاحظ من خلال الجدول أن عينة الدراسة تحددت بطريقة عشوائية من خلال توزيع 35 استبانة، في حين تم استرجاع 33 استبانة تمثل نسبة 94% من إجمالي الاستبانات الموزعة.

ثانياً: الأداة والأساليب الإحصائية وطريقة القياس

1. الأداة والأساليب الإحصائية المستخدمة

أ. أداة الدراسة:

يعود سبب استخدامنا للاستبيان كأداة للدراسة (الملحق رقم (01)، وذلك لعدة اعتبارات منها عدم الحصول على المعطيات الكمية من جهة، وكانت هذه المرحلة الأكثر صعوبة و تعقيداً، والتي تتطلب الكثير من الجهد والوقت، فبعد مراجعة متأنية و عميقة وفحص شامل للدراسات السابقة ذات الصلة بموضوع الدراسة، تم إعداد مجموعة من الأسئلة المعبرة عن المتغيرات في شكل محاور بحث، وبعد مناقشتها مع المشرف و بعض الأساتذة المختصين والقيام بالتعديلات المقترحة، حصلنا في الأخير على الشكل النهائي للاستبيان (انظر الملحق رقم (01)، الذي يتضمن جزئين. حيث يتعلق الجزء الأول بخصائص أفراد عينة الدراسة التي تتمثل في كل من الجنس؛ السن؛ مدة التعامل مع البنك؛ الدخل الشهري، في حين يشتمل الجزء الثاني على فقرات الاستبيان، ويتضمن محورين، حيث يتألف المحور الأول الذي يخص واقع الخدمات المالية الجدول رقم (2-2) من 05عبارات موزعة من 01 إلى 05، بينما يتألف المحور الثاني حسب الجدول رقم (2-3) الذي يخص متغير الشمول المالي من 25 عبارة موزعة من 06إلى 30، وللإجابة على أسئلة الجزء الثاني من الاستبيان، تم استخدام مقياس ليكارت Likert_Scale الثلاثي على النحو الذي يمثل فيه موافق ثلاث درجات، محايد درجتين وغير موافق درجة واجدة.

الجدول رقم (2-3): توزيع فقرات المحور الأول

المحور الأول: واقع الخدمات المالية	ترتيب الفقرة	01-05

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على شكل الاستبيان

الجدول رقم (2-4): توزيع فقرات المحور الثاني

المحور الثاني: الشمول المالي	توزيع العبارات	10-06	15-11	30-16
	البعد	الوصول للخدمة المالية	استخدام الخدمة المالية	جودة الخدمات المصرفية

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على شكل الإستبيان

ب. الطريقة المستخدمة في القياس:

كما أشرنا سابقا، فإننا استخدمنا في هذه الدراسة الاستبيان كأداة لجمع البيانات، حيث جاءت فقرات أبعاد المتغيرين مصممة وفقا لمقياس ليكرت الثلاثي لتناسبه مع مثل هذه الدراسات، وقد كانت الخيارات المتاحة أمام كل عبارة تتمثل في موافق، محايد، غير موافق، ومن أجل تحديد الاتجاه أعطينا لاحتمالات الإجابات الثلاثة السابقة أوزان محددة كما يبينه الجدول رقم (2-4)، ليتم يتم بعد ذلك حساب المتوسط الحسابي المرجح لتحديد الاتجاه العام للإجابات، والذي يحدد من مجال وقوع قيمة المتوسط المرجح كما يوضحه الجدول رقم (2-5).

الجدول رقم (2-5): الأوزان المقترحة لخيارات الإجابة حسب مقياس ليكارت الثلاثي:

الرأي	موافق	محايد	غير موافق
الأوزان	03	02	01

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

الجدول رقم (2-6): المتوسطات المرجحة والاتجاه الموافق لها:

الإتجاه	مرتفع	متوسط	منخفض
المتوسط المرجح	(2.34-3)	(1.67-2.33)	(1-1.66)

المصدر: من إعداد الطلبة بناء على الدراسات السابقة

ج. الأساليب والمؤشرات الإحصائية المستخدمة في معالجة بيانات الدراسة:

للإجابة على أسئلة الدراسة واختبار فرضياتها، سيتم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الوصفي والتحليلي، وذلك بالاستعانة بحزمة البرامج التطبيقية الإحصائية في مجال العلوم الاجتماعية والإنسانية نسخة 22 (SPSS Version22)، وتشمل هذه الأساليب على ما يلي:

- **إختبار الثبات للإستبيان:** بالإستعانة بمعامل آلفا كرو نباخ (Cronbach's Alpha)مع إختبار معامل التجزئة النصفية (Deleted Item If Alpha) وإختبار الإتساق الداخلي والبنائي وفقاً لمعامل الإرتباط بيرسون (Pearson Correlation).
- **الأساليب الإحصائية الوصفية:** من أجل تحليل ووصف أراء المستجوبين من أفراد العينة تم إستخدام كل من التكرارات، النسب المئوية، المتوسطات الحسابية والإنحرافات المعيارية.
- **الأساليب الإحصائية الإستدلالية:** من أجل إختبار الفرضيات تم إستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

– **إختبار ت (one simple t-test)**: وذلك بهدف معرفة الدلالة الإحصائية (دال أو غيردال) في اختبار الفرضيات (الإحصاء الاستدلالي) ويفيد هذا الاختبار (one Sample t-test) في الكشف عما إذا كان هناك فرق جوهري (دال إحصائياً) بين المتوسط الحسابي $\overline{X}$ لإجابات أفراد العينة والمتوسط الفرضي ($\overline{x}$=02).

– **اختبار (T_Test)**: **للفرق** بين متوسطي مجموعتين (Independent Samples Test): هذا الاختبار بتقدير الفرق بين المتوسط مجموعتين مستقلتين مثل متغير الجنس فهو مقسم إلى فئة الذكور وفئة الإناث.

– إختبار تحليل التباين الأحادي (**One- Way Anova**) للفرق بين متوسطات أكثر من مجموعتين مثل متغير السن فهو مقسم إلى أكثر من فئتين.

ثانياً: صدق وثبات أداة الإستبيان

1. صدق أداة الدراسة:

الصدق هو باختصار أن تقيس فقرات الاستبيان ما وضعت لأجل قياسه، أي أنها تقيس فعلا الظاهرة التي يفترض أن تقيسها، وسنستعرض في هذه الدراسة نوعين من الصدق يتمثلان في الصدق الظاهري وصدق الاتساق الداخلي.

- **الصدق الظاهري:** تم عرض أداة الدراسة على عدد من المحكمين الأكاديميين المختصين، للتحقق من مدى صدق فقرات الأداة، ومعرفة مدى ملائمة وضوح الفقرات المستخدمة لقياس كل من محوري نظم المعلومات وأثره على جودة الصيرفة المصرفية، إضافة إلى مدى انتماء كل فقرة من فقرات الاستبيان للبعد الذي تقيسه، وقد تم الأخذ بملاحظات المحكمين حول إجراء التعديلات التي أتفق عليها أغلبهم، والتي كانت تصب في جانب صياغة وحذف أو إضافة بعض العبارات، وبذلك يكون الاستبيان في صورته النهائية والتي تخدم أغراض الدراسة الحالية تتكون من 30 فقرة موزعة على محاور وأبعاد الدراسة.
- **صدق الاتساق الداخلي:** لفقرات الاستبيان وهو قوة الارتباط بين درجات كل بعد كل محور ودرجات أسئلة الاستبيان الكلية، حيث أنه بعد التأكد من الصدق الظاهري، قمنا بإجراء اختبار صدق الاتساق الداخلي لفقرات الاستبيان، إذ قمنا بحساب درجة ارتباط كل بعد من إبعاد المحور بالدرجة الكلية لجميع فقرات المحور الذي تنتمي إليه، وذلك لمحوري الدراسة، حيث يوضح الجدولين رقم (2-7) ورقم (2-8) تحليل معاملات الإرتباط للأبعاد المكونة لكل من المتغيرين التابع والمستقل من جهة، وإرتباط هذين المتغيرين بنموذج الدراسة من جهة أخرى.

الجدول رقم (2-7): الإتساق الداخلي لأبعاد الدراسة

الأبعاد	المتغير المستقل: الخدمات المالية		
	معامل الإرتباط بيرسون	القيمة الإحتمالية	النتيجة
العبارة 01	0.919	0.000	دال
العبارة 02	0.829	0.000	دال
العبارة 03	0.781	0.000	دال
العبارة 04	0.888	0.000	دال
العبارة 05	0.781	0.000	دال
البعد	المتغير التابع: الشمول المالي		
	معامل الإرتباط بيرسون	القيمة الإحتمالية	النتيجة
البعد 01	0.981	0.000	دال
البعد 02	0.869	0.000	دال
البعد 03	0.965	0.000	دال

المصدر: من إعداد الطلبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss.v22

إذ تبين بأن معاملات الارتباط بين عبارات المحور الأول المتمثل في واقع الخدمات المالية تتراوح ما بين 0.781و0.919، أما معاملات الارتباط بين أبعاد المحور الثاني المتمثل في الشمول الماليتتراوح بين 0.869و0.981، ونشير بان كل معاملات ارتباط دالة إحصائيا عند مستوي دلالة α=0,05، وبذلك تعد فقرات المحورين صادقة لما وضعت لقياسه، مما يؤكد الصدق البنائي لأداه الدراسة.

2. ثبات الإستبيان:

يقيس الثبات مدى استقرار أداة الدراسة وعدم تناقضها، حيث يوضح ما إذا كانت قائمة الاستقصاء ستعطي نفس النتائج باحتمال مساوي لقيمة المعامل المحسوب في حالة ما إذا تم إعادة توزيعها على نفس أفراد العينة، وهناك العديد من الاختبارات التي تسمح بقياس ثبات الاستبيان منها تقنية التجزئة النصفية، وتقنية الإشكالية البديلة...الخ.

في دراستنا تم التحقق من ثبات عبارات وأبعاد الدراسة، من خلال إستخدام طريقتين هما، طريقة التجزئة النصفية (Split-Half Reliability)، وطرقة معمل كرونباخ آلفا (Cronbach's Alpha)، حيث تعتبران من أكثر المقاييس الثبات لإستخدام من طرف الباحثين في الدراسات السابقة التي تطرقنا إليها.

- **طريقة التجزئة النصفية:**

تعتمد طريقة التجزئة النصفية على تجزئة الإختبار المطلوب إلى نصفين، حيث يحتوي النصف الأول على الفقرات ذات الترتيب الفردي، والقسم الثاني على الفقرات ذات الترتيب الزوجي، ثم يحسب معامل الإرتباط (R) بين درجات الأسئلة الفرعية ودرجة الأسئلة الزوجية، ونقوم فيما بعد بتصحيح معامل الإرتباط من خلال معادلة سبيرمان وبروان ومعادلة جيتمان.

الجدول الموالي يمثل إختبار الثبات عن طريق التجزئة النصفية:

جدول رقم (2–8): نتائج إختبار الثبات بطريقة التجزئة النصفية (Split-Half Reliability)

المتغيرات	الجزئ الأول	الجزئ الثاني	الملاحظة
عدد العبارات	15	15	متساوية
معامل آلفا كرونباخ	0.689	0.797	متقارب
قيمة الإرتباط بين الجزئين	0.965		قوية
معامل إرتباط براون سبيرمان Spearman-brown	0.982	0.982	متساوية

معامل جيتمان Guttman	0.974	قوي

المصدر: من إعداد الطلبة بناءاً على مخرجات برنامج Spss.v22

من خلال الجدول السابق يتضح تساوي عدد عبارات الجزء الأول مع عدد عبارات الجزء الثاني وهذا راجع لكون عدد عبارات الإختبار ككل 30 عبارة، وهو عدد زوجي يسمح بتقسيم متساوي للجزئين، كما يتضح كذلك عدم تساوي معامل ألفا كرونباخ بين الجزئين ولكن بقيمة ثبات مرتفع في حدود 80%، كما أن قيمة الإرتباط بين الجزء الأول والجزء الثاني بلغت 96% وهي قيمة إرتباط جيدة، ما يسمح بإختيار معامل جيتمان 97% كمعامل ثبات بطريقة التجزئة النصفية، وهو معامل يعكس درجة الثبات الكبير ومحاور أداة الدراسة.

وكخلاصة لنتائج حساب قيم المؤشرات الإحصائية، لصدق وثبات الإستبيان، فإنه يتضح صدق أداة الدراسة وثباتها، فهي على درجة عالية من الثبات، مما يسهل علينا إكمال باقي خطوات التحليل الإحصائي لبيانات المستجوبين نحو المتغيرات الدراسة، وتأكيد صحة النتائج التي سنتوصل إليها وإمكانية تعميميها على مجتمع الدراسة، مما يجعلنا على ثقة بصحة الإستبانة على إجابتها على إشكالية الدراسة وإختبار فرضياتها.

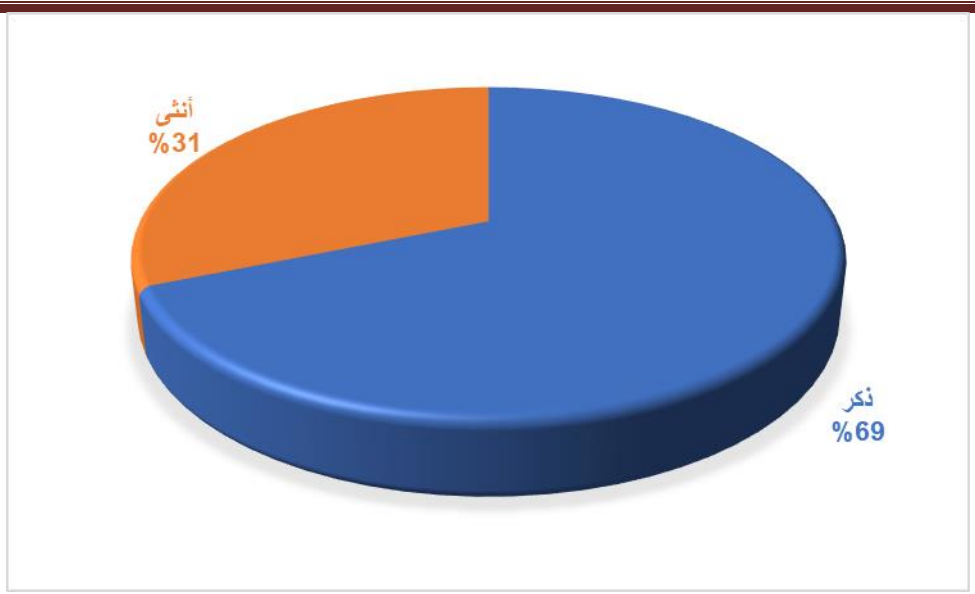
الفرع الثاني: التحليل الوصفي لخصائص عينة الدراسة:

تضمنت أداة الدراسة عدة متغيرات تعريفية، منها ما هو شخصي كالجنس، السن، مدة التعامل مع البنك، الدخل الشهري وفيما يلي وصف لهذه المتغيرات، من خلال التكرارات والنسب المئوية الموافقة لها، للوقوف على خصائص العينة ومدى وملاءمتها لإشكالية البحث.

1. وصف خصائص عينة الدراسة حسب المتغيرات الشخصية

أ. **متغير الجنس:** يتكون متغير الجنس من الفئتين، فئة الذكور وفئة الإناث والشكل التالي يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية الموافق لها كما يلي:

شكل رقم (2-2): توزيع أفراد العينة حسب متغير الجنس



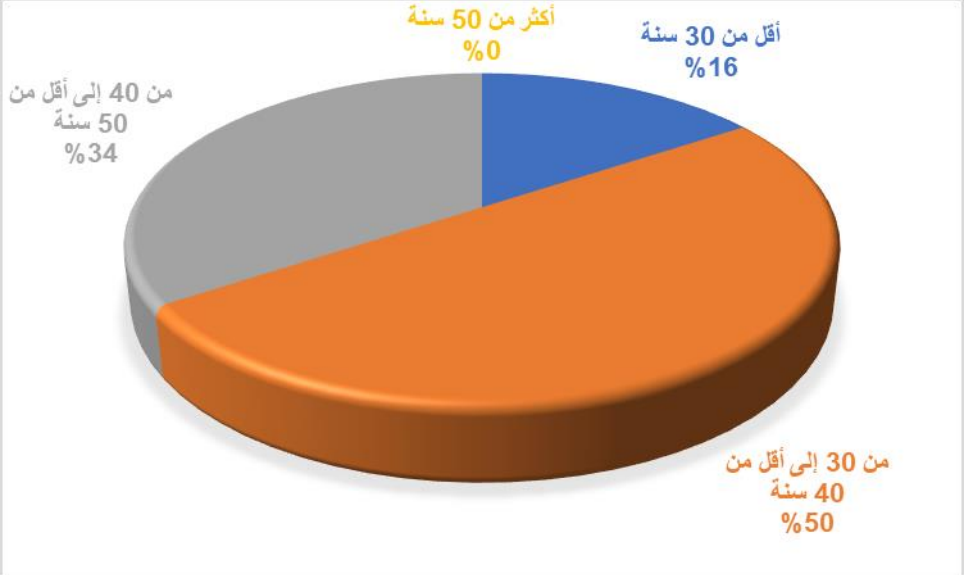
المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

من خلال الملاحظة يتضح مدى الفارق الموجود الذي استحوذت به فئة الذكور (69%) على فئة الإناث (31%).

ب. متغير السن:

يتكون متغير السن من الفئات العمرية الأربعة التالية (أقل من 30 سنة)، فئة من (30 سنة أقل من 40 سنة)، وفئة من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة) وفئة أكثر من 50 سنة، حيث أظهر التحليل الوصفي نسبة (50%) من عينة الدراسة تمثل الفئة العمرية من 30 سنة إلى 40 سنة، وهي نسبة مرتفعة يليها نسبة (34%) لصالح الفئة العمرية من (40 سنة إلى أقل من 50 سنة) ، في حين أن الفئة العمرية التي تبلغ أعمارهم أقل من 30 سنة فبلغت نسبة (16%)، وما يمكن استنتاجه من هذا الوصف أن معظم أفراد العينة من الفئة المتوسطة (فئة الشباب) وهذا يعد عنصراً إيجابيا بالنسبة للدراسة، حيث تعتبر الفئة الأكثر اطلاعا وتفهما وتجاوبا معنا أثناء توزيع أداة الدراسة الاستبانة من جهة، والشكل التالي يبين النسب المئوية حسب كل فئة عمرية.

شكل رقم (2-3): توزيع أفراد العينة حسب متغير السن

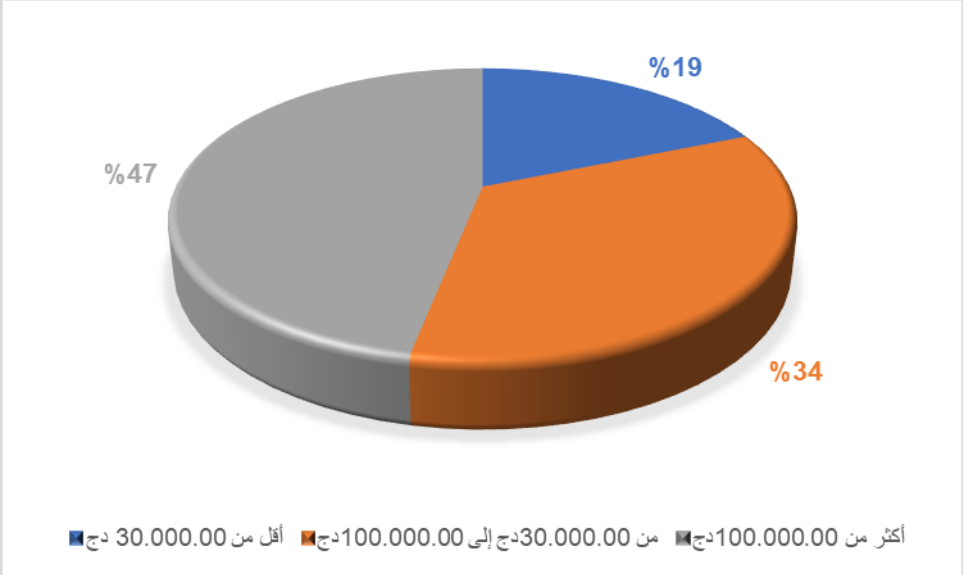


المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

ج. الدخل الشهري

تم توزيع متغير الدخل الشهري بين أفراد عينة الدراسة على ثلاث فئات رئيسية هي فئة (أقل من 30.000.00 دج)، فئة (من 30.000دج إلى 100.000 دج)، (أكثر من 100.000 دج)، والشكل التالي يبين توزيع التكرارات والنسب المئوية حسب كل فئة كما يلي:

شكل رقم (2-4): توزيع أفراد العينة حسب متغير الدخل الشهري



المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يظهر التحليل الوصفي لمتغير الدخل الشهري أن ما نسبته (47%) من عينة الدراسة تمثل فئة (أكثر من 100.000 دج) وهي نسبة مرتفعة يليها نسبة (34%) لصالح فئة (ما بين 30.000دج إلى 100.000 دج) ثم فئة أقل من 30.000 دج بنسبة (19%).

المطلب الثاني: الدراسة الإستدلالية، إختبار الفرضيات وتحليل النتائج

بعد توضيح الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، والتأكد من جودة أداة الدراسة (الإستبانة)، سواء من حيث الصدق أو من حيث الثبات، سنقوم من خلال هذا المبحث بالتحليل الإحصائي الوصفي لإتجاهات المستجوبين، لهدف تقييم درجات الموافقة على عبارات ومحاور أداة الدراسة، ثم في مرحلة موالية التطرق للدراسة الإستدلالية، حيث يتم ذلك من خلال إختبار الفرضيات الفرعية، ومن ثم الفرضية الرئيسة للإشكالية، وصولا إلى إختبار النموذج الإفتراضي العام للدراسة، وفق ما يستدعيه التحليل الإحصائي من جهة، ووفق ماتم التوصل إليه من نتائج وتحاليل تخص الدراسات السابقة ذاتصلة بالموضوع.

الفرع الأول: التحليل الوصفي لإتجاهات المستجوبين نحو عبارات ومحاور الدراسة

قبل البدء في عرض النتائج الإحصائية لاختبار الفرضيات، سنقوم بالتحليل الوصفي لأراء واتجاهات أفراد العينة من خلال تحليل عبارات كل محور من محاور أداة الدراسة (الإستبانة)، وذلك عن طريق حساب المتوسطات الحسابية، الانحرافات المعيارية التكرارات والنسب المئوية، وهذا لهدف تحديد اتجاهاتهم، أي تحديد فيما إذا كانت الإجابات في الاتجاه المحايد، أو الاتجاه السلبي (غير موافق) أو في الإتجاه الإيجابي (موافق).

أولاً: التحليل الوصفي لعبارات المتغير المستقل، المتعلق بقياس واقع الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو حيادهم إتجاه عبارات المحور الثاني من أداة الدراسة، المتعلق بقياس واقع الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، من خلال مختلف لعبارات المقابلة له من العبارة رقم (01) إلى العبارة رقم (05).

جدول رقم (2-9): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات المتغير المستقل

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)				
	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
01	2,61	0,65	0,11	1	**بدرجة عالية**
02	2,56	0,72	0,13	3	**بدرجة عالية**
03	2,59	0,67	0,12	2	**بدرجة عالية**
04	2,53	0,76	0,13	4	**بدرجة عالية**
05	2,59	0,67	0,12	2	**بدرجة عالية**
الدرجة الكلية للمتغير المستقل	2,6813	0,74	0,13	**بدرجة عالية**	

المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات المتغير المستقل **الخدمات المالية** قيمة 2.68، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34- 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.74، تشير إلى مدى تقارب أراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي،وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية ، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة ، وكلهم موافقون على أن الخدمات المالية

متوفرة من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، الأمر الذي يعكس الاهتمام الكبير ومساعي البنوك التجارية العمومية في توفير منتجات الصيرفة بأنواعها التقليدية والحديثة، حيث جاءت العبارة رقم(01) التي تنص على:"يقدم البنك خدمات بنكية حديثة ومتنوعة وبتكلفة معقولة" في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 2.61 وانحراف معياري قدره 0.65، في حين جاءت العبارة (رقم04) ضمن المرتبة الأخيرة والتي تنص على:"سلوك موظفو البنك يجعل المعاملات البنكية تتم بسلاسة وسهولة " بمتوسط حسابي قدره 2.53 وانحراف معياري قدره 0.76.

ثانياً: التحليل الوصفي لعبارات المتغير التابع، المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي.

يحتوي هذا الجزء على وصف وتقييم درجات الموافقة لآراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمدى موافقتهم أو عدم موافقتهم أو حيادهم اتجاه عبارات المحور الثاني من أداة الدراسة، المتعلق بقياس مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية العمومية–ولاية تقرت محل الدراسة، من خلال مختلف العبارات المقابلة له من العبارة رقم (06) إلى العبارة رقم (30).

يوضح الجدول الموالي درجات الموافقة لإجابات عينة الدراسة، عن العبارات المتعلقة بالمتغير التابع.

1. الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد الوصول للخدمات المالية

جدول رقم (2–10): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد الوصول للخدمات المالية.

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)				
	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	معامل الإختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
06	3,00	-	-	1	**بدرجة عالية**
07	3,00	-	-	1	**بدرجة عالية**
08	3,00	-	-	1	**بدرجة عالية**
09	3,00	-	-	1	**بدرجة عالية**
10	2,41	0,91	0,83	2	**بدرجة عالية**
الدرجة الكلية للبعد	2,8813	0,18	0,03	**بدرجة عالية**	

المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات يعد الوصول للخدمات المالية قيمة 2.88، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34- 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.18، تشير إلى مدى تقارب أراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي،وبالتالي

تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن الوصول إلى الخدمات المصرفية تحقق رضاهم من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت .

2. الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد استخدام الخدمات المالية

جدول رقم (2-11): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد استخدام الخدمات المالية.

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)				
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
11	2,34	0,90	0,81	5	**بدرجة عالية**
12	2,61	0,76	0,57	3	**بدرجة عالية**
13	2,89	0,76	0,57	1	**بدرجة عالية**
14	2,44	0,76	0,58	4	**بدرجة عالية**
15	2,74	0,76	0,57	2	**بدرجة عالية**
الدرجة الكلية للبعد	2,604	0,76	0,58	**بدرجة عالية**	

المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات يعد الوصول للخدمات المالية قيمة 2.604، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34- 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.76، تشير إلى مدى تقارب أراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي،وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن إستخدام الخدمات المصرفية تحقق رضاهم من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت .

3. الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد جودة الخدمات المالية

جدول رقم (2-12): الإحصاءات الوصفية لإجابات العينة على عبارات بعد جودة الخدمات المالية.

رقم العبارة	درجات تقييم أفراد العينة للعبارات (تحليل وصفي)				
	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	معامل الاختلاف	ترتيب العبارة	درجة الموافقة
16	2,41	0,76	0,81	5	**بدرجة عالية**
17	2,56	0,76	0,57	4	**بدرجة عالية**
18	2,56	0,76	0,57	4	**بدرجة عالية**
19	2,56	0,76	0,58	4	**بدرجة عالية**

20	2,56	0,76	0,57	4	**بدرجة عالية**
21	2,87	0,34	0,57	3	**بدرجة عالية**
22	3,00	-	0,58	1	**بدرجة عالية**
23	2,97	0,18	0,58	2	**بدرجة عالية**
24	2,97	0,18	0,58	2	**بدرجة عالية**
25	3,00	-	0,58	1	**بدرجة عالية**
26	3,00	-	0,11	1	**بدرجة عالية**
27	3,00	-	-	1	**بدرجة عالية**
28	2,97	0,18	0,03	2	**بدرجة عالية**
29	2,97	0,18	0,03	2	**بدرجة عالية**
30	3,00	-	-	1	**بدرجة عالية**
الدرجة الكلية للبعد	2,68	0,74	-	**بدرجة عالية**	

المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

يلاحظ من الجدول أعلاه، بلوغ المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات المستجوبين على جميع عبارات يعد جودة الخدمات للخدمات المالية قيمة 2.68، وهو ضمن مجال الموافقة العالية [2.34- 3]، وبانحراف معياري ذو قيمة منخفضة قدره 0.74، تشير إلى مدى تقارب أراء أفراد العينة وتشتتها الضعيف، وتمركزها حول قيمة المتوسط الحسابي الإجمالي،وبالتالي تعطينا هذه القيم نتيجة إحصائية، وهي أن إجابات المستجوبين متجانسة، وكلهم موافقون على أن الخدمات المصرفية تتمتع بالجودة من وجهة نظر المستجوبين بدرجة عالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت .

الفرع الثاني: تحليل نتائج اختبار الفرضيات

ينطوي هذا المطلب على تحليل أثر التسويق المصرفي الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، والتي تضمنتها الفرضية البحثية الرئيسة والتي نصت على أنه "يساهم التسويق المصرفي الإلكتروني في تحقيق الشمول المالي في البنوك التجارية العمومية ولاية تقرت، وما انبثق عنها من فرضيات فرعية، وقد اعتمدنا على نموذج الانحدار الخطي البسيط، لاختبار الأثر بين المتغير المستقل والمتغيرات التابعة.

أولاً: تحليل نتائج إختبار فرضيات الدراسة للمستويات السائدة للمتغير المستقل.

1. الصياغة الإحصائية للفرضية البحثية:

يتعين قبل البحث و اختبار فرضيات الدراسة الأساسية المتعلقة بالإجابة على التساؤل الرئيس، الذي يخص مدى مساهمة البنوك التجارية في تحقيق الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، أن نقف على مدى المستوى السائد للمتغير المستقل الخدمات الماليةفي بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت، حيث تم صياغة الفرضية البحثية كما يلي:

نص الفرضية البحثية:تتوفر الخدمات المالية في البنوك التجارية العمومية بمستوى عال.

من خلال الفرضية البحثية، يتم صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الإستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)*، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- **الفرضية الصفرية** (H0): مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت لا يرقى إلى المستوى العال ($\bar{X}<2$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- **الفرضية البديلة**(H1):مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت يرقى إلى المستوى العال ($\bar{X}<2$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى توفر الخدمات المالية وذلك بالاعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين.

جدول رقم (2-13): نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت.

تحليل الوصفي لآراء المستجوبين					تحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين One Sample Statistique				
المتغير	حجم العينة N	المتوسط الحسابي ($\bar{X}$): Mean	الانحراف المعياري	مقدار الخطأ في ($\bar{X}$)	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي 2-($\bar{X}$)	T المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig القيمة الاحتمالية	القرار
العبارة 01	32	2,59	0,76	0,13	0,68	4,44	32	0.000	دال
العبارة 02	32	2,56	0,72	0,13	0,58	4,45		0.000	دال

العبارة 03	32	2,59	0,67	0,12	0,78	5,05		0.000	دال
العبارة 04	32	2,53	0,76	0,13	0,84	3,95		0.000	دال
العبارة 05	32	2,59	0,67	0,12	0,68	5,05		0.000	دال
المتغير المستقل	32	2,68	0,74	0,13	0,73	5,24		0.000	دال
القيمة الجدولية T =1.976 عند مستوى الدلالة (5%) ودرجة الحرية32.									

المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

قبل أن نبدأ باختبار الفرضية الإحصائية، نلقي نظرة على الإحصاءات الوصفية ممثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي) والمتعلق بإجابات المستجوبين نحو إجمالي (الدرجة الكلية لعبارات المحور الثاني من أداة الدراسة (الاستبانة) والمرتبط بقياس مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري، بعدها ننتقل إلى التحليل الاستدلالي والذي من خلاله نتخذ قرار (قبول أو رفض) الفرضية وفيما يلي التعليق على النتائج المدونة في الجدول أعلاه.

3. التحليل الوصفي والإحصائي لنتائج المستجوبين

من خلال أراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت ، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ قيمة (2.68)، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة عالية [2.34 – 3]، كما أن مقدار الخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي بلغ قيمة(0.13)، ومقدار الانحراف المعياري بلغ قيمة (0.74) وهما قيمتان صغيرتان جداً، تعبران عن مدى التشتت الضعيف لإجابات أفراد العينة بخصوص عبارات أبعاد المحور الأول من أداة الدراسة، أي أن مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت هو بدرجة عالية، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة خاصة وأن الخدمات المالية في البنوك التجارية تحكمها اللوائح والقوانين الصارمة المحلية والدولية، التي منشأها أن تحافظ على المركز المالي للبنك التجاري، ومن ثم حماية مختلف الشركاء والمتعاملين.

- **التحليل الإستدلالي لنتائج المستجوبين (دالة أو غير دالة إحصائياً)**

نحاول من خلال التحليل الاستدلالي لنتائج إجابات المستجوبين تحديد نتيجة القرار فيما يتعلق باختبار الفرضية الإحصائية، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤل التالي، هل يعتبر الفرق بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجابات

المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الأول من الاستبانة [(2- $\bar{X}$)= 0.73] ، المتعلق بقياس مستوى توفر الخدمات الماليةفي بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت ، وبين المتوسط الفرضي [02]* دالا إحصائياً، وبالتالي كافي لنقرر أن بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت لديهم التسويق المصرفي الإلكتروني يرقى إلى المستوى المطلوب.

ونستطيع الإجابة عن ذلك من خلال استخدام إختبار (T-TEST) لفحص مدى وجود فرق دال إحصائيا(معنوي) بين المتوسط الحسابي للمستجوبين (2.73)، والمتوسط الفرضي (02).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة (T-TEST) المحسوبة بلغت(5.24) وهي أكبر من قيمة T الجدولية (T=1.976) عند مستوى دلالة (5%)، ودرجة حرية 32، كما أن القيمة الاحتمالية للمعنوية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت (Sig=0.000) وهي أقل من المستوى الدلالة (5%) مما يبين أن الفرق[($\bar{X}$-2) =0.73]، هو دال إحصائياً بإشارة فرق موجبة، أي أن اتجاهات المستجوبين إيجابية نحو ما إفتراضناه في فرضية البحث، وهذا ما يعكس وجود دلالة إحصائية لنتائج إجابات العينة، وأن ما افترضناه بخصوص مستوى توفر الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري، ما يسمح بتعميمه على مجتمع الدراسة. وهذا كله يقودنا إلى أن نرفض (الفرضية الصفرية) H0،(ونقبل الفرضية البديلة) H1الخدمات المالية في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X}$> 2) عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن فرضية البحث محققة والتي تنص على أنه:" **الخدمات المالية في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت متوفرة بمستوى عال، أي أن الخدمات المالية تتوفر على الجاهزية التامة في كل متطلباته** ".

ثانياً: تحليل نتائج اختبار فرضيات الدراسة للمستويات السائدة للمتغير التابع: الشمول المالي.

2. الصياغة الإحصائية للفرضية البحثية:

حيث تم صياغة الفرضية البحثية كما يلي:

نص الفرضية البحثية:يتوفر الشمول المالي في البنوك التجارية العمومية بمستوى عال.

---

*__المتوسط الفرضي__: يتم استعانة به عند استخدام اختبار (One-Sample Test) وهذا يعد من الاختبارات الإحصائية المهمة وشائعة الاستخدام بشكل واسع من الباحثين في دراساتهم حيث يهدف إلى الكشف عن وجود اختلاف معنوي بين متوسط إجابة المستجوبين (المتوسط الحسابي) نحو كل محور من محاور الاستبيان والمتوسط الفرضي بمعنى أنه يفيد في فحص إجابات المستجوبين فيما إذا كان هناك فرق ذو دلالة إحصائية بين المتوسط الحسابي لإجاباتهم والقيمة الثابتة (المتوسط الفرضي). ويتم تحديد القيمة النظرية للمتوسط الفرضي وفقا للعلاقة التالية:

المتوسط الفرضي=$\frac{H+L}{2}$

حيث:

H: تمثل قيمة ترميز الحد الأعلى لسلم القياس؛

L : تمثل قيمة ترميز الحد الأدنى لسلم القياس

وفي دراستنا فإن سلم القياس استجابات المستجوبين هو سلم الثلاثي ومنه:

$\frac{H+L}{2}=\frac{3+1}{2}=2$

من خلال الفرضية البحثية، يتم صياغة الفرضية الإحصائية الموافقة لأداة الدراسة (الاستبانة) كما يلي:

نص الفرضية الإحصائية: يتم اختبار الفرضية البحثية إحصائياً عند مستوى الدلالة (5%)*، وعليه نقوم بإعادة صياغتها إحصائياً إلى فرضية صفرية (العدم) وفرضية بديلة كما يلي:

- **الفرضية الصفرية** (H0): مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت لا يرقى إلى المستوى العال ($\bar{X}<2$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.
- **الفرضية البديلة**(H1):مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت يرقى إلى المستوى العال ($\bar{X}<2$)، عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

يوضح الجدول الموالي نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى توفر الشمول المالي وذلك بالاعتماد على التحليل الوصفي وتحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين.

جدول رقم (2-14): نتائج تحليل اختبار فرضية مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت.

تحليل الوصفي لآراء المستجوبين				تحليل الدلالة الإحصائية لنتائج آراء المستجوبين One Sample Statistique				
المتغير	حجم العينة N	المتوسط الحسابي ($\bar{X}$): Mean	الانحراف المعياري	مقدار الخطأ في ($\bar{X}$)	الفرق بين المتوسط الحسابي والمتوسط الفرضي 2-($\bar{X}$)	T المحسوبة	درجة الحرية DF	Sig القيمة الإحتمالية	القرار
البعد 01	32	2,88	0,18	0,03	0,88	27,37	32	0.000	دال
البعد 02	32	2,40	0,76	0,13	0,40	2,98		0.000	دال
البعد 03	32	2,83	0,27	0,05	0,83	17,51		0.000	دال
المتغير التابع	32	2,71	0,47	0,08	0,71	8,51		0.000	دال
القيمة الجدولية T =1.976 عند مستوى الدلالة (5%) ودرجة الحرية32.									

المصدر: من إعداد الطلبة إعتماداً على مخرجات برنامج SPSS V22

قبل أن نبدأ باختبار الفرضية الإحصائية، نلقي نظرة على الإحصاءات الوصفية ممثلة في (المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري والخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي) والمتعلق بإجابات المستجوبين نحو إجمالي (الدرجة الكلية

لعبارات المحور الثاني من أداة الدراسة (الاستبانة) والمرتبط بقياس مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري، بعدها ننتقل إلى التحليل الاستدلالي والذي من خلاله نتخذ قرار (قبول أو رفض) الفرضية وفيما يلي التعليق على النتائج المدونة في الجدول أعلاه.

4. التحليل الوصفي والإحصائي لنتائج المستجوبين

من خلال أراء واتجاهات أفراد العينة فيما يتعلق بمستويات توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت ، نجد أن المتوسط الحسابي بلغ قيمة (2.71)، وهو ضمن مجال الموافقة بدرجة عالية [2.34 – 3]، كما أن مقدار الخطأ المعياري الموجود في المتوسط الحسابي بلغ قيمة(0.08)، ومقدار الانحراف المعياري بلغ قيمة (0.47) وهما قيمتان صغيرتان جداً، تعبران عن مدى التشتت الضعيف لإجابات أفراد العينة بخصوص عبارات أبعاد المحور الأول من أداة الدراسة، أي أن مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت هو بدرجة عالية، وتعتبر هذه النتيجة متوقعة خاصة وأن الشمول المالي في البنوك التجارية تحكمها اللوائح والقوانين الصارمة المحلية والدولية، التي منشأنها أن تحافظ على المركز المالي للبنك التجاري، ومن ثم حماية مختلف الشركاء والمتعاملين.

- **التحليل الاستدلالي لنتائج المستجوبين (دالة أو غير دالة إحصائياً)**

نحاول من خلال التحليل الاستدلالي لنتائج إجابات المستجوبين تحديد نتيجة القرار فيما يتعلق باختبار الفرضية الإحصائية، وهذا من خلال الإجابة عن التساؤل التالي، هل يعتبر الفرق بين المتوسط الحسابي الحقيقي لإجابات المستجوبين نحو إجمالي عبارات المحور الأول من الاستبانة [$(\bar{X}$ -2)= 0.71] ، المتعلق بقياس مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت ، وبين المتوسط الفرضي [02]* دالا إحصائياً، وبالتالي كافي لنقرر أن بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت لديهم التسويق المصرفي الإلكتروني يرقى إلى المستوى المطلوب.

ونستطيع الإجابة عن ذلك من خلال استخدام اختبار (T-TEST) لفحص مدى وجود فرق دال إحصائيا(معنوي) بين المتوسط الحسابي للمستجوبين (2.71)، والمتوسط الفرضي (02).

من خلال النتائج الموضحة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة (T-TEST) المحسوبة بلغت(8.51) وهي أكبر من قيمة T الجدولية (T=1.976) عند مستوى دلالة (5%)، ودرجة حرية 32، كما أن القيمة الاحتمالية للمعنوية المصاحبة لقيمة (T) المحسوبة بلغت (Sig=0.000) وهي أقل من المستوى الدلالة (5%) مما يبين أن الفرق[$(\bar{X}$**-2**) =0.71]، هو دال إحصائياً بإشارة فرق موجبة، أي أن اتجاهات المستجوبين إيجابية نحو ما إفتراضناه في فرضية البحث،

وهذا ما يعكس وجود دلالة إحصائية لنتائج إجابات العينة، وأن ما افترضناه بخصوص مستوى توفر الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري ، ما يسمح بتعميمه على مجتمع الدراسة. وهذا كله يقودنا إلى أن نرفض (الفرضية الصفرية) H0،(ونقبل الفرضية البديلة) H1الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة يرقى إلى المستوى المطلوب ($\bar{X}$ > 2) عند مستوى دلالة (5%) من وجهة نظر أفراد عينة الدراسة، ومنه نستنتج أن فرضية البحث محققة والتي تنص على أنه:" **الشمول المالي في بنك الخارجي الجزائري وكالة تقرت متوفرة بمستوى عال، أي أن الشمول المالي تتوفر على الجاهزية التامة في كل متطلباته**".

خلاصة الفصل:

تطرقنا من خلال هذا الفصل إلى تحليل ومناقشة نتائج الدراسة باستخدام مختلف الطرق والأساليب الإحصائية لهدف تأكيد أو نفي فرضيات الدراسة.

تناولنا في هذا الإطار ثلاثة محاور رئيسة، اهتم المحور الأول بتحليل اتجاه إجابات وآراء المستجوبين نحو محاور وعبارات أداة الدراسة حيث نجد أن القيمة الاحتمالية (Sig) المصاحبة لقيمة (F) المحسوبة لكل متغير من المتغيرات الديموغرافية هي أكبر من مستوى الدلالة (5%)، حيث أشارت النتائج إلى أن تصور المبحوثين كان بمستوى موافقة عالية، سواء تعلق الأمر بفقرات المتغير المستقل (الخدمات المالية)، أو فقرات المتغير التابع (الشمول المالي).

الخاتمة

خاتمة:

يعتبر الوصول إلى غير المتعاملين مع البنوك وسيلة لتعزيز أرباحها، فعندما تقوم البنوك بتوسيع ودائعها وائتمانها يتحسن أداؤها أيضا بسبب نمو الأعمال، وتوفر النتائج المتحصل عليها في دراستنا درسا مفيداً حول كفاءة البنوك، كما ستساعد البنوك على النظر في الإستراتيجيات المختلفة لتحسن الشمول المالي نظراً لأهميته ودوره في التنمية الاقتصادية.

1. نتائج الدراسة:

أولا: النتائج النظرية

- تسعى البنوك العمومية الجزائرية إلى تقديم خدمات مالية وبنكية متنوعة ومبتكرة تعتمد على التقنيات الحديثة لتلبية مختلف حاجيات العملاء رغم عراقيل البنية التحتية التكنولوجية والمالية، ولا تزال أمامها طريق طويلة نحو تحديث القطاع البنكي والمالي.
- تسعى البنوك عينة الدراسة لتسهيل الوصول للخدمات المالية لكل الأفراد بمختلف المستويات الاجتماعية والداخلية وتوفير عدة قنوات للوصول.
- يستخدم عملاء البنوك العمومية الجزائرية مختلف المنتجات المالية التي توفرها هذه البنوك كالتأمين والقروض ووسائل الدفع الرقمية.
- يؤدي تطبيق الشمول المالي إلى لتطوير خدمات ومنتجات مالية مختلفة تعتمد على التقنيات الحديثة وتراعي احتياجات ومتطلبات مختلف الأفراد مثل الصيرفة الإسلامية.
- يؤدي تطبيق الشمول المالي كذلك لدمج فئات للاقتصاد الرسمي والتي كانت تنشط خارجه ما يساهم في إيرادات الدولة والقضاء على التسرب النقدي والسوق الموازية.

ثانياً: النتائج التطبيقية

من خلال ما ورد في الدراسة التطبيقية، حاولنا معالجة الإشكالية الرئيسية من خلال اختبار مجموعة من الفرضيات، وقد كانت نتائج اختبار الفرضيات كما يلي:

- **الفرضية الأولى:** مستوى توفر الخدمات المالية في البنوك التجارية محل الدراسة، يرقى إلى المستوى المطلوب ($\overline{x}>2$)، عند مستوى دلالة (5%) حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الأولى، حيث تبين مدى الجاهزية التامة في توفير خدمات مالية تلبي احتياجات العملاء البنوك التجارية محل الدراسة، رغم بعض التفاوت النسبي بين كل متطلب وآخر.

- **الفرضية الثانية:** مستوى الشمول المالي في البنوك التجارية محل الدراسة، يرقى إلى المستوى المطلوب ($\overline{x}>2$)، عند مستوى دلالة (5%) حسب وجهة نظر أفراد عينة الدراسة.

أظهرت نتائج الدراسة صحة الفرضية الثانية، حيث تبين مدى مساهمة البنوك التجارية في تعميق الشمول المالي،غم بعض التفاوت النسبي بين كل متطلب وآخر.

2. توصيات الدراسة:

- ضرورة الاستفادة من التجارة الحديثة للدول والبنوك الكبيرة على مستوى العالم، في تعزيز الشمول المالي للفئات المختلفة من خلال التقنيات الحديثة؛
- حاجة إدارة البنك للتركيز على الاهتمام بمسألة حماية المستهلك المالي وتوعية أمبر للعملاء؛
- ضرورة رفع الاهتمام بتسويق الخدمات المالية عبر تطبيقات الهاتف المحمول ومواقع التواصل الاجتماعي كالاهتمام بتوثيق الصفحات الرسمية للقضاء على الاحتيال وهذا ما يعزز الشمول المالي؛
- ضرورة الاهتمام بالترويج لمختلف المنتجات المالية بكل الوسائل، مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات العملاء فمثلا موقع بنك الجزائر الخارجي له واجهة باللغة الفرنسة فقط دون سواها.
- تقوية العلاقة بين البنوك وعموم الجمهور وفق لوائح وتشريعات بنك الجزائر لعزيز الشمول المالي.

3. آفاق الدراسة: تبين من خلال الإطار النظري والإطار التطبيقي للدراسة، عديد الجوانب التي لم تستوفي حقها من البحث والدراسة، والتي قد تشكل آفاق ومواضيع بحث مستقبلية، حيث يمكن حصرها في النقاط التالية:

- تحديات الشمول المالي في القطاع المصرفي؛
- دور الشمول المالي في تحسين أداء البنوك التجارية؛
- دور الشمول المالي في تعزيز الميزة التنافسية في البنوك التجارية.

قائمة المراجع

الكتب:

1. الطاهر لطرش، تقنيات البنوك، الطبعة السادسة، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون، الجزائر، 2007.
2. شاكر القزويني، محاضرات في إقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، بن عكنون-الجزائر،2000.

رسائل الدكتوراة الماجستير:

3. عبد الرزاق حميدي، "جودة الخدمات المصرفية كمدخل لتحقيق رضا العملاء وزيادة القدرة التنافسية للبنوك – دراسة حالة بنك التنمية المحلية BDL"، مذكرة لنيل درجة الماجستير في العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير فرع إدارة تسويقية كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير والعلوم التجارية، جامعة المحمد بوقرة بومرداس 2007/2008.
4. بطاهر علي، "إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وآثارها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية"، أطروحة لنيل شهادة دكتوراه الدولة في العلوم الاقتصادية فرع تحليل اقتصادي، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.
5. علي حبيش، "آثار الإصلاحات المصرفية على مكافحة تبييض الأموال في الجزائر"، مذكرة ماجستير تخصص: نقود مالية وبنوك، قسم العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سعد دحلب، بالبليدة جوان 2006.
6. بورمة هشام، "النظام المصرفي الجزائري وإمكانية الاندماج في العولمة المالية"، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الماجستير، التخصص: إدارة مالية، الشعبة علوم التسيير كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة 20 أوت 1955 سكيكدة الجزائر، 2008/2009.
7. بعلي حسين مبارك، **"إمكانيات رفع كفاءة أداء الجهاز المصرفي الجزائري في ظل التغيرات الاقتصادية والمصرفية المعاصرة"**، مذكرة لنيل شهادة ماجستير في علم التسيير فرع إدارة مالية جامعة منتوري قسنطينة 2011-2012.
8. رايس عبد الحق، **"مساهمة البنوك الأجنبية في تطوير سوق الائتمان في الجزائر من خلال تفعيل الخدمات المصرفية– دراسة لعينة من البنوك الأجنبية"**، أطروحة مقدمة كجزء من متطلبات نيل شهادة الدكتوراه الطور الثالث في العلوم الاقتصادية، تخصص: اقتصاديات النقود، البنوك والأسواق المالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر، بسكرة، 2014.

9. فاطمة بلحاج، "**العولمة الاقتصادية وآثارها على النظام البنكي الجزائري**"، مذكرة تخرج لنيل شهادة ماجستير في الاقتصاد، تخصص: إقتصاد دولي، كلية العلوم الاقتصادية علوم التسيير والعلوم التجارية جامعة وهران، 2010-2011.

10. راوية، مكرود، زعوان، رفيقة، **واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه –دراسة حالة الجزائر 2011–2020**، مذكرة مكملة لنيال شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، المركز الجامعي عبد الحفيظ بو الصوف–ميلة.

11. سهير بن ساسي ونجود بوطبخ، دور **صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي–جيجل.

12. سهير، بن ساسي ونجود بوطبخ، **دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الدول العربية**، مذكرة مقدمة استكمالا لمتطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد الصديق بن يحي – جيجل، 2019/2020.

13. أية عادل محمود عوض، **أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الإئتمانية بالبنوك وإنعكاس ذلك على أدائها المالي: دراسة تطبيقه**، بحث مستخلص من رسالة دكتوراه، مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث 2021.

14. كمال طهير، **دور البنك المركزي في تعزيز الشمول المالي دراسة حالة البنك المركزي الأردني**، مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي، في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة العربي بن مهيدي – أم البواقي 2020/2021.

15. راوية، مكرود، زعوان، رفيقة،**واقع الشمول المالي ودور التكنولوجيا المالية في تعزيزه –دراسة حالة الجزائر 2011–2020**، مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير المركز الجامعي عيد الحفيظ بو الصوف –ميلة، 2021/2020.

مقالات ومداخلات:

16. بالعجين خالدية، "**أثر التحرير المالي والمصرفي على الجهاز المصرفي الجزائري**"، مجلة خلدونية، المجلد 01، العدد 03، تصدر عن جامعة ابن خلدون تيارت الجزائر أفريل 2018.

17. عباسي طلال، وآخرون، **الإصلاحات المصرفية في الجزائر ودورها في تفعيل تمويل الاقتصاد الملتقى العلمي الوطني حول النظام المالي وإشكالية تمويل الاقتصاديات النامية**، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف – مسيلة، يومي 04 و05 فيفري 2019.

18. يسر برنيه، د. رامي عبيد، حبيب أعطيه، **الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب**، أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية ومؤسسات النقد العربية، صندوق النقد العربي 2019.

19. أية، عادل محمود عوض، **أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الإئتمانية بالبنوك وإنعكاس ذلك على أدائها المالي: دراسة تطبيقية**، بحث مستخلص من رسالة دكتوراه، مجلة الدراسات المالية والتجارية، العدد الثالث، 2021.

20. عبو عمر وخلج آمنة، "**النظام المالي والمصرفي الإسلامي: المفهوم والأسس**"، ورقة بحثية مقدمة إلى المؤتمر الدولي التكامل المؤسسي للصناعة المالية والمصرفية الإسلامية، 2019.

21. دراسة صورية شنبي والسعيد بن لخضر، بعنوان: "**أهمية الشمول المالي في جمهورية مصر العربية**، مقال مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، المجلد 3، العدد2، 2018.

22. سمير عبد الله، حبيب حن،علي جبارين،محمد حتاوي، **الشمول المالي في فلسطين**،معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطيني (ماس)، القدس رام الله،2016.

23. بياس منيرة وفالي نبيلة، ورقة بحثية بعنوان: "**دور الصيرفة الإسلامية في تعزيز الشمول المالي للمؤسسات الصغيرة–دراسة حالة مصرف الادخار والتنمية الاجماعية السوداني**"،2029.

24. التقرير السنوي لبنك الجزائر سنة 2015، **التطور الاقتصادي والنقدي للجزائر نوفمبر 2014**.

25. **تقرير بنك الجزائر** سنة 2017.

المراجع باللغة الأجنبية:

26. Source : Les rapport2011, Evolution Economique Et Monétaire En Algérie, Mai 2012, p : 73.

27. Park & Mercado. Jr, Financial Inclusion, Poverty and Income Inequality in Developing Asia.2015.

28. Amidzic,et.al , Assessing Countries, Financial Inclusion Standing: A New Composite Index, 2014.

29. Demirguc-Kunt & Klapper, Measuring Financial Inclusion, 2013.

الملاحق

الملحق رقم 01: الاستبيان:

إستبيان

سيدي، سيدتي:

في إطار تحضير مذكرة ماستر بعنوان: «**دور القطاع المصرفي الجزائري في تعميق الشمول المالي الواقع والآفاق دراسة حالة البنك الخارجي الجزائري -ولاية تقرت-**»

أرجو من حضرتكم المشاركة والمساهمة في إثراء موضوع بحثنا من خلال تفضلكم بالإجابة على جملة من الأسئلة الموجودة بهذه الاستمارة، وهذا سعيا منا لمعرفة وجهة نظركم في موضوع دراستنا.

ونظراً لأهمية هذه الدراسة في توضيح وتحليل موضوع البحث أو ما سيترتب عليها من إجابة للتساؤلات المطروحة، نطمح بأنكم سوف تلبون هذا الطلب من خلال إجاباتكم واهتمامكم وهذا ينحدر في إطار البحث العلمي وإثراء موضوع البحث.

وتقبلوا منا فائق الشكر والتقدير على مساهمتكم في تعزيز موضوع البحث.

من إعداد الطلبة:

- غطاس معمر
- معامير علي
- هويدي عبد الرؤوف

تحت إشراف:

- بالحبيب محمد الكامل

ملاحظة: تكون الإجابة بوضع علامة (×) في المكان المناسب

المحور الأول: الخصائص الديموغرافية: الرجاء وضع علامة (√) في الاختيار المناسب من وجهة نظركم.

الجنس	ذكر	
	أنثى	
السن	أقل من 30 سنة	
	من 30 إلى أقل من 40 سنة	
	من 40 إلى أقل من 50 سنة	
	أكثر من 50 سنة	
مدة التعامل مع البنك	أقل من سنة	
	من سنة إلى5 سنوات	
	من5 إلى أقل 10سنوات	
	أكثر من 10 سنوات	
الدخل الشهري	أقل من 30.000 دج	
	من 30.000 دج إلى 100.000 دج	
	أكثر من 100.000 دج	

المحور الثاني: واقع الخدمات المالية في البنوك العمومية: الرجاء وضع علامة (√) في الاختيار المناسب من وجهة نظركم.

البيان	موافق	محايد	غير موافق
1. يقدم البنك خدمات بنكية حديثة ومتنوعة وبتكلفة معقولة			
2. شباك الصيرفة الإسلامية في البنك يشجع على استقطاب العملاء كونه بديل للتمويل التقليدي			
3. يقوم البنك بالأخذ بعين الاعتبار احتياجات العملاء عند طرح المنتجات في السوق			
4. سلوك موظفو البنك يجعل المعاملات البنكية تتم بسلاسة وسهولة			
5. قوانين البنك ولوائحه تسهل من عمليات فتح الحسابات البنكية للأفراد والمؤسسات			

المحور الثالث: الشمول المالي: الرجاء وضع علامة (√) في الاختيار المناسب من وجهة نظركم.

	البيان	موافق	محايد	غير موافق
	البعد الأول: الوصول للخدمات المالية			
	6. فتح حساب بنكي عملية بسيطة ولايتطلب وثائق وإجراءات معقدة			
	7. رسوم فتح الحسابات البنكية الجديدة منخفضة التكلفة			
	8. البنك يحتوي على فروع كافية سهلة الوصول إليها وبتكلفة بسيطة			
	9. البنك يحتوي على أجهزة الصراف الآلي تعمل حتى خارج أوقات العمل			
	10. بإمكانك إستخدام الخدمات البنكية عبر الهاتف والحاسوب في أي وقت			
	البعد الثاني:إستخدام الخدمات المالية			
	11. تستعمل حسابك البنكي بإنتظام للإدخار أو الإستثمار أو المعاملات التجارية			
	12. تستعمل القروض البنكية أو منتجاتها الأخرى الشبيهة بالقروض			
	13. تستخدم خدمات أخرى يوفرها البنك كالتأمين			
	14. تستعمل وسائب الدفع الرقمية عن بعد وبطاقات الإئتمان في حياتك اليومية			
	15. تتلقى تحويلات مالية محلية أو دولية عبر حسابك البنكي			
	البعد الثالث: جودة الخدمات المصرفية			
التثقيف المالي	16. يعمل البنك على نشر الوعي المالي والمعرفة المالية بين الأفراد وخاصة العملاء			
	17. سعر الفائدة، الاعتماد المستندي، أسعار السندات مصطلحات مألوفة بالنسبة لك			
	18. يقوم البنك بالترويج للخدمات والمنتجات الحالية والجديدة ويعرفها بوضوح			

السلوك المالي	19. عند الضرورة تلجأ للاقتراض من البنك أو سحب الودائع أو بيع الأسهم في حال حيازتهم			
	20. عند الضرورة تلجأ للاقتراض من الأفراد كالأصدقاء أو العائلة أو زملاء العمل(...			
	21. أدت الخدمات المقدمة من طرف البنك الى تحسين حالتك المعيشية			
الإفصاح	22. يقوم البنك بتثقيف العملاء حول مبادئ حماية المستهلك المالي لفهم حقوقهم والتزاماتهم			
	23. يستخدم البنك في اعلام عملاءه لغة بسيطة مفهومة وواضحة خالية من البنود المخفية			
	24. موقع البنك الالكتروني يحتوي على معلومات واضحة حول الخدمات التي تقدمها			
حماية المستهلك	25. يقوم البنك بالرد على استفسارات وشكاوى العملاء ويحقق الاستجابة المرجوة			
	26. تستطيع تقديم شكوى للبنك في حال تعرضك لمعاملة غير لائقة من أحد الموظفين			
	27. في حال وجود خلاف مع البنك يحل هذا الخلاف وديا، عدا هذا هناك جهة محايدة لتسويته			
التكلفة والأمان	28. تكلفة الحفاظ على الحساب البنكي مقبولة (رسوم سنوية عادة)			
	29. تكلفة الحصول على القروض والتحويلات الائتمانية معقولة			
	30. تشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك			

الملحق رقم 02: مخرجات البرنامج الإحصائي Spss.v22

الوصف الإحصائي لعينة الدراسة:

الجنس

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	22	68,8	68,8	68,8
	أنثى	10	31,3	31,3	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

السن

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنه من 30 أقل	5	15,6	15,6	15,6
	سنه من 40 أقل إلى من 30	16	50,0	50,0	65,6
	سنه من 50 أقل إلى من 40	11	34,4	34,4	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

مدة التعامل مع البنك

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	سنه من أقل	13	40,6	40,6	40,6
	سنوات إلى 10 سنه من	14	43,8	43,8	84,4
	سنوات إلى 10 من 5	5	15,6	15,6	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

الدخل الشهري

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	دج من 30.000.00 أقل	6	18,8	18,8	18,8
	إلى دج00.من 30.000 دج100.000.00	11	34,4	34,4	53,1
	دج00.من 100.000 أكثر	15	46,9	46,9	100,0
	Total	32	100,0	100,0	

معامل الثبات لأبعاد المحور الأول:

Corrélations

		خدمات البنك بقدم بذكية حديثه ومتنوعه وبتكلفه معقوله	الصيرفه شباك الإسلامية في البنك يشجع على إستقطاب العملاء كونه بديل للموبل النقدي	بالأخذ البنك بقوم بعين الإعتبار إحتياجات العملاء عند طرح المنتجات في السوق	البنك موظفو سلوك بجعل المعاملات البنكية تتم بسلاسه وسهوله	ولوائحه البنك قوانين تسهل من عمليات فتح الحسابات البنكية للأفراد والمؤسسات
حديثه بذكية خدمات البنك بقدم ومتنوعه وبتكلفه معقوله	Corrélation de Pearson	1	,913**	,880**	,947**	,880**
	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
البنك في الإسلامية الصيرفه شباك يشجع على إستقطاب العملاء كونه بديل للموبل النقدي	Corrélation de Pearson	,913**	1	,834**	,855**	,834**
	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000
	N	32	32	32	32	32
الإعتبار بعين بالأخذ البنك بقوم إحتياجات العملاء عند طرح المنتجات في السوق	Corrélation de Pearson	,880**	,834**	1	,822**	,781**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000
	N	32	32	32	32	32
المعاملات بجعل البنك موظفو سلوك البنكية تتم بسلاسه وسهوله	Corrélation de Pearson	,947**	,855**	,822**	1	,822**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,000
	N	32	32	32	32	32
عمليات من تسهل ولوائحه البنك قوانين فتح الحسابات البنكية للأفراد والمؤسسات	Corrélation de Pearson	,880**	,834**	,781**	,822**	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	
	N	32	32	32	32	32

**. La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

معامل الثبات لأبعاد المحور الثاني:

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,772	3

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
المالبه للخدمه الوصول	5,2417	1,519	,999	,765
المالبه الخدمات إستخدام	5,6917	,253	,996	,919
المالبه الخدمات جوده	5,3250	1,202	,990	,556

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
المالية للخدمة الوصول	32	2,8875	,18272	,03230
المالية الخدمات إستخدام	32	2,4375	,91361	,16150
المالية الخدمات جوده	32	2,8042	,32126	,05679
المالي الشمول :التابع المتغير	32	2,7097	,47171	,08339

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
المالية للخدمة الوصول	27,476	31	,000	,88750	,8216	,9534
المالية الخدمات إستخدام	2,709	31	,011	,43750	,1081	,7669
المالية الخدمات جوده	14,160	31	,000	,80417	,6883	,9200
المالي الشمول :التابع المتغير	8,511	31	,000	,70972	,5397	,8798

Statistiques sur échantillon uniques

	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
حديثة بتكلفة خدمات البنك يقدم ومتنوعة وبتكلفة معقولة	32	2,59	,756	,134
البنك في الإسلامية المصرفة شباك يشجع على إستقطاب العملاء كونه بديل للتمويل التقليدي	32	2,56	,716	,127
الإعتبار بعين بالأخذ البنك يقوم إحتياجات العملاء عند طرح المنتجات في السوق	32	2,59	,665	,118
المعاملات يجعل البنك موظفو سلوك البنكية تتم بسلاسة وسهوله	32	2,53	,761	,135
عمليات من تسهل ولوائحه البنك قوانين فتح الحسابات البنكية للأفراد والمؤسسات	32	2,59	,665	,118
المالية الخدمات واقع:المستقل المتغير	32	2,6813	,73592	,13009

Test sur échantillon unique

	Valeur de test = 2					
	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
					Inférieur	Supérieur
حديثة بتكلفة خدمات البنك يقدم ومتنوعة وبتكلفة معقولة	4,443	31	,000	,594	,32	,87
البنك في الإسلامية المصرفة شباك يشجع على إستقطاب العملاء كونه بديل للتمويل التقليدي	4,447	31	,000	,563	,30	,82
الإعتبار بعين بالأخذ البنك يقوم إحتياجات العملاء عند طرح المنتجات في السوق	5,049	31	,000	,594	,35	,83
المعاملات يجعل البنك موظفو سلوك البنكية تتم بسلاسة وسهوله	3,947	31	,000	,531	,26	,81
عمليات من تسهل ولوائحه البنك قوانين فتح الحسابات البنكية للأفراد والمؤسسات	5,049	31	,000	,594	,35	,83
المالية الخدمات واقع:المستقل المتغير	5,237	31	,000	,68125	,4159	,9466