



جامعة عين تموشنت بلحاج بوشعيب
Ain Témouchent University Belhadj Bouchaib



كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم المالية و المحاسبة

التخصص: مالية المؤسسة

مذكرة مقدمة للحصول على شهادة ماستر أكاديمي

أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية
الجزائرية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية
لعين تموشنت وكالة العامرية 770)

إعداد الطالبتين:

- معروف مروى

- رحو رحمة

مقدمة أمام لجنة المناقشة المكونة من :

الدكتور: مخضار سليم رئيسا

الدكتور: وراة فؤاد مشرفا

الدكتور: بن سبع إلياس ممتحنا

السنة الجامعية: 2023/2022

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

إهداء

أهدي ثمرة جهدي إلى التي حمتني و منحتني الحياة وأعطتني بحنانها
وحرصت على تعليمي بصبرها وتضحيتها إلى مكان دعاؤها سر
نجاحي "أمي" حفظها الله.

إلى الذي علمني ان الحياة صبر و كفاح، إلى الذي زرع في روحي
حب النجاح "أبي غالي" .

إلى من شاركوني رحم الأم وطعم الحياة حلوها ومرها "إخواتي"
حفظهم الله و رعاهم (بلال، حمزة).

إلى سندي في الحياة أختي أحلام وزوجها إبراهيم و ابنها معاد.

إلى كل من علمني حرفا.

وإلى كل أفراد عائلتي كبيرهم و صغيرهم.

إلى صديقاتي العزيزات.

إلى هؤلاء جميعا اهدي ثمرة جهدي المتواضع.

معروف مروى

إهداء

اللهم إن أسألك باسمك الطاهر الطيب المبارك الأحب إليك الذي إذا دعيت به
أجبت و إذا سئلت به أعطيت و إذا إستقرجت به فرجت، أن تصلي و تسلم و
تبارك على سيدنا محمد و على آله

و صحبه أجمعين، بعد أن وفقني الله العلي القدير لإتمام هذا العمل المتواضع
أتقدم بإهدائه إلى:

من كلكه الله بالهيبة و الوقار، إلى من علمني عطاء بدون انتظار، إلى من
أحمل اسمه بكل افتخار، ارجوا من الله أن يمد في عمره ليرى ثمارا حان
قطعها بعد طول انتظار، إلى والدي العزيز إلى نبع الحنان و الحب، إلى
القلب الذي لا يبخل العطاء، إلى من أثارت قلبي بفيض دعواتها حفظها الله و
أطال في عمرها إلى والدتي الحبيبة.

اللهم اجعل أمني و أبي من السبعون ألفا الذين يدخلون الجنة بلا حساب، فأمني
لا تقدر بثمن و أبي لا يكرره الزمن.

إلى من عشت و تربييت معهم إلى القلوب الطاهرة و البريئة أخواتي أتمنى
لهم التوفيق و النجاح.

إلى كل عائلتي من قريب و بعيد ، كبيرهم و صغيرهم دمتم سندا لي. إلى
الأصدقاء و الزملاء و كل من شاركني فرحتي.

أمل أن يكون هذا العمل المتواضع فاتحة خير إن شاء الله.

رحمة



شكر و عرفان

اللهم لك الحمد كما ينبغي لجلال وجهك و عظيم سلطانك، لك الحمد ربي حتى ترضى ولك الحمد إذا رضيت ولك الحمد بعد الرضا.

الحمد لله من علينا بإتمام دراستنا و إنجاز هذا العمل، فإن أصبنا فبتوفيق من الله و إن أخطأنا فمن أنفسنا و من الشيطان و صلى اللهم و سلم على سيدنا محمد و على آله و صحبه و بعد:

نتقدم بخالص الشكر و عرفان وبالفضل لأهل الفضل، لكل أساتذتنا الكرام الذين منحونا الكثير من معارفهم و علومهم و وقتهم الثمين و نخص بالذكر و الشكر:

أستاذنا **وراد فؤاد** الذي حضيينا بإشرافه تقديرا و عرفانا لكل ما قدمه لنا في مشوار العلمي نتمنى له التوفيق و السداد و المزيد من الاستحقاقات.

و كما نتوجه بخالص مشاعر الفخر و التقدير و الامتنان و الاعتراف بالجميل لجميع أفراد أسرتنا .



المخلص

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية حيث تناول موضوعنا مفاهيم أساسية للمتغير المستقل المتمثل في الشمول المالي بأبعاده و مؤشرات قياسها بالإضافة إلى المتغير التابع و المتمثل في أداء البنك، تطرقنا في هذه الدراسة إلى استخدام برنامج تحليل الإحصائي (SPSS) عن طريق استبيان لجمع البيانات والمعلومات و الذي وجه إلى موظفي و زبائن البنك الفلاحة والتنمية الريفية وعليه تم التوصل نتائج مهمة تتعلق الشمول المالي في البنوك التجارية.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي – الخدمات المالية- البنوك التجارية-الاداء البنكي-المؤشرات الاقتصادية

ABSTRACT: This study aims to identify the impact of financial inclusion on the performance of commercial banks, where our subject dealt with the basic concepts of the independent variable represented by financial inclusion with its dimensions and indicators of measurement, in addition to the dependent variable represented by financial inclusion with its dimensions and indicators of measurement, in addition to the dependent variable represented by the performance of the bank. In this study, we touched on the use of the statically analysis program (spps) Through a questionnaire to collect data and information which was directed to employees and customers of the bank of agriculture and Rural Development , and accordingly important results related to financial commercial banks were reached.

Keywords : Financial inclusion- Financial services- commercial Banks- performances bancaires-indicateurs économiques

الفهرس

قائمة المحتويات

إهداء.....	1
شكر و عرفان.....	2
الملخص.....	3
الفهرس.....	4
قائمة الجداول :	5
قائمة الأشكال	6
قائمة الملاحق	7
قائمة الاختصارات والرموز.....	8
مقدمة..... (أ،ب،ت)	9
الفصل الاول : الشمول المالي في البنوك التجارية.....	10
تمهيد	11
المبحثالأول:الإطار النظري الشمول المالي والبنوك التجارية.....	12
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	13
المطلب الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي	14
المطلب الثالث: البنوك التجارية.....	15
المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية.....	16
المطلب الأول : واقع الشمول المالي في الجزائر	17
المطلب ثاني : تحديات الشمول المالي في الجزائر.....	18
المطلب الثالث: أهم الإجراءات التي تبناها بنك الجزائر في مجال الشمول المالي.....	19
المبحث الثالث: الدراسات السابقة.....	20
المطلب الأول : الدراسات بالعربية	21
المطلب الثاني : الدراسات بالأجنبية	22
المطلب الثالث : نتائج دراسات السابقة	23
خلاصة الفصل الأول	24
الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي.....	25
تمهيد	26
المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة.....	27
المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الهيكل التنظمي له.....	28
المطلب الثاني : مهام و أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية	29

32.....	المطلب الثالث : أهمية بنك الفلاحة و التنمية الريفية
33.....	المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان
33.....	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
34.....	المطلب الثاني: عرض الأساليب الإحصائية
36.....	المطلب الثالث: تحليل البيانات واستخلاص النتائج
50.....	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات
54.....	خلاصة الفصل الثاني
56.....	الخاتمة

قائمة الجداول :

رقم الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
11	أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه حسب البنك الدولي.	01
18	بعض مؤشرات الشمول المالي للأفراد فوق 15 سنة في الجزائر للفترة (2011-2017).	02
35	المقياس المعتمد في تحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان.	03
35	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل.	04
35	توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير التابع.	05
37	معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ للمتغير المستقل.	06
37	معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ للمتغير التابع.	07
38	معاملات الارتباط بين درجات عبارات الخدمات المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد.	08
39	معاملات الارتباط بين درجات عبارات وصول الخدمة المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد.	09
40	معاملات الارتباط بين درجات عبارات استخدام الخدمة المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد.	10
41	معاملات الارتباط بين درجات عبارات جودة الخدمات المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد.	11
42	معاملات الارتباط بين درجات عبارات المتغير التابع مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد.	12
43	المتوسطات الحسابية المرجحة والدراجات الموافقة لها.	13
44	ترتيب عبارات المتغير المستقل حسب استجابات مفردات عينة الدراسة.	14
46	ترتيب عبارات المتغير التابع حسب استجابات مفردات عينة الدراسة	15
46	توزيع أفراد العينة حسب الجنس.	16
47	توزيع أفراد العينة حسب السن.	17
48	ترتيب عبارات المتغير التابع حسب استجابات مفردات عينة الدراسة.	18
48	توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي.	19
49	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة.	20
50	نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الشمول المالي على السمات الشخصية.	21
51	نتائج الانحدار المتعدد لتأثير الشمول المالي على السمات الشخصية.	22
52	نتائج تحليل الانحدار لتأثير الشمول المالي على الأداء البنكي.	23

قائمة الأشكال

رقم الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
10	أبعاد الشمول المالي.	01
13	ركائز الشمول المالي.	02
30	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.	03
33	نموذج الدراسة.	04
47	تمثيل أفراد العينة حسب الجنس	05
48	تمثيل أفراد العينة حسب السن	06
49	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي	07
50	تمثيل أفراد العينة حسب الخبرة	08

قائمة الملاحق

رقم الصفحة	الملحق	رقم الملحق
62	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفي	01
67-63	استمارة الاستبيان	02
84-68	مخرجات الاستبيان	03

قائمة الاختصارات والرموز

الاختصار و الرموز	الدلالة باللغة الفرنسية	الدلالة باللغة العربية
G20	GROUPE 20	مجموعة العشرين
AFI	FONDATION ALLIANCE MONDIALE POUR L'INCLUSION FINANCIERE	مؤسسة التحالف العالمي للاشمول المالي
O.E.C.D	ORGANISATION POUR LA COOPERATION ET LE DEVELOPPEMENT ECONOMIQUE	منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية
INFE	RESEAU INTERNATIONALE EDUCATION FINANCIERE	الشبكة الدولية للتثقيف المالي

المقدمة

الشمول المالي مصطلح فرض نفسه بقوة على الساحة الاقتصادية عموماً والمصرفية بشكل خاص، تحظى قضايا تعزيز الشمول المالي بأهمية متزايدة في السنوات الأخيرة لدى مختلف دول العالم خاصة الدول النامية، إذ أصبح موضوع الشمول المالي محور الاهتمام العديد من الحكومات و المؤسسات و المنظمات الدولية و المحلية و عديد البنوك منها التجارية، وقد تبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجنحة التنمية الاقتصادية و المالية لذلك اتجهت أغلب الدول نحو العمل على تحقيقه. قد برزت الحاجة إلى الشمول المالي من خلال تعميم المنتجات و الخدمات المالية و المصرفية على أكبر قدر من الأفراد أو المؤسسات خاصة الفئة المهمشة لا سيما شرائح الدخل المنخفض، وقد انتشرت في الفترة الأخيرة سياسة عالمية تسعى غلى إدماج أكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة المصرفية الدولية من خلال الانطلاق من هدف بسيط و يتمثل في امتلاك كل شخص في العالم حسب نشط في مؤسسة مالية رسمية يقوم باستخدامه لغرض الإيداع أو السحب أو الاستفادة من عديد الخدمات و المنتجات ثم إطلاق تسمية "الشمول المالي" على هذه السياسة و عليه فإن البنوك التجارية اليوم و خاصة مع التطور التكنولوجي و الابتكارات المالية المعاصرة تجد نفسها أمام تحدي نشر خدماتها بجودة عالية و بتكاليف معقولة لأكثر شرائح المجتمع و التفكير في كيفية الوصول لأشخاص الغير متعاملين معها .

تعمل مجموعة البنك الدولي حالياً على توسيع نطاق الخدمات المالية و الاستشارية و الدعم الفني للمساعدة في الوصول إلى عدد كبير من الأشخاص ممن لا يتعاملون مع البنوك في جميع أنحاء العالم. و من هذا المنطق نهدف من خلال هذه الدراسة إلى معرفة أساسيات الشمول المالي و البنوك التجارية و معرفة أثر الشمول المالي على أداء هذه البنوك و ذلك من خلال محاولة الإجابة على الإشكالية التالية:

إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سبق تمحورت مشكلة البحث في السؤال التالي:

- ما مدى تأثير تطبيق أبعاد الشمول المالي على تحسين أداء البنوك التجارية الجزائرية؟.

للإجابة على إشكالية الدراسة ارتأينا إلى تجزئتها إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي و السمات الشخصية؟

- هل يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي و الأداء البنكي؟

الفرضيات:

للإجابة على الأسئلة المطروحة ثم إدراج الفرضيات التالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي والسمات الشخصية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي والأداء البنكي.

مبررات اختيار الموضوع:

- الرغبة الشخصية في البحث في هذا الموضوع.
- ارتباط الموضوع بمجال التخصص (مالية المؤسسة).
- تقديم فكرة من دور أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية.
- إثراء المكتبة ببحوث في هذا المجال.

أهمية الدراسة:

تكمن أهمية الدراسة في حداثة الموضوع و سعي الحكومات و الاقتصاديات العالمية نحو التوجه إلى تعزيز الشمول المالي لتحقيق الأهداف السياسية و الاجتماعية و الاقتصادية، و هذا من أجل تجسيد الشمول المالي كوسيلة او آلية لتحقيق أهداف و متطلبات التنمية خصوصا الأهداف التمويلية منها: التعرف على واقع الشمول المالي في الجزائر .

أهداف الدراسة:

يكمّن الهدف الرئيسي لهذه المذكرة في الكشف عن أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية و معرفة واقع الشمول المالي في الجزائر.

حدود الدراسة:

لإعداد هذه الدراسة تم التقيد بالحدود التالية:

- الإطار الزمني: تم إجراء الدراسة في سنة 2023.
- الإطار المكاني: عينة من بنك الفلاحة و التنمية الريفية عين تموشنت لوكالة العامرية 770.

المنهج المستخدم في الدراسة:

تماشياً مع طبيعة الموضوع وللإجابة على الإشكالية المطروحة اعتمدنا على المنهج الوصفي التحليلي من خلال التطرق في الجانب النظري إلى المفاهيم الأساسية للشمول المالي و البنوك التجارية، أما الجانب التطبيقي فاستخدمنا المنهج القياسي بالاعتماد على نتائج الدراسة الميدانية بالبنك التجاري.

أدوات الدراسة:

- الكتب.
- الأطروحات والرسائل.
- المقالات.
- الوثائق والمستندات الخاصة بالمؤسسة محل الدراسة.

صعوبة الدراسة:

تكمن صعوبة البحث في العديد من العراقيل التي تكمن في:

- ضيق الوقت.
- حداثة الموضوع وعدم توفر القدر الكافي من الدراسات المتعلقة بهذا الموضوع.
- عدم قبول أغلبية البنوك لطلب إجراء الدراسة الميدانية.
- عدم القدرة على توفير المعلومات اللازمة وبعض الوثائق الضرورية الخاصة بالبنك محل الدراسة.

خطة الدراسة:

للإمام بمختلف جوانب الموضوع تم تقسيم هذه الدراسة إلى الأقسام التالية:

في الفصل الأول بعنوان الشمول المالي في البنوك التجارية قسمناه إلى ثلاث مباحث: الإطار النظري للشمول المالي والبنوك التجارية، واقع الشمول المالي في البنوك التجارية، الدراسات السابقة.

أما الفصل الثاني فكان بعنوان الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي قسمناه إلى مبحثين: تقديم ميدان الدراسة، المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان.

**الفصل الأول: الشمول المالي
في البنوك التجارية**

تمهيد

يعتبر الشمول المالي ضرورة حتمية للنهوض بالقطاع الاقتصادي وذلك عن طريق تطوير النظام المصرفي، فالشمول المالي هو سبيل الوحيد لضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لجميع قطاعات المجتمع، بما في ذلك الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض وبأسعار معقولة وعادلة من قبل جهات الفاعلة.

في هذا الفصل سنحاول البحث في الجانب النظري للشمول المالي و أبعاده الرئيسية ومؤشراته، لقد تقرر أن الشمول المالي يدل على وجود و استخدام جميع الخدمات المالية من قبل قطاعات المجتمع المختلفة و هو جانب أساسي من جوانب التنمية المستدامة والشاملة يعد دمج المزيد من الأفراد في النظام المصرفي أمرا بالغ الأهمية لنمو البنوك التجارية ونتيجة ذلك حولت العديد من الدول تركيزها نحو الشمول المالي لقدرتها على حل عدد لا يحصى من المشكلات.

بهدف إمام بحوثيات الموضوع سيتم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاثة مباحث:

المبحث الأول: الإطار النظري الشمول المالي والبنوك التجارية.

المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة.

أصبح الشمول المالي من المواضيع الأكثر أهمية في الوقت الحاضر، فهو أداة أساسية للنهوض باقتصاديات الدول، وتدعيم مؤسساتها المالية بصفة عامة وتحسين مستويات المعيشة لأفراد بصفة خاصة لذلك تلجأ العديد من الدول المتقدمة لإتباع سياسات تضمن تحقيقه.

المبحث الأول: الإطار النظري الشمول المالي والبنوك التجارية

الشمول المالي مصطلح جديد فرض نفسه على ساحة الاقتصاد والمصرفية خلال السنوات الأخيرة وسنتطرق إلى نشأة وتعريف الشمول المالي.

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

1- نشأة وتطور الشمول المالي

ظهر مصطلح الشمول المالي " FINANCIAL INCLUSION " لأول مرة عام 1993 في دراسة " LICHON WTREFT " عن خدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد البنوك على الوصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية، وخلال التسعينات القرن الماضي ظهرت العديد من الدراسات المتعلقة بالصعوبات التي تواجهها بعض فئات المجتمع في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية، و في عام 1999 استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة بشكل أوسع لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة¹.

وفي أعقاب الأزمة المالية العالمية بنهاية عام 2008 ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي من خلال التوجه العالمي نحو تحقيقه، من خلال سياسات وإجراءات اتخذتها الجهات النقدية في الدول بهدف تعزيز وتسهيل وصول الخدمات المالية لكافة فئات المجتمع وتمكينهم من استخدام كافة المنتجات المالية وتوفيرها بتكاليف منخفضة.

في سياق هذا الاهتمام تم إنشاء التحالف الدولي لشمول المالي عام 2008، الذي يعد أول شبكة دولية لاستفادة من تجارب الدول في مجال الشمول المالي ويضم 94 دولة نامية ممثلة في 119 مؤسسة تنقسم ما بين وزارات مالية و بنوك مركزية.

¹ سيد أحمد و آخرون، الشمول المالي – الأسس النظرية و المفاهيم، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي بعنوان الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كخيار لتحقيق التنمية المستدامة بين 24 25 ماي 2021 جامعة أدرار، الجزائر ص 134.

ويعمل التحالف على تطوير الأدوات المستخدمة لتطبيق الشمول المالي وتبادل الخيارات على الفنية والعملية بين الدول الأعضاء ومساعدتها في صياغة السياسات والاستراتيجيات الإصلاحية وآليات التطبيق¹.

وتبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في التنمية الاقتصادية والمالية وأعتبر البنك الدولي تعميم الخدمات المالية وتسهيل وصول جميع فئات المجتمع إليها ركيزة أساسية من أجل محاربة الفقر المدقع وتعزيز الرخاء المشترك².

2- مفهوم الشمول المالي

تعددت التعاريف المقدمة لشمول المالي والتي نذكر منها:

عرف الشمول المالي FINANCIAL INCLUSION على أنه إتاحة أو استخدام كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة لأكثر عدد من المجتمعات والمؤسسات والأفراد خصوصاً شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض³.

كما عرف الشمول المالي بأنه عملية تمكين جميع الأفراد والمنشآت من الحصول على مجموعة متكاملة من الخدمات المالية الجيدة وبأسعار معقولة وبطريقة مناسبة وذلك من خلال تطبيق لأساليب القائمة والمبتكرة والتي صممت خصيصاً لذلك ومدعماً بعملية التثقيف والتعليم المالي بهدف تعزيز الرفاهية المالية والشمول الاقتصادي والمالي⁴.

عرفت منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تشمل التوعية والتثقيف المالي وذلك بهدف تعزيز الرفاهة المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي⁵.

¹ أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية – مؤشر GLOBAL FINDEX نموذجاً 2020 ص 21، 22.

² عيد الله -2016- الشمول المالي في فلسطين. القدس رام الله، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس) ص 15.

³ نعم حسين نعمة، أحمد نوري مطر الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع 2019، عمان، ص 15.

⁴ شيلي وسام، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية، الواقع والمتطلبات مجلة معهد العلوم الاقتصادية المجلة 24 العدد 2 2021 ص 217.

⁵ قطاف عبد القادر، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي غير مصرفي في الدول العربية، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية ص 215.

عرفت مجموعة العشرين (G20) ومؤسسة التحالف العالمي للشمول المالي (AFI) الشمول المالي بأنه تعزيز وصول واستخدام كافة فئات المجتمع وبما يشمل الفئات المهمشة والفقيرة للخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة¹.

3- أهمية الشمول المالي

للشمول المالي أهمية كبيرة في المجتمع والتي تتجلى في تمكين الشمول المالي من توجيه المدخرات نحو الفرص الاستثمارية، إذ يساعد على تأسيس المشروعات وخلق المزيد من فرص العمل بالتالي زيادة مستويات الدخل وتحقيق النمو الاقتصادي، كما يتيح للجميع التعامل مع المؤسسات المالية الرسمية. أما بالنسبة للفرد فإنه يتيح فرص أفضل لإدارة الأموال بشكل سليم وآمن و يفتح فرص لادخار و الاستثمار في التعليم و الصحة و تأسيس المشروعات، و إدارة المخاطر و مواجهة الصدمات المالية². بالإضافة إلى أن الشمول المالي يساعد على تحسين الظروف المالية ورفع مستوى معيشة الأفراد الفقراء كما يؤدي إلى قطاع عائلي و قطاع الأعمال الصغيرة أكثر قوة من خلال التنمية المالية التي تدعم الاستقرار الاجتماعي و السياسي مما يؤدي بدوره إلى زيادة استقرار النظام المالي³، يقوم الشمول المالي بتحسين من كفاءة عملية الوساطة بين الودائع و الاستثمارات فضلا عن زيادة نصيب القطاع المالي الرسمي على حساب القطاع غير الرسمي، بما يدعم فاعلية السياسة النقدية و يلاحظ أن تنوع محافظ الأصول و الالتزامات يعزز من توزيع المخاطر و تفادي تركزها⁴.

زيادة إمكانية وصول الفئات السكانية التي تعاني من عدم كفاية الخدمات إلى طائفة واسعة من الخدمات المالية عالية الجودة ومن ثم تعظيم الأثر الإنمائي وضمان قدرات المؤسسات على الاستثمار ومساندة مؤسسات التمويل الأصغر عن طريق بناء وتدعيم أنظمة شاملة وفاعلة للاستعلام الإنتمائي والتي تعد بالغة الأهمية لتجنب الإفراط في المديونية ودعم ممارسات الاقتراض الرشيدة⁵.

¹ نغم حسين نعمة، مرجع سبق ذكره ص 17.

² حنان الطيب، الشمول المالي، صندوق النقد العربي، 2020 ص 5.

³ سوداني نادية، واقع الشمول المالي في الدول العربية مع الإشارة إلى مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية مجلة المالية ومحاسبة الشركات IFCA، المجلد 02 العدد 02 ديسمبر 2022 ص 69 .

⁴ سوداني نادية، نفس المرجع ص 69.

⁵ نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت مجلة 2 العدد 2 ديسمبر 2021 ص 16

يعزز الشمول المالي من فعالية الوساطة المالية (Financial Intermediation) وذلك من خلال تجميع مدخرات الأفراد المحرومين من التعامل مع النظام المالي الرسمي مما يمكن من زيادة المدخرات وتحسين أداء البنوك، كما أن توسيع الشمول المالي بشكل مدروس وحصيف وتوفير البنية التحتية.

التنظيمية والتشريعية اللازمة له يدعم النمو الشامل والمستدام وبالتالي يعزز الاستقرار المالي. كذلك الشمول المالي يحسن متنوعي الخدمات المالية لدى المؤسسات المالية وبالتالي تقليل المخاطر¹.

المطلب الثاني: متطلبات تعزيز الشمول المالي

1- أبعاد الشمول المالي

اتفق قادة مجموعة العشرين (G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي (GPII) على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول ثلاثة أبعاد رئيسية².

- الوصول إلى الخدمات المالية Services Access to Financial
- استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services
- جودة الخدمات المالية Qualité of The Service Delivery

أ - الوصول للخدمات المالية: حيث يشير إلى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، حيث يتطلب تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل التكلفة والقرب من نقاط الخدمات المصرفية³.

ب- استخدام الخدمات المالية: حيث يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي فتحديد مدى استخدام الخدمات المالية يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتوثر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة⁴.

ج- جودة الخدمات المالية: العمل على تحسين الخدمات المالية المقدمة إلى المتعاملين وذلك بالتحكم في عدة عوامل وهذه المشكلة تختلف من بلد لآخر⁵.

¹ يسر برنيه و آخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، مجلس محافظ بالمصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية صندوق النقد العربي 2019 ص 5 .

² أية عادل محمود عوض، أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، ورقة بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي، مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث، 2021، ص 376

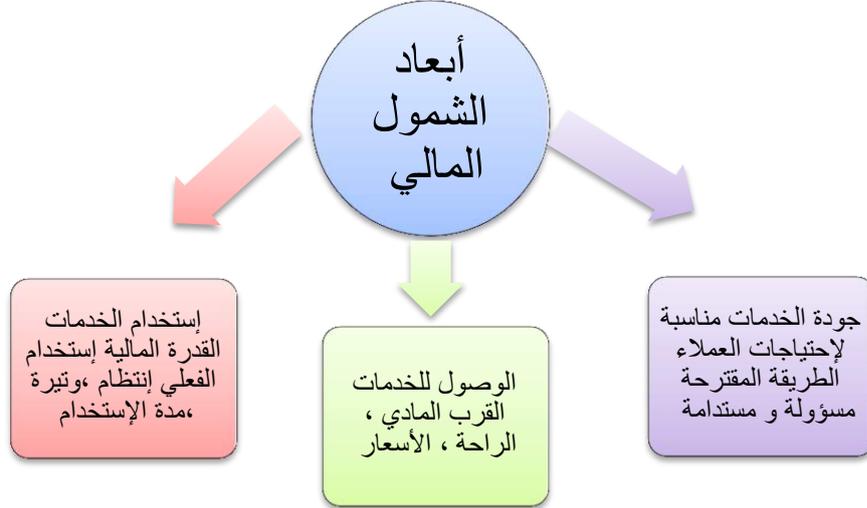
³ أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي - تجربة المملكة العربية السعودية - مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمت، المجلد 04 العدد 01 جانفي 2023 ص 242.

⁴ بوظرفة رشيد، صغير عماد، واقع شمول المالي في المملكة العربية السعودية وأفاق تطويره، مجلة الدراسات متقدمة في المالية والمحاسبة المجلد 03 العدد 01 2020 ص 28.

⁵ داقو يمينه، عياد ليلي، واقع شمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد 19 - مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 6، العدد 02، 2022 ص 110.

وعليه يمكن اختصار ما سبق في الشكل الموالي.

الشكل رقم 01: أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل يتضح لنا أن عناصر النجاح لقياس أبعاد الشمول المالي قائمة على ثلاث مؤشرات رئيسية وهي: سهولة الوصول إلى الخدمات المالية، الاستخدام الفعال للخدمات المالية من قبل كل الموظفين. وأيضا العمل على تحسين نوعية الخدمات المالية.

الفصل الأول: الشمول المالي في البنوك التجارية.

الجدول رقم (01) : أبعاد الشمول المالي و مؤشرات قياسه حسب البنك الدولي

مؤشرات قياسه	البعد
<ul style="list-style-type: none"> - عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزأ حسب الوحدة الإدارية. - عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم² - حساب النقود الإلكترونية. - نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة. 	الوصول للخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> - نسبة البالغين الذين لديهم حساب بنكي واحد بشكل دائم/ أو نوع واحد كتاب وديعة منظم؛ المالية. - نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان /نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت/عند معاملات الدفع عبر الهاتف/عدد سياسات التأمين لكل 1000 منا لبالغين. 	استخدام الخدمات المالية
<ul style="list-style-type: none"> -الشفافية : نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة حول الخدمات المالية في بداية القرض المالي. -حماية المستهلك : مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوقا لمستهلك وإمكانية اللجوء للعدالة لحل مشاكل المالية. -الراحة والسهولة : يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء حول سهولة الوصول/ أو عدم المرحلة وسهولة استخدام الخدمات المالية. -التثقيف المالي : يقيس نسبة البانعين الذين لديهم معارف مالية، وقدرتهم على التخطيط /إعداد ميزانية /لديهم مصطلحات مالية. 	جودة الخدمات المالية

المصدر : بهلولي مراد، أمير سعيد شعبان، واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الناجحة – الإمارات – نموذج، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 08 عدد 02، 2022 ص 273، 274

يمثل الجدول مجموعة المؤشرات الفرعية التي يستعين بها لقياس مستويات الشمول المالي في العالم وتطوره وذلك للتعرف على كيفية تقديم الخدمات المالية والمصرفية وكذا العمل على إنشاء نقاط وصول إلى الخدمات المالية مثل: الوكالات وخدمات الهاتف ونقاط البيع والصرافات الآلية والاستفادة منها لتلبية الاحتياجات وتحسين الحياة المعيشية لجميع فئات المجتمع.

2-الركائز الأساسية لتعزيز الشمول المالي:

إن تعزيز الشمول المالي يتطلب مجموعة من الركائز نوجزها فيما يلي:

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 مختلف خدمات التأمين أنواعها فروع البنوك خدمات الهاتف البنكي، نقاط البيع، الصرافات الآلية، غيرها...
- تطوير وسائل ونظم الدفع والتسوية، وهذا لتيسير تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
- الاستفادة من تكنولوجيا الاتصال والصيرفة الإلكترونية في تقديم الخدمات المالية، وهذا لخفض تكاليف هذه الأخيرة.

- توفير بيانات شاملة خاصة ببيانات الإنتمائية للأفراد والمؤسسات المصغرة¹.

ب - حماية مستهلكي الخدمات المالية:

يجب إتباع نهج شامل لحماية مستهلكي الخدمات المالية والذي يوضح دور كل من الحكومة ومزودي الخدمات والمنتجات المالية والعملاء بشكل واضح، وذلك من وضع أسس عادلة وشفافة لحماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، وهذا من خلال:

- توفير تعليمات تعمل على تعزيز الشفافية في تسعير الخدمات المالية.
- توفير آلية لمعالجة الشكاوى والنزاعات الخاصة بمستهلكي الخدمات والمنتجات المالية.
- تحديد الجهة الإشرافية المسؤولة عن حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية².

ج- تطوير خدمات و منتجات مالية تلبي احتياجات كافة فئات المجتمع:

يعتبر ذلك أحد أهم ركائز تحقيق الشمول المالي من خلال تيسير الحصول على الخدمات المالية و الوصول إليها وتقديمها للأفراد و المنشآت المتناهية الصغر و الصغيرة و المتوسطة. بالتالي تقع على عاتق مقدمي الخدمات المالية مهمة تطوير الخدمات و المنتجات المالية أخذا في الاعتبار مايلي:

¹ معمري نارجس، اوكيل حميدة، Financial Inclusion-Reality And Challenges ، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 1، العدد1، 2019، ص 33-34.
² أحمد خروبي مرجع سبق ذكره ص 245

الفصل الأول: الشمول المالي في البنوك التجارية.

- مراعاة احتياجات ومتطلبات العملاء المستهدفين عند تصميم الخدمات المنتجات التي تستهدفهم قبل طرحها و التسويق لها، إضافة إلى ابتكار منتجات مالية جديدة تعتمد على الادخار و التأمين ووسائل الدفع و ليس فقط الإقراض و التمويل.
- التشجيع على المنافسة بين مقدمي المنتجات و الخدمات المالية، بما يمكن العملاء من الوصول إلى منتجات و خدمات متنوعة عالية الجودة بسهولة و تكاليف معقولة.
- تخفيض الرسوم و العمولات غير المبررة المفروضة على الخدمات المالية.
- دراسة ظروف و احتياجات العملاء عند التعامل معهم بما يمكن مقدمي الخدمات أو المقرضين بتقديم الخدمات المناسبة لاحتياجاتهم و قدراتهم.
- قيام الجهات الرقابية بمراجعة التعليمات القائمة للنظر في متطلبات التمويل و مدى مناسبتها لكافة فئات المجتمع.
- إتاحة التدريب لموظفي مقدمي الخدمات المالية المتخصصين في هذا المجال¹.

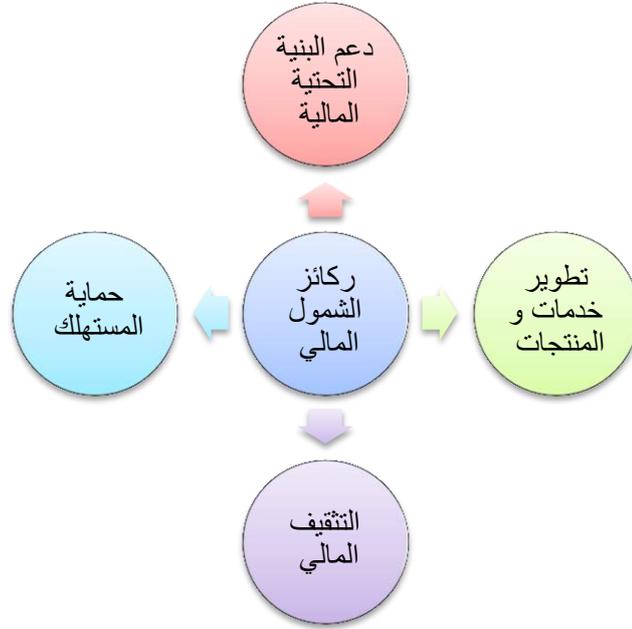
د- **التثقيف المالي:** يتعين على كل دولة الاهتمام بموضوع التثقيف و التوعية المالية، من خلال إعداد إستراتيجية وطنية موجهة لتعزيز مستويات التعليم و التثقيف المالي و تطوير هذه الإستراتيجية من قبل جهات حكومية عدة، إلى جانب القطاع الخاص و الأطراف ذات العلاقة، وذلك لتعزيز الوعي و المعرفة المالية لدى المواطنين خاصة المشروعات الصغيرة و الشباب و النساء.

ويهدف التثقيف المالي إلى إيجاد نظام تعليم مالي متكامل، والوصول إلى مجتمع مثقف ماليًا، يعمل على تعزيز و تطوير مستويات الوعي لدى كافة شرائح المجتمع، حيث يساعد التثقيف المالي المواطنين على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة و مدروسة، في ما يتعلق بتعاملاتهم المالية المختلفة بأدنى درجات المخاطر².

¹ رشيد نعيمة، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة: 2015-2020، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، مجلة آفاق علوم الإدارة والاقتصاد، المجلد 5، العدد 2، 2021، ص 234.

² حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصادية شمال إفريقيا، المجلد 16، العدد 23، 2020، ص 101.

الشكل رقم 02: ركائز الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبتين

من خلال الشكل أعلاه يتضح أن الشمول المالي يتطلب توفر القدرة لدى الأفراد والمؤسسات للحصول على الخدمات المالية واستخدامها بين المالية والشمول المالي يتحقق من دون التثقيف المالي فالمستهلك الواعي يعتبر أكثر إدراكا للمخاطر والمكاسب المرتبطة بالمنتجات المالية.

3-التحديات التي تعيق الشمول المالي:

إن أبرز التحديات التي تعيق توسع الشمول المالي التجلي في:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية العربية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل فرغم التحسن النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية العربية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص النفاذ للتمويل والتي

يتمثل أهمها في وجود نظم كفرة للاستعلام الائتماني والرهنات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين¹.

- لا يقتصر ضعف الشمول المالي على ما يسمى بالفئات الاجتماعية الضعيفة أو البلدان الناشئة والبلدان ذات الدخل المنخفض أين تكون مشكلة الحصول على الخدمات المالية أشد بل قد تكون هذه المسألة ذات صلة بأي جزء من السكن بغض النظر عن وضعهم الاجتماعي أو دخلهم وأي بلد بغض النظر عن حالته التنموية².

المطلب الثالث: البنوك التجارية

لقد كان نشوء البنوك التجارية وتطورها مرتبط بتطور المجتمعات اقتصاديا واجتماعيا، فهي تعد من أهم المؤسسات التي تقوم عليها التنمية الاقتصادية، وذلك من خلال ما تقوم به من أعمال وما تؤديه من وظائف وخدمات التي تؤدي إلى رفع كفاية الاقتصاد وفي هذا المبحث سيتم التطرق إلى كل من نشأة وتعريف البنوك التجارية، أهدافها بالإضافة إلى وظائف هذه البنوك.

1- نشأة البنوك التجارية

نشأت البنوك التجارية في بدايتها في إنجلترا مع وجود الصياغ أو الصيارفة، حيث كان الناس يعملون على الاحتفاظ بالأشياء الثمينة والذهب لديهم وما شابه لدى الصياغ كأنهم مخزن لأمانات للحفظ المأمون فيه وفي المقابل ذلك يحصلون على إيصالا من هؤلاء الصياغ ويدفعون لهم مصاريف أو مبالغ معينة مقابل الاحتفاظ لديهم بهذه الأمانات³.

تشير بعض الدراسات إلى أن بداية ظهور المصارف كانت في جزيرة صقلية التي كان يعمل معظم أهلها في الصيد، فكان الصياد يغيب طويلا إذا خرج للصيد فيقوم بإيداع أغراضه الثمينة لدى الصاغة مقابل أجر معين، كما أن أهل الجزيرة من الأغنياء كانوا يديعون أموالهم لدى هؤلاء الصاغة مقابل أجر أيضا.

¹ شنبلي صورية، بلخضر سعيد، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية "تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية" مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة مجلد 4 عدد 1: 2019: ص 117.

² قطاف عبد القادر، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي الغير مصرفي في الدول العربية مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية المجلة 06 العدد 1 2023 ص 219.

³ جميل فائق ثور، النقود والبنوك والاستثمار والدراسات الاقتصادية، دار الكتاب الحديث، 2008، ص 71.

كان الصاغة هم الملجأ الأهم للراغبين في الاقتراض حيث برع الصاغة في استغلال حاجات السكان فكانوا يقرضونهم بفائدة (ربا)، وعندما ازداد الطلب على القروض وجد الصاغة أنفسهم أمام إمكانية استخدام الأموال المودعة إليهم.¹

2- تعريف البنوك التجارية

قبل التطرق إلى تعريف البنوك التجارية وجب التعرف على البنك بصفة عامة، إذ يرجع أصل كلمة بنك إلى كلمة بانكوBANKO بالإيطالية وهي كلمة يقصد بها المائدة أو الطاولة التي كان يجلس عليها الصيارفة في العصور الوسطى و الذين كانوا يقبلون إيداعات كبار الأثرياء و التجار ليحتفظوا بها على سبيل الأمانة على أن يقوموا مقابل بردها لهم عند طلبها و كانوا يحصلون مقابل ذلك على عمولات و ذلك بغرض وقاية هذه الأموال من السرقة². كما قد ينظر إلى البنك على اعتبار أنه تلك المنظمة التي تتبادل المنافع المالية مع مجموعات من العملاء بما لا يتعارض مع مصلحة المجتمع و بما يتماشى مع التغيير المستمر في البيئة المصرفية³.

وفي هذا الإطار يمكن إعطاء جملة من التعريفات للبنوك التجارية أهمها:

يمكن تعريف البنوك التجارية ويطلق عليها أيضا اصطلاح " بنوك الودائع " بأنها عبارة عن مؤسسات انتمائية غير متخصصة تضطلع أساسا بتلقي ودائع الأفراد القابلة لسحب لدى الطلب أو بعد أجل قصير والتعامل بصفة أساسية في الائتمان قصير الأجل⁴.

يعرف البعض البنوك التجارية بأنها مؤسسات مالية وسيطة تقوم بتجميع مدخرات الأفراد والوحدات الاقتصادية التي تحقق فائضا وتستخدمها في إقراض الأفراد والمشروعات ذات العجز⁵.

تعرف البنوك التجارية بأنها عبارة عن مؤسسة أو منشأة هدفها المتاجرة بالنفوذ التي تحصل عليها من الغير على شكل ودائع أو قروض لتعيد استخدامها في مجالات استثمارية متنوعة⁶.

تعرف البنوك التجارية بأنها تلك المنشآت المالية والتي تقوم بصفة معتادة بقبول ودائع تدفع عند الطلب أو لأجل محددة و تزاوّل عمليات التمويل الداخلي والخارجي، كما تباشر عمليات تنمية الادخار

¹ محمود حسين الوادي وآخرون، النقود والمصاريف، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى، عمان، 2010، ص101.

² عيد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود و البنوك (الأساسيات و المستحدثات)، دار الجامعية، الإسكندرية 2009 ص117.

³ محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى 2014 عمان، ص 13.

⁴ سليمان ناصر التقنيات البنكية وعمليات الائتمان، إعادة الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية 2015 ص20.

⁵ محمود حسين الوادي، مرجع سبق ذكره، ص105.

⁶ إسماعيل إبراهيم عيد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، عمل 2016 الطبعة الأولى ص 13.

و الاستثمار المالي في الداخل والخارج والمساهمة في إنشاء المشروعات وما يتطلبه من عمليات مصرفية وتجارية ومالية طبقاً للأوضاع التي يقرها البنك المركزي¹.

ومن خلال ما تطرقنا إليه ومهما اختلفت التعاريف المقدمة للبنوك التجارية إلا أنها تنصب في نفس المفهوم وهو أن البنوك التجارية هي المؤسسات مالية نقدية يركز نشاطها الأساسي في قبول الودائع ومنح الائتمان وهي عبارة عن وسيط بين الأفراد الذي يمتلكون فائض من الأموال وبين الأفراد الذي هم بحاجة لتلك الأموال.

3- أهداف البنوك التجارية

يقوم العمل البنكي على ثلاثة أهداف هامة تميز البنوك التجارية عن غيرها من المؤسسات تتمثل هذه الأهداف فيما يلي:

- **الربحية:** يسعى البنك التجاري إلى توجيه الاستثمار إلى المصادر التي تحقق أقصى ربح ممكن بحيث يتمكن البنك من سداد الفوائد المستحقة للمودعين ومقابلة الالتزامات الأخرى ويحقق معدلات أرباح مناسبة

تكفي لتكوين الاحتياطات اللازمة لتدعيم المركز المالي للبنك ولتوزيع أرباح مناسبة لأصحاب رأس المال².

- **السيولة:** إن عنصر السيولة في البنك له أهمية بالغة، ذلك أن الجزء الأكبر من التزامات هذا الأخير يتمثل في ودائع تستحق عند الطلب حيث مجرد إشاعة عدم توفر سيولة لدى بنك تجاري كافية بأن تزعزع ثقة المودعين به وتدفعهم لسحب ودائعهم بشكل مفاجئ مما قد يعرض البنك للإفلاس³.

- **الأمان:** يقصد بالأمان مدى كفاية رأس المال الامتصاص الخسائر الناتجة عن التوظيف أو تلك الناتجة عن الأعمال الفرعية الأخرى وأيضاً العمل على بقاء البنك واستمراره ولأجل ذلك تسمى البنوك التجارية إلى تجنب المشروعات ذات الدرجة العالية من المخاطرة. كما تعمل على تنويع المناطق الجغرافية التي تخدمها بغرض تنويع عملائها وأنشطتهم، وبالتالي تنويع الودائع والقروض البنكية هو أمر يقلل من احتمالات حدوث سحبات ضخمة المفاجئة تعرض البنك إلى المخاطر⁴.

¹ خالد أحمد علي محمود، فن إدارة المخاطر في البنوك وسوق المال، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، 2019، الإسكندرية، ص 13.

² محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، مرجع سبق ذكره ص 23.
³ حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقية بازل (دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية)، أطروحة دكتوراه في العلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف، 2013/ 2014، ص 22.

⁴ رميسة كلاش، المخاطر المالية في البنوك التجارية وأثرها على الأداء المالي، أطروحة الدكتوراه في علوم الاقتصاد جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2021/2022 ص 9.

الفصل الأول: الشمول المالي في البنوك التجارية.

تؤثر الأهداف الثلاثة (الربحية والسيولة والأمان) على تشكيل السياسة الرئيسية، التي تحكم الأنشطة الأساسية للبنك التجاري والمتمثلة في جذب الودائع وتقديم القروض والاستثمار في الأوراق المالية¹.

المبحث الثاني: واقع الشمول المالي في البنوك التجارية الجزائرية

المطلب الأول : واقع الشمول المالي في الجزائر

يعد في الجزائر وفقا لمؤشرات الشمول المالي تتمركز ضمن دول الشرق الأوسط و شمال إفريقيا باستثناءات الدخل المرتفع ، فالجزائر تنتمي للمجموعة الثانية عالميا و التي تشمل كل من لبنان و الأردن و فلسطين و دول المغرب العربي (المغرب و الجزائر و تونس) و هي دول ذات معدلات شمول مالي متوسطة تتراوح بين 24 % و 62 %.

سنقوم في هذه الدراسة بتحليل المؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر :

الجدول رقم (02) : بعض مؤشرات الشمول المالي بالنسبة للأفراد فوق 15 سنة في الجزائر للفترة (2011-

2017)

السنة	2017	2014	2011
ملكية حسابات في المؤسسات المصرفية	42.78%	50.5%	33.3%
نسبة الادخار في المؤسسات المالية الرسمية	11.4%	13.8%	4.3%
ادخار الأموال خلال السنة الماضية	39%	45%	-
نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية الرسمية	5%	2.2%	1.5%
الاقتراض من العائلة و الأصدقاء	19%	13%	25%
ملكية بطاقة الائتمان المصرفي	3%	6%	1%
استقبال المدفوعات الحكومية في حساب مؤسسة المالية	66%	89%	-
الوصول إلى الخدمات المالية عبر الانترنت و الهاتف النقال	2.02%	-	-

المصدر : تقرير البنك الدولي 2018

يمثل الجدول أعلاه النسب المؤدية للمؤشرات الجزئية للشمول المالي في الجزائر خلال السنوات الثلاث (2011، 2014، 2017) من خلال الجدول نلاحظ أن معدل الشمول المالي خلال هذه السنوات شهد

¹فواز صالحوم حموي، محمد رمضان إسماعيل، إدارة المؤسسات والأصراف المالية، دار علاء الدين للنشر و الطباعة و التوزيع، دار مؤسسة رسلان للطباعة و النشر و التوزيع، سوريا 2011 ص17.

تذبذبا حيث سجل ارتفاع طفيف عام 2014 ليبلغ 50.5 % و سرعان ما تراجع سنة 2017 ليبلغ 42.78 % .

بالنسبة لمؤشر الادخار في المؤسسات المالية الرسمية نلاحظ أن قيمة المؤشر سجل ارتفاع من عام 2011 إلى عام 2014 هذا الارتفاع هو نتيجة محاولة المؤسسات المالية على جذب أكثر عدد من الزبائن من خلال نسب خدمتها إلا أن النسبة عرفت تراجع إلى 65.4 % عام 2017 و هذا راجع إلى توجيه الأفراد بجزء الإضافي من دخلهم للاستهلاك بعد ارتفاع الأسعار.

بينما لا تزال نسبة الاقتراض من المؤسسات المالية في الجزائر منخفضة جدا حيث لم تتجاوز 5 % سنة 2017 هذا يدل على الإقبال المحتشم لأفراد على الاقتراض من المؤسسات المالية إلا أن مؤشر و نسبة الاقتراض من العائلة و الأصدقاء مرتفع جدا سنة 2011 ومنخفض سنة 2014 لتبلغ النسبة 13 % ثم ترتفع من جديد لتصل إلى 19 % .

في حيث سجلت نسبة امتلاك بطاقة الائتمان المصرفي 6% سنة 2014 لتتنخفض إلى 3 % سنة 2017 هذا يشكل سلبا على وضع الجزائر إذ تعتبر بطاقات الائتمان البوابة نحو الشمول المالي .

-السياسة المنتهجة في الجزائر لتعزيز الشمول المالي

في سياق تعزيز الإطار التنظيمي للشمول المالي عملت مصالح بنك الجزائر على تحضير تعليميتين تطبيقيتين في هذا احدهما تتعلق بالشروط العامة و الخاصة الضرورية و لاتفاقية حساب الودائع والأخرى تتعلق بالإجراءات التسهيلية للخدمات المالية¹.

بالإضافة إلى إجراءات أخرى تمت لتعزيز الشمول المالي، نوجزها فيما يخص :

أ- مكافحة تبيض الأموال و تمويل الإرهاب :

يسمح تحسين الإطار القانوني التنظيمي في هذا المجال بإخراج الجزائر منذ فيفري 2016، من البيان العام لمجموعة العمل المالي، الذي يتضمن قائمة البلدان التي تعرف إخفاقات إستراتيجية في هذا المجال .

ب- مجال الشمول المالي:

تعزز النظام المصرفي في 2016 بعشرين (20) وكالة جديدة، و (35) وكالة في عام 2017، و هذا لا تزال الشبكة العمومية مهيمنة إلى حد كبير، مع ذلك تبقى الوساطة المصرفية ضعيفة نسبيا وفي حاجة

¹ كركار مليكة، الشمول المالي : هدف إستراتيجي من أجل تحقيق الاستقرار المالي في الجزائر ، مجلة الاقتصاد و البشرية ، المجلد 10، العدد 3، جامعة علي لونسي البليدة 2 ، الجزائر، 2019، ص 372.

الفصل الأول: الشمول المالي في البنوك التجارية.

تحفيز كبير، شهدت القروض الموجهة للمؤسسات و الصناعات الصغيرة و المتوسطة ارتفاعا بنسبة 14.92 % و 10.97 % خلال سنة 2015 و 2016 على التوالي. ارتفعت القروض الموجهة لأمر بنسبة 15.13% في عام 2015 و 15.36 % خلال سنة 2016، لإشارة فإن القروض الممنوحة لأمر تتمثل أساسا القروض الرهينة .

المطلب ثاني : تحديات الشمول المالي في الجزائر

يعد القطاع المصرفي المالي من الأنشطة الاقتصادية تأثر بمظاهر العولمة و بالأخص الشمول المالي خلال ظهور المالية العالمية الذي تربط علاقة وطيدة بالجهاز المصرفي، أين و قد كانت له انعكاسات سلبية خلال الأزمة المالية العالمية 2008 و برزت آثاره على الدول النامية من بينها الجزائر و يمكن ذكرها كما يلي :

- إن من تداعيات الأزمة المالية العالمية انخفاض السيولة و بالتالي صعوبة حصول المؤسسات على قروض بنكية لتمويل استثماراتها في الجزائر¹ .
- ارتفاع في الفاتورة الواردات يرجع إلى زيادة مستويات التضخم في الأسواق العالمية التي كانت من مظاهرها ارتفاع في أسعار المواد الزراعية ب 4.1%² .
- تراجع الدينار الجزائري أمام اليورو و الدولار و كذا انخفاض مداخل الصادرات فإن الميزانية العمومية لا تستطع دفع فاتورة الواردات مما يؤدي إلى استنزاف الموارد لاسيما على توازنات المالية و على السياسة المالية المنتهجة³ .
- معدل النمو في 2009 قدر ب 2.2 % و هو مستوى غير كاف لامتصاص البطالة وتنفيذ البرامج المسطرة لهذا واجهت المشاريع الجزائرية عدة صعوبات⁴ .

المطلب الثالث: أهم الإجراءات التي تبناها البنك الجزائري في المجال الشمول المالي

من أهم الإجراءات التي تبناها البنك الجزائري هي كالتالي⁵ :

¹بوعلاق نورة ، أيت يحي سمير ، مشير الوردي ، فعالية الشمول المالي في تعزيز التنوع الاقتصادي في الجزائر، مجلة الامتياز , لبحوث الاقتصاد و الإدارة ، المجلد 06، العدد 01، 2022، ص 17.

²بوعلاق نورة، أيت يحي سمير، مشير الوردي، نفس المرجع ص 17.

³قاسي يسمينة ، بشكير عابد ، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية .دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمت المجلد 04 العدد 01 جانفي 2023 ص 621 .

⁴بوظلاعة محمد ، ساعد بخوش حسينة ، بوقرة كريمة، واقع الشمول المالي و تحدياته الأردن و الجزائر نموذجا ، مجلة اقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 04 العدد 02، 2020، ص 153 .

⁵عماد غزاري ، لشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا – كوفيد 19 ، (مجلة التمويل و التنمية المستدامة ، العدد 01 ، المجلد 06 ، جامعة المية ، الجزائر ، 2021) ص 79.

الفصل الأول: الشمول المالي في البنوك التجارية.

بناء على تصريح السيد محافظ بنك الجزائر في اليوم العربي للشمول المالي 27 أفريل 2020 تحت شعار " نحو بناء تعليم تعزيز الشمول المالي " سيمثل الانتقال لمرحلة جديد لبنك الجزائر الذي يعتزم تنفيذ العديد من الإجراءات و هي كالتالي :

- تعليم و تحسين فئة الشباب خاصة، بمبادئ و أصول الثقافة المالية حسب المعايير الدولية المعتمدة لتحقيق بناء ثقافة مصرفية لدى الشباب.
- وضع إستراتيجية اتصال ديناميكية موجهة خصوصا نحو البنوك و المؤسسات المالية العاملة بالجزائر، بغرض إشراكها في هذه المبادرة خاصة فيما يتعلق ببلورة اللوائح و الإجراءات التنظيمية .
- تركيز البنك خلال لقاءاته على مسألة الشمول كعنصر أساسي لتنمية النشاط المصرفي، كأداة فعالة للتنمية الاقتصادية .
- تسجيل الشمول المالي كأولوية قصوى في برامجهم و التركيز على فئة الشباب من خلال حملات ترويجية و تحسيسية تتضمن التعريف بمختلف المنتجات البنكية .
- توسع الخدمات إلى كل المناطق الوطن و التي تعرف البعض منها انعدام من الخدمات المالية، و في نفس السياق يستحسنها.
- تشجيعا لاستعمال المنتجات الرقمية (بطاقة مصرفية ، كشف الحساب السنوي ، استعمال صرف ألي ، و تزويد التجارة بأجهزة الدفع الإلكتروني .. إلخ) ، و هذا من تحفيز للعملاء على استخدام وسائل الدفع غير النقدية من جهة و دفع البنوك العاملة على الابتكار و تقديم منتجات جديد مسايرة للتطورات التكنولوجية .

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

حسب مدخل عملية البحث اعتمدنا على العديد من الدراسات و التي تنوعت بين دراسات عربية وأخرى أجنبية.

المطلب الأول : الدراسات بالعربية

1-دراسة أسامة فراح، رحمة عبد العزيز ،السنة 2021، بعنوان الشمول المالي و دوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك : قد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور الشمول المالي في تعزيز المسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق إلى تعزيز الشمول المالي و المسؤولية الاجتماعية حيث اعتمدت على المنهج الوطني و كان من أبرز نتائجها أن الشمول المالي هو إمكانية وصول الأفراد و الشركات إلى

الفصل الأول: الشمول المالي في البنوك التجارية.

منتجات و خدمات مالية مفيدة و بأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم و توصلت إلى أن الشمول المالي له دور في تعزيز المسؤولية الاجتماعية و نمو الدول من الناحية الاقتصادية .

2-دراسة رشيد نعيمة عبد الحفيظ بن سياسي، سنة 2017، بعنوان تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة إلى الدول العربية حيث هدفت هذه الدراسة إلى تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع و اعتمدت على العينة المعتمدة في قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لسنة 2017 الخاص بالجزائر و قد تم استخدام تقارير الهيئات الدولية لجمع البيانات وفق المنهج الوطني و كان من أبرز نتائجها أن الجزائر تسجل درجة متوسطة من الشمول المالي و تدني في بعض مؤشراتها.

3-دراسة بعلي حسني، السنة 2022، بعنوان تقييم دور البنوك التجارية في دعم و تعزيز الشمول المالي في الجزائر خلال الفترة 2014، 2020: الهدف الأساسي من هذه الدراسة هو إبراز واقع الشمول المالي في الجزائر بالمقارنة مع دول العالم من خلال التطرق إلى أهم مؤشرات المتعلقة باستخدام الحسابات المصرفية . الادخار و الاقتراض و سداد المدفوعات و كذلك محاولة تقييم جهود المؤسسات المالية و المصرفية في دعم و تعزيز مستويات الشمول المالي من أهم النتائج المتوصل إليها في هذه الدراسة أن الجزائر حققت مستويات متوسطة للشمول المالي و بالرغم من الجهود التي قامت بها جهات الإشراف و المؤسسات المالية و كذا تحت التدرج المسجل في بعض المؤشرات إلا هناك حاجة لمواصلة هذه الجهود من طرف جميع الأطراف ذات العلاقة، بغرض تحسين مؤشرات الشمول المالي في الجزائر .

4-دراسة غماري سهيلة، سنوسي بريكسي إيمان، زناسني سمية، سنة 2022 بعنوان الشمول المالي و تحدياته في الدول العربية :ما واقع الاقتصاد الجزائري ؟ هدفت إلى دراسة مستوى الشمول المالي في الدول العربية و تحليله مقارنة بباقي دول العالم مع تسليط الضوء على واقعه في الجزائر بالاعتماد على مؤشرات المعتمدة من طرف البنك العالمي و كان من أبرز نتائجها التوصل إلى أن الجزائر لازالت تسجل أحد أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي رغم تحسن مؤشرات خلال السنوات الأخيرة .

5-دراسة بوخاري خيرة، طهراوي دومة علي، السنة 2022، بعنوان التنقيف المالي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر.هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التنقيف المالي و مساهمته في تحقيق الشمول المالي في الجزائر إذ يعتبر من المواضيع المالية الهامة و الحديثة مؤخرا و تمثلت عينتها في 517 فردا من

المتعاملين مع المؤسسات المصرفية مع بداية سنة 2020 و استخدمت أداة الاستبيان لإجراء البحث الاستطلاعي و جمع المعلومات و البيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي و توصلت إلى وجود علاقة ثنائية الاتجاه كما توصلت إلى أغلبية الأفراد يمتلكون حسابات شخصية و أنهم يلجئون إلى خدمات المصرفية من أجل سحب الأموال أو التحويلات المالية فقط كما أظهرت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل و مستوى الثقافة المالية.

6-دراسة سعاد بشلوش، السنة 2022 بعنوان تحديات الشمول المالي في الجزائر و متطلبات تطويره .هدفت هذه الدراسة إلى إبراز تحديات و متطلبات تطوير الشمول المالي في الجزائر باعتباره عامل أساسي في تحقيق أهداف التنمية المستدامة و توصلت الدراسة إلى وجود تحسن في مؤشرات الشمول المالي خاصة منذ جائحة كوفيد 19.

المطلب الثاني : الدراسات بالأجنبية

1- دراسة Tahraoui Khadija السنة 2022 بعنوان:

“During Covid 19 In Algeria, Reality And Challenges“

تهدف الدراسة إلى تحليل بعض المؤشرات الشمول المالي المختارة في الجزائر التي تم تجميعها من قواعد بيانات المؤشر العالمي، من أجل فهم أفضل لمجال الشمول المالي في الظروف الجزائرية ثم تقديم بعض التوصيات لتعزيز النظام الرقمي الجزائري في الطريقة التي تزيد من التعليم المالي .

2- دراسة Benhalima Faycel , El Mehdi Barça السنة 2022 بعنوان :

“The Reality Of Financial Inclusion In Algeria Under The Currant Level Of Covernance“.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى تحليل وضع الشمول المالي في البنوك التجاري في ظل المستوى الحالي للحكومة المالية اعتمدت الدراسة على منهج التحليلي في تحليل بيانات FINDEX العالمي و توصلت الدراسة إلى أن مساهمة المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي لشرائح مختلفة من المجتمع ضعيف و محدودة في تقديم خدمات مالية و مصرفية عالية الجودة و منخفضة التكلفة .

3- دراسة Benyoub Fatima , Boufelfel Siham السنة 2023 ، بعنوان :

“Financial Inclusion In Algeria : Between The Necessity Of Application And The Challenges Of Realization Du Ring (2004 , 2021)”.

حيث هدفت هذه الدراسة إلى فحص الجهود التي تبذلها الحكومة و السلطات و مدى مساهمتها في تفعيل واقع الشمول المالي في الجزائر و قد توصلت هذه الدراسة إلى أنه هناك إرادة لدى السلطات العامة توجت بأخذ عدة تدابير و سياسات لتعزيز الشمول المالي، إلا أنه رغم الجهود المبذولة لا تزال الجزائر تسجل مؤشرات شمول مالي دون المستوى مقارنة بالدول الأخرى .

4- دراسة **Bentouir Naima** السنة 2023 ، بعنوان :

“Nexus Between Financial Inclusion And The Economic Development :

AN Empirical Study Evidence From Algeria”.

حيث هدفت الدراسة إلى اختبار العلاقة بين الشمول المالي و النمو الاقتصادي في الجزائر بالاعتماد على بيانات سنوية لفترة 2020 توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين استخدام الخدمات المالية و القروض المتحصل عليها من البنوك التجارية و النمو الاقتصادي .

5- دراسة **ABBAD HAYET , Touati karima** السنة 2022، بعنوان:

**« Impact de l’inclusion financière sur la stabilité bancaire en Algérie :
approche empirique. »**

حيث تهدف الدراسة إلى توضيح أثر الشمول المالي على الاستقرار المصرفي في الجزائر، من خلال تقدير مقياس للشمول المالي (مرتبط بمتغير رقابي) على مقياس مجمع للاستقرار المصرفي (IASB) من خلال نموذج الانحدار المتعدد . حيث توصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي يؤثر سلبا على الاستقرار المالي في الجزائر من خلال نمو القروض المصرفية للاقتصاد.

6- دراسة **ZEMIRIL RADHIA** ، السنة 2022، بعنوان :

**« Analyse économétrique de l’effet de l’inclusion financière sur la
croissance des PIB hors hydrocarbures en Algérie » .**

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل التجريبي لتأثير الشمول المالي على النمو الاقتصادي غير الهيدروكربوني في الجزائر لتحديد كعامل محدد لعملية التنوع في الاقتصاد الجزائري و تتوقع وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي أو المصرفي و الناتج المحلي الإجمالي غير الهيدروكربوني .

المطلب الثالث : نتائج الدراسات السابقة

بعد دراستنا العميقة لمختلف الأبحاث و الدراسات السالفة الذكر يمكن لنا استخلاص العديد من أوجه التشابه و الاختلاف.

1- أوجه التشابه: يمكن تعددها كما يلي :

- أغلبية الدراسات تسعى لتقديم مفاهيم عامة للشمول المالي باعتباره مفهوم حديث.
- كل الدراسات تهدف إلى إبراز واقع الشمول المالي في الجزائر .
- أغلبية الدراسات تهدف إلى إبراز مؤشرات و تحديات الشمول المالي في الجزائر .

2- أوجه الاختلاف: يمكن ذكرها في مجموعة النقاط :

- تختلف الدراسات من حيث المؤشرات المستعملة لقياس أبعاد الشمول المالي.
- تختلف الدراسات من حيث متغيرات الدراسة و من حيث الأدوات المستخدمة في الدراسة التطبيقية
- تتباين نتائج الدراسات من دراسة إلى أخرى.

3- ما يميز الدراسة الحالية:

بعد ما سبق سرده عن أوجه التشابه والاختلاف تتضح لنا فجوة بحثية متمثلة في تأثير الشمول المالي من خلال معطيات ميدانية يتم تحليلها بأساليب قياسية على أداء البنوك التجارية بصفة عامة وبنك الفلاحة والتنمية الريفية باعتبار هذا الأخير يضم شريحة واسعة من الزبائن و يقدم خدمات متنوعة و يحتل مكانة هامة في البرامج الاقتصادية الحكومية.

فمن خلال البحث هذا سنحاول الاستفادة من نتائج الدراسات السابقة بغية إعطاء قيمة مضافة للبحث والوصول إلى تشخيص دقيق لمشكلة الدراسة.

خلاصة الفصل الأول

تم التطرق في هذا الفصل إلى الأسس النظرية للشمول المالي والبنوك التجارية، من خلال التطرق إلى مفهوم الشمول المالي و أهم أبعاده و مؤشراتته إذ وجدنا أن الشمول المالي هو إتاحة و استخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع فهو يهدف إلى الحد من الفقر و كذلك تحقيق التنمية الشاملة و المستدامة . وهذا لتوسيع تغطية الأفراد ضمن المنظومة المصرفية ليأتي دوره على البنوك التجارية، لهذا نجد اهتمام الباحثين بهذا الموضوع.

و لقد توصلت الدراسات السابقة إلى أن البنوك التجارية الجزائرية تساهم وبشكل كبير في تحسين الشمول المالي، حيث يحظى الشمول المالي في المنظومة المصرفية أهمية كبيرة على البنوك و الأفراد والمؤسسات.

**الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة
الشمول المالي بالأداء البنكي**

تمهيد

بعد دراستنا للجانب النظري لموضوع أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية ستحاول من خلال هذا الفصل عرض نظرة عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية حيث تناولنا في المطلب الأول على مفاهيم الأساسية للبنك (ميدان الدراسة). أما المطلب الثاني حول مهام وأهدافه ومطلب الثالث أهميته و بالنسبة للمبحث الثاني سنحاول إسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على ما هو موجود في الواقع و ذلك من خلال عرض و تحليل أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية معتمدين في ذلك على آراء العينة من موظفي وزبائن بنك الفلاحة و التنمية الريفية (BADR) وكالة العامرية "770" المستخرجة من الاستبيان وعليه تم تقسيم إلى مبحثين:

المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة.

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان.

المبحث الأول: تقديم ميدان الدراسة

يحاول بنك الفلاحة و التنمية الريفية، أحد أهم البنوك العامة في الجزائر تقديم خدمات متطورة من خلال دمج وسائل المعرفة المتعددة في عمله و الاهتمام بجميع التطورات التكنولوجية الجيدة في مجال الخدمات المصرفية، وفي هذا المبحث سيتم التعرف على بنك الفلاحة و التنمية الريفية بكل أهدافه و مهامه و أخيرا سنلقي نظرة على الخدمات التي تقدمها البنوك لعملائها و زبائنها.

المطلب الأول : نشأة بنك الفلاحة و التنمية الريفية و الهيكل التنظيمي له

البنك هو شركة مساهمة مقدار رأس مالها 54 مليار و الآن يعاد تقييم رأس مالها لأنه حوالي 5 أضعاف المبلغ .

يعتبر بنك الفلاحة و التنمية الريفية مؤسسة وطنية ذات نظام بنكي تجاري، أنشئ بتاريخ 13 مارس 1982 (حسب الجريدة الرسمية رقم 11 المنشورة بتاريخ 16 مارس 1982) في إطار سياسة اتخذتها الدولة لتنمية القطاع الفلاحي نظرا لأهمية هذا القطاع في الجزائر. و يعتبر كتكملة لسياسة الثورة الزراعية و ذلك لتغطية الحاجيات الوطنية من حيث المواد الزراعية و الاستهلاكية .

يحتوي بنك الفلاحة و التنمية الريفية على:

✓ 354 وكالة.

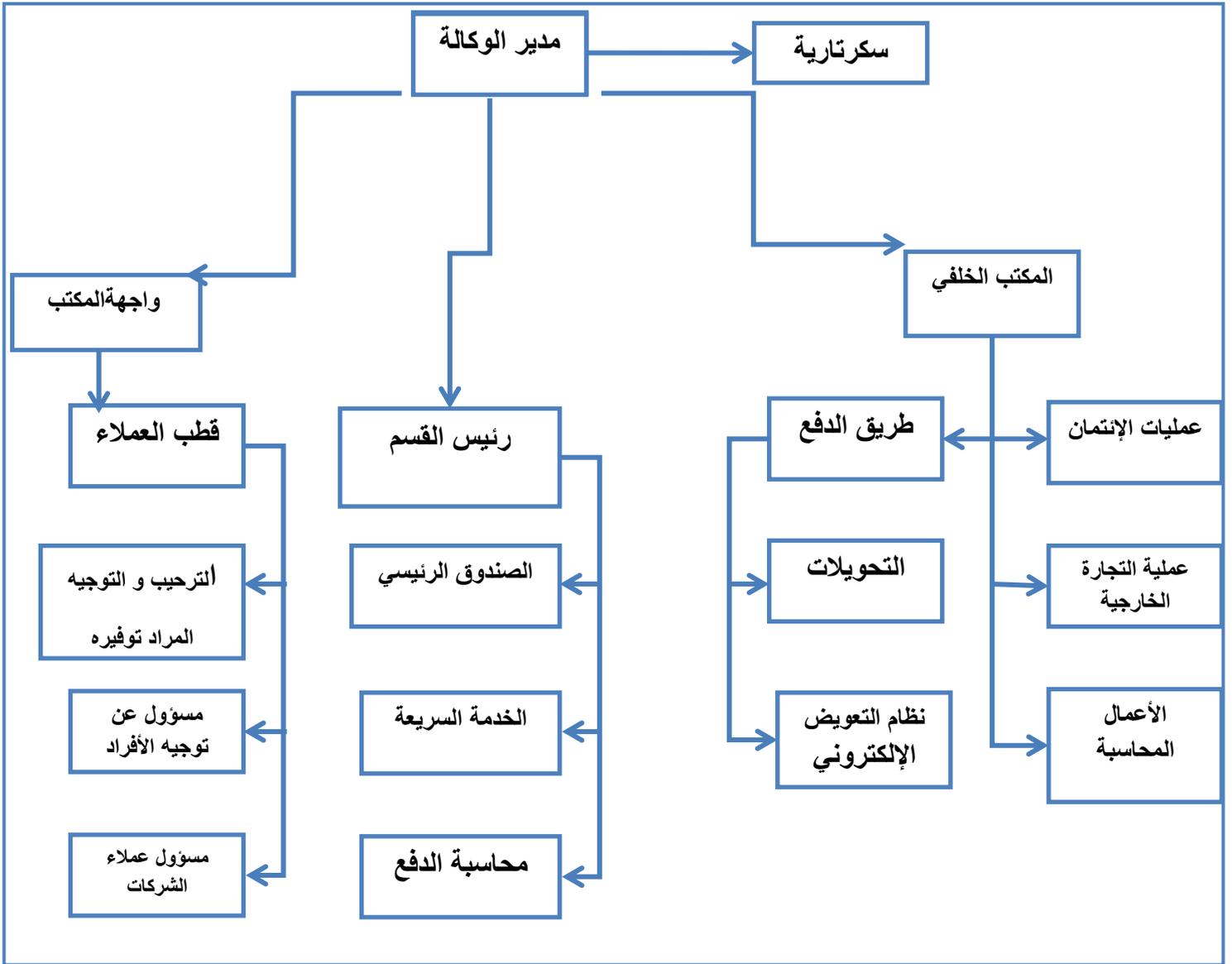
✓ 33 فرع.

✓ 05 وكالات مركزية.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

إن نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية يعود إلى عاملين هما:

الإدارة والسياسة و هذا ما ساهم في الاستقلال الاقتصادي في الضرورة الاقتصادية أي مشاركة القطاع الفلاحي في الاحتياطي الوطني.



شكل رقم 03 "الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة و التنمية الريفية"

المرجع : "الهيكل التنظيمي وكالة OCA العامرية 770

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

إن بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR لوكالة العامرية يحتوي على المصالح التالية :

- المدير: والذي يمثل مهمة في التوجيه والمراقبة والتنسيق بين مختلف الفروع في البنك.

- السكرتارية: تقوم على تنظيم وظائف المسؤول.

- واجهة المكتب بفروعها الأربعة مسؤولة عن استقطاب العملاء والترحيب بهم وتوجيههم ويضم هذا القسم عدد معين من الموظفين ذوي مستويات ومؤهلات وخبرات مهنية ويعد أهم وظائفه هو تلبية رغبات الزبائن.

يحتوي بنك BADR لوكالة العامرية على عدة أقسام وفروع ولكل فرع صنفه ووظائفه إلا أن الخدمات العامة التي تقدمها البنوك للزبائن هي سحب المبالغ المالية وإيداعها ، إقبال وفتح الحسابات، تحصيل الودائع بالعملات الأجنبية، تنظيم وإعطاء صورة حسنة للوكالة ومن أهم المصالح المكونة لنشاط الوكالة مصلحة التجارة الخارجية وتتمثل في عمليات التصدير والاستيراد وهذه العمليات نادرة الحدوث على مستوى الوكالة.

المطلب الثاني : مهام و أهداف بنك الفلاحة و التنمية الريفية

يقوم بنك التنمية الزراعية و الريفية بتنفيذ إستراتيجية تنمية مصرفية شاملة واسعة النطاق من خلال تنفيذ عال الجودة لمختلف الأنشطة و تحظى بثقة العملاء. و من خلال هذا نتطرق إلى أهم أهداف البنك الفلاحة و التنمية الريفية بالإضافة إلى مهامها:

أولاً: مهام بنك الفلاحة و التنمية الريفية

- إن بنك الفلاحة و التنمية الريفية يسعى إلى تحقيق التنمية في تمويل القطاع الفلاحي و ذلك من خلال مختلف المهام التي يقوم بها المتعلقة بالقروض والتبادل والادخار.
- القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة و التي تساهم في تنمية العالم الريفي.
- معالجة جميع العمليات التي يقوم بها المجمع و الوكالات التابعة له.
- منح القروض المتوسط الأجل و الطويلة.
- اعتباره كأداة من أدوات التخطيط المالي للمشاريع الفلاحية المسطرة في مختلف المستويات التنموية .

- المسؤول الوحيد عن الإئتمان الزراعي .
- فتح الحسابات (أشخاص طبيعيين و معنويين).
- تقديم مختلف أنواع القروض (تمويل الاقتصاد).

ثانيا: أهداف البنك الفلاحة و التنمية الريفية.

ومن أهم الأهداف المسطرة من إدارة البنك في المدى القصير و المتوسط ما يلي:

- جلب الزبائن لتحقيق أكبر ربح ممكن.
- تطوير جودة الخدمة والعلاقات مع الزبائن.
- توسيع إدخال الإعلام الآلي و كل وسائل التكنولوجيا الحديثة .
- توسيع نشاطات البنك فيما يخص التعاملات.
- القروض الموجهة نحو تشغيل الشباب في القطاعات الإستراتيجية للبنك.
- القروض لبناء المساكن الريفية في إطار طلب قابل للتسديد و مسهم من طرف الهيئة الوطنية للسكن (FONAL) و الصندوق الوطني للسكن (CNL).
- تنمية القطاع الفلاحي .

المطلب الثالث : أهمية البنك الفلاحة و التنمية الريفية

يساعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع العامرية على تمويل المشاريع الزراعية و الريفية في الولاية ويعزز الإنتاجية و الجودة في هذا القطاع، كما يوفر البنك خدمات مصرفية متنوعة للفلاحين والمزارعين و العاملين في القطاع الريفي و يساعد على تحسين الظروف المعيشية في المناطق الريفية.

يعد بنك الفلاحة و التنمية الريفية فرع العامرية مصدرا هاما لتمويل المشاريع الزراعية و الريفية في ولاية عين تموشنت و سيساعد على تطوير القطاع الزراعي و الريفي في الولاية، حيث تعتبر الولاية من أهم المناطق الزراعية في الجزائر، كما سيساعد على تحقيق الأمن الغذائي و توفير فرص العمل في الريف و بالتالي يعمل على تحسين مستوى المعيشة للسكان في هذه المناطق.

المبحث الثاني: المعالجة الإحصائية لبيانات الاستبيان

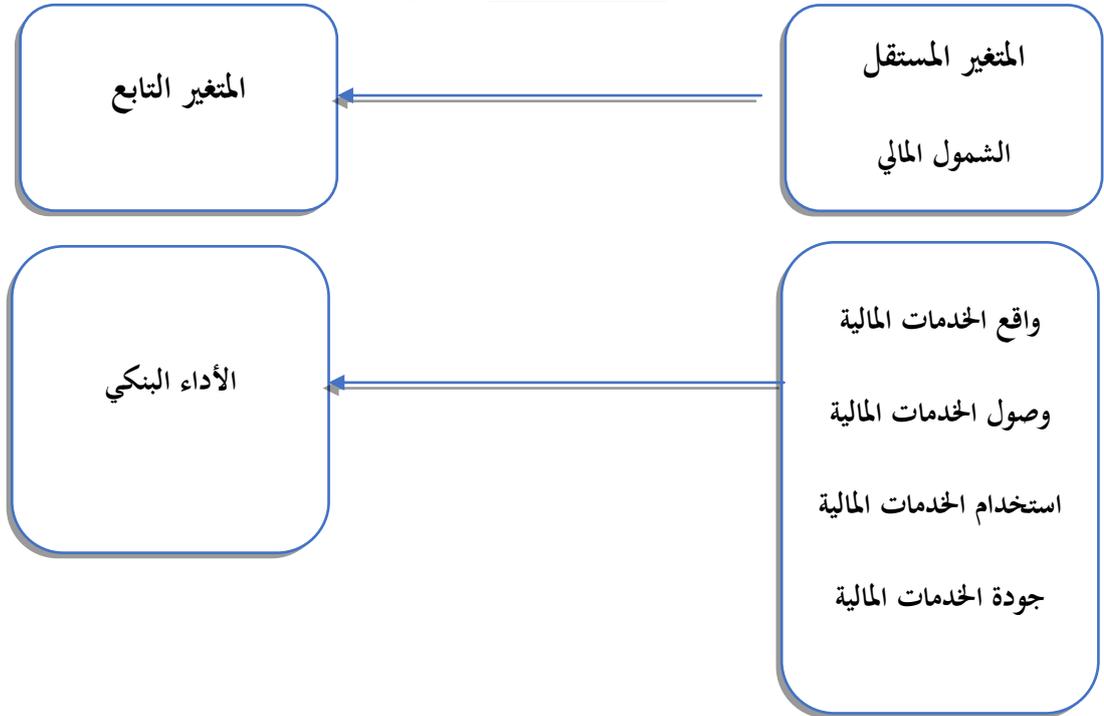
من أجل تحديد الإطار العام للدراسة الميدانية والإجابة عن الإشكالية المطروحة وكذا التعرف على أدوات جمع البيانات الاستبيان من حيث تصميمه وتوزيعه على عينة الدراسة وصدقه وثباته بالإضافة إلى أهم الأساليب الإحصائية المتبعة في الدراسة.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

في هذا المطلب سوف نقوم بعرض النموذج الدراسة ثم نتطرق إلى مصادر وطرق جمع البيانات بالإضافة إلى تحديد عينة الدراسة.

1- عرض نموذج الدراسة

الشكل رقم(4): نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطالبين.

يوضح الشكل أعلاه نموذج الدراسة للمتغير التابع، المتغير المستقل، الشمول المالي والأداء البنكي من حيث واقع الخدمات المالية ووصولها واستخدامها وجودتها.

2- مصادر وطرق جمع البيانات

* المصادر الأولية

تتمثل المصادر الأولية في:

- **المقابلة الشخصية:** من أجل الحصول على معلومات موثوقة حول الدراسة والتي يصعب الحصول عليها من مصادر أخرى حيث قمنا بإجراء مقابلات شخصية مع بعض إدارات المؤسسة، وذلك بطرح أسئلة متنوعة عليهم من أجل جمع بيانات ومعلومات عامة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة العامرية، وكانت لهذه المقابلات دور كبير في الحصول على المعلومات اللازمة والتي تساعدنا في إجراء الدراسة الميدانية.

- **الاستبيان:** تم استخدام الاستبيان باعتباره من أكثر الأدوات واسعة الاستخدام في ميدان العلوم الاجتماعية لجمع البيانات، فهو يساعد في الحصول على معلومات موضوعية وصحيحة لأنه لا يحمل اسم المجيب، وفي السياق تم توجيه قائمة استقصائية تتضمن أسئلة حول متغيرات الدراسة (الشمول المالي والأداء) إلى موظفي وزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة العامرية. وذلك لمعرفة آراءهم ومدى توافقهم مع عناصر الدراسة.

المطلب الثاني: عرض الأساليب الإحصائية

من أجل شرح منهجية الدراسة التطبيقية سوف نتطرق إلى كيفية إعداد القائمة الاستقصائية الموجهة لعينة الدراسة وإلى شرح الأساليب الإحصائية.

1- تصميم الاستبيان

من أجل تصميم القائمة الاستقصائية للدراسة الميدانية تم التركيز على بساطة الكلمات والعبارات المستخدمة من أجل تسهيل على المجيب الفهم وتقديم إجابات دقيقة والعبارات المستخدمة من أجل تسهيل المجيب الفهم وتقديم إجابات دقيقة من أجل الخروج بنتائج موثوقة، كما قام الباحث بتقصير القائمة الاستقصائية خاصة وأنها موجهة لموظفي وزبائن بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

وتضمن الاستبيان بتمهيد يتم توضيح بأن الدراسة هي ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر مع تقديم وعد بالتعامل مع المعلومات التي يتحصل عليها الباحث تتم بالسرية ولأغراض البحث العلمي.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

كما تم الاعتماد على سلم ليكرات الخماسي "Likert Scale" في محوري الاستبيان والتي كانت على النحو التالي:

الجدول رقم (03): المقياس المعتمد في تحديد درجة الموافقة على عبارات الاستبيان

الإجابة الدرجة	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
	1	2	3	4	5

المصدر: من إعداد الطالبتين.

ويحتوي الاستبيان على جزئين أساسيين هما:

- **الجزء الأول:** يحتوي على المتغيرات الديموغرافية لعينة الدراسة والتي تشمل: الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية ومدة التعامل مع البنك.
- **الجزء الأول:** يحتوي على محور الاستبيان المحور الأول والذي يشمل أبعاد المتغير المستقل "الشمول المالي" والمتمثل في (واقع الخدمات المالية، وصول الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية وجودة الخدمات) والمحور الثاني المتغير التابع "الأداء البنكي".

وتم توزيع عبارات المتغير المستقل كما هو موضح في الجدول:

الجدول (04): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير المستقل

رقم البعد	أبعاد المتغير المستقل (الشمول المالي)	توزيع العبارات	عدد العبارات
1	واقع الخدمات المالية	4-1	4
2	وصول الخدمات المالية	19-5	14
3	استخدام الخدمات المالية	27-20	7
4	جودة الخدمات المالية	34-27	06

المصدر: من إعداد الطالبتين

وتم توزيع عبارات المتغير التابع كما يلي:

الجدول (05): توزيع عبارات الاستبيان الخاصة بالمتغير التابع

رقم البعد	أبعاد المتغير التابع (الأداء البنكي)	توزيع العبارات	عدد العبارات
1	الأداء البنكي	45-35	10

المصدر: من إعداد الطالبتين

2- عرض الأسلوب الإحصائي المستخدم

لتحليل الاستبيان قمنا باستخدام برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS النسخة 26 وذلك بعد تفرغ الاستمارات وترميز البيانات في البرنامج، ثم عرض النتائج باستخدام الأساليب الإحصائية التالية.

✓ **الإحصاء الوصفي:** تبويب البيانات وعرضها جدولياً وتمثيلها بيانياً وبالأخص المتغيرات الديموغرافية.

✓ **الإحصاء الاستدلالي:** عن طريق تحليل وتفسير النتائج لقياس العلاقة التأثيرية والارتباطية بين المتغيرات.

المطلب الثالث: تحليل البيانات واستخلاص النتائج

1- ثبات وصدق الاستبيان

من أجل معرفة وتأكيد من درجة الاتساق الداخلي وثبات أداة الدراسة المتمثلة في العبارات المستخدمة في الاستبيان، سنقوم بحساب معامل الثبات "ألفا- كرونباخ".

• حساب معامل الثبات "ألفا - كرونباخ":

هو معامل يأخذ قيمة محصورة بين 0 و 1، بحيث كلما اقترب من الواحد كلما كانت عبارات الاستبيان أكثر ثباتاً، وتتمثل قواعد الحكم على درجة الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان كما يلي:

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" أقل من "0.6"، فهذا يدل على أن العبارات لها ثبات ضعيف، مما يستوجب إعادة النظر في عبارات الاستبيان عن طريق تعديلها أو حذفها أو إلغائها نهائياً.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" يتراوح ما بين [0.6 – 0.7] فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات مقبول.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" يتراوح ما بين [0.7 – 0.8] فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات جيد.

✓ إذا كان معامل الثبات "ألفا كرونباخ" أكبر من "0.8" فهذا يدل على أن عبارات الاستبيان لها ثبات ممتاز وكلها تخدم موضوع الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

وبالاعتماد على تحليل نتائج إجابات العينة والبالغ عددها 30، تم استخراج معامل ارتباط ألفا كرونباخ لكل من أبعاد المتغير التابع والمستقل وكانت قيمة معامل الثبات لمحاور الاستبيان جيدة، كما يوضحه الجدول التالي:

الجدول (06): معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ" للمتغير المستقل

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
40	0.761

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة ألفا كرونباخ تساوي 0.761 فهي أكثر من 0.7 و بالتالي فإن درجة الاتساق قوية مما يدل أن أسئلة الاستبيان في ثبات جيد.

الجدول (07): معامل ثبات الاستبيان "ألفا كرونباخ" للمتغير التابع

عدد الأسئلة	معامل ألفا كرونباخ
10	0.601

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

نلاحظ من خلال الجدول أن قيمة معامل ألفا كرونباخ للمتغير المستقل تساوي 0.01 فهي مقبولة وبالتالي فإن درجة الاتساق مقبول مما يدل على أن أسئلة الاستبيان مقبول.

• معاملات الارتباط بين عبارات المحور:

يكون ذلك بحساب درجة ارتباط كل عبارة بالدرجة الكلية لعبارات المحور الذي ينتمي إليه، وذلك من خلال حساب معامل الارتباط "بيرسون Pearson" بين درجة كل عبارة من عبارات المحور مع الدرجة الكلية لعبارات هذا المحور:

ومنه سوف نقوم بوضع الفرضيات التالية:

• الفرضية H0: لا يوجد ارتباط بمعنى $r \in [-1, 1]$

• الفرضية H1: يوجد ارتباط بمعنى $r \in [-1, 1]$

الجدول (8): معاملات الارتباط بين درجات عبارات الخدمات المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد

أبعاد المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط "بيرسون "Pearson"
الخدمات المالية	Rsm_1	-0.198*
	Rsm_2	0.500**
	Rsm_3	0.859**
	Rsm_4	-0.198*
متوسط المحور	Total 1	1

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01.

* دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين هذا الجدول بأن قيم معامل الارتباط "Pearson" أغلبهم مرتفعة ومقترية من الواحد وكلها معنوية عند مستوى 0.01 ما عدا العبارة "rsm_1" قيم منخفضة ومعنوية عند مستوى 0.05، و هذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد عبارات المتغير المستقل مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين -1 و 1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

الجدول (09): معاملات الارتباط بين درجات عبارات وصول الخدمة المالية مع الدرجة الكلية لعبارات

كل بعد

معامل الارتباط "بيرسون" "Pearson"	رقم العبارة	أبعاد المحور
0.016*	Sm_1	وصول الخدمة المالية
0.380*	Sm_2	
0.285*	Sm_3	
0.138*	Sm_4	
-0.011*	Sm_5	
0.201*	Sm_6	
0.157*	Sm_7	
0.038*	Sm_8	
0.164*	Sm_9	
0.290*	Sm_10	
0.387*	Sm_11	
0.426*	Sm_12	
-0.286*	Sm_13	
0.075*	Sm_14	
0.227*	Sm_15	
0.386*	Sm_16	
0.360*	Sm_17	
-0.139*	Sm_18	
0.186*	Sm_19	
1	Total 2	متوسط المحور

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01.

* دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين هذا الجدول بأن قيم معامل الارتباط "Pearson" أغلبهم مرتفعة ومقتربة من الواحد وكلها معنوية عند مستوى 0.05، وهذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد عبارات المتغير المستقل مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين -1 و 1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط بين درجات عبارات استخدام الخدمة المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد

معامل الارتباط "بيرسون "Pearson"	رقم العبارة	أبعاد المحور
0.136*	Usm_1	استخدام الخدمة
0.274*	Usm_2	
-0.203*	Usm_3	
0.685**	Usm_4	
0.685**	Usm_5	
0.685**	Usm_6	
0.849**	Usm_7	
1	Total 3	متوسط المحور

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01.

* دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين هذا الجدول بأن قيم معامل الارتباط "Pearson" أغلبهم مرتفعة ومقتربة من الواحد وكلها معنوية عند مستوى 0.01 ما عدا العبارات "usm_1, usm_2, usm_3" قيم منخفضة ومعنوية عند مستوى 0.05، وهذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد عبارات المتغير المستقل مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين -1 و 1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

الجدول (11): معاملات الارتباط بين درجات عبارات جودة الخدمات المالية مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد

معامل الارتباط "بيرسون "Pearson"	رقم العبارة	أبعاد المحور
-0.255*	Qsm_1	جودة الخدمات المالية
0.080*	Qsm_2	
-0.096*	Qsm_3	
0.108*	Qsm_4	
0.262*	Qsm_5	
0.346*	Qsm_6	
0.518**	Qsm_7	
-0.171*	Qsm_8	
0.151*	Qsm_9	
0.40*	Qsm_10	
1	Total 4	متوسط المحور

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01.

* دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين هذا الجدول بأن قيم معامل الارتباط "Pearson" أغلبهم مرتفعة ومقتربة من الواحد وكلها معنوية عند مستوى 0.05 ما عدا العبارة "qsm_7" قيم منخفضة ومعنوية عند مستوى 0.01 وهذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد عبارات المتغير المستقل مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين -1 و 1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

الجدول (12): معاملات الارتباط بين درجات عبارات المتغير التابع مع الدرجة الكلية لعبارات كل بعد

أبعاد المحور	رقم العبارة	معامل الارتباط "بيرسون Pearson"
الإداء البنكي	Q1	-0.255*
	Q2	0.80*
	Q3	-0.096*
	Q4	0.108*
	Q5	0.262*
	Q6	0.346*
	Q7	0.518**
	Q8	-0.171*
	Q9	0.151*
	Q10	0.440*
متوسط المحور	Total 5	1

** دلالة إحصائية عند مستوى 0.01.

* دلالة إحصائية عند مستوى 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

يبين هذا الجدول بأن قيم معامل الارتباط "Pearson" أغلبهم مرتفعة ومقتربة من الواحد وكلها معنوية عند مستوى 0.05 ما عدا العبارة "Q_7" قيم منخفضة ومعنوية عند مستوى 0.01 وهذا يدل على وجود ارتباط بين أبعاد عبارات المتغير المستقل مع المجال المنتمي إليه وبما أن القيم محصورة بين 1 و -1 وبالتالي نرفض الفرضية H0 ونقبل الفرضية H1.

2- النتائج الوصفية لمتغيرات الدراسة:

في هذا الجزء سيتم عرض نتائج الدراسة الوصفية للمتغير المستقل والتابع، كما سيتم وصف مفردات عينة الدراسة من حيث المعلومات الخاصة بها (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة المهنية، مدة التعامل مع البنك).

أولاً: حساب المتوسطات الحسابية المرجحة لسلم ليكارت

- حساب المدى

(4 = 5 - 1) ثم نقوم بتقسيمه على درجات سلم ليكارت المستعمل (05) أي (0.8 = 5 ÷ 4) وبهذا نتحصل على طول الخلية، ثم نقوم بإضافة هذه القيمة إلى أدنى درجة في المقياس (الدرجة 1 في سلم ليكارت) من أجل تحديد الحد الأصغر للخلية، ثم نضيف في كل مرة "0.8" وصولاً إلى أعلى درجة في المقياس (الدرجة 5 في سلم ليكارت المستخدم)، كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (13): المتوسطات الحسابية المرجحة والدرجات الموافقة لها.

درجة الموافقة في سلم ليكارت	المتوسط المرجح
غير موافق تماما	[1.8 – 01]
غير موافق	[2.60 – 1.81]
محايد	[3.40 – 2.61]
موافق	[4.20 – 3.41]
موافق تماما	[5.00 – 4.21]

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على التحليل الإحصائي SPSS.

ثانيا: ترتيب عبارات الاستبيان:

سنقوم بترتيب العبارات الخاصة بأبعاد كل من المتغير التابع والمتغير المستقل ترتيبا تنازليا وفقاً لقيمة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري للعبارات على النحو التالي:

أ- ترتيب عبارات المتغير المستقل

الجدول الموالي يوضح ترتيب عبارات المتغير المستقل حسب استجابات مفردات عينة الدراسة.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

الجدول رقم (14): ترتيب عبارات المتغير المستقل حسب استجابات مفردات عينة الدراسة

ترتيب العبارة	مستوى الموافقة	درجة العبارة	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	رقم العبارة
3	موافق تماما	5	0.202	4.27	و.خ. مالية 1
4	موافق	4	1.620	3.97	و.خ. مالية 2
1	موافق تماما	5	0.185	4.77	و.خ. مالية 3
2	موافق تماما	5	0.202	4.27	و.خ. مالية 4
موافق تماما		5	0.5522	4.32	مجموع و.خ. مالية
8	موافق	4	0.323	3.77	و.خ. مالية 1
10	موافق	4	1.375	3.73	و.خ. مالية 2
11	موافق	4	1.137	3.63	و.خ. مالية 3
15	موافق	4	1.223	3.47	و.خ. مالية 4
9	موافق	9	0.254	3.77	و.خ. مالية 5
12	موافق	4	0.593	3.60	و.خ. مالية 6
6	موافق	4	0.303	3.80	و.خ. مالية 7
17	محايد	3	1.068	3.37	و.خ. مالية 8
18	محايد	3	2.576	2.90	و.خ. مالية 9
5	موافق	4	1.413	4.03	و.خ. مالية 10
14	موافق	4	2.534	3.50	و.خ. مالية 11
3	موافق	4	0.993	4.20	و.خ. مالية 12
13	موافق	4	0.602	3.53	و.خ. مالية 13
4	موافق	4	1.545	4.20	و.خ. مالية 14
2	موافق تماما	5	0.723	4.37	و.خ. مالية 15
1	موافق تماما	5	0.654	4.63	و.خ. مالية 16
16	محايد	3	1.559	3.40	و.خ. مالية 17
7	موافق	4	1.082	3.77	و.خ. مالية 18
19	محايد	3	2.580	2.88	و.خ. مالية 19
موافق تماما		5	0.533	4.65	مجموع و.خ. مالية
2	موافق تماما	5	0.259	4.50	ا.خ. مالية 1
3	موافق تماما	5	0.202	4.27	ا.خ. مالية 2
7	موافق	4	0.282	4.17	ا.خ. مالية 3
4	موافق تماما	5	0.282	4.27	ا.خ. مالية 4
5	موافق تماما	5	0.202	4.27	ا.خ. مالية 5
6	موافق تماما	5	0.202	4.27	ا.خ. مالية 6
1	موافق تماما	5	0.257	4.53	ا.خ. مالية 7
موافق تماما		5	0.288	4.32	مجموع ا.خ. مالية
3	موافق تماما	5	0.202	4.27	ج.خ. مالية 1
4	موافق تماما	5	0.202	4.27	ج.خ. مالية 2
1	موافق تماما	5	0.257	4.53	ج.خ. مالية 3
5	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 4
6	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 5
7	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 6
8	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 7
9	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 8
10	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 9
11	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 10
12	موافق تماما	5	0.257	4.27	ج.خ. مالية 11
2	موافق تماما	5	0.257	4.53	ج.خ. مالية 12
موافق تماما		5	0.247	04.31	مجموع ج.خ. مالية
موافق تماما		5	0.405	4.4	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

من خلال الجدول أعلاه يمكن شرح أبعاد الدراسة كما يلي:

- **البعد الأول "واقع الخدمة المالية":** يبين أن عبارات المتوسط الحسابي لمجمل عبارات واقع الخدمة المالية بلغ 4.32 بانحراف معياري يقدر بـ 0.5522 وهو ما يشير إلى مستوى موافق تماما، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 3.97 – 4.77 وقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.77 بانحراف معياري قدر بـ 0.185 أي في مستوى "موافق تماما"، في حين جاءت العبارة الثانية في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.97 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.620 أي في مستوى موافق.
- **البعد الثاني "وصول الخدمة المالية":** يبين الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات وصول الخدمة المالية بلغ 4.32 بانحراف معياري يقدر بـ 0.288 وهو ما يشير إلى مستوى موافق تماما، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 4.63 – 2.88، وقد احتلت العبارة السادسة عشر المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.63 وبانحراف معياري قدر بـ 0.654 أي في مستوى "موافق تماما" في حين احتلت العبارة الأخيرة المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 2.88 وبانحراف معياري قدر بـ 2.580 أي في مستوى "محايد".
- **البعد الثالث "استخدام الخدمات المالية":** بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات استخدام الخدمات المالية بلغت 4.32 بانحراف معياري يقدر بـ 0.288 وهو ما يشير إلى مستوى موافق تماما، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 4.53 – 4.17 وقد احتلت العبارة الأخيرة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.53 بانحراف معياري قدر بـ 0.257 أي في مستوى "موافق تماما"، في حين جاءت العبارة الثالثة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 4.17 وبانحراف معياري يقدر بـ 0.282 أي في مستوى موافق.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

• **البعد الرابع "جودة الخدمات المالية"**: بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات استخدام جودة الخدمات المالية بلغت 4.31 بانحراف معياري يقدر بـ 0.247 وهو ما يشير إلى مستوى موافق تماماً، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 4.53 – 4.27 وقد احتلت العبارة الثالثة المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.53 بانحراف معياري قدر بـ 0.257 أي في مستوى "موافق تماماً"، في حين جاءت العبارة ما قبل الأخيرة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 4.27 وبانحراف معياري يقدر بـ 0.257 أي في مستوى موافق.

ب- ترتيب عبارات المتغير التابع:

الجدول (15): ترتيب عبارات المتغير التابع حسب استجابات مفردات عينة الدراسة

رقم العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	درجة العبارة	مستوى الموافقة	ترتيب العبارة
الأداء البنكي 1	4.10	0.438	4	موافق	1
الأداء البنكي 2	3.93	0.133	4	موافق	5
الأداء البنكي 3	3.83	0.282	4	موافق	8
الأداء البنكي 4	3.87	0.809	4	موافق	6
الأداء البنكي 5	4.07	0.478	4	موافق	2
الأداء البنكي 6	4.07	0.478	4	موافق	3
الأداء البنكي 7	3.87	1.4999	4	موافق	7
الأداء البنكي 8	3.20	1.407	3	محايد	10
الأداء البنكي 9	3.57	1.771	4	موافق	9
الأداء البنكي 10	4.03	1.068	4	موافق	4
مجموع الأداء البنكي	3.854	0.838	4	موافق	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بينت نتائج الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي لمجمل عبارات استخدام الأداء البنكي بلغت 3.854 بانحراف معياري يقدر بـ 0.838 وهو ما يشير إلى مستوى موافق، في حين تظهر معطيات الجدول بأن المتوسطات الحسابية تراوحت ما بين 4.10 – 3.20 وقد احتلت العبارة الأولى المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدر بـ 4.10 بانحراف معياري قدر بـ 0.438 أي في مستوى "موافق"، في حين جاءت العبارة الثامنة في المرتبة الأخيرة بمتوسط حسابي قدر بـ 3.57 وبانحراف معياري يقدر بـ 1.407 أي في مستوى محايد.

ثالثاً: خصائص عينة الدراسة

من أجل التعمق في الدراسة الوصفية، سيتم التعرف على مميزات العينة المختارة من خلال تشخيصها من ناحية المعلومات الخاصة بها والمتحصل عليها من الاستبيان، كما يلي:

1. توزيع عينة الدراسة حسب الجنس:

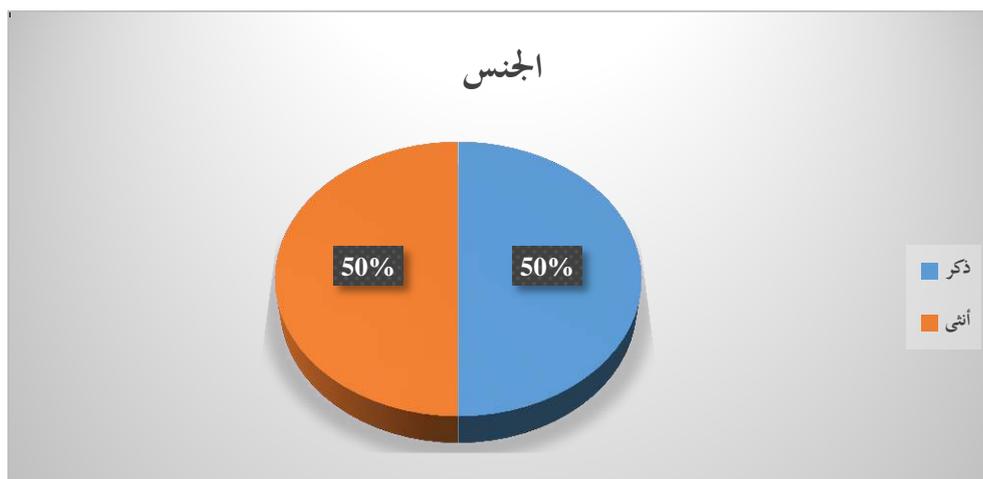
الجدول رقم (16): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

الجنس	التكرارات	النسبة المئوية
ذكر	15	50
أنثى	15	50
المجموع	30	100

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (05): تمثيل أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الشكل والجدول أعلاه نرى بأن فئة الذكور وفئة الإناث متساوون في النسبة بنسبة تقدر بـ 50%.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

2. توزيع عينة الدراسة حسب السن:

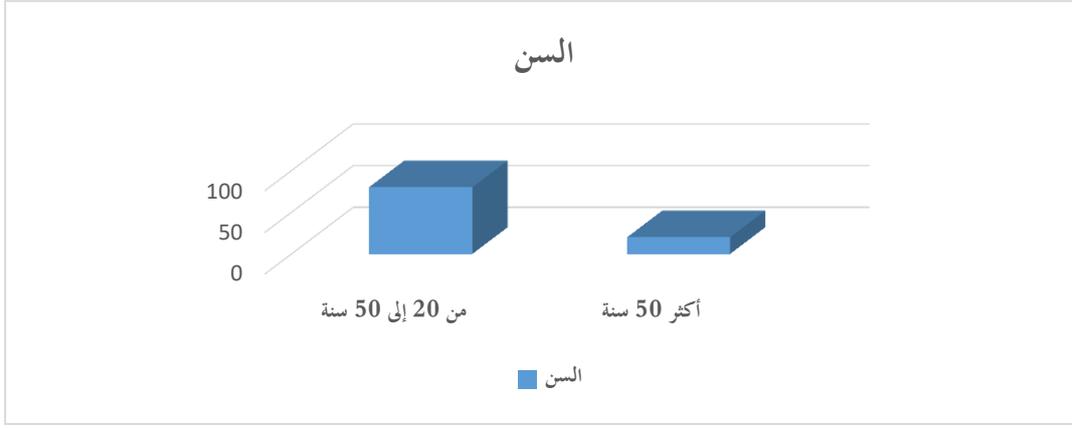
الجدول رقم (17): توزيع أفراد العينة حسب السن

النسبة المئوية	التكرارات	السن
80	24	من 20 إلى 50 سنة
20	06	أكثر من 50 سنة
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (06): تمثيل أفراد العينة حسب السن



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الشكل والجدول أعلاه نرى بأن فئة من 20 إلى 50 سنة بنسبة تقدر بـ 80% في حين أكثر من 50 سنة بنسبة تقدر بـ 20%.

3. توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي:

الجدول رقم (18): توزيع أفراد العينة حسب المستوى التعليمي

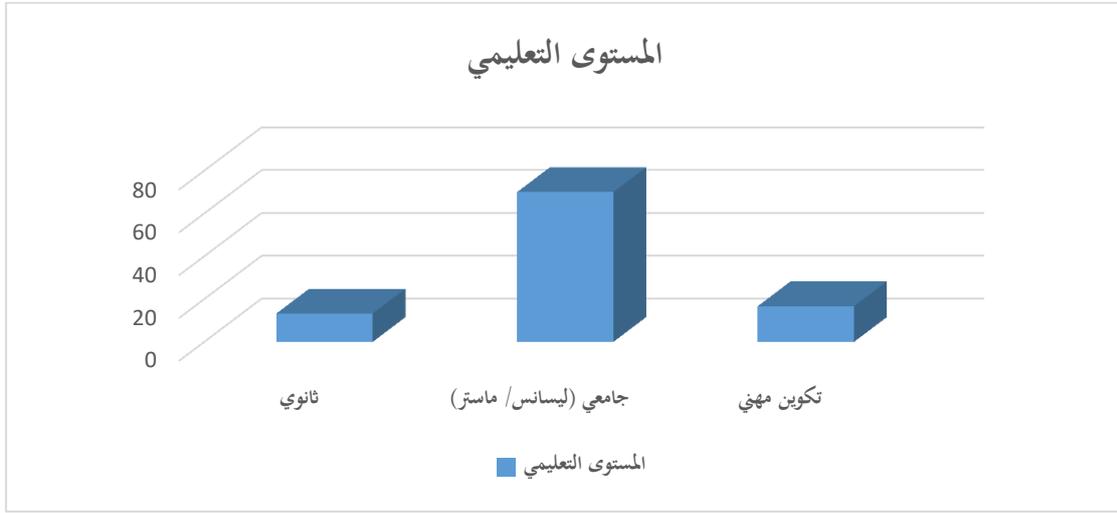
النسبة المئوية	التكرارات	المستوى التعليمي
13.30	04	ثانوي
70	21	جامعي (ليسانس/ ماستر)
16.70	05	تكوين مهني
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (07): تمثيل أفراد العينة حسب المستوى التعليمي



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الشكل والجدول أعلاه نرى بأن فئة الجامعيين هي الفئة الغالبة بنسبة تقدر بـ 70% في حين جاءت فئتي تكوين مهني و ثانوي بنسب تقدر بـ 16.70% و 13.30% على التوالي.

4. توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة:

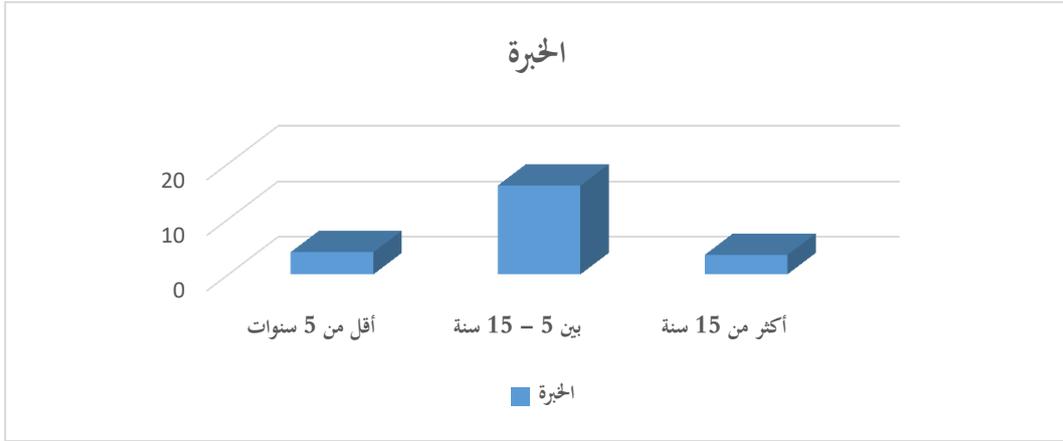
الجدول رقم (19): توزيع أفراد العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية	التكرارات	الخبرة
13.30	04	أقل من 5 سنوات
53.3	16	بين 5 – 15 سنة
33.3	10	أكثر من 15 سنة
100	30	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

أما التمثيل البياني لنتائج الجدول يوضحه الشكل التالي:

الشكل رقم (08): تمثيل أفراد العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

من خلال الشكل والجدول أعلاه نرى بأن فئة بين 5 - 15 سنة بنسبة تقدر بـ 53.3% في حين تليها فئة أكثر من 15 سنة بنسبة تقدر بـ 33.3% ثم تليها فئة أقل من 5 سنوات بنسبة تقدر بـ 13.30%.

المطلب الرابع: اختبار الفرضيات

سيتم في هذا المطلب الإجابة عن إشكالية الدراسة وذلك بتوضيح العلاقة التآثرية بين أبعاد المتغير المستقل وأبعاد المتغير التابع، عبر إجراء اختبارات قبول أو رفض فرضيات الدراسة.

1. اختبار الفرضية الأولى:

تنص الفرضية على أنه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي تعزى مع السمات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة وسنوات الخبرة) عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الجدول رقم (20): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الشمول المالي على السمات الشخصية

مستوى الدلالة	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.440	0.615	0.20	1	0.20	الانحدار	الشمول المالي
/	/	0.33	28	0.919	البواقي	
/	/	/	29	0.940	المجموع	
R= 0.147 R²= 0.021						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

تبين نتائج الجدول أعلاه عدم وجود علاقة ارتباط قوية بين الشمول المالي مع السمات الشخصية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R=0.147$ في حين بلغت معامل التحديد $R^2=0.021$ أي بتفسير نسبته 2.1% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 0.615 وهي قيمة ليست دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد عدم وجود معنوية التأثير الحاصلة بين الشمول المالي مع السمات الشخصية.

الجدول رقم (21): نتائج الانحدار المتعدد لتأثير الشمول المالي على السمات الشخصية

النموذج	B	الخطأ المعياري	B	قيمة t	مستوى الدلالة
الثابت	4.470	0.241	/	18.581	0.000
الشمول المالي	-0.086	0.109	-0.147	-0.784	0.440

معادلة نموذج الانحدار: $Y = 4.470 + (-0.147x)$

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بيّنت نتائج الجدول رقم . عدم وجود تأثير معنوي بين الشمول المالي مع السمات الشخصية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في حين بلغت قيمة t -0.784 وكلها ليست معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية الخاطئة.

2. اختبار الفرضية الثانية :

تنص الفرضية على أنه :

يوجد أثر ذو دلالة إحصائية بين الشمول المالي تعزى مع الأداء البنكي عند مستوى دلالة معنوية ($\alpha \leq 0.05$).

الفصل الثاني: الدراسة التحليلية لعلاقة الشمول المالي بالأداء البنكي

الجدول رقم (22): نتائج تحليل الانحدار البسيط لتأثير الشمول المالي على الأداء البنكي

مستوى الدلالة	F المحسوبة	متوسط المربعات	درجة الحرية	مجموع المربعات	النموذج	
0.001	2.809	0.316	1	0.316	الانحدار	الشمول المالي
/	/	0.022	28	0.623	البواقي	
/	/	/	29	0.940	المجموع	
R= 0.580 R²= 0.337						

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

تبين نتائج الجدول أعلاه وجود علاقة ارتباط قوية بين الشمول المالي مع الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، حيث بلغت قيمة معامل الارتباط بيرسون $R= 0.580$ في حين بلغت معامل التحديد $R^2= 0.337$ أي بتفسير نسبته 33.7% من التباين الحاصل في المتغير التابع، أما قيمة F المحسوبة فقد بلغت 2.809 وهي قيمة دالة إحصائياً عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) مما يؤكد وجود معنوية التأثير الحاصلة بين الشمول المالي مع الأداء البنكي.

الجدول رقم (23): نتائج الانحدار المتعدد لتأثير الشمول المالي على الأداء البنكي

مستوى الدلالة	قيمة t	B	الخطأ المعياري	B	النموذج
0.009	2.809	/	0.651	1.830	الثابت
0.001	3.770	0.580	0.154	0.581	الشمول المالي
معادلة نموذج الانحدار: $Y= 1.830 + 0.580$					

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بيّنت نتائج الجدول رقم . عدم وجود تأثير معنوي بين الشمول المالي مع الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية في حين بلغت قيمة t 3.770 كلها معنوية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبالتالي الفرضية صحيحة.

و من هنا نستنتج أنه:

- يوجد تأثير معنوي بين الشمول المالي مع الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية .
- عدم وجود تأثير معنوي بين الشمول المالي والسمات الشخصية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- وجود علاقة ارتباط قوية بين الشمول المالي مع الأداء البنكي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.
- عدم وجود علاقة ارتباط قوية بين الشمول المالي والسمات الشخصية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

خلاصة الفصل الثاني

من خلال هذا الفصل حاولنا التعرف على الدور الذي يلعبه الشمول المالي في البنوك التجارية، من خلال إجراء دراسة استطلاعية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة العامرية 770 بعين تموشنت، حيث قدمنا مجموعة من المعلومات المتعلقة بالبنك بالإضافة إلى إبراز الدور والمهام التي يقوم به هذا البنك وقد تم الاعتماد في هذه الدراسة على تصميم استبيان مكون من محور حيث قدر حجم العينة بـ 30 زبون يتعامل مع هذا البنك ثم تم الإستعانة ببرنامج تحليل البيانات الإحصائية (SPSS) في تفرغ وتحليل البيانات وكان الهدف من هذه الدراسة هو معرفة كيفية تأثير الشمول المالي على الأداء البنكي ومن خلال النتائج المتوصل إليها تبين أن أداء البنك يعتمد على متغير الشمول المالي.

خاتمة

خاتمة

نظرا للاهتمام الكبير الذي حظي به موضوع الشمول المالي دوليا خلال الآونة الأخيرة ، تنوعت تجارب الدول في تحقيق الشمول المالي من حيث صلتها بحالة اقتصادها و حجم العمق المالي لأنظمتها المصرفية ومستوى الوعي المصرفي لمواطنيها فلجأت العديد من المؤسسات التنظيمية والرقابة لوضع سياسات و خطط و إتباعها لتعزيز الشمول المالي ولتعزيز وصول مختلف شرائح المجتمع إلى الخدمات المالية و استخدامها تلبية لاحتياجاتهم ، و بالضرورة ينعكس هذا بشكل إيجابي على الأوضاع الاقتصادية والاجتماعية لهؤلاء ومن ثم على المجتمع ككل ، إذ يساهم الشمول المالي في العديد من القطاعات منها القطاع الصناعي التجاري و الفلاحي ، فهو يعزز التنمية الاقتصادية والاجتماعية من خلال التواصل الفعال بين العملاء و البنوك فالشمول المالي يعد أحد أهم المداخل التي تعتمد عليها البنوك التجارية في تحقيق التميز و البقاء في وسط المحيط الذي تنشط فيه ولذا اتضحت المهمة الأساسية للبنك من خلال تقديم خدمات تستجيب ليس فقط لحاجيات و رغبات الزبائن وإنما أيضا لتوقعاتهم ورغباتهم الغير معلنة وعلى غرار الجميع الدول وضعت الجزائر إستراتيجيات خاصة تضم جملة من التدابير و الإجراءات تسمح بتعزيز الشمول المالي في المؤسسات.

قد تم التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري للشمول المالي من جهة من خلال التعريف بالشمول المالي وأهم المفاهيم المتعلقة به من أهمية الأبعاد مع استعراض مؤشرات قياسه. بالإضافة إلى عرض وتقديم مفاهيم حول البنوك التجارية وتضمن هذا الفصل أيضا دراسة الواقع الشمول المالي في الجزائر وأهم الإجراءات التي تبنتها البنوك الجزائرية في هذا المجال.

أما الفصل الثاني الذي يمثل دراستنا الميدانية التي أجريت على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت على مستوى وكالة العامرية فقد قمنا بإجراء الدراسة اعتمادا على الاستبيان كوسيلة وأداة رئيسية لجمع المعلومات والبيانات اللازمة من الموظفين والزبائن المتعاملة مع هذا البنك حول دور الشمول المالي في هذا البنك والتأكد من صحة العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي كما تبين أن أداء البنك في الوكالة محل الدراسة.

نتائج الدراسة:

- بناء على ما تم التوصل إليه على المستويين النظري والتطبيقي يمكننا تقييم مجموعة من النتائج والمتمثلة في :
- وجود أثر ايجابي للشمول المالي على الأداء المالي للبنوك لذلك يجب على جميع البنوك تكريس المزيد من الموارد لزيادة الشمول المالي بما أنه يعزز ربحيتها.
 - يشير الشمول المالي إلى تعزيز وصول واستخدام وجود الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بأسعار معقولة أي تشجيع تلك الفئات على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم.
 - أظهرت نتائج التحليل الإحصائي على مستوى البنوك الممثلة لعينة الدراسة وجود علاقة ايجابية ذات دلالة إحصائية بين تطبيق الشمول المالي والأداء المالي للبنوك.
 - تفعيل استراتيجيات الشمول المالي في الجزائر من خلال زيادة الوصول المالي وتحسين أساليب ونوعية الخدمات المالية بما يتوافق مع حاجيات العملاء فالشمول المالي ليس نتيجة النمو بل محركه أيضا.
 - هدفت دراستنا على استكشاف مستوى الشمول المالي في الجزائر باستخدام SPSS هي استفادة الناس من الخدمات المالية.
 - يهدف الشمول المالي إلى توسيع نطاق توفير الخدمات المالية بسهولة وبتكلفة معقولة.
 - الوصول للمعاملات هو خطوة البداية للشمول المالي.
 - يحقق الشمول المالي للبنك نمو عملياته من جهة وأرباحه من جهة أخرى.
 - تواجه الجزائر مجموعة من الصعوبات في مواجهة و تجسيد الشمول المالي.
 - بعد هدف البقاء و الاستمرار من أهم الأهداف الرئيسية التي تسعى البنوك على تحقيقها خاصة في ظل الأزمات المالية. وعليه فإن هذا الهدف مرتبط ارتباط شديد بأدائها الكلي بصفة عامة و المالي بصفة خاصة.

التوصيات والاقتراحات:

- من أهم التوصيات التي تم الخروج بها من خلال الدراسة نذكر:
- خلف منتجات مالية جديدة للتشجيع والمساعدة في توسيع فتح الحسابات البنكية و التعامل مع البنك و بالتالي الوصول إلى تعزيز الشمول المالي.
- الاستفادة من التجارب الدولية في مجال تعزيز الشمول المالي
- معالجة المعوقات التي تواجهها الجزائر في مجال الشمول المالي
- العمل على وضع خطط و سياسات لزيادة استخدام الشباب للخدمات المالية و زيادة ثقافتهم و وعيهم.
- تعزيز الجهود فيما يخص زيادة الوعي الاجتماعي بأهمية الدور الذي تلعبه البنوك من خلال ما تقدمه من خدمات بنكية متطورة تسمح بتسهيل المعاملات التجارية.
- ضرورة الاعتماد على أساليب فعالة لقياس الأداء المالي من أجل الوقوف على نقاط القوة لتعزيزها و اكتشاف نقاط الضعف و معالجتها.
- إعطاء اهتمام أكبر لاقتراحات و آراء الموظفين المتعلقة بتحسين الخدمة المقدمة.
- ضرورة الاهتمام بالترويج لمختلف المنتجات المالية بكل الوسائل مع الأخذ بعين الاعتبار متطلبات العملاء و الزبائن.
- أهمية إدراج الشمول المالي كهدف إستراتيجي جديد للحكومة.
- تكريس جميع البنوك للمزيد من الموارد لزيادة الشمول المالي بما أنه يعزز ربحيتها.

آفاق الدراسة:

- إن هذا البحث لا يقدم رؤية كاملة لتوسعة مفهومه و مما لا شك فيه أنه يحتوي على بعض النقائص فتحت لنا المجال لمناقشة عدة مواضيع كأفاق للدراسات القادمة وهي:
- دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر.
- دور الشمول المالي في تمكين المرأة.
- أهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي في الجزائر.

قائمة المراجع

الكتب :

1. إسماعيل إبراهيم عبد الباقي، إدارة البنوك التجارية، دار غيداء للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان 2016
2. جميل فائق تور، النقود والبنوك والاستثمار والدراسات الاقتصادية، دار الكتاب الحديث، 2008
3. خالد أحمد علي محمود، فن إدارة المخاطر في البنوك وسوق المال، دار الفكر الجامعي، الطبعة الأولى، الإسكندرية، 2019،
4. سليمان ناصر التقنيات البنكية وعمليات الإئتمان، إعادة الطبعة الأولى، ديوان المطبوعات الجامعية 2015
5. عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود و البنوك (الأساسيات و المستحدثات) ، الدار الجامعية ، الإسكندرية 2009
6. فواز صالح حمودي، محمد رمضان اسماعيل، ادارة المؤسسات و الأسواق المالية، دار علاء الدين للنشر والطباعة والتوزيع، دار مؤسسة رسلان للطباعة والنشر والتوزيع ، سوريا، 2011
7. محمد عبد الفتاح الصيرفي، إدارة البنوك، دار المناهج للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى عمان 2014
8. محمود حسين الوادي و آخرون، النقود والمصارف، دار المسيرة للنشر والتوزيع والطباعة، الطبعة الأولى 2010
9. نغم حسين نعمة، أحمد نوري مطر الشمول المالي متطلبات التطبيق ومؤشرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع عمان 2019

المقالات

10. أحمد خروبي لقواس، الشمول المالي كآلية لتحقيق الاستقرار المالي - تجربة المملكة العربية السعودية - مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04 العدد 01 جانفي 2023.
11. آية عادل محمود عوض، أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، ورقة بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي، مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث، 2021
12. أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، الشمول المالي: أبعاده ومؤشرات قياسه العالمية - مؤشر GLOBAL FINDEX نموذجاً 2020
13. بهلولي مراد، أمير سعيد شعبان، واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الناجحة - الإمارات - أنموذجاً، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 08 عدد 02، 2022
14. بوطرفة رشيد، صغير عماد، واقع شمول المالي في المملكة العربية السعودية وأفاق تطويره، مجلة الدراسات متقدمة في المالية والمحاسبة المجلد 03 العدد 01، 2020
15. بوطلاعة محمد ، ساعد بخوش حسينة ، بوقرة كريمة، واقع الشمول المالي و تحدياته الأردن و الجزائر نموذجاً ، مجلة إقتصاد المال و الأعمال ، المجلد 04 العدد 02، 2020.
16. بوعلاق نورة ، أيت يحي سمير ، مشير الوردي ، فعالية الشمول المالي في تعزيز التنوع الإقتصادي في الجزائر، مجلة الإمتياز ، لبحوث الإقتصاد و الإدارة ، المجلد 06، العدد 01، 2022.
17. حسيني جازية، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصادية شمال افريقيا، المجلد 16، العدد 23، 2020.
18. داقو يمينة، عياد ليلي، واقع شمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد 19 - مجلة الإقتصاد وإدارة الأعمال، مجلد 6، العدد 02، 2022.
19. رشيد نعيمة، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي والمصرفي في الجزائر وفق مؤشرات الوصول المالي خلال الفترة: 2015-2020، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، مجلة افاق علوم الادارة والاقتصاد، المجلد 5، العدد 2، 2021،
20. سوداني نادية، واقع الشمول المالي في الدول العربية مع الإشارة إلى مبادرة الشمول المالي للمنطقة العربية مجلة المالية ومحاسبة الشركات IFCA المجلد 02 العدد 02 ديسمبر 2022

المراجع

21. شنبني صورية، بلخضر سعيد، أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية "تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية" مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة مجلد 4 عدد 1: 2019
22. شيلي وسام، الشمول المالي الرقمي في المنطقة العربية، الواقع والمتطلبات مجلة معهد العلوم الاقتصادية المجلة العدد 2 2021
23. عماد غزاري ، لشمول المالي الرقمي في الجزائر في ظل جائحة كورونا – كوفيد 19 (مجلة التمويل و التنمية المستدامة، العدد 01 ، المجلد 06 ، جامعة الميله ، الجزائر، 2021
24. قاسي يسمينة ، بشكير عابد ، واقع الشمول المالي في المصارف الإسلامية. دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية مجلة بحوث الإقتصاد و المناجمنت المجلد 04 العدد 01 جانفي 2023.
25. قطاف عبد القادر ، واقع تطبيق الشمول المالي للقطاع المالي الغير مصرفي في الدول العربية مع الإشارة لحالة فلسطين كنموذج، مجلة البحوث القانونية والاقتصادية المجلة 06 العدد 1، 2023
26. كركار مليكة، الشمول المالي : هدف إستراتيجي من أجل تحقيق الاستقرار المالي في الجزائر ، مجلة الاقتصاد و البشرية ، المجلد 10، العدد 3، جامعة علي لونسي البليلة 2 ، الجزائر
27. معمري نارجس، اوكيل حميدة، Financial Inclusion-Reality And Challenges ، مجلة القسطاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية، المجلد 1، العدد1، 2019
28. نادية لوزري، واقع الشمول المالي في الدول العربية وآليات تعزيزه، مجلة بحوث الإقتصاد و المناجمنت مجلة 2 العدد 2 ديسمبر 2021

الأطروحات والمذكرات:

29. حياة نجار، إدارة المخاطر المصرفية وفق اتفاقية بازل(دراسة واقع البنوك التجارية العمومية الجزائرية)، أطروحة دكتوراه في العلوم التسيير جامعة فرحات عباس سطيف 2013، 2014/1
30. رميسة كلالش، المخاطر المالية في البنوك التجارية وأثرها على الأداء المالي، أطروحة الدكتوراه في علوم الاقتصادية جامعة العربي بن مهيدي ام البواقي 2022/2021

المؤتمرات :

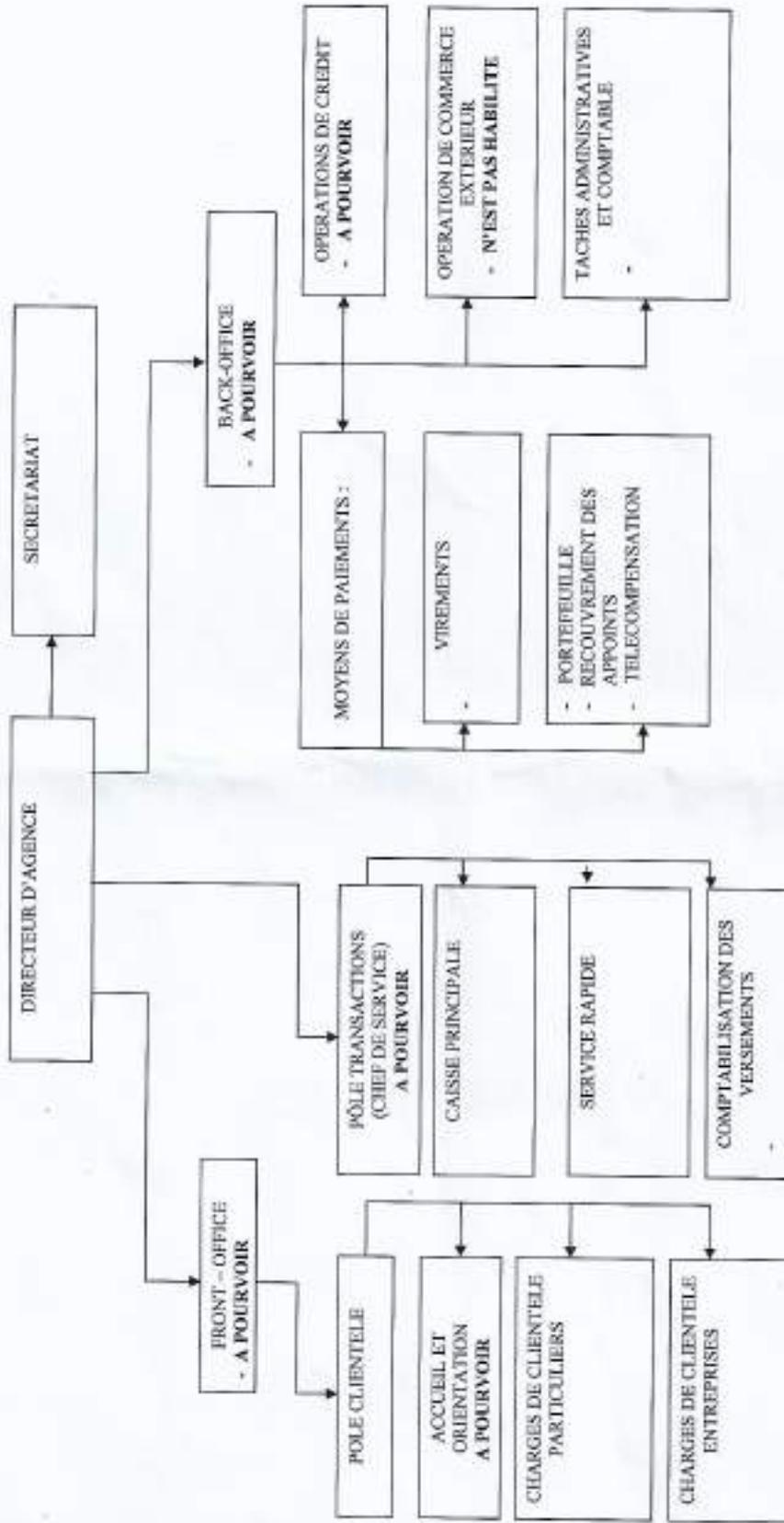
31. سيد أحمد و آخرون، الشمول المالي – الأسس النظرية و المفاهيم، ورقة بحثية مقدمة ضمن المؤتمر العلمي الدولي بعنوان الهندسة الإدارية للمؤسسات المالية كخيار لتحقيق التنمية المستدامة بين 24 25 ماي 2021 جامعة أدرار، الجزائر

التقارير :

32. تقرير البنك الدولي 2018.
33. حنان الطيب، الشمول المالي، صندوق النقد العربي، 2020.
34. عبد الله -2016- الشمول المالي في فلسطين. القدس رام الله، معهد أبحاث السياسات الاقتصادية الفلسطينية (ماس)
35. يسر برنيه و آخرون، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات والتجارب، مجلس محافظ بالمصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية صندوق النقد العربي 2019.

2.R.E D'AIN TEMOUCHENT « 051 »
A.L.E DE EL AMRIA « 770 »

ORGANIGRAMME O.C.A AGENCE EL AMRIA « 770 »



الملاحق رقم 1

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير

قسم العلوم المالية و المحاسبية

تخصص : مالية المؤسسة

استمارة الاستبيان

نرجوا منكم الإجابة على الاستبيان الاتي لتمكيننا من تحليل و دراسة أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية في إطار استكمال مذكرة ماستر تخصص مالية المؤسسة علما أن الإجابات و البيانات الواردة في الاستبيان سوف تستخدم فقط لأغراض البحث و تتم معالجتها بصفة عامة و دون الإشارة إلى المعلومات الشخصية لأفراد العينة شكرا على تعاونكم

الملاحق

المعلومات الشخصية

الجنس

ذكر أنثى

الفئة العمرية

أقل من 20 سنة من 20 إلى 50 سنة أكثر من 50 سنة

المستوى التعليمي

ثانوي جامعي (ليسانس ماستر) تكوين مهني

الخبرة المهنية

أقل من 05 سنوات بين 05-15 سنوات أكثر من 15 سنة

مدة التعامل مع البنك

أقل من سنة من سنة إلى 5 سنوات من 5 سنوات إلى أقل من 10 سنوات
أكثر من 10 سنوات

ثانيا : الشمول المالي

يقصد بالشمول المالي على أنه تقديم الخدمات المالية والمصرفية لجميع الشرائح المجتمع بتكلفة أقل و جودة أكبر و لذلك فإن توسعة دائرة المستفيدين من الخدمات المالية تساهم في تمكين المجتمع ككل و تعزيز الاستقلال المالي لأفراد و تحقيق تنمية اقتصادية مستدامة و الاستخدام الأمثل للموارد .

الإجابة					العبارات	الرقم	
غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق تماماً	موافق			
واقع الخدمات المالية							
					يقدم البنك خدمات بنكية حديثة و متنوعة بتكلفة معقولة	01	
					يساهم شباك الصريفة الإسلامية في استقطاب عملاء جدد	02	
					سلوك الموظفين بالبنك يجعل المعاملات البنكية تتسم بالسهولة	03	
					يقوم البنك بدراسة أذواق العملاء قبل طرحها في السوق	04	
الوصول للخدمات المالية							
					يسهل البنك فتح و استخدام حساب مصرفي دون عائق	01	الخدمات المالية
					يوفر البنك ضمانات و كفالات للوصول لخدمات المالية البنكية	02	
					يوجد لديك حساب إلكتروني لتعامل مع الخدمات المالية	03	
					يعمل البنك على نشر الوعي المالي و المعرفة المالية بين الأفراد ، و خاصة عملاءه	04	
					سعر الفائدة ، الاعتمادي المستندي ، أسعار السندات مصطلحات مألوفة بالنسبة لك	05	
					يقوم البنك بالترويج للخدمات و المنتجات الحالية و الجديدة و يعرفها بوضوح	06	
					عند الضرورة تلجأ للاقتراض من البنك أو سحب الودائع أو بيع الأسهم في حال حيازتهم	01	السلوك المالي
					عند الضرورة تلجأ للاقتراض من الأفراد (كالأصدقاء أو العائلة أو زملاء العمل)	02	
					أدت الخدمات المقدمة من طرف البنك إلى تحسين حالتك المعيشية	03	
					يقوم البنك بتنقيف العملاء حول المبادئ حماية المستهلك المالي لفهم حقوقهم و التزاماتهم	01	الإفصاح
					يستخدم البنك في الإعلام عملاءه لغة بسيطة مفهومة و واضحة خالية من البنود المخفية	02	
					موقع البنك الإلكتروني يحتوي على معلومات واضحة حول الخدمات التي تقدمها	03	
					توجد مشاكل و عراقيل تعيق وصولك إلى الخدمات المالية	04	
					يقوم البنك بالرد على استفسارات و شكاوى العملاء و يحقق الاستجابة المرجوة	01	حماية
					تستطيع تقديم شكوى للبنك في حالة تعرضك لمعاملة غير لائقة من أحد الموظفين	02	

الملاحق

					03	المستهلك	في حال وجود خلاف مع البنك يحل هذا الخلاف وديا، عدا هذا هناك جهة محايدة لتسويته
					01	التكلفة و الأمان	تكلفة الحفاظ على الحساب البنكي مقبولة (رسوم سنوية عادة)
					02		تكلفة الحصول على القروض و التحويلات الائتمانية معقولة
					03		تشعر بالأمان عند استخدام الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك
استخدام الخدمات المالية							
					01		يوفر البنك دليل إستخدام للخدمات المالية للعملاء و يحدده باستمرار
					02		يؤثر مستوى تعليمك على إستخدامك الخدمات البنكية
					03		تعيق الرسوم البنكية إستخدامك للخدمات المالية المتاحة
					04		تستعمل حسابك البنكي بانتظام للاادخار أو الاستثمار أو المعاملات التجارية
					05		نستعمل القروض البنكية أو منتجات أخرى
					06		تستخدم خدمات أخرى كالتأمين السفر، و الحياة... الخ
					07		تستخدم وسائل الدفع الرقمية
جودة الخدمات المالية							
					01		يمكن الاستفادة من الخدمات في أي وقت ومن أي مكان
					02		تشعر بالراحة عند الحصول على الخدمة المالية
					03		تستطيع تقديم شكوى للبنك بطريقة سهلة
					04		يحرص بنك على حل مشاكل العملاء بصدق و سرعة
					05		الموظفون في البنك مستعدون لمساعدة العملاء
					06		السمعة التي يحملها البنك هي تعبير صريح لجودة خدماته

المحور الثاني : دراسة الأداء في البنوك التجارية

الإجابة					العبارات	الرقم
غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق تماما	موافق		
					يستخدم البنك نماذج و أساليب فعالة لقياس الأداء	01
					يسعى البنك إلى تقليل التكاليف التشغيلية غير ضرورية و التي لا تساهم بشكل فعال في تحسين الأداء	02
					يقدم البنك للموظفين تحفيزات مادية و معنوية نظيرة زيادة الأداء	03
					يشجع البنك الموظفين بشأن تقديم آرائهم و مقترحاتهم المتعلقة بتحسين الأداء	04
					تتوفر في البنك وحدة بحث و تطوير تعمل على خلق منتجات جديدة و تطوير المنتجات الحالية	05
					يستخدم البنك موارده المالية بكفاءة و فعالية تقدر تجعله قادرا على تحقيق أهدافه	06
					تأثر المعاملات المالية على أداء البنك	07
					تساهم التحويلات المالية في تحسين أداء البنوك	08
					يسهل البنك تقديم الاقتراحات و الشكاوي و يوفر الطرق المناسبة لذلك	09
					يتوفر لدى الموظفين مجال لإبداع و الابتكار في العمل	10

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,761	40

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Echelle : ALL VARIABLES

Récapitulatif de traitement des observations

		N	%
--	--	---	---

الملاحق

Observations	Valide	30	100,0
	Exclue ^a	0	,0
	Total	30	100,0

a. Suppression par liste basée sur toutes les variables de la procédure.

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,598	10

Corrélations

		X1	rsm_1	rsm_2	rsm_3	rsm_4
X1	Corrélation de Pearson	1	-,198	,500**	,859**	-,198
	Sig. (bilatérale)		,295	,005	,000	,295
	N	30	30	30	30	30
rsm_1	Corrélation de Pearson	-,198	1	-,948**	,333	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,295		,000	,072	,000
	N	30	30	30	30	30
rsm_2	Corrélation de Pearson	,500**	-,948**	1	-,015	-,948**
	Sig. (bilatérale)	,005	,000		,939	,000
	N	30	30	30	30	30
rsm_3	Corrélation de Pearson	,859**	,333	-,015	1	,333
	Sig. (bilatérale)	,000	,072	,939		,072
	N	30	30	30	30	30
rsm_4	Corrélation de Pearson	-,198	1,000**	-,948**	,333	1
	Sig. (bilatérale)	,295	,000	,000	,072	
	N	30	30	30	30	30

		X2	sm_1	sm_2	sm_3	sm_4	sm_5	sm_6	sm_7	sm_8	sm_9	sm_0	sm_1	sm_1	sm_1
X2	Corrélation de Pearson	1	,016	,380*	,285	,138	-,011	,201	,157	,038	,164	,290	,387*	,426*	
	Sig. (bilatérale)		,932	,038	,126	,466	,956	,286	,406	,841	,385	,120	,035	,019	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

s m _1	Corrélati on de Pearson	,01 6	1	,00 7	,08 2	- 09	,11 4	- 07	- 14	,06 6	,44 4*	- 10	- 03	- 05
	Sig. (bilatéral e)	,93 2		,97 1	,66 8	,61 7	,54 8	,68 9	,45 5	,72 9	,01 4	,59 1	,83 7	,76 4
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _2	Corrélati on de Pearson	,38 0*	,00 7	1	- 02	- 22	,15 8	,18 3	,26 0	,28 8	,11 2	,33 4	,25 4	,01 8
	Sig. (bilatéral e)	,03 8	,97 1		,89 3	,24 3	,40 4	,33 4	,16 6	,12 2	,55 6	,07 2	,17 6	,92 3
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _3	Corrélati on de Pearson	,28 5	,08 2	- 02	1 6	,26 7	- 19	,09 2	,10 9	- 01	,31 4	- 26	,11 9	,13 2
	Sig. (bilatéral e)	,12 6	,66 8	,89 3		,15 4	,31 2	,62 9	,56 6	,95 1	,09 1	,15 9	,53 2	,48 7
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _4	Corrélati on de Pearson	,13 8	- 09	- 22	,26 7	1 09	- 04	- 05	,10 5	- 29	,23 7	,00 8	,19 8	,09 8
	Sig. (bilatéral e)	,46 6	,61 7	,24 3	,15 4		,62 8	,81 2	,58 0	,11 4	,20 7	,96 7	,29 5	,60 7
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _5	Corrélati on de Pearson	- 01	,11 4	,15 8	- 19	- 09	1 09	- 09	,03 6	,30 3	,17 0	,15 6	,08 6	- 47
	Sig. (bilatéral e)	,95 6	,54 8	,40 4	,31 2	,62 8		,62 9	,85 0	,10 4	,36 8	,41 1	,65 2	,00 9
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _6	Corrélati on de Pearson	,20 1	- 07	,18 3	,09 2	- 04	- 09	1 09	,37 3*	,19 9	,10 4	,09 8	,24 4	,23 6
	Sig. (bilatéral e)	,28 6	,68 9	,33 4	,62 9	,81 2	,62 9		,04 2	,29 2	,58 5	,60 6	,19 4	,20 9
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

s m _7	Corrélati on de Pearson	,15 7	- 14	,26 0	,10 9	,10 5	,03 6	,37 3*	1	,13 0	,23 4	,07 8	,16 6	,11 2
	Sig. (bilatéral e)	,40 6	,45 5	,16 6	,56 6	,58 0	,85 0	,04 2		,49 3	,21 3	,68 2	,38 1	,55 4
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _8	Corrélati on de Pearson	,03 8	,06 6	,28 8	- 01	- 29	,30 3	,19 9	,13 0	1	- 10	,25 0	- 14	- 27
	Sig. (bilatéral e)	,84 1	,72 9	,12 2	,95 1	,11 4	,10 4	,29 2	,49 3		,56 6	,18 3	,43 7	,14 1
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _9	Corrélati on de Pearson	,16 4	,44 4*	,11 2	,31 4	,23 7	,17 0	,10 4	,23 4	- 10	1	,02 3	,55 1**	- 03
	Sig. (bilatéral e)	,38 5	,01 4	,55 6	,09 1	,20 7	,36 8	,58 5	,21 3	,56 6		,90 5	,00 2	,86 9
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _10	Corrélati on de Pearson	,29 0	- 10	,33 4	- 26	,00 8	,15 6	,09 8	,07 8	,25 0	,02 3	1	,12 8	,14 2
	Sig. (bilatéral e)	,12 0	,59 1	,07 2	,15 9	,96 7	,41 1	,60 6	,68 2	,18 3	,90 5		,49 9	,45 5
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _11	Corrélati on de Pearson	,38 7*	- 03	,25 4	,11 9	,19 8	,08 6	,24 4	,16 6	- 14	,55 1**	,12 8	1	,17 3
	Sig. (bilatéral e)	,03 5	,83 7	,17 6	,53 2	,29 5	,65 2	,19 4	,38 1	,43 7	,00 2	,49 9		,36 0
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _12	Corrélati on de Pearson	,42 6*	- 05	,01 8	,13 2	,09 8	- 47	,23 6	,11 2	- 27	- 03	,14 2	,17 3	1
	Sig. (bilatéral e)	,01 9	,76 4	,92 3	,48 7	,60 7	,00 9	,20 9	,55 4	,14 1	,86 9	,45 5	,36 0	
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

s m _1	Corrélati on de Pearson	- ,28 6	- ,15 8	- ,36 6*	- ,15 6	- ,08 8	- ,08 4	- ,24 7	,10 8	,07 5	- ,24 1	- ,31 0	- ,23 9	,10 9
	Sig. (bilatéral e)	,12 6	,40 3	,04 7	,41 1	,64 5	,66 0	,18 8	,57 1	,69 2	,19 9	,09 5	,20 4	,56 8
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _1	Corrélati on de Pearson	,07 5	- ,02 1	,16 2	- ,25 6	- ,13 9	,23 9	- ,20 0	- ,03 5	,41 9*	- ,20 9	,43 2*	- ,20 7	- ,02 8
	Sig. (bilatéral e)	,69 5	,91 3	,39 3	,17 3	,46 3	,20 4	,29 0	,85 6	,02 1	,26 7	,01 7	,27 3	,88 4
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _1	Corrélati on de Pearson	,22 7	,02 0	,03 8	- ,20 3	,23 1	,22 4	- ,14 3	,05 0	,06 0	,07 5	,25 2	,11 2	,07 0
	Sig. (bilatéral e)	,22 8	,91 8	,84 3	,28 2	,22 0	,23 5	,45 1	,79 1	,75 1	,69 3	,17 8	,55 6	,71 4
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _1	Corrélati on de Pearson	,38 6*	- ,10 2	,13 6	,03 9	,14 2	,04 4	- ,35 7	,12 6	,01 5	- ,04 1	,33 1	- ,01 3	,16 6
	Sig. (bilatéral e)	,03 5	,59 1	,47 3	,83 7	,45 5	,81 9	,05 3	,50 6	,93 8	,83 2	,07 4	,94 8	,38 2
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _1	Corrélati on de Pearson	,36 0	- ,04 3	,00 2	,15 9	,35 2	- ,18 3	,03 7	,03 3	- ,40 3*	- ,08 1	- ,00 3	- ,02 3	,44 2*
	Sig. (bilatéral e)	,05 1	,82 3	,99 0	,40 2	,05 6	,33 2	,84 7	,86 2	,02 7	,67 0	,98 9	,90 5	,01 4
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30
s m _1	Corrélati on de Pearson	- ,13 9	- ,39 9*	,05 2	,16 6	,23 5	- ,20 0	- ,06 6	,20 8	- ,13 0	- ,06 4	,02 1	- ,03 3	- ,26 0
	Sig. (bilatéral e)	,46 3	,02 9	,78 6	,38 1	,21 2	,28 9	,73 0	,27 0	,49 2	,73 6	,91 4	,86 4	,16 5
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

الملاحق

s	Corrélati	,18	,08	-	-	-	-	,02	-	-	,21	-	,09	,24
m	on de	6	0	,10	,01	,17	,01	4	,20	,02	1	,01	0	0
_1	Pearson			9	8	2	8		7	4		4		
9	Sig.	,32	,67	,56	,92	,36	,92	,89	,27	,90	,26	,94	,63	,20
	(bilatéral	5	5	5	6	4	6	9	3	0	4	0	5	2
	e)													
	N	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30	30

		X3	usm_1	usm_2	usm_3	usm_4
X3	Corrélation de Pearson	1	,136	,274	-,203	,685**
	Sig. (bilatérale)		,473	,143	,282	,000
	N	30	30	30	30	30
usm_1	Corrélation de Pearson	,136	1	,603**	,447*	-,603**
	Sig. (bilatérale)	,473		,000	,013	,000
	N	30	30	30	30	30
usm_2	Corrélation de Pearson	,274	,603**	1	-,337	-,364*
	Sig. (bilatérale)	,143	,000		,069	,048
	N	30	30	30	30	30
usm_3	Corrélation de Pearson	-,203	,447*	-,337	1	-,337
	Sig. (bilatérale)	,282	,013	,069		,069
	N	30	30	30	30	30
usm_4	Corrélation de Pearson	,685**	-,603**	-,364*	-,337	1
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,048	,069	
	N	30	30	30	30	30
usm_5	Corrélation de Pearson	,685**	-,603**	-,364*	-,337	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,048	,069	,000
	N	30	30	30	30	30
usm_6	Corrélation de Pearson	,685**	-,603**	-,364*	-,337	1,000**
	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,048	,069	,000
	N	30	30	30	30	30
usm_7	Corrélation de Pearson	,849**	,000	,564**	-,598**	,564**
	Sig. (bilatérale)	,000	1,000	,001	,000	,001
	N	30	30	30	30	30

الملاحق

	X4	qsm_ 1	qsm_ 2	qsm_ 3	sqm_ 4	qsm_ 5	
X4	Corrélation de Pearson	1	,352	,352	,972**	,744**	,352
	Sig. (bilatérale)		,056	,056	,000	,000	,056
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 1	Corrélation de Pearson	,352	1	1,000**	,564**	-,364*	1,000*
	Sig. (bilatérale)	,056		,000	,001	,048	,000
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 2	Corrélation de Pearson	,352	1,000**	1	,564**	-,364*	1,000*
	Sig. (bilatérale)	,056	,000		,001	,048	,000
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 3	Corrélation de Pearson	,972**	,564**	,564**	1	,564**	,564**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,001		,001	,001
	N	30	30	30	30	30	30
sqm_ 4	Corrélation de Pearson	,744**	-,364*	-,364*	,564**	1	-,364*
	Sig. (bilatérale)	,000	,048	,048	,001		,048
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 5	Corrélation de Pearson	,352	1,000**	1,000**	,564**	-,364*	1
	Sig. (bilatérale)	,056	,000	,000	,001	,048	
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 6	Corrélation de Pearson	,744**	-,364*	-,364*	,564**	1,000**	-,364*
	Sig. (bilatérale)	,000	,048	,048	,001	,000	,048
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 7	Corrélation de Pearson	,744**	-,364*	-,364*	,564**	1,000**	-,364*
	Sig. (bilatérale)	,000	,048	,048	,001	,000	,048
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_ 8	Corrélation de Pearson	,744**	-,364*	-,364*	,564**	1,000**	-,364*
	Sig. (bilatérale)	,000	,048	,048	,001	,000	,048
	N	30	30	30	30	30	30

الملاحق

qsm_9	Corrélation de Pearson	,744**	-,364*	-,364*	,564**	1,000**	-,364*
	Sig. (bilatérale)	,000	,048	,048	,001	,000	,048
	N	30	30	30	30	30	30
qsm_10	Corrélation de Pearson	,972**	,564**	,564**	1,000**	,564**	,564**
	Sig. (bilatérale)	,000	,001	,001	,000	,001	,001
	N	30	30	30	30	30	30

		X5	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
X5	Corrélation de Pearson	1	-,255	,080	-,096	,108	,262
	Sig. (bilatérale)		,174	,672	,613	,570	,161
	N	30	30	30	30	30	30
Q1	Corrélation de Pearson	-,255	1	-,114	-,049	-,093	-,166
	Sig. (bilatérale)	,174		,548	,797	,626	,381
	N	30	30	30	30	30	30
Q2	Corrélation de Pearson	,080	-,114	1	-,237	-,028	-,255
	Sig. (bilatérale)	,672	,548		,207	,883	,174
	N	30	30	30	30	30	30
Q3	Corrélation de Pearson	-,096	-,049	-,237	1	,024	,031
	Sig. (bilatérale)	,613	,797	,207		,899	,869
	N	30	30	30	30	30	30
Q4	Corrélation de Pearson	,108	-,093	-,028	,024	1	,625**
	Sig. (bilatérale)	,570	,626	,883	,899		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q5	Corrélation de Pearson	,262	-,166	-,255	,031	,625**	1
	Sig. (bilatérale)	,161	,381	,174	,869	,000	
	N	30	30	30	30	30	30
Q6	Corrélation de Pearson	,346	,060	-,255	,313	,070	,062
	Sig. (bilatérale)	,061	,752	,174	,092	,712	,743
	N	30	30	30	30	30	30
Q7	Corrélation de Pearson	,518**	-,281	-,175	,177	-,017	,174
	Sig. (bilatérale)						
	N						

الملاحق

	Sig. (bilatérale)	,003	,133	,355	,350	,930	,358
	N	30	30	30	30	30	30
Q8	Corrélation de Pearson	-,171	,149	-,127	-,219	,026	,025
	Sig. (bilatérale)	,365	,431	,502	,245	,892	,895
	N	30	30	30	30	30	30
Q9	Corrélation de Pearson	,151	-,301	-,132	,090	,123	,032
	Sig. (bilatérale)	,427	,105	,485	,638	,518	,865
	N	30	30	30	30	30	30
Q10	Corrélation de Pearson	,440*	,045	,006	-,052	,005	-,003
	Sig. (bilatérale)	,015	,812	,975	,783	,979	,987
	N	30	30	30	30	30	30

DESCRIPTIVES VARIABLES=rsm_1 rsm_2 rsm_3 rsm_4

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
rsm_1	30	4,27	,202
rsm_2	30	3,97	1,620
rsm_3	30	4,77	,185
rsm_4	30	4,27	,202
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
sm_1	30	3,77	,323
sm_2	30	3,73	1,375
sm_3	30	3,63	1,137
sm_4	30	3,47	1,223
sm_5	30	3,33	1,540
sm_6	30	3,77	,254
sm_7	30	3,60	,593
sm_8	30	3,80	,303
sm_9	30	3,37	1,068
sm_10	30	2,90	2,576
sm_11	30	4,03	1,413
sm_12	30	3,50	2,534
sm_13	30	4,20	,993
sm_14	30	3,53	,602

الملاحق

sm_15	30	4,20	1,545
sm_16	30	4,37	,723
sm_17	30	4,63	,654
sm_18	30	3,40	1,559
sm_19	30	3,77	1,082
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
usm_1	30	4,50	,259
usm_2	30	4,27	,202
usm_3	30	4,17	,282
usm_4	30	4,27	,202
usm_5	30	4,27	,202
usm_6	30	4,27	,202
usm_7	30	4,53	,257
N valide (liste)	30		

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
qsm_1	30	4,27	,202
qsm_2	30	4,27	,202
qsm_3	30	4,53	,257
sqm_4	30	4,27	,202
qsm_5	30	4,27	,202
qsm_6	30	4,27	,202
qsm_7	30	4,27	,202
qsm_8	30	4,27	,202
qsm_9	30	4,27	,202
qsm_10	30	4,53	,257
N valide (liste)	30		

DESCRIPTIVES VARIABLES=Q1 Q2 Q3 Q4 Q5 Q6 Q7 Q8 Q9 Q10

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Variance
Q1	30	4,10	,438
Q2	30	3,93	,133
Q3	30	3,83	,282
Q4	30	3,87	,809

الملاحق

Q5	30	4,07	,478
Q6	30	4,07	,478
Q7	30	3,87	1,499
Q8	30	3,20	1,407
Q9	30	3,57	1,771
Q10	30	4,03	1,068
N valide (liste)	30		

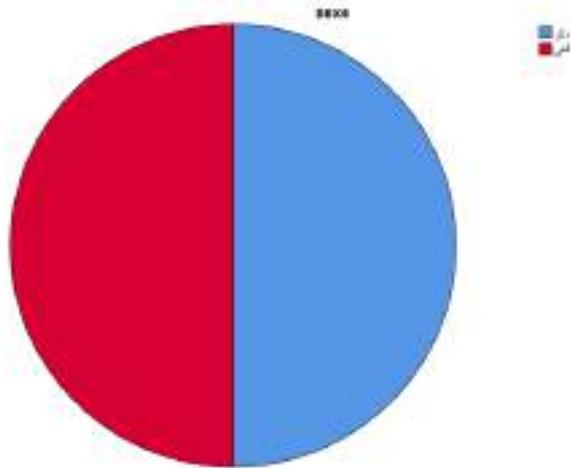
FREQUENCIES VARIABLES=sexe

Statistiques

sexe		
N	Valide	30
	Manquant	0

Sexe

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	15	50,0	50,0	50,0
	أنثى	15	50,0	50,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	



Statistiques

		age	niveau	expérience	durée
N	Valide	30	30	30	30
	Manquant	0	0	0	0

Table de fréquences

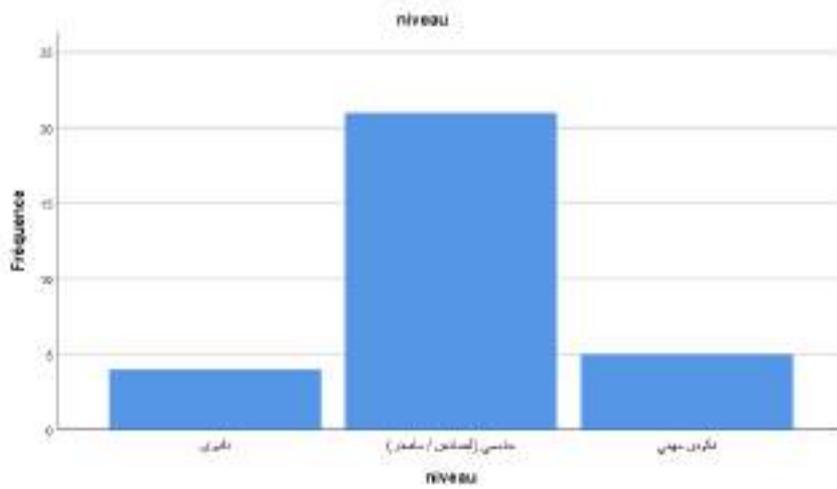
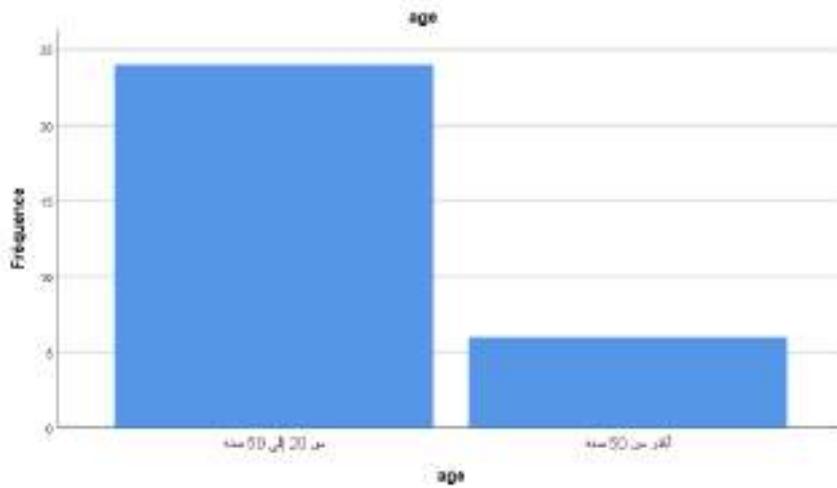
		age			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من 20 إلى 50 سنة	24	80,0	80,0	80,0
	أكثر من 50 سنة	6	20,0	20,0	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		Niveau			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	4	13,3	13,3	13,3
	جامعي (ليسانس / ماستر)	21	70,0	70,0	83,3
	تكوين مهني	5	16,7	16,7	100,0
Total		30	100,0	100,0	

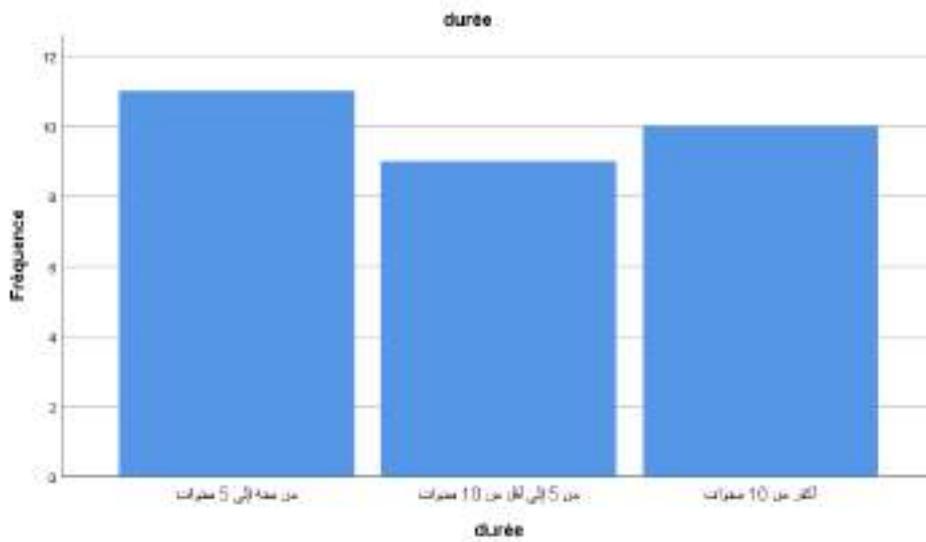
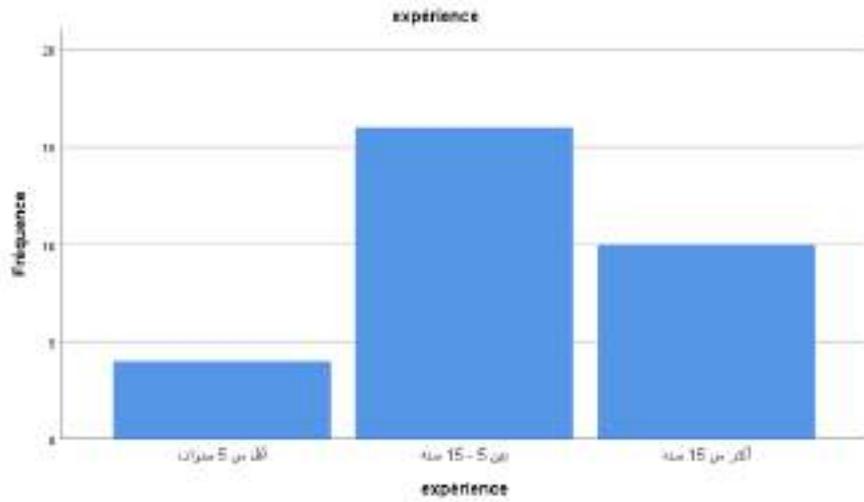
		expérience			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	4	13,3	13,3	13,3
	بين 5 - 15 سنة	16	53,3	53,3	66,7
	أكثر من 15 سنة	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

		Durée			
		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	من سنة إلى 5 سنوات	11	36,7	36,7	36,7
	من 5 إلى أقل من 10 سنوات	9	30,0	30,0	66,7
	أكثر من 10 سنوات	10	33,3	33,3	100,0
Total		30	100,0	100,0	

Graphique à barres



الملاحق



		X5	Q1	Q2	Q3	Q4	Q5
X5	Corrélation de Pearson	1	-,255	,080	-,096	,108	,262
	Sig. (bilatérale)		,174	,672	,613	,570	,161
	N	30	30	30	30	30	30
Q1	Corrélation de Pearson	-,255	1	-,114	-,049	-,093	-,166
	Sig. (bilatérale)	,174		,548	,797	,626	,381
	N	30	30	30	30	30	30
Q2	Corrélation de Pearson	,080	-,114	1	-,237	-,028	-,255
	Sig. (bilatérale)	,672	,548		,207	,883	,174
	N	30	30	30	30	30	30

الملاحق

Q3	Corrélation de Pearson	-,096	-,049	-,237	1	,024	,031
	Sig. (bilatérale)	,613	,797	,207		,899	,869
	N	30	30	30	30	30	30
Q4	Corrélation de Pearson	,108	-,093	-,028	,024	1	,625**
	Sig. (bilatérale)	,570	,626	,883	,899		,000
	N	30	30	30	30	30	30
Q5	Corrélation de Pearson	,262	-,166	-,255	,031	,625**	1
	Sig. (bilatérale)	,161	,381	,174	,869	,000	
	N	30	30	30	30	30	30
Q6	Corrélation de Pearson	,346	,060	-,255	,313	,070	,062
	Sig. (bilatérale)	,061	,752	,174	,092	,712	,743
	N	30	30	30	30	30	30
Q7	Corrélation de Pearson	,518**	-,281	-,175	,177	-,017	,174
	Sig. (bilatérale)	,003	,133	,355	,350	,930	,358
	N	30	30	30	30	30	30
Q8	Corrélation de Pearson	-,171	,149	-,127	-,219	,026	,025
	Sig. (bilatérale)	,365	,431	,502	,245	,892	,895
	N	30	30	30	30	30	30
Q9	Corrélation de Pearson	,151	-,301	-,132	,090	,123	,032
	Sig. (bilatérale)	,427	,105	,485	,638	,518	,865
	N	30	30	30	30	30	30
Q10	Corrélation de Pearson	,440*	,045	,006	-,052	,005	-,003
	Sig. (bilatérale)	,015	,812	,975	,783	,979	,987
	N	30	30	30	30	30	30

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Personnelle ^b		. Introduire

a. Variable dépendante : Cho

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,147 ^a	,021	-,013	,18120

a. Prédicteurs : (Constante), Personnelle

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,020	1	,020	,615	,440 ^b
	de Student	,919	28	,033		
	Total	,940	29			

a. Variable dépendante : Cho

b. Prédicteurs : (Constante), Personnelle

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	4,470	,241		18,581	,000
	Personnelle	-,086	,109	-,147	-,784	,440

a. Variable dépendante : Cho

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	X5 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : Cho

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
--------	---	--------	---------------	---------------------------------

الملاحق

1	,580 ^a	,337	,313	,14919
---	-------------------	------	------	--------

a. Prédicteurs : (Constante), X5

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,316	1	,316	14,212	,001 ^b
	de Student	,623	28	,022		
	Total	,940	29			

a. Variable dépendante : Cho

b. Prédicteurs : (Constante), X5

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	1,830	,651		2,809	,009
	X5	,581	,154	,580	3,770	,001

a. Variable dépendante : Cho