



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة بلحاج بوشعيب - عين تموشنت -

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستر

تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

تحت عنوان:

دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية
- بنك الجزائر الخلجي - عين تموشنت -

تحت إشراف:

د غرزي

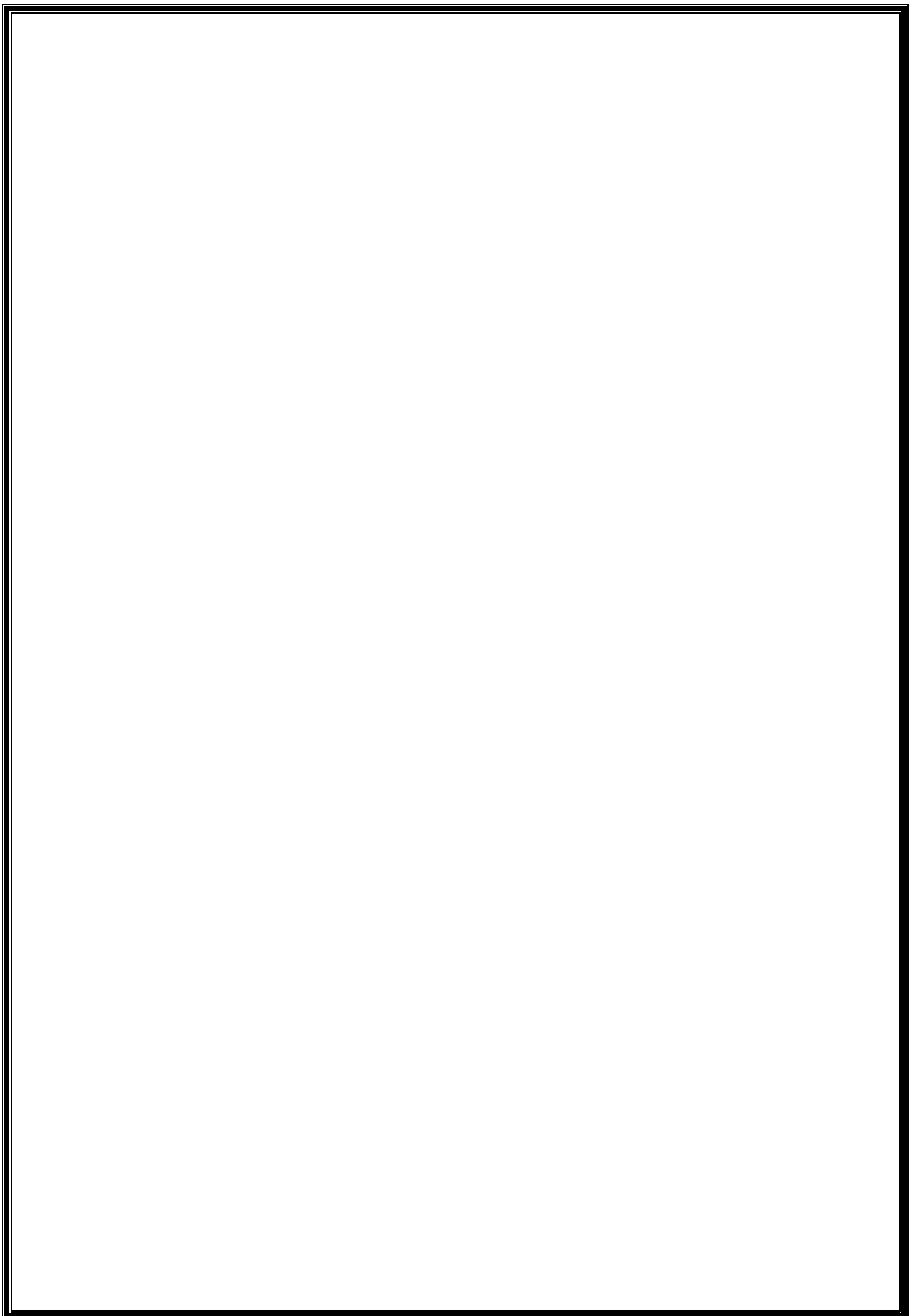
من إعداد الطالب :

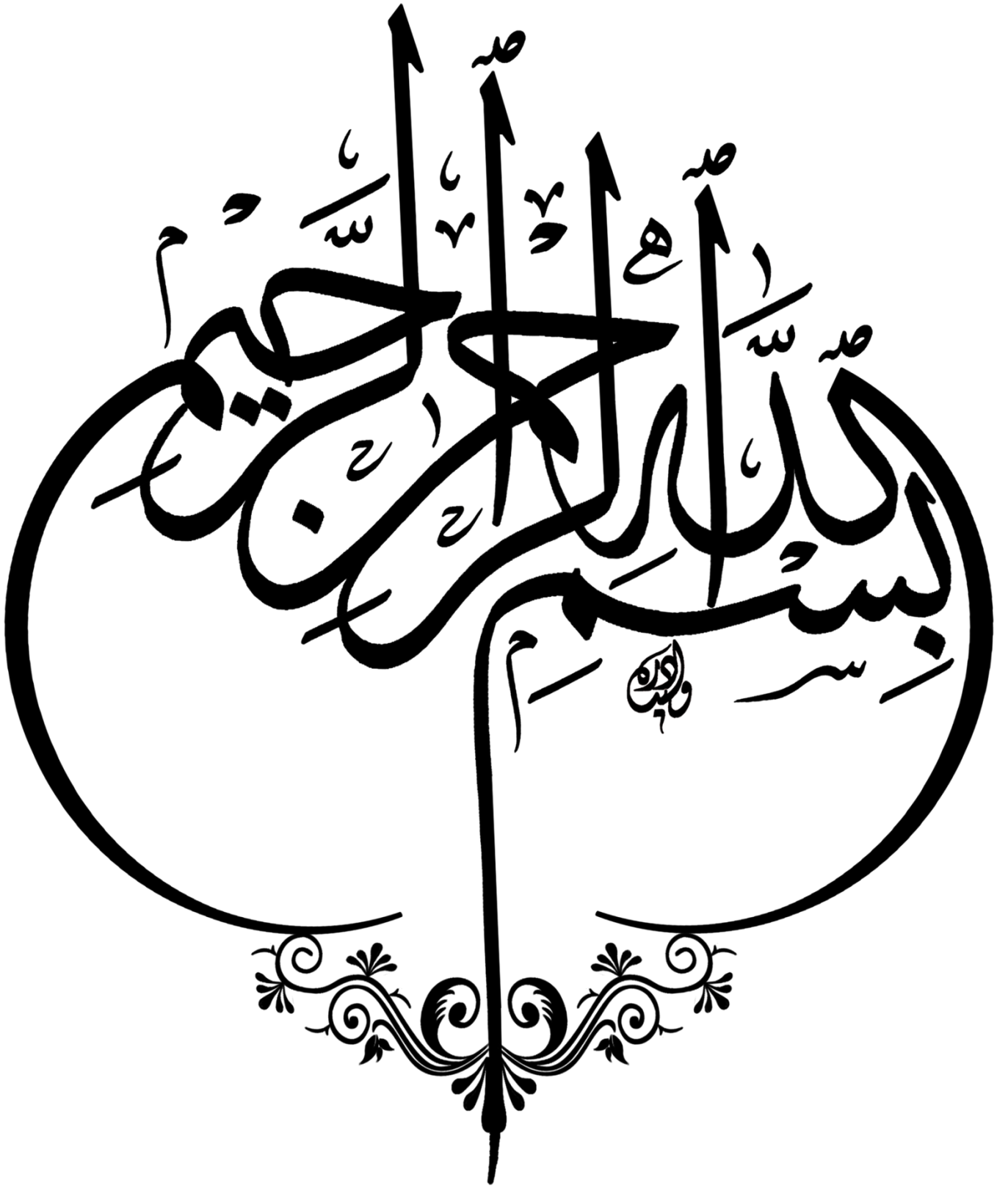
➤ شارف أفرول بشير

أعضاء لجنة المناقشة

رئيسا	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	د. بن وسعد زينة
مشرفا	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	د. غرزي سليمة
ممتحنا	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	د. مهداوي هند

السنة الجامعية : 2025 / 2024





إهداء

إلى والدي العزيزين، منارة دربي ومصدر قوتي، شكرا لاحتضانكما للمي ودعائكما الذي كان
زادِي في كل خطوة.

إلى أمي الحنون، نبض قلبي، وإلى أبي التقدير، سندي الدائم، لكما كل الامتنان والتقدير.
إلى إخوتي الأعمام، أنتم العون والدعم، أشارككم هذا الإنجاز لأنه يحمل من روحكم الكثير.

وإلى أستاذتي الفاضلة، من كانتم زعم المرشدة والموجهة،

شكرا لعلمك، لصبرك، ولما خرسته فينا من قيم ومعرفة.

سبقتي عطائك محفورا في ذاكرتي، ونجاحي شاهدا على جميل صنعك.

إليكم جميعا، أمدي ثمرة هذا الجهد المتواضع.

بشير

شكر و تقدير

اننا في هذه الحياة على الأملج ندين لكثير من الناس أهواء كانوا أو أصدقاء بكثير من الخدمات و لعل أصغر شيء يمكننا فعله من أجلم هو شكرهم....

فبحمد الله حمدا كثيرا طيبا مباركا فيه ، و نشكركم عزوجل عن فضله و عطائه و عونته لنا على اتمام هذا العمل المتواضع.

إلى من أنارا لي درج العلم و المعرفة و اجتمدا في تربيتي و الإعتناء بي...والديا الحبيبان
الغاليان القريبان إلى قلبي...

كما يهرفنا التوجه بجزيل الشكر و الامتنان و أطيب التقدير و العرفان إلى الأستاذة المؤطرة
التي لم تهزل علي بنصائهما و ارشاداتهما القيمة أحامها الله في خدمة العلم و طلبة العلم.

المخلص:

هدفت هذه الدراسة الى تحليل أثر الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية، من خلال دراسة ميدانية على فرع بنك الجزائر الخارجي بعين تموشنت. وقد تم تناول الموضوع باعتباره من المواضيع الحيوية التي تفرضها المتغيرات الاقتصادية والتكنولوجية، وتبرز أهميته في تعزيز اندماج فئات واسعة من السكان ضمن النظام المالي الرسمي. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي وتم استخدام أداة الاستبيان، الذي وُزِعَ على عينة مكونة من 36 موظفا في بنك الجزائر الخارجي بفرع عين تموشنت.

وخلصت نتائج الدراسة إلى رفض الفرضية العدمية (H0) التي تنفي وجود علاقة بين المتغيرين، وقبول الفرضية البديلة (H1) التي تقر بوجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$.

الكلمات المفتاحية:

الشمول المالي، جودة الخدمات البنكية، الخدمات المصرفية الرقمية، بنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت.

Résumé:

L'objectif de cette étude est d'analyser l'impact de l'inclusion financière sur l'amélioration de la qualité des services bancaires, à travers une étude de terrain menée au niveau de l'agence de la Banque Extérieure d'Algérie à Aïn Témouchent. Le sujet a été abordé comme l'un des thèmes essentiels imposés par les mutations économiques et technologiques, mettant en lumière son importance dans le renforcement de l'intégration de larges segments de la population dans le système financier formel.

L'étude s'est appuyée sur une approche descriptive et analytique, en recourant à l'outil du questionnaire, distribué à un échantillon de 36 employés de l'agence de la Banque Extérieure d'Algérie à Aïn Témouchent.

Les résultats de l'étude ont révélé une relation statistiquement significative entre le niveau de mise en œuvre de l'inclusion financière et la qualité des services bancaires offerts par l'agence de la Banque Extérieure d'Algérie à Aïn Témouchent.

les mots clés:

Inclusion financière, Qualité des services bancaires, Services bancaires numériques, Banque Extérieure d'Algérie – Agence d'Aïn Témouchent.

قائمة المحتويات

الصفحة	العناوين
-	البسمة
I	الاهداء
II	الشكر
III	ملخص
VII	قائمة المحتويات
XI	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
أ،ب،ت،ث،ج،ح	المقدمة العامة
الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي وجودة الخدمات البنكية	
2	تمهيد
3	المبحث الأول: الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية - المفاهيم والأهمية
3	المطلب الأول: تعريف الشمول المالي وأبعاده
5	المطلب الثاني: تحديات تطبيق الشمول المالي
8	المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات البنكية وأبعادها (SERVQUAL)
12	المبحث الثاني: العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية
12	المطلب الأول: مؤشرات الشمول المالي
15	المطلب الثاني: دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات البنكية
16	المطلب الثالث: كيف يساهم الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية
18	المبحث الثالث: الدراسات السابقة
19	المطلب الأول: الدراسات الاجنبية
21	المطلب الثاني: الدراسات المحلية

24	المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة
27	خلاصة
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية	
29	تمهيد
30	المبحث الأول: نظرة عامة على بنك الجزائر الخارجي (BEA)
30	المطلب الأول: تقديم عام للبنك الجزائر الخارجي
35	المطلب الثاني: التنظيم الإداري لبنك الجزائر الخارجي
39	المطلب الثالث: وظائف ونشاطات بنك الجزائر الخارجي
42	المبحث الثاني: الدراسة الميدانية على بنك الجزائر الخارجي (BEA) عين تموشنت
43	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
45	المطلب الثاني: دراسة بيانات الإستبيان
45	المطلب الثالث: صدق الإستبيان
49	المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الأول: دراسة وتحليل المعلومات الشخصية للاستبيان
54	المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان
59	المطلب الثالث: إختبار الفرضيات الإحصائية
62	خلاصة
63	الخاتمة
68	المراجع
74	الملاحق

قائمة الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
44	درجات سلم ليكرت الخماسي	1
45	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الشمول المالي"	2
46	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " جودة الخدمات البنكية "	3
47	ثبات الإستبيان	4
48	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	5
49	توزيع العينة حسب العمر	6
51	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	7
52	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل	8
54	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكرت	9
55	تحليل عبارات المحور الأول " الشمول المالي "	10
57	تحليل عبارات المحور الثاني " جودة الخدمة "	11
59	نتائج معامل الارتباط و إختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الإنحدار للفرضية	12
60	نتائج تحليل الإنحدار الخطي البسيط للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية	13

قائمة الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
35	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت-	1
49	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	2
50	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	3
52	توزيع العينة حسب الدرجة العلمية	4
53	توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل	5

المقدمة العامة

أدى التطور الهائل لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور مفاهيم جديدة في مجال الخدمات المالية، من أبرزها مفهوم الشمول المالي، الذي أصبح يمثل أحد الأهداف الاستراتيجية للأنظمة البنكية الحديثة. وتُعد المؤسسات المالية، وعلى رأسها البنوك التجارية، من أكثر القطاعات التي تأثرت بهذا التحول، حيث تعتمد بشكل كبير على الأنظمة الرقمية المتقدمة لتوفير خدمات مالية متنوعة وذات جودة عالية لكافة فئات المجتمع، بما فيهم الفئات المستبعدة ماليًا، كالنساء، والشباب، وسكان المناطق الريفية.

وقد فرضت هذه التحولات المتسارعة على البنوك التجارية ضرورة إعادة النظر في أساليب تقديم الخدمات البنكية، من حيث السرعة، الكفاءة، الشمولية، وسهولة الوصول، وذلك من خلال تبني سياسات الشمول المالي التي تهدف إلى دمج أكبر عدد ممكن من الأفراد والمؤسسات داخل المنظومة المصرفية الرسمية. ولتحقيق هذا الهدف، كان لا بد من الاستثمار في البنية التحتية الرقمية، وتطوير قنوات تقديم الخدمات البنكية، واعتماد أدوات مالية مبتكرة تستجيب لحاجات العملاء المختلفة.

وفي ظل هذه الديناميكية الجديدة، تواجه البنوك التجارية الجزائرية تحديات كبيرة تتعلق بكيفية تعزيز شمولية الخدمات البنكية دون التأثير على جودتها، إضافة إلى فهم الانعكاسات المحتملة للشمول المالي على أداء البنوك، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة، وتغير توقعات العملاء. ويُعد تحسين جودة الخدمات البنكية إحدى الركائز الأساسية لإنجاح سياسات الشمول المالي، حيث أن توفير خدمات مالية سهلة، سريعة،

وأمنة هو ما يدفع الأفراد إلى التعامل مع البنوك والانخراط في النظام المالي الرسمي.

كما أن نجاح جهود الشمول المالي لا يتوقف فقط على توفير حسابات بنكية أو قروض صغيرة، بل يتطلب أيضا بنية مؤسساتية فعالة، وفهما دقيقا لاحتياجات العملاء، وقدرة على تقديم خدمات مصرفية ذات جودة عالية تضمن رضا العميل واستمرارية العلاقة معه. وبالتالي، فإن العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية تُعد علاقة تكاملية، يُفترض أن تساهم في تعزيز الاستقرار المالي وتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

وانطلاقا من أهمية هذا الموضوع، جاءت هذه الدراسة لتسلط الضوء على دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية، من خلال دراسة ميدانية على فرع بنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت، باعتباره أحد الفروع البنكية الفاعلة في منطقة الغرب الجزائري، والذي شهد في السنوات الأخيرة جهودا لتعزيز الشمول المالي وتطوير خدماته، حيث تم توزيع استبيان على 36 موظفا من طاقم بنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت - قصد جمع البيانات وتحليل العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية من منظور عملي ميداني.

وتماشيا مع ما سبق، يمكن صياغة الإشكالية الرئيسية للدراسة كما

يلي:

هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية في

بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت ؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية الأسئلة الفرعية التالية:

- ما مدى تطبيق مبادئ الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت؟
- هل هناك علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية في البنك محل الدراسة؟؛
- كيف ينعكس الشمول المالي على جودة الخدمات البنكية المقدمة لزبائن البنك؟

ويندرج تحت هذه الإشكالية الفرضيات التالية:

- يطبق البنك محل الدراسة مبادئ الشمول المالي بشكل معتبر؛
 - يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.
 - هناك تأثير ذو دلالة احصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية .
- أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذه الدراسة على وجه الخصوص في:

- تسليط الضوء على واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال نموذج تطبيقي على فرع بنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت.
- توضيح العلاقة بين الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات البنكية، ومدى قدرة المؤسسات البنكية على تكييف خدماتها وفقا لمتطلبات الشمول.

- مساهمة الدراسة في تقديم رؤية عملية للبنوك التجارية حول كيفية تطوير استراتيجياتها التسويقية والخدمية لتعزيز شمولية خدماتها دون الإخلال بجودتها.
- دعم صناع القرار البنكي والسلطات المالية بمؤشرات وبيانات يمكن أن تساعد في تقييم السياسات المعتمدة وتوجيهها نحو تحقيق نتائج أفضل في مجال الشمول المالي.

➤ أهداف الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى:

1. تحليل واقع الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت، من خلال دراسة ميدانية تستند إلى آراء موظفي البنك ومعطيات العمل المصرفي اليومي.
2. تقييم العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، ومدى انعكاس تطبيق سياسات الشمول على تحسين أداء الخدمات البنكية من حيث الكفاءة، السرعة، رضا العملاء، وتلبيتها لاحتياجات مختلف الفئات.
3. رصد التحديات والمعوقات التي تواجه البنك في تطبيق آليات الشمول المالي وتقديم خدمات ذات جودة عالية، وخاصة في السياق المحلي.
4. تقديم توصيات عملية يمكن أن تسهم في تعزيز فعالية الشمول المالي وتحقيق تكامل بين التوسع في الوصول إلى الخدمات البنكية وتحسين جودتها.

5. إثراء الأدبيات العلمية حول العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية في الجزائر، خاصة من خلال مقارنة تطبيقية ميدانية.

➤ خطة الدراسة (هيكل الدراسة):

لمعالجة الموضوع و الاجابة عن التساؤلات المطروحة و اختبار صحة الفرضيات تم تقسيم الدراسة إلى فصلين:

• الفصل الأول نظري المعنون ب " الفصل الأول: الإطار النظري للشمول المالي وجودة الخدمات البنكية " تضمن ثلاث مباحث:

مبحثا عن الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية - المفاهيم والأهمية، ومبحثا عن العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية ، و مبحثا اخر للدراسات السابقة.

• الفصل الثاني تطبيقي المعنون بـ " دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية "تضمن ثلاث مباحث :

مبحثا عن نظرة عامة على بنك الجزائر الخارجي (BEA) ومبحث آخر عن الدراسة الميدانية على بنك الجزائر الخارجي (BEA) عين تموشنت ، و مبحثا اخر عن عرض وتحليل نتائج الدراسة.

الفصل الأول:

الإطار النظري للشمول المالي وجودة

الخدمات البنكية

تمهيد:

يعد الشمول المالي من بين المفاهيم الاقتصادية الحديثة التي اكتسبت أهمية متزايدة في الأدبيات الاقتصادية والمالية، نظرا لدوره الحيوي في تعزيز النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة المالية من خلال تمكين مختلف فئات المجتمع من الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية. كما أن جودة الخدمات البنكية تمثل إحدى الركائز الأساسية التي يعتمد عليها النظام المالي في تعزيز الثقة بين المؤسسات المالية والمتعاملين، مما يسهم في توسيع قاعدة العملاء وتحقيق الاستقرار المالي.

وفي ظل التوجه العالمي نحو إصلاح الأنظمة المالية وتعزيز الشمول المالي، أصبح من الضروري دراسة هذا المفهوم بعمق، خاصة من حيث ارتباطه بتحسين جودة الخدمات البنكية، سواء من حيث التوفر، الكفاءة، أو رضا الزبائن، ومن هذا المنطلق، تم تقسيم هذا الفصل إلى ثلاث مباحث، وكل مبحث إلى ثلاث مطالب كالتالي:

المبحث الأول: الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية – المفاهيم والأهمية

المبحث الثاني: العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية - المفاهيم والأهمية

يشهد القطاع المصرفي تطورا متسارعا بفعل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية، مما جعل الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية عنصرين أساسيين لتحقيق الاستدامة المالية. ويكتسب هذا التكامل أهمية بالغة في تحسين تجربة العملاء وتعزيز كفاءة العمليات المصرفية، ما يدفع المؤسسات البنكية لتبني استراتيجيات مبتكرة تواكب المتغيرات المتسارعة وتلبي احتياجات مختلف الفئات المجتمعية.

المطلب الأول: تعريف الشمول المالي وأبعاده

أصبح الشمول المالي محورا أساسيا في تطوير الأنظمة الاقتصادية الحديثة، حيث تسعى المؤسسات المالية إلى تعزيز وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات البنكية. وتبرز أهمية تحديد مفهوم الشمول المالي وأبعاده لفهم دوره في تحسين الاستقرار المالي وتحقيق التنمية المستدامة.

أولاً: تعريف الشمول المالي

يتمثل مفهوم الشمول المالي من وجهة نظر الدولة في قدرتها علي تطوير النظام المالي للدولة، وتثقيف مواطنيها ماليا، مع الإهتمام بجودة البنية التحتية للأنظمة والشبكات وإصدار مجموعة من القوانين والتشريعات، ما يفسح المجال أمام البنوك والمؤسسات المصرفية وشركات التكنولوجيا المصرفية للقيام بدورها في إصدار منتجات وحلول مالية قادرة علي اجتذاب مواطنين جدد داخل المنظومة المصرفية. (ايمان عزمي، واخرون، 2025، ص 3)

الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء والمواطنين من ملكية الحساب واستخدام الحساب المصرفي

والإدخار والدفع والاقتراض والوصول إلى الخدمة المصرفية بسهولة وذلك بالجودة والسعر المناسب بشكل يعزز من مستوى ثقة هؤلاء في الخدمات المصرفية التي تقدمها المؤسسات المالية الرسمية مثل البنوك ومكاتب البريد والمعاشات والتأمين إلخ. (أحمد النقيرة، أحمد نور الدين، 2019، ص432)

تمكين الأفراد بغض النظر عن مستوى دخلهم من الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية اللازمة لتعزيز سبل عيشهم. (مصطفى حسني، اجنى وضاح، 2025، ص 228)

وهو العملية التي يتم بمقتضاها إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات والمنتجات المالية الرسمية لمختلف فئات المجتمع لكي تشمل كافة المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية). يعني الشمول المالي استخدام الخدمات المالية التي تسمح بتسهيل الادخار والاستهلاك لجميع المواطنين، ويرتبط بالشمول المالي أن يكون النشاط الاقتصادي أكثر تأثراً بالواقع الفعلي، وقد سعد في الوقت الحالي الشمول المالي الرقمي في العديد من أسواق الدول الصاعدة والنامية. (رشا حامد حسانين محمد غيث، ص576)

ثانياً: أبعاد الشمول المالي

يعتبر الشمول المالي من الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، حيث يهدف إلى دمج جميع فئات المجتمع في النظام المالي الرسمي. يتحقق ذلك من خلال عدة أبعاد رئيسية، تشمل:

1. سهولة الوصول الى الخدمات المالية:

يعني القدرة على استخدام الخدمات والمنتجات المالية المتاحة من قبل المؤسسات الرسمية، قد يتطلب فهم مستويات الوصول نظرة ثاقبة

وتحليل العوائق المحتملة أمام فتح واستخدام حساب مصرفي، مثلاً للتكلفة والقرب المادي لنقاط الخدمة المصرفية (الفروع المصرفية وأجهزة الصراف الآلي ونقاط البيع ووكلاء المصارف). يمكن الحصول على نسبة لقياس الوصول عن طريق حساب عدد الحسابات المفتوحة عبر المؤسسات المالية وتقدير نسبة السكان الذين لديهم حساب مع عدد البالغين. (جوهري ميلود، 2023، ص38)

2. الاستخدام الفعال للخدمات المالية:

يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي وتحديد مدى استخدام الخدمات المالية الذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتواتر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة.

3. تعزيز جودة الخدمات المالية:

على الرغم من اعتباره "موضوعاً أكثر تعقيداً من الناحية المفاهيمية ومن حيث القياس"، يمكن تعريف الجودة على أنها بعد يقيم كيفية تلبية الخدمات المالية لاحتياجات مستخدميها من زوايا مختلفة، بما في ذلك القدرة على تحمل التكاليف، الراحة، المعاملة العادلة، الاختيار والجوانب الأخرى المتعلقة بحماية المستهلك، الثقافة و الوعي المالي ومجالات أخرى. (جوهري ميلود، 2023، ص39)

المطلب الثاني: تحديات تطبيق الشمول المالي

يواجه تطبيق الشمول المالي مجموعة من التحديات التي تعيق تحقيق أهدافه رغم أهميته في تعزيز الاستقرار المالي ودعم التنمية الاقتصادية. وتتنوع هذه

التحديات بين معوقات تقنية وإدارية وتشريعية، بالإضافة إلى قضايا تتعلق بوعي الأفراد وثقتهم في النظام المالي، كالتالي: (كردوسي براهيمية، أمال براهيمية، 2022، ص 313)

- **عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية**

بالرغم من الجهود المبذولة لتحسين البنية التحتية للقطاعات المالية لتسهيل نفاذ المنتجات والخدمات المالية إلى الشرائح المستهدفة في إطار تحقيق ودعم الشمول المالي إلا أنها لا تزال بعيدة عن المستوى المطلوب وذلك راجع لافتقار وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني والرهنات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين .

- **ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية:**

وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على صعيد الائتمان المقدم للأفراد أو الشركات.

- **غياب تصنيف مالي وقانوني محدد لمؤسسات التمويل متناهي الصغر:**

مما صعب من إمكانية وضع إطار رقابي وإشرافي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي كهيئة إشرافية أو المنظمات غير الحكومية ، الأمر الذي أدى إلى انخفاض مستويات الشفافية في مجال التمويل الأصغر وقلص من دوره في تعبئة الموارد المالية اللازمة للقيام بالعمليات المالية المختلفة.

- **بطء تطور المؤسسات المالية غير المصرفية:**

لاسيما صناديق الاستثمار، مؤسسات الادخار التعاقدية بالإضافة إلى محدودية أدوات أسواق الدين المحلية وبوجه خاص أسواق الأسهم والسندات،

مما يعمل على زيادة التركيز على الإئتمان المصرفي قصير الأجل الذي لا يتناسب وإحتياجات التمويل للأفراد والمؤسسات.

بالإضافة إلى النقاط المذكورة آنفاً ، توجد تحديات أخرى تعيق تحقيق الشمول المالي بالجزائر وتتفاوت من دولة إلى دولة أخرى حسب طبيعة البيئة الإقتصادية والإجتماعية السائدة بها، نذكر منها: (كردوسي براهيمية، أمال براهيمية، 2022، ص 314)

- **عدم توفر الأطر القانونية والتنظيمية الخاصة بالنظام المالي:**
عادة لا تتوفر أو تكون غير ملائمة لأهداف الشمول المالي ، نذكر منها الإجراءات المفروضة لفتح حسابات بنكية.
- **ضعف تكنولوجيا الإتصالات:**
وخاصة شبكات الانترنت والهواتف المحمولة التي تعوق إستخدام قنوات الدفع مثل الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول .
- **عدم ملائمة الخدمات المقدمة لإحتياجات المستفيدين:**
وبالأخص الخدمات التي لا تتماشى مع المعتقدات الدينية والتي تمنع المستفيدين من إستخدام القطاع الرسمي.
- **ضعف الثقة في المؤسسات المالية:**
عدم الشعور بالأمان أو بالقدرة على سحب الأموال في أي لحظة وبالقدر المطلوب يفقد المصدقية للتعامل مع المؤسسات المالية الرسمية.

ولخص سمير قاسم محمد تحديات تطبيق الشمول المالي في وجود عدد من التحديات تعوق وصول المستفيدين إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة؛ وتنقسم إلى تحديات على مستوى مقدمي الخدمات المالية جانب العرض، وتحديات على مستوى المستفيدين من الخدمات المالية جانب الطلب). وقد تنجم هذه

التحديات عن ضعف الثقافة المالية، أو الإقصاء المحلي وبعد المسافات، أو صرامة وتعقيد اللوائح والقوانين المطلوب إنفاذها، أو عدم توافر البنية التحتية التكنولوجية، أو ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية وقلة عددهم، أو الإقصاء بسبب السعر أو المعتقدات الدينية أو الحواجز البشرية؛ أو انخفاض ثقة العملاء في بعض الخدمات، أو الاستبعاد الذاتي. (سمير قاسم محمد، 2022، ص45)

المطلب الثالث: مفهوم جودة الخدمات البنكية وأبعادها (SERVQUAL)

أصبحت جودة الخدمات البنكية محور اهتمام المؤسسات المالية في ظل المنافسة المتزايدة، حيث تسعى البنوك إلى تحسين خدماتها باستمرار لتلبية احتياجات العملاء وتعزيز مكانتها في السوق.

أولاً: مفهوم جودة الخدمات البنكية

ويجدر الإشارة إلى أن الخدمات البنكية على أنها مجموعة الأنشطة والعمليات التي توفرها المصارف والمؤسسات المالية الأخرى، والتي تهدف إلى تلبية احتياجات ورغبات العملاء والمستخدمين في مجالات مالية وإئتمانية متعددة، تتضمن هذه الخدمات العديد من العمليات والخدمات المالية التي يقدمها المصرف للعملاء، مثل فتح الحسابات المصرفية، وتقديم القروض، وإدارة الثروات، وتوفير الخدمات الاستثمارية، وغيرها. (حويش حورية، مجدوب خيرة، 2024، ص65)

تعددت مفاهيم و تعاريف جودة الخدمات البنكية نظرا لمجالها الواسع و فيما يلي أهم هذه التعاريف:

- جودة الخدمة هي الصورة الكلية للخدمة والقادرة على إشباع حاجات ورغبات العملاء الظاهرة والخفية، وفي نفس الاتجاه تم تعريفها على أنها

- بناء واستدامة العلاقة مع العملاء وذلك بتخمين و تلبية حاجاتهم القائمة والضمنية. (خوالد أبوبكر، بالنور رابح ، 2023، ص186)
- قدرة الخدمات البنكية على تحقيق توقعات العملاء في ضوء مجموعة من المؤشرات التي يعتمد عليها هؤلاء العملاء للحكم على جودة هذه الخدمات.
 - كما تعرف جودة الخدمة البنكية على أنها قياس لمدى مستوى الجودة المقدمة مع توقعات العميل، فتقديم خدمة ذات جودة يعني في المحصلة النهائية أن تكون الخدمة متوافقة مع توقعات العميل. (شريفة بوعبيدة، 2024، ص87)
 - وتلعب جودة الخدمات البنكية دورا حيويا في تعزيز ثقة العملاء وزيادة قدرتهم على التفاعل مع المنتجات المالية، مما يساهم في تحسين الأداء التنافسي للمؤسسات المصرفية، و تتمثل أهميتها في: (عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، 2019، ص88)
 - فهم احتياجات ورغبات العميل لتحقيق ما يريده العميل.
 - توفير خدمة بنكية وفقا لمتطلبات العملاء من حيث الجودة التي يرغبون فيها.
 - التكيف مع المتغيرات التقنية والاقتصادية والاجتماعية التي تحدث في البيئة التسويقية للبنوك.
 - التميز في الأداء من خلال التحسين المستمر للخدمة البنكية المقدمة للزبائن.
 - جذب المزيد من العملاء والاحتفاظ بالعملاء الحاليين.

- عند حصول العملاء على خدمة ذات جودة عالية تفوق توقعاتهم
فذلك يعد أفضل وسيلة لتعزيز موقع الخدمة البنكية.
- عملية تصحيح الأخطاء التي تحدث في أداء الخدمة البنكية هي
فرصة للبنك لتقديم الخدمات التي تتجاوز توقعات العملاء،
ونتيجة لحل وتصحيح الأخطاء بشكل فوري والتعامل بشكل جيد
مع العميل والعمل على حل المشكلة بسرعة، فإنه يمكن تحويل
النقاط السلبية إلى نقاط ايجابية للبنك.

ثانيا: أبعاد جودة الخدمات البنكية

تم تطوير خمسة أبعاد رئيسية لجودة الخدمات، والتي كانت في البداية عشرة
أبعاد سنة 1985 في دراسة أجراها الباحثون Purasuraman و Zeithaml
و Berry، وبعدها في سنة 1988 تم دمجها إلى خمسة أبعاد في قطاعات
الخدمات، تتمثل فيما يلي: (العابد برينيس شريفة، عبيدات سارة، 2024،
ص121)

- الملموسية:

تمثل المرافق المادية والمعدات ومظهر الأفراد ومن الأمثلة عن العوامل
المتعلقة بالملموسية (وكالة أو مكان مريح، تصاميم ومعدات حديثة متوفرة
لاستخدام العملاء ، عدد كاف من الموظفين لتقديم الخدمة)، هذه الجوانب
مهمة خاصة في الوكالات البنكية لأن هناك علاقة واتصال وجها لوجه بين
الموظف والعميل لذلك يجب على البنوك تحسين صورتها والحفاظ على المهنية
العالية لتحقيق رضا العملاء.

- الاعتمادية:

أي تسليم حسب الوعد وهي من أكثر الأبعاد ثباتاً وأهمية في تحديد إدراكات جودة الخدمة عند العملاء، وتعرف بأنها القدرة على تقديم وعود بشكل موثوق ودقيق، فالبنك يسلم بناء على وعوده، فيما يخص توفير الخدمة، حل المشاكل والتسعير، والعميل يرغب أن يقوم بأعماله في البنوك التي تحافظ على وعودها. (بهلول خيرية، ضبيان كريمة، 2021، ص54)

- الاستجابة:

أي يتم إبلاغ العملاء بطول الفترة الزمنية التي يتعين عليهم فيها انتظار المساعدة والإجابة على الأسئلة، أو الانتباه إلى مشاكلهم، وهذا يعني أنه يمكن تحسين جودة الخدمة من خلال سرعة الاستجابة.

- التعاطف:

وهو أحد الأبعاد الأساسية يركز على الاهتمام الفردي بالعملاء، ويجب على المديرين والمكلفين بالتحفيز والتدريب وموظفي التوجيه، أن يركزوا على أحد أهم الجوانب وأكثرها فعالية وهو الاستماع الفعال الذي له أبعاد تنظيمية رئيسية وهناك عدد من الطرق المختلفة التي يمكن من خلالها التعامل مع هذه المهمة لتعزيز الثقة وتحقيق علاقة جيدة مع العملاء.

- الأمان:

ويعبر هذا البعد عن قدرة البنك على التعامل مع عملائه بطريقة سرية للغاية، وطرق حماية أصوله وحقوق عملائه من جميع أنواع التهديدات والاختراقات، كما يتطلب الأمان حل المشكلات التي يمكن أن تحدث للعملاء. (العابد برينيس شريفة، عبيدات سارة، 2024، ص121)

المبحث الثاني: العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية

يعد الشمول المالي عاملاً أساسياً في تعزيز كفاءة النظام المصرفي، لما يوفره من فرص أكبر للوصول إلى الخدمات المالية. وتبرز أهمية دراسته من خلال أثره المباشر على جودة الخدمات البنكية ومدى تلبية احتياجات مختلف فئات المجتمع.

المطلب الأول: مؤشرات الشمول المالي

تمثل مؤشرات الشمول المالي أداة أساسية لقياس مدى انتشار الخدمات المالية وشمولها لكافة شرائح المجتمع. وتعتمد هذه المؤشرات على مجموعة من الأدوات الكمية التي تعكس مستوى الوصول والاستخدام والجودة في الأنظمة المصرفية.

أولاً: مؤشرات الشمول المالي

تعد مؤشرات الشمول المالي بمثابة معايير كمية تستخدم لتقييم مدى استفادة مختلف فئات المجتمع من الخدمات المالية، ومدى انتشار هذه الخدمات وتنوعها، وهي كالاتي:

1. المؤشر العالمي للشمول المالي (Global Findex):

تعد قاعدة بيانات Global Findex أشمل مجموعة بيانات في العالم حول كيفية حفظ البالغين الاقتراض الدفع وإدارة المخاطر، تم إطلاق قاعدة البيانات بتمويل من مؤسسة Melinda Gates & Bill ، ويتم نشر قاعدة البيانات كل ثلاث سنوات منذ عام 2011، يتم جمع البيانات بالشراكة مع Gallup Inc ، من خلال استطلاعات تمثيلية على المستوى الوطني لأكثر من 150.000 شخص

بالغ في أكثر من 140 اقتصاد، وتضمن إصدار عام 2017 مؤشرات محدثة حول الوصول إلى الخدمات المالية الرسمية وغير الرسمية واستخداماتها.

ويضيف بيانات جديدة حول استخدام التكنولوجيا المالية (Fintech)، بما في ذلك استخدام الهواتف المحمولة والإنترنت الإجراء المعاملات.

2. مؤشر المعرفة العالمي: (Global Knowledge Index)

أطلق مشروع المعرفة العربي "مؤشر المعرفة العربي" من قبل مؤسسة محمد بن راشد آل مكتوم للمعرفة وبرنامج الأمم المتحدة الإنمائي، وهو يعكس إلى أقصى حد ممكن "المعرفة من منظور التنمية" في المنطقة العربية، بما يراعي خصوصيات المنطقة العربية وسياقاتها الثقافية واحتياجاتها وتحدياتها التنموية، كما يأخذ في الاعتبار الدور المحوري للشباب العربي كأحد أهم العناصر اللازمة لبناء مجتمعات المعرفة. وسع المؤشر الآن نطاق تغطيته ليشمل 131 من جميع أنحاء العالم تحت عنوان "مؤشر المعرفة العالمي"، ليصبح بذلك مؤشراً للمعرفة من المنطقة العربية إلى العالم. تجدر الإشارة إلى أنه تم نشر مؤشر المعرفة العربي في عامي 2015 و 2016 وفي عام 2017، تم إطلاق مؤشر المعرفة العالمي (www.knowledge4all.com).

مؤشر المعرفة العالمي هو المؤشر الوحيد الذي يقيس المعرفة على مستوى العالم، حيث يبين الدور الاستراتيجي للمعرفة وأهمية توفير أدوات منهجية لقياسها وحسن إدارتها، هذه الأدوات هي (التعليم قبل الجامعي، التعليم التقني والتدريب المهني، التعليم العالي، البحث والتطوير

والابتكار، تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، الاقتصاد، البيئات التمكينية). (بن موسى، م، 2018، ص46).

3. مؤشر محو الأمية المالية (Financial literacy):

إن انخفاض مستويات معرفة القراءة والكتابة المالية بالتزامن مع انخفاض الدخل هي من بين العقبات الرئيسية التي تحول دون شمول مالي أكبر، والمواطن بحاجة إلى حد أدنى من الثقافة المالية لإدارة أموره المالية، وهو في ذلك شبيه بالحاجة لحد أدنى من الثقافة الطبية، ولقد أدركت الدول المتقدمة أهمية نشر الثقافة المالية بين مواطنها، وجعلتها مسؤولية الجميع ففي أمريكا أسس الكونجرس عام 2003 لجنة عرفت باسم لجنة التعليم والثقافة المالية وضعت إستراتيجية قومية للثقافة المالية، كما يقوم المصرف المركزي بالمساهمة مع المصارف التجارية والوزارات المختصة، ومؤسسات المجتمع المدني بتقديم برامج عدة متخصصة لنشر الثقافة المالية. (عطيل، ه، مصطفى، م، 2020، ص52)

ولنجاح الاندماج المالي في ماليزيا كان الاهتمام الذي أولته السلطات لحماية المستهلك ومحو الأمية المالية في هذا المجال أهمية كبيرة، بحيث تتخذ ماليزيا خطوات استباقية لتثقيف السكان، ومساعدتهم على إدارة شؤونهم المالية بشكل أفضل، والحد من استخدام الأموال النقدية واعتماد تقنيات جديدة، في الوقت نفسه، توفر ماليزيا إطارا مؤسسيا لحل شكاوى المستهلكين بسرعة وتحظى المؤسسات المسؤولة عن معالجة شكاوى الخدمات المالية بتقدير كبير من جانب المجتمع المالي والمصرفيين، بحيث إنه مثال جيد يمكن للمؤسسات الأخرى المشاركة في تقديم

الخدمات أن تضعه في الاعتبار من أجل تحسين جودة المنتجات والخدمات المقدمة. (عطيل، ه، مصطفى، م، 2020، ص52)

المطلب الثاني: دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات البنكية

لقد أحدثت تكنولوجيا المعلومات تغيرات جذرية في مختلف جوانب الحياة المعاصرة ويعتبر الجهاز المصرفي هو الأكثر استفادة من هذه التغيرات والتطورات المتسارعة وذلك نتيجة لإرتفاع حدة المنافسة بين مفردات ومكونات الجهاز المصرفي والتي تستدعي مسايرة هذا التطور والتوسع في استخدام أدوات العصر وزيادة العصر وزيادة حجم استثماراتها في تقنيات النظم وتكنولوجيا المعلومات والإتصال وتوظيف هذه الإستثمارات لخدمة عملياتها وتحسين قدرتها التنافسية حيث أسهمت التطورات التكنولوجية الحديثة في مجال الأجهزة والبرمجيات ونظم اتصالات المصارف في إعادة هندسة عملياتها وتنويع خدماتها المصرفية. ويمكن تحقيق هذا من خلال استغلال وسائل تكنولوجيا المعلومات التي توفر لها ما يلي: (كروش، ن، واخرون، 2020، ص171)

1. تقديم الخدمات الحرة: بواسطة تكنولوجيا المعلومات والإتصال

يستطيع الزبون تنفيذ الخدمة بنفسه مباشرة دون اللجوء إلى المكان المادي للمؤسسة (البنك)، أو الإستعانة بأشخاص معينين، ومثال ذلك اللجوء إلى الإنترنت ودخول موقع المؤسسة (البنك) والبحث عن استفسارات أو طلب خدمة معينة؛

2. القضاء على المركزية: يؤدي استخدام تكنولوجيا المعلومات

والإتصال إلى القضاء على المركزية والبقاء في مكان ثابت وتقادي التنقلات والطوابير وغيرها من الأمور التي يستاء منها

الزبون والتي تزيد من احتمال تركه واستغناؤه عن خدمات المؤسسة (البنك)؛

3. تطوير خدمات الإعلام عن بعد للزبائن: بفضل الوسائل الرقمية

يمكن للمؤسسة (البنك) متابعة زبائنها عن بعد من أجل معرفة آرائهم حول خدماتها ، ويكون هذا عن طريق ارسال رسائل عبر البريد الإلكتروني أو عبر الهاتف.. إلخ، وكل هذا لتشعر الزبون أنه محل اهتمامها وبالتالي كسب رضاه عنها؛

4. القضاء على زمن الإنتظار وضياح الوقت: يتيح استخدام

تكنولوجيا المعلومات والاتصال من قبل المؤسسة والزبائن خلق التفاعل بطريقة مباشرة، وبالتالي كسب الوقت من خلال تلبية المؤسسة لرغبات عدد كبير من الزبائن في وقت واحد من جهة، ومن جهة أخرى تجنب الزبون مشقة الإنتقال من مكان إلى آخر، وبالتالي ربح الوقت والقضاء على زمن الإنتظار. (كروش، ن، واخرون، 2020، ص172)

المطلب الثالث: كيف يساهم الشمول المالي في تحسين جودة الخدمات البنكية

يعد الشمول المالي أحد الركائز الأساسية في تطوير القطاع المصرفي، حيث يساهم بشكل مباشر في تحسين جودة الخدمات البنكية من خلال تعزيز الابتكار، وتوسيع قاعدة العملاء، وتحفيز البنوك على تطوير منتجاتها بما يلائم احتياجات مختلف الفئات الاجتماعية (أحمد، 2020، ص18).

أولاً: تحفيز الابتكار المالي

مع ارتفاع نسبة الشمول المالي، تزداد الحاجة إلى تقديم منتجات وخدمات جديدة، مثل التمويل الأصغر والخدمات البنكية الرقمية، ما يدفع البنوك إلى تبني استراتيجيات مبتكرة لتحسين جودة الخدمة.

(Demirgüç-Kunt et al., 2018, p. 25)، كما أن هذا الابتكار يرتبط بتطور التكنولوجيا المالية (FinTech) التي تعد من أبرز أدوات تحسين جودة الخدمة المصرفية. (OECD, 2019, p. 14)

ثانياً: تحسين تجربة العميل

كلما توسعت قاعدة العملاء نتيجة لتطبيق سياسات الشمول المالي، ازدادت المنافسة بين البنوك، مما يدفعها لتقديم خدمات أكثر مرونة وملاءمة لاحتياجات العملاء، وهو ما يسهم في تحسين جودة التفاعل وتبسيط الإجراءات (بوسعدية، 2021، ص. 33)

ثالثاً: تعزيز المنافسة المصرفية

الشمول المالي يدفع البنوك إلى التنافس في تقديم الأفضل من حيث الأسعار، الجودة، وسرعة تقديم الخدمة، مما يؤدي إلى رفع مستوى رضا العملاء وتعزيز الثقة في المنظومة المصرفية (علي، 2019، ص. 42)

رابعاً: الاعتماد على التكنولوجيا الرقمية

يساهم استخدام التكنولوجيا المرتبط بالشمول المالي في تقديم خدمات آمنة، سريعة وسهلة الوصول، مثل المحافظ الإلكترونية والخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، خصوصاً في المناطق الريفية. (World Bank, 2018, p. 9)

وقد أظهرت الدراسات أن رقمنة الخدمات البنكية ترفع من كفاءتها وجودتها التشغيلية. (صندوق النقد العربي، 2020، ص. 55)

خامسا: تحسين نظم التقييم والمتابعة داخل البنوك

مع تزايد عدد العملاء وتنوع احتياجاتهم، تعتمد البنوك على أدوات قياس الأداء والتحليل المالي لتطوير جودة الخدمة ومراقبة مستوى رضا العملاء. (OECD, 2019, p. 17)

وهكذا، فإن العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية هي علاقة تكاملية، حيث يؤدي التوسع في الشمول المالي إلى تحفيز البنوك على تحسين الأداء وتقديم خدمات ذات جودة أعلى وأكثر توافقاً مع متطلبات العصر الرقمي.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعد الدراسات السابقة خطوة أساسية في أي بحث علمي، إذ تمكن الباحث من الإحاطة بالجوانب النظرية والتطبيقية لموضوعه، وتساعده على تحديد أوجه الاتفاق والاختلاف مع الجهود العلمية السابقة. وفي هذا المبحث، سيتم عرض وتحليل أبرز الدراسات التي تناولت العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، سواء على الصعيد الدولي أو المحلي، مع إبراز الفجوات البحثية التي تسعى هذه الدراسة الحالية إلى معالجتها.

المطلب الأول: الدراسات الأجنبية

شهدت الأدبيات الأجنبية اهتماماً متزايداً بموضوع الشمول المالي ودوره في تحسين جودة الخدمات البنكية، خاصة في ظل التحولات الرقمية التي يشهدها القطاع المالي عالمياً. وقد ركزت هذه الدراسات على تجارب دول مختلفة، وأساليب القياس الحديثة، مما يوفر إطاراً مرجعياً مهماً للمقارنة والاستفادة من النتائج في السياق المحلي، وفيما يلي أهم هذه الدراسات:

1. (Demirgüç–Kunt et al., 2018): "The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution"

تقرير صادر عن البنك الدولي، هدفت هذه الدراسة إلى قياس مدى انتشار الشمول المالي على المستوى العالمي، مع التركيز على دور التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية، وقد اعتمدت على بيانات قاعدة "Global Findex" التي تشمل أكثر من 140 دولة، مستخدمة أدوات التحليل الإحصائي المقارن لمؤشرات البنك الدولي.

وتوصلت الدراسة إلى أن الخدمات المالية الرقمية ساهمت بشكل فعال في تعزيز الشمول المالي وتحسين جودة الخدمات، لا سيما في البلدان النامية.

2. (Beck, Demirgüç-Kunt, & Levine, 2007): "Finance, Inequality and the Poor"

مقال أكاديمي منشور في مجلة علمية محكمة، هدفت هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الشمول المالي وتخفيض الفقر وعدم المساواة في الدخل، من خلال تحسين الخدمات المصرفية للفئات المهمشة، حيث استخدمت بيانات مقطعية من عدة دول ونماذج تحليل قياسي لتفسير هذه العلاقة.

وأظهرت النتائج أن تحسين الوصول إلى التمويل يؤدي إلى تحسين جودة الخدمات البنكية، مما يساعد على تقليص الفوارق الاقتصادية والاجتماعية.

3. (Allen et al., 2016): "The Foundations of Financial Inclusion: Understanding Ownership and Use of Formal Accounts"

مقال أكاديمي منشور في مجلة متخصصة، تناولت هذه الدراسة العوامل المؤثرة على امتلاك الأفراد لحسابات مصرفية واستخدامها، خصوصاً في الدول النامية، واستندت إلى بيانات استقصائية صادرة عن البنك الدولي، مع تطبيق نماذج تحليل انحدار متعددة المتغيرات.

وخلصت الدراسة إلى أن تحسين مستوى التعليم والدخل والثقة في المؤسسات يعزز من الشمول المالي، ويؤدي بشكل مباشر إلى تطوير جودة الخدمات المقدمة من قبل البنوك.

4. (Zins & Weill, 2016): "The Determinants of Financial Inclusion in Africa"

مقال أكاديمي نُشر في مجلة Review of Development Finance، هدفت الدراسة إلى التعرف على المحددات الأساسية للشمول المالي في القارة الإفريقية، حيث تم استخدام بيانات من 37 دولة إفريقية وتحليلها باستخدام تقنيات الاقتصاد القياسي.

وأشارت النتائج إلى أن التعليم والعمر والجنس عوامل حاسمة في التمتع بالخدمات المالية، كما أبرزت أهمية تحسين جودة هذه الخدمات لتشجيع الفئات غير المشمولة على الاندماج في النظام المالي الرسمي.

5. (Sarma & Pais, 2011): "Financial Inclusion and Development: A Cross Country Analysis"

مقال أكاديمي منشور في مجلة Journal of International Development، سعت هذه الدراسة إلى قياس مدى تأثير الشمول المالي على التنمية الاقتصادية في عدد من الدول، وقد تم تطوير مؤشر مركب لقياس الشمول المالي وتحليله باستخدام بيانات من أكثر من 50 دولة عبر أدوات المقارنة الكمية.

وخلصت الدراسة إلى وجود علاقة طردية بين توسع الشمول المالي وتحسن مؤشرات التنمية، مع التأكيد على أن جودة الخدمات البنكية تعد عاملاً محورياً في تعزيز هذا الدور.

المطلب الثاني: الدراسات المحلية

على المستوى المحلي، تناولت بعض الدراسات موضوع الشمول المالي في الجزائر من زوايا مختلفة، سواء من حيث الانتشار، أو الأثر على الأداء البنكي والخدمات المالية. ورغم أهمية هذه الجهود، إلا أنها لا تزال محدودة من حيث الربط المباشر بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، وهو ما يبرز الحاجة إلى تعميق الفهم في هذا الجانب من خلال الدراسة الحالية:

1. (بوحنية، 2018): "الشمول المالي كآلية لتحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر":

مقال علمي منشور، هدفت هذه الدراسة إلى توضيح دور الشمول المالي في تحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر، من خلال التركيز على واقع الخدمات المالية المتاحة للفئات الهشة. وقد استخدم الباحث المنهج الوصفي التحليلي مع الاعتماد على بيانات إحصائية من البنك المركزي الجزائري وتقارير رسمية محلية.

وتوصلت الدراسة إلى أن محدودية الشمول المالي تعرقل تحسين جودة الخدمات البنكية، وأن التوسع في هذا المجال يعد ضرورة لتعزيز التنمية الاقتصادية المستدامة.

2. (عبد اللاوي، 2020): "أثر الشمول المالي على جودة الخدمات البنكية - دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية":

سالة ماجستير، تهدف هذه الدراسة إلى تحليل العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، حيث تم تطبيق دراسة ميدانية على

عينة من البنوك الجزائرية باستخدام الاستبيانات وتحليل النتائج باستخدام برنامج SPSS .

وأظهرت النتائج أن هناك علاقة طردية بين ارتفاع درجة الشمول المالي وتطور جودة الخدمات، خاصة في ما يتعلق بسرعة الخدمة وتبسيط الإجراءات وتنوع المنتجات المصرفية.

3. (عماري، 2019): "آليات تعزيز الشمول المالي في الجزائر في ظل التحول الرقمي":

مقال علمي، تناولت هذه الدراسة السبل الممكنة لتعزيز الشمول المالي في الجزائر من خلال التكنولوجيات الرقمية، حيث استخدمت منهج تحليل السياسات العمومية وتقارير المؤسسات المالية الجزائرية، إلى جانب المقارنة مع بعض التجارب الدولية.

وتوصلت إلى أن إدماج الرقمنة في الخدمات البنكية يحسن من جودتها ويسهم في توسيع قاعدة المستفيدين، لكنه لا يزال يواجه تحديات تتعلق بالبنية التحتية والثقة الرقمية.

4. (بن زينة، 2021): "الشمول المالي كمدخل لتحسين أداء البنوك الجزائرية"

مقال أكاديمي، هدفت الدراسة إلى تحديد مدى تأثير مؤشرات الشمول المالي على الأداء العام للبنوك في الجزائر، مع التركيز على مؤشرات مثل عدد الحسابات البنكية وعدد الفروع وانتشار بطاقات الدفع. وقد استخدمت الباحثة المنهج الكمي والتحليل الإحصائي للبيانات المستقاة من بنك الجزائر.

وأكدت النتائج أن تعزيز الشمول المالي يسهم في تحسين جودة الخدمات من خلال تحسين رضا العملاء وزيادة الكفاءة التشغيلية.

5. (بوكرومة، 2022): "دور الشمول المالي في ترقية القطاع المصرفي بالجزائر":

مقال علمي، سعت هذه الدراسة إلى استكشاف مدى مساهمة الشمول المالي في تطوير القطاع المصرفي الجزائري، مستخدمة تحليل وثائقي وتقارير رسمية للبنوك الجزائرية، إلى جانب تحليل مؤشرات مالية ومصرفية.

وخلصت إلى أن الشمول المالي لا يزال في بداياته، غير أن له أثرا إيجابيا في تحسين جودة الخدمات من حيث الشفافية، الوصولية، وسرعة الاستجابة لحاجات العملاء.

المطلب الثالث: ما يميز الدراسة الحالية عن الدراسات السابقة

تتميز الدراسة الحالية بعدة جوانب تجعلها تختلف عن الدراسات السابقة، سواء على المستوى المحلي أو الدولي، من حيث المنهجية، الأهداف، نطاق الدراسة، وطبيعة النتائج المرجوة.

- تتفرد هذه الدراسة بتركيزها المباشر على العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، وهي علاقة لم تحظ بما يكفي من التحليل المتعمق في الدراسات السابقة، إذ غالباً ما عولج كل من المفهومين بشكل منفصل. الدراسة الحالية تسعى إلى فهم التفاعل والتأثير المتبادل بين الجانبين في ظل التحولات الاقتصادية والتكنولوجية التي يشهدها القطاع المصرفي الجزائري.

- ما يميز هذه الدراسة هو تبنيها لمنهجية مزدوجة تجمع بين الطابع النظري والتحليل الميداني، فعلى خلاف عدد من الدراسات السابقة التي اقتصر أغلبها على المعالجة النظرية أو على تحليل بيانات ثانوية، فإن الدراسة الحالية اعتمدت على أداة الاستبيان كوسيلة رئيسية لجمع البيانات من واقع القطاع البنكي الجزائري. وقد تم توجيه الاستبيان إلى عينة مختارة من موظفي البنوك وزبائنها، مما سمح بجمع بيانات ذات صلة مباشرة بجودة الخدمات ومدى انعكاس الشمول المالي عليها.
- تم تصميم الاستبيان وفق معايير علمية دقيقة، حيث اشتمل على محاور تقيس كلا من مستوى الشمول المالي (مثل توافر الحسابات البنكية، وسائل الدفع الإلكتروني، انتشار الفروع،... إلخ)، وجودة الخدمات البنكية (مثل سرعة الاستجابة، رضا الزبائن، التسهيلات المقدمة، الشفافية،... إلخ)، الأمر الذي مكن من تحليل العلاقة بين المتغيرين بأسلوب إحصائي ممنهج.
- من النقاط التي تضيف تميزا للدراسة الحالية هي أنها تعد من الدراسات القليلة التي تحاول الجمع بين الأبعاد الاقتصادية والتقنية والاجتماعية للشمول المالي وجودة الخدمات، في بيئة جزائرية لا تزال في طور التحول الرقمي. كما أنها تقدم قراءة تطبيقية للوضع الراهن مع اقتراح حلول واقعية تستند إلى نتائج ميدانية.
- تقدم الدراسة قيمة مضافة من خلال تقديم مجموعة من التوصيات الموجهة لصناع القرار والمؤسسات المالية، مبنية على التحليل الواقعي للبيانات الميدانية. بذلك، فهي تسعى ليس فقط لسد الفجوة المعرفية،

بل للمساهمة الفعلية في تطوير السياسات البنكية في الجزائر، بما يحقق شمولاً مالياً فعالاً وجودة خدمات ترتقي لمستوى تطلعات الزبائن.

خلاصة:

يمثل فهم الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية خطوة أساسية لتفسير التحولات التي يشهدها القطاع المصرفي في العصر الحديث، خصوصا في ظل التوسع في الرقمنة المالية وتغير حاجات المتعاملين. فالشمول المالي لا يقتصر فقط على تمكين الأفراد من فتح حسابات بنكية، بل يشمل أيضا إتاحة الخدمات المالية بأسلوب عادل، آمن، وبجودة عالية لجميع الفئات دون تمييز.

وفي السياق ذاته، تبرز جودة الخدمات البنكية كعامل حاسم في كسب رضا العملاء واستمرارهم في التعامل مع المؤسسات المالية، مما يجعلها من أبرز مؤشرات النجاح والتنافسية في السوق البنكية. ومن خلال تحليل المفاهيم، المؤشرات، والعلاقة بين المتغيرين، تبين أن هناك ترابطا وثيقا بين اتساع نطاق الشمول المالي وتحسن مستوى الخدمات البنكية، حيث ينعكس كل منهما إيجابا على الآخر في حلقة متكاملة.

كما سمح استعراض الدراسات السابقة، المحلية والأجنبية، بتحديد الثغرات التي تحاول هذه الدراسة معالجتها، خاصة فيما يتعلق بالواقع الجزائري، وهو ما يمنحها بعدا تطبيقيا يتجاوز الطرح النظري التقليدي.

الفصل الثاني:

دراسة تطبيقية حول دور التّمول

المالي في تعزيز جودة الخدمات

البنكية

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول إلى الإطار النظري لمفهوم الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، وأهميتهما في تحقيق التنمية المالية والاقتصادية، يعالج هذا الفصل الجوانب التطبيقية المرتبطة بموضوع الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، وذلك من خلال التطرق إلى واقع الممارسة البنكية في فرع بنك الجزائر الخارجي بعين تموشنت، بتوزيع 38 استمارة استبيان و استرجاع 36 منها قابلة للتحليل.

و من هذا المنطلق تم تقسيم هذا الفصل الى إلى ثلاث مباحث، وكل مبحث إلى

ثلاث مطالب كالتالي:

المبحث الأول: نظرة عامة على بنك الجزائر الخارجي (BEA)

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية على بنك الجزائر الخارجي (BEA) عين تموشنت

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

المبحث الأول: نظرة عامة على بنك الجزائر الخارجي (BEA)

يعد بنك الجزائر الخارجي أحد البنوك العمومية الرائدة في الجزائر، ويضطلع بدور محوري في تمويل التجارة الخارجية وتعزيز العلاقات الاقتصادية الدولية. يتميز بتنوع خدماته المصرفية واستراتيجيته الداعمة للنمو الاقتصادي الوطني.

المطلب الأول: تقديم عام للبنك الجزائري الخارجي

من أكثر البنوك التجارية الجزائرية شهرة في العالم نجد بنك الجزائر الخارجي الذي يعتبر الرائد من حيث التعاملات مع الخارج خاصة في ميدان الضمانات البنكية ولذلك أوكلت له الدولة كل الصلاحيات للقيام بمهامه على أحسن وجه، فهو يعتبر بنك من الدرجة الأولى وذو سمعة عالمية كبيرة.

أولاً: لمحة عن بنك الجزائر الخارجي

يعتبر بنك الجزائر الخارجي من بين البنوك الستة التجارية المتواجدة في الجزائر وهي: البنك الوطني الجزائري، القرض الشعبي الجزائري، بنك الجزائر الخارجي، بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك التنمية المحلية، صندوق التوفير والاحتياط، وكانت بداية هذه البنوك تركز نظرياً على نوع من التخصص فتخصص بنك الجزائر الخارجي في تمويل التجارة الخارجية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

فيما يخص العدد الإجمالي لموظفي الجزائر الخارجي (مقر ووحدات) بلغ 4378 شخص سنة 2005 بين مديرين ومشرفين، أعوان تحكم، أعوان تنفيذ، موزعين على مستوى شبكة من 82 وكالة ضمن 10 وحدات موزعين عبر أنحاء البلد (التجمعات السكنية الكبرى والمناطق الصناعية ومناطق إنتاج المحروقات)، وتضم 23 من شركات تابعة ومساهمة منها 16 بالخارج و 7 وطنية. أن بنك الجزائر الخارجي له علاقة بشبكة من 1450 مراسل بنكي موزعين عبر 41 بلد، ويسير بنك الجزائر الخارجي أكثر من 35% من التجارة المحلية .

إلى غاية استقلالية المؤسسات العمومية سنة 1988 كان بنك الجزائر من بين أهم بنوك الدولة معناه وكما اشرنا إليه أنفا كان دوره الرئيسي هو الوساطة بين المؤسسات وخزينة الدولة ، أحر نشاطاتها اختتمت في ظروف ملائمة للبنك، ميزانية 31 ديسمبر قدرت ب 78489 مليار دح بالمقارنة بنشاط 1993

نستطيع القول استنادا على ميزانية نشاط بنك الجزائر الخارجي، انه لم ينقطع عن بذل جهود مختلفة الأشكال اتجاه زبائنه من القطاع العام او الخاص، داخليا او خارجيا لتوفير خدمات تتوافق والوضعية الاقتصادية الجديدة، كما يستعمل بنك الجزائر الخارجي وسائل الاتصال والمعالجة المعقدة كالإنترنت والإعلام الآلي وكذا سويفت (SWIFT)

ثانيا: نشأة وتطور بنك الجزائر الخارجي

تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي في 01 اكتوبر 1967 طبقا للمرسوم رقم 67-204 في شكل شركة جزائرية حدد رأسماله مبدئيا ب 20 مليون دينار جزائري، مقره الجزائر العاصمة،

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

بإمكانه إقامة وكالات وفروع، بموافقة وزير المالية كما يمكنه إقامة وكالات خارج الوطن، وتصنيفها لا يكون الا بموجب نص تشريعي، وقد تم أنشاؤه على انقاض المؤسسات البنكية التالية:

❖ القرض الليوني في 01 اكتوبر 1967: (Le crédit Lyonnais)

❖ الشركة العامة في 31 ديسمبر 1967 (Société générale)

❖ البنك الشمالي للتسليف 30 افريل 1968: (Crédit du nord)

❖ البنك الصناعي للجزائر وبنك البحر الأبيض المتوسط في 31 ماي 1968:

(Banque industrielles d'Algérie et de la méditerrané)

❖ بنك باركليز الفرنسي في سنة 1968

ومع إنشاء البنك الجزائري الخارجي تم إرسال أول هيكل تنظيمي وضم:

• دائرة الشؤون الإدارية.

• هيكل المواد الهيدروكربونية .

• دائرة الشؤون الخارجية.

• دائرة دراسات الاستغلال.

تحصل بنك الجزائر الخارجي على هيكله النهائي في 01 جوان 1968، وتأسيسه يمثل المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم البنكي، حيث يسير من طرف رئيس و مدير عام مساعد وثلاث مستشارين، وهم مكلفون بالتسيير وتطبيق السياسة الخاصة بالبنك وتمثيله اتجاه الغير، ومنذ 1970، كان بنك الجزائر الخارجي محل ثقة لجميع العمليات البنكية

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

للمؤسسات الصناعية الكبرى مع المؤسسات الأجنبية (سونطراك، شركة النقل البحري ، شركات البناء....الخ)

حافظ البنك على نفس الهيكل التنظيمي إلى غاية 1980، بعدها راسي شكل ثاني من التنظيم الهيكلي أكثر توافقا مع تقدم عمليات البنك، و تم استحداث عدة مديريات تحت سلطة مستشار مديرية البنك، يضم الهيكل التنظيمي من مديريتان عامتان مساعدتان و 9 مديريات مركزية عملياتية.

في سنة 1988 تم استحداث تنظيم جديد راسي تحت سلطة المدير الذي أعاد تنظيم وحدات الشؤون الخارجية، وأصبح بنك الجزائر الخارجي من بين ابرز المؤسسات البنكية الأولى المنفصلة ذاتيا، وذلك بموجب أحكام القانون 89/61 الصادر في 12 جانفي 1988 وحضي برأس مال اجتماعي قدر ب 24.5 مليون دينار جزائري.

وفي سنة 1989 تم الاعتماد على هيكل تنظيمي جديد، وهو تنظيم يضم 3 مديريات عامة مساعدة عملياتية لكل عدد معين من الوحدات المركزية، وبعد 21 سنة خبرة وبفضل تطبيق القانون رقم 01-88 في 12 جانفي 1988 المتعلق باستقلالية المؤسسات، قام بنك الجزائر الخارجي بتغيير شكله وأصبح يوم 5 فيفري 1989 مؤسسة بالأسهم، رأس ماله قفز من 1 مليار دح إلى 24.5 مليار دح، مع المحافظة بشكل عام على هدفه الأساسي المسطر بموجب المرسوم المؤرخ في 1 اكتوبر 1967، كما تم استحداث هيكل تنظيمي آخر سنة 1996 من طرف المدير الجهوي بمقتضى مذكرة المدير العام رقم 01 الصادر في 02 جانفي 1996 .

زود بنك الجزائر الخارجي بدائرة التسويق سنة 1997 (مذكرة المدير العام رقم 02 المؤرخة في 1997/04/21) ملحقة بمديرية الشبكة، وتتفرع هذه الدائرة إلى قطاعين: قطاع "مؤسسي" وقطاع "شخصي" بالاطافة إلى مكتب المراجعة الدولية Deloitte و Touen

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

حيث يقوم بتوزيع مسؤولية السياسة التجارية، واستجابة للسياسة الجديدة للبنك التي تهدف إلى تحقيق الفعالية في التسيير البنكي، تبنى البنك هيكلًا تنظيميًا جديدًا سنة 2003، بموجبه تم استحداث هياكل جديدة، ونم توسيع وتمديد مهام واختصاصات الهياكل الموجودة.

حاليا للبنك فرعين في الخارج:

- البنك الدولي العربي (باريس).

- البنك العربي للاستثمار والتجارة الدولية (ابوظبي).

يتم توزيع الرأس المال الاجتماعي على 4 صناديق مساهمة حسب النسب التالية:

- صندوق مساهمة "الإلكترونيك، المواصلات، الإعلام الآلي" 35%

- صندوق مساهمة "كيمياء، بتروكيمياء، صيدلة" 10%

وتشير بعض المعطيات حول نشاط بنك الجزائر الخارجي إلى:

www.bea.dz/résultas

- تطورت أعباء الاستغلال ومخصصات الامتلاك ب 10%، حيث تجاوزت 4.8 مليار دينار.

- أصبح معامل الاستغلال يمثل نسبة 12% مقابل 20% سنة 2004.

- تم رفع المؤونات المشكلة لتغطية أخطار المقابلات إلى 33.2 مليار دينار، بمقدار مرتين عما كانت عليه سنة 2004.

- ارتفع مقدار الأموال الخاصة نهاية 2005 إلى 34.1 مليار دينار، وبإضافة الأموال المخصصة لتغطية الأخطار تسمح باحترام النسب القانونية، باستثناء المتعلقة

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

بتقسيم المخاطر، حيث تجاوزت في بعض المؤسسات العامة المنحلة، مؤهلة لإعادة الهيكلة المالية الحدود المتعارف عليها.

- نمو الناتج البنكي الصافي بنسبة 82% بين سنتي 2004 و 2005.
- فاق إجمالي الميزانية نسبة 9%.
- نمو المنتج البنكي ب 40%.
- بلغ الهامش البنكي ارتفاع بنسبة 86%.
- تحسن الأرباح بنسبة 51%

من بين العوامل التي ساعدت على بلوغ هذه النتائج، هناك عوامل داخلية تتمثل في المجهود الجماعي الهام للبنك بالنظر للتقدم والتحديث والانجازات المحققة، اما من بين العوامل الخارجية هو إطلاق برنامج النمو من طرف السلطات العمومية.

المطلب الثاني: التنظيم الإداري لبنك الجزائر الخارجي

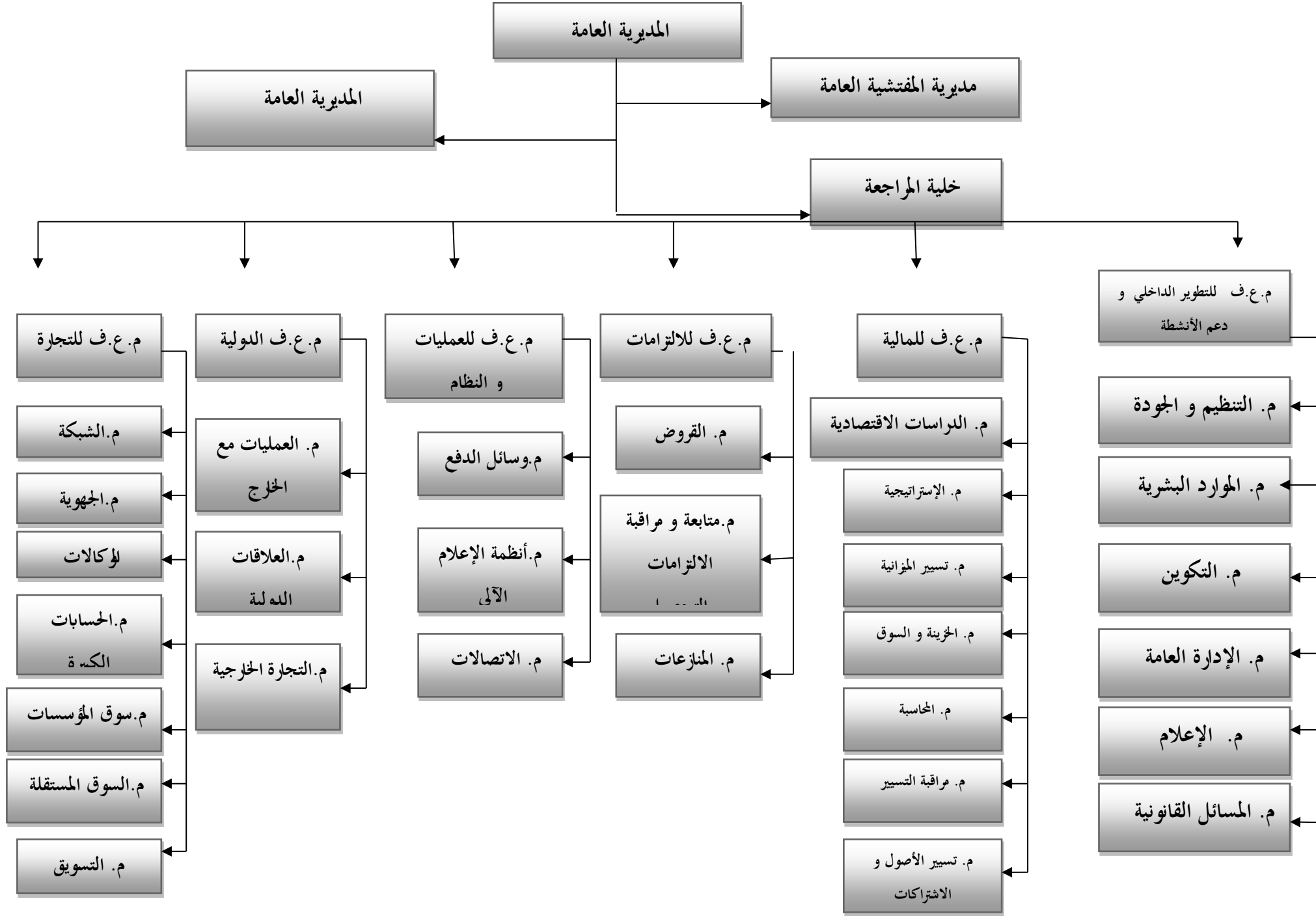
في قمة التسلسل الهرمي نجد على مستوى القمة الرئيس العام ومستشاريه وهم تابعين له بشكل مباشر ويعملون تحت إمرته الواحدة، كما نجد مديرية المتقنية العامة وخليّة التقنيّة والتطهير، والمديرية العامة الفرعية التي تضم عدة خلايا إستراتيجية: خلية التنظيم، مديرية المحاسبة، مديرية الإعلام الآلي، مديرية الخزينة مديرية المراقبة والتسيير، والمديرية العامة الفرعية الدولية تضم: مديرية العلاقات الدولية، مديرية التجارة الخارجية، مديرية العمليات مع الخارج، أما الأمانة العامة فتضم: مديرية الموارد البشرية والتكوين، مديرية الدراسات القانونية والمنازعات، مديرية الإدارة العامة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

وبمراجعة التقرير السنوي لسنة 1990 والهيكل الجديد لبنك الجزائر الخارجي لنفس السنة، نلاحظ ان البنك محدد البنية بمديريات مركزية ومديريات شبكات الاستغلال والتي تربط الاطراف ذات الصلة والمنتشرة عبر كامل الإقليم الوطني:

- (1) مديرية العلاقات الدولية.
- (2) مديرية التجارة الخارجية.
- (3) مديرية العمليات مع الخارج.
- (4) مديرية الالتزامات مع المشاريع الكبيرة.
- (5) مديرية تنسيق الشبكة.
- (6) مديرية الالتزامات مع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة.
- (7) مديرية المحاسبة والخزينة.
- (8) مديرية التنظيم والإعلام الآلي.
- (9) مديرية الاتصال.
- (10) مديرية التخطيط.
- (11) مديرية الموارد البشرية والتكوين.
- (12) مديرية الدراسات القانونية والمنازعات القضائية.
- (13) مديرية الإدارة العامة.

الشكل رقم 01: الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت -



ثالثا: عرض مهمة كل منصب أو مصلحة

1. المدير العام (المدير التنفيذي): يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة ويتأكد ملف القرض ويمضي عليه في حالة الموافقة.
2. نائب المدير: يعطي رأيه بالموافقة أو عدم الموافقة ويرأس اللجنة نيابة عن المدير العام ويقوم بالمراقبة.
3. مصلحة الالتزامات: لها مهمة تفعيل القرض، ما أن يرخص هذا الأخير من طرف مصلحة العلاقات مع الزبائن.
4. مصلحة العلاقات مع الزبائن: لها وظيفة جمع وتحليل كل عوامل التقييم اللازمة لدراسة الملف بالإضافة إلى البحث عن الضمانات المتعلقة بالقروض المطلوبة.
5. مصلحة تسيير الإدارة: عملها يتعلق بكل الجوانب الإدارية على مستوى الوكالة.
6. مصلحة الصندوق: لها وظيفة:
 - تلقي الودائع النقدية.
 - تنفيذ التحويلات لمصلحة حساب الزبائن.
 - القيام بتنفيذ أوامر تسديد الحسابات الموكلة إليها في حدود المبالغ التي تملكها.
7. مصلحة العلاقات مع الخارج: تهتم هذه المصلحة بالعمليات التجارية التي تغطي بالعملية الصعبة، وتستقبل التحويلات لصالح الزبائن المقيمين في الجزائر.
8. مصلحة القرض:
 - مهمة مصلحة القرض: على مستوى الوكالة مصلحة القرض هي موضوع الدراسة، فهي مكلفة ب:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

- جمع وتحليل كل عناصر التقييم (وثائق محاسبية، تجارية، جبائية، مالية) الضرورية لدراسة الملف.
- متابعة التزامات البنك والبحث عن الضمانات المرتبطة بالقروض المطلوبة.
- العلاقات الوظيفية والتسلسل الهرمي لمصلحة القرض: بغية فهم ذلك يكون من المفيد تتبع مسار ملف القرض منذ وصول الزبون إلى نقطة الاستقبال حتى إشعار قرار البنك لهذا الأخير.

المطلب الثالث: وظائف ونشاطات بنك الجزائر الخارجي

في سياق فهم الدور الحيوي الذي يلعبه بنك الجزائر الخارجي، من الضروري التطرق إلى أبرز وظائفه ونشاطاته التي تشكل جوهر وجوده كمؤسسة مالية عمومية. ويبرز هذا المطلب مختلف المهام التي يضطلع بها البنك، سواء على الصعيد المحلي أو الدولي، ودورها في دعم الاقتصاد الوطني.

أولاً: وظائف بنك الجزائر الخارجي

هو البنك التجاري الذي تتمثل مهمته في جمع رأس المال القصير والمتوسط والطويل الأجل ومنح القروض وجذب عروض الزبائن وخدمة طلباتهم، بنك الجزائر الخارجي بإمكانه القيام بما يلي:

- تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى.
- ترخيص جميع أشكال الإقراض، قروض أو تسبيقات مع أو بدون ضمان، وبالمقدار ذاته بالاضافة إلى المشاركة والوساطة.
- تمويل جميع أشكال عمليات التجارة الخارجية.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

- بالإضافة إلى تمويلاتها الخاصة فإنها تتدخل بضمانها وضمان الوفاء او حتى باتفاقات القرض مع مراسلين أجنب لترقية الصفقات التجارية مع دول أخرى.
- المشاركة في كل نظام أو مؤسسة تامين القروض ويمكن لها أن تكلف بالتسيير أو المراقبة مع الخارج.
- يتخذ تحت أي شكل من الأشكال، فائدة ومشاركة مع أي شركة أو مؤسسة جزائرية أو أجنبية، لها نفس الهدف المشترك أو من نفس الطبيعة لتطوير عملياتها الذاتية.
- معالجة جميع عمليات الصرف العاجلة أو الآجلة المبرمة، المستعارة المقرضة، رهن الحيازة، ربح فروق الأسعار بين العملات الأجنبية.
- يمكنها تنفيذ كل العمليات البنكية الداخلية والخارجية التي تلائم موضوعها وذلك في إطار القوانين السارية المفعول.
- يمكنها إعادة تسيير المخازن العمومية، القيام بالشراء أو القيام بالعمليات العقارية أو غير العقارية المتصلة بنشاط الشركة، اتخاذ إجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها.
- يقدم الخدمات المطلوبة من طرف الزبائن.

ثانيا: نشاطات ومهام البنك

مهمته الأساسية هي تسهيل التنمية في إطار التخطيط الوطني والعلاقات المالية والاقتصادية للجزائر مع البلدان الأخرى، وفي هذا الإطار منح له ثقة في معظم

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

العمليات البنكية لأكبر الشركات الصناعية مع الخارج (ذات النشاط والحجم الكبير).

التسهيلات البنكية: يمنح البنك المتعاملين معه التسهيلات البنكية التي تشمل ما يلي:

- القروض القصيرة الأجل لمدة لا تتجاوز السنة أو السنتين لتمويل رأس مال العامل

- القروض المتوسطة الأجل لمدة لا تتجاوز خمس سنوات والقروض الطويلة الأجل لمدة لا تتجاوز عشر سنوات بغايات إحداث نشاطات جديدة او توسيع النشاطات القائمة.

- يمنح البنك الحسابات الجارية المدينة للمتعاملين معه لتأمين احتياجاتهم الضرورية من الأموال النقدية وضمن حدود ضيقة ويتم العمل بها حسب التعليمات التي يصدرها مجلس الإدارة.

- خصم السندات التجارية.

- شراء الشيكات والسحوبات للاطلاع بالاستناد إلى حاجات المتعاملين ووضعهم المالي وسمعتهم الأدبية.

- الإقراض على عقود التصدير الجارية بين المتعاملين وبين المستوردين في الخارج بالاستناد إلى حاجة المتعامل ووضعهم المالي.

- الإقراض لقاء وثائق الشحن للتصدير، حيث يمنح البنك هذه السلف بالاستناد إلى حاجة المتعامل ووضعهم المالي وسمعته الأدبية.

- إصدار الكفالات والقبولات.

الخدمات البنكية: يقدم البنك الخدمات البنكية للمتعاملين والمراسلين كما يلي:

- قبول الودائع وفتح الحسابات الجارية الدائنة وتكون الودائع تحت الطلب أو ودايع لأجل أو ودايع توفير.
- إصدار الشيكات وإجراء الحوالات وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك: حيث يقوم البنك ببناء على طلب خطي من الزبون بإصدار الشيكات وإجراء جميع الحوالات البرقية والهاتفية والعادية وتصديق الشيكات المسحوبة على البنك وتقييد القيمة المعادلة لهذه الحوالات والشيكات مع العمولات المترتبة عليها والمقررة أصولا والنفقات الأخرى على الحساب وفي حدود المؤونة الموجودة فيه او لقاء دفع المبلغ نقدا حسب الحال.
- يقوم البنك بتحصيل السندات والسحوبات والشيكات المحررة بالدينار الجزائري التي تقدم اليه وفقا للشروط التي يحددها مجلس الإدارة وبعد تظهيرها لأمر البنك.
- يقدم البنك للمتعاملين معه ولمراسليه بناء على طلبهم المشورة والمعلومات وفق التعليمات الخاصة بذلك ولا يتحمل اية مسؤولية من جراء تقديم هذه المشورات والمعلومات.

المبحث الثاني: الدراسة الميدانية على بنك الجزائر الخارجي (BEA) عين تموشنت

يهدف هذا المبحث إلى تسليط الضوء على واقع الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية من خلال دراسة ميدانية ببنك الجزائر الخارجي (BEA) وكالة عين تموشنت. وتعد هذه الدراسة خطوة أساسية لفهم مدى تجسيد المفاهيم النظرية في الواقع العملي.

المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة

تشمل الإجراءات المنهجية للدراسة على مجموعة من العناصر أهمها: تحديد مجال الدراسة أدوات جمع البيانات، مجتمع الدراسة، عينة الدراسة، بيانات إستمارة الاستبيان، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version26 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها فيما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 02 مارس 2025 واستمرت إلى مدى 15 يوم حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمه من طرف الأساتذة وبعض العمال بالمؤسسة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة، وبعد ما تم إسترجاع الإستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

❖ البيانات الأولية:

من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الإستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفرغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss وإستخدام الإختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

❖ البيانات الثانوية:

تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بالموضوع قيد الدراسة.

ثانياً: أدوات جمع البيانات

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

يعتبر الإستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج بحيث وجه الإستبيان للعمال، زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى المؤسسة بغية الإستفسار حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية ببنك الجزائر الخارجي (BEA)-عين تموشنت- بصفة خاصة، وكذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثالثا: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. **مجتمع الدراسة:** يشتمل مجتمع دراستنا على جميع عمال بنك الجزائر الخارجي (BEA)-عين تموشنت- والمقدر بـ 38 عامل.

2. **عينة الدراسة:** اختيرت العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عمال بنك الجزائر الخارجي (BEA)-عين تموشنت- والتي بلغ عددها 38 استمارة.

كان عدد الإستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة 36 استمارة يعني أن عينة الدراسة موافقة للتوزيع الطبيعي وبالتالي هي مناسبة للدراسة.

3. حدود الدراسة:

- الحدود المكانية: بنك الجزائر الخارجي (BEA)-عين تموشنت-
- الحدود الزمنية: إمتدت فترة التربص من 02 مارس 2025 إلى 16 مارس 2025.

4. متغيرات الدراسة:

- المتغير المستقل: الشمول المالي.
- المتغير التابع: جودة الخدمات البنكية.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الإستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم إستبيان تكون من المعلومات الشخصية و13 سؤال مغلق، شمل الإستبيان على محورين وهذا لغرض الإحاطة بجميع جوانب موضوع الدراسة والإجابة على الفرضيات المطروحة وكانت محاور الدراسة على النحو التالي:

• المحور الأول: الشمول المالي.

• المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية.

وقد تم إستخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، بإعتباره أكثر المقاييس إستخداما لقياس الآراء نظرا لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الإستبيان والمتمثلة في (غير موافق بشدة، غير موافق، محايد، موافق، موافق بشدة) وعلى المجيب على الأسئلة وضع علامة (x) أمام الإجابة المناسبة التي يختارها، حيث أن الاختيار غير موافق بشدة يعني درجة (1)، غير موافق درجتان (2)، محايد (3) ثلاثة درجات، موافق أربع درجات (4) وأخيرا موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول (01): درجات سلم ليكرت الخماسي

التصنيف	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
الدرجة	1	2	3	4	5

المصدر: (محمد خير أبو زيد، 2005، ص22)

المطلب الثالث: صدق الإستبيان

أولا: الصدق الظاهري

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

تم عرض الإستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الإستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الإستبيان وترابط محاوره والتي أخذت بعين الإعتبار في إطار تصحيحي يتمشى مع ما تم الإشارة إليه، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال بنك الجزائر الخارجي (BEA)-عين تموشنت- من أجل التأكد من محتوى الإستبيان وضوح عباراته.

ثانيا: صدق الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان

بغية التحقق من صدق الإتساق الداخلي لعبارات الإستبيان تم حساب معاملات الارتباط بيرسون لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05%.

1. الإتساق الداخلي لعبارات المحور الأول " الشمول المالي "

الجدول(02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الشمول المالي"

العبارة	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
01	0.757**	0.000
02	0.861**	0.000
03	0.757**	0.000
04	0.944**	0.000
05	0.654**	0.000
06	0.836**	0.000

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

0.000	0.959**	07
-------	---------	----

المصدر: من إعداد الطالب اعتمادا على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.05

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لعبارات المحور الأول "الشمول المالي" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الإتساق الداخلي لكل عبارات المحور الأول "الشمول المالي" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2. الإتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "جودة الخدمات البنكية"

الجدول (03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني "جودة الخدمات البنكية"

العبارة	معامل بيرسون	القيمة الاحتمالية sig
08	0.898**	0.000
09	0.888**	0.000
10	0.888**	0.000
11	0.762**	0.000
12	0.933**	0.000
13	0.937**	0.005

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. **:
مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن معظم معاملات الارتباط لعبارات المحور الثاني " جودة الخدمات البنكية " دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الإتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني " جودة الخدمات البنكية " مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

ثالثاً: ثبات الإستبيان

من خلال تطبيق برنامج SPSS تم إجراء إختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول (04): ثبات الإستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الإستبيان	13	96.9%

المصدر: من إعداد الطالبين اعتماداً على مخرجات SPSS.

○ نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين: متغير مستقل وهو "الشمول المالي"، و المتغير التابع "جودة الخدمات البنكية" ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

$$(y) = f(x)$$

حيث أن:

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

الشمول المالي Y: المتغير المستقل.

جودة الخدمات البنكية X1 : المتغير التابع.

المبحث الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المبحث تحليل نتائج الإستبيان من خلال الإعتماد على البرنامج الإحصائي SPSS وإختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والإقتراحات التي يستفيد منها بنك الجزائر الخارجي BEA - عين تموشنت - .

المطلب الأول: دراسة وتحليل المعلومات الشخصية للإستبيان

وسوف نبينها من خلال الجداول و الأشكال التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي:

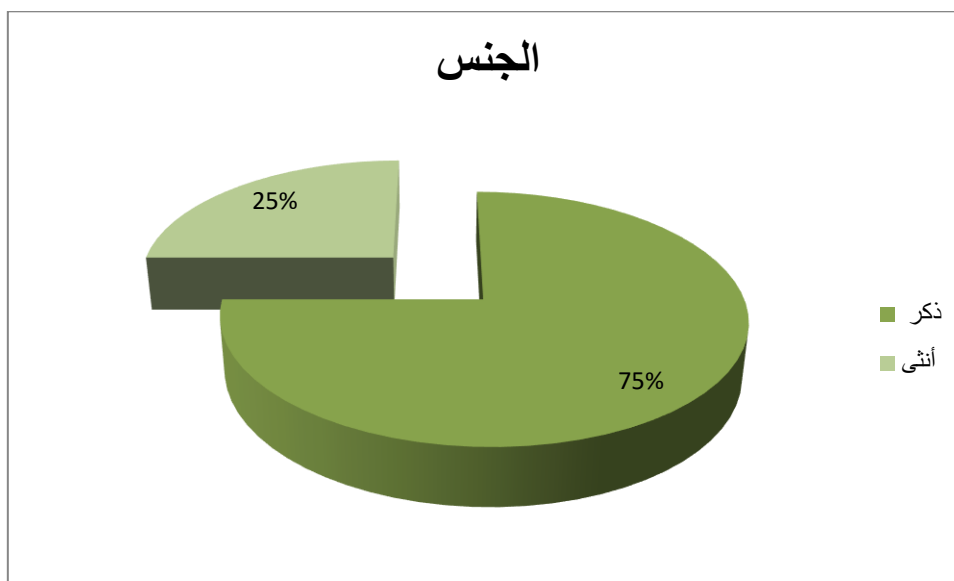
الجدول (05): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية %	التكرار	الجنس
75%	27	ذكر
25%	9	أنثى
100%	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب استنادا على مخرجات برنامج SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن عدد الذكور بلغ 27 ذكر بنسبة 75% في حين أن عدد الإناث بلغ 9 بنسبة 25% وبالتالي فإن الطابع الذكوري يغلب على الطابع الأنثوي بنسبة 50%.

ثانيا: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

الجدول (06): توزيع العينة حسب العمر

النسبة المئوية %	التكرار	العمر
33,3%	12	بين 25 و 35 سنة
33,3%	12	بين 35 و 45 سنة

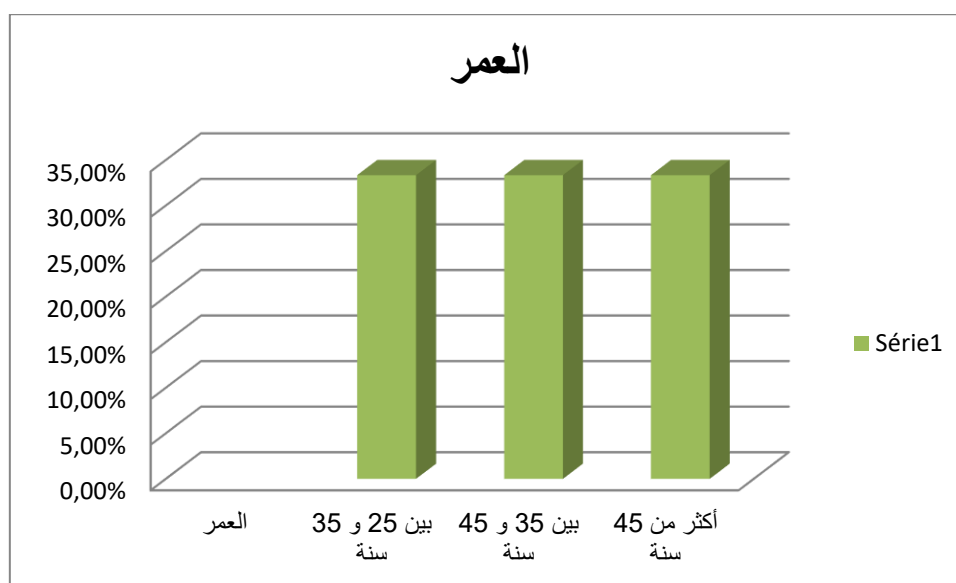
الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

33,3%	12	أكثر من 45 سنة
100 %	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (03): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة للعمر: من خلال الشكل والجدول أعلاه نلاحظ أن العينة تتشكل من تركيبة متنوعة من حيث السن، إذ نجد أن تكرارات الفئات العمرية متساوية و مقدره ب 33.33% ومنه نستنتج أن بنك الجزائر الخارجي لعين تموشنت يعتمد بشكل كبير على الفئات العمرية المتوسطة و الفئة الشبابية وهذا راجع لخبرتهم الواسعة في هذا المجال وأن طبيعة العمل تتطلب الحذر وسرعة في الأداء.

ثالثاً: توزيع العينة حسب "الدرجة العلمية":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

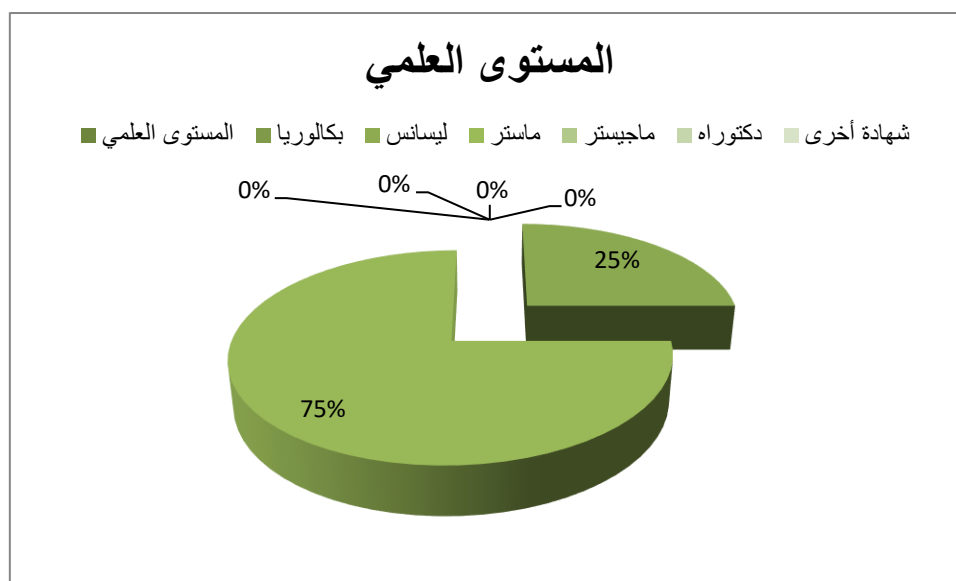
الجدول (07): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية

النسبة المئوية %	التكرار	المستوى العلمي
0%	0	بكالوريا
25%	9	ليسانس
75%	27	ماستر
0%	0	ماجستير
0%	0	دكتوراه
0%	0	شهادة أخرى
100%	36	المجموع

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (04): توزيع العينة حسب الدرجة العلمية



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS

بالنسبة للدرجة العلمية: نلاحظ من خلال الشكل والجدول أعلاه بأن العمال الحاصلين على شهادة الماجستير يحتلون أعلى نسبة والمقدرة بـ 75% تليها نسبة الحاصلين على شهادة الليسانس بنسبة 25% وأما باقي المستويات فكانت معدومة وهذا ما يدل على أن المؤسسة تعتمد بشكل كبير على خريجي الجامعات عند توظيف عمالها.

رابعاً: توزيع العينة حسب "عدد سنوات الخبرة في العمل":

الجدول (08): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل .

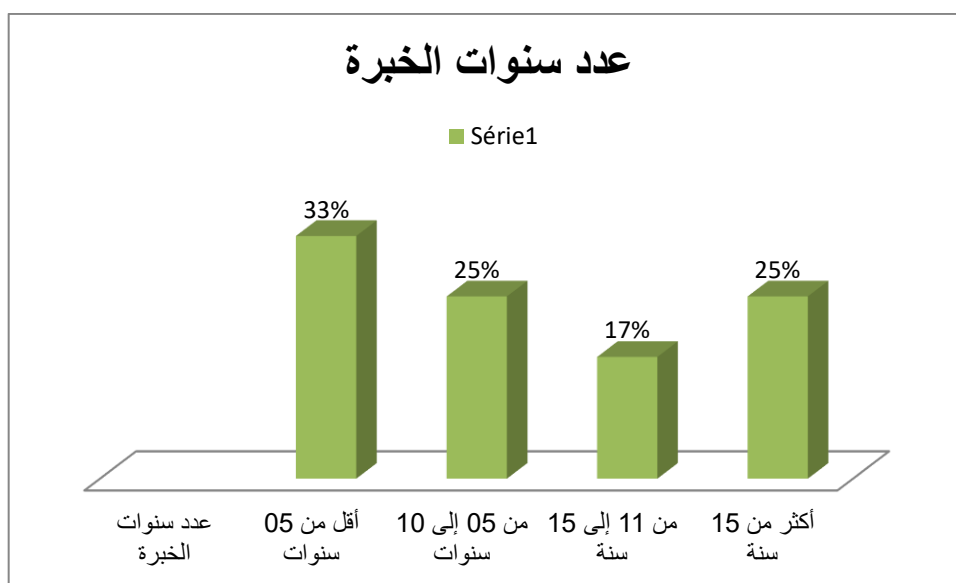
النسبة المئوية %	التكرار	عدد سنوات الخبرة
33%	12	أقل من 05 سنوات
25%	9	من 05 إلى 10 سنوات
17%	6	من 11 إلى 15 سنة
25%	9	أكثر من 15 سنة

33%	36	المجموع
-----	----	---------

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل (05): توزيع أفراد العينة حسب عدد سنوات الخبرة في العمل



المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPSS.

بالنسبة لعدد سنوات الخبرة في العمل: نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أكبر نسبة لأفراد العينة التي تتراوح خبرتهم أقل من 5 سنوات بنسب 33%، تليها الفئة التي تتراوح خبرتهم من 5 إلى 10 سنوات و فئة أكثر من 15 سنة بمعدل 25%، ثم تليها الفئة ذات سنوات خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة 17%. وهذا ما يدل على توفر الخبرات الكافية داخل بنك الجزائر الخارجي-عين تموشنت- .

المطلب الثاني: عرض وتحليل نتائج الاستبيان

تظهر الجداول بالأسفل كل من التوزيع التكراري، الانحراف المعياري، الوسط الحسابي ودرجة الاستجابة للمحورين كل لوحده التي تم التوصل إليها من خلال المدى وهو

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر والأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارت الخماسي والذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي $(4=1-5)$ والتي يتم قسمتها على خلايا المقياس $(0.8=5/4)$ ، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار وبالتالي كلما كان الوسط الحسابي محصور في المجال $(1.80-1)$ فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جدا، أما إذا كان محصور في المجال $(2.60-1.80)$ فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال $(3.40-2.60)$ درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال $(4.20-3.40)$ الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة، أما بالنسبة للمجال $(5-4.20)$ فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جدا وأن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارت الخماسي.

الجدول (09): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارت

5-4.20	4.19-3.40	3.39-2.60	2.59-1.81	1.80-1
مرتفعة جدا	مرتفعة	متوسطة	منخفضة	منخفضة جدا

المصدر: سلم ليكارت الخماسي.

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أقل من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى رفض محتوى العبارة.

✓ إذا كانت متوسطات الإجابة أكثر من 3: يعني أن ميل المستجوبين إلى قبول محتوى العبارة.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

المحور الأول: "الشمول المالي"

الجدول (10): تحليل عبارات المحور الأول "الشمول المالي"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
										%	%	%	%	%
										التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار
1	0	0	0	27	9	4,25	0.439	3	مرتفعة جدا	0	27	9	0	0
	0%	0%	0%	78%	25%					0%	0%	0%		
2	0	0	0	21	15	4,42	0.500	2	مرتفعة جدا	0	21	15	0	0
	0%	0%	0%	58.3%	41.7%					0%	0%	0%		
3	0	0	0	27	9	4,25	0.439	4	مرتفعة جدا	0	27	9	0	0
	0%	0%	0%	75%	25%					0%	0%	0%		
4	0	0	9	15	12	4,08	0.770	6	مرتفعة	0	15	12	9	0
	0%	0%	25%	41.7%	33.3%					0%	0%	0%		
5	0	0	3	3	30	4,75	0.604	1	مرتفعة جدا	0	3	30	3	0
	0%	0%	8.3%	8.3%	83.3%					0%	0%	0%		
6	0	0	3	24	9	4,17	0.561	5	مرتفعة	0	24	9	3	0
	0%	0%	8.3%	66.7%	25%					0%	0%	0%		

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

مرتفعة	7	0.967	3,58	6	15	9	6	0	7
				16.7%	41.7%	25%	16.7%	0%	
مرتفعة جدا		0.524	4,21	مجموع عبارات المحور الأول					

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.21 بأهمية نسبية مرتفعة جدا ، وبانحراف معياري قدر ب 0.524.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة جدا ما عدا العبارة الرابعة و السادسة و السابعة كانت فيها نتيجة الإستجابة مرتفعة فهي تمثل "الشمول المالي" وبعد تحليل نتائج إستجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين 3.58 و 4.75 بأهمية نسبية مرتفعة وبانحراف معياري ما بين 0.439 و 0.967 وهذا يدل على أن إستجابات أفراد العينة في بنك الجزائر الخارجي -عين تموشنت- تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور الشمول المالي فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في إطار عمل المؤسسة.

المحور الثاني: جودة الخدمة.

الجدول (11): تحليل عبارات المحور الثاني " جودة الخدمة"

رقم العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب حسب الأهمية	درجة الاستجابة									
										التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار				
										%	%	%	%	%				
8	0	0	9	21	6	3.92	0.649	5	مرتفعة	0	0	25%	58.3%	16.7%				
	0	0	3	21	12					4.25	0.604	1	مرتفعة جدا	0	0	8.3	58.3%	33.3%
10	0	0	3	21	12	4.25	0.604	2	مرتفعة جدا	0	0	8.3	58.3%	33.3%				
	0	0	0	27	9					4.25	0.439	3	مرتفعة جدا	0	0	0%	75%	25%
12	0	0	9	18	9	4.00	0.717	4	مرتفعة	0	0	25%	50%	25%				
	0	0	15	15	6					3.75	0.732	6	مرتفعة	0	0	41.7%	41.7%	16.7%
مجموع عبارات المحور الثاني										0	0				4.07	0.567		مرتفعة

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات spss.

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.07 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري إجمالي قدر ب 0.567.

وقد كانت نتائج إستجابات أفراد العينة متساوية نصفها مرتفعة و النصف الاخر مرتفعة جدا، إذ أن قيم المتوسطات الحسابية للعبارات تراوحت قيمتها ما بين 3.75 و4.25، وبانحراف معياري ما بين 0.717 و 0.649 مما يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور "جودة الخدمة" يميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة عليه.

المطلب الثالث: إختبار الفرضيات الإحصائية

1. دراسة التوزيع:

من خلال العينة ($N \leq 40$) إذن يمكن اعتبار أن التوزيع المتغيرات يخضع للتوزيع الطبيعي ومنه يمكن إجراء الاختبارات التالية:

• اختبار الفرضيات:

لمعرفة أثر الشمول المالي على تعزيز جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت، تم إختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدتين الآتيتين:

H0: لا يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

للإجابة على الفرضيات نستخدم نموذج الإنحدار الخطي البسيط للتحقق من التأثير:

$$Y = a_0 + a_1 X_1 + \mu$$

حيث:

Y: المتغير التابع (جودة الخدمات البنكية).

الفصل الثاني: دراسة تطبيقية حول دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

X1: المتغير المستقل (الشمول المالي).

a0: الثابتة وتمثل قيمة المتغير التابع عندما تكون قيم المتغيرات المستقلة تساوي الصفر.

a1: معامل الإنحدار للمتغير المستقل.

μ: الخطأ العشوائي.

الجدول (12): نتائج معامل الارتباط و إختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الإنحدار للفرضية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد R ²	قيمة الارتباط R
0.000 b	1187,3 43	1	10,930	10,930	بين المجموعات	0.972	0,986a
		34	,009	,313	داخل المجموعات		
		35		11,243	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع (جودة الخدمات البنكية) والمتغير المستقل (الشمول المالي)، تشير R إلى قبول الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 98.6% وهي درجة إرتباط (مقبولة)، كما أن معامل التحديد R² يشير إلى أن المتغير المستقل (الشمول المالي) يفسر 97.2% من التباين الحاصل في المتغير التابع (جودة الخدمات البنكية).

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig والمقدر ب 0.000^b أقل من 0.05 وعليه نقول أن هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول (13): نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية

المتغير التابع	النموذج	معاملات المعادلة	معامل Beta	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
جودة الخدمة	الجزء الثابت	,424		-3,230	,003
	الشمول المالي	1,066	,986	34,458	,000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار إيجابية من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة إيجابية بين المتغيرين الشمول المالي و جودة الخدمة حيث بلغ معامل الانحدار للشمول المالي 1.066 والذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل (الشمول المالي) بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار 1.066 من المتغير التابع (جودة الخدمات البنكية).

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 34,458 وهي أكبر من t المجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.000 وهي أقل من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن جودة الخدمات البنكية هو متغير مفسر الشمول المالي وبالتالي نقول أنه يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية في بنك الجزائر الخارجي -عين تموشنت- مما يعني رفض الفرضية العدمية H0 وقبول الفرضية البديلة H1 والمتمثلة فيما يلي:

H1: يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية

في بنك الجزائر الخارجي - فرع عين تموشنت عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

والمعادلة التالية توضح علاقة الارتباط بين متغير الشمول المالي و جودة الخدمات

$$Y = -0.424 + 1.066X1$$

البنكية

خلاصة:

بعد المعالجة التطبيقية لموضوع الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية من خلال دراسة ميدانية بفرع بنك الجزائر الخارجي بعين تموشنت، تبين من خلال تحليل الاستبيانات المسترجعة أن هناك علاقة ذات دلالة إحصائية بين مستوى الشمول المالي وجودة الخدمات المقدمة، بالإضافة إلى وجود تأثير للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية في البنك محل الدراسة، وقد أظهرت النتائج أن الجهود المبذولة من طرف البنك في مجال توسيع قاعدة الزبائن، وتسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية، ساهمت في تحسين مؤشرات الكفاءة، الاستجابة، والرضا لدى العملاء.

وبناء عليه، تم رفض الفرضية العدمية (H_0) التي تنفي وجود تأثير للمتغير المستقل على المتغير التابع، وقبول الفرضية البديلة (H_1) التي تقر بوجود تأثير ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية عند مستوى معنوية $(\alpha = 0.05)$ هذه النتائج تؤكد أهمية تكثيف الجهود الرامية إلى ترسيخ الشمول المالي كآلية لتعزيز أداء المؤسسات المصرفية وتوسيع نطاق استفادة الزبائن من الخدمات البنكية.

الخاتمة العامة

في خضم التغيرات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي، أصبح الشمول المالي أحد الركائز الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية، خصوصا في الدول النامية. ومن خلال هذه الدراسة التي تناولت موضوع "دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية - بنك الجزائر الخارجي - عين تموشنت"، تم التوصل إلى أن الشمول المالي لا يُعتبر هدفا في حد ذاته، بل هو وسيلة فعالة لتحسين أداء المؤسسات البنكية، خاصة من حيث جودة الخدمات المقدمة وتوسيع قاعدة الزبائن.

لقد مكنت الدراسة من الإحاطة بالجوانب النظرية والتطبيقية لمفهوم الشمول المالي، من خلال دراسة ميدانية على عينة من موظفي بنك الجزائر الخارجي بفرع عين تموشنت. وأثبتت النتائج أن تعزيز الشمول المالي له أثر إيجابي في تحسين جودة الخدمات البنكية، عبر عدة أبعاد كسهولة الوصول إلى الخدمات، تنوع المنتجات البنكية، رضا العملاء، وتحسين تجربة التعامل المصرفي.

كما كشفت الدراسة عن بعض التحديات التي تعيق فعالية الشمول المالي، أهمها ضعف الثقافة المالية لدى فئات واسعة من المواطنين، محدودية الابتكار في الخدمات، ونقص التغطية الجغرافية في بعض المناطق. ومن ثم، فإن تفعيل آليات الشمول المالي بشكل فعال يستوجب إصلاحات استراتيجية على المستوى التشريعي، التكنولوجي، والتنموي.

وعليه، فإن هذه الدراسة تبرز الحاجة إلى تكامل الجهود بين مختلف الفاعلين في المنظومة المالية لتوسيع نطاق الشمول المالي

وتحسين جودة الخدمات البنكية بما يخدم أهداف التنمية والاستقرار الاقتصادي في الجزائر.

➤ نتائج الدراسة:

- أظهرت الدراسة أن هناك علاقة طردية بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية، حيث كلما زاد الانفتاح البنكي على مختلف فئات المجتمع، تحسنت جودة الخدمات.
- تبين أن أدوات الشمول المالي مثل الحسابات البنكية المبسطة، الخدمات الرقمية، وتسهيل شروط فتح الحساب، ساهمت في زيادة ولوج الأفراد إلى الخدمات البنكية في فرع عين تموشنت؛
- لوحظ أن رضا العملاء مرتبط بدرجة تطبيق الشمول المالي، خاصة في ما يتعلق بسرعة الخدمة، سهولة التعامل، وتنوع المنتجات البنكية؛
- كشفت نتائج الاستبيان أن موظفي البنك يدركون أهمية الشمول المالي، ولكنهم يواجهون بعض الصعوبات المتعلقة بنقص التكوين أو ضعف جاهزية بعض الأدوات التقنية؛
- أسفرت الدراسة عن نتيجة مفادها أنّ هناك تأثير ذو دلالة احصائية للشمول المالي على جودة الخدمات البنكية في البنك الخارجي الجزائري- فرع عين تموشنت.

➤ التوصيات:

- تعزيز الثقافة المالية لدى المواطنين من خلال برامج توعوية وتثقيفية موجهة لمختلف شرائح المجتمع، خاصة في المناطق الريفية والمحرومة، لتعزيز ثقتهم في التعاملات البنكية.

- توسيع التغطية الجغرافية للبنك عبر فتح فروع جديدة أو مكاتب متنقلة في المناطق ذات الكثافة السكانية المنخفضة، بهدف تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية.
- رقمنة العمليات البنكية والاستثمار في التكنولوجيا المالية (Fintech) بما يسمح بتوفير خدمات رقمية مبتكرة وآمنة تسهل على العملاء إجراء معاملاتهم بسرعة وكفاءة.
- تصميم منتجات مالية مناسبة للفئات المهمشة مثل أصحاب الدخل المحدود، الشباب، والنساء، مع الأخذ بعين الاعتبار خصوصياتهم المالية والاجتماعية.
- تكوين وتأهيل الموارد البشرية بالبنك من خلال برامج تدريبية متخصصة في الشمول المالي وجودة الخدمة، لتعزيز كفاءتهم وقدرتهم على التعامل مع متطلبات الزبائن المختلفة.
- التركيز على رضا العملاء كأحد مؤشرات قياس جودة الخدمة، من خلال آليات فعالة لقياس رضا الزبائن وتلقي اقتراحاتهم وملاحظاتهم بشكل دوري.
- تحسين البنية التحتية البنكية وضمان استمرارية خدمات الصراف الآلي والدفع الإلكتروني، بما ينعكس إيجاباً على جودة الخدمة ورضا العملاء.
- تشجيع الشراكات بين القطاع العام والخاص في إطار دعم جهود الشمول المالي، من خلال مشاريع مشتركة لتوسيع قاعدة المتعاملين مع البنوك.
- مراجعة السياسات البنكية بانتظام بما يتماشى مع المعايير الدولية للشمول المالي، وضمان مرونتها لتلبية التغيرات الاقتصادية والاجتماعية.
- تعزيز دور البنك المركزي الجزائري في متابعة وتقييم تطبيق سياسات الشمول المالي على مستوى البنوك التجارية، وتقديم التوجيهات المناسبة لضمان فعاليتها وجودتها.

المراجع

1. أحمد محمود محمد النقيرة، أحمد محمد عبد الحى نور الدين، " دور الشمول المالي في تعزيز مستوى ثقة العملاء في الخدمات المصرفية : دراسة تطبيقية على العملاء بمنطقة وسط الدلتا"، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة ، المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة، 2019.
2. رشا حامد حسنين محمد غيث، " تطبيقات الزكاء الاصطناعي داخل الشركات في ظل تحديات جائحة كورونا مدخل لتطوير السلوك الاستباقي في جمال الشمول المالي"، مجلة روح القوانين- العدد المائة وتسعة الجزء الأول، يناير 2025.
3. مصطفى حسني بدر الدين محمد، اجنى وضاح حسن محمود، "تأثير التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الشمول المالي دراسة ميدانية على البنوك التجارية في القاهرة الكبرى"، المجلة العلمية للبحوث التجارية، العدد الاول، الجزء 2، يناير 2025.
4. أحمد، رفيق، "دور الشمول المالي في تحسين أداء البنوك التجارية"، مجلة الاقتصاد والمالية، جامعة الجزائر 3، العدد 15، 2020.
5. ايمان عزمي كمال عبد الحليم، وآخرون، " محددات الشمول المالي : الدور المعدل للعوامل الديموغرافية دراسة تطبيقية على مواطني وسط الدلتا"، المجلة العلمية للدراسات والبحوث المالية والتجارية، كلية التجارة، جامعة دمياط، مجلد 6، عدد 1، جزء 3، 2025.
6. بن زينة، نوال، " الشمول المالي كمدخل لتحسين أداء البنوك الجزائرية"، مجلة دراسات اقتصادية، 10(1)، 2021.

7. بهلول خيرية، ضبيان كريمة، "أثر جودة الخدمات المصرفية على الصورة المدركة للمعمل -دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR- تيارت"، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد5، العدد1، 2021.
8. بوحنية، بشير، "الشمول المالي كآلية لتحقيق التنمية الاقتصادية في الجزائر" مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، 5(2)، 2018.
9. بوسعدية، نسرين، "الشمول المالي كآلية لتعزيز جودة الخدمات البنكية"، مجلة العلوم الاقتصادية والتجارية، جامعة ورقلة، العدد 10، 2021.
10. بوكرومة، سامية، "دور الشمول المالي في ترقية القطاع المصرفي بالجزائر"، المجلة الجزائرية للتنمية الاقتصادية، 7(2)، 2022.
11. جوهري ميلود، "دور خدمات الصيرفة الإسلامية في تحقيق أبعاد المهل المالي في الجزائر لمفترة 2004-2021"، أطروحة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة دكتوراه الطور الثالث، تخصص: اقتصاد نقدي وبنكي، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، 2023-2024.
12. حويش حورية، مجدوب خيرة، "مساهمة التحول الرقمي في تحسين جودة الخدمات البنكية -دراسة تطبيقية لعينة من البنوك على مستوى ولاية تيارت الجزائر-"، مجلة الاقتصاد و المالية (JEF) المجلد 10، العدد 02، 2024.
13. خوالد أبوبكر، بالنور رابح، "أسس التسويق المصرفي"، الطبعة الأولى، دار بصمة علمية، الجزائر، 2023.

14. سمير قاسم محمد، "أثر تبني التكنولوجيا المالية على تعزيز أبعاد الشمول المالي-دراسة حالة"، مجلة الدراسات التجارية والإدارية، المجلد 2، العدد 3، 2022.
15. شريفة بوعبيدة، "واقع تطبيق أبعاد جودة الخدمة البنكية داخل البنوك التجارية الجزائرية من خلال منظور الزبون دراسة تحليلية لعينة من زبائن البنوك التجارية الجزائرية بأولاد يعيش البلدة"، مجلة الريادة لاقتصاديات الأعمال، المجلد 10، العدد 01، 2024.
16. صندوق النقد العربي، "تقرير الشمول المالي في الدول العربية أوظيفي"، إدارة البحوث والدراسات، 2020.
17. العابد برينيس شريفة، عبيدات سارة، "دور جودة الخدمات البنكية في تحسين الصورة الذهنية لدى العملاء: دراسة ميدانية ببنك القرض الشعبي الجزائري وكالة الطارف"، مجلة دراسات اقتصادية، المجلد 24، العدد 2، 2024.
18. عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، "قياس فجوة جودة الخدمة في البنوك التجارية (دراسة حالة عينة من البنوك التجارية بأم البواقي)"، مجلة المالية وحوكمة الشركات، المجلد 5، العدد 1، 2019.
19. عبد اللاوي، فاطمة الزهراء، "أثر الشمول المالي على جودة الخدمات البنكية - دراسة حالة بعض البنوك الجزائرية"، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية، 8(1)، 2020.
20. عطيل هارون، مصطفىاوي محمد أمين، "الشمول المالي ومؤشرات قياسه العالمية والمحلية"، مجلة الاقتصاد والتنمية، المجلد 08، العدد 01، 2020.

21. علي، محمد سعيد، "الشمول المالي وأثره على تطوير العمل المصرفي في الوطن العربي"، مجلة البحوث الاقتصادية، جامعة القاهرة، العدد 8، 2019.
22. عماري، نسرين، "آليات تعزيز الشمول المالي في الجزائر في ظل التحول الرقمي"، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير، (3)9، 2019.
23. كردوسي براهيمية، أمال براهيمية، "تحديات الشمول المالي في البنوك الجزائرية وآليات المواجهة"، مجلة المنتدى للدراسات والابحاث الاقتصادية، المجلد 6، العدد 1، 2022.
24. كروش نور الدين، واخرون، "أثر استخدام تكنولوجيا المعلومات على تحسين جودة الخدمة المصرفية"، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 14، العدد 1، 2020.
25. محمد بن موسى، "أثر المعرفة ومحو الأمية المالية على مستوى الشمول المالي في العالم خلال عام 2017"، مجلة الاستراتيجية والتنمية، المجلد 8، العدد 15، مكر، ديسمبر 2018.

مراجع أجنبية:

1. www.knowledge4all.com
2. Allen, F., Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., & Peria, M. S. M. The foundations of financial inclusion: Understanding ownership and use of formal accounts. Journal of Financial Intermediation, 2016, 27.

3. Beck, T., Demirgüç-Kunt, A., & Levine, R. Finance, inequality and the poor. *Journal of Economic Growth*, 12(1), 2007.
4. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J, »**The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution** ». The World Bank,2018.
5. Demirgüç-Kunt, A., Klapper, L., Singer, D., Ansar, S., & Hess, J. *The Global Findex Database 2017: Measuring Financial Inclusion and the Fintech Revolution*. World Bank Group. 2018
6. OECD. «**Financial Consumer Protection and Financial Inclusion**». OECD Publishing,2019.
7. Sarma, M., & Pais, J. Financial inclusion and development: A cross country analysis. *Journal of International Development*, 23(5), 2011.
8. World Bank. « **Financial Inclusion**», Overview. Retrieved from [<https://www.worldbank.org/en/topic/financialinclusion>], 2018.
9. Zins, A., & Weill, L. The determinants of financial inclusion in Africa. *Review of Development Finance*, 6(1), 2016.

الملاحق



وزارة التعليم العالي و البحث العلمي
جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير



دورالشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية

- بنك الجزائر الخارجي -عين تموشنت-

استمارة استبيان:

السيدات والسادة موظفي بنك الجزائر الخارجي -عين تموشنت ، السلام عليكم ورحمة الله تعالى و بركاته... تحية طيبة، وبعد:

نقوم بإجراء دراسة ميدانية تهدف إلى قياس " دورالشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات البنكية- بنك الجزائر الخارجي -عين تموشنت- " وذلك في اطار الإعداد لشهادة الماستر تخصص اقتصاد كمي.

وعليه فإننا نرجو منكم التكرم بمساعدتنا والإجابة على الأسئلة المطروحة والفقرات المطروحة من خلال التعبير عن رأيكم بوضع علامة (x). أم الاجابة التي ترونها مناسبة.

كما نعلمكم أن هذا الاستبيان لأغراض البحث العلمي فقط وأن كل إجاباتكم ستحظى بالسرية التامة
تقبلوا فائق التحية والاحترام

من إعداد الطالب

د غرزي

إشراف الدكتور:

➤ شارف أفرول بشير

الجزء الأول: البيانات الشخصية

(1) الجنس:

أنثى

ذكر

(2) الفئة العمرية:

بين 25 و35 سنة

أقل من 25 سنة

أكثر من 45 سنة

بين 35 و45 سنة

(3) الدرجة العلمية:

ليسانس

بكالوريا

شهادات أخرى

دكتوراه

ماجستير

(4) عدد سنوات الخبرة في العمل

من 5-10 سنة

أقل من خمس سنوات

أكثر من 15 سنة

من 10-15 سنة

الجزء الثاني: محاور الدراسة.

المحور الأول: الشمول المالي

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة
01	يسهم الشمول المالي في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية.				
02	يؤدي الشمول المالي إلى زيادة قاعدة العملاء في البنوك.				

					03	تساعد الخدمات البنكية الرقمية في تعزيز الشمول المالي.
					04	الشمول المالي يقلل من الفجوة بين المناطق الحضرية والريفية في الوصول للخدمات البنكية..
					05	تطبيق الشمول المالي يدعم الاستقرار المالي والاقتصادي.
					06	توفر البنوك خدمات إلكترونية متطورة لتعزيز الشمول المالي.
					07	يوجد وعي كافٍ لدى العملاء حول خدمات الشمول المالي.

المحور الثاني: جودة الخدمات البنكية

الرقم	العبارات	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق بشدة	غير موافق بشدة
01	الخدمات البنكية المقدمة تلبى احتياجات العملاء بشكل فعال.					
02	التحول الرقمي يعزز جودة الخدمات البنكية ويقلل الأخطاء.					
03	تؤدي الخدمات البنكية الإلكترونية إلى تحسين جودة الخدمة.					
05	تتميز الخدمات البنكية بالدقة والسرعة في تنفيذ المعاملات.					
06	هناك متابعة مستمرة لجودة الخدمات البنكية وتطويرها.					

