



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

مذكرة تخرج ضمن متطلبات لنيل شهادة الماستري في العلوم المالية والمحاسبة

تخصص: مالية المؤسسة

تحت عنوان:

الشمول المالي ودوره في تحسين جودة الخدمة البنكية

"دراسة حالة البنك الجزائري الخرجي - وكالة بني صاف"

تحت اشراف:

أ.د. حولية يحيى

من اعداد الطالبة:

✓ مباركي نجود غيزلان

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ: 2025/06/12

أعضاء لجنة التقييم

رئيسا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

د. بنونة محمد سامي

مشرفا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

أ.د. حولية يحيى

ممتحنا

جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب

أ.د. ادريس أميرة

السنة الجامعية: 2025/2024



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله الذي ما نجحنا وما علونا ولا تفوقنا الا برضاه، الحمد لله الذي ما إجتزنا دربا ولا تخطينا جهدا الى فضله واليه ينسب الفضل والكمال والإكمال

✨ من قال انا لها نالها.... وانا بها ان ابت رغما..... عنها اتيت بها ✨

أؤمن بمقولة لكل بداية نهاية وها انا احمل بين يدي (مذكرتي) التي تحمل بصماتي الخاصة وعملي الشاق وستبقى لي تذكيرا دائما بقوتي وارادتي.

اهدي تخرجي الى من احمل اسمه بكل فخر الى من حصد الاشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم بابا الغالي

الى اليد الخفية وصاحبة الدعاء الصادق دمت لي حياة لا تنتهي ورضاك عني هو اغلى ما املك امي الغالية

الى نبض قلبي.. ورفيقتي دربي.. انتن لقلبي وطن... ولروحي سكن.. كل لحظة جمعتني بكن كانت نعمة... وكل ضحكة منكن دواء... احبكما حبا لا يكتب بل يشعر... ويحفظ في أعماق القلب وصال، اشواق

“ اهلا بمن أصبحت جزء من عائلتنا "كنت اختا قبل ما تكوني زوجة اخ مروى

لكل عائلتي أتمنى ان أكون قد اضفت لحياتكم القليل من الفخر والسعادة، لولا وجودكم الدائم وحبكم الذي لا ينتهي لما كنت أصل الى هذا اليوم شكرا على كل شيء وبشكل خاص مباركي، فوقية

والى رفيقتي الروح اللتين شاركتاني خطوات هذا الطريق شيماء، وسيلة كنتما السند في كل لحظة، وجودكما في حياتي نعمة لا توصف ❤️

ولا أنسى "أ.د.حولية يحيى" مؤطري اهديه شكري الخالص لم يتوانى في مد يد العون لي

تجود غزلان

شكر و عرفان



لك الحمد والشكر ربنا يا من أمننت علينا بنعمة العلم، ويسرت لنا ما يعيننا على تحصيله وعلمتنا ما لم نكن نعلم وأمدتنا بالصبر والقوة لإنجاز هذه المذكرة. ثم الصلاة والسلام على الحبيب المصطفى خاتم الأنبياء والمرسلين، سيد الخلق أجمعين.

نتقدم بأسمى آيات الشكر والامتنان إلى الأستاذ المشرف " أ.د. حولية يحيى " لقبوله الإشراف على هذه المذكرة، وبصبره معنا على تصويبها ونشكره أيضا على تواضعه والذي كان لتوجيهاته ومساعدته القيمة الأثر الكبير في إخراجها. وكذلك نتقدم بقلب مليء بالامتنان والعرفان والتقدير والاحترام إلى كل من ساعدونا من قريب أو بعيد في إنجاز هذا العمل، جزاهم الله خيرا وأطال في عمرهم. كما نتقدم بشكرنا إلى موظفي البنك الخارجي الجزائري (BEA) - وكالة بني صاف على تقديمهم يد العون في إنجاز هذا العمل.



الصفحة	العنوان
	الإهداء
	شكروعرفان
	فهرس المحتويات
	قائمة الجداول
	قائمة الأشكال
أ	مقدمة عامة
	الفصل الأول: الشمول المالي وعلاقته بحسين جودة الخدمة البنكية
02	تمهيد
03	المبحث الأول: البعد النظري للشمول المالي وجودة الخدمة البنكية
03	المطلب الأول: ماهية الشمول المالي
09	المطلب الثاني: ماهية الجودة الخدمة البنكية
12	المطلب الثالث: علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية
17	المبحث الثاني: الدراسات السابقة
17	المطلب الأول: الدراسات السابقة باللغة العربية
19	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الفرنسية
22	المطلب الثالث: الدراسات السابقة باللغة الاجنبية
25	خلاصة
	الفصل الثاني: الدراسة التطبيقية للبنك الجزائر الخارجي – وكالة بني صاف
27	تمهيد

28	المبحث الأول: التقديم العام للبنك الخارجي الجزائري BEA
28	المطلب الأول: أساسيات حول بنك الجزائر الخارجي BEA
30	المطلب الثاني: أساسيات بنك الجزائر الخارجي – وكالة بني صاف
33	المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ومهام مصالح بنك الجزائر الخارجي-وكالة بني صاف
36	المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي – وكالة بني صاف
36	المطلب الأول: الإجراءات المنهجية للدراسة
38	المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته
41	المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة
49	المطلب الرابع: اختبار الفرضيات الإحصائية
53	خلاصة
55	خاتمة عامة
58	قائمة المراجع
	قائمة الملاحق

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الجدول
8-7	يمثل أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه حسب البنك الدولي	(01-01)
13	يمثل ترتيب الدول العربية في مؤشر الشمول المالي لسنة 2017	(02-01)
38	درجات سلم ليكارث الخماسي	(01-02)
40-39	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول "الشمول المالي"	(02-02)
40	معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني " جودة الخدمة البنكية"	(03-02)
41	ثبات الاستبيان	(04-02)
42	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(05-02)
43	توزيع العينة حسب العمر	(06-02)
44	توزيع العينة حسب الخبرة	(07-02)
46	توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث	(08-02)
47-46	تحليل عبارات المحور الأول "الشمول المالي"	(09-02)
49-48	تحليل عبارات المحور الثاني "جودة الخدمة البنكية"	(10-02)
51	نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج الانحدار للفرضية	(11-02)
51	نتائج تحليل الانحدار الخطي البسيط للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية	(12-02)

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الشكل
05	أبعاد الشمول المالي	(01-01)
10	مخطط جودة الخدمة البنكية	(02-01)
11	يوضح استراتيجيات الابداع التنظيمي	(03-01)
34	الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي – وكالة بني صاف	(01-02)
42	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	(02-02)
43	توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر	(03-02)
45	توزيع العينة حسب الخبرة	(04-02)



مقدمة عامة

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها العالم، سواء على المستوى الاقتصادي أو التكنولوجي، برز مفهوم الشمول المالي كأحد الدعائم الأساسية لتحقيق التنمية الشاملة والمستدامة. ويُقصد به إتاحة الخدمات المالية الرسمية لجميع فئات المجتمع، بما في ذلك الشرائح المهمشة والفقيرة التي لا تتعامل مع النظام المالي التقليدي. ويُنظر إلى الشمول المالي اليوم كوسيلة لتحقيق العدالة المالية والتمكين الاقتصادي، حيث يُعتبر الوصول إلى الأدوات والخدمات المالية ضرورة لتحسين مستوى المعيشة وتعزيز الاستقرار المالي للأفراد. إن تعزيز الشمول المالي يفتح المجال أمام الأفراد لممارسة أنشطة الادخار، الاقتراض، والاستثمار بشكل آمن ومنظم، مما ينعكس إيجاباً على معدلات النمو الاقتصادي ويُعزز الإنتاجية الفردية والجماعية. كما يساهم في توفير الحماية المالية للفئات الضعيفة، لا سيما في أوقات الأزمات مثل الجوائح الصحية أو الاضطرابات الاقتصادية. وتُعد المؤسسات البنكية المحرك الأساسي لتحقيق الشمول المالي، من خلال ما توفره من خدمات ومنتجات مالية متنوعة تمكّن الأفراد من إدارة أموالهم وتنظيم معاملاتهم. ومن هذا المنطلق، يُمثل الشمول المالي فرصة استراتيجية للبنوك من أجل توسيع قاعدة عملائها وزيادة قدرتها التنافسية وتحقيق نمو أكثر شمولاً واستدامة. ورغم الأهمية المتزايدة لهذا المفهوم، إلا أن تحقيقه على أرض الواقع ما زال يواجه تحديات كبيرة، تتنوع بين ضعف الثقافة المالية، قلة الاندماج الرقمي، والقيود التنظيمية. وهو ما يستدعي تكاتف الجهود بين مختلف الفاعلين: الحكومات، المؤسسات المصرفية، الهيئات التنظيمية، والمجتمع المدني، من أجل خلق بيئة داعمة ومحفزة للشمول المالي

من خلال العرض المطروح وما توصلنا إليه يمكن صياغة اشكالية البحث كالتالي:

ما مدى تأثير الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية في بنك الجزائر الخارجي وكالة بني صاف؟

الاسئلة الفرعية:

وللإجابة على اشكالية البحث قمنا بصياغة اسئلة فرعية تساعد في دراسة وتحليل الموضوع:

- ماهية الشمول المالي وفيما تتمثل ابعاد الشمول المالي؟
- ماهية جودة الخدمة البنكية وفيما تتمثل ابعادها؟
- هل هناك علاقة إحصائية بين الشمول المالي وتحسين جودة الخدمة البنكية؟
- كيف تساهم التكنولوجيا المالية (FinTech) في تعزيز الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية؟

الفرضيات:

للإجابة على التساؤلات المطروحة والوصول الى النتائج المرغوبة تم صياغة الفرضية التالية:

يوجد أثر للشمول المالي على تحسين جودة الخدمة البنكية لبنك الجزائري الخارجي – وكالة بني صاف.

مبررات اختيار الدراسة:

➤ اسباب شخصية:

- مرتبطة بمجال تكوين الباحثة وكذلك رغبة منها في اثراء الدراسة حول هذا الموضوع؛
- محدودية الدراسات السابقة لهذا الموضوع خاصة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية في بنك الجزائر الخارجي؛
- اهمية وقيمة هذا الموضوع مع امكانية البحث فيه خاصة بتخصص مالية مؤسسة.

➤ اسباب موضوعية:

- بحكم التخصص فان هذا الموضوع له صلة بتخصص مالية مؤسسة؛
- ان اختيارنا لموضوع الشمول المالي ودوره في جودة الخدمة البنكية جاء نتيجة الاهمية التي يحظى بها هذا الموضوع في الوقت الحالي؛
- محاولة تطبيق الدراسة النظرية على محيط بنك الجزائر الخارجي.

أهمية الدراسة:

- معرفة مدى التوافق العلمي مع الدراسة النظرية وذلك من خلال الدراسة التطبيقية؛

- محاولة التعريف بالشمول المالي وجودة الخدمة البنكية وتفسير علاقة الارتباط بينهما؛

- تحديد أهمية الشمول المالي على الفئات المهمشة والاقتصاد الوطني باعتباره وسيلة لتعزيز الاندماج المالي والاجتماعي وتحفيز النمو الاقتصادي كما تتجلى أهمية تطبيق الشمول المالي في البنك كونه يزود العملاء بإمكانية الوصول السهل والأمن إلى الخدمات المالية مما يساهم في تحسين جودة الخدمة البنكية من حيث الكفاءة، الشمول، والرضا العام للزبائن.

أهداف الدراسة:

تنبع أهمية هذه الدراسة من كونها تسعى إلى تسليط الضوء على مفاهيم الشمول المالي، من خلال التعرف على أهدافه وأبعاده، وكذلك استعراض أبرز السياسات والجهود الدولية المبذولة في هذا المجال. كما تهدف إلى بيان دور الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية، خاصة في ظل التحولات التكنولوجية المتسارعة التي تشهدها الساحة المصرفية .

ويكتسي موضوع الدراسة أهمية متزايدة نظراً لارتباطه المباشر بمساعي الدول نحو تحقيق الشمول المالي كأداة لتحفيز النمو الاقتصادي وتقليص الفجوة المالية والاجتماعية. كما أن العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمات البنكية لا تزال من المواضيع الحديثة نسبياً، والتي تستقطب اهتمام الباحثين وصناع القرار على حد سواء

وتكتمل أهمية هذه الدراسة من خلال جانبها التطبيقي، حيث سيتم استكشاف هذا التأثير في

الواقع العملي من خلال دراسة حالة على بنك الجزائر الخارجي BEA

حدود الدراسة:

الحدود المكانية هدفت إلى دراسة تطبيق الشمول المالي ودوره في جودة الخدمة البنكية لدى بنك الجزائر الخارجي وحاولنا اسقاط هذه الدراسة على هذا البنك؛

الحدود الزمانية شملت الدراسة خلال الفترة الممتدة من 22.03.2025 الى غاية 16.03.2025.

منهج الدراسة:

الغرض الامام والاحاطة بمختلف جوانب واهداف الموضوع وتحليل ابعاده ومن اجل الاجابة على التساؤلات المطروحة في البداية واثبات أو نفي صحة فرضيات الموضوع.

فاننا اتبعنا المنهج التاريخي لاستعراض الدراسات السابقة التي لها علاقة بالموضوع لتمكن من خلالها بتدعيم الاسس النظرية واعتمدنا على المنهج الوصفي الموافق للدراسة النظرية من خلال دراسة التعريفات المختلفة لمصطلح الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية واعتمدنا على اسلوب دراسة حالة يوافق طبيعة موضوع البحث

الأدوات المستخدمة:

1. المسح المكتبي: يعمل في الاطلاع على الكتب المقالات والوثائق الرسمية وكل ما له صلة مباشرة أو غير مباشرة بموضوعنا بالإضافة إلى الاعتماد على رسائل الماجستير والدكتوراة وهذا من أجل تعزيز فهم الموضوع والاستفادة من الدراسات السابقة.
2. الاستبيان: تعتبر تقنية أساسية في البحث، إذ أنه يعطي الحرية لكل فرد بالإجابة دون محايدة وهو يسعى لجعل الدراسة أكثر موضوعية.
3. برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية SPSS : حيث قمنا باستخدام هذا البرنامج من أجل تسهيل عملية عرض تحليل واستقراء معطيات الجانب التطبيقي والحفاظ على دقتها.

صعوبات الدراسة:

يعد هذا البحث محاولة لبيان دور الشمول المالي في جودة الخدمة البنكية في بنك الجزائر الخارجي ومن الطبيعي ان يصادف الباحث مجموعة من الصعوبات تحد من امكانية الباحث وتمنعه من الوصول الى أفضل النتائج وأهمها

ان موضوع الشمول المالي هو مجال شديد الاهتمام والتطور ومازالت دراسته مستمرة وهو من المواضيع التي تزامنت مع بروز النظام الاقتصادي العالمي الجديد وقد دفع هذا المجال نحو تحولات هائلة وتطورات سريعة فهو يحتوي على مستجدات لم تكن موجودة من قبل.

صعوبة الوصول إلى بعض المعلومات الداخلية الخاصة ببنك الجزائر الخارجي، نظرًا لخصوصية بعض البيانات وسريتها الاعتماد على عينة محدودة من الموظفين أو العملاء، ما قد لا يعكس الصورة الكاملة لتجربة الشمول المالي في بنك الجزائر الخارجي.

قلة الكتب والمذكرات والاطروحات المتعلقة بالشمول المالي وجودة الخدمة البنكية في المكتبة الجامعية عدم توفر المراجع بصفة كافية ولزامة حول الموضوع عامة باللغة الفرنسية والانجليزية مما ادى بنا الى اللجوء الى المجالات ومقالات علمية.

هيكل الدراسة:

من خلال المعلومات المتوفرة لدينا قمنا بتقسيم بحثنا الى فصلين وفق طريقة IMRAD حيث الفصل الاول تطرقنا الى الجانب النظري حيث حاولنا التركيز على الاساس النظري المرتبط مباشرة بموضوعنا و المتعلق بالشمول المالي و دوره في جودة الخدمة البنكية ابراز الاثر بطبيعة الحال اضافة الى ذكر اهم الدراسات والابحاث العلمية السابقة لموضوع دراستنا اما الفصل الثاني فيتعلق بالدراسة الميدانية للموضوع وتم ادراج الطريقة والادوات المستخدمة في الدراسة لتوضيح كيفية انجاز الدراسة كما اشرنا فيع عرض لنتائج الدراسة و تحليلها مناقشتها.



الفصل الأول:

الشمول المالي وعلاقته

بتحسين جودة الخدمة

البنكية

تمهيد

في ظل التحولات المتسارعة التي يشهدها القطاع المالي والمصرفي، أصبح من الواضح أن تحقيق الشمول المالي لم يعد خيارًا، بل ضرورة تملحها متطلبات التنمية الاقتصادية والاجتماعية. ومع اتساع دائرة الاهتمام بإدماج مختلف فئات المجتمع داخل المنظومة المالية الرسمية، بدأت البنوك في إعادة النظر في سياساتها وخدماتها بما يتماشى مع هذا التوجه .

لكن هذا الانفتاح نحو فئات جديدة من العملاء لا يمكن أن يؤتي ثماره ما لم يُرفق بتحسين حقيقي في جودة الخدمات المقدمة. فنجاح الشمول المالي لا يتوقف عند إتاحة الخدمة بل يتجاوز ذلك إلى كيفية تقديمها، ومستوى رضا المستفيدين منها، ومدى استمرارية استخدامهم لها. من خلال هذا الفصل سوف نتطرق الى عموميات حول الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية والعلاقة بينهما.

المبحث الأول: البعد النظري للشمول المالي وجودة الخدمة البنكية

يعد الشمول المالي من المواضيع الحديثة التي اكتسبت أهمية كبيرة على المستوى الدولي في السنوات الأخيرة، خاصة بعد اندلاع الأزمة المالية في 2008. فقد أصبح من الواضح أن هناك اهتماماً متزايداً من قبل المؤسسات المالية الدولية والبنوك المركزية، بالإضافة إلى الهيئات النقدية، بقضية الشمول المالي .

المطلب الأول: ماهية الشمول المالي

يشكل الشمول المالي آلية فعالة لتعزيز الإدماج الاقتصادي والاجتماعي من خلال تمكين جميع شرائح المجتمع من الاستفادة من الخدمات المالية الرسمية.

الفرع الأول: مفهوم الشمول المالي

اختلف الدارسون في تسمية لمصطلح الشمول المالي في الأدبيات المالية والمصرفية، فهناك من يعلق عليه لفظ التمويل الشامل او الاشتمال المالي وهناك أيضا من يطلق عليه لفظ التعمق المالي، حيث تتباين في الإطار النظري العام الا انها تتوحد من حيث الجوهر وكلا المصطلحات ترتبط بمفهوم الشمول المالي من حيث زيادة تطور المؤسسات المالية المصرفية وزيادة فعالية السياسة النقدية وتنوع ادواتها بهدف زيادة جهود المتعاملين لجذب ذوي الدخل المحددة وربطهم بالنظام المالي مما قد يدعم قراراته المالية عبر الزمن.

والشمول هو اتاحة او استخدام كافة المنتجات والخدمات المالية والمصرفية بتكاليف معقولة لأكبر عدد من المجتمعات والمؤسسات والافراد خصوصا شرائح المجتمع ذات الدخل المنخفض وهو عكس الاستعداد المالي الذي يقصد به عدم إمكانية الافراد في الوصول او استخدام الخدمات المالية السائدة في السوق التي تلائم احتياجاتهم

ويتطلب الشمول المالي توفير الامكانية لدي المؤسسات المالية ومؤسسات الافراد والاعمال في الحصول على خدمات المالية استخدامها بفعالية وأسعار معقولة أيام تسليمها وبطريقة مستدامة ويستخدم هذا المصطلح للتعرف على مدى قدرة الافراد على وصول وتمتع بالخدمات المالية كما

يقصد بالشمول المالي تعميم الخدمات المالية والمصرفية الى أكبر عدد من الافراد والمجتمعات والمؤسسات العاملة الاستفادة منها، اذن هو أوسع بكثير من استهداف المصارف او الشرائح المستبعدة ماليا (مطر، 2019)

ويقصد أيضا بالشمول المالي اتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع من خلال القنوات الرسمية بما في ذلك الحسابات المصرفية والتوفير خدمات الدفع والتحويل خدمات التأمين وخدمات التمويل والائتمان لتفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير رسمية التي لا تخضع لحد أدنى من الرقابة والاشراف ومرتفعة الأسعار نسبيا مما يؤدي الى سوء استغلال احتياجات هؤلاء من الخدمات المصرفية (الله، 2019)

يمكن تعريف الشمول المالي على انه انشاء المؤسسات والافراد في المجتمع البعض المنتجات المالية التي تناسب احتياجاتهم بما في ذلك الحسابات الجارية وحسابات التوفير وخدمات الدفع والتحويل والتمويل والائتمان والتأمين والعديد من الخدمات والمنتجات المالية الأخرى (إبراهيم، 2021).

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

الفرع الثاني: ابعاد الشمول المالي

ان تطور مفهوم الشمول المالي أدى الى ظهور ثلاثة ابعاد رئيسية وهي كالتالي:

1. الوصول الى الخدمات المالية: يشير بعد الوصول الى الخدمات المالية الى القدرة على استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية اذ تتطلب تحديد مستويات الوصول الى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل تكلفة فتح الحساب المصرفي أو الحصول على قرض مصرفي إضافة الى ميزة القرب من نقاط الخدمات المصرفية يمكن. الحصول على بيانات تتعلق بإمكانية الوصول للخدمات المالية من خلال المعلومات التي تقدمها المؤسسات المالية اذ تتوفر

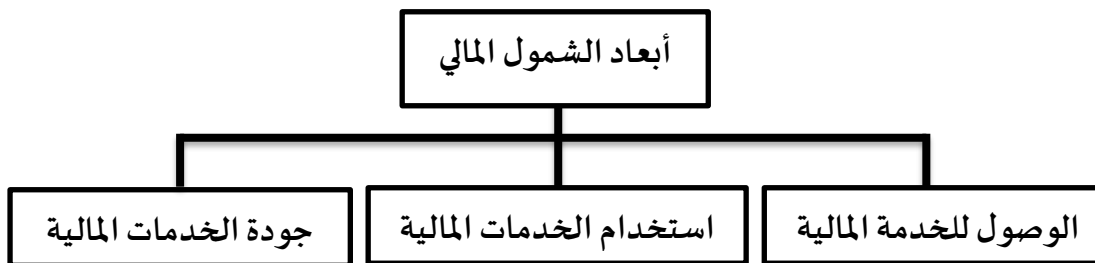
تشكيلة من الفروع المصرفية التي تقدم مختلف الخدمات المصرفية من اهم العوامل التي تجذب الزبائن للاستفادة من هذه الخدمات ففي ظل حدة التنافس المصارف على استقطاب الزبائن الجدد اليها فإن هؤلاء الزبائن بدوا يبحثون عن سبل الراحة التي يوفرها كل مصرف لتقديم الخدمات المصرفية وبالتالي فان الزبون بات حرا في اختيار المكان الذي يتناسب معه إمكانية الوصول اليه (آخرون،، 2020).

2. استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية الى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي من خلال تحديد مدى استخدام الخدمات المالية والذي يتطلب جمع بيانات حول مدى انتظام وتوافر الاستخدام عبر فترة زمنية معينة (لخضر، 2019).

3. جودة الخدمات المالية: تعتبر عملية وضع المؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدي في حد ذاته حيث انه على مدى. الماضية انتقل مفهوم الشمول المالي الى جدول اعمال الدول النامية حيث كان لابد من 15 سنة تحسين الوصول الى الخدمات المالية وهو بعد غير واضح حيث يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية التكلفة، وعي المستهلك، فعالية الية التعويض بالإضافة الى خدمات حماية المستهلك والكفالات المالية شفافية المنافسة بالإضافة الى عوامل أخرى (حسيني، 2020).

وتتكون أبعاد الشمول المالي من:

الشكل رقم (01-01): أبعاد الشمول المالي



المصدر: من إعداد الطالبة

الفرع الثالث: مبادئ الشمول المالي

الشمول المالي يحسن من فرصة الفقراء في الحصول على خدمات مالية وذلك بأساليب امنة وسليمة وذلك من اجل تحقيق خلق بيئة سليمة وملائمة للشمول المالي وهي تشجع الابتكار والاستقرار المالي وحماية المستهلك، بحيث يجب ان تكون صارمة حتى صعبة التطبيق انما مصممة لتكون مع. قوانين جميع البلدان ومبادئ G20 الشمول المالي المبتكرة تستمد من تجارب والدروس المستفادة من واضعي السياسات والقرارات في جميع انحاء العالم وتتمثل في:

1. القيادة: وجود التزامن الحكومي واسع النطاق يعمل على تشجيع النفاذ الشامل من اجل المساعدة في التخفيف من حدة فقره (صليحة، 2015).

2. التنوع: تطبيق السياسات التي تشجع على التنافس وتقديم الحوافز المناسبة لتوفير الخدمات المالية. المتنوعة بأسعار معقولة مثل خدمات الابداع والائتمان والدفع والتحويلات والتامين في ظل وجود عدد كبير ومتنوع من مقدمي تلك الخدمات (دية، 2016).

3. التطوير: استخدام التكنولوجيا والأدوات المؤسسية المتطورة اللازمة لتوسيع النفاذ للنظام المالي مع الإشارة الى مواطن الضعف المتواجدة في البنية التحتية (برنية، 2019).

4. الحماية: وجود مفهوم شامل الحماية المستهلك في إطار القواعد المتعارف عليها من جهة الحكومة ومقدمي الخدمة والمستهلكين (ضيف، 2020).

5. التمكين: العمل على محو الامية المالية للأفراد للاستفادة من الخدمات المالية على نطاق واسع (مالوسي، 2021).

6. التعاون: خلق البيئة المؤسسية المواتية لنشر الخدمات المالية في إطار واضح من المساءلة والمحاسبة الحكومية والعمل أيضا على تشجيع الشراكة والتشاور بين الحكومة والقطاعات المالية (277، 2021).

7. المعرفة: الاستفادة من قواعد البيانات المحسنة من اجل استخدام السياسة القائمة على الأدلة وتقييم الأداء ومدى التقدم في الانجاز وغيرها من الأدوات (بهاوي،، 2019).

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

9. إطار العمل: يجب النظر في بعض الأمور التي تعكس المعايير الدولية والظروف الوطنية ان يكون قانون مكافحة غسيل الأموال ومحاربة تمويل الإرهاب مناسباً ومرناً وان يكون إطار تنظيمي واضح لتخزين القيمة (مطر د.).

الجدول رقم (01-01): يمثل أبعاد الشمول المالي ومؤشرات قياسه حسب البنك الدولي

مؤشرات قياسه	البعد
<p>. عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزا حسب الوحدة الإدارية .</p> <p>. عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كلم .حساب النقود الإلكترونية .</p> <p>. نسبة إجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة.</p>	<p>الوصول للخدمة المالية</p>
<p>. نسبة البالغين الذين لديهم حساب بنكي واحد بشكل دائم أو نوع واحد كتاب وديعة منظم المالية.</p> <p>. 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 من البالغين.</p>	<p>استخدام الخدمات المالية</p>

<p>- الشفافية: نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة حول الخدمة المالية.</p> <p>- حماية المستهلك: مدى وجود قوانين وأنظمة لضمان حقوقا لمستهلك وإمكانية اللجوء للعدالة الحلال مشاكل المالية.</p> <p>- الراحة والسهولة: يقيس هذا المؤشر نسبة العملاء حول سهولة الوصول أو عدم المرحه وسهولة استخدام الخدمات المالية.</p> <p>- التثقيف المالي: يقيس نسبة البائعين الذين لديهم معارف مالية، وقدرتهم على التخطيط، إعداد ميزانياتهم، لديهم مصطلحات مالية.</p>	<p>جودة الخدمة المالية</p>
---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	----------------------------

المصدر: بهلولي مراد أمير سعيد شعبان واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الناجحة الإمارات نموذج مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 08، عدد 02، 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 والصرفات الآلية والاستفادة منها لتلبية الاحتياجات وتحسين الحياة المعيشية لجميع فئات المجتمع.

الفرع الرابع: اهداف الشمول المالي

يمكن توضيح اهداف الشمول المالي كما يلي:

- يوفر برنامج لترسيخ إعادة ادخال الأموال خاصة الفئات ذات الدخل المنخفض والتي كانت تعيش تحت ظل ثابت من الاكراه المالي.
- الشمول المالي لديه القدرة على توليد عوامل إيجابية تؤدي إلى زيادة في الادخار والاستثمار ويزيد في رفاهية المجتمع واظهار الاقتصاد
- يؤدي الشمول المالي الى استخدام منتظم للخدمات المالية من خلال إدارة جيدة للبنية التحتية للمدفوعات التدفقات النقدية التي تخفف من صدمات مالية
- توفر الائتمان في الوقت المناسب والكافي فضلا ان شفافية القنوات المصرفية الرسمية التي تشجع روح المبادرة للجماهير

- الشمول المالي علاج لسد الثغرات في توزيع الفوائد الحكومية والإعانات المالية.
- النمو العادل في جميع قطاعات المجتمع يؤدي الى الحد من الفوارق من خلال الدخل والادخار

- توفير سبل العيش المستدامة والقضاء على الفقر.
- وضع سياسة تخفيض البطالة من اجل القضاء على الفقر.
- توعية و تثقيف مستهلكي الخدمات والمنتجات المالية وزيادة معرفتهم بالحقوق والواجبات المترتبة. عليهم عند استخدام تلك الخدمات والمنتجات وذلك لحماية حقوقهم (476، 2020).
- إيجاد حلول مالية رقمية للأفراد المحرومين اقتصاديا في البلاد (348، 2021).

المطلب الثاني: ماهية جودة الخدمة البنكية

تعد جودة الخدمة البنكية عاملاً أساسياً في كسب رضا العملاء وتعزيز مكانة البنك في بيئة مصرفية شديدة التنافس.

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة البنكية

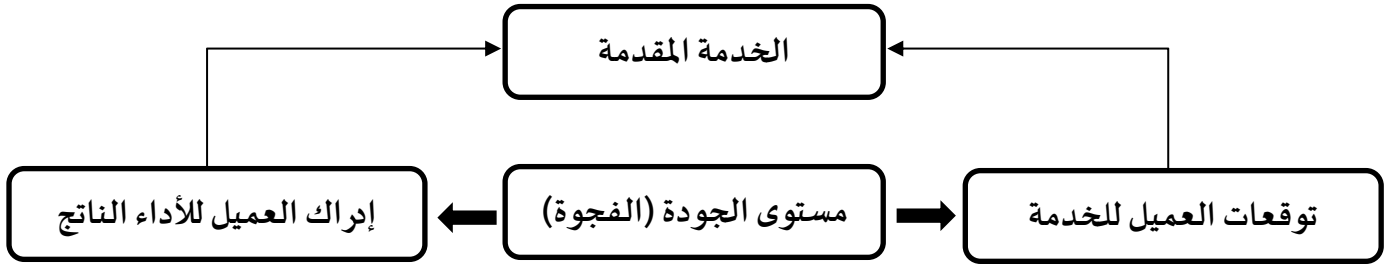
قد تعددت وتنوعت مفاهيم جودة الخدمة البنكية ومنها تعرف جودة الخدمة البنكية بأنها مجموعة الأنشطة والعمليات المقدمة ذات المضمون الكامن في العناصر الملموسة المقدمة من طرف البنك والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته تشكل مصدر أرباح للبنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين (بشرى، 2019.2020).

كما تعرف على انها إرضاء لمتطلبات الزبائن ودراسة قدرة البنك على تحديد هذه المتطلبات والقدرة على التقائها فاذا تبني البنك عملية تقديم خدمات ذات جودة عالية يجب ان يسعى من خلالها التفوق على متطلبات الزبون (فضيلة، 2010).

وتعرف أيضا جودة الخدمة البنكية سلسلة من العلاقات بين الزبائن والعاملين بالبنك ويجب العمل على تحسين تلك العلاقة باختيار افراد قادرين على تقديم خدمة افضل.

تعرف كذلك بانها معيار لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة او انها الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وادراكاتهم للأداء الفعلي لها (أحمد، 2006)، وذلك على النحو الذي يعرضه الشكل التالي:

الشكل رقم (01-02): مخطط جودة الخدمة البنكية



المصدر: سامي أحمد محمد مراد، دور إتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارف، مصر القاهرة، الطبعة الأولى، 2005، ص 168.

الفرع الثاني: ابعاد جودة الخدمة البنكية

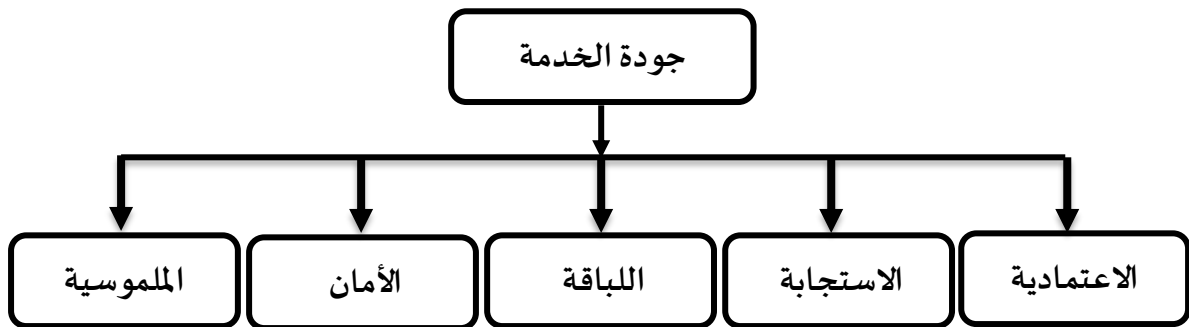
من المعايير التي تعتمد عليها جودة الخدمة البنكية هي تلك التي يحددها المستفيد من الخدمة وقد توصل العديد من الباحثين لعدة ابعاد الخدمة البنكية المتمثلة في :

- الاعتمادية: هي قدرة مقدم الخدمة على أداء الخدمة المطلوبة منه فالعميل يتوقع ان تقدم له خدمة دقيقة من حيث الالتزام بالوقت والأداء التام
- الكفاءة: يقصد بها القدرة الجدارة وتعني كفاءة القائمين على تقديم الخدمة والقدرات التحليلية والاستنتاجية والمعارف الكافية لعمليات وإجراءات الخدمة والقدرة على التصرف في المواقف الاستثنائية
- الفورية: مدى سهولة على الخدمة في الوقت والمكان المناسبين من حيث ملائمة موقع مكان الخدمة، كفاية أماكن الانتظار وسهولة الوصول الى المسؤولين على الخدمة
- اللباقة: يقصد بها أيضا الود، المجاملة، التعاطف التعاون، وهي توفير الاحترام والتقدير لطالب الخدمة الاتصال: يستدعي هذا المؤشر وصف الخدمة والمعلومات المتعلقة بها بلغة

بسيطة سهلة، وواضحة يفهمها العميل من خلال المهارات الاتصالية لمقدمي الخدمات مع العملاء والقدرة على الاتصال الانصات، والمخاطبة

- المصدقية: هي السمعة الطيبة عن منظمة الخدمة الأمانة والصدق في التعامل مع العملاء، ومدى التزام مقدمة الخدمة بوعوده وهذا من شأنه توليد الثقة بين المنظمة وعملائها
- الأمان: هذا المؤشر يعبر عن درجة الشعور بالأمان في الخدمة المقدمة ومن يقدمها
- الفهم والمعرفة: يشير هذا المعيار الى مدى قدرة مقدم الخدمة على تحديد وتفهم احتياجات العملاء وتزويدهم بالرعاية والعناية والنصح والاستشارة
- الملموسية: غالبا ما يتم تقييم جودة الخدمة من قبل العميل على ضوء مظهر المحيط المادي للخدمة مثل: الموضع التصميم الداخلي، مكان تقديم الخدمة الأجهزة المستخدمة في أداء الخدمة ومظهر مقدميها (بطرشص، 2006).

الشكل رقم (03-01): مخطط يوضح أبعاد جودة الخدمة البنكية



المصدر: تسيير العجامة، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن 2005، ص

.333

الفرع الثالث: أهمية جودة الخدمة البنكية

تبرز أهمية جودة الخدمة البنكية ما يلي:

1. كسب رضا الزبون: تساعد جودة الخدمة البنكية على الاهتمام برضا الزبائن وتركز على الحفاظ على ذلك بحيث تعتبر موضوعا رئيسيا وفقا لذلك فان البنك يعمل على تدريب موظفيه على

أهمية الحفاظ على الزبون كما انه يؤسس لفلسفة عمل تركز على الحفاظ على الزبون والعمل على انشاء علاقة طويلة معه وبالتالي فان أي بنك سوف يبحث على تميز خدماته عن بقية منافسيه.

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

3. تخفيض التكاليف التسويقية: تعمل الخدمات ذات الجودة العالية على تخفيض التكاليف التسويقية حيث تعتبر تكلفة الحصول على زبون جديد عكس اضعاف على ما ينفقه للحصول على زبائن جدد وبالتالي فان الزبائن الذين يستلمون خدمات بنكية ذات جودة عالية يعملون كمسوقين للبنك عن طريق اخبار تجاربهم للبيئة المحيطة بهم كما انهم يستثمرون بطلب الخدمات من البنك نفسه.

4. عوائق امام المنافسين: ان تزويد الزبائن بخدمات ذات جودة عالية يعمل على خلق عوائق تنافسية، بحيث تعمل هذه العوائق على استمرارية تميز البنك عن بقية البنوك وعند الحديث عن العوائق التنافسية يمكن استنتاج ان بعد التجسيد المادي يلعب دوراً أساسياً يلاحظ ان أحد الفروع البنكية يعمل تحقيق هاته الميزة (وليد، 2013).

المطلب الثالث: علاقة الشمول المالي بجودة الخدمة البنكية

ترتبط جودة الخدمة البنكية ارتباطاً وثيقاً بتحقيق الشمول المالي، إذ تُعد أحد العوامل المحفزة لاندماج الأفراد في النظام المالي من خلال تقديم خدمات ملائمة، موثوقة وسهلة الوصول.

الفرع الأول: واقع الشمول المالي في الجزائر والمنطقة العربية

إلى غاية سنة 2017 لا تزال المنطقة العربية تسجل أدنى مستويات الشمول المالي في العالم %37 فقط من البالغين في المنطقة لديهم حساب في مؤسسة مالية رسمية و هي نسبة اقل من المعدل العالمي و معدل الدول النامية بواقع %67 و %61 على التوالي و حتى انها اقل من الدول ذات الدخل المتوسط التي لديها معدل %64 و بحسب صندوق النقد العربي فان الدول العربية باستثناء دول الخليج هي الأكثر حرماناً من الخدمات والمنتجات المالية حول العالم زيادة عن ذلك يمتلك حوالي %30 فقط من السكان البالغين في الدول العربية حسابات مالية مناسبة و هي اقل من المتوسط العالمي المقدر

ب34%، ضف الى ذلك ارتفاع الفجوة بين الجنسين في نسبة المعرفة المالية بمقدار 08% اكثر بثلاث نقاط منها تلعب المستوى العالمي والجزائر كغيرها من الدول العربية تعاني من ارتفاع نسبة الاقصاء المالي الذي قدره بنك الجزائر سنة 2017 ب 4675 مليار دج ما يمثل نسبة 33% من الكتلة النقدية، ما جعل هذا الأخير يدق ناقوس والخطر على ضرورة استخدام كل الوسائل الممكنة من اجل العمل على استرجاع هذه الأموال وإعادة استغلالها في الأنشطة الإنتاجية (بلال).

الجدول رقم (01-02): يمثل ترتيب الدول العربية في مؤشر الشمول المالي لسنة 2017

الترتيب العالمي	مؤشر الشمول المالي	البلد	الرقم	الترتيب العالمي	مؤشر الشمول المالي	البلد	الرقم
102	25.68	السعودية	9	37	51.70	لبنان	1
109	20.58	ليبيا	10	42	46.90	عمان	2
121	21.36	فلسطين	11	56	42.90	الكويت	3
123	20.98	مصر	12	57	41	قطر	4
137	9.85	الجزائر	13	68	38.58	الأردن	5
143	5.92	السودان	14	76	33.9	الإمارات	6
170	3	اليمن	15	83	31.25	المغرب	7
				87	30.95	تونس	8

المصدر: (صباغ و فوزي، 2020)

تم حساب هذه البيانات باستخدام عدة مؤشرات استنادا إلى عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 100 ألف بالغ، عدد فروع البنوك التجارية لكل 100 ألف بالغ، عدد المقترضين من كل 1.000 بالغ، عدد المودعين لدى البنوك لكل 1.000 بالغ، وأخيرا نسبة القروض إلى الناتج المحلي الإجمالي (صباح و غرزي 202) من خلال الجدول أعلاه للاحظ التأخر الكبير الذي تشهده الجزائر في مستوى الشمول المالي باختلافها المراكز الأخيرة عربيا وعالميا بتسجيلها 9.85 نقطة في مؤشر الشمول المالي بعيدة بفارق كبير جدا عن صاحبة المركز الأول عربيا لبنان (51.70%) وصل إلى أكثر من 41 نقطة، كما أن الجزائر بعيدة عن مستوى الدول المغاربية الأخرى، وهذا رغم التحسن الذي شهدته الجزائر في ملكية الحسابات (أحسن من المتوسط العربي) منذ 2011

الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية وأهميتها

1. مفهوم التكنولوجيا:

يوجد العديد من التعاريف للتكنولوجيا المالية فهي من المفاهيم الحديثة في القطاع المالي فلا يمكن حصرها في تعريف محدد باعتبارها مجال يتطور بسرعة ومن بين التعاريف الحديثة نجد وفقا للمنظمة الدولية للهيئات المشرفة على أسواق المال يستخدم مصطلح التقنيات المالية او fintech لوصف مجموعة متنوعة من نماذج الاعمال المبتكرة والتكنولوجيا الناشئة التي لديها القدرة على تحويل صناعة الخدمات المالية (judda، 2017).

وعرفها صندوق النقد الدولي على انها التكنولوجيا التي لديها القدرة على تحويل الخدمات المالية لتحفيز نماذج الاعمال الجديدة التطبيقات العمليات والمنتجات (baba، 2020).

توصف التكنولوجيا المالية على انها تلك المنتجات والخدمات التي تعتمد على التكنولوجيا لتحسين نوعية الخدمات التقليدية تتميز هذه التكنولوجيا بانها أرخص وأدق وأسهل ويمكن لعدد أكبر من الافراد الوصول اليها وفي معظم الحالات يتم تطوير الخدمات والمنتجات بواسطة شركات ناشئة (قدور، 2018).

كما تعرف التكنولوجيا المالية على انها رصيد المعرفة الذي يتسم بإدخال اليات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية او تأمينية جديدة ومحسنة (شايب، 2018).

ومن التعاريف السابقة يمكن أن نعطي تعريف التكنولوجيا المالية على انها: تكنولوجيا تستخدمها الشركات الناشئة متحدي الشركات التقليدية وهي الابتكارات التي تساعد على تحسين الخدمات المالية المقدمة مما يرفع من كفاءة وجودة الخدمات المالية وتخفيض تكلفتها وسهولة الوصول على جميع المتعاملين بسرعة وامن وكذلك مواكبة التطورات الحاصلة في المجال التكنولوجي.

2. أهمية التكنولوجيا:

تعتبر التكنولوجيا المالية في الوقت الراهن ذات أهمية كبيرة يمكن تجسيدها فيما يلي:

- تنوع النشاط الاقتصادي من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية لمن لا يتعامل مع الجهاز المصرفي؛
- تحقيق الاستقرار المالي من خلال استخدام التكنولوجيا في ضمان الامتثال للقواعد التنظيمية وإدارة المخاطر؛
- تسير التجارة الخارجية تحويلات العاملين في الخارج بتوفير اليات تتسم بالكفاءة والفعالية وخفض التكلفة للمدفوعات العابرة للحدود؛
- تسهيل اتاحة مصادر التمويل البديلة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة؛
- يؤدي استخدام وسائل الدفع الالكترونية الى رفع كفاءة عمليات الحكومة وهو ما يستدعي القيام بالإصلاحات لسد الفجوات في الأطر المعنية بحماية المستهلك والأمن المعلوماتي (سائحي، 2018).

الفرع الثالث: التحديات التي تعرف توسيع الشمول المالي وشروطه في تحسين جودة الخدمة البنكية

1. التحديات التي تعرف توسيع الشمول المالي

التحديات التي تعوق توسيع الاشتغال المالي مع ان عدة بلدان سارعت الى توفير الحسابات المصرفية الأساسية لمن لا يتعاملون مع البنوك فانه في بعض الحالات مازالت ملايين من تلك الحسابات خاملا و ما يبعث الى القلق بدرجة انه في غياب منافسة سليمة و لوائح تنظيمية فعالة يتم تقديم الائتمان الى أناس غير مؤهلين للحصول عليه و ان تعزيز الائتمان دون مراعاة للتكلفة يؤدي في واقع الى تفاقم عدم الاستقرار المالي و الاقتصادي و من جهة أخرى أشار التقرير الاقتصادي العربي الموحد الى وجود عدد من التحديات التي تواجه النظم المالية للدول وتعمل على الحد من فرص النفاذ للخدمات المالية وتتمثل ابرز هذه التحديات فيما يلي:

- عدم تطور البنية التحتية للقطاعات المالية بالقدر الذي يكفل زيادة فرص النفاذ للتمويل
- فرغم التحسين النسبي في مستويات البنية التحتية للقطاعات المالية في الآونة الأخيرة فلا يزال الكثير

منها يفتقر لوجود المقومات الأساسية التي تمكن من زيادة فرص نفاذ التمويل التي تتمثل أهمها في وجود نظم كفؤة للاستعلام الائتماني والرهونات الإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين؛

• ضعف مستويات التنافسية بين المؤسسات المالية والمصرفية وارتفاع نسب التركيز الائتماني سواء على الصعيد الائتماني المقدم للأفراد او الشركات؛

• غياب التصنيف المالي والقانوني محدد المؤسسات التمويل متناهي الصغر في معظم الدول حيث تسجل كل المنظمات غير حكومية وبالتالي يصعب وضع إطار رقابي على تنظيم التمويل الأصغر سواء من قبل البنك المركزي او من جهة مالية إشرافيه مستقلة وفقد أدت. قدرته على تعبئة هذه العقبات الى تقليل الشفافية في نشاط قطاع التمويل الأصغر وتقييد الموارد المالية لعملياته المختلفة من خلال استقطاب الودائع أو الاقتراض بطيء تطور المؤسسات المالية الغير مصرفية وبوجه خاص مؤسسات الادخار التعاقدية وصناديق الاستثمار ومحدودية أدوات وأسواق الدين المحلي وخاصة الأسواق. (الله ب.، خميس مليانة،)

2. شروط الشمول المالي لتحسين جودة الخدمة البنكية

يهدف تطبيق المول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية يجب ان تتوفر الشروط الاتية:

1. تحديد الدول التي من خلالها تحقيق ورفع كفاءة الشمول المالي في تحسين جودة الخدمة البنكية؛
2. دراسة السوق المصرفي لمعرفة مدى جدوى المنتجات الموجودة حاليا ومدى تناسبها مع افراد المجتمع؛
3. دراسة مطالب واحتياجات السوق من الخدمات المصرفية ذات الجودة لتحقيقها على ارض الواقع؛
4. العمل على إطلاق خدمات ذات جودة جديدة تغطي كافة الاحتياجات المالية والمصرفية لكل الفئات؛
5. توفير الخدمات الاستشارية للعملاء ومساعدتهم في اختيار الخدمات ذات جودة؛
6. العمل على تفعيل دور الجهات الرقابية المختلفة فيما تكتسب ثقة العملاء وتطبيق سياسة عادلة (مليكة، 2019).

المبحث الثاني: دراسات سابقة

المطلب الأول: دراسات سابقة بالعربية

1- دراسة وهيبة عبد الرحيم، اشواق بن قدور 2018 المعنونة توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة

هدفت هذه الدراسة لتقديم مفهوم حديث للتكنولوجيا المالية، ابراز التحدي الذي تواجهه المؤسسات الناشئة التي تقدم خدمات متنوعة منها المدفوعات والعملات الرقمية تحويل الأموال سوق الإقراض للتمويل الجماعي إدارة الثروة، إدارة المخاطر وحتى التأمين، كما خلصت الدراسة إلى عدة نتائج أهمها:

ان الشركات الناشئة تواجه عدة تحديات منها عامل الأمن سرية المعلومات التعاملات الالكترونية... المخادعة وأن معظم الشركات الناشئة رغم اخفاقها في الكثير من الحالات الا انها تشكل تهديدا للبنوك التقليدية نظرا لوجود شريحة واسعة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والاستخدام الرقمي (قدور و.، 2018).

2- دراسة شني صورية وبن الخضر سعيد دراسة بعنوان أهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر العربية جامعة محمد بوضياف مسيلة الجزائر مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية المجلد 3 العدد 2 في 2018

حيث عالج الباحثان الإشكالية التالية: هل استطاعت جمهورية مصر تحقيق التنمية في الشمول المالي من خلال استراتيجيتها؟ والى اين وصلت في ذلك وهدف هذه الدراسة تقديم مفاهيم حول الشمول المالي وأهميته وأهدافه ودوره في التنمية والتعرف على سياسات والمجهودات المبذولة. في هذا المجال والتعرض التجربة العربية فقد توصلت الباحثان الى الشمول المالي يوفر تقديم الخدمات ومنتجات مالية متطورة بأسعار معقولة مثل المعاملات والمدخرات ومدفوعات التأمين والائتمان وغيرها من الخدمات المالية المختلفة بطريقة مستديمة (سعيد، 2018).

3- دراسة معمري نرجس اوكيل حميدة الشمول المالي في الجزائر واقع وتحديات مجلة قسحاس للعلوم الإدارية والاقتصادية والمالية جامعة اكلي محمد الحاج البويرة الجزائر المجلد الأول سنة 2019

بالإضافة إلى تحليل مؤشرات الجزئية في الجزائر وقد توصلنا الى معدلات الشمول المالي المسجلة في الجزائر مقبولة الى حد ما ولكنها دون مستوى المطلوب إذا ما قورنت بنظيرتها الدول المتقدمة وغياب التثقيف المالي كما ان هناك مجموعة من المعوقات تواجه الجزائر في تجديدها للشمول المالي (2019)، (2019).

4- دراسة عطاوي الهام جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك دراسة ميدانية أطروحة مقدمة لنيل شهادة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية، قسم العلوم الاقتصادية جامعة الجيلالي الياابس سيدي بلعباس 2015

وقد تناولت هذه الدراسة جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء المصارف من خلال تطبيق نموذج server لقياس جودة الخدمات المصرفية المقدمة فعليا في المصارف الجزائرية والأردنية وتحديد الأهمية النسبية للعوامل التي يستخدمها عملاء هذه المصارف في تقييمهم الجودة الخدمات المصرفية و البحث في اثر جودة الخدمة المدركة من قبل العملاء على الأداء المصرفي وتوصلت الباحثة في الأخير إلى أن جودة الخدمات المصرفية كانت منخفضة في المصارف الجزائرية اذ لم تتجاوز 3.30 من 5 وهذا عكس ما هو عليه الحال بالنسبة للمصارف الأردنية وتختلف المعايير التي يستخدمها عملاء المصارف الجزائرية في أهميتها النسبية عند تقييمهم الجودة الخدمات المصرفية فقد جاءت المعايير المتعلقة باللموسية في المرتبة الأولى ثلثها الأمان والاعتمادية والاستجابة فيحين حصل على التعاطف على المركز الأخير كما تبين أن هناك. أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية الجودة الخدمة المصرفية المقدمة فعلا على أداء المصارف الجزائرية والأردنية مقاسا بمعدل العائد على الموجودات (ROA) وكذلك عند القياس باستخدام معدل العائد على حقوق الملكية (ROE) (الهام، 2015)

5- دراسة شعبان فراح جودة الخدمات البنكية بين تحقيق فعالية الأداء وتعزيز القدرات

التنافسية دراسة حالة البنك الوطني الجزائري وكالة سيدي بلعباس المجلد 5 العدد 1

وتهدف هذه الدراسة الى توضيح مدى مساهمة تطبيق جودة الخدمات البنكية في تحقيق فعالية الأداء و زيادة القدرة التنافسية من جهة أخرى حيث تم استعمال التحليل الاحصائي للبيانات عن طريق نموذج المعادلات الهيكلية (SEM) قصد دراسة مختلف العلاقات بين المتغيرات المعتمدة وقد تعرض الباحث إلى دراسة العلاقة المحتملة بين جودة الخدمة البنكية وفعالية أداء البنك عن طريق مؤشر الرضا لدى العميل من خلال قياس الجودة البنكية عن طريق المعايير التالية : الملموسية، الاعتمادية، التعاطف، الاستجابة، الأمان كما تمت دراسة العلاقة بين جودة الخدمة البنكية وزيادة القدرة التنافسية عن طريق مؤشر الولاء و توصلت في الأخير إلى وجود علاقة ارتباط إيجابية معنوية بين متغيرات جودة الخدمة وتحقيق البنك للفعالية في أدائه من خلال رضا العملاء على المستوى الكلي أي انه كلما زاد الاهتمام بإبعاد الجودة فان ذلك سينعكس إيجابيا على أداء البنك و فعاليتها (فراح).

المطلب الثاني: دراسات باللغة الفرنسية

1- الدراسة بعنوان: L'évaluation de la qualité des services bancaires et souffet sur la satisfaction du client étude de cas: banque de l'agriculture et le dièdre lapement rural de Biskra (2012); l'évasion de la qualité des service bancaires et son effet sur la satisfaction du client étude de cas banque de l'agriculture et le dièdre lapement rural de Biskra (éprit fié dopât thèses - tpe - phdnot defined) thèses, université Mohamed khider- biskra .

• الأهداف: هدفت هذه الدراسة إلى البحث عن أبعاد الجودة التي تحقق للعميل أكبر قدر ممكن من الأرباح لتحسين واقع تقديم الخدمات المصرفية للبحث في هذا الموضوع استخدمنا مجموعة من التعليمات التي قمنا فيها بتكوين أسئلتنا بناء على نموذج serverf الذي تم تطويره بواسطة (crominand Taylor) سنة 1992 من خلال قياس جودة الخدمة، بدءا من مستوى الأداء الفعلي لهذه الخدمة المصرفية بالإضافة إلى دراسة رضا العملاء الفرديين والتي تتداخل مع عينة تتكون من 150 عميلا لبنك الزراعة والتنمية في بسكرة.

• النتائج: بعد التحليل الإحصائي تقدم الدراسة النتائج التالية:

➤ تقييم عملاء بنك الزراعة والتنمية الريفية بما يرضي الخدمة المصرفية المتاحة لهم بشكل إيجابي؛

➤ توجد علاقة ايجابية قوية بين الجودة الشاملة ومكوناتها الخمسة

➤ هناك علاقة ايجابية بين جودة الخدمة المصرفية ورضا العميل المصرفي (Biskra، 2012).

2- الدراسة بعنوان: Perception de la qualité de services offerts dans le secteur bancaire conogolais. Par harmanu nghybarutula supérieure de commerce de matadi RDC- graduat on marketing, 2012.

• أهمية الدراسة: إدراك جودة الخدمات المقدمة في القطاع المصرفي، كان اهتمام الدراسة حول معرفة كيفية تنظيم قسم التسويق داخل TMB لمعرفة درجة الرضا التي يقدمها هذا البنك لعملائه وتحديد العوامل التي تبرر هذه الدرجة ركز عملنا على بنك Trust Merchant واختصار TMB و Matadi Agency وتركزت تحليلاتنا على الفترة من 2009 إلى يوليو 2012 لقد دفعت طبيعة الموضوع إلى استخدام الأساليب والاستنتاجية والتحليلية والإحصائية مع تقنيات جمع البيانات والتقنيات الوثائقية وتقنيات المقابلات التحقيق.

• النتائج: توصلت الدراسة إلى أنه يجب على TMB ضمان جودة الخدمات التي يقدمها العملاء والعمل بحد لضمان أن صورة البنك تحظى بتقدير دائم من قبل المستفيدين من خدماتها مراعاة ذلك صوت العميل في كل قرار يحاول تحديد الاحتياجات والتوقعات الموضوعية للسماح للعملاء بالاتصال بسهولة عميلي الشركة للتعبير عنه واحتياجاته وانطباعاته وأسباب تقديم الشكوى لا تزال بحاجة إلى تحسين خدماتها مثل عمليات الإشارة والاتصال (conogolais، 2012).

3- دراسة فرج شبان وآخرون، ورقة بحثية 2021 بعنوان: L'inclusion financière en Algérie: Déterminants et contraintes "Revue d'économie et de développement humain" 190-204 المجلد 12، رقم ص 2.

هدفت هذه الدراسة إلى تحليل محددات وعوائق الشمول المالي في الجزائر اعتمادا على تحليل البيانات الإحصائية وتقدير عدة نماذج بروبيت باستخدام قاعدة بيانات فيندكس للبنك العالمي حيث خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- الأشخاص المقصيون ماليا هم النساء والشباب والفقراء والأشخاص الأقل تعليما

- حواجز الشمول المالي هي إرادية بالنسبة للنساء و لا إرادية بالنسبة للشباب والأقل تعليما

تختلف سلوكيات الادخار والاقتراض وفق المواصفات الفردية (شبان).

4- دراسة حفصي عبد الكريم زهيروبن سعيد محمد، ورقة بحثية جوان 2019 بعنوان:

Microcrédit et inclusion financière en Algérie : Une étude d'impact"

Arsad journal for Economic and Management studies

قد رمت هذه الدراسة لمعرفة كيف ينعش القرض المصغر درجة الشمول المالي في الاقتصاديات الناشئة كألية للنمو الاقتصادي والحد من الفقر وكذا المساواة في الوصول للتمويل دراسة حالة الوكالة الوطنية لتسيير القرض المصغر لولاية معسكر حيث اعتمدت الدراسة على إجراء تحقيق حول 150 مستفيد من هذا النوع من التمويل حيث خلصت الدراسة إلى وجود ارتباط قوي بين القرض المصغر ومؤشرات الشمول المالي وكذا مساهمة القرض المصغر في تطور مؤشرات الشمول المالي بنسبة 37.9% بالنسبة للمستفيدين من هذا النوع من القروض (سعيد م.، 2019)

5- دراسة بزطوح جابر، ورقة بحثية سنة 2020 بعنوان

La Microfinance, Vecteur d'inclusion financière et de création d'entreprises en Algérie

تم نشرها في مجلة: **Journal of International Economy and Globalisation** جامعة بجاية 01

الجزائر، 01/06/2020 المجلد رقم 03 ، ص 02

كانت الغاية من الدراسة هي تسليط الضوء على مفهوم التمويل المصغر ودوره في إنشاء المشاريع الصغيرة والقضاء على البطالة والمساهمة في التنمية الاقتصادية في الجزائر، حيث اشتملت الدراسة على عرض بعض المفاهيم الخاصة بالتمويل والقرض المصغر وتحليل البيانات الإحصائية التي تم جمعها من مختلف الهيئات الخاصة بالتمويل كالوكالة الوطنية لتشغيل الشباب والتأمين عن البطالة ووكالة القرض المصغر والديوان الوطني للإحصاء في محاولة لتقييم فعالية التمويل المصغر على النمو والتطور المحلي وريادة الأعمال، فيما خلصت الدراسة إلى ما يلي:

- تشجع الجزائر ريادة الأعمال من خلال تقديم المساعدة لإنشاء الأعمال التجارية الصغيرة وهذا ممكن من خلال إنشاء العديد من برامج الإقراض المصغر مثل ANSEJ و ANGEM و CNAC والتي ساهمت في خلق أنشطة إنتاجية فضلا عن الحد من البطالة ومع ذلك يعد قطاع التمويل في الجزائر من بين الأضعف في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا مع أقل من 1% من الائتمان المصرفي مقارنة بأكثر من 5% في أوروبا الشرقية وآسيا الوسطى وكذلك جنوب شرق آسيا

- مؤسسات التمويل المصغر في الجزائر هي مؤسسات عامة تقدم مجموعة محدودة من منتجات التمويل المصغر في حين أن مساهمة البنوك التجارية محدودة للغاية لكن يبقى فيه تقدم ملحوظ من خلال انتشار فروع الوكالات عبر تراب الوطن بوجود واحدة تقريبا في كل ولاية مما يسهم في تقريب الخدمة للمواطن (جابر، 2020)

6- دراسة L'influence MEGHARI BENADDA Randa DJEMA Hassiba بعنوان:

la qualité de service bancaire multicanal sur la satisfaction du client en Algérie، مراجعة

الباحث الاقتصادي ، المجلد 8 ، مدرسة الدراسات العليا (الجزائر) ، سنة 2021

وكانت الإشكالية هذه الدراسة: كيف تساهم جودة الخدمة في تحسين رضا العملاء؟

تهدف هذه الدراسة إلى تقييم الرضا العام للعميل وفقا لجودة الخدمة التي يتم إدراكها من خلال قنوات التوزيع المختلفة التي تم تعبئتها، بهدف هذا البحث إلى توفير فهم أفضل للانتقال من النهج التقليدي إلى النهج متعدد القنوات، مع التأكيد على السلوك متعدد القنوات للعميل الجزائري والعلاقة بين البنك والعميل بحيث توصلت هذه الدراسة إلى أن أهمية دمج العديد من قنوات تقديم الخدمات بالنسبة للشركة التي انفتحت على قنوات متعددة متكاملة لجميع قنوات المستخدمة ولضمان جودة خدمة متعددة القنوات من أجل رضا العميل بشكل أفضل (Hassiba، 2021).

المطلب الثالث: دراسات باللغة الإنجليزية

1- دراسة Tahraoui Khadija 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 المجال الشمول المالي في الظروف الجزائرية ثم تقديم بعض التوصيات لتعزيز النظام الرقمي الجزائري في الطريقة التي تزيد من التعليم المالي (خديجة)

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 وتوصلت الدراسة إلى أن مساهمة المؤسسات المالية في تعزيز الشمول المالي لشرائح مختلفة من المجتمع ضعيف ومحدودة في تقديم خدمات مالية ومصرفية عالية الجودة ومنخفضة التكلفة (بركة، 2022).

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 والسلطات ومدى مساهمتها في تفعيل واقع الشمول المالي في الجزائر وقد توصلت هذه الدراسة إلى أنه هناك إرادة لدى السلطات العامة توجت بأخذ عدة تدابير وسياسات لتعزيز الشمول المالي، إلا أنه رغم الجهود المبذولة لا تزال الجزائر تسجل مؤشرات شمول مالي دون المستوى مقارنة بالدول الأخرى (سيهام، 2023)

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 والنمو الاقتصادي في الجزائر بالاعتماد على بيانات سنوية لفترة 2020 توصلت الدراسة إلى وجود علاقة موجبة بين استخدام الخدمات المالية والقروض المتحصل عليها من البنوك التجارية والنمو الاقتصادي (نعيمة، 2023).

5- دراسة Benabou Djilali Mme Bentata Atika بعنوان:

The effect of Information Systems of Competency on Improving the Quality of Banking Services A Field Study in Algerian banks Africaines N° 14_ Mascara University_ Algeria

وكانت الإشكالية للدراسة: ما هو تأثير كفاءة نظام المعلومات على تحسين جودة الخدمات المصرفية الجزائرية ؟ هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اثر كفاءة نظم المعلومات في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتحديد طبيعة الارتباط بين كفاءة نظم المعلومات وجودة الخدمات المصرفية في الجزائر ، ولتحقيق الأهداف توصلت إلى النتائج التالية : حيث توصلت هذه الدراسة إلى استخدام

نظام المعلومات في تحسين جودة الخدمة المصرفية لوجود ارتباط وتأثير قويين بين كفاءة نظام المعلومات والتحديث المستمر لأنظمة التشغيل في البنوك قيد الدراسة بين المدة الأخرى (عتيقة)

خلاصة:

استعرض هذا الفصل دور الشمول المالي كأحد المحركات الأساسية لتوسيع نطاق الخدمات البنكية، وأكد على أن تحقيق هذا الشمول يتطلب تقديم خدمات ذات جودة عالية تلي توقعات العملاء الجدد وتضمن استمراريتهم. وقد تبين أن العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية علاقة تكاملية، حيث يسهم كل منهما في دعم الآخر، ما يعزز من فعالية النظام المصرفي ويزيد من قدرته على تحقيق الشمول والاستدامة المالية. وعليه، فإن تحسين جودة الخدمة البنكية يُعد شرطاً أساسياً لإنجاح مبادرات الشمول المالي وتحقيق أهدافه الاقتصادية والاجتماعية



الفصل الثاني

الدراسة التطبيقية

لبنك الجزائر الخارجي -

وكالة بني صاف

تمهيد:

بعد ان تناولنا في الفصل الاول الى اهم المفاهيم المتعلقة بالشمول المالي وجودة الخدمة البنكية، سنحاول في هذا الفصل اسقاط الجانب النظري على الواقع من خلال اجراء دراسة ميدانية على مستوى البنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف.

وسوف نتناول في هذا الفصل الشمول المالي ودوره في جودة الخدمة البنكية من طرف وكالة محل الدراسة، واختبار عينة من الموظفين في هذه الوكالة، بالاضافة الى محاولة اسقاط ما تم دراسته نظريا على الواقع العملي، وذلك من خلال القيام باستبيان كاداة لجمع البيانات واعتماد على برنامج SPSS ومنه تم تقسيم هذا الفصل الى:

المبحث الاول: عموميات حول البنك الجزائر الخارجي

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية لبنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف.

المبحث الأول: التقديم العام لبنك الجزائر الخارجي "BEA"

يعتبر بنك الجزائر الخارجي أول البنوك التي تخصصت في تمويل عمليات التجارة الخارجية في الجزائر، وقد تخصص هذا البنك منذ نشأته في تمويل عمليات التجارة الخارجية مع الدول الأجنبية، كما ارتبط نشاطه أثناء تأسيسه بتمويل القطاعات الاستراتيجية كالمحروقات والصناعات التحويلية في إطار سياسة التصنيع التي انتهجتها الجزائر .

المطلب الأول: أساسيات حول بنك الجزائر الخارجي BEA

البنك الجزائري الخارجي يُعد من البنوك العمومية الرائدة في الجزائر، يختص بتقديم خدمات مالية تدعم الاقتصاد الوطني وتعزز الشمول المالي

الفرع الأول نشأة البنك الجزائر الخارجي BEA

تم إنشاء بنك الجزائر الخارجي بقرار تأميم القطاع البنكي في أكتوبر 1967 م بموجب المرسوم رقم 204-67 كمؤسسة عمومية وطنية، وكان هذا بمثابة الحلقة الأخيرة في عملية تأميم الجهاز المصرفي وقد ورث البنك الجزائري الخارجي الصفات الخمس للبنوك التالية:

1. لقرض الفرنسي الليوني بتاريخ 8/11/1967 الشركة العامة بتاريخ 31/12/1967
2. باركلايز بنك بتاريخ 30/04/1968. القرض الشمالي بتاريخ 31/05/1968
3. البنك الصناعي الجزائري للبحر المتوسط بتاريخ 31/05/1968 .

كما أن البنك الجزائري الخارجي هو بنك متخصص في تسهيل وتنمية العلاقات الاقتصادية الجزائرية مع باقي دول العالم، حدد رأسماله بـ 24.5 مليار دينار جزائري بعدما كان 20 مليار دينار، وكان البنك يسير من طرف رئيس مدير عام ومدير مساعد وثلاثة نواب مؤهلين في تسيير وتطبيق السياسات البنكية .

منذ عام 1970 كان البنك الخارجي يتعامل مع مجموع المعاملات البنكية للشركات الصناعية الوطنية الكبرى مع الخارج، بعد 21 سنة من الوجود أصبح البنك الجزائري الخارجي من بين الهياكل

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

البنكية التي تتحلى بالاستقلالية من خلال قانون النقد والقرض ومنذ 1985 تحول البنك الخارجي إلى شركة ذات أسهم، وقد لوحظ ارتفاع هام في رأسمال البنك منذ الثمانينات، وهذا راجع لتحسين التبادل العالمي للبتروول في هذا من جانب، ومن جانب آخر الزيادة المفرطة في الديون الخارجية، وبتاريخ 1991 ارتفع رأس ما البنك جزائري وقد وزع إلى 1600 سهم أما في سنة 1995 ارتفع ليصل إلى 5 مليار و 600 مليون دينار جزائري، ليصل سنة 2001 إلى 12.2 مليار دينار جزائري، و للبنك عدة وكالات حوالي 78 وكالة موزعة على كل أنحاء الوطن. وكذلك للبنك عدة فروع بالخارج نذكر منها:

- البنك العربي ما بين القارات الموجود بفرنسا.
- البنك العربي للاستثمار في التجارة الموجودة بظبي .
- البنك العربي الانجليزي للتجارة الموجود في بريطانيا .

الفرع الثاني: تعريف بنك الجزائر الخارجي "BEA"

وهو بنك ودائع ككل البنوك الأخرى يتعامل مع أشخاص معنوية وطبيعية وتخضع القواعد (قرارات) القانون التجاري، والمهمة التي أعطيت لبنك الجزائر الخارجي هي توفير معلومات تجارية للمؤسسات تسمح لهم بالشراء والبيع بأحسن الشروط، وذلك بمراعاة التطور التجاري العالمي " ونظرا للأهمية الإستراتيجية للبنك الجزائر الخارجي، وهذا للطاقت التي يمتلكها الوطن من معاملات تجارية خارجية، يشرف عليها ويضمونها بمصداقية معقولة لتندشيط هذا المجال، ونظرا لما شهده هذا المجال من تطورات في مختلف دول العالم والميادين، أدى لبنك الجزائر الخارجي للعمل على مواكبة هذا التطور.

ومن بين الأهداف الرئيسية لبنك الجزائر الخارجي ترقية الصادرات من المواد المصنعة لجميع نشاطات الاقتصاد الوطني، بداية من الصناعات الغذائية والميكانيكية إلى الصناعات البترولية.

الفرع الثالث: وظائف البنك (BEA) الخارجي الجزائري

من بين الوظائف التي يقوم بها هذا البنك نجملها بما يلي :

- تسهيل وتطوير العلاقات الاقتصادية بين الجزائر والدول الأخرى؛
- بالإضافة إلى تمويلاتها الخاصة فإنها تتدخل بضمائها الاحتياطي وضمنان الوفاء أو حتى باتفاقات القرض مع مراسلين أجانب لترقية الصفقات التجارية مع دول أخرى؛
- تشارك في كل نظام أو مؤسسة تأمين القرض للتعامل الخارجي ويمكن لها أن تكلف بالتسيير أو المراقبة مع الخارج؛
- يمكنها تنفيذ كل العمليات المصرفية 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 متصلة بنشاط الشركة، اتخاذ اجراءات اجتماعية لصالح مستفيديها؛
- يجمع القروض على المدى القصير، المتوسط والطويل؛
- يقدم الخدمات المطلوبة من طرف الزبائن.

المطلب الثاني: أساسيات بنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف

فرع البنك الجزائر الخارجي ببني صاف - ولاية عين تموشنت يُمثل أحد الفروع المحلية التي تسعى إلى تقديم خدمات مصرفية متكاملة، والمساهمة في تحقيق الشمول المالي على المستوى المحلي.

الفرع الأول: تعريف بنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف

يعتبر بنك الجزائر الخارجي ل-وكالة بني صاف وليدا لتطورات النظام البنكي الجزائري، حيث وجد نفسه مجبرا على التكيف مع التطورات العالمية الراهنة التي تشهدها الساحة المصرفية، ومن خلال هذا المطلب سنستعرض بنك الجزائر الخارجي ل-وكالة بني صاف (عين تموشنت)، ونشاطه الإقراضي.

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

- وكالة بني صاف هو فرع تابعة للمديرية الجهوية لتلمسان، تم افتتاحها بصفة رسمية في جويلية 1984، وتمثل مؤسسة مصرفية ذات طابع تجاري تسعى للمساهمة في سير الاقتصاد الوطني، غرضها جمع الأموال من خلال فتح الحسابات الفردية والجماعية عن طريق جمع الفوائد من القروض المقدمة للزبائن، ومن أبرز الخدمات التي تقدمها الوكالة ما يلي:

1. على المستوى الداخلي: تشمل أنشطة يومية تتمثل في:

- تحصيل الأموال من خلال فتح الحسابات للعملاء، والفوائد من القروض المقدمة لهم؛
- يقوم بمنح قروض بجميع أشكالها، سواء فروض بضمانات أو تسبيقات بدون ضمانات من أجل تحقيق نشاطات معنية؛
- يتولى جميع العمليات المتعلقة بالاكتاب الخصم وشراء الأوراق التجارية؛
- إيداع واستلام الصكوك البريدية.

2. على المستوى الخارجي:

من خلال علاقتها مع البنوك والمؤسسات الأخرى وتقوم بما يلي :

- القيام بمختلف العمليات التجارية والمصرفية مع البنوك الأجنبية عن طريق مصلحة التجارة الخارجية التابعة للوكالة، بالعملة الصعبة أو ما يعاد لها وحسب نوعية كل معاملة؛
- تمويل عمليات التجارة الخارجية استقبال وديعة مبالغ السندات وأموال ناتجة عن عمليات الدفع والخاصة بالسفحة، السند الأمر، الشيك ووثائق التجارة الخارجية الأخرى؛
- التبادلات فيما بينها وبين البنوك الأخرى في الصكوك البنكية الخاصة بالزبائن المتواجدين لدى هذه البنوك.

ويعود نشاط - وكالة بني صاف رهينة الدور الذي يمارسه المدير في التوفيق بين المصالح المتواجدة في الوكالة باعتباره المسئول الأول عن تنظيم وتسيير نشاطاتها، وقد ينوب عنه نائبه الذي يتكفل بإعداد الميزانية المتوقعة للوكالة، الحفاظ على مستندات الوكالة ووثاقها، إلى جانب التسويات المختلفة وفي الوقت المناسب والتسيير الإداري لموظفيها .

الفرع الثاني: أهداف بنك الجزائر الخارجي وكالة - بني صاف

تعتبر الأهداف التي يسعى البنك تحقيقها والمخاطر التي يتجنبها من العوامل المؤثرة في البناء التنظيمي الخاص به ف- وكالة بني صاف BEA كغيرها من المؤسسات تسعى إلى تحقيق عدد من الأهداف نذكر منها:

الأهداف المالية: البنك كعون اقتصادي تجاري هدفه

- تحقيق الربح وتحقيق معدل العائد على الاستثمار؛
- المحافظة على نسبة معقولة من السيولة.

الأهداف الإنتاجية :

- تحسين الخدمات المصرفية لمواجهة متطلبات جمهور العملاء وجمع الأموال وتوظيفها؛
- تعدد الخدمات وتوفير وسائل الدفع، وتخفيض تكاليف.

الأهداف الاقتصادية:

- ترقية الإنتاج الوطني وتسويق المنتج الوطني؛
- تسهيل وتمويل العمليات التجارية الخارجية من خلال منح قروض الاستيراد والتصدير؛
- منح قروض قصيرة الأجل والمتوسطة وطويل الأجل للقطاع الصناعي العام والخاص؛
- الأهداف الخاصة بالبقاء والاستمرار وتجنب المخاطر وهي أهداف متعلقة بالنمو والاستقرار والمحافظة على موارده المالية والبشرية.

الأهداف الاجتماعية

- تحقيق مستويات مرضية في الخدمات للأطراف المتعامل معها داخليا وخارجيا؛
- تحقيق الرفاهية للمجتمع.

الفرع الثالث: وظائف بنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف

- تسيير العلاقة التجارية مع الزبائن بطريقة ديناميكية؛
- إنشاء، تحليل وإدارة ملفات القرض الممنوحة للأفراد وكذا المؤسسات؛
- المعالجة الإدارية والمحاسبية للعمليات البنكية مع زبائن سواء كانت بالعملية المحلية أوالأجنبية؛

• إدارة حسابات التجار وكذا الأفراد؛

• تسوية الشيكات العمليات المتعلقة بالتجارة الخارجية؛

• العمليات المتعلقة بتحويل العملات.

ونشاط الوكالة مرهون إلى حد كبير بالدور الذي يلعبه المدير في التوفيق بين مختلف المصالح الموجودة في الفرع باعتباره المسؤول عن تنظيم، تنشيط ومراقبة نشاطات الفرع.

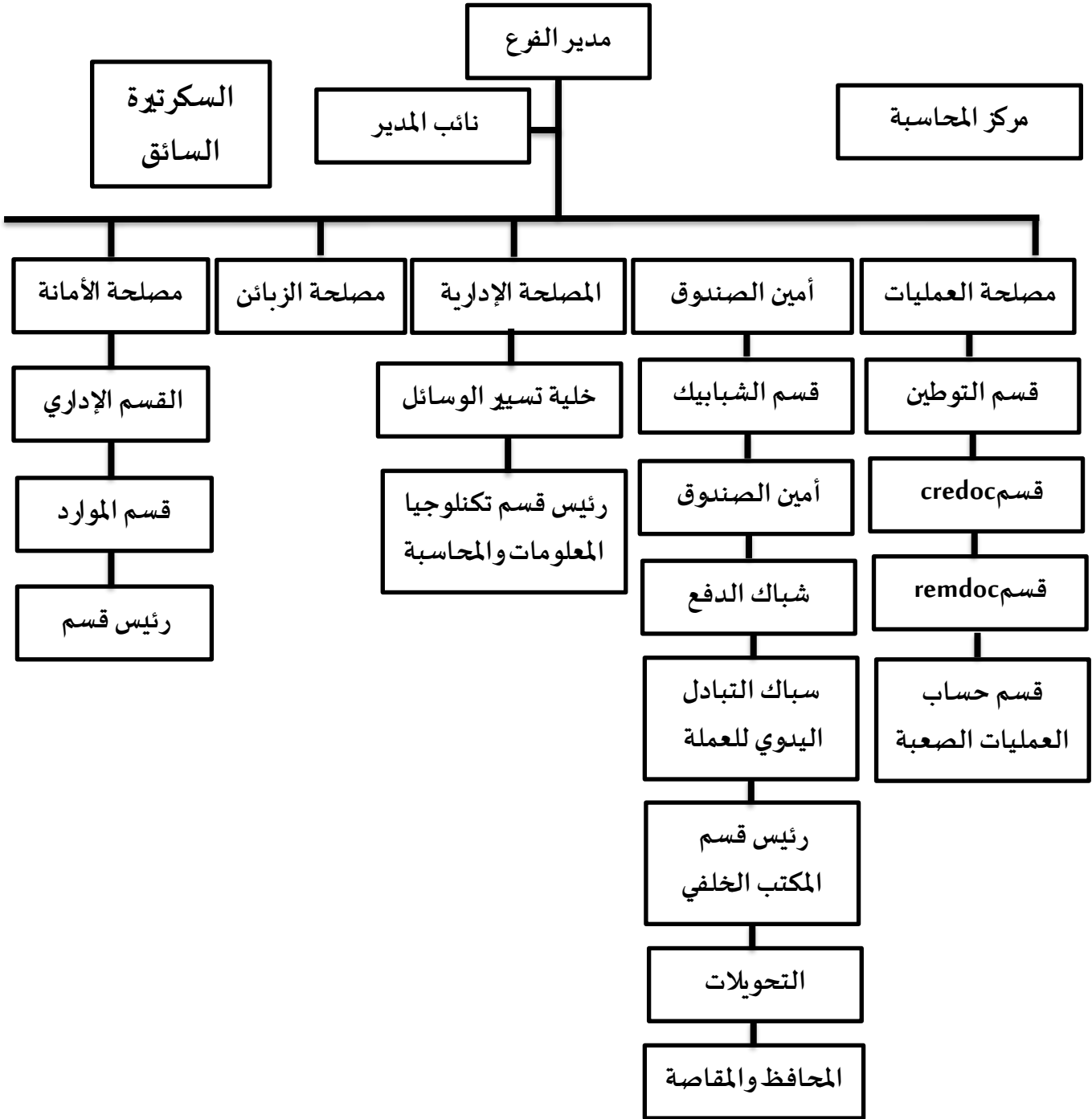
المطلب الثالث: الهيكل التنظيمي ومهام مصالح البنك الجزائر الخارجي -وكالة بني صاف

يتميز الهيكل التنظيمي للبنك الجزائر الخارجي بتوزيع مهام فعال بين مختلف المديريات والفروع لضمان التنسيق وتنفيذ استراتيجيات البنك بكفاءة عالية

الفرع الأول: الهيكل التنظيمي

الشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي لبنك الجزائر الخارجي – وكالة بني صاف.

الشكل رقم (02 - 01): الهيكل التنظيمي للبنك الجزائر الخارجي - وكالة بني صاف



المصدر: من اعداد الطالبة بالاعتماد على وثائق داخلية خاصة ببنك الجزائر الخارجي -- وكالة بني صاف

الفرع الثاني: مهام كل مصلحة متواجدة في البنك الجزائري الخارجي BEA

4-1 مدير الوكالة: أعلى المستويات الإدارية مهمته اتخاذ القرارات اللازمة لتسيير الوكالة، فهو المسؤول الأول في الوكالة، حيث يعطي رأيه بالموافقة أو عدمها، ويرأس اللجنة ويمضي على القرض في الخانة الموافقة .

4-2 نائب المدير: يتمثل دوره في مساعدة المدير في مهامه، كما أنه ينوب عن المدير أثناء غيابه ويتخذ القرار مكانه .

4-3 الأمانة العامة (السكرتاريا): تعمل على تنظيم الأعمال القانونية والإدارية استلام وتسليم البريد، تلقي المكالمات والفاكسات، تنظيم المواعيد مع المدير ، لكنها لا تقوم بالعمليات البنكية .

4-4 مركز المحاسبة: تتمثل مهامه فيما يلي:

- ✓ مراقبة عمليات المحاسبة وضبطها وتعتمد الوكالة المحاسبة التحليلية
- ✓ متابعة وتعديل أي خطأ يتم اكتشافه
- ✓ ضمان بالنسبة لجميع العمليات الوجود المادي للأوراق المفسرة لها.

أما عن مهام مصالح بنك الجزائر الخارجي لفرع (بني صاف) فيمكن ايجازها فيما يلي :

مصلحة الصندوق والمحفظلة: تقسم هذه المصلحة إلى مصالح أخرى فرعية هذه الأخيرة تتولى مهمة القيام بعمليات السحب والدفع عمليات التحويلات لمصلحة حساب الزبائن المقاصة والمحفظلة .

مصلحة التجارة الخارجية: تقوم هذه المصلحة بمجموعة من المهام الرئيسية لتطوير العلاقات مع الخارج، والتي تنوع ما بين عمليات السحب والدفع بالعملية الصعبة، تقديم الاعتماد المستندي في عمليات التجارة الخارجية (الاستيراد والتصدير)، التحصيلات بالعملية الصعبة .

مصلحة الزبائن: تقوم هذه المصلحة بدراسة وتحليل القروض وفتح مختلف الحسابات والاهتمام بتوجيه الزبائن وتمويلهم.

مصلحة الأمانة والالتزامات: لها مكانة رئيسية في الفرع حيث تهتم خلية الدراسة والتحليل بتسجيل ملف القرض وتحليل الأخطار الناجمة عن القروض المطلوبة، ثم تقوم مصلحة الالتزامات بمتابعة القرض بعد الموافقة عليه، إلى جانب خلية المنازعات التي تتولى تمثيل المؤسسة لدى المصالح القضائية والقانونية والفصل في المنازعات الجماعية والفردية بين العمال والإدارة، أو العمال والإدارة، أو العمال فيما بينهم واتخاذ الإجراءات المناسبة.

المبحث الثاني: الدراسة التطبيقية للبنك الجزائري الخارجي-وكالة بني صاف

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 الاستمارة، تطبيق البرنامج الإحصائي SPSS version 26 لتحليل البيانات وسنتطرق إليها في ما يلي:

أولاً: مجالات الدراسة وأدوات جمع البيانات

1. مجالات الدراسة:

بدأت الدراسة الميدانية بتاريخ 16 مارس 2025 واستمرت إلى مدى 07 ايام حيث تم من خلالها جمع القدر الكافي من البيانات والمعلومات الضرورية التي تبنى عليها الدراسة وكذلك إعداد نموذج للاستبيان وضبطه وتحكيمة من طرف الأساتذة ثم توزيعه على أفراد عينة الدراسة وبعدها تم استرجاع الاستبيان انتقلنا إلى مرحلة تحليل النتائج.

أ. طريقة جمع البيانات:

تم الاعتماد على نوعين من البيانات:

• البيانات الأولية: من خلال البحث في الجانب الميداني بتوزيع الاستبيان لتجميع المعلومات الميدانية اللازمة لموضوع البحث، ومن تم تفريغها وتحليلها في البرنامج الإحصائي spss واستخدام الاختبارات الإحصائية المناسبة بهدف الوصول لدلالات ذات قيمة ومؤشرات تدعم موضوع الدراسة.

• البيانات الثانوية: تمت مراجعة المذكرات المتعلقة بموضوع قيد الدراسات السابقة.

2. أدوات جمع البيانات:

يعتبر الاستبيان من بين أهم الأدوات المستعملة في الدراسة باعتباره وسيلة للكشف عن آراء العمال والمعرفة السابقة لهم وجمع المعلومات بغرض تحليلها والوصول إلى نتائج حيث وجه الاستبيان الى جميع العمال زيادة على ذلك قمنا ببعض المقابلات مع رؤساء الأقسام والإطارات على مستوى البنك بغية الاستفسار عن مدى معرفة الشمول المالي و اثرها على جودة الخدمة البنكية في البنك وحقيقة تطبيقها في المؤسسات البنكية وبالأخص البنك الجزائري -وكالة بني صاف كذلك قمنا بتحضير ملخص يعرف بالدراسة المراد إنجازها ومختلف متغيرات وعناصر الدراسة.

ثانياً: مجتمع، عينة الدراسة وحدود الدراسة

1. مجتمع الدراسة: يشتمل مجتمع دراستنا على البنك الجزائري-وكالة بني صاف لسنة

2025.

2. عينة الدراسة: اختير العينة المقصودة حيث وزعت الاستثمارات على كافة عمال البنك

الجزائر الخارجي- وكالة بني صاف وبلغ عددها 50 وكان عدد الاستثمارات المسترجعة والصالحة التي تم إخضاعها للدراسة بـ 40 يعني أن عينة الدراسة وفق التوزيع الطبيعي أي أنها مناسبة للدراسة.

1. حدود الدراسة:

• الحدود المكانية: البنك الجزائري الخارجي- وكالة بني صاف.

• الحدود الزمانية: امتدت فترة التريص من 16 مارس 2025 إلى 22 مارس 2025.

2. متغيرات الدراسة:

• المتغير المستقل: الشمول المالي.

• المتغير التابع: جودة الخدمة البنكية.

المطلب الثاني: دراسة بيانات الاستبيان وثباته

الفرع الأول: بيانات الاستبيان

قمنا بجمع البيانات من خلال الدراسة الميدانية عن طريق تصميم استبيان (أنظر الملحق) تكون من المعلومات الشخصية و18 سؤال مغلق، شمل الاستبيان 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 الخدمة البنكية.

وقد تم استخدام مقياس ليكارت (Likert) الخماسي، باعتباره أكثر المقاييس استخداماً لقياس الآراء نظراً لسهولة فهمه وتوازن درجاته، حيث يترجم خمسة احتمالات للإجابة على الأسئلة المطروحة من خلال الاستبيان 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) وأخيراً موافق بشدة خمسة درجات (5).

الجدول رقم (01-02): درجات سلم ليكارت الخماسي

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

المصدر: محمد خير أبو زيد، أساليب التحليل الإحصائي باستخدام برمجية (أس بي أس أس)، دار الصفاء،

الأردن، 2005، ص:22.

الفرع الثاني: صدق الاستبيان

أولاً: الصدق الظاهري

تم عرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة المحكمين (أنظر الملحق)، بغية التأكد من مدى تطابقه مع موضوع الدراسة، حيث تم الاستفادة من ملاحظاتهم وتوجيهاتهم فيما يخص كل من شكل، محتوى ومدى تناسق عبارات الاستبيان وترابط محاوره والتي أخذت بعين الاعتبار في إطار تصحيحي يتمشى وما تم الإشارة، بالإضافة إلى عرضه على عينة من عمال البنك الجزائري الخارجي- بني صاف من أجل التأكد من محتوى الاستبيان ووضوح عباراته.

ثانياً: صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان

بغية التحقق من صدق الاتساق الداخلي لعبارات الاستبيان تم حساب معاملات الارتباط سبيرمان (Spearman) لكل عبارة من محورها عند مستوى الدلالة 0.05.

1. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الأول "الشمول المالي"

الجدول رقم (02-02): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الأول

"الشمول المالي"

العبارة	معامل pearman	القيمة لاحتمالية sig
01	0.410 **	0.009
02	0.663**	0.000
03	0.420 **	0.007
04	0.663 **	0.000
05	0.887**	0.000
06	0.627**	0.000
07	0.751 **	0.000
08	0.420**	0.007

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

0.000	0.744**	09
-------	---------	----

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات SPSS. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع العبارات المحور الأول "الشمول المالي" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لجميع عبارات المحور الأول "الشمول المالي" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

2. الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني "جودة الخدمة البنكية"

الجدول رقم (02-03): معامل الارتباط بين كل عبارة من عبارات المحور الثاني

"جودة الخدمة البنكية"

العبارة	معامل Spearman	القيمة الاحتمالية Sig
10	0.812 **	0.000
11	0.820**	0.000
12	0.667**	0.000
13	0.718 **	0.000
14	0.833 **	0.000
15	0.560 **	0.000
16	0.428 **	0.006
17	0.742 **	0.000
18	0.715 **	0.000

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss. **: مستوى دلالة 0.01

يتضح من الجدول أعلاه أن جميع معاملات الارتباط لجميع عبارات المحور الثاني "جودة الخدمة البنكية" دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 و0.05، وهذا يعد مؤشراً على صدق الاتساق الداخلي لكل عبارات المحور الثاني "جودة الخدمة البنكية" مما يعكس درجة الصدق لما وضع لقياسه.

الفرع الثالث: ثبات الاستبيان

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

من خلال تطبيق برنامج spss تم إجراء اختبار الثبات لإجابات العينة المدروسة وتحصلنا على

النتائج التالية:

الجدول رقم (04-02): ثبات الاستبيان

البيان	عدد العبارات	قيمة معامل alpha cronbach
جميع محاور الاستبيان	18	80.60%

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على مخرجات spss .

نموذج الدراسة:

يتكون نموذج الدراسة من متغيرين، متغير مستقل هو الشمول المالي والمتغير التابع هو جودة الخدمة البنكية ويمكن تمثيل نموذج الدراسة بالمعادلة التالية:

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

حيث أن :

جودة الخدمة البنكية (y) : متغير تابع

الشمول المالي (x) : متغير مستقل

المطلب الثالث: عرض وتحليل نتائج الدراسة

سيتم من خلال هذا المطلب تحليل نتائج الاستبيان من خلال الاعتماد على البرنامج الإحصائي spss واختبار الفرضيات بغية عرض نتائج الدراسة والخروج في الأخير بمجموعة من التوصيات والاقتراحات التي يستفيد منها البنك الجزائري- وكالة بني صاف.

الفرع الأول: دراسة وتحليل الاستبيان

1. المعلومات الشخصية: والتي نبينها في الجداول والاشكال التالية:

أولاً: توزيع أفراد العينة حسب "الجنس":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي:

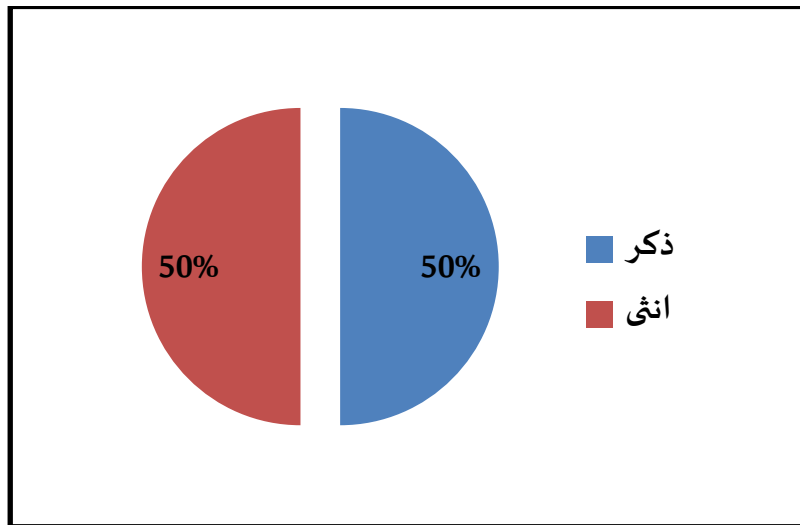
الجدول رقم (05-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة المئوية%	التكرار	الجنس
50,00%	20	ذكر
50,00%	20	أنثى
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (02-02): توزيع أفراد العينة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

بالنسبة لنوع الجنس: نلاحظ من الجدول والشكل أعلاه أن نسبة الذكور تمثل 00,50 % في حين أن نسبة الإناث تمثل 00,50 % وبالتالي فإن نسبة الذكور تساوي نسبة الإناث

ثانياً: توزيع أفراد العينة حسب "العمر":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

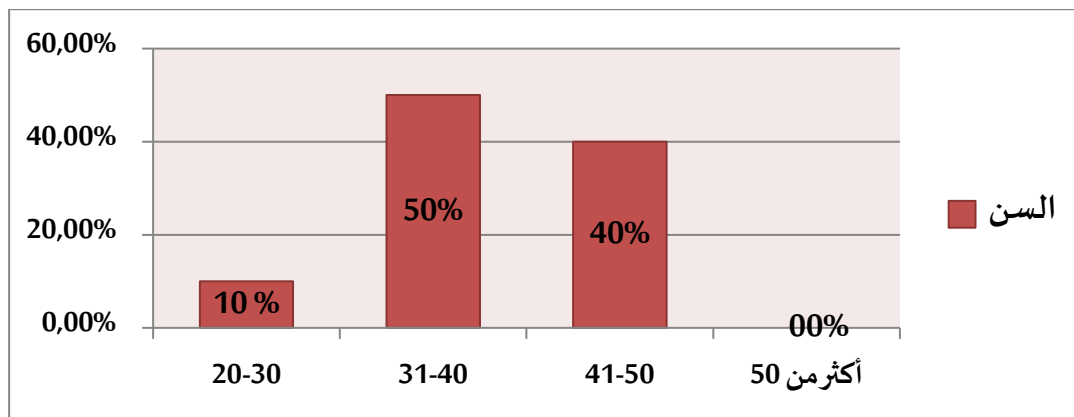
الجدول رقم (06-02): توزيع العينة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة المئوية %
30-20 سنة	04	10,00%
40-31 سنة	20	50,00%
50-41 سنة	16	40,00%
أكثر من 50 سنة	00	00%
المجموع	40	100%

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (03-02): توزيع أفراد العينة حسب متغير العمر



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

بالنسبة للعمر: نجد من خلال الجدول والشكل أعلاه بأن الفئة الأعمار من 31-40 سنة تمثل أعلى نسبة وبمعدل 50.00% تليها فئة الأعمار من 41-50 سنة والتي تمثل نسبة 40.00% واخيرا فئة 20-30 سنة بنسبة 10.00% بينما فئة الأعمال أكثر من 50 سنة تحصلت على 00%، ونلاحظ من خلال المعطيات أن البنك الجزائري الخارجي يعتمد بدرجة كبيرة على الفئات العمرية 31-40 وهذا لغرض الاستفادة من خبرتهم ورصيدهم العلمي وأن طبيعة عمل البنك تتطلب الحذر والسلاسة في الأداء.

ثالثاً: توزيع العينة حسب "الخبرة":

الذي يتم توضيحه من خلال الجدول والشكل التمثيلي التالي.

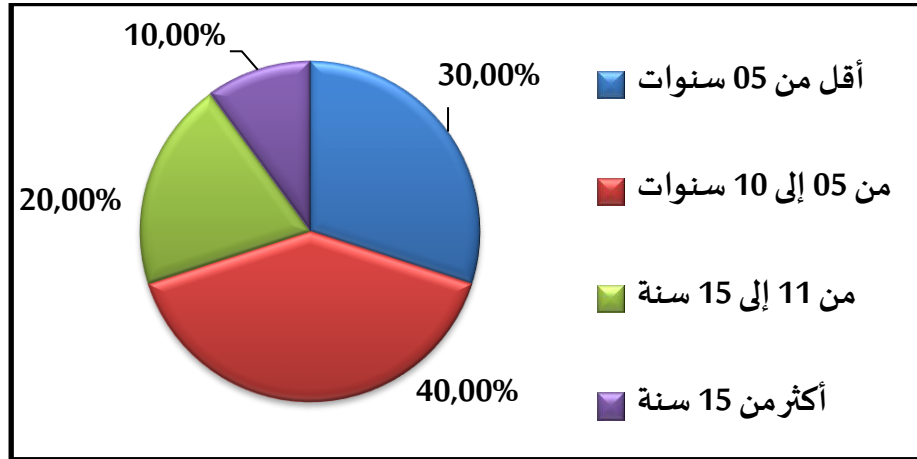
الجدول رقم (07-02): توزيع العينة حسب الخبرة

النسبة المئوية %	التكرار	الدرجة العلمية
30,00%	12	أقل من 5 سنوات
40,00%	16	من 5 إلى 10 سنوات
20,00%	08	من 11 إلى 15 سنة
10,00%	04	أكثر من 15 سنة
100%	40	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

ويمكن توضيح توزيع أفراد عينة الدراسة من خلال الشكل التالي:

الشكل رقم (04-02): توزيع العينة حسب الخبرة



المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

بالنسبة للخبرة: نلاحظ بأن العمال الذين لديهم خبرة من 05 إلى 10 سنوات يحتلون النسبة العليا المقدرة بـ 40.00% تم تليها الذين لديهم خبرة أقل من 05 سنوات والمقدرة بنسبة 30.00% وبعدها الذين لديهم خبرة من 11 إلى 15 سنة بنسبة مقدرة بـ 20.00% وأخيرا الذين لديهم خبرة أكثر من 15 سنة بنسبة 10.00% وهذا يدل على أن البنك الجزائري الخارجي يعتمد على الذين لديهم خبرة من 05 إلى 10 سنوات لأنه لديهم الخبرة المهنية وكفاءتهم العالية.

◆ 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 عبارة عن الفرق بين القيمة الأكبر والأصغر المعطاة لخيارات مقياس الاستمارة، وباعتبار أننا اعتمدنا على مقياس ليكارث الخماسي والذي يحتوي على خمسة درجات من 1-5 فقيمة المدى هي (5-1=4) 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 (1-1.80) فهذا يدل على أن درجة الاستجابة منخفضة جدا، أما إذا كان محصور في المجال (1.80-2.60) فنقول أن درجة الاستجابة منخفضة، يليه المجال (2.60-3.40) درجة الاستجابة تكون متوسطة، ثم المجال (3.40-4.20) الذي تكون فيه درجة الاستجابة مرتفعة،

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

أما بالنسبة للمجال (4.20-5) فإن درجة الاستجابة فيه تعتبر مرتفعة جداً وأن المتوسط المعياري يساوي (3).

يوضح الجدول التالي توزيع الدرجات حسب سلم ليكارث الخماسي

الجدول رقم (02-08): توزيع درجات الاستجابة حسب سلم ليكارث

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

المصدر: سلم ليكارث 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.

المحور الأول: "الشمول المالي"

الجدول رقم (02-09): تحليل عبارات المحور الأول "الشمول المالي"

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة	رقم العبارة
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	03	0.453	4.00	04	32	04	00	00	1
				10.0 %	80.0 %	10.0 %	00%	00%	
مرتفعة	03	1.109	4.00	16	16	00	08	00	2
				40.0 %	40.0 %	00%	20.0%	00%	
مرتفعة	01	0.545	4.10	08	28	04	00	00	3
				20.0%	70.0%	10.0%	00%	00%	
مرتفعة	03	1.109	4.00	16	16	00	08	00	4

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

				40.0 %	40.0%	00%	20.0%	00%	
مرتفعة	09	0.992	3.20	00	20	12	04	04	5
				00%	50.0%	30.0%	10.0%	10.0 %	
مرتفعة	06	0.921	3.65	04	24	08	02	02	6
				10.0%	60.0%	20.0%	5.0%	5.0%	
مرتفعة	07	1.128	3.60	08	18	06	06	02	7
				20%	45%	15%	15%	05%	
مرتفعة	01	0.545	4.10	08	28	04	00	00	8
				20%	70%	10%	00%	00%	
مرتفعة	08	1.132	3.50	04	24	04	04	04	9
				10%	60%	10%	10%	10%	
مرتفعة		0.644	3.79	مجموع عبارات المحور الأول "الشمول المالي"					

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 03.79 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري قدر بـ 0.644

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كلها مرتفعة فهي تمثل الشمول المالي وبعد تحليل نتائج استجابات أفراد العينة، يتبين أن قيم المتوسط الحسابي لهذه عبارات تراوحت قيمها ما بين: 03.20 و 04.10 بأهمية نسبية مرتفعة، وبانحراف معياري ما بين 0.453 و 1.132، وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة في البنك تميل إلى قبول محتوى العبارات الدالة لمحور الشمول المالي فالإدارة تقوم بإدراج هذا البعد في العمليات البنكية.

الجدول رقم (10-02): تحليل عبارات المحور الثاني "جودة الخدمة البنكية"

درجة الاستجابة	الترتيب حسب الأهمية	الانحراف المعياري	المتوسط الحسابي	موافق	موافق	محايد	غير	غير	رقم العبارة
				بشدة	بشدة		موافق	موافق	
				التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	التكرار	
				%	%	%	%	%	
مرتفعة	09	0.911	03.70	04	28	00	08	00	10
				10.0%	70.0%	00%	20.0%	00%	
مرتفعة جدا	02	0.496	04.40	16	24	00	00	00	11
				40.0%	60.0%	00%	00%	00%	
مرتفعة جدا	05	0.464	04.30	12	28	00	00	00	12
				30.0%	70.0%	00%	00%	00%	
مرتفعة جدا	02	0.496	04.40	16	24	00	00	00	13
				40.0%	60.0%	00%	00%	00%	
مرتفعة	07	0.815	04.05	10	26	00	04	00	14
				25.0%	65.0%	00%	10.0%	00%	
مرتفعة	06	0.841	04.10	12	24	00	04	00	15
				30.0%	60.0%	00%	10.0%	00%	
مرتفعة جدا	01	0.496	04.60	24	16	00	00	00	16

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

				60%	40%	00%	00%	00%	
مرتفعة جدا	04	0.483	04.35	14	26	00	00	00	17
				35%	65%	00%	00%	00%	
مرتفعة	08	0.900	03.90	08	26	00	06	00	18
				20%	65%	00%	15%	00%	
مرتفعة جدا		0.480	4.20	مجموع المحور الثاني " جودة الخدمة البنكية"					

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

من خلال الجدول أعلاه يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي قد بلغ 4.20 بأهمية نسبية مرتفعة جدا، وبانحراف معياري إجمالي قدر بـ 0.480.

وقد كانت نتائج استجابات أفراد العينة كل من العبارات 10، 14، 15، و18 مرتفعة، حيث بلغت قيم المتوسط الحسابي بين 3.70 – 4.10 والانحراف المعياري بين 0.815 – 0.911.

أما بقية العبارات فكانت درجة الاستجابة مرتفعة جدا إذ أن قيمة المتوسط الحسابي تتراوح ما بين 4.30 - 4.60 وانحراف معياري تتراوح قيمته ما بين 0.464 – 0.496 وهذا يدل على أن استجابات أفراد العينة لمحور جودة الخدمة البنكية يميل إلى قبول محتوى العبارات.

المطلب الرابع: اختبار 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 الفرضية:

لمعرفة أثر الشمول المالي على جودة الخدمة البنكية في البنك الجزائري الخارجي - وكالة بني صاف، تم اختبار الفرضية التالية من خلال قبول أو رفض إحدى الفرضيتين المساعدةتين الآتيتين:

H0: لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية في البنك الجزائري الخارجي - وكالة بني صاف عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية في البنك الجزائري الخارجي - وكالة بني صاف عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$.

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

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

حيث:

Y: المتغير التابع (جودة الخدمة البنكية).

X1: المتغير المستقل (الشمول المالي).

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

a1: معامل الانحدار للمتغير المستقل

μ : الخطأ العشوائي

الجدول رقم (11-02): نتائج معامل الارتباط واختبار فيشر للمعنوية الكلية لنموذج

الانحدار للفرضية

مستوى الدلالة Sig	قيمة F	درجة الحرية	متوسط المربعات	مجموع المربعات	مصدر التباين	معامل التحديد R ²	قيمة الارتباط
0.732 ^b	0.119	1	0.028	0.028	بين المجموعات	0.003	0.056 ^a
		38	0.237	8.989	داخل المجموعات		
		39		9.017	المجموع		

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

يبين الجدول أعلاه أن قيمة معامل الارتباط والتي تقيس درجة الارتباط بين المتغير التابع جودة الخدمة البنكية والمتغير المستقل الشمول المالي، تشير R إلى ضعف الارتباط بين المتغيرين والتي تساوي 05.6% وهي درجة ارتباط جد ضعيفة، كما أن معامل التحديد R² تشير إلى أن المتغير المستقل الشمول المالي يفسر 00.30% من التباين الحاصل في المتغير التابع جودة الخدمة البنكية.

تشير نتائج تحليل التباين الأحادي إلى أن مستوى الدلالة Sig 0.732b أكبر من 0.05 وعليه نقول أنه ليس هناك دلالة معنوية كلية للنموذج.

الجدول رقم (12-02): نتائج تحليل الانحدار الخطي الشمول المالي على جودة الخدمة البنكية

مستوى الدلالة Sig	قيمة t المحسوبة	معامل Beta	معاملات المعادلة	النموذج	المتغير التابع
0.000	9.378		4.358	الجزء الثابت	جودة الخدمة البنكية
0.732	0.347	0.056	-0.042	الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطالبة استناداً على مخرجات برنامج spss .

الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لمؤسسة الصندوق الوطني للتأمينات الاجتماعية للعمال الاجراء

يبين الجدول أعلاه أن نتائج نموذج الانحدار سالبة من خلال معاملات المعادلة والذي يعني وجود علاقة سالبة بين المتغيرين جودة الخدمة البنكية والشمول المالي حيث بلغ معامل الانحدار للشمول المالي -0.042- الذي يعني أن التغير في قيمة المتغير المستقل الشمول المالي بوحدة واحدة يقابله تغير بمقدار -0.042- من المتغير التابع جودة الخدمة البنكية .

كانت قيمة t المحسوبة تساوي 0.347 وهي أصغر من t الجدولة 1.96 وكما بلغت القيمة الاحتمالية Sig 0.732 وهي أكبر من مستوى معنوية 0.05 مما يدل على أن جودة الخدمة البنكية هو متغير غير مفسر للشمول المالي، وبالتالي نقول أنه لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية في البنك الجزائري- وكالة بني صاف مما يعني رفض الفرضية البديلة H1 وقبول الفرضية العديمة H0 والمتمثلة فيما يلي:

لا يوجد أثر ذو دلالة إحصائية للشمول المالي على جودة الخدمة البنكية في البنك الجزائري الخارجي - وكالة بني صاف عند مستوى معنوية $\alpha=0.05$

والمعادلة التالية توضح العلاقة بين متغير جودة الخدمة البنكية والشمول المالي

$$Y = 4.358 - 0.042X1$$

خلاصة:

البنك الجزائري الخارجي في الجزائر تعتبر جزءاً أساسياً من نظام الحماية الاجتماعية في البلاد. تتمثل مهمتها في توفير الدعم والحماية للعمال الأجراء وعائلاتهم في مواجهة مختلف المخاطر والتحديات التي قد يواجهونها خلال مسارهم المهني.

من خلال توفير بدائل للدخل والرعاية في حالات مثل الشيخوخة، العجز، الوفاة، الإصابات في العمل، المرض، والبطالة، يسعى الصندوق إلى توفير شبكة أمان اجتماعية للمواطنين. يتم ذلك عبر جمع مساهمات من العاملين وأرباب العمل، وتقديم الدعم المالي والخدمات الضرورية للمستفيدين بناءً على حالاتهم واحتياجاتهم.

البنك الجزائري الخارجي غير هادفة للربح وتعمل بشكل عمومي، مما يعني أنها تضع الخدمة العامة ومصصلحة المواطنين كأولوية قبل أي مكاسب مالية. هذا يعكس التزامها بتحقيق العدالة الاجتماعية وتوفير الحماية الاجتماعية للفئات الأشد ضعفاً وحاجةً في المجتمع..

ومن خلال هذا الفصل تم مناقشة الجانب التطبيقي لغرض الإلمام بجميع عناصر الدراسة وتطبيق ما تم التوصل إليه في الجانب النظري على الواقع العملي وهذا من خلال اسقاط الدراسة المتمثلة في تطبيق الشمول المالي وتأثيرها على جودة الخدمة البنكية على البنك الجزائري الخارجي وكالة بني صاف وكذا للإجابة على الإشكالية المطروحة والتأكد من صحة الفرضيات سابقة الذكر.



خاتمة عامة

بعد تداول موضوع الدراسة من جوانبه المختلفة، سواء من خلال الفصل النظري أو الفصل التطبيقي، يجدر بنا أن نختتم موضوع الشمول المالي بتأكيد أهميته البالغة في إعادة تشكيل العلاقة بين المؤسسات البنكية والعملاء في العصر الحديث. فالشمول المالي لا يُعد مجرد سياسة مصرفية أو توسع في الخدمات، بل يُمثل إطارًا متكاملًا يعزز الاندماج المالي ويساهم في تحقيق العدالة الاجتماعية والاقتصادية من خلال تمكين جميع فئات المجتمع، بما في ذلك الفئات الهشة والمهمشة من الوصول إلى الخدمات البنكية الرسمية بسهولة وأمان.

يعتبر الشمول المالي ركيزة أساسية لتحسين جودة الخدمة البنكية، حيث يعمل على توسيع قاعدة العملاء، وتطوير المنتجات المالية، وتبسيط الإجراءات، والاعتماد على التكنولوجيا المالية الحديثة لتقديم خدمات أسرع وأكثر شفافية وفعالية. وقد بينت هذه الدراسة من خلال تحليل واقع البنك الخارجي الجزائري أن تبني ممارسات الشمول المالي كان له أثر إيجابي وملحوس على جودة الخدمات المقدمة، وعلى رضا العملاء وثقتهم بالمؤسسة البنكية.

وقد توصلت الدراسة النظرية والميدانية إلى جملة من النتائج والتوصيات كما يلي:

نتائج الدراسة:

- ✓ لم يُسهم تطبيق الشمول المالي في البنك الخارجي الجزائري (BEA) في تسهيل الوصول إلى الخدمات البنكية، خاصة بالنسبة للفئات التي لم تكن تتعامل سابقًا مع النظام المالي الرسمي؛
- ✓ لم يؤدي الشمول المالي إلى رفع مستوى الثقة بين الزبائن والمؤسسة، ما ساهم في تعزيز الولاء البنكي وزيادة حجم التعاملات؛
- ✓ لم يُمكن الشمول المالي البنك من تبني استراتيجيات أكثر مرونة في تقديم خدماته، بما يتوافق مع احتياجات مختلف شرائح المجتمع؛
- ✓ لم تظهر علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وتحسين جودة الخدمة البنكية، مما يُشير إلى غياب الأثر الإيجابي المباشر لهذا التوجه؛

✓ أظهرت نتائج الاستبيانات أن نسبة كبيرة من العملاء تعتبر الإجراءات البنكية معقدة رغم محاولات التبسيط، ما يعيق الوصول السهل إلى الخدمات البنكية.

توصيات الدراسة:

✓ ضرورة إعادة تقييم استراتيجيات الشمول المالي في البنك الخارجي الجزائري (BEA) لضمان فعاليتها في تحسين جودة الخدمة البنكية.

✓ الاستثمار في تطوير البنية التحتية الرقمية بشكل يتناسب مع احتياجات العملاء، مع التركيز على تحسين تجربة المستخدم.

✓ تصميم برامج تدريبية للموظفين لتعزيز مهاراتهم في التعامل مع التكنولوجيا المالية وتقديم خدمة عملاء متميزة.

✓ تعزيز التواصل مع العملاء لفهم احتياجاتهم وتوقعاتهم، والعمل على تلبيتها بشكل فعال.

✓ مراجعة وتحديث السياسات والإجراءات البنكية بشكل دوري لضمان مواكبتها للتطورات التكنولوجية واحتياجات السوق.

وبهذا، يتضح أن الشمول المالي في البنك الخارجي الجزائري (BEA) يشهد نقصاً في تحقيق النتائج المرجوة فيما يتعلق بتحسين جودة الخدمات البنكية، مما يستدعي اتخاذ إجراءات تصحيحية لتعزيز فعاليته وتحقيق أهدافه المستقبلية بشكل أفضل.

قائمة المراجع



❖ المراجع باللغة العربية:

1- الكتب:

- بهلولي مراد أعمر سعيد شعبان واقع الشمول المالي في الجزائر على ضوء بعض التجارب الناجحة الإمارات نموذج مجلة إدارة الاعمال والدراسات الاقتصادية مجلد 08، عدد 02، ص 273، 274
- تيسير العجارمة (2005)، التسويق المصرفي، دار حامد للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى الأردن، ص 333.
- سامي أحمد محمد مراد (2005)، دور إتفاقية تحرير تجارة الخدمات الدولية (الجاتس) في رفع كفاءة أداء الخدمات المصرفية، المكتب العربي للمعارفن مصر القاهرة، الطبعة الأولى، ص 168
- فضيل البشير ضيف (2020)، واقع تحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلس إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 06، العدد 01، الجزائر.
- محمدي سمير أحمد (2006)، الجودة الشاملة وتحقيق الراية في البنوك التجارية، الطبعة الأولى، دار المسيرة، عمان، الأردن، ص 68.
- نغم حسين نعمة أحمد نولي حسن مطر (2019). السند المالي ومتعلقات تطبيق مؤثرات القياس، دار الأيام للنشر والتوزيع، الطبعة الأولى، ص 15

2-المقالات والمجلات العلمية:

- بحري مليكة (2019)، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، مجلد رقم 10، العدد 03، جامعة علي بوشي، بليدة 02، ص 366.
- جواني صونيه و د. مريم عديلة (2021)، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي في الوطن العربي تجربة البحرين، مجلة الأبحاث الاقتصادية المعاصرة، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، ص 277.
- خلاله محمد بدر، بو بلوطة بلال، واقع الشمول المالي في الجزائر واستراتيجية تعزيزه، مجلة النماء الاقتصادي والتجارة، عدد 07، ص 13، 14.

- سميرة بو لحيال و حاكمي نجيب الله (2019)، أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي لخدمة التنمية الريفية، مجلة أنجاد، العدد الأول، جوان، ص 2
- صورية شني، السعيد بن لخضر (2019)، أهمية الشمول المالي، في تحقيق التنمية، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة العدد 01، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد بوضياف، المسيلة، ص 109
- فضيل البشير ضيف (2020)، واقع تحديات الشمول المالي في الجزائر، مجلس إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، العدد 01، مخبر بحث الطرق الكمية في العلوم الاقتصادية وعلوم إدارة الأعمال وتطبيقاتها من اجل التهيئة المستدامة، جامعة زيان عاشور الجلفة، ص 476.
- فلاق صليحة و د. محمدي معمر و د. عفيف صليحة (2015)، تعزيز الشمول المالي كمدخل استراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي، مجلة التكامل المقتصد، مجلد 07 العدد 04، بتاريخ 12.31.11. ص 11.
- مصطفى سلام عبد الإله وآخرون (2020)، دور التكنولوجيا المالية تعزيز استراتيجية الشمول المالي استطلاعي لعينة عن متوسط مصرفي في بغداد التجاري الخليج التجاري، مجلة وارث العلمية، العدد 02، كلية الإدارة والاقتصاد، جامعة إرث الأنبياء، العراق، ص 15
- مليكة بن عقيلة، يوسف سائي (2018)، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، مجلد 07، العدد 03، الجزائر، ص 93.
- نبيل بهاوي، الشمول المالي كأداة لتحقيق الاستقرار الاقتصادي والاجتماعي ومتطلبات تحقيقه، المجلة الاقتصادية الجديد، الجزائر، 06.09.2019.
- نهلة أبو العز (2021)، أثر تطبيق التكنولوجيا الرقمية المالية على الشمول المالي في القطاع المصرفي بالدول المصرفية، مجلة كلية السياسة والاقتصاد، العدد 10، كلية الدراسات العليا، القاهرة، ص 348

• وهيبة عبد الرحيم (2018)، أشواق بن قدور توجيهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، 29. مجلة الاجتهاد الدراسات القانونية والاقتصادية المركزية، جامعة تمراست، المجلد 07، الجزائر، ص 13.

• يسر برنية وآخرون (2019)، الشمول المالي في الدول العربية الجهود والسياسات التجارية مجلس محافظي المصارف المركزية ومحتويات النقد العربية، ص 02.

3-الرسائل والأطروحات:

أ- أطروحات الدكتوراه:

• جازي حسيني (2020)، تعميم الخدمات المالية الرقمية لدعم الشمول المالي في الدول العربية، مجلة اقتصاديات شمال إفريقيا، العدد 23 مخبر العولمة واقتصاديات شمال إفريقيا، جامعة حسيبة بن بوعلي شلف.

• نور الله مصطفى وليد (2013)، تقييم جودة الخدمات المصرفية في المصارف السورية، دراسة ميزانية مقارنة بين مصارف القطاع العام والخاص، أطروحة لنيل شهادة الدكتوراه كلية الاقتصاد، جامعة تشرين، اللاذقية، سوريا

ب- مذكرة الماجستير

• شيدون فضيلة (2010)، أثر التسوق الإلكتروني على جودة الخدمات المصرفية، مكرة تخرج لنيل شهادة الماجستير تخصص تسويق جامعة منتوري قسنطينة، الجزائر، ص 28.

• ماجد محمود محمد أبو دية (2016)، دور الانتشار المصرفي والاشتمال المالي في النشاط الاقتصادي الفلسطيني، قدمت لتشكيل متطلبات الحصول على ماجستير في الاقتصاد، جامعة غزة فلسطين، ص 32

4-الاتفاقيات والملتقيات:

- بظاهر بخته، عقون عبد الله (2018)، الشمول المالي وسبل تعزيزه في اقتصاديات الدول - تجارب بعض الدول - ورقة بحثية مقدمة للملتقى الوطني حول تعزيز الشمول المالي في الجزائر آلية لتدعيم التنمية المستدامة، جامعة الجيلالي بو نعامة، خميس مليانة، يومي 05، 06 ديسمبر، ص 20.
- محمد شايب (2018)، دروس في التكنولوجيا المالية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر.

5-المواقع الإلكترونية:

- علي إبراهيم، الشمول المالي ودوره في التطور المصرفي، 2021 - 04 - 16، في الموقع الإلكتروني www.699-p1e8.com

❖ مراجع باللغة الفرنسية

- L'évaluation de la qualité des services bancaires et souffet sur la satisfaction du client étude de cas: banque de l'agriculture et le dièdre lapement rural de Biskra (2012); l'évasion de la qualité des service bancaires et son effet sur la satisfaction du client étude de cas banque de l'agriculture et le dièdre lapement rural de Biskra (éprit fié dopât thèses - tpe - phdnot defined) thèses, université Mohamed khider- biskra
- Perception de la qualité de services offerts dans le secteur bancaire conogolais. Par harmanu nghybarutula supérieure de commerce de matadi RDC- graduat on marketing, 2012.
- Microcrédit et inclusion financière en Algérie : Une étude d'impact" Arsad journal for Economic and Management studies



الملاحق



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عين تموشنت - بلحاج بوشعيب
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم المالية والمحاسبة
تخصص: مالية المؤسسة



استبيان

الشمول المالي ودوره في تحسين جودة الخدمة البنكية
دراسة حالة البنك الجزائري الخرجي - وكالة بني صاف

السادة والسيدات موظفي البنك

يشرفنا أن نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي صمم لجمع المعلومات اللازمة للدراسة التي نقوم بإعدادها استكمالاً للحصول على شهادة الماستر في شعبة العلوم المالية والمحاسبة تخصص مالية المؤسسة بعنوان المذكورة: "الشمول المالي ودوره في تحسين جودة الخدمة البنكية"، مشاركتكم القيمة ستساهم في تحقيق فهم أفضل للموضوع المطروح ودعم تطوير المعرفة الأكاديمية في هذا المجال، لذا نؤكد لكم أن جميع المعلومات التي تقدمونها ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط، مع ضمان الحفاظ على سرية البيانات التامة وخصوصيتكم.

الرجاء وضع الإشارة (X) أمام العبارة التي ترون أنها تناسبكم

تحت إشراف الأستاذ:

أ. د. حولية يحيى

من إعداد

الطالبة: مباركي نجود غيزلان

تعريف الشمول المالي :

مفهوم يشير الى توفير الوصول للخدمات المالية للأفراد والشركات خاصة الفئات المهمشة او ذات الدخل المنخفض يتضمن ذلك توفير الحسابات البنكية؛ الائتمان؛ التأمين؛ الادخار.

- مما يساهم في تعزيز النمو الاقتصادي والاستقرار المالي .

تعريف جودة الخدمة البنكية :

هي مستوى التميز في تقديم الخدمات المالية وتمثل في سرعة الاستجابة ودقة المعلومات ورضا العملاء ؛ تعكس هذه الجودة قدرة البنك على تلبية احتياجات العملاء بشكل فعال وتعزيز ولائهم.

الجزء الأول: البيانات الشخصية

		أنثى	ذكر	الجنس
أكثر من 50 سنة	من 41 إلى 50 سنة	من 31 إلى 40 سنة	من 20 إلى 30 سنة	الفئة العمرية
أكثر من 15 سنة	من 11 إلى 15 سنة	من 05 إلى 10 سنوات	أقل من 05 سنوات	الخبرة

الجزء الثاني: محاور الدراسة

المحور الأول: الشمول المالي

الرقم	العبرة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
01	الشمول المالي يساعد في تحسين مستوى المعيشة					
02	توفر الخدمات المالية					
03	تسهل الخدمات المالية الوصول الى قروض صغيرة للأفراد					
04	العوائق الاجتماعية تؤثر على الشمول المالي في المجتمع					
05	الشمول المالي له تأثير ايجابي على نمو المشاريع الصغيرة					
06	يجب على البنوك تقديم المزيد من البرامج التعليمية حول الشمول المالي					
07	اشعر بالثقة عند التعامل مع المؤسسات المالية					
08	الشمول المالي يعزز التنمية الاقتصادية					
09	العملات الرقمية يمكن ان تلعب دورا في تعزيز الشمول المالي					

المحور الثاني: جودة الخدمة البنكية

الرقم	العبارة	غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
10	جاذبية المظهر العام للبنك وتطابقه مع طبيعة الخدمة					
11	يتوفر البنك على اجهزة ومعدات تقنية حديثة ومتطورة					
12	يلتزم البنك بدقة المواعيد في تقديم الخدمة					
13	يهتم للبنك بالوفاء بالالتزامات اتجاه العميل					
14	المستجابة الفورية للطلبات الشخصية للعملاء من طرق البنك					
15	يستجيب البنك بسرعة الشكاوى للعميل واستقرائه					
16	التعامل بسرية مع المعلومات الشخصية					
17	ساعات عمل بنك تساعد العملاء					
18	يوفر البنك تسهيلات وخدمات مصرفية جيدة					

شكرا على حسن تعاونكم معنا

الملخص:

الدراسة التي أُجريت على البنك الجزائري الخارجي (BEA) تهدف إلى تحليل تأثير الشمول المالي على جودة الخدمة البنكية. ويتضح أن الهدف من الدراسة هو استكشاف كيفية تجسيد نظم الشمول المالي في مختلف جوانب التنظيم الإداري للبنك، ومحاولة فهم العلاقة بين الشمول المالي وجودة الخدمة البنكية. وتشير النتائج إلى أن بنك BEA قد يواجه تحديات في تطبيق استراتيجيات الشمول المالي بشكل فعّال، ما يُسفر عن نقص في تحسين جودة الخدمة المقدمة للعملاء. وتُظهر الدراسة أهمية توجيه الاهتمام والاستثمار في تحسين هذه الاستراتيجيات لتعزيز الأداء والتميز في البنك.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي؛ جودة الخدمة البنكية؛ بنك BEA.

Abstract:

The study conducted on the Banque Extérieure d'Algérie (BEA) aims to analyze the impact of financial inclusion on the quality of banking services. The main objective is to explore how financial inclusion systems are implemented within the bank's administrative structure and to understand the relationship between financial inclusion and service quality. The findings indicate that BEA may face challenges in effectively applying financial inclusion strategies, leading to a lack of improvement in the quality of services provided to customers. The study highlights the importance of focusing on and investing in the enhancement of these strategies to boost performance and achieve excellence within the bank.

Keywords: financial inclusion, banking service quality, BEA Bank.