



## جامعة العربي التبسي - تبسة-



كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية، وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير

الرقم التسلسلي: ..... / 2022

مذكرة مقدمة لإستكمال متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي ( ل م د )

فرع: علوم التسيير

التخصص: إدارة أعمال

المذكرة موسومة بـ :

دور جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي

دراسة حالة: بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة

إشراف الأستاذ (ة):

- وداد بن قيراط

من إعداد:

- آية بن جرو الذيب

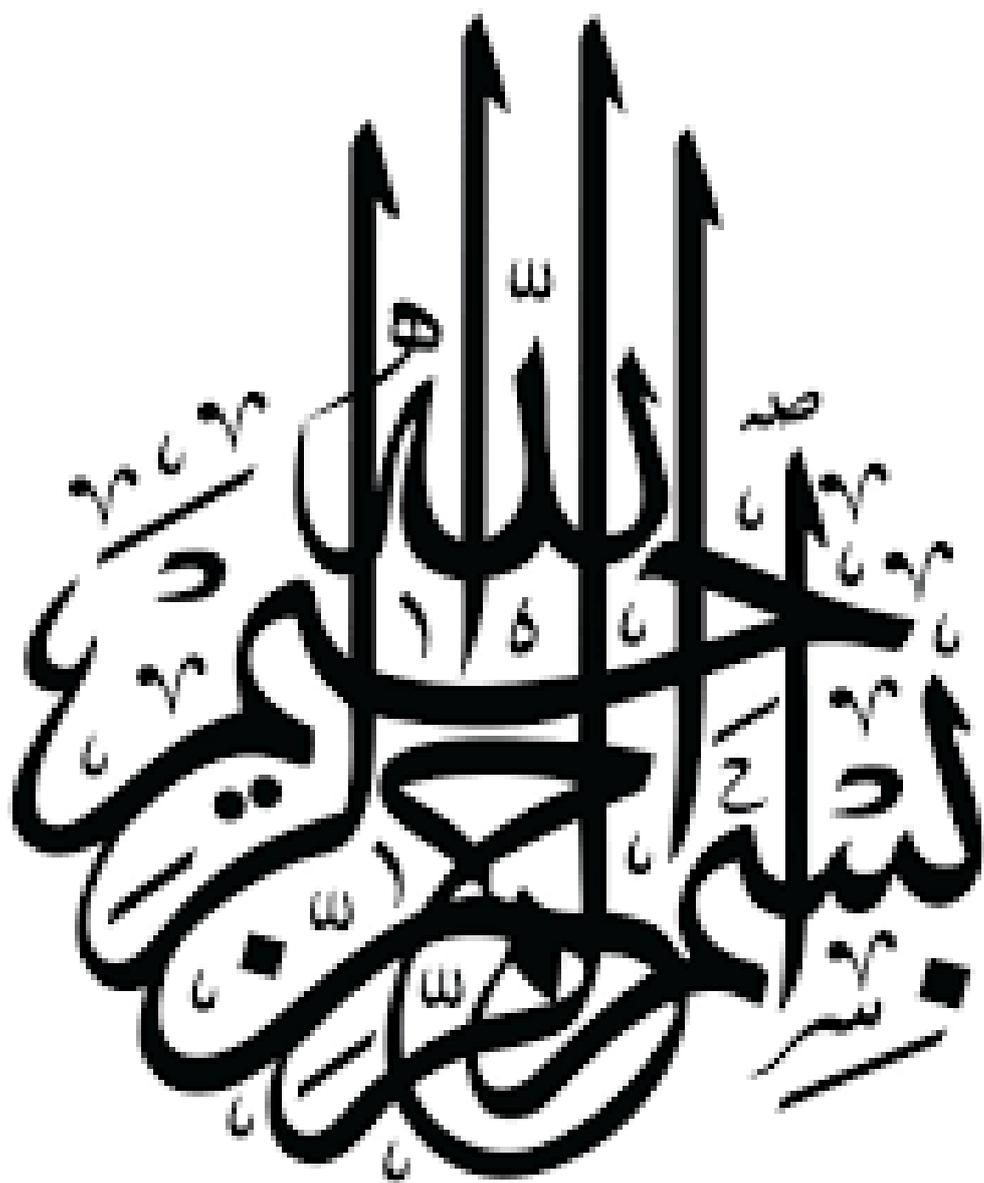
- صبرينة عثمانية

أعضاء لجنة المناقشة:

الاسم واللقب	الرتبة العلمية	الصفة
أ.د. عمر جنية	أستاذ	رئيسا
د. وداد بن قيراط	أستاذ محاضر-أ-	مشرفا ومقررا
أ.د. زرزور براهيم	أستاذ	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2021- 2022





## شكر و عرفان

نشكر الله عز وجل كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه

ونحمده حمدا كثيرا مباركا فيه على توفيقه لنا في إنجاز

هذا العمل المتواضع

يسرنا أن نتقدم بخالص الشكر وعظيم التقدير والامتنان

لأستاذتنا الفاضلة بن قيراط وداد التي شرفتنا

بقبولها المتابعة والإشراف على هذه المذكرة وصبرها

علينا طوال مدة الإنجاز ولم تبخل علينا بنصائحها

. وإرشاداتها

كما نشكر كل من قدم لنا يد العون والمساعدة

## اهداء

بسم الله الرحمن الرحيم

( وَقُلْ اِعْمَلُوا فَيَسِّرَ لَكُمْ اللَّهُ مَمَلِكُمْ وَرَسُولَهُ وَالْمُؤْمِنُونَ )

صدق الله العظيم

إلهي لا يطيب الليل الا بذكرك ولا يطيب النهار الا بطاعتك ولا تطيب الحياة الا بشكرك ولا تطيب الآخرة  
الا بعفوك ولا تطيب الجنة الا برؤيتك.. الى الله عز وجل جلاله

الى من بلغ الرسالة وأدى الأمانة ونصح الأمة الى نبي الرحمة ونور العالمين سيدنا محمد صلى الله عليه وسلم  
الى معنى الحب ومعنى الحنان والتفاني الى بسمة حياتي وسر وجودي الى من أذهب اليها كل صباح لأسألها  
عن شكلي ومظهري فتخبرني بأني أجمل الجميلات وتغمرني بدعائها الذي كان وسيظل سر نجاحي، الى اغلى  
الحياب (امي الحبيبة)

الى من كَلَّمَهُ اللهُ بالهيبه والوقار.. الى من علمني العطاء بدون انتظار الى من أحمل اسمه بكل افتخار أرجو من  
الله أن يمدّ في عمرك لترى ثمارا قد حان اقتطافها بعد طول انتظار وستبقى كلماتك نجوما اهتدي بها.. اليوم  
وفي الغد والى الأبد (والدي العزيز)

الى سندي وقوتي وملاذي بعد الله، إلى روح روحي أخي حبيبي وحيدي (تقي الدين)  
الى أغلى الغوالي.. الى أصحاب القلب الطيب والنوايا الصادقة تجاهي، اختاي  
إلى روح قلبي وأملي في الحياة إلى من الضحكة معهم تنسيني تعبي (صغار قلبي)  
الى الأستاذة الفاضلة وداد بن قيراط لاشرافها على هذا العمل ونصائحها القيمة

الى من تعلمت منهم الكثير من المعلومات والكثير من الخبرة الميدانية فريق حاضنة المؤسسات الناشئة INNOEST  
COMPANY

الى رفيقات دربي، الى من شاركوني أجمل اللحظات، الى صديقات العمر  
الى كل افراد عائلتي

إلى كل من هم في حياتي ويحبونني وأحبهم

الطالبة: آية

## الاهداء

الى كل افراد عائلتي

إلى كل من هم في حياتي ويحبونني وأحبهم

أحبكم في الله

كما يقال : "العائلة أولا ثم الاقربون قلبا لا دما ثم أصدقاء المواقف

لا سنين المعرفة"

إلى من ساندتني في صلاتها ودعائها..... إلى من سهرت الليالي تنير دربي

إلى من تشاركني افراحي وآساتي..... إلى نبع العطف والحنان

إلى أروع امرأة في الوجود "أمي"

إلى من علمني أن الدنيا كفاح..... وسلاحها العلم والمعرفة

إلى الذي لم يبخل على بأي شيء..... إلى من يسعى لأجل راحتي ونجاحي

ادامك الله ورعاك لتكون منارة دائمة في حياتي "ابي"

إلى اللذين ظفرت بهم هدية من الأقدار اخوة فعرفو معنى الاخوة

إلى من شاركتهم كل حياتي

انتم جوهرتي الثمينة اخوتي (لمياء، رضا، سارة) حماكم الله

الى زوجي العزيز(محمد عبد الجليل) دمت لي سندا في الحياة

الطالبة: صبرينة

# فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

شكر و عرفان

الإهداء

II-I.....	فهرس المحتويات
IV-III.....	فهرس الجداول
V.....	فهرس الاشكال
VI.....	فهرس الملاحق
6-2.....	مقدمة
<b>الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي</b>	
8.....	تمهيد
16-9.....	المبحث الاول: الدراسات السابقة
12-9.....	المطلب الاول: الدراسات السابقة العربية
15-12.....	المطلب الثاني: الدراسات السابقة الاجنبية
16-15.....	المطلب الثالث: الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة
51-17.....	المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي
33-17.....	المطلب الاول: أساسيات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية
47-33.....	المطلب الثاني: ماهية الشمول المالي
51-47.....	المطلب الثالث: جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي
52.....	خلاصة الفصل

الفصل الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

54.....	تمهيد:
73-55.....	المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488
62-55.....	المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم
67-62.....	المطلب الثاني: التعريف بوكالة بدر تبسة -488-
73-67.....	المطلب الثالث : واقع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي في وكالة تبسة -488-
97-74.....	المبحث الثاني: منهجية الدراسة ، تحليل النتائج واختبار الفرضيات
84-74.....	المطلب الاول: منهجية الدراسة الميدانية.....
90-84.....	المطلب الثاني: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة
97-90.....	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
98.....	خلاصة الفصل.....
102-100.....	الخاتمة
108-104.....	قائمة المراجع.....
120-110.....	قائمة الملاحق.....

الملخص

## فهرس الجداول

الصفحة	العنوان	الرقم
42-41	مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية	01
43	الشمول المالي في الدول العربية ملكية حسابات كنسبة من البالغين فوق سن 15 عاما	02
79	نتائج اختبار كولموغوروف سمرنوف	03
80	اختبار معنوية وخطية العلاقة بين المتغير التابع والمستقل	04
81	معاملات الارتباط بين عبارات محور الشمول المالي	05
82	معاملات الارتباط بين عبارات بعد سهولة الاستخدام	06
82	معاملات الارتباط بين عبارات بعد السرعة	07
82	معاملات الارتباط بين عبارات بعد التصميم	08
83	معاملات الارتباط بين عبارات بعد الأمان	09
83	معاملات الارتباط بين محاور الدراسة	10
83	نتيجة اختبار ألفا كرونباخ	11
84	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس	12
85	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر	13
85	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	14
86	توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سبب التعامل مع المصرف	15

87	تقييم إجابات أفراد العينة حول محور الشمول المالي	16
88	تقييم إجابات أفراد العينة حول محور جودة الخدمة المصرفية الالكترونية	17
91	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الاولى	18
92	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية	19
94	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثالثة	20
95	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرابعة	21
97	نتائج اختبار الفرضية الفرعية الرئيسة	22

فهرس الاشكال

الصفحة	العنوان	الرقم
26	التطور نحو جودة المعرفة وجودة الخدمة الالكترونية	01
44	نسبه الأفراد البالغين الذين يستخدمون البطاقات الائتمانية	02
45	نسبة المستخدمين للخدمات المالية عبر الهاتف النقال والشبكة الإلكترونية.	03
61	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية	04
64	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة تبسة - 488-	05
79	نموذج الدراسة	06

فهرس الملاحق

الصفحة	العنوان	الرقم
111	مقابلة مع رئيس مصلحة القروض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-	01
112	عدد الحسابات لشهر ماي 2021	02
112	عدد الحسابات لشهر جوان 2021	03
113	معلومات مقدمة من البنك-مصلحة التأمين البنكي-	04
113	معلومات مقدمة من البنك-مصلحة الادخار -	05
113	معلومات مقدمة من البنك-شباك الصيرفة الاسلامية-	06
115-114	الاستبيان	07
116	جدول سيكاران لاستخراج عينة البحث	08
116	قائمة الأساتذة المحكمين	09
119-117	نتائج التحليل الاحصائي	10

# مقدمة

## تمهيد

يعد الشمول المالي من المفاهيم الأكثر تداولاً في الفترة الأخيرة، مما أدى إلى زيادة الإهتمام به من طرف الحكومات والمؤسسات المالية ورسم استراتيجيات كفيلة بتعزيزه، وقد قامت غالبية دول العالم المتقدمة والنامية منها بتبني سياسات تضمن تحقيق الشمول المالي لتمكين جميع شرائح المجتمع من الوصول إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تلبي احتياجاتهم وتتماشى مع قدراتهم وتبعدهم عن التهميش المالي، والتي سينعكس أثرها الإيجابي مباشرة على الأوضاع الإقتصادية والإجتماعية لهؤلاء الأفراد من ثم على الدول ككل.

ومن أهم انعكاسات التطور التكنولوجي بشكل هائل هو تغيير مظاهر الحياة اليومية والأنماط الشرائية للعميل، حيث أتاحت التكنولوجيا الحديثة للإتصال العديد من الحلول المبتكرة التي ساهمت في تسهيل عملية إستفادة العميل من مختلف الخدمات المالية والمصرفية عن بعد وبكفاءة عالية، باعتبار أن النشاط المصرفي أحد أهم الركائز التي يقوم عليها الإقتصاد ككل.

وفي ظل هذه التطورات المتسارعة فإن صناعة الخدمات المصرفية الإللكترونية تواجه تحديات كبيرة وجديدة من نوعها تتمثل في زيادة المنافسة بشكل كبير، لذلك أتجهت البنوك الى استحداث تشكيلة من الخدمات الجديدة مع ابتكار وسائل تعمل على انسياب الخدمات المصرفية من البنك نحو العميل، سهولة ويسر وكفاءة بما يلائم احتياجات ورغبات العملاء من ناحية وتحقيق المردودية من ناحية أخرى، معتمدة على الأساليب الإللكترونية الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية، كما انتشرت العديد من القنوات لتوزيع الخدمة المصرفية كالخدمات التي تتم عبر الصراف الآلي، عبر الانترنت، التحويل الإللكتروني للأموال، بالإضافة الى التغييرات التي طرأت على نمط سلوك العملاء هذا ما جعل البنوك المعاصرة تستجيب تدريجياً للتغيرات الحاصلة في أنماط العملاء لضمان المحافظة على حصتها السوقية والسعي لكسب حصة سوقية أكبر.

## أولاً: مشكلة الدراسة

مختلف الدول اهتمت بالشمول المالي وسعت للعمل بهذا المفهوم نتيجة للتطور التكنولوجي الحاصل والبنوك الجزائرية كغيرها تأثرت بهذه التطورات التكنولوجية مما ساهم في تطور خدماتها و مواكبتها لمختلف الخدمات المصرفية الإللكترونية و لو جزئياً، كما أنها عملت على تطبيق مفهوم الشمول المالي و من هنا تظهر إشكالية الدراسة و المتمثلة في:

إلى أي مدى تؤثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488؟

وتم تقسيم السؤال الرئيسي إلى الأسئلة الفرعية التالية:

- هل توجد علاقة بين أبعاد جودة الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي؟
- ما هو تقييم عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488 لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة لهم؟
- ما هو تقييم عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488 للشمول المالي؟

### ثانيا: الفرضيات

انطلاقا من التساؤل الرئيسي والأسئلة الجزئية، تم وضع الفرضيات التالية :

#### الفرضية الرئيسية

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488

#### الفرضية الفرعية الاولى

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين سهولة الاستخدام والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488

#### الفرضية الفرعية الثانية

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين السرعة والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488

#### الفرضية الفرعية الثالثة

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين التصميم والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة- 488

## الفرضية الفرعية الرابعة

لا توجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الأمان والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-

## ثالثا: أهداف الدراسة

تكمن أهداف الدراسة فيما يلي :

- توضيح أهمية كل من الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية الالكترونية؛
- الوقوف على مستوى جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة ومختلف طرق وأساليب قياسها في الوكالة محل الدراسة؛
- تسليط الضوء على الدور الذي تقوم به جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالة محل الدراسة؛
- التعرف على مدى اهتمام الوكالة محل الدراسة بالشمول المالي ومعرفة نتائج الحملات المقامة حوله

## رابعا : أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في أهمية الشمول المالي، فقد أصبح من المفاهيم الأكثر تداولاً وتركيزاً من طرف الدول من أجل دمج جميع شرائح المجتمع مالياً ومحاولة القضاء على التهميش المالي؛

كما تنبع أهمية هذه الدراسة من الإهتمام المتزايد بجودة الخدمات المصرفية الالكترونية، حيث أن العميل لم يعد يهتم بكمية الخدمات أو أسعارها بمقدار اهتمامه بجودتها، فهي أصبحت وسيلة مستحدثة من طرف البنوك للمحافظة على أكبر عدد ممكن من العملاء، كما تنبع أهمية الدراسة من أهمية التطورات التكنولوجية الحاصلة وتأثيرها على الخدمات المالية وتطورها وضرورة دمج كل أفراد المجتمع وإيصالها لهم.

## خامسا: أسباب اختيار موضوع الدراسة

- الإهتمام المتزايد بجودة الخدمة المصرفية، الالكترونية، لما لها من أثر على النظام المصرفي؛
- الرغبة في دراسة الموضوع والتعمق فيه؛

– كثرة الاهتمام بموضوع الشمول المالي في الآونة الأخيرة ومحاوله التعريف به بإقام حملات على مستوى كل التراب الوطني.

#### سادسا: منهجية الدراسة

تماشيا مع الموضوع ومحاوله تحقيق أهدافه، تم الإعتماد على المنهج الوصفي التحليلي وهذا لتوضيح أهم المفاهيم الأساسية المتعلقة بالشمول المالي وجودة الخدمات المصرفية الالكترونية وكذلك الإحاطة بجميع جوانبه بالإضافة الى الاعتماد على تنوع مصادر المعلومات .

اما منهج دراسة الحالة فقد تم اعتماده في الجانب التطبيقي لدراسة بالاسقاط على وكالة تبسة 488 وهي وكالة من وكالات بنك الفلاحة و التنمية الريفية اين تم جمع معلومات متعلقة بموضوع الدراسة من خلال وثائق ومقابلة على مستوى الوكالة وكذلك بالاستعانة باستبيان موزع على عملاء الوكالة وتحليله ببرنامج spss.

#### سابعا: حدود الدراسة

تقتضي منهجية البحث العلمي من ضرورة التحليل المتعلق بطبيعة هذه الدراسة، وذلك عن طريق وضع حدود لمشكلة الدراسة كما يلي:

#### الحدود النظرية

بما أن موضوع الجودة موضوع واسع، ركزت الدراسة على أحد جوانبها المرتبطة بالخدمات المصرفية. وبما أن التكنولوجيا أصبحت سمة بارزة لتلك الخدمات فجاءت الدراسة حول جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في علاقتها مع الشمول المالي.

#### الحدود المكانية

تركز هذه الدراسة على مؤسسة مصرفية في الجزائر وهي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488 .

## الحدود الزمنية

النزول الى الميدان كان خلال الفترة الممتدة ما بين فيفري إلى أفريل 2022.

## ثامنا: هيكل الدراسة

تم تناول موضوع الدراسة في فصلين:

**الفصل الاول:** تناول الاطار النظري للدراسة، من خلال استعراض مبحث يتناول مجموعة من الدراسات السابقة، حيث شمل المطلب الأول الدراسات السابقة العربية، والمطلب الثاني الدراسات السابقة الاجنبية، والمطلب الثالث تناول الاختلاف بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة، اما المبحث الثاني فقد تضمن ثلاثة مطالب، تناول المطلب الأول أساسيات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية من خلال استعراض تعريف الخدمات المصرفية الالكترونية، اهميتها ومزاياها، أنواع الخدمات المصرفية الالكترونية، تعريف وخصائص جودة الخدمات المصرفية الالكترونية واهم نماذجها، اما المطلب الثاني فقد تناول ماهية الشمول المالي حيث شمل نشأة وتطور الشمول المالي، اهميته ومبادئه، مؤشرات قياسه كذلك واقع الشمول المالي في الجزائر وأبرز التجارب الدولية ، وأخيرا المطلب الثالث الذي تضمن استراتيجيات الخدمات المصرفية والشمول المالي، التمويل الرقمي والشمول المالي، بالإضافة إلى إستراتيجيات جعل العالم أكثر شمولاً من الناحية المالية.

**الفصل الثاني:** اهتم بالجانب التطبيقي حيث كان هناك مبحثين تضمن المبحث الأول ثلاثة مطالب شمل المطلب الأول تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية معرفة مراحل تطورها ومهامها واهدافها، مصادر تمويلها والهيكل التنظيمي، في حين عرض المطلب الثاني تعريف وكالة تبسة 488 ، مهام الوكالة امتيازاتها، والهيكل التنظيمي، والمطلب الثالث تضمن واقع وكالة تبسة 488 لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي من خلال مقابلة اجريت على مستوى الوكالة محل الدراسة، اما المبحث الثاني فقد شمل هو الاخر ثلاثة مطالب، اهتم المطلب الأول بوصف المنهجية المعتمدة في الدراسة، وذلك عن طريق التطرق الى الادوات التي استعملت في جمع البيانات والمعلومات، وقد تم التركيز على الاستبيان و طريقة تنضيمه وتصميمه، واليات مدى صدقه وصلاحيته، اما المطلب الثاني فقد اهتم بتحليل اجابات أفراد الدراسة، والمطلب الثالث اهتم باختبار الفرضيات وصولا الى تفسير ومناقشة نتائج الدراسة.

الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة  
الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول  
المالي

### تمهيد

انتشر في الفترة الاخيرة مصطلح الشمول المالي حيث كان انعكاسا لحركة عالية تسعى الى ادماج اكبر عدد ممكن من سكان العالم في المنظومة المصرفية الدولية، وهذا من خلال الانطلاق من هدف بسيط يتمثل في أن يمتلك كل شخص في العالم حسابا نشطا في مؤسسة مالية رسمية، اذ يتضمن الشمول المالي في طياته السعي نحو تحقيق النمو الشامل من خلال تعزيز وصول كافة فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية، وعليه شهد القطاع المصرفي في السنوات الاخيرة على المستوى العالمي تطورا كبيرا من حيث الخدمات المصرفية المقدمة، والتي تختلف عن الخدمات التقليدية المعتادة، حيث تسعى المصارف جاهدة الى خلق وابتكار وتقديم خدمات مصرفية جديدة (الالكترونية) محاولة بذلك كسب رضا وأكبر عدد من العملاء، وانطلاقا من هذه المعلومات يتناول هذا الفصل الاطار النظري للدراسة من خلال مبحثين كما يلي:

### المبحث الاول: الدراسات السابقة

### المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

### المبحث الاول: الدراسات السابقة

تطرق العديد من الدراسات الى موضوع الشمول المالي وموضوع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية أو الى مواضيع مشابهة أو مشتقة منها، وبطرق مختلفة ويمكن ذكر البعض منها كما يلي:

### المطلب الاول: الدراسات السابقة العربية

هناك عدة دراسات عربية تناولت موضوع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي من وجهات نظر مختلفة ودراسات ميدانية في قطاعات اقتصادية متنوعة، من بينها ما يلي:

1- رشيد نعيم، عبد الحفيظ بن ساسي، "تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفقا لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة الى الدول العربية"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد 03، (2021).

هدفت هذه الدراسة الى تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع، من خلال تحليل وتقسيم مؤشرات أساسية، وردت في تقرير الشمول المالي لسنة 2017 الصادر عن المصرف الدولي حيث تمثل مجتمع الدراسة بمجموعة الافراد البالغين في الجزائر، أما عينة الدراسة فتم الاعتماد على العينة المعتمدة في قاعدة بيانات المؤشر العالمي للشمول المالي لسنة 2017 الخاصة بالجزائر.

توصلت هذه الدراسة الى ان الجزائر تسجل درجة متوسطة من الشمول المالي، وتدني في مؤشرات الاقتراض والادخار الرسمي ووجود فجوة في توزيع الخدمات المالية حسب فئات البالغين وحسب الجنس.

2- فضيل البشير ضيف، "واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر"، مجلة ادارة الاعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، (2020/06/29).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة واقع الشمول المالي في الجزائر من خلال الوقوف على بعض تعريفات الشمول المالي، نشأته، أهميته و أهدافه، خصائصه، ودراسة بعض الدول العربية ومدى تطبيقها للشمول المالي.

توصلت هذه الدراسة الى أن الشمول المالي هو استعمال الخدمات المالية من طرف كل شرائح المجتمع وأن معظم الدول العربية سجلت تحسن ملحوظا في نسب الشمول المالي على غرار الجزائر الذي بدا التفاوت بينها وبين الدول العربية واضحا، وهذا راجع لمجموعة من التحديات التي تعوق توسيعه.

3- ياسمين ابراهيم سالم، هاجر يحيى، "متطلبات تعزيز الشمول المالي، دراسة حالة بعض الدول العربية"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، (2020).

سعت هذه الدراسة للتعرف على الشمول المالي وتبيان خصائصه ، وابرار مبادئه وادواته ، كما تم تسليط الضوء على أهم متطلبات نجاحه والجهود المبذولة لزيادة مستويات الشمول المالي في مختلف الدول العربية.

توصلت هذه الدراسة الى ان الشمول المالي يحتاج الى العديد من العوامل التي تدفعه للنجاح وانه ينبغي ان يبنى على استراتيجية واضحة، دقيقة وشاملة، وليس مجرد شعارات وأفكار، كما تمثل تعميم الخدمات المالية وتوسيع المشاركة في النظام المالي الرسمي عاملا أساسيا لتحقيق مجموعة من الاهداف كالحد من الفقر وتحسين مستوى المعيشة، توفير مناصب شغل ، تحقيق أهداف التنمية المستدامة.

4- مليكة كركار ، " الشمول المالي، هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد03، (2019).

سعت هذه الدراسة الى التعرف على الشمول المالي ودوره في تحقيق الاستقرار المالي، حيث تم تسليط الضوء على مفهوم الشمول المالي وأهميته وأهدافه وأهم سياساته، كذلك توضح العلاقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي.

توصلت هذه الدراسة الى وجود علاقة طردية بين الشمول المالي وتحقيق الاستقرار المالي حيث لا يمكن تحقيق شمول مالي دون وجود استقرار في النظام المالي، لكن تبقى عملية ادراج الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد للحكومة والجهات الرقابية ضرورة لتحقيق التكامل بين الشمول المالي والاستقرار المالي والنزاهة المالية والحماية المالية للمستهلك.

5- أبي محمود، " جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وأثرها على رضا العميل: دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة والخاصة في مدينة حماة سوريا"، مجلة جامعة البحث للعلوم الانسانية ، العدد38، (2016).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على رضا العميل في كل من مصارف القطاعين العام والخاص في مدينة حماة بسوريا ، بالإضافة الى معرفة الاختلاف في تقييم كل من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ، ورضا العميل في هذين القطاعين، وذلك باستخدام استبيان موزع على 110 عميل استرد منها 95 ردا ، حيث كانت عدد الاستبيانات التي وزعت على عملاء المصارف العامة 55، استرد منها 50 استبيان صالحا للاختبار، و55 استبيان على عملاء المصارف الخاصة واسترد منها 45 استبيان صالحا للاختبار.

توصلت هذه الدراسة الى أن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية تؤثر على رضا العميل ايجابا في مصارف القطاعين العام والخاص، وأن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ذات مستوى متوسط في كل من القطاعين العام والخاص، و لكنها أعلى في القطاع الخاص، وكذلك تبين أن رضا العميل كان متوسطا في كلا من القطاعين وهو أعلى في القطاع الخاص.

6- عمران بشرير، مورا تھتان، " أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف"، دراسة حالة بعض الوكالات العمومية والخاصة بولاية البليدة، مجلة معارف، العدد 20، (2016).

سعت هذه الدراسة الى معرفة دور الخدمات المصرفية الالكترونية في تحسين جودة الخدمات بوكالات بعض المصارف العمومية والخاصة العاملة بمدينة البليدة، وذلك من خلال توزيع استبيان وجه لعينة مكونة من 233 عميل من عملاء تلك الوكالات المتمثلة في: بنك الفلاحة والتنمية الريفية، بنك سوسيتي جنرال الجزائر، بنك الخليج الجزائر، بنك بي أن بي باريبا الجزائر.

توصلت هذه الدراسة الى أنه تساهم الخدمة المصرفية الالكترونية بدرجة كبيرة في تحسين جودة الخدمة المصرفية المقدمة للعميل، لما تقدمه من مزايا وإيجابيات مختلفة كما تحاول المصارف العاملة في الجزائر جاهدة، سواء منها العمومية أو الخاصة مواكبة التطورات الهائلة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال تقديم الخدمات المصرفية الالكترونية المتطورة، اذ تؤثر هذه الاخيرة على مستوى جودة الخدمة المصرفية.

7- صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، " أثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على رضا العملاء: دراسة ميدانية على المصرف الاسلامي الاردني في عمان"، (مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة الشرق الاوسط، كلية الاعمال، 2016).

هدفت هذه الدراسة الى التعرف على أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بمختلف أبعادها على رضا العملاء، وذلك من خلال تسليط الضوء على مفهوم الخدمة المصرفية الالكترونية وأهم أبعادها وصولا الى مدى تأثير جودة الخدمة المصرفية على رضا العملاء وكسب ولائهم، وهذا بتوزيع استبيان لعينة مكونة من 340 مستجيب وتم استرجاع 283 منها قابلة للتحليل.

توصلت هذه الدراسة الى أن مستوى جودة الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل عام في المصرف الاسلامي الاردني في مدينة عمان وفروعها من وجهة نظر العينة محل الدراسة كان مرتفعا، كما تلعب جودة الخدمة المصرفية

الالكترونية دورا هاما ومؤثرا على رضا العملاء وذلك من خلال مختلف أبعادها (سهولة الاستخدام، السرية والامان) في المصرف الاسلامي الاردني.

### المطلب الثاني: الدراسات السابقة الاجنبية

هناك عدة دراسات أجنبية تناولت موضوع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي من وجهات نظر مختلفة ودراسات ميدانية في قطاعات اقتصادية متنوعة، من بينها ما يلي:

1- محمد أمين بن لكحل، " علاقة تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني على تحسين جودة خدمات المصارف من وجهة نظر موظفي المصرف: دراسة حالة للمصارف التجارية في الجزائر"، مجلة البشائر الاقتصادية، المجلد 07، العدد 02،(2021).

Mohamed amine benlakhel, « the relationship of applying electronic payment systems to improving banks services quality's from the view point of bank's employees :A case study of commercial banks sample in Algeria »,AL Bashaer Economic Journal, vol 07,N 02,(august2021).

هدفت هذه الدراسة الى تحديد العلاقة بين تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني على تحسين جودة خدمات المصارف التجارية في الجزائر من وجهة نظر موظفي المصرف وذلك باستخدام استبيان مقدم الى عينة عشوائية من الموظفين في المصارف وتم الحصول على مجموعة 45 ردا.

توصلت الدراسة الى وجود ضعف في العلاقة بين تطبيق أنظمة الدفع الالكتروني وجودة خدمات المصارف في الجزائر وذلك راجع الى ضعف البنية التحتية و التشريعية والقوانين المتعلقة بها، وزيادة مخاطر أنظمة وسائل الدفع الالكتروني في الجزائر شامهم في تدني جودة الخدمات المصرفية.

2- شيماء منصور، راقية حساني، " تأثير جودة الخدمة المصرفية على تحسين رضا العملاء في القطاع المصرفي: دراسة حالة العميل المصرفي الجزائري"، مجلة أبحاث، المجلد 06، العدد 02،(2021/12/31).

Chaima Mansour, Reikia hassani,« the effect of banking service quality on improving customer satisfaction in banking :case study of the Algerian banking customer »,ABHATH review,vol 06,N02, (31/12/2021).

هدفت هذه الدراسة الى اختيار تأثير جودة الخدمة المصرفية على تحسين رضا عملاء المصارف الجزائرية، وذلك باستخدام استبيان مكون من محاور تغطي محاور الدراسة وتم توزيعه عبر الانترنت على عينة مختارة عشوائيا من عملاء المصارف الجزائرية.

توصلت هذه الدراسة الى أن جودة الخدمات المصرفية لها تأثير ايجابي على رضا العميل ويعود هذا الى تأثير الابعاد المختلفة ، ومع ذلك فان ليس كل الابعاد لها تأثير على رضا عميل المصرف.

3- سيد علي رازا وآخرون، "جودة الخدمات المصرفية عبر الانترنت ورضا العملاء الالكترونيين وولائهم: نموذج جودة الخدمات الالكترونية المعدل"، مجلة الجودة الشاملة، المجلد 32، العدد 06، (2020).

Sayed ali raza, and others, internet banking service quality , e-customer satisfaction and loyalty : the modified e-servequal model, The TQM Journal, vol 32,N 06, (2020).

سعت هذه الدراسة الى توضيح مدى تأثير أبعاد جودة الخدمة في الخدمات المصرفية عبر الانترنت على رضا العميل الالكتروني وولاءه، من خلال التطرق الى الخلفية النظرية لجودة الخدمة الالكترونية، كذلك جودة الخدمات المصرفية عبر الانترنت وتبيان أهم أبعادها، من خلال توزيع استبيان موجه لعينة مكونة من 500 عميل بنك في باكستان.

توصلت هذه الدراسة الى أن جودة الخدمة تلعب دورا هاما للغاية في كل مجتمع حيث أصبح الاساس لكيفية تفسير العملاء للخدمات المصرفية عبر الانترنت، ولها تأثير على رضا العملاء الذي بدوره له تأثير كبير ويجابي على ولاء العملاء، حيث تلعب كفاءة المواقع الالكترونية وسهولة استخدامها عاملا أساسيا في رضا العملاء وولاء العميل الالكتروني.

4- أمباما، "الخدمات المصرفية الرقمية وتجربة العملاء والأداء المالي في المصارف البريطانية"، المجلة الدولية للتسويق المصرفي، العدد 02، (2018).

Mbama, « Digital banking services, customer experience and fianancial performance in UK banks, International Journal of Bank Marketing,N 02, (2018).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة تصورات العملاء للخدمات المصرفية الرقمية وتجربة رضا وولاء العملاء والاداء المالي في مصارف المملكة المتحدة وذلك باستخدام التقارير المالية للمصارف للحصول على نسب تحليل عوامل متعددة المتغيرات، نمذجة المعادلة الهيكلية ، تحليل اختبارات التباين.

توصلت هذه الدراسة الى وجود بعض الآثار الهامة لخصائص العملاء على عوامل الدراسة التي لها آثار مقيدة على الخدمات المصرفية الرقمية وخدمات التسويق المصرفي والمصرف، ووجود عوامل رئيسية تحدد تجربة العملاء هي جودة الخدمة والجودة الوظيفية، والقيمة المصورة ومشاركة الموظفين والعملاء، وسهولة الاستخدام والمخاطر المتصورة.

5- بيترسون ك، أوزيلي، "تأثير التمويل الرقمي على الشمول المالي و الاستقرار المالي"، مجلة بورصة اسطنبول، المجلد 18، العدد 04، (2018).

Petrson k, Ozili, « The impact of digital finance on financial inclusion and stability », Borsa Istanbul Review, vol 18, N 04, (2018).

هدفت هذه الدراسة الى مناقشة بعض القضايا المرتبطة بالتمويل الرقمي التي لم يتم تناولها بشكل نقدي في المؤلفات، وذلك من خلال توضيح كل من تعريف الشمول المالي والتمويل الرقمي وتبين فوائد كل منهما مع ايضاح مختلف العلاقات بينهم ايجابية ، سلبية وسببية .

توصلت هذه الدراسة الى انه يتمتع كل من التمويل الرقمي والشمول المالي بالعديد من الفوائد لمستخدمي الخدمات المالية ومقدمي التمويل الرقمي والحكومات والاقتصاد، لكن على الرغم من ذلك ، لا يزال هناك عدد من المشكلات التي يمكن أن تجعل التمويل الرقمي يعمل بشكل أفضل للأفراد والشركات اذ تم تناولها والحكومات أيضا.

6- زايثمال فالاري، وآخرون، " جودة الخدمة المقدمة من خلال مواقع الويب: مراجعة حرجة للمعرفة الموجودة" مجلة أكاديمية علوم التسويق، المجلد 30، العدد 04،(2002).

Zeithmal valarie, and others, « service quality delivery through web sites: acritical review of extant knowledge », vol 30, N 04,(2002).

هدفت هذه الدراسة الى تجميع ما هو معروف حاليا عن جودة تقديم الخدمات من خلال مواقع الويب، حيث تم ادراج موجز لقياس جودة الخدمة التقليدية، وتصور لجودة تقديم الخدمات من خلال مواقع الويب، بما في ذلك تحديد البنية ومناقشة المعايير التي يستخدمها العملاء لتقييم جودة الخدمة الالكترونية.

توصلت هذه الدراسة الى أن جودة الخدمة الالكترونية هو بناء متعدد الابعاد ويختلف عبر الدراسات، كما تم استنتاج أنه مع امكانية الاستيعاب الخارجي للاستعداد التكنولوجي، لا يتوفر سوى القليل من البحث العلمي حول القرارات وتأثيرات جودة الخدمة.

7- ثروة متينوا، تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الشمول المالي، جامعة زيمبابوي كلية علوم إدارة الأعمال والاقتصاد مجموعة الرسائل الإلكترونية، (2013).

Fortune mtetuna , «the impact mobile banking on financial inclusion », (Unpublished master's thesis, University of Zimbabwe Faculty of Business management sciences and economics e-theses collection, 2013).

سعت هذه الدراسة الى التحقيق في تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الشمول المالي من خلال معرفة مختلف الحواجز التي تؤثر على الادمج المالي لعملاء الخدمات المصرفية على الشمول المالي من خلال استخدام طرق جمع البيانات الكمية اذ تم استخدام المسح لالتقاط بيانات ذات طبيعة احصائية عن تأثير الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول على الشمول المالي، تم اختيار عينة من 95 عميلا للخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول، أجريت هذه الدراسة في Epworth و Seke ،Dzivarasekwa .

توصلت هذه الدراسة الى أن الخدمات المصرفية عبر الهاتف المحمول لديها تأثير ايجابي على الشمول المالي بينما تأخذ الحواجز أمام الشمول المالي شكل ضعف الوصول الى القروض أو التسهيلات الائتمانية، ومشاكل تغطية الشبكة في حين سهلت الخدمات المصرفية عبر المحمول في تحسين المدخرات بين العملاء بمرور الوقت والكفاءة والراحة.

### المطلب الثالث: الاختلاف بين الدراسة الحالية و الدراسات السابقة

يضم هذا المطلب عرض ما تم الاتفاق فيه بين الدراسة الحالية والدراسات السابقة وأوجه الاختلاف بينهما، اضافة الى ما تم الاستفادة منه في الدراسات السابقة.

#### أولا :أوجه التشابه

اتفقت الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة العربية من حيث المفاهيم النظرية التي تخص كل من جودة الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي، حيث أن معظم الدراسات حاولت عرض مفهوم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية وأهم خصائصها وتبيان أهميتها، كذلك ذكر أهم أنواعها خاصة الاكثر استخداما وكذلك عرض نشأة وتعريف، خصائص وأهمية الشمول المالي وأيضا التعريف بمختلف مؤشرات العالمية ومبادئه، وقد أجمعت الدراسات السابقة على أهمية كل من جودة الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي في النظام المصرفي لتوسعه دائرة المستفيدين ومحاولة دمج جميع شرائح المجتمع ماليا؛

ونظرا للحدثة النسبية لموضوعي جودة الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي، فان أغلب الدراسات استخدمت نفس المنهج وهو المنهج الوصفي الذي ساعد في تحليل الظاهرة بالاضافة الى ذلك كان الاستبيان أكثر الادوات استخداما، وقد استعملت بعض الدراسات برنامج الحزم الاحصائية للعلوم الاجتماعية (spss) وذلك من اجل تحليل نتائج الدراسة.

### ثانيا: أوجه الاختلاف

تختلف الدراسة الحالية على الدراسات السابقة في عدة نقاط منها ما يلي:

- من حيث بيئة الدراسة: من بين الدراسات السابقة كانت في بيئة مختلفة على البيئة الجزائرية، حيث أن الدراسة التي تطبق في البيئة الجزائرية تختلف كلياً عن الدراسة التي تطبق في البيئة العربية أو الاجنبية ، أما عن باقي الدراسات التي طبقت هنا في الجزائر فان الفرق بينها وبين الدراسة الحالية، كون هذه الاخيرة نفذت في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-؛
- من حيث هدف الدراسة: تتميز الدراسة الحالية على الدراسات السابقة بكونها تهدف الى معرفة دور جودة الخدمات المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي؛
- من حيث المجال الزمني: تختلف الدراسة الحالية على الدراسات السابقة بكونها هي الاحداث، فقد أجريت خلال السداسي الثاني من السنة الجامعية 2021/2022؛
- نموذج الدراسة: تم عرض مجموعة نماذج قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ، الا أنه تم اختيار نموذج SITEQUAL في الدراسة الحالية بعناصره الأربعة (سهولة الاستخدام، السرعة، التصميم، الأمان) و ربطه بمتغير الشمول المالي.

### ثالثا: الاستفادة من الدراسات السابقة

استفادت الدراسة الحالية من الدراسات السابقة فيما يلي:

- ساعدت في الحصول على مصادر المعلومات والمراجع المناسبة التي سهلت بناء الخلفية النظرية لموضوع الدراسة؛
- ساعدت الدراسات السابقة والبيانات المختلفة التي أجريت فيها في صياغة استبيان يتوافق مع أهداف الدراسة؛
- إن الاطلاع على نتائج الدراسات السابقة قد ساعد في الانطلاق بفكرة جديدة من حيث انتهت دراستهم؛
- أفادت الدراسات السابقة الدراسة الحالية في صياغة مشكلة الدراسة، ووضع الفرضيات المناسبة؛
- ساعدت في توفير المعلومات عن الموضوع محل الدراسة.

### المبحث الثاني: مدخل لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

يمثل الشمول المالي بعدا هاما في استراتيجية التنمية الشاملة والمستدامة، وقد ساهم التنظيم الهائل والسريع في تكنولوجيا المعلومات والاتصالات في ظهور العديد من الخدمات المالية ونماذج الاعمال المبتكرة وكذلك في تحسين فرص وصول الافراد للتمويل وبالتالي تعزيز الشمول المالي.

### المطلب الاول: أساسيات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

تمثل الخدمة المصرفية الالكترونية المتميزة نقاط الارتكاز الاساسية التي تضيفي لمسات على المصرف، مما يجعلها أهم عنصر يساهم في تحديد المعالم الرئيسية لإدارة المصرف والاستراتيجيات المعتمدة في تسييره، قصد اشباع رغبات عملائه والاحتفاظ بهم.

### أولا: ماهية الخدمة المصرفية الالكترونية

#### 1- تعريف الخدمة المصرفية الالكترونية

تحظى الخدمة باهتمام كبير من قبل المختصين والباحثين نظرا للدور الهام والفعال الذي تلعبه في عمل المؤسسات وتسهيل حياة الفرد، الأمر الذي أدى الى تعدد مفاهيم الخدمة في العديد من الدراسات، ابتداء من مفهوم الخدمة والخدمة المصرفية وصولا الى الخدمة المصرفية الالكترونية.

حيث عرف Kotler كوتلر الخدمة على أنها: " نشاط أو منفعة يمكن أن يقدمها أحد الطرفين الى الاخر، وهي غير ملموسة أساسا، ولا تؤدي الى ملكية أي شيء"<sup>1</sup>. وعليه فالخدمة هي عمل يحصل عليه المستفيد من خلال الافراد، مؤسسات أو الملكيات التي تقدم من خلالها، فد يرتبط تقديمها بمنتج أو قد لا يرتبط.

بينما عرفت الخدمة المصرفية على أنها: " منفعة أو نشاط يقدمها المصرف لطرف آخر، يسعى العميل للحصول على هذه المنافع من خلال شرائه للخدمات المصرفية"<sup>2</sup>. وعليه فالخدمة المصرفية هي ذلك النشاط الغير ملموس الذي يقدمه الطرف الاول الذي هو البنك الى طرف آخر لإشباع حاجات ورغبات العملاء.

<sup>1</sup> Kotler, p, Armstrong, G tolba,A,habib,A” **principles of marketing**” (Arab world edition,person education limited,2011),p:19.

<sup>2</sup> طارق قندوز، "النظام التسويقي و تجويد خدمات القطاع المصرفي"، (الاسكندرية: مؤسسة الثقافة الجامعية ، 2015)، ص:84.

في حين عرفت الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها : "تقدم المصارف خدمات مصرفية تقليدية أو مبتكرة من خلال شبكات اتصال الكترونية، تقتصر صلاحيات الدخول اليها على المشاركين فيها فقط وفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف"<sup>1</sup>، يشير هذا التعريف الى أن المصارف تقدم جملة من خدمات متنوعة عبر شبكات اتصال الكترونية يقتصر التمتع بها على العملاء وفق جملة من القواعد .

كما تعرف الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها: "التسليم الآلي لمنتجات وخدمات مصرفية جديدة مباشرة للعملاء ومن خلال قنوات الاتصال الالكترونية التفاعلية"<sup>2</sup>، أي لقاء بين مقدم الخدمة (المصرف) والعميل لكن يختلف عن اللقاءات التقليدية التي يشترط فيها حضور الطرفين، بل لقاء الكتروني آلي.

في حين تعرف الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها "مجموعة من التقنيات والأساليب التكنولوجية التي أفرزتها الثورة التكنولوجية، والتي أدخلت في النظام المصرفي من أجل تسهيل العمليات المصرفية بين مختلف الأطراف الاقتصاديين والمتعاملين بشكل عام، والتي تشمل كل المعلومات المالية بين المؤسسات والأفراد والشركات"<sup>3</sup>، تعد الخدمة المصرفية الالكترونية أحد أهم افرازات التكنولوجيا والتي تقوم على أساس تسهيل وتسريع جل العمليات المصرفية.

مما سبق ومن خلال التعاريف المقدمة للخدمة المصرفية الالكترونية يمكن القول أنها اجراء عمليات مصرفية بطرق مبتكرة من خلال شبكات الاتصال الالكترونية سواء كانت أعمال مصرفية تقليدية أو جديدة، دون اضطرار قدوم العميل الى المصرف، وتقتصر صلاحية الدخول لهذه الخدمات على المشاركين فيها فقط وفق لشروط الاثبات المحددة من طرف المصرف.

### 2- أهمية الخدمة المصرفية الالكترونية: ان توفير الخدمة المصرفية في صورتها الالكترونية مهمة ومفيدة

للمصرف والعملاء معا، حيث يمكن ايجاز هذه الاهمية فيما يلي:<sup>4</sup>

- تخفيض النفقات التي يتحملها المصرف لإجراء المعاملات؛

- زيادة ارتباط العملاء بالمصرف؛

- إمكانية الوصول الى قاعدة أوسع من العملاء؛

<sup>1</sup> عمران بشرير، مورا تمان، " أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف: دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة بولاية البلدية"، مجلة معارف، العدد20، (2016)، ص:171.

<sup>2</sup> Mohamed amine benlakhel, " **the relationship applying electronic payment systems to improving banks services quality's from the point of banks**", AL Bashaer Economic Journal, vol 07,N 02,(august2021),P:855.

<sup>3</sup> خالد قاشي، "استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية"، مجلة اقتصاد، العدد02، (2010)، ص:241.

<sup>4</sup> صلاح الدين سعد الباهي، " أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن"، (مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط، عمان، 2016)، ص:22.

- تقديم خدمات مصرفية كاملة وجديدة؛

- الصمود بوجه المؤسسات المصرفية الأخرى.

مما سبق يمكن القول أن أهمية الخدمة المصرفية الالكترونية لا تقتصر على العميل أو المصرف فقط، بل عليهما الاثنان على حد سواء، لزيادة ولاء وارتباط العميل بالمصرف، كذلك تسهيل مختلف العمليات، والحد من مختلف التكاليف التي قد تحد من وصوله لعدد أكبر من العملاء.

### 3- مميزات الخدمات المصرفية الالكترونية

تتميز الخدمات المصرفية الالكترونية بما يلي:<sup>1</sup>

- انخفاض تكلفة العمليات في المدى الطويل؛

- سرعة الخدمة، فالخدمة المصرفية عبر الانترنت أو الهاتف تأخذ وقت أقصر بكثير من الذهاب للمصرف والقيام بتنفيذ أي خدمة مصرفية؛

- سهولة المقارنة والتحليل لان المعلومات الشخصية والمصرفية تحفظ الكترونياً، فان عمليات استرجاعها وعمل المقارنة، التحليل، استخراج النتائج آلياً وارسالها في حالة طلبها، أسهل بكثير من عملها يدوياً؛

- حواجز أقل لدخول الصناعة المصرفية، لان مصارف الانترنت لا تحتاج الى مبان ومكاتب ومصروفات ضمنية مقارنة بالمصارف التقليدية، وانخفاض عدد الموظفين يقلل من المصاريف التشغيلية؛

- سهولة اعادة هيكلة الاعمال المصرفية، لأن المعلومات محفوظة الكترونياً وأعداد الموظفين قليلة في مصارف الانترنت فان التغيير أيسر واعادة هيكلتها تكون على نحو أسهل؛

- خيارات أكثر للعملاء، من خلال الدخول الى المواقع الالكترونية لمصارف الانترنت، ومقارنة أسعار الفائدة واختيار الافضل، وهذا لا يحدث الا من خلال الزيارة الفعلية للمصارف التقليدية؛

- امكانية تسويق المنتجات المصرفية خارج الدولة، حيث ما تتوفر خدمة الانترنت، كون مصارف الانترنت لا تقيدها الحدود الجغرافية.

مما سبق نستنتج أنه تتميز الخدمة المصرفية الالكترونية بالأريحية والسهولة التي توفرها، كما أنها آمنة وهذا راجع لاستخدام المصارف آليات وبروتوكولات مختلفة لحماية معلومات، خصوصية وأمان عملائها.

<sup>1</sup> طارق قندوز، مرجع سبق ذكره، ص: 242.

## الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

كما تحقق الخدمات المصرفية الالكترونية العديد من المزايا سواء بالنسبة للعملاء أو المصرف في حد ذاته أو الاقتصاد الوطني، يمكن ايجازها فيما يلي:<sup>1</sup>

**بالنسبة للعملاء:** تعتبر مزايا الخدمة الالكترونية عديدة وكثيرة للعملاء منها:

- تقديم الخدمات المصرفية طوال أيام الاسبوع وعلى مدار 24 ساعة على طوال أيام السنة بما فيها العطل والاعياد؛
  - سهولة اجراء التحويلات المالية والاطلاع على مواعيد استحقاق القروض؛
  - امكانية الاتصال بموقع المصرف من أي مكان في العالم، المكتب أو المنزل وبدرجة أمان، سرية عالية ودقيقة.
- وعليه فالخدمة المصرفية الالكترونية تحقق السرعة، السهولة، الراحة والتكلفة المنخفضة للعميل اضافة من تمكنه من اجراء عملياته المالية في الوقت والمكان المناسبين.

**بالنسبة للمصرف:** تعتبر المصارف الاكثر استفادة من الخدمة المصرفية الالكترونية ومن أهمها:

- تقليص التكاليف الاجرائية كاستخدام الورق، الوقت والجهد في المصارف، لإنهاء معاملات العملاء ما يساعد على خفض التكلفة وتقوية الميزة الاستراتيجية التي تعتبر متغيرا مهما في التميز التنافسي؛
  - زيادة المنافسة بين المصارف، يسمح لها بالتغلغل الى أسواق جديدة ومن ثم زيادة انتشارها الجغرافي؛
  - امكانية الاستفادة من بيانات العملاء وتحويلها الى معلومات باستخدام البرامج وقواعد البيانات.
- وعليه فالنجاح والتميز في تحقيق الجودة والسرعة في اداء الخدمات المصرفية الالكترونية من طرف المصرف يزيد من قوته التنافسية ويخلق الولاء مع العملاء الحاليين ويجذب عملاء آخرين.

**بالنسبة للاقتصاد الوطني:** ومن أهم المزايا للاقتصاد الوطني:

- زيادة الدخل المالي للمصارف الوطنية يساهم في اجمالي الدخل الوطني؛
- الرسوم الرمزية على مستخدمي الانترنت في التعامل المصرفي تساعد المصارف في تطوير خدماتها المصرفية عبر الانترنت وذلك من خلال استثمار المصارف في الشركات المحلية التي تطور خدمة الانترنت والاستثمار في الشركات المحلية يساعد اقتصاد البلاد.

<sup>1</sup> بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، "التكنولوجيا الالكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية"، (الملتقى الوطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية و القانونية، جامعة تلمسان، 2006)، ص:4،3.

وعليه يمكن القول أن الخدمات المصرفية الالكترونية تزيد من الكفاءة الانتاجية للمصارف، والتي بدورها تساعد على تحسين الاداء الاقتصادي بشكل عام.

### 4- أنواع الخدمة المصرفية الالكترونية:

تتنوع الخدمات المصرفية الالكترونية التي تقدمها المصارف، ويمكن عرض أهمها فيما يلي:

**4-1- أجهزة الصراف الآلي:** ظهرت أجهزة الصراف الآلي في السبعينيات من القرن العشرين الماضي كبديل لموظفي الصرافة في الفروع المصرفية لتقليل المعاملات الداخلية، اضافة الى الآلة الاوتوماتيكية الموزعة للأوراق (DAB) والشباييك الآلية للأوراق (GAB) تقدم ايضا المصارف خدمات اخرى الكترونيا مرتبطة ومتصلة بالحاسوب الرئيسي للمصرف<sup>1</sup> كما تعمل اجهزة الصراف الآلي على تسهيل عملية تقديم العديد من الخدمات المصرفية للعميل كونها الكترونية من عمليات ايداع وسحب، طلب كشف حسابات الشخص نفسه أو لعميل آخر، وفي الوقت والزمان الذي يختاره، وذلك عن طريق تزويد المصرف العميل ببطاقة يسجل عليها جميع بيانات الحساب الجاري ورقما سريريا تسمح له بأداء كل هذه العمليات.<sup>2</sup>

**4-2- نهائي نقطة البيع الالكترونية:** جهاز آلي يوضع في المحلات حيث يسمح للعميل بتسوية عملياته التجارية بالبطاقات أثناء التسديد، فاذا كان العميل يحمل بطاقة ائتمان فيمكنه موظف نقطة البيع أن يمرر البطاقة على القارئ الالكتروني الخاص ببطاقة الائتمان، والموصول مباشرة مع الحاسوب المركزي للمصرف والذي بدوره يقوم بالتأكد من كفاية الرصيد وخصم القيمة من الرصيد الخاص بالعميل واضافتها لرصيد حساب التاجر ويتم كل هذا في جزء من الثانية، ويهدف هذا الجهاز الالكتروني الى حل مشاكل نقل الاموال بتوفير عنصر الامن.<sup>3</sup>

**4-3- أوامر الدفع المصرفية الالكترونية وخدمات المقاصة الالكترونية:** أدى ظهور الشيك كأحد أدوات الوفاء القائمة مقام النقد في المعاملات التجارية الى تحول عظيم في بنية المصرف، هذا ما استوجب وضع قوانين مصرفية تواكب التطور الهائل في وسائل الدفع الالكترونية فلما زادت العمليات المصرفية بات من الصعب أن تتم عمليات المقاصة يدويا، الامر الذي جعل الحاسوب يلعب دورا هاما في هاته العمليات عن طريق شيكات ممغنطة يتم معالجتها آليا بكيفية تزيد من سرعة الانجاز وكذا الكفاءة المصرفية لاعتبار أنها عملية الكترونية يتم من خلالها نقل وتحويل مبالغ

<sup>1</sup> طارق طه، "ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت"، (مصر: دار الفكر الجامعي، 2007)، ص: 210.

<sup>2</sup> عكاف يوسف زياد و آخرون، "التسويق الالكتروني: أسس و مفاهيم و تطبيقات في المصارف التجارية"، (الاردن : دار واثل للنشر، 2014)، ص: 90.

<sup>3</sup> مزريق عاشور، معموري صورية، "عصرنة القطاع المالي و المصرفي و واقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر": (مؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة ورقلة 2008)، ص: 06.

مالية من حساب لآخر بطريقة الكترونية آمنة باعتبار أنها مبنية على تبادل البيانات والصور المتعلقة بالشيكات الممغنطة بدلا من الشيكات الورقية بل باستعمال وسائل متطورة كالماسحات الضوئية والبرمجيات،<sup>1</sup> كما يتم تسوية المدفوعات المصرفية عن طريق نظام تسوية المبالغ الاجمالية في الوقت الحقيقي، والذي هو عبارة عن نظام مركزي الكتروني يعمل على أساس فوري اجمالي نهائي ومستمر لتنفيذ أوامر التحويل الدائنة ويوفر نقطة تسوية لأنظمة التصفية العاملة من خلال الحسابات المركزية المصرفية.<sup>2</sup> وعليه يمكن القول أن تقديم المصارف الى عملائها خدمات الكترونية يجعل التعامل أكثر أمانا ويؤدي الى الزيادة في الأداء المصرفي وكذا التقليل من المخاطر وتجنب ضياع الوقت الى جانب ميزة التوثيق، كما يكسب التعامل الالكتروني الموظفين مهارات جديدة تتعلق بالعمل المصرفي من اجل مواكبة التطور التكنولوجي الحاصل، كما يشجع العملاء على التوسع في استخدام وسائل الدفع الالكتروني بدلا من النقود؛

**4-4- المصارف الالكترونية (مصارف الانترنت):** يستخدم اصطلاح المصارف الالكترونية أو مصارف الانترنت كتعبير متطور وشامل للمفاهيم التي ظهرت مع مطلع التسعينات كمفهوم الخدمات المالية عن بعد أو المصارف الالكترونية عن بعد أو المصارف على الخط وجميعها تعبيرات تتصل بقيام العملاء بإدارة حساباتهم وانجاز أعمالهم المتصلة بالمصرف عن طريق المنزل أو المكتب أو أي مكان آخر في الوقت الذي يريد العميل؛

**4-5- الموقع المعلوماتي:** هو ما يمكن تسميته بصورة الحد الادنى من النشاط الالكتروني المصرفي، من خلال هذا الموقع يتم تقديم معلومات حول منتجات وخدمات المصرف؛

**4-6- الموقع التفاعلي (الاتصالي):** يسمح هذا الموقع بنوع ما من التبادل الاتصالي بين المصرف وعملائه عن طريق البريد الالكتروني؛

**4-7- الموقع التبادلي:** في هذا الموقع يمكن القول أن المصرف يمارس خدماته في بيئة الكترونية، حيث يستطيع العميل الوصول لحساباته وادارتها واجراء الدفعات النقدية.<sup>3</sup>

**4-8- الصيرفة عبر الهاتف (phone bank):** يتم بواسطة الهاتف المصرفي تقديم خدمة الكترونية للعملاء من خلال الرد على استفساراتهم وخدمات أخرى مثل تسديد فاتورة عمليات الدفع، التحويلات المالية، طلب دفتر الشيكات...، علما أن هذه الخدمة تعتمد على وجود شبكة تربط بين جميع فروع المصرف الواحد، وبالنسبة لهذه

<sup>1</sup> عبد العزيز عبد الرحيم، "العلوم التجارية"، (الخرطوم: دار التربية و النشر، 2002)، ص:32.

<sup>2</sup> عمران بشير، مراد تھتان، مرجع سبق ذكره، ص: 172.

<sup>3</sup> هالة عبدلي، "الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية"، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية، العدد 01، (جوان 2017)، ص ص: 387، 388.

الخدمة فقد تم ادخال التعاملات عبر رسائل البريد الالكتروني والذي أصبح أداة فعالة وعملية للتواصل بين العميل والمصرف.<sup>1</sup>

**4-9- النقود الالكترونية:** تشير الى سلسلة من الارقام الالكترونية التي تستخدم للتعبير عن قيمة معينة أو مجموعة من البروتوكولات الرقمية التي تتيح للرسالة الالكترونية أن تحل فعلا محل تبادل العملات التقليدية.<sup>2</sup>

**4-10- البطاقات المصرفية:** تعد البطاقات مظهرا حديثا من مظاهر تطور شكل ونوعية النقود وتعرف أيضا باسم النقود البلاستيكية ، فهي عبارة عن بطاقات بلاستيكية ومغناطيسية تمكن حاملها من الحصول على النقود عن طريق آلات الصرف الذاتي، شراء معظم احتياجاته دون أن يكون لديه مبالغ كثيرة قد تتعرض للسرقة أو الضياع.<sup>3</sup>

**4-11- المحفظة الالكترونية:** وهي عبارة عن وسيلة دفع افتراضية تستخدم في سداد المبالغ قليلة القيمة بشكل مباشر أو غير مباشر، وعليه يمكن التخلص من أسعار معالجة الشيكات وباقي وسائل الدفع الورقية في كل عملية أو صفقة تجارية ذات مبالغ صغيرة، وكذا خفض عمليات الدفع بالنقود.<sup>4</sup>

**4-12- التحويلات الالكترونية:** تعرف على أنهما: "عملية منح الصلاحية الدائنة والمدينة الكترونيا عبر الهواتف، أجهزة المودم وتنفذ عمليات التحويل المالي عن طريق دار المقاصة الآلية وهي شبكة تعود ملكيتها وطريقة تشغيلها الى المصارف المشتركة بنظام التحويلات المالية الالكترونية.<sup>5</sup>

وعليه يمكن القول أن التطورات التكنولوجية الحاصلة على مستوى خدمات القطاع المصرفي أدت الى ظهور الخدمة المصرفية الالكترونية والتي تعتبر خدمة مصرفية تقليدية مقدمة بطريقة الكترونية عبر شبكة الانترنت وهذا في ظل كسب رضا العملاء وتلبية احتياجاتهم بما يتناسب مع توقعاتهم.

**ثانيا: ماهية جودة الخدمة المصرفية الالكترونية**

**1- تعريف جودة الخدمة المصرفية الالكترونية**

<sup>1</sup> عمران بشرير، مراد تھان، مرجع سبق ذكره، ص: 172.

<sup>2</sup> منير محمد الجنبيهي، ممدوح محمد الجنبيهي، "النقود الالكترونية"، (الاسكندرية: دار الفكر الجامعي، 2005)، ص: 10.

<sup>3</sup> أحمد محمد غنيم، "التسويق و التجارة الالكترونية"، (مصر: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، 2008)، ص: 242.

<sup>4</sup> السعيد بريكة، "واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها"، (أطروحة مقدمة لنيل شهادة دكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير، جامعة أم البواقي، 2010-2011)، ص: 161.

<sup>5</sup> سراج الدين محمد، "التجارة الالكترونية"، ( القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر، 2008)، ص: 94.

تعتبر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية من الاساسيات التي تسبق ارضاء الزبون وفي المقابل فان رضا العملاء يؤثر على قرار الشراء المستقبلي لهذه الخدمة، ولذلك فان جودة الخدمات المصرفية شرطا أساسيا لإشباع رغبة العميل والاحتفاظ به.

يعرف Juran جوران الجودة على أنها: "ملائمة المنتج للاستعمال"<sup>1</sup>، وعليه فالمعيار الاساسي للحكم على جودة المنتج في رأيه هو الغاية من انتاج المنتج، فاذا كان ملائما للاستعمال يمكن اعتباره أنه قد حقق الغاية من انتاجه وبالتالي فهو ذو جودة.

في حين يرى أو يعرف Diming ديمينغ الجودة بأنها: "مطابقة المنتج أو الخدمة للمواصفات الموضوعة عن طريق تخفيض درجة عدم التأكد في كل من التصميم والعملية الانتاجية، ويرى أيضا أن الجودة العالية تقود الى الانتاجية العالية والتي تقود الى قوة تنافسية طويلة الامد"<sup>2</sup>، وعليه يؤكد ديمينغ على ضرورة قيام المنظمة بتقليل الانحرافات التي قد تحصل أثناء العمل والتي قد تؤثر بشكل غير مباشر على القوة والمركز التنافسي.

بينما عرفت جودة الخدمة بأنها الاشباع التام لاحتياجات المستهلك بأقل تكلفة داخلية ممكنة وتقديمها بشكل صحيح من أول مرة<sup>3</sup>، يشير هذا التعريف الى أن مفهوم جودة الخدمة مرتبط بالتكاليف وذلك من خلال أن الخدمات ذات الجودة تجعل المؤسسة تتجنب الخسائر المالية الناجمة عن الانحرافات واعادة تصحيحها.

بينما عرفت جودة الخدمة المصرفية الالكترونية بأنها: "التقييم العام للعملاء ومدى امتياز الخدمة المقدمة عبر الشبكات والقنوات الالكترونية مثل: الانترنت، جهاز الصراف الآلي والصيرفة الهاتفية...."<sup>4</sup>، ويقصد بها الحكم الشامل للعملاء حول الوسائل الالكترونية التي يقدمها المصرف ومدى ملائمتها بما يتوقعونه.

وتعرف ايضا على أنها: "قدرة الخدمة المصرفية على تحقيق توقعات العملاء في ضوء مجموعة من الاسس أو المؤشرات التي تستند الى هؤلاء العملاء على الحكم على جودة الخدمة، بما في ذلك الموثوقية والاستجابة والتعاطف"<sup>5</sup>.

<sup>1</sup> محفوظ أحمد جودة، "ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم و تطبيقات"، (الاردن: دار وائل للنشر ، 2006) ، الطبعة 2، ص:19.

<sup>2</sup> ربيع الزواوي، مفهوم الجودة، <http://www.iso-tec.com>، 23 فيفري 2022، على الساعة 22:03.

<sup>3</sup> عمر علي بابكر الطاهر، "أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء"، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد 04، (2016)، ص:5.

<sup>4</sup> أبي محمود، "جودة الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها في رضا العميل"، مجلة جامعة البحث للعلوم الانسانية، العدد 38، (2016)، ص:05.

<sup>5</sup> MBAMA.Cdigital banking services , **"customer enprience and financial performance in UK"** , International Journal of Bank Marketing,N: 02, (2018), p:325.

وعليه يمكن القول بأن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية متعلقة بتحقيق تلبية حاجيات العميل بما يحقق مركزا تنافسيا قويا للمصرف.

كما أن جودة الخدمة المصرفية الالكترونية هي العامل الاكثر أهمية في قياس نجاح أداء المصرف، وينعكس رضا العملاء في مدى تلبية هذه الخدمات لتوقعاتهم<sup>1</sup> وعليه يجب على المصارف التركيز على الاستماع لاحتياجات العملاء وفهم رغباتهم بشكل صحيح، وترجمتها الى خدمات تلي هذه الاحتياجات من خلال الابتكار والابداع في تقديم الخدمات.

كما تعرف جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على أنها: "ملائمة ما يتوقعه العملاء من الخدمة المصرفية المقدمة اليهم مع ادراكهم الفعلي للمنفعة التي يحصل عليها العملاء نتيجة حصولهم على الخدمة، لذا فالخدمة الجيدة من وجهة نظر العملاء هي التي تتفق وتتطابق مع توقعاتهم"<sup>2</sup>، وعليه يمكن القول أن كل خدمة مقدمة من المصرف للعميل عن طريق الشبكة العنكبوتية، الانترنت تختلف من الخدمة المقدمة بطريقة يدوية تقليدية، كون الاولى تتميز بالسرعة والسهولة وانخفاض التكلفة وهذا ما يحقق رضا العميل من جهة وتحقيق أكبر قدر ممكن من العائد بأقل مخاطر ممكنة للمصرف من جهة أخرى .

وعليه يمكن القول أن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية عبارة عن قناة تسويقية جديدة مفيدة للمصرف والعميل على حد سواء، حيث كلما كانت الخدمات المصرفية الالكترونية مميزة، فريدة وذات جودة عالية كلما كانت مسهلة لأداء عمليات العميل من جهة ومحقة لميزة تنافسية المصرف من جهة أخرى حيث تسمح له بخلق نوع من الارتباط والولاء بينه وبين العملاء الحاليين وامكانية كسب عملاء جدد.

## 2- خصائص جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

من خلال التعاريف السابقة يتضح لنا بأن الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة من قبل المصارف تتميز بجملة خصائص وهي:<sup>3</sup>

- اختفاء الوثائق الورقية للمعاملات، حيث أن كافة الاجراءات والمعاملات بين طرفي الخدمة أي العميل ومقدم الخدمة المصرفية تتم الكترونيا دون استخدام ورق ووثائق رسمية؛

<sup>1</sup> Chaima mansouri, rekia hassani, " the effect of banking service quality on improving custpmer satisfaction in banking" : case study of the algerian banking customer", ABHATH review vol06, N02 (31/12/2021),p:102

<sup>2</sup> عمر بن موسى وأحمد حلماي، "جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 38، (أوت 2019)، ص: 399.

<sup>3</sup> تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، (عمان: دار الحامد للنشر والتوزيع، 2013)، ص: 389.



1960-1980) والتي ركزت على جودة الخدمة دون اهمالها، في حين تطرقت المرحلة الثالثة الى ارقى وآخر مجالات الجودة هي جودة المعرفة وجودة الخدمة الالكترونية والتي امتدت من 1990 الى حد الآن.

### 3- أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

تشتمل جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على جملة من الابعاد والمتمثلة في:

- **الملموسية:** تمثل الجوانب الملموسة والمتعلقة بالخدمة، حيث اعتادت المؤسسات الخدمية التركيز على الابعاد المادية في الخدمات مثل المصارف ومؤسسات التأمين وغيرها لسبب جوهري هو أن الخدمة يغلب عليها طابع اللاملموسية ولا يمكن نقل انطباعاتها للعميل الا من خلال الجوانب المادية، اذ تشمل التسهيلات المادية المستخدمة في العمل بدءا بمظهر المصرف وتجهيزته من الداخل والاجهزة المستخدمة في اداء الخدمات؛
- **الاعتمادية:** هي القدرة على انجاز الخدمة بشكل مستقل ودقيق، اذ تعني ثبات الاداء في انجاز الخدمة بشكل سليم، وتتضمن دقة الحسابات والملفات وعدم حدوث الاخطاء وتقديم الخدمة بشكل صحيح من المرة الاولى، كذلك مدى تقديم الخدمة للعميل في الوقت المطلوب وبدقة ترضي طموحه، كما تعني الاعتمادية مدى قدرة المصرف لتأدية الخدمات وفقا للعهد التي منحتها المؤسسة وموظفيها للعميل وبنفس المستوى مهما تغيرت الظروف؛
- **الامان:** تعني مدى اعطاء الثقة والامان للعميل؛
- **التعاطف:** من خلال تقدير ظروف العملاء اذ يهتم هذا البعد بمستوى العناية والاهتمام الشخصي المقدم للعملاء؛<sup>1</sup>
- **الاستجابة:** تعتبر الاستجابة متغير رئيسي يمكن استخدامه لتقييم جودة خدمة المصارف، حيث تشير الاستجابة الى سرعة الرد المقدم من مشغلي الخدمات المصرفية الالكترونية لمستخدمي الخدمة، يمكن أن تحافظ الاستجابة على اهتمام العملاء ويمكن أن تساعد الاستجابة السريعة في تعزيز رضا العميل؛
- **الموثوقية:** هي القدرة على اكمال مهمة متفق عليها بشكل صحيح وبلا كلل، اذ تعد المصارف معروفة بالموثوقية والاتساق في اداء المهام المصرفية ومع ذلك، مهم تصوير تلك الموثوقية من خلال الخدمات المستندة الى الويب أيضا؛

<sup>1</sup> أحمد بن موسى، أحمد علماوي، "جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزاي تنافسية للبنوك الجزائرية"، مجلة دراسات اقتصادية، لعدد 38 (2019)، ص: 401، 400.

- برنامج الولاء الالكتروني للعملاء: تزداد أهمية الانترنت في الخدمات المصرفية مع تزايد عدد الاشخاص الذين يستخدمون الانترنت كأساس لهم في عملية الاتصال مع بنكهم.

وجدت علاقة تناسبية مباشرة بين الخدمات المصرفية عبر الانترنت وولاء العملاء، اذ يزيد رضا العملاء وولائهم عند جودة النظام وجودة المعلومات اذ تجعل العملاء أكثر مرونة حيث يمكنهم الوصول الى المنتجات والخدمات على مدار الساعة طوال أيام الاسبوع دون أي صعوبة، الى جانب ذلك توفر الخدمات المصرفية عبر الانترنت أيضا مزايا لكل من المؤسسة والعملاء مثل: رسوم خدمات معقولة، المساعدة في ايداع وسحب الاموال، أجهزة الصراف الآلي، كشف حساب مصرفي عبر الانترنت ولا توجد اخطاء.<sup>1</sup>

مما سبق نستنتج أن تعزيز جودة الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال مختلف ابعادها كسرعة الاستجابة وقدرة المصرف على اكمال مهامه بشكل صحيح من أول مرة واعداد برنامج خاص لكسب ولاء العملاء ورضاهم، يعد أمرا هاما ورئيسيا لمرونة وسهولة الوصول لهذه الخدمات.

- كفاءة وقدرة مقدمي الخدمات: ملكية مقدمي الخدمات الفردية للقدرات التي تمكنهم من تقديم خدمة متميزة للعملاء؛

- المصداقية: توافر درجة عالية من الثقة في مقدمي الخدمات من قبل مراعات مصالح واحتياجات العملاء؛<sup>2</sup>

وعليه يمكن القول أن جودة الخدمات المصرفية الالكترونية قائمة على الخدمة بحد ذاتها وكذا على مقدمي الخدمة وكفاءتهم وطريقة تحصيلهم الخدمة للعميل على أكمل وجه.

لا يوجد اتفاق بين الباحثين حول الابعاد التي تحدد مستوى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية لكنها تتفق جميعها على أن تحقق القدرة على انجاز الخدمات المصرفية الالكترونية بشكل دقيق، متميز مع مراعات احتياجات العملاء وكذا وفقا للعقود المقدمة من المصرف ومقدم الخدمة مهما تغيرت الظروف.

### ثالثا: نماذج جودة الخدمة المصرفية الالكترونية

تعددت اسهامات الباحثين في ميدان تسويق الخدمات من حيث النماذج المعتمدة في قياس جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، منهم من حاول الابقاء على الابعاد الكلاسيكية للخدمات العادية وتكيف عناصرها لتستجيب

<sup>1</sup> Sayed ali raza, and others, internet banking service quality . **E-customer satisfaction and loyalty : the modified E-servequal model**, The TQM Journal, vol 32,N 06, (2020)..p p :9,12.

<sup>2</sup> Mohamed amine benlakhhal, Op. Cit.,p:857.

للخصائص هذه الخدمات ومنهم من قدم نماذج مغايرة ، حيث برزت في الادبيات التسويقية ثلاث نماذج أساسية تعطي تصورات حول مستوى الجودة المدركة للخدمات المصرفية الالكترونية.

### 1- نموذج webqual:

تم تطوير هذا النموذج واختباره في العديد من البحوث والدراسات التجريبية في ميادين مختلفة كالمكاتب الرقمية ومواقع البيع بالمزاد العلني ومختلف أنواع التجارة الالكترونية يقوم هذا النموذج على اختبار ثلاث أبعاد أساسية هي:

#### 1-1- سهولة استخدام الموقع: تتعلق بالأساس بالجوانب الإدراكية الخاصة بسهولة الولوج للأقسام، التصفح

السهل ، الاتساق والتصميم المميز، صور المنتجات والأشياء وبشكل عام جميع العناصر التي تنتج التفاعل مع الموقع؛

#### 1-2- جودة المعلومات: والذي يشير الى نوع المعلومات المقدمة من طرف الموقع ودقتها وشمولها وتقديمها بشكل

جيد من وجهة نظر الزبون؛

#### 1-3- جودة التفاعل: هو يعكس جودة التفاعل مع الخدمة المقدمة من خلال الموقع والذي يدمج عنصر الثقة

والتعاطف من تأمين لسرية المعلومات، تأمين توزيع المنتجات.<sup>1</sup>

### 2- نموذج etailq:

هو نموذج مطور انطلاقا من ابحاث مست العديد من التصنيفات واستقصاء الكثير من العينات الاستهلاكية للعملاء التي خلصت الى نموذج مكون من أربعة أبعاد هي:

#### 2-1- تصميم الموقع: التصفح، البحث عن المعلومات، انتقاء المنتجات، الخصوصية والترتيبات الخاصة بإنجاز

الطلبية؛

#### 2-2- خدمة العملاء: وتشمل تقديم خدمة الدعم المباشر على موقع النت، الاجابة على البريد الالكتروني الخاص

بالعملاء، سهولة استرجاع الاشياء، والجوانب المتعلقة بالبعد الخاص بالاستجابة والتعاطف؛

#### 2-3- الموثوقية/الوفاء بالالتزامات: يشمل هذا البعد التقديم والشرح الكافي للمنتجات، توزيع الخدمات وتسليم

المنتجات بمستوى الجودة الموعودة؛

#### 2-4- الامان/ الخصوصية: تشمل الجوانب الخاصة بسرية المعلومات الشخصية، الامان التام في وسائل الدفع؛<sup>2</sup>

### 3- نموذج Sitequal:

<sup>1</sup>Barnes ,S, J,and vidgon ,RT, “**an integrative approck to the assessment of E-commerce quality**”, journal of electronic commerce research,N03,(2003),p p:33,40.

<sup>2</sup> Wolfenbarger,M, and Gilly,M,C,etailq : “**dimension alizing, measuring and predicting etail quality**”, journal of retailing,vol79,N03,p p: 183,198.

هو نموذج يضم أربعة عبارات وينظم أربعة أبعاد تتمثل في:

البعد الاول سهولة الاستعمال والولوج للمعلومات، أما البعد الثاني فيتعلق بسرعة معالجة الطلبات والسرعة في الاستجابة التفاعلية لطلبات العميل، بينما البعد الثالث والمتعلق بتصميم الموقع: يضم الجوانب الجمالية المتعلقة بالألوان والوسائط وعنصر الابداع في التصميم، في حين يعالج البعد الرابع السرية في المعلومات المالية والشخصية، حيث ركز الباحثين في صياغة هذا النموذج على الابعاد الخاصة بالخبرة المكتسبة من مواقع الانترنت وليس على نتائج الدراسات التجريبية في هذا الميدان.<sup>1</sup>

#### 4- نموذج E-servqual:

بدأت دراسات جودة الخدمة المصرفية الالكترونية بتصور لتقديم خدمة ذات جودة عالية من خلال المواقع على شبكة الانترنت، وتأطير ومناقشة المعايير أو الابعاد التي يستخدمها العملاء لتقييم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية.

على الرغم من أن مضمون ما يشكل جودة الخدمة الالكترونية يختلف عبر الدراسات الا أنه قد تبين أن بعض أبعاد جودة الخدمة الالكترونية متشابهة لتلك التي في جودة الخدمات التقليدية، والبعض الاخر جديد كلياً أو تتكون من مجموعات جديدة من السمات الفريدة في سياق المواقع على شبكة الانترنت.

نموذج E-servqual هو نموذج تم تطويره ليصبح قابل لمقياس جودة الخدمة الالكترونية ويستخدم لقياس جودة الخدمة الالكترونية في تجارة التجزئة الالكترونية باستخدام مجموعة من الابعاد(سهولة الاستخدام، توفير الوقت، السرية، الامان، ورضا العملاء) وهي كالتالي:

**4-1- سهولة الاستخدام:** هي التوافق في قدرة موقع المصرف لتكون الخدمة بسيطة وسهلة الاستخدام وتشير سهولة الاستخدام الى سهولة الوصول واستخدام موقع المصرف عبر الانترنت من حيث البحث، التنقل والتعامل، وتعلق بسهولة استخدام الموقع، تنظيم وهيكلية المحتوى على الانترنت، التي تجعل من الموقع سهل المتابعة مع أقل جهد، وبالتالي فان امكانية تعلم وفهم واجهات العميل تحتاج الى النظر فيها من قبل المصرفيين بحيث يكون العملاء قادرين على استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية بفعالية وكفاءة ترضيهم، وسهولة الاستخدام هي الراحة والبساطة

<sup>1</sup> كريمة غياد، "أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا الزبائن: دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة"، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد 02، (2021)، ص: 118.

في استخدام أنظمة الاتصالات الالكترونية، وسهولة تصفح الموقع، تقديم الطلبات واكتمال المعاملات والوصول للتعليمات؛

**4-2- توفير الوقت:** وهي رغبة للكثير من المتفاعلين بالحصول على خدمات سريعة ومريحة، وكذا الحصول على تحديث المعلومات كلما كان ضروريا في أقصر وقت ممكن، عامل الوقت هو أحد العوامل الرئيسية التي تؤثر في مجال الخدمة المصرفية الالكترونية ويعتبر ميزة لجودة الخدمة التي يحصل عليها العملاء، وأنه مهم للتأثير في تفضيل العملاء لاستخدام الخدمات المصرفية الالكترونية ويقترح على المصارف أن تجعل المعلومات عن المنتجات والخدمات متاحة على الموقع؛

**4-3- السرية:** وهي الى أي مدى الموقع آمن ويحمي معلومات العملاء وهي الدرجة التي عندها يدرك العميل أن معلوماته الشخصية آمنة، إذ أن هناك ضرورة لاستخدام برمجيات خاصة للحفاظ على سرية وخصوصية التعاملات التجارية الالكترونية، لان السرية تعد من التحديات التي تفوق وتؤثر على تقبل بعض العملاء لفكرة التبادل الالكتروني خاصة وأن هذه العمليات تحتاج الى الحصول على بعض البيانات من العملاء مثل: الاسم، الجنسية، العنوان، طريقة السداد وغيرها؛

**4-4- الامان:** ويعني حقيقة أن يدرك العميل ان معلوماته المصرفية مؤمنة، وأنه لا أحد يستطيع الوصول الى حساباته، وأن الخدمة الالكترونية خالية من الخطورة، المخاطر والشك؛

**4-5- رضا العملاء:** هو المقارنة بين توقعات العملاء مع ادراكهم بخصوص الخدمة التي يتلقوها.<sup>1</sup>

تتمثل المهمة الرئيسية للخدمة المصرفية الالكترونية في جذب العملاء والمحافظة عليهم واستمرارية تعزيز العلاقة معهم، كون العملاء يضعون جانب جودة الخدمات في مقدمة الاصول المطلوبة، فالإيداع والسحب والتحويل كلها ترتبط بعنصر الجودة من حيث الدقة، السرعة والكفاءة في العمل والسهولة في الاستخدام والانترنت بطبيعة الحال توفر كل هذا.

## 5- نموذج كانوا kano:

يركز هذا النموذج على أن الجودة من منظور العملاء بالدرجة الاولى، حيث يحدد ثلاث مستويات، تسعى المنظمة حسب قدرتها لتقديم الخدمات وفقا لتوقعات العملاء ومفاجأتهم بما يتجاوز توقعاتهم، والمستويات هي:

<sup>1</sup> Zeithmal, V, Parasurman, "service quality delivery through web sites :a critical review of entant knowledge", Journal of the academy of marketing scienc, N30, (2002), P: 362.

**5-1- مستوى الخبرة الاساسية:** هو المستوى الذي يقع في منطقة ما يجب أن يكون (Must Be) وفي هذا المستوى تكمن الحاجات وأهمية الايفاء بها، وتساؤلات العملاء وأهمية الاجابة عليها، وسهولة الحصول على الخدمة المعلن عنها؛

**5-2- مستوى الخدمة المرتكزة على الزبون:** هو المستوى الذي يرتبط بالدائرة التنافسية التي فيها تحقيق التميز بين المنافسين بناء على تفضيلات العملاء (More is Better) عند المقارنة بين البدائل المقدمة في السوق، وتكون فيه جودة الخدمة أعلى، حيث أن جودة الخدمة ترتبط بالخدمات المتجاوزة لما هو أساسي وذلك بالأخذ بالاعتبار ما يقدمه المنافسون؛

**5-3- مستوى خدمة القيم المضافة:** هو المستوى المتعلق بالمعرفة والمعلومات الاضافية المقدمة للعميل حول امكانية الاستخدامات الجديدة وما يمكن اضافته من خصائص وسمات تتوافق مع توقعات العميل، والتي تساعد على إيجاد قيمة اضافية، ويجعل العميل راضيا.<sup>1</sup>

يسعى هذا النموذج الى تسهيل الحصول على الخدمة المعلن عنها وعلى أن تفوق جودة خدمة المنافسين نظرا لعامل المعرفة، والمعلومات الاضافية المقدمة للعملاء ما يخلق لهم قيمة اضافية.

في حين يرى د.أبي محمود في ما يتعلق بالمقاييس المستخدمة في قياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية أن هنالك العديد من المقاييس المستخدمة لهذا الغرض، من أهمها المقياس الذي يقيس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية من خلال خمسة أبعاد هي (الصراف الآلي، الصيرفة عبر الانترنت، المصرف الناطق، السعر والخدمة الجوهرية) والمقياس الذي يقيس جودة الخدمات المصرفية الالكترونية من خلال سبعة عناصر هي: (الصراف الآلي، الصيرفة عبر الانترنت، المصرف الناطق، أنظمة الطابور، مركز خدمة العملاء، السعر المدرك والخدمة الجوهرية).<sup>2</sup>

وعليه يمكن القول أن قياس جودة الخدمات المصرفية الالكترونية بمثابة التقييم العام للعملاء مدى امتياز الخدمة المقدمة عبر الشبكات الالكترونية مثل الانترنت، جهاز الصراف الآلي والصيرفة الهاتفية.

<sup>1</sup> صلاح الدين مفتاح سعد الباهي، "أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن: دراسة ميدانية على البنك الاسلامي الاردني في عمان"، (مذكرة ماجستير في ادارة الاعمال، جامعة الشرق الاوسط، 2016)، ص: 52-53.

<sup>2</sup> أبي محمود ، علاء محمد، "جودة الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها في رضا العميل: دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة و الخاصة في مدينة حماة"، مجلة جامعة البحث للعلوم الانسانية، العدد38، (2016)، ص: 06.

في هذا المطلب تم تناول ماهية الخدمة المصرفية الالكترونية معرفتين بمزاياها بالنسبة للعميل، المصرف والاقتصاد ككل، أنواعها المختلفة وكذا ماهية جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وأبعادها، كما تم التطرق الى نماذجها والمتفحة جميعها على مدى مسابقة توقعات العملاء والارتقاء اليها بشكل مستمر.

### المطلب الثاني: ماهية الشمول المالي

برز الشمول المالي في الآونة الاخيرة كمسألة هامة، التي كشفت عدة اختلالات حيث تم في هذا المطلب استعراض نشأة وتطور الشمول المالي، مجموعة من التعاريف وأهميته وأهدافه، فوائد التكنولوجيا في تعزيزه، مبادئه و مؤشرات و كذا الوضع الراهن له في الجزائر، الدول العربية وكذا أبرز التجارب الدولية.

### أولاً: مفهوم الشمول المالي

#### 1- نشأة وتطور الشمول المالي

في دراسة ليشون وثرثت عن الخدمات المالية في جنوب شرق إنكلترا، ظهر مفهوم الشمول المالي (عكس الاستبعاد أو الإقصاء المالي) لأول مرة في عام 1993، تناول فيها أثر إغلاق فرع أحد المصارف عل وصول سكان المنطقة للخدمات المصرفية وفي التسعينات القرن الماضي واجهت بعض فئات المجتمع صعوبات في الوصول إلى الخدمات المالية المصرفية وغير المصرفية، وهذا ما استدعى ظهور العديد من الدراسات. وبشكل أوسع استخدم مصطلح الشمول المالي لأول مرة لوصف محددات وصول الأفراد إلى الخدمات المالية المتوفرة في سنة 1999، إن المعنيين بالشمول المالي ينصب اهتمامهم في جذب واستهداف من جرى إقصائهم بشكل قصري من الشمول المالي وإيجاد السبل الكفيلة للتغلب على أسباب وعوامل الإقصاء ولا يهتمون لمن اختاروا إقصاء أنفسهم (أسباب ثقافية و/أو عقائدية) عن استخدام الخدمات المالية.

وفي أعقاب الأزمة العالمية المالية 2008، ازداد الاهتمام الدولي بالشمول المالي وظهر هذا جليا من خلال تنفيذ سياسات هادفة إلى تعزيز وتسهيل واستخدام النظام المالي والخدمات المالية بالشكل الصحيحة وبطريقة ملائمة وأسعار معقولة، حيث تبنت مجموعة العشرين هدف الشمول المالي كأحد المحاور الرئيسية في أجندة التنمية الاقتصادية والمالية، ووفقا للمصرف الدولي فان وصول كافة فئات المجتمع للخدمات المالية والاستفادة منها يؤدي إلى محاربة الفقر ودمج المهمشين في الاقتصاد الرسمي وفي عام 2013 اطلقت مجموعة المصرف الدولي: "البرنامج العالمي للاستفادة من روح الابتكار من خلال تعميم الخدمات المالية". مع تركيز إضافي على أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة

كما أطلقت برامج تعمل على تحقيق الشمول المالي من طريق المؤسسات العلمية مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء ومؤسسة لتمويل الدولية.<sup>1</sup>

### 2- تعريف الشمول المالي

صدرت عدة تعاريف للشمول المالي من جهات مختصة مختلفة حيث كان أبرزها الجهات التالية:

عرفت مجموعة العشرين (G20) والتحالف العالمي للشمول المالي (AFI) للشمول المالي على انه: " نفاذ كافة فئات المجتمع منها والميسرة إلى الخدمات والمنتجات المالية التي تتناسب مع احتياجاتهم بحيث تقدم لهم تلك الخدمات بشكل عادل وشفاف وبتكاليف معقولة"<sup>2</sup>، ينص هذا التعريف على أن الشمول المالي يعني أن الخدمات والمنتجات المالية متاحة للجميع بطريقة متساوية.

في حين عرفت المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) على أن الشمول المالي هو: " الحالة التي يتاح فيها لجميع البالغين في سن العمل الوصول إلى خدمات الإقراض والمدخرات والمدفوعات والتأمين مقدمة من مؤسسات مالية رسمية"<sup>3</sup>، ينص تعريف (CGAP) على أن الشمول المالي هو إتاحة هيئات رسمية مثل المصارف، مكاتب البريد... للبالغين استخدام الحسابات المصرفية بغرض الادخار، التأمين، الاقتراض وكذا عمليات السحب والإيداع.

كما تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة العالمية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي: " العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالوقت والسعر المعقول بالشكل الكامل، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، وذلك من خلال تطبيق مناهج مبتكرة والتي تضم التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي"<sup>4</sup>، يركز هذا التعريف على أن الشمول المالي يعزز الوعي والمعرفة المالية لدى

<sup>1</sup> فضيل البشير ضيف " واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر" مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، (2020/06/29)، ص: 474

<sup>2</sup> ياسر برنية، رامي عبيد وأعطرية حبيب، الشمول المالي في الدول العربية: الجهود والسياسات والتجارب، (أبو ظبي: دار السويد للنشر والتوزيع، 2019)، ص: 01

<sup>3</sup> المرجع نفسه، ص: 03

<sup>4</sup> رشيد نعيمة، عبد الحفيظ بن ساسي، " تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفق لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة إلى الدول العربية"، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 09، العدد 03، (2021/09/30)، ص: 373

المواطنين خاصة الفئات المستهدفة بهدف الوصول إلى مجتمع مثقف ماليا قادر على اتخاذ قرارات استثمارية سليمة ومدروسة فيما يتعلق بتعاملاتهم المالية بأدنى درجات المخاطر.

أما تعريف المصرف الدولي للشمول المالي فهو يعني: "أن الأفراد والمؤسسات لديها إمكانيات استعمال المنتجات المالية بوفرة وبسهولة تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات، ادخار، وتأمينات مقدمة بطريقة مسؤولة ومناسبة"<sup>1</sup>، حسب المصرف الدولي فان إمكانية فتح حساب معاملات هو أول خطوة للاقتراب من الشمول المالي، من منطلق انه يسمح للأفراد من توفير المال إضافة إلى تسديد واستقبال مبالغ مالية.

من خلال التعاريف السابقة يمكن استخلاص تعريف الشمول المالي بانه إتاحة الخدمات والمنتجات المالية لجميع الشرائح المجتمع من طرف قنوات رسمية مرخصة في القطاع المالي بدءا من فتح حسابات للأفراد إلى غاية الوصول إلى استفادتهم من خدمات الادخار والتوفير والتمويل والتأمين والمدفوعات.

### 3- أهمية وأهداف الشمول المالي

#### 3-1- أهمية الشمول المالي

أصبح للشمول المالي أولوية بالنسبة لصانعي السياسات والهيئات التنظيمية ووكالات التنمية على مستوى العالم نظرا لأهميته المتمثلة في:

- تم تحديد الشمول المالي كعامل تمكيني في تحقيق سبعة من الأهداف التنموية المستدامة السبعة عشر؛
- تعتبر مجموعة المصرف الدولي أن هذا الشمول المالي عنصر تمكين رئيسي للحد من الفقر المدفع وتعزيز الرخاء المشترك؛
- يعزز الشمول المالي التنافس بين الهيئات المالية من اجل جذب أكبر عدد ممكن من العملاء والمعاملات.<sup>2</sup>

في حين تكمن أهمية الشمول المالي بالنسبة للمصرف الدولي في:

<sup>1</sup> Banque d'Algerie, Brochuresur l'inclusion financiere at <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>

تم الاطلاع عليه في 2021/11/16، على الساعة 15:23. p:01

<sup>2</sup> فضل البشير ضيف، مرجع سبق ذكره، ص: 476

— بالنسبة للفرد: يتيح الشمول المالي اتخاذ أفضل القرارات والحصول على أحسن الفرص لإدارة الأموال بشكل سليم وآمن، وكذا فرص للادخار والاستثمار في التعليم والصحة وتأسيس المشروعات وإدارة المخاطر ومواجهة الصدمات المالية؛

— بالنسبة للأسرة: يساعد الشمول المالي على التخطيط للمستقبل بشكل أفضل وذلك عن طريق المساعدة في إدارة المدخرات وتجنب التقلبات المالية الطارئة واتخاذ قرارات الاستهلاك والادخار؛

— بالنسبة للمجتمع: يمكن الشمول من استغلال المدخرات المالية وتوجيهها لتأسيس المشروعات وخلق المزيد من فرص العمل بالتالي استغلال الفرص الاستثمارية وزيادة مستويات الدخل وتحقيق النمو الاقتصادي، كما يتيح للجميع التعامل مع المؤسسات المالية.<sup>1</sup>

توجد منافع عديدة يمكن تحقيقها من الشمول المالي لا سيما من استخدام الخدمات المالية الرقمية والتكنولوجيا المالية كالخدمات المالية عبر الهواتف المحمولة وبطاقات الدفع وغيرها... فهي تسمح للمستخدمين من حفظ أموالهم وتحويلها وهو ما يساعد على زيادة المدخرات واستثمارها في مشاريع وأنشطة تجارية، أما بالنسبة للحكومات فلتحول من المدفوعات النقدية إلى الرقمية يقلل من نسبة الفساد.

### 3-2- أهداف الشمول المالي

أصبح الشمول المالي محط تركيز العديد من الحكومات والمنظمين الماليين لا سيما المصارف المركزية وبالنسبة لبنك الجزائر تكمن أهداف الشمول المالي في كونه: يشجع الشمول المالي المنافسة بين المؤسسات من خلال التنوع والجودة وهذا راجع لوجود علاقة وثيقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي وكذا من الصعب تصور نمو ديمومة الاستقرار المالي بينما يبقى جزء كبير من السكان والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي، وعلى مستوى آخر يهدف الشمول المالي إلى زيادة الاهتمام بالسكان ذوي الدخل المنخفض، مع إبقاء اهتمام خاص بالنساء، لإمكانية وصول الأفراد الصغيرة والمتوسطة والمشاريع متناهية الصغر ودمجها في القطاع المالي الرسمي من خلال عرض الخدمات المالية وإتاحتها للفئات المهمشة لخلق فرص العمل، مما يساهم في النمو الاقتصادي وبالتالي الحد من الفقر وارتفاع مستويات المعيشة وخفض معدلات البطالة وتحسين توزيع الدخل<sup>2</sup>، وعليه يمكن استخلاص أهداف الشمول المالي فيما يلي:

<sup>1</sup> حنان الطيب "الشمول المالي"، سلسلة كتيبات تعريفية، صندوق النقد العربي، العدد 01، (2020)، ص: 05.

<sup>2</sup> Banque d'Algerie, Brochuresur l'inclusion financiere at <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>  
تم الاطلاع عليه في 2021/11/16، على الساعة 20:54. p: 03.

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية لتعريفهم بأهميتها وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاقتصادية والاجتماعية؛
- تسهيل الوصول إلى مصدر التمويل بأسعار معقولة وبطريقة ملائمة ولائقة بالعملاء؛
- دمج الفقراء ومحدودي الدخل والمهمشين في الاقتصاد الرسمي وبالتالي خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء الاقتصادي.

### 4- فوائد التكنولوجيا في تعزيز الشمول المالي

هناك حاجة إلى خمس مجموعات من السياسات للاستفادة من التكنولوجيا من أجل الشمول المالي متمثلة فيما يلي:

**4-1- بناء بنى تحتية رقمية شاملة:** تشكل المبادرات مثل هيئة مكافحة الجريمة الرقمية الهندية نقطة انطلاق للحسابات والخدمات الأكثر تطوراً. أنظمة الدفع بالتجزئة السريعة القائمة على البنية التحتية العامة المفتوحة التي تضمن تكافؤ الفرص أمر ضروري. ومن الأمثلة على ذلك نظام المدفوعات الأسرع في روسيا و " PIX في البرازيل. وهذه تسهل المدفوعات الرقمية الفورية والمنخفضة التكلفة أو الصفرية بين الأفراد والشركات والحكومات؛

**4-2- إدخال معايير مشتركة لتعزيز المنافسة:** تصدت العديد من البلدان للابتكارات الرقمية بمعايير تسمح للمستخدمين بحمل بياناتهم عبر منصات مختلفة وهذا يجعل مقدمي الخدمات المختلفين " قابلتين للتشغيل المتبادل" مما يدعم المستهلك والمنافسة. وإن هذه المعايير المشتركة هي من الصالح العام الحاسم الذي للأسواق الخاصة بالازدهار؛

**4-3- تحديث سياسات المنافسة:** في العصر الرقمي قد لا تكون التدابير التقليدية للمنافسة في الأسواق وأدوات مكافحة الاحتكار التقليدي كافية بعد الآن فعلى سبيل المثال قد يتجلى سلوك الاحتكار من خلال التقاط البيانات بدلا من ارتفاع الأسعار وبدون تدخل تنظيمي، قد ترى الأسواق حواجز جديدة أمام الدخول وممارسات جديدة مانعة للمنافسة؛<sup>1</sup>

**4-4- تعزيز خصوصية البيانات:** غالبا ما تكون القوانين المتعلقة بالبيانات التي تولدها الخدمات الرقمية محددة تحديدا جيدا. بمعنى أن شركات التكنولوجيا لديها سيطرة فعلية على البيانات الحساسة في حين يجب إعطاء العملاء

<sup>1</sup> Cristina Duarte ,” **Finance and development: From Financial Innovation to Inclusion**”, A Quarterly Publication Of The International Monetary Fund, vol 58,N01 ,(March 2021),P P:14-16.

من السيطرة والوكالة وتحديد المستخدمين الأصغر سنا بحكم انهم الأكثر انفتاحا للمشاركة مقارنة بالعملاء الأكبر سنا وتحديد قواعد استخدام البيانات إلى تناسب المجتمع كله والتي ستكون تحديا ومن المرجح تطلب تحديات بعدها؛

**4-5- جعل ضياع السياسات من جميع المجالات يعملون مع بعض:** التكنولوجيات الرقمية في مجال التمويل لا تهم المصارف المركزية والهيئات التنظيمية فقط، بل انهم أيضا المسؤولون عن المنافسة وحماية البيانات يجب على المصارف المركزية والهيئات التنظيمية أن تعمل جنب إلى جنب مع السلطات المنافسة وسلطات خصوصية البيانات.<sup>1</sup>

على ضوء ما سبق يمكن القول أنه وجب حث وتشجيع الهيئات المالية على تقديم أفضل المنتجات والخدمات بأقل التكاليف وبأكثر جودة ممكنة من التكنولوجيا. إضافة إلى توفير النوعية والشروحات اللازمة للمعلومات المالية مع مراعات قلة خبرتهم وذلك لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسئولياتهم وبالتالي تضيق الفجوة المعلوماتية، مما يؤدي إلى جذب عملاء جدد ونمو الأسواق، خصوصا لو صممت هذه المنتجات والخدمات المالية تحت إشراف المصرف المركزي ومنحت التسهيلات المصرفية وفقا لمعايير واضحة ومرنة تلتزم بها جميع الهيئات معا وهذا ما يلعب دورا رئيسيا في تعزيز انضباط السوق والمنافسة وكذا الحفاظ على بيانات المستهلكين وخصوصيتهم.

ثانيا : مبادئ، أبعاد ومؤشرات الشمول المالي

### 1- مبادئ المجموعة العشرين (G20) للشمول المالي

اعتمد قادة دول مجموعة العشرين (G20) في قمة تورنتو المنعقدة في يونيو 2010 تسعة مبادئ للشمول المالي والتي تهدف إلى تقديم العون والمساعدة لتهيئة بيئة تنظيمية وبيئة خاصة بالسياسات الداعمة للشمول المالي القائم على الإبداع والابتكار والمتمثلة في:<sup>2</sup>

- القيادة: ضرورة وجود التزام حكومي للعمل على تشجيع النفاذ الشامل للمساعدة على الحد من الفقر؛
- التنوع: تقديم حوافز مناسبة وخلق جو من التنافس لتقديم وتوفير خدمات مالية متنوعة بأسعار معقولة؛
- التطور: معالجة مختلف نقاط الضعف في البيئة الأساسية للتشجيع على الابتكار والتكنولوجي والمؤسسي لتوسيع نطاق سبل الوصول إلى النظم المالية واستخدامها؛

<sup>1</sup> Chen S, Doen S, Frost J, Gamba cartal and Shin H , “**The Fintech Gender Gap**” Working Paper, Bank for International Settlements, Basel, p:46.

<sup>2</sup> ياحمينه إبراهيم سالم، "متطلبات تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بعض الدول العربية"، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، (2021)، ص : 129

- الحماية: التعريف بمختلف أدوار الحكومة وجهات تقديم الخدمة لتشجيع نهج شامل تجاه العملاء وحمايتهم؛
  - التمكين من أسباب القوة: تطوير التثقيف المالي والقدرات المالية؛
  - التعاون: من خلال المشاورات المباشرة بين الحكومة والشركات وأصحاب المصالح، وذلك من خلال تهيئة بيئة مؤسسة وتوضيح جميع خطوط المساءلة والتنسيق؛
  - المعرفة: وضع سياسات قائمة على أدلة وشواهد وقياس التقدم المحرز من خلال الاستفادة من مختلف البيانات؛
  - التناسب: وضع إطار للسياسات الخاصة بالنواحي التنظيمية بما يتناسب مع المخاطر والمنافع المتأتية من هذه المنتجات والخدمات المبتكرة ويستند إلى فهم الفجوات والمعوقات الموجودة الحالية؛
  - إطار العمل: الأخذ بعين الاعتبار في الأمور التالية في سياق الإطار التنظيمي، بما يعكس المعايير الدولية، والظروف المحلية وتدعيم مناخ قادر على المنافسة.
- وتعكس هذه المبادئ الظروف التي تساعد على تحفيز الابتكار في مجال الشمول المالي، حيث قامت الشراكة العالمية من اجل الشمول المالي المنبثقة عن المجموعة العشرين (G20) بإصدار مبادئ عليا جديدة من اجل تعزيز الإدماج المالي الرقمي، والتي يمكن إنجازها فيما يلي:<sup>1</sup>
- تعزيز المنهجية الرقمية في الشمول المالي؛
  - التوازن بين الابتكار والمخاطر من اجل تحقيق الشمول المالي الرقمي؛
  - توفير البيئة المواتية للإطار القانوني والتنظيمي من اجل الشمول المالي الرقمي؛
  - توسيع البيئة التحتية والنظام البيئي من اجل الشمول المالي الرقمي؛
  - ترسيخ الممارسات المسؤولة للمالية الرقمية من اجل حماية المستهلك؛
  - تعزيز الوعي والتثقيف المالي الرقمي؛
  - تسهيل وسائل التعريف بالعميل للخدمات المالية الرقمية؛
  - رصد ومتابعة تقدم الشمول المالي الرقمي.

<sup>1</sup> حنين محمد بدر عجوز، "دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء: دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة"، (مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2017)، ص ص: 25، 26.

## 2- أبعاد الشمول المالي

حسب منهجية المصرف الدولي للشمول المالي تتمثل أبعاد الشمول المالي فيما يلي:

**البعد الأول:** استخدام الحسابات المصرفية وذلك من خلال نسبة البالغين الذين لديهم حساب مالي في المؤسسات رسمية والغرض من تلك الحسابات سواء كانت شخصية أو تجارية، كذلك عدد المعاملات (إيداع أو سحب)، وطريقة الوصول إلى هاته الحسابات كأجهزة الصراف الألى أو فروع المصرف؛

**البعد الثاني:** الادخار وذلك من خلال النسبة المئوية للبالغين الذين قاموا بادخار خلال 12 شهرا الماضية باستخدام المؤسسات المالية الرسمية أو الغير رسمية أو أي شخص خارج الأسرة؛

**البعد الثالث:** الاقتراض من خلال احتساب النسبة المئوية للذين اقترضوا خلال 12 شهرا الماضية من مؤسسات مالية رسمية كذلك نسبة المقترضين من مؤسسات أو مصادر تقليدية غير رسمية؛<sup>1</sup>

**البعد الرابع:** المدفوعات وذلك من خلال نسبة البالغين الذين استخدموا حسابات رسمية لتلقى الأجور أو المدفوعات الحكومية كذلك استخدامهم لحساب رسمي لتلقى أو إرسال أموال خلال 12 شهرا الماضية؛

**البعد الخامس:** التأمين من خلال احتساب نسبة البالغين الذين يؤمنون أنفسهم كذلك نسبة البالغين العاملين في الزراعة أو صيد الأسماك الذين يقومون بتأمين أنشطتهم ضد الكوارث الطبيعية.<sup>2</sup>

## 3- مؤشرات الشمول المالي

اتفقت قادة المجموعة العشرين مع توصية الشراكة العالمية من اجل الاشتغال المالي لدعم البيانات الشمول المالي والوطني في قمة (كوس كابوس) في يونيو 2021، على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، والمتمثلة في:<sup>3</sup>

<sup>1</sup> مليكة، كركار "الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر"، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد03، (2019)، ص: 365 .

<sup>2</sup> جلال الدين بن رجب، "كيفية احتساب مؤشر مركب للشمول المالي والتعرف على محدداته"، صندوق النقد العربي، (2017)، ص: 181 .

<sup>3</sup> العراقي بشار احمد، احمد النعمي زهراء، "الشمول المالي و اثره في تعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية"، مجلة جامعة اربيل العلمية، العدد02، (2018)، ص: 108.

## الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

**3-1- الحصول على الخدمات المالية:** هي القدرة على استخدام الخدمات المالية من قبل المؤسسات الرسمية، وتتطلب الوصول لمستويات معينة بهدف تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي؛

**3-2- استخدام الخدمات المالية:** هي استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من قبل مؤسسات القطاع المصرفي؛

**3-3- جودة الخدمات المالية:** تتمثل في العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل: التكلفة، وعلى العميل، فعالية آلية التعويض، خدمات حماية العميل والكفالة المالية، إضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل.

أما الجدول الموالي فيوضح مختلف مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية:

الجدول رقم (01): مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية

م	الفئات	المؤشرات	الأبعاد القياسية
1	عملاء المصرف البالغين (الأفراد) حسابات الإيداع	% من البالغين الذين يحتفظون بحساب في مؤسسه مالية رسمية	عدد المدعين لكل 1000 من البالغين
			أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار
2	حسابات للائتمان(الأفراد)	% من البالغين الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسات مالية رسمية	عدد المقترضين لكل ألف من البالغين أو عدد حسابات الودائع لكل ألف من الكبار
3	حسابات الإيداع للشركات	% من الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تحتفظ بحساب لدى مؤسسه مالية رسمية	عدد حسابات للإيداع للشركات الصغيرة والمتوسطة/إجمالي عدد الشركات
			عدد القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة غير مسددة /إجمالي عدد القروض القائمة
4	حسابات الائتمان للشركات	% من الشركات الصغيرة والمتوسطة الحاصلين على قرض واحد على الأقل غير مسدد من مؤسسات مالية رسمية	عدد القروض للشركات الصغيرة والمتوسطة غير مسددة /إجمالي عدد القروض القائمة
5	عدد الفروع	عدد الفروع المنتشرة في المناطق	عدد الفروع لكل 100 ألف من السكان البالغين

## الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

عدد أجهزة الصراف الألى ألف من السكان البالغين	عدد أجهزة الصراف الألى المنتشرة في المناطق	عدد أجهزة الصراف الألى	6
عدد القروض أو نقاط البيع لكل مائة ألف من السكان البالغين	عدد نقاط البيع المنتشرة في المناطق	نقاط الخدمة أو البيع	7
نسبة الذين يستقبلون حوالات مالية محلية أو دولية	التحويلات المالية	المعاملات المالية غير النقدية	8
عدد الشبكات لكل مائة ألف من السكان البالغين	الشبكات		
عدد بطاقات الائتمان لكل مائة ألف من السكان البالغين	بطاقات الائتمان Credit Card		
عدد بطاقات الخصوم لكل مائة ألف من السكان البالغين	بطاقات الخصوم Debit card		
عدد لكل مائة ألف من سكان البالغين	بطاقات الخصوم المباشر ATM		
نسبة الأفراد الذين يستخدمون الهاتف المحمول لتسديد دفعاتهم إلى السكان	انتشار خدمة الدفع عبر الهاتف المحمول	المعاملات عبر الهاتف المحمول	9

المصدر: عبد الرزاق الشهداء، "مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الشركات الربحية: مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي للمصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي"، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، العدد 02، (2020)، ص: 12.

يقيس البند الأول مدى وصول الأفراد إلى المؤسسات المالية والمصرفية، بينما يقيس البند الثاني وصول الشركات الصغيرة والمتوسطة إلى المؤسسات المالية والمصرفية في حين يقيس البند الثالث والأخير مدى وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات المالية والمصرفية.

ثالثا: الوضع الراهن للشمول المالي

### 1- واقع الشمول المالي في الجزائر

## الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

وفقا لصندوق النقد الدولي لاتزال المنطقة العربية تسجل احدى اأدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي، حيث أن 18% من السكان في المنطقة العربية امتلكوا حسابات مع مؤسسات مالية عام 2014، مقارنة مع 43% في الدول النامية عامة، و24% من دول إفريقيا، وبخصوص الجزائر تشير بيانات الشمول المالي التي تنشرها الهيئات المالية المتخصصة ( المصرف الدولي ) أن الجزائر تحتل المرتبة 141 عالميا في مؤشر الشمول المالي متأخرة عن لبنان وعمان قطر التي تحتل مراتب لا بأس بها في هذا المؤشر، كما أن هناك تباين في معظم المؤشرات في الجزائر خلال العقد الأخير حيث انه وصلوا ممتلكوا الحسابات المصرفية كنسبة من البالغين الذين اقترضوا من جهات غير رسمية خاصة 1,5% ونسبة الاقتراض من العائلة والأصدقاء 13,2% وهذا مؤشر الأخير يدل على نسبة كبيرة من الجزائريين وباقي الدول العربية ما زالت تفضل الاقتراض من العائلة والأصدقاء.

ويوضح الجدول الموالي مقارنة الشمول المالي بين الجزائر وبعض الدول العربية

الجدول رقم(02): الشمول المالي في الدول العربية ملكية حسابات كنسبة من البالغين فوق سن 15 عاما

الدول	2011	2014	2017
الإمارات العربية المتحدة	59,7	83,7	88,2
البحرين	64,5	81,9	82,6
الكويت	86,8	72,9	79,8
السعودية	46,4	69,4	71,7
لبنان	37,0	46,9	44,8
الجزائر	33,3	50,5	42,8
الأردن	25,5	24,6	42,5
تونس	غ، م	27,4	36,9
مصر	9,7	14,1	32,8
فلسطين	19,4	24,4	25,0
العراق	10,6	11,0	22,7
موريتانيا	17,5	22,9	20,9

المصدر : فضيل البشير ضيف " واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر " مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، (2020/06/29)، ص: 481

على الرغم من الزيادة الملحوظة في ملكية الحسابات في معظم الدول العربية بين عامي 2011 و2017 الا انه يوجد تباينا كبيرا بين الدول، ففي عام 2017، كانت نسبة ملكية الحسابات مرتفعة بشكل ملحوظ في الإمارات

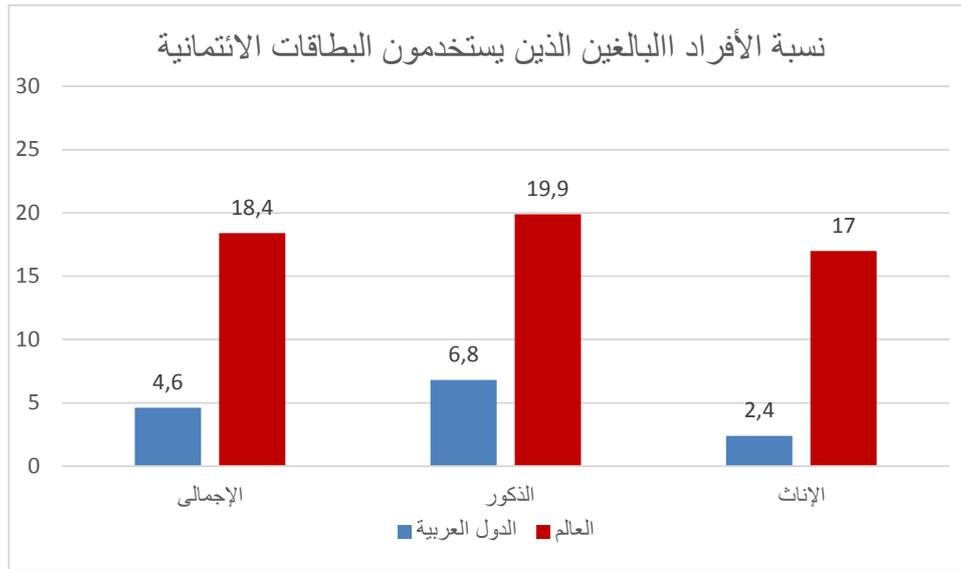
العربية المتحدة والبحرين والكويت عند 88 % و 83 % و 80 % على التوالي، في حين لا يتجاوز هذا الرقم 25 % في كل من اليمن والعراق، ونجد الجزائر احتلت مرتبة لا بأس بها مقارنة بمثيلاتها من الدول العربية حيث نجد هاته النسبة خلال 2014 وصلت 50 % وانخفضت سنة 2017 لتصل إلى 42,8 % وهذا راجع للظروف الاقتصادية التي مرت بها الجزائر.

### 2- تطور مؤشرات الشمول المالي في الدول العربية بين عامي 2011 و 2017

كان تطور الشمول المالي في الدول العربية خلال الفترة 2011-2017 من خلال الأشكال التالية حيث يمثل الشكل الموالي نسبة السكان البالغين الذين لديهم حسابات في مؤسسات مالية.

يوضح الشكل الموالي نسبة الأفراد البالغين الذين يستخدمون البطاقات الائتمانية :

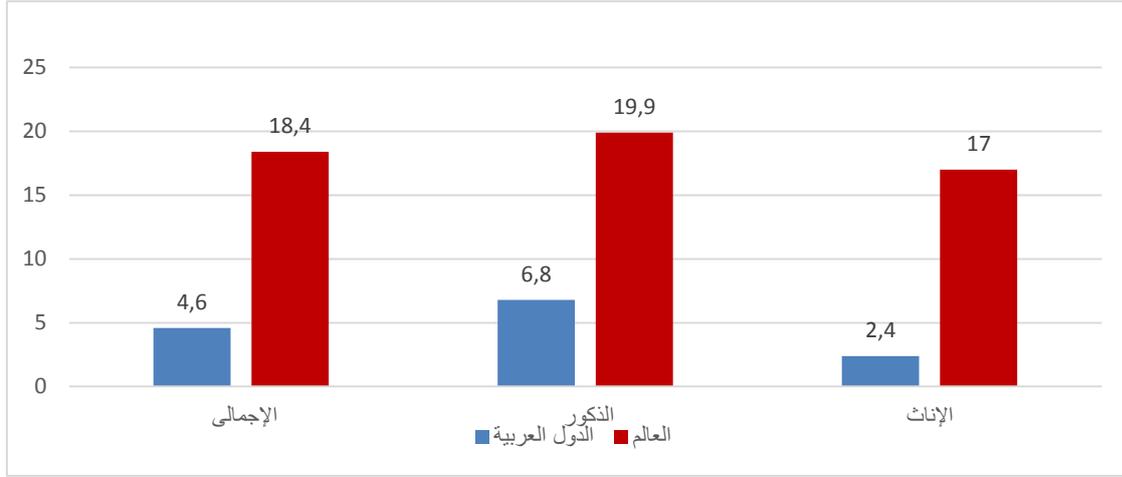
الشكل رقم (02): نسبة الأفراد البالغين الذين يستخدمون البطاقات الائتمانية.



المصدر: حنان الطيب "الشمول المالي"، سلسلة كتيبات تعريفه، صندوق النقد العربي، العدد 01، (2020)، ص: 16.

يتبين من الشكل رقم (01) أن نسبة البالغين الذين يستخدمون بطاقات الائتمان في الوطن العربي حوالي 4,6 % عام 2017، وتعتبر هذه النسبة منخفضة بالقياس بالنسبة المماثلة على مستوى العالم البالغة 18,4 % بينما يوضح الشكل التالي نسبة المستخدمين للخدمات المالية عبر الهاتف النقال والشبكة الإلكترونية.

الشكل رقم(03): نسبة المستخدمين للخدمات المالية عبر الهاتف النقال والشبكة الإلكترونية.



المصدر: حنان الطيب "الشمول المالي"، سلسلة كتيبات تعريفية، صندوق النقد العربي، العدد 01، (2020)، ص: 16.

يتبين من الشكل رقم (02) أن نسبة البالغين الذين يستخدمون الهاتف النقال والشبكة الإلكترونية للنفاد إلى الخدمات المالية والمصرفية في الدول العربية حوالي 5,7 %، تعتبر هذه النسبة منخفضة مقارنة بالمتوسط العالمي البالغ 24,9 %، في حين يبين الجدول الموالي الترتيب العالمي لبعض الدول للشمول المالي انطلاقاً من نسبة المالكين للحسابات لدى مؤسسات مالية.

### 3- أبرز التجارب الدولية

هناك أمثلة كثيرة لتجارب ناجحة لعدد من الدول النامية التي استطاعت مؤخراً تحقيق زيادة كبيرة في مستويات الشمول المالي، لا سيما في ظل إدراك عدد منها لأهمية الشمول المالي في دعم النمو والتنمية المستدامة.

تعتبر التجربة الهندية وفق للعديد من المؤسسات الدولية من بين أنجح التجارب العالمية على صعيد زيادة مستويات الشمول المالي، حيث أحرزت الحكومة الهندية من خلال الفترة (2011-2018) تقدماً باتجاه تعزيز فرص نفاذ غالبية المواطنين إلى الخدمات المصرفية والمالية بالتعويل على تكاثف الجهود بين الحكومة، والمستثمرين ومقدمي الخدمات المالية، في هذا الإطار، تمكنت الهند بناء على الانتشار الكبير لاستخدام أجهزة الهاتف المحمول، وتطور التقنيات المالية، وأنظمة الدفع الإلكتروني الاقتراب من تحقيق الشمول المالي الكامل في المستقبل القريب في ظل ارتفاع نسبة الشمول المالي من 35 في المائة فقط من البالغين عام 2018 إلى ما يفوق 80 في المائة في عام 2019، يرجع نجاح التجربة الهندية إلى اتجاه الحكومة عام 2009 نحو تبني مشروع الهوية البيومترية الوطني المعروف باسم (AADHAAR) وهو أكبر مشروع للهوية الوطنية على مستوى العالم من خلال البصمة البيومترية التي توفر

إثباتا أمنا وفريدا للهوية، بإجمالي عدد مسجلين في النظام يبلغ 1,2 مليار مواطن (99 في المائة من سكان الهند، يشكلون نحو 15 في المائة من سكان العالم)، تم تبني هذا النظام بشكل أساسي بهدف دعم مستويات الشمول المالي، وزيادة عدد الحسابات المصرفية التي ارتفعت بنحو 240 مليون حساب مصرفيا في أشهر قليلة من تدشين النظام.<sup>1</sup>

إضافة إلى ما سبق، نجحت العديد من الدول الإفريقية في زيادة مستويات الشمول المالي بالاستفادة من انتشار استخدام الهاتف النقال، والتقنيات المالية الحديثة وخاصة فيما يتعلق بأنظمة المدفوعات والتحويلات المالية عبر الحدود، وفي هذا الصدد، أظهرت الدراسات أن الخدمات المالية عبر الهاتف المحمول تشهد ازدهار وتوسعا ملحوظين في كينيا مع تضاعف عدد الذين يستخدمون الهاتف النقال في النفاذ إلى الخدمات المالية الرسمية من 27 في المائة عام 2006 إلى 75 في المائة عام 2015.

في هذا السياق، يتضح جليا من خلال الجهود المبذولة من قبل الحكومات وصناع السياسات أن هناك اتفاق على أهمية رقمية الخدمات المالية على مستوى العالم لتوسيع الشمول المالي، فعلى سبيل المثال ركزت استراتيجية الشمول المالي الرقمي في باكستان على توظيف المدفوعات الرقمية في تعزيز الشمول المالي من خلال النفاذ الكامل للحسابات المصرفية الرسمية، كذلك في تنزانيا ركزت استراتيجية الشمول المالي على ضرورة توفر نظام قوى ومنصة للمدفوعات الرقمية وبنية تحتية متينة لمعلومات الأفراد والشركات الإلكترونية، كما تبنت الصين في 2015 برنامج عمل طموح لتحسين توفر المنتجات والخدمات المالية وضمان جودتها، مع التركيز الواضح على التحولات الرقمية، تستهدف السياسة الوطنية للشمول المالي في المكسيك تسخير التقنيات لزيادة مستويات شمول الأفراد ذوى الدخل المنخفض من خلال اطار تنظيمي يسمح بالابتكار ويعزز سلامة واستقرار النظام المالي، في هذا الصدد تحدد السياسة مجموعة من الابتكارات التقنية لتعزيز الشمول المالي الرقمي، وتعزيز الأليات التي تقلل استخدام النقد، وتزيد من استخدام المنتجات والخدمات المالية الرقمية، وتعزز الترابط بين الخدمات المالية الرقمية، لعبت التحولات الرقمية دورا كبيرا في تغير المشهد الكلي للقطاع المالي خلال جائحة كورونا حيث خلقت فرصا جديدة للخدمات المالية لرقمية لتسريع وتعزيز الشمول المالي وسط التدابير الاحترازية للتباعد الاجتماعي، حيث تشير الدراسات إلى أن ازمه جائحة كورونا حفزت التحول نحو الأسواق الرقمية والتمويل الرقمي، إذ تتيح أساليب الدفع الرقمية أيضا سبيلا للوصول إلى الشمول المالي للنساء، وثمة شواهد قوية على تأثير المدفوعات الحكومية على النساء، حتى قبل ظهور جائحة كورونا، كانت المدفوعات الحكومية (مثل أجور القطاع العام. ومعاشات التقاعد، وتحويلات شبكات الأمان) هي السبب في

<sup>1</sup> الوليد طلعة، "التخطيط الاستراتيجي في الدول العربية"، (أبو ظبي: صندوق النقد العربي، 2020)، ص: 30.

حفز نحو 140 مليون امرأة حول العالم على فتح حساب مصرفي، وعلى سبيل المثال في الأرجنتين وفق للمؤشر العالمي للشمول المالي 2017، بلغ عدد النساء الاتي يملكن حسابا مصرفيا نحو 20 في المائة وهو أول حساب لهن.<sup>1</sup>

وعليه وما سبق يمكن القول انه رغم الجهود المبذولة من طرف مختلف الدول في العالم ألا يزال يشهد الشمول المالي تأخرا ملحوظا في مختلف الدول النامية والعربية خاصة نظرا لضعف تداوله وتوفير بني تحتية تشجيع على ذلك. من خلال ما تم عرضه في هذا المطلب، يمكن القول أن جميع تعاريف الشمول المالي اتفقت على انه عرض خدمات ومنتجات مالية بطريقة مبتكرة بتكلفة معقولة، بغية ادارة أموالهم بطريقة سليمة وحسن استثمارها في مشاريع وأنشطة تجارية، ما يخلق فرص عمل ويرفع مستويات الدخل وبالتالي تحقيق النمو الاقتصادي.

### المطلب الثالث: جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

يضم هذا المطلب التطرق الى استراتيجيات كل من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي، وكذا استراتيجيات جعل العالم أكثر شمولاً من الناحية المالية اضافة الى عرض كل من العلاقة الايجابية والسلبية بين التمويل الرقمي والشمول المالي و الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها لتمكين التأثير الايجابي على الشمول المالي.

### أولاً: استراتيجيات الخدمة المصرفية والشمول المالي

الخدمات المصرفية الإلكترونية عرفت تطورا هائلا وهذا ما دفع إلى إحداث تغييرات في القطاع المالي، حيث أصبحت بمثابة تهديد خطير للخدمات المصرفية التقليدية، إضافة إلى تقديم المصرفيين استراتيجيات جديدة للاستفادة من هذه التكنولوجيات، كل هذا لضمان أن يتمتع العميل بجودة أعلى من الخدمات المقدمة وتتلخص فوائد الابتكارات المالية في:<sup>2</sup>

- التقليل من عدم قدرة الأموال على الحركة فيما يتعلق بالزمان والمكان بين الأسواق إضافة إلى السماح بتقاسم المخاطر بين الأفراد المتعاملين كما تهتم بمشاكل الوكالة، وتقديم المعلومات حول أطراف العقد؛

<sup>1</sup> جمال محمود عطية، نور الإيمان حلمي، ألاء ممدوح القاضي، "التجارب الدولية في الشمول المالي: دراسة قياسية مقارنة"، مجلة الخلية العلمية للبحوث والدراسات التجارية، العدد01، (2019)، ص ص:90، 102.

<sup>2</sup> - Emily Kithinji, "Effects of digital Banking Strategy On Financial Inclusion Among Commercial Banks in Kenya", (A project presented of the Degree of Master of Business Management, University of Nairobi, December 2017), P P: 08- 15.

## الفصل الاول: التأصيل النظري لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

- التقليل من تكاليف البحث والأسواق المرتبطة بشكل رئيسي بأجهزة الصراف الآلي، البطاقات الذكية، وتعتبر مركبات مريحة للخدمات المصرفية الإلكترونية (Convenient Vehicles of Banking)، كونها تخفض التكاليف عن طريق تخفيف الازدحام في شبابيك الصرافين؛
- الابتعاد عن الضوابط وتبسيط الرسوم وخفض التكاليف المتعلقة بالصراف وتوسيع السيولة؛
- تقليل تكاليف التنظيم بين الإداريين والمستثمرين وبين المستثمرين والمستأجرين؛
- تقليل عدم التماثل في المعلومات بين الشركات (أغلبية المساهمين/ الإداريين)، والغرباء (الممولين والمستثمرين)؛
- توسيع سبل تقاسم المخاطر وجعل الوساطة المالية أكثر فعالية وأقل تكلفة للعملاء؛
- من المرجح أن يتم تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية لكل السكان غير المصرفيين خاصة في المناطق الريفية والنائية بتكلفة منخفضة وجودة عالية وأن تكون تكاليف المعاملات أقل من تلك التي تكون عبر الخدمات التقليدية، والذي سيؤدي إلى فوائد مستقبلية إلى جانب زيادة في حجم الأعمال التجارية ودفع الشمول المالي وعلاوة على ذلك يمكن أن تكون المبادرات الحكومية والدعم التنظيمي والمشاركة النشطة من القطاعين العام والخاص أدوات رئيسية لتمكين الانتقال الناجح إلى اقتصاد شامل مالياً.<sup>1</sup>
- وعليه يمكن القول أنه كلما انتشرت الخدمة المصرفية الإلكترونية بشكل كبير وتطورت باستمرار كلما سيكون المجتمع أكثر وعياً في القطاع المالي.

### ثانياً: الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها لتمكين التأثير الإيجابي على الشمول المالي

- الاستراتيجيات التي يمكن اعتمادها من أجل تمكين الأثر الإيجابي للخدمة المصرفية الإلكترونية على الشمول المالي تشمل:<sup>2</sup>
- تعزيز المعرفة والوعي والتثقيف في المنتجات والخدمات المالية بين عملاء الخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- تنفيذ حملات تثقيف للعملاء والمواطنين واسعة النطاق وتقديم حزمة كاملة من المنتجات والخدمات المصرفية الإلكترونية؛
- سوق الخدمات المصرفية الإلكترونية متاحة أساساً لفئات الدخل المنخفض ولذلك فمن الاستراتيجي لمقدمي الخدمات استخدام التكنولوجيا للوصول إلى المناطق النائية؛

<sup>1</sup> KPMg, " Role of Digital Banking in Furthering Financial Inclusion",at [Role of digital banking in furthering financial i... - KPMG India \(home.kpmg\)](#) , (accessed 2 marsh 2022,17 :00).

<sup>2</sup> Fortune mtetuna , «the impact mobile banking on financial inclusion », (Unpublished master's thesis, University of Zimbabwe Faculty of Business management sciences and economics e-theses collection, 2013),P P: 33,34.

- النظر إلى اعتبارات العملاء، توافر المحمول بأسعار معقولة لأداء الخدمات المصرفية عبره، ووجوب امتلاك العملاء معرفة لكيفية التسهيلات والخدمات المالية؛

- تطوير المنتجات والخدمات المقدمة للعملاء من أجل ضمان تحقيق أرباح إضافية إلى توفير الفروع ونقاط الخدمة في مواقع إستراتيجية.

وعليه يمكن القول أنه مع التوسع والتطور في الخدمات المصرفية الإلكترونية العائدة بالنفع الكبير على الفقراء والنساء والشباب وسكان المناطق النائية، وغيرهم من الجماعات المحرومة، وبالتالي تعزيز الشمول المالي والذي يعتبر بعدا هاما في التنمية لما له من أثر في تحسين فرص النمو والاستقرار المالي والاجتماعي.

### ثالثا: التمويل الرقمي والشمول المالي

#### 1- علاقة إيجابية:

ان شرط تقديم الخدمات المالية هو توفر الهواتف المحمولة واجهزة ذات الصلة، لضمان تحسين الوصول الى تمويل للسكان المستبعدين وهذا ما يستدعي ان يكون للسكان المستبعدين هاتف نقال، والاتصال بشبكات الانترنت بأسعار معقولة، وزيادة الإمداد الرقمي، غالبا ما يتوقع أن يكون للتمويل آثار إيجابية على المالية، ومن بين أهم الآثار الإيجابية للتمويل الرقمي على الشمول المالي هي إمكانية وصول الأفراد ذوي الدخل المنخفض والفقراء إلى أساسيات الخدمات، مما يؤدي إلى زيادة الشمول المالي في المناطق الريفية، كما يمكن أن يوفر التمويل الرقمي منصة أكثر ملائمة للأفراد لإجراء المعاملات المالية الأساسية بما في ذلك المدفوعات للكهرباء وإمدادات المياه وتحويل المياه إلى العائلة أو الأصدقاء وما إلى ذلك، كما يمكن لمستخدمي الخدمات المالية الرقمية المساعدة في الإعلام وإقناع أقرانهم في القطاع الرسمي وغير الرسمي (الريفي) للاستفادة من الخدمات المالية الرقمية، مما يؤدي إلى زيادة عدد الأفراد الذين يستخدمون التمويل الرقمي وبالتالي زيادة الشمول المالي.<sup>1</sup>

وعليه يعد الهاتف المحمول وشبكات الانترنت وإمكانية الاتصال أهم عناصر لفعالية التمويل الرقمي في المناطق الريفية ودمج جميع شرائح المجتمع (أفراد منخفضي ومتوسطي الدخل) لتعزيز الشمول المالي ووصولهم إلى أكبر عدد ممكن من الخدمات المقدمة من طرف المصارف.

#### 2- علاقة سلبية:

من ناحية أخرى، يمكن أن يكون للتمويل الرقمي آثار سلبية بالنسبة للشمول المالي، حيث أن مقدمو خدمات التمويل الرقمي هي شركات تسعى للربح وتستخدم التمويل الرقمي لتحطيم ربحيتها أو تعظيم أرباحها، حيث يمكن

<sup>1</sup>- Peterson K, Ozili, "The Impact of digital finance on financial inclusion and stability", Borsa Istanbul Review, vol18, N04, (2018), P :332.

للشركات المزودة لخدمات التمويل الرقمي استخدام أسلوب تسويقي أكثر عدوانية بشكل تمييزي من خلال إقناع العملاء ذوي الدخل المرتفع والمتوسط باستخدام جديد أو منصة أو بنية تحتية للتمويل الرقمي الحالي واستخدام أسلوب تسويقي آخر أقل عدوانية لإقناع ذوي الدخل المنخفض والعملاء الفقراء لاستخدام المنصات الرقمية الجديدة أو الحالية، دون التفكير في أن هذا الأخير لا يستطيع تحمل تكلفة الرسوم، مما يؤدي إلى انخفاض الشمول المالي للعملاء الفقراء ومنخفضي الدخل.

كما يمكن أن يكون التحيز في توفير التمويل الرقمي جغرافيا، لأنه بناء على بعض المخاطر الداخلية تختلف من وقت إلى آخر، قد يتوقف موفري التمويل الرقمي على توفير الخدمات المالية في بعض المناطق الريفية عالية الخطورة، أو المجتمعات التي ليس لديها البنية التحتية الداعمة للحفاظ على خدمات تمويل رقمية محددة مما يؤدي إلى انخفاض الشمول المالي.<sup>1</sup>

وعليه يمكن القول أيضا أن التمويل الرقمي عامل سلبي يستخدم من طرف مقدمي الخدمات المالية لأغراض أخرى، كتعظيم الربحية وزيادة الأرباح، حيث يتم تقديم خدمات جديدة لمنخفضي ومتوسطي الدخل ومحاولة إقناعهم باستخدامها دون الأخذ بعين الاعتبار أن هذه الفئة لا تستطيع تحمل تكاليف أو رسوم عالية.

مما سبق يمكن القول أن التمويل الرقمي الأكبر يؤدي إلى تحقيق أكبر شمول مالي، إذا كان المستخدمون من ذوي الدخل المرتفع والمتوسط والمنخفض قادرة على إقناع أسرهم وأصدقائهم على استخدام الخدمات المالية وفتح حسابا مصرفيا.

يعمل على هذا النوع من الإقناع بشكل أفضل في المجتمعات التي توجد بها ثقافة وقدرة تقبل لاحتضان التكنولوجيا في التمويل، في حين آخر يوجد بعض المجتمعات المعادية لاحتضان التكنولوجيا ولا تثق في المصرفيين أو مسوقين المصارف الذين يأتون لإقناعهم باستخدام التمويل الرقمي.

وعليه زيادة التمويل الرقمي واستفادة جميع شرائح المجتمع من الخدمات المالية يعزز الشمول المالي.

### رابعا: إستراتيجيات جعل العالم أكثر شمولاً من الناحية المالية

ساعدت منظمات التكنولوجيا المالية (Fintech) في نشر الوصول إلى المحرومين مع خفض تكاليف الخدمة أو زيادة محور الأهمية المالية مع تزويد المزيد من الناس بإدارة الأموال وفرض الاستثمار، كما سلط المصرف الدولي الضوء على ثمانية مناهج يمكن اتباعها لتسريع الشمول المالي:<sup>2</sup>

<sup>1</sup> - Peterson K, Ozili, Op.Cit., P : 333.

<sup>2</sup> - Mikaela Sullivan, " **Financial Inclusion: Leveling the Banking Playing Field**", (22December, 2021), at:[Financial Inclusion: Leveling the Banking Playing Field - Top Dollar \(accrediteddebtrelief.com\)](https://www.fintech.com/financial-inclusion-leveling-the-banking-playing-field-top-dollar-credited-debt-relief), (accessed 2 marsh 2022,16:00).

- تعزيز تنوع المؤسسات المالية خارج المصارف التجارية؛
  - الاستفادة من التكنولوجيا المبتكرة والمؤسسات المالية غير التقليدية التي تعتمد على التكنولوجيا؛
  - توسيع قنوات التسليم الفعالة من حيث التكلفة مثل الخدمات المصرفية القائمة على الوكيل؛
  - الاستثمار في الإشراف الفعال واستخدام التكنولوجيا في محدودية الموارد؛
  - تبسيط متطلبات الوثائق وتوفير استثناءات لبعض المتقدمين أو المنتجات مع استخدام الأنظمة القائمة على المخاطر المالية لحماية العملاء؛
  - تشجيع تطوير المنتجات المالية المبتكرة ومنخفضة التكلفة؛
  - تعزيز البنية التحتية المالية؛
  - حماية العملاء من خلال وضع قواعد للكشف والمعاملة العادلة.
- كما تجدر الإشارة أن ارتفاع تكاليف الحصول على الخدمات المالية، ووجود حواجز مادية ناجمة عن المسافة بين منازل الناس والمؤسسات المالية أعاقت كثيرا الوصول إلى الخدمة المالية، ونظرا لکن هذه العوائق أصبح من الضروري إصلاح القطاع المالي لتعزيز الشمول المالي لما له من تأثير على زيادة فرص الحصول على الخدمات المالية والحد من الفقر وخلق فرص عمل.
- رغم التطور الهائل في الخدمات المصرفية الالكترونية في القطاع المالي، نتيجة لاستخدام تكنولوجيا الاتصال و الرقمنة الا ان أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم مستبعدين من هذه الخدمات، يمارسون اعمالهم خارج الدائرة المالية الرسمية خاصة البلدان الفقيرة من العالم.

### خلاصة الفصل

ما تم استنتاجه في هذا الفصل ان الشمول المالي ظاهرة عرفت انتشارا كبيرا في الآونة الأخيرة لما لها من أهمية في تحسين استراتيجية المصارف، إذ يوفر تقديم خدمات ومنتجات مالية مصرفية الكترونية متطورة وبأسعار معقولة مثل المعاملات، المدخرات، التأمين، خدمات عبر الهاتف المحمول وغيرها من الخدمات المختلفة بطريقة مستديمة ومسؤولة لجميع شرائح المجتمع، اذ اصبح العملاء يهتمون أكثر بمدى جودة الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة لا بكميتها و سعرها.

الفصل الثاني: تحليل العلاقة بين جودة

الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول

المالي

تمهيد:

بعد التطرق في الفصل الأول للمفاهيم الخاصة بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي في الجانب النظري، من خلال دراسة مختلف الجوانب المتعلقة بموضوع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي، سيتم في هذا الفصل استكمال الدراسة النظرية من خلال إبراز مطابقة هذا الموضوع في الواقع حيث تم إسقاط كل المفاهيم المعروضة سابقا من خلال دراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488، وسيتم في هذا الفصل تناول مبحثين:

**المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-**

**المبحث الثاني: منهجية الدراسة، تحليل الدراسة واختيار الفرضيات**

المبحث الأول: تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بنك من البنوك العمومية التي تهدف إلى تنمية القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، كما يعد من المصارف الأكثر انتشارا على المستوى الوطني، وسيتم التعرف على المصرف من خلال:

المطلب الأول: نشأة بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم

شهد النظام المصرفي الجزائري عدة تطورات عبر العديد من المراحل، نتج عنها قيام بنك الفلاحة والتنمية الريفية الذي يعتبر أحد أكبر المصارف التجارية المعتمدة في الجزائر.

أولاً: تعريف بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- الأم

بنك الفلاحة والتنمية الريفية -BADR- مؤسسة تنتمي إلى القطاع العمومي، أنشأ بتاريخ: 13 مارس 1983 وفقاً للمرسوم رقم 106/82، مهمته تطوير القطاع الفلاحي وترقية العالم الريفي، تكون في بداية مشواره من 140 وكالة متنازل عنها من طرف المصرف الوطني الجزائري وأصبح اليوم يتضمن 291 وكالة و31 مديرية جهوية، وفي ماي 1986 تحول إلى مؤسسة عمومية اقتصادية في شكل شركة ذات أسهم برأس مال يقدر بـ 2.20.000.000 دج، مقسم إلى 22000 سهم بقيمة 100.000 دج للسهم، وقسم رأس مالها إلى أربعة أجزاء:

- 35% صناعة وزراعة غذائية؛

- 35% سلع تجهيزية؛

- 20% صناعة متنوعة؛

- 10% خدمات متنوعة.

ومن جهة أخرى وبموجب قانون 90-10 المؤرخ في: 14 أبريل 1990، والذي أعطى أكبر استقلالية للمصرف؛ وبعد إلغاء نظام التخصيص سنة 1986، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكغيره من المصارف؛ عمد إلى توسيع نشاطه في المجال المالي، ويقدر حالياً رأس ماله بـ 3.300.000.000 دج، ويبلغ مجموع تعاملاته الاقتصادية والمصرفية 5,8 مليار دولار، ويغطي 30% من التجارة الخارجية، ويشمل حوالي 7000 موظف؛

ونظرا لكثافة شبكته وأهمية تشكيلته البشرية، صنف بنك البدر من طرف مجلس قاموس المصارف ( Bankers Almach) في المركز الأول في ترتيب المصارف الجزائرية، وفي المركز 668 ترتيب المصارف العالمية من بين 9100 بنك مصنف.<sup>1</sup>

### ثانيا: مراحل تطور بنك الفلاحة والتنمية الريفية

مر بنك الفلاحة والتنمية الريفية بأربعة مراحل أساسية، أبرزها:<sup>2</sup>

**1- المرحلة الأولى (1982-1990):** كان هدف المصرف فرض وجوده ضمن العالم الريفي، فقام بفتح العديد من الوكالات في المناطق ذات الطبيعة الفلاحية، وبذلك اكتسب المصرف سمعة جيدة ومكانة عالمية في القطاع الزراعي، قطاع الصناعات الغذائية والصناعة الميكانيكية الفلاحية؛

**2- المرحلة الثانية (1990-1999):** تميزت هذه المرحلة بصدور قانون 10/90 القاضي بإلغاء تخصص المصارف الشيء الذي مكن بنك الفلاحة والتنمية الريفية من توسيع مجالات نشاطه خاصة في قطاع المؤسسات الصغيرة والمتوسطة مع إبقاءه على نشاطه في المجال الفلاحي، وتميزت هذه الفترة بإدخال تكنولوجيا الإعلام الآلي إلى المصرف؛

**1-2 سنة 1991:** تم تطبيق نظام (SWIFT) لتطبيق عمليات التجارة الخارجية؛

**2-2 سنة 1992:** وضع برنامج (SYBU)<sup>3</sup> لتطبيق عمليات التجارة الدولية للقيام بالعمليات المصرفية من تسيير عمليات الصندوق، وتسيير مودعات الفحص عن بعد لحساب الزبائن واستخدام الإعلام الآلي في العمليات التجارية الدولية؛

**2-3 سنة 1993:** إنهاء عملية إدخال الإعلام الآلي على جميع العمليات المصرفية؛

**2-4 سنة 1994:** استخدام بطاقة السحب والتسديد لبنك الفلاحة والتنمية الريفية؛

**2-5 سنة 1996:** إدخال عملية الفحص السلبي (TELE-TRAITEMENT) في فحص وإنجاز العمليات المصرفية عن بعد في الوقت الحقيقي؛

**2-6 سنة 1998:** تشغيل بطاقات السحب ما بين المصارف (CIB).

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مصلحة المكتب الخلفي وكالة تبسة-488.

<sup>2</sup> - معلومات مقدمة من طرف مصلحة القروض وكالة تبسة 488.

<sup>3</sup> - (SYBU): شبكة معلوماتية خاصة لبنك BADR تربط الوكالات بالمديرية العامة البنكية.

**3- المرحلة الثالثة (2000-2002):** شهدت هذه الفترة عدة إنجازات من طرف المصرف من أجل بعث نفس جديدة في مجال الاستثمارات المنتجة حتى يساير نشاطها ومستوى مردود قواعد السوق، حيث رفع بنك بدر في إطار تدخله في تمويل الاقتصاد حجم القروض لفائدة المؤسسات الاقتصادية الصغيرة والمتوسطة؛ كما رفع من مستوى معاوناته للقطاع الفلاحي، وقام في إطار مساهمته للتحويلات الاقتصادية والاجتماعية، العميقة بوضع برنامج خماسي فعلي، يركز على عصرنه المصرف وتحسين الخدمات. ونتجت عن هذه الإنجازات في الفترات التالية:

**1-3 سنة 2000:** القيام بإحصاء دقيق لنقط ضعف وقوة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، ووضع مخطط لمسايرة المعايير الدولية؛

**2-3 سنة 2001:** تم إحداث تطهير في الميدان المحاسبي والمالي، بالإضافة إلى إعادة النظر وتقليل الوقت، وتخفيف الإجراءات الإدارية والنقدية المتعلقة بملفات القروض لمدة تتراوح بين 20 إلى 90 يوما سواء بالنسبة لقروض الاستغلال أو بالنسبة لقروض الاستغلال أو بالنسبة لمكان التسليم لغرض الدراسة، كما قام بإدخال مخطط جديد في الحسابات على مستوى الحسابات المركزية، بالإضافة إلى تعميم شبكة (MEGA-PAE) على الوكالات والمنشآت المركزية؛

**3-3 سنة 2002:** دراسة مشروع "المصرف الجالس"، وتدعيم نظام الشبكة المحلية مع إعادة تنظيم البرنامج (SYBU) كزبون مقدم للخدمة "CLIENT SEVEUR".

**4- المرحلة الرابعة (2003-2008):** تحسين مشروع بنك جالس بخدمات مشخصة عبر جميع الوكالات الأساسية على المستوى الوطني.

**5- المرحلة الخامسة (2009-2012):** في هذه المرحلة تم تغيير تنظيم الوكالة من المصرف الجالس إلى التنظيم التجاري للوكالة (Organisation Commercial Agence OCA) ويعتمد هذا التنظيم على تقسيم الزبائن حسب الخصائص المشتركة بينهم وكل مكلف بالزبائن له حافظة زبائن خاصة به يقوم بمتابعتها والسهر على خدمتها وتحقيق أهدافها، وقد تم اعتماد هذا التنظيم الجديد من قبل مجلس إدارة المصرف لمعرفة رغبات وانشغالات الزبائن وتقييم عمل الوكالة وعمالها.

**6- المرحلة السادسة (2013-2017):** مرت هذه المرحلة بالتطورات التالية:

- سنة 2013: تقديم خدمة E- BANKING والتي يتم من خلالها تمكين العميل من الإطلاع على حسابه وحركته وتحميل كشف الحساب، وإجراء تحويلات، وطلب الشيكات عن طريق الانترنت ؛

- سنة 2015: CINS يعتبر نظام الكتروني متطور للمراسلات التي تخص التجارة الإلكترونية والذي تم إدراجه لدى مصلحة التجارة الخارجية سنة 2015 ويقوم هذا النظام على مبدأ التوطين للعميل تم إدراجه لدى مصلحة التجارة الخارجية سنة 2015 ويقوم هذا النظام على مبدأ التوطين للعميل فاتح الاعتماد لدى الوكالة، حيث يتم الربط بين 03 أطراف هم: BADR 488، ومديرية الضرائب والجمارك وذلك إلغاء النظام القديم الذي يعتمد على نقل الملفات بين هاته الأطراف يدويا، ويهدف إلى اختصار الوقت والتكاليف على العملاء وسرعة أداء العمليات ومواكبة تطورات التجارة الإلكترونية حيث يندرج هذا النوع من التجارة تحت منشآت العمال مع منشآت الأعمال؛

- سنة 2016: نظام التوطين الإلكتروني المسبق (PRE DOMICILIATION) أقر بنك الجزائر في 2016/03/15 من إجبارية عملية التوطين الإلكتروني المسبق للمتعاملين الاقتصاديين في التجارة الخارجية، لتسجيل المتعامل في الموقع الإلكتروني للتوطين المسبق وللتسجيل يطلب منه رقم السجل التجاري، رقم التعريف الجبائي، وبيانات أخرى قبل الحصول على رقم سري يسمح له بالدخول من حسابه والقيام بإجراءات عملية التوطين المسبق الإلكتروني، حيث يهدف هذا النظام لتحسين جهاز المراقبة وتعميم التسهيلات الإدارية، كما يسمح لإدارة الجمارك بتتبع عمليات التوطين وتقاسم المعلومات بين المصارف وبنك الجزائر والحد من عمليات تهريب وتبييض الأموال؛

- سنة 2017: تغيير نظام المعلومات من (SYBU) إلى (FLEXCUBE) وهو نظام معلومات جديد اعتمده بنك الفلاحة والتنمية الريفية منذ نوفمبر 2017 بهدف تطوير الخدمات المصرفية من حيث السرعة والتكلفة، فهذا النظام يرتكز على شبكة موحدة على المستوى الوطني إذ يتمكن من الزبون من إجراء كل العمليات المصرفية من أي وكالة على مستوى 48 ولاية من تحويلات بنكية: دفع، سحب،....

- جوان 2019: تميز هذا الشهر بإدخال خدمة جديدة إلى المصرف وهي الماستر Mester Carte والتي تمكن الزبون من إجراء معاملات تجارية خارجية أي خارج الوطن، تمكنه من السحب من أي بلد آخر، وهناك نوعان لهاته البطاقة:

● **كلاسيك:** وهي للأفراد وتمكن حاملها من سحب 500 أورو كأقصى حد في الأسبوع ومن مشتريات بقيمة 2500 أورو في الأسبوع؛

● **بلاينيوم:** وهي للتجار وتمكن حاملها من سحب 800 أورو كأقصى حد في الأسبوع ومن مشتريات بقيمة 5000 أورو في الأسبوع.

أما عن العمولات وسعر الخدمة فيتم حسابين للعميل، الأول بالعملة الصعبة لعمليات السحب والمشتريات، والثاني للعملة الوطنية لاقطاع العمولات والمصاريف التي تقدر بـ: 2.5% من أي مبلغ.

- مارس 2021: تميز هذا الشهر بإدخال خدمات جديدة إلى المصرف وهي بطاقة الأعمال Carte d'affaires وفي بدورها تمكن العميل من:

- تسديد كل العمليات التجارية، بالإضافة إلى عمليات السحب والتحويل إلى 300.000 دج كأعلى حد، في مدة 24 ساعة من أي نهائي دفع أو موزع إلكتروني TPS، GAB؛

عملية سواء كانت سحب أو مشتريات، وسيبدأ هذا المنتج قيد التنفيذ ابتداء من 30 جوان 2019، وقد تم تكوين الموظفين لمدة يومين لهذا الغرض.

### ثالثا: مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية

تتمثل أهم المهام التي تقوم بها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في ما يلي:

- تلقي الودائع الفورية والمؤجلة سواء من الأشخاص الطبيعيين أو المعنويين؛
- قيام المصرف بعمليات مصرفية خاصة بالقرض والصرف والخزينة التي تخص أعماله قصد تسيير أموره؛
- القيام بمنح الأشخاص الطبيعيين والمعنويين القروض والتسبيقات على السندات المومية والقروض القصيرة الأجل أو الطويلة الأجل؛
- تقديم المساعدة المالية للمهن الفلاحية والمهن المرتبطة أعمالها بأعمال الهياكل الصناعية والتجارية؛
- تمويل عمليات التجارة في حدود الإمكانيات؛
- الاكتتاب واستئجار وشراء جميع السفنتجات الخاصة بالعمليات الفلاحية والحرفية والتقليدية والزراعية.<sup>1</sup>

### رابعا: أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية:

يسعى بنك الفلاحة والتنمية الريفية إلى تحقيق مجموعة من الأهداف أهمها:

- إعادة تنظيم الجهاز الفلاحي بتطوير وتعميم استعمال الإعلام الآلي؛
- إشراك الزراعة في التراكم الوطني وتنمية نصيبها في مجال الإنتاج الوطني؛
- توسيع الأراضي الزراعية وتحسين جودة الخدمات؛
- سعي المصرف إلى تكوين مواطنيه والعمل على رفع قدراتهم وكفاءاتهم؛

<sup>1</sup>- BADR INFOS, la revue, N°= 23, 3<sup>eme</sup> trimestre, 1998, P 11.

- جلب أكبر عدد ممكن من العملاء وتقديم أرقى الخدمات لهم؛

- فتح المزيد من الوكالات على المستوى الوطني، سعياً لكسب مكانة إستراتيجية ضمن الجهاز المصرفي الجزائري.<sup>1</sup>

### خامساً: مصادر تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية

من خلال القيام بمهامه على أكمل وجه، ولتحقيق أهدافه المسطرة، فإن بنك الفلاحة والتنمية الريفية يستعمل كل الوسائل المنقولة وغير المنقولة، التجارية والمالية التي مجوزته، وتنص المادة 25 من المرسوم رقم 106/82 والمتعلقة بمصادر بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أن هذه الأخيرة تتكون من:

- رأس مال المصرف الأساسي المقدرة بـ 3.000.000.000 دينار جزائري؛

- الودائع الفردية والمحدودة الأجل المحصل عليها من الزبائن؛

- الأموال التي توضع تحت تصرف المصرف؛

- تسبيقات الخزينة المخصصة لتمويل برامج التنمية؛

- القروض الممنوحة من طرف المصرف المركزي بتطبيق سعر إعادة الخصم.<sup>2</sup>

### سادساً: الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

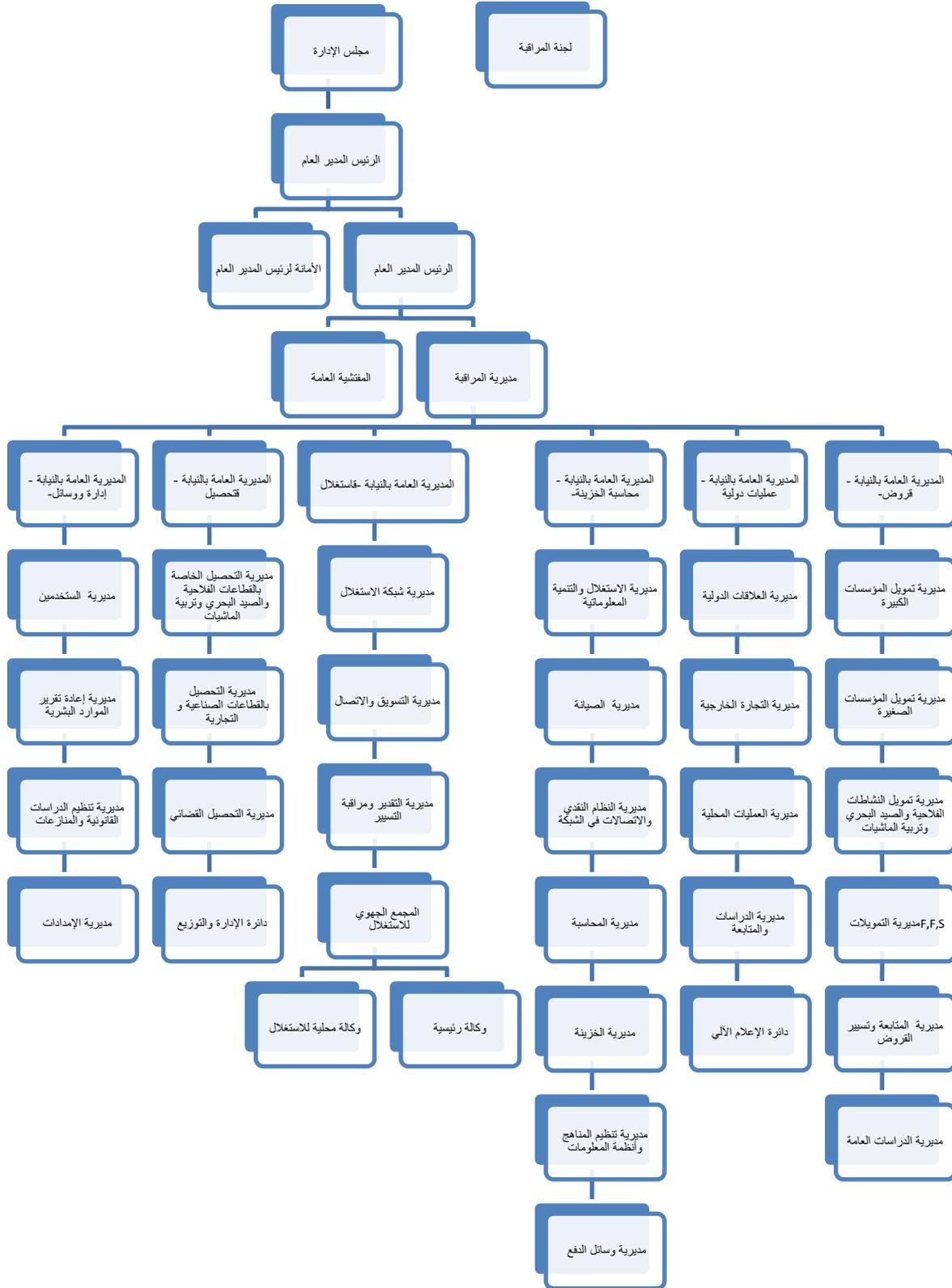
تعمل كل مؤسسة على وضع هيكل تنظيمي يساعدها في التحكم الجيد في المؤسسة، و فيما يلي سيتم التعرف

على الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية

<sup>1</sup> - BADR INFOS, la revue, N 01, 20<sup>eme</sup> anniversaire de la BADR, 2002, P 05.

<sup>2</sup> - معلومات مقدمة من طرف مصلحة القروض وكالة تبسة -488-.

شكل رقم (04): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية



المصدر: وثائق مقدمة من قبل مصلحة المكتب الخلفي وكالة تبسة- 488-

يخضع بنك الفلاحة والتنمية الريفية للنظامين المركزي واللامركزي، فالأول تمثله المديرية المركزية الموجودة تحت إدارة رئيس مدير عام، بمساعدة مديرين مركزيين، بالإضافة إلى أقسام تضم كل منها عدة مديريات تحت سلطة رئيس قسم، ومهمتها الإشراف على مختلف العمليات المصرفية.

أما اللامركزية فتتمثل في فروع المصرف الممتدة عبر التراب الوطني، تقوم بالإشراف والعمل على التسيير الحسن للوكالة عبر النطاق المحدد لها، أما الوكالات فهي الخلية القاعدية لنشاطات المصرف، وهذا التوزيع الشامل لفروع التنمية الريفية عبر مختلف مناطق الوطن، والغرض منه تحقيق تنمية شاملة وأيضاً تقديم خدمات مختلفة من إقراض وغيرها لجميع المواطنين، والشكل التالي يوضح الهيكل التنظيمي للمصرف.

### المطلب الثاني: التعريف بوكالة بدر تبسة -488-

تعتبر الوكالة الخلية التنفيذية لأنشطة المصرف، حيث يتم من خلالها تقديم كافة الخدمات المصرفية للعملاء.

#### أولاً: تعريف وكالة بدر تبسة -488-

أنشأت وكالة بدر تبسة -488- بواسطة المرسوم الرئاسي بتاريخ 13 مارس 1982، المؤرخ في مارس 1982، وهي الممثلة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية تبسة، كونها وكالة رئيسية للفرع الجهوي 012 أو ما يسمى بالمجموعة الجهوية للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وهي تقع في حي "نهج العقيد محمد الشريف" وهو مكان استراتيجي، إذ يتوسط معظم المرافق العمومية في المدينة ووكالة بدر تبسة -488- يتفرع منها 6 وكالات أخرى وهي:

- الوكالة الواقعة وسط المدينة رقم 494؛

- وكالة العوينات رقم 491؛

- وكالة الماء الأبيض رقم 492؛

- وكالة بئر العاتر رقم 490؛

- وكالة الشريعة رقم 485.

#### ثانياً: مهام وكالة بدر تبسة -488-

تتمثل مهام الوكالة في:

- القيام بالعمليات المصرفية المطلوبة من طرف الزبائن؛

- العمل على استقرار وتطوير العلاقات التجارية مع الزبائن؛

- السهر على استمرار وإعلام وتكوين الموظفين؛

- منح القروض والضمانات المطلوبة وضمان متابعة تحقيقها؛
- السهر على رفع مردودية الخزينة؛
- تنظيم جميع العمليات المصرفية في إطارها القانوني؛
- العمل على مواكبة الإصلاحات المصرفية والنقدية الحاصلة؛
- تحصيل أكبر عدد ممكن من الودائع.

### ثالثا: إمتيازات وكالة بدر تبسة -488-

من المعروف أن المصارف التجارية تشترك جميعها في مجال واحد، وهو العلاقات الحالية والمصرفية وعليه تعرض الوكالة العديد من الامتيازات أبرزها:

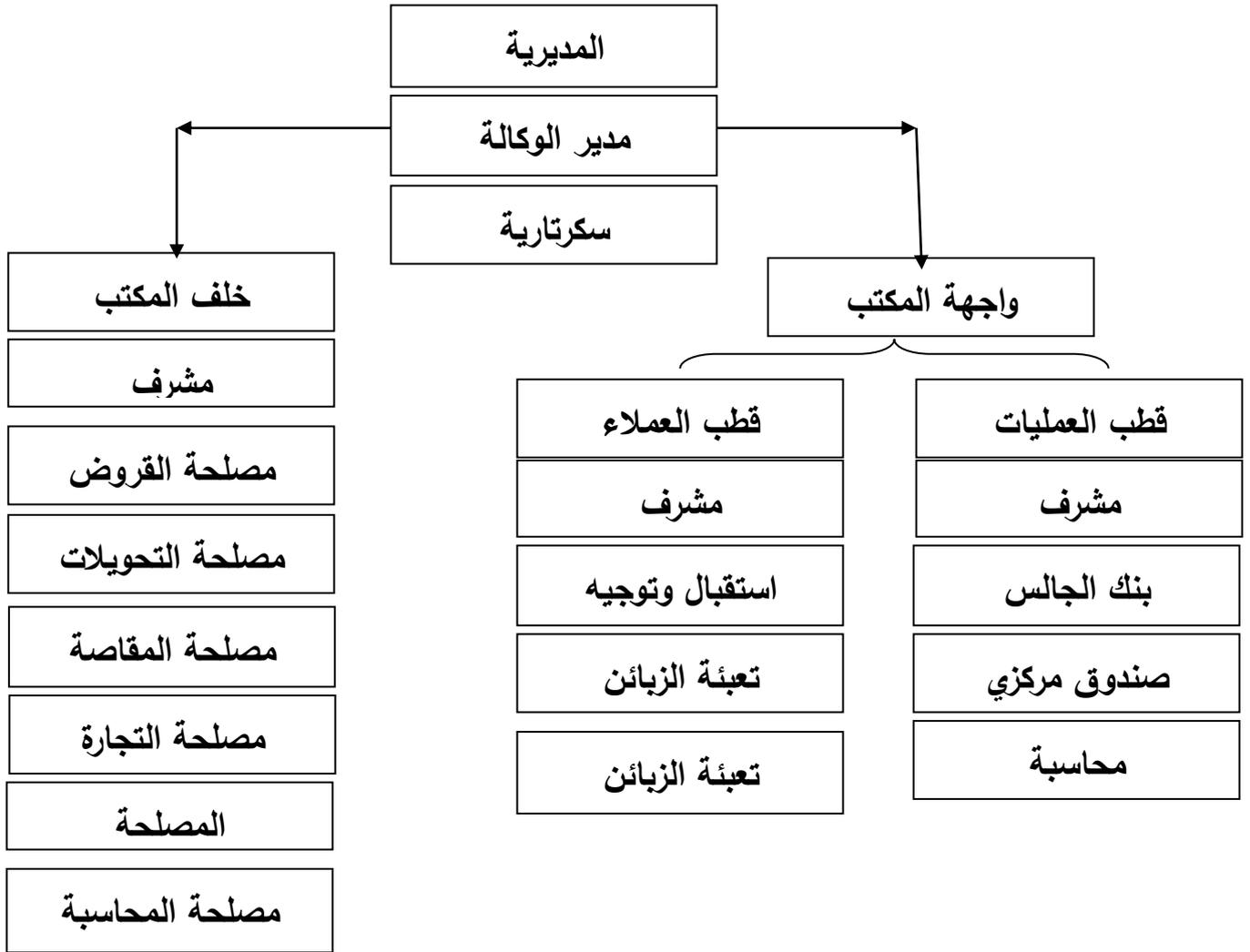
- التقديم المنتظم لبيانات تسليم طلبات منح القروض، وهو ما يفرض سرعة دراستها وتحليلها؛
- سرعة تنفيذ العمليات المصرفية من سحب، ايداع وتحويل؛
- الاعتماد على الموزعات الآلية للأوراق النقدية لتسهيل العمليات المصرفية، وكذا سرعة تنفيذها؛
- تقليص زمن دراسة طلبات منح القروض؛
- تحليل عمليات التجارة الخارجية في ظرف زمني جد قصير؛
- إنجاز بعض الخدمات المصرفية عبر شبكات الانترنت، حيث يتاح للزبائن معرفة أرصدهم وكذا الاطلاع على معلومات تهمهم؛
- ظهور وظيفة المكلف بالعميل الذي يسعى إلى تنفيذ ومعالجة كل عمليات العميل؛
- الجودة والسرعة في أداء الخدمات المصرفية على مستوى واجهة المكتب.<sup>1</sup>

### رابعا: الهيكل التنظيمي لوكالة بدر تبسة -488-

اتخذت وكالة بدر هيكل تنظيمي يتماشى مع التطورات التي تشهدها المنظومة المصرفية الجزائرية من إصلاحات نقدية وتطور تكنولوجي لتحسين جودة الخدمة المصرفية، والشكل الموالي يوضح الهيكل التنظيمي للوكالة :

<sup>1</sup> معلومات مقدمة من طرق مصلحة المكتب الحلفي وكالة تبسة 488.

الشكل رقم (05): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-



المصدر: وثائق مقدمة من قبل مصلحة المكتب الخلفي وكالة تبسة 488

من خلال الشكل نلاحظ أن الهيكل التنظيمي للوكالة، تم اعتماده سنة 2002 ويقسم إلى ثلاثة أقسام رئيسية

وهي:

- القسم الأول: يتمثل في الشؤون الإدارية، والتي تتكون أساساً من المدير، مصلحة الأمانة، مصلحة الأرشيف؛
- القسم الثاني: ما وراء المكتب، ويضم المصالح التالية: التحويل، المحفظة، المقاصة، المنازعات، المحاسبة، وأخيراً التجارة الخارجية؛
- القسم الثالث: يتمثل في أمام المكتب، والذي يضم مايلي: المصرف الواقف، المصرف الجالس، الصندوق المركزي. ويتم توضيح وظائف الهيكل التنظيمي، وهذا من خلال دراسة المصالح المكونة له كما يلي:

**1- مصلحة الشؤون الإدارية:** تتمثل أساسا في مصلحة المديرية، والأمانة العامة، ويتم توضيح ذلك من خلال مايلي:

**1-1 مصلحة المديرية:** هي أهم وأعلى مستوى في الوكالة، تشرف مباشرة على المصالح الموجودة بها وهذا ما يجعل من المدير المسير الأول على مستوى الوكالة، والمسؤول الرئيسي على نتائجها ومن أهم مهامها ما يلي:

- تأطير العمليات المالية ومتابعتها؛
- دراسة التقارير والأعمال اليومية؛
- التوجيه والإشراف والمبادرة لحل كل المشاكل داخل الوكالة؛
- تمثيل الوكالة على المستوى الجهوي؛
- إتخاذ القرارات في حدود السلطة المخولة له؛
- السهر على تطبيق القوانين واحترام القانون الداخلي للوكالة؛
- ممارسة السلطة السليمة على الموظفين، وفحص حالتهم الانضباطية؛
- التوقيع على مختلف الوثائق؛
- العمل على رفع حصص الوكالة؛
- العمل على جلب أكبر عدد من العملاء.

**1-2 مصلحة الأمانة العامة:** تعتبر الوسيط بين المدير وباقي موظفي الوكالة، بحيث تقوم بالوظائف التالية:

- استقبال البريد الوارد والصادر، وتوجيهها للمصالح المختلفة؛
- إدارة المواعيد الرسمية لمدير الوكالة؛
- تنظيم كل الوثائق التي تحتاج إلى إمضاء المدير، والتي يستلمها من الموظفين أو العملاء.

**1-3 مصلحة الأرشيف:** تعتبر هذه المصلحة بمثابة المذكرة الحية والمرجع الجاهز عند الحاجة، ومن أهم ما يقوم به المشرف على هذه المصلحة ما يلي:

- استلام الوثائق من مختلف مصالح الوكالة والمحافظة عليها من الضياع؛
- تدوين وتنظيم هذه الوثائق باستمرار حتى لا تتلف؛
- إعلام المدير في حالة وقوع أي ضياع أو سرقة.

2- ما وراء المكتب: يخض لسلطة أحد المشرفين، بحيث يقوم بالمساعدة والتوجيه، ويتكفل بمعالجة العمليات التنفيذية، حيث يتكون هيكل خلفية المكتب من عدة مصالح متخصصة، وهو يسعى إلى معالجة العمليات والتأكد من المعلومات.

وتجدر الإشارة إلى المصالح ما وراء المكتب كانت في السابق متواجدة على مستوى الشبايك، في اتصال مباشر مع الزبائن، ويتم عرض المصالح فيما يلي:

1-2 مصلحة القرض: تعتبر عملية القرض من بين الأهداف الرئيسية التي يهدف إليها بنك بدر، كونها تساهم في التنمية الاقتصادية وخاصة الفلاحية منها، وهناك ثلاث أنواع من القروض تتمثل فيما يلي:

- قروض طويلة الأجل: وهي تلك القروض التي تتجاوز مدتها خمس سنوات، تقديم عادة للأشخاص الراغبين في استثمارات فلاحية كبيرة، إلا أنها لا تمنح كثيرا من طرف الوكالة؛

- قروض متوسطة الأجل: هي تلك القروض التي ستتراوح مدتها ما بين ثلاث سنوات إلى خمس سنوات، وتتمثل أساسا في قروض الاستثمار وغالبا تقدم بهدف إنشاء المؤسسات الصغيرة في إطار عملية تشغيل الشباب، وحتى يتمكن العميل من الاستفادة من هذا النوع من القروض يجب عليه إعداد ملف يحتوي على جملة من الوثائق، وهو الأكثر استعمالا حاليا في الوكالة؛

- قروض قصيرة الأجل: هي تلك القروض التي لا تتجاوز مدتها السنة الواحدة، وهي تتمثل أساسا في قروض الاستغلال.

إن كل نوع من هذه القروض يتم دراسة ملفاتها على مستوى مصلحة القروض، ويتم بعد ذلك تحويلها إلى لجنة مختصة بدراسة ملفات هذه القروض، وتتكون هذه الأخيرة من ثلاث أعضاء هم:

- مدير الوكالة؛

- المشرف؛

- أحد المكلفين بالزبائن.

بلغ عدد موظفين الوكالة -488-، 26 موظف بينما بلغ عدد عملاء السنوات الثلاثة الأخيرة على التوالي: 2019، 2020، 2021، كان: 628، 693، 860<sup>1</sup>.

من الملاحظ من الشكل أعلاه أن وكالة تبسة لا تضم مصلحة أو خلية تهتم بجودة الخدمة ككل وكذلك جودة الخدمة الإلكترونية وهي مسندة أو من اهتمامات المديرية العامة، كما أن الهيكل التنظيمي يوضح عدم وجود جزء

<sup>1</sup> - معلومات مقدمة من طرف مصلحة المكتب الخلفي وكالة تبسة 488.

يهتم بالشمول المالي على الرغم من نشاط الوكالة الذي نظمته في الفترة الممتدة من أبريل - ماي 2021 والذي أطلق عليه شهر الشمول المالي، وشمل مختلف ولايات الوطن.

قام بتنظيم هذا النشاط مدير الجمع الجهوي للاستغلال، كان الهدف منه التعريف بخدمات ومنتجات المصرف وإيصالها لجميع شرائح المجتمع دون استثناء وبفضل الجهود المبذولة ونجاح هذا النشاط مما أدى إلى تموقع المصرف في المرتبة الرابعة على مستوى الشرق والمرتبة 16 وطنيا.

**المطلب الثالث: واقع وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-**

في هذا المطلب تم دراسة جودة الخدمة الإلكترونية المصرفية والشمول المالي على الواقع العملي، وهذا بالاعتماد على إجراء دراسة تطبيقية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- .

**أولا: مختلف التكنولوجيات والخدمات المصرفية الإلكترونية في الوكالة محل الدراسة**

شكل التطور الذي شهدته التكنولوجيا وخاصة في القطاع المالي تعدد وسائل الدفع المستعملة وكذا المسار الآلي لإدارة المؤسسات، وهذا كله من أجل ضمان تادية المهام بفعالية وكفاءة وتحقيق رضا العملاء.

**1- برمجيات الحاسوب المستخدمة:** تتعدد البرمجيات بتعدد الوظائف والتخصصات وسيتم التطرق إلى أهمها:<sup>1</sup>

**1-1 برنامج "FLEXCUBE" "Oracle":** برنامج آدائي وموثوق ومحسن بضمان الأداء، فهو عبارة عن قاعدة بيانات علائقية "Relational Data Base" يساعد إدارة معلومات العمل المطلوبة، من خلال تحويلها إلى قاعدة بيانات عملية تفيد في اتخاذ القرارات ومراقبة أداء العمل وتحسين الإنتاجية والوصول إلى سرعة قصور في إنجاز العمل إضافة لكونه محافظ لسرية المعلومات لكونه يتوفر على نظام لحماية المعلومات، كما أنه يسمح بالتعامل مع حجم كبير من البيانات يصل إلى الملايين من الميغابايت؛

**2-1 برنامجي "OBIEE" و "BADR IMTYAZ":** ويعتبران الفاعلان الرئيسيان في تكنولوجيا الإعلام للأعمال المصرفية فهما ينقدان ويطوران البرمجيات المصرفية ويقدمان تشكيلة واسعة من البرمجيات تغطي كافة عمليات المصارف، كونهما يقدمان مساهمات كبيرة في دعم الكثير من المعاملات وكذا تقليص وقت المعالجة وإلغاء القيود الزمانية والمكانية ويتكون هذان البرنامجان من: ملفات بيانات كافة العملاء، نظام المعلومات المحاسبي، تطبيقات مختلف تعاملات الشبابيك الأمامية والخلفية، الإحصائيات وتطبيقات وعمليات إدارية أخرى.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01).

2- الشبكات المستخدمة على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

1-2 شبكة الانترنت: هي شبكة تستخدمها وكالة -BADR- تبسة للربط بين مختلف الوكالات والمجمعات

الجهوية والمديريات لضمان السرعة والدقة، في تقديم الخدمات للعملاء؛

2-2 شبكة الإكسترانت: هي شبكة تستخدمها وكالة -BADR- تبسة، للربط بين مختلف وكالات البنك

ومختلف البنوك الأخرى وكذا مديرية وسائل الدفع (DMP)؛

3-2 شبكة الانترنت: يملك البنك شبكة انترنت تمكن العملاء من الحصول على بعض الخدمات مثل: PRE

DOMICILATION E-BANKING، ويمكن للبنك المعاينة والمتابعة باستخدام شبكة الانترنت؛

4-2 الموقع الإلكتروني: تم إنشاؤه سنة 2002 وهو متاح على [BADR BANQUE - La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural](http://BADR BANQUE - La Banque de l'Agriculture et du Développement Rural)

وبمجرد الدخول إلى الصفحة الرئيسية يتم عرض كافة المعلومات الخاصة

بالبنك بالإضافة إلى خدماته، ويتيح لعملائه إرسال تساؤلاتهم ومقترحاتهم وشكاويهم حول الخدمة المقدمة، كما

يعرض آخر الأخبار والفعاليات التي يشارك فيها البنك؛

5-2 SMS BADR : خدمة الرسائل القصيرة عبر الجوال: بانتشار الهواتف النقالة وتطور الخدمات البنكية

التي يمكن أن تقدمها بسرعة فائقة ودعم من بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتكنولوجيا في القطاع البنكي، فهو

يستخدم نظام الرسائل القصيرة للعملاء منها المجانية ومنها المدفوعة.

3- وسائل الدفع الإلكتروني:

تطورت وسائل الدفع الإلكتروني منذ انتشار عمليات التجارة الإلكترونية وتتمثل فيما يلي:<sup>1</sup>

1-3 البطاقات البنكية: وهي كالتالي:

1-1-3 بطاقات بين البنوك: "Carte Inter Bancaire" "CIB": هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم،

يصدرها بنك الفلاحة والتنمية الريفية لأشخاص لهم حسابات مصرفية مستمرة، تسمح بإجراء عمليات السحب من

جميع أجهزة الصراف الآلي على مدار 24 ساعة في اليوم، 7 أيام في الأسبوع وكذا الدفع والاستشارة الالكترونية،

وهي نوعان:

- بطاقة كلاسيكية: موجهة للأشخاص الأجراء أو الذين يمتلكون دخل مستقر؛

- بطاقة ذهبية: موجهة للأشخاص الذين تتجاوز أجورهم 100.000.00 دج.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01).

**3-2 البطاقة الذكية "MASTER CARD":** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، يصدرها البنك وتسمح لصاحبها باشباع الرغبات الصغيرة والكبيرة للتسوق خارج الوطن أو الطلب عبر الأنترنت، فهي بطاقة تتيح لصاحبها الحرية المالية.

**3-3 بطاقة الأعمال "CARTE D'affaire":** هي بطاقة بلاستيكية صغيرة الحجم، يصدرها البنك وتسمح لصاحبها بتنفيذ جميع العمليات المصرفية، وهي موجهة لكبار رجال الأعمال الذين تفوق دخولهم 500 مليون دينار جزائري.

**3-4 بطاقة توفير "CARTE TAWFIR":** هي بطاقة مخصصة لعملاء البنك الذين يمتلكون حسابا دون فوائد (LEF/LEB/LEJ)، حد السحب هو 50000.00 دج كل ثلاثة أيام، يمكن استخدامه فقط في البنك.

#### 4 - الوسائل الإلكترونية المستخدمة على مستوى البنك للتحويل المالي:

للسيرورة الحسنة للعمل يقوم البنك بتدعيم أنظمتة الإلكترونية ويقوم بالتجديد الدائم لهذه الأنظمة لمسايرة التكنولوجيا الحاصلة الصناعية المصرفية، وسيتم التطرق لمختلف الأنظمة فمنها القديم مثل: SWIFT. RTGS، ومنها ما هو حديث مثل: VSM, CNIS... كما يلي:<sup>1</sup>

**4-1 نظام السويفت: "SWIFT":** تبنته الجزائر لمسايرة الانفتاح على السوق العالمي كونها تفتقر للخدمات وتكنولوجيا الاتصال المتوفرة لدى الدول الأخرى بصورة رسمية في 31 ديسمبر 1991، ولقد كان البنك محل الدراسة من السباقين لاستخدام هذا النظام مع بنك الجزائر، ثم بدأ بتوسيع استعماله من طرف البنوك الأخرى، وسبب ظهور هذا النظام هو العيوب والمشاكل التي تعود على وسائل الاتصال الكلاسيكية، كونه يتميز بسرعة التنفيذ وقلة التكاليف.

#### 4-2 نظام تسوية المبالغ المالية الإجمالية Règlement Télégraphique Grasse

**Somme:** وهو نظام خاص بتسوية معاملات المصارف الجزائرية للمبالغ الإجمالية على الفور دون تأجيل، ويمكن من خلاله ربط جميع أنظمة المدفوعات النقدية أو المقاصة، تم تجديده بمقتضى النظام رقم: 04/05 الصادر في 13 أكتوبر 2015.

يتميز بنك الفلاحة والتنمية الريفية عن باقي البنوك بإمكانية تمديد تحصيل الشيك لمدة 24 ساعة إضافية في حالة عدم كفاية الرصيد.

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01).

#### 3-4 نظام تحويل الرواتب المتعددة "VSM" Vivement Salaires Multiples: وهو

نظام تستخدمه المؤسسات العمومية أو الخاصة لتحويل راتب عمالها إذ تقوم المؤسسة بطلب الاستفادة من هذه الخدمة وإيداعه لدى الوكالة التي تقوم بدورها بتحويله إلى مصلحة الإعلام الآلي المتواجدة في المجمع الجهوي للاستغلال 012 الذي مقره الطابق العلوي للوكالة، يقوم المهندس بتسجيل المؤسسة والحصول على كمية السر التي تمكن المؤسسة من تحويل الرواتب عن طريق نظام RTGS سواء كانت حساباتهم البنكية مفتوحة على مستوى الوكالة 488 أو وكالات أخرى تابعة لبنك BADR أو البنوك الأخرى، وهو نظام يتميز بالسرعة والدقة.

#### 4-4 نظام ما قبل التوطين: PRÉ DOMICILIATION

#### 5-4 نظام المركز الوطني للمعلومات والإحصائيات: Centre National D'Information

#### Statistiques

#### 5-الوسائل الإلكترونية المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة:

تعتبر هذه الوسائل آليات لإتمام العمل المصرفي، فهي عبارة عن أجهزة طرحت للزبائن لتلبية حاجياتهم آليا دون الاتصال بالبنك مباشرة وهي كالتالي:<sup>1</sup>

#### 1-5 الموزع الآلي للأوراق (DAB): هي صورة بسيطة للماكينة في القطاع المالي فهي آلات أوتوماتيكية،

تستخدم عن طريق بطاقة إلكترونية تسمح للعميل بسحب مبلغ من المال دون اللجوء إلى قابض الصندوق داخل الوكالة في كل وقت ومكان؛

#### 2-5 الشباك الآلي للأوراق (GAB): هو جهاز أوتوماتيكي يقدم خدمات أكثر تعقيدا وتنوعا مقارنة بالموزع

فهو بالإضافة إلى مهمة سحب الأموال يسمح بالقيام بالعديد من العمليات، مثلا: قبول الودائع، طلب صك، عمليات التحويل... الخ.

حيث يتوفر على مستوى البنك الموزع الآلي والشبائيك الآلية للأوراق، ويتم تغذية هذه الشبائيك والموزعات بالنقديات اللازمة خاصة أيام العطل والإجازات الرسمية، بما يسمح أداء الخدمة على أكمل وجه؛

#### 3-5 جهاز الدفع الآلي (TPE): يوفر البنك لعملائه أصحاب البطاقات أجهزة إلكترونية مرتبطة بالخدمات

والمؤسسات التابعة لها، تسمح لهم بقبول ومعالجة المدفوعات، القضاء على التعامل النقدي، مدفوعات آلية، ومن أهم المؤسسات المتواجدة فيها هي:

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01).

- SARL BAALOU DJ ET FILS : شركة يوكوس للمياه المعدنية؛

- EURL TENOUKLA : شركة لتوزيع المياه؛

- CIAR للتأمينات؛

- CASNOS الصندوق الوطني لغير الأجراء...

**6- التأمين البنكي:** وهو عبارة عن عقد يلتزم المؤمن بمقتضاه أن يؤدي للمؤمن له أو المستفيد الذي اشترط لصالحه مبلغ من المال أو إيراد أو أي عوض مالي آخر في حالة وقوع الحادث أو تحقق الخطر المبني بالعقد وذلك مقابل قسط أو أي دفعة مالية أخرى يؤديها المؤمن له.<sup>1</sup>

#### 7- مساهمة البنك للتطورات التكنولوجية:

يتميز النظام البنكي الجزائري بهيمنة البنوك العمومية من خلال أهمية شبكاتها ووكالاتها الموزعة عبر كامل التراب الوطني، حيث عملت البنوك الجزائرية على إدخال العديد من التقنيات البنكية لمواكبة التطورات الحادثة في الصناعة البنكية، من خلال اعتماد أسس الصيرفة الإلكترونية، وقد مر مشروع الصيرفة الإلكترونية بالجهاز البنكي الجزائري بخطوات بطيئة وعرف تأخرا كبيرا في تنفيذه، فلم يتم بعثه إلا في بداية التسعينات عام 1990 بظهور أول بطاقة بنكية (CASH) في بنك التنمية المحلية، وإدراج أول نظام مساعد للعمليات البنكية الخارجية (SWIFT) عام 1991، ولم تشهد فترة التسعينات إنجازات ذات أهمية في مجال الصيرفة الإلكترونية إلا بإنشاء شركة المعاملات المصرفية والنقدية المشتركة (SATIM) عام 1995، وبالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية -البنك الأم- فلقد أبرم إتفاقية مع "SATIM" وكذا إتفاقية تعاون مع صندوق دعم وتمويل المؤسسات الناشئة "ASF" Alegria " Start up Fund، أما بالنسبة لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- ودعما منه لتشجيع المؤسسات الناشئة والمشاريع المبتكرة الناشطة في مجال التكنولوجيا المالية والمجال الفلاحي أجرى مدير الجمع الجهوي للاستغلال العديد من اللقاءات مع مدراء أول حاضنة للمؤسسات الناشئة على مستوى الشرق INNOEST COMPANY.<sup>2</sup>

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم (01).

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم (01).

### ثانيا: واقع الشمول المالي في الوكالة محل الدراسة

قام الجمع الجهوي للاستغلال لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- وذلك بتعليمه وزارية بحملة تحسيسية للشمول المالي طيلة شهر أفريل 2021 على مستوى بلديات ولاية تبسة المتوفر فيها وكالات البنك والهدف منها التعريف بمنتجات وخدمات البنك وتعزيز الوعي والمعرفة المالية للمواطنين ووصولهم واستخدامهم لخدمات الاقتراض والادخار والمدفوعات والتأمين المقدمة من طرف البنك، حيث شارك في هذه الحملة طالبات من جامعة العربي التبسي وانتهت بحفل تكريمي لمجهودات الموظفين والطالبات وإمضاء إتفاقية شراكة بين الجامعة والبنك حيث كانت نتائج ما بعد هذه الحملة بشهر كما يلي:<sup>1</sup>

- زيادة في عدد الحسابات الجارية بـ 190 حساب؛
- زيادة في مجموع عدد حسابات التوفير بـ 589 حساب؛
- فتح 149 حساب بالعملة الأجنبية لأول مرة؛
- زيادة في عدد البطاقات البنكية - بطاقة ما بين البنوك - CIB/ CLASS/ GOLD بـ 548 بطاقة؛
- زيادة في عدد البطاقات البنكية - بطاقة التوفير CARTE TAWFIR بـ 711 بطاقة؛
- زيادة في عدد البطاقات البنكية - الذكية- بـ 7 بطاقات؛
- حصول ما يقارب 500 رجل أعمال على بطاقة الأعمال Carte Affaire؛
- توزيع ما يقارب 14 جهاز صراف آلي TPE؛
- زيادة في التعامل بخدمة SMS BADR المجانية والمدفوعة بـ 394 معاملة.<sup>2</sup>

أما بالنسبة لكل من مصلحة القروض ومصلحة التأمين البنكي ومصلحة الإيداع ومصلحة الصيرفة الإسلامية، فشهدوا زيادة معتبرة خلال الأشهر الموالية للحملة وهي كالتالي:

- زيادة عدد المتحصلين على قرض Leasing و يبلغ عددهم 13 مواطن خلال شهر جويلية 2021، إضافة إلى زيادة في عدد المتحصلين على الدعم بالشراكة مع هيئات الدعم CNAC و ANSEJ.
- زيادة في عدد الأشخاص الراغبين في الحصول على تأمين بنكي مقدرة بـ 56 شخص.<sup>3</sup>

<sup>1</sup> وثيقة مقدمة من مصلحة القروض، أنظر الملحق رقم (02) و(03).

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم (01).

<sup>3</sup> وثيقة مقدمة من طرف مصلحة التأمين البنكي، الملحق رقم (04).

- زيادة في عدد الأشخاص الراغبين في الحصول على خدمة الإدخار مقدرة بـ 40 شخص.<sup>1</sup>
- بفتح شبك الصيرفة الإسلامية بتاريخ 25 جويلية 2021، تم فتح 46 دفتر استثماري و238 دفتر عادي و112 دفتر أشبال.<sup>2</sup>

وعليه يمكن القول أن الحملة المقامة بعنوان البنك متاح للجميع في إطار الشمول المالي المنظمة من طرف المجمع الجهوي للاستغلال حملة ناجحة وهذا ما يفسره احتلالها المرتبة الرابعة على مستوى الشرق والمرتبة السادسة عشر على المستوى الوطني، وهذا ما يستدعي القيام بحملات للشمول المالي وهو موضوع الخطط المستقبلية للبنك لشهر أفريل 2022 للتعريف أكثر بخدماتها ومنتجاتها البنكية وخاصة الإلكترونية منها ولتعزيز وصولها لجميع المواطنين.

تضمن هذا المبحث تقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- وابرار واقع كل من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي على مستوى الوكالة محل الدراسة

<sup>1</sup> وثيقة مقدمة من طرف مصلحة الادخار، الملحق رقم (05).

<sup>2</sup> وثيقة مقدمة من طرف مصلحة الصيرفة الإسلامية، الملحق رقم (06).

### المبحث الثاني: منهجية الدراسة ، تحليل النتائج واختبار الفرضيات

بعد القيام بتقديم صورة عن بنك الفلاحة والتنمية الريفية والتعرف على نشأة ومراحل تطوره وكذلك اهدافه من ثم التعرف على مهام وكالة تبسة-488 -ومختلف امتيازاتها، وإلتزام الدراسة كان لابد إجراء استقصاء ميداني لتقدير الدور الذي تلعبه جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في الوكالة محل الدراسة.

### المطلب الاول: منهجية الدراسة الميدانية

تختلف الدراسة النظرية عن الدراسة الميدانية، فهذه الاخيرة لها طريقة مميزة تختص بإجراءات متميزة تتمثل فيمايلي:

#### أولاً: مجتمع وعينة الدراسة

يقصد بمجتمع الدراسة المجتمع التي يهتم بها الباحث لإجراء دراسته الميدانية و يتمثل مجتمع الدراسة في عملاء بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة تبسة -488- حيث قدر ب 860 عميل، و تماشياً مع متطلبات الدراسة واهتمامها بتقييم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية و كذا توسع البنك فيما يخص التمويل المالي، فقد تم استبعاد كل العملاء الذين لا يستعملون حساباتهم مرتين في الشهر و الحسابات التي لم تستخدم أبداً و بذلك اصبح حجم المجتمع 120 عميلاً

أما عينة الدراسة هي عبارة عن شريحة (جزء) من مجتمع الدراسة، تحمل خصائص وصفات هذا المجتمع، وتمثله فيما يخص الظاهرة موضوع البحث، ويتم اختيارها بطريقة معينة.<sup>1</sup>

وبالاعتماد على جدول سيكاران<sup>2</sup> لحساب العينة، قدرت عينة الدراسة ب 92 عميل من وكالة تبسة-488- لبنك الفلاحة والتنمية الريفية.

#### ثانياً: أدوات الدراسة

تم اللجوء الى استخدام مجموعة من الادوات وذلك من اجل جمع البيانات اللازمة التي تمكن من فهم الظاهرة والتي تتمثل في:

<sup>1</sup> محمد حسين و آخرون، مبادئ الاحصاء و الاحتمالات و معالجتها باستخدام برنامج spss، (الاردن: دار الصفاء للنشر والتوزيع والطباعة، 2012)، ص: 19.  
<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم (08).

**1- الزيارات الميدانية:** تم القيام بعدد كبير ومكثف من الزيارات الميدانية للمصرف محل الدراسة للوقوف على مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة من طرف المصرف، وكذا واقع الشمول المالي المقامة على مستوى المصرف محل الدراسة؛

**2- الوثائق المقدمة من طرف المصرف:** قدمت الوكالة مجموعة من الوثائق، وتم الاعتماد على هذه الوثائق من أجل اتمام هذه الدراسة؛

**3- الملاحظة:** تعتبر من الطرق المهمة لجمع البيانات، حيث تعرف بأنها ملاحظة سلوك معين من خلال اتصاله مباشرة بالأشخاص أو الأشياء التي يدرسها، ويتضح في هذا النوع قوة اتصال الباحث بالسلوك الذي يود دراسته، وقد تم استعمال هذه الاداة وتسجيل عدة ملاحظات مهمة ساعدت في تحليل نتائج الدراسة والوصول الى أهدافها؛

**4- المقابلة:** تعتبر المقابلة من أدوات جمع المعلومات والبيانات من الافراد والجماعات التي هي حبيسة صدورهم ، أي انها لم توثق بعد، وهذا عبر مقابلتهم وجها لوجه في شكل حوار منظم يأخذ أسلوب سؤال وجواب، وهي بالتالي التفاعل اللفظي المنظم بين الباحث والمبحوث أو المبحوثين للحصول على المعلومات والبيانات ذات الصلة بالظاهرة المدروسة.<sup>1</sup> وبالتالي فهي من بين الادوات الميدانية لجمع المعلومات من خلال الاتصال المباشر بين الباحث و المبحوث باستخدام السؤال الشفهي كوسيلة. وقد تم الاعتماد على المقابلة<sup>2</sup> التي كانت على مستوى المصرف محل الدراسة مع مدير الجمع الجهوي للاستغلال، للتعرف على مختلف الخدمات المصرفية الالكترونية المقدمة للعملاء من برمجيات الحاسوب والشبكات المستخدمة، وسائل الدفع الالكتروني، الوسائل الالكترونية للتحويلات المالية، الوسائل الالكترونية لتوزيع الخدمات والمنتجات المالية ، ومعرفة مدى مساهمة المصرف للتطورات التكنولوجية؛

كما تم التعرف على الانشطة والجهود المبذولة من طرف المصرف محل الدراسة حول موضوع الشمول المالي الذي شهد حملات مكثفة على مستوى كامل التراب الوطني، والوقوف على نتائج ما بعد الحملة المقامة، من زيادات في عدد الحسابات بأنواعها ، البطاقات بأنواعها، المقترضين، المدخرين... الخ

كل هذا للتوصل الى مدى الاهتمام بجودة الخدمات الالكترونية المقدمة ، وطرق قياسها ومعرفة العلاقة التي تربط العملاء والمصرف وكيفية التواصل معهم ومناهج التعرف على رغباتهم وسبل ارضائهم والاحتفاظ بهم من خلال تلبية حاجاتهم وطرق جذب عملاء جدد؛

<sup>1</sup> مليكة عواطي ، " المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات "، مجلة العلوم الانسانية ، المركز الجامعي علي كافي ، تندوف ، الجزائر، المجلد 05 ، العدد02، (2021/12/31)، ص: 180.  
<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم (01).

**5- الاستبيان<sup>1</sup>:** يعد الاستبيان من بين أهم الطرق لجمع المعلومات والبيانات ويعرف على أنه وثيقة تتضمن مجموعة من الاسئلة توجه لأفراد العينة التي استخرجها الباحث بغرض التحقق من فرضيات البحث ، وينتظر من هؤلاء المستجوبين أن يقدموا اجابات في مسائل أو نقاط مرتبطة بأهداف الدراسة ، حيث حكم من طرف أساتذة<sup>2</sup>، وقد تم تقسيم الاستبيان الى (03)محاور كما يلي:

- **المحور الاول:** يتعلق بالمعلومات الشخصية للعينة من حيث الجنس، العمر، المستوى التعليمي، سبب التعامل مع المصرف.

- **المحور الثاني:** يتضمن أسئلة حول الشمول المالي مثل مدى انتشار الوكالات وأجهزة الصراف الآلي، امكانية القيام بتحويلات مالية دولية ومحلية، أنواع البطاقات المقدمة وكذلك مدى الجهود التسويقية المبذولة، وتشمل مؤشرات الشمول المالي وفق المعايير الدولية.

- **المحور الثالث:** تم استخدام مقياس (SITEQUAL)، والذي يعتمد على مجموعة من الابعاد (سهولة الاستخدام، السرعة، التصميم، الامان)، لقياس وتقييم جودة الخدمات المصرفية الالكترونية، وكانت كما يلي:

- **سهولة الاستخدام:** وتتضمن ثلاث عبارات تتعلق بسهولة الوصول للمواقع الالكترونية، سهولة الوصول الى الموقع، ومدى بساطتها وكفاءتها، امكانية استخدام عدة لغات في الموقع أم لا؛

- **السرعة:** ويتضمن عبارتين تتعلق بمدى سرعة الحصول على الخدمات من خلال الموقع وما اذا كان المصرف يجدد بصفة مستمرة معلوماته الموضوعية على الموقع؛

- **التصميم:** وتتضمن ثلاث عبارات تتعلق بمدى جاذبية ووضوح موقع المصرف واللمسات الابداعية فيه ؛

- **الأمان:** يتضمن ثلاث عبارات تتعلق بما اذا كانت الخدمات الالكترونية المتحصل عليها خالية من المخاطر، ومدى استطاعة الوصول الى الحسابات المصرفية للعملاء واستخدام المصرف لأنظمة عالية الامان.

**6- الاسئلة المستعملة:** تم التنويع في الاسئلة التي تم الاعتماد عليها بما يتناسب مع طبيعة المعلومة حيث تم الاستعانة ب:

**6-1 أسئلة ثنائية التفرع:** وهنا يختار المبحوث اجابة واحدة من اجابتين فقط مثل السؤال (01)؛

**6-2 أسئلة متعددة الاختيارات والتي تسمح بإجابة واحدة:** تسمح للمستجوب باختيار اجابة واحدة من بين عدة اختيارات مثل السؤال: (11)،(13)،(14)؛

<sup>1</sup> أنظر الملحق رقم(07).

<sup>2</sup> أنظر الملحق رقم(09).

6-3 أسئلة متعددة الاختيارات والتي تسمح بعدة اجابات: ليستطيع هنا المستجوب اختيار عدة اجابات مثل السؤال: (02)،(03)،(04).

وقد تم استعمال نموذج ليكارت الخماسي في قياس متغيرات كل من المحور الثاني والثالث، لأنه هو النموذج الانسب للقياس في مثل هذه الدراسات، حيث تم منح الدرجات التالية على كل عبارات المحور الثاني و الثالث:

- موافق بشدة: درجة (05)؛

- موافق: درجة (04)؛

- محايد: درجة (03)؛

- غير موافق: درجة (02)؛

- غير موافق بشدة: درجة (01).

7- الأدوات الاحصائية المستعملة : شملت منهجية معالجة بيانات الدراسة بالاستعانة ببرمجية الحزمة الاحصائية للعلوم الاجتماعية spss (statistical package for social sciences) على إستخدام الأدوات التالية:

بعد ترميز وتفريغ البيانات باستخدام برنامج SPSS V26، سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي: (3.68 ، مستوى تقييم مرتفع)، (من 3.67 إلى 2.34، مستوى تقييم متوسط)، (2.33 ، مستوى تقييم منخفض)، وذلك وفقاً للمعادلة التالية: (القيمة العليا القيمة الدنيا) عدد المستويات؛ أي: (5 - 1) 3 1.33 وهذه القيمة هي طول الفئة، وبذلك يكون:

- مستوى تقييم منخفض:  $2.33 = 1.33 + 1$ ؛

- مستوى تقييم متوسط:  $3.67 = 1.33 + 2.34$ ، أي من 2.34 إلى 3.67؛

- مستوى تقييم مرتفع: من 3.68 إلى 5.

كما تم تحديد مستوى الدلالة الفرضي 0.05 الذي عنده تقبل أو ترفض الفرضية، حيث تقبل الفرضية العدمية إذا كان مستوى الدلالة المحسوب في البرنامج أكبر من مستوى الدلالة الفرضي 0.05، وإذا كان مستوى الدلالة المحسوب أقل من مستوى الدلالة الفرضي، ترفض الفرضية العدمية وتقبل الفرضية البديلة؛

7-1 التكرارات والنسب لوصف بيانات عينة الدراسة من حيث خصائصها؛

7-2 المتوسطات الحسابية لمعرفة درجة موافقة أفراد العينة على كل بعد من أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية التي تقدمها الوكالة (سهولة الاستخدام، السرعة، التصميم، الامان)، كذلك للتعرف على درجة الموافقة على الشمول

المالي للبنك محل الدراسة، كما تم استخدام الانحراف المعياري للتعرف على درجة التشتت لتقييم إجابات أفراد العينة على المتوسط الحسابي؛

**7-3** حساب معامل الارتباط بيرسون بين درجة كل عبارة بالدرجة الكلية للبعد الذي تنتمي اليه وبالدرجة الكلية للمحور، و حسابه أيضا لمعرفة مدى الارتباط بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي. فإذا كانت إشارة معامل الارتباط سالبة فالعلاقة بين المتغيرين عكسية ، أما إذا كانت موجبة فهي طردية، أما عن قوة العلاقة بين المتغيرين فيمكن الحكم عليها من حيث درجة قربها أو بعدها عن  $\pm 1$  ، حيث أن قيمة معامل الارتباط تتراوح بين  $(-1)$  و  $(1)$ ، وكلما اقتربت من الصفر دل ذلك على ضعف العلاقة بين المتغيرين ، بينما كلما اقتربت من  $1$  دل ذلك على وجود علاقة قوية جدا بينهما<sup>1</sup>؛

**7-4** نموذج ألفا كرونباخ ، حيث يعبر عن مدى صلاحية الاستبيان لاستخدامه، فكلما زاد معامل ألفا كرونباخ على  $0.6$  كانت الأداة أكثر ثبات ويعتبر الاستبيان مقبولا، أما في الحالة العكسية يتم تعديل الأداة ؛

**7-5** اختبار كولمنجروف سمرنوف من أجل معرفة إعتدالية وطبيعة التوزيع الذي تتبعه بيانات الدراسة؛

**7-6** معامل التحديد من اجل تفسير التأثير بين المتغيرات التي توجد بينهم علاقة ارتباط.

### ثالثا: نموذج الدراسة

تتتم هذه الدراسة بمعرفة العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي حيث تم تحديد المتغير المستقل والتابع كما يلي:

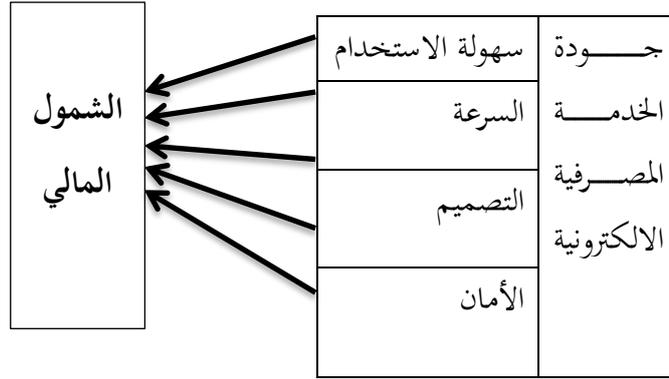
- **المتغير المستقل:** جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وقد قسم الى أربع أبعاد وهي: سهولة الاستخدام، السرعة، التصميم، الأمان.

- **المتغير التابع:** الشمول المالي

ويمكن تمثيل متغيرات الدراسة في الشكل الموالي:

<sup>1</sup> شرف الدين خليل، الإحصاء الوصفي، مكتبة أبحاث ودراسات، [www.ir4ee.net](http://www.ir4ee.net) ، ص: 81.

الشكل رقم(06): نموذج الدراسة



المصدر: بالاعتماد على المعلومات الواردة في الفصل الاول

يوضح الشكل رقم (06): نموذج الدراسة مع تبيان متغيراتها ومختلف فرضياتها واحتمال وجود علاقة ذات دلالة احصائية بين المتغير المستقل والتابع.

#### رابعا: اختبار اعتدالية التوزيع الطبيعي

تم اختبار مدى اعتدالية التوزيع، حيث إن العينة المدروسة من المجتمع تتبع التوزيع الطبيعي، وذلك قبل اختبار النموذج البحث ودراسة العلاقة بين متغيراته، بهدف التعرف أولاً على طبيعة الاختبارات التي ستطبق في الدراسة. فإن كانت العينات تتبع التوزيع الطبيعي؛ لا بد من استخدام الاختبارات المعلمية، بينما إذا كانت تتبع توزيعاً غير طبيعي؛ فمن الضروري تطبيق اختبارات غير معلمية. وعليه لا بد من توضيح ذلك:

H0: تتبع بيانات العينة المحسوبة التوزيع الطبيعي

H1: لا تتبع بيانات العينة المحسوبة التوزيع الطبيعي

الجدول رقم (03): نتائج اختبار كولموغوروف سمرنوف

المحور	عدد الفقرات	قيمة Z	مستوى الدلالة
الشمول المالي	08	0.108	0.200
جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	13	0.077	0.154

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

## الفصل الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والشمول المالي

يتضح من الجدول أعلاه أن محوري الدراسة ذات مستوى دلالة أكبر من 5%، أي أن العينة تتسم بالاعتدال وتتبع التوزيع الطبيعي، وبالتالي لا بد من استخدام الاختبارات المعلمية لاختبار الفرضيات.

### خامسا: معنوية وخطية العلاقة بين المتغير التابع والمستقل

للتأكد من أن العلاقة بين المتغير التابع "الشمول المالي" والمتغير المستقل "جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية" خطية؛ تم الاعتماد على نموذج الانحدار البسيط **Linear regression** والجدول التالي يوضح ذلك:

### الجدول رقم (04): اختبار معنوية وخطية العلاقة بين المتغير التابع والمستقل

النموذج	مجموع المربعات	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	28.859	28.859	96.572	.000
الخطأ	29.286	.299		
الإجمالي	58.145			
المتغير التابع: الشمول المالي				
المتغير المستقل: جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية				

### المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن قيمة F المحسوبة والبالغة 96.572 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha \leq 0.05$ ، وبالتالي تعتبر دالة إحصائية، وهذا يعبر عن خطية النموذج، وبالتالي فهو مناسب لتفسير العلاقة ومعرفة درجة الارتباط بين المتغير التابع والمستقل.

### سادسا: صدق وثبات أداة الدراسة

يقصد بثبات أداة الدراسة أنها تعطي نفس النتيجة في حالة إعادة توزيعها أكثر من مرة في نفس الظروف والشروط.

**1- الصدق الظاهري:** تم التأكد من الصدق الظاهري لأداء الدراسة بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة لتحكيمها، وإبداء آرائهم حول مدى وضوح عباراتها ومدى ملائمة كل عبارة للبعد الذي تنتمي إليه والمحور ككل، ومدى تغطية العبارات لكل محور من محاور متغيرات الدراسة، واقتراح ما يروونه ضروريا في تعديل، حذف وإضافة عبارات أخرى.

## الفصل الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

2- الاتساق الداخلي لأداة الدراسة: يتم التعرف على درجة الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبانة والدرجة الكلية للمحور التابعة له. حيث يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بدرجة عالية من الصدق إذا كان معامل الارتباط قوياً ودالاً معنوياً ويمكن تجزئته كما يلي:

$0 \leq r < 0.3$	علاقة ضعيفة
$0.3 \leq r < 0.7$	علاقة متوسطة
$0.7 \leq r < 1$	علاقة قوية

الجدول رقم (05): معاملات الارتباط بين عبارات محور الشمول المالي

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
1	.572**	0.000
2	.505**	0.000
3	.671**	0.000
4	.781**	0.000
5	.718**	0.000
6	.673**	0.000
7	.672**	0.000
8	.728**	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن معامل ارتباط العبارات 4، 8 و 5 قدر ب: 0.781، 0.728 و 0.718 على التوالي وبإشارة موجبة وقيمة محصورة بين 0.7 و 1، ومنه يمكن القول إنها علاقة طردية قوية وبمستوى معنوية 0.000 وبالتالي دالة إحصائياً، أما باقي العبارات تراوحت قيمة معاملات ارتباطها بين 0.5 و 0.7 وبإشارة موجبة ومستوى معنوية 0.000، وبالتالي يمكن القول إنها علاقة طردية متوسطة ودالة إحصائياً.

الجدول رقم (06): معاملات الارتباط بين عبارات بعد سهولة الاستخدام

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
9	.819**	0.000
10	.892**	0.000
11	.803**	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن كل معاملات ارتباط عبارات بعد سهولة الاستخدام جاءت بإشارة موجبة وقيمة محصورة بين 0.7 و1، ومنه يمكن القول إنها علاقة طردية قوية وبمستوى معنوية 0.000 وبالتالي دالة إحصائياً.

الجدول رقم (07): معاملات الارتباط بين عبارات بعد السرعة

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
12	.922**	0.000
13	.909**	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن كل معاملات ارتباط عبارات بعد السرعة جاءت بإشارة موجبة وقيمة محصورة بين 0.7 و1، ومنه يمكن القول إنها علاقة طردية قوية وبمستوى معنوية 0.000 وبالتالي دالة إحصائياً.

الجدول رقم (08): معاملات الارتباط بين عبارات بعد التصميم

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
14	.744**	0.000
15	.806**	0.000
16	.804**	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

## الفصل الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية والشمول المالي

يوضح الجدول أعلاه أن كل معاملات ارتباط عبارات بعد التصميم جاءت بإشارة موجبة وقيمة محصورة بين 0.7 و1، ومنه يمكن القول إنها علاقة طردية قوية وبمستوى معنوية 0.000 وبالتالي دالة إحصائياً.

الجدول رقم (09): معاملات الارتباط بين عبارات بعد الأمان

رقم العبارة	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
17	.838**	0.000
18	.853**	0.000
19	.811**	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

يوضح الجدول أعلاه أن كل معاملات ارتباط عبارات بعد الأمان جاءت بإشارة موجبة وقيمة محصورة بين 0.7 و1، ومنه يمكن القول إنها علاقة طردية قوية وبمستوى معنوية 0.000 وبالتالي دالة إحصائياً.

الجدول رقم (10): معاملات الارتباط بين محاور الدراسة

المحاور	قيمة معامل الارتباط	مستوى الدلالة
الشمول المالي	.931**	0.000
جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	.909**	0.000

المصدر: بالاعتماد على نتائج برنامج SPSS.

تبين معاملات الارتباط بالجدول أعلاه أن العلاقة بين معاملات كل محور مع المحور الإجمالي لفقرات استبانة الدراسة هي علاقة طردية قوية، لأن معاملاتهما قدرت ب: 0.931 و0.909 وهي قريبة جداً من الواحد 1، كما أنها دالة إحصائياً؛ وبالتالي يمكن القول إن أداة الدراسة تتمتع بالصدق والاتساق الداخلي وكذا الصدق الظاهري.

### 3- ثبات أداة الدراسة:

للتأكد من ثبات أداة الدراسة كان من الضروري إجراء اختبار ألفا كرونباخ، كما هو ممثل في الجدول التالي:

الجدول رقم (11): نتيجة اختبار ألفا كرونباخ

معامل الصدق	معامل الثبات	عدد العبارات	الاستبانة ككل
0.954	0.911	21	
0.908	0.826	8	المحور الأول
0.936	0.877	13	المحور الثاني

المصدر: بالاعتماد على نتائج SPSS.

من خلال النتائج الموضحة في الجدول رقم (11) يتضح أن محوري الدراسة يتسمان بالثبات لأن قيمة  $\alpha$  لهما بلغت 0.826 و 0.877، كما أن قيمة  $\alpha$  بالنسبة للاستبانة ككل بلغت 0.911 ما يعكس معدل ثبات قوي، وبالتالي يمكن القول إن هذا المقياس ثابت بالنسبة للمبحوثين، أي أنهم يفهمون بنوده بنفس الطريقة وكما قصدتها الطالبتين، ومنه يمكن اعتماده لكون نسبة تحقيق نفس النتائج لو أعيد تطبيقه مرة أخرى تقدر بـ: 91.1%.

المطلب الثاني: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة:

تم التعرض في هذا المطلب الى دراسة الخصائص الديمغرافية لعينة الدراسة، اضافة الى تحليل البيانات المتعلقة بتأثير أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على الشمول المالي

أولاً: وصف خصائص عينة الدراسة

للتعرف على خصائص العينة لأفراد العينة، تناول الجزء الأول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية التي تخص موظفي بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة تبسة- 488- والمتمثلة في:

1- الجنس:

الجدول رقم (12): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

النسبة %	التكرار	الجنس
76.0	76	ذكر
24.0	24	أنثى
100	100	المجموع

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ من الجدول رقم (12) أن 76% من العينة المدروسة هم من الذكور، و24% من الإناث.

## 2- العمر:

الجدول رقم (13): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
من 30 الى أقل من 40 سنة	60	60.0
من 40 إلى أقل من 50 سنة	26	26.0
50 سنة فما فوق	14	14.0
المجموع	100	100

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ من الجدول رقم (13) أن 60% من العينة المدروسة سنهم من 30 إلى أقل من 40 سنة، وتليها الفئة العمرية من 40 إلى أقل من 50 سنة بنسبة 26%، ثم الفئة العمرية 50 سنة فما فوق بنسبة 14%.

## 3- المؤهل العلمي:

الجدول رقم (14): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي أو أقل	21	21.0
جامعي	44	44.0
دراسات عليا	22	22.0
شهادات أخرى	13	13.0
المجموع	100	100

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ من الجدول رقم (14) أن 44% من العينة المدروسة يملكون مؤهلا جامعيًا، يليها مؤهل الدراسات العليا بنسبة 22%، ثم مؤهل الثانوي أو أقل بنسبة 21%، وأخيرا مؤهل شهادات أخرى بنسبة 13%.

4- سبب التعامل مع المصرف:

الجدول رقم (15): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب سبب التعامل مع المصرف

النسبة %	التكرار	سبب التعامل مع المصرف
14.0	14	تشكيلة الخدمات الإلكترونية
26.0	26	الموقع الجغرافي
50.0	50	سهولة الحصول على الخدمات
10.0	10	أخرى
100	49	المجموع

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

الملاحظ من الجدول (15) أن 50% من العينة المدروسة يرجع سبب تعاملهم مع المصرف إلى سهولة الحصول على الخدمات، و26% منهم يرجع سبب تعاملهم إلى الموقع الجغرافي، كذلك 14% منهم اختاروا تشكيلة الخدمات الإلكترونية كسبب للتعامل، وأما 10% كانت لهم أسباب أخرى.

ثانيا: دراسة وتحليل إجابات أفراد عينة الدراسة

بعد ترميز وتفريغ البيانات باستخدام برنامج SPSS V26، سيتم التعامل مع قيم المتوسطات الحسابية التي توصلت إليها الدراسة على النحو التالي: ( $3.68 \leq$ ، مستوى تقييم مرتفع)، (من 3.67 إلى 2.34، مستوى تقييم متوسط)، ( $2.33 \geq$ ، مستوى تقييم منخفض)، وذلك وفقاً للمعادلة التالية: (القيمة العليا - القيمة الدنيا) ÷ عدد المستويات؛ أي:  $(5 - 1) \div 3 = 1.33$  وهذه القيمة هي طول الفئة، وبذلك يكون:

- مستوى تقييم منخفض:  $1 + 1.33 = 2.33 \geq$ .

- مستوى تقييم متوسط:  $2.34 + 1.33 = 3.67$ ، أي من 2.34 إلى 3.67.

- مستوى تقييم مرتفع: من 3.68 إلى 5.

ثالثا: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم محور الشمول المالي:

الجدول رقم (16): تقييم إجابات أفراد العينة حول محور الشمول المالي

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
1. عملاء المصرف في تزايد مستمر سواء أفراد أو شركات.	4.14	0.954	1	مرتفع
2. المقترضين من المصرف في تزايد مستمر سواء أفراد أو شركات.	3.79	1.018	5	مرتفع
3. نوجد وكالات وفروع كثيرة للمصرف وفي مناطق مختلفة.	3.99	1.105	3	مرتفع
4. أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالمصرف منتشرة وفي مناطق متعددة.	3.59	1.288	8	متوسط
5. إمكانية القيام بتحويلات مالية، محلية ودولية.	3.89	1.188	4	مرتفع
6. يمنح المصرف لعملائه بطاقات ائتمان متنوعة: فيزا كارد، ماستر كارد، بطاقة CIB... الخ	4.13	1.098	2	مرتفع
7. يقدم المصرف عدة خدمات عبر الهاتف المحمول.	3.7	1.251	6	مرتفع
8. يقوم المصرف بمجهود تسويقية لجذب عملائه.	3.64	1.194	7	متوسط
الشمول المالي	3.85	0.766	/	مرتفع

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول (16) يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة حول محور الشمول المالي قدر بـ 3.85 الذي ينتمي الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي، وانحراف معياري 0.766 يدل على درجة تشتت ضعيفة.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 4.14 و 3.59 أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي، وجاءت العبارة رقم 1 بأعلى متوسط حسابي ما يعني أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يوافقون على أنهم في تزايد مستمر سواء أفراد أو شركات.

## الفصل الثاني: تحليل العلاقة بين جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والشمول المالي

بينما العبارات 4،8 والتي كانت متوسطاتها الحسابية على الترتيب كمايلي 3.64،3.59 بدرجة موافقة متوسطة أي أن أجهزة الصراف الآلي غير منتشرة بصفة كبيرة ولا يقدم المصرف خدمات عبر الهاتف.

### رابعاً: تحليل البيانات المتعلقة بتقييم محور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

حيث كانت نتائج التحليل الاحصائي<sup>1</sup> ممثلة فيما يلي:

#### الجدول رقم (17): تقييم إجابات أفراد العينة حول محور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	مستوى التقييم
9. من السهل الوصول الى الموقع الإلكتروني للمصرف	3.88	1.217	9	مرتفع
10. يتم استخدام الموقع الإلكتروني للمصرف بكل بساطة وكفاءة	3.7	1.227	10	مرتفع
11. تقدم واجهة الموقع الإلكتروني للمصرف إمكانية استخدام عدة لغات	3.69	1.125	11	مرتفع
<b>سهولة الاستخدام</b>	<b>3.76</b>	<b>0.996</b>	/	مرتفع
12. يتم الحصول على الخدمات من خلال الموقع الإلكتروني بسرعة	3.59	1.223	12	متوسط
13. يقوم المصرف بتحديث المعلومات الموضوعة على موقعه الإلكتروني	3.58	1.139	13	متوسط
<b>السرعة</b>	<b>3.59</b>	<b>1.08</b>	/	متوسط
14. يقوم المصرف بحماية المعلومات الخاصة بعملائه	4.44	0.795	3	مرتفع
15. يحافظ المصرف على سرية المعاملات التي تتم بينه وبين عملائه	4.58	0.741	1	مرتفع
16. لا يتم تقديم بيانات العملاء الشخصية لطرف ثالث	4.4	1.044	4	مرتفع
<b>التصميم</b>	<b>4.47</b>	<b>0.675</b>	/	مرتفع
17. موقع البنك جذاب وواضح	4.21	0.946	6	مرتفع
18. في موقع البنك لمسات ابداعية	4.52	0.882	2	مرتفع
19. موقع البنك بسيط وسهل الاستعمال	4.17	0.933	7	مرتفع
<b>الأمان</b>	<b>4.3</b>	<b>0.766</b>	/	مرتفع
<b>محور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية</b>	<b>4.04</b>	<b>0.67</b>	/	مرتفع

<sup>1</sup> انظر الملحق رقم (10)

المصدر: بالاعتماد على نتائج الاستبيان.

من خلال الجدول (17) يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة حول **بعد سهولة الاستخدام** قدر بـ 3.76 والذي ينتمي الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية، وبانحراف معياري 0.996 يدل على درجة تشتت ضعيفة.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 3.69 و3.88 واللذان ينتميان الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي، ما يعني أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يوافقون على ما جاء في عبارات هذا البعد.

ويتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة حول **بعد السرعة** قدر بـ 3.59 والذي ينتمي الى المجال من 2.34 إلى 3.67 وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي ، وبانحراف معياري 1.08 يدل على درجة تشتت ضعيفة.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 3.58 و3.59 و اللذان ينتميان الى المجال من 2.34 إلى 3.67 وهو ما يعكس درجة موافقة متوسطة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي، ما يعني أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يوافقون على ما جاء في عبارات هذا البعد.

أيضا يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة حول **بعد التصميم** قدر بـ 4.47 والذي ينتمي الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي ، وبانحراف معياري 0.675 يدل على درجة تشتت متوسطة.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 4.4 و4.58 واللذان ينتميان الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي ، ما يعني أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يوافقون على ما جاء في عبارات هذا البعد.

كذلك يتضح أن المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة حول **بعد الأمان** قدر بـ 4.3 والذي ينتمي الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي ، وبانحراف معياري 0.766 يدل على درجة تشتت ضعيفة.

كما تراوحت المتوسطات الحسابية لعبارات هذا المحور بين 4.17 و4.52 واللذان ينتميان الى المجال من 3.68 إلى 5 وهو ما يعكس درجة موافقة مرتفعة لتقييم عملاء البنك للشمول المالي ، ما يعني أن عملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يوافقون على ما جاء في عبارات هذا البعد.

ومن خلال المتوسط الحسابي الإجمالي لإجابات أفراد عينة الدراسة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة حول محور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية والذي يقدر بـ 4.04 وانحراف معياري 0.67؛ يمكن القول إنهم يوافقون عما جاء في هذا المحور درجة تقييم جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية كان مرتفع وقد جاءت ترتيب أبعاد جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية كما يلي : التصميم، الأمان، سهولة الاستخدام، السرعة.

### المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

تم التعرض في هذا المطلب الى اختبار فرضيات الدراسة للتعرف على مدى صحتها اضافة الى عرض النتائج المتوصل اليها من هذه الدراسة

#### أولاً: اختبار الفرضية الرئيسة

تنص الفرضية الرئيسية على أنه:

$H_0$  - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

$H_1$  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

لاختبار الفرضية الرئيسة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط وهو نموذج خطي إحصائي يقوم بتقدير العلاقة التي ترتبط بين متغير كمي واحد وهو المتغير المستقل (جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية) مع متغير كمي آخر وهو المتغير التابع (الشمول المالي)، وينتج عن هذا النموذج معادلة إحصائية خطية يمكن استخدامها لتفسير العلاقة بين المتغيرين أو تقدير قيمة المتغير التابع عند معرفة قيمة المتغير المستقل.

جدول رقم (18): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية DF	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	28.859	1	28.859	96.572	.000
الخطأ	29.286	98	.299		
الإجمالي	58.145	99			
المتغير	B	الخطأ المعياري	معامل $\beta$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	.599	.336		1.783	.078
جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	.806	.082	.705	9.827	.000
معامل الارتباط: 0.705		معامل التحديد: 0.496		المتغير التابع: الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استناداً إلى قيمة F المحسوبة وبالقيمة 28.859 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الشمول المالي وجودة الخدمة المصرفية الإلكترونية) بقيمة 70.5% ما يدل على علاقة ارتباط طردية وقوية بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.496 وهذا يعني أن 49.6% من التباين الحاصل في الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة راجع إلى تأثير جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 9.827 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وبلغت قيمة معامل  $\beta$  0.705.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية والشمول المالي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار كالتالي:

$$y = 0.599 + 0.806x$$

### 1- اختبار الفرضية الفرعية الأولى

تنص الفرضية الفرعية الأولى على أنه:

$H_0$  - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

$H_1$  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين سهولة الاستخدام والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

لاختبار الفرضية الفرعية الأولى تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين بعد جزئي من المتغير المستقل (سهولة الاستخدام) مع المتغير التابع (الشمول المالي).

#### جدول رقم (19): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الأولى

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة
		DF		المحسوبة	Sig
الانحدار	17.983	1	17.983	43.881	.000
الخطأ	40.162	98	.410		
الإجمالي	58.145	99			
المتغير	B	الخطأ المعياري	معامل $\beta$	قيمة t	مستوى الدلالة
				المحسوبة	Sig
الثابت	2.251	.251		8.968	.000
سهولة الاستخدام	.428	.065	.556	6.624	.000
معامل الارتباط:	معامل التحديد: 0.309		المتغير التابع: الشمول المالي		
معامل			0.556		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة وبالبالغة 43.881 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الشمول المالي وسهولة الاستخدام) بقيمة 55.6% ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.309 وهذا يعني أن 30.9% من التباين الحاصل في الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة راجع إلى تأثير سهولة الاستخدام، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 6.624 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وبلغت قيمة معامل  $\beta$  0.556.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد سهولة الاستخدام والشمول المالي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار كالاتي:

$$y = 2.251 + 0.428x$$

## 2- اختبار الفرضية الفرعية الثانية

تنص الفرضية الفرعية الثانية على أنه:

$H_0$  - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرعة والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

$H_1$  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين السرعة والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

لاختبار الفرضية الفرعية الثانية تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين بعد جزئي من المتغير المستقل (السرعة) مع المتغير التابع (الشمول المالي).

جدول رقم (20): نتائج اختبار الفرضية الفرعية الثانية

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	18.476	1	18.476	45.644	.000
الخطأ	39.669	98	.405		
الإجمالي	58.145	99			
المتغير	$\beta$	الخطأ المعياري	معامل $\beta$	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
الثابت	2.425	.222		10.946	.000
السرعة	.400	.059	.564	6.756	.000
معامل الارتباط:	معامل التحديد: 0.318		المتغير التابع: الشمول المالي		
معامل	0.564				

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استناداً إلى قيمة F المحسوبة وبالذات 45.644 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الشمول المالي و السرعة) بقيمة 56.4% ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.318 وهذا يعني أن 31.8% من التباين الحاصل في الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يعود إلى تغيرات حاصلة في بعد السرعة، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 6.756 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وبلغت قيمة معامل  $\beta$  0.564.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد السرعة والشمول المالي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار كالتالي:

$$y = 2.425 + 0.400x$$

3- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة

تنص الفرضية الفرعية الثالثة على أنه:

$H_0$  - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصميم والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

$H_1$  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين التصميم والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

لاختبار الفرضية الفرعية الثالثة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين بعد جزئي من المتغير المستقل (السرية) مع المتغير التابع (الشمول المالي).

جدول رقم (21): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	13.725	1	13.725	30.281	.000
الخطأ	44.420	98	.453		
الإجمالي	58.145	99			
المتغير	B	الخطأ المعياري	معامل $\beta$	قيمة t	مستوى الدلالة Sig
الثابت	1.392	.453		3.072	.003
التصميم	.551	.100	.486	5.503	.000
معامل الارتباط:	معامل التحديد: 0.236		المتغير التابع: الشمول المالي		
معامل			0.486		

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استنادا إلى قيمة F المحسوبة وبالبالغة 30.281 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الشمول المالي والتصميم) بقيمة 48.6% ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.236 وهذا يعني أن 23.6% من التباين الحاصل في الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يعود إلى تغيرات حاصلة في بعد التصميم، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 5.503 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وبلغت قيمة معامل  $\beta = 0.486$ .

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد التصميم والشمول المالي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار كالتالي:

$$y = 1.392 + 0.551x$$

#### 4- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة

تنص الفرضية الفرعية الرابعة على أنه:

$H_0$  - لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

$H_1$  - توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الأمان والشمول المالي عند مستوى دلالة 0.05 في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488.

لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة تم استخدام أسلوب الانحدار الخطي البسيط بين بعد جزئي من المتغير المستقل (الأمان) مع المتغير التابع (الشمول المالي).

جدول رقم (22): نتائج اختبار الفرضية الرابعة

النموذج	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	قيمة F المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	14.585	1	14.585	32.812	.000
الخطأ	43.561	98	.444		
الإجمالي	58.145	99			
المتغير	B	الخطأ المعياري	معامل $\beta$	قيمة t المحسوبة	مستوى الدلالة Sig
الثابت	1.705	.382		4.463	.000
الأمان	.501	.087	.501	5.728	.000
معامل الارتباط: 0.501		معامل التحديد: 0.251		المتغير التابع: الشمول المالي	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.

يتضح من خلال الجدول أعلاه ثبات صلاحية النموذج لاختبار الفرضية استناداً إلى قيمة F المحسوبة وبالقيمة 32.812 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، ويتضح من نفس الجدول أن معامل الارتباط بين المتغيرين (الشمول المالي والأمان) بقيمة 50.1% ما يدل على علاقة ارتباط طردية ومتوسطة بينهما، كما نلاحظ أن معامل التحديد يساوي 0.251 وهذا يعني أن 25.1% من التباين الحاصل في الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة يعود إلى تغيرات حاصلة في بعد الأمان، والبقية ترجع لعوامل أخرى، كما بلغت قيمة t المحسوبة 5.728 بقيمة احتمالية 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، وبلغت قيمة معامل  $\beta$  0.501.

وبما أن مستوى الدلالة قدر بـ 0.000 أقل من مستوى الدلالة  $\alpha = 0.05$ ، فإنه يتم رفض الفرض العدمي وقبول الفرض البديل الذي ينص على وجود علاقة ذات دلالة إحصائية بين بعد الأمان والشمول المالي عند مستوى دلالة  $\alpha = 0.05$ .

ويمكن التوصل إلى معادلة الانحدار كالتالي:

$$y = 1.705 + 0.501x$$

تضمن هذا المبحث عرض لمنهجية الدراسة، مجتمعتها، عينتها، كيفية اختبارها، ومختلف الأدوات الإحصائية المستعملة لجمع البيانات والمعلومات، كذلك كيفية إعدادها وتطويرها، ومن ثم التطبيق والمعالجة الإحصائية التي استخدمت للتوصل إلى مختلف النتائج وتفسيرها.

### خلاصة الفصل:

تم في هذا الفصل عرض نشأة وتطور، مهام، أهداف، مصادر التمويل والهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وتعريف، مهام، امتياز والهيكل التنظيمي للوكالة محل الدراسة وواقع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة وكذا واقع الشمول المالي فيها، بالإضافة إلى التطرق إلى منهجية الدراسة الميدانية، وأهم خطوات إنجازها ليتم بعد ذلك التأكد من صلاحية استبيان الدراسة لإثبات مدى صدقه، وتحديد الخدمات المصرفية الالكترونية المستخدمة ومدى جودتها ودورها في تعزيز الشمول المالي.

بعد تحليل النتائج التي حملها الاستبيان من إجابات أفراد الدراسة في الوكالة محل الدراسة، والذي كان يهدف إلى التعرف على دور جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، واعتمادا على التحليل الإحصائي الذي أثبت في الأخير ملائمة أداة الدراسة للبحث في العلاقة بين متغيري الدراسة، تم التوصل إلى نتائج في غاية الأهمية تعكس الدور الذي تقدمه جودة الخدمة المصرفية الالكترونية من أجل تعزيز الشمول المالي، كما تم الوقوف على وجود علاقة بين كل عنصر من عناصر نموذج SITEQUAL مع الشمول المالي.

الخاتمة

يستخلص من دراسة جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي، أنه في ظل اتجاه العالم نحو العولمة بكافة أشكالها، لا سيما المالية منها، وزيادة الاهتمام بالشمول المالي، وأن القرن الحالي يشهد تغيرات وتطورات سريعة في المجال المالي، وكذا ازدياد حدة المنافسة بسبب التطور التكنولوجي السريع، وزيادة وعي العملاء وقدرتهم على التميز في جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة لهم، كل هذه التحديات جعلت المصارف تسعى إلى ضرورة التكيف مع هذه التطورات ومواجهة آثارها وتطوير الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة والاهتمام بجودتها لغرض زيادة وتطوير قدرتها التنافسية وتوسيعها لتشمل جميع أفراد المجتمع.

كما كشفت هذه الدراسة أنه من الضروري على المصارف فهم وقياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية المقدمة كون المحافظة على الجودة والتميز فيها يضمن استمرار نشاطات المصارف و تقوية الشمول المالي بالمدن والقرى الفقيرة لجميع شرائح المجتمع وهو ما يحقق الاستقرار المالي لما له من مزايا على الإقتصاد والمجتمع والنظام المالي لذا فإعداد إستراتيجية لتحقيقه مهم للغاية وهو الامر الذي دفع بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- بالقيام بحملات الشمول المالي ووضع استراتيجيات مستقبلية للقيام بحملات مماثلة في كل شهر افريل من السنة.

### أولا : نتائج الدراسة

بعد دراسة الموضوع في جانبه النظري وبالتطبيق على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- في الجانب الميداني بالاعتماد على الاستبيان، يمكن عرض النتائج المتوصل اليها فيما يلي:

- 1-** لا يزال مستوى الشمول المالي في الدول العربية متدنيا مقارنة بدول العالم، نتيجة ضعف الشبكة المصرفية وضعف الجهود المبذولة لزيادة الشمول المالي، مع تفوق بلدان الخليج العربي في معظم مؤشرات الشمول المالي مقارنة بالدول العربية الأخرى؛
- 2-** تعمل جودة الخدمة المصرفية الالكترونية على جذب عملاء جدد والاحتفاظ بالعملاء الحاليين وذلك بتقديم خدمات الكترونية بطرق سهلة وتكاليف منخفضة؛
- 3-** تسعى الوكالة محل الدراسة الى توسيع خدماتها واستعمال شبكة الانترنت وزيادة نشر الوعي المالي من خلال قيامها بحملات الشمول المالي؛

- 4- يحاول بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488- جاهدا مواكبة التطورات الحاصلة في مجال الخدمات المصرفية الالكترونية والشمول المالي؛
- 5- مستوى الشمول المالي بشكل عام في الوكالة محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة مرتفعا؛
- 6- مستوى جودة الخدمة المصرفية الالكترونية بشكل عام في الوكالة محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة مرتفعا؛
- 7- جاءت أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية حسب النموذج المستعمل في الدراسة باسقاطها على الوكالة مرتبة كما يلي: التصميم، الأمان، سهولة الاستخدام، السرعة؛
- 8- توجد علاقة طردية متوسطة بين التصميم والشمول المالي؛
- 9- توجد علاقة طردية متوسطة بين الأمان والشمول المالي؛
- 10- توجد علاقة طردية متوسطة بين سهولة الاستخدام والشمول المالي؛
- 11- توجد علاقة طردية متوسطة بين السرعة والشمول المالي؛
- 12- تؤثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية إيجابا على الشمول المالي في الوكالة محل الدراسة.

#### ثانيا: الاقتراحات

بناء على ما تقدم من نتائج يمكن صياغة الاقتراحات التالية:

- السعي لتطوير جودة الخدمة المصرفية الالكترونية أكثر والعمل على مراقبتها وقياسها؛
- تخصيص مصلحة خاصة بجودة الخدمة المصرفية الالكترونية لضمان تحقيق ميزة تنافسية؛
- ضرورة قيام المصارف بدراسات دورية لقياس جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وضمان رضا العملاء نظرا للتطور المستمر في مجال التكنولوجيا وانظمة الاتصال؛
- العمل على نشر ثقافة الخدمات الالكترونية بين العملاء وبيان اهميتها ومزاياها وطرق الحصول عليها واستعمالها لزيادة الوعي المالي لديهم والوقوف على مقترحاتهم وحل مشاكلهم؛
- العمل على مواكبة التطورات التكنولوجية المصرفية وتحديث الخدمات المقدمة للعملاء للمحافظة على العملاء الحاليين وجذب زبائن جدد؛
- وضع خطط استراتيجية تهدف الى عصنة النظام المصرفي بإدخال التكنولوجيا المالية الحديثة والتشجيع على استخدامها؛

- القيام بعمليات الشمول المالي؛
- اصدار قوانين وتشريعات تنظم الخدمة المصرفية الالكترونية؛
- تحديد جميع المعوقات والتحديات التي تواجه الدول العربية في تجسيد الشمول المالي لمعالجتها ؛
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي وابرار دور النظام المصرفي؛
- ضرورة تطوير البنية التحتية الرقمية وانشاء مختبرات تنظيمية تسمح باختبار منتجات وخدمات رقمية.

### ثالثا: آفاق الدراسة

- بالنظر الى محددات الدراسة التي دفعت الى التركيز على بعض جوانب الموضوع، يمكن اقتراح بعض المواضيع التي يمكن أن تكون محاور بحوث مستقبلية تكمل مختلف زوايا هذه الدراسة :
- دور جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تحقيق رضا العميل المصرفي؛
  - دور التكنولوجيا المالية في تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية؛
  - دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي؛
  - اثر التسويق الالكتروني على تعزيز جودة الخدمة المصرفية الالكترونية؛
  - اثر جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تقوية العلاقة بين المصارف والعملاء.

# قائمة المراجع والمصادر

قائمة المراجع

أولا :المراجع باللغة العربية

I. الكتب باللغة العربية:

- 1- أحمد محمد غنيم، التسويق و التجارة الالكترونية، (مصر: المكتبة العصرية للنشر و التوزيع، 2008).
- 2- الوليد طلعة،التخطيط الاستراتيجي في الدول العربية، (الإمارات العربية المتحدة، أبو ظبي: صندوق النقد العربي،2020).
- 3- تيسير العجارمة، "التسويق المصرفي"، (عمان :دار الحامد للنشر والتوزيع ، 2013) .
- 4- حنان الطيب الشمول المالي، سلسلة كتبيات تعريفية، صندوق النقد العربي ،العدد01، 2020.
- 5- سراج الدين محمد، التجارة الالكترونية ، (القاهرة: المجموعة العربية للتدريب و النشر،2008).
- 6- طارق قندوز، النظام التسويقي و تجويد خدمات القطاع المصرفي،( الاسكندرية :مؤسسة الثقافة الجامعية ،2015).
- 7- طارق طه، ادارة البنوك في بيئة العولمة و الانترنت، (مصر: دار الفكر الجامعي،2007).
- 8- عبد العزيز عبد الرحيم، العلوم التجارية، (الخرطوم: دار التربية و النشر، 2002).
- 9- عكاف يوسف زياد و آخرون،التسويق الالكتروني: أسس و مفاهيم و تطبيقات في المصارف التجارية،(الاردن :دار وائل للنشر،2014).
- 10- محفوظ أحمد جودة، ادارة الجودة الشاملة : مفاهيم و تطبيقات، (الاردن: دار وائل للنشر ، 2006).
- 11- محمد حسين و آخرون، مبادئ الاحصاء والاحتمالات ومعالجتها باستخدام برنامجspss،(الاردن:دار الصفاء للنشر والتوزيع والطباعة، 2012).
- 12- منير محمد الجنيهي، ممدوح محمد الجنيهي، النقود الالكترونية، (الاسكندرية: دار الفكر الجامعي ، 2005).
- 13- نجم عبود نجم، ادارة الجودة الشاملة في عصر الانترنت، (عمان: دار الصفاء للنشر،2010).
- 14- ياسر برنية، رامي عبيد وأعطرية حبيب، الشمول المالي في الدول العربية: الجهود والسياسات والتجارب، (أبو ظبي: دار السويد للنشر والتوزيع،2019).

II. الدوريات العلمية :

- 15- أبي محمود ، علاء محمد، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية و أثرها في رضا العميل: دراسة مقارنة بين فروع المصارف العامة و الخاصة في مدينة حماة، مجلة جامعة البحث للعلوم الانسانية، العدد38، 2016
- 16- أعمر بن موسى، أحمد علماوي، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد، 2019.
- 17- العراقي بشار احمد، احمد النعمي زهراء، "الشمول المالي و اثره في تعزيز الاستقرار المالي في الدول العربية"، مجلة جامعة اربيل العلمية، العدد02. (2018).
- 18- جلال الدين بن رجب، كيفية احتساب مؤشر مركب للشمول المالي والتعرف على محدداته، صندوق النقد العربي، 2017.
- 19- جمال محمود عطية، نور الإيمان حلمي، ألاء ممدوح القاضي، التجارب الدولية في الشمول المالي: دراسة قياسية مقارنة، المحلية العلمية للبحوث والدراسات التجارية، العدد01، 2019.
- 20- خالد قاشي، استراتيجية ادارة مخاطر الصيرفة الالكترونية، مجلة اقتصاد، عدد02، 2010.
- 21- رشيد نعيمة، عبد الحفيظ بن ساسي، تقييم الشمول المالي في الجزائر من منظور العدالة في التوزيع وفق لمؤشر الشمول المالي لسنة 2017 مع الإشارة إلى الدول العربية، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد09، العدد 03، 2021/09/30.
- 22- عبد الرزاق الشهداء، "مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الشركات الربحية: مؤشرات الشمول المالي وأثرها على الأداء المالي للمصارف الأردنية المدرجة في سوق عمان المالي"، مجلة جامعة العين للأعمال والقانون، العدد 02، (2020).
- 23- عمر بن موسى و أحمد حلماوي، جودة الخدمات المصرفية الالكترونية كمدخل لبناء مزايا تنافسية للبنوك الجزائرية، مجلة دراسات سابقة، العدد38، أوت2019.
- 24- عمر علي بابكر الطاهر، أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء، مجلة العربية للنشر العلمي، العدد04، 2016.
- 25- عمران بشرير، مورا تهمان، أثر الخدمات المصرفية الالكترونية على تحسين جودة الخدمات بالمصارف: دراسة حالة الوكالات العمومية و الخاصة بولاية البليدة، مجلة معارف، العدد20، 2016.
- 26- فضيل البشير ضيف، واقع وتحديات الشمول المالي في الجزائر" مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، المجلد 06، العدد 01، 29/06/2020.

- 27- كريمة عياد، أثر جودة الخدمات الالكترونية في تحقيق رضا الزبائن :دراسة على عينة من زبائن مؤسسة بريد الجزائر سكيكدة، مجلة دراسات وأبحاث اقتصادية في الطاقات المتجددة، المجلد 08، العدد 2021، 02.
- 28- مليكة عواظي ، المقابلة كأداة من أدوات جمع المعطيات، مجلة العلوم الانسانية ، المركز الجامعي علي كافي ، تندوف ، الجزائر، المجلد 05، العدد 02، 2021/12/31.
- 29- مليكة كركار ، الشمول المالي هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية البشرية، العدد 03، 2019.
- 30- هالة عبدلي ، الصيرفة الالكترونية آلية لضمان جودة الخدمات المصرفية ، مجلة الاصيل للبحوث الاقتصادية و الادارية، العدد الاول، جوان 2017.
- 31- ياسمينه إبراهيم سالم، متطلبات تعزيز الشمول المالي: دراسة حالة بعض الدول العربية، مجلة دراسات اقتصادية، العدد 01، 2021.
- III. الرسائل والأطروحات :**
- 32- السعيد بريكة، واقع عمليات الصيرفة الالكترونية و آفاق تطورها ، (دكتوراه في العلوم الاقتصادية و علوم التسيير ، جامعة أم البواقي، 2011-2010).
- 33- حنين محمد بدر عجوز، دور الاشتغال المالي لدى المصارف الوطنية في تحقيق المسؤولية الاجتماعية تجاه العملاء :دراسة حالة البنوك الإسلامية العاملة في قطاع غزة، (مذكرة ماجستير، الجامعة الإسلامية غزة، 2017).
- 34- صلاح الدين سعد الباهي، أثر جودة الخدمات المصرفية الالكترونية على رضا الزبائن، (مذكرة ماجستير، جامعة الشرق الاوسط عمان، 2016).
- IV. الملتقيات العلمية :**
- 35- بن عياد محمد سمير، سماحي أحمد، التكنولوجيا الالكترونية البنكية ضرورة أم حتمية بالنسبة للمؤسسات المصرفية الجزائرية، (ملتقى وطني حول المنظومة البنكية في ظل التحولات الاقتصادية و القانونية، جامعة تلمسان، 2006).
- 36- مزريق عاشور، صورية معموري ، عصرنة القطاع المالي و المصرفي و واقع الخدمات البنكية الالكترونية بالجزائر، (المؤتمر الدولي العلمي حول اصلاح النظام المصرفي الجزائري في ظل التطورات العالمية الراهنة، جامعة ورقلة، 2008/03/13).

37- Kotler, p, Armstrong, G tolba,A,habib,A, **principils of marketing** , (Arab world edition,person education limited,2011).

38- Barnes ,S, J,and vidgon ,RT, **an integrative approck to the assessment of E-commerce quality**, journal of electronic commerce research,N,3, 2003.

39- Chaima mansouri, rekia hassani, **the effect of banking service quality on improving custpmer satisfaction in banking : case study of the algerian banking customer** ,Abhath review;vol06,N02,(31/12/2021).

40- Chen S, Doen S,Frost J, Gamba cartal and Shin H , **The Fintech Gender Gap**. Working Paper, Bank for International Settlements,Basel.

41- Cristina Duarte , **Finance and development: From Financial Innovation to Inclusion**, A Quarterly Publication Of The International Monetary Fund, vol 58,N01,( March 2021).

42- MBAMA.Cdigital banking services , **customer enprience and financial performance in UK**, sheffield hallam university, International Journal of Bank Marketing,vol02,(2018).

43- Mohamed amine benlakhel, **the relationship applying electronic payment systems to improving banks services quality's from the point of banks sample** ,Al Bashaer Economics Journal ,vol07,N02,(2021).

44- Peterson K, Ozili, “**The impact of digital finance on financial inclusion and stability**”, Borsa Istanbul Review, vol18,N04, (2018).

45-Sayed ali raza, dakri samd, **internet banking service quality, e-customer satisfaction and loyalty** , The TQM Journal, vol32,N06,(july 2020).

46- Wolfenbarger,M, and Gilly,M,C,etailq : **dimension alizing, measuring and predicting etail quality**, journal of retailing,vol79,N03.

47- Zeithmal, V, Parasurman, service quality delivery through web sites: a critical review of entant know ledge, journal of the academy of marketing scienc, N30, (2002).

**.III** الرسائل والأطروحات :

48- Emily Kithinji, **Effects of digital Banking Strategy On Financial Inclusion Among Commercial Banks in Kenya**, A project presented of the **Degree of Master of Business Management**, University of Nairobi, (December 2017).

49- Fortune mtetuna , «**the impact mobile banking on financial inclusion**», (Unpublished master's thesis, University of Zimbabwe Faculty of Business management sciences and economics e-theses collection, 2013).

**.IV** منشورات الهيئات :

50- KPMg, **Role of Digital Banking in Furthering Financial Inclusion**, <https://assets.kpmg/content/dam/kpmg/pdf/2015/08/Financial-Sector-POV.PDF> 2015.

ثالثا: مواقع الانترنت

51- [www.albankaldawli.org](http://www.albankaldawli.org) ;

52- <https://www.bank-of-algeria.dz/pdf/inclusion7.pdf>;

53- <https://www.accrediteddebtrelief.com/blog/financial-inclusion-leveling-the-banking-playing-field/> ;

54- [www.rr4ee.net](http://www.rr4ee.net);

55- <http://www.iso-tec.com>.

# قائمة الملاحق

الملحق رقم 01: مقابلة مع رئيس مصلحة القروض لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة-488-

س: ما هي البرمجيات المهمة المستعملة في حواسيب الوكالة؟

ج: تستعمل الوكالة العديد من البرمجيات ولكن أهمها برنامج "Orale Flexcube" نظرا لسهولة استخدامه وقابليته للتكيف مع وظائف البنك إضافة إلى أن البنك يستخدم برنامج "OBIEE , BADR , IMTIYAZ,..." عكس معظم البنوك الأخرى التي تستخدم برنامج واحد، وكل هذا لإرضاء عملائه والسهر على خدمتهم إذا تعطل واحد من البرنامجين يمكن استخدام الآخر.

س: فيما تتمثل الشبكات المستخدمة على مستوى البنك؟، وهل تتم بواسطة الهاتف النقال للعملاء أم لا؟

ج: يستخدم البنك العديد من الشبكات: شبكة انترانت، شبكة اكسترنات، وشبكة الأنترنت، ومن بين هذه الشبكات ما يتم بواسطة الهاتف النقال: SMS BADR وهي عبارة عن رسائل قصيرة للعملاء منها المجانية ومنها المدفوعة إضافة إلى الخدمات والمعلومات المقدمة عبر الموقع الإلكتروني.

س: ما هي أنواع البطاقات البنكية المتوفرة في البنك؟، وكم يستغرق الحصول على البطاقة؟

ج: يتوفر البنك على 4 بطاقات أساسية هي: بطاقة بين البنوك وتستخدم في عمليات السحب وتسهل على العميل مراقبة حسابه وهي نوعين: كلاسيكية وذهبية، والبطاقة الذكية (MC) والتي تسهل عملية الحجز أو الاستئجار في أي وقت من خارج الوطن، وكذا بطاقة الأعمال التي تمنح للمستثمرين الكبار والعملاء الأوفياء للبنك أصحاب الموارد المالية الضخمة وبطاقة توفير مخصصة فقط لعملاء البنك الذين يمتلكون حساب دون فوائد ويستغرق الحصول على البطاقة من 15 يوم إلى شهر .

س: ماهي الوسائل الإلكترونية المستخدمة للتحويلات المالية في البنك؟ وهل تستغرق وقتا طويلا أو قصيرا ينتظره العميل أم تكون التحويلات آنية؟

ج: تتم التحويلات المالية على البنك بواسطة نظام "SWIFT"، نظام تسوية المبالغ المالية الإجمالية RTGS، نظام تحويل الرواتب المتعددة VSM، نظام ما قبل التوطين CNIS Pre Domiciliation نظام مركز الوطني للمعلومات والإحصائيات وتستغرق هذه التحويلات ان كانت من بنك بدر الى بنك اخر من 3 الى 5 أيام، أما من بنك بدر الى بنك بدر فيتم التحويل آنيا في نفس اللحظة، أما ان كان المبلغ يفوق مليون دينار جزائري فتستغرق عملية التحويل أكثر من 10 أيام.

س: ما هي الوسائل المستخدمة في توزيع المنتجات المستخدمة في توزيع المنتجات البنكية المعاصرة؟

ج: يتوفر على مستوى الوكالة الشباك الآلي للأوراق (GAB) لتأدية مهام السحب وكذا الموزع الآلي للأوراق (DAB) كونه يساعد على تقليص الضغط على العمال وتسهيل السحب على العملاء وأيضا جهاز الدفع الآلي (TPE) الذي يسمح لأصحاب البطاقات بالسحب عبر أجهزة إلكترونية، مرتبطة بالخدمات المتخصصة بالبنك.

س: هل تستخدم الوكالة التأمين؟، وما هو عنصر التكنولوجيا في تقديم هذه الخدمات؟

ج: نعم يتوفر على مستوى الوكالة أنواع عديدة من التأمينات بموجب إتفاقية بين بنك بدر والشركة الوطنية للتأمينات (SAA) ممثلة في التأمين على الكوارث الطبيعية، السكنات، وكذا التأمين الفلاحي ويكون على المحاصيل الزراعية، العتاد الفلاحي، المستثمرات الفلاحية، الأشجار وحتى الحيوانات، ويقدم البنك خدمة SMS BADR للتذكير بدفع القسط أو التجديد.

س: كيف تتم عملية تقييم جودة الخدمات الإلكترونية المقدمة؟

ج: كل ما يتعلق بالجودة يكون على مستوى البنك الأم لعدم وجود مصلحة خاصة بجودة الخدمة الإلكترونية على مستوى الوكالة إلا أنه على مستوى الموقع الإلكتروني توجد خانة تمكن العميل من طرح إنشغالاته ومقترحاته إلكترونيا كما هو الحال على مستوى الوكالة من خلال ملف الشكاوي.

س: هل توجد إمكانية لتبني أفكار التكنولوجيا المالية المحسدة في المؤسسات الناشئة أو تقديم دعم مالي لهذه المؤسسات؟

ج: أمضى البنك مع صندوق دعم المؤسسات الناشئة ASF إتفاقية تعاون وكما أجرت الوكالة محل الدراسة العديد من اللقاءات مع حاضنة الأعمال INNOEST COMPANY لكن لم يتم للآن تقديم دعم حقيقي للمؤسسات الناشئة الناشطة سواء في مجال التكنولوجيا المالية أو المجال الفلاحي.

س: هل توجد زيادة فعلية في عدد القروض المقدمة بعد حملة الشمول المالي؟

ج: نعم توجد زيادة فعلية في عدد القروض المقدمة بعد حملة الشمول المالي إضافة إلى زيادة عدد الملفات المودعة للحصول على القروض هذا ما يزعم نجاح الحملة ومن الخطط المستقبلية، هي القيام بحملة أخرى في شهر أفريل 2022.

## الملحق رقم (02) عدد الحسابات لشهر ماي 2021

REALISATION DES OBJECTIFS DU 01/01/2021-12/05/2021

AGENCE	BANCARISATION										Monétiques										
	cpts de chèques	cpts courants	LEB	LEJ	LEF						DAT Dinars	CIB CLASS/CBR	TAW	Maste rcard					commande		
																			TPE	GRATUIT	PAYANT
485	17	28	127	7	19						0	92	99	2					10	469	146
488	122	35	50	0	3						0	139	42	10					52	917	253
489	69	22	49	5	3						0	68	50	1					26	989	43
490	44	27	16	26	24						0	139	43	9					33	228	354
491	125	26	88	11	9						0	116	102	1					28	639	33
492	29	10	33	3	20						0	78	60	0					8	565	53
494	62	23	28	2	4						0	62	28	0					9	430	8
<b>TOTAL</b>	<b>468</b>	<b>171</b>	<b>391</b>	<b>54</b>	<b>82</b>						<b>0</b>	<b>694</b>	<b>424</b>	<b>23</b>					<b>166</b>	<b>4237</b>	<b>890</b>

1166

## الملحق رقم (03) عدد الحسابات لشهر جوان 2021

TEBESSA LE : 03/08/2021

GRE TEBESSA :012  
S/D EXPLOITATION

## REALISATION DES OBJECTIFS DU 01/01/2021- 30/06/2021

AGENCE	BANCARISATION										Monétiques										
	cpts de chèques	cpts courants	LEB	LEJ	LEF	Devise		TOTAL	OBJ	TAUX REAL	DAT Dinars	CIB CLASS/CBR	TAW	M- CARD	Corte Affaire	TOTAL	OBJ	TAUX REAL	commande		
																			TPE	GRATUIT	PAYANT
485	20	39	171	4	30	41	305	210	145,238095	0	111	119	7	30	267	250	106,8	11	470	169	
488	173	53	92	0	88	9	415	590	70,3389831	0	277	147	10	157	591	1260	46,904762	61	917	265	
489	88	26	94	8	11	18	245	390	62,8205128	0	112	95	2	46	255	460	55,434783	29	1007	55	
490	63	43	28	75	111	24	344	320	107,5	0	191	311	8	179	689	400	172,25	34	231	355	
491	148	30	109	12	14	16	329	410	80,2439024	0	356	134	1	37	528	490	107,7551	29	639	33	
492	38	18	91	53	28	4	232	440	52,7272727	0	110	296	2	44	452	400	113	7	879	58	
494	63	27	54	5	38	37	224	350	64	0	85	33	0	8	126	350	36	9	435	8	
<b>TOTAL</b>	<b>593</b>	<b>236</b>	<b>639</b>	<b>157</b>	<b>320</b>	<b>149</b>	<b>2094</b>	<b>2710</b>	<b>77,26937</b>	<b>0</b>	<b>1242</b>	<b>1135</b>	<b>30</b>	<b>501</b>	<b>2908</b>	<b>3610</b>	<b>80,55402</b>	<b>180</b>	<b>4578</b>	<b>943</b>	

الملحق رقم (04): "معلومات مقدمة من البنك - مصلحة التأمين البنكي - .

الأشهر	شهر مارس	شهر أبريل	شهر ماي	شهر جوان	شهر جويلية	شهر أوت
عدد الأشخاص الراغبين في الحصول على التأمين البنكي	12	10	08	08	25	23

الملحق رقم (05): معلومات مقدمة من - مصلحة الإدخار - .

الأشهر	شهر مارس	شهر أبريل	شهر ماي	شهر جوان	شهر جويلية	شهر أوت
عدد الأشخاص الراغبين في الحصول على الادخار	7	13	18	22	10	08

الملحق رقم (06): معلومات مقدمة من شبك الصيرفة الإسلامية لعام - 2021 - .

نوع الدفتر	عدد الدفاتر المفتوحة
دفتر إشهاري	46
دفتر عادي	238
دفتر أشبال	112

## الملحق رقم (07): الإستبيان

إلى العملاء في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة -488-

في إطار تحضير مذكرة ماستر تحت عنوان " دور جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية في تعزيز الشمول المالي " تم إعداد هذا الإستبيان للتعرف على مدى رضاكم على جودة الخدمة الاللكترونية المقدمة لكم ودورها في تعزيز الشمول المالي، لذا يرجى منكم التكرم بالإجابة على الأسئلة وذلك بوضع اشارة (X) في الخانة التي تتفق مع رأيكم كمساعدة منكم لإنجاح الدراسة ، علما أن أجوبتكم ستعامل بشكل سري ولغاية البحث العلمي فقط ولن يطلب منكم اسمكم أو عنوانكم.

وأخيرا،شكرا لكم على منحكم جزء من وقتكم وعلى جهودكم وحسن تفهمكم.

الطالبتان:

• آية بن جرو الذيب

• صبرينة عثمانية

## المحور الاول: المعلومات الشخصية

الجنس : ذكر  أنثى

العمر: من 30 الى أقل من 40 سنة  من 40 الى اقل من 50 سنة  50 سنة فما فوق

المؤهل العلمي: ثانوي أو أقل  جامعي  دراسات عليا  شهادات أخرى

سبب التعامل مع البنك: تشكيلة الخدمات الاللكترونية  الموقع الجغرافي

سهولة الحصول على الخدمات  أخرى

المحور الثاني: الشمول المالي						
الرقم	العبارات	موافق تماما	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق تماما
01	عملاء البنك في تزايد مستمر سواء أفراد أو شركات					
02	المقترضين من البنك في تزايد مستمر سواء أفراد أو شركات					
03	نوجد وكالات وفروع كثيرة للبنك وفي مناطق مختلفة					
04	أجهزة الصراف الآلي الخاصة بالبنك منتشرة وفي مناطق متعددة					
05	امكانية القيام بتحويلات مالية، محلية ودولية					
06	يمنح البنك لعملائه بطاقات ائتمان متنوعة:فيزا كارد، كارد، ماستر كارد، بطاقة CIB... الخ					
07	يقدم البنك عدة خدمات عبر الهاتف المحمول					
08	يقوم البنك بجهود تسويقية لجذب عملائه					
المحور الثالث: جودة الخدمة المصرفية الالكترونية						
09	من السهل الوصول الى الموقع الالكتروني للبنك					سهولة الاستخدام
	يتم استخدام الموقع الالكتروني للبنك بكل بساطة وكفاءة					
	تقدم واجهة الموقع الالكتروني للبنك امكانية استخدام عدة لغات					
12	يتم الحصول على الخدمات من خلال الموقع الالكتروني بسرعة					السرعة
	يقوم البنك بتحديث المعلومات الموضوعه على موقعه الالكتروني					
14	موقع البنك جذاب وواضح					التصميم
	في موقع البنك لمسات ابداعية					
	موقع البنك بسيط وسهل الاستعمال					
17	الخدمات الالكترونية التي يحصل عليها العملاء خالية من المخاطر					الأمان
	لا أحد يستطيع الوصول الى الحساب البنكي للعملاء					
	يستخدم البنك أنظمة تشفير عالية الأمان					

الملحق رقم (08): جدول سيكاران لاستخراج عينة البحث

Table for Determining Sample Size from a Given Population

<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>	<i>N</i>	<i>S</i>
10	10	220	140	1200	291
15	14	230	144	1300	297
20	19	240	148	1400	302
25	24	250	152	1500	306
30	28	260	155	1600	310
35	32	270	159	1700	313
40	36	280	162	1800	317
45	40	290	165	1900	320
50	44	300	169	2000	322
55	48	320	175	2200	327
60	52	340	181	2400	331
65	56	360	186	2600	335
70	59	380	191	2800	338
75	63	400	196	3000	341
80	66	420	201	3500	346
85	70	440	205	4000	351
90	73	460	210	4500	354
95	76	480	214	5000	357
100	80	500	217	6000	361
110	86	550	226	7000	364
120	92	600	234	8000	367
130	97	650	242	9000	368
140	103	700	248	10000	370
150	108	750	254	15000	375
160	113	800	260	20000	377
170	118	850	265	30000	379
180	123	900	269	40000	380
190	127	950	274	50000	381
200	132	1000	278	75000	382
210	136	1100	285	100000	384

*N* is population size.  
*S* is sample size.

Acknowledgments to Uma Sekaran

الملحق رقم (09): قائمة الأساتذة المحكمين

المسمى الوظيفي	الاسم	الرقم
أستاذ محاضر -أ-	د.عثمان عثمانية	01
أستاذ محاضر -ب-	حنان حفيظ	02

الملحق رقم (10): نتائج التحليل الاحصائي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov <sup>a</sup>		
	Statistic	df	Sig.
الشمول المالي	.108	100	.200*
جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	.077	100	.154

\*. This is a lower bound of the true significance.

a. Lilliefors Significance Correction

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.911	21

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.826	8

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.877	13

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.705 <sup>a</sup>	.496	.491	.547

a. Predictors: (Constant), جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	28.859	1	28.859	96.572	.000 <sup>b</sup>
	Residual	29.286	98	.299		
	Total	58.145	99			

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. Predictors: (Constant), جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية

Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	.599	.336		1.783	.078
	جودة الخدمة المصرفية الإلكترونية	.806	.082	.705	9.827	.000

a. Dependent Variable: الشمول المالي

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.556 <sup>a</sup>	.309	.302	.640

a. Predictors: (Constant), سهولة الاستخدام

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	17.983	1	17.983	43.881	.000 <sup>b</sup>
	Residual	40.162	98	.410		
	Total	58.145	99			

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. Predictors: (Constant), سهولة الاستخدام

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.251	.251		8.968	.000
	سهولة الاستخدام	.428	.065	.556	6.624	.000

a. Dependent Variable: الشمول المالي

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.564 <sup>a</sup>	.318	.311	.636

a. Predictors: (Constant), السرعة

### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	18.476	1	18.476	45.644	.000 <sup>b</sup>
	Residual	39.669	98	.405		
	Total	58.145	99			

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. Predictors: (Constant), السرعة

### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	2.425	.222		10.946	.000
	السرعة	.400	.059	.564	6.756	.000

a. Dependent Variable: الشمول المالي

### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.486 <sup>a</sup>	.236	.228	.673

a. Predictors: (Constant), التصميم

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	13.725	1	13.725	30.281	.000 <sup>b</sup>
	Residual	44.420	98	.453		
	Total	58.145	99			

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. Predictors: (Constant), التصميم

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.392	.453		3.072	.003
	التصميم	.551	.100	.486	5.503	.000

a. Dependent Variable: الشمول المالي

#### Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.501 <sup>a</sup>	.251	.243	.667

a. Predictors: (Constant), الأمان

#### ANOVA<sup>a</sup>

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	14.585	1	14.585	32.812	.000 <sup>b</sup>
	Residual	43.561	98	.444		
	Total	58.145	99			

a. Dependent Variable: الشمول المالي

b. Predictors: (Constant), الأمان

#### Coefficients<sup>a</sup>

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1.705	.382		4.463	.000
	الأمان	.501	.087	.501	5.728	.000

a. Dependent Variable: الشمول المالي

الملخص:

سعت هذه الدراسة لبحث دور جودة الخدمة المصرفية الالكترونية في تعزيز الشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة 488، وذلك من خلال بحث العلاقة بين كل بعد من الأبعاد الأربعة لجودة الخدمة المصرفية الالكترونية حسب نموذج SITEQUAL ، والمتمثلة في: (التصميم، الأمان، سهولة الاستخدام، السرعة) والشمول المالي، باستعمال إستبيان موجه لـ 92 عميل من عملاء الوكالة.

وقد توصلت الدراسة إلى وجود علاقة ارتباط قوية بين أبعاد جودة الخدمة المصرفية الالكترونية حسب نموذج SITEQUAL والشمول المالي في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة تبسة 488، وأن مستوى كل من جودة الخدمة المصرفية الالكترونية ومستوى الشمول المالي مرتفع بشكل عام في الوكالة محل الدراسة من وجهة نظر عينة الدراسة. المفتاحية: الجودة، الخدمات المصرفية الالكترونية، جودة الخدمة المصرفية الالكترونية، الشمول المالي....

### **Abstract:**

This study seeks to search the role of the e-banking services quality in enhancing financial inclusion at the agriculture rural development bank (BADR), Tebessa agency - 488, by testing the relationship between each of the four dimensions of the e-banking services quality according to the SITEQUAL model, which are: (the each of use, the speed, the design and the security) and the financial inclusion, using a questionnaire for to 92 clients of the Agency.

The study found a strong correlation between the dimensions of the quality of e-banking services quality according to the SITEQUAL model and financial inclusion at the Agriculture and Rural Development Bank (BADR), Tebessa Agency-488, and the level of both of the quality of e-banking and the level financial inclusion is generally high in the agency from the point of view of the study sample.

**key words :** Quality, E-banking services, E-banking quality services, Financial inclusion.