وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
المركز الجامعي المقاوم الشيخ آمود بن مختار-إيليزي
(الجزائر)
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك: دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بولاية تقرت

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر الأكاديمي في علوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير،

تخصص: محاسبة ومالية

إعداد الطالبة: بلحسن مروة

نوقشت علنا أمام اللجنة المكونة من:

الاسم واللقب	الدرجة العلمية	المؤسسة الجامعية	الصفة
جرفي زكرياء	أستاذ محاضر أ	المركز الجامعي إيليزي	رئيسا
بن عامريحي عماد الدين	أستاذ مساعد	المركز الجامعي إيليزي	مشرفا
لعبيدي سامي	أستاذ مساعد	المركز الجامعي إيليزي	عضوا مناقشا

السنة الجامعية: 2026/2025

بسم الله الرحمن الرحيم
١٤٣٨

الإهداء

الى كل من اضاء بعلمه عقل غيره

او هدى بالجواب الصحيح حيرة سائليه

فاظهر بسماحته تواضع العلماء

وبرحابته سماحة العرفين

اهدي العمل العمل المتواضع الى ابي الذي لم يبخل على يوما بشي

والى امي التي ذودتني بالحنان والمحبة

شكر وتقدير

الحمد لله كثيرا حتى يبلغ الحمد منتهاه والصلاة والسلام على أشرف

مخلوق اناره الله بنوره واصطفاه

وانطلاقا من باب من لم يشكر الناس لم يشكر الله أتقدم بخالص الشكر والتقدير للأستاذ المشرف على ارشاداته وتوجيهاته التي لم يبخل بها علينا يوما، كما أتقدم بجزيل الشكر والعطاء الى كل اوليائنا الذين سهروا على تقديم لنا كل الظروف الملائمة لإنجاز هذا العمل

كما لأنسى ان اشكر جميع الأساتذة والمؤطرين الذين قدموا لنا يد المساعدة والى الزملاء والأساتذة الذين تتلمذنا على أيديهم واخدنا منهم الكثير.

ملخص الدراسة:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك، حيث يُعتبر الشمول المالي من أهم العوامل التي تساعد على تطوير القطاع المصرفي من خلال توفير الخدمات المالية لجميع فئات المجتمع بسهولة وبتكلفة مناسبة.

ركزت الدراسة على بيان دور الشمول المالي في زيادة عدد العملاء، وتحسين الربحية، ورفع كفاءة البنوك، إضافة إلى أهمية الخدمات المصرفية الرقمية ووسائل الدفع الإلكتروني في تطوير الأداء المالي للبنوك.

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي، وتم جمع المعلومات من الكتب والدراسات السابقة والتقارير المالية المتعلقة بالبنوك والشمول المالي.

وتوصلت الدراسة إلى وجود علاقة إيجابية بين الشمول المالي وتحسين الأداء المالي للبنوك، حيث يساعد التوسع في الخدمات المالية الرقمية على زيادة الكفاءة وتقليل التكاليف وتحسين جودة الخدمات المصرفية.

الكلمات المفتاحية:

الشمول المالي، الأداء المالي، البنوك، الخدمات المصرفية الرقمية، الربحية، التكنولوجيا المالية.

Abstract

This study aims to examine the impact of financial inclusion on improving the financial performance of banks. Financial inclusion is considered one of the key factors that contribute to the development of the banking sector by providing financial services to all groups of society easily and at affordable costs.

The study focused on explaining the role of financial inclusion in increasing the number of customers, improving profitability, and enhancing banking efficiency, in addition to highlighting the importance of digital banking services and electronic payment systems in developing banks' financial performance.

The study adopted the descriptive analytical method and relied on books, previous studies, and financial reports related to banks and financial inclusion.

The results showed that there is a positive relationship between financial inclusion and banks' financial performance, as expanding digital financial services helps increase efficiency, reduce costs, and improve the quality of banking services.

Keywords:

Financial Inclusion, Financial Performance, Banks, Digital Banking Services, Profitability, Financial Technology.

الفهرس المحتويات

الموضوع	الصفحة
إهداء	
شكروعرفان	
فهرس المحتويات	
فهرس الجداول	
فهرس الأشكال	
قائمة الملاحق	
مقدمة	أ
الفصل الأول: اساسيات حول الشمول المالي	02
تمهيد	02
المبحث الأول: اساسيات حول الشمول المالي	03
المطلب الأول: ماهية الشمول المالي	03
المطلب الثاني: متطلبات تحسين الشمول المالي	04
المطلب الثالث: الدراسات السابقة	07
المبحث الثاني: الأداء المالي للبنوك	09
المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي	09
المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي للبنوك	11
المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي للبنوك	12
خلاصة الفصل	14
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	19
المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة	20
المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة	20
المطلب الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة	21
المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار نموذج الدراسة	24
المطلب الأول: عرض نتائج الدراسة	24
المطلب الثاني: اختبار نموذج الدراسة	29
خلاصة الفصل	30
الخاتمة	40
قائمة المراجع	42
الملاحق	43

الفهرس المحتويات

رقم الجداول	عنوان الجدول	رقم الصفحة
1_2	ترميز مقياس ليكارت الخماسي	22
2_2	نتائج اختبار صدق وثبات الاستبيان	23
3_2	مجالات متوسط الحسابي لمقياس ليكارت الخماسي وتقيمها	24
4_2	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الجنس	25
5_2	توزيع افراد عينة الدراسة حسب العمر	25
6_2	توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	26
7_2	توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة	27
8_2	توزيع افراد عينة الدراسة حسب مدة تعاملك مع البنك	27
9_2	متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الشمول المالي	28
10_2	متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء المالي	29
11_2	لمعنوية النموذج anova اختبار	30
12_2	اختبار معاملات الانحدار لنموذج الدراسة	30

قائمة الأشكال

الرقم	عنوان الشكل	الصفحة
1_1	يوضح ابعاد الشمول المالي	05

قائمة الملاحق

رقم الملحق	عنوان الملحق
01	استبيان
02	نتائج اختبار ألفا كرونبخ
03	نتائج المتغير الجنس
04	نتائج المتغير العمر
05	نتائج المتغير المستوى التعليمي
06	نتائج المتغير الصفة
07	نتائج المتغير مدة التعامل مع البنك
08	الاحصاء الوصفي لعبارات المحور الأول التكنولوجيا المالية
09	الاحصاء الوصفي لعبارات المحور الثاني جودة الخدمات البنكية
10	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية

مقدمة

المقدمة

شهد القطاع المصرفي خلال العقود الأخيرة تطورات متسارعة نتيجة التحولات الاقتصادية العالمية والتقدم التكنولوجي والرقمي، الأمر الذي فرض على البنوك ضرورة تبني استراتيجيات حديثة تضمن لها الاستمرارية والقدرة التنافسية في بيئة مالية تتسم بالتغير المستمر. ومن بين أهم المفاهيم التي برزت في هذا الإطار مفهوم الشمول المالي، الذي أصبح يمثل أحد المحاور الأساسية في السياسات الاقتصادية والمالية للعديد من الدول، خاصة مع تزايد الاهتمام بتحقيق التنمية المستدامة وتقليص الفوارق الاجتماعية والاقتصادية بين فئات المجتمع.

ويشير الشمول المالي إلى إتاحة واستخدام مختلف الخدمات والمنتجات المالية الرسمية، مثل الحسابات البنكية، خدمات الادخار، التمويل، التأمين، ووسائل الدفع الإلكتروني، لجميع فئات المجتمع دون تمييز، وبأسعار مناسبة وجودة عالية، بما يضمن دمج الأفراد والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة ضمن النظام المالي الرسمي. ويُعتبر الشمول المالي أداة فعالة لتعزيز النشاط الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي، كونه يساهم في زيادة معدلات الادخار والاستثمار، وتقليل الاعتماد على المعاملات النقدية غير الرسمية، إضافة إلى تعزيز الشفافية المالية.

وفي ظل التطور التكنولوجي وانتشار الخدمات المصرفية الرقمية، أصبحت البنوك تعتمد بشكل متزايد على الوسائل الإلكترونية والتطبيقات الذكية لتوسيع نطاق خدماتها والوصول إلى شرائح جديدة من العملاء، خصوصًا في المناطق النائية والفئات التي كانت تعاني من صعوبة الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية. وقد أدى ذلك إلى بروز دور الشمول المالي كوسيلة لتحسين الأداء المالي للبنوك من خلال زيادة قاعدة العملاء، رفع حجم الودائع، توسيع النشاط التمويلي، وتحسين الكفاءة التشغيلية والربحية.

ويُعد الأداء المالي من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها البنوك لتقييم مدى نجاحها في تحقيق أهدافها، حيث يعكس قدرتها على استخدام مواردها بكفاءة وتحقيق الأرباح والمحافظة على السيولة والاستقرار المالي. ومن هنا تظهر أهمية دراسة العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي للبنوك، خاصة في ظل التوجه العالمي نحو الرقمنة المالية وتعزيز استخدام التكنولوجيا في تقديم الخدمات المصرفية.

وعليه، تأتي هذه الدراسة لتسليط الضوء على أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك، من خلال تحليل مختلف أبعاد الشمول المالي وبيان مدى مساهمتها في تعزيز مؤشرات الأداء المالي، إضافة إلى دراسة دور الخدمات المالية الرقمية في تطوير القطاع المصرفي وتحقيق التنمية الاقتصادية المستدامة.

- **إشكالية الدراسة:**

أصبح الشمول المالي في السنوات الأخيرة من القضايا التي تحظى باهتمام واسع من قبل الحكومات والبنوك المركزية والمؤسسات المالية الدولية، باعتباره أحد الوسائل الأساسية لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتعزيز الاستقرار

المالي. وقد فرضت التحولات الاقتصادية والتكنولوجية على البنوك ضرورة التوسع في تقديم الخدمات المالية لتشمل مختلف فئات المجتمع، خاصة الفئات المحرومة أو غير المتعاملة مع الجهاز المصرفي.

ورغم الجهود المبذولة لتعزيز الشمول المالي، إلا أن العديد من البنوك لا تزال تواجه تحديات تتعلق بمدى تأثير التوسع في الخدمات المالية على أدائها المالي، خاصة فيما يتعلق بالربحية والكفاءة التشغيلية وإدارة المخاطر. كما تختلف نتائج الدراسات السابقة حول طبيعة العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي للبنوك، إذ تشير بعض الدراسات إلى وجود تأثير إيجابي مباشر، في حين ترى دراسات أخرى أن هذا التأثير قد يكون محدودًا أو مرتبطًا بعوامل أخرى مثل مستوى التطور التكنولوجي والسياسات المالية المعتمدة.

ومن هذا المنطلق تتمثل الإشكالية الرئيسية للدراسة في التساؤل الآتي:

ما هو اثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لبنك الوطني الجزائري بولاية توغرت؟

- **الأسئلة الفرعية**

ما المقصود بالشمول المالي وما أهم أبعاده ومؤشراته؟

ما مفهوم الأداء المالي للبنك وما أهم مؤشرات قياسه؟

هل توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي وأداء المالي للبنوك؟

- **فرضية الدراسة**

يوجد أثر موجب ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الأداء لبنك الوطني الجزائري بولاية توغرت عند مستوى معنوية 5%

- **أهمية الدراسة**

تكتسي دراسة موضوع الشمول المالي وأثره على الأداء المالي أهمية بالغة في الادبيات الاقتصادية والمالية المعاصرة، خاصة للمؤسسات المصرفية التي تسعى لتعزيز تنافسيتها واستدامتها، وتتمثل هذه الأهمية في:

- توسيع القاعدة الجماهيرية وزيادة الودائع
- تنويع المحفظة الائتمانية وتقليل المخاطر
- تعزيز الربحية (profitability)

- تسريع التحول الرقمي وخفض التكاليف
- الاستدامة والاستقرار المؤسسي

➢ **أهداف الدراسة**

الهدف الرئيسي من هذه الدراسة تحديد أساسيات وأهمية الشمول المالي لتحسين الأداء المالي للبنوك، من خلال تحديد انعكاسات تطبيق هذه السياسة على الأداء المالي ومعرفة العلاقة بينهما، بإضافة إلى تحليل واقع الشمول المالي في البنوك.

➢ **مبررات اختيار الموضوع**

_ اثراء الابيات الاقتصادية والمحلية: سد نقص في الدراسات التي ترتبط بشكل مباشر ومقاس بين المؤشرات الكمية للشمول المالي وبين مؤشرات الأداء المالي للبنوك

_ مواكبة المفاهيم الحديثة: رصد التحول الفكري في إدارة المصاريف من التركيز الحصري على النخب والشركات الكبرى الى الصيرفة الشاملة التي تستهدف الفئات المهمشة ماليا كاستراتيجية نمو حديثة.

_ رصد طفرة الرقمنة والمعاملات الالكترونية: الحاجة الى تقييم الأثر المالي الفعلي للتحول نحو قنوات الدفع الرقمية خاصة بعد القفزات الكبيرة التي سجلتها البنوك في حجم المعاملات الالكترونية والتمويلات.

➢ **منهجية البحث والأدوات المستعملة**

اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي باعتباره الأنسب لدراسة وتحليل العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي للبنوك، حيث يتيح هذا المنهج وصف الظاهرة محل الدراسة وتحليل أبعادها المختلفة بالاعتماد على البيانات والمعلومات المتاحة

كما تم استخدام الأسلوب التحليلي لتفسير البيانات المتعلقة بمؤشرات الشمول المالي والأداء المالي، واستخلاص النتائج التي تساعد في فهم طبيعة العلاقة بين المغريين.

➢ **حدود الدراسة**

الحدود الزمنية: تمت الدراسة الميدانية في الفترة الممتدة من اول شهر ماي الى 04 من شهر جوان من سنة 2026

الحدود المكانية: تمت الدراسة في ولاية تقرت وخصت البنك الوطني الجزائري

- **صعوبات الدراسة**

من أهم هذه الصعوبات نذكر منها:

اقتصرت الدراسة حول بنك واحد أي البنك الوطني الجزائري فقط

- **هيكل الدراسة**

من خلال الفرضيات والهداف الأساسية للبحث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين، فصل يتضمن الجانب النظري وفصل يتضمن الجانب التطبيقي لدراسة، بالنسبة للفصل الأول يتكون من مبحثين هما الشمول المالي والأداء المالي، أما الفصل الثاني يتكون من الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة مع عرض النتائج واختبار نموذج الدراسة.

الفصل الأول

الإطار النظري والدراسات السابقة

تمهيد:

تعتبر البنوك التجارية والمؤسسات المالية الفاعل الرئيسي والمحرك الأساسي لعملية الشمول المالي، فمن خلال توسيع قاعدة العملاء، وتقديم خدمات مصرفية مبتكرة وميسرة واستقطاب الفئات التي كانت مستبعدة تاريخيا من النظام المصرفي الرسمي، تسعى البنوك إلى تحقيق توازن بين دورها التنموي وهدفها التقليدي المتمثل في تعظيم الربحية.

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

المبحث الأول: مدخل إلى الشمول المالي

هناك العديد من التعريفات حول الشمول المالي والتي نذكر منها:

المطلب الأول: اساسيات حول الشمول المالي

أولا: ماهية الشمول المالي

هناك العديد من التعاريف حول الشمول المالي والتي ندكر منها:

1_يعرف المعهد المصرفي المصري الشمول المالي بأنه: "إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك كافة المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتميز بالشفافية".

أما المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء الشمول المالي بأنه:" إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى الخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم المعاملات والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتامين _ ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة[1].

2_الشمول المالي حسب البنك الدولي: يعنى أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم، في مجال المعاملات، والمدفوعات والمدخرات والائتمان والتامين. ويتم تقديمها لهم بطريقة تتسم بالمسؤولية والاستدامة. ويعبر عنه بنسبة السكان مستخدمي الخدمات المالية الرسمية إلى اجمالي عدد السكان [2]

3_ الشمول المالي حسب صندوق النقد العربي بالاشتراك مع المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء: يشير إلى تمتع الأفراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات، بما فيهم الشركات الصغيرة بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة (مقابل أسعار معقولة) من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات جودة عالية (مدفوعا بتحويلات، اخار، ائتمان، تامين) يقع توفيرها بطريقة مسؤولة والاستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية في بيئة قانونية وتنظيمية مناسبة.

ثانيا: أهمية الشمول المالي

تكمن أهمية الشمول المالي في النقاط التالية:

الشمول المالي يعزز الاستقرار المالي والنمو الاقتصادي: أثبتت الدراسات أن هناك علاقة بينها، إذ الشمول المالي حصول شرائح المجتمع على الخدمات المالية الرسمية وبتكاليف معقولة، حيث توجد نسبة كبيرة من المجتمع والمؤسسات مستبعدة ماليا من النظام المالي إلى صعوبة تحقيق النمو والاستقرار وزيادة الحساسية بين تجاه الصدمات المالية. [3]

---

[1] اية عادل محمود، أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، ورقة بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي، مجلة الدراسات المالية والتجارية، العدد الثالث_ 2021

[2] عمر عبو، دور التكنولوجيا المالية في تطوير منظومة الشمول المالي بالقطاع المصرفي قي الدول العربية، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 07/ العدد 01 (2023) ص 172_191

[3] المرجع السابق ص 172_191

الشمول المالي يعزز المنافسة بين المؤسسات المالية: وعليه فان العمل على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لجذب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير رسمية.

المطلب الثاني : مبادئ وأهداف الشمول المالي

أولا: مبادئ الشمول المالي

تم تطوير مبادئ المجموعة العشرين g 20 لتحسين الشمول المالي القائم على الابتكار سنة 2010، بواسطة مجموعة خبراء الشمول المالي، وقد نشرت هذه المبادئ في التقرير الرسمي بعد الموافقة عليها في قمة تورنتو ماي 2010، حيث ساهمت في خطة عمل الشمول المالي، وتسعى مبادئ المجموعة العشرين في صناع السياسة تمكينيه تدعم الشمول المالي، وتتلخص هذه مبادئ فيما يلي.[4]

_ القيادة: ضرورة الالتزام الحكومي بتوسيع قاعدة الشمول المالي، للحد من الفقر.

_ التنوع: تبني السياسات وتوفير الحوافز للتنافس في السوق، وتقديم خدمات متنوعة.

_ الابتكار: تطوير الابتكارات التقنية والمؤسسية لضمان نفاذ الخدمات المالية.

_ الحماية: توفير طرق شاملة لحماية المستهلك المالي، حتى تكون حماية هذا الأخير مبنية على نصائح حكومية واضحة ومشاركة فعالة من مزودي الخدمات المالية والمخاطر.

_ التمكين: تزويدهم بثقافة والقدرات المالية للعملاء.

_ التعاون: إيجاد مؤسسية تشاركية بمسؤوليات والتنسيق مع مختلف الجهات الحكومية لي اجراء دراسات كافية لقياس وصول الخدمات المالية.

_ المعرفة: إجراء الدراسات الكافية وتكوين قواعد المعلومات لقياس النفاد الى الخدمات المالية.

_ النسبية: التوازن ما بين التوسع في الخدمات المالية.

ثانيا: أهداف الشمول المالي

تعتمد المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول الى الفقراء ومحدودي الدخل، من اجل تحقيق أهداف الشمول المالي كما وضعها أبو دية عام 2016 وتتمثل فيمايلي:

_ تحسين الوصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين على أهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها ولاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية ولاقتصادية،[5]

[4] رفيقة صباغ، سليمة غرزي، الشمول المالي فالعالم العربي.. واقع وافاق، مجلة ابعاد الاقتصادية، الجلد 10، العدد 02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر، 2020، ص 515

[5] يسر برنية، رامي عبيد، الشمول المالي في الدول العربية والجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، ابوظبي _ دولة الامارات، 2019 ص08

6 اية عادل محمود، مرجع سبق ذكره.

_ تسهيل الوصول إلى مختلف مصادر التمويل الرسمية بغرض تعزيز الظروف المعيشية للمواطن وخاصة الفقراء منهم،

_ إعطاء الأولية لمشاريع العمل الحر النمو الاقتصادي،

_ منح المؤسسات المصغرة والصغيرة من التوسع الاقتصادي،

_ تقليل من مستويات الفقر وتحقيق الرفاه الاجتماعي،

ثالثا : متطلبات تحسين الشمول المالي

1الفرع الأول: أبعاد الشمول المالي

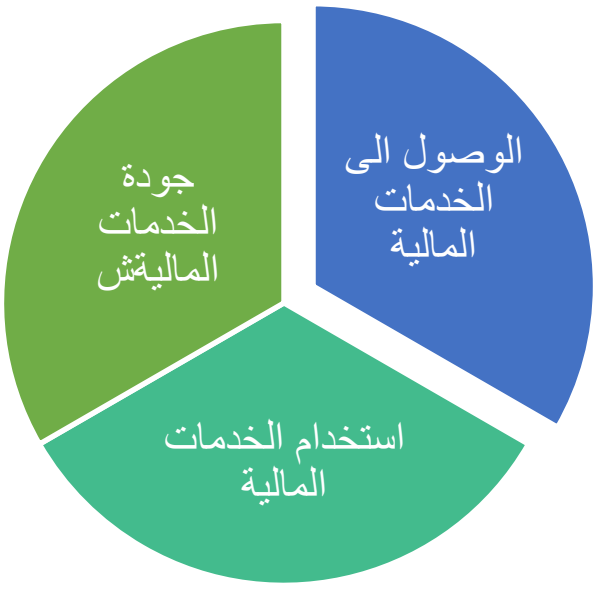
اتفق قادة المجموعة العشرين مع توصية التحالف العالمي من اجل الشمول المالي، لدعم جهود بيانات الشمول المالي العالمي والوطني، على مجموعة من مؤشرات قياس الشمول المالي، وتتمثل هذه المؤشرات في ثلاثة أبعاد رئيسية:[6]

الوصول إلى الخدمات المالية

استخدام الخدمات المالية

جودة الخدمات المالية

الشكل رقم (01): يوضح أبعاد الشمول المالي



المصدر: من اعداد الطالبة

[6] اية عادل محمود، مرجع سبق ذكره

وعليه ينبغي ان تقاس هذه الابعاد بمؤشرات ، تضمن تطبيقها وقياسها وقابليتها للمقارنة وفيما يلي يتم وصف لكل الابعاد السابقة ذكر :

ا_ الوصول إلى الخدمات المالية: يشير إلى القدرة على مدى استخدام الخدمات المالية من المؤسسات الرسمية، ويتطلب ذلك تحديد مستويات الوصول إلى تحديد وتحليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي [7]

ب_ استخدام الخدمات المالية: يشير بعد استخدام الخدمات المالية إلى مدى استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة بواسطة مؤسسات القطاع المصرفي، ويكون ذلك بجمع البيانات حول مدى انتظام الاستخدام عبر فترة زمنية معينة. [8]

ج_ جودة الخدمات المالية: تعمل على تطوير الخدمات المالية المقدمة إلى المتعاملين وذلك بالتحكم في عدة عوامل وهذه المشكلة تختلف من بلد لآخر.[9]

الفرع الثاني: معوقات الشمول المالي

يهدف الشمول المالي إلى الارتقاء بمستوى الرفاه الاقتصادي في المجتمعات، إلا أن هناك معوقات تحول دون حدوث عملية الشمول المالي أبرزها: [10]

1.2لحاجة إلى النوعية نحو الثقافة المالية:

توجد العيد من الدراسات التي أجرتها مجموعة البنك الدولي في عدة بلدان، حيث أظهرت نقص الوعي المالي وعدم المعرفة الكافية بالمنتجات والخدمات المصرفية، أدى إلى حرمان الأفراد من الاستفادة من هذه المنتجات والخدمات، والتي تلعب دورها في مساعدة الأفراد على استخدام تدابير مالية أكثر فعالية واقل تكلفة، وبناء على ذلك يتوجب على صناع القرار ومخططي السياسات مالية الاستثمار في برامج التوعية المالية المختلفة.

2.2 انتشار الفقر:

يلفت الانتباه البلدان النامية والفقيرة التي تعاني من قلية استخدام المنتجات المالية وذلك نتيجة نقص مدخرات الأفراد في هذه البلدان، مما يؤدي إلى حرمان ألا فراء عملية الاستثمار والادخار، ولهذا يجب على البلدان النامية أن تسعى إلى تحقيق الشمول المالي، وزيادة الحلول المالية والخدمات الخاصة بصغار المدخرين ومحدودي الدخل، وبالتالي يؤدي إلى إدماجهم في عملية الشمول المالي والذي يسهم بدوره في تخفيف الفقر.

3.2 عدم اشتراك المرأة في الاقتصاد المالي:

[7] احمد خروبي لقواس، الشمول المالي كألية لتحقيق الاستقرار المالي_ تجربة المملكة العربية السعودية_ مجلة بحوث الاقتصاد والمناجمنت، المجلد 04 العدد 04 العدد 01 جانفي 2023 ص 242

[8] بوطرفة رشيد، صغير عماد، واقع شمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره، مجلة الدراسات متقدمة في المالية والمحاسبة المجلد 03 العدد 01 2020 ص 28

[9] داقو يمينة، عياد ليلي، واقع الشمول المالي الرقمي العالمي في عصر كوفيد 19 _ مجلة الاقتصاد وإدارة الاعمال، مجلد 6، العدد 02، 2022 ص 110

[10] عزاوي أسامة، رفاع توفيق"

تظهر أحدث المؤشرات والإحصائيات المتعلقة بالشمول المالي،إلى أن غالبية الأفراد الذين لا يتعاملون مع البنوك والمؤسسات المصرفية المالية حول العالم هن من النساء في المجتمعات النامية، مما يدل ويؤكد هذا المؤشر وجود عوائق جوهرية تمنع المرأة من الاستفادة من الخدمات المالية ومن ثم المشاركة فيها. وفي هذا الاقتصاد المالي الحقيقي، كالاستثمار والإنتاج، يمكن التنبؤ بان أصل هذه المعوقات التي تواجه المرأة يعود إلى الأفكار المجتمع السائد تجاه المرأة في بعض البلدان النامية، وبناء عليه الأمر الذي يدعو إلى تكثيف الحملات التوعوية والثقافية نحو عملية دمج المرأة في الاقتصاد المالي الحقيقي.[11]

4.2 إلزامية الوثائق الرسمية

يوجد العديد من الأفراد في البلدان النامية وخاصة الفقراء منهم، يحتاجونا عموما إلى وثائق وشهادات رسمية موثقة كأوراق إثبات العنوان، وشهادة الدخل والميلاد وما إلى ذلك، إلا أن احتياجاتهم بدورها تحول دون وصولهم إلى المؤسسات المالية التي تعد وجود هذه المستندات والأوراق شرطا للدخول والتسجيل في المؤسسات المالية بشكل رسمي وموثوق , ومن ملاحظ أن غالبية المؤسسات المالية تفرض شروط ومتطلبات صارمة ومستقلة لفتح حساب او إجراء تحويلات مالية , الأمر يجعل عدد من الأفراد إلى التراجع عن التعامل مع هذه المؤسسات المالية , وبالتالي عرقلة الوصول إلى الشمول المالي .[12]

5.2 الاكتفاء بالترويج للحسابات المالية:

إن التوسع في فتح الحسابات البنكية والمصرفية يساهم بلا شك في تحقيق مستهدفات الشمول المالي، إلا إن ذلك في حد ذاته لا يعد كافيا، وذلك لوجود التركيز أيضا على إدماج الأفراد فعليا في عجلة الاقتصاد الحقيقي، وتحفيزهم للدخول فيه عن طريق تقديم تسهيلات مدروسة تضمن لهم فيما بعد زيادة الإنتاجية والاستثمار وليس مجرد امتلاك المال وتداوله.[13]

المطلب الثالث: الدراسات السابقة

الفرع الأول: الدراسات السابقة بالعربية

حسب مدخل عملية البحث اعتمدنا على العديد من الدراسات والتي تنوعت بين الدراسات عربية وأخرى اجنبية.

1_ دراسة أسامة فرح , رحمة عبد العزيز , السنة 2021 , بعنوان الشمول المالي ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك : قد هدفت هذه الدراسة الى التعرف على دور الشمول المالي في تحسين المسؤولية الاجتماعية من خلال التطرق الى تحسين الشمول المالي والمسؤولية الاجتماعية حيث اعتمدت على المنهج الوطني وكان من ابرز نتائجها ان الشمول المالي

[11] Https//www. Techbuwsinessgq. Com/ 5_challenges_to_financial_inclusion/
[12] Https// www. Scirp.org/journal/paperinformation ?paperid=86118
[13]https//www.epw.in/journal/2006/41/h_t_parekh_finance_columns/financial_inclusion_issues_and_challenges.html

هو إمكانية وصول والافراد والشركات الى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم وتوصلت الى ان الشمول المالي له دور في تعزيز المسؤولية الاجتماعية ونمو الدول من الناحية الاقتصادية.

2_ دراسة غماري سهيلة، سنوسي بريكي ايمان، زنانسي سمية، سنة 2021 بعنوان الشمول المالي وتحدياته في الدول العربية: ما واقع الاقتصاد الجزائري؟ هدفت الى دراسة مستوى الشمول المالي في الدول العربية وتحليله مقارنة بباقي الدول العالم مع تسليط الضوء على واقعه في الجزائر في الجزائر بالاعتماد على مؤشراته المعتمدة من طرف البنك العالمي وكان من أبرز نتائجها التوصل الى ان الجزائر لازالت تسجل أحد أدنى المستويات في العالم فيما يخص الشمول المالي رغم تحسين مؤشراته خلال السنوات الأخيرة.

3_ دراسة بوخاري خيرة، طهراوي دومة علي، السنة 2022 بعنوان التثقيف المالي ودوره في تعزيز الشمول المالي في الجزائر. هدفت هذه الدراسة الى ابراز دور التثقيف المالي ومساهمته في تحقيق الشمول المالي في الجزائر اذ يعتبر من المواضيع المالية الهامة والحديثة مؤخرا وتمثلت عينتها في 517 فردا من المتعاملين مع المؤسسات المصرفية مع بداية سنة 2020 واستخدمت أداة لأجراء البحث الاستطلاعي وجمع المعلومات والبيانات وفق المنهج الوصفي التحليلي وتوصلت الى وجود علاقة ثنائية الاتجاه كما توصلت الى اغلبية الافراد يمتلكون حسابات شخصية وانهم يلجئون الى خدمات المصرفية من اجل الأموال او التحويلات المالية فقط كما أظهرت الدراسة الى وجود علاقة طردية بين مستوى الدخل ومستوى الثقافة المالية .

4_ دراسة نجلاء إبراهيم عبد الرحمن , الاء ناصر الشريمي سنة 2020 , بعنوان العوامل المؤثر ة على الأداء المالي في شركات التامين المساهمة السعودية _ دراسة تطبيقية على اكبر ثلاث شركات تامين المملكة العربية السعودية_: هدفت هذه الدراسة الى التعرف على اثر العوامل المستقلة على الأداء المالي لشريكات التامين السعودية للفترة 2009_ 2019, وتوصلت الدراسة الى النتائج التالية: وجود اثر للرفع المالي على الأداء للشركات المقاس بالعائد على الأصول , بينما لايوجد اثر للرفع المالي على الأداء المالي المقاس بالعائد على حقوق الملكية , بالإضافة لعدم وجود علاقة بين حجم الشركة وادائها المالي سواء كان المقاس العائد على الأصول او العائد على حقوق الملكية .

الفرع الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

1_ دراسة tahraoui khadija السنة 2022 بعنوان:

During covid 19 In algeria . reality and challenges

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

2_ دراسة bentouir naima السنة 2023 بعنوان:

Nexus between financial inclusion and the economic development

An empirical study evidence from algeria

حيث هدفت الدراسة الى اختيار العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر بالاعتماد على بيانات سنوية لفترة 2020 توصلت الدراسة الى وجود علاقة موجبة بين استخدام الخدمات المالية والقروض المتحصل عليها من البنوك التجارية والنمو الاقتصادي.

الدراسة باللغة الأجنبية:

1_ دراسة 2015 hammed samuel kazeem , بعنوان characteristics firm specific and financial of performance of listed insurance firms in nigeria

هدفت الدراسة الى معرفة الخصائص المحددة للأداء المالي لشركات التامين المدرجة في نيجيريا حيث تم اخذ مجموعة من الخصائص هي (عمر) الشركة نمو التأمينات نسبة الخسارة نسبة السيولة والرفع المالي كمتغيرات مستقلة لمعرفة أثرها على لأداء المالي، وتكون مجتمع الدراسة من 30 شركة تامين مدرجة في سوق نيجيريا للأوراق المالية، وتم اختبار12 شركة منها كعينة للدراسة وذلك خلال فترة ما بين 2006 و2013.

وتوصلت الدراسة الى ان كل من حجم الشركة نسبة السيولة، والرفع المالي هي اهم العوامل المحددة للأداء المالي، حيث كان تأثير كل من (حجم الشركة ونسبة الخسارة والرفع المالي سلبي ذو دلالة إحصائية على الأداء المالي، اما نسبة السيولة فكان تأثيرها إيجابي ذو دلالة إحصائية على الأداء المالي، ولم يكن لباقي العوامل أثر ذو دلالة إحصائية على لأداء المالي.

2_دراسة bentouir naima السنة 2023 بعنوان:

Nexus between financial inclusion and the economic development

An empirical study evidence from algeria

حيث هدفت الدراسة الى اختيار العلاقة بين الشمول المالي والنمو الاقتصادي في الجزائر بالاعتماد على بيانات سنوية لفترة 2020 توصلت الدراسة الى وجود علاقة موجبة بين استخدام الخدمات المالية والقروض المتحصل عليها من البنوك التجارية والنمو الاقتصادي.

الفرع الثالث: أوجه الاختلاف والتشابه

بعد درستنا لمختلف الأبحاث والدراسات السالفة الذكر يمكن لنا استخلاص العديد من أوجه التشابه والاختلاف.

1 _ أوجه التشابه: يمكن تعدداها كما يلي:

_ اغلبية الدراسات تسعى لتقديم مفاهيم عامة للشمول المالي باعتباره مفهوم حيث

_ اغلبية الدراسات تهدف الى ابراز مؤشرات وتحديات الشمول في الجزائر

_ تتشابه الدراسة مع دراستنا افي المتغير التابع والمتمثل في الأداء المالي، أيضا تتشابه من خلال المنهج المتبع وهو المنهج الوصفي التحليلي.

2_ أوجه الاختلاف: يمكن ذكرها في النقاط التالية:

_ تختلف الدراسات من حيث المؤشرات المستعملة لقياس ابعاد الشمول المالي.

_ تتباين نتائج الدراسات من دراسة الى أخرى

_ تختلف هذه الدراسة مع درستنا في المتغير المستقل

المبحث الثاني: الأداء المالي للبنوك

المطلب الأول: مفهوم الأداء المالي

أولًا: تعريف الأداء المالي

يُعتبر الأداء المالي من المفاهيم الأساسية في الإدارة المالية والمصرفية، إذ يعكس مدى قدرة البنك على تحقيق أهدافه المالية من خلال الاستخدام الأمثل للموارد المتاحة. ويشير الأداء المالي إلى النتائج التي تحققها المؤسسة المصرفية خلال فترة زمنية معينة، والتي يتم قياسها من خلال مجموعة من المؤشرات المالية التي تعكس الربحية والسيولة والكفاءة والملاءة المالية. كما يمثل الأداء المالي أداة مهمة للحكم على سلامة الوضع المالي للبنك ومدى قدرته على الاستمرار والنمو في بيئة تنافسية متغيرة.[14]

ويرى الباحثون في المجال المالي أن الأداء المالي لا يقتصر على تحقيق الأرباح فقط، بل يشمل كذلك قدرة البنك على إدارة المخاطر والمحافظة على التوازن بين العائد والسيولة، مع ضمان الوفاء بالتزاماته تجاه المودعين والمساهمين والعملاء. لذلك فإن الأداء المالي يُعد انعكاسًا حقيقيًا لكفاءة الإدارة المصرفية في توظيف الموارد المالية والبشرية والتكنولوجية لتحقيق الأهداف الاستراتيجية للبنك.[15]

ثانيًا: خصائص الأداء المالي

يتميز الأداء المالي للبنوك بعدة خصائص تجعله أداة فعالة في تقييم نشاطها المصرفي، ومن أهم هذه الخصائص خاصية الشمولية، حيث يغطي جميع الأنشطة المالية والتشغيلية والاستثمارية التي يقوم بها البنك، مما يسمح بتكوين صورة متكاملة عن وضعه المالي. كما يتميز الأداء المالي بالاستمرارية، إذ تتم عملية تقييمه بصورة دورية لمتابعة مدى تطور نشاط البنك وقدرته على التكيف مع المتغيرات الاقتصادية.[16]

ومن خصائص الأداء المالي كذلك القابلية للقياس والتحليل، لأنه يعتمد على بيانات رقمية ومؤشرات مالية يمكن استخدامها في المقارنة بين الفترات الزمنية المختلفة أو بين البنوك المتنافسة. إضافة إلى ذلك، يتسم الأداء المالي بالمرونة

[14] محمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، عمان 2013، ص 45
[15] عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص 72
[16] يوسف قريش، التحليل المالي للمؤسسات الاقتصادية. عمان، 2016، ص88

التأثر بالعوامل الداخلية والخارجية، مثل التغيرات الاقتصادية والسياسات النقدية والتطور التكنولوجي. كما يرتبط الأداء المالي بدرجة المخاطر التي تواجه البنك، خاصة مخاطر الائتمان والسيولة والتشغيل [17]

ثالثًا: أهداف تقييم الأداء المالي

يهدف تقييم الأداء المالي للبنوك إلى تحقيق مجموعة من الأهداف المهمة التي تساعد الإدارة والأطراف ذات العلاقة في اتخاذ القرارات المناسبة. ومن أبرز هذه الأهداف التعرف على مدى كفاءة الإدارة المصرفية في استغلال الموارد المتاحة وتحقيق الأرباح، إضافة إلى تقييم قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته قصيرة وطويلة الأجل. كما يساعد تقييم الأداء المالي في الكشف عن نقاط القوة والضعف داخل البنك، الأمر الذي يسهم في وضع الخطط التصحيحية وتحسين الأداء المستقبلي.[18]

ويهدف تقييم الأداء المالي أيضًا إلى تعزيز ثقة المستثمرين والمودعين والجهات الرقابية في سلامة الوضع المالي للبنك، فضلًا عن توفير معلومات دقيقة تساعد في التخطيط المالي واتخاذ القرارات الاستثمارية والائتمانية. كما يُستخدم تقييم الأداء المالي في قياس مدى قدرة البنك على مواجهة المخاطر والأزمات المالية، خاصة في ظل التقلبات الاقتصادية والتغيرات السريعة التي يشهدها القطاع المصرفي. [19]

المطلب الثاني: مؤشرات قياس الأداء المالي للبنوك

أولًا: الربحية

تُعد الربحية من أهم المؤشرات المستخدمة في قياس الأداء المالي للبنوك، لأنها تعكس قدرة البنك على تحقيق العوائد من الأنشطة المصرفية المختلفة. وتكتسب الربحية أهمية كبيرة لكونها تمثل الهدف الأساسي الذي تسعى إليه البنوك التجارية، إذ تساعد الأرباح على تعزيز المركز المالي للبنك وزيادة قدرته على التوسع والاستمرار في السوق المصرفية.

ومن أبرز مؤشرات الربحية العائد على الأصول (ROA)، والذي يقيس كفاءة البنك في استخدام أصوله لتحقيق الأرباح، إضافة إلى العائد على حقوق الملكية (ROE) الذي يعكس مدى قدرة البنك على تحقيق عائد للمساهمين من أموالهم المستثمرة. كما يُستخدم هامش الربح الصافي لقياس نسبة الأرباح الصافية إلى إجمالي الإيرادات، وهو مؤشر مهم لتحديد كفاءة الإدارة في التحكم في التكاليف وتحقيق الإيرادات وتشير الدراسات المصرفية إلى أن ارتفاع معدلات الربحية يعكس كفاءة الإدارة وجودة القرارات الاستثمارية والائتمانية، بينما قد يدل انخفاضها على وجود مشكلات في إدارة الموارد أو ارتفاع مستوى المخاطر والتكاليف التشغيلية.[20]

ثانيًا: السيولة

[17] حسين الوادي واخرون، إدارة البنوك الحديثة، دار المسيرة، عمان 2014، ص121

[18] خالد امين عبد الله، التحليل المالي لأغراض التقييم واتخاذ القرارات، دار وائل للنشر، عمان، 2012، ص 103

[19] احمد نور، إدارة المؤسسات المالية والمصرفية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2011، ص97

[20] محمد صالح الحناوي، إدارة وتحليل المؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية ،2014، ص211

تشير السيولة إلى قدرة البنك على توفير الأموال اللازمة لمواجهة التزاماته المالية عند الاستحقاق دون التعرض لخسائر كبيرة. وتُعتبر السيولة من العناصر الأساسية لاستقرار البنوك، لأن أي ضعف في السيولة قد يؤدي إلى فقدان ثقة العملاء والمودعين، وهو ما قد ينعكس سلبًا على استمرارية النشاط المصرفي.[21]

وتقاس السيولة من خلال مجموعة من المؤشرات المالية، مثل نسبة القروض إلى الودائع، ونسبة الأصول السائلة إلى إجمالي الأصول، إضافة إلى نسبة الاحتياطي القانوني المفروض من قبل البنك المركزي. وتساعد هذه المؤشرات في تقييم قدرة البنك على مواجهة السحوبات المفاجئة وتلبية الطلب على القروض والخدمات المصرفية المختلفة.

كما تسعى البنوك إلى تحقيق التوازن بين السيولة والربحية، لأن الاحتفاظ بمستويات مرتفعة من السيولة قد يقلل من فرص الاستثمار وتحقيق الأرباح، في حين أن انخفاض السيولة قد يزيد من مخاطر التعثر المالي.[22]

ثالثًا: الكفاءة التشغيلية

تعبر الكفاءة التشغيلية عن قدرة البنك على استخدام موارده المتاحة بطريقة فعالة لتحقيق أفضل النتائج بأقل التكاليف الممكنة. وتُعد الكفاءة التشغيلية مؤشرًا مهمًا للحكم على جودة الإدارة المصرفية ومدى قدرتها على تحقيق الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمالية والتكنولوجية [23].

ومن أهم مؤشرات الكفاءة التشغيلية نسبة المصاريف التشغيلية إلى الإيرادات، حيث تشير النسبة المنخفضة إلى قدرة البنك على التحكم في تكاليفه التشغيلية. كما تشمل مؤشرات الكفاءة إنتاجية العاملين، ومعدل دوران الأصول، ومدى الاستفادة من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية.

وتلعب الكفاءة التشغيلية دورًا مهمًا في تعزيز القدرة التنافسية للبنوك، خاصة في ظل التطورات التكنولوجية المتسارعة وزيادة المنافسة بين المؤسسات المالية

رابعًا: الملاءة المالية

تُعرف الملاءة المالية بأنها قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته طويلة الأجل وتحمل الخسائر والمخاطر المحتملة دون التأثير على استقراره المالي. وتُعتبر الملاءة المالية من أهم المؤشرات التي تعتمد عليها الجهات الرقابية في تقييم سلامة البنوك ومدى قدرتها على مواجهة الأزمات المالية [24].

ومن أهم مؤشرات الملاءة المالية نسبة كفاية رأس المال، والتي تعكس قدرة البنك على تغطية المخاطر المحتملة باستخدام رأس المال الخاص به، إضافة إلى نسبة حقوق الملكية إلى إجمالي الأصول ونسبة الديون إلى الأصول. وتخضع هذه المؤشرات لمعايير دولية وضعتها لجنة بازل للرقابة المصرفية بهدف تعزيز الاستقرار المالي العالمي

[21] حسين الوادي واخرون، النقود والمصارف، دار المسيرة، عمان، 2013، ص233
[22] عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2016، ص 174
[23] عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية والإدارية في البنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية 2012، ص141
[24] لجنة بازل للرقابة المصرفية، مقررات بازل iii، بنك التسويات الدولية، 2011

وتساهم الملاءة المالية المرتفعة في تعزيز ثقة المستثمرين والمودعين بالبنك، كما تمنحه قدرة أكبر على التوسع ومواجهة التقلبات الاقتصادية والمالية.[25]

المطلب الثالث: العوامل المؤثرة في الأداء المالي للبنوك

أولًا: العوامل الداخلية

تتمثل العوامل الداخلية في مجموعة المتغيرات المرتبطة بالبنك نفسه والتي تؤثر بصورة مباشرة في أدائه المالي. ومن أهم هذه العوامل كفاءة الإدارة المصرفية، حيث تؤثر جودة القرارات الإدارية في مستوى الربحية والسيولة وإدارة المخاطر. كما تلعب الموارد البشرية دورًا مهمًا في تحسين جودة الخدمات المصرفية ورفع كفاءة الأداء.[26]

ويؤثر كذلك حجم البنك وهيكل رأس المال ومستوى الرقابة الداخلية في الأداء المالي، لأن البنوك الكبيرة غالبًا ما تتمتع بقدرة أكبر على التنويع والاستثمار وتحقيق وفورات الحجم. كما تُعد إدارة المخاطر من العوامل الأساسية التي تساعد في الحد من الخسائر وتحقيق الاستقرار المالي [27].

ثانيًا: العوامل الخارجية

تشمل العوامل الخارجية مختلف المتغيرات الاقتصادية والسياسية والقانونية التي تؤثر على نشاط البنوك وأدائها المالي. ومن أبرز هذه العوامل معدلات التضخم وأسعار الفائدة والسياسات النقدية التي يحددها البنك المركزي، حيث تؤثر هذه المتغيرات على حجم الائتمان والودائع والاستثمارات المصرفية[28].

كما تؤثر المنافسة بين البنوك والتغيرات الاقتصادية العالمية في قدرة البنوك على تحقيق الأرباح والمحافظة على حصتها السوقية. بالإضافة إلى ذلك، تؤثر التشريعات والقوانين المصرفية في طبيعة النشاط المصرفي ومستوى المخاطر التي يمكن للبنوك تحملها.[29]

ثالثًا: التطور التكنولوجي والرقمنة

أصبح التطور التكنولوجي والتحول الرقمي من أبرز العوامل المؤثرة في الأداء المالي للبنوك، حيث ساهمت التكنولوجيا الحديثة في تطوير الخدمات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات وتقليل التكاليف التشغيلية. وقد أدى انتشار الخدمات الإلكترونية وتطبيقات الهاتف البنكي إلى تسهيل وصول العملاء إلى الخدمات المالية في أي وقت ومكان، مما عزز مستوى رضا العملاء وزاد من القدرة التنافسية للبنوك [30].

---

[25] محمد عبد العزيز العجلوني، إدارة المخاطر المصرفية، دار الحامد، عمان، 2015، ص 208

[26] احمد عبد الرحمن، الإدارة المصرفية الحديثة، دار صفاء، عمان، 2014، ص166

[27] محمد مطر، إدارة الاستثمارات والمؤسسات المالية، دار وائل، عمان، 2012، ص 94

[28] عبد المطلب عبد الحميد، السياسات النقدية والمصرفية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص201

[29] حسين الواد ي، اقتصاديات البنوك التجارية، دار المسيرة، عمان، 2013، ص 177

[30] محمد الفاتح، الصيرفة الالكترونية، دار النفائس، عمان، 2017، ص 132

كما ساهمت الرقمنة في تحسين إدارة البيانات واتخاذ القرارات المالية بشكل أكثر دقة وسرعة، إضافة إلى دعم الابتكار المالي وتوسيع نطاق الشمول المالي. ومع ذلك، تواجه البنوك تحديات مرتبطة بالأمن السيبراني وحماية المعلومات، الأمر الذي يتطلب استثمارات كبيرة في أنظمة الحماية والتكنولوجيا الحديثة[31].

العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي

ا. يعزز تطبيق الشمول المالي من كفاءة وسهولة الوصول الى الخدمات المصرفية بأسعار مناسبة والتي تدعم بشكل مباشر سهولة حصول الفئات المستهدفة على الائتمان اللازم، وذلك من خلال تكلفة تمويل منخفضة، حيث يهدف الشمول المالي الى توفير الخدمات المصرفية لجميع فئات المجتمع بطريقة امنة وفعالة. وقد إشارة دراسة (lpra & samréen. 2015. P. 88) الى دور التثقيف المالي للعملاء في تحقيق الشمول المالي , حيث يشكل فهم المنتجات والخدمات المصرفية شرطا أساسيا لتعميمها وحسن استخدامها ولاستفادة منها بشكل فعال , وأيضا يساهم التثقيف المالي في سهولة وصول واستخدام العملاء للخدمات المصرفية من خلال استخدام مهارات مالية مختلفة والتي تمكنهم من اتخاد قرارات مالية ملائمة , بالإضافة الى مهارة اختيار الخدمات المالية المناسبة وفقا لاحتياجات كل منهم , ومن ثم يمكن القول ان الشمول المالي لا يتحقق بدون التثقيف المالي , ويؤدي التوسع في تقديم الخدمات المصرفية التي تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع الى جذب اكبر عدد من العملاء الجدد , مما ينعكس على رفع نسبة السيولة , ومن ثم تحسين الأداء المالي بالبنوك.

ب. في هذا الصدد، تصنيف دراسة (sifunjo kisaka et al . 2015.p .158) ان التوسع في تطبيق منظومة الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول يساعد على جذب اكبر عدد من شرائح العملاء لتصبح تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفي, مما ينعكس ذلك على تراكم المدخرات, ورفع نسبة السيولة, وتعزيز الأداء المالي.

ج. تشير دراسة (auwal musa et al. 2015. p. 67) الى ان التوسع في تطبيق منظومة الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية عبر الانترنت يمكن العملاء من إدارة حسابتهم البنكية والتحويل من حساب لأخر, ومن ثم تقديم خدمات مالية تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع, وتوفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعملاء, مما ينعكس على ارتفاع نسبة السيولة لدى البنوك, وتعزيز الأداء المالي لديها [32].

[31] خالد امين عبد الله، تكنولوجيا المعلومات في البنوك، دار وائل، عمان، 2016، ص 118
[32] اية عادل محمود: مرجع سبق ذكره

خلاصة الفصل:

تمت معالجة هذا الفصل الى نظرية الشمول المالي ولأداء المالي للبنوك التجارية، من خلال معالجة مفهوم الشمول المالي واهميتيه واهم مبادئه وأهدافه وابعاده اذ وجدنا ان الشمول المالي هو اتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع فهو يهدف الى حد الفقر وكذلك تحقيق التنمية المستدامة، كما ان الأداء المالي يمثل عنصر أساسيا في تقييم كفاءة البنوك وقدرتها على تحقيق أهدافها المالية والاستراتيجية , كما يعتمد على مجموعة من المؤشرات المهمة مثل الربحية السيولة والكفاءة التشغيلية والملاءة المالية , والتي الوضح المالي الحقيقي للبنك ومدى قدرته على الاستمرار والنمو.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد التطرق للجانب النظري لموضوع الشمول المالي على الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري ، تأتي الدراسة الميدانية لاختبار أثر المتغير المستقل على والمتغير التابع أي أثر الشمول المالي والأداء المالي للبنوك التجارية في ولاية تقرت، وذلك من خلال استخدام طريقة استبيان لموظفي البنوك، ويتم استخراج النتائج من خلال برنامج spps

وسنتطرق في هذا الفصل إلى مبحثين اثنين:

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة.

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار نموذج الدراسة.

المبحث الأول: الطريقة والأدوات المستخدمة في الدراسة

سوف نتطرق في هذا المبحث إلى مطلبين أساسيين كالتالي:

خصص المطلب الأول للتعريف بالطريقة المتبعة في بناء الدراسة، أما المطلب الثاني فتضمن تحديد الأدوات والبرامج وكذا الأساليب الإحصائية المتبعة في المعالجة للدراسة.

المطلب الأول: الطريقة المستخدمة في الدراسة

تحتوي الطريقة المستخدمة في الدراسة التعريف بمجتمع الدراسة والعينة المختارة، كما يضم التعريف بمتغيرات الدراسة ومصادر البيانات.

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

تتطلب هذه الدراسة كغيرها من الدراسات وجود مجتمع وعينة محددين لتطبيق الدراسة عليها، ويتمثل مجتمع وعينة الدراسة الحالية في:

أولا: مجتمع الدراسة

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة أثر الشمول المالي والأداء المالي البنكي في مجموعة من البنوك بولاية تقرت، بغرض تحقيق هذا الهدف تم اختيار مجتمع الدراسة والذي يمكن تعريفه بجميع العناصر المتعلقة بالظاهرة المدروسة، حيث كان المجتمع المستهدف في دراستنا هو مجموع موظفي البنوك بولاية تقرت

ثانيا: عينة الدراسة

يعتبر متوسط حجم العينة المناسب من وجهة نظر إحصائية في حالة البحوث التي تعتمد على المنهج الوصفي تعتبر النسبة المثالية هي:

أولا: التعريف بمتغيرات الدراسة

تحتاج الدراسة الحالية إلى عدة متغيرات والتي تم اختيارها انطلاقا من عنوان المذكرة، وإشكالية الدراسة المطروحة وتتمثل هذه المتغيرات فيما يلي:

1_ المتغير المستقل: يتمثل في الشمول المالي

2_ المتغير التابع: يتمثل في الأداء المالي (البنك الوطني الجزائري ولاية تقرت)

ثانيا: مصادر البيانات: بهدف جمع البيانات اللازمة للدراسة تم اللجوء إلى استعمال عدة مصادر مختلفة أولية وأخرى ثانوية وتتمثل فيما يلي:

1 /المصادر الأولية: تتعلق هذه المصادر بالجانب العلمي او الميداني للدراسة باعتبارها معلومات غير جاهزة بعد، يتولى الباحث جمعها وتحليلها لاستخلاص النتائج منها، وهي التي تعكس القيمة الإضافية ومساهمته الحقيقة للباحث، ولجمع هذه البيانات في دراستنا اعتمدنا على **الاستبيان** كأداة رئيسية وزعت على أفراد العينة، ومن ثم تفرغها ومعالجتها باستخدام برنامج الإحصائي sppsوبعض الأدوات الإحصائية للتوصل إلى نتائج الدراسة.

2 /المصادر الثانوية: تتعلق بالمصادر الثانوية المعتمدة في الجانب النظري، وتتمثل في:

وتضم كافة المراجع والوثائق المتوفرة ذات الصلة المباشرة او غير المباشرة بموضوع بالدراسة، حيث شملت: المقالات العلمية العربية والأجنبية، والمؤتمرات والكتب المطبوعة والالكترونية، بالإضافة إلى الأطروحات والرسائل العلمية المنشورة، وكذا الدراسات السابقة التي عالجت نفس موضوع الدراسة أو إحدى جوانبه.

المطلب الثاني: الأدوات والبرامج الإحصائية المستخدمة في الدراسة

يتناول هذا المطلب عرض الأدوات والبرامج والأساليب الإحصائية المستعملة في الدراسة ويشمل فرعين، سنتطرق في الفرع الأول إلى الأدوات الرئيسية التي تم اعتمادها في جمع البيانات اللازمة للدراسة، أما في الفرع الثاني سنتطرق إلى التعريف بالبرامج والأساليب التي استخدمت في معالجة الدراسة احصائيا.

أولا: استبيان: تماشيا مع طبيعة الدراسة وأهدافها وكذا المنهج المتبع، فقد تم الاعتماد على الاستبيان كأداة رئيسية لجمع البيانات اللازمة للدراسة، حيث تم تصميمه وإخراجه في صورته النهائية عبر عدة مراحل يمكن ايجازها فيما يلي

_ **المرحلة الأولى:** وهي مرحلة الأعداد، حيث تم تصميمه اعتمادا على استبيانات الدراسات وأيضا على المفاهيم النظرية للدراسة الحالية (استخدام الشمول المالي، والأداء المالي)

_ **المرحلة الثانية:** لقد تم تعديل الاستبيان من خلال نموذجه والمقاييس المستخدمة فيه، بناء على ملاحظات الأستاذ المشرف، وذلك من خلال استخلاص لأسئلة الأكثر ملائمة للدراسة الحالية لتنسجم مع فرضياتها وأهدافها.

- **المرحلة الثالثة:** وهي مرحلة توزيع الاستبيان، حيث اعتمدنا في اعتمدنا في دراستنا هذه على التوزيع اليدوي: وهو توزيع الاستبيان على شكل أوراق او استمارات تسليم باليد إلى أفراد عينة الدراسة، وهم موظفو البنوك بولاية تقرت.

تم إعداد الأسئلة استمارة الاستبيان بناء على مقياس ليكارت الخماسي كمعيار محدد لدرجة موافقة او عدم الموافقة إفراد العينة المدروسة على الخيارات المحدد حول أسئلة الاستبيان، وقد تم إعطاء رمز لكل درجة من درجات سلم المقياس كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (1_2) : ترميز مقياس ليكارت الخماسي

الدرجة	مو افق بشدة	مو افق	محايد	غير مو افق	غير مو افق بشدة
الرمز	1	2	3	4	5

المصدر: أيمن صالح سلامة، الإحصاء (أسس ومبادئ) دار النشر والتوزيع، الطبعة الأولى، عمان ص 238

تم توزيع 35 استمارة استبيان على أفراد عينة الدراسة عشوائيا، حيث استرجعت منها 35 استمارة.

ثانيا: محاور استبيان:

يحتوي الاستبيان المعتمد في هذه الدراسة على ثلاثة محاور (3) أساسية والتي تتمثل فيما يلي:

المحور الأول: ويشمل البيانات الشخصية لأفراد العينة المبحوثة.

الحور الثاني: خصص للمتغير المستقل وهو الشمول المالي بولاية تقرت والذي يحتوي على عشرة أسئلة (10).

المحور الثالث: خصص للمتغير التابع الأداء المالي والذي يحتوي على ستة أسئلة (6).

الفرع الثاني: البرامج والأساليب المستخدمة في الدراسة

يشمل هذا التعريف بالمعالجات الإحصائية المستعملة في الدراسة من برامج وأساليب إحصائية مختلفة والمتمثلة في:

أولا: البرامج المستخدمة في الدراسة

بهدف الدراسة وتحليل البيانات الدراسة فقد تم الاعتماد على برنامج الإحصائي" spps v25" في تفريغ ومعالجة تلك البيانات احصائيا، كما تمت الاستعانة بالبرنامج الإحصائي " Excel" بغرض التمثيل البياني للنتائج المتحصل عليها من المعالجة الإحصائية.

ثانيا: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

تعبر الأساليب الإحصائية على مجموعة الإجراءات والعمليات والاختبارات التي يتم استخدامها في معالجة الدراسة احصائيا. ولتحقيق أهداف الدراسة، واختبار الفرضيات تم إجراء التحليل الإحصائي للبيانات التي تم جمعها باستخدام الأساليب الإحصائية التالية:

_ معامل الفا كرونباخ (alpha cronbach) : وهو ما يعرف بمعامل الثبات وقد تم استخدامه بغرض تقدير مدى ثبات وصدق استبيان الدراسة

_ التكرارات والنسب المئوية: تم اعتمادها لوصف الخصائص الشخصية لأفراد عينة الدراسة.

_ المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية: استخدمت من اجل وصف وتشخيص إجابات أفراد عينة الدراسة حول محاور الاستبيان.

_ اختبار t للعينة الواحدة (one sample t test)حيث يستخدم هذا الاختبار لمعرفة فيما إذا كانت هناك فروقات جوهرية بين متوسط العينة ومتوسط مفترض .

_ معامل الارتباط بيرسون (le cofficient de correlation pearson) : وذلك بهدف التحقيق من وجود علاقة الارتباط بين المتغيرات الدراسة .

_ نموذج الانحدار الخطي لبسيط (simple linear regression model) : استعمل من اجل معرفة علاقات التأثير بين متغيرات الدراسة واختبار فرضيات الدراسة .

المبحث الثاني: عرض النتائج واختبار نموذج الدراسة

تم تقسيم هذا المبحث إلى مطلبين، المطلب الأول سيتم التطرق فيه والى عرض نتائج الدراسة وتحليلها، أما المطلب الثاني فسيتم فيه اختبار النموذج النظري للدراسة وفرضياته بناء على نتائج المعالجة الإحصائية لاختبار t للعينة الواحدة واختبار الانحدار الخطي البسيط.

المطلب الأول: صدق وثبات الاستبيان

قصد التأكد من مصداقية الاستبيان المعتمد في جمع البيانات الدراسة كمقياس لمتغيراتها. تم القيام بإجراء اختيار لقياس مدى ثبات فقراته وهو اختبار الفا كرونباخ ويشترط في هذا الاختبار أن تكون قيمة المعامل الفا كرونباخ محصورة

مابين (0) و (1) على إن تكون أدنى قيمة دالة على وجود الثبات في الاستبيان هي القيمة. ذلك على اعتبار انه كلما اقتربت قيمة المعامل من الواحد (1) كلما زاد ثبات فقرات الاستبيان.

فبالنسبة للدراسة الحالية فقد أظهرت النتائج المتحصل عليها والموضحة في الجدول:

الجدول رقم (2_2): نتائج اختبار صدق وثبات الاستبيان

محاور الاستبيان	عدد الفقرات	معامل الثبات (الفا كرونباخ)	معامل الصدق (الذاتي)
المحور الأول: الشمول المالي	10	0,456	0,675
المحور الثاني: الأداء المالي	06	0,674	0,820
الاستبيان ككل	16	0,596	0,772

المصدر: من إعداد الطالبة باعتماد على مخرجات برنامج spps

المطلب الثاني: عرض نتائج الدراسة: يتكون هذا المطلب من فرعين، حيث خصص الفرع الأول إلى تحديد اتجاه إجابات أفراد عينة الدراسة، بينما خصص الفرع الثاني للتحليل الوصفي لمحاور الدراسة مع تفسير نتائجها.

الفرع الأول: اتجاه إجابات عينة الدراسة:

بهدف معرفة اتجاه أفراد عينة الدراسة حول الأسئلة محاور الاستبيان فقد تم تحديد المتوسطات الحسابية لدرجات القياس ليكارت الخماسي المطبق في استبيان الدراسة وحصرها ضمن مجالات محددة ومن ثم تحديد التقييم الموافق لكل مجال على جدا، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (3_2) : مجالات المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت الخماسي وتقيمها

المستوى	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
الرمز	5	4	3	2	1
مجال المتوسط الحسابي	[5_4.21]	[4.2_3.41]	[3.4_2.61]	[2.6_1.81]	[1.8_1]
تقييم المتوسط الحسابي	مرتفع جدا	مرتفع	متوسط	ضعيف	ضعيف جدا

الفرع الثاني: التحليل الوصفي للبيانات الشخصية لإفراد العينة

تمثلت الخصائص الشخصية لأفراد العينة المدروسة في الجنس، العمر، الوظيفة، مدة تعاملك مع البنك.

وفيما يلي عرض النتائج المتحصل عليها من خلال تحليل الخصائص التي تم التوصل إليها من خلال إجابات أفراد العينة على استبيان الدراسة.

أولا: الجنس: حسب هذه الخاصية تم تفسير أفراد العينة إلى مجموعتين هما الذكور والإناث، والجدول الموالي يبين ذلك:

الجدول رقم (4_2): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب الجنس

الجنس	التكرار	النسبة %
ذكر	16	% 45.7
أنثى	19	54.3%
المجموع	**35**	**100%**

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن أكبر نسبة الأفراد المبحوثين كانت ممثلة بفئة الإناث حيث بلغ عددهم 19 فرد أي نسبة 54,3%، في حين عدد بلغ عدد الذكور 16 أي ما نسبته 45,7% وهذا ما يوضح الفئة الغالبة العاملة في البنوك بولاية تقرت هي من فئة الإناث.

ثانيا: العمر: حسب هذه الخاصية قسمت أفراد العينة إلى أربع مجموعات ممثلة بفئات عمرية مختلفة هي:

الفئة الأولى أعمارهم (اقل من 25)، الثانية أعمارهم (من 25 إلى 35)، الثالثة أعمارهم (من 35 إلى 45)، إما الفئة الربعة والأخيرة أعمارهم (أكثر من 45)، والجدول الموالي يبين التوزيع بحسب إجابات المبحوثين.

الجدول رقم (2_5): توزيع أفراد عينة الدراسة حسب العمر

العمر	التكرار	النسبة %
اقل من 25	7	20
من 25 الى 35	12	34.3
من 35 الى 45	11	31.4
اكثر من 45	5	14.3
المجموع	**35**	**100**

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يحقق الجدول أعلاه أن اكبر عدد من المستجوبين صنفوا ضمن الفئة العمرية (من 25 إلى 35) إذ قدر عددهم ب 12 فرد ما يعادل 34,3%، وتليها الفئة العمرية (من 35 إلى 45) في المرتبة الثانية بنسبة 31,4 %, واحتلت الفئة العمرية (اقل من 25) المرتبة الثالثة بنسبة 20 % , لتحل الأخير الفئة (أكثر من 45) المرتبة الأخيرة بنسبة هي الأضعف والتي قدرت ب 14,3% ومنه يمكن القول أن البنوك محل الدراسة تحتوى على فئة من الشباب يملكون المعرفة لاستيعاب فقرات الاستبيان ولإجابة عليها .

ثالثا: المستوى التعليمي: توزعت عينة الدراسة حسب الجنس على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (2_6): توزيع افراد عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ثانوي	4	11,4
ليسانس	10	28,6
ماستر	16	45,7
دراسات عليا	4	11,4
تكوين مهني	1	2,9
المجموع	**35**	**100**

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن اغلبيه عينة الدراسة كانت ضمن فئة (ماستر) بنسبة قدرت ب 45,7%، لتليها في المرتبة الثانية فئة (ليسانس) بنسبة قدرات ب 28,6%، وسجلت باقي الفئات منخفضة، ويلاحظ من خلال هذه النتائج أن البنوك تحوز على كفاءات جامعية علمية كبيرة يمكنها تقديم الإضافة والتطوير، ويكمن تفسير هذه النتائج بالنظر للمستويات العلمية التي تطلبها البنوك في مختلف مسابقات التوظيف التي تنظمها.

رابعا: الوظيفة: توزعت عينة الدراسة حسب الوظيفة على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (7_2): توزيع افراد عينة الدراسة حسب الوظيفة

الوظيفة	التكرار	النسبة%
موظف بالبنك	11	31,4
إطار إداري	5	14,3
زبون بالبنك	16	45,7
أخرى	3	8,6
المجموع	**35**	**100**

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن اغلبيه عينة الدراسة كانت من ضمن فئة وظيفة زبون البنك بنسبة قدرت ب 45,7% , لتليها المرتبة الثانية فئة موظف البنك بنسبة قدرت ب 31,4% , واحتلت الفئة إطار إداري المرتبة الثالثة بنسبة قدرت ب 14,3% , والأخيرة فئة أخرى بنسبة قدرت ب 8.6% , أي انه تم التركيز في هذه الدراسة على الموظفين بالبنوك التجارية وهذا إيجابي يخدم متطلبات هذه الدراسة .

خامسا: مدة تعاملك مع البنك: توزعت عينة الدراسة حسب مدة تعاملك مع البنك على النحو الموضح في الجدول التالي:

الجدول رقم (8_2): توزيع افراد عينة الدراسة حسب مدة تعاملك مع البنك

مدة تعاملك مع البنك	التكرار	النسبة%
اقل من سنة	9	25,7
من 1 الى 3 سنوات	16	45,7
أكثر من 3 سنوات	10	28,6
المجموع	**35**	**100**

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يتضح من الجدول أعلاه أن أغلبية عينة الدراسة كانت من ضمن فئة من (1 الى 3 سنوات) بنسبة قدرت ب 45,7 %، تليها المرتبة الثانية فئة (اكثر من 3 سنوات) بنسبة قدرت ب 28,6% , والأخيرة قدرت ب 25,7% , أي انه تم تركيز على فئة (من 1 الى 3 سنوات)

الفرع الثالث: التحليل الوصفي لمحاور الاستبيان: سيتم في هذا الفرع التطرق إلى عرض نتائج التحليل الوصفي لإجابات أفراد العينة حول أسئلة محاور الاستبيان، حيث يشمل التحليل قيم المتوسط الحسابي ولانحراف المعياري لكل عبارة وأيضا لكل محور، أن يكون تقييم تلك الإجابات بناء على الاتجاه العام لمجالات المتوسط الحسابي لمقياس ليكارت الثلاثي المتطرق إليها مسبقا، ومن ثم سوف يتم تفسير تلك النتائج.

أولا: تحليل عبارات المحور الأول (الشمول المالي في بنوك ولاية تقرت): يحتوي هذا المحور على عشرة (10) عبارات، وقد كانت نتائج المتوسط ولانحراف المعياري لكل عبارة بعد تحليل إجابات أفراد العينة كالتالي:

الجدول رقم (9_2): متوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الشمول المالي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
تعمل البنوك على نشر الثقافة المالية بين العملاء	1,685	0,676	ضعيف جدا
تسعى البنوك إلى تسهيل فتح الحسابات البنكية	1,971	0,706	ضعيف
توفر البنوك خدمات مصرفية لفئات المجتمع المختلفة	2,114	0,932	ضعيف
يقدم البنك دوريا بمراجعة الخدمات	2,285	1,177	ضعيف
تتمز الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك بسهولة والمرونة	2,264	1,0533	ضعيف
تعتبر تكلفة الخدمات التي يقدمها البنك مقبولة	2,257	0,980	ضعيف
ضعف الثقافة المالية يحد من انتشار الشمول المالي	3,228	1,002	متوسط
ارتفاع تكاليف الخدمات البنكية يؤثر على إقبال العملاء	2,371	0,972	ضعيف
نقص البنية التحتية الرقمية يعيق تطور الخدمات المالية	2,371	1,262	ضعيف
ضعف الثقة في الخدمات الالكترونية يقلل من استخدمها	2,000	1,028	ضعيف

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

نلاحظ من خلال نتائج الجدول أن متوسط كل العبارات محصور بين 1.685 و3,228، وهو يقع في فئة "ضعيف"، أي أن اتجاهات إجابات المستجيبين تميل بشكل عام إلى عدم الموافقة على هذه العبارات. هذا يعني أن البعد الذي تقيسه هذه العبارات يقيم من قبل أفراد العينة تقييما منخفضا نسبيا.

العبارة الأضعف على الإطلاق هي "تعمل البنوك على نشر الثقافة المالية بين العملاء" بمتوسط 1.685 (ضعيف جدا)، وهذا مؤشر مهم لأنه يعني أن أغلبية المستجيبين غير موافقين بشكل واضح وقاطع على أن البنوك تبذل جهدا كافيا في هذا الجانب التحسيسي/التوعوي، وهو أمر منطقي لأن التثقيف المالي غالبا مهمة ثانوية بالنسبة للبنوك مقارنة بأنشطتها التشغيلية.

في المقابل، العبارة الوحيدة التي خرجت عن هذا الاتجاه العام وحصلت على تقييم "متوسط" هي "ضعف الثقافة المالية يحد من انتشار الشمول المالي" بمتوسط 3.228، وهي أعلى عبارة في الجدول بفارق واضح عن باقي العبارات (الفارق يتجاوز 0.85 نقطة عن العبارة الأخرى). هذا يدل على أن المستجيبين متفقون نسبيا على وجود علاقة سببية بين ضعف الثقافة المالية وضعف الشمول المالي، أي أنهم يحملون "نقص الثقافة المالية" مسؤولية مباشرة عن ضعف الشمول المالي، بينما لا يحملون البنوك نفسها المسؤولية الكاملة عن هذا الضعف (بما أن عبارة دور البنك في نشر الثقافة جاءت ضعيفة جدا).

ثانيا: تحليل عبارات المحور الثاني الأداء المالي بولاية تقرت

يحتوي هذا المحور على ستة (6) عبارات ويمثل المتغير التابع في الدراسة (الأداء المالي) فيما يلي تقديم التحليل الوصفي لكل عبارة على حدي. وهو ما يوضحه الجدول أدناه.

الجدول رقم (10_2): المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لمحور الأداء المالي

العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه العام
يسعى البنك إلى تقليل التكاليف تشغيلية غير ضرورية والتي لا تساهم بشكل في تحسين الأداء	1,914	0,950	ضعيف
تساهم تحويلات المالية في تحسين الأداء البنك	2,085	0,817	ضعيف
يستخدم البنك نماذج وأساليب فعالة لقياس الأداء	2,342	0,968	ضعيف

تتوفر في البنك وحدة بحث وتطوير تعمل على خلق منتجات جديدة وتطوير المنتجات المالية	2,200	1,023	ضعيف
يقدم البنك للموظفين تحفيزات مادية ومعنوية نظيرة زيادة الأداء	2,514	1,147	ضعيف
يتوفر للموظفين مجال الإبداع ولابتكار في العمل	2,342	1,392	ضعيف

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

يظهر الجدول أعلاه نتائج إحصائية لمحور الأداء المالي، جاء المتوسط العام لجميع العبارات في هذا المحور يقارب محصور بين 1,914و2.514، وهو يقع بالكامل في فئة "ضعيف"، أي أن جميع العبارات الستة بلا استثناء حصلت على تقييم ضعيف من قبل أفراد العينة، على عكس الجدول السابق الذي تضمن عبارة واحدة خرجت إلى فئة "متوسط". هذا يدل على أن هذا المحور ينظر إليه بشكل أكثر تجانسا في الضعف، دون وجود نقطة قوة نسبية واحدة تتميز عن البقية بشكل كبير.

العبارة الأضعف هي "يسعى البنك إلى تقليل التكاليف التشغيلية غير الضرورية التي لا تساهم في تحسين الأداء" بمتوسط 1.914، وهي الأقرب إلى فئة "ضعيف جداً" ، هذا يعني أن المستجيبين يرون أن البنك لا يبذل جهدا كافيا وملموسا في ترشيد تكاليفه التشغيلية بما يخدم الأداء.

في المقابل، العبارة الأعلى نسبيا هي "يقدم البنك للموظفين تحفيزات مادية ومعنوية نظير زيادة الأداء" بمتوسط 2.514، وهي الأقرب إلى الحد الأدنى لفئة "متوسط" (2.61) دون أن تصل إليه. هذا يشير إلى أن جانب الحوافز، وإن كان لا يزال يصنَف ضعيفا، هو الأقل سلبية في نظر المستجيبين مقارنة ببقية الجوانب.

المطلب الثاني: اختبار نموذج الدراسة

للتأكد من وجود علاقة بين المتغيرات الدراسة يتم دراسة علاقة بين المتغير المستقل والمتغير التابع، وذلك من خلال تقدير العلاقة بين المتغيرين بحيث نقوم باختبار فرضيتين إحصائيتين هما:

H0 _ لا يوجد اثر موجب ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري بولاية تقرت عند مستوى معنوية 5%

H1_ يوجد اثر موجب ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري بولاية تقرت عند مستوى معنوية 5%

الجدول رقم (11_2): اختبار anova لمعنوية النموذج

البند	مجموع المربعات sc	درجة الحرية Ddi	متوسط المربعات Cm	المحسوبة F	مستوى الدلالة Sig
الانحدار	0,439	1	0,439	1,017	0,321
الخطأ المعياري	14,239	33	0,431	_	_
الإجمالي	14,678	34	_	_	_

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

النتائج في الجدول تشير بوضوح إلى عدم معنوية النموذج: قيمة F المحتسبة بلغت 1.017 بمستوى دلالة (Sig) يساوي 0.321، وهي قيمة أكبر بكثير من العتبة المعتمدة عادة (0.05). هذا يعني أننا لا نملك دليلا إحصائيا كافيا لرفض الفرضية الصفرية، وبالتالي يمكن القول بثقة أن متغير الشمول المالي، في هذا النموذج وبهذه العينة، لا يفسر التباين في الأداء المالي بشكل معنوي إحصائيا.

الجدول رقم (12_2): متواختبار معاملات الانحدار لنموذج الدراسة

المتغير	معمل الانحدار B	الخطأ المعياري	معامل الانحدار المعياري Beta	المحسوبة T	الدلالة إحصائية Sig
الثابت	1,684	0,556	_	3,029	0,005
الشمول المالي	0.256	0.254	0,173	1,008	0,321
معامل الارتباط بيرسون		0,133	معامل التحديد R square		0,18

المصدر: اعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج spss

توضح نتائج التقدير أن معامل التحديد R^2 بلغ 0.18 أي أن متغير الشمول المالي يفسر فقط نحو 18% من التباين الحاصل في الأداء المالي، بينما تبقى نسبة 82% من هذا التباين غير مفسَّرة بهذا النموذج، أي ناتجة عن متغيرات أخرى لم تدرج فيه، هذه نسبة تفسيرية ضعيفة جدا، بل ضعيفة إلى درجة يمكن اعتبارها قريبة من العدم عمليا. ولو حسب معامل التحديد المعدَل (Adjusted R^2) بالاعتماد على درجات الحرية (n=35، حيث إجمالي درجات الحرية = 34)، فستكون قيمته

قريبة جدا من الصفر (حوالي 0.0005)، مما يؤكد أن النموذج بصيغته الحالية لا يضيف أي قوة تفسيرية تذكر بعد تصحيح أثر عدد المتغيرات.

معادلة الانحدار المقدرة من الجدول هي: الأداء المالي = 1.684 + 0.256 × (الشمول المالي)

بالنظر إلى معامل الحد الثابت (Constant)، نجده يساوي 1.684 بخطأ معياري 0.556، وقيمة t تساوي 3.029 بمستوى دلالة 0.005، وهي قيمة معنوية إحصائيا عند مستوى 1%. هذا يعني أن هناك مستوى أساسيا ثابتا من الأداء المالي (حوالي 1.684 على مقياس الدراسة) موجود بشكل مستقل عن مستوى الشمول المالي، وهو معنوي إحصائيا، أي لا يمكن اعتباره صفرا عشوائيا.

أما معامل المتغير المستقل "الشمول المالي" نفسه، فقد بلغ 0.256 بخطأ معياري مرتفع نسبياً (0.254)، وهذا الخطأ المعياري الكبير مقارنة بقيمة المعامل نفسه هو ما أدى إلى قيمة t منخفضة (1.008) ومستوى دلالة غير معنوي (0.321، وهو أكبر من 0.05 بكثير). هذا يعني عمليا أننا لا نستطيع الجزم بأن العلاقة الموجبة الظاهرة بين الشمول المالي والأداء المالي (Beta = 0.173، أي علاقة موجبة وضعيفة) هي علاقة حقيقية في المجتمع الأصلي للدراسة؛ فقد تكون ناتجة عن الصدفة في توزيع بيانات العينة فقط. القيمة المعيارية لمعامل بيتا (0.173) نفسها تؤكد ضعف قوة العلاقة حتى لو افترضنا معنويتها، إذ إنها أقل من العتبة التي تعتبر تقليديا علاقة متوسطة القوة (غالباً 0.30 فما فوق). إذا من هذه النتائج يمكننا اتخاذ القرار أنه لا يوجد اثر موجب ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري بولاية تقرت عند مستوى معنوية 5%

من الناحية الاقتصادية، يفيد النموذج، لو كان معنوياً، بأن كل زيادة بمقدار وحدة واحدة في مستوى الشمول المالي ترتبط بزيادة قدرها 0.256 وحدة في الأداء المالي للبنك، أي أن أثر الشمول المالي على الأداء، حتى لو وجد، يكون أثرا هامشيا وضعيف الحجم اقتصاديا (Effect Size صغير جدا). إلا أن المشكلة الجوهرية هنا ليست في حجم الأثر فقط، بل في عدم معنويته الإحصائية، وهذا له دلالة اقتصادية مهمة: لا يمكن الاستناد إلى هذه النتيجة لبناء سياسة أو قرار استراتيجي يفترض أن تحسين الشمول المالي سيؤدي بالضرورة إلى تحسن قابل للقياس في الأداء المالي للبنك، على الأقل بناء على هذه العينة وبهذا الشكل من النموذج.

هذه النتيجة تتسق فعليا مع ما لاحظناه في الجدولين الوصفيين السابقين: فقد أظهرت تلك الجداول أن أغلب عبارات الشمول المالي والثقافة المالية كانت في مستوى "ضعيف"، وأن العبارة الخاصة بالعلاقة السببية بين ضعف الثقافة المالية وضعف الشمول المالي كانت الأعلى تشتتا نسبيا، كما أن عبارات الأداء (كالحوافز والإبداع) شهدت تشتتا مرتفعا جدا في الآراء. هذا التشتت الكبير على مستوى العبارات الفردية ينعكس منطقيا في ضعف العلاقة الخطية الكلية

بين المتغيرين المجمعين (الشمول المالي والأداء المالي)، لأن عدم تجانس آراء المستجيبين يقلل من قوة أي علاقة خطية يمكن استخلاصها إحصائيا.

كذلك، من الناحية المنهجية، يجب الانتباه إلى أن حجم العينة صغير نسبيا (n=35، وفقا لدرجات الحرية الكلية 34)، وهذا يحد من القوة الإحصائية (Statistical Power) للاختبار، أي أن النموذج قد يفشل في رصد علاقة ضعيفة إلى متوسطة فعلية حتى لو كانت موجودة في الواقع، بسبب صغر حجم العينة وحده، وليس بالضرورة بسبب انعدام العلاقة فعليا.

خلاصة الفصل:

النموذج، كما هو مطروح، غير صالح إحصائيا للاستدلال على وجود علاقة معنوية بين الشمول المالي والأداء المالي F=1.017، Sig=.321، R^2≈18%، والمعامل الوحيد المعنوي في النموذج هو الحد الثابت فقط. هذا يستدعي، إذا كان الهدف هو إثبات أو نفي هذه الفرضية البحثية، إعادة النظر في النموذج من خلال خيارات مثل: زيادة حجم العينة لتحسين القوة الإحصائية، إدراج متغيرات وسيطة أو ضابطة أخرى ظهرت في الجداول السابقة (كالكفاءة التشغيلية والبنية التحتية الرقمية)، أو إعادة فحص مدى ثبات وصدق مقياس الشمول المالي المستخدم في الاستبيان، إذ أن التشتت المرتفع الذي رصدناه في عبارات هذا المتغير في الجداول الوصفية قد يكون من أسباب ضعف العلاقة الظاهرة هنا.

الخاتمة

يلعب البنك دورا محوريا في دعم التنمية الاقتصادية وتعبئة الاستثمارات والمدخرات. ومع التطورات الهيكلية المتسارعة في القطاع المصرفي العالمي، اثبتت التجارب الدولية أهمية الشمول المالي كركيزة أساسية لتعزيز الاستقرار والنمو الاقتصادي، ورفع الكفاءة المالية، فضلا عن تحسين المستوى المعيشي للمجتمع وخاصة الفقراء.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول اثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لبنك الوطني الجزائري بولاية تقرت ، ودراسة مفاهيم الشمول المالي وابعاده وفعالية مؤشرات قياسه ، ودراسة قبول مبادئ الشمول المالي ومدى تأثيرها على الأداء المالي للبنك ، حيث تناول الموضوع فصلين ، فصل للأسس والادبيات النظرية وفصل للدراسة التطبيقية وذلك باستخدام المنهج الوصفي وبعض البرامج الإحصائية في الجانب التطبيقي.

وللوقوف على مدى تأثير الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنك تم تطبيق الدراسة على عينة واحدة وهي البنك الوطني الجزائري وهذا بالاعتماد على أداة الاستبيان من خلال عرض وتحليل إجابات العينة حول الدراسة. توصلنا الى استخلاص النتائج التالية :

نتائج الدراسة

لمعالجة إشكالية الدراسة قد تم طرح الفرضية الرئيسية، وبعد الدراسة تبين مجموعة من النتائج، والتي تمكننا من نفي او اثبات صحة الفرضية. وفيما يلي توصلنا الى استخلاص النتائج التالية:

_ لا يوجد اثر موجب ذو دلالة إحصائية للشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنك الوطني الجزائري بولاية تقرت عند مستوى معنوية 5%

_تم تأكيد الفرضية من خلال الفصل الثاني حسب إجابات عينة الدراسة، حيث وجدنا أنه لا توجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي في تحسين الأداء المالي لبنك الوطني الجزائري بولاية تقرت، عن طريق تقدير النموذج.

_ تواجه الجزائر مجموعة من الصعوبات في مواجهة وتجسيد الشمول المالي.

التوصيات

على الضوء النتائج المتوصل اليها يمكن طرح بعض الفرضيات :

_ضرورة ابتكار أدوات حديثة ذات تكلفة منخفضة لإيصال الخدمات لكافة فئات المجتمع، ولاسيما ذات الدخل المحدود والنساء والشباب الذين يساهمون في تحقيق الشمول المالي.

_دعم التثقيف المالي ونصر الوعى المالي من خلال دمج الثقافة المالية، واشتراك القطاع الخاص الى جانب القطاع العام لتعزيز الشمول المالي .

_ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية بالاخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدة على ادراك حقوقهم ومسؤولياتهم .

_العمل على انشاء وتطوير قنوات إضافية للخدمات المالية التقليدية، باستخدام التكنولوجيا الحديثة ، مع متابعة المخاطر التي قد تنشا عنها بهدف الوصول الى كافة أطياف المجتمع .

_ أهمية ادراج الشمول المالي كهدف استراتيجي جديد للحكومة.

_ معالجة المعيقات التي تواجهها الجزائر في محال الشمول المالي

_ ضرورة الاعتماد على أساليب فعالة لقياس الأداء المالي من اجل الوقوف على نقاط القوة لتعزيزها و اكتشاف نقاط الضعف ومعالجتها.

افاق الدراسة

من خلال تحليلنا لجوانب الموضوع تبين لنا وجود بعض النقاط تستدعي فتح أبواب وافاق علمية جديدة تتبع للغير البحث والتوسع فيها وهي كالتالي :

_دراسة الشمول المالي باستخدام احدى الطرق الكمية.

_دراسة تأثير الرقابة المصرفية على الاستبعاد المالي في البنوك الجزائرية

_البطاقات الالكترونية وتأثيرها على الأداء المالي .

_العمل على نشر الوعى المصرفي بين العملاء .

_ أهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي في الجزائر.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المراجع والملاحق

1_ اية عادل محمود، مجلة الدراسات المالية والتجارية، العدد الثالث _2021

2_ المؤلف المرسل: عمر عبو. مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد07/ العدد: 01(2023) ص172_191

3_ رفيقة صباغ، سليمة غرزي، الشمول المالي فالعالم العربي ... واقع وافاق، مجلة ابعاد الاقتصادية، الجلد 10، العدد 02، جامعة محمد بوقرة، بومرداس، الجزائر،2020، ص 515

4_ يسر برانية، رامي عبيد، الشمول المالي في الدول العربية والجهود والسياسات والتجارب، صندوق النقد العربي، ابوظبي_ دولة الامارات 2019, ص08.

5_ حسين الوادي، اقتصاديات البنوك التجارية، دار المسيرة، عمان، 2013، ص 177

6_ محمد فاتح، الصريفة الالكترونية، دار النفائس، عمان، 2017، ص 132

7_ خالد امين عبد الله، تكنولوجيا المعلومات في البنوك، دار وائل، عمان ،2016، ص118

8_ لجنة بازل للرقابة المصرفية، مقررات بازل، بنك التسويات الدولية، 2011

9_ محمد عبد العزيز العجلوني، إدارة المخاطر المصرفية، دار الحامد، عمان، 2015، ص 208

10_ احمد عبد الرحمان، الإدارة المصرفية الحديثة، دار صفاء، عمان، 2014، ص 94

11_ عبد المطلب عبد الحميد، السياسات النقدية والمصرفية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص 201

12_ محمد صالح الحناوي، إدارة وتحليل المؤسسات المالية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2014، ص211

13_ حسين الوادي واخرون، النقود والمصاريف .دار المسيرة، عمان، 2013، ص233

14_ عبد المطلب عبد الحميد، اقتصاديات النقود والبنوك، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2012، ص 141

15_ سمير عبد الحميد رضوان، إدارة البنوك التجارية، دار الفكر الجامعي الإسكندرية، 2014، ص185

16_ حسين الوادي واخرون، إدارة البنوك الحديثة، دار المسيرة، عمان، 2014، ص 121

17_ خالد امين عبد الله، التحليل المالي لأغراض التقييم واتخاد القرارات، دار وائل للنشر، عمان، 2012، ص103

18_ احمد نور، إدارة المؤسسات المالية والمصرفية، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2011، ص 97

19_ بشير العلاق، الإدارة المصرفية الحديثة، دار البازوري، عمان، 2015، ص 156

20_ محمد مطر، الاتجاهات الحديثة في التحليل المالي والائتماني، دار وائل للنشر، عمان، 2013، ص 45

21_ عبد الغفار حنفي، الإدارة المالية المعاصرة، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2015، ص 72

22_ يوسف قريشي، التحليل المالي للمؤسسات الاقتصادية، دار السيرة عمان، 2016، ص 88

23 _https//www.Tehbuwsinessgq. Com/5_ challenges_to_financial_inclusion/

24 _https//www. Scirp.Org/journal/paperinformation ? paperid=86118

https//www.epw.in/journal/2006/41/h_t_parekh_finance_columns/financial_inclusion_issues_and_challanges.html _ 25

الملحق رقم:01

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية

وزارة التعليم والبحث العلمي

المركز الجامعي ايليزي المقاوم الشيخ امود بن مختار

معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبية

تخصص: محاسبة ومالية

أخي الكريم أختي الكريمة

في إطار تحضير لإعداد مذكرة تخرج ماستر على مستوى معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، نضع بين أيديكم هذا الاستبيان الذي يهدف إلى معرفة آرائكم حول موضوع: **أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك** لذا نرجو من سادتكم تقديم المساعدة في إتمام هذه الدراسة من خلال الإجابة على العبارات بوضع علامة (+) في الخانة المناسبة.

كما نحيطك علما بأن اجابتكم ستعامل بشكل سري ولغاية البحث العلمي فقط.

تقبلوا منا فائق الشكر، الاحترام والتقدير على تعاونكم.

معلومات عامة

المحور الأول: المعلومات الشخصية

يرجى وضع علامة (+) امام الإجابة المناسبة علما ان المعلومات ستستخدم لأغراض البحث العلمي فقط.

1- **الجنس:** ذكر ☐ أنثى ☐

2- **العمر:** أقل من 25 ☐ من 25 الى 35 ☐ من 35 إلى 45 ☐ أكثر من 45 ☐

المستوى التعليمي: ثانوي ☐ ليسانس ☐ ماستر ☐ دراسات عليا ☐ تكوين مهني ☐

3- **الوظيفة: موظف بالبنك** ☐ إطار إداري ☐ زبون بالبنك ☐ أخرى ☐

4- **مدة تعاملك مع البنك (سنوات الخبرة):** أقل من سنة ☐ من 1الى 3 سنوات ☐ أكثر من 3 سنوات ☐

المحور الثاني: الشمول المالي

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	تعمل البنوك على نشر الثقافة المالية بين العملاء					
2	تسعى البنوك إلى تسهيل فتح الحسابات البنكية					
3	توفر البنوك خدمات مسرفيه لفئات المجتمع المختلفة					
4	يقوم البنك دوريا بمراجعة الخدمات					
5	تتمز الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك بسهولة والمرونة					
6	تعتبر تكلفة الخدمات التي يقدمها البنك مقبولة					
7	ضعف الثقافة المالية يحد من انتشار الشمول المالي					
8	ارتفاع تكاليف الخدمات البنكية يؤثر على اقبال العملاء					
9	نقص البنية التحتية الرقمية يعيق تطور الخدمات المالية					
10	ضعف الثقة في الخدمات الالكترونية يقلل من استخدامها					

المحور الثالث: الأداء المالي

رقم	العبارة	موافق بشدة	موافق	محايد	غير موافق	غير موافق بشدة
1	يسعى البنك إلى تقليل التكاليف تشغيلية غير ضرورية والتي لا تساهم بشكل في تحسين الأداء					
2	تساهم التحويلات المالية في تحسين الأداء البنوك					
3	يستخدم البنك نماذج وأساليب فعالة لقياس الأداء					

4	تتوفر في البنك وحدة بحث وتطوير تعمل على خلق منتجات جديدة وتطوير المنتجات الحالية					
5	يقدم البنك للموظفين تحفيزات مادية ومعنوية نظيرة زيادة الأداء					
6	يتوفر للموظفين مجال الابداع والابتكار في العمل					

الملحق رقم 02: نتائج متغيرات الجنس

ماهو جنسك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ذكر	16	45.7	45.7	45.7
	أنثى	19	54.3	54.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 03: نتائج متغيرات العمر

ماهو عمرك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من25	7	20.0	20.0	20.0
	من25الى35	12	34.3	34.3	54.3
	من35الى45	11	31.4	31.4	85.7
	أكثر من 45	5	14.3	14.3	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 04: نتائج متغيرات مستوى التعليمي

ماهو مستواك التعليمي؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	ثانوي	4	11.4	11.4	11.4
	لِيسانس	10	28.6	28.6	40.0
	ماستر	16	45.7	45.7	85.7
	دراسات عليا	4	11.4	11.4	97.1
	تكوين مهني	1	2.9	2.9	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 05: نتائج متغيرات الوظيفة

ماهي وظيفتك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	موظف بالبنك	11	31.4	31.4	31.4
	إطار إداري	5	14.3	14.3	45.7
	زبون بالبنك	16	45.7	45.7	91.4
	أخرى	3	8.6	8.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

الملحق رقم 06: نتائج متغيرات مدة تعاملك مع البنك

كم مدة تعاملك مع البنك؟

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من سنة	9	25.7	25.7	25.7
	من1الى3سنوات	16	45.7	45.7	71.4
	أكثر من3 سنوات	10	28.6	28.6	100.0
	Total	35	100.0	100.0	

المحلق رقم07: نتائج متغيرات لعبارات المحور الأول: الشمول المالي

Statistiques descriptives

	N	Moyenne	Ecart type
تعمل البنوك على نشر الثقافه الماليه بين العملاء؟	35	1,6857	,67612
تسعى البنوك إلى تسهيل فتح الحسابات البنكيه؟	35	1,9714	,70651
توفر البنوك خدمات مسرفيه لفئات المجتمع المختلفه؟	35	2,1143	,93215
يقوم البنك دوريا بمراجعه الخدمات؟	35	2,2857	1,17752
تتميز الخدمات الماليه المقدمه من طرف البنك بسهوله والمروده؟	34	2,2647	1,05339
تعتبر تكلفه الخدمات التي يقدمها البنك مقبوله؟	35	2,2571	,98048
ضعف الثقافه الماليه يحد من انتشار الشمول المالي؟	35	3,2286	1,00252
ارتفاع تكاليف الخدمات البنكيه يؤثر على اقبال العملاء؟	35	2,3714	,97274
نقص البنيه التحتيه الرقميه يعيق تطور الخدمات الماليه؟	35	2,3714	1,26225
ضعف الثقه في الخدمات الالكترونيه يقلل من استخدامها؟	35	2,0000	1,02899
الشمول المالي	35	1,8429	,65047
N valide (liste)	34		

الملحق رقم 08: نتائج متغيرات لعبارات المحور الثاني : الأداء المالي

Statistiques

		يسعى البنك إلى تقليل التكاليف تشغيليه غير ضروريه والتي لا تساهم بشكل في تحسين الأداء؟	تساهم التحويلات الماليه في تحسين الأداء البنوك؟	يستخدم البنك نماذج وأساليب فعاله لقياس الأداء؟	يتوفر في البنك وحده بحث وتطوير تعمل على خلق منتجات جديده وتطوير المنتجات الحاليه؟	يقدم البنك للموظفين تحفيزات ماديه ومعنويه تطيره زياده الأداء؟	يتوفر للموظفين مجال الإبداع والابتكار في العمل؟
N	Valide	35	35	35	35	35	35
	Manquant	0	0	0	0	0	0
Moyenne		1.9143	2.0857	2.3429	2.2000	2.5143	2.3429
Ecart type		.95090	.81787	.96841	1.02326	1.14716	1.39205

الملحق رقم 09: نتائج متغيرات الفا كرونباخ للمحور الأول

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,456	10

الملحق رقم10: نتائج ألفا كرونباخ للمحور 2

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,674	6

الملحق رقم11: نتائج ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,620	15

الملحق رقم12: نتائج اختبار الفرضيات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,173[a]	,030	,000	,65688

a. Prédicteurs : (Constante), الشمول المالي

ANOVA[a]

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,439	1	,439	1,017	,321[b]
	de Student	14,239	33	,431		
	Total	14,678	34			

a. Variable dépendante : الأداء المالي

b. Prédicteurs : (Constante), الشمول المالي

Coefficients[a]

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		
		B	Erreur standard	Bêta	t	Sig.
1	(Constante)	1,684	,556		3,029	,005
	الشمول المالي	,256	,254	,173	1,008	,321

a. Variable dépendante : الأداء المالي