



جامعة أحمد زبانة - غليزان

كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم الاقتصادية



مذكرة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة ماستر أكاديمي في العلوم الاقتصادية
تخصص: اقتصاد نقدي ومالي

أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية:

دراسة تحليلية - لبنك BNA وكالة واد رهيو - ولاية غليزان

**The impact of financial inclusion on the financial
performance of commercial Banks:**

An analytical study of the -BNA Oued Rhiau-

من إعداد الطالب (ين):

تحت اشراف:

خيشر عبير

د. بن زعمة سليمة

بن كحلة كريمة

أعضاء لجنة المناقشة:

رئيسا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر (أ)	د. غوال نادية
مشرفا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر (أ)	د. بن زعمة سليمة
مناقشا	جامعة غليزان	أستاذ محاضر (أ)	د. بسويح منى

السنة الجامعية: 2025/2024

شكر وتقدير



بسم الله الرحمن الرحيم، الحمد لله الذي وفقنا ويسر لنا سبل العلم والمعرفة، والصلاة والسلام على أشرف المرسلين سيدنا محمد وعلى آله وصحبه أجمعين.

نتقدم نحن الطالبتان خيثر عبير وين كحلة كريمة، بخالص الشكر والتقدير لكل من ساهم في إنجاز هذه المذكرة، ووقف الى جانبنا خلال مشوارنا الأكاديمي.

نود ان نعبر عن امتناننا العميق لأستاذتنا الفاضلة بن زعمة سليمة التي لم تبخل علينا بعلمها وتوجيهاتها السديدة، وكانت لنا خير داعمة طيلة مراحل المذكرة، فلها منا كل الشكر والعرفان.

كما نتوجه بجزيل الشكر الى أساتذتنا الكرام في قسم العلوم الاقتصادية، على ما قدموه لنا من علم ومعرفة، وما زرعوه من قيم أكاديمية ومهنية.

ولا يسعنا إلا ان نخص بالشكر عائلاتنا الكريمة التي ساندتنا في كل لحظة، ووفرت لنا كل الظروف المناسبة لمواصلة دراستنا بكل جد واجتهاد. دعمهم كان ومازال الحافز الأكبر لنا للمضي قدما وتحقيق اهدافنا.

كما نشكر كل من مد لنا يد العون ولو بكلمة تشجيع او نصيحة صادقة خلال هذا المشوار العلمي. وختاماً، نقول وراء كل بحث ناجح قصة تعب وسهر، وسند من أهل وأحبة. شكرنا العميق لكل من كان

سببا في وصولنا إلى هذه اللحظة دامت أفراحكم

و الحمد لله رب العالمين



الإهداء

بسم الله الرحمن الرحيم والصلاة والسلام على أشرف المرسلين.

في البداية نشكر الله عز وجل أولا وأخيرا له الحمد وله الفضل، ما كنا نفعل لولا فضل الله، فالحمد لله عند البدء وعند الختام، الحمد لله ما انتهى درب ولا ختم سعي الا بفضلها، الحمد لله على التمام وعلى لذة الإنجاز ها هي السنين قد انطوت وتعب الأيام قد زال وها نحن اليوم اما حلمنا نقف بكل شموخ ونعبر بإنجازنا وفخرنا لأنفسنا لما نحن عليه بكل حب نهدي هذا التخرج إلى كل من سعى معنا لإتمام هذه المسيرة دتمم لنا سندا لا عمر له. ونهدي هذا التخرج إلى من تربيتنا على أيديهم ومن علمونا القيم والمبادئ إلى من كانوا لنا سندا وعونا عند الشدائد، ابائنا الأعزاء الاحياء منهم والاموات رحمهم الله. وإلى من أضاءوا في ليالي العتمة طريقنا ان نحقق طموحاتنا ونخلق في اعلى المراتب إلى من سهروا وساندو وكافحوا دوما من أجل ان يرونا نتوج قلادة شرف التخرج، امهاتنا العزيزات أطال الله في أعمارهم.

وإلى جميع اساتذتنا الكرام لمن لم يتوانوا في مد يد العون لنا، نهدي لكم ثواب هذا النجاح والتخرج فقد كنتم على الدوام ملهمينا فعلى خطاكم نسير وبعلمكم نفتدي وبكم يعقد العزم والقوة للخوض في ميادين العلم والحياة بعد التوكل على الله سبحانه وتعالى فجزاكم الله كل خير ها نحن هنا يا أصدقائي قد وصلنا لليوم المنتظر، اليوم الذي بكينا كثيرا في انتظاره ها هو اليوم الذي سيذهب كل منا ليشق طريقه نحو حياة أخرى، طريقا ضحكنا وبكينا فيه معا، طريقا تشاركنا فيه معاناتنا إلى ان وصلنا مبتغانا فالحمد لله كثيرا الحمد لله الذي جمعنا بكم والحمد لله الذي أَلَفَ بين قلوبنا والحمد لله على الأيام التي قضيناها معا بفرحها وحزنها سنشتاق لكل لحظة عشناها برفقتكم ممتنان لكل ذكرى جميلة جمعتنا ونعتذر عن كل كلمة قد بدرت منا عن كل كلمة قد آلمت أي واحدة منكم بغير قصد نسأل الله تعالى ان يحقق أمانينا جميعا وأن يرزقنا القوة لإكمال هذا الطريق سائرين فيه نحو أحلامنا ومحققين لأهدافنا العالوية. والسلام عليكم ورحمة الله وبركاته

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تحليل أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية، وذلك من خلال الاعتماد على المنهج الوصفي في التعريف بمتغيرات الدراسة من الجانب النظري، أما الدراسة الميدانية فقد تم الاعتماد على المنهج التحليلي باستخدام الاستبيان كأداة رئيسية لجمع المعلومات الخاصة بموضوع البحث حيث تم توزيعها على عينة من موظفي البنك ، وتم تحليل ومناقشة النتائج واختبار صدق الفرضيات عن طريق برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية، حيث توصلنا في الأخير إلى وجود أثر إيجابي ذو دلالة احصائية لتعزيز الشمول المالي على الأداء المالي، مما يؤكد أهميته في تطوير القطاع المصرفي.

كلمات مفتاحية: الشمول المالي، الأداء المالي، الخدمات المالية، مؤشرات الربحية، التثقيف المالي.

Abstract:

This study aims to analyze the impact of financial inclusion on the financial performance of commercial banks, The research adopts a descriptive approach to define the study's theoretical variables, while the field study relies on an analytical methodology using questionnaires as the primary data collection tool. These questionnaires were distributed to a sample of bank employees. The collected data was analyzed and hypotheses tested using the Statistical Package for the Social Sciences. The findings ultimately revealed a statistically significant positive impact of enhancing financial inclusion on financial performance, confirming its crucial role in developing the banking sector.

Keywords: financial inclusion, financial performance, financial services, profitability indicators, financial literacy.

فهرس المحتويات

أ الشكر والتقدير:
ب الإهداء
ج الملخص:
د فهرس المحتويات
ز قائمة الجداول:
ط قائمة الأشكال:
ي قائمة الاختصارات:
ل قائمة الملاحق:
2 الفصل الأول: مقدمة عامة
5 الفصل الثاني: الإطار النظري والدراسات السابقة
6 1. تمهيد
7 2. الإطار النظري للشمول المالي
7 1.2 نشأة الشمول المالي
7 2.2 تعريف الشمول المالي
8 3.2 أهمية الشمول المالي
9 4.2 أبعاد الشمول المالي
10 5.2 أهداف الشمول المالي
11 6.2 آليات تعزيز الشمول المالي
12 7.2 كفاءة الخدمات المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي
12 8.2 التحديات التي تعيق التوسع في الشمول المالي
13 3. الإطار النظري للأداء المالي
13 1.3 مفهوم الأداء المالي

14 2.3 أهمية الأداء المالي
14 3.3 أهداف الأداء المالي
15 4.3 العوامل المؤثرة على الأداء المالي
16 5.3 أبعاد الأداء المالي
17 6.3 مؤشرات قياس الأداء المالي
18 4. علاقة الشمول المالي بالأداء المالي
19 5. الدراسات السابقة وتميز الدراسة الحالية
19 1.5 الدراسات السابقة
21 2.5 تميز الدراسة الحالية
22 6. خلاصة الفصل
23 الفصل الثالث: الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات
24 1. تمهيد
25 2. الإطار المنهجي للدراسة الميدانية
25 1.2 التعريف بميدان الدراسة
27 2.2 مجتمع وعينة الدراسة
27 3.2 ادوات جمع البيانات
30 4.2 متغيرات الدراسة
30 5.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة
31 6.2 ثبات وصدق الدراسة
36 3. عرض نتائج الدراسة
36 1.3 الوصف الاحصائي المتعلق بقسم البيانات الشخصية
40 2.3 الاختبارات والنتائج الخاصة بفرضية الدراسة
44 4. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج
44 1.4 متغيرات الدراسة

44 مناقشة الفرضيات 2.4
50 خلاصة الفصل 5
52 الفصل الرابع: الخاتمة، النتائج والمقترحات
54 قائمة المراجع:
59 قائمة الملاحق:

فهرس الجداول

الصفحة	عنوان الجدول	رقم الفصل - رقم الجدول
28	توزيع الفقرات على فقرات المتغير المستقل (الشمول المالي)	الجدول رقم (1.3)
28	توزيع الفقرات على فقرات المتغير التابع (الأداء المالي)	الجدول رقم (2.3)
29	طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية	الجدول رقم (3.3)
31	نتائج اختبار قيم ثبات الدراسة "معامل الثبات ألفا-كرونباخ"	الجدول رقم (4.3)
33	معاملات الارتباط بين فقرات الشمول المالي والدرجة الكلية للمحور	الجدول رقم (5.3)
34	معاملات الارتباط بين فقرات الشمول المالي والدرجة الكلية للمحور	الجدول رقم (6.3)
35	التوزيع الطبيعي	الجدول رقم (7.3)
36	توزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (8.3)
37	توزيع عينة الدراسة حسب العمر	الجدول رقم (9.3)
37	توزيع عينة الدراسة حسب المستوي التعليمي	الجدول رقم (10.3)
38	توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	الجدول رقم (11.3)
39	توزيع عينة الدراسة حسب المنصب	الجدول رقم (12.3)
39	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات الشمول المالي	الجدول رقم (13.3)

42	نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات الأداء المالي	الجدول رقم (14.3)
45	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الشمول المالي والأداء المالي	الجدول رقم (15.3)
46	نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الشمول المالي والأداء المالي	الجدول رقم (16.3)
47	تحليل التباين الأحادي لمعرفة إذا يوجد فروق لشمول المالي على الأداء المالي	الجدول رقم (17.3)

فهرس الأشكال

الصفحة	عنوان الشكل	رقم الفصل - رقم الشكل
26	الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري وكالة وادي رهيو	الشكل رقم (1.3)
30	العلاقة بين متغيرات الدراسة	الشكل رقم (2.3)
36	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الشكل رقم (3.3)
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	الشكل رقم (4.3)
37	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (5.3)
38	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة	الشكل رقم (6.3)
39	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المنصب	الشكل رقم (7.3)
44	النموذج الافتراضي للدراسة القياسية	الشكل رقم (8.3)

قائمة الاختصارات

المصطلح باللغة الإنجليزية	المصطلح باللغة العربية	الاختصار
National Bank Of Algeria	البنك الوطني الجزائري	BNA
Statistical Package for The Social Sciences	برنامج الحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية	SPSS
Financial Technology	التكنولوجيا المالية	Fintech
Return On Assets	العائد على الأصول	ROA
Return On Equity	العائد على حقوق الملكية	ROE
Economic value added	القيمة الاقتصادية المضافة	EVA
Market Value Added	القيمة السوقية المضافة	MVA
Nonlinear Least Squares	نموذج المربعات الصغرى غير الخطي	NLS
Autoregressive Moving Average	نموذج الانحدار الذاتي والمتوسط المتحرك	ARMA
Alliance For financial inclusion	تحالف الشمول المالي	AFI
Consultative Group to Assist poor	المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء	CGAP
Issued For Construction	مؤسسة التمويل الدولية	IFC
Organization For Economic Co-	منظمة التعاون الاقتصادي والتنمية	OECD

operation and Development		
International Network on Financial Education	الشبكة الدولية للتثقيف المالي	INFE

قائمة الملحق

الصفحة	العنوان	رقم الملحق
59	محتوى الاستبيان	01
62	نتائج التحليل الإحصائي وفق برنامج SPSS V 22	02

الفصل الأول

مقدمة عامة

1. تمهيد

شهد العالم خلال العقود الأخيرة طفرة تكنولوجية هائلة أعادت تشكيل النظام الاقتصادي الدولي، وفتحت آفاقاً جديدة أمام التعاملات المالية والنقدية. وقد أدى تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات إلى ظهور مفاهيم جديدة في مجال الاقتصاد، كان من أبرزها مفهوم الشمول المالي، الذي أصبح محط اهتمام واسع على المستويين النظري والتطبيقي. يعكس الشمول المالي قدرة الأفراد والوحدات الاقتصادية على الوصول إلى خدمات مالية متنوعة ومبتكرة، تتميز بالجودة واليسر والتكلفة المناسبة، مع ضمان حماية حقوق المستفيدين ومساعدتهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بكفاءة وفعالية. هذا الاهتمام المتزايد بالشمول المالي جاء مدفوعاً بأبعاده الاقتصادية والاجتماعية، خصوصاً بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة، حيث أدركت الدول النامية والمتقدمة على حد سواء أهمية تعزيز هذا المفهوم كوسيلة لدعم النمو الاقتصادي وتحقيق الاستقرار المالي، فضلاً عن تحسين أداء القطاع المصرفي من خلال خفض التكاليف وزيادة العوائد.

ولم تكن الجزائر استثناءً من هذا التوجه العالمي، إذ أولت اهتماماً كبيراً لتعزيز الشمول المالي كأحد الركائز الأساسية لتطوير عمقها المالي ودعم مسار إصلاح جهازها المصرفي. فقد تبنت الجزائر استراتيجيات تتوافق مع خصوصيات اقتصادها وتطلعاتها المستقبلية، ساعية إلى توسيع قاعدة المستفيدين من الخدمات المالية وتحسين جودة هذه الخدمات. وفي هذا الإطار، تهدف هذه الدراسة إلى اختبار أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية، مع التركيز على البنك الوطني الجزائري وكالة واد رهيو. ومن خلال هذا البحث، نسعى إلى تسليط الضوء على مدى مساهمة الشمول المالي في تعزيز الأداء المالي للبنوك، ودورها في دفع عجلة التنمية الاقتصادية الشاملة، مع الأخذ في الاعتبار التحديات والفرص التي تواجهها البنوك في هذا المسعى الحيوي.

2. صياغة الإشكالية

➤ ما مدى تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية؟

3. الأسئلة الفرعية

- ✓ هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية للشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية؟
- ✓ هل يوجد علاقة ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والأداء المالي في البنك؟
- ✓ هل يوجد فروق ذات دلالة إحصائية بين لشمول المالي والأداء المالي ترجع للبيانات الشخصية؟

4. صياغة الفرضيات

تم صياغة فرضيات البحث بناء على الإشكالية المطروحة كما يلي:

✓ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة احصائية للشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية.

وتتفرع عن هذه الفرضية الفرضيات الفرعية التالية:

✓ يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والأداء المالي في البنك.

✓ لا يوجد فروق ذات دلالة احصائية بين الشمول المالي والأداء المالي ترجع للبيانات الشخصية.

5. أهداف الدراسة

✓ تحليل مدى تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك.

✓ تحليل مفهوم الشمول المالي ودوره في تعزيز النمو الاقتصادي.

✓ إبراز أهمية الشمول المالي كآلية لتحسين الاداء المالي.

6. أهمية الدراسة

✓ التأكيد على أهمية الشمول المالي ومساهمته في تحسين أداء البنوك.

✓ معرفة أهم السبل التي تنتهجها البنوك التجارية من أجل تعزيز شمولها.

✓ حداثة الموضوع وتوجه الحكومة والاقتصاديات العالمية نحو تعزيز الشمول المالي.

✓ التعرف على أهم التحديات التي تواجه البنوك التجارية.

7. أسباب ودافع اختيار الموضوع

✓ قلة الدراسات حول الشمول المالي وأداء البنوك التجارية في الجزائر.

✓ محاولة إبراز العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي.

✓ ارتباط الموضوع بمجال التخصص اقتصاد نقدي ومالي.

✓ المساهمة في تقديم قيمة مضافة للمعرفة العلمية.

8. حدود الدراسة

تمثلت حدود الدراسة فيما يلي:

- ✓ الحدود المكانية: تمت الدراسة على مستوى البنك الوطني الجزائري لغليزان (وكالة وادي رهيو).
- ✓ الحدود الزمانية: تم تطبيق الدراسة في عام 2025 خلال الموسم الدراسي 2025/2024.
- ✓ الحدود البشرية: طبقت هذه الدراسة على موظفي البنك الوطني الجزائري.
- ✓ الحدود الموضوعية: وجهت الدراسة لمعرفة أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك.

9. منهج الدراسة

تماشيا مع طبيعة الموضوع وللإجابة عن الإشكالية المطروحة استخدمنا المنهج الوصفي التحليلي حيث استعمل المنهج الوصفي للإحاطة بالإطار النظري لهذه الدراسة، من خلال التطرق إلى مفاهيم أساسية حول الشمول المالي والأداء المالي، واستخدمنا في الجانب التطبيقي المنهج التحليلي لإسقاط تلك المفاهيم النظرية على البنك الوطني الجزائري وكالة وادي رهيو من خلال: الاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

10. محددات الدراسة

- ✓ قلة الدراسات السابقة المتعلقة بالمتغيرين معا خاصة باللغة العربية.
- ✓ عدم قبول أغلبية البنوك من أجل اجراء دراسة ميدانية.
- ✓ صعوبة الحصول على استجابة كاملة من بعض الموظفين بسبب انشغالهم بالمهام الوظيفية.

الفصل الثاني

الإطار النظري والدراسات السابقة

1. تمهيد

حظي الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم خاصة بعد الازمة المالية العالمية، فقد حرصت سلطة النقد والمعاهد المصرفية والبنوك على ترسيخ مبادئه في مختلف المجتمعات. فرغم التطور الهائل في الخدمات المالية في الوقت الراهن، نتيجة استخدام تكنولوجيا الاتصال والرقمنة الا اننا نجد أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم بعيدين من هذه الخدمات، ممارسين اعمالهم خارج الدائرة المالية الرسمية، وهذا يقلل من مستوى رفايتهم وحمائتهم الاجتماعية، ويقع على عاتق البنوك الدور الاكبر في زيادة مساحة الشمول المالي مما ينعكس بدوره على معدلات ادائها المالي لها ومنه سوف نتطرق في هذا الفصل الى ما يلي:

1: الإطار النظري للشمول المالي.

2: الإطار النظري للأداء المالي.

3: الدراسات السابقة.

2. الإطار النظري للشمول المالي والأداء المالي والدراسات السابقة:

ستتطرق في هذا المبحث الى الأسس النظرية للشمول المالي من خلال عرض هذا المفهوم، واهم ابعاده المفسرة له، ودور البنوك في تعزيزه والتحديات التي تعيق تحقيقه.

1.2. نشأة الشمول المالي وتطوره:

برز مفهوم الشمول المالي لأول مرة عام 1993 في دراسة اجراها ليشون حول الخدمات المالية في جنوب شرق إنجلترا حيث تناولت تأثير إغلاق أحد فروع البنوك على قدرة السكان المحليين على الوصول الى الخدمات المصرفية. وخلال تسعينات القرن الماضي، بدأت العديد من الدراسات في تسليط الضوء على التحديات التي تواجه بعض الفئات المجتمعية في الوصول الى الخدمات المالية والمصرفية وفي عام 1999، تم استخدام مصطلح "الشمول المالي" على نطاق أوسع، لوصف العوامل التي تؤثر على وصول الافراد الى الخدمات المالية المتاحة. تركز الاهتمام في البداية على الفئات التي تم استبعادها قسرا من الاستفادة من الخدمات المالية، مع البحث عن آليات لمعالجة أسباب وعوامل هذا الاستبعاد. ومع الازمة العالمية المالية لعام 2008، اكتسب الشمول المالي اهتماما دوليا متزايدا، حيث أظهرت الحكومات التزاما بتطبيق سياسات تهدف الى تعزيز وصول جميع فئات المجتمع الى الخدمات المالية، وتوجيههم لاستخدامها بالشكل الأمثل. كما شجع مقدمو الخدمات المالية على تقديم خيارات مبتكرة ومتنوعة وبأسعار معقولة. أدرجت قضية الشمول المالي ضمن الأولويات الرئيسية لمجموعة العشرين (G20) في أجندة التنمية والمالية، حيث اعتبر البنك الدولي ان تعميم الوصول الى الخدمات المالية لجميع الفئات المجتمعية يشكل حجر أساس في مكافحة الفقر وتعزيز الرخاء المشترك. وفي عام 2013 أطلقت مجموعة البنك الدولي برنامجا عالميا يهدف الى الاستفادة من الابتكار في تعميم الخدمات المالية، مع التركيز على تطوير أنظمة الدفع ومدفوعات التجزئة المبتكرة. كما قامت مؤسسات عالمية أخرى، مثل المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP) ومؤسسة التمويل الدولية (IFC) بإطلاق برامج لدعم تحقيق اهداف الشمول المالي (عزاوي و رفاع ، 2021).

2.2 تعريف الشمول المالي:

يمكن ان نعرف الشمول المالي من خلال التعريفات التي جاءت بها مختلف الهيئات الدولية العاملة في مجال الشمول المالي والمهتمة به ومنها:

➤ يعرف البنك الدولي الشمول المالي:

"هو قدرة الافراد والمؤسسات على الوصول الى مجموعة متنوعة من المنتجات والخدمات المالية الأساسية بأسعار معقولة تلبى احتياجاتهم، وتقدم بطريقة مسؤولة ومستدامة" (عباسي و دربال، 2024).

➤ تعريف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE):

"الشمول المالي هو العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي" (دعاء محمد، 2024).

➤ حسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء (CGAP)

الصادر في (2017): تحت عنوان "قياس الشمول المالي في العالم العربي" الى ان الشمول المالي هو: "تمتع الافراد بما فيهم أصحاب الدخل المنخفض، والشركات بما فيها أصغرها بإمكانية الوصول والاستفادة الفعالة مقابل أسعار معقولة من مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية ذات الجودة العالية (مدفوعات، تحويلات، ادخار، ائتمان، تأمين)، يقع توفيرها بطريقة مسؤولة ومستدامة من قبل مجموعة متنوعة من مقدمي الخدمات المالية العاملة في بيئة قانونية منتظمة مناسبة" (بن ناصر و مصدع، 2022).

من خلال التعاريف السابقة يمكن القول ان الشمول المالي هو توفير فرص متساوية للجميع، بغض النظر عن مكانهم او دخلهم، للوصول إلى خدمات مالية تناسب احتياجاتهم اليومية والاستثمارية. يشمل ذلك ضمان فهمهم لكيفية استخدام هذه الخدمات وحمايتهم من المخاطر المالية غير المتوقعة. ولتحقيق ذلك، يجب إزالة العوائق الاقتصادية والاجتماعية التي تمنع الناس من المشاركة الفعالة في الاقتصاد، وتصميم حلول مالية مبتكرة ومستدامة.

3.2 أهمية الشمول المالي:

يعتبر تعزيز مستويات الشمول المالي ذو أهمية بالغة بالنسبة للمؤسسات المالية والنظام المالي ككل، حيث ينعكس إيجاباً على البيئة المالية والاقتصادية. وتتجلى أهمية الشمول المالي في النقاط التالية: (الأحسن، بيشاري، و الأحسن، 2023)

- ✓ المساهمة في تحقيق التنمية المستدامة.
- ✓ تعزيز فعالية الوساطة المالية.
- ✓ زيادة فرص المنافسة بين المؤسسات المالية والمصرفية.
- ✓ الدفع نحو الرقمنة والخدمات المالية
- ✓ تحسين قدرة الافراد على الاندماج والمساهمة في بناء مجتمعاتهم.
- ✓ تعزيز جهود التنمية الاقتصادية.

4.2 ابعاد الشمول المالي:

شهد مفهوم الشمول المالي في السنوات الماضية تطوراً ملحوظاً ليشمل أربعة ابعاد رئيسية، وهي: إمكانية الوصول إلى التمويل لجميع الأفراد والأسر والمؤسسات، اعتماد المؤسسات على القواعد التنظيمية والإشراف المالي، ضمان الاستدامة المالية للشركات والمؤسسات، بالإضافة إلى تعزيز التنافسية بين مقدمي الخدمات المالية بهدف تقديم أفضل الخيارات للعملاء. سابقاً، كان يتم قياس الشمول المالي من خلال احتساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي وحجم الودائع والقروض التي تم تقديمها. فيما يلي شرح لهذه الأبعاد: (قادم، 2023)

1.4.2 الوصول للخدمات المالية: يشير هذا البعد القدرة على استخدام الخدمات المالية المقدمة من المؤسسات الرسمية، يتطلب قياس مستويات الوصول دراسة وتحليل العوائق المحتملة التي قد تحول دون فتح واستخدام الحسابات المصرفية، مثل التكاليف أو بعد من نقاط الخدمات المصرفية، يمكن الحصول على بيانات المتعلقة بإمكانية الوصول للخدمات المالية عبر المعلومات التي توفرها المؤسسات المالية. تشمل مؤشرات قياس هذا البعد في النقاط التالية:

- ✓ عدد نقاط الوصول لكل 10000 من البالغين على مستوى الوطني، موزعة حسب نوع الوحدة الإدارية.
- ✓ عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع.
- ✓ حسابات النفوذ الإلكتروني ومدى انتشارها.
- ✓ درجة الربط بين نقاط تقديم الخدمات المالية.
- ✓ نسبة السكان الذين يقطنون في وحدات إدارية تحتوي على نقطة وصول واحدة على الأقل.

2.4.2 استخدام الخدمات المالية: يتعلق هذا البعد بدرجة استخدام العملاء للخدمات المالية المقدمة من القطاع المصرفي، ويتم قياس ذلك من خلال تحديد معدل انتظام وتكرار استخدام الخدمات المالية عبر فترات زمنية محددة. تشمل مؤشرات هذا البعد:

- ✓ نسبة البالغين الذين يمتلكون حساب إيداع منتظم.
- ✓ نسبة البالغين الذين يمتلكون حساب ائتمان منتظم.
- ✓ عدد حاملي سياسات التأمين لكل 1000 بالغ.
- ✓ عدد معاملات التجزئة غير النقدية للفرد الواحد.
- ✓ معدل معاملات الدفع عبر الهاتف.
- ✓ نسبة البالغين الذين يستخدمون حساباتهم البنكية بشكل منتظم ومتواتر.
- ✓ نسبة الأفراد الذين حافظوا على حساباتهم البنكية خلال العام الماضي.

- ✓ نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية او دولية.
- ✓ نسبة الشركات الصغيرة والمتوسطة التي تمتلك حسابات مالية رسمية.
- ✓ عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض نشطة.

3.4.2. جودة الخدمات المالية: يعد قياس جودة الخدمات المالية تحدياً في حد ذاته، إذ انه أصبح من الضروري تحسين الوصول الى هذه الخدمات على مدار الأعوام، خاصة في البلدان النامية حيث يلاحظ استمرار وجود مشكلات مرتبطة بالوصول. تتطلب الجهود المبذولة لضمان جودة الخدمات المالية دراسة العوامل المؤثرة عليها، واتخاذ قرارات مستندة الى ادلة واضحة. تشمل هذه العوامل تكلفة الخدمات، وعي المستهلك، كفاءة آليات التعويض، خدمات حماية المستهلك، ضمانات مالية، وكذلك عوامل غير ملموسة مثل الثقة في الخدمات المقدمة. وقد وضع تحالف الشمول المالي مجموعة مؤشرات لقياس جودة الخدمات، والتي تشمل:

✓ **القدرة على تحمل التكاليف:** مدى ملائمة تكلفة الاحتفاظ بالحساب البنكي، خاصة لأصحاب الدخل المنخفض.

✓ **الشفافية:** تأكد مقدمي الخدمات المالية من حصول العملاء على المعلومات الضرورية لاتخاذ قرارات سليمة بشأن استخدام الخدمات.

✓ **الراحة والسهولة:** انطباق العملاء حول مدى سهولة الوصول والراحة في استخدام الخدمات المالية.

✓ **حماية المستهلك:** القوانين والإجراءات المطبقة لضمان حقوق العملاء وحمايتهم ومنع الممارسات الغير عادلة او الاحتيايل.

5.2 اهداف الشمول المالي:

في ظل تزايد الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وتعزيز التعاون بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية من خلال آليات موحدة ومنسقة، يتضح ان بناء نظام مالي شامل يعد الوسيلة الأساسية للوصول الى الفئات الفقيرة وذات الدخل المحدود. ووفقاً للمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء التابعة للبنك الدولي، تعتبر هذه الخطوة أساسية لتحقيق الأهداف المترتبة على الشمول المالي، وهي كالتالي: (كركار، 2019)

- ✓ تعزيز إمكانية وصول مختلف فئات المجتمع الى الخدمات والمنتجات المالية، وزيادة وعي المواطنين بأهمية هذه الخدمات وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين اوضاعهم الاجتماعية والاقتصادية.
- ✓ تسهيل الوصول الى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين لا سيما للفئات الفقيرة.

- ✓ دعم المشروعات الفردية وتحفيز النمو الاقتصادي.
- ✓ تمكين الشركات الصغيرة جدا من الاستثمار والتوسع.
- ✓ تقليص معدلات الفقر وتحقيق مستويات اعلى من الرفاهية الاجتماعية.

6.2 آليات تعزيز الشمول المالي:

1.6.2 دعم البنية التحتية المالية:

- تعتبر البنية التحتية المالية عاملا أساسيا في تحقيق الشمول المالي، فهي تمثل احدى الركائز المهمة لبناء بيئة ملائمة وقوية، لذا يجب إعطاء الأولوية لتجهيز هذه البنية من خلال ما يلي:
- ✓ اعداد إطار تشريعي شامل يتضمن التعليمات واللوائح التي تدعم الشمول المالي.
 - ✓ توسيع الانتشار الجغرافي لشبكات مقدمي الخدمات المالية المختلفة، مثل فروع البنوك، خدمات البنكية عبر الهاتف، نقاط البيع، أجهزة الصراف الآلي، خدمات التامين وغيرها.
 - ✓ تحسين نظم الدفع والتسوية بما يسهم في تسهيل تنفيذ العمليات والخدمات المالية.
 - ✓ استغلال تطورات التكنولوجيا في مجال الاتصال والصيرفة الالكترونية لتقديم خدمات مالية بكلفة اقل.
 - ✓ انشاء قواعد بيانات شاملة، مع التركيز على البيانات الائتمانية للأفراد والمؤسسات المصغرة.

2.6.2 الحماية المالية للمستهلك:

- تشمل حماية المستهلك ضمان معاملة عادلة وشفافة له وتسهيل الوصول الى خدمات المالية بأقل التكاليف ممكنة وبجودة عالية. حيث يتضمن ذلك:
- ✓ توفير معلومات دقيقة وشاملة وخدمات استشارة مالية.
 - ✓ حماية بيانات العملاء المالية وضمان امنها.
 - ✓ تعزيز التثقيف المالي، خاصة للفئات المهمشة.

3.6.2 تطوير خدمات ومنتجات مالية تلي احتياجات كافة المجتمع:

- يعد تطوير الخدمات المالية أساسيا لتسهيل وصول الافراد، خاصة الفئات الضعيفة والمؤسسات الصغيرة والمتوسطة، الى النظام المالي. ويتحقق ذلك من خلال:
- ✓ توفير خدمات ومنتجات مالية مبتكرة تلي الاحتياجات المتنوعة.
 - ✓ تخفيف شروط التمويل وخفض الرسوم والعمولات على الخدمات المقدمة.
 - ✓ تعزيز المنافسة بين مقدمي الخدمات المالية لدعم الابتكار.

4.6.2 التثقيف المالي:

يتمثل في وضع استراتيجية وطنية لتحسين مستويات التعليم والتثقيف المالي، مع تقييم المستمر لنجاحها. ومن الضروري اشراك الجهات الحكومية والقطاع الخاص وأصحاب المصلحة في هذه الجهود. يهدف التثقيف المالي الى نشر الوعي المالي بين افراد المجتمع، مما يمكنهم من اتخاذ قرارات استثمارية واعية ومدروسة بأقل مستوى ممكن من المخاطر(عزاوي و رفاع ، 2021).

7.2 كفاءة الخدمات المالية في تعزيز مستويات الشمول المالي:

يشكل قطاع التكنولوجيا المالية ثروة في مجال الانظمة المالية العالمية والعربية، حيث بات يلبي الكثير من الحاجات والخدمات المتعلقة بالعمليات المالية المختلفة وبطرق متقدمة ومتنوعة، تتضمن: خدمات المدفوعات، العملات الرقمية، وتحويل الأموال، الإقراض والتمويل الجماعي، وخدمات التأمين. الامر الذي يلقي بظلاله على مستقبل الخدمات المالية التقليدية وكذلك سرعة الابتكارات والحلول التكنولوجية في تقديم العديد من الخدمات المالية الرقمية بصورة أسرع وأرخص وأكثر أمنا واثابة، وتمكن لعدد أكبر من الافراد الوصول اليها. كما تلعب التكنولوجيا المالية دور مهم في التصدي للتحديات الحرجة أمام تعزيز الشمول المالي للفئات المستبعدة ماليا، من خلال الابتكارات التي تساعد على تقديم الخدمات المالية للشريحة الكبيرة من السكان التي لا تتعامل مع الجهاز المصرفي، وتسهل إتاحة مصادر التمويل البديلة، إضافة الى مساهمتها في تحقيق الاستقرار المالي.

وبحسب تحالف الشمول المالي (AFI) يتم البحث حاليا في أبرز خصائص التكنولوجيا المالية التي يمكن ان تساهم بشكل فعال في رفع كفاءة الخدمات المالية وتعزيز مستويات الشمول المالي، ومنها:

✓ البلوك شين(Blockchain) وتطبيقها المحتمل لزيادة شفافية وكفاءة المدفوعات وقدرتها على تعزيز أمن المعاملات.

✓ تحليل البيانات الضخمة، وأهميتها في عمليات التصنيف الائتماني.

✓ التقنيات البيو مترية لتعزيز وزيادة كفاءة إجراءات اعرف عميلك.

✓ التكنولوجيا الرقابية لتعزيز الامتثال للمعايير الدولية وبالتالي الحفاظ على الاستقرار المالي والنزاهة المالية،

وكفاءة الإشراف المحلي(قادري و فيلاي، 2023).

8.2 التحديات التي تعيق التوسع في الشمول المالي: يتعرض الشمول المالي للعديد من العقبات التي يمكن

تلخيصها في النقاط التالية:(بايس و كلاخي، 2023)

- ✓ ضعف الحملات الترويجية لسياسات الشمول المالي مما يؤدي الى قلة الوعي بفوائد تطبيقه على مستوى الافراد والدولة.
- ✓ غياب الثقافة المالية، حيث يؤدي انتشار الامية المالية الى نقص معرفة المواطنين بالخدمات المصرفية والمالية.
- ✓ انخفاض مستوى دخل بعض الافراد بدرجة تعيق تعاملهم مع المؤسسات المالية الرسمية.
- ✓ ارتفاع تكاليف المعاملات المالية وغياب الضمانات، مما يدفعهم نحو الاعتماد على مصادر الائتمان البديل من القطاع الغير رسمي، مثلا الأقارب والأصدقاء واصحاب المحلات التجارية والمرابين.
- ✓ نقص البنية التحتية المالية في بعض الدول، بما فيها الدول العربية، مما يجد من إمكانية الوصول الى التمويل. ويتضح ذلك من خلال غياب أنظمة فعالة للاستعلام الائتماني والرهنات والإقراض المضمون وضمان حقوق الدائنين.
- ✓ ضعف مساهمة الصيرفة الاسلامية في دعم جهود للشمول المالي.
- ✓ افتقار بعض الدول العربية الى تصنيف قانوني ومالي واضح لمؤسسات التمويل متناهية الصغر.

3. الإطار النظري للأداء المالي

إن التطرق الى أداء البنوك بدراسة نظرية يعد مطلباً ضرورياً للإحاطة بجميع جوانبه وسيتم التطرق في هذا المبحث الى ثلاثة عناصر أساسية هي: مفهوم الأداء اين يتم عرض مجموعة من التعاريف التي تسمح بتوضيح معناه. ثم عرض مختلف العوامل المؤثرة فيه وأخيراً وليس آخراً مؤشرات قياس الأداء المالي.

1.3 مفهوم الاداء المالي:

يعرف الأداء المالي على انه " تشخيص الوضع المالي للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على انشاء قيمة ومواجهة المستقبل من خلال اعتمادها على الميزانيات، جدول حسابات النتائج، الجداول الملحقمة، ولكن لا جدوى من ذلك إذا لم يأخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي اليه المؤسسة النشطة، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح " (بن الضب، 2019).

ويعرف على انه "المفهوم الضيق لأداء الشركات حيث يركز على استخدام مؤشرات مالية لقياس مدى انجاز الأهداف، ويعبر الأداء المالي عن أداء الشركات حيث انه الداعم الأساسي للأعمال المختلفة التي تمارسها المؤسسة، ويساهم في اتاحة الموارد المالية وتزويد المؤسسة بفرص استثمارية في ميادين الأداء المختلفة التي تساعد على تلبية احتياجات أصحاب المصالح وتحقيق أهدافهم" (الخطيب، 2009).

ان الأداء المالي هو "أداة تحفيز لاتخاذ القرارات الاستثمارية وتوجيهها تجاه الشركات الناجحة فهي تعمل على تحفيز المستثمرين للتوجه الى الشركة او الأسهم التي تشير معاييرها المالية على التقدم والنجاح عن غيرها" (تايني و خميسات، 2022).

يمكن تعريفه انه "تلك الأنشطة المتعلقة بإنجاز الأهداف المالية بكفاءة، أي مدى كفاءة توظيف الموارد المالية في الاستخدامات المختلفة" (بلعيد و علي، 2023).

مما سبق يمكن القول بان الاداء المالي هو: المؤشر الذي يكشف قدرة المؤسسة على تحقيق أهدافها الاقتصادية بشكل مستدام، من خلال الاستخدام الأمثل لمواردها، وتحقيق انسجام بين انفاقها وعوائدها. لا يقتصر على البقاء فحسب، بل يعكس مهاراتها في تحويل التحديات إلى فرص، والارتقاء بأدائها دون توقف. كما يبرز التزامها بخلق تأثير إيجابي في حياة من تخدمهم والمجتمع ككل، وهو دليل على نجاح المؤسسة في تحقيق خططها والبقاء قوية في السوق.

2.3 أهمية الاداء المالي:

تبرز أهمية الاداء المالي باعتباره أداة أساسية لتقييم أداء المؤسسات من منظور متعدد الجوانب، حيث يوفر بيانات تخدم الأطراف ذات المصالح المالية. تهدف هذه البيانات الى تحديد نقاط القوة والضعف داخل المؤسسة، مما يسهم في توجيه القرارات المالية بشكل أكثر فاعلية. بالإضافة الى ذلك، يلعب الأداء المالي دورا محوريا في مراقبة الاعمال التجارية، وتحليل سلوك الشركات، وتقييم مستويات الأداء والفعالية، بما يضمن توجيه المؤسسة نحو تحقيق أهدافها.

وبشكل عام يمكن تلخيص أهمية الأداء المالي في الجوانب التالية:

- ✓ تقييم مستوى الربحية
- ✓ تحليل قدرة الشركة على تحقيق السيولة المالية.
- ✓ متابعة تطور النشاط التجاري للشركة.
- ✓ قياس مديونية الشركة.
- ✓ دراسة سياسة توزيع الأرباح.
- ✓ متابعة تطور حجم الشركة (الخطيب، 2009).

3.3 اهداف الاداء المالي:

يمكن للأداء المالي ان يقدم للمستثمرين عدة فوائد أساسية حيث يمكنهم من:

- ✓ تتبع أداء المؤسسة وفهم طبيعة نشاطها، بالإضافة الى مراقبة العوامل الاقتصادية والمالية المحيطة بها..
- ✓ تقييم تأثير المؤشرات المالية مثل الربحية، السيولة، الكفاءة التشغيلية، ومستوى المديونية على قيمة السهم.
- ✓ تحليل البيانات المالية ومقارنتها لفهم العلاقات بينها، مما يساعد في تفسير الوضع الحالي للمؤسسة واتخاذ قرارات استثمارية مدروسة. (الضب، 2019)

4.3 العوامل المؤثرة على الاداء المالي:

تواجه المؤسسات البنكية اثناء ممارستها لأنشطتها العديد من التحديات والمشكلات التي قد تعيق أداء وظائفها، وهذا يدفع الإدارات الى البحث عن أسباب تلك المشكلات وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية المناسبة. تهدف عملية تقييم الاداء المالي الى تحديد المشاكلات الأساسية، ودراسة أسبابها، واقتراح حلول علاجية. ويمكن تحديد أبرز العوامل المؤثرة على الاداء المالي للبنوك كما يلي: (شعراوي، 2022).

1.4.3 العوامل الخارجية المؤثرة على الاداء المالي:

- الظروف الاقتصادية والسياسية: يتأثر الأداء المالي للبنوك التجارية بدرجة استقرار الاوضاع السياسية والاقتصادية. شهدت الجزائر فترات من عدم الاستقرار، انعكست سلبا على العمليات المصرفية مثل تعطيل نقل الشيكات وتغيرات أسعار الصرف الناتجة عن المضاربات، مما أثر بدوره على توزيع الموارد وربحية البنوك.
- التشريعات القانونية والضوابط المصرفية: تسهم الضوابط القانونية والمصرفية في تنظيم الاداء البنكي وحماية المودعين، لكنها تفرض قيودا إضافية على حركة بعض البنوك كزيادة متطلبات السيولة وإنشاء المخصصات الإضافية.
- العامل الديني والاجتماعي: يمتنع بعض العملاء عن التعامل مع البنوك التجارية لعدم توافقها مع الشريعة الإسلامية، مما يدفعهم للتعامل مع البنوك الإسلامية. هذا يؤثر سلبا على الهيكل المالي للبنوك التجارية.

2.4.3 العوامل الداخلية المؤثرة على الاداء المالي:

- الهيكل التنظيمي: يعكس التنظيم الداخلي للبنك كفاءة توزيع المسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة، يساعد الهيكل التنظيمي الفعال على تنفيذ الخطط التشغيلية بنجاح.
- التكنولوجيا: تمثل التكنولوجيا وسيلة أساسية لتحقيق الأهداف التشغيلية وربط الموارد بالاحتياجات. التكيف مع التطورات التقنية يرفع من كفاءة الأداء البنكي ويعزز التنافسية.

- **أرباح او خسائر القروض:** يعد الإقراض من المصادر الأساسية لتحقيق أرباح البنوك، لكن مراقبة هذه العمليات تعتبر ضرورية لتجنب المخاطر الناجمة عن استثمارات القروض.
- **السيولة:** تعكس السيولة قدرة البنك على الوفاء بالتزاماته الفورية، وتمثل عنصر حماية هاماً ضد الخسائر الناجمة عن تصفية الأصول.
- **الحجم:** يمكن ان يؤثر حجم البنك بشكل مزدوج على الأداء المالي، حيث يؤدي الى تعقيد الإدارة في البنوك الكبيرة، ولكنه يعزز جودة الأداء المالي بوجود عدد أكبر من المحللين.
- **توظيف الموارد:** تعتمد ربحية البنوك التجارية الى حد كبير على استثماراتها في القروض والأوراق المالية، اذ تشكل هذه الاستثمارات المصدر الأساسي لإيرادات البنك.

5.3 أبعاد الاداء المالي:

يعد الأداء المالي مفهوماً شاملاً يغطي ابعادا متعددة تعكس كفاءة المؤسسات المصرفية تتمثل هذه الابعاد كما يلي:(طعيس، 2024).

1.5.3 البعد المالي: يشير الى مدى قدرة البنوك على تقييم أدائها المالي وربحيتها باستخدام مجموعة من المؤشرات المالية. يتضمن هذا البعد متابعة نمو حجم الخدمات المقدمة لتحقيق قيمة مضافة للمساهمين، الى جانب قياس الأداء المالي من خلال معدلات زيادة الإيرادات والاستخدام الأمثل للأصول. كما تؤخذ في الحسبان مؤشرات مثل العائد على الأصول والعائد على حقوق الملكية، حيث تهدف هذه المؤشرات الى تعظيم القيمة المحققة للمساهمين.

2.5.3 البعد الوظيفي: يتعلق البعد الوظيفي بإدارة الموارد البشرية داخل المؤسسة المصرفية. يركز هذا البعد على الأنشطة المتعلقة بالعاملين، اذ تعد كفاءة الأداء الوظيفي للموظفين أساسية لاستمرارية وجود البنك وفعالية أدائه. اختيار الموظفين المناسبين، الى جانب تدريبهم وتحفيزهم، يسهم مباشرة في تحسين أدائهم وزيادة إنتاجيتهم، مما ينعكس إيجابياً على الأداء العام للبنك.

3.5.3 البعد التجاري: يعكس الأنشطة المصرفية المتعلقة بتقديم الخدمات وتنويعها والترويج لها. يهدف هذا البعد الى تعزيز قدرة العملاء على الوصول الى الخدمات المصرفية في أي وقت ومكان يتناسب مع احتياجاتهم، مما يعزز العلاقة بين البنك وعملائه ويزيد من قيمة الخدمات المقدمة.

4.5.3 البعد الاستراتيجي: يرتبط هذا البعد بوضع استراتيجيات محددة للبنك تهدف الى تحقيق اهداف قابلة للقياس ضمن فتر زمنية محددة. يتطلب هذا البعد مرونة تمكن البنك من التكيف مع التغيرات المحتملة التي قد تطرأ، مما يضمن استمرارية تحقيق الأهداف الاستراتيجية وتحسين الأداء العام.

6.3 مؤشرات قياس الاداء المالي: يعتبر قياس الاداء المالي احدى الخطوات الأساسية في عملية التقييم يتم من خلاله استخدام مجموعة من المؤشرات منها التقليدية (المؤشرات المحاسبية) والحديثة (مؤشرات خلق القيمة) فيما يلي شرح لهذه المؤشرات: (زرغون، حجاج، و حجاج، 2018).

1.6.3 المؤشرات التقليدية للأداء المالي:

تعتمد المؤشرات التقليدية على البيانات المستخرجة من التقارير المالية، وتشمل مجموعة متنوعة من المؤشرات مثل (نسب السيولة، نسب أداء هيكل رأس المال، نسب الربحية) من بين هذه المؤشرات يتم التركيز على نسب الربحية لما تمثله من قياس تقليدي يعتبر الأكثر تعبيرا عن الأداء المالي. وتشمل هذه نسب:

➤ نسب الربحية:

تستخدم لتقييم مدى نجاح المؤسسة في تحقيق اهداف أنشطتها وكفاءة ادارتها العامة. تشمل:

• **العائد على حقوق الملكية (ROE):** يظهر العائد الذي يحققه الملاك من استثمارهم في الشركة،

ويعكس كفاءة الإدارة المالية في استخدام رأس المال لتحقيق أرباح. يحسب وفق العلاقة التالية:

$$ROE = \text{النتيجة الصافية} / \text{حقوق الملكية}$$

• **العائد على الاصول (ROA):** يوضح نسبة الربح المحقق عن كل وحدة نقدية مستثمرة في الأصول.

كلما ارتفعت النسبة، زادت ربحية المؤسسة. يحسب وفق العلاقة:

$$ROE = \text{النتيجة الصافية} / \text{مجموع الاصول}$$

➤ **نسب أداء هيكل رأس المال:** تعرف ايضا بنسب المديونية، وتساعد المحللين في تقييم قدرة الشركة على

الوفاء بالتزاماتها. تشمل: (نسبة قابلية السداد نسبة الاستقلالية المالية ونسبة الرافعة المالية).

➤ **نسب السيولة:** تقيس مدى قدرة الشركة على الوفاء بالتزاماتها قصيرة الاجل عند استحقاقها، ومن أبرز

هذه النسب نجد: (نسبة التداول، نسبة السيولة السريعة ونسبة السيولة الجاهزة).

2.6.3 المؤشرات الحديثة للأداء المالي:

تشمل المؤشرات الحديثة التي تركز على خلق القيمة والتي ظهرت لمعالجة قصور المؤشرات التقليدية. من هذه المؤشرات:

➤ **القيمة الاقتصادية المضافة (EVA)**

ظهر هذا المؤشر في عام 1991 كبديل لتحسين القياس التقليدي الذي يعتمد على الأرباح المحاسبية. يعبر عن القيمة التي اصافتها الشركة نتيجة ممارستها لأنشطتها باستخدام رأس المال. صمم هذا النموذج من قبل الباحثين (Stewart & stern) لتعزيز قياس الأداء الاقتصادي ولقد قامت شركة (stern Stewart) بتحديد القيمة الاقتصادية المضافة على أنها صافي الربح التشغيلي بعد الضرائب مطروح منه رأس المال، وتعطى العلاقة المبسطة للقيمة الاقتصادية المضافة كالتالي:

القيمة الاقتصادية المضافة = صافي الأرباح التشغيلية بعد الضريبة - (تكلفة رأس المال رأس المال المستثمر).

➤ القيمة السوقية المضافة: (MVA)

يعد مؤشرا لقياس الثروة التي تنتجها الشركة، ويحسب على فترة ممتدة. بينما تحسب القيمة الاقتصادية المضافة سنويا، تحسب القيمة السوقية المضافة بناء على القيمة الحالية لمجموعة القيم الاقتصادية المضافة عبر السنوات، الصيغة هي:

القيمة السوقية المضافة: القيمة السوقية للأسهم - القيمة الدفترية للأسهم

4. علاقة الشمول المالي بالأداء البنكي:

علاقة الشمول المالي بالأداء البنكي تتمحور حول تعزيز الكفاءة والاستقرار في القطاع المصرفي، حيث أدت جهود توسيع الشمول المالي الى إدراج الدول له كهدف استراتيجي لبناء نظام مصرفي شامل. تحقيقا لما يلي:

1. تحسين الأداء المصرفي وذلك من خلال تحقيق استراتيجيات مالية فعالة تساهم في جذب المدخرين واستثمار أموالهم بطرق منتجة مما يرفع مستويات الربحية مع الالتزام بمعايير السلامة المصرفية وكفاية رأس المال.
2. تعزيز الوساطة المالية بتفعيل دور البنوك في جذب المدخرات، ومنح الائتمان، إدارة وسائل الدفع، وتقوية التعاملات المالية الرسمية، مع تحسين إدارة المخاطر لمواجهة الصدمات الاقتصادية.
3. التنافسية مع شركات التكنولوجيا باعتماد تطبيقات التكنولوجيا الحديثة لتقديم خدمات مالية رقمية أسرع وأكثر شفافية. الشراكة بين البنوك وشركات التكنولوجيا يدعم تقديم خدمات متميزة تلبي احتياجات الأسواق المحلية والدولية.

4. استقطاب العملاء والحفاظ عليهم بتوفير تشكيلة متنوعة من الخدمات والمنتجات المالية بجودة عالية تتناسب مع احتياجات العملاء، وتوزيعها عبر منافذ الكترونية تضمن الوصول بسهولة وبأقل تكلفة، مع التركيز على سياسات تسويقية فعالة ومواكبة لتغيرات السوق.

كما تؤكد بعض الدراسات ان الشمول المالي يساعد على تحسين كفاءة أداء البنوك من خلال:

- ✓ تحقيق قاعدة ودائع مستقرة، مما يقلل معدلات سحب الودائع ويعزز مرونة التمويل.
- ✓ توجه مدخرات منخفضة الدخل للحفاظ على الودائع خلال الازمات، مما يخلق مصدر تمويل مستقر.
- ✓ تخفيف مخاطر القروض الصغيرة مقارنة بالقروض الكبيرة، مما يدعم استقرار الأداء المالي (قاسمي و ترايكية، 2020).

5. الدراسات السابقة وتميز الدراسة الحالية

1.1.5 الدراسات السابقة

نعمل من خلال هذه النقطة على إبراز أهم الدراسات التي بحثت في العلاقة بين الشمول المالي وأداء المالي للبنوك التجارية، باللغة العربية واللغة الأجنبية، وفيما يلي عرض لهذه الدراسات.

1.1.5.1 الدراسات العربية:

➤ دراسة (قاسي و مزيان، 2022): تهدف الدراسة إلى تحليل واقع الشمول المالي في الجزائر وبعض الدول العربية. اعتمدت الدراسة على المنهج الوصفي التحليلي لدراسة مؤشرات الشمول المالي، مثل نسبة استخدام الحسابات في المؤسسات المالية الرسمية، معدلات الادخار، ومستويات الاقتراض. وأظهرت النتائج أن المنطقة العربية تعاني من مستويات متدنية للشمول المالي مقارنة بدول العالم، حيث لا تتجاوز نسبة البالغين الذين يمتلكون حسابات مالية 20%. كما أبرزت الدراسة التحديات التي تواجه الجزائر في هذا المجال، مثل قلة انتشار التمويل الرسمي والفجوة بين الجنسين في الوصول الى الخدمات المالية.

وأكدت الدراسة على أهمية الشمول المالي في تعزيز الاستقرار المالي وتحقيق التنمية المستدامة، مع الدعوة لوضع استراتيجيات فعالة لتحسين البنية التحتية المالية وزيادة الوعي المالي للأفراد، لتوسيع نطاق الشمول المالي بطريقة أكثر إنصافاً.

➤ دراسة (سهير و سحر سعيد، 2024): هدفت الدراسة إلى استكشاف تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية في مصر. مع التركيز على البنك الأهلي المصري خلال الفترة 2010 إلى 2022.

اعتمدت الدراسة على منهجية قياسية متقدمة، شملت (NLS) نموذج المربعات الصغرى غير الخطية ونموذج الانحدار الذاتي للوسط المتحرك (ARMA) لتحليل البيانات الزمنية. توصلت النتائج إلى أن الشمول المالي يعزز الأداء المالي للبنوك، لا سيما من خلال زيادة استخدام ماكينات السحب الآلي. حيث أظهرت وجود علاقة سببية قوية بين انتشار هذه الماكينات ومؤشرات الأداء المالي مثل العائد على الأصول (ROA) والعائد على حقوق الملكية (ROE). ومع ذلك، أشارت الدراسة إلى الحاجة لفهم أعمق لتأثير العوامل الاجتماعية والثقافية على تطبيق الشمول المالي في مصر لضمان نجاح السياسات المالية.

2.1.5. الدراسات الأجنبية

➤ **دراسة (عماد الدين، 2023):** اعتمدت هذه الدراسة على منهجية كمية باستخدام بيانات مقطعية شملت 39 دولة نامية، وذلك خلال الفترة من عام 2004 إلى 2021. كان الهدف الرئيسي للدراسة هو تحليل تأثير الشمول المالي على أداء البنوك التجارية، مع التركيز على ثلاثة محاور أساسية تمثلت في الوصول إلى الخدمات المالية من خلال حجم الودائع، واستخدام الخدمات المالية عبر حجم القروض، وتوافر الخدمات المالية ممثلاً في انتشار أجهزة الصراف الآلي وفروع البنوك.

أظهرت نتائج الدراسة وجود علاقة إيجابية ذات دلالة إحصائية بين الشمول المالي والأداء المالي للبنوك. حيث تبين أن زيادة الودائع والقروض، بالإضافة إلى توسع شبكة أجهزة الصراف الآلي وفروع البنوك، ساهمت بشكل ملحوظ في تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية. ومع ذلك، لم تتمكن الدراسة من تغطية بعض العوامل الرقمية الحديثة، مثل الحسابات المالية عبر الهاتف المحمول أو المعاملات الرقمية، وذلك بسبب نقص البيانات المتاحة خلال فترة الدراسة.

➤ **دراسة (بشرى غالي، 2020):** اعتمدت الدراسة على منهجية كمية لتحليل بيانات 17 دولة في منطقة الشرق الأوسط وشمال أفريقيا خلال الفترة الزمنية من 2008 إلى 2017. توصلت الدراسة إلى أن زيادة عدد فروع البنك التجارية لكل 100,000 فرد يرتبط بتأثير إيجابي على نمو الناتج المحلي الإجمالي، في حين كان لصافي الائتمان المحلي تأثير سلبي على معدل البطالة. ومع ذلك، أظهرت النتائج أن متغيرات الشمول المالي كانت محدودة القدرة على تفسير معدل التضخم. وأشارت الدراسة إلى أن الشمول المالي، رغم أهميته، لا يعتبر عاملاً كافياً لضمان الاستقرار الاقتصادي، حيث تلعب عوامل أخرى مثل الأزمات المالية والسياسات المحلية دوراً كبيراً في ذلك.

2.5. تميز الدراسة الحالية:

بعد عرض مختلف الدراسات السابقة حول الشمول المالي والأداء المالي للبنوك، تميزت هذه الدراسة بعدة جوانب مبتكرة وفريدة مقارنة بالدراسات السابقة، مما يعزز مساهمتها العلمية في مجال الشمول المالي والأداء المالي للبنوك، بينما تركز معظم الدراسات السابقة تحليلاتها لسياقات دول أجنبية أو عربية مثل مصر ودول الخليج، تعتبر هذه الدراسة من الأوائل التي تناقش تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية في البيئة الجزائرية، ركزت على البنك الجزائري كعينة دراسية، مما يوفر رؤية جزئية ومحددة تعد إضافة نوعية للأبحاث التي تهتم بالسياق المحلي. بالنسبة للأداء المالي نلاحظ معظم الدراسات السابقة اعتمدت على المؤشرات التقليدية في قياسه، بدلا من المؤشرات الحديثة للأداء المالي مثل القيمة الاقتصادية المضافة (EVA)، وعلى خلاف الدراسات السابقة التي تناولت الشمول المالي كأداة لتحقيق أهداف اقتصادية كلية مثل الحد من الفقر، تعزيز النمو، ركزت هذه الدراسة على الطرق المباشرة التي يؤثر بها الشمول المالي على الأداء المالي مثل زيادة الإيرادات من خلال جذب عملاء جدد، خفض التكاليف عبر التحول الرقمي، تميزت الدراسة بدراسة تأثير التكنولوجيا المالية (مثل البلوك تشين، تحليل البيانات الضخمة) كآلية حديثة لتعزيز الشمول المالي، وهو جانب لم يذكر بشكل كاف في الدراسات السابقة. اعتمدت الدراسة التحليل النوعي (تحليل الاستبيانات الموزعة على العاملين في بنك BNA) مما يوفر نتائج أكثر عمقا وموثوقية. ناقشت الدراسة التحديات الفريدة التي تواجه البنوك الجزائرية في تعزيز الشمول المالي، مثل البنية التحتية، والإطار التنظيمي، وكيفية تأثير هذه التحديات على الأداء المالي. قدمت توصيات عملية لتعزيز الشمول المالي عبر آليات مبتكرة، مثل تبني الحلول الرقمية وتوعية العملاء، الشراكات بين البنوك. وهذا ما اغفلته الدراسات السابقة، تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة من حيث الزمان والمكان الدراسة، وتتشابه مع الدراسات السابقة من حيث الهدف وهو توضيح العلاقة بين تطبيق الشمول المالي وتحسين الأداء المالي للبنوك.

6. خلاصة الفصل

يبرز هذا الفصل أهمية الشمول المالي كأحد العوامل الأساسية في تطوير القطاع المصرفي وتحسين أداء البنوك، فهو لا يقتصر فقط على توفير الخدمات المالية، بل يهدف إلى ضمان وصول جميع فئات المجتمع إليها، خاصة ذوي الدخل المحدود، بأسعار مناسبة وجودة عالية. يتم قياس الشمول المالي من خلال ثلاثة جوانب رئيسية: مدى إتاحة الخدمات المالية، كيفية استخدامها، مدى جودتها، مما يعكس مدلا اندماج الأفراد في النظام المالي الرسمي. أما الأداء المالي للبنوك، فهو يعبر عن مدى كفاءة إدارتها للموارد المتاحة، وهو عنصر أساسي لضمان قدرتها على المنافسة والاستدامة في مواجهة التحديات الاقتصادية. فكلما كان الأداء المالي قويا، زادت قدرة البنك على تجاوز الأزمات والصدمات الاقتصادية. العلاقة بين الشمول المالي والأداء المالي واضحة، إذ يساعد توسع قاعدة العملاء والمودعين على تعزيز مصادر التمويل وتحسين القدرة التنافسية. كما أن الاستثمار في التكنولوجيا المالية يعزز جودة الخدمات ويجعل العمليات المصرفية أكثر كفاءة. وهذا بدوره يساهم في دعم الاستقرار المالي للقطاع المصرفي، ويزيد من قوة البنك في التعامل مع الأزمات.

الفصل الثالث

الدراسة التطبيقية وتحليل البيانات

1. تمهيد:

تناولنا في الفصل السابق الإطار النظري لموضوع الدراسة، وسنحاول في هذا الفصل تطبيق ما جاء به الجانب النظري وإسقاطه على الوكالة البنكية المحلية لمدينة واد رهيو، ودراسة أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنك باعتبار أن الدراسة هي القاعدة المهمة لأي بحث علمي، ويتم من خلالها جمع المعلومات والبيانات بشكل دقيق للوصول إلى نتائج تعبر عن الواقع الحقيقي وإعطاء نظرة شاملة عن البنك.

وتم تقسيم هذا الفصل إلى:

1. الإطار المنهجي للدراسة (الطريقة والأدوات).
2. عرض وتحليل نتائج الدراسة.
3. اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

2. الإطار المنهجي للدراسة الميدانية (البنك الوطني الجزائري وكالة وادي رهيو):

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل لمنهجية الدراسة الميدانية والتعريف بمجتمع الدراسة الإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة وطريقة جمعها.

1.2 التعريف بميدان الدراسة:

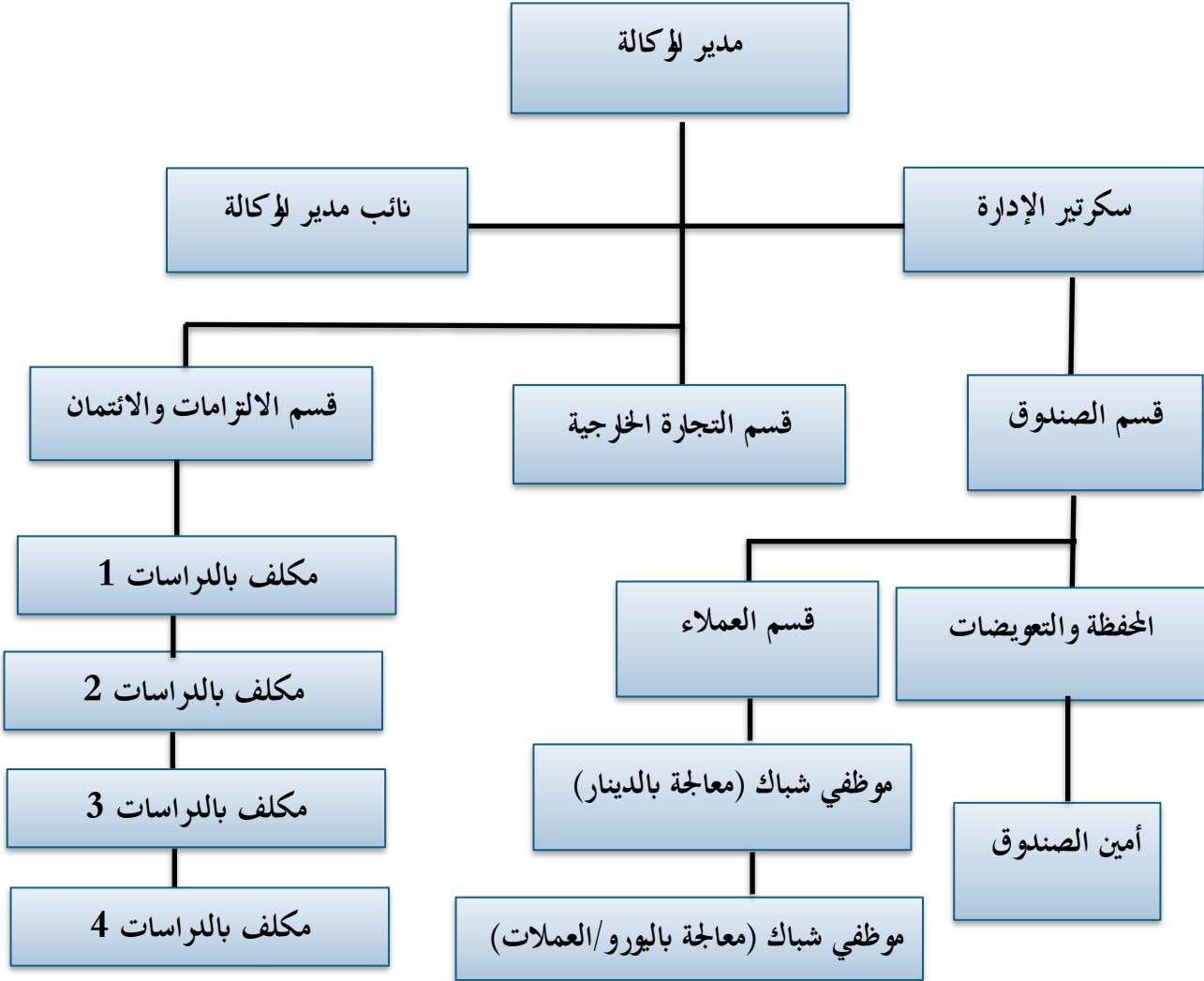
لقد تم اجراء الدراسة التطبيقية في البنك الوطني الجزائري وكالة وادي رهيو، لما له من خبرة قوية ورغبة في التطوير والتحديث، حيث أردنا معرفة أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنك.

يعتبر البنك الوطني الجزائري أول بنك أنشأ في 13 جوان 1966 بعد تأميم بعض البنوك الأجنبية التي كانت قائمة في ذلك الوقت، وكان مسؤولاً عن تمويل القطاع العام والاقتصادي والصناعي والتجاري وكذلك القطاعات الاستراتيجية ولا سيما الزراعة، يتواجد البنك الوطني عبر كافة التراب الوطني بـ 227 وكالة تشرف عليها 21 مديرية جهوية للاستغلال.

أما بالنسبة للبنك الوطني وكالة وادي رهيو (276) في بلدية التابعة لولاية غليزان، يعتبر شركة مساهمة بحصص كاملها رأس ماله هو 41,000,000 دج، كجزء من شبكة واسعة من الفروع التابعة للبنك الوطني الجزائري، الرامية إلى تعزيز انتشاره الجغرافي وتطوير الخدمات المصرفية، مما يدعم الاقتصاد المحلي ويلبي احتياجات الأفراد والمؤسسات. يقع مقر الوكالة في 29 شارع تواتي محمد مقابل مركز الشرطة.

1.1.2 هيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل (1-1): الهيكل التنظيمي لوكالة واد رهيو.



المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على وثائق مقدمة من طرف الوكالة.

يرأس وكالة واد رهيو كأي مؤسسة أخرى مدير يعد المسؤول ويتخذ القرارات، كما يقوم بالإشراف والتنسيق بين مختلف المصالح، لمساعدة المدير يوجد نائب مدير الوكالة، الذي يتكفل بالتنسيق والإشراف على العمليات اليومية، خاصة في حالة غياب المدير، بالإضافة إلى ذلك يلعب سكرتير الإدارة دوراً مهماً في دعم الأعمال الإدارية والتنظيمية، يضم البنك 4 أقسام رئيسية: قسم الدراسات مسؤول عن تحليل البيانات وإعداد التقارير، قسم التجارة الخارجية يشرف على العمليات التجارية الخارجية والتعاملات مع الشركات الدولية، قسم الصندوق يتولى إدارة

الأموال والمعاملات المالية داخل الوكالة بما في ذلك عمليات الدفع والتحويل، قسم العملاء يعني بخدمة العملاء وتقديم الدعم والمساعدة.

2.1.2 المدة الزمنية: المدة الزمنية التي استغرقتها في سبيل الحصول على المعلومات وهي توزيع استمارات الاستبيان على موظفي البنك الوطني الجزائري وكالة واد رهيو، أخذ منا فترة من الزمن امتدت من أواخر شهر افريل إلى غاية منتصف شهر ماي 2025.

2.2 مجتمع وعينات الدراسة:

1.2.2 مجتمع الدراسة:

المجتمع هو كل ما يمكن أن تعمم عليه نتائج البحث، حيث سعينا من خلال دراستنا كما هو موضح في الإشكالية العامة، إلى تسليط الضوء على أثر الشمول على الأداء المالي للبنوك، ومن اجل تحقيق ذلك قمنا بدراسة ميدانية تخص كل موظف من موظفي البنك الوطني الجزائري وكالة واد رهيو، حيث حاولنا قدر الإمكان الوصول إلى أكبر عدد ممكن منهم.

2.2.2 عينة الدراسة:

يتم اللجوء لاختيار العينة من المجتمع ما إذا تعذر إجراء الدراسة على جميع أفراد المجتمع ويعود ذلك إما إلى التكاليف المادية والبشرية والوقت والى كثرة أفراد المجتمع، حيث كان حجم العينة المعتمد في دراستنا 34 عامل من البنك الوطني الجزائري لوكالة وادي هيو تم توزيع عليهم استبيان ورقيا.

3.2 أدوات جمع البيانات:

يتطلب إعداد أي دراسة جمع المعلومات التي تحيط بالموضوع، حيث تم إعداد استبيان كان الهدف منه دراسة ميدانية حول "أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنك" وذلك بالاعتماد على عينة متمثلة في موظفي البنك الوطني الجزائري، أين تم توزيع أداة الدراسة الاستبيان بغرض الإجابة على أقسامه المختلفة.

1.3.2 تصميم الاستبيان:

ومن أجل تيسير إجراءات الدراسة الميدانية والحصول على البيانات وجمعها وتحليلها لاستكمال الجانب الميداني للدراسة تم إعداد استبيان بشكل يساعد على جمع البيانات ودقة في تصميمه ما تم تناوله في الجانب

النظري وأيضاً الدراسات السابقة ومدى وضوح أسئلة وعبارات الاستبيان ليتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عليه بكل موضوعية، وتضمن الاستبيان تمهيد يوضح بأن الدراسة هي ضمن متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، مع تقديم وعد بالتعامل مع المعلومات المتحصل عليها بسرية ولغرض البحث العلمي فقط. وخلصنا إلى بناء استبيان مكون من (15) عبارة (أنظر الملحق رقم 01) حيث تم الاستفادة من توجيهات الأستاذة المشرفة وآراء واقتراحات بعض أساتذة الكلية في تصميمه وهذا من أجل التأكد من أنه يقيس فعلاً ما وضع لقياسه ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وتضمن الاستبيان ثلاثة أقسام على النحو التالي:

✓ **القسم الأول:** يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالمعلومات العامة عن عينة الدراسة والتي تتمثل في: (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المنصب).

✓ **القسم الثاني:** حيث هذا الجزء يركز على المتغير المستقل المتمثل في: الشمول المالي وتكون هذا المحور من 09 اسئلة.

جدول رقم (01): توزيع الفقرات على فقرات المتغير المستقل (الشمول المالي)

المتغير المستقل	الفقرات (العبارات)
الشمول المالي	09-01

المصدر: من إعداد الطالبتين

✓ **القسم الثالث:** حيث هذا الجزء يركز على المتغير التابع المتمثل في: الأداء المالي وتكون هذا المحور من 06 اسئلة.

جدول رقم (02): توزيع الفقرات على فقرات المتغير التابع (الأداء المالي)

المتغير التابع	الفقرات (العبارات)
الأداء المالي	06-01

المصدر: من إعداد الطالبتين

2.3.2 الطريقة المتبعة في صياغة الاستبيان:

تم الاعتماد في صياغة أسئلة الاستبيان على مكتسبات قبلية حول الموضوع والارتكاز على دراسات سابقة متشابهة مع موضوعنا وراعيينا في صياغة الأسئلة مجموعة من الخصائص كما يلي:

✓ استخدام الكلمات البسيطة والواضحة.

✓ جعل الاستبانة قصيرة ما أمكن.

حيث تكون الإجابة على هذه العبارات وفق سلم ليكارت الذي يحتوي على خمس درجات ويعتبر من المقاييس المناسبة وزعت درجاته على النحو التالي:

يتم حساب طول الفئة عن طريق: المدى/ عدد درجات المقياس

المدى: يمثل الفرق بين أعلى وأدنى الدرجة (5-1=4)

عدد الدرجات المقياس هو: 5 ويمثل (منخفضة جدا، منخفضة، متوسطة، عالي، عالي جدا)

ومنه طول الفئة: $0.8 = 5/4$

الفئة الأولى لقيم المتوسط الحسابي هي: 1 إلى $1 + 0.79$ ، وهكذا بالنسبة لقيم المتوسطات الحسابية الأخرى، فيكون التوزيع حسب الجدول التالي:

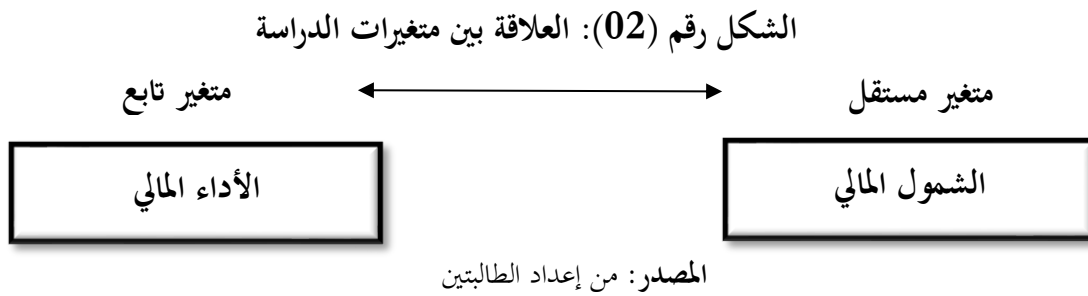
الجدول رقم (03): طريقة تفسير قيم المتوسطات الحسابية

الدرجة 5	الدرجة 4	الدرجة 3	الدرجة 2	الدرجة 1	
05	04	03	02	01	القيمة المعطاة عند التفريغ
عالي جدا (موافق تماما)	عالي (موافق)	متوسطة (محايد)	منخفضة (غير موافق)	منخفضة جدا (غير موافق تماما)	درجة توافر الفقرة
[5-4.20]	-3.40]4.19	-2.60]3.39	-1.80]2.59]1.79-1]	المجال

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على بيانات الاستبيان ومخرجات البرنامج الإحصائي SPSS.

4.2 متغيرات الدراسة: تتكون الدراسة من نوعين من المتغيرات وهما:

- **الشمول المالي:** متغير مستقل والذي هو عبارة عن تعزيز الوصول الى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية، تمت دراسته في القسم الثاني.
- **الأداء المالي:** متغير تابع هو عبارة عن مدخلات البنك ومخرجاته أي تحقيق نفس القدر من الخرجات باستعمال مدخلات أقل، تمت دراسته في القسم الثالث.



5.2 الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة:

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج (SPSS) الذي ساعدنا على التعامل بسهولة مع مجموعة من الأساليب الإحصائية المناسبة لأهداف الدراسة، والتي يمكن أن نبرز أهمها من خلال الآتي:

- **معامل الارتباط لبيرسون (Pearson correlation coefficient):** يستخدم لقياس قوة واتجاه العلاقات الارتباطية بين متغيرات الدراسة ولمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة.
- **معامل الثبات ألفا كرونباخ (Cronbach Alpha):** يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة، حيث يأخذ هذا المعامل قيمة تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة.
- **التكرارات والنسب المئوية والانحراف المعياري:** تتيح لنا مجموعة هذه المقاييس وصف عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي (Mean):** تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات وأقسام الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة على الأقسام الرئيسية ومعرفة مستواها.

- الانحراف المعياري (**Standard Deviation**): يوضح التشتت في استجابات أفراد عينة الدراسة لكل عبارة من عبارات متغيرات الدراسة، فكلما اقتربت قيمته من الصفر تركزت الاستجابات وانخفض تشتتها بين المقياس.
- معامل الانحدار البسيط (**Simple Regression Analyse**): يستعمل لتحديد درجة تأثير متغير مستقل على المتغير التابع.
- اختبار أحادي التباين (**Anova**): يستخدم بغرض دراسة وتحليل أثر الفروقات بين متغير واحد أو أكثر من المتغيرات الوصفية ومتغير آخر.
- R^2 : لتحديد نسبة ما يفسره المتغير المستقل من المتغير التابع.
- **R**: لتحديد علاقة ارتباط بين متغير مستقل ومتغير تابع.

6.2 ثبات وصدق الدراسة :

سيتم التطرق الى اختبار أداة الدراسة من اجل التحقق من مدى صدق وثبات الاستبيان.

1.6.2 ثبات أداة الدراسة:

ويقصد به عندما يكون الاختبار يحقق دائما نفس النتائج في حالة تطبيقه أكثر من مرة على نفس عينة ونفس مجتمع الدراسة للتأكد من ثبات الدراسة تم حساب معامل الثبات ألفا-كرونباخ -Cronbach Alpha لأبعاد حيث كانت قيم معامل الثبات مقبولة كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (04): نتائج اختبار قيم ثبات الدراسة " معامل الثبات ألفا -كرونباخ"

متغيرات الدراسة	فقرات الدراسة	معامل الثبات
	تنوع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية	0,959
	يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه	0,958
	يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	0,957

0,959	يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	الشمول المالي	
0,957	تسهم القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء		
0,958	تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية		
0,960	تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية		
0,959	يعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي		
0,958	توفر التكنولوجيا المالية (fintech) بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي		
0,959	يعتبر العائد على الأصول (ROA) من أهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك	الاداء المالي	
0,960	يعد العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك في تحقيق الأرباح		
0,961	يحسن الشمول المالي من ربحية البنك على المدى الطويل من خلال توسيع قاعدة العملاء		
0,959	تساهم الابتكارات المالية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية		
0,961	يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك		
0,962	يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر السيولة عبر تنوع مصادر التمويل		
0.962	مجموع الفقرات		

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22.

نلاحظ من خلال الجدول رقم (04) إن اغلب القيم معامل الثبات فاقت (0.6) بالنسبة لكل فقرات سواء المستقلة أو التابعة حيث بلغت ما بين 957.0 و 0.962 معادلات ممتازة و مقبولة، وبالنسبة لإجمالي قيمة معامل الثبات ألفا - كرونباخ بلغت (0.962)، ومنه نقول إذا تم إعادة توزيع هذا الاستبيان على عينة أخرى من نفس المجتمع وبنفس حجم العينة، فإن النتائج ستكون مقاربة للنتائج المتحصل عليها في العينة الأولى، وتكون نتائج العينتين متساويتين باحتمال يساوي نسبة (96.2%) بالتالي يمكن القول إن العبارات الاستبيان قادرة على تمثيل مجتمع الدراسة.

2.6.2 صدق قائمة الاستقصاء

لنؤكد من شمولية الاستمارة لكل العناصر التي تدخل في التحليل من ناحية وضوح فقراتها ومفردتها ومن ناحية ثانية أن تكون واضحة ومفهومة لأفراد عينة الدراسة من اجل تحليل صدق قائمة الاستقصاء نقوم بمائلي:

✓ **صدق الظاهري:** يقصد بها شمول الاستبيان على كل العناصر التي تدخل في التحليل، والتأكد من ملائمة فقرات قائمة الاستقصاء سواء من ناحية اللغوية أو مضمونيه، ومن اجل ذلك قمنا بعرض الاستبيان على مجموعة من الأساتذة ذو الخبرة في مجال البحث العلمي، من اجل إعطاء رأيهم حول مدى وضوح عبارات وشكل الاستبيان.

✓ **صدق الاتساق الداخلي:** بعد التحقق من صدق الظاهري قمنا بالتحقق من الاتساق الداخلي قصد إيجاد العلاقة ومدى اتساق كل مؤشر من مؤشرات القياس والبعد الذي ينتمي إليها، حيث قمنا بحساب الاتساق الداخلي من خلال حساب معاملات الارتباط بين كل فقرة من فقرات الاستبيان والدرجة الكلية للبعد نفسه، من خلال الاعتماد على مقياس بيرسون (Pearson).

➤ **الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الاول (الشمول المالي) والدرجة الكلية لهم:** وذلك من خلال حساب معامل الارتباط لكل فقرة من فقرات القسم التابعين له.

جدول رقم (05): معاملات الارتباط بين فقرات الشمول المالي والدرجة الكلية للمحور

الرقم	الفقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	تنوع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية	0.850	0.000

0.000	0.839	يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه	02
0.000	0.834	يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	03
0.000	0.880	يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	04
0.000	0.907	تسهم القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء	05
0.000	0.828	تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية	06
0.000	0.852	تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية	07
0.000	0.875	يعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي	08
0.000	0.843	توفر التكنولوجيا المالية (fintech) بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي	09

المصدر: من إعداد الطالبتين على ضوء مخرجات SPSS.V.22.

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات الشمول المالي والدرجة الكلية للمحور كانت محصورة ما بين 0.834 و 0.907 هي كلها أكبر من 0.05 وبمستوى معنوية اقل 0,05، بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات الشمول المالي مرتبطة بالدرجة الكلية للمحور.

➤ الاتساق الداخلي بين عبارات المحور الثاني (الاداء المالي) والدرجة الكلية لهم: وذلك من خلال حساب معامل الارتباط بين كل فقرة من فقرات والمحور التابعة اليه

جدول رقم (06): معاملات الارتباط بين فقرات الاداء المالي والدرجة الكلية

الرقم	فقرات	معامل الارتباط	القيمة الاحتمالية
01	يعتبر العائد على الأصول (ROA) من اهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك	0.744	0.000
02	يعد العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك في تحقيق الارباح	0.825	0.000
03	يحسن الشمول المالي من ربحية البنك على المدى الطويل من خلال توسيع قاعدة العملاء	0.895	0.000

0.000	0.803	تساهم الابتكارات المالية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية	04
0.000	0.798	يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك	05
0.000	0.820	يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر السيولة عبر تنوع مصادر التمويل	06

المصدر: من إعداد الطالبين على ضوء مخرجات SPSS.V.22.

يبين الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط بين فقرات الأداء المالي والدرجة الكلية للمحور كانت محصورة ما بين 0.744 و 0.895 هي كلها أكبر من 0.05 وبمستوى معنوية اقل 0,05، بالتالي يمكننا استنتاج أن جميع فقرات الاداء المالي مرتبطة بالدرجة الكلية للمحور.

➤ اختبار التوزيع الطبيعي

بما ان عينة الدراسة اقل من 50 فانه يجب علينا استخدام Shapiro-Wilk لاختبار ما إذا كانت البيانات تتبع التوزيع الطبيعي من عدمه حيث كانت النتائج كالتالي:

جدول رقم (07): يمثل توزيع الطبيعي

sig	Shapiro-Wilk	عدد الفقرات	المحاور
0,011	0,914	09	الشمول المالي
0,000	0,852	06	الاداء المالي

المصدر: من إعداد الطالب على ضوء مخرجات SPSS.V.22.

من خلال الجدول اعلاه نلاحظ ان قيمة الدلالة للمتغير المستقل (الشمول المالي) كانت 0.011 وهي اقل من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وقيمة الدلالة المتغير التابع (الاداء المالي) كانت تشير الى 0.000 اي اقل أيضا من مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وبذلك يمكن القول ان البيانات تتبع توزيع غير طبيعي وعليه استخدام الاختبارات غير معلمية.

3. عرض نتائج الدراسة:

سنتطرق من خلال هذا المبحث لأهم خصائص عينة الدراسة من الجنس والسن والمستوى التعليمي والخبرة والمنصب والبنك محل الدراسة بالإضافة للاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة حول أقسام الدراسة لنلخص في الأخير أهم نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات.

1.3. الوصف الإحصائي المتعلق بقسم البيانات الشخصية:

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات العامة كما يلي:

1.1.3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير الجنس:

الشكل رقم (03): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الجنس	الجدول رقم (08): توزيع عينة الدراسة حسب الجنس		
	النسبة %	التكرار	الجنس
<p>الجنس</p> <p>32,4%</p> <p>67,6%</p> <p>ذكر</p> <p>انثى</p>	67,6	23	ذكر
	32,4	11	انثى
	100,0	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22.

نلاحظ من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب عمال بنك الوطني الجزائري للعينة المدروسة حسب متغير الجنس أغلبهم الذكور بنسبة 67.6%، في حين بلغت نسبة الاناث 32.4% من الاستمارة الموزعة عليهم والذي تفسر على أن نسبة الذكور فئة مهيمنة في هذا المجال من الخدمة في بنك.

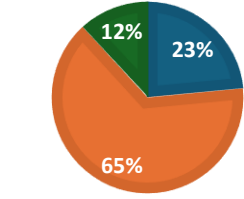
2.1.3. توزيع عينة الدراسة حسب متغير العمر:

الشكل رقم (04): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب العمر	الجدول رقم (09): توزيع عينة الدراسة حسب العمر		
<p>العمر</p> <p>أقل من 25 سنة 9,5% من 25-35 سنة 26,5% من 36-45 سنة 35,3% أكثر من 45 سنة 32,4%</p> <p>■ أقل من 25 سنة ■ 25-35 سنة ■ 36-45 سنة ■ أكثر من 45 سنة</p>	النسبة %	التكرار	السن
	5,9	2	أقل من 25 سنة
	26,5	9	من 25-35 سنة
	35,3	12	من 36-45 سنة
	32,4	11	أكثر من 45 سنة
	100,0	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22.

يتضح من خلال الجدول والشكل أعلاه أن أغلب عمال بنك الوطني الجزائري لوكالة واد رهيو هم فئة الذي يبلغ عمرهم (من 36-45 سنة) بنسبة 35.3% ثم تليها فئة أكثر من 45 سنة بنسبة تقدر 32.4%، تليها فئة الذي يبلغ عمرهم من 25-35 سنة بنسبة تقدر 26.5% وفي المرتبة الأخيرة نجد فئة أقل من 25 سنة بنسبة 05.9%.

3.1.3 توزيع عينة الدراسة حسب متغير المستوى التعليمي:

الجدول رقم (10): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي	الشكل رقم (05): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المستوى التعليمي		
المستوى التعليمي	التكرار	النسبة %	<p>المستوى التعليمي</p> <p>دراسات عليا ■ جامعي ■ ثانوي</p> 
ثانوي	8	23,5	
جامعي	22	64,7	
دراسات عليا	4	11,8	
المجموع	34	%100	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22.

يتضح من الجدول والشكل أعلاه أن اغلب عمال البنك يملكون مستوى جامعي ليسانس بنسبة 64.7%، ثم تليها فئة مستوى العلمي من نوع ثانوي بنسبة تقدر بـ 23.5% ثم تليها فئة دراسات عليا بنسبة تقدر 11.8% وهذا ما يفسر أن اغلب عمال البنك يمتلكون مستوى علمي جيد.

4.1.3 توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية:

الشكل رقم (06): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	الجدول رقم (11): توزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية		
	النسبة %	التكرار	الخبرة
	20,6	7	أقل من 5 سنوات
	29,4	10	10-5 سنوات
	26,5	9	15-11 سنة
	23,5	8	أكثر من 15 سنة
	100,0	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22.

يتضح من الجدول والشكل أعلاه نجد إن فئة الغالبة من عمال البنك لوكالة واد رهيو يتراوح مدة خبرتهم أكثر من 10-05 سنوات إذ تمثل نسبة 29.4% من مجموع العينة، ثم تليها فئة التي تتراوح مدة خبرتهم من 15-11 سنوات بنسبة 26.5% ونجد في المرتبة الثالثة فئة التي تتراوح مدة خبرتهم أكثر من 15 سنة بنسبة 23.5% وفي المرتبة الاخيرة نجد فئة اقل من 05 سنوات بنسبة 23.5 %

5.1.3 توزيع عينة الدراسة حسب متغير المنصب

الشكل رقم (07): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المنصب		الجدول رقم (12): توزيع عينة الدراسة حسب المنصب		
المنصب		النسبة %	التكرار	المنصب
موظف		70,6	24	موظف
مكلف بالدراسات		11,8	4	مكلف بالدراسات
عامل شبك		11,8	4	عامل شبك
امين الصندوق		2,9	1	امين الصندوق
مدير البنك		2,9	1	مدير البنك
		%100	34	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS.V.22.

يتضح من الجدول والشكل أعلاه نجد إن فئة الغالبة عمال البنك وفق متغير المنصب الوظيفي يعملون موظفين في البنك نسبة 70.6% من مجموع العينة، ثم تليها فئة مكلفين بالدراسات وعمال الشباك بنسبة 11.8% بالتساوي ونجد في المرتبة الاخيرة مدير البنك وامين الصندوق بعينة واحد لكل المنصب ما يعادل نسبة 2.9%

2.3 الاختبارات والنتائج الخاصة بفرضية الدراسة:

1.2.3 الاتجاه العام للمستوجبين:

بعد القيام بتحليل خصائص العينة حسب البيانات الشخصية سيتم التطرق في هذا الفرع لمختلف العمليات الاختبارية لمحوري الشمول المالي والاداء المالي في البنك الوطني الجزائري لوكالة واد رهيو، سيتم حساب المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لجميع إجابات الأفراد التي شملت أقسام الدراسة:

أولاً: عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني المتعلق الشمول المالي

جدول رقم (13): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات الشمول المالي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الدرجة	الاتجاه العام للعينة
01	تنوع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية	3,79	1,008	01	درجة مرتفعة
02	يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه	3,38	0,985	08	درجة متوسطة
03	يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	3,50	1,108	04	درجة مرتفعة
04	يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	3,47	0,961	05	درجة مرتفعة
05	تسهم القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء	3,59	1,048	02	درجة مرتفعة
06	تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية	3,47	0,961	06	درجة مرتفعة
07	تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية	3,59	1,104	03	درجة مرتفعة
08	يعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي	3,47	1,161	07	درجة مرتفعة
09	توفر التكنولوجيا المالية (fintech) بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي	3,29	1,194	09	درجة متوسطة
نتائج القسم الثاني		3.50	1.058	درجة مرتفعة	

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

يبيّن الجدول أعلاه القيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الخاصة بالشمول المالي لبنك الوطني الجزائري -وكالة واد رهيو، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.50 وانحراف معياري 1.058 التي تعتبر درجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا المحور يقع ضمن المجال [3.40-4.19]، حيث كان ترتيبه على كما يلي:

✓ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (01): "تنوع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية" بمتوسط حسابي بلغ 3.79 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (05): "تسهل القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء" بمتوسط حسابي بلغ 3.59 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (07): "تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية بمتوسط حسابي بلغ 3.59 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (03): "يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة" بمتوسط حسابي بلغ 3.50 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (04): "يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي" بمتوسط حسابي بلغ 3.47 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (06): "تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية" بمتوسط حسابي بلغ 3.47 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة السابعة الفقرة رقم (07): "يعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي" بمتوسط حسابي بلغ 3.47 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الثامنة الفقرة رقم (02): " يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه " بمتوسط حسابي بلغ 3.38 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [2.60-3.39].

✓ جاءت في المرتبة التاسعة الفقرة رقم (09): " توفر التكنولوجيا المالية (fintech) بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي " بمتوسط حسابي بلغ 3.29 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [2.60-3.39].

ثانيا: عرض وتحليل وصفي لإجابات أفراد العينة على عبارات المحور الثاني المتعلق بالأداء المالي

جدول رقم (14): نتائج تحليل إجابات أفراد العينة على فقرات الاداء المالي

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الترتيب	الاتجاه العام للعينة
01	يعتبر العائد على الأصول (ROA) من اهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك	3,38	0,888	03	درجة متوسطة
02	يعد العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك في تحقيق الارباح	3,26	0,931	04	درجة متوسطة
03	يحسن الشمول المالي من ربحية البنك على المدى الطويل من خلال توسيع قاعدة العملاء	3,24	0,987	05	درجة متوسطة
04	تساهم الابتكارات المالية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية	3,44	0,927	02	درجة مرتفعة
05	يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك	3,50	1,052	01	درجة مرتفعة
06	يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر السيولة عبر تنوع مصادر التمويل	2,76	1,017	06	درجة منخفضة

نتائج القسم الثالث	3.26	0.967	درجة متوسطة
--------------------	------	-------	-------------

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPSS.V.22.

يبين الجدول أعلاه القيم المتوسط الحسابي والانحراف المعياري لفقرات الخاصة بالأداء المالي في البنك الوطني الجزائري لوكالة واد رهيو، حيث بلغت قيمة المتوسط الحسابي للمحور 3.26 وانحراف معياري بلغ 0.967 التي تعتبر درجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا المحور يقع ضمن المجال [2.60-3.39] حيث كان ترتيبه على كما يلي: ✓ جاءت في المرتبة الأولى الفقرة رقم (05): " يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك " بمتوسط حسابي بلغ 3.50 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الثانية الفقرة رقم (04): " تساهم الابتكارات المالية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية " بمتوسط حسابي بلغ 3.44 بدرجة مرتفعة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [3.40-4.19].

✓ جاءت في المرتبة الثالثة الفقرة رقم (01): " يعتبر العائد على الأصول (ROA) من اهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك " بمتوسط حسابي بلغ 3.38 بدرجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [2.60-3.39].

✓ جاءت في المرتبة الرابعة الفقرة رقم (02): " يعد العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك في تحقيق الارباح " بمتوسط حسابي بلغ 3.26 بدرجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [2.60-3.39].

✓ جاءت في المرتبة الخامسة الفقرة رقم (03): " يحسن الشمول المالي من ربحية البنك على المدى الطويل من خلال توسيع قاعدة العملاء " بمتوسط حسابي بلغ 3.24 بدرجة متوسطة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [2.60-3.39].

جاءت في المرتبة السادسة الفقرة رقم (06): " يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر السيولة عبر تنوع مصادر التمويل " بمتوسط حسابي بلغ 2.76 بدرجة منخفضة حيث أن المتوسط الحسابي لهذا البعد يقع ضمن المجال [1.80-2.59].

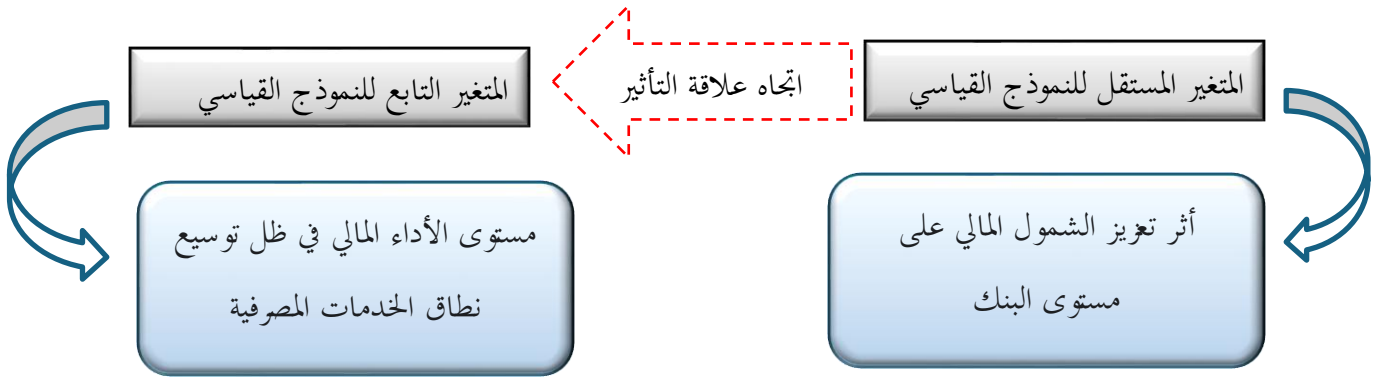
4 اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

عملنا في هذا الجانب على اختبار الفرضيات الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على قبول أو رفض فرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة سنتناول ذلك باستخدام الانحدار البسيط.

1.4. متغيرات الدراسة:

يحتوي نموذج الدراسة على نوعين من المتغيرات وهي المتغيرات المستقلة والمتتمثلة في أثر تعزيز الشمول المالي على مستوى البنك، والمتغيرات التابعة والمتتمثلة في مستوى الأداء المالي في ظل توسيع نطاق الخدمات المصرفية ومنه فان نموذج الدراسة جاء كما هو موضح في الشكل التالي:

الشكل رقم (08): النموذج الافتراضي للدراسة القياسية



المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على الادبيات العلمية.

2.4 مناقشة الفرضيات:

➤ الفرضية الرئيسية: يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي على الأداء المالي على مستوى البنك الوطني الجزائري لوكالة واد رهيو.

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها أو رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية:

✓ تقبل الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمة F الجدولية والقيمة SIG

أكبر من مستوى المعنوية 0.05 وذلك عند مستوى الثقة 0.95 ومنه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة

إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الشمول المالي والأداء المالي.

✓ تقبل الفرضية البديلة H_1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة F الجدولية والقيمة SIG أقل من مستوى المعنوية 0.05 وذلك عند مستوى الثقة 0.95 ومنه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي على الأداء المالي. ومن اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الشمول المالي والأداء المالي وتم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R وحساب مستوى المعنوية SIG إضافة إلى اختبار تحليل التباين (Anova) واختبار (test) والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (15): نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الشمول المالي والأداء المالي

المشمول المالي والأداء المالي	الثابت	Beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R ² التحديد	معامل F المحسوب	مستوى المعنوية
	0.717	0.834	8.565	0.000	0.834	0.696	73.357	0.000
معادلة انحدار الخطي $Y = 0.717 + 0.834x$								

المصدر: من إعداد الطالبتين بالاعتماد على مخرجات SPS.V.22.

تشير نتائج الجدول رقم الى معامل التحديد: $R^2 = 696.0$ وهذا ما يدل على قدرة المتغير المستقل (الشمول المالي) على تفسير ما نسبته (69.6%) من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع (الأداء المالي) ويبقى ما قيمته (30.4%) تفسره المتغيرات أخرى.

من خلال الجدول كذلك فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.000 وهو اقل من المستوى المعنوية 5% عند قيمة F المحسوبة بلغت 73.357 ومنه قبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي على الأداء المالي في البنوك. من خلال التحليل الإحصائي يمكن استنتاج معادلة نموذج الانحدار بالصيغة التالية:

$$Y = A^{\circ} + Ax$$

حيث ان: Y: المتغير التابع / A° : الثابت / X: المتغير المستقل

ومن هذه المعادلة نموذج الانحدار نستخلص أن الشمول المالي بوحدة واحدة يزيد من الأداء المالي ب (0.834) أي (8.34%).

➤ الفرضية الفرعية الأولى: يوجد علاقة ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي على الاداء المالي للبنوك.

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها أو رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية:

✓ تقبل الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمة F الجدولية والقيمة SIG أكبر مستوى المعنوية من 0.05 وذلك عند مستوى الثقة 0.95 ومنه قبول عدم وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الشمول المالي والأداء المالي.

✓ تقبل الفرضية البديلة H_1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة F الجدولية والقيمة SIG أقل مستوى المعنوية من 0.05 وذلك عند مستوى الثقة 0.95 ومنه قبول وجود علاقة ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) بين الشمول المالي والأداء المالي.

ومن اجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام تحليل الانحدار الخطي البسيط بين الشمول المالي والأداء المالي وتم الاعتماد على حساب قيمة معامل الارتباط R وحساب مستوى المعنوية SIG إضافة الى اختبار تحليل التباين Anova واختبار test والجدول التالي يبين ذلك:

جدول رقم (16): نتائج اختبار الانحدار البسيط بين الشمول المالي والأداء المالي

الشمول المالي والأداء المالي	الثابت	Beta	T	Sig T	معامل R الارتباط	معامل R ² التحديد	معامل F المحسوب	مستوى المعنوية
	0.717	0.834	8.565	0.000	0.834	0.696	73.357	0.000

المصدر: من إعداد الطالب بالاعتماد على مخرجات SPS.V.22.

تشير نتائج الجدول رقم الى وجود علاقة ارتباطيه موجبة (طردية) ممتازة بين الشمول المالي والأداء المالي في البنك الوطني الجزائري وكالة واد رهيو محل الدراسة، حيث قدرت قيمة معامل الارتباط $R = 0.834$ التي تشير ان 83.4% من التغيرات الحاصلة في المتغير التابع ناتجة عن التغيرات الحاصلة في المتغير المستقل. من خلال الجدول كذلك فان المستوى المعنوية يقدر ب 0.001 وهو أقل من المستوى المعنوية 5% عند قيمة F المحسوبة بلغت 73.357 ومنه قبول الفرضية البديلة H_1 التي تنص على وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي والأداء المالي في البنوك.

➤ الفرضية الفرعية 02: لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) للشمول المالي على الأداء المالي للبنوك يرجع البيانات الشخصية

من اجل اختبار الفرضيات ومعرفة مدى قبولها أو رفضها تم الاعتماد على قاعدة القرار التالية:

✓ تقبل الفرضية الصفرية H_0 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة اقل من القيمة F الجدولية والقيمة SIG أكبر مستوى المعنوية من 0.05 وذلك عند مستوى الثقة 0.95 ومنه قبول عدم وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

✓ تقبل الفرضية البديلة H_1 : إذا كانت القيمة (F) المحسوبة أكبر من القيمة F الجدولية والقيمة SIG أقل مستوى المعنوية من 0.05 وذلك عند مستوى الثقة 0.95 ومنه قبول وجود أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$).

ومن أجل اختبار الفرضية قمنا باستخدام اختبار تحليل التباين (Anova) واختبار (test) وحساب مستوى المعنوية (SIG) والجدول التالي يبين ذلك:

الجدول رقم (17): تحليل التباين الأحادي لمعرفة إذ يوجد فروق لشمول المالي على الأداء المالي يعزي البيانات الشخصية (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المنصب الوظيفي).

الفئة	المصدر	مجموع المربعات	درجة الحرية	متوسط المربعات	(F)	مستوى الدلالة (f)
الجنس	بين المجموعات	2,275	12	0,190	0,770	0,673
	داخل المجموعات	5,167	21	0,246		
	المجموع	7,441	33			
السن	بين المجموعات	10,549	12	0,879	1,065	0,433
	داخل المجموعات	17,333	21	0,825		
	المجموع	27,882	33			
المستوى التعليمي	بين المجموعات	4,196	12	0,350	1,001	0,480
	داخل المجموعات	7,333	21	0,349		
	المجموع	11,529	33			
سنوات الخبرة	بين المجموعات	14,671	12	1,223	1,079	0,423
	داخل المجموعات	23,800	21	1,133		
	المجموع	38,471	33			
المنصب الوظيفي	بين المجموعات	12,329	12	1,027	0,910	0,553
	داخل المجموعات	23,700	21	1,129		
	المجموع	36,029	33			

المصدر: من إعداد الطالبين اعتمادا على مخرجات التحليل الإحصائي SPSS.

الجنس:

تؤكد النتائج الموضحة في الجدول على انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$ (لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لعامل الجنس نظرا لقيم $f=0.770$ التي جاءت معنويتها $=673.0$ أي أكثر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية بصيغتها العدمية التي تنص على:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدراك مفردات العينة لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لمتغير الجنس"

السن:

تؤكد النتائج الموضحة في الجدول على انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لعامل السن نظرا لقيم $f=1.065$ جاءت معنويتها $=433.0$ أي أكثر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية بصيغتها العدمية التي تنص على:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدراك مفردات العينة لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لمتغير السن"

المستوى التعليمي:

تؤكد النتائج الموضحة في الجدول على انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لعامل المستوى التعليمي نظرا لقيم $f=1.001$ التي جاءت معنويتها $\text{Sig}=0.480$ أي أكثر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية بصيغتها العدمية التي تنص على:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدراك مفردات العينة لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لمتغير المستوى التعليمي"

الخبرة:

تؤكد النتائج الموضحة في الجدول على انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي ($\alpha \leq 0.05$) لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لعامل الخبرة المهنة نظرا لقيم $f=1.079$ التي جاءت معنويتها $\text{Sig}=423.0$ أي أكثر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية بصيغتها العدمية التي تنص على:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي ($\alpha \leq 0.05$) في مستوى إدراك مفردات العينة لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لمتغير الخبرة المهنة"

المنصب الوظيفي:

تؤكد النتائج الموضحة في الجدول على انه لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $\alpha \leq 0.05$ (لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لعامل المنصب الوظيفي نظرا لقيم $f=0.910$ التي جاءت معنويتها $=553.0$ أي أكثر من 0.05 وعليه نقبل الفرضية بصيغتها العدمية التي تنص على:

"لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى المعنوي $(\alpha \leq 0.05)$ في مستوى إدراك مفردات العينة لشمول المالي على الاداء المالي في البنك محل الدراسة ترجع لمتغير المنصب الوظيفي"

5. خلاصة الفصل

لقد تطرقنا في هذا الفصل إلى دراسة ميدانية في البنك الوطني الجزائري -وكالة واد رهيو من خلال إجراء دراسة تحليلية لمعرفة اثر الشمول المالي على الأداء المالي في البنك محل الدراسة حيث قمنا بتحضير قائمة استبيان مكونة من محورين يضم 15 عبارة و 05 اسئلة حول العوامل الديمغرافية، تم تصميمها وفق سلم ليكارت، حيث بعد ذلك قمنا بتوزيعها ورقيا على عينة الدراسة التي بلغ عددها 34 عينة، ثم قمنا بتفريغ قائمة استقصاء بالاعتماد على برنامج SPSS 22 بهدف الحصول على الاختبارات الإحصائية والتأكد من سلامة الدراسة، من أجل ذلك قمنا بدراسة معامل الثبات الفا -كرونباخ لمحاور الدراسة لتأكد من ثبات الدراسة واختبار صدق الاتساق الداخلي لمعرفة علاقة الارتباط بين المتغير المستقل (الشمول المالي) والمتغير التابع (الأداء المالي)، وأظهرت نتائج ايجابية، وبعد ذلك قمنا بتحليل إحصائي وصفي للمتغيرات الديمغرافية.

وكشفت نتائج الدراسة المتعلقة بمتوسط العام لقسم الشمول المالي التي أظهرت عينة الدراسة بمستوى مرتفع لدى أفراد العينة والأداء المالي التي اظهرت في مستوى متوسط، ومن خلال اختبار فرضية الرئيسية لدراسة توصلنا لوجود اثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى معنوي $0.05 \leq \alpha$ لشمول المالي على الاداء المالي للبنوك.

الفصل الرابع

الخاتمة العامة

1. الخاتمة:

يتضح من خلال هذه الدراسة أن الشمول المالي يمثل ركيزة أساسية في بناء اقتصاد مستدام ومتوازن، إذ يتيح للأفراد والمؤسسات، بغض النظر عن اختلاف مستوياتهم الاجتماعية والجغرافية، الوصول إلى خدمات ومنتجات مالية متنوعة تلبي احتياجاتهم بشكل فعال وسهل. إن توفير هذه الخدمات بأسعار معقولة وبطرق ملائمة يساهم في دمج شريحة واسعة من المجتمع في النظام المالي الرسمي، مما يعزز من قدرتهم على الادخار والاستثمار وتحسين أوضاعهم الاقتصادية والاجتماعية.

كما أن الشمول المالي يلعب دوراً محورياً في رفع الأداء المالي للبنوك والمؤسسات المالية، من خلال توسيع قاعدة العملاء وتنويع المنتجات المالية المقدمة، مما يزيد من حجم المعاملات المالية ويعزز من استقرار السيولة داخل النظام المالي. هذا التحسن ينعكس إيجاباً على قدرة البنوك في تقديم خدمات أفضل وبأسعار تنافسية، ويعزز من قدرتها على تحمل الصدمات المالية، مما يساهم في تحقيق استقرار مالي أوسع.

في النهاية، يمثل الشمول المالي أداة فعالة لتحقيق التنمية الاقتصادية والاجتماعية على حد سواء، وهو ليس هدفاً بحد ذاته، بل وسيلة لتحقيق استقرار مالي ونمو مستدام ينعكس إيجاباً على حياة الأفراد والمجتمع ككل. لذا، يجب أن تبقى جهود تعزيز الشمول المالي في صدارة أولويات السياسات الاقتصادية الوطنية لضمان مستقبل أفضل وأكثر شمولاً للجميع.

2. نتائج الدراسة:

بناء على ما تم التوصل إليه من خلال دراستنا يمكننا تقديم مجموعة من النتائج التي مكنتنا رفض او قبول الفرضيات الموضوعية، والمتمثلة في:

➤ يوجد أثر إيجابي ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية ($\alpha \leq 0.05$) لتعزيز الشمول المالي في الرفع من الأداء المالي للبنك.

➤ كما توصلنا الى وجود علاقة ذات دلالة احصائية ما بين الشمول المالي والأداء المالي للبنك عند مستوى معنوية 0.05 حيث ان $R^2=0.73$ وهذا معناه ان الشمول المالي يفسر ما نسبته 73% من متغيرات الأداء المالي.

➤ كما أكدت نتائج الدراسة على عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية في الأداء المالي ترجع لأي من المتغيرات الشخصية المدروسة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، الخبرة، المنصب) في البنك محل الدراسة.

➤ تفعيل استراتيجيات الشمول المالي في البنوك التجارية يكون من خلال زيادة الوصول المالي وتحسين أساليب ونوعية الخدمات المالية بما يتوافق مع حاجيات عملائهم.

➤ الشمول المالي يوسع قاعدة العملاء ويزيد من تدفق التمويل للمجتمع، مما ينعكس إيجاباً على استقرار وربحية البنوك.

3. مقترحات الدراسة:

بناء على النتائج المتوصل إليها في الدراسة التطبيقية يمكن طرح بعض المقترحات:

- ✓ ضرورة ابتكار أدوات حديثة ذات تكلفة منخفضة لإيصال الخدمات لكافة فئات المجتمع، ولاسيما ذات الدخل المحدود.
- ✓ تسهيل إجراءات الوصول إلى الخدمات المالية مع إتاحة التمويل بإجراءات ميسرة للمؤسسات الصغيرة والمتوسطة وتعزيز روح المقاولاتية لدفع عجلة التنمية.
- ✓ لعمل على توسيع الشبكة المصرفية على مستوى التراب الوطني، من خلال فتح وكالات بنكية أخرى في مناطق مستبعدة لإتاحة الخدمات البنكية لكل فئات المجتمع.
- ✓ تطوير البنية التحتية للنظام المالي خاصة في المناطق الريفية، مع تطوير أنظم الدفع والتسوية والاستفادة من التطورات التكنولوجية.
- ✓ إنشاء تحالفات بين البنوك وشركات التكنولوجيا المالية (FinTech) لتطوير حلول مالية رقمية مخصصة للمناطق النائية والفئات المهمشة، مثل منصات التمويل الجماعي للمشاريع الصغيرة.
- ✓ استخدام وحدات بنكية متنقلة أو فروع مؤقتة في المناطق الريفية والنائية، مع توفير خدمات أساسية مثل فتح الحسابات والتمويل الصغير، لسد فجوة الوصول الجغرافي.

قائمة المراجع

1. المؤلفات:

➤ محمد محمود الخطيب. (2009). الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات المساهمة. عمان: دار الحامد.

2. المقالات:

➤ أسامة عزوي، و توفيق رفاع . (2021). تعزيز الشمول المالي كآلية في تحقيق الاستقرار المالي_دراسة حالة دول العالم العربي_. مجلة العلوم التجارية و التسير المجلد 17 العدد 01، 108-107.

➤ الاميرة نزيهة بايس، و لطيفة كلاخي. (2023). استراتيجيات الشمول المالي في ظل جائحة كورونا كوفيد-19 تجارب دولية ناجحة "الفيليين، الهند، أمودجا". مجلة الاقتصاد و إدارة الأعمال المجلد 07 العدد 01، 28-27.

➤ خالد محمد طعيس. (2024). أثر الشمول المالي في الاداء المالي للمصارف التجارية،دراسة تحليلية لعينة من المصارف التجارية العراقية. مجلة كلية المعارف الجامعة المجلد 35 العدد 01، 201-200.

➤ رحاب عماد الدين. (2023). تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية:دراسة إختبارية على الدول النامية. المجلة العلمية للدراسات التجارية والبيئية المجلد 14 العدد 3، 104-138.

➤ سهيلة عباسي، و سمية دربال. (2024). الشمول المالي في الجزائر واقع وآفاق دراسة للفترة(2021-2010) ودوره في تعزيز المسؤولية الاجتماعية في البنوك-بنك البركة-الجزائر-نموذجًا-. مجلة المنهل الاقتصادي، 489.

➤ سيد أحمد دعاء محمد. (2024). دور الافصاح عن مؤشرات الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك:دراسة نظرية بالتطبيق على مصر. مجلة الرياد للمال والاعمال المجلد 5 العدد 04، 104.

➤ شرين بشرى غالي. (2020). دور الشمول المالي في تحقيق الاستقرار الاقتصادي. المجلة العلمية للاقتصاد والتجارة المجلد 50 العدد 1، 209-250.

➤ عبد الحميد بن ناصر، و راضية مصداق. (2022). دور التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي، وانعكاساتها على القطاع المصرفي. مجلة المدير مجلد 09 العدد 03، 8.

- علاء الدين قادري، و طارق فيلاي. (2023). تطور التكنولوجيا المالية ومساهمتها في تعزيز درجة الشمول المالي. مجلة بحوث الاقتصاد و المناجمنت المجلد 04 العدد 01، 357.
- فاطمة قادم. (2023). الشمول المالي و دوره في تعزيز الاستقرار المالي "دراسة حالة الدول العربية". مجلة المدير مجلد 10 العدد 01، 147-150.
- محمد بلعيد، و عبد الباسط عبد الصمد علية. (2023). الشمول المالي و مدى تأثيره على الاداء المالي للنظام المصرفي الجزائري للفترة (2010-2017). مجلة الاقتصاد و ادار الاعمال المجلد 07 العدد 01، 9.
- محمد زرقون، نفيسة حجاج، و صليحة حجاج. (2018). دراسة قدرة مؤشرات الاداء المالي التقليدية و الحديثة في تفسير عوائد الاسهم "دراسة حالة الشركات المدرجة في بورصة قطر للفترة 2010_2015". مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة المجلد 02 العدد 03، 217_218.
- محمود معتوق سهير، و صالح عبد اللطيف سحر سعيد. (2024). أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية في مصر: بالتطبيق على البنك الأهلي المصري. المجلة العلمية للبحوث والدراسات التجارية المجلد 38-العدد-2، 333-362.
- مفيدة الأحسن، كريم بيشاري، و رفيق الأحسن. (2023). دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر من 2011 إلى 2021. مجلة الإدارة و التنمية للبحوث و الدراسات المجلد 12 العدد 02، 40.
- مليكة كركار. (2019). الشمول المالي: هدف استراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر. مجلة الاقتصاد و التنمية البشرية المجلد 10 العدد 03، 364-365.
- ياسين بن الضب. (2019). أثر الشمول المالي على اداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2012-2004. ورقلة: جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

➤ يسمينة قاسي، و توفيق مزيان. (2022). دور وأهمية الشمول المالي في تحقيق الاستقرار المالي والتنمية المستدامة-دراسة تحليلية لمؤشرات الشمول المالي في الجزائر والدول العربية-. مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 05، العدد 01، 608-597.

3. رسائل الماجستير:

➤ حورية تائني، و نور الايمان خميسات. (2022). تقييم الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر دراسة مقارنة للبنوك العمومية و البنوك الخاصة خلال الفترة (2017-2020). ورقة: جامعة قاصدي مرباح ورقلة.

➤ ذهبية هناء شعراوي. (2022). أثر الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر دراسة مقارنة بنك السلام_AGB_BNA. ورقة: جامعة ورقلة.

➤ مروى قاسمي، و دنيا ترايكية. (2020). دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي (دراسة تحليلية لعينة من البنوك الجزائرية للفترة 2011-2019). برج بوعريريج: جامعة محمد البشير الابراهيمي-برج بوعريريج-.

➤ ياسين بن الضب. (2019). أثر الشمول المالي على اداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2012-2004. ورقة: جامعة قاصدي مرباح-ورقلة.

الملاحق

الملحق رقم (01): محتوى الاستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي

جامعة احمد زبانة - غليزان-



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير

تخصص اقتصاد نقدي ومالي

أخي الفاضل/أختي الفاضلة

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته وبعد:

استبيان رقم....

استمارة استبيان

في إطار استكمال متطلبات الحصول على شهادة الماستر في العلوم الاقتصادية، تخصص اقتصاد نقدي ومالي، نقوم بإجراء دراسة حول أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية، مع التركيز على حالة بنك الوطني الجزائري-وكالة وادي رهيو- تهدف هذه الدراسة الى تحليل مدى مساهمة البنوك التجارية في تعزيز الشمول المالي وتأثير ذلك على أدائها المالي. نرجو من سيادتكم ان تمدوا لنا يد المساعدة بالإجابة على أسئلة هذا الاستبيان بدقة وموضوعية مما يعزز الثقة في نتائج هذه الدراسة التي نأمل ان تعود على الجميع بالنفع والفائدة، كما نحيطكم علما بأن كافة المعلومات التي سيتم الحصول عليها ستستخدم لغرض البحث العلمي فقط.

من اعداد الطالبتين:

تحت إشراف الأستاذة:

• د. بن زعمة سليمة

• خيثر عبيد

• بن كحلة كريمة

القسم الأول: البيانات الشخصية

1-الجنس:

 ذكر أنثى

2-العمر:

 اقل من 25 سنة 25-35 سنة 36-45 سنة أكثر من 45 سنة

3-المستوى التعليمي:

 ثانوي جامعي

4-عدد سنوات الخبرة:

 اقل من 5 سنوات 5-10 سنوات 11-15 سنة أكثر من 15 سنة

5-ما هو منصبك الحالي في البنك:

.....

القسم الثاني: الشمول المالي

الرقم	العبارات	غير موافق تماماً	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماماً
01	تنويع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية					
02	يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه					

					يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	03
					يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	04
					تسهم القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء	05
					تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية	06
					تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية	07
					يعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي	08
					توفر التكنولوجيا المالية بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي	09

القسم الثالث: الأداء المالي

الرقم	العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق تماما
01	يعتبر العائد على الأصول (ROA) من اهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك					
02	يعد العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك في تحقيق الارباح					
03	يحسن الشمول المالي من ربحية البنك على المدى الطويل من خلال توسيع قاعدة العملاء					

					04	تساهم الابتكارات المالية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية
					05	يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك
					06	يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر السيولة عبر تنوع مصادر التمويل

شكرا لوقتكم

الملحق رقم 02: نتائج التحليل الإحصائي وفق برنامج SPSS Ver 22

نتائج معامل الثبات

Statistiques de total des éléments

	Moyenne de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Variance de l'échelle en cas de suppression d'un élément	Corrélation complète des éléments corrigés	Alpha de Cronbach en cas de suppression de l'élément
تنوع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية	47,3529	134,902	,783	,959
يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه	47,7647	133,943	,848	,958
يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	47,6471	131,205	,860	,957
يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	47,6765	136,104	,768	,959
تسهم القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء	47,5588	131,406	,905	,957
تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية	47,6765	134,589	,840	,958
تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية	47,5588	133,951	,747	,960
بعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي	47,6765	131,741	,794	,959
يعتبر العائد على الأصول (ROA) من اهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك	47,7647	136,185	,833	,958

بعد العائد على حقوق المساهمين (ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك في تحقيق الأرباح	47,8824	135,986	,801	,959
توفر التكنولوجيا المالية (fintech) بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي	47,8529	131,766	,768	,960
يحسن الشمول المالي من ربحية البنك على المدى الطويل من خلال توسيع قاعدة العملاء	47,9118	137,901	,664	,961
تساهم الابتكارات المالية في تحسين الأداء المالي للبنك من خلال زيادة الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية	47,7059	136,396	,785	,959
يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك	47,6471	136,599	,673	,961
يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر السيولة عبر تنويع مصادر التمويل	48,3824	138,365	,621	,962

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,962	15

نتائج معامل الصدق

Corrélations

الشمول_المالي	الشمول المالي	الشمول المالي (بدائل)	كفاءة أكثر	توفر التكنولوجيا المالية (fintech)	الاستثمار في البنية التحتية للبنك	تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق	تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية	يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	يسعى البنك من خلال استراتيجيات متنوعة لمنتوجاته المصرفية التي توسع لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية
,843**	,631**	,577**	,765**	,666**	,720**	,791*	,637**	,661**	
,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
34	34	34	34	34	34	34	34	34	

يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,661** ,000 34	1 ,736** ,000 34	,732* ,000 34	,803** ,000 34	,828** ,000 34	,595** ,000 34	,739** ,000 34	,674** ,000 34	,875** ,000 34
يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,637** ,000 34	,736** ,000 34	1 ,626* ,000 34	,809** ,000 34	,797** ,000 34	,595** ,000 34	,825** ,000 34	,641** ,000 34	,852** ,000 34
يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,791** ,000 34	,732** ,000 34	1 ,626** ,000 34	,740** ,000 34	,606** ,000 34	,645** ,001 34	,556** ,000 34	,642** ,000 34	,828** ,000 34
تسهل القروض المصغرة والمتوسطة في دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,720** ,000 34	,803** ,000 34	,809** ,000 34	1 ,740* ,000 34	,830** ,000 34	,687** ,000 34	,737** ,000 34	,778** ,000 34	,907** ,000 34
تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين الوعي المصرفي وزيادة معدلات استخدام الخدمات المالية	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,666** ,000 34	,828** ,000 34	,797** ,000 34	,606* ,000 34	,830** ,000 34	1 ,617** ,000 34	,801** ,000 34	,721** ,000 34	,880** ,000 34
تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي بكفاءة وفعالية	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,765** ,000 34	,595** ,000 34	,595** ,000 34	,645* ,000 34	,687** ,000 34	,617** ,000 34	1 ,629** ,000 34	,807** ,000 34	,834** ,000 34

بعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,577**	,739**	,825**	,556*	,737**	,801**	,629**	1	,662**	,839**
توفر التكنولوجيا المالية (fintech) بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,631**	,674**	,641**	,642*	,778**	,721**	,807**	,662**	1	,850**
الشمول_ المالي	Corrélation de Pearson Sig. (Bilatérale) N	,843**	,875**	,852**	,828*	,907**	,880**	,834**	,839**	,850**	1

** . La corrélation est significative au niveau 0.01 (bilatéral).

نتائج التحليل الوصفي للخصائص الديمغرافية

الجنس

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ذكر	23	67,6	67,6	67,6
انثى	11	32,4	32,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

السن

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 25 سنة	2	5,9	5,9	5,9
من 25-35 سنة	9	26,5	26,5	32,4
من 36-45 سنة	12	35,3	35,3	67,6
أكثر من 45 سنة	11	32,4	32,4	100,0
Total	34	100,0	100,0	

المستوى_التعليمي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide ثانوي	8	23,5	23,5	23,5
جامعي	22	64,7	64,7	88,2
دراسات عليا	4	11,8	11,8	100,0
Total	34	100,0	100,0	

الخبرة

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide أقل من 05 سنوات	7	20,6	20,6	20,6
من 05-10 سنوات	10	29,4	29,4	50,0
من 11-15 سنة	9	26,5	26,5	76,5
أكثر من 15 سنة	8	23,5	23,5	100,0
Total	34	100,0	100,0	

المنصب_الوظيفي

	Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide موظف	24	70,6	70,6	70,6
مكلف بالدراسات	4	11,8	11,8	82,4
عامل شبك	4	11,8	11,8	94,1
امين الصندوق	1	2,9	2,9	97,1
مدير البنك	1	2,9	2,9	100,0
Total	34	100,0	100,0	

التحليل الوصفي لأقسام الاستبيان

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
تنوع البنك لمنتجاته المصرفية يتيح لعملائه إمكانية تلبية جميع احتياجاتهم المالية	34	2	5	3,79	1,008
يسعى البنك من خلال استراتيجية مدروسة الى توسيع نطاق الشمول المالي وتحقيق اهدافه	34	2	5	3,38	,985
يساهم الشمول المالي في تعزيز التنمية الاقتصادية من خلال دعم المشروعات الصغيرة	34	1	5	3,50	1,108

يشكل نقص التوعية المالية لدى العملاء	34	2	5	3,47	,961
تحديا رئيسيا في تحقيق الشمول المالي					
تسهم القروض المصغرة والمتوسطة في	34	2	5	3,59	1,048
دمج فئات جديدة وتوسيع قاعدة العملاء					
تساعد مبادرات التثقيف المالي في تحسين	34	2	5	3,47	,961
الوعي المصرفي وزيادة معدلات					
استخدام الخدمات المالية					
تواجه البنوك تحديات تنظيمية وتشريعية	34	1	5	3,59	1,104
تعيق قدرتها على تحقيق الشمول المالي					
بكفاءة وفعالية					
يعد الاستثمار في البنية التحتية للبنك	34	1	5	3,47	1,161
عاملا أساسيا في دعم الشمول المالي					
توفر التكنولوجيا المالية (fintech)	34	1	5	3,29	1,194
بدائل أكثر كفاءة لتعزيز الشمول المالي					
N valide (liste)	34				

Statistiques descriptives

	N	Minimum	Maximum	Moyenne	Ecart type
يعتبر العائد على الأصول (ROA) من	34	2	5	3,38	,888
اهم المؤشرات المالية لقياس ربحية البنوك					
يعد العائد على حقوق المساهمين	34	2	5	3,26	,931
(ROE) مؤشرا أساسيا لتقييم كفاءة البنك					
في تحقيق الأرباح					
يحسن الشمول المالي من ربحية البنك	34	2	5	3,24	,987
على المدى الطويل من خلال توسيع					
قاعدة العملاء					
تساهم الابتكارات المالية في تحسين	34	2	5	3,44	,927
الأداء المالي للبنك من خلال زيادة					
الإيرادات وتقليل التكاليف التشغيلية					
يؤدي تعزيز الشمول المالي الى زيادة	34	1	5	3,50	1,052
التكاليف بسبب الاستثمارات التكنولوجية					
مما يؤثر سلبا على الأداء المالي للبنوك	34	1	5	2,76	1,017
يساهم الشمول المالي في تقليل مخاطر					
السيولة عبر تنوع مصادر التمويل					
N valide (liste)	34				

نتائج اختبار الفرضيات

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,834 ^a	,696	,687	,43998

a. Prédicteurs : (Constante), الشمول_المالي

Anova

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1 Régression	14,201	1	14,201	73,357	,000 ^b
Résidus	6,195	32	,194		
Total	20,395	33			

a. Variable dépendante : الاداء_المالي

b. Prédictors : (Constante), الشمول_المالي

Coefficients

Modèle	Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.	Statistiques de colinéarité	
	B	Ecart standard	Bêta			Tolérance	VIF
1 (Constante)	,750	,303		2,474	,019		
الشمول_المالي	,717	,084	,834	8,565	,000	1,000	1,000

a. Variable dépendante : الاداء_المالي

ANOVA

		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
الجنس	Intergruppes	2,275	12	,190	,770	,673
	Intragruppes	5,167	21	,246		
	Total	7,441	33			
السن	Intergruppes	10,549	12	,879	1,065	,433
	Intragruppes	17,333	21	,825		
	Total	27,882	33			
المستوى_التعليمي	Intergruppes	4,196	12	,350	1,001	,480
	Intragruppes	7,333	21	,349		
	Total	11,529	33			
الخبرة	Intergruppes	14,671	12	1,223	1,079	,423
	Intragruppes	23,800	21	1,133		
	Total	38,471	33			
المنصب_الوظيفي	Intergruppes	12,329	12	1,027	,910	,553
	Intragruppes	23,700	21	1,129		
	Total	36,029	33			