جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية وبنوك

بعنـــوان:

أثر الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر

دراسة مقارنة بنك السلام–AGB– BNA

من إعداد الطالبة : شعراوي ذهيبة هناء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 11/./جوان./.2022.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: حجاج نفيسة	(جامعة ورقلة)	رئيسا
الأستاذ: خروبي يوسف	(جامعة ورقلة)	مشرفا
الأستاذة: بن عثمان مفيدة	(جامعة ورقلة)	مناقشا

الموسم الجامعية: 2022/2021

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–

كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم المالية والمحاسبة

مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة الماستر في العلوم المالية والمحاسبة

التخصص: مالية وبنوك

بعنـــوان:

أثر الشمول المالي في تحسين الاداء المالي للبنوك التجارية العاملة في الجزائر

دراسة مقارنة بنك السلام–AGB– BNA

من إعداد الطالبة : شعراوي ذهيبة هناء

نوقشت وأجيزت علنا بتاريخ : 11/./جوان./.2022.

أمام اللجنة المكونة من السادة:

الأستاذة: حجاج نفيسة	(جامعة ورقلة)	رئيسا
الأستاذ: خروبي يوسف	(جامعة ورقلة)	مشرفا
الأستاذة: بن عثمان مفيدة	(جامعة ورقلة)	مناقشا

الموسم الجامعية: 2022/2021

الإهداء

بسم الله والحمد الله والصلاة والسلام على رسول الله

"و اخفض لهما جناح الذل من الرحمة و قل ربي ارحمهما كما ربياني صغيرا"

صدق الله العظيم

إلى قرة العين...إلى من جعلت الجنة تحت قدميها ...إلى التي حرمت نفسها وأعطتني

إلى من وهبتني الحياة، منحتني الحب والحنان، إلى تلك المرأة العظيمة...صديقتي وحبيبيتي

أمي الحنونة

إلى اعظم الرجال برا...ورمز الحب و العطاء...إلى الذي تعب كثيرا من أجل راحتي و أفنى حياته من أجل تعليمي...و توسم في دراجات العلى و السمو...إلى ذلك الرجل العظيم أبي العزيز

إلى من يعيش في كل وجودهم أملي إلى القلوب الطاهرة الرقيقة والنفوس البريئةإخوتي :

عبد الجليل،شهرزاد، شهيناز

إلى كل بقية عائلة شعراوي وبوبكري من ساعدني من قريب أو من بعيد ولو بكلمة طيبة أو دعوة .....

إلى من كان سند لي طوال المشوار من دعم و رفع معنويات كل كلمات الثناء لا توفيك حقك شكرا ....

الرجاء من الله عز وجل التوفيق

شكر وعرفان

ليس بعد تمام العمل من شيء أجمل لا أحلى من الحمد، فالحمد لله والشكر له

كما ينبغي لجلال وجهه وعظيم سلطانه وكما ينبغي لجزيل فضله وعظيم إحسانه على ما أنعم به علي من إتمام هذا البحث

ثم إنه لا يسعني إلا أن أشيد بالفضل وأقر بالمعروف لكل من ساهم في إنجاز هذا البحث وأخص بالذكر.. .

أستاذي المشرف الدكتور **خروبي يوسف** على ما خصني به من التوجيه والتصويب...

وما علمني من فيض إنسانيته وخلقه الرفيع ومستواه الراقي فكان خير معين حيث لم يأل جهدا في إرشادي فجزاه الله عني كل خير

كما أتقدم بجزيل الشكر و الامتنان إلى أعضاء لجنة المناقشة الذين وافقوا على مناقشة و إثراء هذا العمل

كما لا ننسى شكرنا إلى كل أساتذة و عمال كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير جامعة قاصدي مرباح – ورقلة–

كما أشكر كل من مد لي يد العون من قريب أو بعيد ولو بالدعاء بظهر الغيب،

بورك فيهم جميع.

.

ملخص

تهدف هذه الدراسة إلى قياس دور الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك، وذلك بقياس نسبة الخدمات المالية ومدى استعمال البنوك للصرافات الآلية وتطبيقات الهاتف المحمول، وقياس مدى مقبولية تكاليف الخدمات والرسوم المصرفية الناتجة عن هاته الخدمات، من اجل ذلك تم توزيع 55 استمارة على كل من بنك السلام وبنك الخليج والبنك الوطني الجزائري.

قد توصلت نتائج الدراسة إلى أن الجزائر لا تزال متأخرة في تحسين كفاءة وصول الخدمات المالية إلى مختلف شرائح المجتمع، فالمؤشرات المقاسة تعكس مستوى أقل من المطلوب مقارنة مع دول العالم، وهو ما يستدعي تبني إستراتيجية وطنية للرفع من عمق القطاع المصرفي الجزائري.

الكلمات الدالة: الشمول المالي، الأداء المالي، الخدمات المالية، عمق القطاع المصرفي.

Abstract:

This study aims to measure the role of financial inclusion in improving the financial performance of banks, by measuring the proportion of financial services and the extent to which banks use ATMs and mobile applications, and to measure the acceptability of the costs of services and bank fees resulting from these services, in order to distribute 57 forms to both Salam Bank, Gulf Bank and National Bank of Algeria.

The results of the study found that Algeria is still lagging behind in improving the efficiency of financial services access to different segments of society, as measured indicators reflect a lower level than required compared to the countries of the world, which calls for the adoption of a national strategy to increase the depth of the Algerian banking sector.

Keywords: Financial inclusion, financial performance, financial services, banking sector depth.

قائمة المحتويات:

العنوان	الصفحة
اهداء	I
شكر وعرفان	II
الملخص	III
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VII
قائمة الملاحق	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول : الأدبيات النظرية والتطبيقية للشمول المالي والأداء المالي للبنوك التجارية	
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية الشمول المالي	6
المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي	6
المطلب الثاني : أبعاد الشمول المالي	8
المطلب الثالث : أهمية و أهداف الشمول المالي	11
المطلب الرابع : دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي	13
المبحث الثاني : ماهية الأداء المالي	14
المطلب الأول : مفهوم الاداء المالي	14
المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على الأداء المالي	15
المطلب الثالث : أهمية و أهداف الأداء المالي	16
المطلب الرابع : أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية	17
المبحث الثالث : الدراسات السابقة	19
المطلب الأول: الدارسات العلمية السابقة المحلية و الأجنبية	19
المطلب الثاني : مقارنة و تقييم الدراسات السابقة	21
خلاصة الفصل	23
الفصل الثاني: الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	25

المطلب الأول: عينة الدراسة	25
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات	30
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	32
المبحث الثاني: ثبات والاتساق الداخلي للاستبيان	33
المطلب الأول: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)	33
المطلب الثاني: ثبات الاستبيان	33
المطلب الثالث: الاتساق الداخلي للاستبيان	33
المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار الفرضيات	35
المطلب الأول: عرض البيانات العامة لعينة الدراسة	35
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة	37
المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة	39
خلاصة الفصل	44
الخاتمة	46
قائمة المصادر والمراجع	50
الملاحق	53
الفهرس	65

قائمة الجداول:

ترقيم الجداول	عنوان الجداول	الصفحة
01.-1	ابعاد الشمول المالي	9
02-2	توزيع درجات مقياس ليكارت الثلاثي	31
03-2	تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح	31
04-2	معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة	33
05-2	يوضح الاتساق الداخلي لأداة الدراسة	34
06-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	35
07-2	توزيع عينة الدراسة حسب متغيرالخبرة المهنية	36
08-2	توزيع عينة الدراسة البنك	36
09-2	نتائج تحليل عبارات المحور الأول	37
10-2	نتائج تحليل عبارات المحور الثاني	38
11-2	اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات	40
12-2	ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الأولى	41
13-2	اختبار(**T**) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)	42
14-2	نتائج تحليل التباين الأُحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة (الفرضية الثالثة)	43

قائمة الأشكال:

رقم الشكل	عنوان الشكل	رقم الصفحة
01-2	الهيكل التنظيمي لبنك السلام وكالة ورقلة	26
02-2	الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر **AGB** وكالة ورقلة	28
03-2	الهيكل التنظيمي لبنك **BNA** وكالة ورقلة	29
04-2	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي	35
05-2	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية	36
06-2	التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة البنك	36

قائمة الملاحق:

الرقم	اسم الملحق	الصفحة
01	محتوى الاستبيان	53
02	نتائج اختبار ألفا كرونباخ	56
03	نتائج الاتساق الداخلي	56
04	نتائج توزيع عينة الدراسة	57
05	نتائج الاتجاه العام للإجابات عينة الدراسة	58
06	نتائج اختبار الفرضية الأولى	63
07	نتائج اختبار الفرضية الثانية	64
08	نتائج اختبار الفرضية الثالثة	64

مقدمـــة

مقدمة:

شهد العالم طفرة تكنولوجية كبيرة، تعمل على إعادة تشكيل النظام الاقتصادي الدولي، وتقديم أنماط جديدة من التعاملات المالية والنقدية، ولعل من أبرز التغيرات التي شهدها الاقتصاد العالمي بفضل تطور تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، ظهور مصطلحات جديدة في قاموس الباحثين الاقتصاديين، ويعد مصطلح "الشمول المالي" أحد تلك المفاهيم التي انتشرت بقوة خلال الأعوام القليلة الماضية، نظرا لما يعكس مفهوم الشمول المالي من قدرة الأفراد والوحدات الاقتصادية، في الوصول واستخدام كافة الخدمات المالية المتنوعة والمبتكرة والمتمتعة بالجودة المطلوبة بسهولة وبأسعار منخفضة تنافسية مع حماية حقوقهم ومساعدتهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بكفاءة وفاعلية، فقد حظيت أبعاده وتأثيراته ومؤشراته وبشكل خاص بعد الأزمة المالية العالمية الأخيرة باهتمام واسع من قبل البلدان النامية والمتقدمة على حد سواء، واضطلع المجتمع الدولي من خلال مجموعة العشرين(G20)النقد وصندوق الدولي والعربي ومجموعة البنك الدولي بدور كبير وفعال في تطوير وجمع البيانات الخاصة به، ومحاولة استخدام وابتكار أفضل الطرق لتحسين مستوياته منطلقين من أهميته الكبيرة في تغذية قنوات الاستخدام ورفع معدلات النمو الاقتصادي، فضلا عن تحسين الأداء المالي للبنوك، الذي يهتم هو الأخير في تدنية تكاليفه ورفع عوائده، ومن ثم تحقيق مستويات مرتفعة من الاستقرار المالي.

لم تستثنى الجزائر من بين الدول التي تولي اهتمام واسع لموضوع الشمول المالي كسبيل لتدعيم العمق المالي، وكمرتكز لتصويب مسار جهازها المصرفي، فاتخذت منه توجها استراتيجيا من خلال تبنيها لمبادئ تتماشى مع طبيعة اقتصادها وتطلعاتها المستقبلية، لذلك حاولنا في هذه الدراسة أن نختبر أثر الشمول المالي على تحسين الأداء البنوك في الجزائر، من خلال ما سبق يمكن طرح الإشكال الرئيسي التالي:

- **ما مدى تأثير الشمول المالي على الأداء المالي البنوك التجارية العاملة في الجزائر؟**

لمناقشة هذه الإشكالية نصيغ الأسئلة الفرعية التالية:

- ✓ ما مستوى تطبق الشمول المالي في البنوك عينة الدراسة؟
- ✓ هل هناك فعالية لمؤشرات الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة؟
- ✓ هل يؤثر الشمول المالي على الأداء المالي في البنوك؟

- **فرضيات البحث:**

تم صياغة فرضيات البحث بناء على الإشكالية المطروحة كما يلي:

- ✓ هناك تطبيق وإقبال لمبادئ الشمول المالي .
- ✓ توجد فعالية لمؤشرات الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة .
- ✓ يؤثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك.

دوافع اختيار الموضوع:

تتمثل أهم الأسباب التي جعلتنا نختار الموضوع والبحث فيه ما يلي :

– حداثة موضوع الشمول المالي وربطه بأداء البنوك الجزائرية في الوقت الحالي، وتزايد أهمية الأبحاث من خلال المؤتمرات الدولية والملتقيات العلمية في معظم بلدان العالم .

–قلة الدراسات حول الشمول المالي وأداء المصارف التجارية في الجزائر.

–محاولة إبراز اثر الشمول المالي على الاداء المالي.

– ارتباط الموضوع بمجال التخصص مالية وبنوك.

أهداف الدراسة:

تهدف الدراسة إلى تحديد أساسيات الشمول المالي، وإبراز أهمية سياسة الشمول المالي كآلية لتحسين الأداء المالي، من خلال تحديد انعكاسات تطبيق هذه السياسة على الأداء المالي والعلاقة بينهما، إلى جانب تحليل واقع الشمول المالي في البنوك الجزائرية.

أهمية الدراسة:

تبرز أهمية هذا البحث في:

– الوقوف على واقع الشمول المالي في الجزائر وتحدياته.

–التأكيد على أهمية الشمول المالي ومساهمته في دعم الإجراءات والتدابير اللازمة لتحسين أداء البنوك.

–محاولة ربط العلاقة في تأثير الأداء المالي للبنوك الإسلامية الجزائرية على ابعاد الشمول المالي.

–التعرف على أهم التحديات التي تواجه البنوك التجارية الجزائرية.

حدود الدراسة :

وتتمثل في الحدود الزمنية والمكانية كالتالي:

- **الحدود الزمنية:** فان نتائج الدراسة مستندة على البنوك محل الدراسة في فترة توزيعات الاستمارات، والتي تم توزيعها خلال شهر افريل2022 .
- **الحدود المكانية:** فتتعلق بمكان إجراء التربص وجمع البيانات الأولية من البنوك محل الدراسة.

- **الحدود البشرية:** تم اختيار فئة العمال في البنوك محل الدراسة (بنك السلام / البنك الوطني الجزائري / بنك الخليج)
- **الحدود الموضوعية:** اقتصرت الحدود الموضوعية للدراسة على معرفة المحددات المصرفية الخاصة بالبنوك في معرفة أثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية.

منهج البحث والأدوات المستخدمة:

لضبط وتحديد المفاهيم و التعاريف ومن اجل وصف الشمول المالي الذي يؤثر في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية وهذا من اجل إثراء الجانب النظري، استخدمنا في الجانب التطبيقي المنهج التطبيقي خلال : الملاحظة العلمية، والوثائق الرسمية، والمقابلة الشخصية والاستبيان ومعالجته الإحصائية عن طريق برنامج SPSS.

مرجعية البحث:

على مستوى الجانب النظري اعتمدنا على أهم الدراسات، الأطروحات العلمية والمواقع الرسمية للبنوك الجزائرية محل الدراسة أما على المستوى التطبيقي فاعتمدنا على توزيع الاستبانة على البنوك في موضوع الدراسة.

صعوبات الدراسة:

من أهم هذه الصعوبات نذكر ما يلي:

- قلة الكتب والأبحاث باللغة العربية حول الموضوع ؛

هيكل البحث

على ضوء الفرضيات والأهداف الأساسية للبحث تم تقسيم الدراسة إلى فصلين بعد المقدمة؛ فصل يتضمن الجانب النظري للدراسة وفصل تطبيقي يتضمن الجانب العملي والميداني للبحث كما يلي الفصل الأول الإطار النظري للشمول المالي والأداء المالي ويتضمن ثلاثة مباحث وهي المبحث الأول ماهية الشمول المالي، المبحث الثاني ماهية الأداء المالي، أما المبحث الثالث فخصص للدراسات السابقة. الفصل الثاني الدراسة التطبيقية لتأثير الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية فتضمن ثلاثة مباحث وهي المبحث الأول الإطار المنهجي للدراسة، المبحث الثاني الثبات والاتساق الداخلي للاستبيان، أما المبحث الثالث فنعرض فيه النتائج واختبار الفرضيات.

الفصـــل الأول

الأدبيات النظرية والتطبيقية للشمول المالي

والأداء المالي للبنوك التجارية

تمهيد :

حظي موضوع الشمول المالي في الآونة الأخيرة باهتمام متزايد من قبل صانعي القرار في مختلف دول العالم خاصة بعد الأزمة 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، إلا أننا نجد أكثر من نصف البالغين على مستوى العالم بعدين من هذه الخدمات، ممارسين أعمالهم خارج الدائرة المالية الرسمية، وهذا ما يقلل من مستوى رفاهيتهم وحمايتهم الاجتماعية، ويقع على عاتق البنـوك الدور الأكبر في زيادة مساحة الشمول المالي مما ينعكـس بدوره على معدلات أدائها المالي لها، ومنه سوف نتطرق ي هذا الفصل إلى ما يلي :

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي

المبحث الثاني: ماهية الأداء المالي

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: ماهية الشمول المالي.

سنتطرق من خلال هذا المبحث إلى الأسس النظرية للشمول المالي من خلال عرض هذا المفهوم، وأهم الإبعاد المفسرة له، ودور البنوك في تعزيزه.

المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي.

الشمول المالي هو مصطلح يصل بسهولة اليوم إلى كل ساسة وصانعي قرار والمجتمع المدني وهو مصطلح تستخدمه المؤسسات والمنظمات لإضفاء المصداقية على المبادرات التي تهتم بإدماج مهمشين ماليا وضمان النمو الشامل[1] ومن خلال هذا المطلب سوف يتم التطرق إلى مختلف تعريفات شمول المالي وكذا تطوره.

1.1 مفهوم الشمول المالي

التعريف الأول :

لا يوجد تعريف موحد عالميا للشمول المالي ويختلف مفهوم هذا الأخير باختلاف البلدان والجغرافيا تبعا للمستوى التنمية الاجتماعية والاقتصادية والمالية، والهيكل والخصائص في المؤسسات المالية، والخصائص الاجتماعية والاقتصادية للقطاعات المستبعدة ماليا، ويمكن قياس إمكانية الحصول على الخدمات المالية في شكل إمكانية الوصول إلى مؤسسات معينة مثل البنوك والتعاونيات وشركات التمويل غير المصرفي والاتحادات الائتمانية ومؤسسات التمويل الصغير وشركات التامين، ويستخدم الشمول المالي في اغلب الأحيان للإشارة إلى إمكانية وصول الناس إلى الخدمات المالية الرئيسية[2].

وعرفه البنك الدولي بان الأفراد والمؤسسات لديها إمكانية استعمال المنتجات المالية بوفرة وسهوله تتناسب مع احتياجاتهم من معاملات دفعات ادخار والتامين مقدمه بطريقة مسؤولة ومناسبة.

التعريف الثاني :

يعني الشمول المالي بان الأفراد الراشدين لديهم إمكانية الوصول إلى الخدمات المالية واستخدام مجموعة مناسبة منها بفعالية ويبدأ الشمول المالي بحيازة حساب إيداع أو حساب معاملات في البنك أو في مؤسسة مالية أخرى وحسب البنك الدولي« الشمول المالي يعني أن الأفراد والشركات لديهم إمكانية الوصول إلى منتجات وخدمات مالية مفيدة وبأسعار معقولة تلبي احتياجاتهم مثل ، المبيعات المالية المدفوعات المدخرات، الائتمان والتأمين بحيث تكون مقدمة بطريقة مسئولة ومستدامة[3]"

---

[1] Deepak B. Phatak, K.C Chakrabarty, Financial Inclusion, academic foundation, new delhy, India, 2009, p 17.

[2] مروى قاسمي ، دنيا ترايكية ، **دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي** ، مذكرة مقدمة لنيل ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة برج بوعريريج ، الجزائر ، 2020-2021 ، ص 3

[3] http://www.banquemondiale.org/fr /news/feature/2015/10/13/opportunities-and-challenges-for-expanding1 financial-inclusion-in-tunisia 21/04/2018

التعريف الثالث :

ويقصد بالشمول المالي إتاحة واستخدام كافة الخدمات المالية من مختلف فئات المجتمع بمؤسساته وأفراده من خلال القنوات الرسمية، بما في ذلك حسابات توفير المصرفية، وخدمات الدفع والتحويل، والتامين، والتمويل والائتمان، وابتكار خدمات مالية بأسعار تنافسية.كما يتضمن مفهوم الشمول المالي حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية وتشجيعهم على إدارة أموالهم ومدخراتهم بشكل سليم، بغرض تفادي لجوء البعض إلى القنوات والوسائل غير رسمية التي لا تخضع لجهات الرقابة والإشراف، وتعتمد في غالب الأحيان أسعار مرتفعة. يتم قياس الشمول المالي، من حيث قياس مدى إتاحة الخدمات المالية التي تمثل العرض من جهة، قياس مدى استخدامها واستغلالها من جهة أخرى المتمثلة في جانب الطلب. وبالتالي، فان الشمول المالي يهدف لتوسيع فرص الوصول للخدمات المالية، خلال العمل على تطوير جانبي العرض والطلب[1].

التعريف الرابع :

وعرفته كل من منظمتي(OECD)والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INEF) بأنه العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة بالسعر، المعقول والشكل الكافي [2]وتوسيع نطاق استخدام هذه المنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة من خلال تطبيق مناهج مبتكرة تضم التوعية والتثقيف المالي[3]، وذلك بهدف تعزيز الرفاهية المالية والاندماجالاجتماعي الاقتصادي.

التعريف الخامس :

هو عملية ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لجميع قطاعات المجتمع، بما في ذلك الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض. بأسعار معقولة وعادلة من قبل الجهات الفاعلة.[4]

مما سبق نستخلص إن الشمول المالي هو إمكانية وصول الأفراد والشركات إلى خدمات مالية مفيدة وبأسعار ميسورة تلبي احتياجاتهم وكذلك تقديم خدمات مالية بتكاليف ميسرة لأكبر عدد من الفئات المحرومة والمنخفضة الدخل وذلك بتوفير فرص عادلة لكل فرد للاستفادة من الخدمات المالية الرسمية من اجل حياة أفضل ومعيشة أفضل .

يعني إتاحة وتوسيع قاعدة الخدمات المالية لمختلف فئات المجتمع بما في ذلك كافة المعاملات البنكية بأسعار مقبولة وبطريقة عادلة تتسم بالشفافية .

---

[1] أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية ،**نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي** ، صندوق القد العربي ، أبوظبي- الإمارات العربية المتحدة ، ص 5

[2] لعالوي نواري، حماني عبد الرؤوف، **مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون**، المجلد 05،العدد 12 ،جامعة عين تيموشنت، الجزائر، 2020 ،ص 47.

[3] أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، **واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية، مجلة دراسات العدد الاقتصادي**، المجلد 12 ،العدد 01 ،جامعة عمر ثليجي، الاغواط، الجزائر، 2021 ،ص 74.

[4] Alexandra Zins. Laurent weill The determinants of Financial inclusions in Africa. Review of Development finance (2016) 46-57

2.1 مفهوم الشمول المالي من المنظور الإسلامي

إن العقيدة الاقتصادية المركزية للإسلام هي تطوير بنية اقتصادية واجتماعية مزدهرة وعادلة ومتكافئة، يستطيع فيها جميع أفراد المجتمع تحقيق أقصى قدر من قدراتهم الفكرية والحفاظ على صحتهم والنهوض بها والمساهمة الفعالة في التنمية الاقتصادية والاجتماعية وتنمية المجتمع. فالتنمية الاقتصادية والنمو يسيران جنبا إلى جنب مع العدالة الاجتماعية، والتي تعتبر العناصر الأساسية لنظام اقتصادي إسلامي والذي من خلاله يجب منح جميع أعضاء المجتمع الإسلامي نفس الفرص لتقدم أنفسهم، بما في ذلك الوصول إلى الموارد الطبيعية. بالنسبة لأولئك الذين لا يوجد لديهم عمل ولأولئك الذين لا يستطيعون العمل (بما في ذلك المعاقين)، يجب أن يتحمل المجتمع الحد الأدنى من متطلباتهم للحياة الكريمة من خلال توفير المأوى والغذاء والرعاية الصحية والتعليم.

يهدف الإسلام إلى توزيع الموارد فقط من خلال خلق توازن المجتمع الذي يتجنب المتطرفين من الثروات والفقر. المجتمع الذي يفهم فيه الجميع أن الثروة هي نعمة يقدمها الخالق لغرض وحيد هو تقديم الدعم للحياة البشرية جمعاء. لتجنب حالة من الثروات والفقر المدقع. يحظر الإسلام تراكم الثروة الغير المقيد ويفرض قيودا على الاستهلاك من خلال قواعده التي تحظر الإنفاق الزائد إسراف والنفايات (إتلاف)، ومن ثم يجب إعادة الفائض الصافي بعد الإنفاق المعتدل اللازم للحفاظ على مستوى معيشي متواضع إلى أعضاء المجتمع الذين غير قادرين على العمل. يعتبر الإسلام أكثر قدرة كأمين وعامل في استخدام هذه الموارد نيابة عن الأقل قدرة، فان الملكية ليست وسيلة استبعاد وإنما هي عبارة عن دمج يتم فيه استرجاع حقوق الأشخاص الأقل قدرة في الدخل والثروة[1].

المطلب الثاني: أبعاد الشمول المالي [2]

تطور مفهوم الشمول المالي خلال العقد الماضي، إلى أربعة أبعاد رئيسية وهي سهولة الوصول إلى التمويل لجميع الأسر والشركات، استشهاد المؤسسات بالقواعد التنظيمية والإشراف المالي وقديما تم قياس الشمول المالي بحساب نسبة المستفيدين من البنوك التجارية وأجهزة الصراف الآلي. وفيما يلي وصف واف لكل من الأبعاد السابقة:

أتفق قادة مجموعة العشرين(G20) مع توصية الشراكة العالمية للشمول المالي(GPFI)على مجموعة أساسية من مؤشرات قياس الشمول المالي، هذه المؤشرات تتناول ثالثة أبعاد رئيسية و هي :

- الوصول إلى الخدمات المالية Services Financial to Access .
- استخدام الخدمات المالية Usage of Financial Services.

[1] ياسين بن الضب، **اثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية**، مذكرة مقدمة لنيل شهادة ماستر أكاديمي ،كلية العلوم الاقتصادية والتجارية و علوم التسيير ، جامعة ورقلة، الجزائر، 2019/2018 ، ص 7

[2] آية عادل محمود **أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك** بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان **"أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي** جامعة القاهرة مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث -2021 ص 377/376

•جودة الخدمات المالية Quality of The Service Delivery.

أولا: الوصول إلى الخدمات المالية

يشير هذا البعد إلى قدرة المستفيد من الوصول إلى الخدمات المالية، حيث تتطلب تحديد مستويات الوصول لتدليل العوائق المحتملة لفتح واستخدام حساب مصرفي مثل مدى القرب من نقاط تقديم الخدمات المصرفية (الفروع وأجهزة الصرف الآلي...الخ.).

ثانيا: استخدام الخدمات المالية

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

ثالثا: جودة الخدمات المالية

تعتبر عملية وضع مؤشرات لقياس بعد الجودة هو تحدى في حد ذاته، حيث أن الوصول إلى الخدمات المالية لا يزال مشكلة ويختلف بحسب الدولة ونوع الخدمات المصرفية. أن السعي من اجل ضمان جودة الخدمات المالية المقدمة يعتبر تحديا حيث يتطلب من المهتمين وذوي العلاقة دراسة وقياس ومقارنة واتخاذ إجراءات تسند إلى أدلة واضحة فيما يخص جودة الخدمات المالية المقدمة، حيث يعد بعدا غير مباشر إذ يوجد العديد من العوامل التي تؤثر على جودة ونوعية الخدمات المالية مثل تكلفة الخدمات، مدى التثقيف المالي للعملاء، وخدمات حماية العملاء، وشفافية المنافسة في السوق، بالإضافة إلى عوامل غير ملموسة مثل ثقة العميل.

وفيما يلي وصف عام لكل من الأبعاد السابقة :[1]

ابعاد الشمول المالي	
البعد	**مؤشرات قياسه**
الوصول إلى الخدمات المالية	– عدد نقاط الوصول 10000 من البالغين على المستوى الوطني مجزاة حسب نوع الوحدة الإدارية . – عدد أجهزة الصراف الآلي لكل 1000 كيلو متر مربع . – حسابات النقود الالكترونية . – مدى الترابط بين نقاط تقديم الخدمة . – النسبة المئوية لإجمالي السكان الذين يعيشون في الوحدات الإدارية بنقطة وصول واحدة على الأقل .
استخدام الخدمات المالية	– نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب وديعة منتظم.

[1] مروى قاسمي، دنيا ترايكية، **مرجع سابق**، ص10

	– نسبة البالغين الذين لديهم نوع واحد على الأقل كحساب ائتمان منتظم. – عدد حملة سياسة التأمين لكل 1000 من البالغين. – عدد المعاملات (الإيداع والسحب). – الغرض من الحسابات (شخصية أو تجارية). – نسبة البالغين الذين يستخدمون حساب بنكي بشكل دائم ومتواتر. – نسبة المحتفظين بحساب بنكي خلال سنة مضت. – نسبة البالغين الذين يتلقون تحويلات مالية محلية أو دولية. – نسبة الشركات المتوسطة أو الصغيرة التي لديها حسابات رسمية مالية. – عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها حسابات ودائع. – –ما هو عدد الشركات الصغيرة والمتوسطة التي لديها قروض قائمة.
جودة الخدمات المالية	**القدرة على تحمل التكاليف :** – معرفة متوسط التكلفة الشهرية للحصول على حساب أساسي بناء على الحد الأدنى الرسمي للأجور. – متوسط الرسوم السنوية للاحتفاظ بحساب جاري أساسي. – متوسط تكلفة تحويلات الائتمان. – نسبة العملاء الذين أفادوا بان رسوم المعاملات المالية غالية الثمن. **الشفافية:** – نسبة العملاء الذين أفادوا أنهم يتلقون معلومات واضحة وكافية حول الخدمات المالية في بداية انعقاد القرض المالي. – وجود نموذج وصف محدد للخدمات المالية المقدمة. **حماية المستهلك:** – مدى وجود قانون أو لائحة معايير للشكاوى والتعامل بين المستخدمين والمؤسسة المالية. – مدى وجود إمكانية للجوء إلى العدالة مثل وجود أمين مظالم مالية لحل المشاكل المتعلقة بالخدمات المالية من 2 إلى 3 شهور الأخيرة وتم حلها في غضون شهر ين على الأقل.

	– نسبة العملاء الذين لديهم ودائع تم تغطيتها بواسطة صندوق تأمين الودائع. **الراحة و السهولة:** – نسبة الأفراد الذين لا يشعرون بالراحة بمتوسط الوقت الذينيقضونه في الانتظار في الطابور في فروع المؤسسات المالية. – متوسط الوقت الذي يقضيه العملاء في الاصطفاف في فروع المؤسسات المالية. – **التثقيف المالي** : – حساب النسبة المئوية للبالغين الذين يعرفون المصطلحات المالية الأساسية مثل معدل، المخاطرة، التضخم والتنويع. – النسبة المئوية للبالغين الذين يستطيعوا إعداد ميزانية لهم كل شهر.

المصدر : من اعداد الطالبة

المطلب الثالث : أهمية و أهداف الشمول المالي

1 : أهمية الشمول المالي :

يعتبر الشمول المالي أداة فعالة ذات أولوية عالية تساعد في الجوانب الاجتماعية والتنمية الاقتصادية والإستراتجية للدول خاصة الدول التي لا تزال نامية إذ تتجلى أهمية الشمول المالي في ثلاث محاور رئيسية :

1.1 المحور الاجتماعي : حيث إن تعزيز الشمول المالي يساعد في الحد من الفقر والاستبعاد المالي وزيادة الوعي بين الناس بكيفية الاستفادة من مدخراتهم كما و انه يؤثر في الجانب الاجتماعي من حيث لاهتمام الأكبر بالفقراء ومحدودي الدخل مع ايلاء اهتمام خاص بالمرأة، والوصول إلى الأفراد والمشروعات الصغيرة والمتوسطة ومتناهية الصغر وأيضا يحقق المصلحة العامة التي تتعلق بخلق فرص عمل ما يساهم في الحد من البطالة وبالتالي خفض معدلات الفقر، وتحسين توزيع الدخل، ورفع مستوى المعيشة وتحقيق النمو الاقتصادي .[1]

2.1 المحور الاقتصادي: هناك علاقة وثيقة بين الشمول المالي والاستقرار المالي الاقتصادي، فمن الصعب تصور استمرار الاستقرار المالي بينما لا تزال هناك نسبة كبيرة من المؤسسات مستبعدة ماليا من النظام الاقتصادي، علاو على ذلك فإن الشمول

[1] رواء نافذ عليوة، **اثر تطور الشمول المالي على الميزة التنافسية المصرفية**، مذكرة ماجستير منشورة في 1 لإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، والعلوم الاقتصاد 2019 ،ص 13.

المالي يعزز التنافس بين المؤسسات المالية من خلا على تنويع منتجاتها والاهتمام بجودتها لاجتذاب أكبر عدد من العملاء والمعاملات وتقنين بعض القنوات غير الرسمية.[1]

3.1 المحور الاستراتيجي: حيث عمدت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كهدف من أهدافها كهدف من أهدافها إستراتيجية القوية المتمثلة في كيفية المواءمة بين الشمول المالي كهدف الاستراتيجي وبين الأهداف الثلاثة التالية [2]:

1.3.1 الاستقرار المالي: ويعرفه البنك المركزي الأوروبي بأنه النظام المالي الذي يتضمن الوسطاء الماليين والأسواق والبنية التحتية للأسواق والذي بدوره قادر على تحمل الصدمات وتحمل الاختلافات المالية، مما يخفف من احتمالية حدوث معوقات تحول دونإتمام عملية الوساطة المالية ويضعفإلى حد كبير من تخصيص المدخرات لفرص استثمارية مربحة.

2.3.1 النزاهة المالية : تشجع المعايير الدولية على أهمية النزاهة المالية، من خلال مكافحة غسيل الأموال وتمويل الإرهاب وتساند مكافحة الجريمة وإذا تم التنفيذ الصحيح لهذه المعاير وفي إطار نزاهة مالية فان ذلك سيشمل فئة كبيرة من ذوي الدخول المنخفضة بالخدمات المالية الرسمية والعكس صحيح فيما إذا لم تكتمل البيانات وامتنعت المصارف عن التعامل مع المستفيدين فإن ذلك سيجعلهم يلجئون إلى إتباع الخدمات المالية غير الرسمية، مما سيشكل عائقا على التقدم الاجتماعي والاقتصادي.

3.3.1 الحماية المالية للمستهلك (inculusion and the linkages to :stability integrity and protection) و هو ما يطلق عليه نظرية '' ISIP'' تسعى الحماية المالية للمستهلك إلى خلق توازن في العلاقة بين مقدمي الخدمات المالية والمستهلكين وضمان حصول العميل على معاملة عادلة و شفافة بالإضافة إلى حصوله على الخدمات والمنتجات المالية بكل يسر وسهولة وبتكلفة مناسبة وجودة عالية .

2 أهداف الشمول المالي :

نظرا للاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل ضمن آليات مشتركة وموحدة، وتنامي المنافع المتأتية من الشمول المالي، ترى المجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء / البنك الدولي أن بناء نظام مالي شامل هو الطريق الوحيد للوصول إلى الفقراء ومحدودي الدخل.وذلك لتحقيق أهداف الشمول المالي كما وضعها أبو دية (2016م) وهي كالتالي- :

-تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، لتعريف المواطنين بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها لتحسين ظروفهم الاجتماعية والاقتصادية[3].

- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين وخاصة الفقراء منهم.

- تعزيز مشاريع العمل الحر والنمو الاقتصادي .

---

[1] كركار مليكة، الشمول **المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر الاقتصاد والتنمية البشرية**، المجلد، مجلة 10 ،العدد 03، جامعة البليدة 02 الجزائر، ، 2019 ،ص 3

[2] فالق صليحة، حمدي معمر، تعزيز **الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي**، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07 ،العدد 04 ،الجزائر، ر، جامعة أحمد دراية، أدرا 2019 ،ص 04.

[3] مروى قاسمي ، دنيا ترايكية ،**مرجع سابق**، ص13.

-تمكين الشركات الصغيرة جدامن الاستثمار والتوسع.

- خفض مستويات الفقر وتحقيق الرخاء ورفاه لاجتماعي.

المطلب الرابع : دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي

يعتبر البنك الإسلامي مؤسسة بنكية لتجميع الأموال وتوظيفها في نطاق الشريعة الإسلامية ليخدم بناء مجتمع بأحكام التكافل الإسلامي، والمتمثل في تحقيق عدالة التوزيع، ووضع المال في مساره الصحيح لتحقيق التنمية. قامت البنوك الإسلامية بتقديم إضافات جديدة على المهام التقليدية للبنوك التجارية لتجعل وتعميق لكل ما هو مرتبط بالقيم الروحية، ومركز الشعاع، ومدرسة للتربية، وسبلا عمليا لحياة كريمة لأفراد الأمة الإسلامية، كما يساهم البنك الإسلامي في القيام بتطبيق بنكي جديد يختلف عن غيره من النظم البنكية القائمة حيث يلتزم بالضوابط التي وردت في الشريعة الإسلامية في مجال المالي والمعاملات، وانه يخضع في اعتباره تجسيد للمبادئ الإسلامية في الواقع [1]

قد يكون الاستبعاد المالي Exclusion Financial العالمي أسباب دينية ضئيل نسبيا، لكن الحصة تتفاوت بشكل ملحوظ بين البلدان ويمكن أن تكون عالية بشكل خاص في بعض البلدان الإسلامية. على سبيل المثال، تبلغ نسبة البالغين الذين يذكرون أسباب دينية لعدم وجود حساب في أفغانستان 34 ، % 26-27 %في العراق وتونس،و23-24 %في جيبوتي والمملكة العربة السعودية، أما مستويات الذات الدينية في ماليزيا صفر تقريبا، 2-3 %في الكويت و الإمارات العربية المتحدة، 4 %في السودان.

إن النمو السريع للتمويل الإسلامي في جميع أنحاء العالم في السنوات الأخيرة أكثر من الضعف منذ عام 2006.يثير السؤال الرئيسي: إلى أي مدى ساهم التمويل الإسلامي في الشمول المالي من خلال الحد من حالات الإقصاء الذاتي للمسلمين؟ أي أن هناك بعض المناطقوالمجموعات من البلدان ذات العدد الهائل من السكان المسلمين، الدول المصدرة للنفط في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، على سبيل المثال: قد تميل إلى الأداء الضعيف بشاء الشمول المالي، وان هذا الانخفاض في الأداء قد يرتبط بالتكلفة في شكل من أشكال النمو الاقتصادي على المدى البعيد.[2]

[1] سفيان بريم. "تقييم أداء البنوك التجارية من حيث العائد والمخاطرة" دراسة مقارنة بين مجموعة من البنوك الوطنية الخاصة العاملة في الجزائر خلال الفترة)1009-1022)1026م.

[2] ياسين بن الضب **أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004-2012** ، مرجع سابق، ص 13/12

المبحث الثاني : ماهية الأداء المالي

المطلب الأول : مفهوم الاداء المالي

التعريف الأول :

اختلف الباحثون والمفكرون الإداريون في وضع مفهوم محدد للأداء بشكل عام، ذلك أنهم قد نظروا إليه من زاويتين مختلفين. تمثلت الزاوية الأولى في ربط مصطلح الأداء بالنتائج والخطط والأهداف المحققة ومقارنتها بتلك المحددة مسبقا، أما الزاوية الثانية فتمثلت في قدرة البنوك على استغلال الموارد بكفاءة وفعالية، وأيا كانت وجهة النظر التي قدم على أساسها مفهوم الأداء، ففي كلتا الحالتين. يعتبر الأداء نشاطا شاملا ومستمرا باستمرار البنوك .

التعريف الثاني :

يعرفه كل من (1937.P, 2019, al et MulewaCharity) بأنه :"مدى مساهمة الأنشطة التي يتم تنفيذها يوميا في تحقيق قيمة خلال فترة زمنية محددة ، ومن ثم بلوغ الأهداف المالية بأقل تكاليف ممكنة."

التعريف الثالث :

ويعرفه(24.P, 2011, Xiaodong&Toutou) بأنه:"مدى قدرة البنك على استخدام رأس المال للحصول على إيرادات تمكنه من الوفاء بالتزاماته تجاه الآخرين."

التعريف الرابع :

وتم تعريفه أيضا بأنه الأداء المالي على أنه "تشخيص الوضع المالي للمؤسسة لمعرفة مدى قدرتها على إنشاء قيمة و مجابهة المستقبل من خلال اعتمادها على الميزانيات، جدول حسابات النتائج، الجداول الملحقة، ولكن الجدوى من ذلك إذا لم يأخذ الظرف الاقتصادي والقطاع الصناعي الذي تنتمي إليه المؤسسة النشطة، وعلى هذا الأساس فإن تشخيص الأداء يتم بمعاينة المردودية للمؤسسة ومعدل نمو الأرباح .[1]

مما سبق يمكن القول بان الأداء المالي هو: صورة واضحة للوضع المالي القائم في البنك من خلال استخدام الموارد المتاحة من اجل تحقيق الأهداف المالية بأقل تكاليف ممكنة، يعني قدرة البنك على استغلال الموارد بصورة مثلى من أجل تحقيق نتائج تتطابق مع الخطط والأهداف المالية المخططة من قبل الإدارة خلال فترة زمنية محددة.

[1] زاهر صبحي بشناق. " **تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية**" دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة غزة 1022م ص12.

المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على الأداء المالي

تواجه المؤسسة البنكية خلال قيامها بنشاطها عدة مشاكل وصعوبات قد تعرقلها في أداء وظائفها، مما يدفع بالمسيرين إلى البحث عن مصادر هذه المشاكل وتحليلها واتخاذ القرارات التصحيحية بشأنها، وهذا ما تهدف إليه عملية تقييم الأداء المالي، حيث تسعى لمعرفة أهم المشاكل والبحث عن أسبابها واقتراح قرارات تصحيحية، ومن أهم العوامل التي تؤثر في الأداء المالي للبنوك نجد :

أ. العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي: أهم العوامل الخارجية المؤثرة على الأداء المالي هي:[1]

–الظروف الاقتصادية والسياسية: يتأثر أداء البنوك التجارية بمدى استقرار الظروف السياسة والاقتصادية للدول، وهناك العديد من الظروف الاقتصادية والسياسية التي مرت بالجزائر، شهدت أوضاعا سياسية واقتصادية غير مستقرة، تأثرت خلالها البنوك التجارية. فاستهدفت أعمال المصارف وتعطلت عمليات نقل الشيكات والبريد العائد للمصارف، وتقلبات أسعار الصرف الناتجة عن تلاعب العملة وشركات الصرافة، كل ذلك انعكس سلبا على إجمالي موجودات ومطلوبات البنوك التجارية وإدارتها، مما كان له تأثير واضح فيما يتعلق بتوزيع الموارد المالية المختلفة لتلك البنوك وبالتالي التأثير في ربحيتها.

–التشريعات القانونية والضوابط المصرفية: تؤثر التشريعات القانونية والضوابط المصرفية بدرجة كبيرة في أداء البنوك التجارية بشكل عام. فتعليمات الجهات الرقابية والضوابط المصرفية إلى ضبط الأداء المصرفي للمحافظة على سالمته المالية وحماية أموال المودعين يترتب عليه التزامات إضافية على بعض البنوك، تتمثل في قيود على حركة وحجم التسهيلات والاحتفاظ بقدر اكبر من السيولة وتكوين المخصصات الإضافية وغيرها.

–العامل الديني والاجتماعي: يحجم بعض العملاء عن التعامل مع البنوك التجارية كونها لا تعتمد على الشريعة الإسلامية كأساس لعملياتها المصرفية، وبالتالي في حالة وجود البنوك الإسلامية ، يفضل هؤلاء التعامل مع هذا النوع من البنوك، ومن هنا فان تأثير العامل الديني سوف ينعكس سلبا على كل من جانبيي الميزانية العامة للبنك التجاري..

ب. العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي:أهم العوامل الداخلية المؤثرة على الأداء المالي هي:

–الهيكل التنظيمي: هو الوعاء أو الإطار الذي تتفاعل فيه جميع المتغيرات المتعلقة بالبنوك التجارية وأعمالها، ففيه تتحدد أساليب الاتصالات والصلاحيات والمسؤوليات وأساليب تبادل الأنشطة والمعلومات، ويتمثل الهيكل التنظيمي في الكثافة الإدارية في الوظائف الإدارية في المؤسسات ويتضمن التمايز الرأسي وهو عدد المستويات الإدارية في المؤسسة المصرفية والتمايز الأفقي هو عدد المهام التي نتجت عن تقييم العمل والاستثمار الجغرافي من عدد الفروع والموظفين؛ ويؤثر الهيكل التنظيمي على أداء المؤسسات المصرفية من خلال المساعدة في تنفيذ الخطط بنجاح عن طريق تحديد الأعمال والنشاطات التي ينبغي القيام بها .

–التكنولوجيا: هي عبارة عن الأساليب والمهارات والطرق المعتمدة في المؤسسة المصرفية لتحقيق الأهداف المنشودة والتي تعمل على ربط المصادر بالاحتياجات، وعلى المؤسسة تحديد نوع التكنولوجيا المناسبة لطبيعة أعمالها والمنسجمة مع أهدافها وذلك بسبب أن التكنولوجيا من أبرز التحديات التي تواجه المؤسسات المصرفية والتي تلزم هذه المؤسسات التكيف مع التكنولوجيا

[1] عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، عائشة بخالد، " **تحليل العوامل المؤثرة على الاداء المالي للبنوك التجارية** " دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009-2016) ، مجلة الباحث كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة ورقلة (الجزائر) ص 553/552.

واستيعابها وتعديل أدائها وتطويره بهدف الملائمة بين التقنية والأداء، وتعمل التكنولوجيا على شمولية الأداء لأنها تغطي جوانب متعددة من القدرة التنافسية وتقليل المخاطر بإضافة إلى زيادة الأرباح.

–أرابح أو خسائر القروض: تؤثر عمليات الائتمان الممنوح من قبل البنوك بشكل كبير على ربحية تلك البنوك وذلك نتيجة لكبر حجم الموارد الموجهة نحو عمليات الائتمان حيث تعتبر القروض من النشاطات الأساسية للبنوك التجارية وهي بالتالي المصدر الأساسي لتحقيق الأرباح وتحاول البنوك دائما الرقابة على مستوى توظيفها للودائع في شكل قروض من خلال الرقابة على نسبة الائتمان لديها .

–السيولة: يقصد بالسيولة قدرة البنك على مواجهة التزاماته بشكل فوري، فالسيولة تساعد البنك على اجتناب الخسارة التي قد تحدث نتيجة اضطرار البنك إلى تصفية بعض أصوله غير السائلة، وبذلك يمكن القول بان السيولة تمثل عنصر الحماية والأمان على مستوى البنك مع المحافظة على قدرة الجهاز المصرفي على تلبية طلبات الائتمان.

–الحجم: يقصد بالحجم هو تصنيف المؤسسات المصرفية إلى مؤسسات صغيرة أو متوسطة أو كبيرة الحجم حيث يوجد عدة مقاييس لتصنيف أو قياس حجم المؤسسة منها: إجمالي الموجودات أو إجمالي الودائع، إجمالي المبيعات، إجمالي القيمة المضافة، قد يؤثر حجم المؤسسة وتصنيفها على الأداء المالي بشكل سليب، فكرب حجم المؤسسة يشكل عائقا للأداء المالي، لان في هذه الحالة تصبح الإدارة أكثر تعقيدا وتشابكا، وقد يؤثر إيجابا من ناحية أن كبر حجم المؤسسة يتطلب عدد كبير من المحللين الماليين مما يساهم في رفع جودة أدائها المالي و هذه الحالة هي الأكثر واقعية.

–توظيف الموارد: توجه البنوك التجارية الجانب الأكبر من مواردها المالية للاستثمار في القروض والأوراق المالية كونهما يعتبران أهم مجالات الاستثمار للبنك التجاري، إذ أنه بزيادة نسبة الموارد المستثمرة في تلك الموجودات تزداد ربحية المصرف التجاري، حيث أن الدخل الناتج عنهما يعتبرالمصدر الأساسي لإيرادات المصرف وخاصة الدخل الناتج من القروض.

المطلب الثالث : أهمية و أهداف الأداء المالي

أ– أهمية الأداء المالي

تنبع أهمية الأداء المالي بشكل عام في أنه يهدف إلى تقييم أداء المؤسسات من عدة زوايا وبطريقة تخدم مستخدمي البيانات ممن لهم مصالح مالية في المؤسسة لتحديد جوانب القوة والضعف في المؤسسة والاستفادة من البيانات التي يوفرها الأداء المالي لترشيد القرارات المالية للمستخدمين .

–متابعة أعمال الشركات وتفحص سلوكها ومراقبة أوضاعها وتقييم مستويات أدائها وفعاليته، وتوجيه الأداء نحو الاتجاه الصحيح والمطلوب

–الكشف عن العناصر الحقيقية ووضعها في مواقع أكثر إنتاجية بالنسبة للعناصر الإنتاجية، وتحديد العناصر التي تحتاج إلي دعم وتطوير[1]

[1] زاهر صبحي بشناق مرجع سبق ذكره 11.

-تكمن أهمية الأداء المالي في إن المنظمات ذات الأداء المالي العالي، تكون أكثر قدرة على الاستجابة في تعاملها مع الفرص والتهديدات البيئية الجديدة، وكذا تتعرض لضغط أقل من أصحاب المصالح والحقوق، وهذا مقارنة بالمنظمات الأخرى ذات الأداء المالي الضعيف.[1]

ب- أهداف الأداء المالي

إن الأداء المالي يمكن أن يحقق للمستثمرين الأهداف التالية:

-يمكن المستثمر متابعة ومعرفة نشاط المؤسسة وطبيعته، كما يساعد على متابعة الظروف الاقتصادية والمالية المحيطة، وتقدير تأثير أداء الأدوات المالية من ربحية وسيولة ونشاط والمديونية على سعر السهم.

- يساعد المستثمر في إجراء عملية التحليل والمقارنة وتفسير البيانات المالية وفهم التفاعل بين البيانات لاتخاذ القرار الملائم لأوضاع المؤسسة[2].

المطلب الرابع : أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية.

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

ب. في هذا الصدد، تضيف دراسة(SifunjoKisaka et al .2015. P.158)إن التوسع في تطبيق منظومة الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية عبر الهاتف المحمول يساعد على جذب أكبر عدد من شرائح العملاء لتصبح تعاملاتهم المالية مع القطاع المصرفي، مما ينعكس ذلك على تراكم المدخرات، ورفع نسبة السيولة، وتعزيز الأداء المال.

ج. تشير دراسة (Auwal Musa et al .2015.P.67) إلى أن التوسع في تطبيق منظومة الشمول المالي من خلال تقديم خدمات مالية عبر الانترنت يمكن العملاء من إدارة حساباتهم البنكية والتحويل من حساب لآخر، ومن ثم تقديم خدمات

[1] محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط 02 ،الأردن، 1020 ،ص46.

[2] شنين عبد النور، زرقون محمد "دراسة قدرة المؤشرات التقليدية والحديثة على تفسير الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية المسعرة في البورصة"-دراسة حالة بورصة الجزائر خلال الفترة (2000-2013) مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية جامعة ورقلة – العدد2015/01 ص 245

مالية تتناسب مع كافة احتياجات المجتمع، وتوفير قنوات اتصال فعالة بين البنوك والعمال، مما ينعكس على ارتفاع نسبة السيولة لدى البنوك، وتعزيز الأداء المالي لديها .

د. تجدر الإشارة إلى أن دراسة (Fadi Hassan et al.2018.P.120) قد تناولت العلاقة بين الشمول المالي وتعزيز الأداء المالي بالبنوك، وتوصل الباحثون إلى أن انتشار أجهزة الصراف الآلي كقنوات إلكترونية لتقديم خدمات مالية يشجع العملاء على زيادة استخدامهم لتلك الخدمات في المناطق التي قد يكون من الصعوبة فتح فروع بنكية بها، أو أن بنكاً ما قد يكون مزدحما مما قد ينعكس ذلك على زيادة سيولة البنوك، وارتفاع قدرتها على توفير الائتمان، وتحقيق المزيد من الأرباح، وتعزيز الأداء المالي على المدى الطويل.[1]

[1] آية عادل محمود . مرجع سابق . مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث -2021 . ص .388.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المطلب الأول: الدارسات العلمية السابقة المحلية والأجنبية

تناولت العديد من الدراسات السابقة أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك، وقد اختلفت الدراسات في نتائجها ما بين تأثير إيجابي معنوي، و إلى تأثير غير معنوي لتبنى نظام الشمول المالي على الأداء المالي .

هذا، وتعرض الباحثة فيما يلي مجموعة من أهم الدراسات التي تناولت تأثير تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك

الدارسات المحلية :

أ/دراسة (Ann 2018)"تركيز منافسة البنك والشمول المالي"

ركزت هذه الدراسة على تنافسية البنك بالتركيز على الشمول المالي، من خلال مؤشراته ومجموعة شاملة من تدابير المنافسة المصرفية لدراسة دور هيكل النظام المصرفي باعتباره محدد للتقلبات بين الدول والتوعية المالية للأسر، حيث استخدم الباحث بيانات 82 دولة خلال فترة 20سنوات، وتوصلت النتائج إلى أن النماذج هي ذات التأثيرات الثابتة للبلد والوقت. وان تركيز الصناعة المصرفية بشكل أكبر يرتبط بزيادة فرص إيداع الحسابات والقروض، كما يجب أن تكون قوة السوق في البنوك محدودة والدول التي تسمح للبنوك بالمشاركة فيها في نطاق أوسع من الأنشطة التي تتميز يقدر عالي من الشمول المالي، وتشير النتائج إلى أن درجة المنافسة هي جانب هام من القطاعات المالية الشاملة. على الرغم من النمو الكبير في الربحية والكفاءة في منطقة الشرق الأوسط وشمال إفريقيا، ويبدوان النظام غير قادر على الوصول إلى قطاعات واسعة من السكان، وخاصة المحرومين منها لتحقيق هذه الغاية[1].

ب/ دراسة (Badar2017)"دور الشمول المالي في تعزيز النمو الاقتصادي والتقليل من الفقر".

تهدف هذه الدراسة إلى استبعاد الفقر في البلاد باعتباره أولوية مهمة للنمو الاقتصادي وتقدم المجتمع، ويساعد في تضييق الفجوة بين الأغنياء والفقراء، كما تعتبر المؤسسات المالية الركائز الصلبة للتقدم ونمو اقتصاد البلد. اعتمد الباحث على البيانات الثانوية التي تم جمعها من تقرير الوزارة المالية لحكومة الهند واستخدام نموذج الانحدار الخطي المتعدد لفترة سبعة سنوات حيث الناتج الإجمالي المحلي (GDB)متغير تابع والمتغيرات المستقلة هي عدد فروع البنك في البلد، معدل نمو أجهزة الصراف الآلي في جميع أنحاء البلاد ونسبة الودائع الائتمانية، كانت نتائج الدراسة إيجابية ولديها معنوية إحصائية خاصة تأثير عدد فروع البنوك ونسبة الودائع الائتمانية على الناتج المحلي الإجمالي للبلاد، في حين إنها كانت غير معنوية بالنسبة للمتغير معدل نمو أجهزة الصراف الآلي على نمو الناتج المحلي الإجمالي الهندي. إن التوسع في الوصول إلى الخدمات المالية يحمل الأمل في المساعدة على الحد من الفقر وتعزيز التنمية الاقتصادية[2].

[1] Review of" Bank concentrations. Competition .and financial inclusion "N , javierM.pereira (2018) Development finance

[2] Demiguc-kunt.Asli.Leoraklapper.and Douglas Randall. (2013) 41 Islamique finance and financial inclusion measuring use of and demand for formal financial services among Muslim adults " policy Research working paper Series 6642. (Wachington: World Bank).

ج/ دراسة (Demirguc –Kunt al et.2013)

علاقة التمويل الإسلامي بالشمول المالي باستخدام بيانات المستوى الجزئي من خلال الإجابة على خمسة أسئلة في عيينة تضم أكثر من 65000 بالغ من 62 دولة، يمثلون 72 في المائة من السكان المسلمين البالغين في العالم (باستثناء البلدان التي يقل فيها عدد سكانها عن 2 في المائة أو أكثر من 99 في المائة من السكان المسلمين)، وجدو أن المسلمين اقل احتمال من غير المسلمين بكثير في امتلاك حساب رسمي آو الادخار في مؤسسة مالية رسمية عند السيطرة على مستوى الفرد ومع ذلك لم يجدوا أي دليل على أن المسلمين في العيينة اقل احتمالية من غير المسلمين الإبلاغ عن الاقتراض الرسمي أو أي شكل من أشكال الاقتراض وان المسلمين أكثر عرضة من غير المسلمين للإبلاغ الدين كحاجز ملكية الحساب ، ومع ذلك يبدو أن هذه النتيجة مدفوعة أساسا بالمستجيبين في إفريقيا وجنوب الصحراء وفي جميع أنحاء العالم.

الدراسات العلمية السابقة باللغة الأجنبية:

أ/ دراسة (Simo neaime.2018):

The impact of financial inclusion on incomeine quality, poverty, financial stability and inflation

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة اثر الشمول المالي على عدم المساواة في الدخل والفقر والاستقرار المالي والتضخم .باستخدام عينة من ثمانية بلدان الشرق الأوسط وشمال إفريقيا خلال الفترة 2002-2015ويستخدم هذا البحث الأسلوب المعمم للحظات (GMM)والمربعات الصغرى المعممة (GLS) وللتحليل استخدمت 2 مؤشرات: الدخل، التضخم، التكامل المالي، الاستقرار المالي. وتوصلت الدراسة إلى أن الشمول المالي ليس له أي تأثير على الفقر والتكامل المالي هو احد العوامل المساهمة في عدم الاستقرار المالي والشمول المالي له تأثير إيجابي على الاستقرار المالي.

ب/ دراسة (Badar ALaM Iqbal 2017):

Role of banks in financial inclusion in India

دور البنوك في الشمول المالي في الهند؛ تهدف هذه الدراسة إلى دراسة تأثير الشمول المالي في الاقتصاد والنمو الاقتصادي خلال فترة سبعة سنوات، باستخدام نموذج الانحدار المتعدد كأداة إحصائية رئيسية وللتحليل استخدمت أربعة مؤشرات: عدد فروع البنوك، نسبة الودائع الائتمانية، نمو أجهزة الصراف الآلي، الناتج المحلى الإجمالي، وبعد التحليل باستخدام نموذج الانحدار المتعدد توصلت الدراسة إلى أن مؤشرات عدد فروع البنوك ونسبة الودائع الائتمانية لها تأثير إيجابي مع الناتج المحلي الإجمالي، ونمو أجهزة الصراف الآلي ليس له تأثير معنوي على الناتج المحلي الإجمالي الهندي. فقد لاحظت الدراسة أن الشمول المالي يرتبط بتقدم وتطور الاقتصاد. وعلى الرغم من ذلك، ينبغي أن تكون هناك الحاجة إلى تنظيم شمول مالي فعال في البلاد للوصول إلى الخدمات المالية.

ج/ دراسة (M.Mostak Ahmed 2017):

تهدف هذه الدراسة إلى دراسة اثر الشمول المالي على سلامة واستقرار البنك الدولي باستخدام عينة دولية من 1622 بنكا في 86 بلد خلال الفترة 2004-2012 ويستخدم هدا البحث بيانات البانل وللتحليل استخدمت عدة مؤشرات : ودائع العملاء، التكاليف الهامشية، الناتج المحلي الجمالي .

وتوصلت الدراسة إلى أن المستوى الأعلى من الشمول المالي يساهم في زيادة قدرة البنوك إلى وجود اثر إيجابي واضح بشكل خاص مع تلك البنوك التي لديها حصة اكبر في تمويل ودائع العملاء. وأهمية ضمان نظام مالي شامل ليست مجرد هدف بل هي أيضا قضية يجب أن تحدد أولوياتها من قبل البنوك والشمول المالي يساهم في استقرار البنك.

د/ دراسة (LISA CHAUVET.2017) :

Financial coverage and concentration of the bank on the performance of the company

ركزت هذه الدراسة على الشمول المالي وتركيز البنوك على أداء الشركات في البلدان النامية والناشئة باستخدام عينة من 55596 شركة في 79 دولة خلال الفترة 2006-2014 ويستخدم هذا البحث الانحدار الخطي المتعدد وللتحليل استخدمت أربعة مؤشرات: الائتمان، الاستهلاك، الدخل، الإنتاج، الناتج المحلي الإجمالي وبعد التحليل باستخدام الانحدار المتعدد توصلت الدراسة إلى إن الشمول المالي له تأثير إيجابي على أداء الشركات أي كلما انخفض تركيز البنك كلما زاد التأثير الإيجابي بين الشمول المالي والبنك، وتكون هناك منافسة بين البنوك على أداء الشركة عندما تكون محفظة الائتمان البنكي وعملاء البنك أكثر شمولية. كما ركزت هذه الدراسة على تأثير الأسعار وترشيد الائتمان وبيئة العمال في القطاع المصرفي لتفسير الاستبعاد المالي والحد منه .

المطلب الثاني : مقارنة ومناقشة الدراسات السابقة

بعد عرض مختلف الدراسات السابقة حول الشمول المالي وحول أداء البنوك التجارية. سنحاول في هذا المطلب مناقشة محتوى هذه الدراسات، والذي تطرقنا فيه إلى دراسات سابقة حول الشمول المالي والعوامل المتحكمة فيه، ودراسات سابقة حول أداء البنوك التجارية ومدى مساهمتها في تقييمها .أثناء بحثنا في مختلف الدراسات التجريبية التي تناول موضوع دراستنا حول تأثير الشمول المالي على تحسين الأداء المالي البنوك التجارية لاحظنا كثرت تداولها في الدول الأجنبية والدول العربية. حيث وجدنا عدد قليل من الباحثين الذين تناولوا هذا الموضوع. أما في البيئة الجزائرية يمكن القول بأنها تكاد تنعدم.

تختلف أوجه التشابه والاختلاف بين الدراسات السابقة للموضوع وذلك حسب الهدف المرجو الوصول إليه وموضوع الدراسة والأدوات المستعملة في الدراسة والتي سوف نقوم بمعالجتها في دراستنا هذه كما يلي:

- وجدنا أن أغلب الدراسات ترتكز دراستها على البنوك التجارية، كما أنها تشابه من حيث الهدف وقد اهتمت الدراسات التي تطرق مفهوم الشمول المالي وأداء البنوك التجارية، التي استخدمت المنهج الوصفي التحليلي وأهم ما توصلت له أنها تهدف إلى معالجة الاستبعاد المالي في البنوك وذلك من أجل الوصول إلى حل للحد منه ومدى تطبيق البنوك للقواعد الاحترازية.

- لكن كل دراسة التزمت بالمتغيرات التي توفرت لديها من بيانات، إلا أن اغلب الدراسات التي اعتمدت على متغيرات الاقتصاد الكلي اشترك في المتغيرات التالية: معدل الناتج المحلي الإجمالي، معدل التضخم، معدل البطالة، سعر الصرف، سعر الفائدة. أما الدراسات التي اعتمدت على متغيرات المحددات المصرفية اشترك في لمتغيرات التالية: نسبة كفاية رأس المال، جودة الإدارة، إدارة الربحية، درجة السيولة، العائد على الأصول، العائد على الأموال الخاصة. الهامش على سعر الفائدة.

- تميزت هذه الدراسات أن معظمها جرت في البنوك التجارية، واختلفت كذلك من حيث المكان وزمن الدراسة التي تمت فيه والعينة المدروسة وبالتالي اختلفت في الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في معالجة موضوع.
- كما تبين هذه الدراسات في استخدامها للنماذج الإحصائية، ولتقدير العلاقة بين مؤشرات الشمول المالي والعوامل المفسرة له فنجد دراسات قد استخدمت الانحدار البسيط، ودراسات أخرى استخدمت الانحدار المتعدد، ودراسات استخدمت نماذج بانل.

حيث تختلف دراستنا عن الدراسات السابقة كونها تتطرق إلى دراسة اثر الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية. فنجد في مختلف الدراسات التي تم التطرق لها أن هناك دراسات ركزت على محددات الشمول المالي؛ ودراسات أخرى ركزت على دور الشمول المالي في تعزيز النمو الاقتصادي والتقليل من الفقر وأخرى حول تقييم أداء البنوك باستخدام المعطيات والبيانات المالية، وبالرغم من اختلاف النتائج التي توصلت إليها الدراسات السابقة إلا أنها لا تولد مجال البحث في الدراسة حيث تهتم الدراسة الحالية بدراسة مدى تأثير الشمول المالي على تحسين أداء البنوك التجارية العاملة في الجزائر من خلال دراسة تأثير مؤشرات الشمول المالي على تحسين أداء المالي للبنوك الاسلامية.

خلاصة الفصل:

قدمنا في هذا الفصل الأسس النظرية للشمول المالي وتقييم أداء البنوك، وذلك من خلال التطرق لمفهوم الشمول المالي، فوجدنا أن الشمول المالي هو عملية ضمان الوصول إلى المنتجات والخدمات المالية المناسبة لجميع قطاعات المجتمع، بما في ذلك الفئات الضعيفة ذات الدخل المنخفض وبأسعار معقولة وعادلة من قبل الجهات الفاعلة .كما تناولنا أهم المؤشرات المستخدمة لقياس الشمول المالي والتي تجلت في الوصول إلى الخدمات المالية، استخدام الخدمات المالية جودة الخدمات المالية، فموضع مؤشرات الشمول المالي فعالة ويحسن من أداء المالي للبنوك.

كما تطرقنا في المبحث الثاني لمفهوم الأداء المالي للبنوك باعتباره مؤشرا تحليليا، بهدف التحقق من كفاءة وفعالية استخدام الموارد المتاحة". فالأداء هو شرط أساسي لتنافسية أي مؤسسة مصرفية كما حاولنا ربط علاقة الشمول المالي بتحسين الأداء المالي للبنوك. وذلك بتسليط الضوء على عوامل لقياس الشمول المالي.وذلك من خلال تناول الشمول المالي وأثره في تحسين أداء المالي للبنوك، باعتباره أهم العوامل التي تؤثر على سلامة البنوك.

الفصل الثاني

الدراسة الميدانية

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

يتم التطرق في هذا المبحث إلى عرض مفصل للمنهجية والإجراءات التي تم الاعتماد عليها في تنفيذ الدراسة دراسة وجهات موظفي لثلاث بنوك إسلامية التي تتمثل في بنك السلام البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري وأداة الدراسة لإجابات بيانات العينة على محاور الاستبيان، والأساليب المعتمدة في المعالجة الإحصائية.

المطلب الأول: عينة الدراسة

تم اسقاط مدى تأثير الشمول المالي على تحسين الأداء المالي للبنوك من خلال استبيان وزع على عينة من موظفي البنوك التجارية التي تتمثل في بنك السلام البنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري،

أولا: تقديم بنك السلام الجزائري

سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على بنك السلام الجزائري و وكالة بنك السلام ورقلة

1. تأسيس بنك السلام الجزائري

بنك السلام –الجزائر بنك شمولي يعمل طبقا للقوانين الجزائرية، ووفقا لأحكام الشريعة الإسلامية في كافة تعاملاته كثمرة للتعاون الجزائري الخليجي، تم اعتماد المصرف من قبل بنك الجزائر في سبتمبر 2008، ليبدأ مزاولة نشاطه مستهدفا تقديم خدمات مصرفية مبتكرة.

إن مصرف السلام–الجزائر يعمل وفق إستراتيجية واضحة تتماشى ومتطلبات التنمية الاقتصادية في جميع المرافق الحيوية بالجزائر، من خلال تقديم خدمات مصرفية عصرية تنبع من المبادئ والقيم الأصيلة الراسخة لدى الشعب الجزائري، بغية تلبية حاجيات السوق، والمتعاملين، والمستثمرين، وتضبط معاملاته هيئة شرعية تتكون من كبار العلماء في الشريعة والاقتصاد.

تتشكل الهيئة الشرعية لمصرف السلام–الجزائر من كبار علماء الشريعة الإسلامية والاقتصاد ممن لهم إلمام بالعلوم الدينية، النظم الاقتصادية، القانونية، المصرفية والمعلومات الإسلامية، يتم تعيينهم باقتراح من مجلس الإدارة وبموافقة الجمعية العامة العادية للمصرف. إن الهيئة الشرعية لمصرف السلام–الجزائر مستقلة عن الإدارة العامة للمصرف كونها تقوم بمراقبة مدى شرعية المعاملات التي يقوم بها المصرف، و هي المسئولة الوحيدة عن إصدار الأحكام الشرعية لكل ما يتم رفعه إليها من قضايا و مواضيع متعلقة بالعقود التي يبرمها المصرف مع وتعامليه، و القيام بالرقابة على كافة أعمال الإدارة والفروع للتأكد من موافقتها لأحكام الشريعة الإسلامية مع إمكانية تجنيب الأرباح للمصرف،ويساعدها في ذلك المدقق الشرعي للمصرف السيد "علي محمد بورويبة" الذي يقوم برفع تقارير دورية للهيئة عن نشاط المصرف.[1]

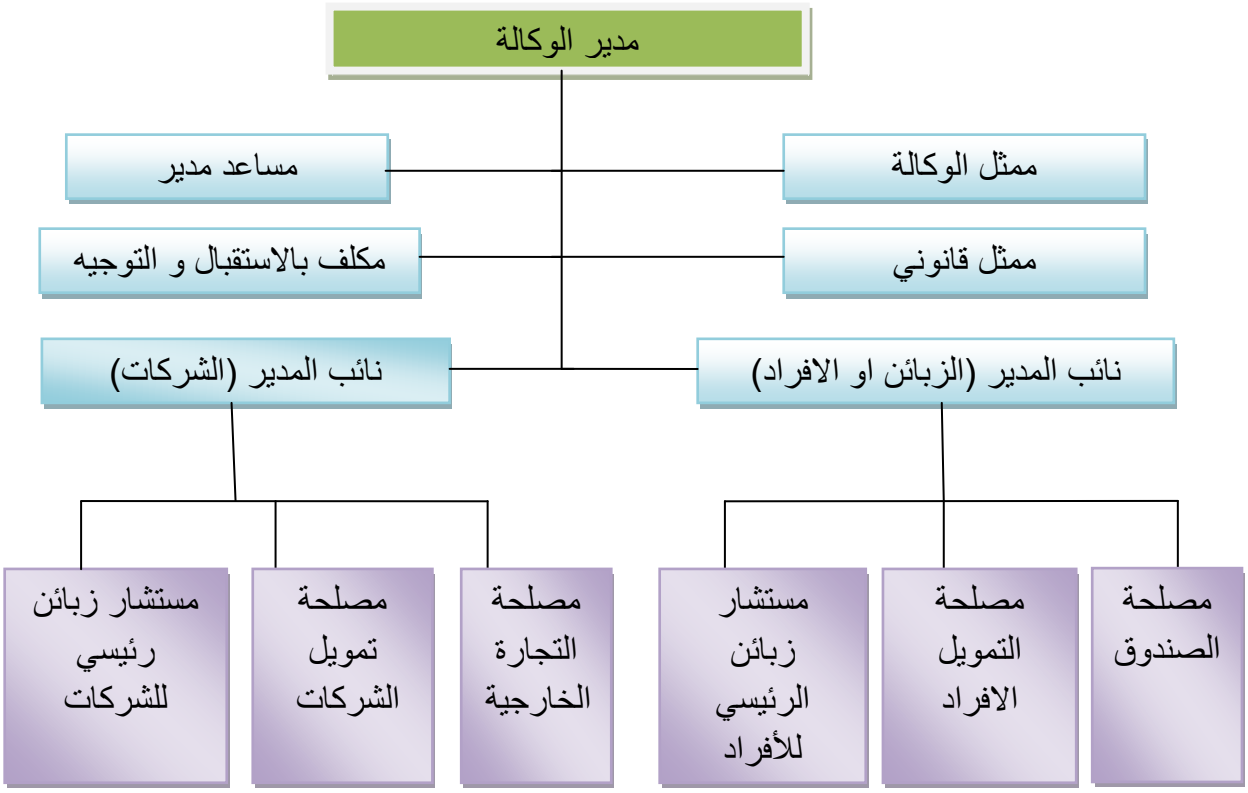
[1] موقع بنك السلام الالكتروني www.alslamalgeria.com 25

2. تعريف وكالة مصرف السلام ورقلة

وكالة ورقلة هي واحدة من وكالات الفرعية لبنك السلام الجزائري بمنطقة الجنوب تأسست 2018/03/01 ومقرها حي الشرفة طريق الوطني رقم 49 ورقلة.

3. الهيكل التنظيمي للوكالة مصرف السلام ورقلة

شكل رقم (01) الهيكل التنظيمي لمصرف السلام وكالة ورقلة.



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على الوثائق المقدمة من البنك.

يتمثل الهيكل التنظيمي لمصرف السلام المدير العام للوكالة المسؤول العام، وممثل الوكالة ومساعد المدير، ممثل قانوني، مكلف بالاستقبال والتوجيه، حيث تعد هذه الوكالة مختلطة قسم الزبائن الأفراد وقسم الشركات وعليه نجد نائب المدير للزبائن لافراد ونائب مدير الشركات.

ثانيا : تقديم بنك الخليج الجزائرAGB

نتطرق من خلال هذا العنصر لبنك الخليج الجزائري ووكالته على مستوى ولاية ورقلة.

2. تأسيس بنك الخليج AGB

بنك الخليج الجزائر"AGB" وهو ينتمي إلى المجمع المصرفي-كيبكو-الذي يشرف عليه ابن أمير دوله الكويت وله فروع عديدة هذا مستوى دول العالم وله اشتراكات أيضا مع بنك سوريا وبنك الخليج المتحد والبنك الأردني الكويتي الذي يملك 75 فرعا في عمان وعمره أكثر من 35 سنه في القطاع المصرفي هذا إذا جانب مصرف بغداد وشركه الخليج المتحد للخدمات المالية وشركه بنك الخليج المتحد للأوراق المالية وبنك تونس العالمي وبنك برقان وغيرها.

وافتتح بنك الخليج بالجزائر في 15 ديسمبر 2003 م من طرف ثلاث بنوك كبرى وهي بنك برقان والبنك الأردني الكويتي والبنك الدولي التونسي، تحت إشراف الكويتية القابضة كيبكو (KIPCO).

ولقد أسس بنك الخليج الجزائر في شكل مشاركه مساهمة، وقد وافق عليه بنك الجزائر كبنك تجاري طبقا للقرار رقم 03/03، وبعد تأسس البنك في 2013 افتتح 8فروع، ولديه الآن 44 وكاله في كامل التراب الوطني، وبنك الخليج الجزائر هو بنك أجنبي مستثمر بالجزائر برأس مال يقدر ب: 100000000000 دينار جزائري، الكائن مقره الاجتماعي بطريق الشراقة، دالي إبراهيم، الجزائر العاصمة المقيدة بالسجل التجاري لولاية الجزائر تحت رقم 30 ب0021041.

وبنك الخليج الجزائر هو بنك تجاري يمارس اليوم نشاطا اقتصاديا ومصرفيا ويسعى لان يكون كفاءة عاليه وجوده كبيرة، ومنذ تأسيسه وهو يلتزم بتقديم خدماته المختلفة في مجالات التمويل البنكي والضمانات وغيرها، لمختلف الشركات والأفراد من خلال تقديم البنك لعملائه منتجات مصرفيه تقليدية، وهي تلك المنتجات المتعارف عليها في البنوك الأخرى ولكن بطرق أكثر حداثة وعصرنة.

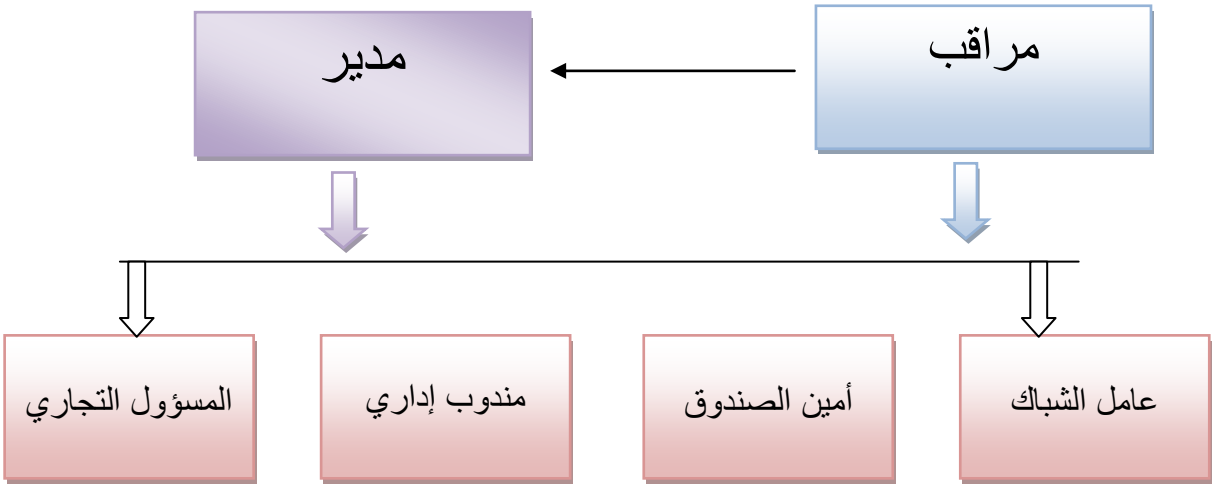
ويقدم البنك منتجات تتوافق مع مقتضيات الشريعة الإسلامية وهي ميزه للبنك جعلته يدخل السوق البنكية الجزائرية من بابها الواسع باعتباره أول بنك تقليدي يقدم خدمه إسلامية للزبائن بالجزائر.

2.تعريف وكالة بنك الخليج الجزائر ورقلة

نشأة الوكالة في 15 ديسمبر 2015 رأسمالها ينبثق من رأس مال الأم، موقع البنك في نهج فلسطين بني ثور ورقلة عدد الموظفين 7 تتمثل مهمتها الأساسية في المساهمة في التنمية لاقتصادية والمالية في الجزائر، حيث يقوم البنك بمنح مجموعة من المنتجات والخدمات المالية الدائمة التغير و التنوع .

3- الهيكل التنظيمي بنك خليج الجزائر . AGB

شكل رقم (02) الهيكل التنظيمي لبنك خليج الجزائر AGBوكالة ورقلة.



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على الوثائق المقدمة من المؤسسة.

يتمثل الهيكل التنظيمي لبنك الخليج من مدير وكالة و هو المسؤول عن توفير التنظيم الإداري و التشغيلي للوكالة مهمته الأولى و الرئيسية إدارة موظفي الإدارة، و يليه المراقب المسؤول عن ضمان حسن المراقبة على جميع المعاملات التي تقوم بها الوكالة و تتفرع بقية الأقسام إلى عامل الشباك، أمين الصندوق، مندوب إداري، والمسؤول التجاري.

ثالثا: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA

1.تأسيس بنك الوطني الجزائري BNA

يعتبر البنك الوطني الجزائري من البنوك الأولى التي تم تأسيسها في الجزائر بعد الاستقلال، وكان ذلك بموجب الأمر 66/178 المصرح في 13 جوان 1966، انبثق عن شبكة القرض المالي الجزائري التونسي، وأسند له مهمة دعم تشجيع سياسة التسيير لرفع الخناق عن البنك المركزي والخزينة العمومية، في عام 1988تحول البنك الوطني الجزائري إلى مؤسسة ذات أسهم ب رأسمال قدره 352 مليار دينار جزائري، واحتل آنذاك المرتبة الثالثة بين البنوك العربية ويعتبر أول البنوك التجارية التي تأسست في الجزائر، البنك الوطني الجزائري أول بنك حاز على اعتماده، بعد مداولة مجلس النقد والقرض بتاريخ 05 سبتمبر 1995، في بداية نشاطه كان يحتوي على 53 وكالة مأخوذة من القرض المالي، وتوسعت بعد ذلك وكالته لتصبح 80 وكالة، وحاليا يشق البنك طريقه في سوق يتميز بالمنافسة القوية بأكثر من 300 وكالة موزعة على عبر كامل تراب الوطني ، في شهر جوان 2018، تم رفع رأسمال البنك الوطني الجزائري من 600 41 مليار دينار جزائري إلى 000 150 مليار دينار جزائري.

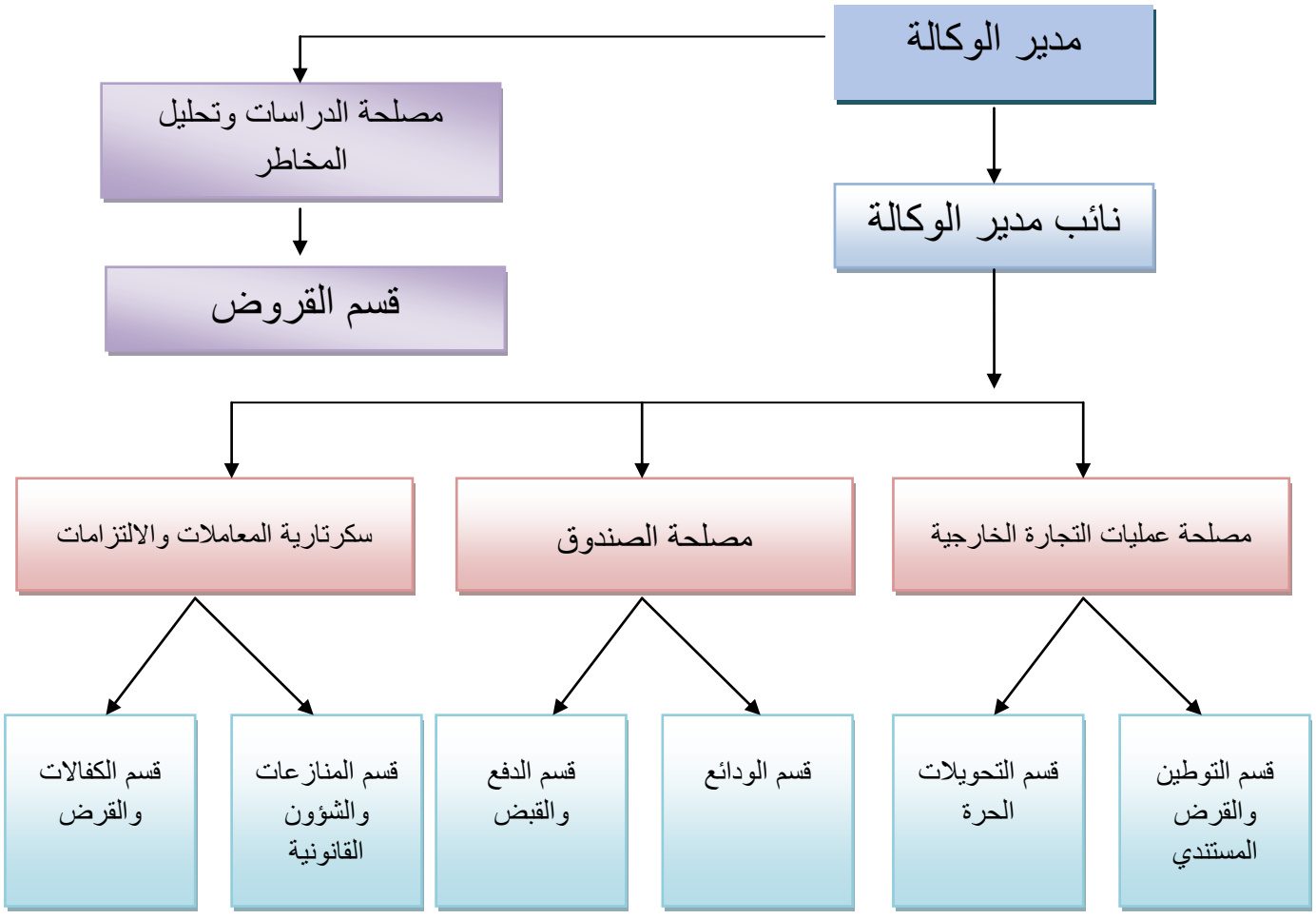
2.تعريف وكالة البنك الوطني الجزائري ورقلة

تأسست وكالة البنك الوطني الجزائري رقم (944) كوكالة فرعية من بنين 14 وكالة تابعة للمديرية الجهوية لمدينة ورقلة في 12 ديسمبر 2007، وتسعى هذه الوكالة كغيرها من الوكالات إلى تحقيق وتوسيع خدمات البنك الوطني الجزائري باعتبارها جزء منه والعمل على تنفيذ سياسة التموقع التي يسعى البنك إلي تحقيقها .

يعتبر بنك الوطني الجزائري من أهم المؤسسات المالية على مستوي الجهوي وتم تأسيسه في تاريخ 13 جوان 1996 ، بموجب الأمر 66/178 حسب قوانين وهو يعتبر من البنوك التجارية وأنشئ هذا البنك برأسمال قدره 20 مليون دينار.

3- الهيكل التنظيمي للوكالة

شكل رقم (03) الهيكل التنظيمي لبنك BNA وكالة ورقلة.



المصدر : من اعداد الطالبة بناء على الوثائق المقدمة من المؤسسة.

يتمثل الهيكل التنظيمي للبنك الوطني الجزائري في مدير الوكالة ونائب مدير الوكالة، وتأتي مصلحة الدراسات وتحليل المخاطر التي تهته بقسم القروض ويتكون من 3 مصالح رئيسية المتمثلة في مصلحة عمليات التجارة الخارجية، مصلحة الصندوق، سكرتارية المعاملات والتنازلات.

المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات

يتطلب إعداد أي دراسة جمع المعلومات التي تحيط بالموضوع وتصب في فحواه، وتم الاستعانة بمجموعة من الأدوات للحصول على البيانات المطلوبة وتتمثل فيما يلي:

- **الوثائق والسجلات:** حيث تم الاستعانة بمجموعة من الوثائق المتعلقة بالجانب التعريفي للبنوك محل الدراسة؛
- **الاستبيان:** يعتبر الاستبيان الأداة الأكثر استخداما في البحوث الاجتماعية والإنسانية إذ يعتبر وسيلة لجمع البيانات من خلال احتوائه على مجموعة من الأسئلة أو العبارات ويطلب من المبحوثين الإجابة عليها ويتم توزيع الاستبيان عادة باليد أو من خلال إرسالها إلى المبحوثين عبر البريد وغيرها".

أولا: تصميم استبيان الدراسة

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 وأيضا الدراسات السابقة ومدى الوضوح الأسئلة والعبارات الاستبيان لتمكن أفراد العينة المستجوبين من الإجابة عنه بكل بموضوعية بالإضافة إلى أراء والاقتراحات بعض الأساتذة المحكمين (**أنظر الملحق رقم01**)في ذلك للاستفادة من معلومات تساهم في تصميم الاستبيان وهذا من أجل التأكد من أنها تقيس فعلا ما وضعت لقياسه ومدى سلامة ودقة الصياغة اللفظية والعلمية لعبارات الاستبيان، ومدى شمولها لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، تم الأخذ بوجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديل الاستبيان حيث تم إعادة صياغة بعض العبارات وإضافة عبارات أخرى لتحسين أداة الدراسة وأنه خلصنا إلى بناء الاستبيان(**أنظر الملحق رقم 02**) متكون من 18 عبارة وتضمن الاستبيان جزئيين على النحو التالي:

الجزء الأول: يتضمن البيانات الشخصية المتعلقة بالمعلومات العامة عن عينة الدراسة واليت تتمثل في: المؤهل العلمي؛ الخبرة العملية؛ اسم البنك

الجزء الثاني: يشتمل على متغيرات الدراسة، وبدورها تم تقسيمها إلى محورين كما يلي:

- **المحور الأول:** واقع ومؤشرات الشمول المالي في البنوك احتوى على 10 عبارات؛
- **المحور الثاني:** واقع ومؤشرات الأداء المالي في البنوك احتوى 08 عبارة؛

ثانيا: مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان

كما تم استخدام مقياس "ليكارت الثلاثي" لقياس متغيرات الدراسة بإعطائه أوزان لقيم استجابات المتغيرات الترتيبية كما يلي:

الجدول رقم (.02.): توزيع درجات مقياس ليكارت الثلاثي

بدائل القياس	غير موافق	محايد	موافق
الدرجة/الترميز	01	02	03

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مقياس ليكرت(LikertScale)

لإعداد دليل الموافقة لتحليل إجابات أفراد العينة الدراسة على عبارات الاستبيان: فانه تم اعتماد على أدوات الإحصائية التالية: المدى، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري حيث:

المدى: لتحديد مجالات لمقياس ليكرت الخماسي المستخدم في الاستبيان الدراسة حيث تم حساب المدى

المدى = (أعلى درجة في مقياس- أدنى درجة في مقياس) =(3-1)=2

وللحصول على طول الفئة للتنقل بين المجالات الموافقة نقوم بقسمة المدى على عدد دراجات الموافقة وذلك على نحو التالي:

طول الفئة = المدى / عدد درجات المقياس = (2/3=0.6)

وهكذا مع كل مجالات الموافقة، وتفيد هذه العملية في التعرف على موقف المُشترك لإجمالي أفراد العينة على كل عبارة وعلى كل محور حيث نحصل على المجالات كما يلي:

الجدول رقم (.03.): تحديد الاتجاه حسب قيم المتوسط المرجح

مجال المتوسط الحسابي	درجة الموافقة	مستوى توفر (تقييم)
من 01 إلى 1.66 درجة	غير موافق	درجة منخفض
من 1.66 إلى 2.33 درجة	محايد	درجة متوسطة
من 2.33 إلى 3 درجة	موافق	مرتفع

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على بالاعتماد على المرجع: إيهاب عبد السلام محمود، تحليل البرنامج الإحصائي SPSS، الطبعة الأولى، درا الصفا للنشر والتوزيع، عمان، 2013، ص 22.

✓ ترتيب العبارة من خلال أهميتها في المحور بالاعتماد على أكبر قيمة متوسط حسابي في المحور وعند تساوي المتوسط الحسابي بين عبارتين فإنه يأخذ بعين الاعتبار اقل قيمة للانحراف معياري بينهما.

المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة

من أجل تحقيق أهداف البحث وتحليل البيانات التي تم تجميعها اعتمدنا على برنامج الإعلام الآلي المسمى بالحزمة الإحصائية للعلوم الاجتماعية(**SPSS**[1]). حيث استخدمنا إصدار الخامس والعشرون 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 بين متغيرات الدراسة و لمعرفة مدى الاتساق الداخلي لمحاور الدراسة.
- **معامل الثبات ألفا كرونباخ(α) (Cronbach's Alpha)** يستخدم هذا المقياس لتقدير ثبات الدراسة؛ حيث يأخذ هذا المعامل قيما تتراوح بين الصفر والواحد، وكلما اقترب من الواحد الصحيح فهذا يعني ثباتا أكبر للدراسة
- **التكرارات والنسب المئوية**: تم الاعتماد عليها في محور البيانات العامة من الجزء الأول للاستبيان، من أجل وصف خصائص عينة الدراسة.
- **المتوسط الحسابي(Mean)**: تم استعماله لمعرفة متوسط إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، ومن ثم معرفة ارتفاع أو انخفاض استجابات أفراد الدراسة عن المحاور الرئيسية (متوسط متوسطات العبارات)، ومعرفة مستواها.
- **الانحراف المعياري (Std. 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،
- اختبار التوزيع الطبيعي **(Shapiro-Wilk)**: لمعرفة التوزيع الطبيعي للبيانات الإحصائية؛
- **معامل الانحدار البسيط (Simple RegressionAnalysi)**:يستعمل لتحديد درجة تأثير على متغير مستقل على حده على المتغير التابع.

[1]**S**tatistical **P**ackage for the **S**ocial **S**ciences

المبحث الثاني: ثبات والاتساق الداخلي للاستبيان

سنحاول من خلال هذا المبحث التعرف على مدى مصداقية الاستبيان من خلال ثبات والاتساق الداخلي لاستبيان

المطلب الأول: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)

بعد إعداد الأسئلة أداة الاستبيان في صورتها الأولية من اجل أخذها بعين الاعتبار وتأكيد مصداقيتها ومدى شموليتها لموضوع الدراسة فإنها تعرض مجموعة من الأساتذة المحكمين المتخصصين، أو ما يعرف صدق المحكمين يقصد به: "المظهر العام للاستبيان من حيث المفردات وكيفية صياغتها، ودقتها وموضوعاتها ومدى مناسبة الأداة للغرض الذي وضع لأجله" (**أنظر الملحق رقم01**)".

المطلب الثاني: ثبات الاستبيان

يعد الثبات من الاختبارات الضرورية بحيث يعطي نتائج متقاربة أو نفس النتائج إذا طبق أكثر من مرة في ظروف مماثلة يسمح للباحث بتعميم نتائج بحثه، وفيما يأتي سيتم اختبار الصدق والثبات لأداة هذه الدراسة، حيث يعتبر معامل ألفا كرونباخ من أكثر المعاملات استخداما من طرف الباحثين في اختبار ثبات أداة الدراسة، ويشترط في معامل ألفا كرونباخ أن يكون أكبر من أو يساوي0.6 الجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم (04): معامل ألفا كرونباخ لأداة الدراسة

عبارات الاستبيان	معامل ألفا كرونباخ
18	**0.737**

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.V25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نجد أن قيمة معامل ألفا كرو نباخ في جميع محاور الاستبيان وهي أكبر من الحد الأدنى 0.6 وأن القيمة إجمالية جميع عبارات الاستبيان بلغت 0.737 يدل على ثبات أداة الدراسة هذا يعني أن هناك صدق وثبات في المحاور وبالتالي يمكن القول أن الاستبيان يتمتع بالثبات.

المطلب الثالث: الاتساق الداخلي للاستبيان

بعد التأكد من الصدق الظاهري للاستبيان قمنا باختبار الاتساق الداخلي له، من أجل القيام بهذا الاختبار قمنا بحساب معامل الارتباط لبيرسون بين درجة الارتباط كل بعد من أبعاد المحور والدرجة الكلية لجميع عبارات هذا المحور وذلك لكل متغيرات الدراسة والنتائج المحصل عليها مبينة في الجداول التالية:

الجدول رقم (05.): يوضح الاتساق الداخلي لأداة الدراسة.

محاور الاستبيان	الارتباط مع الدرجة الكلية للاستبيان	
	Pearson Correlation	**Sig**
المحور الأول: فعالية ومؤشرات الشمول المالي في البنوك	0.821**	0.000
المحور الثاني: فعالية ومؤشرات الأداء المالي في البنوك	0.855**	0.000
**دال :أي يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية لمحورها		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامجSPSS.V25

من خلال معاملات الارتباطات الثنائية المبينة في الجدول أعلاه يتبين لنا أن محاور الدراسة تمتاز بالاتساق الداخلي حيث أن علاقة الارتباط بين الدرجة الكلية لكل محور مع الدرجة الكلية للاستبيان دالة إحصائيا، إذ أن قيمة Sig (مستوى المعنوية) لقيم الإحصائية لمعاملات الارتباط بيرسون المحسوبة في كل عبارة من عبارات كل المحور هي أقل من مستوى دلالة 0.05، ومنه محاور الدراسة صادقة ومتسقة، لما وضعت لقياسه.

المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار الفرضيات

سنتطرق من خلال هذا المبحث لأهم خصائص عينة الدراسة من المؤهل العلمي والخبرة المهنية والبنوك محل الدراسة بالإضافة لاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة لنخلص في الأخير لأهم نتائج الدراسة من خلال اختبار الفرضيات.

المطلب الأول: عرض البيانات العامة لعينة الدراسة

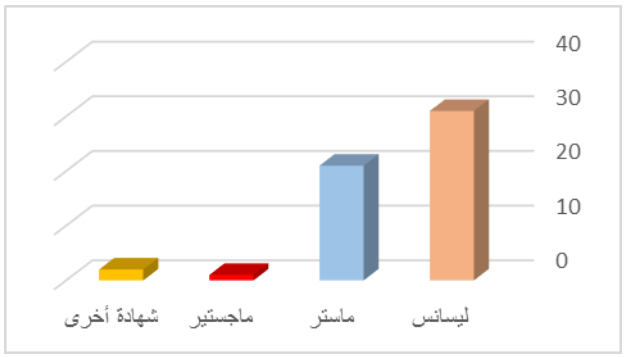
سنحاول من خلال هذا الجزء التعرف على توزيع أفراد عينة الدراسة حسب المتغيرات العامة من كما هو مبين في الجدول الموالي:

أولا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

الجدول رقم(06): توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي

المؤهل العلمي	التكرار	النسبة %
ليسانس	31	%56,4
ماستر	21	%38,2
ماجستير	1	%1,8
شهادة أخرى	2	%3,6
المجموع	**55**	**%100**

الشكل رقم(04): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب المؤهل العلمي



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS 25.

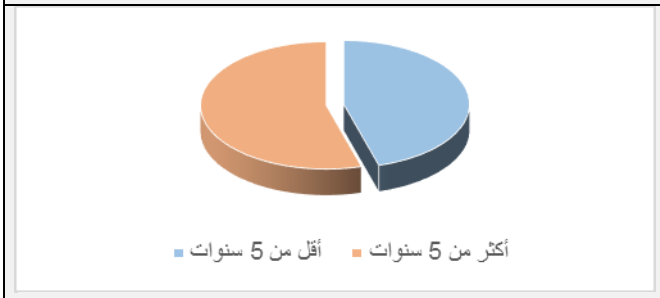
نلاحظ من خلال الجدول أعلاه أن توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي بأغلبية ليسانس بعدد 31 ونسبة 56.4%، تليها ماستر بعدد 21 ونسبة 38.2% في حين كل من ماجستير وشهادة أخرى بنسبة متقاربة على التوالي 3.6%؛ 1.8% من المجموع الإجمالي للنسب. والشكل يوضح ذلك.

ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الجدول رقم(07): توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	التكرار	النسبة %
أقل من 5 سنوات	25	%45,5
أكثر من 5 سنوات	30	%54,5
المجموع	**55**	**%100**

الشكل رقم(05): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. 25

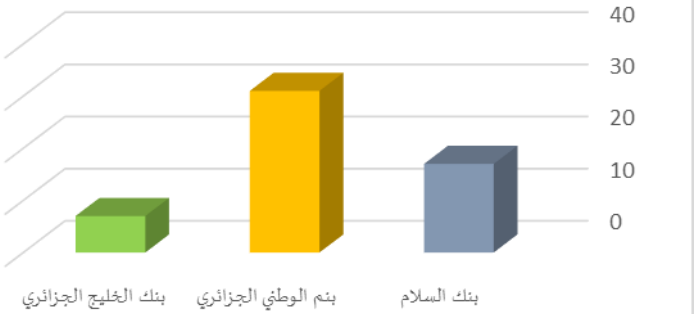
من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه نلاحظ أن عينة الدراسة توزعت حسب متغير الخبرة المهنية حيث أغلبية عينة الدراسة بخبرة مهنية أكثر من 5 سنوات بعدد 30 ونسبة 54.5%، في حين أقل من 5 سنوات بعدد 25 ونسبة 45.5% من المجموع الاجمالي للنسب ما ينعكس بالإيجاب على الكفاءة المهنية لعينة الدراسة كما هو مبين في الشكل أعلاه.

ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير البنوك محل الدراسة

الجدول رقم(08): توزيع عينة الدراسة البنك

اسم البنك	التكرار	النسبة %
بنك السلام	17	30,9
بنك الوطني الجزائري	31	56,4
بنك الخليج الجزائري	7	12,7
المجموع	**55**	**%100**

الشكل رقم(06): التمثيل البياني لتوزيع عينة الدراس البنك



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. 25

من خلال النتائج المبينة في الجدول أعلاه حيث بالرغم من التوزيع المتساوي لعدد الاستمارات على البنوك محل الدراسة نلاحظ أن موظفي بنك الوطني الجزائري هم أكثر تفاعلا مع الاستمارات بعدد 31 ونسبة 56.4%، يليه بنك السلام بعدد 17 ونسبة 30.9%، في حين بنك الخليج الجزائري بعدد 7 ونسبة 12.7% من المجموع الإجمالي للنسب، والشكل يوضح ذلك.

المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة

سنتطرق من خلال هذا المطلب لاتجاه العام لإجابات عينة الدراسة من خلال حساب تكرار ونسبة بالإضافة لمتوسط الحسابي والانحراف المعياري

أولا: المحور الأول: واقع الشمول المالي في البنوك

سوف نحاول في هذا المحور ان نقوم بدراسة التحليل الوصفي والاحصائي بالنتائج المتعلقة باتجاه اراء المستجوبين اتجاه فقرات المحور الأول.

الجدول رقم(09) :نتائج تحليل عبارات المحور الأول

رقم	المقياس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه	الترتيب
العبارة 01	التكرار	05	02	48	2.78	0.599	مرتفع	3
	النسبة %	9.1	3.6	87.3				
العبارة 02	التكرار	4	1	50	2.83	0.536	مرتفع	2
	النسبة %	7.3	1.8	90.9				
العبارة 03	التكرار	7	1	47	2.72	0.679	مرتفع	4
	النسبة %	12.7	1.8	85.5				
العبارة 04	التكرار	09	04	42	2.60	0.760	مرتفع	6
	النسبة %	16.4	7.3	76.4				
العبارة 05	التكرار	09	03	43	2.61	0.757	مرتفع	5
	النسبة %	16.4	5.5	78.2				
العبارة 06	التكرار	3	-	52	2.89	0.458	مرتفع	1
	النسبة %	5.5	-	94.5				
العبارة 07	التكرار	16	06	33	2.30	0.900	متوسط	10
	النسبة %	29.1	10.9	60				
العبارة 08	التكرار	13	02	40	2.49	0857	مرتفع	9
	النسبة %	23.6	3.6	72.7				
العبارة 09	التكرار	12	1	42	2.54	0.834	مرتفع	8
	النسبة %	21.8	1.8	76.4				
العبارة 10	التكرار	10	4	41	2.56	0.787	مرتفع	7
	النسبة %	18.2	7.3	74.5				
المحور الأول	**التكرار**	-	-	-	**2.63**	**0.382**	**مرتفع**	
	النسبة %	-	-	-				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS

يتبن لنا من خلال الجدول أعلاه، أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة للمحور الأول قد تراوحت بين 2.30 ؛ 2.89 وأن العبارة رقم (06)والتي تنص على تتميز الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك بالسهولة و المرونة، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.89 وانحراف معياري0.458 ونجد العبارة رقم 02 يمتلك البنك صرافات آلية بعدد كافي تسمح

بالوصول إلى الخدمات المالية، بالمرتبة الثانية من حيث أهميتها النسبية بمتوسط حسابي 2.83، وانحراف معياري 0.536 تليها العبارة رقم 01 تهل توجد فروع كافية تسهل من الوصول للخدمات المالية؟ المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.78 وانحراف معياري 0.599، كما نجد أن البنك يملك تطبيقات عبر الهاتف المحمول تسهل الوصول إلى الخدمات المالية، هذا ما فسرته العبارة رقم 03 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.72 وانحراف معياري 0.679، كما نجد العبارة رقم 05 بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.61 وانحراف معياري 0.757 ما يدل على أن الموقع الالكتروني دائما فعال و يتصف بالسهولة في التصفح، تليها العبارة رقم 4 بالمرتبة السادسة بتوسط حسابي 2.60 وانحراف معياري 0.760 ما يؤكد على أن البنك يستعمل مواقع التواصل الاجتماعي لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية، وأخيراً نجد العبارة رقم 7 بالمرتبة الأخيرة من حيث أهميتها النسبية بمتوسط حسابي 2.30 انحراف معياري 0.900، أيتؤثر التكاليف و الرسوم المصرفية في استخدام الخدمات المصرفية.

فنلاحظ من خلال فقرات 1. 2. 3 ومتوسط الحسابي ومن خلال سهولة الوصول الى الخدمات المالية، وتوفر مواقع الكترونية دائمه وفعالة في البنوك عينة الدراسة، ومواقع التواصل الاجتماعي التي تسهل الوصول الى خدمات المالية ونسبة تأثير التكاليف والرسوم المصرفية على استخدام خدمات مصرفية، والتي تراوحت المتوسطات الحسابية بين 2,3 والانحراف 0.9 يدل على ان البنوك محل الدراسة تسهل للأفراد و المؤسسات استخدام مبادئ الشمول المالي.

ثانيا: المحور الثاني: واقع الأداء المالي في البنوك

سوف ان نقوم بدراسة التحليل الوصفي والاحصائي بالنتائج المتعلقة باتجاه أراء المستجوبين اتجاه المحور الثاني.

الجدول رقم(10): نتائج تحليل عبارات المحور الثاني

رقم	المقياس	موافق	محايد	غير موافق	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	النتيجة	الترتيب
العبارة 01	التكرار	16	11	28	2.21	0.875	متوسط	8
	النسبة %	29.1	20	50.9				
العبارة 02	التكرار	13	6	36	2.41	0.853	مرتفع	6
	النسبة %	23.6	10.9	65.5				
العبارة 03	التكرار	16	06	33	2.30	0.900	مرتفع	7
	النسبة %	29.1	10.9	60				
العبارة 04	التكرار	14	03	38	2.43	0.876	مرتفع	5
	النسبة %	25.5	5.5	69.1				
العبارة 05	التكرار	08	07	40	2.58	0.737	مرتفع	1
	النسبة %	14.5	12.7	72.7				
العبارة 06	التكرار	11	09	35	2.43	0.811	مرتفع	4
	النسبة %	20	16.4	63.6				
العبارة 07	التكرار	14	02	39	2.45	0.878	مرتفع	3

				70.9	3.6	25.5	النسبة %	
2	مرتفع	0.836	2.50	40	03	12	التكرار	العبارة 08
				72.7	5.5	21.8	النسبة %	
درجة مرتفعة		**0.337**	**2.42**	-	-	-	**التكرار**	**المحور الثاني**
				-	-	-	**النسبة %**	

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS

يتبن لنا من خلال الجدول أعلاه ، أن المتوسطات الحسابية لإجابات عينة الدراسة للمحور الثاني قد تراوحت بين 2.21 ؛ 2.58 وأن العبارة رقم (05)والتي تنص على تساهم نسبة العائد للأصول في زيادة كفاءة إدارة الاستثمار في البنوك، احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 2.58 وانحراف معياري0.737 ونجد العبارة رقم 08 يساهم معدل العائد في زيادة فعالية الأداء المالي في البنوك، بالمرتبة الثانية من حيث أهميتها النسبية بمتوسط حسابي 2.50وانحراف معياري 0.836، تليها العبارة رقم 07 يهدف البنك إلى تحقيق مستوى كفاءة تشغيلية من خلال تعظيم الربحية و محاولة تدنية تكاليف عند مستوى معين المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي 2.45 وانحراف معياري 0.878 ، كما نجد أن تساهم العمليات الالكترونية في تعظيم حقوق الملكية لدى البنوك، هذا ما فسرته العبارة رقم 06 بالمرتبة الرابعة بمتوسط حسابي 2.43 وانحراف معياري 0.811، كما نجد العبارة رقم 04 بالمرتبة الخامسة بمتوسط حسابي 2.43 وانحراف معياري 0.876 ما يدل على أن زيادة الربحية تدعم فرص الحصول على موارد مالية إضافية، تليها العبارة رقم 02 بالمرتبة السادسة بتوسط حسابي 2.41 وانحراف معياري 0.875 ما يؤكد على أن البنك يستعمل الودائع كمصدر للتمويل لإبعاد المخاطر التي يتعرض لها المساهمين والمودعين ، وأخيراً نجد العبارة رقم 01 بالمرتبة الأخيرة من حيث أهميتها النسبية بمتوسط حسابي 2.21 انحراف معياري 0.875، أيبعبر هامش الأمان للمقرضين عن مدى اعتماد البنوك على أموال الغير.

من خلال هذا المحور نلاحظ أن المتوسط الحسابي لكامل الفقرات تراوح بين 2.21 وانحراف المعياري 87.5% أي أن : العائد على الأصول يساهم في زيادة كفاءة الاستثمارات في البنوك عينة الدراسة، كما تهدف هذه البنوك إلى تحقيق مستوى كفاءة تشغيلية من خلال تعظيم الربحية ومساهمة العمليات الالكترونية في تعظيم حقوق الملكية، وتأكد هذه النسبة على مدى استعمال الودائع كمصدر لتمويل لتفادي مخاطر التي يتعرض لها المساهمين والمديرين ومستوى هامش الامان للمقرضين.

المطلب الثالث: نتائج إخبار فرضيات الدراسة

عملنا في هذا الجانب على اختبار الفرضيات الرئيسية بالإضافة إلى الفرضيات الفرعية، حيث تركزت مهمة هذه الفقرة على اختبار مدى قبول أو رفض الفرضيات الدراسة من خلال الأساليب الإحصائية المناسبة .

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي

بهدف التحقق من موضوعية نتائج الدراسة، تم الاعتماد على اختبار التوزيع ألاعتدالي للبيانات، هذا الأخير الذي يستخدم لمعرفة ما إذا كانت البيانات تخضع للتوزيع الطبيعي أم لا، والذي يؤثر بدوره على اختيار الاختبارات المطلوبة لاختبار الفرضيات، والجدول الموالي يلخص أهم النتائج.

الجدول رقم (11): اختبار التوزيع الطبيعي للبيانات

محاور الدراسة	Kolmogorov-Smirnov[a]	
	قيمة Z	Sig
المحور الأول: فعالية ومؤشرات الشمول المالي في البنوك	0.211	0.126
المحور الثاني: فعالية ومؤشرات الأداء المالي في البنوك	.0175	0.103
الاستبيان ككل	0.144	0.116

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات برنامج SPSS. 25

من خلال الجدول أعلاه نلاحظ أن قيمة Z المحسوبة قدرت بـ 0.144 حيث نجد مستوى المعنوية لكل من المحور 0.116 أكبر من 0.05، وبالتالي فإن بيانات العينة المدروسة تتبع التوزيع الطبيعي.ومنه نستنتج أن بيانات جميع محاور الاستبيان تتوزع طبيعيا، وبالتالي يمكن إجراء الاختبارات المعملية عليها، ما يستوجب الاعتماد على الاختبارات المعملية للإجابة على الفرضيات الموضوعة.

اي ان مؤشرات الشمول المالي لا تؤثر الا بنسبة قليلة، أي ان هناك عوامل اخرى تؤثر في نسب الاداء المالي للبنوك عينات الدراسة، قد تكون هذا النسبة راجعة لعدم اقبال المستثمرين والافراد على هذا النوع من ادوات الشمول المالي او لعدم فهمه او لحدثته.

ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة

1: نتائج اختبار الفرضية الأولى

نص الفرضية: مستوى تطبيق الشمول المالي في البنوك عينة الدراسة.

نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

الفرضية الصفرية (H_0): لا يوجد تطبيق لمبادئ الشمول المالي.

الفرضية البديلة (H_1): نعم هناك تطبيق لمبادئ الشمول المالي.

الجدول رقم (12): ملخص الارتباط الخطي البسيط للفرضية الأولى

معامل الانحدار (B)	مستوى الدلالة (sig)	معامل التفسير R^2	قيمة F	قرار الاختبار
0.747	0.002	0.364	10.431	(H_1)
معادلة نموذج الانحدار البسيط: $Y= 1.242+0.747x_1+e_i$				

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 25

يتضح من الجدول أعلاه أنه ميوجد أثر لمؤشرات الشمول المالي على تحسين فعالية الأداء المالي بالبنوك محل الدراسة عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) وذلك استنادا إلى قيمة معامل الانحدار التي بلغت($B=0.747$) دالة إحصائية أقل من (0.05)، كما بلغ معامل التفسير ($R^2=0.364$) أي أن لمؤشرات الشمول المالي أثر بنسبة (36.4%) في تحسين الأداء المالي، كما أنه قدرت قيمة ($F=10.431$)بمستوى دلالة أقل من (0.05) .

اي ان مؤشرات المعتمدة في تحسين الاداء المالي متوفرة لدى البنوك عينة الدراسة.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الأولى: أنه توجد علاقة تأثير دالة إحصائية ذات معنوية بين المتغيرات المدروسة وعليه نرفض الفرضية الصفرية (H_0) نقبل الفرضية البديلة (H_1)ان هناك تطبيق وإقبال لمبادئ الشمول المالي

2: نتائج اختبار الفرضية الثانية

نص الفرضية: هل هناك فعالية لمؤشرات الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة

الفرضية الصفرية (H_0): لا توجد فعالية لمؤشرات الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة

الفرضية البديلة (H_1): توجد فعالية لمؤشرات الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة

لاختبار هذه الفرضية تم استخدام اختبار(One-Sample-T-test) (T) للعينة الواحدة لمقارنة المتوسط العام الإجابات (المتوسط الإجمالي لفقرات محور الثاني) مع المتوسط الفرضي 3 عند مستوى دلالة 0.05وفقا لبرنامج SPSS.والجدول التالي يبن نتائج هذا الاختبار:

الجدول رقم (13): اختبار(T) للعينة الواحدة لمقارنة متوسط الإجابات مع المتوسط الفرضي (الفرضية الثانية)

قيمة T المحسوبة	درجات الحرية	مستوى الدلالة sig	الفرق بين المتوسطين	مستوى الثقة 95%	
				القيمة الدنيا	القيمة القصوى
-10,191	54	0,000	-0,57955	-0,6936	-0,4655

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات SPSS 25

يتضح من خلال الجدول أن: قيمة الانحراف Sig=0.000 أقل من مستوى الدلالة 0.05 ، ووفقا لقاعدة القرار المعتمدة في اختبار هذه الفرضية فإنه يمكن القول مستوى تحسن فعالية ومؤشرات الأداء المالي في البنوك محل الدراسة مرتفع حسب وجهة نظر عينة الدراسة كما يبن الجدول الفرق بين المتوسطين الحسابيين العام والفرضي و المقدر بـ (0.57955-)، وهذا الفرق في حدود المجال [0.4655-0.6936] بمستوى ثقة (95 %)، ويدل على أن المتوسط العام للإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3)، وتعتبر قيمة المتوسط الحسابي العام لمحور الثاني والمقدر بـ (2.42) في حدود المجال[2.33-3[، ويمثل مستوى الموافقة مرتفعة حول فقرات محور فعالية و مؤشرات الأداء المالي في البنوك.

بناءا عليه قرار اختبار الفرضية الثانية: نرفض الفرضية الصفرية (H0) نقبل الفرضية البديلة (H1) توجد فعالية لمؤشرات الأداء المالي في البنوك عينة الدراسة .

3: نتائج اختبار الفرضية الثالثة

نص الفرضية: ما مدى تأثير الشمول المالي على الأداء المالي في البنوك؟

لاختبار الفرضية نقوم بصياغتها إحصائيا كما يلي:

الفرضية الصفرية(H_0): لا يؤثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك. (حسب البنوك محل الدراسة)؛

الفرضية البديلة(H_1): يؤثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك. (حسب البنوك محل الدراسة).

للتعرف على ما إذا كانت هناك فروق ذات دلالة إحصائية في إجابات أفراد الدراسة طبقا لاختلاف البيانات الشخصية والوظيفية تم استخدام تحليل التباين الأحادي (**One-way ANOVA**) لتوضيح دلالة تأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك عينة الدراسة والنتائج كما يوضحها الجدول التالي:

الجدول رقم (14): نتائج تحليل التباين الأُحادي لمتوسطات تقديرات أفراد عينة الدراسة (الفرضية الثالثة)

المتغير	المصدر	مجموع المربعات	قيمة F	مستوى المعنوي Sig
اسم البنك	بين المجموعات	3.597	15.564	0.000
	خلال المجموعات	6.008		

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على مخرجات الـ SPSS

تشير معطيات الجدول أعلاه أن قيم مستوى المعنوية المصاحبة لإحصائية F، جاءت أقل من 0.05 بالنسبة للمعلومات العامة حسب البنوك محل الدراسة أي أن الشمول المالي يؤثر على الأداء المالي للبنوك محل الدراسة وبهذا نقبل فرضية البديلة عند مستوى دلالة 0.05 فيما يتعلق بتأثير الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك عند مستوى دلالة 0.05 بين آراء أفراد عينة الدارسة المستجيبين لهذه الدارسة حول تحسين فعالية ومؤشرات الأداء المالي في البنوك محل الدراسة تعزى للمعلومات العامة (حسب البنوك محل الدراسة).

بناءا عليه نتائج اختبار الفرضية: نرفض الفرضية الصفرية (H0) نقبل الفرضية البديلة (H1) يؤثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك تعزى للمعلومات العامة (حسب البنوك محل الدراسة).

خلاصة الفصل:

اعتمدنا في هدا الفصل على الدراسة الميدانية باستخدام الاستبيان الذي تم توزيعه على ثلاث بنوك التجارية التي تمثلت كل من بنك السلام والبنك الوطني الجزائري وبنك الخليج الجزائري، وقد تم إعطاء لمحة عن كل بنك وعن وكالة محل الدراسة على مستوى ولاية ورقلة، وقد تضمنت الاستمارة محورين، وعند استرجاع الاستمارة ثم تفريغها وتحليل بياناتها بالاعتماد على برنامج "SPSS " ثم الاعتماد على الاختبارات الإحصائية اللازمة للإجابة على إشكالية الدراسة، ومن خلال تحليل إجابات الأفراد العينة وتفسيرها توصلنا إلى الإجابة على فرضيات الدراسة توصلت النتائج إلى أنه يوجد أثر لمؤشرات الشمول المالي على تحسين فعالية الأداء المالي بالبنوك محل الدراسة .

الخاتمة

الخاتمة:

تلعب البنوك دورا هاما في اقتصاديات الدول النامية والمتقدمة على حد سواء، كونها إحدى أدوات السياسة المالية المستخدمة في تعبئة المدخرات المحلية وأداة جاذبة للاستثمارات الأجنبية، إضافة إلى دورها الفاعل في تمويل خطط التنمية الاقتصادية. وقد شهدت البنوك الدولية تطورات هائلة خلال السنوات الأخيرة سواء من حيث الأدوات المالية الجديدة أو من حيث التغيرات الهيكلية في تقسيمات، الأمر الذي استدعى دول العالم المختلفة لبذل جهود مكثفة لمواكبة هذه التغيرات لما لذلك من آثار إيجابية على سيولة الأسواق المالية واستقرارها. فقد أثبتت التجارب الدولية بأن الشمول المالي يعزز من الاستقرار المالي، كما يساهم في النمو الاقتصادي، ويعمل على رفع الكفاءة المالية، وذلك بخلاف الجانب الاجتماعي، فيما يتعلق بتحسين الحالة المعيشية لأفراد المجتمع وخاصة الفقراء منهم. ولذلك قامت العديد من الدول بإدراج الشمول المالي كأحد أهداف إستراتيجيتها الوطنية، وتزايد اهتمام البنوك المركزية بالشمول المالي بهدف زيادة الوعي عن الشمول المالي وأهدافه ومدى علاقته بالأهداف التقليدية للبنوك المركزية.

تمحورت إشكالية هذه الدراسة حول مدى تأثير الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية، ودراسة تحليل مفاهيم الشمول المالي وأبعاده وفعالية مؤشرات قياسه، ودراسة قبول مبادئ الشمول المالي ومدى تأثيرها على الأداء المالي للبنوك، حيث تم تناول الموضوع من خلال فصلين، فصل للأسس والأدبيات النظرية وفصل للدراسة التطبيقية وذلك باستخدام المنهج الوصفي وبعض البرامج الإحصائية في الجانب التطبيقي.

وللوقوف على مدى تأثير الشمول المالي في تحسين الأداء المالي للبنوك الإسلامية تم تطبيق الدراسة على عينة مكونة من ثلاث بنوك إسلامية وهذا بالاعتماد على أداة الاستبيان من خلال عرض وتحليل إجابات العينة حول الدراسة. توصلنا إلى استخلاص النتائج التالية:

نتائج الدراسة

لمعالجة إشكالية الدراسة كان قد تم تبني مجموعة من الفرضيات، وبعد الدراسة تبين مجموعة من النتائج، والتي مكنتنا من نفي أو إثبات صحة الفرضيات الموضوعة. وفيما يلي توصلنا إلى استخلاص النتائج التالية:

- من خلال اختبار ملخص الارتباط الخطي البسيط عند مستوى دلالة 5% كانت قيمة معامل الانحدار اقل من مستوى دلالة وبلوغ معامل التفسير (R^2=0.364) بنسبة (36.4%) وعليه يمكن القول أن مؤشرات الشمول المالي لها فعالية اتجاه الأداء المالي للبنوك و منه نكوم قد اجبنا على التساؤل و نقبل الفرضية الأولى أن هناك تطبيق وإقبال لمبادئ الشمول المالي.

- من خلال اختبار one-sample-test عند مستوى دلالة 5% و متوسط 3 كانت قيمة الانحراف Sig=0.000 اقل من مستوى دلالة 0.05 ، مما يدل على أن متوسط الإجابات يفوق المتوسط الفرضي (3) و المقدر ب (2.42) في حدود المجال [2.33-3] و عليه يمكن القول أن مؤشرات الشمول المالي لها فعالية اتجاه الأداء المالي و منه نكون قد اجبنا على التساؤل الثاني و منه نقبل الفرضية الثانية.

- من خلال استخدام تحليل تباين الأحادي (One-Sample-T-test) تبين أن قيم F جاءت اقل من 0.005 أي توجد فروق ذات دلالة إحصائية 0.005 و عليه يمكن القول أن الشمول المالي يؤثر على الأداء المالي للبنوك ز منه تقبل الفرضية الثالثة.

التوصيات:

على الضوء النتائج المتوصل اليها يمكن طرح بعض التوصيات:

- ضرورة ابتكار أدوات حديثة ذات تكلفة منخفضة لإيصال الخدمات لكافة فئات المجتمع، ولاسيما ذات الدخل المحدود والنساء والشباب الذين يساهمون في تحقيق الشمول المالي.
- دعم التثقيف المالي ونصر الوعي المالي من خلال دمج الثقافة المالية، وإشراك القطاع الخاص إلى جانب القطاع العام لتعزيز الشمول المالي.
- تشكيل فيروس كورونا تحديا جديدا بالنسبة للشمول المالي إلى جانب التحديات الأخرى.
- ينبغي تحقيق التوازن بين المعلومات المتاحة لدى المستهلكين ومقدمي الخدمات المالية بالأخص المستهلكين الجدد حيث يتعين مراعاة قلة خبرتهم في استخدام الخدمات المالية لمساعدتهم على إدراك حقوقهم ومسؤولياتهم.
- فسح المجال أمام الصيرفة الإسلامية، حيث وجد أن المصارف الإسلامية تعمل على تعزيز الشمول باستقطابها المالي، لمن يمتنعون عن التعامل مع المصارف الربوبية لاعتقادات دينية.
- العمل على توسيع الشبكة المصرفية على مستوى التراب الوطني، من خلال فتح وكالات بنكية أخرى في مستبعدة مناطق ماليا لإتاحة الخدمات البنكية لكل فئات المجتمع.
- العمل على إنشاء وتطوير قنوات إضافية للخدمات المالية التقليدية، باستخدام التكنولوجيا الحديثة، مع متابعة المخاطر التي قد تنشا عنها بهدف الوصول إلى كافة أطياف المجتمع.
- لاستفادة من التطورات التكنولوجيا بالعمل على تطوير وتحسين لاتصال وتبادل المعلومات من خلال التوسع في تقديم الخدمات المالية الرقمية، والدفع عبر الهاتف المحمول، بما يخدم تعزيز فرص الوصول إلى الخدمات المالية بتكلفة اقل وفعالية أعلى من كافة فئات المجتمع.

آفاق الدراسة

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

- دراسة الشمول المالي باستخدام إحدى الطرق الكمية دراسة مقارنة بين المصارف التقليدية والمصارف الإسلامية.
- دراسة تأثير الرقابة المصرفية على الاستبعاد المالي في البنوك التجارية الجزائرية.
- البطاقات الالكترونية وتأثيرها على الاداء المالي.
- اصلاح المنظومة البنكية لموكبة العصرنة.
- العمل على نشر الوعي المصرفي بين العملاء.

قائمة المصادر والمراجع

قائمة المصادر والمراجع

أولا : المراجع :

المجلات :

1- أمانة مجلس محافظي المصارف المركزية و مؤسسات النقد العربية ،**نشرة تعريفية حول مفاهيم الشمول المالي** ، صندوق القد العربي ، أبوظبي – الإمارات العربية المتحدة .

2- أيمن بوزانة، وفاء حمدوش، **واقع تأثير تفعيل سياسة الشمول المالي على تعزيز الاستقرار المالي للنظم المصرفية العربية**، مجلة دراسات العدد الاقتصادي، المجلد 12 ،العدد 01 ،جامعة عمر ثليجي، الاغواط، الجزائر، 2021 .

3- عبد الباقي بضياف، بوبكر شماخي، عائشة بخالد، " **تحليل العوامل المؤثرة على الاداء المالي للبنوك التجارية** " دراسة قياسية على البنوك التجارية الجزائرية (2009-2016) ، مجلة الباحث كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير، جامعة ورقلة (الجزائر) .

4- فالق صليحة، حمدي معمر، تعزيز **الشمول المالي كمدخل إستراتيجي لدعم الاستقرار المالي في العالم العربي**، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 07 ،العدد 04 ،الجزائر، ر، جامعة أحمد دراية، أدرا 2019 .

5- محمد محمود الخطيب، الأداء المالي و أثره على عوائد أسهم الشركات، دار الحامد للنشر و التوزيع، ط 02 ،الأردن، 1020.

6-شنين عبد النور، زرقون محمد "دراسة قدرة المؤشرات التقليدية والحديثة على تفسير الأداء المالي للمؤسسات الاقتصادية المسعرة في البورصة"-دراسة حالة بورصة الجزائر خلال الفترة (2000-2013) مجلة الدراسات الاقتصادية الكمية جامعة ورقلة – العدد2015/01 .

7-كركار مليكة، الشمول **المالي هدف إستراتيجي لتحقيق الاستقرار المالي في الجزائر الاقتصاد والتنمية البشرية**، المجلد، مجلة 10، العدد 03، جامعة البليدة 02 الجزائر، 2019 .

8-لعالوي نواري، حماني عبد الرؤوف، **مساهمة الدفع الإلكتروني في تعزيز الشمول المالي والوقاية من جائحة كورونا في الجزائر**، مجلة المشكاة في الاقتصاد التنمية والقانون، المجلد 05، العدد 12، جامعة عين تيموشنت، الجزائر، 2020 .

اطروحات والمذكرات:

1- آية عادل محمود **أثر تطبيق الشمول المالي على الأداء المالي بالبنوك** بحث مستخلص من رسالة دكتوراه بعنوان **"أثر تطبيق الشمول المالي على المخاطر الائتمانية بالبنوك وانعكاس ذلك على أدائها المالي** جامعة القاهرة مجلة الدراسات المالية والتجارية العدد الثالث -2021 ص 377/376.

2- مروى قاسمي ، دنيا ترايكية ، **دور الشمول المالي في تحسين الأداء البنكي** ، مذكرة مقدمة لنيل ماستر أكاديمي ، كلية العلوم الاقتصادية و التجارية و علوم التسيير ، جامعة برج بوعريريج ، الجزائر ، 2020-2021 .

3- رواء نافذ عليوة، **اثر تطور الشمول المالي على الميزة التنافسية المصرفية**، مذكرة ماجستير منشورة في 1 لإدارية، الجامعة الإسلامية، غزة، فلسطين، والعلوم الاقتصاد 2019 .

4- زاهر صبحي بشناق. " **تقييم الأداء المالي للبنوك الإسلامية والتقليدية باستخدام المؤشرات المالية**" دراسة مقارنة للبنوك الوطنية العاملة في فلسطين، مذكرة مقدمة لنيل شهادة الماجستير، جامعة غزة 1022م .

5- ياسين بن الضب **أثر الشمول المالي على أداء البنوك التجارية الجزائرية خلال الفترة 2004–2012** مذكرة مقدمة لاستكمال متطلبات شهادة ماستر أكاديمي الطور الثاني جامعة ورقلة .

6- سفيان بريم. "تقييم أداء البنوك التجارية من حيث العائد والمخاطرة" دراسة مقارنة بين مجموعة من البنوك الوطنية الخاصة العاملة في الجزائر خلال الفترة)1009-1022)1026م.

مواقع الكترونية:

1- موقع بنك السلام الالكتروني www.alslamalgeria.com 51

ثانيا: المصادر الأجنبية :

- Alexandra Zins. Laurent weill The determinants of Financial inclusions in Africa. Review of Development finance (2016) 46-57
- Ali BENDOB, Profitability of Public and Private Commercial Banks in Algeria: Panel data analysis during 1997-2012, European Journal of Business and Management, ISSN 2222-1905 (Paper) ISSN 2222-2839 (Online), Vol.7, No.20, 2015.
- Deepak B. Phatak, K.C Chakrabarty, Financial Inclusion, academic foundation, new delhy, India, 2009.
- Demiguc-kunt.Asli.Leoraklapper.and Douglas Randall. (2013) 41 Islamique finance and financial inclusion measuring use of and demand for formal financial services among Muslim adults " policy Research working paper Series 6642. (Wachington: World Bank).
- Review of" Bank concentrations. Competition .and financial inclusion "N ,javierM.pereira (2018) Development finance
- **S**tatistical **P**ackage for the **S**ocial **S**ciences

-http://www.banquemondiale.org/fr /news/feature/2015/10/13/opportunities-and-challenges-for-expanding1 financial-inclusion-in-tunisia 21/04/2018

الملاحـــــــــق

الملاحق :

الملحق رقم (01): محتوى الاستبيان

بسم الله الرحمان الرحيم

جامعة قاصدي مرباح – ورقلة – كلية: العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير

قسم: المالية والمحاسبة تخصص: مالية و بنوك

عنوان المذكرة

اثر الشمول المالي على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية

استبانة

تهدف هذه الاستبانة إلى معرفة مدى اثر الشمول المالي على تحسين الأداء المالي للبنوك التجارية ، لذا أرجو التكرم بالإجابة على جميع الفقرات بموضوعية وصدق وأمانة، علمًا بأن المعلومات التي سيحصل عليها الباحث ستكون في سرية تامة ولن تستخدم إلا لأغراض البحث العلمي، راجيًا من سيادتكم التكرم بقراءة كل فقرة والاجابة بوضع علامة(X) في العمود المناسب من وجهة نظر كل منكم، شاكرا لكم حسن تعاونكم .

الطلبة : شعراوي ذهيبة هناء المشرف: خروبي يوسف

القسم الأول : المعلومات العامة

يرجى التكرم بوضع إشارة(X) في الفراغ بما يناسب إجاباتكم :

المؤهل العلمي	**ليسانس** ☐	**ماستر** ☐	**ماجستير** ☐	**شهادة أخرى** ☐	**اذكرها** .....
الخبرة العملية	**اقل من5سنوات** ☐	**أكثر من 5 سنوات** ☐			
اسم البنك	**بنك السلام** ☐	**بنك الوطني الجزائري** ☐	**بنك الخليج الجزائري** ☐		

القسم الثاني: واقع الشمول المالي في البنوك

المقطع	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	هل توجد فروع كافية تسهل من الوصول للخدمات المالية.			
2	يمتلك البنك صرافات آلية بعدد كافي تسمح بالوصول إلى الخدمات المالية.			
3	يمتلك البنك تطبيقات عبر الهاتف المحمول تسهل الوصول إلى الخدمات المالية.			
4	يستعمل البنك مواقع التواصل الاجتماعي لتسهيل الوصول إلى الخدمات المالية.			
5	الموقع الالكتروني دائما فعال و يتصف بالسهولة في التصفح.			
6	تتميز الخدمات المالية المقدمة من طرف البنك بالسهولة و المرونة.			
7	تؤثر التكاليف و الرسوم المصرفية في استخدام الخدمات المصرفية.			
8	هناك مستوى ملائم من السيولة يكفي لسد احتياجات العملاء دوما.			

9	تعتبر تكلفة الخدمات التي يقدمها البنك مقبولة.			
10	يقوم البنك دوريا بمراجعة تكاليف الخدمات.			

القسم الثالث : واقع الأداء المالي في البنوك

المقطع	الفقرات	غير موافق	محايد	موافق
1	يعبر هامش الأمان للمقرضين عن مدى اعتماد البنوك على أموال الغير.			
2	يستعمل البنك الودائع كمصدر للتمويل لإبعاد المخاطر التي يتعرض لها المساهمين و المودعين.			
3	يساهم الحد الأدنى لمعدل كفاية رأس المال في مواجهة مخاطر التي يتعرض لها البنك.			
4	زيادة الربحية تدعم فرص الحصول على موارد مالية إضافية			
5	تساهم نسبة العائد للأصول في زيادة كفاءة إدارة الاستثمار في البنوك.			
6	تساهم العمليات الالكترونية في تعظيم حقوق الملكية لدى البنوك .			
7	يهدف البنك إلى تحقيق مستوى كفاءة تشغيلية من خلال تعظيم الربحية و محاولة تدنية تكاليف عند مستوى معين .			
8	يساهم معدل العائد في زيادة فعالية الأداء المالي في البنوك.			

شاكرين لحسن تعاونكم.

الملحق رقم (02): نتائج اختبار ألفا كرونباخ

Case ProcessingSummary

		N	%
Cases	Valid	55	100,0
	Excluded[a]	0	,0
	Total	55	100,0

a. Listwisedeletionbased on all variables in the procedure.

ReliabilityStatistics

Cronbach's Alpha	N of Items
,737	18

الملحق رقم (03): نتائج الاتساق الداخلي

Correlations

		xxx1	xxx2	TOTAL
xxx1	Pearson Correlation	1	,406**	,821**
	Sig. (2-tailed)		,002	,000
	N	55	55	55
xxx2	Pearson Correlation	,406**	1	,855**
	Sig. (2-tailed)	,002		,000
	N	55	55	55
TOTAL	Pearson Correlation	,821**	,855**	1
	Sig. (2-tailed)	,000	,000	
	N	55	55	55

**. Correlationissignificantat the 0.01 level (2-tailed).

الملحق رقم (04): نتائج توزيع عينة الدراسة

العلمي.المؤهل

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ليسانس	31	56,4	56,4	56,4
	ماستر	21	38,2	38,2	94,5
	ماجستير	1	1,8	1,8	96,4
	شهادةأخرى	2	3,6	3,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

العملية.الخبرة

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	سنوات 5 أقلمن	25	45,5	45,5	45,5
	سنوات 5 أكثرمن	30	54,5	54,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

البنك.اسم

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	بنكالسلام	17	30,9	30,9	30,9
	بنمالوطنيالجزائري	31	56,4	56,4	87,3
	بنكالخليجالجزائري	7	12,7	12,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

الملحق رقم (05): نتائج الاتجاه العام للإجابات عينة الدراسة

x1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	5	9,1	9,1	9,1
	محايد	2	3,6	3,6	12,7
	موافق	48	87,3	87,3	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	4	7,3	7,3	7,3
	محايد	1	1,8	1,8	9,1
	موافق	50	90,9	90,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	7	12,7	12,7	12,7
	محايد	1	1,8	1,8	14,5
	موافق	47	85,5	85,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	9	16,4	16,4	16,4
	محايد	4	7,3	7,3	23,6
	موافق	42	76,4	76,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	9	16,4	16,4	16,4
	محايد	3	5,5	5,5	21,8
	موافق	43	78,2	78,2	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	3	5,5	5,5	5,5
	موافق	52	94,5	94,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	16	29,1	29,1	29,1
	محايد	6	10,9	10,9	40,0
	موافق	33	60,0	60,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	13	23,6	23,6	23,6
	محايد	2	3,6	3,6	27,3
	موافق	40	72,7	72,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x9

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	12	21,8	21,8	21,8
	محايد	1	1,8	1,8	23,6
	موافق	42	76,4	76,4	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

x10

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	10	18,2	18,2	18,2
	محايد	4	7,3	7,3	25,5
	موافق	41	74,5	74,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

المحور الثاني

b1

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	16	29,1	29,1	29,1
	محايد	11	20,0	20,0	49,1
	موافق	28	50,9	50,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b2

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	13	23,6	23,6	23,6
	محايد	6	10,9	10,9	34,5
	موافق	36	65,5	65,5	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b3

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	16	29,1	29,1	29,1
	محايد	6	10,9	10,9	40,0
	موافق	33	60,0	60,0	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b4

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	14	25,5	25,5	25,5
	محايد	3	5,5	5,5	30,9
	موافق	38	69,1	69,1	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b5

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	8	14,5	14,5	14,5
	محايد	7	12,7	12,7	27,3
	موافق	40	72,7	72,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b6

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	11	20,0	20,0	20,0
	محايد	9	16,4	16,4	36,4
	موافق	35	63,6	63,6	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b7

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	14	25,5	25,5	25,5
	محايد	2	3,6	3,6	29,1
	موافق	39	70,9	70,9	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

b8

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	غيرموافق	12	21,8	21,8	21,8
	محايد	3	5,5	5,5	27,3
	موافق	40	72,7	72,7	100,0
	Total	55	100,0	100,0	

Descriptive Statistics

	N	Mean	Std. Deviation
x1	55	2,7818	,59910
x2	55	2,8364	,53623
x3	55	2,7273	,67918
x4	55	2,6000	,76012
x5	55	2,6182	,75745
x6	55	2,8909	,45837
x7	55	2,3091	,90006
x8	55	2,4909	,85792
x9	55	2,5455	,83485
x10	55	2,5636	,78796
b1	55	2,2182	,87540
b2	55	2,4182	,85399
b3	55	2,3091	,90006
b4	55	2,4364	,87694
b5	55	2,5818	,73764
b6	55	2,4364	,81112
b7	55	2,4545	,87809
b8	55	2,5091	,83606
xxx1	55	2,6364	,38266
xxx2	55	2,4205	,42175
TOTAL	55	2,5284	,33734
Valid N (listwise)	55		

الملحق رقم (06): نتائج اختبار الفرضية الأولى

اختبار التوزيع الطبيعي

Tests of Normality

	Kolmogorov-Smirnov[a]			Shapiro-Wilk		
	Statistic	df	Sig.	Statistic	df	Sig.
xxx1	,211	55	,126	,841	55	,133
xxx2	,175	55	,103	,941	55	,118
TOTAL	,144	55	,116	,920	55	,101

a. LillieforsSignificance Correction

Model Summary

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	,706[a]	,364	,149	,38914

a. Predictors: (Constant), xxx1

ANOVA[a]

Model		Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1	Regression	1,580	1	1,580	10,431	,002[b]
	Residual	8,026	53	,151		
	Total	9,605	54			

a. DependentVariable: xxx2

b. Predictors: (Constant), xxx1

Coefficients[a]

Model		Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
		B	Std. Error	Beta		
1	(Constant)	1,242	,369		3,370	,001
	xxx1	,747	,138	,706	3,230	,002

a. DependentVariable: xxx2

الملحق رقم (07): نتائج اختبار الفرضية الثانية

One-SampleStatistics

	N	Mean	Std. Deviation	Std. ErrorMean
xxx2	55	2,4205	,42175	,05687

One-Sample Test

	Test Value = 3					
					95% Confidence Interval of the Difference	
	t	df	Sig. (2-tailed)	MeanDifference	Lower	Upper
xxx2	-10,191	54	,000	-,57955	-,6936	-,4655

الملحق رقم (08): نتائج اختبار الفرضية الثالثة

ANOVA

xxx2

	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
Between Groups	3,597	2	1,798	15,564	,000
Within Groups	6,008	52	,116		
Total	9,605	54			

الفهـــــرس

العنـــوان	الصفحة
اهداء	I
شكر وعرفان	II
الملخص	III
قائمة المحتويات	V
قائمة الجداول	VI
قائمة الأشكال	VII
قائمة الملاحق	VIII
المقدمة	أ
الفصل الأول :الادبيات النظرية والتطبيقية للشمول المالي والأداء المالي للبنوك التجارية	
تمهيد	5
المبحث الأول: ماهية الشمول المالي	6
المطلب الأول: مفهوم الشمول المالي	6
1.1 مفهوم الشمول المالي	6
2.1 مفهوم الشمول المالي من المنظور الإسلامي	8
المطلب الثاني : أبعاد الشمول المالي	8
أولا: الوصول إلى الخدمات المالية	9
ثانيا: استخدام الخدمات المالية	9
ثالثا: جودة الخدمات المالية	9
المطلب الثالث : أهمية وأهداف الشمول المالي	11
1 : أهمية الشمول المالي :	11
2 : أهداف الشمول المالي :	12
المطلب الرابع : دور البنوك الإسلامية في تعزيز الشمول المالي	13
المبحث الثاني : ماهية الأداء المالي	14
المطلب الأول : مفهوم الاداء المالي	14
المطلب الثاني : العوامل المؤثرة على الأداء المالي	15

المطلب الثالث : أهمية وأهداف الأداء المالي	16
1 أهمية الأداء المالي	16
2 أهداف الأداء المالي	16
المطلب الرابع : أثر الشمول المالي على الأداء المالي للبنوك التجارية	17
المبحث الثالث : الدراسات السابقة	19
المطلب الأول: الدارسات العلمية السابقة باللغة العربية و الأجنبية	19
المطلب الثاني: مقارنة و تقييم الدراسات السابقة	21
خلاصة الفصل	23
الفصل الثاني :الدراسة الميدانية	
المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة	25
المطلب الأول: عينة الدراسة	25
أولا: تقديم مصرف السلام الجزائري	25
ثانيا:تقديم بنك الخليج الجزائرAGB	27
ثالثا: تقديم البنك الوطني الجزائري BNA	28
المطلب الثاني: أدوات جمع البيانات	30
أولا: تصميم استبيان الدراسة	30
ثانيا: مقياس ليكرت المستخدم في الاستبيان	30
المطلب الثالث: الأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة	32
المبحث الثاني: ثبات والاتساق الدخلي للاستبيان	33
المطلب الأول: صدق المحكمين (تحكيم أداة الاستبيان)	33
المطلب الثاني: ثبات الاستبيان	33
المطلب الثالث: الاتساق الداخلي للاستبيان	33
المبحث الثالث: عرض النتائج واختبار الفرضيات	35
المطلب الأول: عرض البيانات العامة لعينة الدراسة	35
أولا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير المؤهل العلمي	35
ثانيا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير الخبرة المهنية	36
ثالثا: توزيع عينة الدراسة حسب متغير البنوك محل الدراسة	36
المطلب الثاني: التحليل الوصفي لمحاور الدراسة	37
أولا: المحور الأول: فعالية ومؤشرات الشمول المالي في البنوك	37
ثانيا: المحور الثاني: فعالية ومؤشرات الأداء المالي في البنوك	38
المطلب الثالث: نتائج إختبار فرضيات الدراسة	39

أولا: اختبار التوزيع الطبيعي	40
ثانيا: اختبار فرضيات الدراسة	40
خلاصة الفصل	44
الخاتمة	46
قائمة المصادر والمراجع	50
الملاحق	53
الفهرس	65