



جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
University Of Mostaganem Abdelhamid Ibn Badis



كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
Faculty of Economic Sciences, Commerce and Management Sciences

قسم العلوم الاقتصادية
Department of Economic Sciences

أطروحة مقدمة ضمن متطلبات نيل شهادة الدكتوراه ل.م.د.
تخصص اقتصاد وتسيير مؤسسات

ترقية الخدمات المصرفية كأداة للتنمية الاقتصادية دراسة حالة
التنمية الزراعية لولاية عين تموشنت

تحت إشراف الدكتور:

أ.د. ودان بوعبد الله

مساعد المشرف:

د. دقيش مختار

مقدمة من طرف الطالبة:

عثماني مختارية

أعضاء لجنة المناقشة

الرقم	الاسم واللقب	الرتبة	مؤسسة الإنتماء	الصفة
01	أ.د. عامر عامر أحمد	أستاذ	جامعة مستغانم	رئيسا
02	أ.د. ودان بو عبد الله	أستاذ	جامعة مستغانم	مشرفا، مقرا
03	د. دقيش مختار	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم	مشرفا مساعدا
04	أ.د. بن بوزيان محمد	أستاذ	جامعة تلمسان	ممتحنا
05	أ.د. حولية يحي	أستاذ	جامعة عين تموشنت	ممتحنا
06	د. خالد علي هواري	أستاذ محاضر "أ"	جامعة مستغانم	ممتحنا

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

الحمد والشكر لله الذي وفقنا لإنجاز هذا العمل

أتقدم بجزيل الشكر والتقدير والامتنان للدكتور الفاضل ودان بوعبد الله على قبوله الإشراف على هذا العمل وعلى كل المجهودات والنصائح والتوجيهات القيمة التي تكرم بها طيلة فترة إنجازها، أسأل الله أن يجازيه عنا خير الجزاء.

كما أتقدم بخالص الشكر والتقدير إلى كل من ساهم في إنجاز هذا العمل ولو بالقليل وبالأخص: الأستاذ دقيش مختار على مساعدته في الإشراف على هذا العمل وعلى كل المجهودات المقدمة

الأستاذ عدالة العجال على المجهودات التي تفضل بها علينا من بداية التكوين إلى نهايته. الأستاذة عتيق عائشة والأستاذ عريس مختار والأستاذ وهراني عبد الكريم والأستاذ هندراوي محفوظ على نصائحهم وتوصياتهم القيمة

كل الأساتذة أعضاء لجنة التكوين في الدكتوراه الذين سهروا على تكويننا وعلى رأسهم الأستاذ قidal زين الدين

الأساتذة أعضاء لجنة المناقشة على إثرائهم هذه الدراسة بملاحظاتهم القيمة إلى كل من ساندنا في إعداد هذا البحث لكم منا أسمى عبارات الشكر والتقدير على مساعدتكم.

إهداء

أهدي هذا العمل المتواضع إلى شخص رأيته بين الناس رجلا وبين الرجال بطلا وبين الأبطال مثلا إلى من حصد الأشواك عن دربي ليمهد لي طريق العلم إلى من حرم نفسه من كل شيء ليعطيني كل شيء ورحل قبل أن يأخذ مني شيء إلى روح أبي الغالي " إبراهيم "

إلى من منحني الحياة وسهرت على تربتي أُمِّي "زهرة" الحبيبة أطل الله في عمرها إلى سندي ورفيق دربي من يعود له الفضل في تحقيق هذا الحلم زوجي العزيز "إبراهيم"

إلى قطعة من قلبي وروحي ابنتي "قمر"

إلى "صفير، صونيا وكل الرفقة الطيبة"

إلى كل طالب علم

ملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على مدى تأثير تطوير وتحسين الخدمات المصرفية المقدمة على التنمية الزراعية، وبالتالي على التنمية الاقتصادية، ولتحقيق ذلك تم الاعتماد على المنهج الوصفي والمنهج التحليلي لتفسير الجوانب النظرية، أما في الجانب التطبيقي فقد تم إعتقاداً منهج دراسة حالة على عينة تتكون من 100 مفردة متمثلة في الفلاحين المستفيدين من قرضي الرفيق والتحدي ببنك الفلاحة والتنمية الريفية بولاية عين تموشنت، من خلال استبيان تم تحليله إحصائياً بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22. حيث تم التوصل إلى أن المصارف تسعى للبقاء والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة والتغير المستمر في بيئة الأعمال، فهي تواجه تحديات كبيرة من أجل تحسين جودة خدماتها المقدمة، كما أن نتائج اختبار الفرضية الرئيسية تشير إلى وجود أثر لترقية الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية.

كلمات مفتاحية: خدمات مصرفية، تنمية اقتصادية، تنمية زراعية، عين تموشنت.

Résumé :

Cette étude vise à mettre en lumière l'impact du développement et de l'amélioration des services bancaires offerts sur le développement agricole, et par conséquent sur le développement économique. Pour atteindre cet objectif, une méthode descriptive et analytique a été adoptée pour expliquer les aspects théoriques. Quant à l'aspect pratique, une méthode d'étude de cas a été appliquée sur un échantillon composé de 100 agriculteurs bénéficiaires des crédits "Rafic" et "Tahaddi" de la Banque de l'Agriculture et du Développement Rural dans la wilaya d'Aïn Témouchent. Les données ont été collectées à l'aide d'un questionnaire analysé statistiquement à l'aide du logiciel SPSS version 22. Les résultats révèlent que les banques s'efforcent de maintenir leur pérennité dans un contexte de forte concurrence et de changements constants dans l'environnement des affaires. Elles font face à de grands défis pour améliorer la qualité de leurs services. Par ailleurs, les résultats du test de l'hypothèse principale indiquent qu'il existe un impact de l'amélioration des services bancaires sur le développement agricole.

Mots-clés: Services bancaires, Développement économique, Développement agricole, Aïn Témouchent.

Summary:

This study aims to highlight the impact of developing and improving banking services on agricultural development, and consequently on economic development. To achieve this, a descriptive and analytical approach was adopted to interpret the theoretical aspects. On the practical side, a case study method was applied to a sample of 100 farmers benefiting from the "Rafic" and "Tahaddi" loans provided by the Bank of Agriculture and Rural Development in the Aïn Témouchent province. The data were collected through a questionnaire and statistically analyzed using SPSS software version 22. The findings indicate that banks strive to maintain their sustainability amidst intense competition and constant changes in the business environment. They face significant challenges in improving the quality of their services. Moreover, the results of the main hypothesis test suggest that upgrading banking services has an impact on agricultural development.

Keywords: Banking services, Economic development, Agricultural development, Aïn Témouchent.

فهرس المحتويات

الصفحة	العنصر
I	شكر وتقدير
II	إهداء
III	ملخص
VII	فهرس المحتويات
X	قائمة الجداول
XIII	قائمة الأشكال
XV	قائمة المختصرات
XVII	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
	الفصل الأول: ماهية الخدمات المصرفية
32	المبحث الأول: الخدمات المصرفية
32	المطلب الأول: أساسيات حول الخدمات المصرفية
36	المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية
38	المطلب الثالث: جودة الخدمة المصرفية
43	المطلب الرابع: أهمية جودة الخدمات المصرفية
44	المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية كمظهر للتكنولوجيا المصرفية
44	المطلب الأول: التكنولوجيا المصرفية
48	المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية
52	المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية
55	المطلب الرابع: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية
57	المبحث الثالث: تطوير الخدمات المصرفية
57	المطلب الأول: البحث والتطوير في الخدمات المصرفية
60	المطلب الثاني: مبررات تطوير الخدمات المصرفية
62	المطلب الثالث: تحديات تطوير الخدمة المصرفية
65	المطلب الرابع: مصادر واستراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية
	الفصل الثاني: الخدمات المصرفية كمدخل للتنمية الاقتصادية

72	المبحث الأول: تطور القطاع المصرفي الجزائري
72	المطلب الأول: الجهاز المصرفي الجزائري قبل إصلاحات سنة 1990
79	المطلب الثاني: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض 90-10
82	المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض 90-10
88	المطلب الرابع: تحديات النظام المصرفي الجزائري
89	المبحث الثاني: أسس ومفاهيم في التنمية الاقتصادية
89	المطلب الأول: ماهية التنمية الاقتصادية
92	المطلب الثاني: أهداف وأهمية التنمية الاقتصادية
95	المطلب الثالث: نظريات التنمية الاقتصادية
101	المطلب الرابع: متطلبات التنمية الاقتصادية ومعوقاتها
103	المبحث الثالث: التمويل المصرفي للتنمية الاقتصادية في الجزائر
103	المطلب الأول: مؤشرات التنمية الاقتصادية
105	المطلب الثاني: مصادر تمويل التنمية الاقتصادية
107	المطلب الثالث: التنمية الزراعية أداة دعم التنمية الاقتصادية
112	المطلب الرابع: دور القطاع المصرفي الجزائري في دعم التنمية الاقتصادية
	الفصل الثالث: الدراسة الميدانية
119	المبحث الأول: تقييم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت
119	المطلب الأول: بطاقة تقنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت
122	المطلب الثاني: القروض الممنوحة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت
139	المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة وتحليل البيانات
139	المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة
140	المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان
142	المطلب الثالث: تحليل البيانات
147	المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات
148	المطلب الأول: تحليل فقرات محور أبعاد جودة الخدمات المصرفية
156	المطلب الثاني: العلاقة الإرتباطية بين المتغيرات
158	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج

172	الخاتمة
176	قائمة المصادر والمراجع
185	الملاحق

قائمة الجداول

رقم	عنوان الجدول	صفحة
(1-1)	الفروق الجوهرية بين السلعة والخدمة	34
(1-2)	نتائج برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي خلال الفترة (2000-2004)	110
(2-2)	مضمون برنامج توطيد النمو	112
(1-3)	بطاقة تقنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت	119
(2-3)	الوضعية التراكمية لقرض الرفيق الممنوحة إلى غاية 2023-12-31	125
(3-3)	الوضعية التراكمية لقرض التحدي الممنوحة إلى غاية 2022-12-31	129
(4-3)	فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت المزودة بمحطات الدفع الإلكتروني	131
(5-3)	وضعية المعاملات المصرفية عبر محطات الدفع الإلكتروني خلال الفترة 2024-2022	132
(6-3)	الرسائل النصية القصيرة " SMS BADR " خلال الفترة 2024-2022	133
(7-3)	تطور بعض المنتجات الزراعية قمح، شعير، عنب، حوامض للفترة 2000-2011 وحدة القياس (قنطار)-	134
(8-3)	تطور بعض المنتجات الزراعية قمح، شعير، عنب، حوامض للفترة 2011-2023 وحدة القياس (قنطار)	136
(9-3)	سلم ليكارت الخماسي	141
(10-3)	هيكل الاستبيان	141
(11-3)	توزيع أفراد العينة حسب الفئة العمرية	142
(12-3)	توزيع أفراد العينة حسب الجنس	143
(13-3)	توزيع أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	144
(14-3)	توزيع أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	145
(15-3)	توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	146
(16-3)	نتائج اختبار الصدق والثبات ألفا كرونباخ	148
(17-3)	مستويات القبول حسب درجات مقياس ليكارت الخماسي	148
(18-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أبعاد جودة الخدمات المصرفية	149
(19-3)	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات محور تمويل بنك	153

	الفلاحة والتنمية الريفية للتنمية الزراعية بولاية عين تموشنت	
156	العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة	(20-3)
159	نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر ترقية جودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية	(21-3)
160	نتائج اختبار الانحدار الخطي المتعدد لأثر ترقية جودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية	(22-3)
160	نتائج اختبار أثر الاعتمادية على التنمية الزراعية	(23-3)
161	نتائج اختبار أثر الملموسية على التنمية الزراعية	(24-3)
162	نتائج اختبار أثر الإستجابة على التنمية الزراعية	(25-3)
163	نتائج اختبار أثر التعاطف على التنمية الزراعية	(26-3)
164	نتائج اختبار أثر الأمان على التنمية الزراعية	(27-3)
164	نتائج تحليل التباين (t .test) حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الجنس)	(28-3)
165	نتائج تحليل التباين (ANOVA) حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (العمر)	(29-3)
166	نتائج تحليل التباين (ANOVA) حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الخبرة المهنية)	(30-3)

قائمة الأشكال

صفحة	عنوان الشكل	رقم
37	دورة حياة الخدمة المصرفية	(1-1)
77	النظام المصرفي الجزائري إلى غاية سنة 1986	(1-2)
78	النظام المصرفي الجزائري بعد هيكله المؤسسات المصرفية	(2-2)
120	الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت	(1-3)
126	الوضعية التراكمية لقرض الرفيق الممنوحة إلى غاية 2023-12-31	(2-3)
127	حالة استخدام المبالغ المخصصة لقرض الرفيق	(3-3)
130	الوضعية التراكمية لقرض التحدي الممنوحة إلى غاية 2023-12-31	(4-3)
131	مؤشرات فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت	(5-3)
134	تطور بعض المنتجات الزراعية قمح، شعير، عنب، حوامض، خضراوات خلال الفترة 2000-2011	(6-3)
137	تطور المنتجات الزراعية (شعير، قمح، حمضيات، عنب، خضار) خلال الفترة 2011-2023	(7-3)
143	تمثيل أفراد العينة حسب الفئة العمرية	(8-3)
144	تمثيل أفراد العينة حسب الجنس	(9-3)
145	تمثيل أفراد العينة حسب المستوى الدراسي	(10-3)
146	تمثيل أفراد العينة حسب الخبرة المهنية	(11-3)
147	تمثيل أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية	(12-3)

قائمة المختصرات

الاختصار	الدلالة	الدلالة
AMA	American Marketing Association	الجمعية الأمريكية للتسويق
UNCTAD	Conférence des Nations unies sur le commerce et le développement	مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية
BNA	Banque Nationale d'Algérie	البنك الوطني الجزائري
CPA	Crédit Populaire d'Algérie	القرض الشعبي الجزائري
BADR	Banque de l'Agriculture et du Développement Rural	بنك الفلاحة
BDL	Banque de Développement Local	بنك التنمية المحلية
BEA	Banque Extérieure d'Algérie	البنك الخارجي الجزائري
CNEP	Caisse nationale d'épargne et de prévoyance-Banque	الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط بنك
H.S.B.C	H.S.B.C	الجزائر H.S.B.C
ALC	Arab Leasing Corporation	شركة العرب
MLA	Maghreb Leasing Algérie	للتأجيرالمغرب للتأجير الجزائر
GNP	Gross National Product	النتاج القومي الإجمالي
TPE	Terminal de Payement Electronique	محطات الدفع الإلكتروني

قائمة الملاحق

صفحة	عنوان الملحق	رقم
182	نموذج الاستبيان	1
187	قائمة الأساتذة المحكمين	2
187	توزيع العينة حسب المعلومات الديموغرافية	3
188	معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ	4
189	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية	5
191	معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة	6
192	اختبار الفرضية الأولى	7
196	اختبار الفرضية الثانية	8

مقدمة عامة

1- تمهيد:

تعتبر التنمية الشغل الشاغل للدول عبر العصور فهي عملية شاملة ومستمرة تمس جميع جوانب المجتمع، مما يحدث تغيرات كمية وكيفية وتحولات هيكلية تستهدف الارتقاء بالمستوى المعيشي للأفراد وتحسين نوعية الحياة فيه من خلال الاستخدام الأمثل للموارد والإمكانيات المتاحة، غير أن اختلاف طبيعة هذه الأخيرة وتباين توزيعها على المناطق الإقليمية يجعل المحافظة عليها وحسن استغلالها ضرورة ملحة بغرض زيادة الطاقة الإنتاجية.

لقد بدأ الاهتمام بموضوع التنمية بشكل جلي منذ الحرب العالمية الثانية، حيث ركزت مختلف الاتجاهات الاقتصادية على أهمية التراكم الرأسمالي فضلا عن العوامل التي تدعمه أو تعيقه مما جعل قضية التنمية الاقتصادية تستحوذ على اهتمام الكثير من الدول خاصة النامية منها، والتي عانت من اقتصاديات هشة تابعة للدول المستعمرة. والجزائر على غرار الكثير من الدول النامية سعت جاهدة منذ استقلالها إلى تخطيط برامج اقتصادية تنموية تهدف إلى تحسين نمط الحياة ورفع القدرة الشرائية للمستهلك والحد من التبعية الأجنبية، أين حظيت إشكالية التنمية الاقتصادية بأهمية بالغة وخصصت لها الدولة موارد مالية وبشرية ضخمة، كما ساهمت التغيرات التي عرفها العالم في العقود الأخيرة من الزمن من أزمات اقتصادية وتذبذب أسعار البترول في جعل البلاد تعيد التفكير في إشكالية المورد الوحيد محاولة إيجاد بدائل لتمويل الاقتصاد، فظهر الاهتمام بالقطاع الخدمي الذي يعتبر أحد أهم الاتجاهات الحديثة للاقتصادات المعاصرة، ليصبح بذلك تكريس الجهود للنهوض بالقطاع الخدمي وتطويره ضرورة ملحة لما يوفره من مناصب عمل والحد من البطالة وتحقيق الرفاهية الاجتماعية.

ونتيجة لما يشهده العالم من نمو متزايد للتكنولوجيا تواجه المصارف تحديات كبيرة من أجل مواكبة عصر المعلومات والاهتمام بمختلف جوانب الخدمات المصرفية المقدمة والترفع عن الأعمال الروتينية واعتماد التقنيات الالكترونية لتقريب الخدمة من العميل والتأقلم مع الاقتصاد الرقمي.

2- إشكالية الدراسة:

على ضوء ما سلف نطرح إشكالية بحثنا على النحو التالي:

ما مدى مساهمة ترقية الخدمات المصرفية في تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت؟

3- الأسئلة الفرعية:

- وللإجابة على هذه الإشكالية والإحاطة بالجوانب التي تشكل محاور هذا الموضوع يمكننا تجزئة الإشكالية الرئيسية إلى تساؤلات فردية على النحو التالي:
- ما هو دور بعد الاعتمادية في تمويل التنمية الزراعية؟
 - ما هو دور بعد الملموسية في تمويل التنمية الزراعية؟
 - ما هو دور بعد الاستجابة في تمويل التنمية الزراعية؟
 - ما هو دور بعد التعاطف في تمويل التنمية الزراعية؟
 - ما هو دور بعد الأمان في تمويل التنمية الزراعية؟

4- فرضيات الدراسة:

- للإجابة على الإشكالية الرئيسية تم وضع الفرضية الرئيسية التالية :
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت.

وتتفرع منها الفرضيات الموالية:

- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاعتمادية على التنمية الزراعية.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الملموسية على التنمية الزراعية.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الاستجابة على التنمية الزراعية.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها التعاطف على التنمية الزراعية.
 - يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لبعدها الأمان على التنمية الزراعية.
- يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية).

5- أهمية موضوع الدراسة:

- تأتي أهمية الدراسة من الدور الذي يلعبه تطوير وترقية الخدمات المصرفية لإنجاح عملها وتحقيق أهداف التنمية الاقتصادية، الاجتماعية والقضاء على البطالة والفقر وتحسين المستوى المعيشي للأفراد من خلال تأدية دور الوساطة في عملية التمويل على أكمل وجه.
- نتائج الدراسة يمكن أن تعتبر مدخلا للمصارف لتحسين وتطوير الخدمات المقدمة.

6- أهداف الدراسة:

- إبراز أهمية الخدمات المصرفية بالنسبة للتنمية الزراعية في ولاية عين تموشنت.
- معرفة علاقة أبعاد جودة الخدمات المصرفية بالتنمية الزراعية عن طريق معالجة نتائج الاستبيان المتحصل عليها باستخدام البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22.
- لفت انتباه مسؤولي بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت للخدمات المصرفية المقدمة.
- الوقوف على العراقيل والمشكلات التي تحول دون ترقية الخدمات المصرفية في ولاية عين تموشنت واقتراح بعض الحلول لتذليل الصعوبات.

7- منهجية الدراسة:

من أجل دراسة موضوع بحثنا وللإجابة على الأسئلة المطروحة في ظل الفرضيات المعتمدة بغية إثباتها أو نفيها استخدمنا في الجانب النظري لدراستنا منهجين أساسيين هما: المنهج الوصفي والمنهج التحليلي باعتبارهما الأنسب لمثل هذا النوع من الدراسات لتبيان مختلف المفاهيم النظرية ذات الصلة بمتغيرات الدراسة بالاعتماد على المراجع والوثائق المكتبية. أما الجانب التطبيقي فقد شكل مزيجا بين دراسة حالة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت والاعتماد على الوثائق الإدارية والمعطيات الممنوحة، المقابلات الشخصية التي تمت مع المسيرين والتقنيين والأعوان العاملين بالبنك محل الدراسة، استخدام الاستبيان من أجل استقصاء رأي عينة مجتمع الدراسة، حيث تم تحليله إحصائيا بواسطة البرنامج الإحصائي للعلوم الاجتماعية SPSS نسخة 22.

8- حدود الدراسة:

مكانية:

اقتصر تطبيق هذه الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت -772.

زمانية:

تم إجراء الدراسة الميدانية من 03 مارس إلى 06 أبريل 2024.

بشرية:

وتتمثل في الفلاحين المستفيدين من قرضي الرفيق والتحدي من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة

عين تموشنت -772.

9- دراسات سابقة:

أولاً: الدراسات باللغة العربية:

الدراسة الأولى: دراسة (آسيا قاسيمي)، "أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية"، أطروحة دكتوراه، تخصص الاقتصاديات المالية والبنوك، جامعة بومرداس، الجزائر، 2014-2015.

تناولت هذه الدراسة نشأة وتطور الجهاز المصرفي الجزائري والتوجهات الجديدة في الصناعة المصرفية في ظل العولمة المالية، تطوير الخدمات المصرفية كمدخل لتعزيز القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أهم ما خلصت إليه أن إدراك البنوك لأهمية تطوير الخدمات المصرفية وذلك بالنظر إلى ما تشكله عملية التطوير من ضمانة أساسية لبقائها واستمرارها في ظل العولمة المالية التي ارتبطت بموجة التحرير المالي، فازداد الاندماج للأنظمة المالية والنقدية لمختلف الدول وتجسدت هذه الظاهرة في الواقع من خلال تكريس سوق مالي دولي يتحرك فيه رأس المال فيه بمنطق تحقيق المصلحة الخاصة، هذه العولمة التي فرضت المنافسة الشرسة من جانب والكيانات العملاقة التي تدخل الأسواق المالية في ظل تطبيق اتفاقية تحرير الخدمات من جانب آخر بالإضافة إلى وجود العديد من محفزات التطوير.

الدراسة الثانية: دراسة (خضر بن سعيد، مداني بن شهرة)، "متطلبات التنمية الاقتصادية وضرورة اقتصاد المعرفة"، مجلة العلوم الاقتصادية، المجلد 09، العدد 09، ديسمبر 2014.

هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على أهمية المعرفة كسلاح للدول في التطور العلمي وهيمنتها الاقتصادية، باعتبارها العامل الأساسي للإنتاج الذي ينتشر بالمشاركة ويزداد بالممارسة والاستخدام وبمثابة العمود الفقري للتنمية الاقتصادية كونها موردا في الاقتصاد المعاصر.

ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة أن المعرفة تعتبر المسألة الحاسمة في تمكين المجتمع من توسيع مجالات اختياراته والأداة الأساسية لتحقيق التقدم المبني على الاقتصاد المعرفي الذي يمثل الركيزة الأساسية للتحويل الحقيقي نحو استغلال الموارد الطبيعية والمادية والبشرية، وبالتالي التأسيس لبعده جوهري في التنمية الاقتصادية. ولتحقيق ذلك لابد من توطين التكنولوجيا والمعلوماتية وهذا يتطلب تمكين العلماء والفنيين من فهم عمليات الإنتاج ومواصفات المواد المستخدمة ودفعهم نحو القدرة على تطويرها وتحسينها.

الدراسة الثالثة: دراسة (الزاوي بومدين)، أطروحة دكتوراه، "التمويل البنكي، الدعم وتنمية القطاع الفلاحي في الجزائر (مقاربة كمية)"، جامعة معسكر، الجزائر، 2014-2015.

هدفت الدراسة إلى تشخيص مدى نجاح السياسات التمويلية للقطاع الفلاحي مع إبراز دور النظام المصرفي الذي يقوم بمنح أنواع مختلفة من القروض وأهمية تخصيص أشكال متنوعة من الدعم، ومعرفة مدى تأثير كل من القروض البنكية والدعم الحكومي على إنتاجية القطاع الفلاحي من جهة وعلى تنمية وترقية القطاع الفلاحي من جهة ثانية.

ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة هو أن الدولة لم تستطع توفير الأموال الكافية من أجل تلبية الاحتياجات المالية داخل القطاع الفلاحي خصوصا بالنسبة لصغار الفلاحين الغير مالكين للأراضي وانخفاض فعالية تمويل القطاع الفلاحي بشقيه (القروض البنكية والدعم الحكومي) في المناطق الفقيرة والمعزولة التي لا تملك بنية تحتية، وأن جميع الإصلاحات التي عاشها القطاع الفلاحي الجزائري منذ الاستقلال لم يكن الهدف منها ترقيته وتنميته وفق برامج ومخططات مسطرة ومحددة خصيصا لهذا القطاع، وإنما جاءت غالبا كردة فعل ناتج عن إعادة تنظيم الاقتصاد الوطني وفق مخططات واتجاهات سياسية، وأن أهم تحدي يواجه سياسة تمويل القطاع الفلاحي هو حجم التناسق الموجود بين الدولة ممثلة في مؤسساتها الإدارية المشرعة للقوانين والإصلاحات الفلاحية ومؤسساتها المالية المانحة لمختلف أنواع الدعم وبين القطاع البنكي النشط في تقديم خدمات مالية في شكل قروض مختلفة باختلاف الحاجة إليها.

الدراسة الرابعة: دراسة (نبيلة فالي)، أطروحة دكتوراه بعنوان: "إستراتيجية تأهيل المؤسسات المصرفية الجزائرية دراسة حالة البنوك الجزائرية"، جامعة فرحات عباس-سطيف 1-، الجزائر، 2016-2017.

أمام التحولات السريعة التي يشهدها الاقتصاد العالمي، وفي ظل بيئة التمتع بالتححرر المالي والمصرفي، ونتيجة الدور الذي تلعبه المؤسسات المصرفية في دفع عجلة التنمية الاقتصادية، هدفت هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الاستراتيجيات التأهيلية الضرورية اللازمة لتأهيل المؤسسات المصرفية في الجزائر بالشكل الذي يعزز نجاعتها ويؤدي إلى تقوية مكانتها في الاقتصاد الوطني.

ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة هو أن النظام المصرفي مؤطر في الجزائر ولا يمكن الخروج عنه أو تغييره لأن تسييره بيد الدولة وبنك الجزائر الذي يعتبر بنك البنوك، وعملية الاندماج بين الوحدات المصرفية الجزائرية يترتب عليها خلق إستراتيجية دفاعية، حيث أن الاندماج قد يستخدم كوسيلة لحل المشكلات التي تعاني منها بعض المؤسسات المصرفية الجزائرية سواء كانت مشكلات تمويلية أو تسويقية أو خاصة بملاءمة رأس المال.

كما أن الإصلاحات الواعية القائمة على الأسس الصحيحة والمتابعة المستمرة تسمح للمؤسسات المصرفية الجزائرية بالتخلص من نقاط ضعفها وتأخرها.

الدراسة الخامسة: دراسة (مريم قشي، خليل طيار)، مقال بعنوان "إستراتيجية البنوك الأجنبية في تمويل التنمية الاقتصادية بالجزائر - دراسة حالة بنك سوسيتي جينيرال - بنك الخليج وبنك العرب"-، جامعة قاصدي مرباح ورقلة، العدد 02، جويلية 2018.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور البنوك الأجنبية الناشطة في بيئة الأعمال الجزائرية في تمويل التنمية الاقتصادية في الجزائر، وقد تم اختيار بنك سوسيتي جينيرال وبنك الخليج وبنك العرب كعينة للدراسة.

ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة هو أن الإصلاحات التي عرفها النظام المصرفي الجزائري لم تحقق الهدف المرجو منها وهو تحرير السوق المصرفية وفتح مجال المنافسة فيها، فدخل البنوك الأجنبية لم يزد من حدة المنافسة داخل القطاع المصرفي الجزائري ولم يسمح بخلق منتجات تمويلية تجذب المستثمر وتعمل على إنعاش التنمية الاقتصادية، إضافة إلى ذلك فتمويل التنمية الاقتصادية من طرف البنوك الأجنبية محل الدراسة يتم بصورة هامشية كون هذه الأخيرة تهدف إلى تحقيق أكبر قدر من الربح وبأقل مخاطرة.

الدراسة السادسة: دراسة (محمد الأمين بلهوشات، علي قابوسة)، مقال بعنوان "العلاقة بين التمويل المصرفي والنمو الاقتصادي بالمغرب"، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 08، العدد 02، ديسمبر 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة اتجاه العلاقة السببية بين التمويل المصرفي والنمو الاقتصادي في المغرب وذلك خلال الفترة الممتدة بين 1980 و2018، بواسطة اختبار اتجاهات السببية طويلة المدى بين مجموعة المؤشرات المعبرة عن التمويل المصرفي والمؤشر المعبر عن النمو الاقتصادي والتي تقوم على نموذج الانحدار الذاتي الموجه المطور Augmenter Var.

ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة بعد اجتياز النموذج لكل اختبارات الصلاحية بنجاح هو وجود علاقة سببية أحادية الاتجاه تتجه من التمويل المصرفي نحو النمو الاقتصادي وأخرى تتجه من سعر فائدة الإقراض إلى النمو الاقتصادي على المدى الطويل، كما خلصت الدراسة إلى وجود علاقة سببية

تسري من التمويل المصرفي إلى كل من سعر فائدة الإقراض والكتلة النقدية بالمفهوم الواسع على المدى الطويل.

الدراسة السابعة: دراسة (أعمر بن موسى، أحمد علماوي)، مقال بعنوان "الخدمات المصرفية الإلكترونية بين التحديات ومتطلبات النجاح"، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 06، العدد 02، 2020.

هدفت هذه الدراسة إلى تحديد التحديات التي تواجه البنوك وكيفية تجاوزها من أجل تقديم خدمات مصرفية إلكترونية وفق متطلبات نموذجية لإنجاحها، نظرا للتطور الذي يشهده العالم في المجال الاقتصادي وما ترتب عليه من انتعاش في الحركة الاقتصادية وتطور في وسائل تكنولوجيا المعلومات والاتصال. حيث أصبحت هذه الأخيرة أكثر موردا ذو أهمية أكبر من الموارد الكلاسيكية، فأصبح الاهتمام بها الشغل الشاغل لأي منظمة باعتبارها نقطة قوة وتميز من جهة والحاجة إلى خدمات مصرفية جديدة تتماشى مع التقدم التكنولوجي الكبير في المجال المصرفي من جهة أخرى.

ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة هو وجود نقص في التشريعات والقوانين التي تنظم العمل المصرفي الإلكتروني في الدول النامية وخاصة الجزائر، كما يتطلب تطبيق الصيرفة الإلكترونية في الدول النامية إلى وجود بنية تحتية تقنية ومقاييس عصرية في أي دولة.

الدراسة الثامنة: دراسة (رقية الطيب علي أحمد)، مقال بعنوان "أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية على ربحية البنوك - بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية"، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى معرفة أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية على زيادة ربحية البنوك من خلال دراسة العلاقة الارتباطية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية والربحية وتقليل المخاطر المتعلقة بالخدمات المصرفية وانعكاس ذلك على الربحية.

ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة هو وجود علاقة ارتباطية إيجابية بين الخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية، وكذلك وجود علاقة إيجابية بين تقليل المخاطر المرتبطة بالخدمات المصرفية الإلكترونية وزيادة الربحية. وأن التميز في الخدمات المصرفية الإلكترونية يؤدي إلى زيادة القدرة التنافسية والحصة السوقية من خلال جذب العملاء وكسب ولاءهم.

الدراسة التاسعة: دراسة (أسماء حدانة، جميلة بن عيشي)، مقال بعنوان "دور الإصلاحات المصرفية في تحديث الخدمات المصرفية دراسة حالة بنك القرض الشعبي الجزائري في الفترة 2000-2020"، مجلة الاقتصاديات المالية البنكية وإدارة الأعمال، المجلد 10، العدد 02، 2021.

تشكل المؤسسات المالية والبنوك جزءا من النسيج الاقتصادي ككل تتأثر به وتتوثر فيه، وهي بذلك ليس في غنى عما يعرفه الاقتصاد العالمي من تحولات أفرزتها معطيات مختلفة، أبرزها التطورات التكنولوجية التي مست الخدمات المصرفية بشكل أساسي، مما أدى إلى تحديثها لمواكبة العصر ولذلك ارتبطت أهمية البنك بالنسبة للفرد بنوعية الخدمات التي يقدمها، فانقلبت البنوك من تقليدية محصورة في الإيداع والإقراض إلى اقتحام مجالات متعددة في تقديم خدماتها المصرفية. وقد هدفت هذه الدراسة إلى إبراز مستوى الإصلاحات المصرفية المطبقة في بنك القرض الشعبي الجزائري بسكرة من وجهة نظر العملاء ومدى مساهمة أبعاد الإصلاحات المصرفية في تحديث خدمته المصرفية. ومن أهم ما خلصت إليه الدراسة أنه يوجد مساهمة دالة إحصائية للاستمرارية في تحديث الخدمات المصرفية من وجهة نظر عملاء بنك القرض الشعبي الجزائري بسكرة.

الدراسة العاشرة: دراسة (فضيلة زواوي، سعادشدي معمر، محمدرتلي)، مقال بعنوان "أثر تعديلات قانون النقد والقرض على مسار إصلاح المنظومة البنكية الجزائرية خلال الفترة 1990-2017"، مجلة البحوث والدراسات التجارية، المجلد 05، العدد 01، 2021.

هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على أولى الإجراءات الإصلاحية التي قامت بها الدولة الجزائرية كخطوة أساسية للإصلاح الاقتصادي والمالي، وهذا باعتماد قانون 10.90 الصادر في 14 أبريل 1990، المتعلق بالنقد والقرض، حيث كان الهدف الأسمى للقانون تنظيم القطاع المصرفي والمالي فأنشأ سلطة لضبط (بنك الجزائر)، وأعطى حرية أكبر للبنوك في ممارسة وظائفها الأساسية. إلا أن هذا القانون خضع لعدة تعديلات استجابة لمتطلبات الظروف الاقتصادية والمالية. وخلصت هذه الدراسة إلى أن أهم أسباب تعديلات قانون النقد والقرض هو تجاوز ثغرات ونقائص القانون السابق، بالإضافة إلى إحداث علاقة جديدة وفعالة بين مكونات المنظومة البنكية من جهة وبين المؤسسات الاقتصادية من جهة أخرى.

ثانيا الدراسات باللغة الأجنبية:

دراسة (أمين مخفي)، أطروحة دكتوراه بعنوان " les risques bancaires face à la "globalisation", جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، الجزائر، 2011-2012.

هدفت هذه الدراسة إلى إبراز وإظهار الابتكار في المشتقات الإقراضية الناجم عن العوائد العالية والذي أدى في الكثير من الأحيان إلى عدة مخاطر، إضافة إلى التعرف على الطرق المستخدمة في الحد من مخاطر الائتمان في البنوك التجارية.

ومن أهم ما خلصت إليه هذه الدراسة هو تطوير إدارة المخاطر في البنوك الجزائرية والإسراع في الحد من المخاطر المرتبطة بالمشتقات الإقراضية.

11- القيمة المضافة للدراسة:

- اتفقت هذه الدراسة مع بعض الدراسات السابقة في أن تطوير الخدمات المصرفية ضرورة حتمية من أجل بقاء واستمرار المؤسسات المصرفية.

- اتفقت مع بعض الدراسات في أن الإصلاحات التي عرفتها المنظومة المصرفية الجزائرية لازالت لم تحقق الأهداف المرجوة منها.

- اتفقت مع بعض الدراسات في أن كسب رضا العملاء له دور هام في إسمارية المصارف وتحقيق الميزة التنافسية.

- اتفقت مع بعض الدراسات في أن القطاع المصرفي يعتبر ركيزة أساسية في التنمية الاقتصادية من خلال تمويل المشاريع التنموية.

- اختلفت مع بعض الدراسات في منهج وأدوات التحصيل العلمي والنظري.

- اختلفت مع باقي الدراسات من خلال تحليل العلاقة بين جودة الخدمات المصرفية والتنمية الاقتصادية.

- درست تأثير تطوير الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية، وهذا في حد ذاته إضافة على اعتبار أن الدراسات السابقة ركزت على التنمية الاقتصادية على وجه العموم.

- التركيز على الجانب التطبيقي من خلال اعتماد المقابلات الشخصية والاستبانة والبحث عن تأثير تطوير الخدمات المصرفية في دعم التنمية الزراعية كعنصر هام من عناصر التنمية الاقتصادي.

12- هيكل الدراسة:

قمنا بتقسيم بحثنا إلى قسمين كما يلي:

- قسم نظري: يضم فصلين حيث سنتناول من خلال الفصل الأول الإطار النظري للخدمات المصرفية، أما الفصل الثاني فسوف نتطرق فيه للخدمات المصرفية كمدخل للتنمية الاقتصادية.
- قسم تطبيقي: يتضمن دراسة حالة تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، حيث سنحاول من خلاله إبراز أهمية جودة الخدمة البنكية والدور الذي يلعبه بنك الفلاحة والتنمية الريفية في دعم التنمية الزراعية بالولاية.

الفصل الأول: ماهية الخدمات المصرفية

تمهيد:

يرتبط تطور النظام المصرفي لأي دولة بتطور نظامه الاقتصادي، ونظرا للتقدم التكنولوجي الذي شهده العالم في مجال الاتصال والعولمة، فقد عرفت الخدمات المصرفية كغيرها من النشاطات الاقتصادية الأخرى عدة تطورات وتحولات فرضها واقع النمو السريع في مختلف النشاطات الاقتصادية، فجودة الخدمة المصرفية من الأساسيات التي تسبق رضا العملاء وهي ليست عبارة عن شعار يردد وإنما إلتزام طويل الأمد لإشباع رغبات العملاء وتلبية حاجاتهم والمحافظة عليهم، فبقدر ما تكون الخدمة المقدمة جيدة بقدر ما ينعكس ذلك على سمعة المصرف وسلوك العملاء وولائهم، حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى ثلاث مباحث؛ نوضح في المبحث الأول مفهوم الخدمات المصرفية، أبعادها وأهميتها. أما المبحث الثاني فنتناول فيه مفهوم الصيرفة الالكترونية كمظهر للتكنولوجيا المصرفية ومتطلبات نجاحها، ونتطرق في المبحث الثالث إلى مفهوم ومبررات تطوير الخدمات المصرفية وبعض التحديات التي تواجه المصارف في تطوير الخدمة المصرفية.

المبحث الأول: الخدمات المصرفية

تحديث النظام المصرفي وتكثيف الاستعادة من مزايا تكنولوجيا الإعلام والاتصال ضرورة حتمية من أجل ابتكار خدمات مصرفية أكثر تطوراً ومواكبة لمتطلبات السوق العصري، الأمر الذي جعل المنافسة تتجلى بين المصارف، فأغلبها تقوم بتقديم نفس الخدمات، إلا أن الفرق يكمن في مستوى جودتها وهو الاتجاه الذي يصنع تموقع المصرف في البيئة التنافسية.

المطلب الأول: الخدمات المصرفية

قبل تحديد مفهوم الخدمات المصرفية علينا التطرق إلى مفهوم الخدمة والتي أسند إليها تعاريف متباينة تبعاً لاختلاف وجهات نظر الكتاب والباحثين، ويرجع ذلك إلى طبيعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة متفردة عن السلعة في مميزاتها.

1- مفهوم الخدمة:

للخدمة أهمية بالغة في حياة المؤسسات بشكل خاص والدول بشكل عام نظراً لمساهمتها الكبيرة في بناء اقتصاد قوي شأنها شأن السلع الملموسة، ومن الجدير بالذكر أن القطاع الخدمي نما بشكل كبير بعد الحرب العالمية الثانية، حيث تحولت الكثير من اقتصاديات الدول من اقتصاديات التصنيع إلى الاقتصاد الخدمي، ويعزى ذلك التحول إلى حركة عصر المعلومات التي نشأت بفضل اختراع الحاسوب وتطور الاتصالات¹، وقد أسندت للخدمة عدة تعاريف نذكر منها:

تعرفها الجمعية الأمريكية للتسويق AMA* على أنها: "النشاطات أو المنافع التي تعرض للبيع أو التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة".

ويمكن تعريفها على أنها: "أي نشاط أو سلسلة من الأنشطة ذات طبيعة غير ملموسة في العادة ولكن ليس ضرورياً أن تحدث عن طريق التفاعل بين المستهلك وموظفي الخدمة أو الموارد المادية أو السلع أو الأنظمة، والتي يتم تقديمها كحلول لمشاكل العميل أو تلبية احتياجاته"².

كما ينظر إلى الخدمة على أنها: "أي عمل أو أداء يمكن أن يقدمه أحد الأطراف للطرف الآخر، حيث يكون بشكل أساسي غير ملموس، ولا ينتج عنه ملكية أي شيء، وإن انتاجه يمكن أن يرتبط بالسلعة المادية"³.

سويدان موسى، الحداد شفيق، التسويق: مفاهيم معاصرة، دار حامد، عمان، 2003، ص 255.¹

² هاني حامد الضمور: تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2002، ص 17.

ونستنتج من التعاريف السابقة أن الخدمة نشاط غير ملموس يقدم من طرف إلى طرف آخر تنتج عنه منفعة يستعمل مباشرة بعد انتاجه ولا يمكن نقل ملكيته أو تخزينه.

2- مفهوم الخدمة المصرفية:

الخدمة المصرفية والخدمة عموماً مصطلحان يتوافقان إلى حد بعيد في مفهومهما، وعنها نذكر الآتي:

- مجموعة من الخصائص الظاهرة (الإدارة) والخصائص الضمنية (المستهلك) والخصائص الخارجية (المجتمع) التي يجب أن تتوافق مع متطلبات واحتياجات الزبائن من خلال إضفاء مجموعة من المزايا والمنافع والخصائص على كل خدمة¹.

- مجموعة الأنشطة والعمليات التي ذات المضمون النفعي الكامن في العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال ملامحها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدراً لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية، وفي الوقت ذاته تشكل مصدراً لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين².

- عبارته عن تصرفات أو أنشطة أو أداء يقدم من طرف إلى آخر، وهذه الأنشطة غير ملموسة ولا يترتب عليها نقل ملكية أي شيء، كما أن تقديم الخدمة قد يكون مرتبطاً أو غير مرتبط بمنتج مادي ملموس³.

بعد قراءتنا البسيطة للتعاريف السابقة الذكر:

تمكننا من تعريف الخدمات المصرفية على أنها: "مجموعة من العمليات والأنشطة غير الملموسة التي تهدف إلى إشباع رغبات المستفيد منها دون أن يترتب عن ذلك نقل للملكية وتمثل في نفس الوقت مصدر ربح للمصرف من خلال العلاقة التبادلية بين مقدم الخدمة و متلقيها".

ويتجسد المضمون النفعي للخدمة في بعدين أساسيين⁴:

³ رعد الصرن: عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، عمان، 2007، ص62.

¹ رعد الصرن، نفس المرجع السابق، ص30

² تيسير العجاردة: التسويق المصرفي، دار حامد، عمان، 2004، ص42.

³ عبد القادر بريش: جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية، مجلة شمال إفريقيا جامعة الشلف، مجلد2، عدد 3، 2005، ص253.

⁴ إلهام عطاوي: جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجبلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2014-2015، ص23.

- أ- **البعد المنفعي:** يتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى لتحقيقها العميل من خلال استخدامه للخدمة، والبعد المنفعي للخدمة يختلف من مستفيد لآخر، لاختلاف الاحتياجات والرغبات، ولعدم سهولة قياس المنفعة بشكل دقيق، وإنما تعتمد عملية التقييم على المستفيد وعلى مستوى الإشباع الذي يحصل عليه.
- ب- **البعد السماتي:** يتمثل في مجموعة الخصائص والسمات التي تتصف بها الخدمة.

الجدول رقم (1-1): الفروق الجوهرية بين السلعة والخدمة

الخدمات	السلع
الخدمات تكون غالبا غير ملموسة، ذلك أنها عبارة عن أنشطة أو تصرفات أو جهود، كما لا يمكن تملك معظم الخدمات، وتكمن قيمة الخدمة في التجربة التي يعيشها العميل، ولا تتضمن الخدمة عادة نقل أو تحويل للملكية.	السلع أشياء ملموسة وقيمة السلع أو المنتجات تكمن في حقيقة أنه يمكن تملكها، أي أنه يحدث نوع من نقل الملكية للمشتري.
الخدمات عادة غير قابلة للتخزين، فالطاقة غير المستغلة في مجال الخدمات لا يمكن تخزينها، وبالتالي لا يمكن تحويلها من وقت لآخر.	السلع يمكن تخزينها، إذا يمكن أن يخزن الفائض من السلع في وقت ما حتى يكون هناك طلب عليه في وقت آخر.
الخدمات لا يمكن فصلها عن الشخص مقدم الخدمة، كما يتم إنتاج واستخدام الخدمة في نفس الوقت.	السلع تخضع لمواصفات معينة، وهناك انفصال بين المنتج والمستهلك وفاصل زمني بين إنتاج السلعة واستهلاكها.
الخدمات تختلف في الجودة بمرور الوقت، ولذلك لا يمكن ضمان النمطية في جودة الخدمة بسبب اعتماد الخدمة على مقدمها.	يمكن إحداث قدر كبير من النمطية في إنتاج السلع على نطاق واسع واستخدام أساليب الرقابة على الجودة بسهولة.

المصدر: عبد الرحمان وصفي، التسويق المصرفي، دار كنوز المعرفة العلمية، الطبعة الأولى، عمان، 2011، ص125.

- 3- **خصائص الخدمة المصرفية:** تنطبق خصائص الخدمات بشكل عام على الخدمات المصرفية مع الاختلاف في الإجراءات المتبعة في تقديم الخدمة المصرفية وطبيعة المستفيدين منها واختلاف رغباتهم ومتطلباتهم ونذكر منها مايلي¹:
- **عدم الملموسية:** تتصف المنافع التي يمكن الحصول عليها من الخدمات المصرفية بأنها غير ملموسة، حيث يتعذر على متلقي الخدمة لمس الخصائص المادية والنفعية لها، مما يتطلب على المصارف بذل مجهودات كبيرة للترويج لخدماتهم المقدمة للعملاء.
 - **التلازم:** لأن الإنتاج والاستهلاك للخدمة المصرفية متزامنان، إذ أن الاهتمام الرئيسي لرجل التسويق هو في العادة خلق المنفعة الزمانية والمكانية، وهذا يعني أن الخدمة ملائمة في الزمان والمكان الصحيحين، كما تتطلب الخدمات المصرفية حدوث تفاعل بين مقدم الخدمة والعميل، حيث يعد هذا الأخير نفسه مشاركا في عملية تقديم الخدمة.
 - **التكيف العالي لنظام التسويق:** عادة ما يتم اختيار القناة التوزيعية المناسبة في القطاع الخدمي وضمن برنامج تسويقي وفي مستويات مختلفة نظرا لطبيعة الخدمة المصرفية وأهميتها.
 - **نقص التماثل الخاص:** خدمات الجمهور تتشابه إلى حد كبير، لذا يجب على المصارف أن تجد طريقا للتوافق وترسيخ ذلك في ذاكرة الجمهور.
 - **التمايز (التغاير) أو المدى الواسع:** تعمل الخدمات المصرفية على تقديم مدى واسع للخدمات والمنتجات لمقابلة الحاجات المصرفية المتنوعة من قبل زبائن مختلفين من مناطق مختلفة.
 - **التشتت الجغرافي:** امتلاك فروع في أي مصرف ذي حجم ومجال واسع وبشكل متتابع للتزويد بالمنافع الملائمة ولمقابلة الحاجات المحلية والوطنية والعالمية.
 - **الموازنة مابين النمو والمخاطرة:** عندما تكون المنتجات المصرفية ذات مخاطرة، لا بد أن تكون هناك رقابة لإيجاد التوازن بين التوسع في البيع والحذر من إرتفاع المخاطرة.
 - **تقلبات الطلب:** قد يحدث تقلبات في أصناف معينة من الخدمة لأسباب طارئة أو ظروف موسمية مثل الطلب على القروض من أجل المشاريع السياحية الموسمية.

¹ فائزة العراف، رابع بوقرة: تقييم جودة الخدمات البنكية المقدمة من منظور الزبائن دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة مسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم الإنسانية، عدد12، 2014، ص21.

- **المسؤولية الائتمانية:** حماية ودائع ومكاسب العملاء، وهذا مهم ليس في المصارف فقط وإنما في مختلف المؤسسات المالية الأخرى.

- **كثافة العمل:** يبقى قطاع الخدمات المصرفية ذا كثافة عمل عالية، الأمر الذي يزيد من كلفة الإنتاج ويؤثر على سعر المنتجات.

4- أنواع الخدمات المصرفية: يمكن تقسيم الخدمات التي تقدمها المصارف إلى الآتي¹:

- الخدمات التي تقدمها المصارف لصالح العملاء وتتقاضى عليها عمولة بوصفها أجرة عمل، حيث يقوم المصرف بتقديم خدمات عدة في هذا المجال منها تحصيل الشيكات وتحصيل كمبيالات، إضافة إلى بيع وشراء الأوراق المالية وعمليات الاعتمادات المستندية وخطابات الضمان، الكفالات وغيرها، إضافة إلى قبول الودائع بأنواعها.

- خدمات تقديم القروض والتسهيلات لمؤسسات الأعمال وتتقاضى عليها المصارف فوائد: تقوم المصارف إلى جانب خدماتها السابقة بتسهيلات مصرفية وتقديم قروض، لأن التسهيلات المصرفية أوسع من مصطلح القروض في لغة المصارف، كون هذه الأخيرة تشمل ما كان من قبل الكفالات والضمانات التي قد تنتهي إلى الإقراض بالفعل وقد لا تنتهي إلى شيء من ذلك.

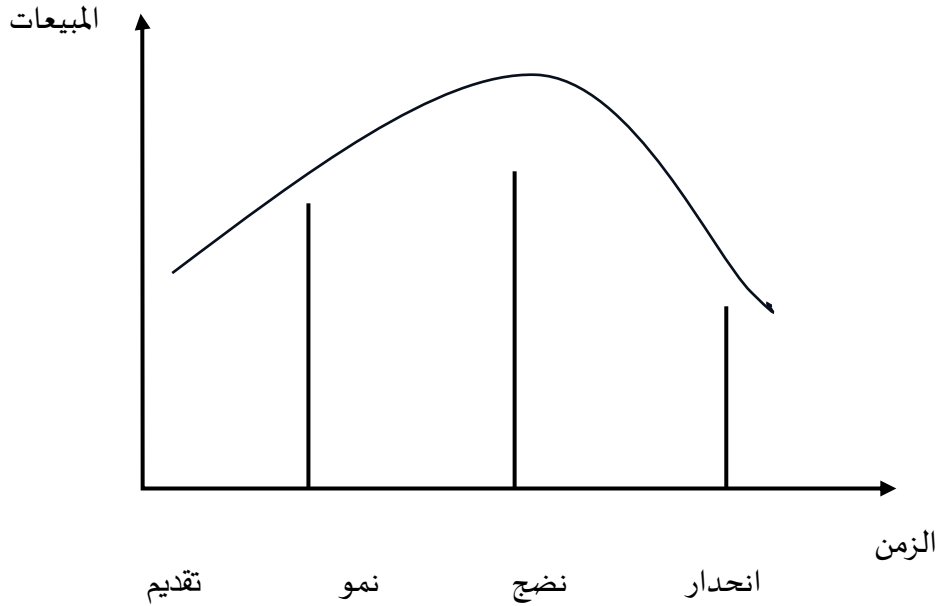
- استثمار جزء من موارد المصرف في الإلتجار في الأوراق المالية وغيرها: ويقصد بالاستثمار توظيف المصرف لجزء من أمواله الخاصة أو الأموال المودعة لديه في شراء الأوراق المالية، والتي قد تكون غالباً على شكل سندات أو أسهم توخياً للربح وحفاظاً على درجة من السيولة التي تتمتع بها تلك الأوراق المالية لإمكانية تحويلها إلى نقود في الكثير من الأحيان.

المطلب الثاني: دورة حياة الخدمات المصرفية

تتكون دورة حياة الخدمة المصرفية من نفس مراحل دورة حياة السلعة (التقديم، النمو، النضج، الانحدار)، كما أن خصائص كل مرحلة هي نفسها، وترتبط هذه المراحل بحجم المبيعات من الخدمات أو الأرباح المحققة عنها، ويوضح الشكل الموالي دورة حياة الخدمة المصرفية.

¹ زكي خليل المساعد: تسويق الخدمات وتطبيقاته الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006، ص235.

الشكل رقم (1-1): دورة حياة الخدمة المصرفية



المصدر: نظام موسى سويدان، شفيق إبراهيم الحداد، التسويق: مفاهيم معاصرة، دار حامد، عمان، ص236.

وفيما يلي قراءة لمراحل دورة حياة الخدمة المصرفية كما يلي:

1- مرحلة التقديم:

تبدأ هذه المرحلة من الوقت الذي تقدم فيه الخدمة المصرفية إلى السوق، وتستغرق عادة وقتاً طويلاً، ويطلق على الخدمة بأنها في مرحلة التقديم عندما تقدم للمرحلة الأولى أو أن شكل الخدمة الحالية قد تم تغييره، وكما هو الحال بالنسبة للخدمة الجديدة، لا تحصل على الكثير من درجة القبول من المستهلكين، وهنا تظهر ميزة الخدمة عن السلعة، فالعديد من الخدمات يمكن تقديمها على نطاق ضيق ويمكن توسيعها إذا لقيت القبول من المستهلكين، وهذا نفسه يقلل درجة المخاطرة المالية المصاحبة لمرحلة التقديم، حيث تكون الخسائر أقل تكلفة في معظم الحالات، وتمتاز هذه المرحلة بقلة المنافسين أو إنعدامهم، إنخفاض هامش الربح، تدفق نقدي سلبي وعدم وضوح القطاعات السوقية وصعوبة تحديدها ارتفاع تكاليف التوزيع والترويج¹.

2- مرحلة النمو:

تبدأ هذه المرحلة في حياة الخدمة المصرفية بعد إقبال المستهلكين عليها وإقتناعهم بها، حيث تزداد المبيعات بمعدل مرتفع، ويصاحب ذلك إرتفاع في الأرباح أو البدء في تحقيق الأرباح إذا كانت هناك

¹ زكي خليل المساعد: نفس المرجع السابق، ص236.

خسائر في التقديم وتصل المبيعات والأرباح إلى أقصى درجة لها، مما يؤدي إلى ظهور استراتيجيات المنافسين الذين يقدمون على تقليد المصرف أو تقديم خدمات جديدة منافسة للخدمات المقدمة بخفيض الأسعار وزيادة الحملات الترويجية، وهو الأمر الذي يدفع المصرف لمقاومة هذه المنافسة بزيادة الحملات الترويجية، وتتركز الجهود في هذه المرحلة على المحافظة على العملاء والحصول على عملاء جدد أو كسب قطاعات سوقية جديدة¹.

3- مرحلة النضج:

تصل المبيعات في هذه المرحلة إلى أعلى مستوى لها، وتمتاز عموماً باستقرار المبيعات، احتدام المنافسة، خروج المصارف الضعيفة، قطاعات سوقية مميزة وواضحة، وللخروج من المخاطر لابد على المصارف التقليل من تكاليف التشغيل، تعزيز نوعية وجودة الخدمة فنياً ووظيفياً، التركيز على قطاعات محددة وإضافة خدمات مجانية واستخدام الإعلان الإقناعي².

4- مرحلة الانحدار:

هي آخر مرحلة من حياة الخدمة المصرفية، تتميز بانخفاض المبيعات وتحقيق الخسائر، وهنا يفكر المصرف جدياً في إلغاء الخدمة والتفكير باستحداث خدمات أخرى جديدة، وعلى إدارة المصرف أن تقوم بالدراسات المستفيضة للتسهيل لاتخاذ القرار إما بالإبقاء على الخدمة وتطويرها، أو بسحب الخدمة من السوق واستحداث خدمات أخرى جديدة.

دراسة دورة حياة الخدمة أداة جيدة تستخدمها إدارة التسويق بالمصرف لمساعدتها على اتخاذ القرارات الأنسب، فالقرارات والجهود التسويقية المبذولة في كل مرحلة من مراحل دورة حياة الخدمة قد تختلف من مرحلة إلى أخرى، وما يناسب مرحلة قد لا يناسب مرحلة أخرى³.

المطلب الثالث: جودة الخدمة المصرفية

من الصعب وضع تعريف محدد لجودة الخدمة المصرفية، فالجودة في السلعة الملموسة تختلف عن الجودة المدركة في الخدمة المصرفية، لتواجد العنصر البشري كمقدم للخدمة ومتلقي للخدمة، كما أن الحكم على جودة الخدمة المصرفية يعتمد على رأي العميل.

¹ صباح محمد أبو تاية: التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، دس، ص ص 73-74.

² موسى سويدان، شفيق إبراهيم حداد، نفس المرجع السابق، ص 238.

³ زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة: لاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، دس، ص 309.

1- مفهوم جودة الخدمة المصرفية:

هناك العديد من الآراء التي تنتظر إلى الجودة على أنها ليست برنامجاً أو حدثاً وقتياً، ولكنها عملية مستمرة تهدف إلى الاستخدام الأمثل للموارد البشرية والمادية لصالح المنشأة بشكل خاص، المجتمع بشكل عام فضلاً عن الوفاء باحتياجات المساهمين¹.

وفيما يلي بعض التعاريف التي أسندت لجودة الخدمة المصرفية:

أ- تعريف الجودة:

يرجع مفهوم الجودة إلى الكلمة اللاتينية التي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة الصلابة، وقد كانت قديماً تعني الدقة والاتقان².

من بين تعاريف الجودة نذكر الآتي:

- تعريف (Armand Feigenbaum*) : "الجودة هي الرضا التام للعميل"³.

- تعريف (Fred Smith**) : "هي أداء العمل حتى يتطابق مع المعايير التي يتوقعها العملاء"⁴.

- تعريف المؤسسة العالمية للتقييس (ISO) وفقاً لسلسلة المواصفات الإيزو 9000:2000: "الدرجة التي تشبع فيها الحاجات والتوقعات الظاهرية والضمنية من خلال جملة الخصائص الرئيسية المحددة مسبقاً"⁵.

ويتضح لنا من التعاريف السابقة بأن الجودة مبنية على درجة تطابق توقعات العملاء ومدى إدراكهم للخدمات المقدمة.

¹ عبد المحسن توفيق محمد: قياس الجودة والقياس المقارن-أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006، ص41.

² مأمون الدراكة، طارق شيلي: الجودة في المنظمات الحديثة الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2002، ص15.
* أرمندفيجينبوم (1920-2014): باحث أمريكي، وهو أول من استخدم مصطلح الضبط الشامل للجودة ويسمى الوقاية على الجودة الشاملة، وأيضاً السيطرة الشاملة على الجودة، كما استخدم نهج تكلفة الجودة.

** فريدريك سميث: رجل أعمال أمريكي، شغل منصب المؤسس والرئيس التنفيذي لـ "فيدياإكسبرس"، وهي شركة عالمية لنقل البريد السريع بولاية "تينيسي"، ولد في 11 أوت 1944، تخرج من كلية الاقتصاد في عام 1966، حصل على العديد من الجوائز تقديراً لجهوده في قطاع النقل وريادة الأعمال، تم ذكره في مجلة "فوربس" كأفضل 100 مفكر في مجال الأعمال.

³ عبد الرزاق حواس: مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرياح، ورقلة، 2015-2016، ص4.

⁴ كاظم حمود حضير: إدارة الجودة في المنظمات المتميزة الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2010، ص20.

⁵ بركة مشنان: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي، أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015-2016، ص5.

ب- جودة الخدمات المصرفية:

مفهوم جودة الخدمة المصرفية يتمثل في قدرة البنك على توفير مستوى أداء للخدمة المصرفية يحقق إشباع تام لحاجات العميل¹.

كما يعرفها Jozef Joran* (أخصائي أمريكي في الإحصاء والإدارة) على أنها: "الملاءمة للاستخدام ويعني بذلك أن يكون مستخدم الخدمة المصرفية قادراً على الاعتماد عليها في تحقيق ما ينبغي منها"².

كما تعني قدرة المصرف على الإستجابة لتوقعات العملاء ومتطلباتهم أو التفوق عليها، فمن خلال الجودة تسعى المصارف لدعم قدرتها التنافسية من خلال تقديم الخدمة الممتازة التي تعزز موقف المصرف ومكانته في السوق المستهدفة³.

وتكمن الصعوبة في إيجاد تعريف موحد لجودة الخدمة المصرفية في الخصائص المميزة للخدمات مقارنة بالسلع المادية، لأن غالبية التعريفات الحديثة لجودة الخدمة عرفت على أنها "معياري لدرجة تطابق الأداء الفعلي للخدمة مع توقعات العملاء لهذه الخدمة" أو أنها "الفرق بين توقعات العملاء للخدمة وإدراكهم للأداء الفعلي لها"⁴.

ونلاحظ أن تعريف جودة الخدمة المصرفية عملية صعبة مقارنة بجودة السلعة: "حيث يمكن للزبون تقييمها قبل شرائها، ويعتمد في ذلك على معايير معينة مثل الحجم والعبوة والطعم وغير ذلك، أما في الخدمة المصرفية فيكون تقييمه للخدمة المصرفية على أساس جودة عملية التقديم والمنافع التي يحصل

¹ عبد اللطيف ولاد حيمودة، عبد الرحمان شنيني، أحمد علماوي: قياس رضا زبائن البنوك التجارية الجزائرية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة، دراسة ميدانية CPA.BNA.BBA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، مجلد 5، عدد 1، 2021، ص 344.

* جوزيف جوران: يعد جوران من أوائل الرواد في مجال الإدارة، قام بتدريس مبادئ الجودة لليابانيين خلال فترة الخمسينات من القرن الماضي، وكان له دور ملحوظ في نجاح برامج الجودة في العديد من المنظمات اليابانية خلال تلك الفترة، وقد استخدم جوران الإحصاء للسيطرة على الجودة، والتحسين المستمر لجودة المنتج.

² فريد كورتل، أمال كحيلية: الجودة وأنظمة الأيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، 2012، ص 13.

³ نزار بن عبد الله: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، عدد 15، 2020، ص 247-248.

⁴ رعد حسن الصرن: نفس المرجع السابق، ص 59.

عليها من الخدمة وطريقة تعامل موظفي المصرف معه، فضلا عن السرية والخصوصية ودقة المعلومات والسرعة في تقديم الخدمة المصرفية وغيرها¹.

2- أبعاد جودة الخدمة المصرفية:

تعددت المحاولات لتحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، فيرى البعض أنها محصلة التفاعل بين العميل وبين عناصر تتعلق بالمؤسسة الخدمية نفسها، وضمن هذا الاطار نجد ثلاث أبعاد لجودة الخدمة المصرفية الآتي²:

أ- **الجودة المالية:** وتتضمن الجوانب المادية في الخدمة (كالتجهيزات والمباني).

ب- **الجودة المؤسسية:** وتعني سمعة المؤسسة وصورتها لدى الجمهور.

ج- **الجودة التفاعلية:** التي تستمد من التفاعل بين موظفي المؤسسة الخدمية وعملاءها وهناك بعدين لجودة الخدمات المصرفية هما الآتي:

- **الجودة الفنية:** وتشير إلى الجوانب الكمية للخدمة، بمعنى الجوانب التي يمكن التعبير عنها بشكل كمي، مثل المعدات والأدوات المستخدمة في تقديم الخدمة.

- **الجودة الوظيفية:** وتشير إلى الكيفية التي تتم فيها عملية نقل الجودة الفنية إلى المستفيد من الخدمة، فهي التفاعل بين مقدم الخدمة والمستفيد منها وهنا تبرز خاصية الجودة الوظيفية والتي يتميز بها العنصر البشري.

كما تعتبر دراسة * (Parasurman,Zeithmal,Berry) عام 1985 أكثر الدراسات شمولاً في تحديد أبعاد جودة الخدمة المصرفية، فقد تم تحديد عشر أبعاد لها التي يبني عليها العملاء توقعاتهم وإدراكهم، وبالتالي الحكم على جودة الخدمة المصرفية، وفي دراسة لاحقة للباحثين أنفسهم عام 1988 توصلوا إلى إمكانية دمج الأبعاد العشر في خمسة أبعاد كما يلي³:

أ- **المظاهر المادية الملموسة:** المظهر الخارجي للتسهيلات المادية والآلات والأفراد ومواد الاتصال.

¹ خيرى علي أوس، لؤي لطيف بطرس: تقييم مستوى جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبائن دراسة استطلاعية لآراء عينة من زبائن مصارف مدينة دهوك، مجلة تنمية الرافدين، جامعة الموصل، العراق، مجلد30، عدد89، 2008، ص30.

* عام 1985 صمم كل من زيتامل و بيرى، باراسورمان نموذجاً ليتم استخدامه في قياس الجودة في قطاع الخدمات، ويعتمد هذا النموذج على خمسة أبعاد أو معايير (tangibes)، عادة ما يقوم العميل بتقييم الخدمة من خلالها.

² إلهام عطاوي: نفس المرجع السابق، ص 37-39.

³ نزار بن عبد الله: نفس المرجع السابق، ص248.

ب- الاعتمادية: وتعتبر عن قدرة المصرف على تقديم الخدمة في الوقت الذي يطلبها فيه العميل وبدقة ترضي طموحه، وتعتبر كذلك عن مدى وفاء المصرف بالتزاماته اتجاه العميل.

ج- الاستجابة: وهي القدرة على التعامل الفعال مع كل متطلبات العملاء والاستجابة لشكاويهم والعمل على حلها بسرعة وكفاءة، بما يقنع العملاء بأنهم محل تقدير واحترام من قبل المصرف.

د- الأمان: وهو الاطمئنان من قبل بأن الخدمة المقدمة للعملاء تخلو من الخطأ أو الخطر أو الشك، شاملا الاطمئنان النفسي والمادي.

هـ- التعاطف: القدرة على سهولة الوصول للعملاء وتفهم ومعرفة احتياجاتهم لتلبيتها وابداء روح الصداقة والحرص على العميل وإشعاره بأهميته والرغبة في تقديم الخدمة حسب حاجاته.

3- مستويات جودة الخدمات المصرفية: للخدمة المصرفية خمس مستويات كما يلي¹:

أ- الجودة المتوقعة: تتمثل في توقعات العميل لمستوى الجودة، تعتمد على احتياجات العميل وخبراته السابقة وثقافته واتصاله بالآخرين.

ب- الجودة المدركة: تتمثل في مدى إدراك المصرف لاحتياجات العميل وتوقعاته.

ج- الجودة المروجة: وهي المعلومات الخاصة بالخدمة وخصائصها، وما تعهد المصرف بتقديمه من خلال المزيج الترويجي.

د- الخدمة الفعلية المقدمة للعميل: وتعني أداء العاملين في المصرف وتقديم الخدمة طبقا للمواصفات التي حددها المصرف وتتوقف على مهارة العاملين في المصرف، وقد تختلف الخدمة المقدمة وجهودها من مصرف لآخر ومن عامل لآخر.

هـ- الخدمة المدركة: وهي تقدير العميل للأداء الفعلي (الخدمة الفعلية المقدمة له) والذي يعتمد على توقعاته، فإذا كانت الخدمة المصرفية تقدم للعميل في 10 دقائق، وكان يتوقع الحصول عليها في زمن أكبر، فإن العميل يدرك أن الخدمة المصرفية عالية الجودة والعكس صحيح.

¹ نشاط الدين بن بوريش: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2017-2018، ص112.

المطلب الرابع: أهمية جودة الخدمات المصرفية

لجودة الخدمة المصرفية دور مهم في تصميم الخدمة وتسويقها، فهي مهمة لكل من مقدم الخدمة ومستهلكها، حيث إزداد إدراك المؤسسات المصرفية لهذه الأهمية باعتبارها مصدرا من مصادر المحافظة على العملاء في بيئة شديدة المنافسة، فيرى مجموعة من الباحثين أن أهمية جودة الخدمات المصرفية تكمن فيما يلي¹:

1- نمو مجال الخدمات: لقد ازداد عدد المؤسسات الخدمية التي تقوم بتقديم الخدمات على غرار المؤسسات المصرفية، فمثلا نصف المؤسسات الأمريكية يتعلق نشاطها بتقديم الخدمات، إلى جانب ذلك فالمؤسسات الخدمية مازالت في نمو متزايد ومستمر.

2- إزدياد المنافسة: إن تزايد عدد المؤسسات المصرفية سوف يؤدي إلى وجود منافسة شديدة بينها، لذلك فإن الاعتماد على جودة الخدمة سوف يعطي لهذه المؤسسات مزايا تنافسية عديدة.

3- فهم العملاء: إن العملاء يريدون معاملة جيدة ويكرهون التعامل مع المؤسسات المصرفية التي تركز على الخدمة، فلا يكفي تقديم خدمة ذات جودة وسعر معقول دون توفير المعاملة الجيدة والفهم الأكبر للعملاء.

4- المدلول الاقتصادي لجودة الخدمة: أصبحت المؤسسات المصرفية تركز على توسيع حصتها السوقية لذلك لا يجب أن تسعى دائما لجذب عملاء جدد، ولكن يجب كذلك المحافظة على العملاء الحاليين، ولتحقيق ذلك يجب الاهتمام أكثر بمستوى جودة الخدمة المصرفية.

ولتحقيق جودة الخدمات المصرفية وجب إتباع الخطوات التالية²:

5- جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بالعملاء: جذب الانتباه وإثارة الاهتمام بهم من خلال المواقف الإيجابية التي يبديها مقدم الخدمة، فالاستعداد النفسي والذهني لملاقاة العملاء وحسن المظهر والابتسامة الجذابة والسلوك الإيجابي الفعال والثقة بالنفس، تعتبر كلها بمثابة مثير يؤدي إلى إيقاض الرغبة لدى العملاء من أجل الحصول على الخدمة التي يريدونها، إلى جانب ذلك فإنها تعزز الولاء الدائم للعملاء من أجل الحصول على الخدمة وتكرار الحصول عليها باستمرار.

¹ مأمون الدراكة: إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2001، ص151.

² كاظم محمود خضير: إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، 2002، ص217.

6- خلق الرغبة لدى العملاء وتحديد حاجاتهم: إن خلق الرغبة وتحديد احتياجات العملاء تعتمد على المهارات البيعية والتسويقية لمقدم الخدمة من خلال العرض السليم لمزايا الخدمة المقدمة بالتركيز على خصائصها ووفرته، مع الالتزام بالموضوعية في إقناع العميل بالتعامل في خدمة أخرى لتفادي القصور وإعتماد كافة المعدات البيعية كوسيلة للتأثير على حاسة السمع واللمس والنظر، مع ترك الفرصة للعميل لكي يستفسر عن كافة الأمور التي يجب أن يستوضحها، وأن يكون مقدم الخدمة مستعداً للرد على تلك الاستفسارات بدقة مع محافظته على الجوانب الإنسانية في التعامل كالترحيب والابتسامة، مما يجعل العميل مستعداً لاستكمال إجراءات إقتناء الخدمة.

7- إقناع العميل ومعالجة الاعتراضات لدية: إن عملية إقناع العميل باقتناء الخدمة ليست بالأمر السهل، وإنما تتطلب من مقدم الخدمة العديد من الجهود السلوكية القادرة على خلق القناعة لدى العملاء عند تقديم الخدمة وكذلك معالجة الاعتراضات التي يبديها العميل عند الشراء أو يضع العراقيل أمام إتمام ذلك رغم اقتناعه بجودة الخدمة والسعر المعقول في بعض الأحيان، فيرى البعض أن عملية البيع لن تتم دون وجود اعتراض من قبل العميل، لذلك فطريقة الرد على الاعتراض تختلف من موقف لآخر، لذلك فهناك مجموعة من القواعد التي يمكن الاعتماد عليها في الرد على اعتراضات العميل.

8- التأكد من استمرارية العملاء مع المؤسسة المصرفية: إن عملية التأكد من استمرارية العملاء مع المؤسسة المصرفية وخلق الولاء يأتي من خلال بعض الخدمات البيعية والتسويقية التي تشكل ضماناً لولاء العملاء كالاهتمام بخدمات ما بعد البيع والاعتراض لهم.

المبحث الثاني: الصيرفة الإلكترونية كمظهر للتكنولوجيا المصرفية

من أهم المتغيرات التي ساهمت في تطور الخدمات المصرفية، نجد التقدم التكنولوجي الذي أحدث العديد من التطورات والتغيرات في مجال العمل المصرفي ومدى قدرة المصارف على توظيف تكنولوجيا المعلومات والاتصال لتعزيز وتحسين تنافسية البنوك في حقل العمل المصرفي الإلكتروني.

المطلب الأول: التكنولوجيا المصرفية

في القطاع المصرفي مواكبة التكنولوجيا السريعة والمتلاحقة واقع حتمي وضرورة ملحة لتطوير جودة الخدمات المصرفية المقدمة وتحديثها، هذا ما أفرز لنا العديد من التطورات في الأنشطة المصرفية والابتكارات المالية التي تعلن عن ميلاد عصر جديد في مجال الصناعة المصرفية بأساليب وأدوات وتقنيات حديثة.

1- تعريف التكنولوجيا المصرفية:

يقصد بالتكنولوجيا في المجال المصرفي "رصيد المعرفة الذي يسمح بإدخال آلات ومعدات وعمليات وخدمات مصرفية جديدة ومحسنة"، وعلى ذلك يضم مصطلح التكنولوجيا في الميدان المصرفي مجالين كما يلي:

- الأول يمثل التكنولوجيا الثقيلة وتشمل الآلات والمعدات المصرفية والبرامج.

- الثاني هو التكنولوجيا الخفيفة التي تشمل الدراية والإدارة والمعلومات والتسويق، وتتضمن التكنولوجيا في المجال المصرفي استخدام الطرق والوسائل اللازمة لتقديم الخدمات المصرفية بالاعتماد على المهارات والمعارف والخبرات المتاحة والتي يمكن استيرادها من الخارج¹.

2- خصائص التكنولوجيا المصرفية: من خلال دراسة مفهوم التكنولوجيا في المجال المصرفي يمكن تحديد أهم الخصائص فيما يلي²:

أ- التكنولوجيا المصرفية هي مجموعة من المعارف والمهارات والطرق والأساليب المصرفية.

ب- هذه المعارف والمهارات والطرق والأساليب قابلة للاستفادة منها بالتطبيق العلمي في المجال المصرفي.

ج- التكنولوجيا بمفاهيمها المختلفة ليست هدفا في حد ذاته بل هي وسيلة يستخدمها البنك لتحقيق أهدافه وغاياته.

د- إن الخدمة المصرفية هي المجال الرئيسي لتطبيق التكنولوجيا.

هـ- لا يقتصر تطبيق التكنولوجيا على مجال أداء الخدمة المصرفية بل يمتد إلى الأساليب الإدارية.

3- مراحل تطور التكنولوجيا في العمل المصرفي: مر استعمال التكنولوجيا في المصارف بست مراحل حتى وصلت إلى ماهي في العالم المصرفي الحديث كالاتي³:

أ- **مرحلة الدخول:** دخلت فيها التكنولوجيا إلى العمل المصرفي بغرض إيجاد حلول لبعض المشاكل المصرفية كالتأخر في إعداد التقرير المالية والمحاسبية، وهنا بدأ الأخصائيون في مجال التكنولوجيا في

¹ محمد حمو، محمد زيدان: إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، عدد16، جوان2016، جامعة الشلف، ص86.

² محمد حمو، محمد زيدان: نفس المرجع السابق، ص87.

³ جو سروع: الإدارة الإستراتيجية للتكنولوجيا المصرفية، مجلة إتحاد المصارف العربية، بيروت، ديسمبر2003، صص21-22.

الدخول إلى المصارف لإيجاد حلول لهذه المشاكل، وهو ما فرض على البنوك المزيد من الاستثمار في هذه المرحلة.

ب- **مرحلة تعميم الوعي بالتكنولوجيا:** تم من خلالها تعميم الوعي بالتكنولوجيا على كافة العاملين بالمصرف، من خلال التدريب الداخلي والخارجي، وكان الهدف التحضير لدخول أوسع للتكنولوجيا في المجال المصرفي.

ج- **مرحلة دخول الاتصالات والتوفير الفوري لخدمات الزبائن:** بدأت فيها استخدام التكنولوجيا في التوفير الفوري للخدمات المقدمة، وأصبحت هذه العملية ممكنة بفعل دخول صناعة الاتصالات إلى العمل المصرفي، حيث تميزت هذه المرحلة ببدء إهتمام الإدارة العليا بالتكنولوجيا نظرا للتكاليف المتزايدة التي تتطلبها من جهة والتعقيدات التي نتجت عن سير العمل من جهة ثانية.

د- **مرحلة ضبط التكاليف:** عملية ضبط الاستثمار في التكنولوجيا استدعى الاستعانة بأخصائين واستشاريين في شؤون التكنولوجيا من أجل المساعدة على فهمها، وبالتالي اكتشاف طرق الاستفادة منها بشكل يتلاءم والاستثمار فيها.

هـ- **مرحلة إعتبار التكنولوجيا أصلا من أصول المصرف:** إن المرحلة السابقة وما لازمها من إهتمام كبير بمختلف نواحي التكنولوجيا ومن قبل جميع المسؤولين في المصرف قاد إلى هذه المرحلة باعتبار التكنولوجيا أصلا كباقي الأصول، وعليه يجني هذا الأصل مردودا كباقي الأصول وهنا بدأت إدارة التكنولوجيات.

و- **مرحلة اعتبار التكنولوجيا عملا ضمن أعمال المصرف:** تركز على تفعيل الإنتاجية على الصعيد الداخلي وتحسين الضبط على الصعيد العملي وتسويق التكنولوجيا على الصعيد الخارجي، وما عزز هذا الاتجاه هو العوامل التالية:

- لم يقتصر إستعمال التكنولوجيا كما في السابق على قطاع الأعمال الخلفية بل أنها تقدمت بسرعة إلى الأعمال الأساسية للمصارف وعلى تنوعها.

- تصاعد أهمية الخدمات المصرفية بالتجزئة كميدان أساسي ضمن الأعمال المصرفية، والتي تعتمد بشكل كبير على التكنولوجيا المتقدمة.

- الاعتماد المتنامي للأعمال المصرفية على الوسائط الإلكترونية لتلبية إحتياجات الزبائن المتنامية.

- البحث المستمر من قبل المصارف عن الطرق الكفيلة بتحسين دخلها وربحيتها الإجمالية، حيث أصبح واضحا أن استخدام التكنولوجيا المتقدمة على نحو رشيد يساهم في رفع الكفاءة التشغيلية للمصارف ويعزز فعالية إدارتها والرقابة على أعمالها.
- حاليا التكنولوجيا أداة لضمان الكفاءة وفعالية العمل على المستوى العام للمصرف وتحديد نقاط القوة والضعف لتمكين الإدارة من رسم وتنفيذ السياسات الكفيلة بالتغلب على نقاط الضعف وتصويب مسار العمل.
- الاهتمام الكبير للجنة بازل بالإدارة الاستراتيجية لمخاطر التكنولوجيا المصرفية للحيلولة دون فشل أو تعطيل الأنظمة التكنولوجية لما لذلك من انعكاسات سلبية على عمل المصارف.

4- انعكاسات التطور التكنولوجي على العمل المصرفي:

كان للتطور التكنولوجي انعكاسات على العديد من المتغيرات كتنظيم المصارف وإدارتها والعمالة وما يتطلب ذلك من بحث وتطوير نوجزها فيمايلي¹:

أ- من الجانب التنظيمي: أدى التطور التكنولوجي المصرفي إلى الآتي:

- إزدياد الحاجة إلى العمالة غير المباشرة، فضلا عن ظهور الحاجة إلى وظائف جديدة مثل أخصائيين في البحث والتطوير وفنيين في الصيانة للتعامل مع التجهيزات الأكثر تعقيدا.
- ظهور الحاجة إلى إعادة تصميم الوظائف ومن ثم إعادة وصفها وتحليلها.
- ظهور الحاجة إلى تغيير الأداء بالوظائف الجديدة، حيث أن إدخال الآلات الأكثر أوتوماتيكية من شأنه أن يساهم في زيادة التكلفة الرأسمالية أو تكلفة الاستثمار في الآلات وزيادة مخصصات الاهتلاك.
- قد يؤدي ظهور التكنولوجيا إلى خفض وقت أداء عملية معينة، وهو ما يتطلب إعادة تصميم أو تحديد معايير أداء الخدمة.

ب- انعكاسات التطور التكنولوجي على العمالة المصرفية: من الطبيعي أن يؤدي التغيير في التجهيزات إلى التغيير في هيكل العمالة، حيث أن التحول إلى الآلات الأكثر أوتوماتيكية سيقبل من عدد العمالة اليدوية وغير الماهرة عموما، لكنه سيزيد من العمالة الفنية في مجال الصيانة.

¹ محمد حمو، محمد زيدان: نفس المرجع السابق، ص ص 89-90.

ج- ارتفاع النفقات على برامج البحث والتطوير: أدى التطور التكنولوجي إلى زيادة الحاجة لبرامج البحث والتطوير، حيث اقترنت التطورات التكنولوجية بالإنفاق على هذه البرامج وما يتطلب ذلك من إنشاء وتطوير وحدات للبحث والتطوير من خلال مزيج متكامل من تكنولوجيا التعليم والتدريب المصرفي، مما أدى إلى ارتفاع الإنفاق على تكنولوجيا المعلومات خاصة في ظل التغيرات التنظيمية التي عرفتتها الصناعة المصرفية والتحديات الأمنية في بيئة الأنترنت.

المطلب الثاني: الخدمات المصرفية الإلكترونية

في المجال المصرفي أدى التطور التكنولوجي إلى ظهور ما يسمى بالمصارف الإلكترونية أو بنوك الأنترنت التي تطبق نظاما ووسائل جديدة حققت السرعة في الاستفادة القصوى مما تتيحه التكنولوجيا الحديثة. وتتمثل أساسا في وسائل الدفع والسداد الإلكترونية، ما جعل من الصيرفة التقليدية غير فعالة في عصر يتطلب السرعة في المعاملات وإنجاز المهام وتقديم الخدمات.

1- مفهوم الصيرفة الإلكترونية:

تعود نشأة المصارف الإلكترونية إلى بداية الثمانينات من القرن الماضي مع ظهور النقد الإلكتروني، أما استخدام البطاقات كان مع بداية القرن الماضي في فرنسا على شكل بطاقات كرتونية تستخدم في الهاتف العمومي وبطاقات معدنية تستخدم على مستوى البريد في الولايات المتحدة الأمريكية، وخلال التسعينيات من القرن الماضي ظهر أول مصرف إلكتروني في الولايات المتحدة الأمريكية، وعليه نميز بين نوعين من المصارف كلاهما يستخدم تقنية الصيرفة الإلكترونية وهما كالاتي:

أ- المصارف الافتراضية (مصارف الأنترنت): تحقق أرباحا تصل إلى ستة أضعاف المصرف العادي.

ب- المصارف الأرضية: ونقصد به المصارف التي تقدم خدمات تقليدية وخدمات الصيرفة الإلكترونية¹.

وقد تناول العديد من المختصين موضوع الصيرفة الإلكترونية لأنه من أكبر التحديات التي تواجه القطاع المصرفي، حيث نجد من بين التعاريف مايلي²:

¹ جهيدة العياطي، محمد بن عزة: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية: تحليل إحصائي حديث لواقع وآفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، عدد 02، جامعة محمد بوضياف المسيلة، 2016، ص2.

² رقية الطيب علي أحمد: أثر استخدام الخدمات المصرفية الإلكترونية في زيادة ربحية البنوك-بالتطبيق على عينة من البنوك السودانية، مجلة الباحث الاقتصادي، مجلد 9، عدد 1، 2021، جامعة سكيكدة، ص192.

- أ- هي وسيلة توصيل الخدمات والمنتجات البنكية للعملاء عن طريق الأنترنت ليتمكنوا من إجراء العمليات والحصول على المعلومات دون الحاجة إلى زيارة المصرف.
- ب- يقصد بها كذلك تقديم البنوك للخدمات المصرفية إلكترونيا من خلال شبكات الاتصال، بحيث يدخل عليها المشاركون فقط ووفقا لشروط العضوية التي تحددها المصارف.
- ج- ويمكن تعريفها أيضا على أنها تقديم الخدمات والمنتجات المصرفية التقليدية والحديثة للعملاء من خلال التحويل الإلكتروني للأنشطة، وتتضمن هذه العمليات مختلف الأساليب التي تمكن العملاء سواء الطبيعيين أو المعنويين من الاطلاع على حساباتهم ومعالجة صفقاتهم والحصول على المعلومات حول مختلف الخدمات والمنتجات المالية¹.

2- تعريف الخدمات المصرفية الإلكترونية:

من أهم التعاريف المسندة للخدمات المصرفية نذكر: "قيام المصارف بتقديم الخدمات المصرفية أو المبتكرة أو بما يعرف من خلال شبكات إتصال إلكترونية، وتقتصر صلاحية الدخول إليها على المشاركين فيها وفقا لشروط العضوية المحددة، وذلك من خلال أحد المنافذ على الشبكة كوسيلة إتصال للعملاء"².

أو هي: "كل عملية يقوم بها العميل للوصول إلى تأدية إحتياجاته المتنوعة من المنتجات المصرفية بالنظم والإمكانات التكنولوجية التي وفرتها المصارف عبر نوافذ التوزيع ومواقعها الإلكترونية في الوقت والمكان الذي يرغب به"³.

كما تعبر الخدمات المصرفية الإلكترونية على: "النظم التي تسمح لزبائن المصارف بالوصول إلى حساباتهم والمعلومات العامة عن الخدمات المصرفية المقدمة من خلال موقع المصرف على شبكة الانترنت"⁴.

¹ علي محبوب، علي سنوسي: واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الزائر نموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلد 4، عدد2، 2020، جامعة تسميلت، ص12.

² وسيم محمد الحداد وآخرون: الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة، عمان، 2012، ص54.

³ أحمد بن عيسى، أحمد علماوي: الخدمات المصرفية بين التحديات ومتطلبات النجاح، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الاقتصادية، مجلد 06، عدد 02، 2020، جامعة الجلفة، ص446.

⁴ إبراهيم سوم: تحديث تسويق الخدمات المصرفية في الجزائر، مجلة دراسات في الاقتصاد والتجارة والمالية، مجلد01، عدد1، 2012، جامعة الجزائر3، ص135.

فالخدمات المصرفية الإلكترونية لا تعرف حدودا جغرافية يستطيع الزبائن من خلالها الحصول على المعلومات التي تخص حساباتهم وأرصدتهم، إضافة إلى طلب القروض والمنتجات المبتكرة التي يوفرها المصرف إلكترونيا من خلال شبكات الاتصال.

3- دوافع ظهور الصيرفة الإلكترونية:

من أجل تحقيق الاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية في ظل التحول من عصر المعلومات إلى عصر التكنولوجيا وتوفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة لجذب العملاء، كان لابد على المصارف الاستجابة والتأقلم مع متغيرات البيئة الاقتصادية وإفرازاتها على الصناعة المصرفية، ونذكر منها مايلي¹:

أ- ثورة الاتصالات والمعلومات التي أدت إلى ظهور تغيرات جذرية في مجال عمل القطاع المصرفي والمالي، ومنه التطلع إلى تقديم خدمات مصرفية ومالية متطورة ومنتوعة اعتمادا على ما أنتجته التكنولوجيا وثورة المعلومات.

ب- التجارة الإلكترونية التي تتم باستخدام الوسائل الإلكترونية وخاصة الانترنت التي أصبحت تتميز بخصائص عديدة.

ج- وجود منافسة شديدة بين المصارف ومع غيرها من المؤسسات المالية، والتي أصبحت لا تقتصر على الاقتصاديات الوطنية بل اكتسبت أبعادا دولية في ظل تحرير التجارة العالمية.

د- تزايد دخول العديد من المؤسسات غير المصرفية مثل شركات التأمين وشركات الأوراق المالية ومنافستها للمصارف من حيث تقديم خدمات حديثة وذات صلة وثيقة بتلك التي تقدمها المصارف.

هـ- وجوب تطوير الأداء بصفة مستمرة، خاصة أن الكثير من العملاء أصبح يطلب خدمات ذات مستوى رفيع وبتكلفة تنافسية نتيجة المنافسة المتزايدة بين المؤسسات المصرفية والمالية.

و- دخول العديد من المؤسسات التجارية والاقتصادية سوق الأعمال المصرفية، حيث يتضح لنا تغير الظروف والأحوال يتبعه تغير الأدوات والوسائل التي تستعمل معها.

4- الدفع الإلكتروني: يمكن تعريف الدفع الإلكتروني على أنه "تحويل أموال هي في الأساس ثمن السلعة أو الخدمة بطرق رقمية، أي باستخدام أجهزة الحاسوب وارسال البيانات عبر خط تليفوني أو شبكة

¹ وسيم محمد الحداد، وآخرون: نفس المرجع السابق، ص56.

أو أي طريقة أخرى لإرسال البيانات"، فمفهوم الدفع الإلكتروني يرتبط بكونه أحد الطرق للسداد والوفاء بالالتزامات المالية للشخص اتجاه الغير إلكترونياً¹.

ويمكننا إجمال ما يتميز به الدفع الإلكتروني في ثلاث خاصيات كمايلي²:

أ- **السرية**: تتميز أنظمة الدفع الإلكتروني بكون جميع الحركات المالية تتم في سرية تامة لضمان الحماية والأمان للمستخدم، كما تقوم بتسهيل وتيسير عملية الشراء في التعاملات المالية وبشكل آمن وتحقق سهولة التعامل سواء من خلال استعمال الهاتف المحمول أو عبر الأنترنت، مما يجنب حمل النقود الورقية مع ضمان التاجر الإلكتروني لكل حقوقه المالية لدى إتمامه التعاقد مع المشتري الإلكتروني، وهذا ما يؤدي إلى ارتفاع حجم المبيعات.

ب- **تتميز وسائل الدفع الإلكتروني بالطابع الدولي**: فهي وسيلة مقبولة من طرف كل الدول في كافة أنحاء العالم، تستعمل لتسوية العمليات التي تتم عبر الفضاء الإلكتروني بين المستخدمين في كل أقطار المعمورة.

ج- **الدفع يكون بواسطة نقود رقمية**: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة بها ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمؤسسة التي تدير عملية التبادل، وعليه فإن الدفع لا يتم إلا بعد الخصم من هذه النقود ويتم إبرام العقد بين أطراف متباعين من حيث المكان، ويكون الدفع من خلال شبكة الأنترنت عن طريق تبادل المعومات إلكترونياً، حيث يتم إعطاء الأمر بالدفع وفقاً لمعطيات إلكترونية تسمح بالاتصال المباشر بين طرفي العقد.

د- **يتم الدفع الإلكتروني بأحد الأسلوبين التاليين**:

- **الأسلوب الأول**: من خلال نقود مخصصة سلف لهذا الغرض، ومن ثم لا يتم الدفع إلا بعد الخصم من هذه النقود، ولا يمكن تسوية المعاملات الأخرى عليها إلا بهذه الطريقة، ويشبه ذلك العقود التي يكون فيها الثمن مدفوعاً مقدماً.

¹ عبد الصمد حوالمف: النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أبي بكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015، ص19.

² سامية يتوجي: الصيرفة الإلكترونية في سياق القانون 05/18 المتعلق بالتجارة الإلكترونية، مجلة الاجتهاد القضائي، مجلد 12، عدد2، أبريل 2020، جامعة بسكرة، ص83.

- **الأسلوب الثاني:** من خلال البطاقات البنكية العادية، حيث لا توجد مبالغ مخصصة مسبقاً لهذا الغرض، بل إن المبالغ التي يتم السحب عليها بهذه البطاقات قابلة للسحب عليها بوسائل أخرى كالشيك لتسوية أية معاملة¹.

المطلب الثالث: أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية

يعد الدفع الإلكتروني أحدث الخدمات التي يمكن أن تتيحها المصارف لعملائها لإجراء عمليات البيع والشراء من خلال شبكة الأنترنت، وقد عرفت انتشاراً واسعاً مع ظهور عمليات التجارة الإلكترونية، عن ما يعرف بالبنوك الإلكترونية لمواكبة هذه الثورة التكنولوجية وما نتج عنها، كما تمثل وسائل الدفع الإلكترونية أهم ما يمكن أن تقدمه المصارف للأعوان الاقتصاديين لأداء مختلف الصفقات والعمليات التجارية فنجد الآتي:

1- وسائل الدفع الإلكترونية: وتتمثل أهمها فيما يلي:

أ- **البطاقات البنكية:** وهي عبارة عن بطاقات مغناطيسية يستطيع حاملها استخدامها في شراء معظم الحاجات وأداء مقابل ما يحصل عليه من خدمات دون الحاجة لحمل مبالغ كبيرة، ونجد أنواع كثيرة منها بطاقات السحب وبطاقات حسب الاستخدام وبطاقات ضمان الشيك².

ب- بطاقات السحب:

- **البطاقة العادية أو الفضية:** وهي بطاقة ذات حدود إئتمانية منخفضة نسبياً وتوفر جميع أنواع الخدمات المقدمة كالشراء من التاجر والسحب النقدي من المصارف وأجهزة السحب الآلي.

- **البطاقة الذهبية:** وهي بطاقة ذات حدود إئتمانية عادية لدى بعض المنظمات راعية البطاقة مثل VISA أو AMERICAN EXPRESS، لها إئتمان غير محدود بسقف معين لدى البعض، بجانب ذلك يتمتع حاملها ببعض المزايا الإضافية المجانية كالتأمين ضد الحوادث والحصول على استشارات طبية وقانونية.

ج- البطاقة حسب الاستخدام: وتنقسم إلى الآتي³:

¹ محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008، ص103.
² عصام أحمد مندور: البنوك الوضعية والشرعية، الطبعة الثانية، دار التعليم الجامعي للطباعة، الإسكندرية، 2013، ص147.
³ رايح عرابية: دور تكنولوجيا الخدمات المصرفية الإلكترونية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية، عدد 8، 2012، جامعة الشلف، ص15.

- بطاقة الإئتمان العادية: وهي النوع الأغلب تستخدم في الشراء من التجار والحصول على الخدمات والسحب النقدي من أجهزة السحب الآلي أو المصارف المشتركة في عضوية البطاقة.

- بطاقة السحب النقدي الإلكتروني: تستخدم فقط في عملية سحب النقود إما من أجهزة الصرف الآلي الدولية أو في الأجهزة القارئة للشريط المغناطيسي المزودة بها المصارف المشتركة في عضوية البطاقة، وإلى جانب ذلك نجد البطاقة المحلية وهي التي يقتصر استخدامها داخل حدود الوطن في المصرف المصدر للبطاقة وبالعملة المحلية، أما النوع الآخر وهو الأكثر انتشارا فهو الذي يستخدم في جميع أنحاء العالم وبكل العملات.

د- بطاقة ضمان الشيك: يتعهد بمقتضاها البنك مصدر هذه البطاقة لعميله الحامل لها بضمان سداد الشيكات التي يحررها العميل من هذا البنك وفقا لشروط إصدار البطاقة والتي تحتوي عادة على اسم العميل وتوقيعه ورقم حسابه والحد الأقصى الذي يتعهد البنك بالوفاء به في شكل شيك يحرره العميل¹.

هـ- النقود الإلكترونية: وهي قيمة نقدية تتضمنها بطاقة ذات ذاكرة رقمية أو الذاكرة الرئيسية للمصرف الذي يدير العملية التبادلية من خلال نقود مخصصة سلفا لهذا الغرض، وهي تعرف أيضا بأنها "حامل إلكتروني ينطوي على قيمة تمثل حقا لصاحبه على مصدر هذه النقود والأصل أن إصدار هذا النقد يتم بمقابل وديعة لا تقل قيمتها عن القيمة المصدرة، أي أن النقد الإلكتروني قائم على الدفع المسبق"².

و- الشيكات الإلكترونية: يعتبر الشيك الإلكتروني بديلا عن الشيك الورقي يحتوي على نفس المعومات الموجودة في الشيك الورقي العادي مثل المبلغ والتاريخ والمستفيد والساحب والمسحوب عليه ولكنه يأخذ شكلا إلكترونيا. فهو عبارة عن محور ثلاثي الأطراف معالج إلكترونيا بشكل كلي أو جزئي يتضمن أمرا من شخص يسمى الساحب الإلكتروني موجه إلى المسحوب عليه إلكترونيا وهو المصرف بأن يدفع مبلغا من النقود لإذن شخص ثالث يسمى المستفيد إلكترونيا³.

¹ مصطفى طويطي: وسائل الدفع الإلكتروني، دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، عدد9، 2013، جامعة البويرة، ص57.

² حميد سلطاني: مفهوم الدفع الإلكتروني وآفاق تطويره في الجزائر، مجلة البحوث والدراسات القانونية والسياسية، مجلد 11، عدد2، 2022، جامعة أحمد بوقرة، بومرداس، ص2015.

³ القانون رقم 04/18 المتعلق بالبريد والاتصالات الإلكترونية المؤرخ في 10 ماي 2018، يحدد القواعد العامة المتعلقة بالبريد والاتصالات الإلكترونية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 27، صادر بتاريخ 13 ماي 2018.

ي- التحويلات المالية: أحد العمليات المصرفية الإلكترونية التي تقوم بها المصارف والتي تنطوي على تحويل مبلغ مالي من حساب العميل إلى حساب المستفيد سواء تتم العملية داخل البنك نفسه أو ما بين البنوك من خلال شرائط ممغنطة تتضمن تعليمات التحويل¹.

2- وسائط الدفع الإلكترونية: هناك العديد من الوسائط الإلكترونية المستخدمة في عملية الدفع الإلكتروني نذكر منها الآتي:

أ- الهاتف المصرفي (PHONE BANK): نوع من الخدمات المصرفية تقدم للعملاء على مدار الأربع والعشرون ساعة طوال اليوم، يستطيع العميل فيها أن يطلب تحويل مبلغ من المال مقابل السلعة أو الخدمة التي اشتراها عبر الأنترنت إلى البائع، ويتم ذلك بعد التأكد من شخصية العميل عن طريق إدخال الرقم السري الخاص به والمعطى له من قبل المصرف، والتعرف كذلك على رقم هاتف العميل والذي يجري الاتصال به من خلال أرقام هاتفه المعروفة من قبل، فهي خدمة مصرفية حديثة بدأ استخدامها وتقديمها للعملاء².

ب- الصراف الآلي: جهاز يعمل أوتوماتيكيا يقدم العديد من الخدمات المصرفية للعملاء وهذا على مدار الأسبوع والأربع والعشرون ساعة طوال اليوم من خلال استخدام العميل لبطاقة بنكية ممغنطة إضافة إلى المعلومات الشخصية للعميل ورقم حسابه، رقم سري يعرفه ويحدده حامل البطاقة فقط، ومن بين الخدمات التي يقدمها الصراف الآلي نجد سحب وإيداع الأموال، التحويلات المالية، معرفة الرصيد، طلب دفتر الشيكات، طلب كشف الحسابات، تسديد الفواتير لخدمات الماء، الكهرباء، الغاز والأنترنت³.

ج- الانترنيت المصرفي: إن نظام الأنترنت القائم على البنك المنزلي له أهمية كبيرة سواء على مستوى المصرف أو على مستوى العملاء الذين يملكون خطوط الأنترنت، كما تتعدد أشكاله على النحو التالي⁴:

- إمداد العملاء بالمعلومات الخاصة بحساباتهم.

¹ سليمان ضيف الله الزين: التحويل الإلكتروني للأموال ومسؤولية البنك القانونية، ط1، دار الثقافة، عمان، 2012، ص 34.

² نعيمة مولفوعة: إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، عدد6، 2016، جامعة تيارت، ص489.

³ جهيدة العياطي، محمد بن عزة: تطور الخدمات المصرفية الإلكترونية بين وسائل الدفع الحديثة والتقليدية، تحليل إحصائي حديث لواقع وأفاق تطور الصيرفة الإلكترونية في الجزائر، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية، مجلد2، عدد 3، 2019، جامعة المسيلة، ص3.

⁴ منير نوري: التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014، ص236.

- شكل بسيط من أشكال النشرات الإلكترونية هي الخدمات المصرفية.

- كيفية إدارة المحافظ المالية من أسهم وسندات للعملاء.

د- نقاط البيع الإلكترونية: وهي الآلات التي تنتشر لدى المؤسسات التجارية والخدمية بمختلف طبيعتها وأنشطتها، ويمكن لعملاء استخدام البطاقات البنكية بأنواعها القيام بأداء مدفوعاتهم من خلال الخصم من حسابهم إلكترونياً.

المطلب الرابع: متطلبات نجاح الخدمات المصرفية الإلكترونية

شهدت الساحة المصرفية تطوراً كبيراً في التكنولوجيا المصرفية وتوسعا هاما في انتشار تطبيقاتها، من أبرز مظاهرها المصارف الإلكترونية وما تقدمه من خدمات للعملاء والذي يعد منعطفاً مختلفاً عما عهدته الصناعة المصرفية التقليدية، غير أن النجاح والاستمرارية يتطلب قاعدة صلبة تؤثر فيها عدة عوامل نعرضها فيما يلي:

1- البنية التحتية التقنية:

إن المصارف الإلكترونية تزاوّل نشاطها في بيئة الأعمال الإلكترونية والتجارة الإلكترونية، فالمتطلب الرئيسي الأول مرهون بمدى التحكم في إدماج شبكات الإتصال في الحياة المصرفية بشكل يضمن الأمن والسلاسة في أداء الأعمال الإلكترونية، أما العنصر الثاني للبنية التحتية يتمثل في تقنية المعلومات من حيث الأجهزة، البرامج، والكفاءات البشرية المدربة التي تواكب العمل في بيئة تكنولوجيا المعلومات والاتصال المتجددة والمتسارعة، وفيما يتعلق باستراتيجيات البناء التحتي في حقل الاتصالات وتقنية المعلومات، فإنه يتم تحديد أولويات وأغراض تطوير سوق الاتصالات في الدولة وتنظيم الالتزامات لمقدمي الخدمات مع تحديد معايير ومواصفات الخدمة المتميزة في مقدمتها أمن وسلامة تبادل المعلومات وسريتها إضافة إلى وضع الإطار القانوني الواضح والذي يحدد الالتزامات على أطراف العلاقة.

وتوفر البنية التحتية العامة يبقى غير كافي دون مشاريع بناء تحتية خاصة بالمؤسسات المصرفية، وهو اتجاه تعمل عليه المصارف بجدية، فعنصر التميز هو إدراك مستقبل تطور التقنية وتوفير حلول برمجية تتيح مواصلة التعامل مع الآفاق الجديدة.

2- الكفاءة الآدائية المتفقة مع عنصر التقنية:

وهي الكفاءة القائمة على فهم احتياجات الأداء والتواصل التأهيلي والتدريبي، والأهم من ذلك أن تمتد كفاءة الأداء إلى كافة الوظائف الفنية والمالية والتسويقية والقانونية والاستشارية والإدارية المتصلة بالنشاط المصرفي الإلكتروني¹.

3- التطوير والاستمرارية والتفاعلية مع المستجدات:

يتفق العمل المصرفي مع عناصر التطوير، التنوع والاستمرارية باعتبارها هي التي تحدث الفارق بين المصارف التقليدية والمصارف الإلكترونية، فالجمود وانتظار الآخرين لا يتفق مع اكتساب المزايا التنافسية وفرض المكانة داخل الحقل المصرفي، فالحرص على أموال المساهمين واجتياز المخاطر هو أمر ضروري لكنه لا يمنع الريادة.

4- التفاعل مع متغيرات الوسائل والاستراتيجيات الفنية والإدارية والمالية:

من خلال الاهتمام بتجديد الوسائل والبرامج المواكبة لتطورها العالمي وتطلعات العملاء التي فرضت على المصارف الإلكترونية بالنوعية والوقت التكنولوجيين، وكذا الاهتمام بالأفكار والنظريات الحديثة في حقول الأداء الفني، التسويقي، المالي والخدمي، تلك الأفكار التي تنشأ وليدة للفكر الإبداعي وليس الفكر النمطي الروتيني.

5- الرقابة التقييمية الحيادية:

تقوم المصارف بتقييم عملها الإلكتروني من خلال الاستعانة بخبرات وجهات مشورة في التخصصات التقنية، التسويق، القانون والنشر الإلكتروني من أجل الاستفادة من هذه التوجيهات وتقويم ما من شأنه أن يكون مؤشرا سلبيا، وعليه فإن مرتكزات إقامة العمل المصرفي الإلكتروني تتطلب توفر شبكة اتصالات متطورة وبرامج ووسائل، موارد بشرية مؤهلة للعمل الإلكتروني والاستفادة من نظريات الجودة الشاملة للمصارف، إقامة إستراتيجية لتقييم العمليات المصرفية الإلكترونية وتقويمها².

¹ وسيم محمد الحداد وآخرون: نفس المرجع السابق، ص ص 71-72.

² يوسف حسن يوسف: البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط 1، القاهرة، 2012، ص ص 68-69.

المبحث الثالث: تطوير الخدمات المصرفية

تمر السلع والخدمات بمراحل تطور متنوعة ومتقطعة بداية من مرحلة التقديم وصولاً إلى مرحلة الانحدار، فعدم سعي المصارف إلى تطوير وتحديث معاملاتها المصرفية قد يجعل من ميزتها التنافسية تختفي وتجد نفسها خارج السوق ليحل محلها غيرها ممن هم قادرون على ذلك.

المطلب الأول: البحث والتطوير في الخدمات المصرفية

يمثل المصرف الإلكتروني أحد متغيرات ما اصطلح عليه بالاقتصاد الرقمي القائم على أساس التجارة الإلكترونية وتقنية المعلومات، حيث يعتمد على وسائل اتصال حديثة ومختلف الوسائل التقنية في تنفيذ وإدارة نشاطه، وفي ذات السياق تتطلب صناعة الخدمات المصرفية والمالية توفير نظم وتطبيقات وأساليب جديدة للاستفادة القصوى من التكنولوجيا الحديثة بهدف الوصول إلى إشباع حاجات العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.

1- مفهوم تطوير الخدمات المصرفية:

أ- تعريف تطوير الخدمة المصرفية: التطوير هو تحسين الشيء أو تعديله عموماً من أجل إضافة منافع جديدة، ويعرف تطوير الخدمة المصرفية على أنه إضافة مزايا جديدة لتلك الخدمات بحيث تؤدي إلى زيادة الطلب على هذه الخدمات، فهو عملية شاملة ومتكاملة تهدف إلى تعزيز القوى التنافسية للمصرف، من ثم زيادة ربحيته على المدى الطويل، إذ أن الزبائن يميلون إلى التعامل مع المصارف التي تكون قادرة على تطوير خدماتها بشكل مستمر¹.

ب- العوامل المؤثرة على تطوير الخدمات المصرفية: عرف قطاع الخدمات المصرفية تطورات هائلة كان لها أثر كبير على نشاطات المصارف والخدمات المقدمة والمنتجات المصرفية عموماً والمسارات المنتهجة في مجال التطوير والابتكار، وهناك مجموعة من العوامل المؤثرة على تطوير الخدمات المصرفية منها داخلية وأخرى خارجية² نوجزها فيما يلي:

- عوامل داخلية: ترتبط هذه العوامل بالمصرف نفسه وببيئته الداخلية نذكر منها الآتي:

¹ محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف: التسويق المصرفي مدخل استراتيجي (كمي، تحليلي)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2001، ص 249.

² ناصر دادي عدون، هوار يمعرج: المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، مجلة الإصلاحات الإقتصادية والإندماج في الإقتصاد العالمي، عدد 1، 2006، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر، ص ص 23-24.

- جهود البحث والتطوير في المصرف: وهي الجهود التي تبذلها إدارة المصرف فيما يتعلق بمجال البحوث والدراسات المتعلقة بتطوير الخدمات المصرفية أو ابتكار خدمات مصرفية جديدة، مع محاولة إيجاد طرق جديدة لتمويل العمليات المصرفية الأخرى.

- إدارة عملية التطوير في المصرف: المواءمة بين حاجات العملاء وما يقدمه المصرف من خدمات، وهذا يعني أن العملية التسويقية يجب أن تعتمد بشكل قوي على ضرورة استمرارية البحوث والدراسات للتعرف على الحاجات والرغبات المختلفة بما يزيد من ربحية المصرف ويدعم استقراره.

- المناخ التنظيمي والإداري في المصرف: ويقصد به البيئة التنظيمية والإدارية للمصرف، ويتضمن ذلك كل ما يطبقه المصرف من أساليب وأنماط إدارية، وهذه الأساليب تعكس الخبرة والمعرفة المتعمقة والمقدرة على تقديم خدمات جديدة وتطوير الخدمات.

- جهود تحفيز الابتكار داخل المصرف: يقصد به مدى وجود نظام لتشجيع الموظفين على تقديم اقتراحاتهم وأفكار جديدة تتبع من اتصالاتهم المباشرة مع العملاء بالتعرف على انطباعاتهم على الخدمات المقدمة ومدى ملاءمتها لتوقعاتهم واشباعها لحاجاتهم ورغباتهم.

- عوامل خارجية: وتتمثل في الآتي:

- التغيير في الحاجات والرغبات المالية والائتمانية للمتعاملين مع المصرف.

- الأنظمة والقوانين الحكومية المنظمة للعمل المصرفي.

- المنافسة بين المصارف والمؤسسات المالية.

- مستوى التطور التكنولوجي السائد.

2- مراحل عملية تطوير الخدمات المصرفية:

تتم من خلال مجموعة من المراحل نوجزها فيما يلي¹:

أ- مرحلة توليد الأفكار: وتشمل البحث عن أفكار جديدة ذات مضامين خدمية عالية.

ب- مرحلة غربلة الأفكار: وتتضمن مرحلة فرز الأفكار وتقليل عددها إلى أقل ما يمكن.

ج- تطوير مفهوم الخدمة المصرفية: لغرض توضيح أهمية الخدمة ومدلولها لدى العملاء.

محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف: نفس المرجع السابق، ص272.¹

د- اختبار مفهوم العميل: لتحديد ردود فعل واستجابات العملاء المرتقبين وإجراء التعديلات اللازمة للخدمة.

هـ- التحليل التجاري: ينطوي على مراجعة التعديلات الخاصة بحجم مبيعات الخدمة والتكاليف الخاصة بإنتاج وتسويق الخدمة، والأرباح المتوقعة منها والوقوف على مدى تلبيتها الأهداف الأساسية للمصرف وانساجمها معا.

و- التطوير النهائي للخدمة: وهنا يتم إخراج مفهوم الخدمة أي صورته بوصفه منتجا فعليا.

ز- الاختبار التسويقي للخدمة: بهدف معرفة مدى قبولها من قبل المستفيدين ومن ثم معرفة ردود أفعالهم نحو الخدمة الجديدة في السوق لاسيما فيما يتعلق بالتسويق والترويج.

ح- طرح الخدمة المصرفية الجديدة: تشير إلى بدء دورة حياة جديدة للخدمة المصرفية، فقد جاءت عملية التطوير المستمر وتقديم خدمات جديدة ومتميزة كضمان نسبي للاستمرار في مواجهة المنافسة، كما أن الحصول على عميل جديد مرتبط بخدمات جديدة أكثر تطورا، ولبلوغ ذلك إلزامي التأكد من الآتي¹:

- تقديم تطورات جديدة في الخدمات تتناسب والأسواق الجديدة.

- تقديم خدمات جديدة للأسواق الحالية.

- تطوير الخدمات القديمة بغرض تحسين جودة الأداء أو تقليل التكلفة.

- البحث باستمرار لتحديد رغبات العملاء والتغيير في الخدمات التي تدعم حاجاتهم.

3- أشكال تطوير الخدمات المصرفية: تأخذ عملية تطوير الخدمات المصرفية أشكالا مختلفة نذكر منها الآتي²:

أ- توسيع نطاق الخدمات المصرفية: الذي يؤدي إلى زيادة البيع لمن يملكون حسابات لدى المصرف الذين لا يحتفظون بحسابات مع المصرف، فلا بد من بذل جهود ترويجية لإبلاغهم بتشكيلة الخدمات المقدمة.

ناجي الذيب المعلا: الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، 2008، ص109.

² محبوب مراد: إستراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2014، ص104.

ب- إعادة دمج الخدمات المصرفية للحصول على منتجات جديدة: يعد نطاق الخدمات المقدمة من قبل المصرف نطاق واسع يصعب الترويج له بكفاءة، وفي داخل هذا النطاق توجد مجموعة من الخدمات المصرفية التي تصلح أن تلبى حاجات قطاعات سوق معينة، وبسبب استحالة الترويج لها فإن العميل قد لا يكون مدركاً لأهميتها أو عارف بقدراتها على تلبية احتياجاته، وعليه فإن الحاجة تقضي بأن يولي المصرف مهمة دمج تلك المنتجات بشكل متميز وتوجيهها صوب قطاعات سوقية محددة.

ج- إعادة تصميم الخدمات الحالية: وذلك من أجل اختبار وتطوير وإعادة تصميم الخدمة الحالية بطريقة ينتج عنها قيمة مضافة جديدة يقدرها العملاء.

د- إجراء تغيير على الخدمات المصرفية المقدمة: بالإمكان تعزيز المنتج المصرفي دون الحاجة لإعادة تصميم الخدمات القائمة، ومثال ذلك زيادة عدد أو نوع تجار التجزئة المساهمين في نظام بطاقة الإئتمان.

المطلب الثاني: مبررات تطوير الخدمات المصرفية

باعتبار المصارف وسيط بين المودعين والمقرضين تعمل على تقديم الخدمات التي تتوافق وحاجات ورغبات كل منها بما يتلاءم مع متطلبات العصر التكنولوجي وإزالة الحدود واختزال المسافات في ظل انتشار ظاهرة العولمة وتوحيد الآليات الاقتصادية في الأسواق العالمية.

1- التوجه نحو التجارة الإلكترونية:

التغيرات الحديثة على الصعيد الدولي ألزمت جميع الدول على التأقلم معها استعداداً لمواجهةها في ظل العولمة، ولعل من أهم المتغيرات ثورة تكنولوجيا المعلومات والاتصال والاستعمال الكثيف لشبكة الأنترنت التي تعتبر من أهم سمات العصر الحديث¹.

وتعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية التجارة الإلكترونية على أنها: "جميع أنواع الصفقات التجارية التي تعقد سواء بين الإدارات أو الأفراد عن طريق المعالجة الإلكترونية للبيانات، سواء كانت هذه البيانات مقروءة أو صور مرئية"².

2- العولمة المالية:

يمكن تعريف العولمة بشكل عام على أنها: "اندماج أسواق العالم في حقول التجارة والاستثمارات المباشرة، وانتقال الأموال والقوى العاملة، الثقافات والتقانة ضمن إطار رأسمالية حرية الأسواق وتحرر

¹ عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009، ص 7.

² محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008، ص 155-156.

العلاقات الاقتصادية بين الدول، من السياسات القومية والاتفاقية المنظمة لها بخضوعها التلقائي لقوى جديدة أفرزتها التطورات التقنية الاقتصادية، فظاهرة العولمة المالية جاءت بعد فك الدولار الأمريكي بالأونصة الذهبية، والذي قرره الرئيس "ريتشارد نيكسون" في 15/08/1971، حيث دخل بعدها العالم في نظام التعويم الذي ضاعف من عدم استقرار سوق صرف العملات"¹.

وأدت العولمة المصرفية إلى تنوع الخدمات المصرفية الإلكترونية في المصارف، بسبب تقدم التقنيات الحديثة وانتشار الحسابات الآلية وتطور نظم الاتصالات، مما أتاح لجمهور المتعاملين مع المصارف الاستفادة من هذه الخدمات الجديدة، فنجد أن من أهم آثار العولمة المالية على المصارف ما يلي²:

- إعادة هيكلة صناعة الخدمات المصرفية محليا أو دوليا.
- تنوع النشاط المصرفي والاتجاه نحو التعامل في المشتقات المالية.
- ضرورة الالتزام بمقررات لجنة بازل للاحتياط من المخاطر التي أنتجتها العولمة.

3- السوق التقليدية مقابل السوق المبتكرة:

إن التفاعل في السوق التقليدية بين البائع بشخصه والمشتري بشخصه يشهد اضمحلالا، ففي الواقع إن ما يحصل من تعاملات تجارية في السوق المبتكرة يختلف عن تعاملات السوق التقليدية، فهذه الأخيرة تحتاج إلى بيئة مادية: "أين يلتقي العملاء ومقدمي الخدمة بأنفسهم لتبادل الخدمات ومن الصعب الاستغناء عنها تماما بالنسبة لبعض الخدمات، أما السوق المبتكرة قد تكون قادرة على استبدال الاتصال بالأشياء المادية وتعويض ذلك بتوفير المعلومات عنها وبالطبع فإن الخدمات المستندة على معلومات لا تحتاج إلى موقع مادي، كما توفر السوق المبتكرة فرصة أكبر لربح الوقت وتقليل التكلفة والجهد، وفرصة أكبر للحوار المباشر والتفصيلي والعمومي مع المنتفعين، خصوصا أولئك الذواقين للمعلومات التفصيلية والتفاعلية"³.

¹ إبراهيم بختي: دور الأنترنت وتطبيقاته في مجالات التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002، ص 103.

² مدجت صادق: أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة، القاهرة، 2006، ص 295.

³ حميد الطائي، بشير العلاق: تطوير المنتجات وتسعيها، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008، ص ص 87-92.

4- الاستراتيجيات الإدارية والتسويقية للمصارف:

يعد تبني الاستراتيجيات الإدارية والتسويقية من قبل المصارف المعنية بالتطوير تجاوبا منطقيا مع مقولة: "إذا أرادت المؤسسات الاستمرار في أعمالها لأبد لها من تجديد وتطوير كفاءتها الإدارية، الإنتاجية والتسويقية وبما يشبع الحاجات المتجددة للعملاء والمستخدمين الحاليين أو المتوقعين، وهو الأمر الذي يجب أن يؤدي بالنتيجة المنطقية إلى تطوير مواز في المواد المالية والبشرية المتاحة"¹.

المطلب الثالث: تحديات تطوير الخدمة المصرفية

التطور التكنولوجي المستمر في مختلف المجالات الخدمية يحتم على المصارف ضرورة اللحاق بما يجري من هذه التطورات والإبداعات في مجال صناعة الخدمة المصرفية، فابتكار أفكار جديدة وتحويلها إلى خدمة حديثة وتطوير للخدمات الموجودة سابقا له دور هام في رفع الفعالية وزيادة كفاءة المصرف.

1- أهمية تطوير الخدمات المصرفية:

- أهمية تصميم وتطوير الخدمات المصرفية القائمة والجديدة تتضح من خلال الأهداف التي يرغب المصرف تحقيقها من هذه العملية ونذكر منها ما يلي²:
- محاولة جذب واستمالة عملاء جدد للمصرف.
 - زيادة حجم التعامل للمنتجات المقدمة للسوق.
 - تخفيض تكلفة تقديم الخدمات المتشابهة التي تقدمها المصارف الأخرى المنافسة.
 - خلق صورة إيجابية عن المصرف ومنتجاته في ذهن العملاء والسوق.
 - خلق قاعدة تنافسية تمكن المؤسسة المصرفية من الصمود أمام المنافسين داخل السوق.
 - التنوع في تقديم حزمة من الخدمات المتجددة والمبتكرة.
 - جعل الخدمات المقدمة أكثر كفاءة وفعالية من أجل تحقيق أهداف المصرف.
 - تسهيل عملية الاستخدام للخدمات من قبل العملاء.
 - قصر دورة حياة الخدمات.

¹ محمد إبراهيم عبيدات: تطوير المنتجات الجديدة (مدخل سلوكي)، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، 2016، ص ص 16-17.

² محمود جاسم، ردينة عثمان: نفس المرجع السابق، ص 164.

2- مشاكل تطوير الخدمات المصرفية:

تعمل المصارف على تطوير خدماتها وتقديم ما هو جديد ومحبيب للعملاء، غير أن ذلك يتطلب وقت وجهود وتكاليف، كما أن احتمال الفشل يبقى قائما لجزء كبير من تلك المستجدات المصرفية من سلع وخدمات قد لا تلاقي القبول، ويتضح لنا أن التجديد والتطوير ليس من الأمر السهل لعدة أسباب نذكر منها الآتي¹:

- فرض التطور التكنولوجي مقابلة حاجات متنامية وغير متناهية ومن الصعب اكتشاف أخرى جديدة في كل مرة، لكن ليس الأمر مستحيلا.

- الهدف من تقديم خدمة جديدة هو الحصول على حصة سوقية أكبر وليس تغطية السوق بأكمله لأننا في عالم المنافسة، وهذا يعني تحقيق أرباح ومبيعات أقل مع المحافظة على الحصة السوقية للمصرف.

- يفترض أن تحقق الخدمات المصرفية إشباع للمستفيد منها وأرباحا للمصرف، وهذا يؤدي في نفس الوقت إلى ازدياد القيود المفروضة على المصارف فيما يتعلق بخصائص معينة لتصميم الخدمات الجديدة بسبب التدخل الحكومي ودور المصرف بالنسبة للاقتصاد الوطني.

- إزدياد تكلفة البحث والتطوير من أجل ابتكار خدمات جديدة، وهذا ما تم استبعاده في دورة حياة الخدمة المصرفية.

- باستخدام معيار الربح للحكم على نجاح أو فشل الخدمة يجب التمييز بين ثلاث حالات:

- عندما لا تكفي إيرادات الخدمة الجديدة لتغطية تكاليفها المتغيرة وهنا يتحقق الفشل الكامل للخدمة.

- ثانيا، عندما تغطي الإيرادات التكاليف المتغيرة وجزء من التكاليف الثابتة ويعتبر هذا فشلا جزئيا للخدمة الجديدة.

- ثالثا، عندما تغطي الإيرادات التكاليف المتغيرة وجزء من التكاليف الثابتة مع تحقيق هامش ربح طفيف أقل من عائد المصرف من الاستثمارات الأخرى البديلة يعتبر فشلا نسبيا.

- قصر فترة نجاح الخدمة المصرفية الجديدة للمصرف، فالنجاح الذي تحققه يدفع المنافسين من المصارف الأخرى إلى التقليد أو تطوير خدماتهم مما قد يؤدي إلى انخفاض المبيعات الذي يصاحبه إنخفاض في أرباح المصرف.

¹ ناصر دادي عدون، هوارى معرج: نفس المرجع السابق، ص ص 26-27.

- دور العامل المصرفي الذي يعتبر جزءا من تقديم الخدمة المصرفية، فهو يمثل دورا مهما في نجاح أو فشل الخدمة المصرفية الجديدة المقدمة.

- دراسة السوق لمعرفة المنافسين وتهديدات المنتجات البديلة والداخلين الجدد لها أهمية كبيرة في نجاح الخدمة الجديدة.

وهناك مجموعة من العقبات تتضح لنا من المشاكل السابقة التي تواجهها إدارة المصرف عند المقارنة بين مخاطر عدم تطوير الخدمة المصرفية القائمة أو التوصل إلى خدمة جديدة.

3- رضا العملاء: تحليل المؤسسات المصرفية للبيئة التي تعيش فيها والعمل على السعي على وفاء عملاءها لم يعد أمرا اختياريا بل واقعا حتميا تفرضه طبيعة وخاصة العملاء في حد ذاتهم والعمل على تحسين علاقة المصرف بهم لما له من إدراكات ومواقف تحقق الرضا على ما يقدمه من مزيج تسويقي سواء فيما يتعلق بسعر ونوعية وجودة الخدمة المقدمة أو من ناحية المعاملة الخاصة والاهتمام بالعملاء.

أ- مفهوم رضا العملاء: يعرف "كوتلر" رضا العملاء على أنه: " الشعور بالسعادة والارتياح للعملاء نتيجة تأدية وإنجاز معاملاتهم، ويتحقق ذلك بالتوافق بين ما يتوقعه العميل ومقدار ما يتحصل عليه من الجهة المقدمة للخدمة"¹.

كما يعرف على أنه مستوى من إحساس الفرد الناتج عن المقارنة بين أداء المنتج المدرك وبين توقعات هذا الفرد، فهو عبارة عن دالة للفرق بين الأداء والتوقعات، وبالتالي يمكن القول بأن هناك ثلاث مستويات يمكن أن تتحقق وهي الآتي:

- الأداء أصغر من التوقعات: مستهلك غير راض.

- الأداء يساوي التوقعات: مستهلك راض.

- الأداء أكبر التوقعات: مستهلك راض وسعيد"².

¹ kevinlanekeller, Delphine manceau, Bernard ubois Philip kotler, Marketing, paris pearson management, 12 edition, Paris,2006,p172.

¹ عدالة العجال، جلال كريمة: التسويق الإلكتروني وأثره على رضا العميل، دراسة حالة لبعض البنوك التجارية الجزائرية، مجلة رماح للبحوث و الدراسات، الأردن، 2016، ص ص 102-103.

ب- محددات رضا العملاء:

تتمثل في الآتي¹:

- **التوقع:** هو ذلك التصور العقلي الذي يتكون لدى الزبون قبل الاقتناء والاستفادة من الخدمة، المرتبط أساساً بالمنافع التي يرغب في الحصول عليها، وكذا المعلومات التراكمية الناجمة عن خبراته الاستهلاكية السابقة، أو عن طريق نقل تجارب الآخرين له.

- **الأداء المدرك:** وهو يمثل مستوى الأداء الذي يدركه الزبون عند الحصول على الخدمة، بالإضافة إلى الخصائص الفعلية لمدى تحقق التوقعات التي كونها الزبون بخصوص الخدمة التي كانت محل الاختيار بين مجموع البدائل.

- **المطابقة:** وتعرف بأنها: "المستوى من الإحساس الناتج عن عملية المقارنة بين الأداء المدرك للزبون وبين توقعات هذا الأخير"، فحسب النموذج السابق كلما كانت نتيجة الأداء مساوية مع ما كان ينتظره الزبون تنشأ لدى هذا الأخير حالة الرضا، وإذا كانت النتيجة أفضل بكثير مما ينتظره الزبون ينتج عن ذلك ابتهاج وسعادة، أما في حالة العكس بطبيعة الحال يكون الزبون غير راض.

المطلب الرابع: مصادر واستراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية

المحيط المتغير والذي يتميز بشدة المنافسة دفع بالمصارف إلى السعي وراء التجديد المستمر فيما تقدمه من صناعة مصرفية من خلال تبني استراتيجيات تسمح بتلبية حاجيات العملاء وتحقيق الميزة التنافسية بهدف الاستمرارية وتحقيق الربح والصمود أمام المنافسة الشديدة ومواجهة التحديات.

1- مصادر تطوير الخدمات المصرفية: كغيرها من المؤسسات المعاصرة تستخدم المصارف كافة المصادر للحصول على أفكار جديدة يمكننا تسميتها إلى الآتي²:

أ- مصادر داخلية: وتتمثل في الآتي:

- الإدارة العليا.

- خدمات تطوير الخدمات الجديدة.

- مديري الوحدات الإدارية.

¹ طويطي مصطفى، بوداود بومدين: نمذجة العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة وقيمة الزبون بما يعزز رضاه اتجاه المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من اذبائن القرض الشعبي الجزائري CPA. غرداية: مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد8، عدد 15، 2018، جامعة مستغانم، ص ص 121-122.

² محمد إبراهيم عبيدات: نفس المرجع السابق، ص ص 16-17.

- العاملين في مختلف الوحدات الإدارية.
- دائرة البحث والتطوير.
- تقارير التسويق والمالية والإنتاج والموارد البشرية.

ب- المصادر الخارجية: تتضمن مايلي:

- المستخدمين للخدمات.
- الموردون.
- العملاء والأكاديميون.
- المنافسين.
- معاهد البحث العلمي.
- المؤسسات المتخصصة بإيجاد الأفكار الجديدة.
- وسائل الإعلام المختلفة.

2- استراتيجيات تطوير الخدمات المصرفية: يقوم المصرف بتحليل السوق والخدمة في حد ذاتها لتطوير الخدمات المصرفية، وتوجد عموماً أربع استراتيجيات تسويقية يتبناها المصرف لتطوير خدماته تتمثل فيما يلي¹:

أ- إستراتيجية الاختراق والتغلغل في السوق: تبحث إدارة المصرف تحقق زيادة في الحصة السوقية من خلال الأسواق الحالية وتشجيع العملاء الحاليين بزيادة حجم تعاملهم والسعي لاستقطاب عملاء البنوك المنافسة.

ب- إستراتيجية تنمية وتطوير السوق: وتعني أن الإدارة تسعى للبحث عن أسواق جديدة وعملاء جدد يمكنها تلبية احتياجاتهم المالية والمصرفية عن طريق الخدمات الحالية التي يقدمها المصرف، والهدف من هذه الإستراتيجية هو الوصول إلى أكبر عدد ممكن من العملاء.

ج- إستراتيجية تطوير الخدمات: تعمل الإدارة حسب هذه الإستراتيجية على إمكانية تقديم خدمات مصرفية جديدة أو تعديل أو تطوير الخدمات الحالية للتلائم مع احتياجات العملاء، ويفضل التطوير للتقليل من المخاطر.

¹ مريم قاسمي، غنية مجاني: تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي، عدد خاص 2018، جامعة زيان عاشور، الجلفة، ص 208.

د- إستراتيجية التوزيع في تقديم الخدمات: وتختلف هذه الإستراتيجية عن الاستراتيجيات السابقة، إذ أنها تركز على التعامل مع الخدمات الجديدة ومع عملاء جدد خارج نطاق الأنشطة المصرفية.

3- المزايا التي تحققها المصارف من تطوير الخدمات: إن تقديم خدمات مثالية ومعاصرة من قبل المصارف يبدأ من تقديم خدمات نافعة تعود عليها بمزايا وفوائد نذكر منها ما يلي¹:

أ- الدعاية والإعلان للمصرف: يعتمد المصرف في تقديمه لهذه الخدمات على قاعدة عريضة من المتعاملين، ولا شك في أن تداول إسم المصرف بين عدد كبير من الناس سواء كانوا من المتعاملين معه أو لا، فإن هذا يحمل إعلاناً غير مباشر للمصرف خاصة إذا ما ارتبط اسمه بخدمة نافعة.

ب- زيادة موارد المصرف: احتفاظ المتعاملين بأموالهم في المصرف يعكس ثقتهم الكبيرة في تلبيته لاحتياجاتهم المالية، وزيادة المتعاملين مع المصرف يعني بالضرورة زيادة موارد المصرف، وبالتالي لا بد من العمل على إشعار المتعاملين مع البنك بالأمان.

ج- زيادة توظيفات المصرف: تتطوي بعض الخدمات المصرفية على ائتمان يمنحه المصرف للمتعاملين معه مقترنا بالخدمة المصرفية في حد ذاتها، ويكون هذا الائتمان قصير الأجل ينتهي بانتهاء الخدمة أو بعدها بوقت قصير، مما يوفر عنصر المواءمة بين وقت إستحقاق الدفع ووقت توفر الأموال لدى المتعاملين مع المصرف، مثل تسديد فاتورة الكهرباء، دفع إشتراك الهاتف...إلخ.

د- التعامل بكفاءة مع النمو الهائل والمتسارع لعدد حسابات العملاء بالمصارف: أي تحقيق كفاءة التعامل من الناحية المحاسبية دون زيادة عدد الموظفين والسرعة في انجاز المعاملات.

هـ- تخفيض التكلفة الحقيقية لعمليات المدفوعات وإجراء المقاصة فيما بين الشيكات التي تمثل هذه المدفوعات: إزداد استخدام الشيكات كأداة سداد للمدفوعات الضخمة عقب الحرب العالمية الثانية، وتقلص إستخدام النقود إلى حد ما، كما ساهم إستعمال الحاسوب في معالجة هذه الشيكات إلى خفض المعاملات الورقية بصورة هائلة وتذنية تكاليف إرسال هذه الشيكات وعمليات فرزها يدوياً وتكلفة العمالة المرتبطة بها.

و- تحرير العملاء من قيود الزمان والمكان: حيث أصبح بإمكانهم التعامل مع المصرف في أي وقت ومن أي مكان.

¹ زياد رمضان، محفوظ جودة: الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، 2006، ص ص 23-25.

- ز- تمكين المصارف من تقديم خدمات عملاءها لم تكن معروفة من قبل: مما أتاح لهم الاستفادة من فرص أفضل لتوظيف أموالهم.
- ح- زيادة القدرة التنافسية: أدت الصيرفة الإلكترونية إلى تقديم خدمات بأقصى جودة ممكنة وبأدنى تكلفة.
- ط- زيادة الحصة السوقية: من خلال القدرة على تقديم خدمات إلكترونية متكاملة وعلى مدار الساعة مع مراعاة السرية والدقة والأمان، والحاجات الحالية والمستقبلية للعملاء.
- ي- تشجيع الابتكار والتنوع: من خلال توسع الصيرفة الإلكترونية يستطيع المصرف التوسع في حجم الخدمات التي يقدمها، وتخفيض تكلفة تقديمها والتنوع فيها.

خلاصة:

تشكل الخدمات المصرفية الركيزة الأساسية لمختلف فروع النشاط الاقتصادي، وتقديم خدمات مصرفية حديثة ومتطورة يتيح تطور وتقدم هذه النشاطات الاقتصادية، وهو الأمر الذي دفع بالمصارف إلى البحث والتطوير والسعي إلى تقديم خدمات أكثر حداثة وخدمة لعملائها. حيث ساهمت التكنولوجيا في تطوير الخدمات المصرفية وانتشار المصارف الإلكترونية والاستفادة من مزايا الانترنت، مما جعل من هذه الخدمات محل منافسة شديدة على الصعيد المحلي والعالمي، الأمر الذي ألزم المصارف على تبني إستراتيجيات تسويقية تسمح بزيادة كفاءتها وفعاليتها والارتقاء بمستوى خدماتها بالصورة التي تتيح لها المحافظة على حصتها السوقية الحالية وتوسيعها مستقبلا من خلال كسب عملاء جدد.

الفصل الثاني: الخدمات المصرفية كمدخل

للتنمية الاقتصادية

تمهيد:

إن تبني الجزائر للاقتصاد الحر أدى إلى المصادقة على قانون النقد والقرض الذي أدخل تعديلات جذرية على القطاع المصرفي في البلاد وتفعيل دوره في تعبئة المدخرات وتخصيصها بالطريقة المثلى، مما أدى إلى ضرورة إعادة النظر في سير المنظومة المصرفية وإدخال جملة من الإصلاحات لمواكبة التطورات الاقتصادية في العالم من جهة ودفح عجلة التنمية الاقتصادية الوطنية من جهة أخرى، وسنحاول في هذا الفصل تسليط الضوء على أهم المراحل التي مرت بها المنظومة المصرفية في الجزائر والإحاطة بأهم الجوانب المتعلقة بالتنمية الاقتصادية وعلاقة القطاع المصرفي بدعمها من خلال تقسيمنا لهذا الفصل إلى ثلاث مباحث، حيث سنحاول في المبحث الأول الإلمام بمختلف المراحل والمحطات المهمة منذ نشأته وعلاقة قانون النقد والقرض 90-10 بتعزيز مكانته في الاقتصاد الوطني. كما سنوضح في المبحث الثاني ماهية التنمية الاقتصادية والجوانب النظرية المتعلقة بها، مع تسليط الضوء في المبحث الثالث على الدور الذي يلعبه القطاع المصرفي كأهم القطاعات وأكثرها حساسية في نمو الاقتصاد الوطني وتأثيره على التنمية الاقتصادية.

المبحث الأول: مراحل تطور القطاع المصرفي الجزائري

مر القطاع المصرفي الجزائري بعدة مراحل تهدف إلى إنشاء مصارف تمويل الاقتصاد الوطني بفعالية في ظل التطورات التي شهدتها الاقتصاد الوطني وتبني النظام الاقتصادي الحر، حيث يعتبر قانون النقد والقرض منعطفا حاسما فرضه هذا التحول.

المطلب الأول: تطور القطاع المصرفي الجزائري قبل قانون 10/90

عرفت هذه المرحلة نظاما مصرفيا تابعا للمستعمر يخدم مصالح المعمرين، ولا يتماشى وطموحات حكومة الجزائر المستقلة، فكان لابد من بناء نظام مصرفي يخدم البرامج التنموية التي تسعى لتحقيقها الدولة بهدف النهوض بالاقتصاد الوطني.

1- مرحلة نشأة وتكوين الجهاز المصرفي الجزائري:

ورثت الجزائر بعد الاستقلال نظاما مصرفيا تابعا لفرنسا قائما على الاقتصاد الليبرالي يخدم المصالح الفرنسية والمعمرين في الجزائر، وكان يشكل امتدادا للنظام المصرفي الفرنسي في الجزائر التي كانت تتمتع بشبكة واسعة من المصارف والمؤسسات المالية، هي الأكثر تطورا من أي مستعمرة فرنسية أخرى لاعتبارها موطنها دائما للمعمرين. فالنظام المصرفي الموروث يقوم على تخصيص جل المصارف لتمويل نشاط التنقيب على البترول ومناجم الفحم والحديد وتشجيع الزراعة الاستعمارية والتجارة الخارجية، مع الإهمال التام للقطاع الزراعي التقليدي المملوك للفلاحين الجزائريين وتمركز المؤسسات المصرفية في المدن والمناطق السكانية الأهلة بالمعمرين وبعض مناطق استغلال الثروات الطبيعية¹. فعمدت الجزائر مباشرة بعد الاستقلال إلى إنشاء مؤسسة إصدار نقدية تمثلت في البنك المركزي الجزائري وإنشاء الخزينة الجزائرية بعزلها عن الخزينة الفرنسية في 31 ديسمبر 1962 ليلعب دور البنوك في تلك الحقبة وتمويل القطاعين الزراعي والصناعي التابعين للدولة، وتجسيدا للسيادة الوطنية تم إصدار العملة الوطنية ممثلة في الدينار الجزائري سنة 1964 الغير قابل للتحويل وقيمه مطابقة للقيمة الذهبية للفرنك الفرنسي، حيث وضعت هذه العملية حدا لتهرب رؤوس الأموال إلى الخارج، كما واجهت البلاد وضعا اقتصاديا صعبا، بسبب مخلفات حرب التحرير والمغادرة الجماعية للمعمرين الذين كانوا يسيطرون على النشاط الاقتصادي، تقلص شبكة الفروع المصرفية وتصدع البنوك المتبقية المتخصصة خاصة الزراعية منها،

¹ بهناس العباس: الإصلاح المالي وتسيير المخاطر المصرفية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2012-2013، ص88.

ضف إلى ذلك تقاعس البنوك الأجنبية في تمويل الاقتصاد الجزائري القائم على النهج الاشتراكي من الأسباب التي عجلت بإنشاء المصرف المركزي والخزينة الجزائرية ليتوليا تمويل الاقتصاد الوطني¹.

2- هيكل النظام المصرفي خلال الفترة 1962-1967:

خلال هذه الفترة كان النظام المصرفي الجزائري لا يزال ليبراليا يتكون من مجموعة كبيرة من البنوك الأجنبية والتي كانت تميل إلى رفض تمويل القطاع العام بحجة غياب القواعد التقليدية للقطاع المصرفي مثل الأمن والقدرة على الوفاء، وهو الأمر الذي جعل الخزينة العمومية الجزائرية تقوم بتمويل الاقتصاد الوطني اعتمادا على تسبيقات البنك المركزي الذي أجبر على التمويل المباشر للقطاع الفلاحي إلى غاية سنة 1967، فأصبح النظام المصرفي يعرف نوعا من الازدواجية أحدها قائم على النظام الليبرالي يسيطر عليه الخواص والثاني قائم على النظام الاشتراكي تسيطر عليه الدولة، هذا التناقض الذي لا يخدم أهداف الاقتصاد الوطني ويعيق تقدمه عجل بالعمل على تأميم المؤسسات المالية والمصرفية الأجنبية القائمة في الجزائر ووضع هياكل ومؤسسات مالية ومصرفية تخدم الأهداف المرجوة كما يلي:

أ- **الخزينة العمومية:** تأسست في 08 أوت 1962 وأسندت لها المهام التقليدية مع منحها إمتيازات هامة تتمثل في منح قروض للاستثمارات للقطاع الاقتصادي وكذلك قروض التجهيز للقطاع الفلاحي المسير ذاتيا².

ب- **البنك المركزي:** إنشاء مؤسسة إصدار جزائرية لتحل محل بنك الجزائر في 01 جانفي 1963، وفقا للقانون رقم (62-149) المصادق عليه من قبل المجلس التأسيسي في 13 ديسمبر 1962 المتعلق بإنشاء البنك المركزي الجزائري وتحديد قانونه الأساسي³.

ج- **الصندوق الجزائري للتنمية:** تأسس بموجب القانون رقم (63-165) في 07 ماي 1963، ليمنح صلاحيات واسعة منها تعبئة المدخرات المتوسطة والطويلة الأجل وتمويل الاستثمارات الإنتاجية الضرورية لتحقيق التنمية الاقتصادية، وتحولت تسميته إلى البنك الجزائري للتنمية مع صلاحيات أكثر دقة في مجال التمويل طويل الأجل⁴.

¹ بطاهر علي: إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثرها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الإقتصادية وعلوم التسيير، 2005-2006، الجزائر، ص30.

² شاكر القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992، ص49.

³ شاكر القزويني: نفس المرجع السابق، ص 182.

⁴ محمود حميدات: مدخل إلى التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996، ص141.

د- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط: تأسس في 10 أوت 1964 بموجب القانون رقم (64-227)، تتمثل مهنته في جمع مدخرات الأفراد والعائلات، أما في مجال منح القروض فقد أسندت له مهمة تمويل ثلاث عمليات وهي: تمويل البناء الجماعات المحلية، العمليات الخاصة ذات المنفعة الوطنية.

هـ- البنك الوطني الجزائري: تأسس بموجب المرسوم رقم (66-178) المؤرخ في 13 جوان 1963 لتمويل المشاريع الاقتصادية بالإضافة إلى مهام أخرى منها تنفيذ خطة الدولة في مجال الائتمان القصير والمتوسط، إقراض المؤسسات والمنشآت الصناعية العامة¹.

و- القرض الشعبي الجزائري: تأسس بموجب المرسوم المؤرخ في 11 ماي 1967 وهو بنك الودائع، عمل على إعادة الأنشطة التي كانت تقوم بتمويلها بعض فروع المصارف الأجنبية كالصناعات التقليدية، الحرفية، السياحة والصيد البحري والري، ويقوم بمنح الائتمان للإدارات المحلية وتمويل مشروعات الولاية والبلدية والشركات الوطنية، بالإضافة إلى أنه يقوم بجميع العمليات المصرفية التقليدية الأخرى².

ي- البنك الخارجي الجزائري: تأسس بموجب الأمر رقم (67-204) المؤرخ بتاريخ 01 أكتوبر 1967، حيث أسندت له جملة من المهام منها: منح الضمانات للمستوردين والمصدرين، تنفيذ عمليات التجارة الخارجية، منح قروض قصيرة الأجل لقطاع الصناعة، كما تمتد النشاطات الإقراضية لهذا المصرف إلى قطاعات أخرى وترتكز عمليات الشركات الكبرى عليه، ويمثل تأسيسه المرحلة الأخيرة من إجراءات التأميم المصرفي³.

3- الإصلاح المالي وإعادة هيكلة المؤسسات المصرفية سنة 1971:

جاءت إصلاحات سنة 1971 نتيجة الاختلالات التي شهدتها النظام المصرفي الجزائري في الفترة السابقة، وتزامنت هذه الإصلاحات مع المخطط الرباعي (1970-1973)، وحمل الإصلاح المالي لسنة 1971 رؤية جديدة تم من خلالها إسناد مهمة تسيير ومراقبة المؤسسات العمومية للبنوك مع فرض مراقبة صارمة على التدفقات النقدية، ومن أهم ما جاء به:

أ- إمكانية السحب على المكشوف من طرف المؤسسات العمومية لتمويل عمليات الاستغلال من خلال المادة 30 من قانون المالية 1971.

ب- تقوية دور المؤسسات المالية في تعبئة الادخار الوطني عن طريق المساهمة الإلزامية للمؤسسات العمومية في ميزانية الدولة بمقتضى المادة 26 من التعليمات 71-93 لـ 1971/12/31، تقتضي

¹ مفيد عبد اللاوي: محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية، دار مزوار، الجزائر، 2007، ص ص 120-121.

² الأمر رقم 66-36 المؤرخ في 1966/12/29 المعدل والمتمم بالأمر رقم 67-75 المؤرخ في 1967/05/11 المتعلق بإنشاء القرض الشعبي الجزائري.

³ الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005، ص 190.

تخصيص مبالغ الاهتلاكات والاحتياطات في حساب لدى الخزينة العمومية، إلا أن هذا الإجراء طرح مشكلة عجز المؤسسات العمومية الوطنية عن تحقيق نتائج إيجابية للمساهمة في ميزانية الدولة.

ج- يتم تمويل للمؤسسات العمومية بقيام هذه الأخيرة بتوطين كل عملياتها المالية في بنك واحد مع إلزامها بفتح حسابين (الاستغلال والاستثمار).

د- دعم المؤسسات العمومية التي تواجه عجزا في التسيير، بحيث يتم إعداد مخطط لإعادة هيكلة المؤسسات العمومية التي سجلت عجزا ناتجا عن قيود خارجية فرضتها الدولة وإلى تطهير المؤسسات العامة التي سجلت عجزا ناتجا عن سوء التسيير.

هـ- تحديد معدلات الفائدة بطريقة إدارية ومركزية.

و- إقرار التوطين الإجباري، بحيث لا يمكن التعامل مع أكثر من بنك، مع إقرار التخصص القطاعي للبنوك، بحيث يكون كل بنك متخصص في التعامل وتمويل قطاع اقتصادي معين¹.

ي- تميزت فترة السبعينات بإصلاحات مالية ومصرفية كانت تهدف إلى سد الفراغ الموجود بين الخطة الاقتصادية والخطة المالية من خلال إنشاء هياكل المراقبة البنكية (المجلس الوطني للقرض واللجنة التقنية للبنوك).

ز- إعادة هيكلة البنك الوطني الجزائري والقرض الشعبي الجزائري لينبثق عنهما مصرفان جديان:

- **بنك الفلاحة والتنمية الريفية:** تأسس في 16 مارس 1982 لتمويل القطاع الفلاحي والقطاع الصناعي، كما تتمثل مهمة هذا البنك في تنفيذ جميع العمليات المصرفية، والإعتمادات المالية على اختلاف أشكالها².

- **بنك التنمية المحلية:** أنشئ في 30 أبريل 1985 حيث يتولى جزءا من النشاطات التي كان يقوم بها القرض الشعبي الجزائري، من أهم وظائفه تمويل عملية الاستثمار الإنتاجي المخططة من طرف الجماعات المحلية³.

4- الإصلاح المالي لسنة 1986 (قانون البنوك والقرض):

على الرغم من الإصلاحات المالية والمصرفية وإعادة هيكلة المؤسسات المصرفية التي ميزت فترة السبعينيات من القرن الماضي إلا أنها لم تخلو من المشاكل والتناقضات، ضف إلى ذلك ظهور أزمة

¹ المادة 07 من الأمر 70-93 المؤرخ في 31/12/1970 المتضمن قانون المالية لسنة 1971، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 109، ص1691.

² المرسوم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 11، بتاريخ 16 مارس 1982، ص553.

³ القانون رقم 85-85 المؤرخ في 30 أبريل 1985، المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 79، بتاريخ 01 ماي 1985، ص596.

1986 الاقتصادية والمالية التي بينت هشاشة الاقتصاد الوطني، كما تزامن التحول من الاقتصاد الموجه إلى الاقتصاد الحر مع صدور قانون البنوك والقروض رقم 12/86 بتاريخ 19 أوت 1986، الذي حمل إصلاحات جذرية تخص المنظومة المصرفية من أجل إرساء المبادئ العامة لها، وتوحيد الإطار القانوني الذي يسيرها، حيث تم اعتماد مقياس الربحية، المردودية والأمان في تسيير المصارف العمومية بالخصوص في مجال منح القروض المختلفة، ليظهر ما يسمى بالخطر البنكي كمفهوم جديد في عالم إدارة المؤسسات المصرفية¹، وقد تم إعداد المخطط الوطني للقروض من أجل القيام بالإصلاحات المالية وفق المراحل التالية:

- أ- جمع المعلومات على مستوى المؤسسات الاقتصادية.
- ب- تقوم مؤسسات القرض بتقدير الموارد والنفقات التي تقدم إلى البنك المركزي لدراستها ومن ثم تقدم إلى الوزارة المعنية.
- ج- إعداد المخطط الوطني للقروض من طرف المجلس الوطني للقروض اعتمادا على المعلومات السابقة.
- د- ينفذ البنك المركزي هذا المخطط بمراقبة المجلس الوطني للقروض.

جاء هذا القانون ليرجع إلى البنك المركزي حيويته في النظام المالي كمؤسسة إصدار ومراقبة للائتمان سعيا وراء تطبيق السياسة النقدية لتمثل مهام البنك المركزي في إطار المخطط الوطني للقروض كما يلي:

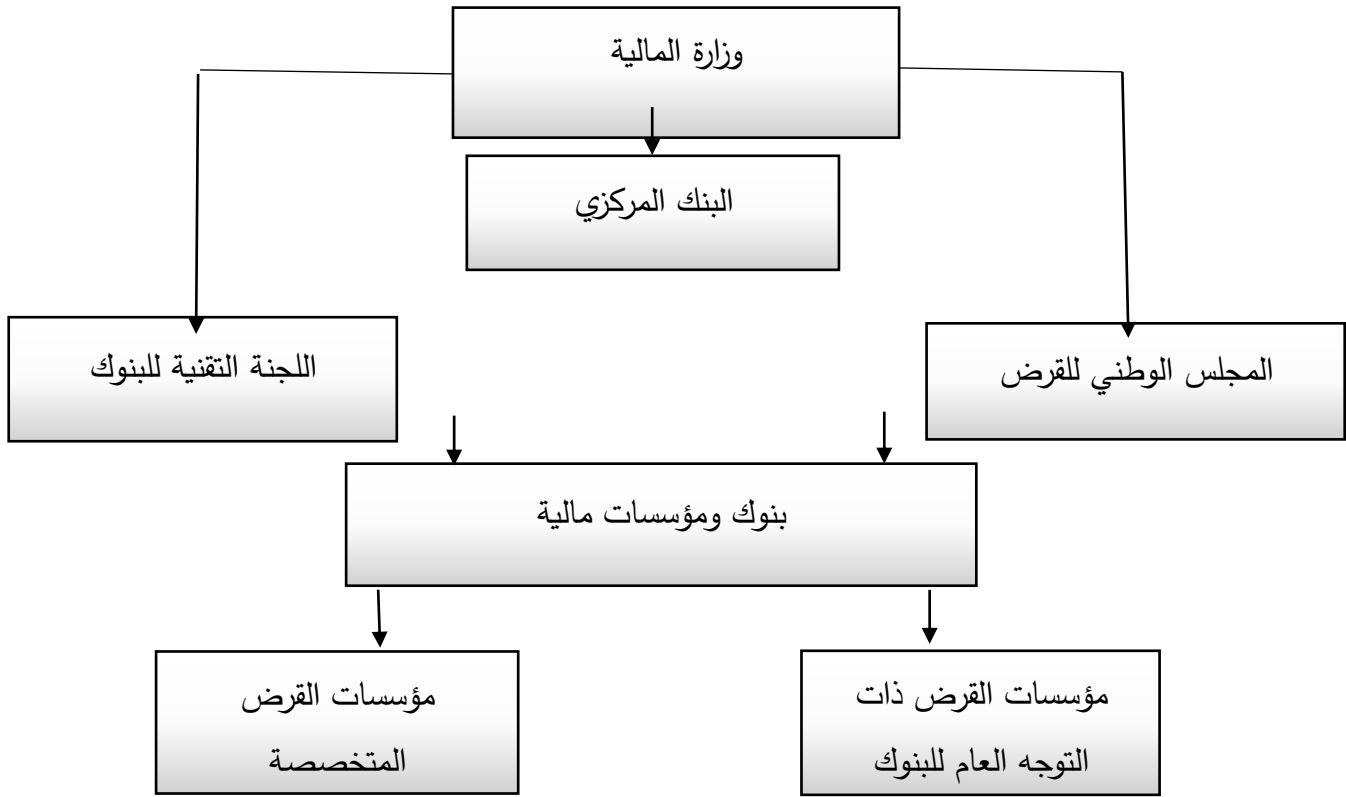
- أ- المشاركة في إعداد وتطبيق القوانين والتنظيم الخاص بالصرف والتجارة الخارجية.
- ب- ممارسة حق الإصدار وتوزيع الاعتمادات على الاقتصاد الوطني مع اختيار الوسائل اللازمة لمساعدة الخزينة العمومية.
- ج- القيام بصفة منفردة بالعمليات الخارجية الخاصة بالاستيراد والتصدير للذهب والمعادن النفيسة.
- د- منح التسبيقات للخزينة العمومية.
- هـ- تسيير أدوات السياسة النقدية بواسطة تحديد سقف إعادة الخصم ومعدلات الخصم.
- و- إقامة عقود خاصة بقروض مع الخارج سواء للحصول عليها أو لتقديمها لمؤسسات مصرفية. كما أعطى قانون القرض دور رئيسي للمصارف التجارية باعتبارها مؤسسات الاقتراض، إلا أن عدم إصدار مراسيم تطبيقية لهذا القانون أدى إلى تعديله وإتمامه بنصوص جديدة لاستقلالية المؤسسات سنة 1988².

¹ بلعزوز بن علي: محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006، ص183.

² الطيب ياسين: النظام المصرفي الجزائري في مواجهة تحديات العولمة، مجلة الباحث، عدد3، جامعة ورقلة، 2003، ص52.

ويوضح لنا الشكل الموالي هيكل النظام المصرفي إلى غاية سنة 1986 كما يلي:

الشكل رقم (2-1): النظام المصرفي الجزائري إلى غاية سنة 1986



Source: Benha lima Amour, les systèmes bancaires Algériens (texte et réalité) 2^èédition, Dahleb, Alger, 2001, p :114

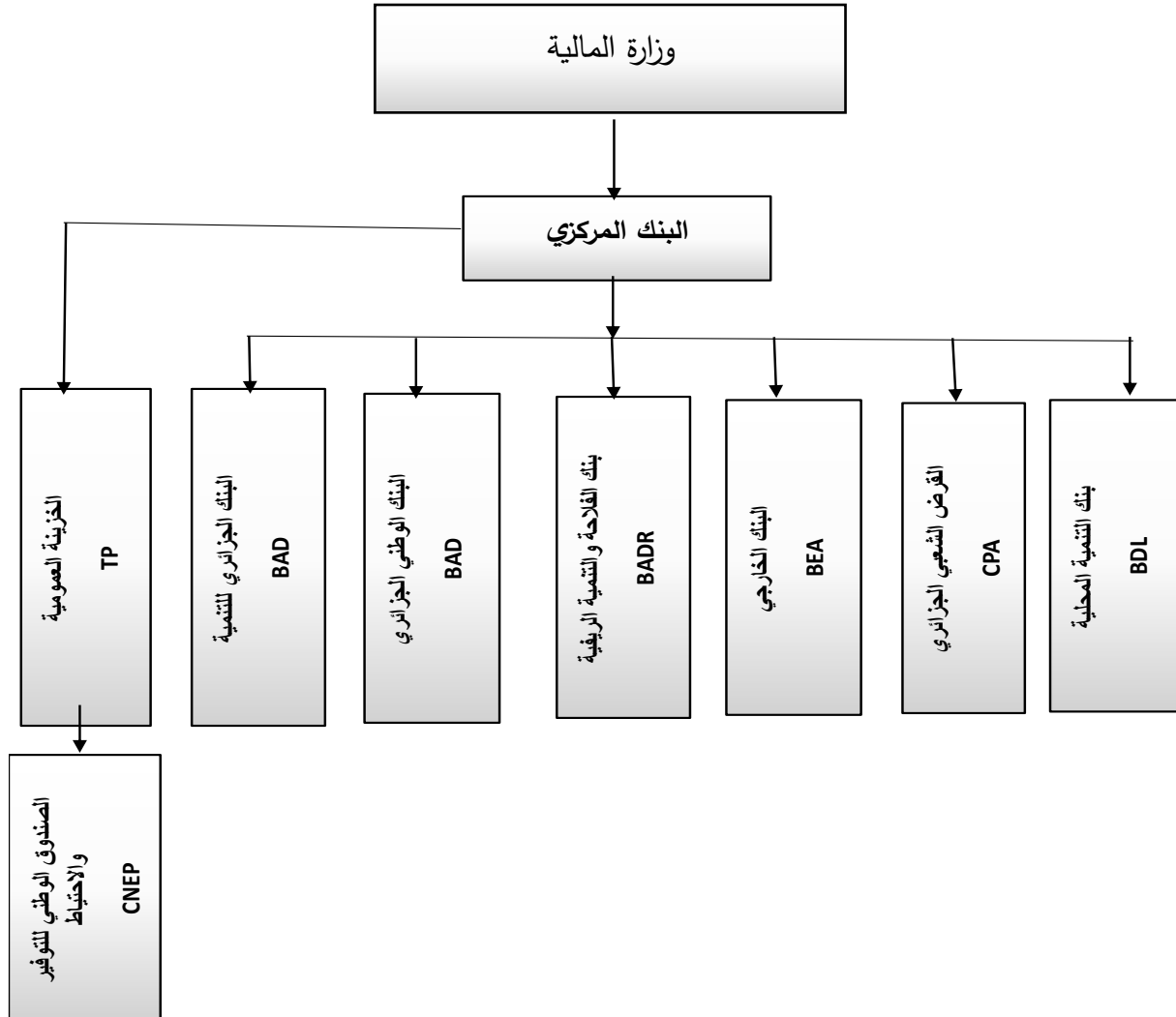
5- الإصلاح المالي لسنة 1988 (قانون 88-88 ، 01-06):

بموجب قانون (88-01) تحصلت المؤسسات العمومية الاقتصادية على استقلالية حقيقية، ويبين هذا القانون الجديد بشكل واضح مفهومي الفائدة والمردودية، وأصبحت المؤسسة الاقتصادية من خلال هذا القانون تتمتع بالشخصية المعنوية، تخضع للقانون التجاري الذي يعطيها الصيغة التجارية وهو ما يميزها عن الهيئات العمومية التي تخضع للقانون العام والمكلفة بتسيير الخدمات العمومية، وهي بذلك تتمتع بالأهلية القانونية التامة، فأصبحت الدولة غير مسؤولة عن التزامات المؤسسات العمومية، وبالمقابل أصبحت هذه المؤسسات غير مسؤولة عن التزامات الدولة، في نفس الإطار جاء قانون (88-06) المؤرخ في 13 جانفي 1988 المعدل والمتمم لقانون (86-12) المتعلق بنظام البنوك والقرض الذي أشار في المادة رقم 02 منه إلى أن المؤسسة المالية هي أيضا مؤسسة عمومية اقتصادية تخضع للقانون المدني والقانون التجاري، وتخضع لمبدأ الاستقلالية المالية والتوازن المحاسبي، بمعنى أن المصرف كمؤسسة مالية يجب أن يتوخى الحذر أثناء ممارسة نشاطه، ويأخذ بمبدأ الربحية والمردودية التي تفرضها

القواعد التقليدية لاقتصاد السوق¹. كما تخلت الخزينة العمومية عن تمويل استثمارات المؤسسات العمومية الاقتصادية ليوكل ذلك للنظام المصرفي، وكان هذا انطلاقا لظهور قواعد جديدة في التسيير الاقتصادي تفصل بين دور الأعوان الاقتصاديين ودور الدولة في تعبئة وتمويل وتراكم رأس المال، ويمكن القول بأن الإصلاحات التي مست النظام المصرفي سنة 1986 و1988 من القرن الماضي دعت إلى أن تكون المصارف أكثر تجارية وتأخذ مسؤولية المخاطرة، مع إعطاء البنك المركزي دورا أكثر فعالية في إدارة النقد والقرص².

ويوضح لنا الشكل الموالي النظام المصرفي الجزائري بعد هيكله المؤسسات المصرفية كما يلي:

الشكل رقم (2-2): النظام المصرفي الجزائري بعد هيكله المؤسسات المصرفية



المصدر: بظاهر علي: نفس المرجع السابق، ص40.

¹ كمال عياشي: أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 10، نوفمبر 2006، جامعة محمد خيضر بسكرة، ص3.

المطلب الثاني: الجهاز المصرفي الجزائري في ظل قانون النقد والقرض

لم تحقق الإصلاحات السابقة الأهداف التي كانت مرجوة منها، فعلى الرغم من التعديلات التي عرفها القانون المصرفي خلال سنتي 1986 و1988، فجاء قانون النقد والقرض في ظل هذه الظروف ليمثل منعطفًا حاسمًا فرضه التحول إلى الاقتصاد الحر ليعزز مكانة الجهاز المصرفي كمحرك للاقتصاد الوطني.

1- مضمون قانون النقد والقرض (10-90):

بموجب قانون النقد والقرض أصبح البنك المركزي يحمل اسم بنك الجزائر كمؤسسة وطنية تتمتع بالاستقلالية المالية والشخصية المعنوية، حيث حدد هذا القانون المهم والصلاحيات المنوطة به وعلاقته مع المؤسسات المصرفية والمالية، ليسترجع بذلك امتيازاته كبنك الإصدار واعتباره سلطة نقدية حقيقية مستقلة عن السلطات المالية، التي تتولى إدارة وتوجيه السياسة النقدية في البلاد فعرف بالقانون الأساسي للبنك المركزي ونظم البنوك والقرض في آن واحد¹.

2- أهداف قانون النقد والقرض (10-90):

نوجز أهم الأهداف التي جاء قانون النقد والقرض لتحقيقها فيما يلي:²

- أ- وضع حد نهائي لكل التدخلات الإدارية في القطاع المالي والمصرفي بالنظر إلى السلبيات الكبيرة التي خلفها التسيير الإداري على النظام المصرفي.
- ب- إعادة الاعتبار لقيمة الدينار الجزائري وتفعيل دور النقود في الحياة الاقتصادية من خلال تخويل البنك المركزي سلطة إصدار النقد وتنظيم آليات إصداره.
- ج- إعادة الاعتبار لدور البنك المركزي في إدارة وتسيير النقد والقرض.
- د- تشجيع الاستثمار الأجنبي وفتح القطاع المصرفي أمام القطاع الخاص.
- هـ- تطهير الوضعية المالية للقطاع العام حيث حدد القانون آليات تطهير الديون التي عرقلت نمو المؤسسات الاقتصادية العمومية من خلال إلزام الخزينة العمومية بشراء هذه الديون.
- و- إلغاء فكرة التخصص المصرفي والتحديد بوضوح مهام البنوك والمؤسسات المالية.
- ي- تنويع مصادر تمويل الأعوان الاقتصاديين خاصة المؤسسات الاقتصادية من خلال إنشاء السوق المالي.

¹ عبيدي الشافعي: قانون القرض والنقد، الموسوعة الجنائية، دار الهدى، الجزائر، 2009، ص11.

² Benhalima Amour, le systèmes bancaire Algérien, (texte et réalité), Editions Dahlab, Algérie, 1999, p73.

3- مبادئ قانون النقد والقرض (90-10):

يعتبر قانون (10-90) الصادر في 14 أبريل 1990 نصا تشريعا لدعم الإصلاحات الاقتصادية، حيث أخذ بأهم الأفكار التي جاء بها قانون 1986 وقانون 1988، كما حمل أفكارا ومبادئ جديدة تتعلق بتنظيم الجهاز المصرفي وأدائه نعرضها فيما يلي:

أ- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة الحقيقية: كانت القرارات النقدية في نظام التخطيط المركزي تتخذ على أساس كمي حقيقي، وتبعاً لذلك لم تكن أهداف نقدية بحتة بل الهدف تعبئة الموارد لتمويل البرامج المخططة، وقد تبنى قانون النقد والقرض مبدأ الفصل بين الدائرتين الحقيقية والنقدية، ليمت تحقيق الأهداف النقدية بصفة واضحة، وبناء على الوضع النقدي السائد التي تم تقديره من طرف هذه السلطة ذاتها¹.

ب- الفصل بين الدائرة النقدية والدائرة المالية: لم تعد الخزينة حرة في اللجوء إلى عملية القرض كما في السابق، فقد سمحت الهيكلية الجديدة بالاعتماد على مبدأ الفصل بين الدائرتين والكف من الإصدار النقدي في سبيل تمويل عجز الخزينة².

ج- الفصل بين ميزانية الدولة ودائرة القرض: همش النظام البنكي في السابق حيث اقتصر دوره على تسجيل عبور الأموال من دائرة الخزينة إلى المؤسسات، حيث كانت الخزينة تتولى عملية تمويل الاستثمارات وبموجب قانون النقد والقرض، تم حل هذه المشكلة بإبعاد الخزينة عن منح القروض واقتصار دورها على تمويل الاستثمارات المخططة من طرف الدولة ابتداء من سنة 1990 وأصبح النظام البنكي مسؤولاً عن منح القروض في إطار مهامه التقليدية³.

د- إنشاء سلطة نقدية وحيدة مستقلة: كانت السلطة النقدية سابقاً مشتتة في مستويات عديدة، فكانت وزارة المالية تتحرك على أساس أنها السلطة النقدية والخزينة العمومية تلجأ في أي وقت للبنك المركزي من أجل تمويل عجزها، كما تتصرف هي الأخرى على أنها سلطة نقدية، ويمثل في نفس الوقت البنك المركزي سلطة نقدية لاحتكاره امتياز إصدار النقود، فجاء قانون (10-90) ليلغي التعدد في مراكز السلطة النقدية بإنشاء سلطة نقدية وحيدة ومستقلة ممثلة في هيئة جديدة تحمل اسم مجلس النقد والقرض⁴.

¹ بحوصي مجذوب: إستقلالية البنك المركزي بين القانون 10/90 والأمر 11/03، المركز الجامعي بشار.

² فائزة العراف: مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة (مع الإشارة إلى الأزمة الاقتصادية العالمية سنة 2008)، دار الجامعة الجديدة، المسيلة، 2013، ص 158.

³ عياش قويدر: أثر استقلالية البنك المركزي على أداء سياسة نقدية حقيقية - بين النظرية والتطبيق -، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، المنعقد يومي 14 و 15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.

⁴ بلعوز بن علي: نفس المرجع السابق، ص 346.

هـ - إنشاء نظام بنكي على مستويين: جاء هذا القانون ليؤكد مبدأ إقامة جهاز مصرفي على مستويين، بمعنى الفصل بين مفهوم البنك المركزي كملجأ أخير للإقراض وبين مهام المصارف الأخرى كمؤسسات تقوم بتعبئة المدخرات ومنح الائتمان، وتعمل في ظروف تتطوي على عناصر المخاطرة البنكية، فأصبح البنك المركزي بذلك يمثل فعلا بنك البنوك يراقب نشاطاتها ويتابع عملياتها¹.

4- أهم التعديلات التي جاء بها قانون 90-10 (الهيئات الرقابية):

أدخل قانون النقد والقرض تعديلات هامة على النظام المصرفي الجزائري سواء فيما يتعلق بهيكل البنك المركزي ومهامه والمصارف التجارية، كما تم السماح لأول مرة للمصارف الأجنبية بإقامة أعمال لها بالجزائر، وتم استحداث هيئات رقابية تعمل على مستوى بنك الجزائر تتمثل في الآتي:

أ- مجلس النقد والقرض: سلطة نقدية تتمتع بصلاحيات واسعة في مجال النقد والقرض وإدارة شؤون البنك المركزي يتكون المجلس من المحافظ رئيسا يعين بموجب مرسوم رئاسي لمدة 05 سنوات وثلاثة موظفين ساميين كأعضاء معينون بموجب مرسوم من رئيس الحكومة حسب كفاءتهم في الميدان الاقتصادي والمالي².

ب- اللجنة المصرفية: تتكون هذه اللجنة من المحافظ رئيسا وقاضيين من المحكمة العليا، يقترحهما رئيسهما الأول وعضويين يتمتعان بخبرة في الشؤون المصرفية والمالية وخاصة المحاسبية يقترحهما وزير المالية تمارس هذه اللجنة مهامها الرقابية على أساس تقعد الوثائق المستندية وكذلك عن طريق الزيارات الميدانية للبنوك والمؤسسات المالية واتخاذ جملة من الإجراءات والتدابير كالعقوبات التأديبية والمالية³.

ج- مركزية المخاطر: مصلحة تهدف إلى مساعدة النظام البنكي على مواجهة المخاطر المرتبطة بالقروض مهمتها تقدير الخطر بالنسبة للقروض الممنوحة محليا، وليس لها علاقة بالأخطار المتعلقة بعمليات الصرف مع الخارج تكلف بجمع أسماء المستفيدين من القروض الطبيعية وسقف القروض الممنوحة المبالغ المحسومة والضمانات المعطاة لكل قرض من جميع البنوك والمؤسسات المالية، وجاء في نص هذا القانون في الكتاب الخامس بعنوان حماية المودعين والمقترضين في الباب الأول معنون

¹ زواوي فضيلة وآخرون: أثر تعديلات قانون النقد والقرض على مسار إصلاح المنظومة البنكية الجزائرية خلال الفترة 1990-2017، مجلة البحوث والدراسات التجارية، مجلد 5، عدد 1، 2021، جامعة الجلفة، ص80.

² قانون النقد والقرض 10/90 المؤرخ في 14/04/1990، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد16، الصادر بتاريخ 18/04/1990، ص 520.

³ بظاهر علي: نفس المرجع السابق، ص49.

بسيولة البنوك والمؤسسات المالية ومركز المخاطر وملاءمتها، مع تسليط الضوء على الرقابة والتدابير الاحترازية.

د- **مركزية عوارض الدفع:** بموجب النظام رقم (02-92) المؤرخ في 22 مارس 1992 تم إنشاء مركزية لعوارض الدفع وفرض على كل الوساطة المالية الانضمام إلى هذه المركزية وتقديم كل المعلومات الضرورية لها، بحيث تقوم بتنظيم المعلومات المرتبطة بكل الحوادث والمشاكل التي تظهر عند استرجاع القروض أو تلك التي لها علاقة باستعمال مختلف وسائل الدفع في هذا المجال.

هـ- **جهاز مكافحة إنشاء شيكات دون مؤونة:** بموجب النظام رقم (03-92) المؤرخ في 22 مارس 1992 تم إنشاء هذا الجهاز ليعمل على تجميع المعلومات المرتبطة بعوارض دفع الشيكات لعدم كفاية الرصيد، والقيام بتبليغ هذه المعلومات إلى الوسطاء الماليين المعنيين الذين وقعت لديهم عوارض دفع لعدم كفاية الرصيد أو لعدم وجوده أصلا، مع وجوب الاطلاع على سجل عوارض الدفع قبل تسليم دفتر الشيكات للزبون¹.

المطلب الثالث: الجهاز المصرفي الجزائري بعد قانون النقد والقرض

أحدث قانون النقد والقرض تنوعا في مجال النشاط المصرفي المرتكز على الرشادة الاقتصادية والطابع التجاري، لكن هذا لم يمنع من أن الإصلاحات في مجال المنظومة المصرفية عملية متجددة لمواكبة التطورات باستمرار، فقد عرف قانون 90-10 عدة تعديلات استجابة للظروف المستجدة.

1- إعادة تنظيم بنك الجزائر (تعديلات سنة 2001):

مثل الأمر (01-01) المؤرخ في 27 فبراير 2001 أول تعديل عرفه قانون النقد والقرض يمس الجوانب الإدارية لتسيير البنك المركزي دون المساس بمضمون القانون، وكانت تهدف هذه التعديلات أساسا إلى تقسيم مجلس النقد والقرض إلى جهازين كما يلي²:

أ- يتكون الأول من مجلس الإدارة ويشرف على إدارة وتسيير شؤون البنك المركزي ضمن الحدود التي نص عليها قانون النقد والقرض.

ب- يتكون الثاني من مجلس النقد والقرض مكلف بأداء دور السلطة النقدية والتخلي عن دوره كمجلس إدارة للبنك المركزي.

M. lacheb: Droit bancaire, imprimerie Des arts graphiques ,Alger,2001,p34.¹

² بظاهر علي: نفس المرجع السابق، ص49.

كما ألغى الأمر (01-01) المادة الثالثة من قانون النقد والقرض التي كانت تتضمن عدم السماح للمحافظ ونوابه الاقتراض من أية مؤسسة جزائرية أو أجنبية، ولا تقبل التعهدات الصادرة من محفظة البنك المركزي ولا محفظة أي مصرف داخل التراب الوطني، كما تلغي المادة 13 من الأمر (01-01) أحكام المادة 22 من قانون النقد والقرض التي تنص على أن المحافظ يعين لمدة ستة سنوات ويعين كل من نواب المحافظ لمدة خمس سنوات ويمكن تجديد ولاية المحافظ ونوابه مرة واحدة.

لكن هذا التغيير لم يكن له أثر كبير على نشاط بنك الجزائر، مما استوجب إحداث إصلاحات جديدة تمثل في الأمر (03-11).

2- إعادة صياغة القانون المصرفي (تعديلات سنة 2003):

بعد ملاحظة السلطات الضعف الذي لا يزال يميز النظام المصرفي الجزائري لاسيما بعد فضائح البنوك الخاصة (بنك الخليفة والبنك الصناعي والتجاري)، صدر الأمر 03-11 في 26 أوت 2003 يتم من خلاله إضافة عضوان إلى مجلس النقد والقرض من أجل تعزيز الرقابة يعينان من طرف رئيس الجمهورية ويتبعان إلى وزارة المالية وهذا لتحقيق الأهداف الأساسية التالية:

- أ- تمكين بنك الجزائر من ممارسة صلاحياته بشكل أفضل من خلال الآتي:
 - الفصل بين صلاحيات مجلس الإدارة وصلاحيات مجلس النقد والقرض.
 - توسيع صلاحيات المجلس في مجال السياسة النقدية.
 - تقوية استقلالية اللجنة المصرفية.
- ب- تعزيز التشاور بين بنك الجزائر وبنك الحكومة في المجال المالي عن طريق الآتي:
 - إعلام مختلف المؤسسات الدولية بتقارير دورية اقتصادية ومالية.
 - إنشاء لجنة مشتركة بين بنك الجزائر ووزارة المالية لإدارة الأرصدة الخارجية.
 - تحقيق سيولة أفضل في تداول المعلومات المالي.
- ج- تهيئة الظروف من أجل حماية أفضل للبنوك وإدخار الجمهور من خلال الآتي:
 - تقوية شروط منح الاعتماد للبنوك.
 - تعزيز شروط سير مركزية المخاطر.

ويعتبر الأمر (11-03) خطوة تصحيحية للثغرات التي تضمنها قانون النقد والقرض، وقد ساهم في توظيف أسس جديدة للعلاقة بين المصارف والزابائن ساعدت في عملية التطهير المالي وفتح المجال أمام المستثمر الأجنبي¹.

3- تقوية الإطار الرقابي للنظام المصرفي (تعديلات سنة 2004):

وتضمن ما يلي²:

أ- بتاريخ 04 مارس 2004 صدر القانون رقم (04-01) يخص الحد الأدنى لرأس المال للمصارف والمؤسسات المالية التي تنشط داخل الجزائر، فقانون المالية سنة 1990 حدد الحد الأدنى ب 500 مليون دينار جزائري للمصارف و 10 مليون دينار جزائري للمؤسسات المالية، بينما حدد الحد الأدنى لرأس المال ب 2.5 مليار دينار للبنوك و 50 مليون دينار للمؤسسات المالية، وكل مؤسسة لا تخضع لهذه الشروط سوف يسحب منها الاعتماد مما يؤكد تحكم السلطات السياسية والنقدية في الجهاز المصرفي.

ب- القانون رقم (04-02) صدر بتاريخ 04 مارس 2004 يخص شروط تكوين الاحتياطي الإجباري لدى دفاتر بنك الجزائر ويتراوح بصفة عامة بين 0% و 15% كحد أقصى.

ج- القانون رقم (04-03) الصادر بتاريخ 04 مارس 2004 يخص نظام الودائع المصرفية، ويهدف إلى تعويض المودعين في حالة عدم إمكانية حصولهم على ودائعهم من بنوكهم، حيث يودع الضمان لدى بنك الجزائر وتقوم بتسييره شركة مساهمة تسمى شركة ضمان الودائع البنكية تساهم فيه بحصص متساوية، وتقوم المصارف بإيداع علاوة نسبية لصندوق ضمان الودائع المصرفية تقدر بمعدل 1% حسب المنظمة العالمية للتجارة من المبلغ الإجمالي للودائع المسجلة في 31 ديسمبر من كل سنة بالعملة المحلية³.

¹ محرز جلال: نحو تطوير وعصرنة النظام المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006، ص 81.

² زاوي فضيلة وآخرون: نفس المرجع السابق، ص 82.

³ خبابة عبد الله: الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008، ص 73.

4- تعديلات سنة 2008 و2009:

تضمنت ما يلي:

- أ- القانون المؤرخ في 08 جانفي 2008 المتعلق بجهاز النوعية لمواجهة عملية إصدار الصكوك دون رصيد.
- ب- القانون رقم (04-08) الصادر في 2 فيفري 2008 بشأن الحد الأدنى لرأس مال البنوك والمؤسسات المالية العامة في الجزائر.
- ج- الأمر رقم (01-09) المؤرخ في 17 فبراير 2009 المتعلق بأرصدة العملة الصعبة للأشخاص المدينين غير المقيمين يسمح لهم بفتح رصيد من العملة الصعبة لدى البنك الوسيط المعتمد.
- د- الأمر (02-09) الصادر في 26 ماي 2009 المتعلق بالمعاملات وأدوات إجراءات السياسة النقدية.
- هـ- الأمر (03-09) الصادر في 26 ماي 2009 المتعلق بوضع قواعد عامة للأوضاع المصرفية المتعلقة بالقطاع المصرفي.

5- تعديل قانون النقد والقرض سنة 2010:

- يتمثل الإصلاح المصرفي الذي ميز هذه السنة في الأمر رقم 10-04 المؤرخ في 26 أوت 2010، وأهم ما جاء به نلخصه في النقاط التالية:
- أ- أتى بتعريف بنك الجزائر وتحديد صلاحياته ومهامه مع الحرص على استقرار الأسعار والحفاظ عليها لنمو سريع للاقتصاد والسهر على الاستقرار النقدي المالي، ولهذا الغرض يكلف بتنظيم الحركة النقدية ويوجه ويراقب بكل الوسائل الملائمة توزيع القرض وتنظيم السيولة، ويسهر على حسن سير التعهدات اتجاه الخارج وضبط سوق الصرف.
- ب- فرض بنك الجزائر على المصارف العاملة في الجزائر أن يكون لها حساب جاري دائن معه لتلبية حاجات عمليات التسديد بعنوان نظم الدفع حرصا منه على السير الحسن لهذه النظم وفعاليتها وسلامتها.
- ج- حرص بنك الجزائر على عدم إمكانية الترخيص بالمساهمات الخارجية في المصارف والمؤسسات المالية التي يحكمها القانون الجزائري، إلا في إطار شراكة تمثل المساهمة الوطنية المقيمة بـ 51% على الأقل من رأس المال، كما تمتلك الدولة زيادة على ذلك سهما نوعيا في رأس مال المصارف والمؤسسات المالية ذات رؤوس الأموال الخاصة التي يخول لها واجبها الحق في أن تمثل في أجهزة الشركة دون الحق في التصويت¹.

¹ الأمر رقم 10-04 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 26 أوت 2010 المادتين رقم 02،06، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50 بتاريخ 2010/09/01، ص11.

6- تعديلات سنة 2017:

جاء هذا التعديل في نص المادة الأولى من القانون الصادر في 12 أكتوبر 2017 الذي ينص على تعديل المادة 45 من قانون النقد والقرض كما يلي¹:

المادة 45 مكرر: بغض النظر عن كل الأحكام المخالفة يقوم بنك الجزائر إبتداء من دخول الحكم حيز التنفيذ بشكل استثنائي ولمدة خمس سنوات بشراء مباشرة عن الخزينة السندات المالية التي تصدرها هذه الأخيرة من أجل المساهمة على وجه الخصوص في الآتي:

أ- تغطية احتياجات تمويل الخزينة.

ب- تمويل الدين العمومي الداخلي.

ج- تمويل الصندوق الوطني للاستثمار.

فلم يكن للبنك قبل صدور هذا القانون إمكانية شراء سندات الخزينة بشكل مباشر، وهذا بغرض تنفيذ برنامج الإصلاحات الهيكلية الاقتصادية والميزانية لتحقيق في نهاية الفترة ما يلي:

أ- توازنات خزينة الدولة.

ب- توازنات ميزان المدفوعات.

7- **الهيكل الحالي للجهاز المصرفي الجزائري:** يتكون الجهاز المصرفي من ثلاث قطاعات أساسية وهي البنوك والمؤسسات المالية ومكاتب التمثيل لها كما يلي²:

أ- **بنك الجزائر:** يمثل قمة الهيكل المصرفي الجزائري

ب- **البنوك التجارية:** وتتشكل من البنوك التجارية العامة المتمثلة في الآتي:

- البنك الوطني الجزائري BNA.

- القرض الشعبي الجزائري CPA.

- بنك الفلاحة والتنمية الريفية BADR.

- بنك التنمية المحلية BDL.

- البنك الخارجي الجزائري BEA

- الصندوق الوطني للتوفير والاحتياط CNEP BANQUE

¹ الأمر رقم 01/17 الصادر في 26 أوت 2017 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 57، ص 4.
² خليفة عزي وآخرون: واقع النظام المصرفي الجزائري على ضوء تعديلات النقد والقرض، مجلة التنمية والإشراف للبحوث والدراسات، مجلد 6، عدد 2، 2021، جامعة البويرة، ص 314.

ج- البنوك التجارية الخاصة: فتمثل في الآتي:

- البركة بنك.
- المؤسسة المصرفية العربية الجزائرية.
- نتكسيس الجزائر.
- سوسيتي جينيرال-الجزائر.
- الشركة العامة- الجزائر.
- Citi bank.
- البنك العربي-الجزائر.
- PNB PARISBAS EL DJAZIR.
- تريست بنك الجزائر.
- بنك الخليج الجزائر.
- بنك الإسكان للتجارة والتمويل الجزائر.
- الجزائرfransabank.
- بنك السلام الجزائر.
- H.S.B.C الجزائر.

د- المؤسسات المالية: وتتمثل في كل من الآتي:

- صندوق التعاون الفلاحي.
- شركة المالية للاستثمارات، المساهمة والتوظيف SOFINANCE.
- شركة إعادة تمويل الرهن العقاري.
- شركة العرب للتأجير ALC.
- سيتليم الجزائر.
- المغرب للتأجير الجزائر MLA
- المغربية للإيجار المالي-الجزائر.
- الشركة الوطنية للإيجار المالي.
- إيجار الجزائر.
- الجزائر إيجار.

المطلب الرابع : تحديات النظام المصرفي الجزائري

لمواجهة التحديات المفروضة على المنظومة المالية وعلى الجهاز المصرفي بصفة خاصة تبنت الجزائر جملة من الإصلاحات لتسهيل الاندماج في الاقتصاد العالمي والأخذ بمقوماته والانسجام مع توجهاته، وهو الأمر الذي يفرض على القطاع المصرفي مواجهة صعوبات تجعل نحصر منها ما يلي¹:

1- الوضعية القانونية للمصارف التجارية:

تعرف البنوك الجزائرية أزمة تنظيم، فهي مؤسسات اقتصادية يتعين عليها أن تنفذ توجيهات الدولة المالكة وبوصفها أنها تجارية، فهي تخضع لقانون النقد والقرض وتشرف عليها الدولة المنظمة وباعتبارها شركات ذات رؤوس أموال، تلتزم بقواعد القانون التجاري وقد تسبب بعض الثغرات القانونية صعوبات في تحليل المشاكل البنكية.

2- علاقة المصارف بالخزينة العامة:

في إطار عمليات التطهير المستمرة التي ألفت على عاتق المصارف وجدت المؤسسة المصرفية نفسها أمام إشكال يعترض عملية التسيير فيها ويثقل كاهلها، والمتمثل في إصدار الخزينة العمومية لسندات على مدى عشرين سنة مقابل حقوق البنك على المؤسسات العمومية، مما أثار مشاكل على مستوى ميزانية البنوك وسيولتها بتجميد أصولها بالنظر إلى آجال السندات ومكونات محافظها، فنجم على ذلك عجز البنوك في مجال تحليل الأداء والفعالية، نظرا للنقص الواضح وغير الكافي في تخصيص المؤنات المقابلة لهذه الحقوق، ضف إلى ذلك أن معدل الفائدة الذي تدره هذه السندات يقدر بـ 5%، والذي لا يتناسب على الإطلاق مع تكلفة الموارد المالية التي تتحملها معظم البنوك في إطار عملية إعادة التمويل عن طريق السحب على المكشوف.

3- ضعف تسيير المصارف:

فرض قانون النقد والقرض على النظام المصرفي الالتزام ببعض القواعد التي يجب احترامها من قبل جميع الهيئات المالية، فهي تضع حدود أمام البنوك فيما يخص منح القرض وتؤثر بشكل واضح وعميق على كل ما يصدر من قرارات تتعلق بمجال التسيير البنكي الذي يتسم بضعف مناهج تحليل المخاطر، التباطؤ في طرق العمل والإجراءات، ضعف عمليات المراقبة.

¹ تمجدين نور الدين، عرابية الحاج: تحديث القطاع المصرفي في الجزائر -الاستراتيجية والسياسة المصرفية، مداخلة ضمن ملتقى حول إصلاح النظام المصرفي في الجزائر، المنعقد يومي 11 و 12 مارس 2008، جامعة ورقلة، ص 15 .

كما تواجه البنوك في مجال تحليل الأخطار نقص الشفافية والدقة للحسابات المقدمة إليها ولضعفها في التحكم في تقنيات الهندسة المالية وعدم احترام معايير تسيير القروض البنكية، على سبيل المثال تنص إحدى هذه النسب على أن مبلغ السحب على المكشوف لمؤسسة ما لا يتجاوز شهرا من رقم أعمالها، في حين أن بعضها يعاني سحب على المكشوف هيكليا يوافي السنة من رقم أعمالها، ضف إلى ذلك النقص الكبير للمؤنات الموجهة لمخاطر القرض، وهذا ما يفسر هامشية درجة المخاطر، وكون عدم تسديد المؤسسات العمومية لديونها يدخل ضمن تقاليد التسيير في الجزائر.

4- عراقيل اجتماعية وثقافية:

إن نقص الحس الاقتصادي وغياب الثقافة البنكية في المجتمع من عواقبه استحالة استجابة الجمهور لنداء البنوك، عن طريق إيداع أمواله فيها وبالتالي تجميع الموارد الضرورية لأي بنك في عملية الإقراض مما ينعكس سلبا على دور البنوك، فيعيق تمويل الاقتصاد والتنمية، افتقاد سياسات إعلامية وتعليمية تعنى بهذا الميدان ساهم بقسط كبير في الجهل ونقص الوعي بآليات عمل النظام المصرفي وفلسفة سيره وبعده الاقتصادي، وقد يرجع ضعف الثقافة البنكية داخل البنوك نفسها إلى إطاراتها وموظفيها الذين يعانون من نقص في التكوين، الأمر الذي يؤثر في أداء وفعالية البنوك كطرف أساسي في النشاط الاقتصادي وكركيمة لتحقيق التنمية.

المبحث الثاني: أسس ومفاهيم في التنمية الاقتصادية:

استحوذ مفهوم التنمية الاقتصادية على اهتمامات الاقتصاديين والسياسيين في البلدان المتقدمة والنامية على حد سواء، فاحتل مكانا مرموقا منذ الحرب العالمية الثانية بين الدراسات الاقتصادية وظهرت العديد من التحليلات التي درست التنمية بمختلف جوانبها، باعتبارها مسؤولية المجتمع ككل للوصول إلى الرفاهية الإنسانية.

المطلب الأول: ماهية التنمية الاقتصادية

الدول النامية هي تلك التي تعاني من مستويات دخول معيشية منخفضة لأغلب أفرادها، وتعزز الاهتمام بالنمو من قبل البلدان الفقيرة خصوصا بعد نيلها استقلالها، فأصبح إحداث التنمية الاقتصادية من أولويات حكوماتها، ولإلمام بالموضوع سوف نتطرق إلى ما يلي:

1- الفرق بين النمو الاقتصادي والتنمية الاقتصادية:

تجدد بنا الإشارة أولاً إلى أن مفهوم التنمية يختلف عن النمو لطبيعة الفوارق الموجودة بينهما كما يلي:

أ- **تعريف النمو الاقتصادي:** ويعني مقدار التوسع أو الزيادة في الإنتاج المحلي خلال فترة زمنية محددة، وهو ظاهرة مستمرة تدريجية وتراكمية¹.

كما يمثل التوسع في الناتج الحقيقي أو التوسع في نصيب الفرد من الناتج الوطني الحقيقي، وهو بالتالي يخفف من عبء قلة الموارد².

ويمكننا القول بأن النمو الاقتصادي هو الزيادة في الدخل الوطني الحقيقي في المدى الطويل باستبعاد التغيير في القيمة والتقلبات الدورية في الدخل الوطني منسوبة إلى الزيادة في عدد السكان أي الزيادة في متوسط الدخل الحقيقي³.

كما نستخلص من التعاريف السابقة أن النمو الاقتصادي هو عملية مستمرة تحصل مع مرور الوقت، ونتيجة لنمو السكان تنمو حاجاتهم ومطالباتهم، ولتلبينها يحاولون زيادة إنتاجهم منها مما يجعل النمو الاقتصادي يرتبط بمعدل نمو الناتج الوطني الإجمالي من جهة والنمو السكان من جهة أخرى.

ب- **تعريف التنمية الاقتصادية:** لا يمكن إعطاء تعريف شامل وموحد للتنمية الاقتصادية نظراً لاختلاف مدارسها وتحليلها، فهي لا تتطوي على تغيرات اقتصادية معينة وحسب وإنما تتضمن أيضاً تغيرات هامة في المجالات الاجتماعية والهيكلية والتنظيمية، وفيما يلي بعض التعاريف المسندة إليها:

- "تعرف التنمية بأنها مفهوم معنوي يعبر عن عملية ديناميكية تتكون من سلسلة من المتغيرات الوظيفية والهيكلية في المجتمع تحدث نتيجة التدخل الإداري المقصود لتوجيه التفاعل بين الطاقات البشرية في المجتمع وعوامل البيئة بهدف زيادة قدرة المجتمع على البقاء والنمو"⁴.

- تعرف الجمعية العامة للأمم المتحدة التنمية على أنها: "عملية اقتصادية واجتماعية وثقافية وسياسية شاملة تستهدف التحسين المستمر لرفاهية السكان وأسرهم والأفراد جميعهم على أساس مشاركتهم النشطة والحرّة والهادفة في التنمية وفي التوزيع العادل للفوائد الناجمة عنها"⁵.

¹ Jacques lacaillon ,la croissance économique ,édition cujas, Paris, 1972 ,p10.

² ناجي حسين خليفة، النمو الاقتصادي النظرية والمفهوم، دار القاهرة، مصر، 2001، ص9.

³ نزار سعد الدين العيسى، مبادئ الاقتصاد كلى: كيف يعمل الاقتصاد في النظرية والتطبيق، الدار العربية الدولية ودار الثقافة، عمان، 2001، ص93.

⁴ سعد طه علام: التنمية والدولة، دار طبية الطبعة الثانية، القاهرة، 2004، ص ص 176-177.

⁵ عبد الرزاق مقرئ: مشكلات التنمية والبيئة والعلاقات الدولية، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، 2008، ص ص 147-148.

- "التنمية الاقتصادية إنبثاق ونمو لكل الإمكانيات والطاقات الكامنة في كيان معين بشكل كامل ومتوازن، سواء كان هذا الكيان هو فرد أو جماعة أو مجتمع، أما العناصر الأساسية لمضمون التنمية فهي كالآتي:

- أنها عملية داخلية ذاتية بمعنى أن كل بذورها ومقوماتها الأصلية موجودة في داخل الكيان نفسه، وأن أي عوامل أو قوى خارج هذا الكيان لا تعدو أن تكون عوامل مساعدة.

- هي عملية ديناميكية مستمرة أي أنها ليس حالة ثابتة.

- أنها عملية ليست ذات طريق واحد واتجاهاتها باختلاف الكيانات وباختلاف تنوع الإمكانيات الكامنة في داخل كل كيان¹.

- وهي: "العملية التي يحدث من خلالها تغير شامل ومتواصل مصحوب بزيادة في متوسط الدخل الحقيقي، وتحسن في توزيع الدخل لصالح الطبقة الفقيرة وتحسن في نوعية الحياة وتغير هيكل في الإنتاج"².

- "التنمية الاقتصادية عملية متعددة الأبعاد تتضمن إجراء تغييرات جذرية في الهياكل الاجتماعية والسلوكية والثقافية والنظم السياسية والإدارية، جنبا إلى جنب مع زيادة معدلات النمو الاقتصادي وتحقيق العدالة في توزيع الدخل القومي واستئصال جذور الفقر المطلق في مجتمع ما"³.

ومن التعاريف المسندة للتنمية الاقتصادية يتضح لنا: أنها العملية التي تسمح بزيادة الدخل الحقيقي زيادة تراكمية ومستمرة من أجل تلبية حاجيات الأفراد، ورفع مستواهم المعيشي وإخراجهم من حلقات الفقر وتحقيق أكبر قدر من العدالة الاجتماعية.

2- أبعاد التنمية الاقتصادية:

يتضمن مفهوم التنمية الاقتصادية مجموعة مختلفة من الأبعاد نلخصها فيما يلي:

أ- **البعد الاقتصادي (المادي) للتنمية:** يستند هذا البعد على أن حقيقة التنمية هي نقيض للتخلف، وبالتالي فهي تتحقق نتيجة التخلص من سمات التخلف واكتساب الخصائص السائدة في البلدان المتقدمة، فالمفهوم المادي للتنمية الاقتصادية يبدأ بتراكم قدر من رأس المال الذي يسمح بتطوير التقسيم الاجتماعي للعمل، أي التحول من الصناعة اليدوية إلى الصناعة الآلية على النحو الذي يحقق سيادة الإنتاج السلعي

¹ محمد مدحت مصطفى، سهير عبد الظاهر أحمد: النماذج الرياضية للتخطيط والتنمية الاقتصادية، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 1999، ص 46.

² عبد القادر محمد عبد القادر عطية: اتجاهات حديثة في التنمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001، ص 17.

³ رامز سلامة: اقتصاديات التنمية، الدار الجامعية، عمان، 1998، ص ص 107-108.

وتكوين السوق الداخلية، وقد ارتبط مفهوم التنمية بالتصنيع ارتباطاً وثيقاً، لأن عملية التصنيع تؤدي إلى تنوع الهيكل الإنتاجي.

ب- **البعد الاجتماعي للتنمية:** تتمثل جوانب البعد الاجتماعي للتنمية في تغيرات في الهياكل الاجتماعية واتجاهات السكان والمؤسسات القومية، وتقليل الفوارق في الدخل واجتتاب الفقر المطلق.

ج- **البعد السياسي للتنمية:** إن انتشار التنمية عالمياً جعل منها إيديولوجية وحلت معركة التنمية محل معركة الاستقلال، حيث تشترط التنمية التحرر والاستقلال الاقتصادي، ويتضمن البعد السياسي للتنمية التحرر من التبعية الاقتصادية إلى جانب التبعية الاستعمارية المباشرة.

د- **البعد الدولي للتنمية:** إن فكرة التنمية والتعاون الدولي في هذا المجال فرضت نفسها على المجتمع الدولي وقادت إلى تبني التعاون على المستوى الدولي وإلى ظهور هيئات كالبنك الدولي وصندوق النقد الدولي، فشهد عقد الستينات من القرن الماضي نشأة منظمة الغات (GATT) وهي الاتفاقية العامة للتجارة والتعريف الجمركية، كما نشأت منظمة الأونكتاد (*UNCTAD) أي مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية، وتهدف هذه المنظمات إلى تحقيق علاقات دولية أكثر تكافؤاً.

هـ- **البعد الحضاري للتنمية:** مفهوم التنمية واسع يشمل كل جوانب الحياة ويفضي إلى مولد حضارة جديدة، فيعتبر البعض بأن التنمية بمثابة مشروع نهضة حضارية، فهي ليست مجرد عملية اقتصادية تكنولوجية وإنما هي عملية بناء حضري تؤكد فيه المجتمعات شخصيتها وهويتها الإنسانية¹.

المطلب الثاني: أهداف وأهمية التنمية الاقتصادية

تتبع أهمية التنمية الاقتصادية من مضمون أهدافها المختلفة التي تدور كلها حول رفع المستوى المعيشي للسكان وضمان حياة كريمة لهم، فلا يمكن اعتبار التنمية غاية وإنما هي وسيلة لتحقيق غايات أخرى، وتختلف أهداف التنمية من دولة لأخرى باختلاف الأوضاع السياسية والاجتماعية والاقتصادية السائدة.

1- أهداف التنمية الاقتصادية:

يمكننا حصر بعض الأهداف البارزة فيما يلي:

أ- **زيادة الدخل القومي:** تعتبر من أهم الأهداف في الدول المتخلفة اقتصادياً، لأن الغرض الأساسي الذي يدفع هذه البلدان إلى التنمية هو الفقر وانخفاض المستوى المعيشي لسكانها، ولا سبيل للقضاء على الفقر وتحسين المستوى المعيشي إلا بزيادة الدخل القومي².

¹ مدحت قرشي: التنمية الاقتصادية، دار وائل للنشر، عمان، 2007، ص ص 131-134.

* UNCTAD: مؤتمر الأمم المتحدة للتجارة والتنمية.

وهذا الأخير تحكمه عوامل معينة مثل الزيادة السكانية وإمكانيات البلد المادية والفنية، فكلما توافرت أموال كثيرة وكفاءات أحسن أمكن تحقيق زيادة أعلى في الدخل القومي الحقيقي، والعكس صحيح فكلما كانت هذه الموارد نادرة فإن نسبة ما يمكن تحقيقه تكون صغيرة نسبياً، كما أنه كلما كان معدل الزيادة في السكان كبيراً اضطرت الدولة إلى العمل على تحقيق زيادة أعلى في دخلها القومي الحقيقي، لكن حدود هذه الزيادة تتوقف على إمكانيات الدول المادية والفنية، وهذه الزيادة أياً كان نوعها أو حجمها فهي تعتبر من أولى أهداف التنمية الاقتصادية في الدول النامية¹.

ب- رفع المستوى المعيشي: يعتبر تحقيق مستوى معيشي مرتفع للأفراد من الأهداف الهامة التي تسعى التنمية الاقتصادية إلى تحقيقها في الدول المتخلفة اقتصادياً، ذلك أنه من المتعذر تحقيق الضروريات المادية للحياة من مأكلاً وملبس ومسكن وغيرها وتحقيق مستوى ملائم للصحة والثقافة إذا لم يرتفع المستوى المعيشي للسكان، فالتنمية الاقتصادية ليست مجرد وسيلة لزيادة الدخل القومي فحسب وإنما هي أيضاً وسيلة لرفع المستوى المعيشي للسكان، ففي معظم الدول يلاحظ أن هناك فئة معينة من السكان مسيطرة سيطرة تامة على الموارد المالية وعلى معظم الأنشطة الاقتصادية، وهذا يدل على أن الدخل غير موزع توزيعاً عادلاً على أفراد المجتمع، كما تؤثر زيادة السكان بطريقة عكسية على زيادة الدخل، فكلما ارتفع معدل نمو السكان انخفض مستوى نصيب الفرد، وبالتالي انخفض المستوى المعيشي، وهناك مؤشرات كثيرة تقيس مستوى المعيشة منها: استهلاك الفرد من السلع والخدمات إشباع حاجاته الثقافية والحضارية وتقاس قدرة الفرد على إشباع حاجاته بمتوسط نصيبه من الدخل، فكلما كان متوسط دخل الفرد مرتفعاً دل ذلك على ارتفاع مستوى المعيشة².

ج- تقليل التفاوت في الدخل والثروات: نجد أنه وفي معظم الدول المتخلفة ورغم انخفاض الدخل القومي وانخفاض متوسط نصيب الفرد إلا أن هناك تفاوت كبير في توزيع الدخل والثروات، حيث تحصل طبقة صغيرة من أفراد المجتمع على حصة كبيرة من هذه الثروة بينما تعاني غالبية السكان من الفقر والحرمان وانخفاض دخولهم وبالتالي تدني مستواهم المعيشي والصحي والتعليمي، ولهذا التفاوت في توزيع الدخل مساوئ كثيرة تؤدي إلى حصول أضرار جسيمة في المجتمع وتردده بين حالة من الغنى المفرط وحالة من الفقر واضطرابات فيما ينتجه المجتمع وما يستهلكه.

² محمد عبد العزيز عجيمة، صبحي ادريس قريصة: مذكرات في التنمية والتخطيط، مصر، مكتبة الإشعاع الفنية، 1999، ص46.

¹ كامل البكري: التنمية الاقتصادية، دار النهضة العربية، بيروت، 1986، ص71.

² إسماعيل عبد الرحمن، حربي عريقات: مفاهيم أساسية في علم الاقتصاد الكلي أدار وائل، ط1، عمان، 1999، ص56.

د- تعديل التركيب النسبي للاقتصاد القومي: ونعني بذلك عدم قدرة البلاد على قطاع واحد من النشاط كمصدر للدخل القومي، كالاتحاد على الزراعة فقط والبحث في إنشاء ودعم قطاع الصناعة، ذلك أن الاعتماد على قطاع واحد يعرض البلاد إلى خطر التقلبات في الإنتاج والأسعار في هذا القطاع الوحيد المستغل مما يشكل خطر محتم على استقرار الحياة الاقتصادية، مما يوجب على القائمين على شؤون هذه البلدان بالبحث عن بديل للمورد الوحيد كمصدر للدخل القومي¹.

وقد تبنت الأمم المتحدة هذه الأهداف في مؤتمر الألفية الثالثة سنة 2000 الذي وضع أهداف محددة للتنمية والقضاء على الفقر وتحقيق الأهداف الرامية إلى تخفيض معدل وفيات الأطفال بنسبة 39% حتى سنة 2015، وتيسير الخدمات الصحية الإنجابية للمحتاجين إليها والاستفادة من موارد البيئة عوضاً عن خسارتها وتنفيذ إستراتيجية وطنية للتنمية المستدامة وقد التزم قادة العالم بما يلي:

- تخفيض نسبة الذين يعانون من الجوع إلى النصف في العالم.
- تخفيض نسبة الذين يعيشون على أقل من نسبة دولار واحد في اليوم إلى النصف.
- تحقيق المساواة بين الذكور والإناث في التعليم.
- تحقيق الدراسة الابتدائية في جميع أنحاء العالم.
- تخفيض معدل وفيات الأمهات أثناء الولادة إلى 30%.
- تخفيض معدل وفيات الأطفال إلى 39%.
- وقف ومنع انتشار فيروس نقص المناعة المكتسبة (الإيدز) والملاريا والأوبئة الأخرى².

2- أهمية التنمية الاقتصادية:

تكمن الأهمية الاقتصادية للتنمية بالنسبة لأي دولة في الأمور التالية:

- أ- الاستقلال الاقتصادي والابتعاد عن التبعية الاقتصادية والتبعية بمختلف أشكالها.
- ب- تحسين المستوى المعيشي للأفراد من خلال زيادة دخولهم وتوفير مناصب شغل مما ينعكس إيجاباً على الوضع الصحي والتعليمي لهم.
- ج- توفير السلع والخدمات للأفراد بالكميات والنوعيات المناسبة.

¹ فارس رشيد البياتي: التنمية الاقتصادية سياسياً في الوطن العربي أطروحة دكتوراه كلية الإدارة والاقتصاد الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانيمارك، عمان، 2008، ص 68.

² خالد عيادة نزال عليمان: انعكاسات الفساد على التنمية الاقتصادية -دراسة حالة الأردن-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2014-2015، ص 46.

د- تقليص الفجوة الاجتماعية والاقتصادية بين طبقات المجتمع مما يؤدي إلى الاستقرار السياسي والاقتصادي.

هـ- تحسين الناتج المحلي وتحقيق التطور الاقتصادي المنشود وتقليل الفجوة بين الدول المتقدمة والدول النامية.

وتكمن أهمية التنمية الاقتصادية خصوصا في العمل على تمكين الفرد من أن يعيش حياة كريمة متمتعاً بصحة جيدة ولفترة أطول وبالتالي تحقيق التنمية البشرية.

المطلب الثالث: نظريات التنمية الاقتصادية

تعتبر مرحلة ما بعد الحرب العالمية الثانية مرحلة الاهتمام الحقيقي بموضوع التنمية والبحث في مفهومها، فقد ظهرت العديدة من النظريات التي حاولت بحث وتفسير الظواهر المتعلقة بالتنمية الاقتصادية، وسنحاول في هذا المطلب التطرق للجانب النظري لإشكالية التنمية الاقتصادية.

1- التنمية الاقتصادية في الفكر الاقتصادي:

أ- التجاربيين والطبيعيين:

أهتم التجاربيون بكيفية تحقيق تنمية إقتصادية خاصة بعد نهاية العصر الإقطاعي وظهور الدولة القومية وتركز السلطة، تدور أفكارهم حول أن تحقيق التنمية يكون من خلال تقوية دور الدولة المتدخلة في النشاط الاقتصادي بدون القضاء على دور النشاط الفردي، ويرون أن التجارة الخارجية هي المحرك الرئيسي لعملية التنمية.

في حين إهتم الطبيعيون بالقطاع الزراعي واعتبروه المحرك الرئيسي لعملية التنمية، فهو الذي يحقق ناتجا صافيا يساعد على زيادة التراكم الذي يستخدم في إعادة الإنتاج، وتوسيع قاعدته إضافة إلى استيعاب الأيدي العاملة، ورأى الطبيعيون أن لإدارة التنمية لا بد من الأخذ بالحرية الاقتصادية وقوى السوق ومن ثم فتح المجال أمام القطاع الخاص¹.

ب- التنمية في الفكر الكلاسيكي:

تستند التنمية في الفكر الكلاسيكي على الأفكار التي جاء بها آدم سميث، ريكاردو، مالتس، جون ستوارت ميل وغيرهم، فقد نادى آدم سميث صاحب مقولة "دعه يعمل أتركه يمر" بأن تقسيم العمل وتراكم رأس المال هما العنصران الرئيسيان في إحداث التنمية، كما أنها تتقدم بشكل ثابت ومستمر ويساهم فيها جميع الأفراد، حيث يعتبر تقسيم العمل شكلا من أشكال الإدارة والتنظيم في العملية الإنتاجية، كما

¹ محمد ثابت هاشم: التنمية الاقتصادية في المجتمع المعاصر، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007، ص 98-99.

أن سر التقدم الاقتصادي هو فائض الادخار الذي يستثمر بعد ذلك، وبذلك يدعو آدم سميث إلى ترشيد الاستهلاك قصد الإبقاء على مستوى معتبر من الادخار الذي يساهم في زيادة الاستثمار¹.

أما ريكاردو فيعتقد أن الزيادة في الإنتاج المصاحبة بزيادة أكبر في عدد السكان تعتبر عائقاً أمام النمو الذي يتناقص إلى أن يصل إلى حالة الانعدام، فتحليل ريكاردو مبني أساساً على أن النمو السكاني الذي يقتصر بالضرورة على زراعة الأراضي الأقل خصوبة، مما يؤدي إلى زيادة سعر المواد الغذائية الأساسية، فيشجع الملكية العقارية نتيجة لارتفاع الربح العقاري، ويؤدي إلى عدم تشجيع الطبقة المنتجة والرأسماليين، ففي تحليله يؤكد ريكاردو على أن قانون الغلة المتناقصة هو الذي سيسود باعتبار الزراعة هي أهم قطاع ضمن القطاعات القومية، ويقسم الطبقة المنتجة إلى ثلاث طبقات: الرأسماليين العمال وملاك الأراضي الزراعية، فالرأسماليين هم القادرون على قيادة النمو الاقتصادي وذلك بتشديد المصانع وتشغيل العمال، ثم إعادة استثمار أرباحهم والعمل على زيادة الإنتاج مرة أخرى، أما فئة ملاك الأراضي الزراعية فتتمد المجتمع بالغذاء، ومع عملية النمو الاقتصادي المتميزة بزيادة الأرباح وزيادة في عدد السكان الذي سيؤدي إلى الضغط على الأراضي الزراعية، بل حتى على الأراضي الأقل جودة، وهذا ما سيزيد من تكاليف الإنتاج في المدى البعيد مع انخفاض في معدل الربح، وبالتالي فإن معدلات الإنتاج ستؤول إلى الانخفاض، وهنا يتدخل قانون تناقص الغلة فيحصل ملاك الأراضي الزراعية على ربح أكبر².

وينظر ستوارت ميل إلى التنمية الاقتصادية على أنها الوظيفة الرئيسية لرأس المال والأرض والعمل، وأقر بأن السيطرة على النمو السكاني هو عامل رئيس في التنمية الاقتصادية، كما أن محدودية دور الدولة في النشاطات الاقتصادية له أكبر الأثر في تحقيق أهدافها³.

أما كارل ماركس فقد أكد على أن التناقضات الداخلية لعلاقات الإنتاج تفسر التطور التاريخي للبشرية، وانتقد في كتابه رأس المال المنشور عام 1867 النظام الرأسمالي وآلياته، واستنتج بأن القوى الكامنة في الرأسمالية كفيلة بالقضاء عليها والإتيان بنظام آخر أكثر تطوراً، وذكر بأن الملكية الخاصة

¹ ضيف أحمد: أثر السياسات المالية على النمو الاقتصادي المستديم في الجزائر (1989-2012)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2014-2015، ص17.

² Bernard Guerriem, dictionnaire d'analyse économique, édition le découverte, Paris, 1997, p121.

³ علي جدوع الشرفات: نفس المرجع السابق، ص25.

لموارد الإنتاج تؤدي إلى سوء توزيع الدخل وإهدار الثروات وزيادة حدة الصراع الطبقي الذي سيؤدي حتماً إلى انتشار الرأسمالية وسيادة النظام الطبقي¹.

ج- نظرية جوزيف شومبيتر:

من وجهة نظر شومبيتر فإنه لتحقيق التنمية يجب الخروج من دائرة العلاقات الدائرية بين عناصر التنمية واختراقها، بانتهاز الفرص الاستثمارية المتاحة وإقامة المشروعات والتجديدات التي تقوم على أكتافها التنمية، كما يرى أن المنظم هو محور العملية التنموية، وقد أشار إلى أهمية الائتمان المصرفي كمحرك ثاني لعملية التنمية من خلال ما يوفره من أموال للمنظم².

د- نظرية كينز:

أدخل كينز عنصراً هاماً في عملية التنمية وهو الطلب الفعال، وذلك إذا توافرت لدى أفراد المجتمع قوة شرائية تسمح لهم بشراء السلع الاستهلاكية، فإن ذلك ينعكس على الزيادة في إنتاج السلع الاستثمارية، الأمر الذي يؤدي إلى زيادة التوظيف في المجتمع، وتحدد نقطة الطلب الفعال في نظر كينز عند تلاقي منحنا العرض والطلب، وهي النقطة التي تحدد الحجم الفعلي للتوظيف في المجتمع وليس بالضرورة أن يكون التوظيف الكامل حسب ما تدعو إليه النظرية الكلاسيكية³.

2- نظرية روستو (النموذج الخطي لمراحل النمو):

ترى أنه لا يمكن أن تتحقق التنمية دون ضرورة توفير أكبر معدل من الادخار والاستثمار داخل الدول النامية، فالدول المصنعة لم تكن مهتمة بالمشاكل التي تعاني منها الدول النامية إلا مع نهاية الأربعينيات وبداية الخمسينيات من القرن العشرين، وذلك بعد إعادة تعمير غرب أوروبا الذي دمر بعد الحرب العالمية الثانية، وقد استطاع مشروع مارشال إعادة بناء الاقتصاد وكان لهذا النجاح تأثير كبير على قوى صانعي القرارات في أوروبا. وفي مقارنته للمشاكل الاقتصادية للبلدان النامية حيث اعتبر هؤلاء أن التصنيع هو الطريق الوحيد لتحقيق النمو الاقتصادي الذي يعاني من مشاكل ومعوقات داخلية، ومفتاح التنمية بالنسبة لأصحاب هذه المدرسة بسيط، حيث يكفي ضخ كمية كبيرة من رأس المال إلى

¹ ضيف أحمد: نفس المرجع السابق، ص19.

² محمد ثابت هاشم: نفس المرجع السابق، ص109.

³ حسين إبراهيم عيد، دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990، ص48.

جانب تدخل القطاع العام يعمل على تسريع وتيرة التنمية قصد تعويض النقص المسجل في الادخار والاستثمار الذاتي للدول النامية، خاصة وأن هذه العملية قد أدت إلى نتائج جيدة في غرب في أوروبا¹. فرائد هذه النظرية روستو اختار مقارنة تاريخية لعملية التنمية الاقتصادية في بلدان العالم المختلفة في كتابه "مراحل النمو الاقتصادي"، حيث تركز على أهمية التكوين الرأسمالي من خلال الادخار لغرض الاستثمار لتحفيز النمو الاقتصادي، وبالتالي تحقيق التنمية الاقتصادية المطلوبة، وحسب روستو يمكن منطقيًا وعمليًا تشخيص مراحل معينة للتنمية تتمثل فيما يلي:

- أ- **مرحلة المجتمع التقليدي:** تتضمن هذه المرحلة مجتمعات قديمة تتميز بالاعتماد على الزراعة مع حركة محدودة للمجتمع وتغيرات إجتماعية محدودة وسلطة سياسية لامركزية بأيدي ملاك الأراضي.
- ب- **مرحلة ما قبل الانطلاق:** هي فترة إنتقالية تسبق فترة الإقلاع، والمتطلبات الأساسية لهذه الفترة هو أن مستوى الاستثمار يجب أن يرتفع إلى 10% من الدخل القومي كأقل تقدير لتحقيق نمو مستدام بشرط رغبة واستعداد الأفراد لإقراض رأس المال ورغبة المجتمع في إدارة النظام الاقتصادي وفق مبدأ تقسيم العمل.
- ج- **مرحلة الانطلاق:** هي المرحلة التي يتم فيها تأسيس قطاعات قاندة، ويتم التمويل من قطاع الزراعة للاستثمار في التجارة والصناعة وتطوير الصناعات التصديرية لتسهيل استيراد رأس المال، وهذا يؤدي إلى ظهور مؤسسات اجتماعية وثقافية جديدة.
- د- **مرحلة النضج:** في هذه المرحلة يطبق المجتمع التكنولوجيا الحديثة إلى موارده الاقتصادية ويحقق فيها النمو المستدام وتحل القطاعات القاندة الجديدة محل القطاعات القديمة، فيرافق التغير الهيكلي في الصناعات تغيرات هيكلية اجتماعية ونمو سكان المدن.
- هـ- **مرحلة الاستهلاك الوفير:** تتسم هذه المرحلة بالهجرة إلى الأطراف والاستخدام الواسع للمركبات وبيع الاستهلاك المعمرة والتحول من مشكلات الإنتاج إلى مشكلات الاستهلاك والرفاهية².

3- نظريات التغير الهيكلي:

تركز نظريات التغير الهيكلي على الآلية التي تتحول فيها هياكل الاقتصاديات المختلفة من التركيز الشديد على بعض القطاعات كالقطاع الريفي إلى التركيز أكثر على القطاع الصناعي والقطاع الخدمي (القطاع الحضري)، وهناك نموذجان لهذه النظرية هما كالآتي:

¹ فريمش مليكة: دور الدولة في التنمية، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة الجزائر، 2011-2012، ص 91.

² مدحت القرشي: التنمية الاقتصادية ط 1، دار وائل، الأردن، 2007، ص ص 110-112.

أ- نموذج آرثر لويس (Artherlewis): يعتبر واحدا من الإسهامات الأكثر تأثيرا في اقتصاديات التنمية، يعتمد على العرض غير المحدود للعمالة من خلال سحب نسبة من العمالة من قطاعات اقتصادية إلى أخرى دون التأثير على الإنتاجية، مما يؤدي إلى حدوث التنمية من خلال التغير الهيكلي في الاقتصاد.

ب- نموذج تشيري: يعتبر من الإضافات المهمة لنماذج التغيير الهيكلي الذي قام بدراسة عدد من نماذج التنمية في دول العالم النامي بعد الحرب العالمية الثانية في شكل بيانات قطاعية وسلاسل زمنية عند مستويات مختلفة من الدخل، ودراسة الانتقال من القطاع الزراعي إلى القطاع الصناعي والتغير في طلبات المستهلكين من التركيز الشديد على السلع الضرورية إلى الرغبة في السلع الصناعية والخدمات المتنوعة¹.

4- نظريات التبعية الدولية:

سادت هذه النظريات في بداية سبعينيات القرن العشرين بسبب فشل كثير من النظريات السابقة في تبني نشر التنمية الاقتصادية على المستوى الدولي، وكانت بدايات هذه النظريات من الدول النامية على عكس النظريات السابقة، فشخصت عوائق التنمية لأسباب خارجية وليست داخلية، حيث وصفت الدول النامية على أنها دول تابعة سياسيا واقتصاديا لدول أخرى متطورة وقوية، تشمل ثلاث نماذج كالاتي:

أ- نموذج التبعية الاستعمارية: ويعد بمثابة تطور غير مباشر للفكر الماركسي (Neo-Marxist) الذين رأوا أن مشاكل الفقر في العالم تؤول بشكل كبير إلى هيمنة الدول المتقدمة والشركات متعددة الجنسيات عليها، مع الاعتقاد بأن الاستثمار الأجنبي المباشر في تلك الدول له آثار سلبية على النمو الاقتصادي في المجال الطويل، وعلى عكس النظريات السابقة ترى هذه النظرية أن التخلف ظاهرة خارجية تقع مسؤوليتها بالدرجة الأولى على عاتق الدول المتقدمة.

ب- نموذج المدخل الزائف: يرى بأن تخلف الدول النامية بسبب تقديم نصائح أو خبرات غير مناسبة أو غير صحيحة من طرف خبراء معظمهم من الدول المتقدمة العاملين في المؤسسات والمنظمات الدولية، وهذه النصائح تبنى عليها سياسات اقتصادية غير صحيحة تزيد من تخلف الدول النامية بدلا من تقدمها.

ج- فرضية التنمية الثنائية: نموذج يعتمد في تفسيره للتنمية على تعايش مجموعات ثنائية من الظروف تشكل ظاهرة اقتصادية ثنائية في آن واحد وبنفس المكان، كوجود ظروف إنتاجية متقدمة وأخرى تقليدية

¹ عبد الحليم شاهين: التطور التاريخي لنظريات النمو والتنمية في الفكر الاقتصادي، سلسلة دراسات تنموية، عدد 73، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2021، ص ص 19-20.

نتيجة لوجود قطاع متقدم وآخر متخلف، والتعايش بين هذين القطاعين ليس مرحليا وإنما يتعلق بالهيكل والبنى الأساسية للقطاعات الاقتصادية المختلفة في الدول¹.

5- النظريات الحديثة للتنمية الاقتصادية:

أ- النظرية النيوكلاسيكية:

ظهرت هذه النظرية في أوائل الثمانينات من القرن الماضي، ويعتقد رواد هذه النظرية أن التخلف الاقتصادي في الدول النامية راجع لسياساتها المحلية ولتدخل الدولة بشكل كبير في النشاط الاقتصادي، الأمر الذي يبطئ النمو الاقتصادي إضافة إلى نقص الحوافز وانتشار الفساد، تركز هذه النظرية على ثلاث مداخل، مدخل السوق الحر، مدخل الاقتصاد الجديد والمدخل الصديق للسوق، وترى أن المطلوب هو دعم الأسواق الحرة والحرية الاقتصادية مع الحاجة إلى تقليص التدخل الحكومي من خلال مذهب الحرية الاقتصادية المطلقة بما يؤدي إلى زيادة الكفاءة الاقتصادية وتحفيز النمو الاقتصادي².

ب- نظرية النمو الحديثة:

إن التفسير الضعيف للنظريات الكلاسيكية لمصادر النمو الاقتصادي طويل الأجل أدى إلى فشلها ومهد لبروز نظرية النمو الحديثة، التي يعتبر المبدأ الرئيسي المحرك لها هو تفسير كل من اختلاف معدل النمو بين الدول وارتفاع معدل النمو الملاحظ، فهي تبحث عن تفسير للعوامل التي تحدد حجم ومعدل نمو الناتج القومي الإجمالي (GNP)، واستبعدت هذه النظرية تماما تحديد النمو الاقتصادي في الأجل الطويل بمتغيرات خارجية، وركزت على أهمية الرأس المال البشري في تحقيق النمو، ولعل أبرز نماذج النمو الداخلي لبول رومر وروبرت لوكس اللذان أوضحا دور قناتان رئيسان للنمو هما رأس المال البشري والمعرفة، كما تقترح نماذج النمو الداخلي أن يكون دور فعال للسياسة العامة في تشجيع التنمية الاقتصادية من خلال الاستثمارات المباشرة وغير المباشرة في مكونات رأس المال البشري (التعليم، الصحة، البحث والتطوير) وتشجيع الاستثمار الأجنبي الخاص في الصناعات كثيفة المعرفة مثل برامج الاتصالات والكومبيوتر، وعلى الرغم من أن نظرية النمو الحديثة لا تزال في مرحلة التكوين إلا أنها تساهم في إعطاء تفسير نظري جيد لمختلف خبرات النمو طويل الأجل للعالم المتقدم والنامي بالتركيز على المصادر الرئيسية للنمو الاقتصادي الداخلي³.

¹ عبد الحلیم شاهین: نفس المرجع السابق، ص 21.

² سالم توفیق، محمد صالح ترکی القریشی: مقدمة في اقتصاد التنمية، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، 1988، ص 158-160.

³ ميشيل تودارو: التنمية الاقتصادية، دار الميرخ للنشر، الرياض، 2006، ص 153-160.

المطلب الرابع: متطلبات التنمية الاقتصادية ومعوقاتها

التنمية الاقتصادية ضرورة متصلة بطبيعة الحياة البشرية من خلال البحث عن توفير أفضل الظروف والرفع من قدرة الفرد على إشباع حاجاته المادية والاجتماعية وتفجير طاقاته الإبداعية ومنحه الرضا والسعادة، الأمر الذي يتطلب توفر عدة مستلزمات من جهة، والعمل على إزالة العقبات التي تعترض طريق التنمية الاقتصادية في الدول النامية خاصة.

1- متطلبات التنمية الاقتصادية: تتطلب التنمية الاقتصادية عدة مستلزمات نذكر منها:

أ- **الموارد الطبيعية:** هناك اختلاف حول أهمية المورد الطبيعي في عملية التنمية الاقتصادية، نظرا أن بعض الدول استطاعت أن تحرز التقدم رغم افتقارها النسبي للمورد الطبيعي، فالبلدان المتقدمة تستطيع تطبيق الإحلال والمبادلة بين عناصر الإنتاج في العملية الإنتاجية، بحيث يحل العنصر الإنتاجي الوفير لديها محل العنصر الإنتاجي النادر، في حين نلاحظ أن البلدان النامية لا تعاني من شح الموارد الطبيعية، وإنما تتخفف درجة الانتفاع الذاتي منها وذلك مرتبط بعدم توفر المعرفة التكنولوجية ونقص رأس المال وانخفاض مستوى القدرات البشرية وما إلى ذلك التي تمثل المستلزمات الأساسية للتنمية¹.

ب- **الموارد البشرية:** تلعب دورا هاما في عملية التنمية ويعتبر الإنسان غاية التنمية ووسيلتها في آن واحد، فمن المستحيل تصور حصول التنمية بدون الاعتماد على الإنسان كمصمم ومنفذ لها، حيث يعتبر أكثر عناصر الإنتاج أهمية على إطلاق، فهو المستخدم للموارد وهو المنتج للسلع والخدمات وهو المستهلك أيضا، وبالتالي فإن كفاءة أداء الوظائف الاقتصادية من وتبادل واستهلاك، وما يرتبط بوظائف أخرى من ادخار واستثمار بهدف الوصول معدلات النمو المرغوب فيها، إنما يتوقف في النهاية على حجم ونوعية السكان وما يتمتع به من عناصر مؤهلة، أي مدعمة بالمعرفة والخبرة والإرادة والتصميم على تحقيق التطور والتغلب على المشاكل المختلفة وتبني السياسة الاقتصادية التي تعمل باتجاه تحقيق التنمية القومية².

ج- **رأس المال:** يشكل رأس المال أحد مظاهر مستوى التقدم الذي بلغته المجتمعات ومعاملا حاسما في تحقيق معدلات مرتفعة للنمو الاقتصادي، تسمى الإضافات إلى رأس المال في المجتمع بالاستثمار الوطني، وينظر إليه عادة كنسبة من قيمة الإنتاج الموجه فعلا لتكوين رأس المال في المجتمع من جهة وقيمة الإنتاج الوطني من جهة أخرى، وزيادة معدل الاستثمار في دولة ما يعني أن الدولة تبذل مجهودا

¹ فليح حسن خلف: التنمية والتخطيط الاقتصادي، عالم الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، الأردن، 2006، ص ص 184-185.

² أحمد مندور، أحمد رمضان، اقتصاديات الموارد الطبيعية والبشرية، الدار الجامعية، بيروت، 1990، ص 74.

كبيراً لتوسيع الطاقات الإنتاجية فيها من خلال إقامة مصانع جديدة إضافة إلى الحصول على المبتكرات والتكنولوجيات الحديثة التي تساعد كثيراً في زيادة إنتاجية العمل، وهنا تبرز الأهمية القصوى لرأس المال في خلق الطاقات الإنتاجية، ومن ثم رفع مستوى الإنتاج الوطني¹.

د- التكنولوجيا: تعرف التكنولوجيا على أنها الجهد المنظم الرامي لاستخدام نتائج البحث العلمي في تطوير أساليب أداء العمليات الإنتاجية بالمعنى الواسع الذي يشمل الخدمات والأنشطة الإدارية وذلك بهدف التوصل إلى أساليب جديدة يفترض فيها أنها أجدى للمجتمع، وتساهم التكنولوجيا في الآتي:

- زيادة القدر المتاح من الموارد الطبيعية الموجودة عن طريق الاكتشاف والابتكار.
- اكتشاف طرق إنتاج جديدة تتيح زيادة الإنتاج وتحسين النوعية.
- ومن بين العوامل التي أدت إلى زيادة الاهتمام بالتكنولوجيا تتمثل في الآتي:
- اعتماد معدل النمو الاقتصادي بشكل كبير على معدل التطور التكنولوجي.
- اعتماد التطور التكنولوجي كأداة مهمة للمنافسة التي لا تعتمد على الفروقات في الأسعار فحسب بل على القدرة على إنتاج سلع جديدة أو إبتكار وسائل إنتاج جديدة التي من شأنها أن ترفع من جودة ونوعية وكمية الإنتاج، وبالتالي تحقيق فائض معتبر ومن ثمة تحقيق التنمية والمساهمة في النمو الاقتصادي².

2- معوقات التنمية الاقتصادية: هناك الكثير من العقبات التي تعترض طريق التنمية الاقتصادية في

الدول النامية نذكر منها الآتي:

أ- العقبات الاقتصادية:

- قلة التكوين لرأس المال اللازم للعملية الإنتاجية.
- انخفاض مستوى الدخل مما ينجم عنه انخفاض حجم المدخرات وانخفاض مستوى التغذية.
- عدم ظهور فرصة الاستثمار المربحة.
- قلة المهارات التي تؤدي إلى انخفاض القدرة على التخطيط والتنظيم.
- عدم توزيع الموارد المتاحة توزيعاً أمثلاً.
- ضعف البنيان الصناعي والزراعي وسيادة الإنتاج الواحد.

¹ محمد عبد العزيز عجيمة: محمد علي الليثي، التنمية الاقتصادية مفهومها، نظرياتها، سياستها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000، ص42.

² فليح حسن خلف: نفس المرجع السابق، ص ص 202-203.

- ضعف الموارد الطبيعية والقصور في استغلالها، مع عدم القدرة على خلق مصادر جديدة للثروة¹.
- ب- **العقبات الاجتماعية والسياسية والفكرية:** تعترض الدول النامية صعوبة التغلب على الكثير من العادات والمفاهيم التي لم تعد تتلاءم ومتطلبات المجتمع الحديث، والتي تؤثر تأثير سلبي على التنمية ككثرة الإنجاب مقارنة بدخل الفرد، مما يجعل من الصعب علاجهم وتعليمهم وتوفير السكن الملائم، بالإضافة إلى إسراف الحكومات في استخدام موارد المجتمع بما لا يتفق ومقتضيات التنمية، كما تتمثل المعوقات السياسية في غياب التنظيم السياسي القادر على تحقيق الاستقرار في الدولة الأمر الذي يبعد رؤوس الأموال الأجنبية والمحلية فيؤثر ذلك مباشرة على التنمية².
- ج- **العقبات التكنولوجية والتنظيمية:** هناك مشروعات اقتصادية لا يستطيع القطاع الخاص القيام بها بشكل أحادي، بل يجب أن يكون هناك تعاون بينه وبين القطاع العام من أجل دفع عجلة التنمية إلى الأمام، حيث لا بد من التطوير الإداري في شتى المجالات للحاق بركب التقدم بما يناسب كل دولة بالنسبة لنقل التكنولوجيا في الجهاز الإداري، مع التكتيف والتركيز على الدورات التدريبية³.

المبحث الثالث: التمويل المصرفي للتنمية الاقتصادية في الجزائر

يعتبر القطاع المصرفي من أهم القطاعات وأكثرها حساسية وتأثيرا على نمو اقتصاديات البلدان لما له من تأثير ايجابي على التنمية الاقتصادية من خلال تعبئة المدخرات الكافية التي يتطلبها النمو الاقتصادي، غير أن أهمية هذا الدور تكمن في مدى فعالية وتطور هذا القطاع التي تساعد على استقطاب الاستثمارات الضرورية لتغطية الحاجات التنموية.

المطلب الأول: مؤشرات التنمية الاقتصادية

من أجل الوقوف على مستويات الإنجاز والتنمية المحققة من قبل مختلف بلدان العالم لا بد من وجود مقاييس ومؤشرات تم تطويرها في مجال التنمية، ونذكر مجموعة من المؤشرات المستخدمة في قياس التنمية الاقتصادية كما يلي:

1- المقياس الاقتصادي التقليدي للتنمية (الناتج المحلي الإجمالي):

عند استخدام الناتج المحلي أو القومي لقياس التنمية يجب الأخذ بعين الاعتبار معدل النمو في السكان، بحيث يجب المحافظة على معدل نمو أعلى من معدل النمو في السكان لتحقيق مستوى رفاهية أكبر في الدولة، ويعتمد هذا الأسلوب على الناتج المحلي القومي والإجمالي وينشق منه مؤشرات للتنمية

¹ محمد شفيق: السكان والتنمية القضايا والمشكلات، المكتب الجامعي الحديث، الاسكندرية، 1998، ص ص 70-77.

² علاء فرج الطاهر، التخطيط الاقتصادي، دار الراية، ط1، الأردن، 2011، ص 213.

³ محمد شفيق: نفس المرجع السابق، ص 84.

منها: متوسط نصيب الفرد من الناتج القومي الإجمالي، معدل النمو السنوي في الناتج القومي الإجمالي، معدل النمو السنوي في نصيب الفرد من الناتج القومي الإجمالي.

2- مقياس درفنوفسكي لمستوى المعيشة:

- يحتوي على ثلاث عناصر يتم قياس كل منها بمؤشرات معينة، تتمثل هذه العناصر في الآتي:
- الحاجات الضرورية المادية من تغذية ومأوى وصحة، حيث تقاس بمؤشر حجم ونوعية الخدمات السكنية وكثافة الأشغال ومدى الاستقلالية في استخدام السكن.
 - الحاجات الأساسية المعنوية، وهي التعليم والتمتع بوقت الفراغ والأمن.
 - الحاجات الأعلى، وهي فائض الدخل الذي يتبقى بعد إشباع الحاجات الأساسية.
- أ- **المقياس المادي للتقدم في نوعية الحياة:** في هذا المقياس توجد ثلاث مؤشرات للتنمية وهي، معدل وفيات الرضع، توقع الحياة عند الميلاد ونسبة السكان المتعلمين.
- ب- **المؤشر العام للتنمية:** يتكون من 18 مؤشر، تم اختيار المؤشرات ذات المعاملات الارتباط العالية فيما بينها نذكر منها، توقع الحياة عند الميلاد، نسبة الملتحقين بالتعليم الفني والمهني، متوسط عدد الأفراد لكل غرفة ومتوسط نصيب الفرد في التجارة الخارجية.
- ج- **المؤشر المركب للتنمية البشرية:** عرفه برنامج الأمم المتحدة الإنمائي على أنه: "عملية توسيع الخيارات المتاحة أمام الناس"، وأهم الخيارات التي يعبر عنها التقرير نذكر الآتي:
- الحياة الطويلة الخالية من الأمراض والعلل، وهي تعتمد بشدة على التغذية، الصحة الجيدة، الماء النقي، الهواء غير الملوث وعلى حجم الإنفاق الحكومي، أو القائم على قطاع الصحة وما يرتبط به من خدمات.
 - حيازة المعرفة بنسبة الملمين بالقراءة والكتابة من 15 سنة فما فوق ونسبة القيد في التعليم الابتدائي والثانوي والعالي معا.
 - التمتع بحياة كريمة وتقاس باستخدام متوسط الدخل الحقيقي المعدل، والذي يتم حسابه من خلال أخذ تعادل القدرة الشرائية في الاعتبار¹.

¹ فؤاد وشاش، نسبية سماعسني: القطاع المصرفي ودوره في تمويل التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مجلد4، العدد2، 2020، جامعة الوادي، ص88.

المطلب الثاني: مصادر تمويل التنمية الاقتصادية

المشكلة الاقتصادية التي تواجه معظم الدول النامية هي انخفاض حجم الاستثمارات بسبب نقص معدلات الادخار في هذه البلدان مما يضطرها إلى اللجوء إلى البلدان المتطورة للاقتراض، في حين يجب الاعتماد على مصادر ذاتية لتمويل التنمية من خلال تعبئة مدخراتها القومية، ومن بين هذه المصادر نجد الآتي:

1- الموارد المحلية:

تتكون مصادر التمويل المحلي من شقين رئيسيين هما:

- أ- الادخار الاختياري، وهو ما يقوم به الأفراد والهيئات والمؤسسات طوعية واختياريا.
- ب- الادخار الإجباري، وهو ما يفرض على الأفراد من قبل قوة خارجة عن إرادتهم.

حيث لا يوجد فرق بين النوعين من جهة نظر تكوين رأس المال، كل الخلاف ينحصر في مدى التأثير في كل منهما بإتباع سياسة معينة، وتتمثل المدخرات المحلية في الآتي:

- أ- مدخرات القطاع العائلي التي يمكن استثمارها مباشرة في مجالات الزراعة، الصناعة، التجارة والخدمات، كما يمكن إقراضها إلى قطاع الأعمال العام والخاص وإلى الحكومة، إما بطريقة مباشرة أو بطريقة الوساطة مثل المصارف.
- ب- من مدخرات قطاع الأعمال الاحتياطات والأرباح غير الموزعة ومن مدخرات الحكومة التي تنشأ نتيجة لزيادة إيراداتها عن نفقاتها الجارية، ونتيجة لما يتسنى لها الحصول عليه عن طريق التضخم حيث تقوم البنوك المركزية بإصدار نقود جديدة تستخدم الحكومة بعضها في مجال الاستثمار¹.

2- التمويل المصرفي:

تعتبر البنوك بأشكالها المختلفة أهم المؤسسات المالية في تزويد قطاع الأعمال بالاحتياجات التمويلية المختلفة نظرا لعدم كفاية مواردها الذاتية، وتتمثل في احتياجات قطاع الأعمال عاما كان أو خاصا، سواء كان يعمل في مجال الزراعة أو الصناعة أو التجارة أو الخدمات، حيث تمول كل من رأس المال الثابت ورأس المال العامل، لكل احتياجاتها من القروض القصيرة والمتوسطة والطويلة الأجل.

¹ محمد عبد العزيز عجيمة، عبد الرحمان يسري أحمد: التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومشكلاتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999، ص187.

وفيما يتعلق بتمويل الأصول الثابتة تقوم بها البنوك المتخصصة "العقارية، الزراعية والصناعية"، البنوك التجارية والاستثمارية في ظل معايير معينة وفقاً للتشريعات والتنظيمات المصرفية وضوابط البنوك المركزية. وفيما يتعلق بتمويل رأس المال العامل وذلك لمقابلة المخزون السلعي واحتياجات التشغيل النقدية، ومن أهمها المرتبات والأجور ومقابل إحتياجات التمويل الإضافية التي تفرضها طبيعة عملية التشغيل التي تختلف فتقوم بها البنوك التجارية والمتخصصة¹.

3- التمويل الأجنبي:

تلجأ الدول النامية إلى الحصول على التمويل المطلوب من مصادر خارجية في حالة عدم كفاية المصادر المحلية عن الوفاء بحاجات الاستثمار، نظراً لوجود فجوة إيداع واسعة، فإذا علمنا أن مثل تلك الدول تخطط للتوسع في استثماراتها فإن لم تتمكن من تنمية مواردها المحلية فإن حاجتها إلى التمويل الخارجي ستزداد، وتباينت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر للعام 2010 بدرجة كبيرة سواءً من حيث نمط الاستثمار أو التوزيع الجغرافي فيما بين الأقاليم الاقتصادية، ولأول مرة تتجح مجموعة الدول النامية في استقطاب تدفقات تفوق نصف الإجمالي العالمي، حيث اجتذبت (642) مليار دولار وبنسبة (52%) من إجمالي الاستثمار العالمي، ويرجع ذلك بصفة أساسية إلى انتقال الإنتاج الدولي والاستهلاك العالمي إليهما، مما دفع الشركات غير الوطنية (الأجنبية) لتوجيه استثماراتها بصورة متزايدة إلى تلك الدول، حيث شهدت دول منطقة شرق وجنوب شرق آسيا ودول أمريكا اللاتينية نمواً قوياً في تلك التدفقات بمعدل (34% و14%) على التوالي، ومن جهة أخرى تراجعت التدفقات المتجهة إلى مجموعتي الدول النامية والأقاليم الاقتصادية الأكثر فقراً والأقل نمواً، مثل: الدول الإفريقية والدول النامية غير الساحلية. وقد شهدت تدفقات الاستثمار الأجنبي المباشر الوافدة إلى الدول العربية انخفاضاً بمعدل (13,1%) إلى (66,2) مليار دولار عام 2010، مقارنة مع (76,2) مليار دولار عام 2009، وهو ما يتفق مع بيانات تقرير مناخ الاستثمار في الدول العربية لعام 2010، الصادر عن المؤسسة العربية لضمان الاستثمار في أوائل شهر جويلية 2011، والذي أشار إلى تراجع التدفقات الواردة إلى الدول العربية خلال العام 2010، إلى (64,3) مليار دولار.

ومثلت الاستثمارات الوافدة إلى الدول العربية ما نسبته (5,3%) من الإجمالي العالمي البالغ (1,24) تريليون دولار، و(11,5%) من إجمالي الدول النامية البالغ (573,6) مليار دولار، وكانت حصة الدول العربية من إجمالي التدفقات العالمية قد شهدت تذبذباً خلال الفترة الماضية حيث تراجعت

¹ محمد عبد العزيز عجيمة، محمد الليثي. نفس المرجع السابق، ص ص 262-263.

بشكل طفيف من (4,8%) عام 2006 إلى (4,1%) عام 2007، ثم عاودت الارتفاع إلى (5,5%) عام 2008، قبل أن تقفز بقوة إلى (6,4%) عام 2009.

كما تشير بيانات التقرير إلى ارتفاع التدفقات الواردة إلى (5) دول عربية فقط (لبنان، ليبيا، سلطنة عمان، الصومال، وموريتانيا) فيما تراجعت في (16) دولة (السعودية، مصر، قطر، الإمارات، الجزائر، الأردن، السودان، تونس، العراق، سورية، المغرب، البحرين، فلسطين، الكويت، جيبوتي واليمن). وأوضح التقرير أن السعودية حلت في المرتبة الأولى عربياً كأكبر دولة مضيعة للاستثمارات الأجنبية المباشرة بتدفقات بلغت (28,1) مليار دولار وبحصة بلغت (42,5%) من الإجمالي العربي¹.

تتمثل أشكال التمويل الخارجي فيما يلي:

أ- التدفقات والتحويلات من المؤسسات والمنظمات الدولية.

ب- المنح والمعونات من الدول الأجنبية.

ج- الاستثمار الأجنبي المباشر وغير المباشر من الأفراد والشركات والهيئات الأجنبية².

المطلب الثالث: التنمية الزراعية أداة دعم التنمية الاقتصادية

تعتبر التنمية الزراعية عملية مستمرة تهدف إلى التغيير في الهياكل الخاصة بالقطاع الفلاحي على اختلاف أشكالها لأجل تحريك العملية الإنتاجية وترقية الخدمات التي تسهل الحياة على سكان الأرياف وتحسين الظروف المعيشية من خلال استخدام الآلات المتطورة وانتقاء المحاصيل التي تتناسب وطبيعة الأرض.

1- مفهوم التنمية الزراعية:

إذا كان المقصود بالتنمية الاقتصادية مجموعة إجراءات وسياسات وتدابير متعددة تعمل على تغيير البنيان والهيكل الاقتصادي الوطني، بهدف تحقيق زيادة سريعة ودائمة في متوسط دخل الفرد الحقيقي عبر فترة من الزمن. بحيث يستفيد منها الغالبية العظمى من أفراد المجتمع³، فإن التنمية الزراعية تعرف على أنها: "التخطيط على المدى البعيد هدفه الأساسي تحقيق الأهداف الإستراتيجية للدولة من خلال استغلال جميع الموارد المتاحة استغلالاً أمثلاً يقود لتحقيق الاكتفاء الذاتي"⁴، ويمكن تعريفها على أنها:

¹ ستار جبار البياتي: التمويل الدولي، جامعة النهر للدراسات العليا، كلية اقتصاديات أعمال المادة، قسم اقتصاديات إدارة المصارف والتمويل، 2019-2020، ص ص 18-19.

² محمد عبد العزيز عجيمة، عبد الرحمان يسري: نفس المرجع السابق، ص 215.

³ علي لطفي: التنمية الاقتصادية، مكتبة عين شمس، مصر، 1980، ص 185.

⁴ رفعت لفلوشة: التنمية الزراعية، قراءة في مفهوم متطور، المكتبة الأكاديمية، القاهرة، 1998، ص 11.

"كافة الإجراءات التي من شأنها زيادة الإنتاج الزراعي المتاح لعملية التنمية الاقتصادية، فهي عملية إدارة معدلات النمو حيث تهدف لزيادة الدخل الفردي الحقيقي على المدى الطويل من خلال تكثيف رأس المال وضخ جرعات من التقدم التكنولوجي"¹.

ومن خلال تعريف التنمية الزراعية يتضح لنا أنها أداة من أدوات التنمية الاقتصادية، ويختلف أسلوب عمل التنمية الزراعية من بلد لآخر حسب الخطط التنموية المعتمدة، إلا أنها تبقى مصدرا هاما من مصادر تحقيق النمو الاقتصادي وتحسين المستوى المعيشي والحد من الفقر.

2- أهمية التنمية الزراعية:

تمثل التنمية الزراعية محورا هاما من محاور التنمية الاقتصادية من خلال مساهمة القطاع الزراعي فيما يلي²:

أ- **توفير الاحتياجات الغذائية:** يلعب القطاع الزراعي دورا هاما في توفير مختلف الاحتياجات الغذائية لأفراد المجتمع المتزايدة، عن طريق تنمية القطاع الزراعي بمختلف الطرق الحديثة لاستغلال الإمكانيات المتاحة.

ب- **توفير الموارد المالية:** إن توفير مختلف المنتجات الفلاحية لأفراد المجتمع يعمل على الحد من إستيراد الكثير من السلع الغذائية التي تعمل على توفير الكثير من الأموال، التي كانت توجه لتسديد فاتورة الاستيراد الخاص بالمنتجات الزراعية، كما أن تحقيق فائض في المنتجات الزراعية الذي يوجه إلى التصدير حتما سيجلب مبالغ هامة من العملة الصعبة كلما زاد التصدير، حيث ستوجه هذه الأموال إلى التنمية الاقتصادية بصفة عامة.

ج- **توفير المواد الأولية لبعض الصناعات:** تلعب الزراعة دورا هاما في مجال التنمية لما توفره من مواد أولية لكثير من الصناعات من محاصيل زراعية كمدخلات في العمليات الإنتاجية الصناعية، مثل صناعة العجائن وصناعة المعلبات... وغيرها من الصناعات الزراعية.

د- **القطاع الزراعي سوق للسلع الصناعية:** إن زيادة الإنتاج الزراعي يترتب عنه ارتفاع المداخيل لدى المزارعين، وإن زيادة الدخل يؤدي بهم إلى زيادة الطلب على الكثير من المنتجات الصناعية، ومن ثم

¹ سفيان عمران: ترقية القطاع الفلاحي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة ولاية قالمة، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2014-2015، ص44.

² محمد بويهي: استراتيجية التنمية الاقتصادية الزراعية والتنمية الزراعية المستدامة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، عدد26، 2012، جامعة الجزائر3، ص ص 199-200.

العمل على تنمية القطاع الزراعي، بهدف توفير الزيادة في الطلب على المنتجات الزراعية الناشئة عن الارتفاع في دخل المزارعين.

هـ - تحقيق الأمن الغذائي: إن مفهوم تحقيق الأمن الغذائي يتطلب توفير المواد الغذائية بكميات كافية للطلب عليها من جهة، وكذا نوعية هذه المواد وسلامتها.

و - استخدام المنتجات الصناعية: يقوم القطاع الزراعي باستخدام الكثير من المنتجات الصناعية كمدخلات إنتاج، مثل صناعة الأسمدة والمبيدات والجرارات، ومختلف الآلات الفلاحية. ومن ثم فإن تنمية القطاع الزراعي يتبعه تنمية في معظم الصناعات خاصة ما يعرف منها بالصناعات الزراعية.

3- أهم البرامج التنموية في الجزائر خلال الألفية الثالثة:

عدم الاستقرار الذي شهدته الجزائر خلال فترة التسعينات من القرن الماضي جعل التنمية الاقتصادية تعاني من العديد من المشاكل التي تؤثر على تقدمها ضف إلى ذلك النظام الاقتصادي التبعي المرتكز على المورد الوحيد والضغوطات السياسية التي شهدتها المناطق العربية المجاورة ككل، هذه الأسباب انعكست سلبا على مسار التنمية، وهو ما دفع الدولة إلى القيام بمجموعة من الإصلاحات تساهم في إحداث ظروف استثمارية ملائمة، وإعادة بعث التنمية الاقتصادية بالجزائر، وتلخصت هذه البرامج التنموية في الآتي: برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي (2001-2004)، البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي (2005-2009)، برنامج دعم النمو (2010-2014).

أ- برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي: وهو عبارة عن برنامج متوسط الأجل خصص له مبلغ 7 مليار دولار، وكان يتمحور حول الأنشطة الموجهة لدعم المؤسسات والنشاطات الإنتاجية الفلاحية لتعزيز المصلحة العامة وتحسين المستوى المعيشي، ويتعلق نجاحه بإصلاحات هامه تمس القطاع المصرفي

والمالي، قطاع الطاقة وقطاع الاقتصاد العام، يهدف أساسا إلى ما يلي:

- تحسين المستوى المعيشي للسكان وفك العزلة عن المناطق النائية.

- إصلاح وتوسيع شبكة التزويد بالمياه الصالحة للشرب وتطويرها.

- توفير مناصب الشغل والتقليل من البطالة.

- تخفيض أزمة السكن.

ويمكن تلخيص نتائج برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-1): نتائج برنامج دعم الإنعاش الاقتصادي خلال الفترة (2000-2004)

السنة	2000	2001	2002	2003	2004
الناتج الداخلي الخام (مليار دينار)	3331	3937	42066	4484	4827
النمو الاقتصادي %	2.2	2.6	4.1	6.8	5.2
التضخم %	0.3	4.2	1.4	2.6	3.6
نسبة الفائدة %	8.5	8.5	7	6	5.5
المديونية الخارجية (مليار دولار)	25.26	22.57	22.64	23.40	21.40
البطالة	29.3	28.4	26	23.7	17.7
الفقر	-	22.6	8.5	8	6.8
الأمية	33.3	32.2	31.1	30	28.7

المصدر: ياسين بوضياف: التنمية الاقتصادية في الجزائر بين متطلبات الحاضر ورؤية مستقبلية، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، مجلد3، عدد2، 2016، جامعة الشلف، ص195.

ونلاحظ من الجدول انخفاض نسبة المديونية سنة 2004 وكذلك نسبي الفقر والبطالة، ولقد حقق هذا البرنامج نموا خارج قطاع المحروقات قدر بـ 5%، غير أنه لم يتمكن من تجسيد الهدف الرئيسي المتمثل في دعم النمو باعتبار أن الارتفاع الهام لمداخل الأسر أدى إلى ارتفاع حجم الواردات بشكل كبير، كما أن الاستثمار خارج قطاع المحروقات لم يكن معتبرا¹.

ب- البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي: حفاظا على النمو المحقق في الفترة السابقة وضعت الدولة برنامج تكميلي لدعم النمو الاقتصادي، حيث تم وضع إصلاحات مست المجال الاقتصادي من أجل تحسين مناخ الاستثمار بتوفير إطار قانوني ملائم لترقية الاستثمار، مع جلب الاستثمار والشراكة الأجنبية بمراجعة القوانين الاستثمارية وحل مشكل العقار، وأهم الأهداف المسطرة تتمثل في الآتي:

¹ ياسين بوضياف: التنمية الاقتصادية في الجزائر بين متطلبات الحاضر ورؤية مستقبلية، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، مجلد3، عدد2، 2016، جامعة الشلف، ص195.

- تنمية شاملة ومستمرة عبر أنحاء البلاد.
 - استكمال الترتيبات التشريعية والتنظيمية والمؤسسية من أجل جلب الاستثمار الخاص الوطني والمزيد من الاستثمارات الأجنبية المباشرة.
 - مكافحة الفقر بكل أشكاله في الريف والمدن.
 - مواصلة إصلاح القطاع الفلاحي.
 - وضع برنامج تسيير وتنمية الغابات والسهوب التي تستحدث مناصب الشغل وتحافظ على الوسط الطبيعي.
 - تطوير التكنولوجيات الجديدة في الإعلام والاتصال.
 - الاهتمام بسياسة تهيئة الإقليم، وتحقيق هذا الهدف لابد من تعزيز سياسة البنى التحتية والأشغال الكبرى قصد تحسين الظروف المعيشية للسكان والنشاط الاقتصادي لهذه المناطق¹.
- ج- برنامج توظيف النمو (2010-2014):** يمثل هذا البرنامج تصورا لما يعادل 286 مليار دولار، ويشمل ما يلي:
- المتبقي من إنجاز البرنامج التكميلي لدعم النمو الاقتصادي (2005-2009) بما يعادل 130 مليار دولار.
 - برنامج جديد بمبلغ 155 مليار دولار.
- ويتميز برنامج دعم النمو بحجمه الاستثنائي وحرص الحكومة على تثمينه على الصعيد الاقتصادي من أجل تدعيم النمو وتعميق الاقتصاد الوطني وتنافسيته، مع العمل على إدماجه بشكل كامل في الاقتصاد العالمي بشكل أمثل، وتمثلت أهداف برنامج دعم النمو أساسا فيما يلي:
- النقل من معدلات البطالة من خلال خلق 03 ملايين منصب عمل.
 - دعم التنمية البشرية التي تعتبر الركيزة الأساسية للبرنامج الاقتصادي والاجتماعي.
 - تحسين الخدمات العمومية المحركة للفعاليات الاقتصادية والاجتماعية وفك العزلة عن كل المناطق.
 - تحسين المستوى الصحي للسكان، وتوسيع قاعدة السكن ودعم برامج البحث العلمي وتكنولوجيات الإعلام والاتصال الجديدة.

¹ ياسين بوضياف: نفس المرجع السابق، ص ص 195-196.

ويكمن تلخيص مضمون هذا البرنامج في الجدول التالي:

الجدول رقم (2-2): مضمون برنامج توطيد النمو

المبالغ (مليار دينار)	القطاعات
3700	السكن
3100	الأشغال العمومية
2000	الموارد المائية
1130	الشبيبة والرياضة
1000	التنمية الريفية
886	التعليم العالي
852	التربية الوطنية
619	الصحة

المصدر: علي طالم، بومدين فيلاي: إشكالية التنمية الاقتصادية في الجزائر -دراسة تحليلية تقييمية-، مجلة الاقتصاد والتنمية، مجلد 4، عدد2، 2016، جامعة يحي فارس، المدية، ص106.

المطلب الرابع: دور القطاع المصرفي الجزائري في التنمية الاقتصادية

يشكل القطاع المصرفي حلقة مهمة في عملية تمويل التنمية الاقتصادية وتزويد قطاع الأعمال بالاحتياجات التمويلية المتنوعة نظرا لعدم كفاية مواردها الداخلية، حيث يتم تمويل الاحتياجات التمويلية قصيرة الأجل من قروض وتسهيلات عن طريق سوق النقد، وتتولى هذه العملية المصارف التجارية بشتى أنواعها.

1- دور البنك المركزي في تمويل التنمية الاقتصادية:

تلعب البنوك المركزية دورا تنمويا مهما من خلال تمويلها المباشر وغير المباشر لعملية التنمية وعملها على إقامة الهيكل المالي للعملية التنموية، وقد اقتصرت الدراسات المنجزة على استعراض دور البنك المركزي في معظم الاقتصاديات وعن أهمية رسم السياسة النقدية والرقابة على البنوك وتنظيم المعروض النقدي رغم أن دوره في تطوير النظام المالي يسبق دوره في رقابة، وعادة ما تصنف أهداف البنوك المركزية إلى أهداف تكتيكية من أجل الاستقرار النقدي في الأجل القصير وأهداف إستراتيجية أو إنمائية في الأجل الطويل، وفي جميع الاقتصاديات يتم عرض الأهداف الطارئة من خلال تشريعات تتعلق بالبنوك المركزية، في حين لا ترد الأهداف الإنمائية صراحة إلا في لوائح البنوك المركزية في

الاقتصاديات النامية، بل يجب أن يكون الغرض الأساسي للبنك المركزي في الاقتصاد النامي هو أخذ المبادرة في إقامة جهاز مالي سليم لعملية التنمية الاقتصادية يتمثل في إقامة سوق نقدية ومالية تلبي احتياجات التنمية المحلية بصفة خاصة، وبإشراف رقابي فعال على النظام المصرفي وتشريع سياسة نقدية وائتمانية وضمان سياسة لأسعار الفائدة تضمن التمويل المستمر لعملية التنمية، وإقامة جهاز مالي سليم يتفق مع المتطلبات التنموية يكون للبنك المركزي دورا فعالا في عملية التنمية¹.

2- دور البنوك التجارية في تمويل التنمية الاقتصادية:

تحتل البنوك التجارية الصدارة في حجم الائتمان المصرفي داخل الاقتصاد الجزائري وتشمل كل التمويل المقدم إلى القطاعين العام والخاص، والحسابات المدينة والسلف وخصم الأوراق التجارية والاستثمار في سندات الدعم المالي المقدم من قبل الدولة، لتحفيز القروض السليمة متوسطة الأجل لفائدة المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، ونتيجة لذلك ساهم التوسع القوي للقروض للاقتصاد في ديناميكية النشاط الاقتصادي خارج قطاع المحروقات في وقت يتقلص فيه مجال تصرف الميزانية العمومية في تخصيص موارد النمو، والدور التمويلي الذي تلعبه المصارف يتفرع عنه خدمات حديثة ومتطورة تظهر أهميتها من خلال ما يلي :

أ- تعتبر المصارف أداة من أدوات الاستثمار، حيث تركز إستثماراتها في حقوق مالية (قروض، أسهم وسندات)، وباستثمارها لأموال العملاء تقوم بتمويل مشاريع جديدة أو بتوسيع مشروعات قائمة، غير أنه قبل القيام بذلك لابد من دراسة الجدوى الاقتصادية لتلك المشاريع للتأكد من جديتها وضمان إسترجاع رؤوس أموالها².

ب- تطورت وظائف المصارف إلى حد بعيد، حيث أصبحت تقوم بتقديم الاستثمارات المالية للعملاء وتزويدهم بالنصائح والإرشادات في كل ما يواجه مشروعاتهم من مشاكل وصعوبات.

ج- تقوم المصارف بتمويل التصدير والاستيراد، وهي تساهم بذلك في توفير حاجيات الدولة من السلع الرأسمالية والسلع الوسيطة لزيادة حجم الإنتاج وأنواعه وتحسين جودته، إضافة إلى تشجيع تصدير السلع الوطنية وإيجاد أسواق خارجية لها عن طريق الوساطة المالية التي تلعب دورها مما يسمح بتوفير العملات الأجنبية³.

¹ علي بطاهر: نفس المرجع السابق، ص31.

² زياد رمضان، محمود جودة الاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، عمان، ط3، 2006، ص16.

³ رضا أبو حمدا: إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر دار الفكر للطباعة، عمان، ط1، 2002، ص20.

3- عصرنة المصارف الجزائرية وتفعيل دورها:

إن التغيرات التي طرأت على الاقتصاد الوطني تفرض عصرنة القطاع المصرفي لتفعيل دوره في دعم التنمية الاقتصادية وذلك على المستويات التالية:

أ- **المستوى التنظيمي:** عن طريق إصلاح الجهاز القانوني والتنظيمي قصد تكييفه مع واقع السوق.

ب- **المستوى العلمي:** وذلك من خلال الآتي:

- إقامة جهاز إعلامي دقيق وحديث.
- إقامة جهاز للتسيير المحاسبي قادر على ضمان مصداقية النتائج المصرفية.
- تحسين تحصيل الديون من المؤسسات العمومية.
- ضمان تسيير أحسن للتدفق المالي.
- العمل على أن تسترجع المصارف القرار الخاص بالقرض عن طريق اعتماد نظام قرض غير مسير إداريا.
- استكمال معالجة الاحتياطات.

ج- **مستوى تسيير المعلومات:** وذلك من خلال الآتي:

- ضرورة توفر القطاع المصرفي على نظام معلوماتي ناجح.
- التأكد على أهمية تنظيم مثل هذا الجهاز خدمة لجميع المتعاملين الاقتصاديين والماليين.
- ضرورة وضع التنظيم الحالي على أسس أكثر عقلانية واستشارة أكبر عدد ممكن من الإطارات المعنية.
- ترقية وتحسين الوسائل الكفيلة بتوفير معلومات موحدة ودقيقة ومنتظمة وتتلاءم مع كل مستوى من مستويات تسيير المصارف.
- إعداد مجموعة من المناهج والأساليب واضحة المعالم على أساس مهام المؤسسات المصرفية وتنظيمها.

- تحسين إطارات القطاع بكيفية تنظيم جهاز اتخاذ القرارات.

د- **فيما يتعلق بتنمية الموارد البشرية:** وذلك من خلال الآتي:

- تحفيز المؤسسات والأفراد عن طريق تكييف الوظائف المصرفية وتعديلها.
- العناية بتأهيل المستخدمين الحاليين وبتوظيف مستخدمين ذوي كفاءات عالية في ميادين المالية والاتصال والإعلام.
- وضع جهاز قصد تعديل القطاع العمومي المصرفي وتنظيمه.

- تكوين الموظفين وتحفيزهم بهدف تحسين السلوك.
- ه- فيما يتعلق بتفعيل دور نظام الدفع: وذلك من خلال الآتي:
 - تقليص آجال دفع العمليات.
 - تحسين سيولة حركة وسائل الدفع.
 - رفع نوعية الخدمات.
 - دعم دور القطاع المالي في الاقتصاد وفي استقراره¹.

¹ تمجدين نور الدين، عرابة الحاج: نفس المرجع السابق، ص18.

خلاصة:

من خلال ما تطرقنا له في هذا الفصل نلاحظ أن الجزائر سعت جاهدة للنهوض باقتصادها لتحقيق التنمية الاقتصادية ورفع المستوى المعيشي للسكان، فقامت بسلسلة من الإصلاحات توالى منذ الظفر باستقلالها وصولاً إلى قانون النقد والقرض الذي مكن البنك المركزي من استعادة الصلاحيات المخولة له، ومنحت البنوك التجارية مفهوم العمل المصرفي الشامل لتنفيذ البرامج المسطرة لدفع عجلة التنمية الاقتصادية الوطنية باعتبارها عملية متكاملة، ولتتمكن من ذلك لا بد من تفعيل دور الوساطة المالية للقطاع المصرفي.

الفصل الثالث: الدراسة الميدانية

تمهيد:

بعد دراستنا للجانب النظري سنحاول إسقاط ما تم التوصل إليه نظريا على ما هو موجود في الواقع من خلال هذا الفصل، لذلك قمنا بدراسة ميدانية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت، وذلك لتقييم كفاءة الأعمال المصرفية التقليدية، منها تمويل المشاريع المختلفة المقتصرة على القطاع الفلاحي من أجل الوقوف على مدى مساهمة البنك في دعم التنمية الزراعية بالولاية. وقد تم الاعتماد على الوثائق المقدمة من طرف البنك مع استخدامنا أسلوب العينة بالاعتماد على الاستبيان لمجموعة من الفلاحين من أجل تبين موضوع البحث. وفي هذا الصدد قسمنا الفصل التطبيقي إلى ثلاث مباحث، حيث يشمل المبحث الأول تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت، وسنقدم في المبحث الثاني الإطار المنهجي للدراسة وتحليل البيانات، أما المبحث الثالث فسيحتوي على اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج.

المبحث الأول: تقديم عام لبنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت

تعتبر ولاية عين تموشنت من المناطق الفلاحية بالغرب الجزائري، وذلك لغناها بالموارد المائية والأراضي القابلة للاستغلال الزراعي، وسنقوم في هذا المبحث بتقديم بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت، والتعريف بالمنتجات المالية التي يقدمها هذا الأخير وعدد المستفيدين من قرضي الرفيق والتحدي على اعتبار أنها أكثر المنتجات المالية طلبا من قبل الفلاحين.

المطلب الأول: بطاقة تقنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت

يعتبر بنك الفلاحة والتنمية الريفية مؤسسة مالية وطنية تتمتع بالشخصية العمومية واستقلالية التسيير، حيث يباشر جميع الوظائف التي تقوم بها البنوك التجارية بعد صدور قانون النقد والقرض، ويعتبر صاحب أكبر شبكة بنكية عبر التراب الوطني لاحتوائه على أكثر من 300 وكالة.

1- تعريف بنك الفلاحة والتنمية:

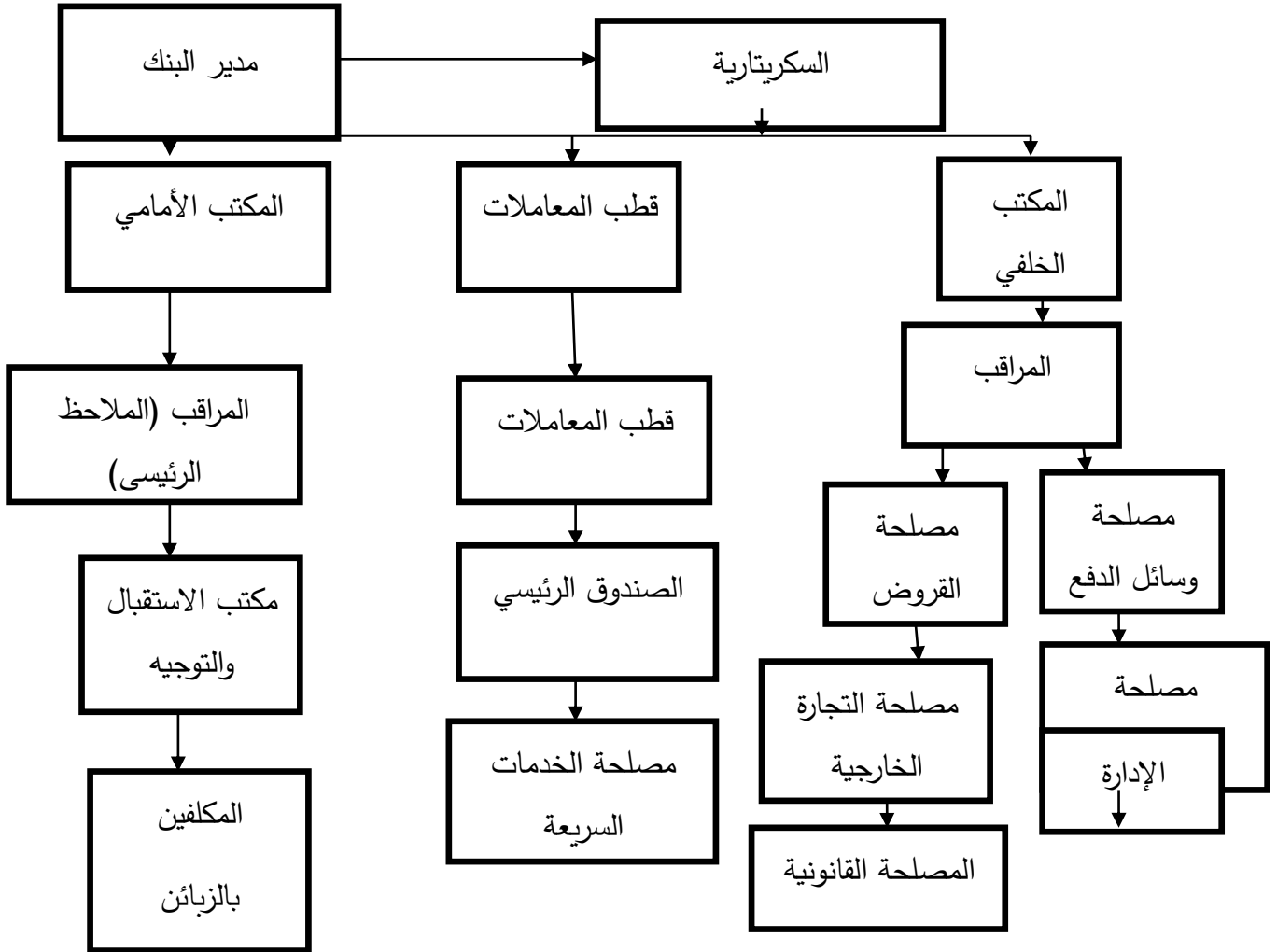
الجدول رقم (3-1): بطاقة تقنية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت

بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت	
بنك الفلاحة و التنمية الريفية	شركة مساهمة
العنوان	رقم 01 شارع طريق وهران، عين تموشنت.
القطاع	إقتصادي عمومي
عدد المتعاملين للمجمع	05 وكالات : عين تموشنت - بني صاف - المالح - -حمام بوحجر- العامرية -
عدد العمال	153
الأدوات المستعملة	نظام شبكة الانصال المحلية مع إعادة تنظيم البرمجيات (SYBU)

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على الوثائق المقدمة من بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت.

2- الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت:

الشكل رقم (1.3): الهيكل التنظيمي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت



المصدر: وثيقة مقدمة من طرف وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - عين تموشنت - (السكرتارية).

يضم الهيكل التنظيمي لوكالة عين تموشنت المصالح التالية:

أ- المكتب الأمامي: وهي جهة استقبال الزبائن وتتضمن ما يلي:

- المراقب (الملاحظ الرئيسي): مهمته إستقبال الزبائن ومراقبة جميع المكلفين بالزبائن وسير أمور البنك.

- مكتب الاستقبال والتوجيه: مهمته استقبال الزبائن ومساعدتهم في فتح الحسابات أو طالب خدمات البنك.

- المكلفين بالزبائن: مهمتهم استقبال الزبائن مع إجراء جميع العمليات المباشرة وغير المباشرة.

ب- قطب المعاملات: ويتضمن ما يلي:

- رئيس المصلحة: يسهر على سير المصالح ومراقبة عمليات المستخدمين في المصالح التالية:
- الصندوق الرئيسي: تتمركز فيه الأموال ويمكن للعملاء من إيداع وسحب الأموال منها شخصياً، وتسحب منه المبالغ التي تفوق 100 مليون دينار.
- مصلحة الخدمات السريعة: يقوم بها المكلفون بالعملاء، وهي عبارة عن مصلحة تقوم بفتح الحسابات للزبائن ومعرفة رصيدهم وإجراء عمليات السحب على الحسابات.

ج- المكتب الخلفي: ويضم ما يلي:

- المراقب: ويراقب المصالح التالية:
- مصلحة القروض: تختص بكل العمليات المتعلقة بمنح القروض بشتى أنواعها، كما تتولى دراسة ملفات القروض وتقديمها حسب المبالغ إلى لجان القروض.
- مصلحة وسائل الدفع: تقوم بالتنسيق مع المديرية الجهوية لإصدار مختلف وسائل الدفع للعملاء.
- مصلحة التجارة الخارجية: تختص بعمليات التجارة الخارجية، وذلك بالقيام بعمليات التوظيف المصرفي لتحويلات الأموال من وإلى الخارج.
- مصلحة المحاسبة: تختص بجميع العمليات المحاسبية الخاصة بالوكالة وإرسالها للمديرية الجهوية للتنسيق فيما بينها.
- المصلحة القانونية: تحول إليها ملفات القروض الميؤوس منها، حيث تقوم بالمتابعة القضائية في الحالات المتنازع فيها كذلك واسترداد أموال البنك، وإذا استعصى عليها الأمر ترسل إلى نيابة المديرية الجهوية الخاصة بالمنازعات والشؤون القانونية.
- الإدارة: تعمل على مراقبة جميع الأمور وأنشطة البنك وتسييره.

د- أهداف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت: كأى فرع من فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية، تسعى وكالة عين تموشنت لتحقيق مجموعة من الأهداف نذكر منها:

- تحسين التسيير وجعله أكثر فاعلية للتكيف مع التطورات، وذلك بإدخال تقنيات حديثة وجديدة في ميدان التسيير والتسويق.
- توسيع الشبكة البنكية وتقريبها من الوكالات والزبائن.
- تحسين وتطوير أنظمة المعلومات والوسائل التقنية.
- فرض رقابة عن طريق تقدير الوسائل المادية والتقنية.

هـ - مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت: يمكن تلخيص أهم مهام بنك الفلاحة والتنمية الريفية فيما يلي:

- تقديم الإمكانية المالية الممنوحة من قبل الدولة الجزائرية لتدعيم وتنمية القطاع الفلاحي، الري، الصيد والنشاطات الحرفية.

- القيام بالمساعدات المالية الضرورية للنشاطات المتعلقة بالمؤسسات الخاصة، والتي تساهم في تنمية العالم الريفي كالأطباء، الصيدلانيين، أطباء الأسنان، البيطريون، الحرفيون (الصناعة التقليدية)، تجار الخواص...إلخ.

المطلب الثاني: القروض الممنوحة من طرف بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت:

يعتمد بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت إلى منح مجموعة متنوعة من القروض لزبائنه نذكر منها: قرض الرفيق، قرض التحدي، قرض الرفيق الفدرالي، قرض التحدي الفدرالي، قرض السكن الريفي، القرض التأجيري، وسوف نركز في دراستنا على قرضي الرفيق والتحدي نظرا لكونهما أكثر المنتوجات المقدمة من طرف البنك في الولاية.

1- إجراءات منح القروض:

يبدأ ملف القرض بحضور الزبون إلى البنك وتقديم ملفه أمام رئيس مصلحة الشؤون التجارية والفلاحية، أين يتم التعرف على الأهداف الأساسية من وراء تقديم طلب القرض والمشروع المقرر المرغوب في إنجازه، بعد ذلك يطلب من الزبون تكوين ملف طلب القرض، تبعا للنموذج الذي يعده البنك لهذا الغرض، ويشتمل على عدة بيانات للتعرف على الزبون، ويتكون ملف طلب القرض الفلاحي من الوثائق التالية:

أ- وثائق القرض:

- الوثائق الإدارية: والمتمثلة في الآتي:

- ✓ طلب خطي موقع من طرف الزبون يوضح فيه المبلغ المطلوب ووجهة استخدامه.
- ✓ عقد ملكية الأرض، عقد إيجار موثق أو وثيقة انتفاع دائم موثقة أو وثيقة إسناد أو انتماء بالنسبة للمستثمرات الفلاحية، بالإضافة إلى كل الوثائق الإدارية والقانونية.

- الوثائق المالية: تتمثل في الدراسة التقنية والاقتصادية لجدول المشروع معدة من طرف مكتب الدراسات، بالإضافة إلى بطاقة الفلاح.

ب- **دراسة القرض:** وذلك بدراسة الملف بعد تقديم ملف القرض من طرف الزبون، حيث تقوم الوكالة البنكية بمجموعة من المراجعات والتدقيقات الأولية ذات الطابع المحاسبي والقانوني، أين يقوم المكلف بالدراسات بمراجعة كل الوثائق التي تم تقديمها للتأكد من عنوان الزبون أو المؤسسة، عقود الملكية أو الإيجار، نشاط الزبون ومختلف الوثائق المقدمة.

ج- **الفصل في الملف المقدم:** يقوم المكتب المكلف بالدراسات في المديرية الجهوية بفحص الملف والحكم في مدى مطابقته للتنظيم المعمول به وجدوى المشروع، ويمكنه بالتعاون مع المعني بالأمر القيام بالتعديلات التي يرى بأنها ضرورية وتجعل من المشروع مؤهلاً للاستفادة من تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

د- **دراسة الضمانات:** يطلب البنك من الزبون ضمانات لازمة لتغطية القرض، ويقوم مكتب الدراسات بدراستها لمعرفة إمكانية تحقيقها لهذه الشروط، وهو تتاسب هذه الضمانات مع قيمة القرض الممنوح، وتنقسم إلى الآتي:

- ضمانات شخصية: تتمثل في الكفالة والضمان الاحتياطي.

- ضمانات عينية: تتمثل في الرهن الحيازي، الرهن العقاري ورهن البضائع.

هـ- **الاستفادة من القرض:** بعد قبول الملف يقوم صاحب المشروع بإنجاز أعماله وفق المقاييس المحددة في دفتر الشروط.

2- أنواع القروض الممنوحة:

أ- قرض الرفيق:

قرض الرفيق هو أحد القروض المهمة للفلاح ولتنمية القطاع الزراعي، ويمكن تعريفه كما يلي:

- **القرض الموسمي الرفيق:** موجه للفلاحين وللمستثمرين، وهذا حسب قانون التوجيه الفلاحي 2008 للفلاحين والمربين، سواء بشكل فردي أو منظم في تعاونيات أو مجموعات أو جمعيات أو إتحادات أو وحدات فلاحية أو مخازن، وهو قرض موسمي مدعوم يمنحه بنك الفلاحة والتنمية الريفية.

يشتمل قرض الرفيق على القرض الموسمي والقرض الفيدرالي، حيث أن المستفيدون من هذا القرض

هم الآتي¹:

✓ المزارعين والمربين، على شكل فردي أو على شكل تعاونيات أو مجموعات أو رابطات أو اتحادات.

✓ المزارع النموذجية.

¹ معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت، مصلحة القروض.

✓ المؤسسات الاقتصادية التي تسهم في تكثيف المنتجات الزراعية وتجهيزها واسترجاعها وتخزينها.

- خصائص قرض الرفيق:

✓ قرض لمدة سنتين.

✓ تتحمل وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري التغطية الكاملة للفائدة.

✓ أي مستفيد من قرض الرفيق يسدد ما بين 6 و24 شهراً يستفيد من دفع جميع الفوائد من قبل وزارة الفلاحة وكذلك يستفيد من قرض آخر بنفس الصيغة للفترة التالية.

✓ أي مستفيد من قرض الرفيق ولا يسدد في مدة السنتين، يفقد حق تسديد دفع الفائدة من قبل وزارة الفلاحة والتنمية الريفية والصيد البحري ويفقد حق الاستفادة من قرض آخر.

- المجالات التي يغطيها قرض الرفيق:

✓ القرض الموسمي:

- اقتناء المدخلات اللازمة المتعلقة بنشاط المستثمرات الفلاحية (البذور، الشتلات، الأسمدة، مبيدات... إلخ).

- اقتناء أعلاف للحيوانات الموجهة للتربية، وسائل الري ومنتجات الأدوية البيطرية.

- اقتناء المنتجات الفلاحية لتخزينها ضمن نظام ضبط المنتجات الفلاحية الواسعة الاستهلاك "SYRPALAC".

- عمليات زراعية.

- حملة الحصاد والدرس.

✓ القرض الفيدرالي:

القرض الفيدرالي موجه للمتعاملين الاقتصاديين، المؤسسات الاقتصادية والتعاونيات والمجموعات

المشاركة في الأنشطة التالية:

- تحويل الطماطم الصناعية.

- إنتاج الحليب.

- إنتاج الحبوب.

- إنتاج بذور البطاطس.

- وحدات تصنيع العجائن (المعكرونة والكسكسي).

- تغليف وتصدير التمور.

- إنتاج زيتون المائدة وزيت الزيتون.
- إنتاج العسل.
- إنتاج منتجات محلية.
- إنشاء وحدات الثروة الحيوانية ومراكز التسمين.
- التلقيح الصناعي ونقل الأجنة.
- ذبح وتقطيع الدواجن.
- تسويق المنتجات الزراعية وتخزينها وتعبئتها وتثمينها، إنتاج وتوزيع الأدوات الزراعية الصغيرة والري والبيوت البلاستيكية للمنتجات الزراعية ذات الاستهلاك الواسع¹.

الجدول رقم (3-2): الوضعية التراكمية لقرض الرفيق الممنوحة إلى غاية 2023/12/31

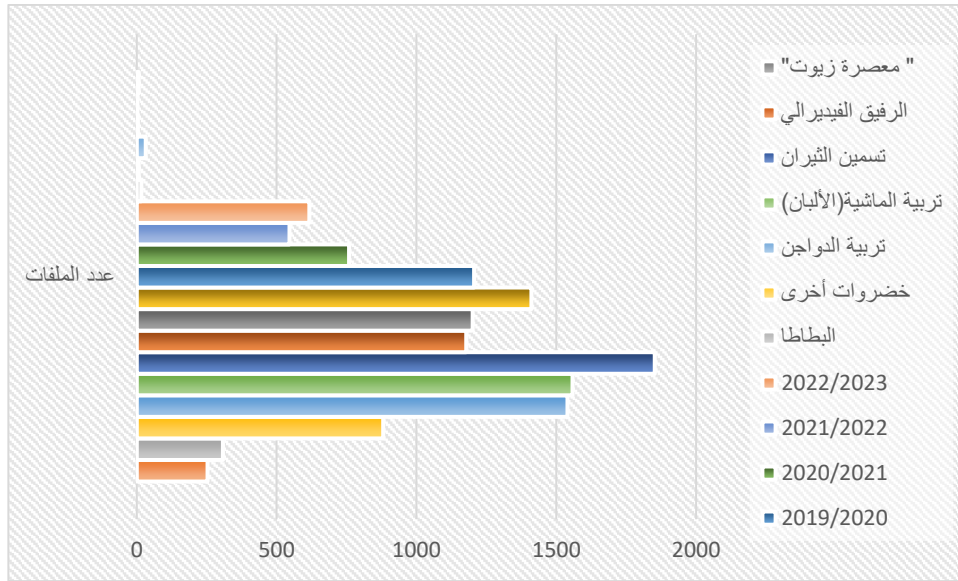
المبلغ المستخدم	المبلغ الممنوح	عدد الملفات	الأنشطة الممولة زراعة الحبوب
75274198.60	8602398.00	253	2011/2010
102170762.59	135797815.74	308	2012/2011
222247455.07	314397649.17	881	2013/2012
384604766.40	558397010.76	1540	2014/2013
434448270.24	543304120.00	1558	2015/2014
459328584.91	771332612.06	1852	2016/2015
257735412.77	453616912.00	1178	2017/2016
285676138.93	514083100.00	1201	2018/2017
358207815.83	633607399.70	1411	2019/2018
288885336.98	633607399.70	1206	2020/2019
176879006.78	379727453.00	759	2021/2020
140403776	233716413.00	546	2022/2021
137702987.16	342531222.00	617	2023/2022

¹ معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت، نفس المرجع السابق.

58568085.00	71762013.85	16	البطاطا
2504008.59	14353570.00	7	خضروات أخرى
41379298.00	61621404.25	32	تربية الدواجن
7480000	12480000.00	4	تربية الماشية(الألبان)
5974000.00	13234000.00	2	تسمين الثيران
70000000.00	70000000.00	7	الرفيق الفيديريالي " معصرة زيوت "
3509469903.85	5442878098.53	13378	المجموع الولائي

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت-مصلحة القروض.

الشكل رقم (2-3): الوضعية التراكمية لقرض الرفيق الممنوحة إلى غاية 2023/12/31

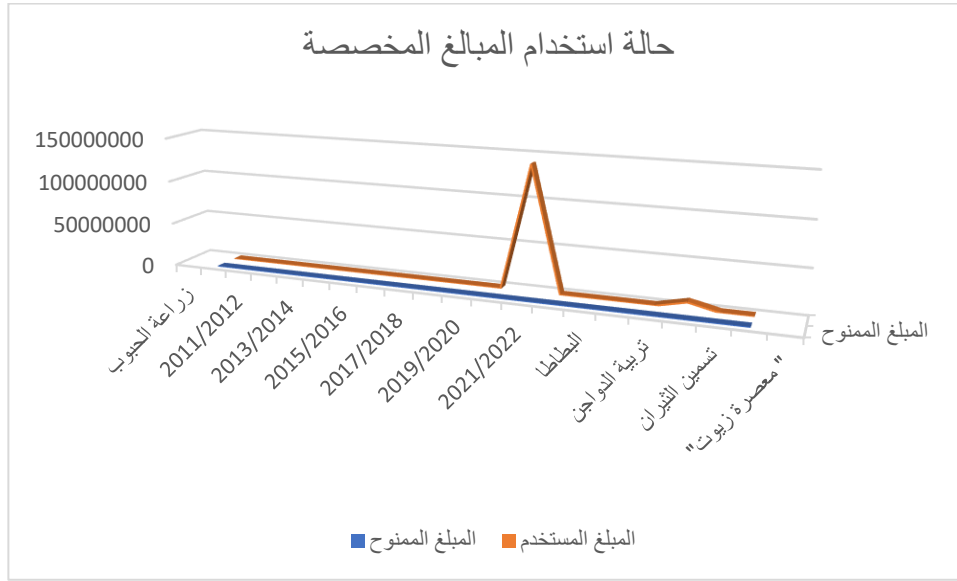


المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على الجدول رقم (2-3).

من الواضح أن زراعة الحبوب لها الحصة الأكبر في عدد الملفات المقدمة، وذلك راجع إلى خصوصية الأرض أحيانا وخصوصية الفلاح أحيانا أخرى، أما الملفات الأخرى تبقى ضئيلة، مما يعكس حجم الطلب الكبير على الحبوب الذي من شأنه أن يساهم في تحسين ميزان المدفوعات من خلال التخفيف من فاتورة الاستيراد وبالتالي بعث التنمية الاقتصادية، فقد عرفت الطلبات على قرض الرفيق خلال السنوات الأولى من تطبيق هذه الإستراتيجية ارتفاعا كبيرا من 2010 إلى 2015، لتشهد بعد ذلك تذبذبا ملحوظا من 2016 إلى سنة 2020، ثم تم تسجيل انخفاض كبير من 2020 إلى 2022، وهي الفترة التي شهد

فيها العالم جائحة كورونا، وما كان لها من تداعيات حيث وصلت الطلبات على قرض الرفيق إلى 546 ملف، لترتفع بعدها بشكل طفيف في سنة 2023 أين تم تسجيل 617 طلب، هذا ويبقى قرض الرفيق مرتبط بتطورات الإنتاج الزراعي واحتياجات الفلاح من البذور، الأسمدة، الأدوية النباتية والحيوانية، عجول التسمين...إلخ، وهذا ما يفسره التزايد والتناقص المبين في الأعمدة البيانية حسب المواسم الفلاحية.

الشكل رقم (3-3): حالة استخدام المبالغ المخصصة لقرض الرفيق



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول (2-3)

نلاحظ من خلال الشكل رقم (3.3) أن ما تم منحه من قروض تم استخدامه بشكل متوافق إلى غاية أزمة كورونا، فكان هنالك استخدام غير متوافق.

ب- القرض الاستثماري التحدي: هذا النوع من القروض الذي يقدمه بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت موجه للفلاحين والمربيين، وكذلك التعاونيات والمزارع النموذجية والمؤسسات الاقتصادية، وهو قرض موسمي، تدفع وزارة الفلاحة والتنمية الريفية الفوائد المترتبة عنه، حيث أن كل مستفيد من قرض الرفيق يسدد مستحقته في أجل سنة، له الحق في أن تدفع له الوزارة الوصية الفوائد المترتبة على هذا القرض مع إمكانية الحصول على قرض آخر بنفس الصيغة في السنة الموالية.

ولكل مستفيد لا يسدد مستحقته خلال سنة واحدة ممددة لسته أشهر (في حالة القوة القاهرة) يفقد حق أن تدفع له وزارة الفلاحة والتنمية الريفية القروض المترتبة عن القرض وإمكانية الحصول على قروض جديدة¹.

¹ معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية، وكالة عين تموشنت مصلحة القروض، نفس المرجع السابق.

- **تعريف قرض التحدي:** هو قرض استثماري مدعوم جزئياً من طرف الدولة، يتم منحه في إطار تأسيس مزارع أو مستثمرات فلاحية جديدة أو من أجل إعادة تجهيز واستغلال الأراضي الفلاحية التي لم يسبق استغلالها في مشاريع فلاحية سواء كانت ملكيتها عامة أو خاصة، يستفيد من هذا القرض الأشخاص الطبيعية والمعنوية التي تملك صفة الفلاح من قبل وزارة الفلاحة والتنمية الريفية.

- **الامتيازات الممنوحة عند الحصول على قرض التحدي:**

- ✓ إذا كانت مدة السداد خمس سنوات أو أقل، تتحمل الخزينة العمومية الفائدة.
- ✓ يتحمل المستفيد من القرض دفع فائدة 1% عند السداد بين السنة السادسة (06) والسابعة (07).
- ✓ على المستفيد من القرض دفع فائدة 3% عند السداد من السنة الثامنة (08) والتاسعة (09).
- ✓ إذا دام المشروع أكثر من عشر سنوات (10 سنوات)، يتحمل المستفيد أعباء الفوائد كاملة.

- **المجالات التي يغطيها قرض التحدي:**

- ✓ إنشاء وتجهيز وتطوير الإستغلالات الفلاحية الحديثة وتربية المواشي.
- ✓ تدعيم القدرات الإنتاجية القائمة على الإمكانيات غير الكافية.
- ✓ المؤسسات الاقتصادية التي تساهم في تكثيف وتحويل وتقييم المنتجات الفلاحية والحيوانية التي تتطلب إحتياجات مالية على المدى المتوسط.

- **(القرض الاتحادي):** تدفع فائدة القرض بدعم من وزارة الفلاحة والتنمية الريفية كالتالي:

- ✓ التكفل بمجمل الفوائد عندما لا تتجاوز مدة سداد القرض ثلاث سنوات.
 - ✓ المستفيد من القرض عليه سداد 1% كفائدة عندما يتم السداد بين ثلاث وخمس سنوات.
 - ✓ المستفيد من القرض عليه سداد 3% كفائدة عندما يتم السداد بين خمس وسبع سنوات.
 - ✓ عند تجاوز المدة المذكورة على المستفيد تسديد القرض كاملاً وأسعار الفائدة.
- مع العلم أن كل مستفيد من قرض سدد خلال الفترات المحددة سابقاً يحق له الاستفادة من قرض آخر من نفس الصيغة.

- ✓ إنشاء معدات وتحديث مستثمرات الفلاحة وتربية الحيوانات.
- ✓ تعزيز القدرات الإنتاجية للمستثمرات الحالية والغير مستغلة.
- ✓ المؤسسات الاقتصادية التي تساهم في تكثيف المنتجات الزراعية والحيوانية وتصنيعها وتثمينها والتي تتطلب إحتياجات تمويل متوسطة الأجل (قرض فدرالي)¹.

¹ معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت مصلحة القروض، نفس المرجع السابق.

- الإجراءات المؤهلة للحصول على قرض التحدي:

- ✓ أشغال التحضير، التهيئة وحماية الأراضي.
- ✓ عمليات تطوير الري الزراعي.
- ✓ اقتناء عوامل ووسائل الإنتاج.
- ✓ إنشاء البني التحتية من تخزين، تحويل، تعبئة وتثمين الاسترداد.
- ✓ حماية وتطوير التراث الجيني الحيواني والنباتي.
- ✓ تطوير المنتج الحرفي.

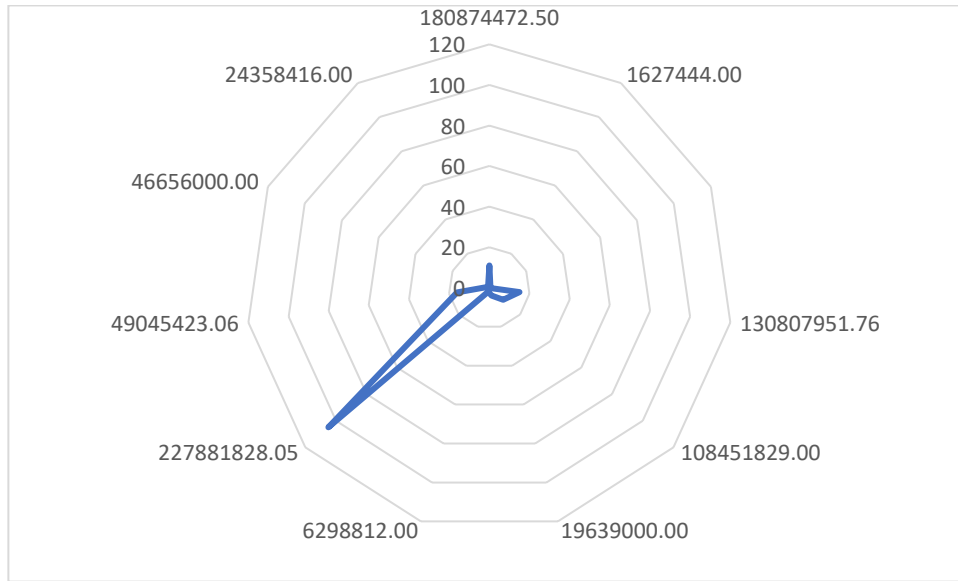
الجدول رقم (3-3): الوضعية التراكمية لقرض التحدي الممنوحة إلى غاية 2022/12/31

النشاط الممول	عدد الملفات	المبلغ الممنوح	المبلغ المستخدم
تربية الدواجن	11	235627881.40	180874472.50
التشجير	1	1627444.00	1627444.00
زراعة الحبوب	لا شيء	/	/
تربية الأبقار	15	157491763.22	130807951.76
تربية الأغنام	9	116431035.00	108451829.00
خضراوات	4	19639000.00	19639000.00
مخازن تبريد	2	16642292.00	6298812.00
عتاد فلاحي	105	287067230.53	227881828.05
زراعة + ري	16	89671593.35	49045423.06
وحدة أعلاف ماشية	1	46656000.00	46656000.00
معصرة زيوت	1	25830000.00	24358416.00
المجموع الولائي	165	996684239.50	795641176.37

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت-مصلحة القروض.

ومن الواضح أن طلبات قروض التحدي على العتاد الفلاحي لها الحصة الأكبر في عدد الملفات المقدمة الممثلة في 105 ملف، في حين تتفاوت الطلبات الأخرى أين نجد تقارب بين تربية الأبقار والزراعة والري بحوالي 15 إلى 16 ملف على التوالي، وينسب ضئيلة الطلبات الأخرى، وهذا راجع أيضا لتغيير في الإستراتيجية المالية لوزارة الفلاحة والتنمية الريفية، حيث يختلف تمويل مشاريع الدعم الفلاحي من سنة لأخرى، كما أنه أصبح محددًا على عكس ما كان عليه في السابق.

الشكل رقم (3-4): الوضعية التراكمية لقرض التحدي الممنوحة إلى غاية 2022/12/31



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-3).

حسب الشكل مخطط الرادار أعلاه يتبين أن قروض التحدي الممنوحة كانت متفاوتة حسب الغرض المخصص لها، أين تم تسجيل أكثر من 100 ملف كانت كلها مخصصة للعتاد الفلاحي، وهذا ما يبينه الرادار في هذا الشكل (4.3).

3- الخدمات الإلكترونية المستحدثة ببنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت:

أصبح لزاما على بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت زيادة إهتمامه بجودة الخدمات المقدمة، كنتيجة حتمية للمتغيرات المالية والدولية التي تمس مختلف أنواع المصارف، للانتقال إلى عصر المعلوماتية والتكيف مع تطورات بيئة الأعمال الخارجية، ومواكبة أحدث التطورات التكنولوجية في العمل المصرفي، بتحديث وسائل الدفع مما يسمح للمتعامل مع المصرف بالاستفادة بصفة كلية وبكل أمان من التكنولوجيات الحديثة في المعاملات المصرفية ممثلة في الآتي:

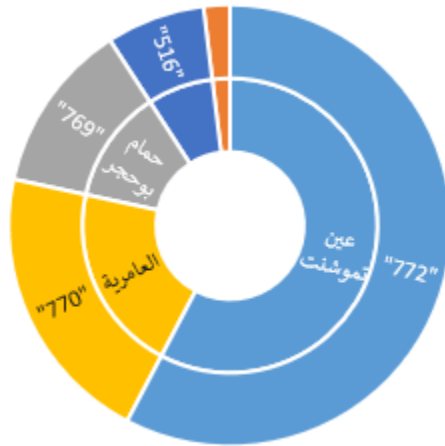
أ- محطات الدفع الإلكتروني: يبين لنا الجدول الموالي وضعية فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت المزودة بمحطات الدفع الإلكتروني (Terminal de Paiement Electronique) بتاريخ 31 مارس 2024.

الجدول رقم (3-4): فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية لولاية عين تموشنت المزودة بمحطات الدفع الإلكتروني بتاريخ 31 مارس 2024

البيان	رقم الوكالة	عدد الأجهزة المثبتة
بني صاف	"516"	15
المالح	"768"	4
حمام بوججر	"769"	26
العامرية	"770"	43
عين تموشنت	"772"	120
المجموع	—————	208

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت.

الشكل رقم (3-5): مؤشرات فروع وكالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية على مستوى ولاية عين تموشنت



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول (3-4).

كما بين لنا الجدول التالي وضعية المعاملات المصرفية عبر محطات الدفع الإلكتروني إلى غاية

31 مارس 2024.

الجدول (3-5): وضعية المعاملات المصرفية عبر محطات الدفع الإلكتروني خلال الفترة 2022-2024

المجموع العام	وكالة عين تموشنت "772"	فرع العامرية "770"	فرع حمام بوحجر "769"	فرع المالح "768"	فرع بني صاف "516"	البيان
2234	666	722	47	512	287	عدد التحويلات من 2022/01/01 إلى 2023/12/31
472	60	167	15	155	75	عدد التحويلات من 2024/01/01 إلى 2024/03/31
2706	726	889	62	667	362	المجموع (2023/12/31)

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت.

نلاحظ من خلال الجدول عدد التحويلات المصرفية باستخدام محطات الدفع الإلكتروني على مستوى ولاية عين تموشنت بمختلف فروع بنك الفلاحة والتنمية الريفية من 2022/01/01 إلى 2023/12/31 بلغت 2234 تحويل بعد تثبيت 208 جهاز "TPE" * بصفة إجمالية، يحتل فيها فرع دائرة العامرية الصدارة بما يساوي 722 تحويل، تم تليها وكالة عين تموشنت بـ 666 تحويل، فرع دائرة المالح بـ 512 تحويل، فرع بني صاف بـ 287 تحويل، وأخيرا فرع حمام بوحجر 47 تحويل.

أما بالنسبة لعدد التحويلات من 2024/01/01 إلى 2024/03/31 فسجلت 472، يحتل فيها فرع العامرية الصدارة بتسجيل 167 تحويل، وفي المرتبة الثانية فرع المالح بـ 155 تحويل، ثم بني صاف بـ 75 تحويل، وكالة عين تموشنت بـ 60 تحويل، وأخيرا فرع حمام بوحجر بـ 15 تحويل عبر أجهزة "TPE".

ب- خدمة بدر " SMS ": تفيد هذه الخدمة بإمكانية تلقي إشعارات آنية الخاصة بحسابات الزبائن لدى بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت. وكما هو مبين في الجدول وضعية الرسائل النصية القصيرة (SMS) إلى غاية 31 مارس 2024.

*TPE: Terminal de Paiement Electronique

الجدول رقم (3-6): الرسائل النصية القصيرة (SMS) خلال الفترة 2022-2024

المجموع العام	وكالة عين تموشنت "772"	فرع العامرية "770"	فرع حمام بوججر "769"	فرع المالح "768"	فرع بني صاف "516"	البيان
13812	2626	4135	3431	1746	1874	عدد الرسائل النصية القصيرة 2022/01/01 إلى 2023/12/31
545	107	184	77	103	74	عدد الرسائل النصية القصيرة 2024/01/01 إلى 2024/03/31
14357	2733	4319	3508	1849	1948	المجموع
—	3	1	2	5	4	الترتيب

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت.

من خلال الجدول رقم (3-6) الذي يبين الرسائل النصية القصيرة (SMS) إلى غاية 31 مارس 2024 الذي يوضح عدد التحويلات المصرفية الإلكترونية من خلال أجهزة "TPE"، نلاحظ تقدم فرع العامرية على بقية فروع الولاية بـ 4319 رسالة، ثم تليه وكالة حمام بوججر بـ 3508 رسالة، وبعدها تأتي وكالة عين تموشنت في المرتبة الثالثة بـ 2733 رسالة، ثم وكالة بني صاف في المرتبة الرابعة بـ 1948 رسالة، أما وكالة المالح فتأتي في المرتبة الأخيرة من حيث تجاوب المتعاملين معه لطريقة الدفع الإلكترونية عبر محطات الدفع الإلكتروني "TPE" أو من ناحية تفعيل خدمة بدر (SMS).

4- تطور الإنتاج الزراعي بولاية عين تموشنت للفترة الزمنية 2000-2023:

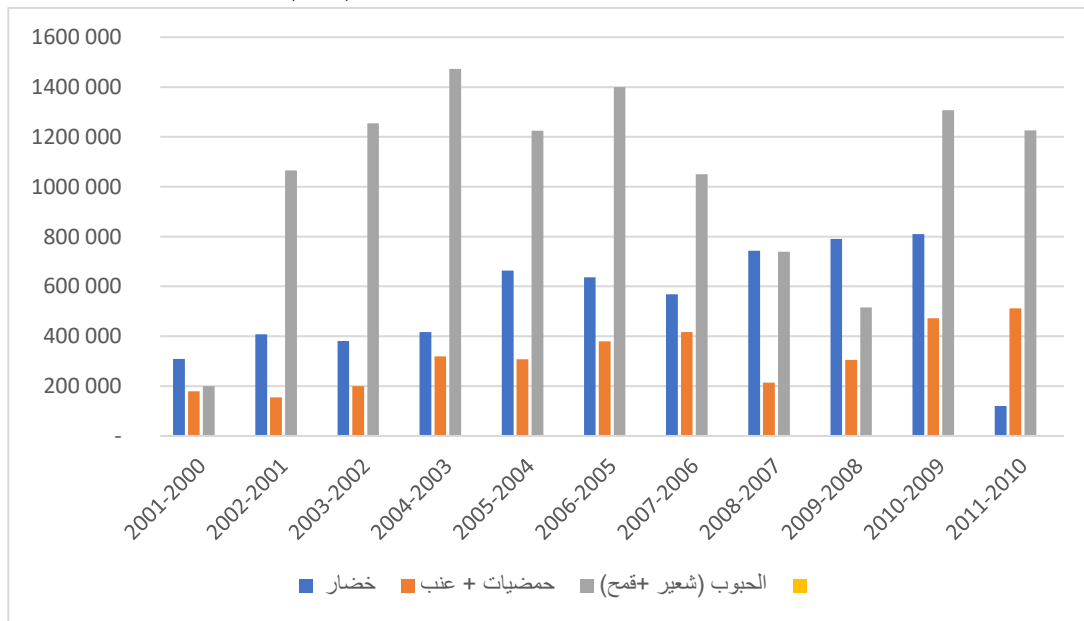
سنحاول فيما يلي عرض تطور عينة من المنتجات الزراعية بولاية عين تموشنت للفترة 2000-2023، حيث قمنا بتقسيم المعطيات المتحصل عليها من خلال الدراسة الميدانية على مستوى مديرية المصالح الفلاحية لولاية عين تموشنت إلى مرحلتين، المرحلة الأولى هي مرحلة ما قبل تمويل القطاع الزراعي بقرض الرفيق وقرض التحدي وتحديدا من سنة 2000 إلى 2011، أما المرحلة الثانية وهي مرحلة تمويل القطاع الزراعي من خلال قرضي الرفيق والتحدي وتبدأ من سنة 2011 إلى 2023 كما يلي:

الجدول رقم (3-7): تطور بعض المنتجات الفلاحية (شعير، قمح، حمضيات، عنب، خضار) خلال الفترة 2000-2011، وحدة القياس القنطار (QX)

السنوات	الحبوب (شعير + قمح)	الحمضيات + العنب	الخضار
2001-2000	200 200	179 820	309 340
2002-2001	1 065 000	155 100	407 990
2003-2002	1 254 200	199 860	381 420
2004-2003	1 472 300	319 615	416 690
2005-2004	1 225 000	307 700	663 000
2006-2005	1 400 000	379 470	636 820
2007-2006	1 050 000	416 785	568 780
2008-2007	739 500	214 226	743 192
2009-2008	515 200	304 940	790 610
2010-2009	1 306 760	471 482	810 000
2011-2010	1 226 700	512 270	120 300

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معطيات مديرية الفلاحة لولاية عين تموشنت

الشكل رقم (3-6): تطور المنتجات الفلاحية (شعير، قمح، حمضيات، عنب، خضار) خلال الفترة 2000-2011، وحدة القياس القنطار (QX)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (3-7).

بالنسبة للإنتاج الزراعي المتمثل في: الحبوب وتخص القمح والشعير، العنب + الحمضيات والخضراوات بأنواعها لسنة (2001-2002)، فقد سجل إنتاج الحبوب ارتفاعا قدره 864800 قنطار، أما إنتاج العنب والحمضيات فقد عرف انخفاض قدره 24720 قنطار، في حين سجل إنتاج الخضراوات ارتفاعا مقدرا بـ 98650 قنطار.

أما في سنة (2002-2003)، فنلاحظ من خلال المعطيات المذكورة في الجدول والممثلة في الأعمدة البيانية أن هناك استمرار في ارتفاع إنتاج الحبوب قدر بـ 189200 قنطار، أما إنتاج العنب والحمضيات فقد ارتفع بـ 44760 قنطار، وانخفض إنتاج الخضراوات بـ 26570 قنطار.

عرفت سنة (2003-2004) ارتفاعا واضحا في إنتاج الحبوب قدره 218100 قنطار، ارتفاعا في إنتاج العنب والحمضيات قدره 119755 قنطار، وارتفاعا في إنتاج الخضراوات قدره 35270 قنطار، حيث نلاحظ أن هذه السنة كان فيها إرتفاع في الإنتاج الزراعي بأنواعه.

لتشهد بعدها سنة (2004-2005) إنخفاضا في إنتاج الحبوب قدر بـ 247300 قنطار، انخفاض في إنتاج العنب والحمضيات بـ 11915 قنطار، مع زيادة في إنتاج الخضراوات بـ 246310 قنطار.

تميزت سنة (2005-2006) بارتفاع محسوس في إنتاج الحبوب قدر بـ 175000 قنطار وارتفاع في إنتاج العنب والحمضيات قدر بـ 71770 قنطار مع انخفاض في إنتاج الخضراوات بـ 26180 قنطار.

انخفض إنتاج الحبوب بمقدار 350000 قنطار بالنسبة لسنة (2006-2007)، وارتفع إنتاج العنب والحبوب لنفس السنة بمقدار 37315 قنطار، أما الخضراوات فقد إنخفض إنتاجها بمقدار 68040 قنطار.

وفي سنة (2007-2008) إنخفض إنتاج الحبوب بمقدار 310500 قنطار وانخفاض في إنتاج الحمضيات والعنب بما يقارب النصف تقريبا والذي قدر بـ 202559 قنطار، أما إنتاج الخضراوات فقد شهد إرتفاعا قدره 174412 قنطار.

وسنة (2008-2009) شهدت استمرارا في انخفاض إنتاج الحبوب بمقدار 224300 قنطار، مع ارتفاع في إنتاج العنب والحمضيات بمقدار 90714 قنطار، وارتفاع في إنتاج الخضراوات بـ 47418 قنطار.

وسجلت سنة (2009-2010) ارتفاعا ملحوظا في إنتاج الحبوب بـ 791560 قنطار، مع ارتفاع في إنتاج الحمضيات والعنب بـ 166542 قنطار وارتفاع في إنتاج الخضراوات بـ 19390 قنطار، مما يمكن القول بأنها سنة عرفت ازدهارا في المنتج الزراعي على مستوى الولاية.

أما سنة (2010-2011) ففيها انخفض إنتاج الحبوب بـ 80060 قنطار، مع ارتفاع في إنتاج العنب والحمضيات بـ 40788 قنطار، في حين سجلت انخفاضا في إنتاج الخضراوات بـ 689700 قنطار.

بالنسبة للسنوات الثلاثة الأخيرة تجدر بنا الإشارة إلى أنه تم الشروع في سياسة دعم القطاع الزراعي من خلال قرض الرفيق، حيث نلاحظ ارتفاعا مستمرا في إنتاج العنب والحمضيات والخضراوات ماعدا انخفاضا طفيفا سجلته هذه الأخيرة في السنة الأخيرة، في حين التذبذب في إنتاج الحبوب قد يرجع لتذبذب سقوط الأمطار كسبب من الأسباب، مع اعتماد الري في زراعة الخضراوات والحمضيات والعنب في أغلب الأحيان.

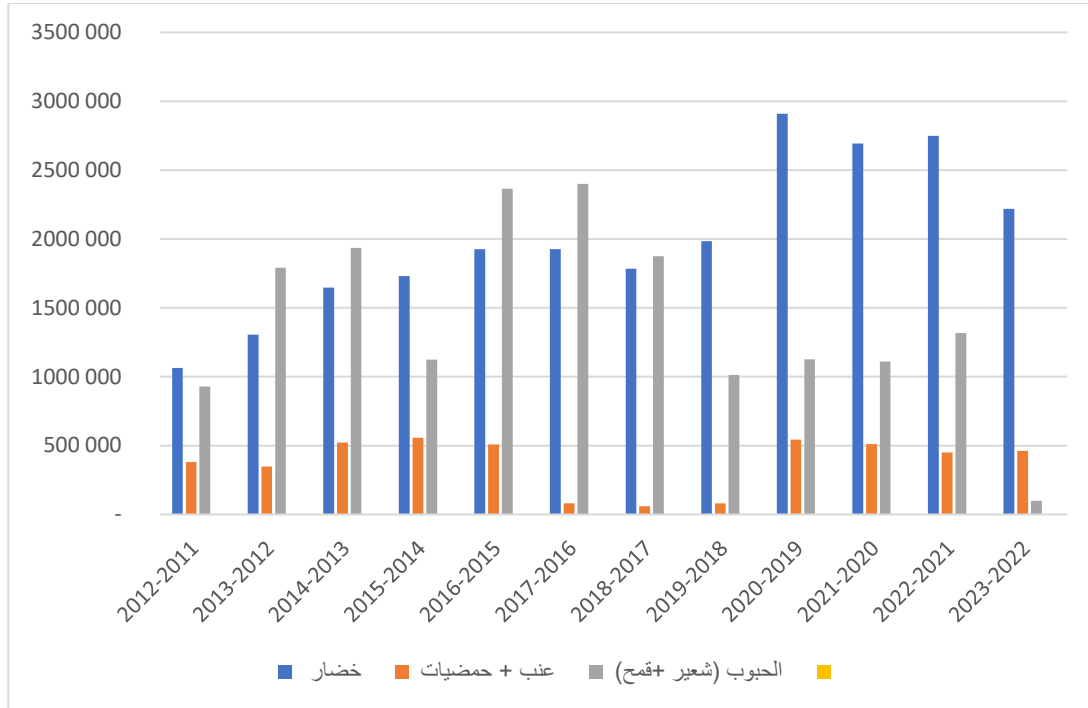
الجدول رقم (3-8): تطور المنتجات الفلاحية (شعير، قمح، حمضيات، عنب، خضار)

خلال الفترة 2011-2023، وحدة القياس القنطار (QX)

السنوات	الحبوب (شعير + قمح)	عنب + حمضيات	خضار
2011-2012	928 000	380 950	1 064 528
2012-2013	1 791 510	348 373	1 305 765
2013-2014	1 934 516	521 413	1 647 123
2014-2015	1 123 925	557 888	1 731 034
2015-2016	2 366 233	508 932	1 925 509
2016-2017	2 400 830	81 430	1 925 500
2017-2018	1 875 200	60 589	1 785 263
2018-2019	1 012 000	81 195	1 983 749
2019-2020	1 126 150	542 120	2 908 571
2020-2021	1 110 017	509 862	2 693 584
2021-2022	1 318 167	449 518	2 749 892
2022-2023	100 208	461 440	2 219 972

المصدر: من إعداد الطالبة اعتمادا على معطيات مديرية الفلاحة لولاية عين تموشنت.

الشكل رقم (3-7): يمثل تطور بعض المنتجات الفلاحية (شعير، قمح، حمضيات، عنب، خضار) خلال الفترة 2011-2023، وحدة القياس القنطار (QX)



المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على معطيات الجدول رقم (8.3).

عرفت مرحلة تمويل القطاع الزراعي من خلال قرضي الرفيق والتحدي، والتي بدأت من سنة 2011 إلى 2023، كما هو مبين في الشكل رقم (7.3) بالاعتماد على الجدول رقم (3.8)، تطور بعض المنتجات الفلاحية (شعير، قمح، حمضيات، عنب، خضار). ونلاحظ من خلال المعطيات السابقة ما يلي:

سجلت سنة (2013-2012) إرتفاع إنتاج الحبوب بـ 863510 قنطار وانخفاض في إنتاج العنب والحمضيات بـ 32577 قنطار مع ارتفاع في إنتاج الخضراوات بمقدار 241237 قنطار. وفي سنة (2014-2013) تم تسجيل ارتفاع موالى في إنتاج الحبوب بمقدار 143006 قنطار، مع ارتفاع في إنتاج العنب والحمضيات بمقدار 173040 قنطار وارتفاع في إنتاج الخضراوات بـ 341358 قنطار. وشهدت سنة (2015-2014) إنخفاض في إنتاج الحبوب قدر بـ 810591 قنطار، مع ارتفاع في إنتاج العنب والحمضيات بمقدار 36475 وارتفاع في إنتاج الخضراوات قدر بـ 83911 قنطار، والذي يساوي نفس المقدار الذي ارتفع به إنتاج الخضراوات في السنة الفارطة.

أما سنة (2015-2016) فسجلت ارتفاعا كبيرا في إنتاج القمح والشعير بالمنطقة على طوال الفترة المدروسة (2000-2023)، حيث بلغت الزيادة في الإنتاج 1242308 قنطار لتعتبر بذلك سنة ازدهار، في حين عرفت الحمضيات والعنب إنخفاضا في الإنتاج قدر بـ 48956 قنطار، مع زيادة في إنتاج الخضراوات بمقدار 194475 قنطار.

وشهدت سنة (2016-2017) استمرار زيادة إنتاج الحبوب مسجلة ارتفاعا قدره 34597 قنطار، مع استمرارية انخفاض إنتاج العنب والحمضيات بـ 427502 قنطار، بينما سجل انخفاض طفيف في إنتاج الخضراوات قدر بـ 09 قنطار فقط.

وتعتبر سنة (2017-2018) سنة الانخفاض في الإنتاج الزراعي على مستوى المنطقة، فسجل انخفاض في إنتاج القمح والشعير قدره 525360 قنطار، انخفاض في إنتاج العنب والحمضيات قدره 20841 قنطار، وانخفاض في إنتاج الخضراوات قدره 140237 قنطار.

كما عرفت سنة (2018-2019) استمرار الانخفاض في إنتاج الحبوب، حيث تم تسجيل ما قدره 863200 قنطار، مع الزيادة في إنتاج العنب والحمضيات بـ 20606 قنطار وارتفاع إنتاج الخضراوات بمقدار 198486 قنطار والتي تعتبر زيادة مهمة.

أما سنة (2019-2020) فقد سجلت إرتفاع في إنتاج الحبوب بمقدار 114150 قنطار، وإرتفاع كبير في إنتاج العنب والحمضيات بمقدار 460925 قنطار، مع زيادة في إنتاج الخضراوات بـ 924822 قنطار، حيث نلاحظ تحسن في الإنتاج الزراعي، وترجع هذه الزيادات إلى إهتمام الدولة بدعم المنتج الزراعي من خلال التسهيلات المصرفية لعملية التمويل الزراعي وبداية إهتمام الفلاح بالعملية الزراعية مع الاستفادة بالأسمدة والأدوية الضرورية وترقية الخدمات المصرفية التي عملت على الرفع من المنتج الزراعي بالمنطقة، غير أنه لا يمكن حصر الزيادات في العملية الإنتاجية في الدعم المالي لبنك الفلاحة والتنمية الريفية، فتوجد دعائم أخرى لهذا القطاع كما صرح لنا المسؤولون عن عمليات الإحصاء للإنتاج الزراعي في المنطقة على مستوى مديرية المصالح الفلاحية من جهة، ومقابلتنا للفلاحين ومحادثتهم حول الموضوع من خلال توزيع استمارات الاستبيان الخاص بالدراسة الميدانية من جهة أخرى، فهناك من يعتمد على أمواله الخاصة من أجل تمويل نشاطه الزراعي وذلك يسمح بزيادة الإنتاج الزراعي الإجمالي للمنطقة.

وسنة (2020-2021) أعتبرت سنة بداية جائحة كورونا، والتي ضربت العالم وأثرت على الجانب الاقتصادي بشكل كبير، حيث تم تسجيل انخفاض في إنتاج الحبوب بمقدار 16133 قنطار، انخفاض في إنتاج الحبوب بـ 32258 قنطار وانخفاض كذلك في إنتاج الخضراوات 214987 قنطار.

وسجلت سنة (2021-2022) تحسن في إنتاج الحبوب بلغ 208150 قنطار، مع استمرار انخفاض إنتاج العنب والحمضيات بـ 60344 قنطار، وتسجيل زيادة في إنتاج الخضراوات بمقدار 56308 قنطار.

وعرفت سنة (2022-2023) تذبذب في سقوط الأمطار التي أثرت على إنتاج القمح والشعير، علما أن أغلب الفلاحين في المنطقة يعتمد كليا على الأمطار في زراعة الحبوب، حيث تم تسجيل انخفاض في إنتاج هذه الأخيرة قدر بـ 1217959 قنطار، والذي يعتبر أكبر انخفاض في إنتاج الحبوب على طوال الفترة المدروسة (2000-2023) مع ارتفاع في إنتاج العنب والحمضيات بمقدار 11922 قنطار وانخفاض في إنتاج الخضراوات قدر بـ 529920 قنطار.

المبحث الثاني: الإطار المنهجي للدراسة وتحليل البيانات

الهدف من القيام بالدراسة التطبيقية هو تقديم عرض تحليلي حتى نتمكن من معرفة مدى تفاوت مستوى دور ترقية الخدمات المصرفية التي يقدمها بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تحقيق التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت.

المطلب الأول: الإطار المنهجي للدراسة:

تقوم الدراسة التطبيقية على دراسة وتحليل مدى مساهمة بنك الفلاحة والتنمية الريفية في تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت.

1- مجتمع الدراسة:

أ- مجتمع الدراسة: إعتدنا في هذه الدراسة على توزيع الاستبيان على الفلاحين المستفيدين من قرضي الرفيق والتحدي.

ب- عينة الدراسة: تم اختيار عينة عشوائية متكونة من 100 فلاح، وتم تحديد عينة الدراسة من خلال الاستمارات، فقد تم توزيع 100 عينة، وبعد عملية الفرز تم تحديد 96 عينة صالحة للتحليل.

2- بيانات الدراسة:

قمنا بالاعتماد على المنهج الوصفي والمناهج التحليلية باعتبارها الأنسب في دراسة الظاهرة محل البحث وذلك من خلال استخدام الاستبيان.

3- أساليب جمع البيانات:

اشتملت الدراسة على نوعين من البيانات، بيانات ثانوية وأخرى أولية، واعتمدنا على أساليب مختلفة في جمعها كما يلي:

أ- أساليب جمع البيانات الثانوية: تمت معالجة الجانب النظري من خلال البيانات الثانوية بالاعتماد على مجموعة من المراجع العربية والأجنبية المتمثلة في الكتب، الرسائل الجامعية، المجالات العلمية لإثراء الموضوع.

ب- أساليب جمع البيانات الأولية: تم الحصول عليها من خلال الآتي:

- **المقابلة:** مع أفراد العينة الذين إتقينا بهم وحاورناهم أثناء توزيعنا للاستمارات، مما سمح لنا بالاتصال المباشر مع المبحوثين، مما ساعدنا في الحصول على بعض المعلومات الناقصة، المقابلة مع مسؤولين وإداريين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية سمح لنا بالحصول على وثائق تخص البنك محل الدراسة.

- **الملاحظة:** والتي تعتبر من أدوات المشاهدة لسلوك أو ظاهرة معينة، بغرض الحصول على معلومات دقيقة وجمعها بشكل نظامي ومن ثم تسجيلها.

- **الاستبيان:** وقد اعتمدنا عليه في دراستنا كأداة هامة للحصول على بيانات من أفراد عينة الدراسة، حيث تم توزيع 100 استمارة على عينة من المجتمع الدراسي، تشمل مجموعة من الأسئلة لحصر وتجميع البيانات، تم تفرغها وتحليلها باستخدام برنامج (22)spss.

المطلب الثاني: تحليل نتائج الاستبيان

تناولنا في هذا المطلب كيفية إعداد الاستبيان وهيكله وطرق معالجته، فقمنا بالاستعانة في إعداد الاستبيان وصياغة الأسئلة على الأبحاث السابقة المتعلقة بالدراسة مع المراعاة أن تكون بسيطة وواضحة، أن تمكن الفرد باختيار بديل من بين مجموعة من البدائل.

1- هيكل الاستبيان:

تم توزيع الاستبيان على جهات مختلفة من خلال الاتصال المباشر مع أفراد العينة، أما فيما يتعلق بأسئلة الاستبيان فقد تم إعدادها وفق مقياس ليكارت الخماسي، والذي يحتوي على خمس إجابات، بما يسمح لنا بتحديد آراء أفراد العينة حول الموضوع كما هو مبين في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-9) : سلم ليكارت الخماسي

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

Source: Joshi, a., Kale, s., Chandel, s., and Pal, D., K. (2015). Likert Scale: Explored and Explained. British Journal of Applied Science & Technology,7(4),pp396-403.

وقد احتوت الاستبانة على 52 عبارة موزعة على محاور رئيسية كما هو موضح في الجدول

الموالي:

الجدول رقم (3-10): هيكل الاستبيان

القسم الأول: يضم البيانات الشخصية للعينة المدروسة (05) أسئلة	
القسم الثاني: يضم متغيرات الدراسة	
المحور الأول يخص أبعاد جودة الخدمات المصرفية: مقسم إلى خمسة أبعاد	البعد الأول: الملموسية (05) عبارات البعد الثاني: الاعتمادية (05) عبارات البعد الثالث: الاستجابة (05) عبارات البعد الرابع: التعاطف (05) عبارات البعد الخامس: الأمان (05) عبارات
المحور الثاني: تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتنمية الزراعية بولاية عين تموشنت	الجزء الأول: الاستفادة من قرض الرفيق (05) عبارات الجزء الثاني: الاستفادة من قرض التحدي (05) عبارات الجزء الثالث: يتعلق بتمويل النشاط الفلاحي (05) عبارات
القسم الثالث: يتعلق بأسئلة تطوير القطاع الزراعي (07) أسئلة.	

المصدر: من إعداد الطالبة.

2- الأساليب الإحصائية المستعملة: لمعالجة الاستبيان تم الاستعانة ببرنامج الحزمة الإحصائية (22) spss لتحليل البيانات وترجمتها على شكل رسومات بيانية وأعمدة ودوائر نسبية، كما تم استخدام بعض الأساليب الإحصائية لتحقيق أغراض الدراسة نذكر منها:

- أ- الوسط الحسابي: كأحد المؤشرات التي تساعد في قراءة وترتيب البنود والنتائج حسب أهميتها.
- ب- الانحراف المعياري: لمعرفة مدى تشتت القيم عن متوسطها الحسابي.
- ج- ثبات أداة الدراسة: للحكم على دقة القياس من خلال تحديد ثبات أداة القياس المتمثلة في الاستبيان، حيث بلغ معامل الثبات ألفا كرونباخ للاستبيان 81% وهي أكبر من 60%، مما يدل على أن الاستبيان الخاص بهذه الدراسة يتمتع بدرجة عالية من الثبات، ويؤكد صلاحية استخدامه في الدراسة.
- د- التوزيع الطبيعي للبيانات: بما أن حجم العينة أكبر من 30 وحسب نظرية النهايات المركزية تعتبر البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً.
- هـ- تحليل الانحدار البسيط: بهدف اختبار الفرضيات.
- و- معامل الارتباط بيرسون: للتحقق من قوة العلاقة بين المتغيرين.
- ي- تحليل التباين ANOVA: وذلك لمعرفة الفروقات في آراء أفراد العينة حول المتغيرات.

المطلب الثالث: تحليل البيانات

فيما يلي سوف نتطرق إلى دراسة خصائص أفراد العينة من حيث الفئة العمرية، الجنس، المؤهل الدراسي والخبرة المهنية.

1- الخصائص العامة للعينة:

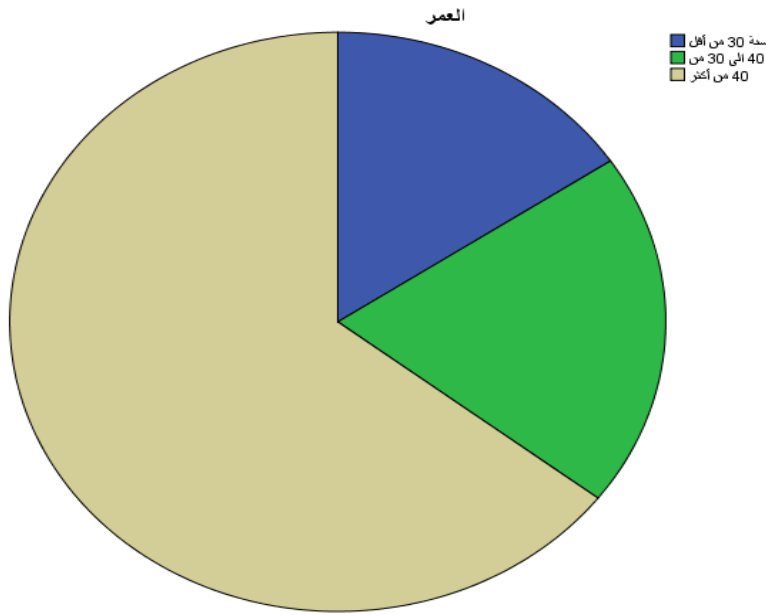
أ- خصائص العينة من حيث الفئة العمرية:

الجدول رقم (3-11): توزيع عينة الدراسة حسب الفئة العمرية

النسبة	العدد	العمر
15.63%	15	أقل من 30 سنة
19.79%	19	من 30 إلى 40 سنة
64.58%	62	أكثر من 40 سنة
100%	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

الشكل رقم (3-8): تمثيل أفراد العينة حسب الفئة العمرية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يتضح لنا من خلال الجدول توزيع نسب العمر لعينة الدراسة، حيث نجد أن النسبة الأكبر كانت لفئة من 40 سنة فما فوق بنسبة 64.6%، وهذا راجع إلى أن أغلب أفراد العينة اتجهوا إلى النشاط الزراعي في سن مبكر حسب الظروف المعيشية والنشاط الموروث من جهة، واهتمام فطري بالأرض بطبيعة البيئة الفلاحية التي ينتمي إليها المزارع، تليها نسبة 19.8% لفئة من 30 إلى 40 سنة، هذه الفئة وجدت في القطاع الزراعي مخرجا من أزمة البطالة والبحث عن عمل حسب ما اتضح لنا من مقابلتهم، أن التوجه إلى خدمة الأرض كان خيارا حتميا، كما أن أغلب أفراد العينة يملكون مزارع ومستثمرات فلاحية، أما 15.6% حظيت بها الفئة التي أعمارها أقل من 30 سنة نتيجة لتشجيع الدولة على خدمة الأرض والمساعدات والدعم الذي يلقاه القطاع من الجهات الوصية، فتولد الاهتمام بالنشاط الزراعي لدى فئة الشباب وخريجي الجامعات وطموح تحقيق المشاريع الشبابية من خلال مؤسسات فلاحية مصغرة.

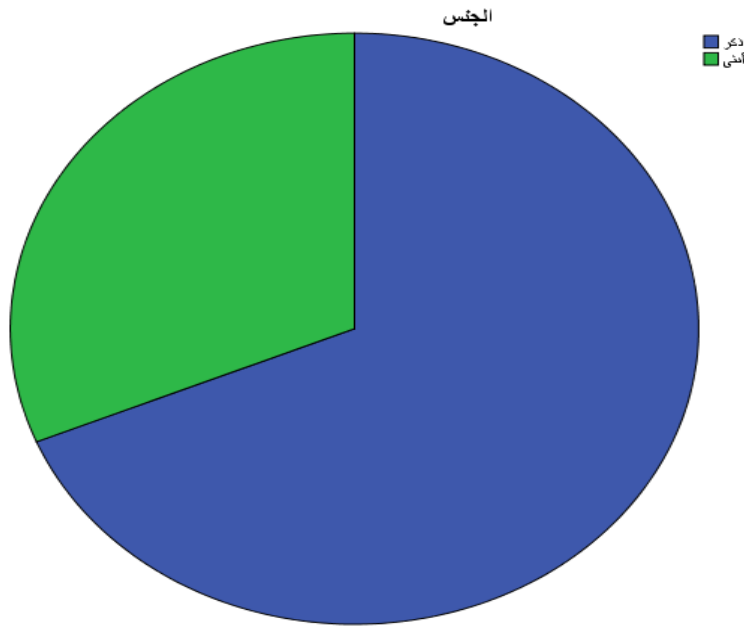
2- خصائص العينة من حيث الجنس:

الجدول رقم (3-12): توزيع أفراد العينة حسب الجنس

النسبة	العدد	الجنس
68.75%	66	ذكر
31.25%	30	أنثى
100%	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

الشكل رقم (3-9): تمثيل عينة الدراسة حسب الجنس



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22)spss.

يظهر لنا الجدول رقم (3-12) أن أكثر أفراد العينة كانوا ذكور، حيث بلغ عددهم 66 شخصا بنسبة مئوية مقدرة بـ 68.8%، في حين بلغ عدد الإناث 30 بنسبة مئوية مقدرة بـ 31.3% من مجموع أفراد عينة الدراسة. ونلاحظ أن النسب غير متقاربة بين الذكور والإناث في عينة المبحوثين، وهذا يرجع إلى طبيعة النشاط الزراعي الذي يعتبر ذكوريا إلى حد كبير، غير أن ذلك لا ينفي وجود فئة نسوية مهتمة بهذا النشاط مقارنة بالسنوات الفارطة نظرا لتغير ثقافة المجتمع من جهة، أو قلة مناصب الشغل التي جعلت من مجال الزراعة يلقي اهتماما معتبرا من طرف فئة الإناث، وهو ما إتضح لنا من خلال المقابلة الشخصية والحديث مع أفراد عينة الدراسة.

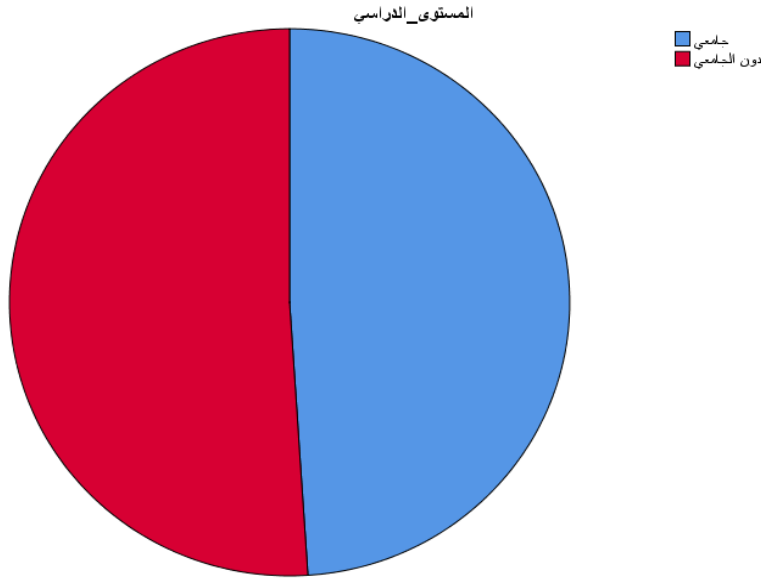
3- خصائص العينة حسب المؤهل العلمي:

الجدول رقم (3-13): توزيع عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي:

المستوى الدراسي	العدد	النسبة
جامعي	47	48.95%
دون الجامعي	49	51.05%
المجموع	96	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22)spss.

الشكل رقم (3-10): تمثيل عينة الدراسة حسب المستوى الدراسي



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22)spss.

من خلال الجدول والدائرة النسبية يتضح لنا توزيع النسب حسب المستوى الدراسي لأفراد العينة، حيث نجد أن النسبة الكبيرة كانت من نصيب الفلاحين الذين مستواهم الدراسي دون الجامعي الذين بلغ عددهم 49 فلاح بنسبة 51%، تليها فئة الفلاحين الذين مستواهم جامعي والذين بلغ عددهم 47 فلاح بنسبة 49% حيث نلاحظ أن عدد الفلاحين الجامعيين يكاد يكون مساويا لعدد الفلاحين الذين مستواهم دون الجامعي بفارق 2% فقط، وهذا يدل على أن القطاع الفلاحي في أصبح محط إهتمام الطبقة المتعلمة.

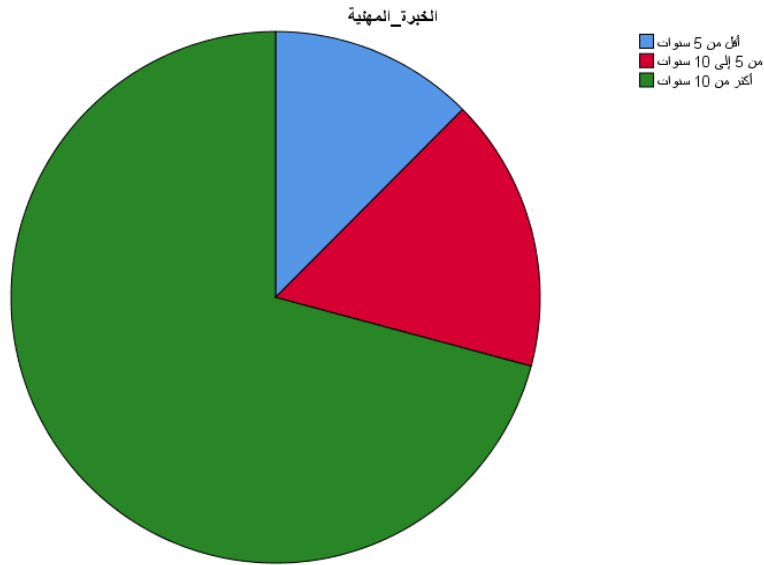
4- خصائص العينة حسب الخبرة المهنية:

الجدول رقم (3-14): خصائص العينة حسب الخبرة المهنية

الخبرة المهنية	العدد	النسبة
أقل من 5 سنوات	12	12.50%
من 5 سنوات إلى 10 سنوات	16	16.66%
أكثر من 10 سنوات	68	70.83%
المجموع	96	100%

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22)spss.

الشكل رقم (3-11): تمثيل عينة الدراسة حسب الخبرة المهنية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22)spss.

من خلال الجدول نلاحظ أن النسبة الأكبر قدرت بـ 70.83% تمثل الفئة التي تمارس النشاط الزراعي منذ أكثر من عشر سنوات والذين بلغ عددهم 68 فلاحاً، ومن خلال هذه النسبة المعتبرة مقارنة بباقي النسب التي تليها فالخبرة المهنية عامل مهم في مزاوله النشاط الزراعي على غرار باقي الأنشطة، فالتعامل مع الأرض لمدة أطول يكسب المزارع مهارة خدمة الأرض، وبالتالي إقبال هذا العدد من الفلاحين على تقديم طلب القرض يكون عن معرفة ودراية ناتجة عن الخبرة، تليها فئة الفلاحين الذين تنحصر خبرتهم المهنية بين خمس وعشر سنوات بنسبة 16.66% والذين بلغ عددهم 16 فلاحاً، وفي الأخير تأتي نسبة 12.50% من نصيب الفلاحين الذين يزاولون النشاط الزراعي منذ أقل من خمس سنوات.

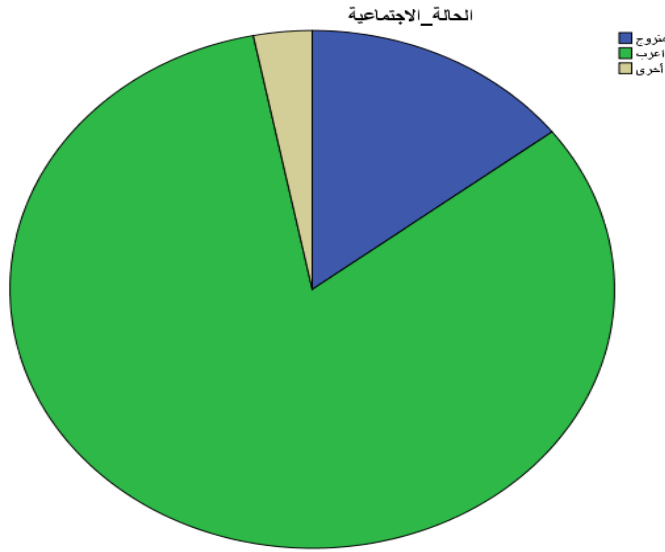
5- توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية:

الجدول رقم (3-15): توزيع أفراد العينة حسب الحالة الاجتماعية

النسبة	العدد	الحالة الاجتماعية
14.58%	14	متزوج
82.29%	79	أعزب
3.13%	3	أخرى
100%	96	المجموع

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22)spss.

الشكل رقم (3-12): تمثيل عينة الدراسة حسب الحالة الاجتماعية



المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

نلاحظ من خلال الجدول أن النسبة الأكبر كانت من نصيب الفلاحين العزاب والتي قدرت بـ 82.29% والذين بلغ عددهم 79 فلاحاً، تليها نسبة 14.58% والتي تخص الفلاحين المتزوجين الذين بلغ عددهم 14 فلاحاً، أما النسبة المتبقية والمقدرة بـ 3.13% فتخص الفلاحين ذوي حالات اجتماعية أخرى والذين اقتصر عددهم على 3 فلاحين فقط.

6- التوزيع الطبيعي:

بما أن حجم العينة أكبر من 30 وحسب نظرية النهايات المركزية تعتبر البيانات موزعة توزيعاً طبيعياً. إذا أخذت عينة عشوائية حجمها n من مجتمع توزيعه مجهول ووسطه μ وتباينه σ^2 معلوم، فإن توزيع المتوسط الحسابي للتوزيعات \bar{X} يقترب من التوزيع الطبيعي المعياري Z ، فكلما كان حجم العينة كبيراً (أي أكبر أو يساوي 30) نستخدم نظرية النهايات المركزية، حيث أن Z تقوّل إلى التوزيع الطبيعي¹.

المبحث الثالث: تحليل نتائج الدراسة واختبار الفرضيات:

سنتناول في هذا المبحث التحليل الإحصائي الوصفي للبيانات من أجل الإجابة عن تساؤلات الدراسة، بواسطة المتوسط الحسابي والانحراف المعياري على مقياس ليكارت الخماسي لإجابات أفراد العينة عن عبارات الاستبيان لمحور أبعاد جودة الخدمات المصرفية واختبار مستوى متغيرات الدراسة بينك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة عين تموشنت.

¹ حسن ياسين طعمة، إمان حسن حنوش: الإحصاء الاستدلالي، دار الصفاء، عمان، 2012، ص 172.

المطلب الأول: تحليل فقرات محور الاستبيان:

1- صدق وثبات أداة الدراسة:

أ- صدق المحكمين: نظرا لأهمية صدق المحكمين ومن أجل جعل أداة القياس أكثر فعالية ووضوح قمنا بتحكيم الإستبانة من طرف خبراء في القياس وخبراء في موضوع البحث، أين تم تعديل العبارات والمحاور كما هو مبين في الملحق، عن طريق تصميم استمارة خاصة بالتحكيم، ليتم بعد ذلك تدارك كل الأخطاء من خلال تعديل هذه الاستبانة لتصبح في شكلها النهائي كما هو مبين في الملحق.

ب- صدق المحتوى: يعرف معامل الصدق والثبات بأنه استقرار المقياس وعدم تناقضه مع نفسه، تم استخدام معامل ألفا كرونباخ في دراستنا هذه، والذي يأخذ قيمة تتراوح بين الصفر والواحد الصحي، وكلما إقتربت قيمة الثبات للواحد كلما كان الثبات مرتفعا والعكس صحيح، أما معامل الصدق المقصود به أن المقياس يقيس ما وضع لقياسه ويساوي الجذر التربيعي لمعامل الثبات.

الجدول رقم (3-16): نتائج اختبار الصدق والثبات ألفا كرونباخ

عدد العبارات	معامل ألفا كرونباخ
40	0.807

المصدر: من إعداد الطالبة بالاعتماد على SPSS22.

يمكن حساب الحدود الدنيا والعليا لكل فئة من فئات مقياس ليكارت الخماسي وذلك من خلال حساب طول المدى $4 = 5 - 1$ ، ومن ثم تقسيم طول المدى على عدد الفئات فنحصل على $0,8 = 4/5$. وبعد ذلك تم إضافة العدد 0,8 بالتدرج ابتداء من الفئة الأولى، وكانت النتائج المتحصل عليها موضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-17): مستويات القبول حسب درجات مقياس ليكارت الخماسي

الأوزان	فئات المتوسط الحسابي	درجات الموافقة
1	من 1 إلى 1.80	غير موافق تماما
2	من 1.81 إلى 2.60	غير موافق
3	من 2.61 إلى 3.40	محايد
4	من 3.41 إلى 4.20	موافق
5	من 4.21 إلى 5	موافق بشدة

Source: Joshi, a., Kale, s., Chandel, s., and Pal, D., K. op.cit, p68.

من خلال هذه الفئات يمكن أن نعرف توجه البيانات، فمثلا إذا كان المتوسط الحسابي لسؤال يساوي 1,5، فهذا يعني أن إجابات العينة حول هذا السؤال هي متجهة نحو غير موافق تماما (حسب الجدول) لأن المتوسط الحسابي هو محصور في الفئة التي تمثل غير موافق جدا بين 1 و 1.80.

أما الانحراف المعياري الهدف منه هو معرفة مدى تشتت البيانات (الإجابات) عن المتوسط الحسابي، وعندما تكون قيمة الانحراف المعياري تفوق طول الفئة التي هي 0,8 فهذا بين لنا أن الإجابات حول هذا السؤال هي متشعبة، وهذا يعني أننا يجب أن نعرف مصدر هذا التشتت الذي هو موجود في المعلومات الشخصية للعينة (الجنس، السن، المستوى التعليمي، المستوى المهني...إلخ)، ولمعرفة مصدر هذا التشتت نعتمد على اختبار الفرضيات من خلال اختبار T أو اختبار التباين.

2- تحليل فقرات أبعاد محور جودة الخدمات المصرفية:

سنقوم بتحليل فقرات أبعاد جودة الخدمات المصرفية من خلال تحليل النتائج الموضحة في الجدول

التالي:

الجدول رقم (3-18): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور أبعاد

جودة الخدمات المصرفية

المحور	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
المعمارية	مظهر بناية البنك جذاب بصريا	3.9062	1.00607	موافق
	التصميم الداخلي للبنك مريح للزبائن	3.9375	0.94938	موافق
	يمتاز البنك بالنظافة والاضاءة والتكييف	4.0729	0.69955	موافق
	يتوفر البنك على موقف للسيارات	2.6979	1.03740	محايد
	موقع البنك مناسب ويسهل الوصول إليه	3.8958	0.85198	موافق
الاعتمادية	موظفو البنك يساعدون الزبائن	3.7604	0.72176	موافق
	يتميز موظفو البنك بالمرونة	3.7604	0.73620	موافق
	يطلعكم البنك على أحدث العروض الجديدة	3.6667	0.80350	موافق
	البنك يقدم للزبائن خدمات متنوعة	3.6042	0.83954	موافق
	في حالة حدوث مشكلة للزبون يبدي البنك إهتماما صادقا بحلها	3.8125	0.66984	موافق
الاستجابة	يهتم موظف البنك بمصالح الزبائن	3.6979	0.83502	موافق
	تقديم الخدمات الالكترونية يوفر الوقت للزبون	3.7708	0.73240	موافق
	يستجيب موظفو البنك لطلباتك بشكل فوري	3.3542	0.83325	موافق
	يرد موظفو البنك على استفسارات الزبائن	3.8229	0.61550	موافق

موافق	0.63789	3.8438	يقدم البنك الخدمات للزبائن حسب الأولوية	التعامل
موافق	0.84578	4.1458	للبنك سمعة حسنة	
موافق	0.77226	3.8437	لديكم إحساس قوي بالانتماء إلى هذا البنك	
موافق	0.63211	3.8542	اختياركم لهذا البنك موفق	
موافق	3.30688	4.0521	مستعدون لتوصية أصدقائكم وأقاربكم بالتعامل معه	
موافق	0.76206	4.1895	يعتني موظفو البنك بمظهرهم ويتمتعون باللباقة	الأمان
موافق بشدة	0.77883	4.4375	يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بسرية	
موافق	0.75742	3.8750	يملك موظفو البنك المهارة والخبرة في تقديم الخدمات	
موافق	0.93887	4.1146	موظف البنك مخلص وجدير بالثقة	
محايد	1.30971	3.1042	يمكنكم الحصول على المعلومات التي تريدها عن بعد	
موافق	1.47969	3.7500	يحظى البنك بأجهزة أمنية كافية لحماية مدخرات الزبائن	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

ومن خلال الجدول رقم (3-18) نستخلص ما يلي:

أ- بعد الملموسية: أغلب عبارات بعد الملموسية كان اتجاه المستجوبين فيها نحو موافق، هذا مما يدل على أن أفراد العينة أبدوا موافقتهم على العبارة الأولى "مظهر بناية البنك جذاب بصريا" بمتوسط حسابي (3.906) وانحراف معياري (1.0060).

- بالنسبة للعبارة الثانية لنفس البعد "التصميم الداخلي للبنك مريح للزبائن" كان اتجاه المستجوبين نحو موافق بمتوسط حسابي (3.9375) وانحراف معياري (0.94938).

- بالنسبة للعبارة الثالثة لنفس البعد "يمتاز البنك بالنظافة والإضاءة والتكييف" كان اتجاه المستجوبين نحو موافق بمتوسط حسابي (4.0729) وانحراف معياري (0.69955).

- أما بالنسبة للعبارة الرابعة لنفس البعد "يتوفر البنك على موقف للسيارات" كان اتجاه المستجوبين نحو محايد بمتوسط حسابي (2.6979) وانحراف معياري (1.03740).

- وبالنسبة للعبارة الخامسة لنفس البعد "موقع البنك مناسب ويسهل الوصول إليه" كان اتجاه المستجوبين نحو موافق بمتوسط حسابي (3.8958) وانحراف معياري (0.85198).

ب- **بعد الاعتمادية:** كل عبارات بعد الاعتمادية كان اتجاه المستجوبين فيها نحو موافق، مما يدل على أن أفراد العينة أبدوا موافقتهم على العبارة الأولى لنفس البعد "موظفو البنك يساعدون الزبائن" بمتوسط حسابي (3.7604) وانحراف معياري (0.72176).

- بالنسبة للعبارة الثانية لنفس البعد "يتميز موظفو البنك بالمرونة" بمتوسط حسابي (3.7604) وانحراف معياري (0.73620).

- بالنسبة للعبارة الثالثة لنفس البعد "يطلعكم البنك على أحدث العروض الجديدة" بمتوسط حسابي (3.6667) وانحراف معياري (0.80350).

- بالنسبة للعبارة الرابعة لنفس البعد "البنك يقدم للزبائن خدمات متنوعة" بمتوسط حسابي (3.6042) وانحراف معياري (0.83954).

- بالنسبة للعبارة الخامسة لنفس البعد "في حالة حدوث مشكلة للزبون يبدي البنك اهتماما صادقا بحلها" بمتوسط حسابي (3.8125) وانحراف معياري (0.66984).

ج- **بعد الاستجابة:** كل عبارات بعد الاستجابة كان اتجاه المستجوبين فيها نحو موافق مما يدل على أن أفراد العينة أبدوا موافقتهم على العبارة الأولى "يهتم موظف البنك بمصالح الزبائن" لنفس البعد بمتوسط حسابي (3.6979) وانحراف معياري (0.83502).

- بالنسبة للعبارة الثانية لنفس البعد "تقديم الخدمات الالكترونية يوفر الوقت للزبون" بمتوسط حسابي (3.7708) وانحراف معياري (0.73240).

- بالنسبة للعبارة الثالثة "يستجيب موظفو البنك لطلباتك بشكل فوري" لنفس البعد بمتوسط حسابي (3.3542) وانحراف معياري (0.83325).

- بالنسبة للعبارة الرابعة لنفس البعد "يرد موظفو البنك على استفسارات الزبائن" بمتوسط حسابي (3.8229) وانحراف معياري (0.61550).

- بالنسبة للعبارة الخامسة لنفس البعد "يقدم البنك الخدمات للزبائن حسب الأولوية" بمتوسط حسابي (3.8438) وانحراف معياري (0.63789).

د- **بعد التعاطف:** كل عبارات بعد التعاطف كان اتجاه المستجوبين فيها نحو موافق، مما يدل على أن أفراد العينة أبدوا موافقتهم على العبارة الأولى "للبنك سمعة الحسنة" لنفس البعد بمتوسط حسابي (4.1458) وانحراف معياري (0.84578).

- بالنسبة للعبارة الثانية لنفس البعد "لديكم إحساس قوي بالانتماء إلى هذا البنك " بمتوسط حسابي (3.8437) وانحراف معياري (0.77226).
- بالنسبة للعبارة الثالثة لنفس البعد " اختياريكم لهذا البنك موافق" بمتوسط حسابي (3.8542) وانحراف معياري (0.63211).
- بالنسبة للعبارة الرابعة لنفس البعد "مستعدون لتوصية أصدقائكم وأقاربكم بالتعامل معه" بمتوسط حسابي (4.0521) وانحراف معياري (3.30688).
- بالنسبة للعبارة الخامسة لنفس البعد "يعتني موظفو البنك بمظهرهم ويتمتعون باللباقة " بمتوسط حسابي (4.1895) وانحراف معياري (0.76206).
- هـ- **بعد الأمان:** أغلب عبارات بعد الأمان كان اتجاه المستجوبين فيها نحو موافق، مما يدل على أن أفراد العينة أبدوا موافقتهم بشدة على العبارة الأولى " يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بسرية " لنفس البعد بمتوسط حسابي (4.4375) وانحراف معياري (0.77883).
- بالنسبة للعبارة الثانية لنفس البعد "يملك موظفو البنك المهارة والخبرة في تقديم الخدمات" بمتوسط حسابي (3.8750) وانحراف معياري (0.75742).
- بالنسبة للعبارة الثالثة لنفس البعد "موظف البنك مخلص وجدير بالثقة" بانحراف معياري (4.1146) ومتوسط حسابي (0.93887).
- أما بالنسبة للعبارة الرابعة لنفس البعد "يمكنكم الحصول على المعلومات التي تريدها عن بعد"، كان اتجاه المستجوبين نحو محايد بمتوسط حسابي (3.1042) وانحراف معياري (1.30971).
- بالنسبة للعبارة الخامسة لنفس البعد "يحظى البنك بأجهزة أمنية كافية لحماية مدخرات الزبائن" كان اتجاه المستجوبين نحو موافق بمتوسط حسابي (3.7500) وانحراف معياري (1.47969).

3- تحليل فقرات المحور الثاني تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتنمية الزراعية بولاية عين تموشنت:

سنقوم بتحليل فقرات المحور الثاني تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتنمية الزراعية بولاية عين تموشنت من خلال تحليل النتائج الموضحة في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-19): المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابات محور تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتنمية الزراعية بولاية عين تموشنت

المحور	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الاتجاه
الاستفادة من قرض الرفيق	هناك صعوبة في أخذ قرض الرفيق	2.2842	1.53445	غير موافق
	يتطلب إعداد الملف وقتا طويلا	2.3263	1.40245	غير موافق
	إجراءات منح قرض الرفيق بسيطة وفي متناول الفلاح	3.5684	0.97471	موافق
	شروط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض الرفيق مفيدة للفلاح	3.4421	0.95333	موافق
	تقوم مكاتب الدراسات الفلاحية بعملها على أكمل وجه	3.5579	1.03878	موافق
الاستفادة من قرض التحدي	هناك صعوبة في أخذ قرض التحدي	2.2842	1.45619	غير موافق
	يتطلب إعداد الملف وقتا طويلا	2.3895	1.42392	غير موافق
	إجراءات منح قرض التحدي بسيطة وفي متناول الفلاح	3.5474	0.95392	موافق
	شروط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض التحدي مفيدة للفلاح	3.5789	0.87006	موافق
	تقوم مكاتب الدراسات الفلاحية بعملها على أكمل وجه	3.5789	0.89418	موافق
تمويل النشاط الزراعي	قيمة القرض الكلية تلي كافة احتياجاتك	3.5158	1.03001	موافق
	القرض أهم وسيلة تدعم التنمية في الولاية	3.5579	0.99697	موافق
	نسبة الفائدة على القرض الممنوح مناسبة	3.4842	1.04029	موافق
	لا يقوم البنك بمتابعة ميدانية للقروض	3.0842	1.15467	محايد
	القرض أسهل مصدر لتمويل احتياجات المزرعة	3.6316	1.05238	موافق

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

ومن خلال الجدول رقم (3-19) نستخلص مايلي:

أ- الاستفادة من قرض الرفيق: حسب ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بالاستفادة من قرض الرفيق، ولكي تؤدي هذه النتائج الغرض البحثي منها وللوصول إلى الهدف المراد منها، قمنا بتحليلها حسب توجه إجابات الأغلبية من أفراد العينة حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كالتالي:

- العبارة الأولى من نفس المحور "هناك صعوبة في أخذ قرض الرفيق" بلغ المتوسط الحسابي (2.2842) والذي يقع بين (1.81) و(2.60)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة غير موافق والانحراف

المعياري (1.53445)، مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أنه لا يوجد صعوبة في أخذ قرض الرفيق.

- بالنسبة للعبارة الثانية من نفس المحور "يتطلب إعداد الملف وقتا طويلا" بلغ المتوسط الحسابي (2.3263) والذي يقع بين (1.81) و(2.60)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة غير موافق مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن إعداد الملف لا يتطلب وقتا طويلا.

- بالنسبة للعبارة الثالثة من نفس المحور "إجراءات منح قرض الرفيق بسيطة وفي متناول الفلاح" بمتوسط حسابي (3.5684) وانحراف معياري (0.97471)، مما يدل على أن اتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن إجراءات منح قرض الرفيق بسيطة وفي متناول الفلاح.

- بالنسبة للعبارة الرابعة من نفس المحور "شروط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض الرفيق مفيدة للفلاح" بمتوسط حسابي (3.4421) وانحراف معياري (0.95333)، مما يدل على أن اتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن شروط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض الرفيق مفيدة للفلاح.

- بالنسبة للعبارة الخامسة من نفس المحور "تقوم مكاتب الدراسات الفلاحية بعملها على أكمل وجه" بمتوسط حسابي (3.5579) وانحراف معياري (1.03878)، مما يدل على أن اتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن مكاتب الدراسات الفلاحية تقوم بعملها على أكمل وجه.

ب- **الاستفادة من قرض التحدي:** حسب ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بالاستفادة من قرض التحدي، ولكي تؤدي هذه النتائج الغرض البحثي منها وللوصول إلى الهدف المراد منها قمنا بتحليلها حسب توجه إجابات الأغلبية من أفراد العينة حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كالتالي:

- العبارة الأولى من نفس المحور "هناك صعوبة في أخذ قرض التحدي" بلغ المتوسط الحسابي (2.2842) والذي يقع بين (1.81) و(2.60)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة غير موافق والانحراف المعياري (1.45619)، مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أنه لا يوجد صعوبة في أخذ قرض التحدي.

- بالنسبة للعبارة الثانية من نفس المحور "يتطلب إعداد الملف وقتا طويلا"، بلغ المتوسط الحسابي (2.3895) والذي يقع بين (1.81) و(2.60)، وهي الفئة التي تشير إلى درجة غير موافق والانحراف المعياري (1.42392)، مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن إعداد الملف لا يتطلب وقتا طويلا.

- بالنسبة للعبارة الثالثة من نفس المحور "إجراءات منح قرض التحدي بسيطة وفي متناول الفلاح" بمتوسط حسابي (3.5474) وانحراف معياري (0.95392)، مما يدل على أن إتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن إجراءات منح قرض التحدي بسيطة وفي متناول الفلاح.
- بالنسبة للعبارة الرابعة من نفس المحور " شرط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض التحدي مفيدة للفلاح " بمتوسط حسابي (3.5789) وانحراف معياري (0.89418)، مما يدل على أن إتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق بأن شرط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض التحدي مفيدة للفلاح.
- بالنسبة للعبارة الخامسة من نفس المحور " تقوم مكاتب الدراسات الفلاحية بعملها على أكمل وجه بمتوسط حسابي (3.5789) وانحراف معياري (0.89418)، مما يدل على أن إتجاه أغلبية أفراد العينة عينة الدراسة توافق على أن مكاتب الدراسات الفلاحية تقوم بعملها على أكمل وجه.
- ج- تمويل النشاط الزراعي:** حسب ما نلاحظه من الجدول أعلاه أن اتجاهات عينة الدراسة إيجابية نحو جميع العبارات المتعلقة بتمويل النشاط الزراعي، ولكي تؤدي هذه النتائج الغرض البحثي منها وللوصول إلى الهدف المراد منها، قمنا بتحليلها حسب توجه إجابات الأغلبية من أفراد العينة حسب المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية كالتالي:
- بالنسبة للعبارة الأولى من نفس المحور " قيمة القرض الكلية تلبى كافة احتياجاتك " بلغ المتوسط الحسابي (3.5158) والانحراف المعياري (1.03001)، مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن قيمة القرض الكلية تلبى كافة احتياجاتهم.
- بالنسبة للعبارة الثانية من نفس المحور " القرض أهم وسيلة تدعم التنمية في الولاية " بلغ المتوسط الحسابي (3.5579) والانحراف المعياري (0.99697)، مما يدل على أن أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن القرض أهم وسيلة تدعم التنمية في الولاية.
- بالنسبة للعبارة الثالثة من نفس المحور " نسبة الفائدة على القرض الممنوح مناسبة " بمتوسط حسابي (3.4842) وانحراف معياري (1.04029)، مما يدل على أن اتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن نسبة الفائدة على القرض الممنوح مناسبة.
- بالنسبة للعبارة الرابعة من نفس المحور " لا يقوم البنك بمتابعة ميدانية للقروض " بمتوسط حسابي (3.0842) والذي يقع بين (2.61) و(3.40) وهي الفئة التي تشير إلى درجة وانحراف معياري (1.15467)، مما يدل على أن الاتجاه محايد وأن أغلبية أفراد العينة عينة الدراسة أبدت تحفظا في الإجابة على هذه العبارة.

- بالنسبة للعبارة الخامسة من نفس المحور " القرض أسهل مصدر لتمويل احتياجات المزرعة " بمتوسط حسابي (3.6316) وانحراف معياري (1.05238)، مما يدل على أن اتجاه أغلبية أفراد عينة الدراسة توافق على أن القرض أسهل مصدر لتمويل إحتياجات المزرعة.

المطلب الثاني: العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

لقياس معامل الارتباط بين محاور الدراسة ومعرفة درجة العلاقة بين المتغيرات، قمنا بإدخال البيانات

إلى البرنامج الإحصائي spss وتحصلنا على النتائج التالية:

الجدول رقم (3-20): العلاقة الارتباطية بين متغيرات الدراسة

جودة الخدمة	التمويل المصرفي	الأمان	التعاطف	الاستجابة	الاعتمادية	الملموسية		
0.830**	0.515**	0.466**	0.483**	0.619**	0.686**	1	معامل بيرسون	الملموسية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		مستوى الدلالة	
0.880**	0.461**	0.529**	0.480**	0.880**	1	0.686**	معامل بيرسون	الاعتمادية
0.000	0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	مستوى الدلالة	
0.793**	0.436**	0.413**	0.370**	1	0.880**	0.619**	معامل بيرسون	الاستجابة
0.000	0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.741**	0.391**	0.321**	1	0.370**	0.480**	0.483**	معامل بيرسون	التعاطف
0.000	0.000	0.000		0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.671**	0.411**	1	0.321**	0.413**	0.529**	0.466**	معامل بيرسون	الأمان
0.000	0.270		0.01	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
0.497**	1	0.114**	0.391**	0.436**	0.461**	0.515**	معامل بيرسون	التمويل المصرفي
0.000		0.270	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	
1	0.497**	0.671**	0.741**	0.793**	0.880**	0.830**	معامل بيرسون	جودة الخدمة
	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	0.000	مستوى الدلالة	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss

من خلال النتائج الموضحة في مصفوفة العلاقة الارتباطية بين أبعاد المتغير المستقل جودة الخدمة

المصرفية نلاحظ الآتي:

- العلاقة الارتباطية بين بعد الملموسية وبعد الاعتمادية تقدر 0.686 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدر ب 0.000، مما يدل على وجود علاقة متوسطة.

- العلاقة الارتباطية بين بعد الملموسية وبعد الاستجابة تقدر بـ 0.619 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على وجود علاقة متوسطة.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الملموسية وبعد التعاطف تقدر بـ 0.483 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية وبعد التعاطف ضعيف.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الملموسية وبعد الأمان تقدر بـ 0.466 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية وبعد الأمان ضعيف.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الاعتمادية وبعد الاستجابة تقدر بـ 0.880 أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الاعتمادية وبعد الاستجابة قوي.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الاعتمادية وبعد التعاطف تقدر بـ 0.480 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الاعتمادية وبعد التعاطف ضعيف.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الاعتمادية وبعد الأمان تقدر بـ 0.528 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الاعتمادية وبعد الأمان متوسط.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الاستجابة وبعد التعاطف تقدر بـ 0.370 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الاستجابة وبعد التعاطف ضعيف.
- العلاقة الارتباطية بعد الاستجابة وبعد الأمان تقدر بـ 0.413 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدره بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الاستجابة وبعد الأمان ضعيف.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الملموسية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية تقدر بـ 0.830 بدلالة إحصائية أقل من 5% تقدر بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية قوي.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الاعتمادية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية تقدر بـ 0.880 بدلالة إحصائية أقل من 5% تقدر بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية قوي.
- العلاقة الارتباطية بين بعد الاستجابة والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية تقدر بـ 0.793 بدلالة إحصائية أقل من 5% تقدر بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية قوي.

- العلاقة الارتباطية بين بعد التعاطف والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية تقدر بـ 0.741 بدلالة إحصائية أقل من 5% تقدر بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية قوي.

-العلاقة الارتباطية بين بعد الأمان والمتغير التابع التمويل المصرفي تقدر بـ 0.114 عند مستوى الدلالة 0.270 إحصائية أقل من 5% مما يدل على أن الارتباط بين بعد الأمان والمتغير التابع التمويل المصرفي ضعيف جدا

- العلاقة الارتباطية بين بعد الأمان والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية تقدر بـ 0.671 بدلالة إحصائية أقل من 5% تقدر بـ 0.000، مما يدل على أن الارتباط بين بعد الملموسية والمتغير المستقل جودة الخدمات المصرفية متوسط.

- العلاقة الارتباطية بين المتغير المستقل جودة الخدمة المصرفية والمتغير التابع تمويل التنمية الزراعية تقدر بـ 0.497 بدلالة إحصائية أقل من 5% مقدرة بـ 0.000، مما يدل على أن ارتباط بينهما قريب من المتوسط.

مما سبق نلاحظ أن كل الأبعاد لها دلالة إحصائية مقبولة، مما يدل على جودة قياس متغيرات الدراسة.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات ومناقشة النتائج:

فيما يلي تذكير بالفرضيات التي يتم اختبارها:

1- اختبار الفرضيات:

يتم اختبار الفرضيات السابقة الذكر كالتالي:

أ- الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لأبعاد جودة الخدمات المصرفية تأثير على التنمية الزراعية.

- الفرضيات الفرعية:

H11: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعد الاعتمادية على التنمية الزراعية.

H12: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعد الملموسية على التنمية الزراعية.

H13: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعد الاستجابة على التنمية الزراعية.

H14: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعد التعاطف على التنمية الزراعية.

H15: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعد الأمان على التنمية الزراعية.

2- الفرضية الرئيسية الثانية:

H2: يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لجودة الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية يعزى إلى المتغيرات الديمغرافية.

3- اختبار الفرضية الرئيسية الأولى:

H1: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لترقية جودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية".

يمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-21) : نتائج اختبار الانحدار الخطي البسيط لأثر ترقية جودة الخدمات المصرفية

على التنمية الزراعية

معامل	معامل	قيمة	قيمة	مستوى	قيمة F	قيمة F	درجات	العلاقة
التحديد R ²	الإرتباط R	الثابت B	المعامل A	الدلالة SIG	الجدولية	المحسوبة	الحرية	
0.247	0.497	1.861	0.349	0.000	30.806	42.72	1	جودة الخدمات
							94	المصرفية

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يوضح الجدول رقم (3-21) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.497) أي ما يعادل نسبة 49.7%، ما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين جودة الخدمات المصرفية والتنمية الزراعية، بينما كان معامل التحديد يفسر 24.7% من التغيرات التي تطرأ على التنمية الزراعية سببها جودة الخدمات المصرفية وهي نسبة متوسطة، أما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما يظهر تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي أن قيمة f المحسوبة تساوي (42.72) ، وقيمة f الجدولية (30.806) أقل من المحسوبة، وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05)، وهذا يعني وجود أثر بين جودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية محققة.

أما بالنسبة لمعادلة الانحدار الخطي البسيط فهي كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

التممية الزراعية = جودة الخدمات المصرفية $\times 0.349 + 1.861$

ومنه يمكن القول أنه كلما تغيرت جودة الخدمات المصرفية بـ 0.349 تتغير التتممية الزراعية بـ 1.861.

الجدول رقم (3-22) : نتائج الانحدار الخطي المتعدد لأثر ترقية جودة الخدمات المصرفية على التتممية الزراعية

العلاقة	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG	قيمة المعامل A	قيمة الثابت B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الإعتمادية الملموسية الإستجابة التعاطف الأمان	5	9.708	5.94	0.000		2.150	0.592	0.350
				0.003	0.189			
				0.421	0.105			
				0.607	0.067			
				0.087	0.070			
				0.020	0.150			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

بعد تحقق شروط الانحدار المتعدد المتمثلة في تجانس التباين والارتباط، فإن بعد معاملات الانحدار لكل من بعد الملموسية والاستجابة والتعاطف غير دالين إحصائياً في هذا النموذج (مستوى الدلالة أكبر من 5%)، فلا يمكن كتابة معادلة نموذج الانحدار المتعدد بكل الأبعاد.

4- اختبار الفرضية الفرعية الأولى:

H11: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعء الإعتمادية على التتممية الزراعية".

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-23) : نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الإعتمادية على التتممية الزراعية

العلاقة	درجات الحرية	قيمة F المحسوبة	قيمة F الجدولية	مستوى الدلالة SIG	قيمة المعامل A	قيمة الثابت B	معامل الارتباط R	معامل التحديد R ²
الإعتمادية	1	43.132	33.998	0.000	0.263	2.215	0.515	0.266
	94							

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يوضح الجدول رقم (3-23) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.515) أي ما يعادل نسبة

51.5%، ما يعني وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الإعتمادية والتتممية الزراعية، بينما كان

معامل التحديد يفسر 26.6% من التغيرات التي تطرأ على التنمية الزراعية سببها الاعتمادية وهي نسبة متوسطة، أما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما يظهر تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي أن قيمة f المحسوبة تساوي (43.132) عند مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة f الجدولية (33.998) أقل من المحسوبة. وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يعني وجود أثر للاعتمادية على التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية الفرعية الأولى محققة.

أما بالنسبة لمعادلة خط الانحدار فهي كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

$$\text{التنمية الزراعية} = \text{الإعتمادية} \times 0.263 + 2.215$$

ومنه يمكن القول أنه كلما تغيرت جودة الخدمات المصرفية بـ 0.263 تتغير التنمية الزراعية

بـ 2.215.

5- اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

H12: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعد الملموسية على التنمية الزراعية".

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-24): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الملموسية على التنمية الزراعية

معامل	معامل	قيمة	قيمة	مستوى	قيمة F	قيمة F	درجات	العلاقة
التحديد R ²	الارتباط R	الثابت B	المعامل A	الدلالة SIG	الجدولية	المحسوبة	الحرية	
0.212	0.461	2.122	0.287	0.000	25.337	26.172	1	الملموسية
							94	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يوضح الجدول رقم (3-24) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.461) أي ما يعادل نسبة

46.1 ، ما يعني وجود علاقة إرتباطية موجبة متوسطة بين الملموسية والتنمية الزراعية، بينما كان معامل

التحديد يفسر 21.2% من التغيرات التي تطرأ على التنمية الزراعية سببها الملموسية وهي نسبة أقل من

المتوسط، أما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما

يظهر تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي أن قيمة f المحسوبة تساوي (25.337) عند مستوى الدلالة

(0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة f الجدولية (26.172) أقل من المحسوبة. وعليه

يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يعني وجود أثر للموسمية على التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثانية محققة.

أما بالنسبة لمعادلة خط الانحدار فهي كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

$$\text{التنمية الزراعية} = \text{الموسمية} \times 0.287 + 2.122$$

ومنه يمكن القول أن كلما تغيرت الموسمية بـ 0.263 تتغير التنمية الزراعية بـ 2.122.

6- اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

H13: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعدها الاستجابة على التنمية الزراعية".

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-25): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الاستجابة على التنمية الزراعية

معامل	معامل	قيمة	قيمة	مستوى	قيمة F	قيمة F	درجات	العلاقة
التحديد R ²	الارتباط R	الثابت B	المعامل A	الدلالة SIG	الجدولية	المحسوبة	الحرية	
0.190	0.436	2.045	0.309	0.000	22.060	23.232	1	الاستجابة
							94	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يوضح الجدول رقم (3-25) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.436) أي ما يعادل نسبة 43.6%، ما يعني وجود علاقة ارتباطية موجبة متوسطة بين الاستجابة والتنمية الزراعية، بينما كان معامل التحديد يفسر 19% من التغيرات التي تطرأ على التنمية الزراعية سببها الموسمية، وهي نسبة أقل من المتوسط إلى ضعيفة، أما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما يظهر تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي أن قيمة f المحسوبة تساوي (22.060) عند مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة f الجدولية (23.232) أقل من المحسوبة. وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يعني وجود أثر للاستجابة على التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية الفرعية الثالثة محققة.

أما بالنسبة لمعادلة خط الانحدار فهي كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

التممية الزراعية = الإستجابة $\times 0.309 + 2.045$

ومنه يمكن القول أن كلما تغيرت الاستجابة بـ 0.309 تتغير التتمية الزراعية بـ 2.045

7- اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

H14: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعدها التعاطف على التتمية الزراعية".

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول رقم (26.3): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر التعاطف على التتمية الزراعية

معامل	معامل	قيمة	قيمة	مستوى	قيمة F	قيمة F	درجات	العلاقة
التحديد R ²	الارتباط R	الثابت B	المعامل A	الدلالة SIG	الجدولية	المحسوبة	الحرية	
0.153	0.391	2.563	0.156	0.000	16.995	17.231	1	التعاطف
							94	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss

يوضح الجدول رقم (3-26) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.391) أي ما يعادل نسبة 39.1%، ما يعني وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة بين التعاطف والتتمية الزراعية، بينما كان معامل التحديد يفسر 15.3% من التغيرات التي تطرأ على التتمية الزراعية سببها التعاطف وهي نسبة ضعيفة، أما النسبة المتبقية تفسرها عوامل أخرى لم يتم إدراجها في نموذج الانحدار الخطي البسيط، كما يظهر تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي أن قيمة f المحسوبة تساوي (16.995) عند مستوى الدلالة (0.000) وهي أقل من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة f الجدولية (17.231) أقل من المحسوبة، وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ذو دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يعني وجود أثر للتعاطف على التتمية الزراعية بولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية الفرعية الرابعة محققة.

أما بالنسبة لمعادلة خط الانحدار فهي كالتالي:

$$Y = Ax + b$$

التممية الزراعية = التعاطف $\times 0.156 + 2.563$

ومنه يمكن القول أن كلما تغير التعاطف بـ 0.156 تتغير التتمية الزراعية بـ 2.563.

8- اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

H15: "يوجد أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية 5% لبعدها الأمان على التتمية الزراعية"،

ويمكن استخلاص نتائج الأثر في الجدول التالي:

الجدول رقم (3-27): نتائج الانحدار الخطي البسيط لأثر الأمان على التنمية الزراعية

معامل	معامل	قيمة	قيمة	مستوى	F قيمة	F قيمة	درجات	العلاقة
التحديد	الارتباط R	الثابت B	المعامل A	الدلالة SIG	الجدولية	المحسوبة	الحرية	
0.013	0.114	2.919	0.070	0.270	1.230	1.032	1	الأمان
							94	

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

ويوضح الجدول رقم (3-27) أن قيمة معامل الارتباط بيرسون بلغت (0.114) أي ما يعادل نسبة 11.4%، ما يعني وجود علاقة إرتباطية موجبة ضعيفة جدا بين الأمان والتنمية الزراعية، بينما كان معامل التحديد يفسر 1.3% من التغيرات التي تطرأ على التنمية الزراعية سببها الأمان وهي نسبة ضعيفة جدا، أما تحليل التباين لنموذج الانحدار الخطي يبين أن قيمة f المحسوبة تساوي (1.032) عند مستوى الدلالة (0.270) وهي أكبر من مستوى المعنوية (0.05)، وقيمة f الجدولية (1.230) أكبر من المحسوبة. وعليه يمكن القول أن نموذج الانحدار ليس دال إحصائياً عند مستوى الدلالة (0.05). وهذا يعني لا يوجد أثر للأمان على التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، وعليه فإن الفرضية الفرعية الخامسة غير محققة.

9- الفرضية الرئيسية الثانية (الجنس):

H21: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على

التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الجنس).

تم الاعتماد على تحليل التباين (t .test) في اختبار هذه الفرضية، وهذا ما سنوضحه في الجدول

الآتي:

الجدول رقم (3-28): نتائج إختبار ت (t .test) حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات

المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الجنس).

الجنس	التكرار	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة f	قيمة اختبار (t .test)	مستوى الدلالة
ذكر	66	3.17	0.334	0.068	0.787-	0.433
أنثى	30	3.22	0.338			

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يبين الجدول أن مستوى الدلالة قد بلغ (0.433) وهو أكبر من (0.05)، مما يعني عدم وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الجنس)، وبذلك الفرضية غير محققة.

10- الفرضية الرئيسية الثانية (العمر):

H21: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (العمر).

تم الاعتماد على تحليل التباين (ANOVA) في اختبار هذه الفرضية، وهذا ما سنوضحه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (3-29): نتائج تحليل التباين (ANOVA) حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (العمر)

مستوى الدلالة	قيمة f	مجموع المربعات بين المجموعات	مجموع المربعات داخل المجموعات	التكرار	الخبرة المهنية
0.215	1.561	0.347	13.326	15	أقل من 30 سنة
				19	من 30 الى 40 سنة
				62	أكثر من 40 سنة

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (22) spss.

يبين الجدول أن مستوى الدلالة قد بلغ (0.215) وهو أكبر من (0.05)، مما يعني لا يوجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (العمر)، وعليه فإن الفرضية غير محققة.

11- الفرضية الرئيسية الثانية (الخبرة المهنية):

H23: توجد فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى الدلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الجنس).

تم الاعتماد على تحليل التباين (ANOVA) في اختبار هذه الفرضية، وهذا ما سنوضحه في الجدول الآتي:

الجدول رقم (30.3): نتائج تحليل التباين (ANOVA) حول وجود فروق ذات دلالة إحصائية لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الخبرة المهنية)

مستوى الدلالة	قيمة f	مجموع المربعات بين المجموعات	مجموع المربعات داخل المجموعات	التكرار	الخبرة المهنية
0.015	4.394	1.862	19.704	16	من 5 إلى 10 سنوات
				12	أقل من 5 سنوات
				68	أكثر من 10 سنوات

المصدر: من إعداد الطالبة بناء على مخرجات (spss22).

يبين الجدول أن مستوى الدلالة قد بلغ (0.015) وهو أقل من (0.05)، مما يعني وجود فروق ذات دلالة إحصائية عند مستوى دلالة ($\alpha \leq 0.05$) لجودة الخدمة المصرفية على التنمية الزراعية تعزى لمتغير (الخبرة المهنية). مما استوجب إجراء أحد الاختبارات البعدية المتمثل في شيفي Scheffe لمعرفة مصدر الفروق، ليتبين أن الفروق كانت لصالح فئة الخبرة "أكثر من 10 سنوات" مقابل فئة من "5 إلى 10 سنوات" بقيمة 0.375 عند مستوى الدلالة 5%. وعليه فإن الفرضية محققة.

12- مناقشة النتائج:

بالنظر إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى نجد أنها تشير إلى وجود أثر لترقية جودة الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية، ذلك ما أكدته الكثير من الدراسات السابقة، كما تؤيده إحصائيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت حول قيمة قروض الرفيق الممنوحة (أنظر الجدول رقم (2-3))، حيث نلاحظ أن عدد طالبي القرض في تزايد مستمر من 253 ملف في سنة 2011 إلى 617 ملف في سنة 2023، وكذلك بالنسبة لقروض التحدي الممنوحة للفترة نفسها.

أما الفرضية الرئيسية الثانية التي تشير إلى أنه يوجد أثر ذو دلالة لترقية الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية يعزى للمتغيرات الديمغرافية فنجد أنها محققة فقط بالنسبة لمتغير الخبرة المهنية.

خلاصة:

عرضنا في هذا الفصل لمحة حول بنك الفلاحة والتنمية الريفية والهيكل التنظيمي لوكالة عين تموشنت، حيث اعتمدنا في دراستنا على الاستبيان الذي وزعناه على الفلاحين في ولاية عين تموشنت المستفيدين من قرضي الرفيق والتحدي، بهدف الإجابة على إشكالية بحثنا "ما مدى مساهمة ترقية الخدمات المصرفية في تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت؟"، وبعد استرجاعها وتفريغها قمنا بتحليل بياناتها باستخدام أساليب إحصائية عديدة كالنسب المئوية، المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، اختبار ألفا كرونباخ، ثم قمنا بعرض وتحليل، وتفسير النتائج المتوصل إليها واختبار الفرضيات، توصلنا لعدة نتائج أهمها أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية لمتغير ترقية الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية في ولاية عين تموشنت، وعند البحث عن دور كل بعد من أبعاد جودة الخدمات المصرفية على نحو مستقل في تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت لدى أفراد عينة الدراسة وجدنا أن هناك أثر ذو دلالة إحصائية عند مستوى المعنوية (0.05) للأبعاد التالية (الاعتمادية، الملموسة، الاستجابة، التعاطف، الأمان) في تمويل التنمية الزراعية.

خاتمة عامة

خاتمة عامة:

مر الاقتصاد الجزائري بعدة مراحل ساهمت في تطوير جهازه المصرفي، الذي يعمل على توفير الاحتياجات المالية للاقتصاد الوطني بالشكل الملائم والوقت المناسب، ولأن المصارف أصبحت تعمل في جو شديدة المنافسة دفع بها إلى تحديث خدماتها المقدمة والتحسين من جودتها باستمرار سعياً منها إلى المحافظة على عملائها من جهة ودعم التنمية الاقتصادية من جهة أخرى، والمصارف الجزائرية كغيرها من المصارف تعمل في نفس المحيط الاقتصادي والمصرفي العالمي، مما اضطرها إلى مواكبة هذا التغيير بعد تبني السلطات لجملة من الإصلاحات مست المنظومة المصرفية من أجل خلق ميزة تنافسية في ظل اقتصاد السوق، وتطوير خدماتها المقدمة لمواكبة الانتقال إلى اقتصاد المعرفة.

ولقد قمنا من خلال دراستنا هذه بمعالجة إشكالية مدى مساهمة ترقية الخدمات المصرفية في تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت من خلال ثلاث فصول شاملة لمتغيرات الدراسة، حيث تطرقنا في الفصل الأول إلى التعريف بالخدمات المصرفية والوقوف على أهم الأدبيات النظرية المفسرة لها، ثم في الفصل الثاني تطرقنا إلى التعريف بالخدمات المصرفية كمدخل للتنمية الاقتصادية، وفي الفصل الثالث الذي اعتبرناه كدراسة تطبيقية للإجابة على إشكالية الدراسة واختبار فرضياتها والذي اعتمدنا فيه على دراسة استقصائية على عينة تتكون من 100 مفردة متمثلة في الفلاحين المستفيدين من قرضي الرفيق والتحدي بولاية عين تموشنت من خلال استبيان تم تحليله إحصائياً بواسطة البرنامج الإحصائي SPSS نسخة 22، ومن خلاله اتضح لنا أن المصارف الجزائرية تعمل جاهدة على تدعيم التنمية الاقتصادية ممثلة في التنمية الزراعية كأحد أهم أبعادها.

1- النتائج المتوصل إليها:

من خلال فصول هذه الدراسة ومعالجة الإشكالية المطروحة واختبار الفرضيات، تم التوصل إلى مجموعة من النتائج من خلال الجانبين، الجانب النظري الذي قمنا فيه بتحليل الأدبيات النظرية المفسرة لمتغيرات الدراسة والجانب التطبيقي الذي قمنا فيه باختبار الفرضيات المقترحة عن طريقة جملة من الاختبارات الإحصائية للوصول إلى نتائج معبرة، وفيما يلي سنقوم بعرض أهم النتائج التي قمنا بالتوصل إليها كما يلي:

أ- نتائج الجزء النظري:

- تطوير الخدمات المصرفية ضرورة ملحة تفرضها الظروف الاقتصادية.
- المؤسسات المصرفية تسعى للبقاء والاستمرار في ظل المنافسة الشديدة والتغير المستمر في بيئة الأعمال.
- تواجه المصارف الجزائرية تحديات كبيرة من أجل تحسين جودة خدماتها المقدمة.

ب- نتائج الجزء التطبيقي:

- تم اقتراح الفرضية الأولى وفق الآتي، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت، والتي قسمت بدورها إلى فرضيات جزئية حسب كل بعد الاعتمادية، الملموسية، الاستجابية، التعاطف، الأمان، ومن خلال معالجة النتائج المتوصل إليها نثبت صحة هذه الفرضية.
- بالنظر إلى نتائج اختبار الفرضية الرئيسية الأولى التي تشير إلى وجود أثر لترقية الخدمات المصرفية على التنمية الزراعية ذلك ما أكدته الكثير من الدراسات السابقة كما تؤيده إحصائيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت حول قيمة قروض الرفيق والتحدي الممنوحة.
- وجود تزايد مستمر واضح في التنمية الزراعية منذ بداية سياسة التمويل بقرضي الرفيق والتحدي إلى غاية 31 ديسمبر من سنة 2023.
- تم اقتراح الفرضية الثانية وفق الآتي، يوجد أثر ذو دلالة إحصائية لأبعاد جودة الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت يعزى للمتغيرات الديمغرافية (الجنس، العمر، الخبرة المهنية)، ومن خلال معالجة النتائج المتوصل إليها نثبت صحة هذه الفرضية.
- بالنظر إلى نتائج المتوصل إليها والتي تشير إلى وجود أثر ذو دلالة إحصائية لجودة الخدمات المصرفية على تمويل التنمية الزراعية يعزى للمتغيرات الديموغرافية والتي تمثل الخبرة المهنية في حين أن متغير الجنس ومتغير العمر لا أثر لهما.

2- الاقتراحات:

- دعم الابتكارات في مجال الخدمات للنهوض بالقطاع الزراعي واستغلاله في تمويل التنمية الاقتصادية.
- توسيع دعم الخدمات المصرفية في القطاع الزراعي على غرار قرض التحدي والرفيق بما يتماشى مع متطلبات تحقيق الامن الغذائي في الجزائر.

- تدريب العمال وتطوير مهاراتهم لارتباط الخدمة بمقدمها من جهة والمحافظة على عملاء البنك وجلب زبائن جدد.

- تنويع المنتجات الوطنية وتحسين نوعيتها في القطاع الزراعي يشكل مخرجا هاما من التبعية النفطية.

3- آفاق الدراسة: فتحت دراستنا آفاق وتساؤلات لها صلة بما يلي:

- دور التكنولوجيا في تحسين جودة الخدمات المصرفية.
- تأثير تطوير الخدمات المصرفية في تمويل التنمية الزراعية.
- أثر الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز العلاقات مع الزبائن.
- أثر جودة الخدمات المصرفية في تحقيق الميزة التنافسية.
- أهمية الإبداع والابتكار في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

قائمة المراجع

أولاً: باللغة العربية

الكتب:

- 1- أحمد مندور، أحمد رمضان، اقتصاديات الموارد الطبيعية والبشرية، الدار الجامعية، بيروت، 1990.
- 2- إسماعيل عبد الرحمان، حربي عريقات: مفاهيم أساسية في علم الاقتصاد الكلي أدار وائل، ط1، عمان، 1999.
- 3- الطاهر لطرش: تقنيات البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الرابعة، الجزائر، 2005.
- 4- بلعزوز بن علي: محاضرات في النظريات والسياسات النقدية، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2006.
- 5- تيسير العجارمة: التسويق المصرفي، دار حامد، عمان، 2004.
- 6- حسن ياسين طعمة، إمان حسن حنوش: الإحصاء الاستدلالي، دار الصفاء، عمان، 2012.
- 7- حسين إبراهيم عيد، دراسات في التنمية والتخطيط الاجتماعي، دار المعرفة الجامعية، الإسكندرية، 1990.
- 8- حميد الطائي، بشير العلاق: تطوير المنتجات وتسعيورها، دار اليازوري العلمية، عمان، 2008.
- 9- خبابة عبد الله: الاقتصاد المصرفي، مؤسسة شباب الجامعة، الإسكندرية، 2008.
- 10- رامت سلامة: اقتصاديات التنمية، الدار الجامعية، عمان، 1998.
- 11- رضا أبو حمداً: إدارة المصارف مدخل تحليلي كمي معاصر دار الفكر للطباعة، عمان، ط1، 2002.
- 12- رعد الصرن: عولمة جودة الخدمات المصرفية، دار التواصل العربي، عمان، 2007.
- 13- رفعت لفلوشة: التنمية الزراعية، قراءة في مفهوم متطور، المكتبة الأكاديمية القاهرة، 1998.
- 14- زكي خليل المساعد: تسويق الخدمات وتطبيقاته الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2006.
- 15- زياد رمضان، محفوظ جودة: الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الثانية، دار وائل، عمان، 2006.
- 16- زياد رمضان، محمود جودة الإتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، دار وائل، عمان، ط3، 2006.
- 17- زياد سليم رمضان، محفوظ أحمد جودة: لاتجاهات المعاصرة في إدارة البنوك، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، د س.
- 18- سالم توفيق، محمد صالح تركي القرشي: مقدمة في اقتصاد التنمية، دار الكتب للطباعة والنشر، بغداد، 1988.
- 19- سعد طه علام: التنمية والدولة، دار طيبة الطبعة الثانية، القاهرة، 2004.
- 20- سليمان ضيف الله الزين: التحويل الإلكتروني للأموال ومسؤولية البنك القانونية، ط1، دار الثقافة،

- عمان، 2012.
- 21- شاعر القزويني: محاضرات في اقتصاد البنوك، ديوان المطبوعات الجامعية، الطبعة الثانية، الجزائر، 1992.
- 22- صباح محمد أبو تاية: التسويق المصرفي بين النظرية والتطبيق، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، د.س.
- 23- عبد الرحمان وصفي، التسويق المصرفي: دار كنوز المعرفة العلمية، الطبعة الأولى، عمان، 2011.
- 24- عبد الرزاق مقري: مشكلات التنمية والبيئة والعلاقات الدولية، دار الخلدونية، الطبعة الأولى، 2008.
- 25- عبد القادر محمد عبد القادر عطية: اتجاهات حديثة في التنمية، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2001.
- 26- عبد المحسن توفيق محمد: قياس الجودة والقياس المقارن-أساليب حديثة في المعايرة والقياس، دار الفكر العربي، القاهرة، 2006.
- 27- عبيدي الشافعي: قانون القرض والنقد، الموسوعة الجنائية، دار الهدى، الجزائر، 2009.
- 28- عصام أحمد مندور: البنوك الوضعية والشرعية، الطبعة الثانية، دار التعليم الجامعي للطباعة، الإسكندرية، 2013.
- 29- عصام عبد الفتاح مطر: التجارة الإلكترونية في التشريعات العربية والأجنبية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2009.
- 30- علاء فرج الطاهر، التخطيط الاقتصادي، دار الراية، ط1، الأردن، 2011.
- 31- علي لطفي: التنمية الاقتصادية، مكتبة عين شمس، مصر، 1980.
- 32- فائزة العراف: مدى تكيف النظام المصرفي الجزائري مع معايير لجنة بازل وأهم انعكاسات العولمة (مع الإشارة إلى الأزمة الاقتصادية العالمية سنة 2008)، دار الجامعة الجديدة، المسيلة، 2013.
- 33- فريد كورتل، أمال كحيلة: الجودة وأنظمة الأيزو، الطبعة الأولى، دار كنوز المعرفة، عمان، 2012.
- 34- فليح حسن خلف: التنمية والتخطيط الاقتصادي، عالم الكتاب الحديث، الطبعة الأولى، الأردن، 2006.
- 35- كاظم حمود حضير: إدارة الجودة في المنظمات المتميزة الطبعة الأولى، دار صفاء، عمان، 2010.
- 36- كاظم محمود خضير: إدارة الجودة الشاملة ، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، 2002.
- 37- كامل البكري: التنمية الاقتصادية، دار النهضة العربية، بيروت، 1986.
- 38- مأمون الدراكة: إدارة الجودة الشاملة، الطبعة الأولى، دارصفاء، عمان، 2001.
- 39- مأمون الدراكة، طارق شيلي: الجودة في المنظمات الحديثة الطبعة الأولى، دار صفاء ، عمان، 2002.

- 40- محمد إبراهيم عبيدات: تطوير المنتجات الجديدة (مدخل سلوكي)، الطبعة الرابعة، دار وائل، عمان، 2016.
- 41- محمد الصيرفي: الإدارة الإلكترونية، الطبعة الأولى، دار الفكر الجامعي، الإسكندرية، 2008.
- 42- محمد ثابت هاشم: التنمية الاقتصادية في المجتمع المعاصر، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 2007.
- 43- محمد حسين منصور: المسؤولية الإلكترونية، دار الجامعة الجديدة، الإسكندرية، 2008.
- 44- محمد شفيق: السكان والتنمية القضايا والمشكلات، المكتب الجامعي الحديث، الإسكندرية، 1998.
- 45- محمد عبد العزيز عجيمة: محمد علي الليثي، التنمية الاقتصادية مفهوما، نظرياتها، سياستها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 2000.
- 46- محمد عبد العزيز عجيمة، صبحي ادريس قريصة: مذكرات في التنمية والتخطيط، مصر، مكتبة الإشعاع الفنية، 1999.
- 47- محمد عبد العزيز عجيمة، عبد الرحمان يسري أحمد: التنمية الاقتصادية والاجتماعية ومشكلاتها، الدار الجامعية، الإسكندرية، 1999.
- 48- محمد مدحت مصطفى، سهير عبد الظاهر أحمد: النماذج الرياضية للتخطيط والتنمية الاقتصادية، مكتبة الإشعاع الفنية، مصر، 1999.
- 49- محمود جاسم الصميدعي، ردينة عثمان يوسف: التسويق المصرفي مدخل استراتيجي (كمي، تحليلي)، الطبعة الأولى، دار المناهج، عمان، 2001.
- 50- محمود حميدات: مدخل إلى التحليل النقدي، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 1996.
- 51- موسى سويدان، الحداد شفيق: التسويق: مفاهيم معاصرة، دار حامد، عمان، 2003.
- 52- مدحت صادق: أدوات وتقنيات مصرفية، دار غريب للطباعة، القاهرة، 2006.
- 53- مدحت القرشي: التنمية الاقتصادية ط1، دار وائل، الأردن، 2007.
- 54- مفيد عبد اللاوي: محاضرات في الاقتصاد النقدي والسياسات النقدية، دار مزوار، الجزائر، 2007.
- 55- منير نوري: التجارة الإلكترونية والتسويق الإلكتروني، ط1، ديوان المطبوعات الجامعية، الجزائر، 2014.
- 56- ميشيل تودارو: التنمية الاقتصادية، دار المريخ للنشر، الرياض، 2006.
- 57- ناجي الذيب المعلا: الأصول العلمية للتسويق المصرفي، الطبعة الأولى، دار الميسرة، عمان، 2008.
- 58- ناجي حسين خليفة، النمو الاقتصادي النظرية والمفهوم، دار القاهرة، مصر، 2001.
- 59- نزار سعد الدين العيسى، مبادئ الاقتصاد كلي: كيف يعمل الاقتصاد في النظرية والتطبيق، الدار

- العربية الدولية ودار الثقافة، عمان، 2001.
- 60- هاني حامد الضمور: تسويق الخدمات، الطبعة الأولى، دار وائل، عمان، 2002.
- 61- وسيم محمد الحداد وآخرون: الخدمات المصرفية الإلكترونية، دار الميسرة، عمان، 2012.
- 62- ياسين بوضياف: التنمية الاقتصادية في الجزائر بين متطلبات الحاضر ورؤية مستقبلية، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، مجلد3، عدد2، 2016، جامعة الشلف، ص195.
- 63- يوسف حسن يوسف: البنوك الإلكترونية، المركز القومي للإصدارات القانونية، ط 1، القاهرة، 2012.
- المجلات العلمية:**
- 63- ستار جبار البياتي: التمويل الدولي، جامعة النهر للدراسات العليا، كلية اقتصاديات أعمال المادة، قسم اقتصاديات إدارة المصارف والتمويل، 2019-2020.
- 64- طويطي مصطفى، بوداود بومدين: نمذجة العلاقة السببية بين جودة الخدمة المدركة و قيمة الزبون بما يعزز رضاه اتجاه المؤسسة دراسة ميدانية لعينة من ازيائن القرض الشعبي الجزائري CPA. غرداية: مجلة الاستراتيجية والتنمية، مجلد8، عدد 15، 2018، جامعة مستغانم.
- 65- عبد الحليم شاهين: التطور التاريخي لنظريات النمو التنمية في الفكر الاقتصادي، سلسلة دراسات تنموية، عدد73، المعهد العربي للتخطيط، الكويت، 2021.
- 66- عبد القادر بريش: جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية، مجلة شمال إفريقيا جامعة الشلف، مجلد2، عدد 3، 2005.
- 67- عبد اللطيف ولاد حيمودة، عبد الرحمان شنيبي، أحمد علماوي: قياس رضا زبائن البنوك التجارية الجزائرية لجودة الخدمات المصرفية المقدمة، دراسة ميدانية CPA.BNA.BBA، مجلة العلوم الإدارية والمالية، مجلد 05، عدد01، 2021.
- 68- عدالة العجال، جلال كريمة: التسويق الإلكتروني وأثره على رضا العميل، دراسة حالة لبعض البنوك التجارية الجزائرية، مجلة رماح للبحوث و الدراسات، الأردن، 2016.
- 69- علي طالم، بومدين فيلاي: إشكالية التنمية الاقتصادية في الجزائر -دراسة تحليلية تقييمية-، مجلة الاقتصاد والتنمية، مجلد 4، عدد2، 2016، جامعة يحي فارس، المدينة.
- 70- علي محبوب، علي سنوسي: واقع الصيرفة الإلكترونية في البنوك التجارية مصرف السلام الزائر نموذجا، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، مجلد 4، عدد2، 2020، جامعة تسمسليت.
- 71- فائزة العراف، رابح بوقرة: تقييم جودة الخدمات البنكية المقدمة من منظور الزبائن دراسة حالة بنك الفلاحة و التنمية الريفية وكالة مسيلة، مجلة العلوم الاقتصادية والعلوم الإنسانية، عدد12، 2014.

- 72- فؤاد وشاش، نسبة سماعسني: القطاع المصرفي ودوره في تمويل التنمية الاقتصادية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، مجلد4، عدد2، 2020، جامعة الوادي.
- 73- كمال عياشي: أداء النظام المصرفي الجزائري في ضوء التحولات الاقتصادية، مجلة العلوم الإنسانية، عدد 10، نوفمبر 2006، جامعة محمد خيضر بسكرة.
- 74- محمد بويهي: استراتيجية التنمية الاقتصادية الزراعية والتنمية الزراعية المستدامة، مجلة علوم الاقتصاد والتسيير والتجارة، عدد26، 2012، جامعة الجزائر3.
- 75- محمد حمو، محمد زيدان: إدارة التكنولوجيا المصرفية من أجل تحسين تنافسية البنوك مع الإشارة إلى البنوك الجزائرية، مجلة الأكاديمية للدراسات الاجتماعية والإنسانية قسم العلوم الاقتصادية والقانونية، عدد16، جوان 2016، جامعة الشلف.
- 76- مريم قاسمي، غنية مجاني: تطوير وتنوع الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية البنوك الجزائرية، مجلة الحقوق والعلوم الإنسانية، العدد الاقتصادي، عدد خاص 2018، جامعة زيان عاشور، الجلفة.
- 77- مصطفى طويطي: وسائل الدفع الإلكتروني، دراسة قياسية لبنك القرض الشعبي الجزائري، مجلة العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية، عدد9، 2013، جامعة البويرة.
- 78- ناصر دادي عدون، هوار يمعرج: المؤثرات الرئيسية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية، مجلة الإصلاحات الإقتصادية والإندماج في الإقتصاد العالمي، عدد1، 2006، المدرسة العليا للتجارة، الجزائر.
- 79- نزار بن عبد الله: أثر جودة الخدمات المصرفية على رضا العملاء دراسة ميدانية: المصارف التجارية بمحافظة الدرب-المملكة العربية السعودية، المجلة العربية للنشر العلمي، عدد 15، 2020.
- 80- نعيمة مولفرعة: إحلال وسائل الدفع المصرفية التقليدية بالالكترونية، مجلة البحوث في الحقوق والعلوم السياسية، عدد6، 2016، جامعة تيارت.
- 81- ياسين بوضياف: التنمية الاقتصادية في الجزائر بين متطلبات الحاضر ورؤية مستقبلية، مجلة دراسات في التنمية والمجتمع، مجلد3، عدد2، 2016، جامعة الشلف.
- الأطروحات الجامعية:**
- 82- إبراهيم بختي: دور الأنترنت وتطبيقاته في مجالات التسويق دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2002.
- 83- إلهام عطاوي: جودة الخدمات المصرفية وأثرها على أداء البنوك، أطروحة دكتوراه، تخصص مالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجيلالي اليابس، سيدي بلعباس، 2014-2015.
- 84- بركة مشنان: دور الثقافة التنظيمية في تطبيق إدارة الجودة الشاملة في مؤسسات التعليم العالي،

- أطروحة دكتوراه في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية، العلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الحاج لخضر، باتنة، 2015-2016.
- 85- بطاهر علي: إصلاحات النظام المصرفي الجزائري وأثرها على تعبئة المدخرات وتمويل التنمية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، الجزائر، 2005-2006.
- 86- بهناس العباس: الإصلاح المالي وتسيير المخاطر المصرفية في الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر، 2012-2013.
- 87- خالد عيادة نزال عليما: انعكاسات الفساد على التنمية الاقتصادية -دراسة حالة الأردن-، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 3، 2014-2015.
- 88- سفيان عمران: ترقية القطاع الفلاحي كمدخل لتحقيق التنمية المستدامة دراسة حالة ولاية قالمة، أطروحة دكتوراه في العلوم التجارية، كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير، جامعة 08 ماي 1945 قالمة، 2014-2015.
- 89- ضيف أحمد: أثر السياسات المالية على النمو الاقتصادي المستديم في الجزائر (1989-2012)، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2014-2015.
- 90- عبد الرزاق حواس: مساهمة في تحسين جودة خدمات التعليم العالي بانتهاج إدارة الجودة الشاملة في الجامعات الجزائرية، أطروحة دكتوراه، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة قاصدي مرباح، ورقلة، 2015-2016.
- 91- عبد الصمد حوالف: النظام القانوني لوسائل الدفع الإلكتروني، أطروحة دكتوراه تخصص قانون، كلية الحقوق والعلوم السياسية، جامعة أوبكر بلقايد، تلمسان، 2014-2015.
- 92- فارس رشيد البياتي: التنمية الاقتصادية سياسيا في الوطن العربي أطروحة دكتوراه كلية الإدارة والاقتصاد الأكاديمية العربية المفتوحة في الدانيمارك، عمان، 2008.
- 93- فريمش مليكة: دور الدولة في التنمية، دراسة حالة الجزائر، أطروحة دكتوراه في العلوم السياسية والعلاقات الدولية، تخصص تنظيمات سياسية وإدارية، كلية الحقوق والعلوم السياسية، الجزائر، 2011-2012.
- 94- محبوب مراد: إستخدام إستراتيجية إعادة الهندسة الإدارية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، جامعة محمد خيضر بسكرة الجزائر، 2014.
- 95- محرز جلال: نحو تطوير وعصرنة النظام المصرفي الجزائري، أطروحة دكتوراه في العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر، 2005-2006.
- 96- نشاط الدين بن بوريش: أثر تكنولوجيا الإعلام والاتصال على جودة الخدمات البنكية، أطروحة

دكتوراه في العلوم الإقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس، سطيف، 2017-2018.

الملتقيات:

97- تمجدين نور الدين، عرابة الحاج: تحديث القطاع المصرفي في الجزائر -الاستراتيجية والسياسة المصرفية، مداخلة ضمن ملتقى حول إصلاح النظام المصرفي في الجزائر، المنعقد يومي 11 و 12 مارس 2008، جامعة ورقلة.

98 - خليفة عزي وآخرون: واقع النظام المصرفي الجزائري على ضوء تعديلات النقد والقرض، مجلة التنمية والإشراف للبحوث والدراسات، مجلد 6، عدد2، 2021، جامعة البويرة.

99- عياش قويدر: أثر استقلالية البنك المركزي على أداء سياسة نقدية حقيقية -بين النظرية والتطبيق-، الملتقى الوطني الأول حول المنظومة المصرفية والتحويلات الاقتصادية واقع وتحديات، المنعقد يومي 14 و15 ديسمبر 2004، جامعة الشلف.

التقارير والنشرات:

100- الأمر رقم 01/17 الصادر في 26 أوت 2017 والمتعلق بالنقد والقرض، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد57.

101- الأمر رقم 66-36 المؤرخ في 1966/12/29 المعدل والمتمم بالأمر رقم 67-75 المؤرخ في 1967/05/11 المتعلق بإنشاء القرض الشعبي الجزائري.

102- الأمر رقم 10-04 المتعلق بالنقد والقرض، المؤرخ في 26 أوت 2010 المادتين رقم 06،02، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد 50 بتاريخ 2010/09/01.

103- القانون رقم 85-85 المؤرخ في 30 أفريل 1985، المتضمن إنشاء بنك التنمية المحلية وتحديد قانونه الأساسي، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 79، بتاريخ 01 ماي 1985.

104- المادة 07 من الأمر 70-93 المؤرخ في 1970/12/31 المتضمن قانون المالية لسنة 1971، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد 109.

105- المرسوم 106/82 المؤرخ في 13 مارس 1982، المتضمن إنشاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، العدد رقم 11، بتاريخ 16 مارس 1982.

107- قانون النقد والقرض 10/90 المؤرخ في 14/04/1990، الجريدة الرسمية للجمهورية الجزائرية، عدد16، الصادر بتاريخ 18/04/1990.

108- معطيات بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة عين تموشنت، مصلحة القروض.

ثانيا: باللغة الأجنبية:

Ouvrages:

- 109- Jacques lacaillon ,la croissance économique ,édition cujas, Paris, 1972.
- 110- Joshi, a., Kale, s., Chandel, s., and Pal, D., Likert Scale: Explored and Explained. British Journal of Applied Science & Technology,2015.
- 111- Benha lima Amour, les systèmes bancaires Algériens (texte et réalité) ,2édition, Dahleb, Alger, 2001.
- 112- M. lacheb: Droit bancaire,imprimerie Des arts graphiques, Alger, 2001.

الملاحق

الملحق رقم 01: نموذج الإستبيان



وزارة التعليم العالي والبحث العلمي
جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم الإقتصادية



سيدي الفاضل/سيديتي الفاضلة:

الاستبيان الذي بين أيديكم هو جزء من الدراسة الميدانية لاستكمال متطلبات الحصول على درجة الدكتوراه في العلوم الاقتصادية بعنوان "ترقية الخدمات المصرفية كأداة للتنمية الاقتصادية دراسة حالة تمويل التنمية الزراعية بولاية عين تموشنت". نلتمس منكم مساعدتنا في الإجابة على هذا الاستبيان بوضع علامة (X) بجانب العبارة المناسبة مؤكداً لكم بأن جميع البيانات التي سيتم الحصول عليها ستعامل بسرية تامة وسوف تستعمل لغرض البحث العلمي فقط.

مع خالص الشكر والتقدير.

القسم الأول: بيانات عامة

الجنس:	<input type="checkbox"/> ذكر	<input type="checkbox"/> أنثى	
العمر:	<input type="checkbox"/> أقل من 30 سنة	<input type="checkbox"/> من 30 إلى 40 سنة	<input type="checkbox"/> أكثر من 40 سنة
الحالة الاجتماعية:	<input type="checkbox"/> أعزب	<input type="checkbox"/> متزوج	<input type="checkbox"/> أخرى
المستوى الدراسي:	<input type="checkbox"/> دون الجامعي	<input type="checkbox"/> جامعي	
الخبرة المهنية:	<input type="checkbox"/> أقل من 5 سنوات	<input type="checkbox"/> من 5 إلى 10 سنوات	<input type="checkbox"/> أكثر من 10 سنوات

القسم الثاني: متغيرات الدراسة

الجزء الأول: جودة الخدمات المصرفية

العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
البعد الأول: الملموسية					
مظهر بناية البنك جذاب بصريا					
التصميم الداخلي للبنك مريح للزبائن					
يمتاز البنك بالنظافة والإضاءة والتكيف					
يتوفر البنك على موقف للسيارات					
موقع البنك مناسب ويسهل الوصول إليه					
البعد الثاني: الاعتمادية					
موظفو البنك يساعدون الزبائن					
يتميز موظفو البنك بالمرونة					
يطلعكم البنك على أحدث العروض الجديدة					
البنك يقدم للزبائن خدمات متنوعة					
في حالة حدوث مشكلة للزبون يبدي البنك اهتماما صادقا بحلها					
البعد الثالث: الاستجابة					
يهتم موظف البنك بمصالح الزبائن					
تقديم الخدمات الالكترونية يوفر الوقت للزبون					

					يستجيب موظفو البنك لطلباتك بشكل فوري
					يرد موظفو البنك على استفسارات الزبائن
					يقدم البنك الخدمات للزبائن حسب الأولوية
البعد الرابع: التعاطف					
					للبنك سمعة الحسنة
					لديكم إحساس قوي بالانتماء إلى هذا البنك
					اختياركم لهذا البنك موفق
					مستعدون لتوصية أصدقائكم وأقاربكم بالتعامل معه
					يعتني موظفو البنك بمظهرهم ويتمتعون باللباقة
البعد الخامس: الأمان					
					يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بسرية
					يملك موظفو البنك المهارة والخبرة في تقديم الخدمات
					موظف البنك مخلص وجدير بالثقة
					يمكنكم الحصول على المعلومات التي تريدها عن بعد
					يحظى البنك بأجهزة أمنية كافية لحماية مدخرات الزبائن

الجزء الثاني: تمويل بنك الفلاحة والتنمية الريفية للتنمية الزراعية بولاية عين تموشنت

المحور الأول: الاستفادة من قرض الرفيق

العبارات	غير موافق تماما	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
هناك صعوبة في أخذ قرض الرفيق					
يتطلب إعداد الملف وقتا طويلا					
إجراءات منح قرض الرفيق بسيطة وفي متناول الفلاح					
شرط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض الرفيق مفيدة للفلاح					
تقوم مكاتب الدراسات الفلاحية بعملها على أكمل وجه					

المحور الثاني: الاستفادة من قرض التحدي

هناك صعوبة في أخذ قرض التحدي					
يتطلب إعداد الملف وقتا طويلا					
إجراءات منح قرض التحدي بسيطة وفي متناول الفلاح					
شرط التأمين على كل الأخطار عند منح قرض التحدي مفيدة للفلاح					
تقوم مكاتب الدراسات الفلاحية بعملها على أكمل وجه					

المحور الثالث: يتعلق بتمويل النشاط الفلاحي

قيمة القرض الكلية تلبي كافة احتياجاتك					
---------------------------------------	--	--	--	--	--

					القرض أهم وسيلة تدعم التنمية في الولاية
					نسبة الفائدة على القرض الممنوح مناسبة
					لا يقوم البنك بمتابعة ميدانية للقروض
					القرض أسهل مصدر لتمويل احتياجات المزرعة

هل تتشط في القطاع الزراعي؟ نعم لا

هل تملك مزرعة؟ نعم لا

هل تستخدم خدمات بنكية أخرى؟ نعم لا

إذا كانت الإجابة بنعم، ماهي هذه الخدمات؟

.....

حسب تجربتكم، هل تلبى الخدمات البنكية المتاحة احتياجات القطاع الزراعي؟ نعم لا
على ضوء تجربتكم مع البنك أذكر التحسينات التي ترغب فيها أو الخدمات البنكية التي يفتقد إليها البنك

.....

ما هي العوائق التقنية التي تمنع الفلاحين من الوصول إل الخدمات البنكية؟

.....

في رأيكم ما هو الدور الذي تؤديه الخدمات البنكية في دعم التنمية الزراعية؟

.....

الملحق رقم 02 قائمة الأساتذة المحكمين

الاسم	الجامعة	الرتبة
أ.د. عدالة العجال	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	أستاذ التعليم العالي
أ.د. قبال زين الدين	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	أستاذ التعليم العالي
د. عتيق خديجة	جامعة سعيدة	أستاذ محاضر
أ.د. عريس مختار	جامعة عبد الحميد بن باديس مستغانم	أستاذ محاضر أ
د. وهراني عبد الكريم	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذ محاضر أ
أ.د. حولية يحيى	جامعة بلحاج بوشعيب عين تموشنت	أستاذ التعليم العالي

الملحق رقم 03: توزيع العينة حسب المعلومات الديموغرافية

		الجنس		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	ذكر	66	68,8	68,8	68,8
	أنثى	30	31,3	31,3	100,0
Total		96	100,0	100,0	

		العمر		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	أقل من 30 سنة	15	15,6	15,6	15,6
	من 30 الى 40	19	19,8	19,8	35,4
	أكثر من 40	62	64,6	64,6	100,0
Total		96	100,0	100,0	

		الحالة الاجتماعية		Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
		Fréquence	Pourcentage		
Valide	متزوج	14	14,6	14,6	14,6
	اعزب	79	82,3	82,3	96,9
	أخرى	3	3,1	3,1	100,0
Total		96	100,0	100,0	

المستوى_الدراسي

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	جامعي	47	49,0	49,0	49,0
	دون الجامعي	49	51,0	51,0	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

الخبرة_المهنية

		Fréquence	Pourcentage	Pourcentage valide	Pourcentage cumulé
Valide	أقل من 5 سنوات	12	12,5	12,5	12,5
	من 5 إلى 10 سنوات	16	16,7	16,7	29,2
	أكثر من 10 سنوات	68	70,8	70,8	100,0
	Total	96	100,0	100,0	

الملحق رقم 04: معامل ثبات الاستبيان ألفا كرونباخ

Statistiques de fiabilité

Alpha de Cronbach	Nombre d'éléments
,807	40

الملحق رقم 05: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لإجابة أفراد العينة على عبارات الاستبيان

Statistiques d'éléments			
	Moyenne	Ecart type	N
س1 البعد1 المحور مظهر البنك جذاب بصريا	3,8947	1,00503	95
س2 البعد1 المحور التصميم الماد اخليليلبنك مريح	3,9368	,95439	95
س3 البعد1 المحور يمتاز البنك بالنظافة والإضاءة والتكييف	4,0737	,70322	95
س4 البعد1 المحور يتوفر البنك لعموم قفلسيارات	2,6842	1,03413	95
س5 البعد1 المحور موقع البنك مناسب وسهل الوصول لآليه	3,8947	,85644	95
س1 البعد2 المحور موظفو البنك يسعدون بالزبائن	3,7579	,72517	95
س2 البعد2 المحور يتميز موظفو البنك بالمرونة	3,7579	,73969	95
س3 البعد2 المحور يطلعكم البنك علنا حدثا لعمروضا الجديدة	3,6632	,80702	95
س4 البعد2 المحور البنك يقدم لملزبان خدمات متنوعة	3,6000	,84299	95
س5 البعد2 المحور في حالة حدوث مشكلة للزبون يبدي البنك اهتماما صادقا بحلها	3,8105	,67311	95
س1 البعد3 المحور يهتم موظفو البنك بصحة الزبائن	3,6947	,83887	95
س2 البعد3 المحور تقديم الخدمات الالكترونية يوفر الوقت للزبون	3,7684	,73590	95
س3 البعد3 المحور يستجيب البنك لطلباتكم بشكافوري	3,3474	,83499	95
س4 البعد3 المحور يردموظفو البنك علنا تفسيراتالزبائن	3,8211	,61849	95
س5 البعد3 المحور يقدم البنك خدمات للزباننحسبالأولوية	3,8421	,64107	95
س1 البعد4 المحور للبنك سمعة حسنة	4,1368	,84565	95
س2 البعد4 المحور لديكم احساس قوي بالانتماء لهذا البنك	3,8421	,77619	95
س3 البعد4 المحور اختياركم لهذا البنك موفق	3,8526	,63528	95

س4 البعد1 المحور مستعدون لتوصية أصدقائكم وأقاربكم بالتعامل معهم	4,0526	3,32421	95
س5 البعد1 المحور يعتني موظفو البنك بظهورهم ويتمتعون باللباقة	4,1895	,76206	95
س1 البعد1 المحور يتعامل البنك مع المعلومات الخاصة بسريته	4,4421	,78165	95
س2 البعد1 المحور يمتلك موظفو البنك المهارات والخبرة لتقديم الخدمات	3,8632	,75245	95
س3 البعد1 المحور موظفوا البنك مخلصون جديرين بالثقة	4,1158	,94377	95
س4 البعد1 المحور يمكنكم الحصول على المعلومات التي تهمكم عند	3,0947	1,31338	95
س5 البعد1 المحور يحظن البنك بآجهزته الأمنية كافية لحماية مخزنها من الزبائن	3,7474	1,48731	95
س1 الجزء2 المحور هناك صعوبة في أخذ قرار ضار فيق	2,2842	1,53445	95
س2 الجزء2 المحور يتطلب أعداد الملفات قنطاطويلا	2,3263	1,40245	95
س3 الجزء2 المحور اجراءات منحقرضالرفيقبسيطة فيمتناو لالف لاح	3,5684	,97471	95
س4 الجزء2 المحور شرطالتأمينعلكلا لأخطار عندمنحقرضالرف يقمفيللفلاح	3,4421	,95333	95
س5 الجزء2 المحور تقوممكاتبالدراساتالفلاحيهبعملها عنداكملو جه	3,5579	1,03878	95
س1 الجزء2 المحور هناك صعوبة في أخذ قرار ضار تحدي	2,2842	1,45619	95
س2 الجزء2 المحور يتطلب أعداد الملفات قنطاطويلا	2,3895	1,42392	95
س3 الجزء2 المحور اجراءات منحقرضالتحديبسيطة فيمتناو لالف لاح	3,5474	,95392	95
س4 الجزء2 المحور شرطالتأمينعلكلا لأخطار عندمنحقرضالتح ديمفيللفلاح	3,5789	,87006	95

5س2الجزء2المحور تقوممكاتيالدراساتالفلاحيهتبعملهاعلناكملو جه	3,5789	,89418	95
1س3الجزء2المحور قيمةالقرضالكليقتليبيكافةاحتياجاتكم	3,5158	1,03001	95
2س3الجزء2المحور القرضأهموسيلةتدعمالتنميةفيالولاية	3,5579	,99697	95
3س3الجزء2المحور نسبةالفائدةعلىالقرضالممنوحمناسبة	3,4842	1,04029	95
4س3الجزء2المحور لايقومالبنكبمتابعةميدانيةللقرروض	3,0842	1,15467	95
5س3المحورالجزء القرضأسهلمصدرلتلبيةاحتياجاتالمزرعة	3,6316	1,05238	95

الملحق رقم 06: معاملات الارتباط بين متغيرات الدراسة

Corrélations

		Dim1	Dim2	Dim3	Dim4	Dim5	FinanB ank	QualitySer
Di m	Corrélacion de Pearson	1	,686**	,619**	,483**	,466**	,515**	,830**
1	Sig. (bilatérale)		,000	,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Di m	Corrélacion de Pearson	,686**	1	,880**	,480**	,529**	,461**	,880**
2	Sig. (bilatérale)	,000		,000	,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Di m	Corrélacion de Pearson	,619**	,880**	1	,370**	,413**	,436**	,793**
3	Sig. (bilatérale)	,000	,000		,000	,000	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Di m	Corrélacion de Pearson	,483**	,480**	,370**	1	,321**	,391**	,741**
4	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000		,001	,000	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96

Dim	Corrélation de Pearson	,466**	,529**	,413**	,321**	1	,114	,671**
5	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,001		,270	,000
	N	96	96	96	96	96	96	96
Fin	Corrélation de Pearson	,515**	,461**	,436**	,391**	,114	1	,497**
n	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,270		,000
Bank	N	96	96	96	96	96	96	96
Quality	Corrélation de Pearson	,830**	,880**	,793**	,741**	,671**	,497**	1
Ser	Sig. (bilatérale)	,000	,000	,000	,000	,000	,000	
	N	96	96	96	96	96	96	96

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

الملحق رقم 07: اختبار الفرضية الرئيسية الأولى H1

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Dim1 ^b		Introduire

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,497 ^a	,247	,239	,29243

a. Prédicteurs : (Constante), QualitySer

ANOVA^a

Modèle	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.	
1	Régression	2,835	1	2,835	33,998	,000 ^b
	deStudent	7,838	94	,083		
	Total	10,673	95			

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Prédicteurs : (Constante), Dim1

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2,215	,170			13,059	,000
	Dim1	,263	,045	,515		5,831	,000

a. Variable dépendante : FinanBank

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Dim2 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,461 ^a	,212	,204	,29905

a. Prédicteurs : (Constante), Dim2

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta			
1	(Constante)	2,122	,214			9,909	,000
	Dim2	,287	,057	,461		5,034	,000

a. Variable dépendante : FinanBank

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,266	1	2,266	25,337	,000 ^b
	deStudent	8,407	94	,089		
	Total	10,673	95			

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Prédicteurs : (Constante), Dim2

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Dim3 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	2,029	1	2,029	22,060	,000 ^b
	deStudent	8,644	94	,092		
	Total	10,673	95			

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Prédicteurs : (Constante), Dim3

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	t	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,045	,246		8,330	,000
	Dim3	,309	,066	,436	4,697	,000

a. Variable dépendante : FinanBank

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Dim4 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,391 ^a	,153	,144	,31009

a. Prédicteurs : (Constante), Dim4

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,634	1	1,634	16,995	,000 ^b
	deStudent	9,038	94	,096		
	Total	10,673	95			

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Prédicteurs : (Constante), Dim4

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,563	,155		16,520	,000
	Dim4	,156	,038	,391	4,123	,000

a. Variable dépendante : FinanBank

Variables introduites/éliminées^a

Modèle	Variables introduites	Variables éliminées	Méthode
1	Dim5 ^b	.	Introduire

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Toutes les variables demandées ont été introduites.

Récapitulatif des modèles

Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation
1	,114 ^a	,013	,002	,33477

a. Prédicteurs : (Constante), Dim5

ANOVA^a

Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	,138	1	,138	1,230	,270 ^b
	deStudent	10,535	94	,112		
	Total	10,673	95			

a. Variable dépendante : FinanBank

b. Prédicteurs : (Constante), Dim5

Coefficients^a

Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés		Sig.
		B	Erreur standard	Bêta	t	
1	(Constante)	2,919	,246		11,859	,000
	Dim5	,070	,063	,114	1,109	,270

a. Variable dépendante : FinanBank

المحلق رقم 08: اختبار الفرضية الرئيسية الثانية H2

الجنس:

Statistiques de groupe

	الجنس	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur
					standard
FinanBank	ذكر	66	3,1707	,33449	,04117
	أنثى	30	3,2289	,33889	,06187

Test des échantillons indépendants

		Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					Intervalle de confiance de la différence à 95 %	
		F	Sig.	t	Ddl	Sig. (bilatéral)	Différence moyenne	Différence erreur standard	Inférieur	Supérieur
FinanBank	Hypothèse de variances égales	,068	,796	-,787	94	,433	-,05818	,07395	-,20501	,08865
	Hypothèse de variances inégales			-,783	55,513	,437	-,05818	,07432	-,20709	,09073

العمر:

ANOVA

FinanBank	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,347	2	,173	1,561	,215
Intragroupes	10,326	93	,111		
Total	10,673	95			

Comparaisons multiples :

Variable dépendante:FinanBank

Scheffé

(I) العمر	(J) العمر	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
سنة 30 أقلمن	40 الى 30 من	-,08772	,11509	,749	-,3740	,1986
	40 أكثرمن	-,16237	,09588	,244	-,4009	,0762
40 الى 30 من	سنة 30 أقلمن	,08772	,11509	,749	-,1986	,3740
	40 أكثرمن	-,07465	,08738	,695	-,2920	,1427
40 أكثرمن	سنة 30 أقلمن	,16237	,09588	,244	-,0762	,4009
	40 الى 30 من	,07465	,08738	,695	-,1427	,2920

FinanBank

Scheffé^{a,b}

العمر	N	Sous-ensemble pour alpha = 0.05	
		1	
سنة 30 أقلمن	15		3,0667
40 الى 30 من	19		3,1544
40 أكثرمن	62		3,2290
Sig.			,273

Les moyennes des groupes des sous-ensembles homogènes sont affichées.

a. Utilise la taille d'échantillon de la moyenne harmonique = 22,152.

b. Les tailles de groupes ne sont pas égales. La moyenne harmonique des tailles de groupe est utilisée.

Les niveaux d'erreur de type I ne sont pas garantis.

المستوى الدراسي:

Statistiques de groupe

	الدراسي المستوى	N	Moyenne	Ecart type	Moyenne erreur standard
					standard
FinanBank	جامعي	47	3,2113	,40607	,05923
	دوناالجامعي	48	3,1625	,25205	,03638

Test des échantillons indépendants

Test de Levene sur l'égalité des variances		Test t pour égalité des moyennes					
F	Sig.	t	ddl	Sig. (bilatéral)	Différence erreur	Intervalle de confiance de la différence à 95 %	

								standard		
									Inférieur	Supérieur
FinanBank	Hypothèse de variances égales	8,259	,005	,706	93	,482	,04885	,06918	-,08854	,18623
	Hypothèse de variances inégales			,703	76,586	,484	,04885	,06951	-,08958	,18727

الخبرة_المهنية

ANOVA

FinanBank

	Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
Intergroupes	,952	4	,238	2,229	,072
Intragroupes	9,720	91	,107		
Total	10,673	95			

Variable dépendante: FinanBank

Scheffé

(I) العمر	(J) العمر	Différence moyenne (I-J)	Erreur standard	Sig.	Intervalle de confiance à 95 %	
					Borne inférieure	Borne supérieure
سنة 30 من أقل	40 الى 30 من	-,08772	,11509	,749	-,3740	
	40 من أكثر	-,16237	,09588	,244	-,4009	
40 الى 30 من	سنة 30 من أقل	,08772	,11509	,749	-,1986	
	40 من أكثر	-,07465	,08738	,695	-,2920	
40 من أكثر	سنة 30 من أقل	,16237	,09588	,244	-,0762	
	40 الى 30 من	,07465	,08738	,695	-,1427	

الْحَمْدُ لِلَّهِ
رَبِّ الْعَالَمِينَ