

E-training and its role in improving banking services and marketing them in light of financial inclusion

التدريب الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمات المصرفية وتسويقها في ظل الشمول المالي

Bendenidina said ^{1*}, kouar aicha²

¹university ziane achour of Djelfa, Algeria

² University of tissemsilt , Alegria

*saidbendenidina@gmail.com

ABSTRACT :

Financial inclusion is one of the modern concepts through which countries seek to meet the current needs of society in a way that guarantees the achievement of benefits and their access to fragile groups, and the economy of the countries of the world is trying to absorb the concepts of sustainability in light of the trend towards its number Its support, and since the human element is a cornerstone and the way to achieve any goal, the presence of a suitable human capital is suitable and qualified to support these mechanisms and methods of transition to digital banking services, and this made us highlight in this study on electronic training and its role in improving and marketing banking services in light of financial inclusion .

Keywords: financial inclusion, banking services, training.

ملخص

يعتبر الشمول المالي من المفاهيم الحديثة التي تسعى الدول من خلالها إلى تلبية الحاجات الحالية للمجتمع بصورة تضمن تحقيق المنافع ووصولها إلى الفئات الهشة ، واقتصاد دول العالم يحاول استيعاب مفاهيم الاستدامة في ظل التوجه نحو رقمته القطاع المصرفي ونشر الخدمات المصرفية الإلكترونية ، ويجب معرفة اليات الانتقال السليم وطرق دعمه، وبما أن العنصر البشري هو حجر أساس والسبيل لتحقيق أي هدف فوجود راس مال بشري ملائم ومؤهل لمساندة هذه الأليات وطرق الانتقال إلى الخدمات المصرفية الرقمية ، وهذا ما جعلنا نسلط الضوء في هذه الدراسة على التدريب الإلكتروني ودوره في تحسين الخدمات المصرفية وتسويقها في ظل الشمول المالي.

الكلمات المفتاحية: الشمول المالي، الخدمات المصرفية، التدريب.

المقدمة:

بما أن العنصر البشري مؤخرا أصبح اهم مورد استراتيجي من بين موارد المنظمة، كان لابد من تنمية قدراته ومهاراته وزيادة خبراته، ما استدعى التوجه لمداخل جديدة مساعدة على ذلك من بينها التدريب الإلكتروني وهو اهم توجهات تطور المورد البشري خاصة بعد ظهور ما يعرف باقتصاد المعرفة.

من جهة أخرى كان لنظام البنوك نصيبه من التطورات الحاصلة في التكنولوجيا وظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المالية والابتكار المصرفي، ما أدى إلى ظهور الخدمات المصرفية وتعزيزت بالخدمات المصرفية الإلكترونية.

كما ساهمت الخدمات المصرفية إيجابيا في تعزيز الشمول المالي الذي يلبي تطلعات الزبائن، مما ساهم في تقليل فحوات الجهل المالي ودمج الكثيرين لمواكبة التقدم والثقف المالي.

الإشكالية: كيف يساهم التدريب في تحسين الخدمة المصرفية في ظل الشمول المالي؟

أهداف الدراسة:

— توضيح العلاقة بين الخدمات المصرفية والشمول المالي.

— ماهية الشمول المالي.

— ماهية الخدمات المصرفية.

أولاً: مفهوم التدريب الإلكتروني: يعد مفهوم التدريب الإلكتروني مرادفاً لعدة مفاهيم منها التدريب عن بعد، التدريب الرقمي، التدريب عبر الشبكات، وتلك المفاهيم تصب في مفهوم واحد فرضته علينا التغيرات المعرفية والتكنولوجية، كما يعرف على أنه عملية تدريبية تهدف إلى تقديم المحتوى التدريبي للمتدربين من خلال اليات ووسائل اتصال تكنولوجية حديثة مدعمة بالصوت والصورة والرسوم، تكسر حواجز الزمان والمكان المعيقة لتلبية احتياجات المعلم (الزيود، 2024، صفحة 118)

1. مبررات استخدام التدريب الإلكتروني: اهم المبررات ما يلي: (القباطي ، 2023 ، صفحة 65_66)

— الانفجار المعرفي والتقدم التكنولوجي.

— ثورة الاتصالات وسرعة نقل المعلومات:

— الأوضاع الديمغرافية فهو وسيلة لمواصلة التدريب في جميع الرقع الجغرافية.

— القصور في تكوين الكوادر التدريبية المؤهلة.

— عجز مؤسسات التدريب التقليدي عن تقديم فرص التدريب لفئات معينة من المجتمع.

2. مميزات التدريب عن بعد: توجد عدد من المميزات للتدريب الإلكتروني والتعليم عن بعد خياراً جذاباً للأفراد والمؤسسات الراغبة في تطوير المهارات والمعرفة بطريقة مرنة وفعالة من حيث التكلفة والوقت. ننجزها في نقاط كالتالي: (بكة، 29)

● **المرونة والوصول العالي:** يُتيح التدريب الإلكتروني للمتدربين الوصول إلى المواد التعليمية في أي وقت

ومن أي مكان يناسبهم، مما يسهل عليهم تنظيم وقتهم وتحديد معدل تقدمهم. بفضل هذه المرونة، يمكن للأفراد توجيه تركيزهم وجهودهم نحو التعلم

● **تكلفة أقل:** عادةً ما يكون التدريب الإلكتروني أقل تكلفة من التدريب التقليدي، حيث يمكن توفير

تكاليف السفر والإقامة والمواد التعليمية. هذا يساهم في تقديم فرص التعلم لشرائح واسعة من المجتمع، بما في ذلك أولئك الذين قد يواجهون صعوبة في تحمل تكاليف التعليم التقليدي

● **توفير الوقت والجهد:** بفضل الوصول السهل والمرن للمواد التعليمية عبر الإنترنت، يمكن للمتدربين توفير

الوقت والجهد الذي يستغرقه الانتقال إلى الفصول الدراسية التقليدية. بدلاً من السفر إلى موقع التدريب،

يمكن للمتدربين البدء في التعلم عن بُعد، مما يُسهم في زيادة كفاءتهم وفعاليتهم في استيعاب المعرفة وتطوير مهاراتهم. طريقة تتناسب مع جدولهم الزمني واحتياجاتهم الشخصية والمهنية.

● **تفاعل وتشاركية:** يعتبر التفاعل والتشاركية من أهم ميزات التدريب الإلكتروني، حيث يوفر وسائل تفاعلية تمكن المتدربين من التفاعل مع المحتوى التعليمي بطرق متعددة، مثل الأسئلة الفورية، والتمارين التفاعلية، والمناقشات الجماعية. بالإضافة إلى ذلك، يمكن للمتدربين التفاعل بين بعضهم البعض من خلال منصات التواصل الاجتماعي المخصصة للتعلم، مما يسهم في تبادل المعرفة وبناء مجتمع تعليمي داعم.

● **تعزيز التعلم الذاتي:** يساهم التدريب الإلكتروني في تعزيز التعلم الذاتي للمتدربين، حيث يتيح لهم التحكم في تجربتهم التعليمية وتنظيمها وفقاً لاحتياجاتهم الشخصية وأسلوب تعلمهم. يمكن للمتدربين اختيار الوقت والمكان المناسبين للتعلم، وتحديد الأهداف التعليمية الخاصة بهم، واختيار الطرق التي تناسب أسلوبهم الشخصي لاستيعاب المعلومات.

● **توفير تقديم فوري للملاحظات والتقييم:** يعتبر توفير التقييم الفوري للأداء من أهم مزايا التدريب الإلكتروني، حيث يمكن للمتدربين الحصول على ملاحظات فورية حول أدائهم من خلال التقييمات والاختبارات التفاعلية. هذا يمكنهم من تحديد نقاط قوتهم وضعفهم والعمل على تحسينها بشكل مستمر، مما يسهم في تحسين جودة التعلم وتحقيق الأهداف التعليمية بفعالية أكبر.

● **تحديث مستمر للمحتوى التعليمي:** يعتبر تحديث المواد التعليمية الإلكترونية بسرعة وسهولة أحد أهم مزايا التدريب الإلكتروني. يمكن للمحتوى الإلكتروني أن يُحدث ويُعدل بشكل فوري ومنتظم ليعكس أحدث المعلومات والابتكارات في المجالات المختلفة. وبفضل هذا التحديث المستمر، يمكن للمتعلمين الاستفادة من المعرفة الحديثة والتطورات الأخيرة في مجالاتهم الدراسية، مما يساهم في تحسين جودة التعليم وتحقيق أهداف التعلم بفعالية أكبر.

● **الاستدامة البيئية:** يشكل التدريب الإلكتروني خياراً صديقاً للبيئة ومستداماً، حيث يُقلل بشكل كبير من الحاجة إلى الورق والمواد الطباعة. عن طريق التعلم عبر الإنترنت واستخدام الموارد الرقمية، يمكن تقليل استهلاك الورق والحد من النفايات والانبعاثات الضارة التي تنتج عادة عن عمليات الطباعة التقليدية. وبالتالي، يُسهم التدريب الإلكتروني في حماية البيئة والحفاظ على الموارد الطبيعية للأجيال القادمة.

3. أساليب التدريب الإلكتروني: يوجد للتدريب أسلوبين لا غير فيما مضى ثم ظهر النوع الثالث نذكرهم فيما يلي: (Itmazi, 2010, p. 63)

✓ المتزامن: ويتم في الوقت الحقيقي، تحت قيادة المدرب حيث يتواجد هو وجميع المتدربين في نفس الوقت ويتواصلون مباشرة مع بعضهم البعض، ولكن ليس تواجد فيزيائيا بنفس المكان، وهذا الأسلوب يضمن المرونة بالمكان وليس بالزمان.

✓ اللامتزامن: في هذا الأسلوب، لا يتواجد المدرب والمتدربون بنفس الوقت، ولا أن يتواجدوا بنفس المكان، ومن الأمثلة على استخدام هذا الأسلوب، استخدام برمجيات المحتوى، البريد الإلكتروني ومنتديات النقاش، لكل أسلوب حسناته وسيئاته، حيث كان سابقا ومع ارتفاع تكلفة الأسلوب المتزامن ينصح بالأسلوب الغير متزامن ولكن مع التطورات وانتشار شبكات الأنترنت أصبحت الأسلوب المتزامن سهل جدا.

أما الأسلوب الثالث فهو الأسلوب الممتزج أو المدمج فهو دمج بين التدريب الشبكي وغير الشبكي كما ان أهمية هذه الأساليب لا تكمن في تقسيمها فقط بل في مخرجات التدريب. (القباطي ، 2023، صفحة 69)

4. متطلبات نجاح التدريب الإلكتروني عبر الأنترنت: (عمارة و بارك ، 2019، صفحة 98_99)

— تغيير ذهنية الإدارية المسؤولة عن التدريب حتى تتماشى مع طبيعة التدريب الإلكتروني عبر الأنترنت.

— توافر خدمة الأنترنت بمخدمات وسرعة مناسبة، وإمكانية استخدام البريد الإلكتروني.

— توافر حواسيب متطورة.

— توافر برمجيات تدريب محوسبة ذات علاقة بموضوع التدريب.

— توافر مصادر تدريب مقروءة الكترونيا.

— استخدام برامج المحاكاة المناسبة للتدريب الإلكتروني.

— استخدام الحركة المناسبة لتفعيل المحاكاة في التدريب الإلكتروني،

— استخدام الروابط الإلكترونية للاتصال بمواقع تدريب ذات علاقة.

— توافر قاعات فيديو مونفرس مجهزة

— توافر مهارات لدى المتدربين، وهي القدرة على استخدام الحاسوب والبرمجيات الموجهة نحو التدريب، وأيضا

القدرة على العمل والتواصل مع الآخرين وتبادل الراي معهم.

ثانيا: الخدمات المصرفية وتسويقها:

— إن مفهوم الخدمات المصرفية يشمل بعدين هما: (يوسف و الصميدعي، 2005، صفحة 59)

البعد السمائي: هو مجموعة خصائص تميز المحتوى المباشر النفعي للخدمة، ويتعلق بالخدمة المصرفية ويرتقي إلى توقعات العملاء

البعد المنفعي: هو مجموعة الفوائد المادية التي يسعى العميل (فرداً أو مؤسسة) للحصول عليها من الخدمة المصرفية.

— عرفت الجمعية الأمريكية للتسويق الخدمة بأنها النشاطات أو المنافع التي تعرض لارتباطها بسلعة معينة، (العجامة ، 2005 ، صفحة 20)، كما تعرف الخدمة أنها منتج غير ملموس يهدف أساساً إلى إشباع حاجات ورغبات المستهلك وتحقيق له المنفعة (المساعد، 2006 ، صفحة 35)

— تعرف الخدمة المصرفية بأنها مجموعة من العمليات ذات المحتوى النفعي التي تتميز بغلبة العناصر غير المادية على العناصر المادية التي يراها الأفراد أو المؤسسات والتي تعرف بقيمتها النفعية والمعبرة عن احتياجاتها الحالية الملبية والاحتياجات المستقبلية، الرغبات الائتمانية، وهي أيضاً مصدر ربح البنك من خلال العلاقة المتبادلة بين الطرفين. (العجامة ، 2005 ، صفحة 32)

— كانت تعني الجودة على أنها الإتقان والدقة كما عرفت أنها كلمة لاتينية والتي تعني طبيعة الشخص أو طبيعة الشيء ودرجة صلابته. (الدراذكة و شلي ، 2002 ، صفحة 15) أما جودة الخدمات المصرفية فهي تركز على التواء الاحتياجات والمتطلبات وتوضيح لكيفية تسليمها بشكل جيد بناءً على توقعات الزبائن وجودة الخدمة المدركة، هي الاتجاه الذي يحدده وجهة نظر الزبون العالمي الناتجة عن مقارنة توقعات الزبائن والأداء الفعلي للخدمة. (الصرن ، 2007 ، صفحة 198) .

1. خصائص الخدمات المصرفية: يمكن تعدادها فيما يلي:

- عدم تجزئة الخدمات المصرفية شراءها يكون حزمة متكاملة.
- الاعتماد البنوك على الودائع لأداء خدماتها المصرفية.
- الخدمة المصرفية تبرزها طبيعة جوهرها ما يصعب التمييز فيها.
- الانتشار الجغرافي للوصول إلى العملاء أينما كانوا.
- التوازن مطلوب في الخدمة المصرفية خاصة بين النمو والازدهار وبين المخاطرة. (معلا، 1994 ، صفحة 53)
- تقلبات الطلب ما يسبب ضغط على الوظائف التجارية المصرفية.
- الإنتاج والاستهلاك متلازمان متزامنان أي أن الخدمة المناسبة في الوقت المناسب وأيضاً المكان المناسب (العجامة ، 2005 ، صفحة 32_33) .
- اللاملموسية أن البنوك تبذل جهوداً كبيرة لإيصال رسائلها إلى جمهورها بالاعتماد على الطرق الاتصال الفعالة، الضامنة لمستوى إقناع عالي ورسم صورة جيدة في أذهان العملاء. (احمد ، 2001 ، صفحة 43)

2. مفهوم الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تعرف الخدمات المصرفية الإلكترونية على أنها تقديم البنوك للخدمات المصرفية التقليدية أو الحديثة من خلال شبكات الاتصالات الإلكترونية التي يقتصر الوصول إليها على المشتركين فيها وفقاً لشروط العضوية التي تحددها البنوك. (بوراس و بريك، 2014، صفحة 100).

3. أهمية تقديم الخدمات المصرفية: تسوية المصارف أنشطتها الكترونياً لها أهمية وفوائد منها: (يوسف ح.، 2012، صفحة 20_21)

— تقليل المصارف التي تتكبدها البنوك من حيث تكلفة إنشاء فرع جديد والمصاريف اللازمة.

— تسهيل العلاقات بين البنوك والعملاء.

— توسيع قاعدة عريضة من العملاء.

— تعزيز الحصة السوقية للبنك من خلال تطوير أنشطة المصرفية.

— مرونة وصول المعلومات في أي وقت ومكان وزمان.

— سهولة سحب الأموال وإيداعها.

— ضمان سرية المعلومات من خلال معالجة البيانات المشفرة.

4. أنواع الخدمات المصرفية الإلكترونية:

— **النقود الإلكترونية:** عرفها البنك المركزي الأوروبي " أنها مخزون الكتروني لقيمة نقدية على وسيلة التقنية يستخدم بصورة شائعة للقيام للقيام، بمدفوعات للمتعهدين غير من أصدرها، دون الحاجة إلى وجود حساب بنكي عند إجراء السفقة. (الشافعي، 2003، صفحة 07)

— **البطاقات البنكية (النقود البلاستيكية):** يصدرها البنك لصالح عملائه بدال حمل النقود. (منصور، 2007، صفحة 106)

5_ مستويات جودة الخدمة: يمكن تمييز خمسة مستويات كالتالي: (العلاوي، 2017، صفحة 38)

- الجودة المتوقعة من قبل العملاء
- الجودة المدركة والتي تدركها المصارف من الخدمات.
- الجودة الفنية وهي الطريقة التي تؤدي بها الخدمة المصرفية.
- الجودة الفعلية التي تؤدي بها الخدمة وهي مدى توافق القدرة مع استخدام الأساليب.
- الجودة المرجوة للعملاء أي مدى الرضا والقبول التي يمكن أن يحصل عليها.

ثالثاً: التدريب الإلكتروني وتحسين الخدمات المصرفية في ظل الشمول المالي : تم الإلمام بمجموعة من الجوانب والمفاهيم المتعلقة بالشمول المالي، كتعريفه أهميته أهدافه وطرق قياسه ومبادئ التي يتركز عليها الشمول المالي.

1. تعريف الشمول المالي: هناك جملة من التعاريف نذكر منها:

يعرف الشمول المالي على أنه: " حق كل فرد من أفراد ومكونات المجتمع على الحصول على نوعية مقبولة من المنتجات والخدمات المالية في الوقت المناسب والوسيلة المريحة وبشفافية مطلقة وبالكلفة الممكنة وتمكينه وبناء قدراته وثقافته المالية بغض النظر عن حالته الاقتصادية ووضعه الاجتماعي ومكان عمله أو سكنه أو جنسيته أو حجم عمله مع التركيز على الفئات الأقل حظاً وذات الدخل المحدود والشباب والمرأة". وعرف بنك الاحتياطي الهندي الشمول المالي بأنه "تقدي الخدمات المصرفية بتكلفة معقولة إلى أقسام واسعة من فئات الدخل المنخفضة والمحرومة، والوصول غير المقيد إلى السلع والخدمات العامة هو شرط لا غنى عنه لمجتمع منفتح وكفؤ، كما أن طبيعة الخدمات المصرفية هي في الصالح العام، وتوفر الخدمات المصرفية والدفع لكافة أفراد المجتمع دول تمييز هدف رئيسي للسياسة العامة (بوظيفة و صغير ، 2020، صفحة 27)

يعرف البنك الدولي الشمول المالي في تقريره الصادر عام 2014 على أنه نسبة الأشخاص أو الشركات التي تستخدم الخدمات المالية، وحسب التقرير المشترك لصندوق النقد العربي والمجموعة الاستشارية لمساعدة الفقراء، يعكس الشمول المالي الحالة التي يكون فيها الأفراد بمن فيهم ذوي الدخل المنخفض، ومنظمات الأعمال بما فيها الصغيرة أو محدودة النشاط-الذين يتمتعون بحرية الولوج واستعمال كامل أنواع الخدمات المالية الرسمية (المدفوعات، التحويلات، الادخار، القروض والتأمينات)، والمقدمة ضمن طريقة مسؤولة مستدامة، من خلال مجموعة مزودين يعملون في بيئة ملائمة، شرعية ومنظمة. (بن موسى و قمان ، 2019، صفحة 03)

كما تعرف منظمة التعاون والتنمية الاقتصادية (OECD) والشبكة الدولية للتثقيف المالي (INFE) الشمول المالي بأنه: "العملية التي يتم من خلالها تعزيز الوصول إلى مجموعة واسعة من الخدمات والمنتجات المالية الرسمية والخاضعة للرقابة في الوقت والسعر المعقولين وبالشكل الكافي، وتوسيع نطاق استخدام هذه الخدمات والمنتجات من قبل شرائح المجتمع المختلفة، من خلال تطبيق مناهج مبتكرة، تشمل التوعية والتثقيف المالي، وذلك بهدف تعزيز الرفاه المالي والاندماج الاجتماعي والاقتصادي (فلاق و شاربي ، 2020، صفحة 306)

من خلال ما سبق يمكن تعريف الشمول المالي على انه مجموعة من القرارات والإجراءات التي يتم اتخاذها من قبل السلطات المعنية من اجل التوسيع في تقديم الخدمات والمنتجات المالية، وتوسيع نطاق استخدامها من قبل كافة شرائح المجتمع المختلفة وتعزيز الوصول اليها بسهولة ويسر وابتكار اليات وطرق ومناهج لتسهيل التعامل بها.

2.1 أهداف الشمول المالي: مع تزايد الاهتمام العالمي بتوسيع نطاق الشمول المالي، وخلق التحالفات بين الهيئات والمؤسسات المالية العالمية للتنسيق والعمل، ضمن آليات مشتركة وموحدة، تتنامى المنافع المتأتية جراء

الشمول المالي، ومن خلال الاطلاع على الدراسات، التقارير والمنشورات يمكن تحديد أهداف الشمول المالي فيما يلي: (بن موسى و قمان ، 2019 ، صفحة 04)

- تعزيز وصول كافة فئات المجتمع إلى الخدمات والمنتجات المالية، وتعريف المواطن بأهمية الخدمات المالية وكيفية الحصول عليها والاستفادة منها، بغرض من ظروفه المعيشية، الاجتماعية والاقتصادية لتحقيق الاستقرار المالي والاجتماعي.

- تعزيز حماية حقوق مستهلكي الخدمات المالية، من خلال إعداد السياسات والتعليمات، بالخصوص تلك التي تتعلق بتعرف المتعاملين مع المؤسسات المالية الحالية بحقوقه وواجباتهم؛

- تسهيل الوصول إلى مصادر التمويل، بهدف تحسين الظروف المعيشية للمواطنين. مازالت هنالك تحديات كبيرة تواجه توسع فكرة الشمول المالي، ومنها عدم فهم أو تخوف الكثير من أفراد الشريحة المستهدفة بالفكرة، ومن ناحية أخرى نجد في أغلب الحالات أن الخدمات المالية بعيدة من متناول الكثير من الناس نظرا لارتفاع تكاليف هذه الخدمات إلى مستويات جعلت من الصعب الحصول عليها، مما يعزى لمواطن النقص والقصور في الأسواق والحكومات، هذا بالإضافة إلى العقبات التنظيمية والقانونية.

3.1 تحديات الشمول المالي: هناك عدة تحديات للشمول المالي: (صباغ و غرزي ، 2020 ، صفحة 517)

- ضمان توسيع نطاق الحصول على الخدمات المالية وتوصيلها الى السكان الذين يصعب الوصول اليهم، بما في ذلك النساء و فقراء الريف.

- زيادة ثقافة المواطنين وقدراتهم المالية حتى يتسنى لهم فهم مختلف الخدمات والمنتجات المالية.

- التأكد من أن كل شخص لديه وثائق هوية سليمة، وأن تكون وسائل التحقق منخفضة التكلفة وسهلة.

- ابتكار منتجات مالية مفيدة وذات صلة، ومصممة حسب احتياجات المستهلك.

- وضع أطر عمل قوية للحماية المالية للمستهلك، وتكثيف وتهيئة السلطات التنظيمية والرقابية ذات الصلة، بما في ذلك من خلال استخدام التكنولوجيا لتحسين الإشراف.

- على الصعيد العالمي، يصعب عدم وجود بطاقات الهوية فتح حساب مصرفي والوصول إلى رأس المال والائتمان.

4.1 اليات توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي: إن توسيع قاعدة انتشار الشمول المالي في الدول تركز على

أساسيين اثنين هما: أولهما توسيع وصول الأفراد للخدمات المالية، وثانيهما تعزيز وزيادة استخدام الأفراد حساباتهم المالية والخدمات والمنتجات المرتبطة بها، وقد قدمت العديد من المؤسسات الدولية والإقليمية عددا من المبادرات والمقترحات التي قد تساهم في زيادة مستويات انتشار الشمول المالي وأهمها نذكر: (بوطلاعة ، ساعد بخوش ، و بوقرة ، 2020 ، صفحة 147)

- إجراء التحويلات والمساعدات الحكومية من خلال الحسابات الرسمية.

- تحويل المدفوعات النقدية إلى مدفوعات من خلال حساب.
- حصر تحويلات العاملين في القنوات الرسمية فقط.
- وضع السياسات والبرامج القادرة على نقل المدخرات إلى النظام المالي الرسمي.
- استمرار تطوير المنتجات المصرفية والمالية المبتكرة.
- تحسين وصول المنشآت الصغيرة والمتناهية الصغر للتمويل.
- زيادة برامج التوعية والتثقيف المالي، وإبراز دور النظام المصرفي الإسلامي.
- تبني المؤسسات التنظيمية والرقابية سياسات تعزيز الشمول المالي ووضع آليات لجمع البيانات بطريقة منهجية موحدة.

5.1 سياسات الشمول المالي: لمقارنة ومعرفة السياسات الناشئة للدول النامية، قامت المؤسسة الألمانية للتعاون التقني بوضع 35 حلا وسياسة لتعزيز الشمول المالي عبر 10 دول. من جهة أخرى بدت سياسة الند للند ظاهرة في الدول النامية كحلول وسياسات مبتكرة، ووجدت المؤسسة الألمانية ست سياسات فعالة للشمول المالي، أربعة منها قد تحسن وصول الفقراء للخدمات المالية عبر قنوات مختلفة وتشمل كل من: الوكيل البنكي، الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول، تنويع مقدمي الخدمات وإصلاح البنوك الحكومية. في حين الحلين المتبقين هما: حماية المستهلك وسياسات الهوية المالية والتي تلعب دورا رئيسيا في تمكين الشمول المالي. ونشير إلى بعض سياسات الشمول المالي كالتالي: (شني و بن لخصر ، 2019، صفحة 111_113)

أ. **الوكيل البنكي:** أثبتت سياسات تعاقد البنوك مع نقاط البيع بالتجزئة غير المصرفية كوكلاء للخدمات المالية نجاحا كبيرا في تحسين عجلة الشمول المالي، حيث أن فروع البنوك وحدها ليست مجدية اقتصاديا. مثل هذه السياسات تعتبر نفوذا لقنوات البيع بالتجزئة الموجودة حاليا، ولا تحول الصيدليات ومكاتب البريد ومحلات السوبر ماركت إلى وكلاء للبنوك فحسب بل وكلاء للشمول المالي. إن التعاون بين البنوك والوكلاء أصبح ممكنا حيث أن التكنولوجيا خفضت تكاليف ومخاطر معلومات الصرف عن بعد لإجراء التحويلات المالية إلى جانب إجراءات فتح حسابات بسيطة وغيرها من الحوافز لاستخدام هذه القناة مثل التحويلات النقدية، والتوعية بالنظام المالي بالإضافة إلى زيادة إعداد المستخدمين بشكل كبير كما لوحظ مؤخرا في البرازيل، حيث أنها كانت الرائدة في وقت مبكر في وكلاء البنوك بواسطة المراسلات المصرفية بنطاق واسع لتوزيع المنح الاجتماعية للبرازيليين غير المتعاملين مع البنوك.

ب. الدفع عبر وسائل الاتصال المحمول: انتشار الهواتف النقالة يفتح قناة أخرى لتوصيل الخدمات المالية للفقراء، هذه التكنولوجيا الجديدة قللت بشكل كبير من تكلفة المعاملات بالإضافة إلى أنه أصبحت التحويلات المالية أكثر سهولة حيث يتم وصولها بنفس الوقت وأيضا عملت على توسيع نطاق نقاط الوصول وقللت الحاجة لحمل النقود بسبب وجود النقود الإلكترونية وأيضا عملت على جذب الزبائن غير المتعاملين مع البنوك سابقا. حيث أظهرت عدة دول نجاحا باستخدام آلية الدفع عبر الهاتف المحمول للشمول المالي، ففي الفلبين سجلت أول عملية نجاح لخدمة الدفع بواسطة الهاتف النقال في البلاد النامية عام 2004.

ب. تنويع مقدمي الخدمات: اعتمد صناع القرار استراتيجيات تنظيمية ورقابية مختلفة لإدارة مخاطر تراخيص

مجموعة واسعة من المؤسسات لتقديم خدمات تأمينية وإيداعه، تدعى بإستراتيجيات التكيف مع الأنظمة المصرفية الخاصة بالتمويل الأصغر وتشمل: تراخيص متخصصة للمؤسسات العاملة في مجال الإيداع الصغير، تراخيص بنكية للتحويلات البنكية للمنظمات غير الحكومية بالإضافة إلى تراخيص المؤسسات المالية غير المصرفية.

ث. إصلاح البنوك الحكومية: في الكثير من البلدان تلعب البنوك الحكومية دورا هاما في القطاع المصرفي، وفي تحسين توصيل الخدمات المالية للفقراء. حيث من 73 إلى 102 دولة يمتلكون ما يعادل 15 بالمائة من البنوك كأصول. تعتبر البنوك العمومية هي المؤسسات المالية الوحيدة في المناطق الريفية بفروعها الكبيرة خاصة وأن البنوك العمومية تستخدم بشكل واسع لتشجيع الادخار والائتمان في مجالات ذات أهمية تجارية قليلة مثل الزراعة والإسكان ولتنفيذ برامج اجتماعية.

في هذا الصدد أغلقت بعض الدول البنوك الحكومية ذات الأداء الضعيف كخيار لتقليل التكلفة، كما فعلت البرازيل وبيرو، بينما البعض الآخر لا يزال يعاني من التدخل السياسي والأداء دون المتوسط. من الجدير بالاهتمام أن بعض صناع القرار دفعوا ببعض الإصلاحات لتحسين ربحية وشكل البنوك الحكومية، بدلا من إعادة هيكلة البنك ككل، قامت كل من اندونيسيا والبرازيل بإنشاء خطوط إدارية منفصلة لتقديم عمليات تمويل صغير مريح من خلال إصلاح الحكم وإحداث تقنيات جديدة للتمويل الصغير.

ت. حماية المستهلك: تباين المعلومات بين المستهلكين والبنوك فيما يتعلق بالمنتجات والخدمات المالية يضع

هؤلاء العملاء في دائرة سلبية، يتعاضم هذا الخلل عندما يكون العملاء لديهم خبرة قليلة في حين أن الخدمات المالية تكون أكثر تعقيدا. ومنه فإن التقدم بالشمول المالي يحمل خطر وجود المزيد من العملاء الضعفاء وعديمي الخبرة، تتأكد العديد من المؤسسات المالية أن العملاء يتلقون الخدمة بشكل جيد ولكن بعضهم أساؤوا ميزة استخدام المعلومات لزيادة أرباحهم على حساب العملاء الذين هم مثقلون

بالديون أو ليس لديهم تأمين أو عائد على استثماراتهم، مثلما حدث في بوليفيا عام 2000 حيث أن الجمع بين الأمية المالية والممارسات غير الأخلاقية لبعض المؤسسات وبعض الفراغات في الإطار القانوني أدت إلى وقوع بعض الانتهاكات، حيث منع عمل هذه المؤسسات يعتبر أمر بالغ الأهمية . بشكل عام تعتبر عملية فشل حماية المستهلك هي استجابة تنظيمية لفشل السوق، من هنا يجب على التنظيمات والقوانين أن تصحح عملية عدم توازن المعلومات وتشجيع استدامة توسع السوق من خلال تقديم المعلومات للعملاء في الوقت المناسب قبل وبعد عقد الاتفاق بين المؤسسة والعميل، حيث يساعد ذلك العملاء في معرفة حقوقهم وواجباتهم في الوقت المناسب.

ح. سياسة الهوية المالية: في معظم البلدان يتم تقديم المعلومات الائتمانية فقط لبعض القروض ويتم إعفاء العملاء الفقراء من معلومات تقليل فوائد خفض التكاليف المقدمة من سجلات الائتمان. والأهم من ذلك أن بعض العملاء لا يوجد لديهم الوثيقة الشخصية المطلوبة لفتح حساب. بدأ صناع القرار في معالجة العوائق التي تحول دون وصول العملاء للخدمات المالية بواسطة تضييق الفجوة بين الوثائق المرتبطة بحسابات البنوك وبين جودة الوثائق المنتشرة بين العملاء ذوي الدخل المنخفض. ونتيجة لذلك هذه السياسات تزود العملاء ذوي التاريخ المالي وتقوم بتحويل تاريخ معاملاتهم المالية إلى الأصول المالية التي يمكن استخدامها للاستفادة من الحصول على الخدمات المصرفية والائتمانية الأخرى.

2. دور التدريب في تحسين الخدمات المصرفية

1.2 _ أثر التدريب الإلكتروني على المورد البشري: بما أن التدريب يهدف إلى مساعدة المتدربين على اكتساب الفاعلية والكفاءة في أعمالهم الحالية والمستقبلية، فضلاً عن أنه يعتبر حجر الزاوية في مجال تطوير كفاءة العاملين في شتى المجالات وفي كافة المنشآت على اختلاف أنواعها، وتأمين الوصول إلى الأهداف (حسب الاحتياجات المحددة) من خلال التركيز على: (بن عروس و طيبي ، 2020 ، صفحة 30)

الأساليب: توفير الأساليب العلمية المناسبة التي تمكن المتدرب من استخدام كل من المعارف والمهارات التي يتعرض لها في تطوير أدائه لعمله الحالي والمستقبلي، أو تحسن من إدراكه لمعطيات وظروف العمل ومحددات الفعالية الإنتاجية.

الخبرة: وتعني تزويد المتدرب بالخبرات المكثفة ذات العلاقة بتنمية أدائه الحالي والمستقبلي، من خلال نقل تجارب وخبرات المشاركين، وأعضاء هيئة التدريب والرؤساء في العمل بهدف تكثيف عملية التعلم والإسراع بها.

الاتجاهات: تعديل الاتجاهات، والافتراضات، والميول السلوكية والإنسانية لدى المتدرب، وتدعيم الاتجاهات المطلوبة، بهدف زيادة رغبة المتدرب ودرجة نضجه السيكلوجي.

المهارات: اكتساب المتدرب مهارات عمل جديدة، سواء أكانت مهارات أدائية فنية، عملية، أو فكرية، وتنشيط المهارات القديمة، التي تداعت بمرور الوقت، بهدف زيادة قدرته ورفع كفاءته، ونضجه وظيفية.

المعرفة: مساعدة المتدرب على اكتساب المعارف، والأسس العلمية والنظرية والفلسفية، بما يمكنه من معرفة الجديد في أدائه، ويعدده للقيام بأداء مناسب لوظيفته بأسلوب علمي.

2.2 التدريب الإلكتروني ودوره في سد قصور الخدمات المصرفية.

— إن معاملة العملاء يجب أن تكون بشكل فعال، للوصول في خدمتهم إلى أعلى مستويات الرقي للمحافظة عليهم واكتساب عدد كبير منهم، وبما أن الجودة هي مصدر من مصادر المحافظة على العملاء الحاليين وجذب آخرين جدد، فإن لجودة الخدمات المصرفية أبعاد يمكن أن نقيس من خلالها رضا العميل عن مستويات الخدمة المقدمة.

ويمكن تعدادهم فيما يلي: (محمد منصور ، 2014 ، صفحة 213)

الملموسية: وتشكل التسهيلات المادية، المعدات ومظهر العاملين، ومواد الاتصال.

الاعتمادية: تعني القدرة على أداء الخدمة المقدمة وإحصاء زبائنها بدقة واستقلالية.

الاستجابة: وتعني الرغبة في مساعدة الزبائن وتقديم خدمة فورية لهم.

الأمان: تعني معرفة العاملين ولباقتهم في التعامل مع الزبائن وفي خلق الثقة لديهم.

التعاطف: تعني العناية بالزبائن والاهتمام الشخصي بهم.

— إن مخرجات التدريب عموماً والتدريب الإلكتروني المعزز له خاصة، تنصب كلها حول مهارات وأساليب ومعارف وخبرات تضاف للمورد البشري، والذي هو اللبنة الأساسية لأي مؤسسة أو منظمة وفي موضوعنا هذا نحدد المصارف بصفة خاصة، ومع التحول الرقمي والتطورات التكنولوجية السريعة وحدة المنافسة على الأسواق والأجل الاستمرارية والبقاء أصبح التدريب الإلكتروني ضروري لكسب الوقت والجهد، لأي مورد بشري في أي مصرف لتحسين الخدمة من خلال معارفه وأساليبه ومهاراته التي يكتسبها من التدريب والتي تدقق في اتجاهاته ما يخدم العميل ومصالحه. فالجودة المصرفية هي من الأمور الأساسية والمرتبطة باستراتيجيات التي يسعى إليها أي بنك ، للوصول إلى رضا الزبون. كما أن من مصادر جودة الخدمة المعرفية هو وضع اليات مراجعة مستمرة تعمل على علاج القصور في جودة الخدمات ، والتي يحلها التدريب بطرح النقص في ماحلة الأولى والمقصود بها تحديد الاحتياجات التدريبية ثم معالجتها بإنشاء برنامج تدريبي متكامل بجميع أسسه وبدئ عملية التدريب ، الى الخروج بنتائج ، تكون قيمة مضافة للمورد البشري وتعالج ما كان في الماضي عجزاً، يعيق رقي وتحسين خدمة المصرف.

3. دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية:

1.3 وسائل الشمول المالي بالمصارف: وهي معززة للشمول المالي وأيضاً وسائل مساعدة على تحقيق جودة الخدمات المصرفية لإرضاء الزبون والعمل على راحته، وتتمثل في الآتي: (خير السيد و محمد ، 2022، صفحة 42)

- **الدفع بالبطاقة البلاستيكية:** هي البطاقة البلاستيكية التي تحتوي اسم ورقم حساب الزبون، ويتمتع بخدماتها، ومنها ما يصدر عن المصارف ومنها ما يصدر عن المحلات.
- **نقاط البيع:** وتكون عن الاتصال الإلكتروني بالمصرف الذي يعطي الموافقة على صحة البطاقة المستعملة وإمكانية سحب المبلغ المطلوب.
- **الصراف الآلي:** يسمح هذا النظام للزبون باستعمال بطاقة مصرفية إلكترونية معينة للحصول على مبالغ نقدية أو كشف الحساب من الصراف الآلي المرتبط بالمصرف أو المنتشر خارجه.

مواكبة احداث التطورات في العمل المصرفي مايعزز العمل المصرفي في هذا العصر هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغية تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة للخدمة المصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الأداء، مما يتواءم مع الإيقاع المتسارع للصناعة المصرفية في القرن الحادي والعشري، واستخدام مثل هذه التقنيات نتج عنه انخفاض تكلفة التشغيل ، وأيضاً تحرير العملاء من قيود المكان والزمان وظهور ما يعرف بالخدمات المنزلية المصرفية. (بريش، 2005، صفحة 263_264)

الخاتمة:

- كانت النتائج كما يلي:
- __ التدريب الإلكتروني هو عملية تسمح بتقديم تدريب فعال يناسب خصائص المتدربين واحتياجاتهم من ناحية، وطبيعة المحتوى والأهداف التدريبية المطلوب تحقيقها من ناحية أخرى، عن طريق الاستفادة من كافة الإمكانيات والوسائط التكنولوجية.
 - __ الاهتمام بالكادر البشري في المصارف من خلال زيادة عدد دورات التدريب النوعية التي يتلقونها من اجل تحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء.
 - __ تعزيز مفهوم سير عملية التدريب في المصارف.
 - __ الاهتمام بتنوع مصادر وأوقات تدريب العاملين في المصارف الإسلامية، فلا تقتصر على التدريب الداخلي، كما لا تقتصر على التدريب أثناء الدوام.

- __ الاهتمام بزيادة جودة الخدمات المصرفية، من خلال اليات تعتمد على ترتيب أبعاد الجودة، باعتبارها اليات مهمة تؤخذ بعين الاعتبار عند تقييم العملاء.
- __ العمل على تعزيز مفهوم سرعة استجابة الموظفين بالمصرف لاحتياجات العملاء مهما كانت درجة انشغالهم.
- __ الشمول المالي يعزز تحسين جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية ويوفر سهولتها وتزامنها وأيضاً أمنها.
- __ يعتبر تبني استراتيجيات للشمول المالي ضرورة حتمية لمواكبة تطورات التكنولوجيا الحاصلة في العمل المصرفي.
- __ من اهم التحديات التي تواجه البنوك في تقديم الخدمات المصرفية الإلكترونية حواجز اجتماعية، وثقافية، وانعدام الثقة بين أفراد المجتمع بالوسائل الإلكترونية، وافتقارهم للوعي المصرفي، والخوف من مقاومة التغيير.
- __ يجب العمل على الاهتمام بطبيعة العلاقة القوية التي تربط بين التدريب وتحسين جودة الخدمة المصرفية.
- __ حتمية استمرارية التدريب الإلكتروني لمواكبة التغيرات والتطورات السريعة في مجال التكنولوجيا المالية.
- __ يساهم التدريب الإلكتروني في تعزيز مخرجات التدريب، كما تساهم الخدمات المصرفية الإلكترونية في تعزيز الخدمات المصرفية، وهذا كله يوطد العلاقة بين المصارف والزبون.

المراجع

Itmazi, J. (2010). *E-Learning Systems and Tools, an Arabic Textbook*. Lulu.com.

احمد بوراس ، و سعيد بريكة . (2014). *اعمال الصيرفية الالكترونية _ الادوات والمخاطر* _ (المجلد الطبعة01). القاهرة، مصر : دار الكتاب الحديث.

احمد عماد مصباح ابو شعبان العلاوي . (2017). *اثر التدريب على جودة الخدمات المصرفية الاسلامية بمحافظة غزة*. (رسالة ماجستير) . غزة ، فلسطين : جامعة الاقصى .

احمد محمود احمد . (2001). *تسويق الخدمات المصرفية مدخل نظري وتطبيقي*. عمان، الاردن : دار البركة لنشر والتوزيع.

بكرة. (29, 01 2024). *خدمات بكرة للمنشآت*. تاريخ الاسترداد 04, 25, من بكرة:

<https://bakkah.com/ar/knowledge-center/e-learning>

تيسير العجارمة . (2005). *التسويق المصرفي* (المجلد الطبعة01). الاردن : دار الحامد للنشر والتوزيع.

حسن رعد الصرن . (2007). *عولمة جودة الخدمة المصرفية*. دمشق، سوريا: دار التواصل العربي للنشر والتوزيع.

حسن يوسف يوسف . (2012). *البنوك الالكترونية*. القاهرة، مصر: المركز القومي للإصدارات القانونية.

حسين محمد منصور . (2007). *المسؤولية الالكترونية*. مصر : دار الجامعة الجديدة.

رافت رضوان . (2000). *الضرائب في عالم الانترنت*. مجلة التنمية العدد02.

ردينة عثمان يوسف، و محمود جاسم الصميدعي. (2005). *التسويق المصرفي (مدخل استراتيجي كمي وتحليلي)* . الاردن: دار المنهج للنشر والتوزيع.

رشيد بو طرفة ، و عماد صغير . (2020). *واقع الشمول المالي في المملكة العربية السعودية وافاق تطويره*. مجلة دراسات متقدمة في المالية والمحاسبة المجلد03 العدد01.

رفيقة صباغ ، و سليمة غزوي . (2020). *الشمول المالي في الدول العربية واقع وافاق* . مجلة ابعاد اقتصادية المجلد10، العدد02.

- زكي خليل المساعد. (2006). *تسويق الخدمات وتطبيقاته* (المجلد الطبعة 01). الاردن : دار المناهج لنشر والتوزيع.
- سلمى عمارة ، و نعيمة بارك . (2019). *التدريب الإلكتروني كدعامة لتنمية الموارد البشرية في ظل الإقتصاد الرقمي*. مجلة الحدث *للدراستات لمالية والاقتصادية العدد 03*.
- صليحة فلاق، و سامية شارفي . (2020). *دور صناعة التكنولوجيا المالية في تعزيز الشمول المالي بالعالم العربي- تجربة مملكة البحرين-*. مجلة العلوم الاجتماعية والانسانية المجلد 21 العدد 01.
- صورية شنبلي ، و السعيد بن لخضر . (2019). *اهمية الشمول المالي في تحقيق التنمية (تعزيز الشمول المالي في جمهورية مصر)*، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبية المجلد 04 العدد 01 .
- عبد الباقي عبد الغني القباطي . (2023). *اثر التدريب الإلكتروني على كفاءة راس المال البشري (رسالة ماجستير)*. صنعاء، اليمن: كلية التجارة والاقتصاد جامعة صنعاء.
- عبد السلام عوض خير السيد ، و عاصم حسن محمد . (2022). *دور الشمول المالي في تعزيز جودة الخدمات المصرفية الإلكترونية بالمصارف السودانية (دراسة ميدانية على بنك الخرطوم للعام 2022)* . *المجلة العربية للعلوم ونشر الابحاث _مجلة العلوم الاقتصادية والادارية والقانونية المجلد 06 العدد 22*.
- عبد القادر بريش. (2005). *جودة الخدمات المصرفية كمدخل لزيادة القدرة التنافسية للبنوك*. *مجلة اقتصاديات شمال افريقيا العدد 03*.
- مامون الدراذكة ، و طارق شلبي . (2002). *الجودة في المنظمات الحديثة* (المجلد الطبعة الاولى). عمان: دار الصفاء للنشر والتوزيع.
- محمد ابراهيم محمود الشافعي . (2003). *الاثار النقدية والاقتصادية والمالية النقود الإلكترونية*. القاهرة، مصر : دار النهضة العربية.
- محمد بن عروس ، و عمار طيبي . (2020). *دور التدريب الإلكتروني في تنمية الموارد البشرية*. *مجلة التميز المجلد 03 العدد 01* .
- محمد بن موسى، و عمر قمان . (2019). *واقع الشمول المالي في العالم العربي في ضوء المؤشر العالمي للشمول المالي (global Findex) خلال الفترة (2011-2017) مع التركيز على الجزائر*. *مجلة الاصلاحات الاقتصادية والاندماج في الاقتصاد العالمي المجلد 13 العدد 03*.
- محمد بوطلاحة ، حسينة ساعد بخوش ، و كريمة بوقرة . (2020). *واقع الشمول المالي وتحدياته _ الاردن والجزائر نموذجا* . *مجلة اقتصاد المال والاعمال المجلد 04 العدد 02* .
- منصور عبد القادر محمد منصور . (2014). *دور كفاءة البرامج التدريبية في تحقيق جودة الخدمات المصرفية*. *ابحاث اقتصادية وادارية العدد 15* .
- ناجي معلا. (1994). *الاصول العلمية لتسويق المصرفي* (المجلد الطبعة 01). عمان، الاردن: دار الصفاء.
- نعمة عواد الزيود. (2024). *تكنولوجيا التعليم وفعاليات التحصيل الدراسي*. دار الخليج للنشر والتوزيع.