

الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة
معهد العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم علوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

دور التكنولوجيا المالية (FinTech) في تحسين الخدمات المصرفية
دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة

المشرف	اعداد الطلبة	
د. بن الطيب علي	مسعي بشرى	1
	غمري ريان	2

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. سعدي جعفر
مشرفا ومقررا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. بن الطيب علي
ممتحنا	المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميلة	د. مجدوب علاء الدين

السنة الجامعية: 2025/2024

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ



شكر وعرفان

نتوجه بجزيل الشكر وعظيم الإمتنان للأستاذ

علي بن الطيب

على ما بذله من جهد كبير، وتوجيهات قيمة، ودعم متواصل ساهم بشكل

جوهري في إنجاز هذا العمل

لقد كان لتفاعله الدائم معنا، وحرصه على توجيهنا نحو الدقة والمنهجية

العلمية، أثر بالغ في تطوير هذا البحث وصقل تجربتنا الأكاديمية

فله منا كل الإمتنان والتقدير

ونسأل الله ان يوفقه ويجزيه عنا

خير الجزاء

إهداء

إلى من غرسا في قلبي حب العلم، وكانا دوما السند والدافع
إلى والدي العزيزين
لكما أهدي ثمرة هذا الجهد، عرفانا بتضحيتكما، وإمتنانا لحبكما الذي لا يقدر بثمن
إلى أستاذي الفاضل علي بن الطيب
لك مني خالص الشكر والتقدير، لما قدمته من علم وتوجيه ودعم لا ينسى
كان له الدور الأكبر في إتمام هذا العمل
إلى إخوتي الأحبة: محمد، بلال، وليد، أحلام، نسرين، حسيبة، لكم مني كل الإمتنان لوقوفكم
إلى جانبي، بدعائكم وكلماتكم التي منحتني القوة في
كل مرحلة
وإلى صديقاتي الغاليات: ريان، وئام، صفاء، شيماء، كنتن النور في أوقات العتمة، والمحفز في
لحظات الضعف، لكن مني كل الشكر والمحبة
واخيرا.....إلى أنا
لكل لحظة صبر، ولكل عقبة تجاوزتها بعزم، لهذه النفس التي أثبت أن تستسلم، وأصرت أن
تكمل
أهدي هذا العمل بفخر، إعترافا بجهد لم يذهب هدرا
وإيماننا بأن الإجتهد يصنع
الطريق

بشرى



Congratulations!

إهداء

إهداء إلى خالقي وبارئي إلى منجي في الدنيا والآخرة.....
إلى من يعطي قبل أن أرفع يدي لأطلب إلى ساتري في الدنيا إلى من هو بأبي
وأمي إلى جلاء همي وغمي إلى حبيبي رسول الله صلوات الله عليه.
إلى فيض الحنان إلى من تحملت وصبرت وعانت حتى أهنأ إلى مهجة الروح وبهجة
الحياة إلى مثلي الأعلى أُمي الحبيبة حفصها الله.
إلى من كان نورا وهاجا في حياتي إلى الذي حماني بظله إلى الذي سيرني على حب
الله وحب رسوله فشكرا أبي الغالي أمدك الله بالصحة والعافية.
إلى من شاركوني دُفء العائلة إخوتي: نذير، عامر.
إلى التي أصبحت مكانتها تنافس مكانة أخوتي: أصالة.
إلى من تقاسمت معي فصول هذه المذكرة خطوة بخطوة المرحلة: بشرى.
إلى صديقات الدرب: وئام، بشرى.
إلى كل من يفتح هذه المذكرة طلبا للعلم.

ريان



Congratulations!

الملخص:

تهدف هذه الدراسة إلى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، بحيث استخدمنا في هذه الدراسة المنهج الوصفي التحليلي كما اعتمدنا على مجموعة من الأساليب الإحصائية (SPSS)، وذلك من خلال تصميم إستبيان ضم (24) بنداً، بحيث قمنا بتوزيع 40 استبانة ورقية على الموظفين محل الدراسة، وتمكنا من توظيف 36 استبانة فقط، بينما لم نستطع إستغلال العدد المتبقي لعدم صلاحيتها للإستغلال والتحليل بسبب عدم إجابتهم عن كل الأسئلة.

وقد توصلت الدراسة إلى مجموعة من النتائج أهمها أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

الكلمات المفتاحية: التكنولوجيا المالية؛ تحسين الخدمات المصرفية؛ التحول الرقمي في البنوك؛ بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

Abstract:

This study aims to explore the role of financial technology in improving banking services through a case study of the Bank of Agriculture and Rural Development, Mila. We used a descriptive-analytical approach and relied on a set of statistical methods (SPSS). We designed a questionnaire containing (24) items. We distributed 40 paper questionnaires to the study's employees. We were able to use only 36 questionnaires, while the remaining questionnaires were not suitable for use and analysis due to their failure to answer all of the questions.

The study reached a set of results, the most important of which is that there is a statistically significant impact of financial technology on improving banking services at the Bank of Agriculture and Rural Development, Mila.

Keywords: Financial technology, improving banking services, Digital Transformation in Banks, Bank of Agriculture and Rural Development Mila.

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	المحتوى
I	بسملة
II	شكر وعرفان
III	إهداء
IV	إهداء
V	الملخص
VII	فهرس المحتويات
X	قائمة الجداول
XII	قائمة الأشكال
XIV	قائمة الملاحق
أ	مقدمة
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية	
2	تمهيد الفصل:
3	المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية
7	المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية
8	المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية
9	المطلب الرابع: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية
11	المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية
11	المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية ومفهومها
15	المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية
17	المطلب الثالث: عوامل نجاح تقديم الخدمات المصرفية
18	المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بالخدمات المصرفية
22	المبحث الثالث: الدراسات السابقة

22	المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية
23	المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية
25	المطلب الثالث: موقع الدراسة من الدراسات السابقة
27	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي للدراسة	
29	تمهيد:
30	المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة
30	المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية
31	المطلب الثاني: منهج ونموذج الدراسة
32	المطلب الثالث: مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية
33	المبحث الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية
33	المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية
34	المطلب الثاني: أدوات تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية
37	المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الإستبيان)
39	المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وإختبار الفرضيات
39	المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية
41	المطلب الثاني: عرض وتحليل إتجاهات أفراد العينة نحو بعد المحور الأول من الإستبيان
43	المطلب الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد تحسين الخدمات المصرفية
50	المطلب الرابع: إختبار فرضيات الدراسة
63	خلاصة الفصل:
65	خاتمة:
70	قائمة المراجع:
76	الملاحق

قائمة الجداول

قائمة الجداول

الرقم	الجدول	الصفحة
01-02	عدد الإستبيانات الموزعة، عدد الإستبيانات الصالحة للتحليل	30
02-02	اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-wilk)	35
03-02	درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي	35
04-02	تحديد درجات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي	36
05-02	يوضح صدق الإتساق البنائي لمحاوّر الإستبيان	37
06-02	معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)	38
07-02	التكرارات المطلقة والتكرارات النسبية الأفراد عينة الدراسة	39
08-02	نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد التكنولوجيا المالية	41
09-02	نتائج إجابات الافراد لعبارات بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	43
10-02	نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية	45
11-02	نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك	46
12-02	نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد تقليل الاخطاء البشرية في العمليات المصرفية	47
13-02	نتائج إجابات الأفراد لعبارات المحور الثاني تحسين الخدمات المصرفية	49
14-02	نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الفرعية الأولى	51
15-02	نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الفرعية الثانية	53
16-02	نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة	55
17-02	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة	58
18-02	نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الرئيسية	61

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	الشكل	الصفحة
01-01	تصنيف قطاعات وخدمات التكنولوجيا المالية	19
01-02	نموذج الدراسة	32
02-02	طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الأولى)	52
03-02	طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الثانية)	54
04-02	(04-02): طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الثالثة)	57
05-02	طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الرابعة)	60
06-02	طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الرئيسية)	62

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الرقم	الشكل	الصفحة
01	قائمة الأساتذة المحكمين	76
02	الإستمارة في شكلها النهائي	77
03	قيمة (F) الجدولية	82
04	قيمة (t) الجدولية	83
05	نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة	84

مقدمة

مقدمة

تمهيد:

أصبحت التكنولوجيا تلعب دورا كبيرا في تطوير الخدمات المالية، حيث ظهر ما يعرف بالتكنولوجيا المالية، التي تعتمد عبر تقنيات رقمية حديثة لتقديم خدمات مصرفية ومالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة. ومع إزدياد استخدام الهواتف الذكية والأنترنت، أصبحت البنوك مجبرة على مواكبة هذا التطور من خلال تبني حلول رقمية تقدمها شركات التكنولوجيا المالية. هذه الحلول ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية من حيث السرعة، تقليل التكاليف، وزيادة الشفافية والأمان، مما جعلها بديلا قويا عن الأساليب التقليدية.

تعرف التكنولوجيا المالية تطورا متسارعا جعلها تحتل موقعا بالغ الأهمية في قطاع المعاملات المالية والمصرفية، لا سيما في ظل التحول الرقمي المتزايد الذي أسهم في إحداث نقلة نوعية على مستوى تقديم الخدمات المالية. فقد ساهمت هذه التكنولوجيا بشكل ملموس في إعادة تشكيل المشهد المالي من خلال تقديم خدمات تتسم بالكفاءة العالية، وسرعة الإنجاز، وإنخفاض التكاليف. وتؤدي التكنولوجيا المالية دورا حيويا في توفير خدمات مالية مبتكرة ومتنوعة تشمل مجالات المدفوعات، والإقراض، والتأمين، والإدخار، والاستثمار، مما جعلها أحد المحركات الرئيسية لتعزيز التنمية الاقتصادية ودفع عجلة الابتكار داخل القطاع المالي.

تعتبر المصارف أيضا من بين المؤسسات المالية التي استفادت بشكل ملحوظ من التقدم في تقنيات المعلومات والاتصال، من خلال توظيف الانظمة الحاسوبية، والاستفادة من شبكة الأنترنت، والهواتف الذكية، وأجهزة الصراف الآلي، في سبيل تحديث وتطوير الخدمات المصرفية المقدمة. كما تسعى هذه البنوك إلى جذب أكبر شريحة ممكنة من الزبائن بهدف توسيع نشاطها وتعزيز حضورها في السوق المالية، الأمر الذي ساهم في تحسين وتطوير الخدمات البنكية الرقمية. وفي هذا السياق، تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، وذلك من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله، باعتباره أحد البنوك الوطنية التي شرعت في تبني حلول رقمية متنوعة بهدف تعزيز جودة خدماتها والاستجابة لمتطلبات الزبائن المتزايدة.

أولاً: إشكالية الدراسة

على ضوء ماسبق يمكن طرح الإشكالية التالية:

ما دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وكالة ميله محل الدراسة؟

وإنطلاقا من الإشكالية الرئيسية للدراسة يمكن طرح مجموعة من الأسئلة الفرعية والمتمثلة فيما يلي:

1. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنك محل الدراسة؟
2. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتقليص زمن إنجاز المعاملات المصرفية في البنك محل الدراسة؟
3. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين كفاءة العمل داخل البنك محل الدراسة؟
4. هل يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية في البنك محل الدراسة؟

ثانياً: فرضيات الدراسة

للإجابة على إشكالية الدراسة والأسئلة الفرعية تم صياغة الفرضية الرئيسة التالية:

يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية لبنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة محل الدراسة.

وهذه الفرضية تنفرع بدورها إلى الفرضيات الجزئية التالية:

- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتقليص زمن إنجاز المعاملات المصرفية في البنك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين كفاءة العمل داخل البنك محل الدراسة.
- يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية في البنك محل الدراسة.

ثالثاً: أهمية الدراسة

تكمن أهمية الدراسة في إبراز دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، بإعتبارها إبتكارات مالية وتقنية ساهمت في تطوير نماذج أعمال جديدة، إنعكست بشكل إيجابي على جودة وكفاءة هذه الخدمات. وقد تم تطبيق الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة، بهدف توضيح مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تعزيز الأداء المصرفي وتلبية إحتياجات الزبائن، من خلال إعتماد حلول رقمية مبتكرة تدعم تطور القطاع المصرفي المحلي.

رابعاً: أهداف الدراسة

يمكن إيجاز الأهداف الجوهرية لهذه الدراسة فيما يلي:

- يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في تحديد دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، ويمكن تبين ذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية:
- توضيح المفاهيم الأساسية للتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية.
- محاولة معرفة واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.
- توضيح أهم تقنيات التكنولوجيا المالية المستخدمة في بنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة.
- تحديد أثر التكنولوجيا المالية على الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة.
- تقييم أثر التحول الرقمي في القطاع المصرفي الجزائري من خلال دراسة تطبيقية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.
- تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تقليص زمن إنجاز المعاملات المصرفية وتحسين كفاءة العمليات.

خامساً: المنهج المتبع والأدوات المستخدمة

نظراً لطبيعة الدراسة وتماشياً مع الموضوع في محاولة لتحقيق أهدافه، والوصول إلى النتائج المرجوة منه، فإن ذلك لا يتم إلا من خلال السير وفق منهج واضح ومحدد، ومن هذا المنطلق سنتبع المنهج والوصفي التحليلي لأنه يسمح بتوفير البيانات والحقائق عن المشكلة موضوع الدراسة وكذا تفسيرها والوقوف على دلالتها، أي أن هذا المنهج يوفر بيانات مفصلة عن الواقع الفعلي للظاهرة أو موضوع الدراسة، كما تم الاعتماد أيضاً على أسلوب الاستقصاء خلال الدراسة الميدانية، والتي أجريت على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة، من خلال تصميم استمارة بحث لدراسة المتغيرات المستهدفة واختبار الفرضيات الموضوعية وذلك باستخدام الأدوات الإحصائية المناسبة، والتي يتيحها النظام الإحصائي (SPSS).

سادساً: أسباب اختيار الموضوع

- إخترنا هذا الموضوع لعدة أسباب، من بينها دوافع ذاتية تتمثل في إهتمامنا ورغبتنا الشخصية في التعمق فيه، إضافة إلى أسباب موضوعية شجعتنا على هذا الاختيار منها:
- توافق الموضوع وطبيعة تخصصنا.
 - أهمية الموضوع ببعده النظري والتطبيقي وإمكانية الاستفادة منه في الواقع العملي.
 - إثراء المكتبة الجزائرية بمثل هذه الدراسات حتى يتسنى لنا وجود بعض الحلول لمشكلة الدراسة.

- معرفة واقع متغيرات الدراسة في أحد البنوك الجزائرية بالتحديد في ولاية ميلة.

سابعاً: حدود الدراسة

الدراسة المكانية: إقتصرت الدراسة على الميدانية على بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة.

الدراسة الزمانية: إمتدت هذه الدراسة خلال شهر أفريل وماي من السنة الجامعية 2024-2025.

ثامناً: صعوبات الدراسة:

- عدم توفر معلومات حديثة حول الخدمات المصرفية، وتكرارها في عدة مراجع.

- صعوبة الوصول إلى أفراد عينة الدراسة نظراً لإنشغالاتهم وطبيعة عملهم.

- تداخل المعلومات المتاحة من مرجع إلى آخر.

تاسعاً: متغيرات وهيكل الدراسة

تناولنا في هذه الدراسة متغيرين أساسيين تمثلان في التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل، وتحسين الخدمات المصرفية كمتغير تابع، وذلك في إطار سعي الدراسة إلى قياس مدى تأثير استخدام التكنولوجيا المالية على تطوير الأداء المصرفي. وقد تم تفرع المتغير التابع إلى أربعة أبعاد رئيسية تم اعتمادها كمؤشرات لقياس مستوى التحسين وهي جودة الخدمات المقدمة للعملاء، سرعة إنجاز المعاملات المصرفية، تحسين كفاءة العمل داخل البنك وتقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية.

أما فيما يخص الهيكل العام في هيكل الدراسة، فقد تم تقسيمها إلى فصلين متكاملين: فصل نظري يتضمن ثلاثة مباحث تناولت المفاهيم العامة للتكنولوجيا المالية، الإطار النظري للخدمات المصرفية، إضافة إلى استعراض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة، وقسم الفصل التطبيقي شمل بدوره ثلاثة مباحث خصصت لتقديم الإطار المنهجي للدراسة الميدانية، وبيان الأدوات والأساليب الإحصائية المعتمدة، إضافة إلى جانب المعالجة الإحصائية للبيانات واختبار الفرضيات.

يعكس هذا البناء المنهجي تكاملاً بين الجانب المفاهيمي والتطبيقي، بما يتيح فهماً علمياً معمقاً لطبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميلة.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية

تمهيد:

تعد التكنولوجيا المالية (FinTech) من أبرز الابتكارات التي ساهمت في تحسين الخدمات المصرفية وتحويل الطريقة التي يتم بها تقديم الخدمات المالية. من خلال دمج التكنولوجيا مع العمليات المالية، توفر هذه التكنولوجيا حلولاً مبتكرة مثل الدفع الرقمي والخدمات المصرفية عبر الإنترنت، مما يسهل الوصول إلى الخدمات المالية بشكل أسرع وأكثر كفاءة، حيث سنتطرق في هذا الفصل إلى دراسة المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية في المباحث التالية:

المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

المبحث الأول: أساسيات حول التكنولوجيا المالية

تعد التكنولوجيا المالية ذات أهمية كبيرة في قطاع التمويل حيث حققت ثورة في مجال الأنشطة المالية العالمية لكونها تلبي الكثير من الاحتياجات وتقدم العديد من الخدمات المتعلقة بالعمليات المالية بطرق متقدمة من حيث السرعة والتكلفة.

المطلب الأول: ماهية التكنولوجيا المالية

يتضمن مصطلح التكنولوجيا المالية جانبين الجانب المالي والجانب التكنولوجي فهو مصطلح يمزج بين المعرفة المالية والمهارات التكنولوجية.

الفرع الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية ومفهومها

سوف نحاول في هذا الفرع التعرف على أهم المحطات التاريخية لمفهوم التكنولوجيا المالية وأيضاً أهم التعاريف والخصائص المقدمة لهذا المصطلح.

01- نشأة وتطور التكنولوجيا المالية: لقد تم تقسيم مراحل (FinTech) إلى ثلاث مراحل أساسية¹:

مرحلة النشأة (1867 - 1966): شهدت هذه الفترة إعداد البنية التحتية للتكنولوجيا المالية، حيث مكن أول كابل عبر المحيط الأطلسي عام 1866م من ربط الاتصالات بين البلدان ومكنت شبكة بنك الإحتياطي الفيدرالي عام 1918م في الولايات المتحدة الأمريكية من إعداد نظام إلكتروني، يتم من خلاله تحويل الأموال باستخدام تقنيات التلغراف ورمز مورس، لكن هذه التقنيات كانت منحصرة جداً على بعض الشركات ومؤسسات الدولة فقط.

مرحلة الإقلاع (1967 - 2008): شهدت فترة الستينات والسبعينات تطورات سريعة في أنظمة الدفع الإلكترونية، حيث تم تأسيس قاعدة خدمات التسوية الإلكترونية الحديثة، لاسيما عندما تأسس مكتب التسويات لنظام المدفوعات بين المصارف في الولايات المتحدة عام 1970م، وأنشأ مكتب الحاسبة ما بين البنوك في المملكة المتحدة عام 1978م، هذه التطورات عكست الحاجة لربط المدفوعات المحلية بنظام سويفت (SWIFT) الذي تأسس عام 1973م، أما في فترة التسعينات قامت (NASDAQ) بإنشاء أول بورصة رقمية في العالم، وعملت جمعية الإتصالات المالية العالمية بين البنوك (SWIFT) على ربط حزمة كبيرة من الاتصالات بين المؤسسات المالية، لتسهيل الحجم الكبير للمدفوعات عبر الحدود، كما شهدت هذه الفترة أول التحركات نحو

¹ بوزيد سارة، دور التكنولوجيا المالية في إبتكار الحلول للمنتجات الإسلامية - دراسة حالة منصة "إشهاد" لمعهد البنك الإسلامي للتنمية -، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، مارس 2022، ص 552.

الخدمات المصرفية الرقمية (Pay Pal) في عام 1998م، والذي كان حجر الأساس لأنظمة الدفع الجديدة التي ستأتي مع تزايد اتصال العالم بالإنترنت.

مرحلة التطور والإزدهار التكنولوجي المالي (2009 إلى الآن): عجل التقدم الكبير في التكنولوجيا الإلكترونية والصناعية من ظهور الشركات الناشئة تعمل على إصدار تقنيات جديدة تسهل إنشاء منتجات مصرفية رقمية أتاحت المدفوعات المالية للزبائن والمستثمرين، وتميزت هذه المرحلة بالتطور الرهيب للتكنولوجيا في شتى المجالات -حيث اتخذت شكل شركات ناشئة ذات تقنيات عالية في برمجيات الحواسيب والهواتف الذكية، الذكاء الاصطناعي، العملات الإلكترونية، العملات المشفرة، البلوك تشين وغيرها من نماذج تكنولوجيا تتسابق عليها كبار الشركات والمؤسسات للظفر بخدماتها¹.

02- تعريف التكنولوجيا المالية: تعددت الجهات التي حاولت وضع مفهوم شامل للتكنولوجيا المالية منها المؤسسات المالية والمصرفية والجهات التنظيمية والمنصات الرقمية للتكنولوجيا، فحسب معهد البحوث الرقمية "التكنولوجية المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة البرامج الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الأموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والأرباح ومعرفة الأرباح المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية"².

كما عرفت لجنة بازل للرقابة المصرفية على أنها: "ابتكار مالي ممكن تقنيا، والذي يمكن أن ينتج عنه نماذج أعمال أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة ذات تأثير مادي مرتبط بالأسواق والمؤسسات المالية وتقديم الخدمات المالية"³. أما حسب تعريف مجلس الاستقرار المالي فعرّفها على أنها "هي ابتكارات مالية باستخدام التكنولوجيا يمكنها استحداث نماذج عمل أو تطبيقات أو عمليات أو منتجات جديدة لها أثر ملموس على الأسواق والمؤسسات المالية وعلى تقديم الخدمات المالية"⁴.

من التعاريف السابقة نستخلص أن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن إبتكارات تكنولوجية وتطبيقات رقمية حديثة، تم توظيفها في المجال المالي، وساهمت هذه الإبتكارات في تطوير نماذج أعمال جديدة أو تحسين

¹ بن عامر جمال، أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين أداء مؤسسات الزكاة، مجلة المعيار، المجلد 27، العدد 5، الجزائر، 2023، ص ص 1084-1085.

² شوقي بورقية، هاجر زرارقي، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الصناعة المالية الإسلامية لتحقيق الشمول المالي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 09، العدد 02، الجزائر، 2022، ص 1057.

³ فنيش إيمان، نجار حياة، ابتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية الإلكترونية في البنوك التجارية، مجلة أبحاث اقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2024، ص 157.

⁴ عبد الرحيم وهيبة، عملة البيتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل في ظل التكنولوجيا المالية، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزائر، 2018، ص 66.

الخدمات المالية القائمة، الأمر الذي أدى إلى تعزيز كفاءة المؤسسات المالية وتقديم خدمات أكثر سرعة وجودة للعملاء.

الفرع الثاني: خصائص التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بعدة خصائص تميزها عن الخدمات المالية التقليدية. وهذه بعض الخصائص البارزة لها¹:

تحسين القدرة على التخزين: يظهر ذلك من خلال التطور المستمر في التقنيات المستخدمة لتخزين البيانات، فضلا عن تقدم أنظمة إدارة قواعد البيانات والوثائق، مما يتيح للمستخدمين الوصول إلى كميات كبيرة من المعلومات بسهولة بغض النظر عن موقع تخزينها.

تقليل المسافة: يتمثل ذلك في تحسين الكفاءة الزمنية في الاتصال عن بعد، حيث أصبح من الممكن أن ننقل كميات ضخمة من المعلومات بين الدول بشكل فوري وفعال².

سرعة إنجاز المعاملات: تمكن التحليلات المتقدمة شركات التكنولوجيا المالية من إجراء المعاملات بسرعة كبيرة، حيث يمكن إنجاز العمليات في غضون دقائق معدودة بفضل الاستفادة من البيانات الضخمة المتاحة على سبيل المثال، هناك شركات تقدم خدمة تحويل الأموال الدولية بين المصارف في 20 ثانية فقط بينما تستغرق هذه العملية عادة من يومين إلى ستة أيام عمل في البنوك التقليدية.

خفض تكاليف الخدمات المالية: تتميز الخدمات المالية التي تقدمها الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية بأنها منخفضة التكلفة بشكل كبير. على سبيل المثال، توفر بعض الشركات خدمة تحويل الأموال الدولية التي تعتبر أرخص بثماني مرات وأسرع بخمس مرات مقارنة بالبنوك التقليدية.

إتاحة الخدمات لجميع الفئات: تسعى الشركات العاملة في مجال التكنولوجيا المالية إلى استهداف جميع الطبقات والفئات الاجتماعية من خلال شراكات مع شركات ومؤسسات مالية أخرى. وهذا على عكس الخدمات المالية التقليدية التي كانت تقتصر على فئات معينة من العملاء بناء على ملكيتهم لأصول كبيرة أو دخل مرتفع.

¹ بن عزيرين عزالدين، بن عزيرين أحمد، اعتماد التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية الإسلامية تجربة السعودية نموذجاً، مجلة المنهل الإقتصادي، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، جوان 2024، ص 1039.

² طه حسان، مراد كرفار، الصناعة المالية الإسلامية في مواجهة تحديات التكنولوجيا المالية - البلوكتشين نموذجاً -، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 21 جانفي 2023، ص 233.

التركيز على العملاء: تسعى الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية إلى تحسين تجربة العملاء من خلال: تقديم خدمات ومنتجات بسيطة وسهلة الاستخدام توفر راحة عالية للمستخدمين؛ تقديم اقتراحات مصممة خصيصا لتلبية احتياجات المستخدمين بناء على حالات الاستخدام الخاصة بهم¹.

الفرع الثالث: أهمية التكنولوجيا المالية:

يمكن إيجاز أهمية التكنولوجيا المالية في النقاط التالية²:

- تحسين كفاءة الصناعة المالية وزيادة قدرتها على التعامل مع الأزمات والمشاكل العالمية؛
- تعزيز الشمول المالي من خلال تمكين الأفراد من إجراء المعاملات المالية دون الحاجة إلى حساب مصرفي؛
- إمكانية استخدام التكنولوجيا المالية في اكتشاف الجرائم من خلال التقنيات الحديثة، مما يمنح المؤسسات المالية فرصة لتقديم خدمات أفضل للعملاء؛
- تقديم خدمات ومنتجات ونماذج أعمال أكثر كفاءة وأقل تكلفة؛
- تقليل المخاطر النظامية، خاصة المخاطر المتعلقة بالامتثال والمخاطر القانونية فضلا عن المخاطر الناتجة عن عدم الملائمة وعدم الشفافية؛
- توفير فرصة لأصحاب الدخل المنخفض لتكوين أرصدة مالية من خلال الاموال عبر الهاتف المحمول، بدلا من دفع رسوم محتملة في حال كانوا يحتفظون بأموالهم في المصارف التقليدية؛
- تقليل مخاطر الصرف من خلال تحويل الشركات الناشئة للتكوين إلى العملات الأجنبية وتحويلها مباشرة إلى المحافظ الرقمية³.

¹ قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر عل ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية التجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر، 2023، 2024، ص 5 6. بتصرف

² مناصرية خولة، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا: الفرص والتحديات، مجلة الأصيل للبحوث الاقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، أبريل 2022، ص 403.

³ حجيوة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة -، أطروحة دكتوراه، الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2024، ص 10.

المطلب الثاني: قطاعات التكنولوجيا المالية

تقدم شركات التكنولوجيا المالية مجموعة واسعة من الخدمات المالية تضم عدة قطاعات يمكن إيجازها في العناصر التالية¹:

الخدمات المصرفية (Banking): أدت حدة التنافس بين الشركات الناشئة في مجال التكنولوجيا المالية والمصارف إلى توجه هذه الأخيرة نحو احتضان هذه التكنولوجيا لتحديث منظومتها التقليدية وللحفاظ على عملائها وتعزيز وجودها في سوق الخدمات المالية والمصرفية وتتجلى خدمات التكنولوجيا المالية في المجال المصرفي في التمويل الشخصي بتوفير خدمات تقنية وقاعدة بيانات للعميل لرصد الإنفاق والادخار والائتمان، المدفوعات / المعاملات بتقديم خدمات التحويل من خلال تقنيات توزيعية آمنة ودقيقة ترتكز على العملات المشفرة وسلاسل الكتل، الإقراض أي اقراض مختلف شرائح العملاء باستخدام تقنية تحليل البيانات الكبرى².

التأمين (Insurtech): هو مصطلح جديد نسبيا يستخدم لوصف الابتكارات الجديدة التي تحول وتغير صناعة التأمين، عبر تحسين توفير التكاليف وتعظيم كفاءة مقدمي خدمة التأمين والعملاء. وتتعلق أيضا بظهور تكنولوجيا مبتكرة تعمل على تغيير صناعة النموذج الحالي لصناعة التأمين، بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء³.

إدارة الثروات: هي برامج تساعد المستثمرين على اتخاذ قرارات أفضل لإستثمار أموالهم، من أبرز إبتكارات التكنولوجيا المالية في هذا المجال نجد المستشار الآلي الذي يعتمد على خوارزميات لإختيار الأدوات المالية التي تعمل على تحسين الأصول وفقا لحالة العميل ولأهدافه المالية ورغباته⁴.

سلسلة البلوكات (العملات الرقمية المشفرة): هي نظام قواعد بيانات موزع يتميز بقدرته على إدارة سجل متزايد من الكتل. تحتوي كل كتلة على طابع زمني ورابط يشير إلى الكتلة السابقة، مما يضمن تسلسلاً زمنياً للبيانات المخزنة. تم تصميم هذه التقنية بحيث تكون البيانات المخزنة فيها ثابتة وغير قابلة للتعديل، أي أنه بمجرد إضافة معلومة إلى سلسلة الكتل، يصبح من المستحيل تعديلها في المستقبل. وقد أسهمت هذه التقنية المتطورة

¹ نور الدين كروش وآخرون، مستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية في ظل تطورات التكنولوجيا المالية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، أكتوبر 2020، ص 119.

² المناسيع رابح أمين، آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي - اعتماد إبتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل -، مجلة دراسات إقتصاديات، المجلد 16، العدد 03، الجزائر، 2022، ص 632.

³ محيوت نسيم، تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي كمسعى لتحقيق الشمول المالي - عرض تجربة مصر كنموذج من خلال قانون رقم 05 لسنة 2022 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية في الأنشطة المالية غير المصرفية -، مجلة التكامل الاقتصادي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، مارس 2023، ص 154.

⁴ حجيوة إلهام، عمر حميدات، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية - دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرية -، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 230.

في إحداث تحول رقمي هائل، مما جعل العديد من العاملين في المجال الاقتصادي يشعرون بالحذر منها، مع وجود آراء متباينة بشأنها بين مؤيد ومعارض. من أبرز العملات الرقمية المتداولة على الإنترنت هي البيتكوين (Bitcoin)¹.

المطلب الثالث: تقنيات التكنولوجيا المالية

"التقنيات التي تروج لها التكنولوجيا المالية متنوعة جدا، ورغم أن تصنيفها لا يزال متغيرا إلى حد كبير، إلا أنها كثيرا ما ترتبط بالمجالات التالية"²:

البلوكتشين: هو نظام معلومات مشفر يعتمد على قاعدة بيانات لامركزية، حيث يتم توزيع البيانات على جميع الأجهزة المتصلة بالشبكة، حيث يتم استخدام هذه التقنية لتسجيل جميع بيانات المعاملات وتحديثاتها بطريقة تضمن توافق جميع الأطراف المعنية على صحة البيانات. تعتمد قوة تقنية البلوكتشين على عاملين رئيسيين هما اللامركزية والشفافية العالية في إدارة المعاملات بمختلف أنواعها، مثل المدفوعات، التحويلات البنكية، تسجيل الملكية العقارية، الهويات الوطنية، تبادل الأصول والمستندات، وكذلك عمليات التصويت³.

الحوسبة السحابية: تعرف بأنها تقنية تعتمد على استخدام المعالجات الإلكترونية وذاكرة الوصول العشوائي والذاكرة السحابية الموجودة على خوادم وأجهزة افتراضية يتم الوصول إليها عبر الإنترنت. وهي عبارة عن خوادم يمكن الوصول إليها عن طريق الشبكة العالمية. من خلال هذه التكنولوجيا الحديثة، تتحول تكنولوجيا المعلومات من منتجات ثابتة إلى خدمات مرنة. تعتمد الحوسبة السحابية على بنية تحتية قوية جداً تتكون من مراكز بيانات متطورة، مما يوفر مساحات تخزين ضخمة للمستخدمين. وتتميز خدمات الحوسبة السحابية بتنوعها، حيث تقدم مجموعة واسعة من الخدمات التي تلبي احتياجات المستخدمين المختلفة⁴.

الذكاء الاصطناعي: هو قدرة الآلات على محاكاة العقل البشري من خلال تطوير برامج حاسوبية متخصصة. يشير إلى قدرة الكمبيوتر أو أي جهاز آخر على تنفيذ المهام التي تتطلب عادةً الذكاء البشري، مثل التفكير المنطقي، التعلم، واتخاذ القرارات. يتعامل الذكاء الاصطناعي مع تطوير الأنظمة التي تضيف هذه القدرات للأجهزة. ويمكن تعريفه أيضًا بأنه فرع من فروع علوم الحاسب الذي يركز على استخدام الأساليب الرمزية

¹ حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 10 ديسمبر 2018، ص ص 409-410. بتصرف

² نصيرة محاجبية، راجح بريش، إستخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية - دراسة حالة دول منظمة التعاون الإسلامي -، مجلة حوليات جامعة قالمة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 16، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2022، ص 97.

³ بوشلاغم نور الدين، دشرة منصور، تطبيق تقنية سلاسل الكتل " البلوكتشين" في قطاع الزراعة الغذائية فرصة وإعدة نحو تحقيق الإستدامة الغذائية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصاديات، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 06 ديسمبر 2022، ص ص 651 - 652. بتصرف

⁴ رعاش المبارك، إستخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في العملية التعليمية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 08، العدد 04، الجزائر، 16 سبتمبر 2021، ص 22. بتصرف

للاستدلال وتمثيل المعرفة، بهدف استخدام هذه المعرفة في صنع القرارات. كما يمكن النظر إليه على أنه محاولة لمحاكاة جوانب من التفكير البشري على أجهزة الكمبيوتر¹.

البيانات الضخمة: البيانات الضخمة تشير إلى كميات ضخمة ومعقدة من البيانات التي تتجاوز قدرة البرمجيات والأنظمة الحاسوبية التقليدية على معالجتها. يتم جمع هذه البيانات بواسطة أنظمة استشعار وأجهزة ترصد ما يحدث في البيئة المحيطة، مثل مستشعرات الفضاء، الهواتف الذكية، والأجهزة القابلة للارتداء، وتوفر معلومات حول الأحداث والظروف المحيطة بنا من مصادر متعددة².

العقود الذكية: هي تعليمات برمجية مستقلة تقوم بتنفيذ بنود وشروط العقد بشكل تلقائي دون الحاجة للتدخل البشري. تتضمن هذه العقود كافة التفاصيل المتعلقة بالشروط والحقوق والواجبات للأطراف المعنية، بالإضافة إلى الرسوم وجميع العناصر الضرورية، مما يتيح تنفيذ كافة الإجراءات بشكل آلي دون الحاجة للاستعانة بالوسطاء³.

تعلم الآلة والتحليل التنبؤي: هو عملية تمكن الآلات من اكتشاف الأنماط والارتباطات ضمن مجموعة ضخمة من البيانات من خلال تحليلها واستخلاص المعرفة منها. يتم ذلك تحت إشراف متخصصين، حيث يتم ربط مجموعة من السمات الوصفية مع سمة مستهدفة معينة بناءً على مجموعة من الأمثلة أو الأحداث السابقة. بعد بناء النموذج، يمكن استخدامه لإجراء تنبؤات بشأن حالات مستقبلية بناءً على هذه الأنماط المكتشفة⁴.

المطلب الرابع: التحديات التي تواجه التكنولوجيا المالية

تواجه التكنولوجيا المالية العديد من التحديات نذكر منها مايلي:

- حماية حقوق المستهلك وضمان سرية بياناته الشخصية؛
- نقص المعرفة بالتعاملات المالية والائتمانية، مما يعيق تمويل المشاريع أو توفير القروض؛
- غياب الخبرة والمهارات اللازمة لدى المشرعين والبنوك لمواكبة التطورات المالية الحديثة؛

¹ بن عزة هشام، موفق سهام، تطبيقات التكنولوجيا الناشئة (الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية) في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي منصات التأمين كنموذج، مجلة الدراسات القانونية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، جانفي 2023، ص 799. بتصرف

² قرزيز أسماء، تنقيب البيانات الضخمة في المكتبات الرقمية: دراسة في المفاهيم وآليات التطبيق، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 03، العدد 10، الجزائر، 10 جويلية 2021، ص 198. بتصرف

³ بن سليم محسن، زهولي زويبر، تطبيقات العقود الذكية عبر تقليل (Blockchain) لدعم وتطوير الحكومة الإلكترونية، مجلة إقتصاديات النقود والتمويل، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2020، ص ص 28 - 29. بتصرف

⁴ بالعبيدي عايدة عيبر، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي - دراسة تجارب بعض الدول العربية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، 2023، ص 1287. بتصرف

- استخدام العمليات الرقمية أو المشفرة في أنشطة غير قانونية مثل تمويل الإرهاب وغسل الأموال؛
- انضمام أفراد من خارج المؤسسات المالية إلى الشبكات المالية غير القانونية، وفقا لاتفاقية الدول العربية لمكافحة غسل الأموال؛
- صعوبة إقناع العملاء باتخاذ قرارات مالية موثوقة كأساس للعلاقات المالية¹؛
- رغم أن التكنولوجيا المالية تقدم دعما لتمويل المؤسسات الصغيرة والمتوسطة، إلا أن هذا الدعم لا يزال محدودا ويحتاج إلى تطوير إستراتيجيات تمويل أكثر فعالية
- بالرغم من الجهود المبذولة لتعزيز التنسيق بين الدول وتقوية التعاون عبر الحدود، مازالت هناك تحديات كبيرة في تحقيق التنسيق المثمر في هذا المجال لمواجهة هذه التحديات، من الضروري تخصيص ميزانية خاصة للتكنولوجيا المالية على مستوى الأنظمة والمؤسسات بهدف تجاوز العوائق وتحقيق التكامل بين الأطراف المختلفة².

¹ بن موسى أعر، علماوي أحمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية - دراسة تجربة الإمارات المتحدة، مجلة البحوث الإقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 31 ديسمبر 2020، ص ص 185-186. بتصرف

² بوطالب عزيز وآخرون، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة التمويل والإستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، جوان 2023، ص 792. بتصرف

المبحث الثاني: أساسيات حول الخدمات المصرفية

تسعى الشركات إلى تحقيق أهدافها المتنوعة من خلال تنفيذ أنشطتها التجارية بأعلى ربح ممكن وأقل تكلفة مقارنة بالمنافسين. ويتم ذلك من خلال التركيز على رضا العملاء كأولوية، وتلبية إحتياجاتهم ورغباتهم عبر تقديم خدمات مبتكرة ومتميزة، مع الحرص على تحقيق أعلى مستويات الكفاءة والجودة.

المطلب الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية ومفهومها

في هذا المطلب سنحاول التعرف على أهم المراحل التاريخية للخدمات المصرفية وأيضا أهم التعاريف والخصائص لهذه الخدمات.

الفرع الأول: نشأة وتطور الخدمات المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية تطورا كبيرا عبر الزمن، حيث إنتقلت من الأساليب التقليدية المعتمدة على التعاملات الورقية، إلى نماذج حديثة تركز على التكنولوجيا الرقمية لتقديم خدمات أسرع وأكثر كفاءة. وقد مر هذا التطور بعدة مراحل رئيسية، ونذكر من بينها:

أولاً-الخدمة المصرفية في ما قبل التصنيع: "لقد إعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير إحتياجاتها، ولقد تميزت هذه المرحلة بالخصائص التالية¹:

الإكتفاء الذاتي: حيث أن كل أسرة تنتج ماتحتاجه من سلع وخدمات لذلك تتصف هذه المرحلة بعدم وجود أي نشاط مالي أو مصرفي.

تبادل الفائض من الإنتاج: بعد توجه الأسر إلى التخصص في الإنتاج، حدث ظهور فائض في الإنتاج، مما دفعهم إلى إجراء عملية المبادلة بالسلع وذلك من خلال مقايضة سلعة بسلعة أخرى، وأن الخدمات التي كانت تقدم في تلك الفترة بسيطة، شخصية، طوعية، أما بالنسبة إلى الخدمات المصرفية فإن معالمها لم تظهر بعد ولكن أهم ما اتصفت به هذه المرحلة هو ظهور عملية التبادل.

ظهور النقود: نظرا لصعوبة إجراء عملية التبادل والمقايضة وذلك لعدم تكافؤ السلع والخدمات من حيث الجودة والقيمة، فإن ذلك دفع إلى إيجاد سلعة وسيطة تمكن الأفراد من التواصل إلى عملية تبادل مرضية، مما أدى إلى ظهور النقود، والذي حقق تحول كبير في الأنشطة المالية.

¹ عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الإقتصادي - دراسة حالة الجزائر - ماجستير، تخصص نقود وبنوك، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 03، الجزائر، 2010، 2011، ص 7 - 8.

الإيداع والقروض: لقد لجأ أصحاب الثروات إلى إيداع ثرواتهم لدى الصياغ، وأن هؤلاء أخذوا يقومون بإعطاء القروض لقاء فائدة معينة، ويكون القرض لفترة قصيرة.

إن هذه المرحلة تميزت بظهور خدمة القروض إضافة إلى خدمة الإيداع وكذلك حصل الصياغ على فائدة مقابل منح القروض.

بداية المصارف: تطور عمل الصياغ من الإيداع والقروض والتحصل على الفائدة، إلى التنسيق والتعاون فيما بينهم وقاموا بإنشاء المصارف وإصدار أوراق البنكنوت لإجراء عملية المقايضة.

إن الأنشطة المصرفية في هذه الفترة إقتصرت على الإيداع، القروض، الفائدة، إصدار أوراق البنكنوت.

ثانيا - الخدمات المصرفية في مرحلة التصنيع: تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع أصحابه إلى استثماره في المشاريع الصناعية، وإن هذا الاستثمار أدى إلى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل أكبر إلى مصارف أكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم إداري وكادر لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الإيداع وزيادة رأسمال المصارف، وزيادة إمكانياتها في منح القروض وإعطاء الاستثمارات¹.

ثالثا - الخدمات المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي: تميز هذه المرحلة باستخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، ولقد أصبحت المؤسسة تتسابق فيمت بينها في استخدام الأساليب الحديثة والتقنيات المتطورة، لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الأفراد، لأن عملية الإيداع والإقتراض والاستثمار أصبحت غير مقتصرة على أصحاب الثروات الطائلة، وإنما أصبح أغلب الأفراد يطلبون الخدمات المصرفية وذلك من خلال الإيداع، طلب القروض، تحويل الأجور إلى مصارف، طلب بطاقة الإئتمان وغيرها من الخدمات المصرفية².

رابعا - الخدمات المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والمرحلة الراهنة: "إن التطور الكبير الذي حصل في جميع المجالات أثر بشكل كبير على الخدمات المصرفية وهذا ناتج عن:

- تزايد الطلب على الخدمات المصرفية؛
- زيادة عدد المصارف وتنوع الخدمات المقدمة؛
- زيادة عدد الفروع التابعة للمصارف؛

¹ نادية عبد الرحيم، مرجع سبق ذكره، ص 8.

² دغوش العطرة، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك التجارية -، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية و علوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016.2017، ص 99 .

- إتساع الرقعة الجغرافية التي تنتشر عليها هذه المصارف وفروعها؛
- استخدام الحاسوب الآلي في تنفيذ العمليات المصرفية؛
- الإشتراك في شبكة الانترنت لتسهيل عملية الترويج والإتصال بالزبائن¹.

الفرع الثاني: تعريف الخدمة المصرفية وخصائصها

الخدمة المصرفية هي "عبارة عن ما يقدمه المصرف في إطار نشاطه للطرف الثاني المتمثل في العميل لإشباع حاجاته ورغباته المختلفة. أما من منظور البنك فإنها تمثل مصدرا للربح والحقيقة أن مفهوم التسويق للخدمة المصرفية ألقى الإهتمام على مضمون الخدمة، وعليه يمكن النظر إلى الخدمة المصرفية من ثلاث زوايا وهي²:

جوهر الخدمة: ويتمثل في ذلك البعد الذي يرتبط مباشرة بالدافع الذي يقف وراء طلب الخدمة المصرفية، أي مجموعة المنافع الأساسية التي يستهدف العميل تحقيقها من وراء طلبه للخدمة.

الخدمة الحقيقية: وتشمل مجموعة الأبعاد الخاصة بجودة الخدمة والتي مضمونها يرتقي بجوهرها إلى مستوى التفضيل لدى العملاء وتوقعاتهم.

الخدمة المدعمة: وهي تمثل مضمونا متكاملا وتشير إلى جوهر الخدمة وحقيقتها بالإضافة إلى مجموعة من الخصائص والمزايا المقترنة بتقديمها، وهنا يجب النظر إلى الخدمة إنما كحل يسعى العميل إليه وصولا لتحقيق الإشباع³.

وتعرف الخدمة المصرفية إجرائيا على أنها "مجموعة الخدمات التي تقدمها المؤسسات المصرفية لعملائها، وتتمثل في مجموعة المنافع التي يسعى العميل إلى تحقيقها والتي تأتي بإتقان موظفي المصرف لفن تقديم الخدمة، والتي تتمثل في عملية السحب والإيداع والتحويلات للمبالغ المالية ودفع قيمة المشتريات"⁴.

كما يمكن تعريف الخدمات المصرفية بأنها: "مجموعة من الأنشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكائن في العناصر الملموسة وغير الملموسة والمقدمة من قبل المصرف، والتي يدركها المستفيدون من خلال

¹ قاسمي آسيا، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص إقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أحمد بوقرة - بومرداس -، الجزائر، 2015-2016، ص 266.

² بن صالح ماجدة، وآخرون، تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية والإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث إقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، 2020، ص 270.

³ مرجع سبق ذكره، ص 270.

⁴ مساعد العياشي وآخرون، إتجاهات موظفي المؤسسات المصرفية نحو التسويق الإلكتروني للخدمات المصرفية - دراسة ببعض المؤسسات المصرفية الجزائرية -، مجلة دراسات إقتصادية، المجلد 21، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 586.

ملاحظتها وقيمتها المنفعية والتي تشكل مصدر لإشباع حاجتهم ورغباتهم المالية والإئتمانية الحالية والمستقبلية وفي الوقت ذاته مصدرا لأرباح البنك من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين¹.

من التعاريف السابقة نستخلص أن الخدمات المصرفية هي مجموعة من الخدمات الغير ملموسة التي تقدمها البنوك لعملائها وهذا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المختلفة.

ومن خلال ما سبق ذكره يمكننا أن نلخص أهم خصائص الخدمات المصرفية في النقاط التالية²:

- **عدم الملموسية:** تشير عدم الملموسية إلى أن المنتج لا يمكن لمشتريه تجربة أو ملاحظته باستخدام حواسه قبل إتخاذ قرار الشراء، مما يجعل من الصعب عليه التنبؤ بالفوائد التي يحصل عليها من استخدامه.
- **الخدمة المصرفية غير قابلة للفحص:** بمجرد إعداد الخدمة وتقديمها، يتم إنتاجها وتقديمها من خلال تفاعل بشري بين مقدم الخدمة والعميل. وبالتالي، يتعين على المصرف ضمان توفير معايير الجودة قبل مرحلة تقديم الخدمة الفعلية.
- **توسيع نطاق المنتجات والخدمات المصرفية:** غالبا ما يفضل العميل التعامل مع بنك واحد يوفر له جميع الخدمات التي يحتاجها. فإذا لم يجد العميل في البنك ما يتطلبه من خدمات، فإنه يلجأ إلى بنك آخر. لذلك، يعين على البنك تقديم مجموعة متنوعة من الخدمات والعمل المستمر على تطويرها وابتكار الجديد منها للحفاظ على العملاء الحاليين وجذب عملاء جدد.
- **الانتشار الجغرافي:** يعتمد نجاح البنك في تحقيق أهدافه على قدرته في الوصول إلى عملائه الحاليين والمحتملين في الأماكن التي يتواجدون بها أو حيثما يحتاجون إلى الخدمات المصرفية. ولن يتحقق ذلك إلا من خلال إمتلاك البنك لشبكة فروع متكاملة تنتشر بما يتناسب مع إحتياجات العملاء ورغباتهم، مما يتيح لهم الإستفادة من الخدمات المصرفية في المواقع الأقرب إليهم وفي الأوقات المناسبة³.
- **صعوبة التمييز في الخدمة المصرفية:** تتصف الخدمات المصرفية بنمطية جوهرها في البنوك المختلفة فإذا أخذنا خدمة مصرفية كالحساب الجاري مثلا فإننا نجد أن هاته الخدمة تكاد تكون في جوهرها نمطية

¹ موساوي سارة وآخرون، دور وسائل الترويج في تسويق الخدمة المصرفية - دراسة ميدانية لمجموعة من البنوك التجارية بالجلفة- مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2018، ص 293 .

² بوترة وليد، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء دراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص التسويق البنكي، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالة، الجزائر، 2024-2025، ص ص 19-20. بتصرف

³ قيروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي دراسة " حالة بنك الفلاحة والتنمية الرقمية " لولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة-، الجزائر، 2010، 2011، ص 70. بتصرف

في كافة البنوك التي تقدمها، مما يؤدي الى محدودية التنافس بين البنوك على أساس جوهر الخدمات، وعليه وقد فرض على مسؤولين في البنوك ضرورة البحث عن مجالات أخرى للتنافس كجودة الخدمة والإبداع فيما تقدمه البنوك من خدمات لعملائها.

- **عدم إمكانية تجزئة الخدمة المصرفية:** تتصف الخدمة بعدم قابليتها للتجزئة والتقسيم، فهي كل متكامل في ذاته وفي أجزائه وعناصره، أي أنها مزيج متكامل ومندمج حتى تحقق الغرض والهدف منها، هاته الميزة كونت علاقة بين الخدمة وطالباها أنه في أغلب الأحيان يتطلب حضور المستفيد عند تقديم الخدمة المصرفية بما يطلبه العميل ويتوقعه من هاته الخدمة فكل عميل هو موضع إهتمام خاص¹.

المطلب الثاني: أنواع الخدمات المصرفية

هناك نوعان من الخدمات المقدمة من طرف المصارف:

01- الخدمات المصرفية التقليدية:

وتتضمن مايلي²:

- قبول الودائع بأنواعها: مثل الحسابات الجارية، حسابات التوفير، وحسابات الودائع لأجل...إلخ.
- تعد الخدمات المصرفية أداة فعالة لجذب أكبر عدد من العملاء، من خلال ما تقدمه من حلول متنوعة في مجالات الودائع والتوظيف والاستثمار التي يتيحها المصرف.
- إصدار خطابات الضمان والإعتمادات المستندية لتسهيل وتعزيز عمليات التبادل التجاري الدولي وضمان حقوق الأطراف المتعاقدة.
- بيع وشراء الأوراق المالية، وتحصيل الأوراق التجارية لصالح العملاء، بالإضافة إلى تقديم الخدمات الاستشارية للعملاء بشأن أعمالهم ومشاريعهم التنموية، بما يساهم في تعزيز ثقة المصرف.
- فتح الحسابات الجارية وتقديم خدمات ترويج الأسهم وإدارة الإكتتابات فيها، بالإضافة إلى تقديم خدمات المبادلات والعقود المستقبلية والعقود الآجلة وتفضيلها.
- تقوم المصارف من خلال خدماتها المصرفية بدور الوسيط المالي، حيث تساهم في توظيف أموال العملاء في مختلف المجالات الاقتصادية ذات العوائد المرتفعة. بالإضافة إلى ذلك، تتولى المصارف حفظ

¹ بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة البنوك الجزائرية -، أطروحة دكتوراه تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2020 - 2021، ص 45.

² إيداد عبد الفتاح النور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015، ص 71، 72. بتصرف

الممتلكات الثمينة مثل المجوهرات، والذهب، والمستندات المهمة كالشيكات وسجلات الملكية للأراضي والعقارات.

- تقوم المصارف من خلال خدماتها المصرفية بدور الوسيط المالي، حيث تساهم في توظيف أموال العملاء في مختلف المجالات الاقتصادية ذات العوائد المرتفعة. بالإضافة إلى ذلك، تتولى المصارف حفظ الممتلكات الثمينة مثل المجوهرات، والذهب، والمستندات المهمة كالشيكات وسجلات الملكية للأراضي والعقارات.

02- الخدمات المصرفية الإلكترونية:

تتعدد الخدمات المصرفية الإلكترونية التي يمكن تقديمها من خلال القنوات الإلكترونية وتأخذ عدة أشكال ومن بين أنواع هذه الخدمات مايلي¹:

- **خدمة المصرف الصوتي:** هي خدمة مصرفية مبتكرة تتيح للعملاء إدارة حساباتهم، الاستعلام عن الرصيد، وتنفيذ التحويلات بين الحسابات بكل سهولة عبر الهاتف، في أي وقت ومن أي مكان.
- **الخدمة المصرفية المنزلية:** تتيح هذه الخدمة للعملاء الحصول على مجموعة من الخدمات المصرفية مباشرة من منازلهم أو مكاتبهم، مع إمكانية مقارنتها بالخدمات المصرفية المقدمة من المؤسسات المالية الأخرى.
- **بطاقات الدفع الإلكترونية:** تمكن حاملها من شراء مختلف احتياجاتهم عبر استخدامها في آلات الصرف أو نقاط البيع.
- **خدمة أجهزة الصراف الآلي:** تقدم هذه الخدمة من خلال أجهزة يتم تركيبها في مواقع متعددة، حيث يمكن للعميل استخدامها بواسطة البطاقات الذكية لتنفيذ المعاملات المصرفية.
- **خدمات نقاط البيع:** هي أجهزة متوفرة في المؤسسات التجارية والخدمية، تتيح للعملاء دفع مشترياتهم باستخدام البطاقات الذكية. تتواصل هذه الأجهزة إلكترونياً مع المصرف، الذي يقوم بخصم المبلغ المستحق فوراً من حساب العميل.
- **خدمات التلفزيون الرقمي:** هي خدمة تربط جهاز التلفزيون في المنزل أو المكتب بالأقمار الصناعية وحسابات المصرف، مما يسمح للعملاء بالدخول إلى حساباتهم المصرفية أو شبكة الإنترنت وتنفيذ

¹ ديدوش هاجرة، حريري عبد الغاني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة إستراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 25.

المعاملات المصرفية عبر إدخال الرقم السري. تُعد هذه الخدمة من أحدث القنوات التي ابتكرتها المصارف للتفاعل مع العملاء في منازلهم، وتتميز بأنها لا تتطلب أجهزة حاسوب أو إتصال بالإنترنت.

- **النقود والشيكات الإلكترونية:** النقود الإلكترونية هي وسيلة غير ملموسة تتخذ شكل وحدات رقمية يتم تخزينها بأمان على القرص الصلب لجهاز الكمبيوتر الخاص بالعميل، ليتم استخدامها في عمليات الشراء، البيع، والتمويل. أما الشيكات الإلكترونية، فتُستخدم لإتمام عمليات السداد بين طرفين عبر وسيط، ويتم إصدارها وتبادلها إلكترونياً عبر الإنترنت.

- **المصارف الإلكترونية:** مع التطور التكنولوجي، ظهرت ما تُعرف بالمصارف الإلكترونية، التي تعتمد على الإنترنت كوسيلة اتصال بين المصرف والعملاء. من خلال هذه المصارف، يمكن للعميل الاستفادة من مجموعة من الخدمات المصرفية المتنوعة والوصول إليها باستخدام جهاز كمبيوتر شخصي خاص به أو جهاز آخر، وذلك عن بُعد ودون الحاجة للتفاعل المباشر مع موظفي المصرف. ولتسويق هذه الخدمات وإيصالها للعملاء، فهي تتطلب استراتيجيات تسويقية مخصصة¹.

المطلب الثالث: عوامل نجاح تقديم الخدمات المصرفية

حتى يتمكن المصرف من تقديم خدماته بشكل جيد لابد أن يراعي مجموعة من العوامل منها:

- يجب على موظفي البنوك أن يكونوا على دراية تامة بطبيعة عملائهم وتوقعاتهم، وأن يسعوا لتوفير بيئة مريحة وسهلة في تعاملاتهم من خلال المسؤولين في قسم الخدمات المصرفية؛
- من الضروري توفير فرق عمل مؤهلة ومحترفة ذات خبرة قادرة على تقديم حلول ملائمة للمشاكل، تتناسب مع احتياجات العميل من حيث الوقت، والمكان، والتكلفة، وسرعة الإنجاز؛
- من الضروري ضمان استمرارية العلاقة بين العميل والبنك، وذلك لتأسيس علاقات تتمتع بدرجة عالية من الخصوصية، مع معرفة عميقة بمقدم الخدمة².
- من الضروري أن يوفر البنك فريقاً من المحللين على المستويين الجزئي والكلي، بهدف إبقاء العملاء على اطلاع دائم بأحدث التطورات المالية على الصعيدين المحلي والعالمي؛

¹ العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، ماجستير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الإقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015 - 2016، ص 27-28. بتصرف

² ديدوش هاجرة، أثر إستخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الإقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، 2021 - 2023، ص 71-72. بتصرف

- من الضروري أن يمتلك البنك سياسة استثمارية شفافة ومحددة، بحيث تكون مفهومة للعملاء بسهولة، مما يتيح لهم معرفة أهداف واستراتيجيات البنك في مجال الاستثمار وكيفية تحقيقها؛
- تضمن السرية في التعامل شعور العميل بالأمان، مما يساهم في تعزيز ولائه للبنك ويمنعه من مغادرته كأحد عملائه الرئيسيين¹.

المطلب الرابع: علاقة التكنولوجيا المالية بالخدمات المصرفية

أدى تطور التكنولوجيا المالية إلى إحداث تحول نوعي في طبيعة الخدمات المصرفية، مما يستدعي التوقف عند أبرز محطاته لفهم مدى تأثيره على القطاع المصرفي، وفيما يلي أهم المراحل التي مر بها هذا التطور²:

01- المرحلة الأولى: وتتضمن حلول الدفع التي تسهل وتسرع عملية الشراء وخدمات دفع الفواتير وغيرها من المدفوعات عبر الأنترنت والهاتف المحمول بالإضافة إلى المحافظ الإلكترونية.

كما تتضمن حلول الإقراض التي تقدم منصات التمويل الجماعي وشبكات الإقراض المباشر ومنصات مقارنة القروض. ويتمثل هؤلاء المقرضين «المقرضين البديلين» بخاصية رئيسية ألا وهي إستخدامهم للأنترنت وتكنولوجيا تحليل البيانات الضخمة لتسهيل عملية الموافقة على منح القروض.

وتعمل المنصات الإلكترونية على تبسيط تجربة العملاء عند التقدم للحصول على القروض وتقديم المعلومات الداعمة إلكترونياً وتوقيع ومراجعة وثائق القروض وتسديد المدفوعات مباشرة من الحسابات المصرفية للمقرضين. كما توفر المنصات المعلومات بكفاءة وسلاسة للمستثمرين المهتمين بتمويل القروض.

02- المرحلة الثانية: وتشمل إدخال التكنولوجيا إلى:

- التحويلات المالية الدولية: أصبحت عملية تحويل الأموال أسهل وأسرع وأرخص، عبر تطبيقات على الهواتف المحمولة أو مواقع إلكترونية.
- التأمين: إستخدام التكنولوجيا لتبسيط وتحسين كفاءة صناعة التأمين وتقديم منتجات التأمين المتناهي الصغر مباشرة إلى العملاء.

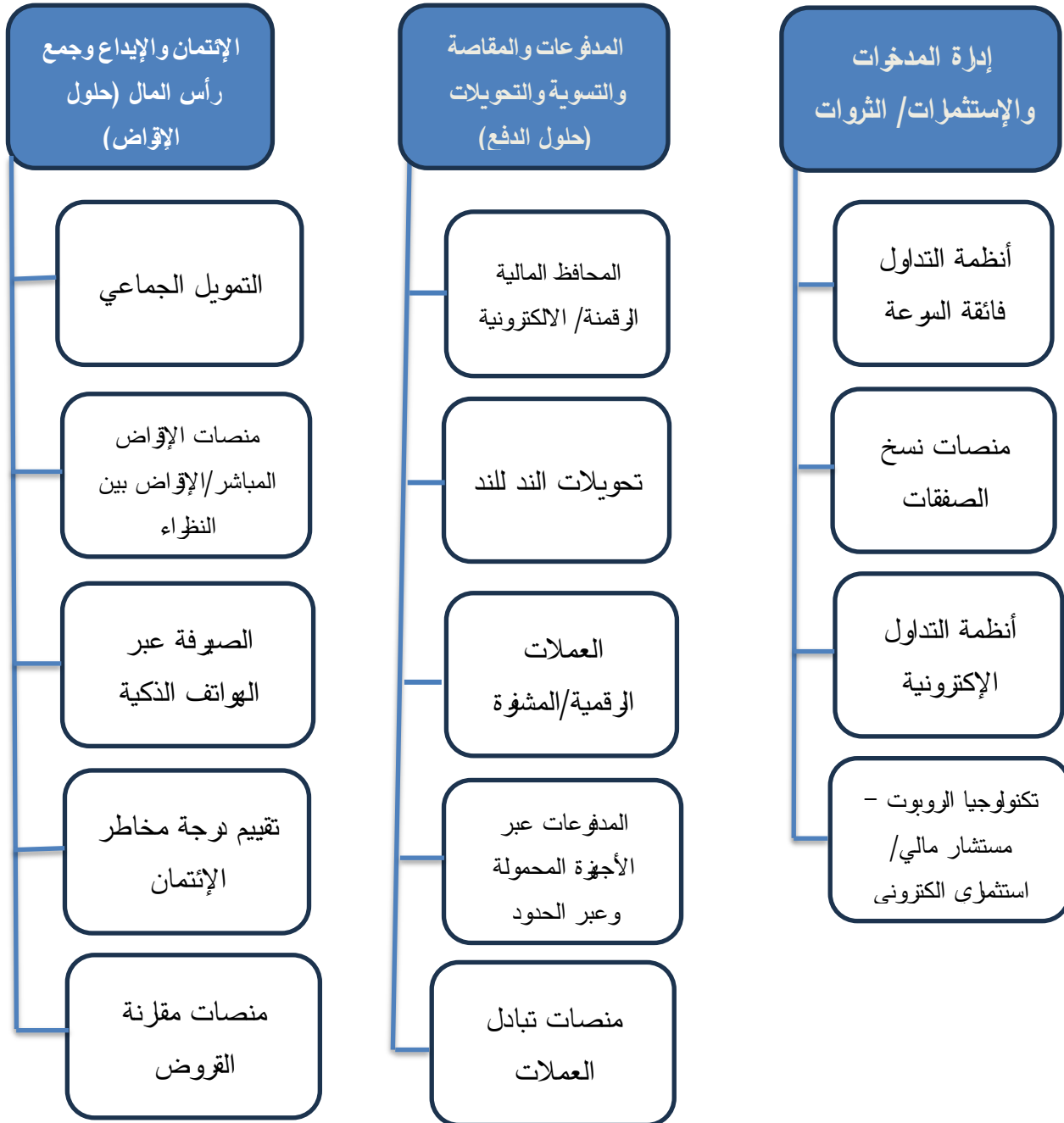
¹ العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مرجع سابق، ص 25. بتصرف

² قدوري طارق، زغدي باديس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الإقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2022، ص 876-878.

- إدارة الثروات والاستثمارات: تساهم التكنولوجيا المالية في توفير أدوات الإدخار والاستثمار وإدارة الشؤون المالية لمختلف العملاء بغض النظر عن مستويات الدخل.

بعد إستعراض المراحل الرئيسية لتطور التكنولوجيا المالية، يمكن الإنتقال إلى عرض تصنيف قطاعاتها وخدماتها لفهم الأبعاد التي شملها هذا التطور بشكل أوضح، كما يوضحه المخطط التالي:

الشكل رقم (01-01): تصنيف قطاعات وخدمات التكنولوجيا المالية



المصدر: لجنة بازل للرقابة المصرفية 2017

بالاعتماد على ماسبق من عرض لمراحل إندماج التكنولوجيا في القطاع المصرفي، يتضح ان هذا التحول قد مهد لتفعيل دور التكنولوجيا المالية بشكل أكثر فعالية وشمولا، ويتميز دور التكنولوجيا المالية (Fintech) في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية بتعدد جوانبه، حيث يسهم في تعزيز الابتكار، الكفاءة، وسهولة الوصول إلى الخدمات، لقد أحدثت التكنولوجيا المالية تحولا جذريا في الممارسات المصرفية التقليدية من خلال دمج التقنيات المتقدمة، وتحسين تجارب العملاء، وتعزيز الشمول المالي، ويتجلى هذا التطور في عدة مجالات رئيسية نذكرها كما يلي:

- **تعزيز الشمول المالي:** وذلك من خلال تمكين الأفراد غير المتعاملين مع البنوك من الوصول إلى الخدمات المالية عبر تطبيقات الهواتف المحمولة والمحافظ الرقمية¹.

وأیضا تسهيل عمليات الإقراض الصغير والتمويل الجماعي، مما يساعد المشروعات الصغيرة والمتوسطة على الحصول على التمويل اللازم².

- **تطوير الخدمات المصرفية الرقمية:** فتوفير حلول رقمية مثل البنوك الإلكترونية، والخدمات المصرفية عبر التطبيقات، مما يقلل الحاجة إلى الفروع التقليدية³.

- **تحسين الكفاءة التشغيلية:** تقليل الأنظمة المؤتمتة للأخطاء البشرية وتسريع عمليات التحويل المالي والمدفوعات، وأيضا توفير تقنيات مثل البلوكتشين حلولاً آمنة وشفافة للمعاملات المالية، مما يعزز الثقة في النظام المصرفي⁴.

- **تطوير وسائل الدفع الإلكتروني:** إنتشار المحافظ الرقمية، وخدمات الدفع عبر (QR Code)، وتقنيات (NFC) ساهمت في تقليل الاعتماد على النقد، وأيضا تعزيز التجارة الإلكترونية من خلال توفير حلول دفع آمنة وسريعة⁵.

¹ محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، المجلد 01، العدد 01، مصر، 2023، ص: 95-110.

² بن علقمة مليكة، سائحي يوسف، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، الحجم 7، العدد 3، 2018، ص: 86-107.

³ نيس سعيدة، دور التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الاقتصادية المتقدمة، المجلد 7، العدد 2، 2022، ص: 226-242.

⁴ بن علقمة مليكة، مرجع سبق ذكره، ص: 86-107.

⁵ إضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة 14، العدد 6، جوان 2022، ص: 1-11.

- تعزيز الأمن السيبراني في المعاملات المالية في المعاملات المالية: وذلك من خلال استخدام تقنيات التشفير والتحقق البيومتري للحماية من الإحتيال المالي والإختراقات، وأيضاً توفير حلول التعلم الآلي لرصد العمليات المشبوهة والكشف عن التهديدات الأمنية¹.
- دعم قرارات الإستثمار وإدارة الأصول: حيث تساعد تطبيقات (Robo-Advisors) المستثمرين في اتخاذ قرارات مالية بناء على تحليلات البيانات، وأيضاً توفير تقنيات التحليل المالي التنبؤي رؤية أوسع للأسواق المالية مما يعزز إستراتيجيات الإستثمار².
- تقليل التكاليف وزيادة الربحية: فالمساهمة في زيادة الإيرادات من خلال تقديم خدمات مالية مبتكرة مثل التمويل الرقمي والتأمين الذكي³.
- الوصول إلى الأسواق المالية: تعمل التكنولوجيا المالية على إتاحة الوصول إلى الخدمات المالية لشريحة أوسع من الأفراد والشركات، مما يمكنهم من المشاركة في الأسواق المالية، حيث يشهد قطاع التكنولوجيا المالية نمواً سريعاً، خاصة في مناطق مثل آسيا والمحيط الهادي، حيث تسجل الإيرادات السنوية زيادات كبيرة، مما يشير إلى تحول في المشهد المالي العالمي⁴.

¹ نيس سعيد، مرجع سبق ذكره، ص ص: 226-242.

² بن علقمة مليكة، مرجع سبق ذكره، ص ص: 86-107.

³ إضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي، مرجع سبق ذكره، ص ص: 1-11.

⁴ Ioan Ovidiu Spătăcean, Dorinel-Vasile Todoran, The Use of Financial Technologies in Promoting and Providing Services in the Financial Intermediation Industry, Acta Marisiensis, Vol 18, N 1, 2025, PP 61-70.

المبحث الثالث: الدراسات السابقة

تعتبر الدراسات السابقة ذات أهمية بالغة في منهجية البحث العلمي، حيث تناولت العديد من الأبحاث موضوع التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية. من خلال هذه الدراسات، سيتم توضيح الهدف التي سعت لتحقيقها هذه الدراسات والنتائج المتوصل إليها، كما يتم التعقيب على الدراسات السابقة من أجل إبراز المقارنة بين الدراسات الحالية مع الدراسات السابقة وكذلك تبين الجدوى من الدراسات السابقة.

المطلب الأول: الدراسات باللغة العربية

من بين الدراسات المعتمد عليها في دراستنا الحالية باللغة العربية نذكر مايلي:

- **الدراسة الأولى:** دراسة عبد الرحيم وهيبة، أشواق بن قدور، بعنوان توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والإقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.

وتهدف هذه الدراسة إلى تقديم مفهوم حديث يتعلق بمجال التكنولوجيا المالية المستقطب للشركات الناشئة التي باتت تنافس باقي المؤسسات المالية والبنوك خاصة بإعتمادها بين برمجيات والتكنولوجيا لتقديم تشكيلة متميزة من الخدمات المالية، متضمنة المدفوعات والعملات الرقمية وتحويل الأموال سوق الإقراض للتمويل الجماعي، وإدارت الثروات وإدارة المخاطر وحتى التأمين. وتوصلت الدراسة إلى أن الشركات الناشئة تواجه العديد من التحديات كعامل الأمن، سرية المعلومات، المعاملات الإلكترونية المخادعة، تقنين وتحويل سلوك العميل الوفي للمؤسسات التقليدية ومحاولة جذبه وبالرغم من إخفاق كل الشركات الناشئة في أن تحل محل المصارف إلا أنها تشكل تهديدا لوجود شريحة من العملاء المتعطشين للتكنولوجيا والإستخدام الرقمي، خاصة وأنها حظيت بدعم من أكبر مؤسسات العالم كالفيسبوك.

- **الدراسة الثانية:** دراسة حروفش سعيدة، بعنوان التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، 2019.

تهدف هذه الدراسة إلى التعرف على مجال التكنولوجيا وخدماته، وما حققه من إستثمارات عالمية بعد الأزمة المالية العالمية. كما تهدف إلى التعرف على واقع التكنولوجيا المالية في الوطن العربي وأهم المشاريع الناشئة في هذا المجال، ودوافع إستخدام هذا القطاع في الدول العربية. وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية هي قطاع حديث النشأة، من شأنه أن يوفر كل أنواع الخدمات المالية التقليدية ولكن بأسلوب وشكل مغاير أكثر تطور وسرعة ودقة، كما تم التوصل إلى أن دول العالم قطعت أشواطاً كبيرة في هذا المجال رغم حداثة.

- **الدراسة الثالثة:** دراسة حمدوش وفاء، لمياء علماني، سميرة بن علي، بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: دوافع وتحديات، مجلة الإقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، 2021.

وهدفت هذه الدراسة إلى إبراز دور التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري من خلال تحديد دوافع وتحديات تبني التقنيات المالية الرقمية في هذا القطاع. وتوصلت الدراسة إلى ضعف مستوى أداء القطاع المصرفي من منظور توسيع الشمول المالي في الجزائر. وهو ما يمثل دافعا أساسيا بتبني تقنيات التكنولوجيا المالية، لكن ذلك متوقف على النجاح في تجاوز عدة عوائق.

– **الدراسة الرابعة:** دراسة حبرية إلهام، بعنوان دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة -، وهي عبارة عن أطروحة دكتوراه، تخصص العلوم الاقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، والتابعة لجامعة غرداية (الجزائر) 2024/2023.

وقد هدفت هذه الدراسة إلى التعرف على دور منتجات التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي وإستخلاص أهم المتطلبات التي من شأنها تطوير هذا المجال بالقطاع المصرفي الجزائري. وتوصلت هذه الدراسة إلى وجود أثر إيجابي للتغلغل الديموغرافي للنقود الإلكترونية على العائد على حقوق الملكية ببنوك العينة خلال فترة الدراسة بالإضافة لعدة متغيرات أخرى، كما توصلت الدراسة إلى أهمية تطوير البنية التحتية وتحديث الأطر التشريعية وكذا تعزيز الشراكة والتعاون بين شركات التكنولوجيا المالية والبنوك في تطوير المنظومة المصرفية الجزائرية والرفع من أدائها.

المطلب الثاني: الدراسات السابقة باللغة الأجنبية

من بين الدراسات التي التي إعتدنا عليها في دراستنا الحالية باللغة الأجنبية مايلي:

– **الدراسة الأولى:** دراسة (Kelvin Long and Anna Sung) والموسومة تحت عنوان FinTch Financial Technology Wat is it and How to Use Technologyies to Create Business International Journal of Innovation Management and ،Value in Fintech way ? Technology، المجلد 09، العدد02، أبريل 2018.

يكمن الهدف من هذه الورقة البحثية في مراجعة ومناقشة تعريف التكنولوجيا المالية، الإتجاهات المستقبلية لتطوير التكنولوجيا المالية وكيفية خلق قيمة تجارية بإستخدام التكنولوجيا المالية، في هذا السياق ولتحقيق هذا الهدف تم القيام ببعض المقابلات واللقاءات مع أكثر من 200 شاب (تتراوح أعمارهم بين 16 و 30 سنة) بالإضافة إلى محترفين في مجال الأعمال، وذلك في فعاليات مختلفة مثل الندوات العامة، والمؤتمرات، الإجتماعية المختلفة. خلال الفترة من سبتمبر 2016 إلى أوت 2017. وتوصلت هذه الدراسة إلى تقديم تعريف للتكنولوجيا المالية (FinTech) على أنها مجال متعدد التخصصات يجمع بين التمويل، وإدارة التكنولوجيا، وإدارة الابتكار، وأنها تشير إلى أية أفكار إبتكارية تعمل على تحسين عمليات الخدمات المالية ومن خلال تقديم حلول تكنولوجية تتناسب مع مختلف أوضاع الأعمال، حيث يمكن أن تؤدي هذه الأفكار أيضا إلى تطوير نماذج أعمال جديدة أو حتى إنشاء أعمال جديدة تماما.

الدراسة الثانية: دراسة Senouci Kouder Ahmed–Belbachir Wafa Ahmed–Belbachir Med
() بعنوان (Les Fintechs dans le monde Stratégies et perspectives)،
Revue des (Sciences) Economiques de Gestion et Sciences Commerciales، المجلد 14، العدد 02،
2021.

وتهدف هذه الدراسة إلى توضيح بعض المفاهيم حول التكنولوجيا المالية وإستراتيجياتها. ودراسة تأثيرها على أداء البنوك مع الأخذ في الاعتبار أفاق إقامة علاقة جديدة في العالم مع تحيز الشمول المالي، فإن المؤسسات المالية الدولية تتواصل مع الفئات المستبعدة. وتوصلت الدراسة إلى أن التكنولوجيا المالية تسعى إلى لعب دور مصرفي أكبر، وهذا بفضل التقنيات الجديدة. بالإضافة إلى ذلك، تتواجد هذه التقنيات المالية في مجالات متخصصة من العملاء الذين لايمكنهم الوصول إلى الخدمات المصرفية. مما يمثل خطرا معينا على البنوك وما إذا كانت هذه التكنولوجيا الأخيرة لا تقترن بالتطور التكنولوجي في هذا المجال من النشاط ولا تعتمد عليه إستراتيجية تخريبية. تسهل التكنولوجيا المالية تصريف الكتلة النقدية المتداولة عبر الدائرة المصرفية.

الدراسة الثالثة: دراسة (Messeneche madjet Nouredine imene) بعنوان (Advancements in Fintech and al Transformations in the Arab Financial and Banking Sector)، مجلة (El–Manhel Economy)، المجلد 07، العدد 02، 2024.

تهدف هذه الدراسة إلى تسليط الضوء على الفرص التي توفرها التكنولوجيا المالية في تحسين سرعة وكفاءة وأمان وشفافية الخدمات المالية، مع التركيز على إمكانية تحسين الوصول إليها خاصة لأولئك الذين لايتاح لهم الوصول إلى الخدمات المصرفية التقليدية، في ذات الوقت، تشير الدراسة إلى التحديات التي يطرحها التقدم السريع في التكنولوجيا المالية وظهور الشركات الناشئة في هذا المجال، مما يتطلب إتخاذ تدابير تنظيمية لضمان إستقرار وأمان القطاع المالي.وتوصلت هذه الدراسة إلى أهمية الإبتكار المسؤول واليقظة التنظيمية في الإستفادة منالتكنولوجيا المالية والذكاء الاصطناعي لتعزيز العمليات المصرفية مع حماية المستهلك وأمن المعلومات.

الدراسة الرابعة: دراسة (Mallikarjuna paramesha Nitin Liladhar Raneh Rane) بعنوان (Artificial Intelligence Machine Learning Deep Learning and Blockchain in Financial and Banking Services A Comprehensive Review) (Partners Universal Multidisciplinary Research Journal (PUMRJ) المجلد 01، العدد 02، 2024.

تهدف هذه الدراسة إلى تقديم مراجعة شاملة للأبحاث الحالية حول إستخدامات الذكاء الاصطناعي، وتعلم الآلة، والتعلم العميق، وتقنية البلوكتشين في القطاعين المالي والمصرفي، مع التركيز على دور هذه التقنيات في تعزيز الإبتكار، وتحسين الكفاءة التشغيلية، وتطوير إستراتيجيات مالية متقدمة، بالإضافة إلى

إستكشاف فرص دمج الذكاء الاصطناعي مع تقنيات ناشئة مثل الحوسبة الكمومية لدعم التحول الرقمي في الصناعة المالية. وتوصلت الدراسة إلى أن دمج تقنيات الذكاء الاصطناعي في القطاعين المالي والمصرفي يحدث تحولاً جوهرياً يتمثل في تحسين الكفاءة، وتعزيز الأمان، ورفع مستوى رضا العملاء. وقد أبرزت الدراسة التأثيرات الإيجابية لتقنيات الذكاء الاصطناعي مثل التعلم الآلي، التعلم العميق، وتقنية البلوكتشين، على مجالات متعددة، من بينها كشف الاحتيال، تقييم الجدارة الائتمانية، الخدمات المالية المخصصة، والتداول عالي التردد. كما بينت أن خوارزميات الذكاء الاصطناعي تسهم في التنبؤ باتجاهات السوق وتحسين إستراتيجيات الإستثمار، فضلاً عن تقديم خدمات زبائن أكثر تطوراً عبر روبوتات الدردشة والمساعدات الافتراضية. وركزت الدراسة أيضاً على التكامل بين الذكاء الاصطناعي والبلوكتشين، خاصة في تطوير العقود الذكية ومنصات التمويل اللامركزي، بما يعزز من الشمول المالي. ومن جهة أخرى، فإن الاعتماد على التشغيل الآلي (RPA) يقلل من التكاليف ويحد من الأخطاء البشرية، في حين يتوقع أن يحدث الحوسبة الكمومية نقلة نوعية في مجالات مثل إدارة المخاطر وتشفير البيانات. خلصت الدراسة إلى أن الذكاء الاصطناعي يمثل عنصراً محورياً في تعزيز الابتكار والإنتاجية داخل النظام المالي، مما يتيح للمؤسسات المالية القدرة على التكيف مع التحديات المستقبلية وإغتنام الفرص في بيئة مالية أكثر ديناميكية وشمولية ومتانة.

المطلب الثالث: موقع الدراسة من الدراسات السابقة

الغرض من تقديم هذه الدراسات يكمن في الكشف عن الفجوات المعرفية التي لم يتطرق إليها الباحثون السابقون الذين تناولوا موضوعات مشابهة أو قريبة أو التي تتقاطع مع هذا الموضوع. من خلال ذلك، يتم العمل على تأسيس معالجة دقيقة للموضوع من خلال تحديد متغيراته بشكل صحيح وصياغة الإشكالية والفرضيات بوضوح. كما يتم إستعراض التراث النظري المتعلق بالموضوع ودراسة الآراء المفكرين والباحثين فيه. بالإضافة إلى جمع البيانات والمعلومات اللازمة عن متغيرات الموضوع وإستخدام الدراسات السابقة كمصادر أساسية لبناء الخطة البحثية وإثراء المعالجة النظرية، مع محاولة تطبيق هذه المعالجة في الدراسة التطبيقية. علاوة على ذلك، يتم مقارنة نتائج الدراسة الحالية مع بعض أو كل الدراسات السابقة. بشكل عام، تتشابه الدراسة الحالية مع الدراسات السابقة في العديد من الجوانب، بينما تختلف عن جوانب أخرى متعددة، أهمها:

1. من حيث الموضوع: تختلف هذه الدراسات عن بعض الدراسات السابقة التي ركزت على مفاهيم عامة أو بيانات دولية للتكنولوجيا المالية (مثل دراسة Anna Sung و Kilvin Long أو دراسة Mallikarjuna)، إذ تركز الدراسة الحالية على بيئة محلية محددة (الجزائر - ولاية ميلة)، وقطاع مصرفي تقليدي (بنك الفلاحة والتنمية الريفية)، مما يكسبها طابعاً تطبيقياً ميدانياً مرتبطاً بالواقع المحلي الجزائري.

2. من حيث الهدف: تسعى هذه الدراسة إلى قياس أثر التكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية، بينما ركزت دراسات مثل دراسة حجريوة إلهام أو دراسة (Messeneche) على التحليل النظري العام أو الفرص والتحديات فقط. لذا، فإن دراستنا تتمايز بتقديم تحليل ميداني تجريبي من خلال إستبيان موجه لموظفي البنك.

3. من حيث الفئة المستهدفة: تركز الدراسة الحالية على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية بميلة، بخلاف أغلب الدراسات السابقة التي اعتمدت على بيانات عامة أو مقابلات مع خبراء ومستخدمين شباب أو متعاملين مع الشركات الناشئة (مثل دراسة Kelvin Long). وبهذا فهي تسد فجوة تتعلق برؤية الموظفين المصرفيين لتطبيقات التكنولوجيا المالية من داخل المؤسسات التقليدية.

من حيث المتغيرات: تعتبر هذه الدراسة من الدراسات القليلة التي تربط بين متغيرين محددين بوضوح (التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل، وتحسين الخدمات المصرفية كمتغير تابع)، مما يتيح إمكانيات قياس دقيقة للأثر، بخلاف بعض الدراسات التي ناقشت التكنولوجيا المالية في سياقات أوسع أو أكثر شمولاً.

خلاصة الفصل:

في هذا الفصل، تم تناول كيفية تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية. فقد أسهمت في تسهيل الوصول إلى الخدمات المصرفية عبر المنصات الرقمية والتطبيقات المحمولة، مما جعلها أكثر مرونة وسهولة للأفراد. كما قامت بتحسين الأمان من خلال تقنيات متقدمة مثل التشفير والتحقق البيومتري، مما عزز حماية المعاملات المالية. بالإضافة إلى ذلك، ساعدت التكنولوجيا المالية في تقليل التكاليف التشغيلية للبنوك من خلال الأتمتة والإبتكارات الرقمية مما ساعد على تحسين الكفاءة. كما أسهمت في تطوير حلول مالية مبتكرة مثل المدفوعات الرقمية وتحليل البيانات لتوفير خدمات أكثر تخصيصاً وملائمة لإحتياجات العملاء. في النهاية، لعبت التكنولوجيا المالية دوراً محورياً في تحسين تجربة العملاء وزيادة فعالية القطاع المصرفي.

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي للدراسة

تمهيد:

بعد أن تم إستعراض الجانب النظري لمختلف المفاهيم النظرية المتعلقة بمتغيري الدراسة المتمثلان في المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع تحسين الخدمات المصرفية فيما يتعلق بالفصل السابق، حان الوقت للولوج في الدراسة الميدانية التي ستسمح لنا بالتأكد من الفرضيات التي وضعناها في مستهل بحثنا والوقوف على حقيقة ما يحدث في مؤسساتنا المصرفية، ولهذا الغرض سنقوم من خلال هذا الفصل بمحاولة إسقاط ماجاء في الجانب النظري على أحد القطاعات الهامة على الساحة الجزائرية والمتمثل في القطاع المالي والمصرفي من خلال دراسة موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة. ولهذا الغرض سنتطرق في هذا الفصل إلى المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة الميدانية

المبحث الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية للدراسة الميدانية

المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وإختبار فرضياتها

المبحث الأول: الإطار المنهجي للدراسة

تعتبر الدراسة المدانية تطبيقاً عملياً لما تم تناوله في الجانب النظري للبحث ولا يمكن القيام بهذه الدراسة دون بناء إطار منهجي لها يسمح بتحديد وتنظيم المعلومات اللازمة التي يجب جمعها بهدف الوصول إلى نتائج ميدانية تساعد في التأكد من صحة الفرضيات المطروحة في إشكالية البحث من عدمها. حيث سنتعرض في هذا المبحث إلى مجتمع وعينة الدراسة الميدانية، منهج ونموذج الدراسة الميدانية، وبعد ذلك حاولنا التطرق إلى مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية.

المطلب الأول: مجتمع وعينة الدراسة الميدانية

يتمثل مجتمع الدراسة في موظفي وكالة بدر ميله. ويتكون مجتمع الدراسة من مختلف الأقسام في البنك. والتي يمكنها الإجابة على أسئلة الإستبيان.

أما عينة الدراسة فهي جزء من المجتمع الإحصائي، ولكن ليس أي جزء، إنه الجزء الذي يمثل المجتمع أحسن تمثيل، يختلف حجم العينة حسب أهمية الدراسة وحسب الإمكانيات المادية والبشرية المتاحة للقيام بهذه الدراسة، إن الإعتماد على أسلوب العينة متبع في أغلب الدراسات الميدانية وهذا لاستحالة جمع المعلومات الإحصائية من كل الوحدات التي تشكل المجتمع المدروس أو بما يسمى بالحصر الشامل، وعليه يمكن إعتبار عينة بحثنا عينة قصدية نظراً لكثرة وكبر حجم المجتمع محل الدراسة. ولقد تم تحديد عدد المبحوثين من خلال اللقاءات الأولية التي جمعنا بالعديد من الموظفين بالبنك موضوع الدراسة، وكنا خلال هذه اللقاءات نشير حواراً حول أهمية الدراسة وعن تجربة الموظف فيما يتعلق بموضوع الدراسة، وبعد تأكدنا من ذلك نقوم بتقديم عرض موجز لإشكالية بحثنا والأهداف العلمية التي نسعى للوصول إليه، فقد قمنا بتوزيع الإستبيان بطريقة يدوية على موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله بصفة قصدية، وفيما يلي جدول يوضح عدد الإستبيانات الموزعة وعدد الإستبيانات الصالحة للتحليل:

جدول رقم (01-02): عدد الإستبيانات الموزعة، عدد الإستبيانات الصالحة للتحليل

عدد الإستبيانات الموزعة	عدد الإستبيانات الصالحة للتحليل
40	36

المصدر: من إعداد الطلبة.

المطلب الثاني: منهج ونموذج الدراسة

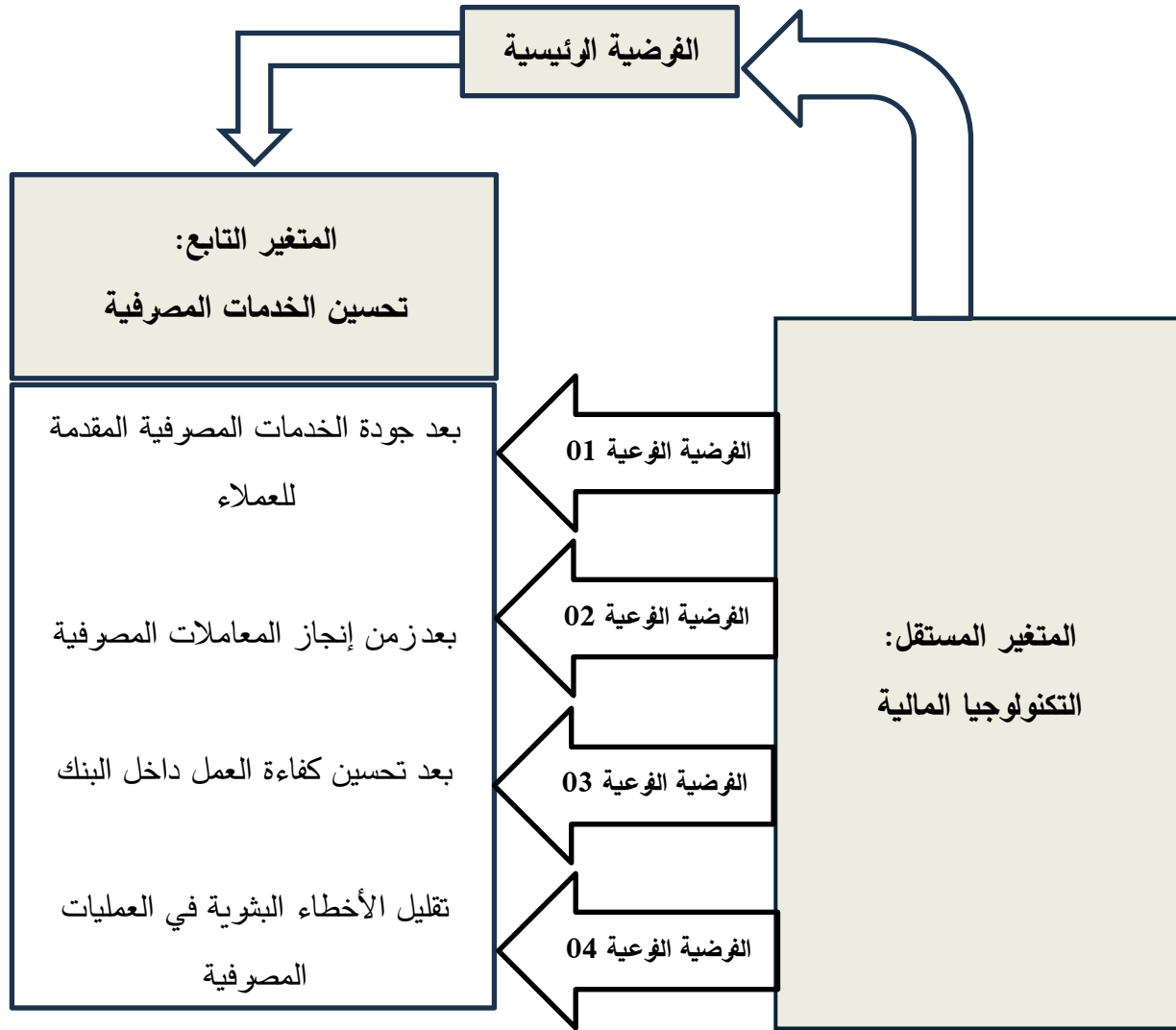
إن إختيار المنهج الملائم للبحث يختلف باختلاف طبيعة الموضوع وطبيعة التساؤلات والفروض التي يطرحها الباحث، ومن أجل الإجابة على الإشكالية والبرهنة على فرضيات دراستنا ميدانيا، إعتمدنا على المنهجين التاليين:

المنهج الوصفي التحليلي: نعتقد أن المنهج الوصفي التحليلي هو الأكثر صلاحية لإجراء دراستنا الحالية دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة) من خلال وصفها وتحديد متغيراتها والتعرف على الأسباب التي أدت إلى حدوثها، كما أنه منهج لايتوقف عند عملية وصف الظاهرة المدروسة بل يتعداها إلى التحليل من خلال تفسيرها ومحاولة الربط بين متغيراتها عبر البيانات والمعلومات التي يتم جمعها.

المنهج الإحصائي: إستعنا أيضا بالمنهج الإحصائي من حيث كونه طريقة هامة من طرق البحث العلمي التي تعتمد بالدرجة الأولى على الأسلوب الكمي وتحليل البيانات، من خلال النسب المئوية وبعض الإختبارات الإحصائية، والذي يسمح بإظهار العلاقات والترابط بين المتغيرات من خلال ترجمتها في شكل كمين وبالتالي إمكانية قياسها.

وأما فيما يخص نموذج الدراسة والذي يشرح العلاقة بين المتغيرات التي تتضمنها الفرضيات فيمكننا توضيحه من خلال الشكل الموالي:

الشكل رقم (01-02) نموذج الدراسة



المصدر: من إعداد الطلبة

المطلب الثالث: مجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية

تتمثل مجالات توزيع إستبيان الدراسة الميدانية في كل من المجال الزمني والمجال البشري والموضحة كما يلي:

المجال المكاني أو الجغرافي: شملت الدراسة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

المجال الزمني: يعكس المجال الزمني لتوزيع إستبيان الدراسة الميدانية الفترة الذي إستغرقته عملية صياغة الإستبيان والبحث، ومن ثم توزيع الإستبيانات وجمعها حوالي شهر من الزمن، حيث إمتدت العملية من 2025/04/10 إلى غاية 2025/05/15.

المجال البشري: يعبر المجال البشري لتوزيع إستبيان الدراسة الميدانية عن مجموعة الأفراد الذين تم إخضاعهم للدراسة التطبيقية للبحث والمتمثلة في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلة.

المبحث الثاني: الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية

يسعى هذا المبحث إلى شرح أهم الأدوات المستخدمة في جميع البيانات بالبنك محل الدراسة وكذا شرح الطرق الإحصائية التي تستعمل خلال عملية التحليل، كما يسعى أيضا إلى تبيان صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية والمتمثلة في الإستبيان.

المطلب الأول: أدوات جمع البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية

بغية جمع المادة العلمية الميدانية إستخدما في موضوع بحثنا بعض الأدوات لجمع البيانات التي تتلائم مع طبيعة هذا الموضوع، حيث تم الاعتماد على المقابلة من خلال بعض اللقاءات التي جمعنا ببعض مسؤولي البنك محل الدراسة، وأيضا تم الاعتماد على أداة الاستبيان كأداة أساسية لجمع البيانات المتعلقة بالدراسة، في حين استعملت المقابلة كأداة مفسرة وداعمة للدراسة، وفيما يلي شرح لكل أداة:

- **المقابلة:** هي عملية تتم بين الباحث وشخص آخر أو مجموعة أشخاص، تطرح خلالها أسئلة ويتم تسجيل إجاباتهم على تلك الأسئلة المطروحة، وفي دراستنا هذه حتى نتمكن من الحصول على معلومات دقيقة بالإضافة إلى شرح موضوع البحث لجأنا إلى الإستعانة ببعض المقابلات مع بعض الموظفين المستجوبين بالبنك محل الدراسة، وهذا في محاولة لإثراء الإجابات والوصول إلى نتائج موثوق بها وذات مصداقية.

- **الاستبيان:** لقد تم الاعتماد على الإستبيان في إعداد هذه الدراسة بطريقة رئيسية لجمع البيانات الضرورية، باعتبار أنها وسيلة تمثل معيارا لتوحيد نمط البيانات المجمعة بطرق الإستقصاء المختلفة، من خلال طرح الأسئلة أو عرض البنود نفسها على أفراد العينة المدروسة، وبالتالي تكون المعلومات التي يتم الحصول عليها قابلة للمقارنة. لأجل صياغة الإستبيان في شكله النهائي فإننا غتبنا المراحل المنهجية التالية:

مرحلة التجريب: هذه المرحلة مهمة قبل أن تأخذ الإستبيان أو الإستمارة شكلها النهائي، بحيث مرت بمجموعة من الخطوات وهي:

الخطوة الأولى: لقد تم تصميم الاستبيان تماشيا مع فرضيات الدراسة، وتم الإعتماد على مجموعة من الدراسات السابقة سواء تعلق الأمر بموضوع التكنولوجيا المالية، أو فيما يخص موضوع تحسين الخدمات المصرفية.

الخطوة الثانية: تم عرض الإستمارة في شكلها الأولي على الأستاذ المشرف وأستاذين محكمين، بالإضافة إلى توزيعها على مجموعة من من موظفين البنك محل الدراسة. ومن خلال الملاحظات المقدمة من طرف المحكمين والذين عرضوا بعض المقترحات والتعديلات الهامة وبعض الملاحظات التي تم التعرض إليها من خلال الدراسة

الإستطلاعية، تم التعديل في الإستبيان الأولي بما يتماشى وهذه الملاحظات والمقترحات، حيث تم حذف بعض العبارات وتبسيط البعض وإعادة صياغة البعض الآخر.

الخطوة الثالثة: بعد تعديل الإستبيان تم إعادة توزيعه على مجموعة من الأساتذة الجامعيين (أنظر الملحق رقم 01)، وبناء على ملاحظات وآراء المحكمين وإقتراحاتهم فيما يتعلق بالإستبيان والتي تمت مناقشتها مباشرة مع كل محكم، ليتم إعتداد الإستبيان في شكله النهائي.

مرحلة الصياغة النهائية: كتكملة لما تم إنجازه في المرحلة السابقة تمت صياغة الإستبيان في شكله النهائي (أنظر الملحق رقم 02) آخذين في عين الإعتبار كل الملاحظات ليتم في الأخير صياغته بشكله النهائي كالتالي:

أ- **الجزء الاول:** والخاص بالمعلومات الخاصة بأفراد العينة والمتعلقة بالجنس، السن، الشهادة.

ب- **الجزء الثاني:** والمتمثل في أسئلة محاور إستمارة موضوع البحث الذي يتكون من محورين وهما:

المحور الاول: الذي يضم البنود المتعلقة بمتغير التكنولوجيا المالية، ويشتمل هذا المحور على ثمانية (8) عبارات.

المحور الثاني: الذي يضم البنود المتعلقة بمتغير تحسين الخدمات المصرفية، ويشتمل هذا المحور على ستة عشر (16) عبارة موزعة على أربعة محاور فرعية كالآتي:

- **المحور الفرعي 01:** يتعلق ببعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء، ويضم البنود من 1 إلى 4.

- **المحور الفرعي 02:** يتعلق ببعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية، ويضم البنود من 5 إلى 8.

- **المحور الفرعي 03:** يتعلق ببعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك، ويضم البنود من 9 إلى 12.

- **المحور الفرعي 04:** يتعلق الأمر ببعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية، ويضم البنود من 13 إلى 16.

المطلب الثاني: أدوات تحليل البيانات المستخدمة في الدراسة الميدانية

يعد الإنهاء من جمع البيانات المطلوبة للبحث، فإنه عادة ما يتم تحليلها وفقا لمقتضيات البحث، في هذا المجال تم إستخدام نظام التحليل بالحزم الإحصائية للعلوم الإنسانية (SPSS.25) لمعالجة بيانات الإستبيان، ويستخدم هذا البرنامج لتحليل جميع أنواع البيانات الإحصائية في مختلف أنواع العلوم خاصة العلوم الإنسانية، عن طريق إستخدام بعض الإختبارات التي يتيحها هذا البرنامج، ومن بين الأدوات الإحصائية التي تم إستخدامها في هذا البحث مايلي:

إختبار معامل كورنباخ ألفا (Cronbach Alpha): من أجل معرفة صدق وثبات البيانات.

معامل الارتباط بيرسون (Pearson): من أجل معرفة الصدق البنائي لعبارات الإستهبان.

التوزيع التكراري: من خلال هذا الأسلوب يمكن التعرف على تكرارات الإجابات والنسب المئوية.

المتوسط الحسابي: من أجل معرفة مدى تركيز الإجابات في إختيار معين لدى أفراد العينة.

معامل (Shapiro-Wilk): يستعمل من أجل تحديد طبيعة التوزيع أي مدى خضوع البيانات إلى توزيع طبيعي (بارا متري) أم غير طبيعي (لا بارا متري)، لأن كل نوع منهما يخضع لمعالجة إحصائية خاصة، علما أن البيانات في هذه الدراسة تخضع للتوزيع الطبيعي لأن $\text{sig} = 0.455$ أكبر من 0.05 والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-02): اختبار التوزيع الطبيعي (Shapiro-wilk)

المعطيات	الإحصائية	عدد البنود	مستوى الدلالة (sig)
النتائج	0.971	36	0.455

** الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.01. * الارتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة 0.05.

المصدر: من إعداد الطالبة إعتقادا على بيانات الإستهبان ومخرجات برنامج (spss.25).

المدة: يستخدم لقياس التشنت بين المتغيرات، وهو عبارة عن الفرق بين أكبر وأصغر قيمة معطاة لخيارات مقياس الإستهبان، ويفيد في تحديد المجالات التي تنتمي إليها الإجابات وتفسر مستوى الإجابة، حيث تم إستخدام مقياس ليكرت الخماسي الذي يعتبر أكثر المقاييس شيوعا لقياس الإتجاهات، بحيث يكون ترتيب الإجابات كما يلي:

الجدول رقم (02-03): درجات الموافقة حسب مقياس ليكرت الخماسي

قيمة المتوسط الحسابي المرجح للإجابات	الإتجاه	درجة الموافقة
من 1 إلى 1.80	غير موافق بشدة	ضعيف جدا
من 1.80 إلى 2.60	غير موافق	ضعيف
من 2.60 إلى 3.40	موافق إلى حد ما	متوسط
من 3.40 إلى 4.20	موافق	مرتفع
من 4.20 إلى 5	موافق بشدة	مرتفع جدا

المصدر: محفوظ جودة، التحليل الإحصائي الأساسي باستخدام SPSS، دار وائل للنشر والتوزيع، عمان، الأردن، 2008، ص23.

وتم تقسيم إجابات أفراد العينة وفقا للمتوسطات الحسابية انسجاما مع مقياس ليكرت الخماسي الذي بنيت عليه أداة الدراسة، وقيمة المدى ($4=1-5$) والتي يتم قسمتها على عدد درجات المقياس ($0.8=4/5$)، بحيث تضاف هذه القيمة للقيم المعطاة لكل خيار، ما يسمح بتحديد الفئات التالية:

الجدول رقم (02-04): تحديد درجات الموافقة حسب قيم المتوسط الحسابي

المقياس	موافق بشدة	موافق	موافق إلى حد ما	غير موافق	غير موافق
الدرجات	5 درجات	4 درجات	3 درجات	2 درجة	1 درجة

*تم وضع مستوى القبول كوسيلة للتقييم العام للإجابات على بعد من أبعد محاور الدراسة.

المصدر: من إعداد الطلبة، اعتمادا على الدراسات السابقة لمقياس ليكرت الخماسي.

- **المتوسط الفرضي (Valeur du test):** يتم مقارنة المتوسطات الحسابية للمتغيرات معه لتحديد اتجاه إجابات المبحوثين حول عبارات ومحاور الاستبيان، وفي هذه الدراسة تقدر قيمته بـ (03)، فكل عبارة تنقط من (01) إلى (05) وعليه فالمتوسط الفرضي يتم حسابه بهذه الطريقة: $3=5/(5+4+3+2+1)$. وقد اعتبرنا المتوسط الحسابي دالا على مستوى منخفض إذا كان أقل من الوسط الفرضي (03) ودالا على مستوى متوسط إذا كان مساويا له، ودالا على مستوى مرتفع إذا أكبر من الوسط الفرضي (03).

- **اختبار "t":** لعينة واحدة لتحديد إجابات المبحوثين حول محاور الدراسة بمقارنتها مع المتوسط الفرضي.

- **تحليل التباين للانحدار:** يستخدم للتأكد من صلاحية النموذج لاختبار الفرضية (اختبار المعنوية الكلية للنموذج) وذلك باستخدام توزيع فيشر (F).

- **معامل التحديد (R^2):** يقيس نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للمتغير التابع والنسبة المتبقية من الواحد قد ترجع لمتغيرات مستقلة أخرى خارج الدراسة أو للأخطاء العشوائية، وكلما كانت قيمة معامل التحديد أقرب من الواحد كلما كانت معادلة الانحدار صالحة للتنبؤ بقيم المتغير التابع.

- **تحليل التباين الأحادي:** لتفسير الفروق الموجودة، حيث أن قاعدة القرار المعتمدة في هذه الحالة تعتمد على قوة الدلالة الإحصائية لقيمة (F) عند مستوى معنوية أقل من 0.05، بمعنى تعتبر قيمة (F) دالة إحصائيا إذا كان مستوى دلالتها أقل من 0.05، عندئذ تقبل الفرضية.

- **اختبار الانحدار الخطي البسيط (Régression linéaire simple):** يستعمل من أجل تحديد درجة واتجاه تأثير متغير على آخر عندما تكون بياناتهما كمية شريطة أن يكون التوزيع طبيعي.

المطلب الثالث: صدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الاستبيان)

من أجل التأكد من صحة ومصداقية الاستبيان، والتأكد من إمكانية الاعتماد على نتائجه بكل موثوقية لابد من إخضاعه لاختباري الصدق والثبات .

الفرع الأول: صدق الاستبيان

يقصد بصدق أداة الدراسة؛ أن تقيس عبارات الاستبيان ما وضعت لقياسه، وقمنا بالتأكد من صدق الاستبيان من خلال، الصدق الظاهري للاستبيان (صدق المحكمين)، والصدق البنائي لمحاول الاستبيان.

1-1: الصدق الظاهري: يقوم على فكرة مدى مناسبة عبارات الاستبيان لما تقيس ولمن تطبق عليهم ومدى علاقتها بالاستبيان ككل ومن هذا المنطلق تم عرض الاستبيان في صورته الأولية على عدد من المحكمين من ذوي الخبرة والاختصاص (أنظر الملحق رقم 01) لأخذ وجهات نظرهم والاستفادة من آرائهم في تعديله والتحقق من مدى ملائمة كل عبارة للمحور الذي تنتمي إليه، ومدى سلامة ودقة الصياغة اللغوية والعلمية لعبارة الاستبيان، ومدى شمول الاستبيان لمشكل الدراسة وتحقيق أهدافها، وفي ضوء آراء السادة المحكمين تم إعادة تعديل الاستبيان بناء على ملاحظاتهم ومقترحاتهم حيث تم حذف بعض العبارات، وتعديل وإضافة عبارات أخرى، وإعادة صياغة بعض الفقرات، لتصبح أكثر وضوحاً وفهماً لدى أفراد عينة الدراسة وأكثر صدقاً في قياس موضوع هذه الدراسة، ولضمان الحصول على نتائج تخدم الموضوع وتجب على إشكالية الدراسة وفرضياتها.

1-2: الصدق البنائي: يعتبر الصدق البنائي أحد مقاييس الأداة الذي يقيس مدى تحقق الأهداف التي تريد الأداة (الاستبيان) الوصول إليها، ويبين مدى ارتباط كل محور من محاور الدراسة بالدرجة الكلية لأسئلة الاستبيان. وعليه قمنا بحساب معامل الارتباط بيرسون (Pearson) بين درجة كل محور والدرجة الكلية للاستبيان. والجدول التالي يوضح ذلك.

الجدول رقم(02-05): يوضح صدق الإتساق البنائي لمحاول الاستبيان

البيان	معامل الارتباط (Pearson)	مستوى الدلالة المعنوية sig	النتيجة
المحور الأول: التكنولوجيا المالية	0.834 **	0.000	يوجد ارتباط معنوي (دال)
المحور الثاني: تحسين الخدمات المصرفية	0.934 **	0.000	يوجد ارتباط معنوي (دال)

** الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01. * الارتباط دال إحصائياً عند مستوى دلالة 0.05.

المصدر: من إعداد الطلبة إعتقاداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (spss.25)

يتضح من خلال الجدول أعلاه أن معاملات الارتباط للمحور الأول والثاني دالة إحصائياً عند مستوى دلالة 0.01 أو مستوى دلالة معنوية 0.05، وبذلك يعتبر المحور الأول والثاني من محاور الاستبيان صادقة لما وضعت لقياسه.

الفرع الثاني: ثبات الاستبيان (الاستمارة)

يقصد بثبات الاستبيان أنه يعطي نفس النتيجة لو تم إعادة توزيع الاستبيان أكثر من مرة، تحت نفس الظروف والشروط، أو بعبارة أخرى أن ثبات الاستبيان يعني الاستقرار في نتائج الاستبيان وعدم تغييرها بشكل كبير فيما لو تم إعادة توزيعها على أفراد العينة عدة مرات خلال فترات زمنية معينة، وقد تم التحقق من ثبات استمارة الدراسة، من خلال معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's) باستخدام برنامج (SPSS.25) والذي يعبر عن درجة الاتساق الداخلي للمقياس، كما هو مبين في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-06): معامل الثبات ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)

المحور	عدد البنود	معامل ألفا كرونباخ (Alpha Cronbach's)
المحور الأول	8	0.808
المحور الثاني	16	0.809
المجموع الكلي	24	0.870

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (spss.25)

تجدر الإشارة إلى أن معامل الثبات ألفا كرونباخ يتراوح بين (0 و1)، وكلما اقترب من الواحد دل على وجود ثبات عال، وكلما اقترب من الصفر دل على عدم وجود ثبات وإن الحد الأدنى المتفق عليه لمعامل ألفا كرونباخ هو (0.60). ومن خلال الجدول نلاحظ أن معاملات الثبات ألفا كرونباخ في جميع محاور الاستبيان مرتفعة وهي كلها أكبر من 0.60، وكذا قيمة ألفا كرونباخ للاستبيان ككل أكبر من 0.60 حيث بلغت قيمته 0.870، وهذا يدل على أن لأداة الدراسة مستوى ثبات مرتفع، مما يجعلنا على ثقة تامة بصحة صدق وثبات الاستبيان في جميع فقراته وصلاحيته لتحليل وتفسير نتائج الدراسة واختبار فرضياتها، وأنه جاهزة للتطبيق على عينة الدراسة.

المبحث الثالث: المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة وإختبار الفرضيات

سوف نحاول في هذا المبحث تقديم التحليلات الإحصائية لهذه الدراسة الميدانية وهذا من خلال المطالب المالية، حيث تطرقنا في المطلب الأول إلى عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة، وفي المطلب الثاني حاولنا عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو المحور الأول من الاستبيان والمتمثل في محور التكنولوجيا المالية والمطلب الثالث تناولنا عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد محور تحسين الخدمات المصرفية من الاستبيان، وفي المطلب الرابع حاولنا اختبار فرضيات هذه الدراسة.

المطلب الأول: عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية

سيتم من خلال هذا المطلب عرض وتحليل خصائص عينة الدراسة الميدانية والمتمثلة في الشخصية للمستجوبين، وذلك باستخدام التوزيعات التكرارية والنسب المئوية من خلال برنامج (SPSS.25).

جدول رقم (02-07): التكرارات المطلقة والتكرارات النسبية لأفراد عينة الدراسة

المتغيرات	خصائص المتغيرات	التكرارات المطلقة	التكرارات النسبية
الجنس	ذكر	16	44%
	أنثى	20	55%
السن	أقل من 25 سنة	2	5.6%
	من 25 سنة إلى 30 سنة	4	11.1%
	أكبر من 30 سنة	30	83.3%
الشهادة المتحصل عليها	ليسانس	26	72.2%
	ماستر	6	16.7%
	دكتوراه	2	5.6%
	شهادة الكفاءة المصرفية	2	5.6%
عدد سنوات العمل في البنك	أقل من 5 سنوات	3	8.3%

19.4%	7	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	بدأ البنك في استخدام التكنولوجيا المالية منذ
72.2%	26	أكثر من 10 سنوات	
0%	0	أقل من سنة	
11.1%	4	من سنة إلى 5 سنوات	
16.7%	6	م 5 سنوات إلى 10 سنوات	
72.2%	26	أكثر من 10 سنوات	

المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على مخرجات بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج (spss.25).

من خلال البيانات الموضحة أعلاه نلاحظ أنه:

تبين نتائج التحليل الإحصائي أن الفئة المستجوبة بلغت 20 مستجوب من صنف الإناث بنسبة 55% و 16 مستجوب من صنف الذكور بنسبة تقدر ب 44%، وأما فيما يخص الفئة العمرية لعينة الدراسة فنلاحظ أن النسبة الأعلى هي للفئة أكبر من 30 سنة والمقدرة ب 83.3%، ثم تليها الفئة من 25 سنة إلى 30 سنة بنسبة مقدرة ب 11.1%، ثم تليها الفئة أقل من 25 سنة بنسبة مقدرة ب 5.6% في المرتبة الأخيرة. فعليه يمكننا أن نستنتج أن التفوق الأنثوي النسبي من مجموع المستجوبين عن نسبة الذكور يمكن إرجاعه لطبيعة المجتمع الذي أجري فيه الإستطلاع، أو حتى طبيعة الخدمات المصرفية الرقمية التي قد تكون أكثر جاذبية أو إستخداما من قبل الإناث ضمن الفئة المستهدفة.

يتبين من الجدول أعلاه أيضا الأفراد المستجوبين يحملون شهادة الليسانس بنسبة 72.2%، مما يدل على أن المستوى الجامعي الأول هو الأكثر شيوعا بينهم. في حين أن حاملي شهادة الماستر يمثلون بنسبة 17.64%، في حين أن نسبة الحاصلين على شهادة الدكتوراه وشهادة الكفاءة المصرفية كانت قليلة ومتساوية، وهذا يدل على أن الأشخاص ذوي المؤهلات العالية أو التخصصية لم يكونو ممثلين بشكل كبير في العينة.

كما أظهر الجدول أيضا أن غالبية الموظفين (72.2%) لديهم خبرة تفوق 10 سنوات، مما يعكس إستقرارا وظيفيا وخبرة عالية داخل البنك، بينما (19.4%) لديهم خبرة بين 5 و 10 سنوات، (8.39%) فقط خبرتهم أقل من 5 سنوات مما يشير إلى محدودية التوظيف الجديد.

كما تبين أيضا أن البنك بدأ بإستخدام التكنولوجيا منذ فترة طويلة حيث أن (72.2%) من المشاركين أفادوا بأن الإستخدام بدأ منذ أكثر من 10 سنوات. أما (16.7%) كانت إجابتهم بين 5 سنوات و 10 سنوات،

و 11.1% منذ أقل من 5 سنوات. لم نسجل أي إجابة تفيد بأن الإستخدام بدأ خلال السنة الأخيرة مما يؤكد أن التحول الرقمي ليس حديثاً في البنك.

المطلب الثاني: عرض وتحليل إتجاهات أفراد العينة نحو بعد المحور الأول من الاستبيان

سنقوم من خلال هذا المطلب بعرض مختلف نتائج بنود الاستبيان فيما يتعلق بالمحور الأول، والذي يتمثل في تحليل آراء أفراد العينة نحو محور التكنولوجيا المالية، مع محاولة تفسيرها بمختلف الأدوات الإحصائية التي سبق ذكرها. والجدول الموالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-08): نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد التكنولوجيا المالية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
1	يعتمد البنك بشكل متزايد على أنظمة رقمية في أداء العمليات المصرفية	4.138	0.542	45.765	0.000	6
2	التكنولوجيا المالية حسنت من كفاءة العمل داخل الوكالة	4.166	0.696	35.872	0.000	5
3	يتم توفير تدريب أو توجيه دوري للموظفين حول استخدام التكنولوجيا الجديدة	3.833	0.654	35.133	0.000	7
4	النظام المعلوماتي المعتمد يدعم العمل اليومي بفعالية	4.138	0.542	45.765	0.000	6
5	التحول الرقمي ساعد في تقليل الأخطاء اليدوية في المعاملات	4.222	0.590	42.870	0.000	3**
6	وفرت التكنولوجيا المالية أدوات أكثر دقة في متابعة المعاملات داخل البنك	4.222	0.637	39.741	0.000	4

7	توجد قنوات شبكية فعالة للتواصل الإلكتروني بين أقسام البنك	4.305	0.624	41.383	0.000	2
8	التكنولوجيا المالية عززت من التواصل بين فروع البنك	4.305	0.576	44.798	0.000	**1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.166	0.398	62.710	0.000	-

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطالبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (spss.25).

يتضمن الجدول أعلاه المتوسط الحسابي، الانحراف المعياري، قيمة (t)، مستوى الدلالة وترتيب كل عبارة من العبارات الخاصة بمحور المتغير المستقل والمتمثل في التكنولوجيا المالية بالبنك محل الدراسة، بحيث يتضح لنا بأن المتوسط الحسابي العام لهذا المحور يقدر ب 4.166 بإنحراف معياري يقدر ب 0.398 وهو أكبر من المتوسط الفرضي (3)، وتشير هذه النتيجة إلى وجود رضا مرتفع لدى موظفي البنك حول التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، مما يعكس إدراكاً إيجابياً لأثر هذه التكنولوجيا على كفاءة العمليات المصرفية وجودة الخدمة المقدمة.

وبالرجوع إلى لترتيب الفقرات هذا المحور فنجد العبارة رقم (8) والتي تنص على (التكنولوجيا المالية عززت من التواصل بين فروع البنك) احتلت المرتبة الأولى وبدرجة موافقة مرتفعة، وأما العبارة رقم (7) والتي مفادها (توجد قنوات شبكية فعالة للتواصل الإلكتروني بين أقسام البنك) نجدها احتلت المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدر ب 4.305 وهو أكبر من المتوسط الفرضي وإنحراف معياري قدر ب 0.624 وبدرجة موافقة مرتفعة، والعبارة رقم (5) التي تنص على (التحول الرقمي ساعد في تقليل الأخطاء اليدوية في المعاملات) احتلت المرتبة الثالثة باتجاه موافق وبدرجة مرتفعة، وأما في المرتبة الرابعة نجد العبارة رقم (6) والتي مفادها (وفرت التكنولوجيا المالية أدوات أكثر دقة في متابعة المعاملات داخل البنك) باتجاه موافق وبدرجة مرتفعة لأن المتوسط الحسابي لها يقدر ب 4.222 وهو أكبر من المتوسط الحسابي الفرضي وقيمة (t) دالة، وفي المرتبة الخامسة نجد العبارة رقم (2) والتي تنص على (التكنولوجيا المالية حسنت من كفاءة العمل داخل الوكالة) بمتوسط حسابي قدر ب 4.166 وإنحراف معياري قدر ب 0.696 وبدرجة موافقة عالية.

وأما العبارتين رقم (1) التي تنص على أن (البنك يعتمد بشكل متزايد على الأنظمة الرقمية في اداء العمليات المصرفية) والعبارة رقم (4) التي تفيد بأن (التحول الرقمي ساعد في تقليل الأخطاء اليدوية في المعاملات) قد حصلتا على أعلى متوسط حسابي قدره 4.138، مع إنحراف معياري بلغ 0.542 لكليهما. مما يشير إلى مستوى عال من الموافقة على هذه العبارات كما أن القيمة الجدولية لإختبار (t) تدل على دلالة إحصائية قوية لهذه النتائج.

المطلب الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد تحسين الخدمات المصرفية

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء للمحور الخاص بتحسين الخدمات المصرفية، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الفرع الأول: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد جودة تحسين الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء للمحور الخاص بتحسين الخدمات المصرفية، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-09): نتائج إجابات الافراد لعبارات بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
1	توفر التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية سهلة وآمنة وعلى مدار الساعة للعملاء	3.888	0.708	32.946	0.000	3
2	أصبح العملاء أكثر رضا عن الخدمات المصرفية بعد التحول الرقمي	3.833	0.609	37.739	0.000	4
3	توفر التكنولوجيا المالية أساليب مرنة لتقديم الخدمة بطريقة حديثة وفعالة	4.222	0.637	39.741	0.000	2
4	تمكن الأنظمة الرقمية من تلبية إحتياجات العملاء بشكل أفضل	4.250	0.603	42.249	0.000	1
-	المتوسط الحسابي والإنحراف المعياري العام	4.048	0.386	62.856	0.000	-

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

نلاحظ من خلال القيم الموضحة في الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لبعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء قد بلغ 4.048 بإنحراف معياري قدر ب 0.386 وهو أكبر من المتوسط الفرضي المقدر ب 3 وبدرجة موافقة مرتفعة والقيمة الاحتمالية لكل العبارات تساوي 0.000 وهي أصغر من مستوى الدلالة 0.05. وفيما يخص ترتيب البنود لهذا البعد فقد جاءت العبارة رقم (4) في المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة حيث بلغ متوسطها الحسابي 4.250 وإنحراف معياري يقدر ب 0.603 وقيمة (t) الجدولية دالة وهي أقل من 0.05 وهذا مايعكس أنه إتفق أغلب الموظفين على أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وتلبية إحتياجاتهم بشكل أكثر دقة وكفاءة. ثم تليها العبارة رقم (3) بدرجة موافقة مرتفعة في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي قدره 4.222 وإنحراف معياري بلغ 0.637 ، مما يدل على وعي العملاء بأن التكنولوجيا المالية تسهم في تحديث وتطوير طرق تقديم الخدمة المصرفية. أما العبارتين 1 (توفر التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية سهلة وأمنة وعلى مدار الساعة للعملاء) و 2 (أصبح العملاء أكثر رضا عن الخدمات المصرفية بعد التحول الرقمي) فقد كان المتوسط الحسابي لهما 3.888 و 3.833 وإنحراف معياري يقدر ب 0.708 و 0.609 على التوالي وهما في المرتبة الثالثة والرابعة، بدرجة موافقة مرتفعة وبدلالة قيمة (t) الجدولية، وهذا يدل على إعتراف المشاركين بأهمية التكنولوجيا المالية في تسهيل الوصول إلى الخدمات وتحقيق الأمان الزامني والمكاني، وأن رضا العملاء قد زاد بعد التحول الرقمي.

الفرع الثاني: عرض وتحليل إتجاهات أفراد العينة نحو بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية

سوف نحاول في هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية للمحور الخاص بتحسين الخدمات المصرفية، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-10): نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية

رقم العبارة	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
5	تم تقليص زمن معالجة المعاملات بفضل الأنظمة الرقمية	4.194	0668	37.649	0.000	2
6	أصبح إنجاز العمليات المصرفية يتم بسرعة أكبر من قبل	4.250	0.649	39.281	0.000	1
7	ساعدت التكنولوجيا المالية على تجنب الطوابير والغنتظار الطويل للعملاء	4.055	0.629	38.628	0.000	4
8	إختصار الزمن في تنفيذ العمليات زاد من فعالية تقديم الخدمة	4.166	0.609	41.021	0.000	3
-	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري	4.166	0.496	50.361	0.000	-

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

يتضح من الجدول أعلاه أن المتوسط الحسابي العام لبعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية بلغ 4.166 بإنحراف معياري قدره 0.496، وهو أعلى من المتوسط الفرضي البالغ 3، مما يشير إلى وجود درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة. كما أن جميع القيم الإحصائية المرتبطة بعبارات هذا البعد كانت 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة الإحصائية المعتمد (0.05)، مما يدل على دلالة إحصائية للنتائج.

وفيما يتعلق بترتيب بنود هذا البعد، فقد احتلت العبارة رقم 6 المرتبة الأولى بدرجة موافقة مرتفعة، تليها العبارة رقم (5) التي تشير إلى تقليص زمن معالجة المعاملات بفضل الأنظمة الرقمية. أما العبارتان (8) و (7) فقد جاءتا في المرتبتان الثالثة والرابعة على التوالي، بدرجات موافقة مرتفعة أيضا، حيث تراوحت المتوسطات

الحسابية الخاصة بهما بين 4.055 و 4.166 على التوالي، مع إنحراف معياري قدره 0.660 و 0.629 على التوالي. مايؤكد أن التكنولوجيا المالية لاتحسن فقط من زمن الإنجاز، بل تسهم أيضا في تحسين تجربة العميل بشكل عام داخل فروع البنك.

الفرع الثالث: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك

سنحاول من خلال هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك للمحور الخاص بتحسين الخدمات المصرفية، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-11): نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
9	إستخدام التكنولوجيا المالية حسن من تنظيم سير العمل اليومي	4.055	0.582	41.751	0.000	2
10	أصبح التنسيق بين الموظفين أكثر بفضل الوسائل الرقمية	4.027	0.608	39.696	0.000	3
11	أدى التحول الرقمي إلى رفع إنتاجية الموظفين	3.828	0.513	44.094	0.000	4
12	ساعدت الأنظمة الرقمية في إتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة داخل الوكالة	4.055	0.673	36.115	0.000	1
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	3.995	0.391	61.256	0.000	-

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

أظهرت نتائج الجدول أن المتوسطات الحسابية لجميع العبارات المتعلقة ببعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك تنتمي إلى المجال المرتفع، مما يدل على وجود درجة موافقة مرتفعة من طرف المبحوثين حول تأثير التكنولوجيا المالية في هذا الجانب. وقد جاءت العبارة رقم 12 في المرتبة الأولى بمتوسط حسابي قدره 4.056، وتشير إلى أن (الأنظمة الرقمية ساعدت في إتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة داخل الوكالة)، مما يعكس إدراكا قويا لدور التكنولوجيا الرقمية في دعم عملية إتخاذ القرار. وبلغ الإنحراف المعياري لهذه العبارة 0.673، وهو ما يدل على وجود تجانس نسبي في آراء أفراد العينة. وقيمة t الجدولية دالة وهي أقل من 0.05، تليها في المرتبة الثانية العبارة رقم 9 والتي حصلت أيضا على درجة موافقة مرتفعة. كما جاءت العبارتان 10 و 11 ضمن المجال المرتفع، وتشيران إلى تحسين التنسيق بين الموظفين وتطور آليات العمل بفضل الوسائل الرقمية. بشكل عام، تراوح الإنحراف المعياري لجميع العبارات بين 0.513 و 0.673، ما يشير إلى تقارب الآراء بين أفراد العينة. أما القيمة الإحصائية لجميع العبارات تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05.

الفرع الرابع: عرض وتحليل اتجاهات الافتراض لعبارات بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية

سنحاول من خلال هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية داخل البنك للمحور الخاص بتحسين الخدمات المصرفية، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-12): نتائج إجابات الأفراد لعبارات بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الإنحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
13	قلت نسبة الأخطاء في العمليات اليومية بفضل الأنظمة الآلية	3.916	0.649	36.200	0.000	4
14	تسهل التكنولوجيا المالية عملية التحقق من صحة البيانات والمعلومات	4.000	0.414	57.966	0.000	3
15	توفر الرقمنة وسائل رقابة وتدقيق دقيقة تقلل الأخطاء البشرية	4.194	0.576	43.642	0.000	1

16	تساعد الانظمة الحديثة في التقليل من الإعتماد على الإدخال اليدوي للبيانات	4.138	0.542	45.765	0.000	2
	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.062	0.402	60.550	0.000	-

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

يتضح من خلال المعطيات الواردة في الجدول أن المتوسط العام لبعدها تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية بلغ 4.062، وهو أعلى من المتوسط الفرضي البالغ 3، ما يعكس درجة موافقة مرتفعة من قبل أفراد العينة على هذا البعد. كما يشير الانحراف المعياري البالغ 0.402 إلى وجود درجة منخفضة من التباين في الآراء، مما يدل على إتفاق بين المستجوبين. وتبرز هذه النتيجة القيم المرتفعة للمتوسطات الحسابية الخاصة بجميع العبارات 15، 16، 14، و 13 على التوالي المندرجة ضمن هذا البعد.

ومن المهم الإشارة إلى أن القيمة الإحصائية لجميع العبارات كانت تساوي 0.000 وهي أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، مما يشير إلى أن جميع النتائج دالة إحصائية، وهذا ما يعزز الفرضية الفرعية التي تشير إلى وجود تأثير ملموس للتكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء البشرية في البنوك.

الفرع الخامس: عرض وتحليل اتجاهات أفراد العينة نحو أبعاد المحور الثاني من الاستبيان

سنحاول من خلال هذا الجزء القيام بالعرض الإحصائي لأهم آراء الفئة المستجوبة على الأبعاد الخاصة للمحور الخاص بتحسين الخدمات المصرفية، وهي موضحة في الجدول الموالي:

الجدول رقم (02-13): نتائج إجابات الأفراد لعبارات المحور الثاني تحسين الخدمات المصرفية

رقم العبارة	العبارة	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	قيمة (t)	مستوى الدلالة	الترتيب*
1	بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء	4.048	0.386	62.856	0.000	3
2	بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية	4.166	0.496	50.361	0.000	1
3	بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك	3.995	0.391	61.256	0.000	4
4	بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية	4.062	0.402	60.550	0.000	2
-	المتوسط الحسابي والانحراف المعياري العام	4.067	0.307	79.348	0.000	-

* الترتيب تنازلي على أساس المتوسط الحسابي لكل فقرة.

** عندما يكون المتوسط الحسابي لفقرتين متساوي فإن الترتيب يكون على أساس أقل انحراف معياري.

- المتوسط الفرضي لكل عبارة هو (03) مع درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

نلاحظ من المعطيات الواردة في الجدول أعلاه أن بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية احتلت المرتبة الأولى بمتوسط حسابي بلغ 4.166 وإنحراف معياري قدره 0.496 مما يعكس إدراكا عاليا لأهمية تقليص الوقت في تحسين الخدمات المقدمة، بينما جاء بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية في المرتبة الثانية بمتوسط حسابي 4.062 وإنحراف معياري بقيمة 0.402 وهو ما يعكس إدراك المستجوبين بالأتمتة والدقة في الأداء المصرفي، أما بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء جاء في المرتبة الثالثة بمتوسط حسابي قدره 4.048 وبإنحراف معياري 0.386 ما يشير إلى رضا عام مرتفع نسبيا مع تجانس في آراء الأفراد. وفي المرتبة الأخيرة جاء بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك بمتوسط حسابي قدره 3.995 مع إنحراف معياري بلغت قيمته 0.391 وهو ما يدل على أهمية هذا البعد مع وجود تباين نسبي بسيط في الآراء.

وأخيرا، يظهر المتوسط الحسابي العام (4.067) والانحراف المعياري العام (0.307) أن تقييم الأفراد لتحسين الخدمات المصرفية جاء بدرجة مرتفعة نوعا ما مع درجة عالية من الإتساق بين الردود، مما يؤكد أهمية هذه الأبعاد في تطوير الخدمات البنكية وتحقيق رضا العملاء.

المطلب الرابع: اختبار فرضيات الدراسة

إعتمادا على إجابات الموظفين المستجوبين ببنك الفلاحة والتنمية الريفية محل الدراسة وكالة ميلة على عبارات الاستبيان وفق محاوره المختلفة سيتم التطرق في هذا المطلب إلى اختبار الفرضيات التي بنيت عليها الدراسة، ويقوم اختبار الفرضيات الموضوعية على تأكيدها أو نفيها باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي، لكونها عبارة عن إجابات مؤقتة عن الأسئلة البحثية المنبثقة من إشكالية.

الفرع الأول: اختبار الفرضيات الفرعية

ضمن هذا الجزء، سنقوم باختبار الفرضيات الفرعية المنبثقة عن الفرضية الرئيسية وذلك للإجابة على إشكالية الدراسة، بحيث تمت صياغة أربع فرضيات فرعية سيتم اختبارها من خلال هذا الجزء، ولقبول أو رفض هذه الفرضيات تم استخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي وهي موضحة كما يلي:

1-1: اختبار الفرضية الفرعية الأولى: والتي مفادها " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنك محل الدراسة" ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y = a \cdot X + B)$ ، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية و B: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-14): نتائج تحليل التباين للإنحدار لإختبار الفرضية الفرعية الأولى

الفرضية الفرعية الأولى					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R ²)	
2.45	10.128	0.03 ^b	0.479 ^a	0.230	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (sig)
الباقي الثابت	2.114	0.611	-	3.461	0.001
بعد التكنولوجيا المالية	0.464	0.146	0.479	3.182	0.003
قيمة (t) الجدولية	1.684				

* درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) = 10.128 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 2.45، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.03^b هو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لإختبار هذه الفرضية. وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الاتجاه بين المتغير المستقل لهذه الدراسة (التكنولوجيا المالية) من جهة وتحسين الخدمات المصرفية بالبنك محل الدراسة من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط (R) = 0.479^a تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضاً من الجدول أعلاه أثر (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المصرفية: موظفي البنك محل الدراسة) أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R²) الذي كانت قيمته 0.230، أي أن 23% من التغيرات في تحسين الخدمات المصرفية والمتمثل في الموظفين بالبنك محل الدراسة ناتج عن التغير في التكنولوجيا المالية.

تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أيضاً إلى وجود أثر للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير الفرعي التابع (بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء)، وذلك استناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 3.182 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية المقدرة بـ 1.684، ومستوى المعنوية

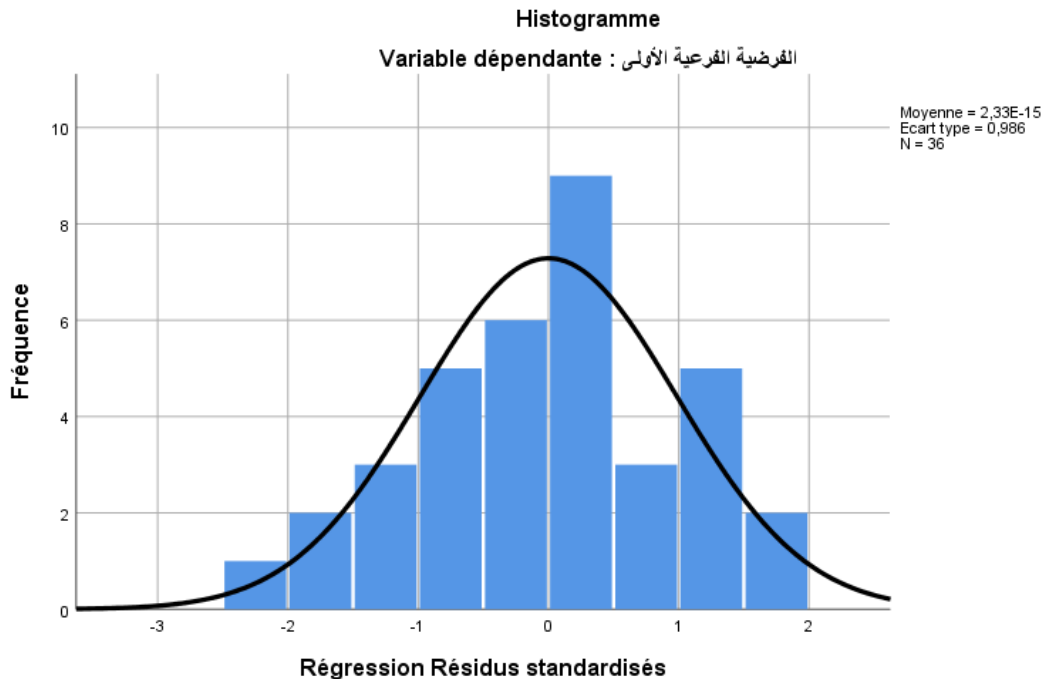
(sig) والمقدر ب 0.003 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير ب 0.479 وحدة في المتغير الفرعي التابع (جودة تحسين الخدمات المقدمة للعملاء: موظفي البنك) في البنك محل الدراسة أي بنسبة (47.9%)، وهي نسبة قريبة من المتوسط تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء في البنك محل الدراسة)، ومنه يمكن أن نحصل

على نموذج الانحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

$$\text{بعد جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء} = (0.464 * \text{التكنولوجيا المالية}) + 2.114$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: معامل الانحدار بلغ 0.464 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة في بعد جودة تحسين الخدمات المصرفية بقيمة 0.464. والشكل التالي يوضح طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم (02-02): طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الأولى)



المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على بيانات الإمتبيان ومخرجات برنامج (spss.25).

1-2: إختبار الفرضية الفرعية الثانية: التي مفادها " تسهم التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تقليص زمن إنجاز المعاملات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميلا " ولاختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا

التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع ($Y = a \cdot X + B$)، حيث تمثل كل من (a): معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية و (B: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

جدول رقم (02-15): نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الفرعية الثانية

الفرضية الفرعية الثانية					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	
2.45	15.489	0.000 ^b	0.559 ^a	0.313	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (sig)
الباقي الثابت	1.264	0.741	-	1.706	0.097
بعد التكنولوجيا المالية	0.697	0.177	0.559	3.936	0.000
قيمة (t) الجدولية	1.684				

* درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

نلاحظ في الجدول أعلاه أن قيمة (F) = 15.489 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 2.45، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.000^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لإختبار هذه الفرضية. وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الإتجاه بين المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) من جهة وبعد (زمن إنجاز المعاملات المصرفية) من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط (R) = 0.559^a تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (زمن إنجاز المعاملات المصرفية: موظفي البنك محل الدراسة) أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R2)

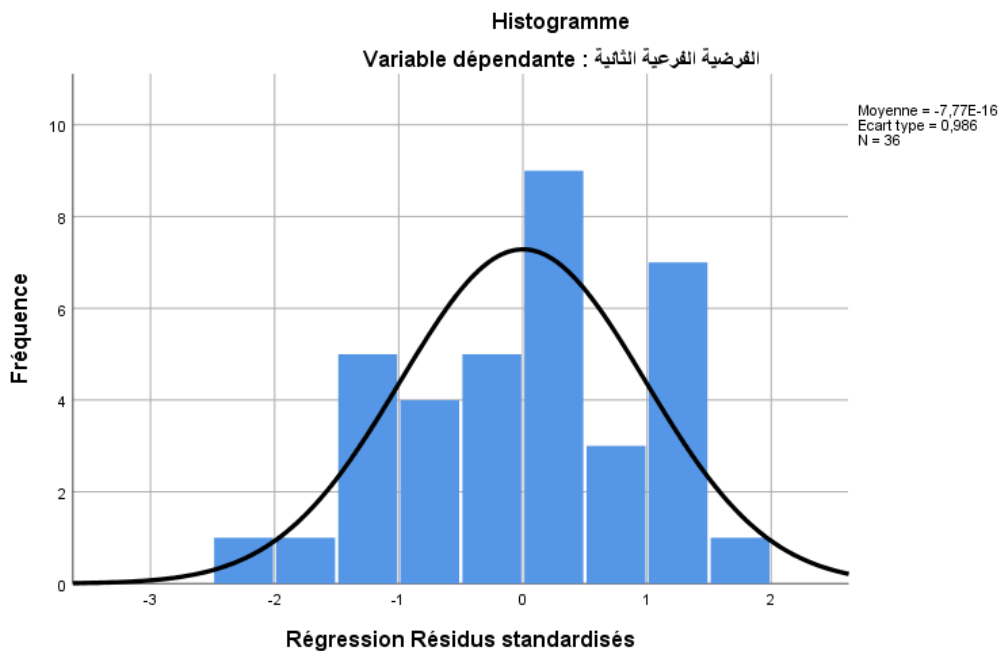
الذي كانت قيمته 0.313، أي أن 31.3% من التغيرات في بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية بالبنك محل الدراسة ناتج عن التغير في التكنولوجيا المالية.

تشير النتائج الإحصائية في الجدول أعلاه أيضا إلى وجود أثر للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير الفرعي الثاني (بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية)، وذلك إستنادا إلى قيمة (t) الجدولية والمقدرة ب 1.684، ومستوى المعنوية (sig) والمقدر ب 0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة Bêta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) بوحدة واحدة يؤدي إلى التغير ب 0.559 وحدة في المتغير التابع (بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية) في البنك محل الدراسة أي بنسبة (55.9%)، وهي نسبة متوسطة تعكس العلاقة المتوسطة بين المتغير، مما يقتضي قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين إستخدام التكنولوجيا المالية وتقليص زمن إنجاز المعاملات المصرفية في البنك محل الدراسة)، ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

$$\text{بعد زمن إنجاز المعاملات} = 0.697 * (\text{التكنولوجيا المالية}) + 1.264$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.697 وهذا يعني أن الزيادة في درجة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى الزيادة في بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية في البنك محل الدراسة بقيمة 0.697. والشكل التالي يوضح طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم (02-03): طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الثانية)



المصدر: من إعداد الطلبة إعتمادا على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج (spss.25).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن البواقي الخاصة بنموذج بعد زمن إنجاز المعاملات المصرفية و التكنولوجيا المالية تتبع توزيع معتدلاً أي تتبع التوزيع الطبيعي.

1-3: إختبار الفرضية الفرعية الثالثة: والتي مفادها "توجد دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و تحسين كفاءة العمل داخل البنك محل الدراسة" ولإختبار هذه الفرضية تم استخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y = a \cdot X + B)$ ، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضاً معامل وميل المعادلة الخطية وB: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-16): نتائج تحليل التباين للانحدار لإختبار الفرضية الفرعية الثالثة

الفرضية الفرعية الثالثة					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	
2.45	3.525	0.069 ^b	0.306 ^a	0.094	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (sig)
الباقي الثابت	2.742	0.671	-	4.088	0.000
بعد التكنولوجيا المالية	0.301	0.160	0.306	1.878	0.069
قيمة (t) الجدولية	1.684				

* درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة $(F) = 3.525$ أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 2.45 وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي إحصائي. ولكن مستوى الدلالة يساوي 0.069^b وهي أكبر من مستوى المعنوية المفروض 0.05، أي أن النتيجة غير معنوية إحصائياً عند مستوى دلالة 5%. وكذلك أن هناك علاقة ارتباط ضعيفة

وفي نفس الإتجاه بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية من جهة و تحسين كفاءة العمل داخل البنك محل الدراسة من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط $R=0.306^a$ تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضا من الجدول أعلاه أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير الفرعي التابع (تحسين كفاءة العمل داخل البنك محل الدراسة) أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.094، أي أن 9.4% من التغيرات في بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك ناتج عن التغير في التكنولوجيا المالية.

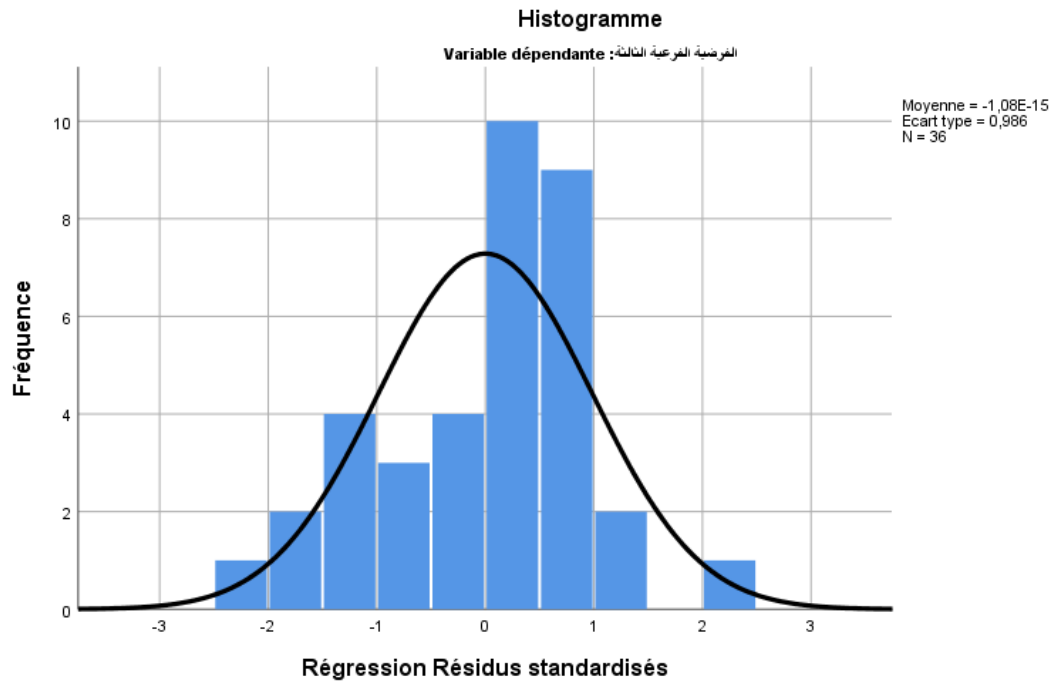
وتشير النتائج الواردة في الجدول أعلاه أيضا إلى أن قيمة (t) المحسوبة (1.878) أكبر من قيمتها الجدولة والبالغة (1.684) وهذا يشير إلى وجود تأثير معنوي عند مستوى الدلالة 10% وليس 5%. وبما أن مستوى المعنوية (sig) والمقدر ب 0.069 أكبر من مستوى الدلالة المعتمد 0.05 فإن التأثير غير معنوي إحصائيا عند 5%، ولكنه معنوي عند مستوى دلالة أقل صرامة مثل 10%.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط الخاص بالفرضية الفرعية الثالثة أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (3.525)، وهي أكبر من القيمة الجدولية (2.45)، إلا أن مستوى الدلالة ($\text{sig}=0.069$)، لم يكن أقل من 0.05، مما يشير إلى عدم وجود دلالة إحصائية عند هذا المستويومع ذلك تشير القيمة إلى وجود إتجاه نحوالتأثير. كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) نحو (0.094)، مما يدل على أن بعد التكنولوجيا المالية يفسر حوالي 9.4% من التغيرات في المتغير التابع (تحسين كفاءة العمل داخل البنك).وعليه، لا تقبل الفرضية الفرعية الثالثة إحصائيا عند مستوى الدلالة 5% ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

بعد تحسين كفاءة العمل داخل المصارف(البنك محل الدراسة)= (0.301 التكنولوجيا المالية) + 2.742

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.301 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة في تحسين كفاءة العمل داخل البنك محل الدراسة بقيمة 0.301. والشكل التالي يوضح طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي للنموذج الموضح اعلاه:

الشكل رقم (02-04): طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الثالثة)



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج (spss.25).

من الجدول أعلاه نلاحظ أن البواقي الخاصة بنموذج بعد تحسين كفاءة العمل داخل البنك و التكنولوجيا المالية تتبع توزيعا معتدلا أي تتبع التوزيع الطبيعي.

4-1: إختبار الفرضية الفرعية الرابعة: والتي مفادها " يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية و تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية في البنك محل الدراسة". ولإختبار هذه الفرضية تم إستخدام النموذج الإحصائي المتمثل في نموذج الانحدار الخطي البسيط للتحقق من هذه الفرضية، والذي يعمل هذا التحليل على حساب مدى ارتباط هذه المتغيرات ببعضها البعض، كما يوضح أثر المتغير المستقل على المتغير التابع من خلال إيجاد معادلة خطية للمتغير المستقل بدلالة المتغير التابع $(Y = a \cdot X + B)$ ، حيث تمثل كل من (a: معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية و B: الباقي الثابت)، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-17): نتائج تحليل التباين للانحدار لاختبار الفرضية الفرعية الرابعة

الفرضية الفرعية الرابعة					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	
2.45	4.106	0.051 ^b	0.328 ^a	0.108	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (sig)
الباقي الثابت	2.681	0.685	-	3.917	0.000
بعد التكنولوجيا المالية	0.331	0.164	0.328	2.026	0.051
قيمة (t) الجدولية	1.684				

* درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة $F = 4.106$ المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 2.45 وهذا يشير مبدئياً إلى وجود تأثير معنوي. بالإضافة إلى أن مستوى الدلالة يساوي 0.051^b وهو أكبر من مستوى المعنوية المفروض (5%) بفارق بسيط جداً مما يعني أن النتيجة غير معنوية إحصائياً عند مستوى الدلالة 5% ولكنها قريبة جداً من الحد، ويمكن قبولها عند المستوى 10%. وكذلك أن هناك علاقة ارتباط من ضعيفة إلى متوسطة وفي نفس الاتجاه بين التكنولوجيا المالية من جهة وبعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية بالبنك محل الدراسة من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط $R = 0.328^a$. ويتبين من الجدول أعلاه أيضاً أثر المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير الفرعي التابع (تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة) أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير الفرعي التابع في قيمة معامل التحديد (R^2) الذي كانت قيمته 0.108 أي أن 10.8% من التغيرات في بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية بالبنك محل الدراسة ناتج عن التغير في التكنولوجيا المالية.

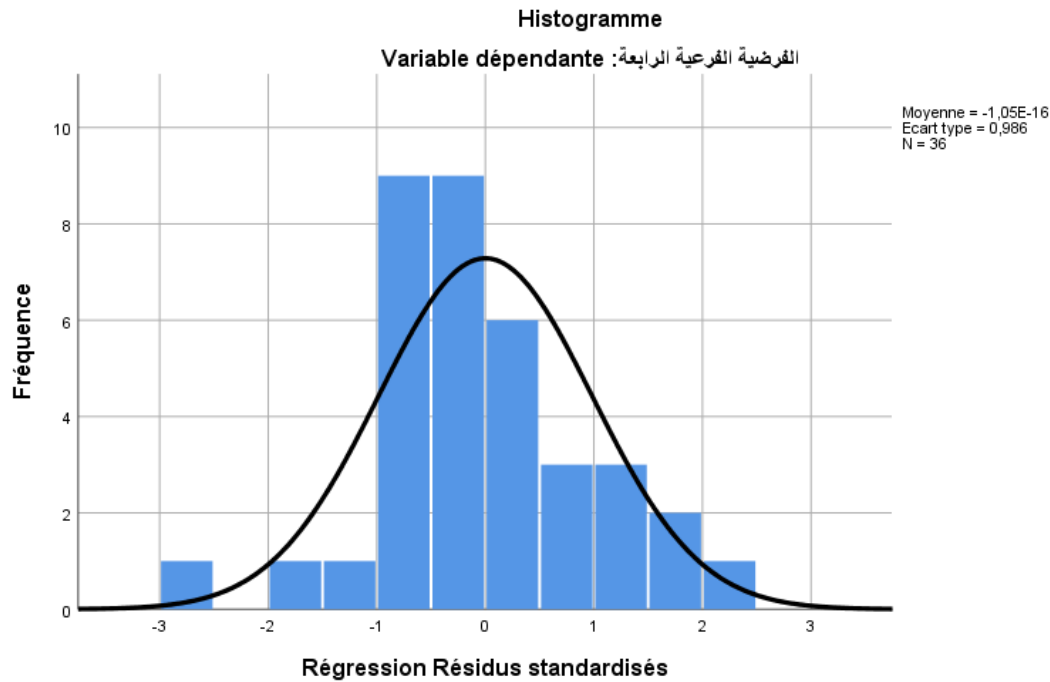
تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أيضا إلى أن قيمة (t) المحسوبة بلغت 2.026 وهي أكبر من قيمتها الجدولية (1.684) أي أن تأثير المتغير المستقل معنوي عند مستوى الدلالة 10%، لكن مستوى الدلالة (sig) بلغت قيمته 0.051 وهي أكبر من مستوى الدلالة المفروض بنسبة قليلة، أي أن النتيجة غير معنوية عند 5% لكنها على حافة المعنوية. كما أن قيمة Bêta توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب 0.328 وحدة في المتغير الفرعي التابع (تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية) في البنك محل الدراسة أي بنسبة 32.8%، وهي نسبة متوسطة نسبيا ومعنوية بدرجة مقبولة تعكس العلاقة بين المتغيرات.

أظهرت نتائج تحليل الانحدار البسيط للفرضية الفرعية الرابعة أن قيمة (F) المحسوبة بلغت (1.106)، وهي أكبر من قيمتها الجدولية (2.45)، مما يدل مبدئيا على وجود علاقة بين بعد التكنولوجيا المالية و تقليل الأخطاء البشرية، غير أن مستوى الدلالة (sig=0.051) لم يكن أقل من 0.05 ما يعني أن العلاقة ليست ذات دلالة إحصائية عند هذا المستوى، ولكنها قريبة جدا من المعنوية. كما بلغت قيمة معامل التحديد (R^2) نحو (0.108)، مما يشير إلى أن هذا البعد يفسر حوالي 10.8% من التغيرات في المتغير التابع، وبناء عليه، لا يمكن قبول الفرضية الفرعية الرابعة عند مستوى دلالة 5%، لكنها تظهر إتجاها معنويا قويا نحو القبول. ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدّر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية (موظفي البنك محل الدراسة) = (0.331 * التكنولوجيا المالية) + 2.681.

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.331 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة في بعد تقليل الأخطاء البشرية في البنك محل الدراسة بقيمة 0.331. والشكل التالي يوضح طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم (02-05): طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الفرعية الرابعة)



المصدر: من إعداد الطلبة إعتقادا على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج (spss.25)

من الشكل أعلاه نلاحظ أن البواقي الخاصة بنموذج بعد تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية والتكنولوجيا المالية تتبع توزيعا معتدلا أي تتبع التوزيع الطبيعي.

الفرع الثاني: إختبار الفرضية الرئيسية

ضمن هذا الجزء، سنقوم بإختبار الفرضية الرئيسية للدراسات والتي مفادها (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة)، بحيث سيتم اختبارها باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي، وللإجابة على هذه الفرضية، يستخدم نموذج الانحدار الخطي البسيط، من خلال إيجاد معادلة خطية ($Y = a \cdot X + B$) يكون فيها المتغير التابع تحسين الخدمات المصرفية (موظفي البنك محل الدراسة) والمتغير المستقل ممثلا في التكنولوجيا المالية، حيث تمثل كل من (a): معلمة نموذج الانحدار وهي تمثل أيضا معامل وميل المعادلة الخطية و (B): الباقي الثابت، والجدول التالي يوضح ذلك:

الجدول رقم (02-18): نتائج تحليل التباين للإنحدار لاختبار الفرضية الرئيسية

الفرضية الفرعية الثانية					
قيمة (F) الجدولية	قيمة (F) المحسوبة	مستوى الدلالة (sig)	معامل الارتباط (R)	معامل التحديد (R2)	
2.45	17.286	0.000 ^b	0.581 ^a	0.337	
النموذج	المعاملات	الخطأ المعياري	Bêta	إختبار (t)	مستوى المعنوية (sig)
الباقي الثابت	2.201	0.451	-	4.882	0.000
بعد التكنولوجيا المالية	0.448	0.108	0.581	4.158	0.000
قيمة (t) الجدولية	1.684				

* درجات الحرية (36) ومستوى الخطأ (0.05).

المصدر: من إعداد الطلبة اعتماداً على بيانات الاستبيان ومخرجات برنامج (SPSS.25).

نلاحظ من الجدول أعلاه أن قيمة (F) = 52.503 المحسوبة أكبر من قيمتها الجدولية والبالغة 2.45، بالإضافة إلى مستوى الدلالة يساوي 0.000^b وهو أقل من مستوى المعنوية المفروض 0.05، وبالتالي فإن النموذج صالح لإختبار هذه الفرضية. وكذلك أن هناك علاقة ارتباط متوسطة وفي نفس الإتجاه بين المتغير المستقل لهذه الدراسة (التكنولوجيا المالية) من جهة وتحسين الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة من جهة أخرى، لأن قيمة معامل الارتباط (R) = 0.581^a تبين أن إشارته موجبة. ويتبين أيضاً من الجدول أعلاه أثر (المتغير المستقل التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المصرفية: موظفي البنك محل الدراسة) أو نسبة تأثير أو تفسير المتغير المستقل للتغيرات التي تطرأ على المتغير التابع في قيمة معامل التحديد (R2) الذي كانت قيمته 0.337، أي أن 33.7% من التغيرات في تحسين الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة ناتج عن التغير في التكنولوجيا المالية.

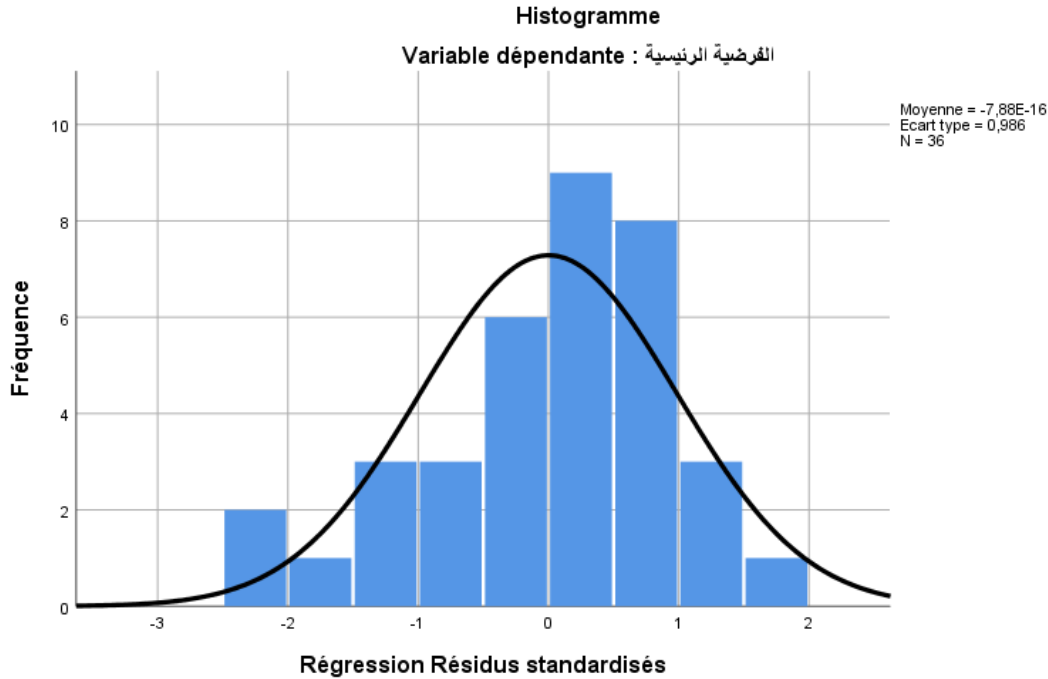
تشير النتائج الإحصائية الواردة في الجدول أعلاه أيضاً إلى وجود أثر للمتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) على المتغير التابع (تحسين الخدمات المصرفية: موظفي البنك) وذلك إستناداً إلى قيمة (t) المحسوبة والتي بلغت 4.158 وهي أكبر من قيمة (t) الجدولية والمقدرة بـ 1.684، ومستوى المعنوية (sig) والمقدر بـ

0.000 أقل من مستوى الدلالة المعتمد 0.05، كما أن قيمة $B\hat{e}t\alpha$ توضح أن كل تغير في المتغير المستقل (التكنولوجيا المالية) بوحدة واحدة يؤدي إلى تغير ب 0.581 وحدة في المتغير التابع (تحسين الخدمات المصرفية: موظفي البنك) في البنك محل الدراسة أي بنسبة (58.1%)، وهي نسبة متوسطة تعكس العلاقة المتوسطة المرتفعة بين المتغيرات، مما يقتضي قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه (يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية - ميلة)، ومنه يمكن أن نحصل على نموذج الانحدار الخطي المقدر ومختلف معلماته في المعادلة التالية:

$$\text{تحسين الخدمات المصرفية (موظفي البنك محل الدراسة)} = (0.448 * \text{التكنولوجيا المالية}) + 2.201$$

فمن خلال هذا النموذج نلاحظ أن: قيمة معامل الانحدار بلغت 0.448 وهذا يعني أن الزيادة بدرجة واحدة في التكنولوجيا المالية يؤدي إلى زيادة في تحسين الخدمات المصرفية في البنك محل الدراسة بقيمة 0.448. والشكل التالي يوضح التوزيع الطبيعي للبواقي للنموذج الموضح أعلاه:

الشكل رقم (02-06): طبيعة التوزيع الطبيعي للبواقي (الفرضية الرئيسية)



المصدر: من إعداد الطلبة اعتمادا على بيانات الإستبيان ومخرجات برنامج (spss.25).

من الشكل أعلاه نلاحظ أن البواقي الخاصة بنموذج تحسين الخدمات المصرفية والتكنولوجيا المالية تتبع توزيعا معتدلا أي تتبع التوزيع الطبيعي.

خلاصة الفصل:

من خلال ما تم عرضه في هذا الفصل حاولنا معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية والمتمثل في موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية ميلة ، وهذا من خلال مجموعة من المباحث، حيث من خلال المبحث الأول تم التعرف على الإطار المنهجي للدراسة الميدانية بعرض مجتمع وعينة الدراسة الميدانية، منهج ونموذج الدراسة ومجالات توزيع أداة الدراسة الميدانية، والمبحث الثاني خصصناه لتحديد أهم الأدوات والأساليب الإحصائية المستخدمة في الدراسة الميدانية وصدق وثبات أداة الدراسة الميدانية (الاستبيان)، وفي المبحث الثالث والأخير فقد تم فيه المعالجة الإحصائية لبيانات الدراسة واختبار فرضياتها باستخدام مجموعة من أساليب الإحصاء الاستدلالي، حيث تم قبول الفرضيتين الفرعيتين الأولى والثانية، ورفض الفرضيتين الفرعيتين الثالثة والرابعة، من الفرضيات التي إعتدنا عليها في هذه الدراسة وتوصلنا إلى أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين الخدمات المصرفية ببنك الفلاحة والتنمية الريفية لوكالة ميلة.

خاتمة

خاتمة:

من في ختام هذه المذكرة التي تناولت بالدراسة والتحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، من خلال دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله، يمكن القول إن التطورات الرقمية المتسارعة لم تعد مجرد خيار تكنولوجي، بل أصبحت ضرورة إستراتيجية لمواكبة متطلبات العملاء، وتعزيز كفاءة الأداء الداخلي، والارتقاء بجودة الخدمات المصرفية المقدمة.

وقد أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن توظيف أدوات التكنولوجيا المالية ساهم بشكل ملموس في تسريع إنجاز المعاملات وتحسين تجربة الزبون، وهو ما يؤكد التحول الحاصل في وظيفة البنوك من مجرد مقدمي خدمات تقليدية إلى مؤسسات مالية ذكية قائمة على الحلول الرقمية. غير أن هذا التحول على أهميته، لا يخلو من تحديات بشرية وتنظيمية، تتمثل في ضرورة تأهيل المورد البشري لمواكبة هذه التقنيات، وضمان أمن المعاملات الرقمية، وتعزيز الثقة لدى العملاء، وهنا يتقاطع البعد التكنولوجي بالبعد الإنساني، إذ إن أي تحول رقمي حقيقي لا يبنى فقط على الأدوات، بل على الأفراد الذين يصممونه، يديرونه، ويستفيدون منه. وعلى العموم يمكننا تلخيص أهم نتائج ومقترحات هذه الدراسة كما يلي:

أولاً- نتائج الدراسة:

يمكننا تلخيص أهم النتائج العامة التي تم التوصل إليها من خلال ما ورد في الجانب النظري والتطبيقي للدراسة في الآتي:

01- النتائج النظرية:

- تعتبر التكنولوجيا المالية عنصراً محورياً في تطوير القطاع المصرفي، إذ ساهمت بشكل ملحوظ في تحديث البنية التحتية للخدمات المالية، وتعزيز مستوى الابتكار، وسرعة الأداء، إلى جانب تسهيل وصول فئات أوسع من المجتمع إلى هذه الخدمات.

- لم تعد التكنولوجيا المالية خياراً، بل أصبحت ضرورة حتمية للبنوك والمؤسسات المالية لمواكبة التطورات وتحقيق التميز التنافسي.

- تحسين جودة الخدمات المصرفية حيث ساهمت التكنولوجيا المالية في تسريع العمليات المصرفية، تقليل الأخطاء البشرية، ورفع جودة خدمة العملاء من خلال أدوات مثل الذكاء الاصطناعي وتحليلات البيانات.

- أدى الاعتماد على التكنولوجيا إلى تقليل الاعتماد على الفروع التقليدية والعمليات الورقية، مما ساهم في خفض التكاليف وتحقيق الكفاءة.

- وفرت تقنيات مثل البلوكتشين والذكاء الاصطناعي مستوى أعلى من الأمان والشفافية في المعاملات المالية.

- دفع البنوك التقليدية نحو التحول الرقمي، حيث شكلت التكنولوجيا المالية محفزا قويا للبنوك التقليدية لتحديث بنيتها التحتية الرقمية وتبني إستراتيجيات تحول رقمي لمواكبة المنافسة.

- وجود تحديات حقيقية تحتاج حلولاً مبتكرة.

- مساهمة التكنولوجيا المالية في الشمول المالي، حيث لعبت دورا كبيرا في دمج الأفراد غير المتعاملين مع البنوك في النظام المالي، مما يعزز التنمية الاقتصادية والاجتماعية.

02- نتائج الدراسة التطبيقية: من خلال إجابات أفراد العينة المستجوبة توصلنا إلى:

- وجود رضا مرتفع لدى موظفي البنك حول التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، مما يعكس إدراكا إيجابيا لأثر هذه التكنولوجيا على كفاءة العمليات المصرفية وجودة الخدمة المقدمة.

- انفق أغلب الموظفين محل الدراسة على أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين تجربة العملاء وتلبية احتياجاتهم بشكل أكثر دقة وكفاءة.

- أصبح إنجاز العمليات المصرفية يتم بسرعة أكبر من قبل، وأيضا ساعدت التكنولوجيا المالية

على تجنب الطوابير والانتظار الطويل للعملاء واختصار الزمن في تنفيذ العمليات زاد من فعالية تقديم الخدمة.

- ساعدت الأنظمة الرقمية في اتخاذ قرارات أسرع وأكثر دقة داخل الوكالة محل الدراسة.

- ساعدت الأنظمة الحديثة في التقليل من الاعتماد على الإدخال اليدوي للبيانات.

- تم قبول الفرضية الفرعية الأولى والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وتحسين جودة الخدمات المصرفية المقدمة لعملاء بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله، من خلال تسريع الإجراءات وتسهيل الوصول إلى الخدمات.

- تم قبول الفرضية الفرعية الثانية والتي تنص على أنه تسهم التكنولوجيا المالية بشكل كبير في تقليص زمن إنجاز المعاملات المصرفية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميله، بفضل اعتمادها على أنظمة إلكترونية فعالة.

- تم رفض الفرضية الفرعية الثالثة والتي تنص على أنه تؤدي التكنولوجيا المالية إلى تحسين كفاءة العمل الداخلي لدى موظفي بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميله، ما قد يعكس تأثير عوامل أخرى كالتنظيم أو التكوين.

- تم رفض الفرضية الفرعية الرابعة والتي تنص على أنه يساهم استخدام التكنولوجيا المالية في تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية داخل بنك الفلاحة والتنمية الريفية- وكالة ميله، مما يشير إلى ضرورة تعزيز التكوين والتكامل التكنولوجي.

- تم قبول الفرضية الرئيسية والتي تنص على أنه يوجد تأثير ذو دلالة إحصائية للتكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية على مستوى بنك الفلاحة والتنمية الريفية - وكالة ميله، مما يؤكد فعاليتها في تطوير جودة الأداء البنكي.

ثانياً- اقتراحات الدراسة

- على ضوء النتائج العامة المتوصل إليها في هذه الدراسة تم تقديم مجموعة من المقترحات وتتمثل فيما يلي:
- المصارف التي تسعى إلى التقدم والنمو مستقبلاً عليها استعمال تقنيات وابتكارات التكنولوجيا المالية الحديثة الظهور.
- يجب إجراء المزيد من الدراسات التي تربط التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية لأن الدراسات التي تطرقت لهذا الموضوع قليلة نوعاً ما.
- العمل على استعمال أكبر عدد من تقنيات التكنولوجيا المالية الحديثة الظهور في المصارف والمؤسسات المالية.
- الاهتمام أكثر بموضوع التكنولوجيا المالية فهي مدخل لتحسين الخدمات المصرفية.
- إطلاق برامج توعوية وتثقيفية لتأهيل العملاء لاستخدام الخدمات الرقمية بأمان وكفاءة، خاصة في المناطق التي تعاني من ضعف في الشمول المالي.
- توسيع نطاق الخدمات المصرفية الالكترونية لتشمل جميع أنواع العمليات، بما يسهل الوصول ويقلل الاعتماد على الفروع التقليدية.
- يوصى باتباع خطوات مدروسة ومتدرجة في التحول الرقمي، مع تقييم دوري للأداء والنتائج لضمان استدامة التطوير والتحديث.
- وضع إستراتيجيات متقدمة لحماية البيانات، وتعزيز التكوين المستمر للموظفين في مجال التكنولوجيا المالية.
- الاستثمار في حلول رقمية مؤمنة وسهلة الاستخدام، وترسيخ ثقافة الابتكار داخل الفروع البنكية.
- تشجيع العملاء على استخدام القنوات الرقمية من خلال حملات توعية موجهة.

ثالثاً- حدود وآفاق البحث

رغم هذه الدراسة التي تم إنجازها والنتائج التي توصلنا إليها توجد مجموعة من الحدود الواجب ذكرها فضيق الوقت حال دون تطرقنا للموضوع بأكثر تفصيل وتوسع واستعمال أداة واحدة من أدوات البحث العلمي والمتمثلة في الاستبيان دون القدرة على تدعيمها بأساليب بحثية متنوعة. إضافة إلى أن موضوعي التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية من المواضيع الواسعة المجال، بحيث لا يمكن الإحاطة بكل جوانبها إلا أن هذا

الموضوع يفتح لنا أفاق جديدة ومتنوعة في المستقبل لمحاولة التعمق أكثر في دراسة التكنولوجيا المالية وإضافة متغيرات جديدة وتأثيرها على تحسين الخدمات المصرفية من خلال إجراء مقارنة بين المصارف الجزائرية والمصارف السعودية، أو دراسة تأثير التكنولوجيا على القطاع المصرفي الإسلامي مقارنة مع المصارف التجارية، إضافة إلى دراسة واقع التكنولوجيا المالية في بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) وباقي المصارف الأخرى.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

أولاً: المراجع باللغة العربية

الكتب

1. إياد عبد الفتاح النصور، تسويق المنتجات المصرفية، الطبعة 01، دار الصفاء للنشر والتوزيع، عمان، 2015.

قائمة المجلات

1. إضاءات، دور التكنولوجيا المالية في تطوير أداء القطاع المصرفي، نشرة توعوية يصدرها معهد الدراسات المصرفية، الكويت، السلسلة 14، العدد 06، 2022.
2. المناسب رايح أمين، آليات رقمنة الخدمات المالية والمصرفية لإرساء الشمول المالي الرقمي - اعتماد ابتكارات التكنولوجيا المالية كسبيل -، مجلة دراسات اقتصاديات، المجلد 16، العدد 03، الجزائر، 2022.
3. بالعبيدي عايدة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال التقنية كآلية لرقمنة الشمول المالي - دراسة تجارب بعض الدول العربية، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17، العدد 01، الجزائر، 2023.
4. بن عامر جمال، أهمية التكنولوجيا المالية في تحسين مؤسسات الزكاة، مجلة المعيار، المجلد 27، العدد 05، الجزائر، 2023.
5. بن عزة هشام، موفق سهام، تطبيقات التكنولوجيا الناشئة (الذكاء الاصطناعي والحوسبة السحابية) في شركات التأمين لتعزيز الشمول المالي الرقمي - منصات التأمين كنموذج، مجلة الدراسات القانونية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2023.
6. بن عزرين، عزالدين بن عزرين، أحمد، اعتماد التكنولوجيا المالية في الخدمات المالية الإسلامية - تجربة السعودية نموذجاً، مجلة المنهل الاقتصادي، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، جوان 2024.
7. بن علقمة مليكة، سائحي يوسف، دور التكنولوجيا المالية في دعم قطاع الخدمات المالية والمصرفية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.
8. بن موسى أعمار، علماوي أحمد، التكنولوجيا المالية كمدخل لتطوير الخدمة المصرفية الإلكترونية في البنوك العمومية - دراسة تجربة الإمارات المتحدة، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 07، العدد 02، الجزائر، 31 ديسمبر 2020.

9. بن سليم محسن، زهولي زوبير، تطبيقات العقود الذكية عبر تقنية (Blockchain) لدعم وتطوير الحكومة الإلكترونية، مجلة اقتصاديات النقود والتمويل، المجلد 01، العدد 01، الجزائر، 2020.
10. بن صالح ماجدة، وآخرون، تأثير خصائص الخدمة على تبني العملاء للخدمات المصرفية والإلكترونية في الجزائر، مجلة أبحاث اقتصادية وإدارية، المجلد 14، العدد 02، الجزائر، 2020.
11. بوزيد سارة، دور التكنولوجيا المالية في ابتكار الحلول للمنتجات الإسلامية - دراسة حالة منصة "إشهاد" لمعهد البنك الإسلامي للتنمية -، مجلة العلوم الإنسانية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، مارس 2022.
12. بوشلاغم نور الدين، دشرة منصور، تطبيق تقنية سلاسل الكتل "البلوكتشين" في قطاع الزراعة الغذائية فرصة واعدة نحو تحقيق الاستدامة الغذائية، مجلة الدراسات القانونية والاقتصاديات، المجلد 05، العدد 02، الجزائر، 06 ديسمبر 2022.
13. بوطالب عزيز، وآخرون، التكنولوجيا المالية كركيزة لتعزيز الشمول المالي في المنطقة العربية، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، جوان 2023.
14. حجيرة إلهام، عمر حميدات، تقييم دعم شركات التكنولوجيا المالية في الدول العربية - دراسة حالة شركات التكنولوجيا المالية المصرية -، مجلة الباحث الاقتصادي، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، 2022.
15. حروفوش سعيدة، التكنولوجيا المالية صناعة واعدة في الوطن العربي، مجلة آفاق علمية، المجلد 11، العدد 03، 2019.
16. حمدوش وفاء، وآخرون، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي الجزائري: دوافع وتحديات، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، 2021.
17. حمدي زينب، أوقاسم الزهراء، مفاهيم أساسية حول التكنولوجيا المالية، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، الجزائر، 10 ديسمبر 2018.
18. ديدوش هاجرة، حريري عبد الغاني، واقع الخدمات المصرفية الإلكترونية بالبنوك الجزائرية، مجلة استراتيجيات التحقيقات الاقتصادية والمالية، المجلد 04، العدد 01، الجزائر، 2022.
19. رعاش المبارك، استخدام تطبيقات الحوسبة السحابية في العملية التعليمية، مجلة المحترف لعلوم الرياضة والعلوم الإنسانية والاجتماعية، المجلد 08، العدد 04، الجزائر، 16 سبتمبر 2021.
20. شوقي بورقبة، هاجر زارقي، التكنولوجيا المالية كآلية لتعزيز الصناعة المالية الإسلامية لتحقيق الشمول المالي، مجلة الدراسات المالية والمحاسبية والإدارية، المجلد 09، العدد 02، الجزائر، 2022.
21. عبد الرحيم وهيبة، عملة البتكوين وتكنولوجيا سلسلة الكتل، مجلة حوليات جامعة الجزائر 1، العدد 32، الجزائر، 2018.

22. عبد الرحيم وهيبة، أشواق بن قدور، توجهات التكنولوجيا المالية على ضوء تجارب شركات ناجحة، مجلة الإجتهد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 07، العدد 03، 2018.
23. قدوري طارق، زغدي باديس، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الخدمات المصرفية لتحقيق الشمول المالي في الجزائر، مجلة الاقتصاد والتنمية المستدامة، المجلد 05، العدد 01، الجزائر، 2022.
24. قرزيز أسماء، تنقيب البيانات الضخمة في المكتبات الرقمية: دراسة في المفاهيم وآليات التطبيق، مجلة ببلوفيليا لدراسات المكتبات والمعلومات، المجلد 03، العدد 10، الجزائر، 10 جويلية 2021.
25. محمد عبد العليم صابر، التكنولوجيا المالية ودورها في تعزيز الشمول المالي: دراسة تحليلية لمجموعة من الدول العربية، مجلة إسكندرية للبحوث الإدارية ونظم المعلومات، المجلد 10، العدد 01، مصر، 2023.
26. محاجبة نصيرة، بريش، رابح، استخدام تقنيات التكنولوجيا المالية في الصناعة المالية الإسلامية - دراسة حالة دول منظمة التعاون الإسلامي -، مجلة حوليات جامعة قالة للعلوم الاجتماعية والإنسانية، المجلد 16، العدد 02، الجزائر، ديسمبر 2022.
27. محيوت، نسيم، تعزيز ثقافة التكنولوجيا المالية للقطاع المالي غير المصرفي كمسعى لتحقيق الشمول المالي - عرض تجربة مصر كنموذج من خلال قانون رقم 05 لسنة 2022 المتعلق بتنظيم وتنمية استخدام التكنولوجيا المالية غير المصرفية -، مجلة التكامل الإقتصادي، المجلد 11، العدد 01، الجزائر، مارس 2023.
28. مساعد العياشي، وآخرون، إتجاهات موظفي المؤسسات المصرفية نحو التسويق الإلكتروني، مجلة دراسات إقتصادية المجلد 21، العدد 01، الجزائر، 2021، ص 586.
29. مناصرية خولة، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا، مجلة الأصيل، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، أبريل 2022.
30. موساوي سارة وآخرون، دور وسائل الترويج في تسويق الخدمة المصرفية نحو التسويق الإلكتروني، مجلة إدارة الأعمال والدراسات الإقتصادية، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، 2018.
31. نيس سعيدة، دور التكنولوجيا المالية فرصة لتطوير الخدمات المالية، مجلة البحوث الإقتصادية المتقدمة، المجلد 07، العدد 02، 2022.
32. نور الدين كروش وآخرون، مستقبل الصناعة المصرفية الإسلامية، مجلة الدراسات المحاسبية والمالية المتقدمة، المجلد 04، العدد 02، الجزائر، أكتوبر 2020.
33. طه حسان، مراد كرفار، الصناعة المالية الإسلامية وتحديات التكنولوجيا المالية، مجلة الإقتصاد والمالية، المجلد 09، العدد 01، الجزائر، جانفي 2023.

34. فنيش إيمان، نجارة حياة، إبتكارات التكنولوجيا المالية كتوجه لتطوير الخدمات المصرفية من مجلة أبحاث إقتصادية معاصرة، المجلد 07، العدد 01، الجزائر، 2024.

أطروحات الدكتوراه ورسائل الماجستير

1. العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير، تخصص تسويق العمليات المالية والمصرفية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2015-2016.

2. بن صالح ماجدة، العوامل المؤثرة على ثقة العملاء في الخدمات المصرفية الإلكترونية - دراسة حالة البنوك الجزائرية -، أطروحة دكتوراه، تخصص علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2020-2021.

3. بوترعة وليد، تأثير أبعاد الصورة الذهنية للبنوك الجزائرية على ولاء العملاء: دراسة تطبيقية لعينة من عملاء البنوك العمومية والخاصة في الشرق الجزائري، أطروحة دكتوراه، تخصص التسويق البنكي، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة 8 ماي 1945 قالمة، الجزائر، 2024-2025.

4. ديدوش هاجرة، أثر استخدام نظم وتكنولوجيا المعلومات على جودة الخدمة المصرفية - دراسة حالة عينة من البنوك التجارية -، أطروحة دكتوراه، تخصص إدارة مالية، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة حسيبة بن بوعلي، الجزائر، 2021-2023.

5. دغوش العطرة، استخدام شبكة الأنترنت كأداة لتقديم الخدمات البنكية وأثرها على الأداء البنكي - حالة البنوك التجارية -، أطروحة دكتوراه، تخصص نقود ومالية، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر بسكرة، الجزائر، 2016-2017.

6. حبريوة إلهام، دور التكنولوجيا المالية في تطوير الأداء المصرفي - دراسة حالة -، أطروحة دكتوراه، تخصص الاقتصاد النقدي والبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، قسم العلوم الاقتصادية، جامعة غرداية، الجزائر، 2024.

7. قبروز قطاف، تقييم جودة الخدمات المصرفية ودراسة أثرها على رضا العميل البنكي: دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الرقمية لولاية بسكرة، أطروحة دكتوراه، قسم علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة محمد خيضر - بسكرة -، الجزائر، 2010-2011.

8. عبد الرحيم نادية، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تفعيل النشاط الاقتصادي - دراسة حالة الجزائر -، مذكرة ماجستير، تخصص نقود وبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 3، الجزائر، 2010-2011.

9. قاسيمي آسيا، أثر العولمة المالية على تطوير الخدمات المصرفية وتحسين القدرة التنافسية للبنوك الجزائرية، أطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاديات المالية والبنوك، كلية العلوم الاقتصادية والعلوم التجارية وعلوم التسيير، جامعة أمحمد بوقرة - بومرداس -، الجزائر، 2015-2016.
10. قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، أطروحة دكتوراه، إقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير، جامعة فرحات عباس سطيف 1، الجزائر 2023-2024.
11. مناصرية خولة، التكنولوجيا المالية في ظل جائحة كورونا: الفرص والتحديات، مجلة الأصيل للبحوث الإقتصادية والإدارية، المجلد 06، العدد 01، الجزائر، أبريل 2022.

قائمة المراجع باللغة الأجنبية

- 1.Ahmed-Belbachir, Les Fintechs dans le monde: Stratégies et perspectives,Revue des Sciences Economiques de Gestion et Sciences Commerciales, Vol 14, No 02, 2021.
- 2.Ioan Ovidiu Spătăcean, Dorinel-Vasile Todoran, The Use of Financial Technologies in Promoting and Providing Services in the Financial Intermediation Industry, Acta Marisiensis, Vol 18, No 1, 2025.
- 3.Long, K., and Sung, FinTech (Financial Technology): What is it and how to use technologies to create business value in a FinTech way?, International Journal of Innovation Management and Technology, Vol. 9, No. 2,2018 .
- 4.Madjet,Nouredine-Imene, Advancements in Fintech and AI Transformations in the Arab Financial and Banking Sector. El-Manhel Economy, Vol. 07, No. 02 , 2024.
- 5.Paramesha, Ranesh, Artificial Intelligence, Machine Learning, Deep Learning and Blockchain in Financial and Banking Services: A Comprehensive Review, Partners Universal Multidisciplinary Research Journal (PUMRJ), Vol. 01, No. 02,2024 .

الملاحق

الملاحق

الملحق رقم (01): قائمة الأساتذة المحكمين

أسماء المحكمين	مكان العمل
د. مجدوب علاء الدين	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
د. بودرجة رمزي	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
د. زموري كمال	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة
د. قمبر محمد أمين	المركز الجامعي عبد الحفيظ بالصوف ميلة

الملحق رقم (2): الإستمارة في شكلها النهائي

المركز الجامعي عبد الحفيظ بوالصوف ميله

معهد العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم العلوم التسيير

تخصص: إدارة المالية

رقم الاستمارة: /___/___/___

التاريخ:/.../...

الموضوع: هذا الاستبيان موجه إلى موظفي البنك محل الدراسة

سيدي، سدي المحترم (ة) السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،،
تحية طيبة، وبعد:

في إطار إعداد مذكرة تخرج لنيل شهادة الماستر في علوم التسيير تخصص إدارة مالية والتي تندرج تحت عنوان:
دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة ميله)
نرجو منكم الإجابة على هذه الأسئلة، ذلك بوضع علامة (X) في الخانة المناسبة علما أن هذه الدراسة تدخل ضمن
أغراض البحث العلمي فقط، وستعامل بسرية تامة.
شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم.....

من إعداد الطلبة:

تحت إشراف: الأستاذ بن الطيب علي

- مسعي بشرى

- غمري ريان

ملاحظات:

- يرجى من سيادتكم وضع العلامة (X) حول الرقم المناسب.

- إذا أردتم التعرف على نتائج الدراسة يمكنكم كتابة بريدكم الإلكتروني؛ للتواصل:

السنة الجامعية: 2024 - 2025

الجزء الأول: البيانات الشخصية

01- الجنس	ذكر	
	أنثى	
02- السن	أقل من 25 سنة	
	من 25 سنة إلى 30 سنة	
	أكبر من 30 سنة	
03- الشهادة المتحصل عليها	ليسانس	
	ماستر	
	دكتوراه	
	شهادة الكفاءة المصرفية	
04- عدد سنوات العمل في البنك	أقل من 5 سنوات	
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	أكثر من 10 سنوات	
05- بدأ البنك في استخدام التكنولوجيا المالية منذ	أقل من سنة	
	من سنة إلى 5 سنوات	
	من 5 سنوات إلى 10 سنوات	
	أكثر من 10 سنوات	

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

أولاً: عبارات محور التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل)

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
1	يعتمد البنك بشكل متزايد على أنظمة رقمية في أداء العمليات المصرفية			
2	التكنولوجيا المالية حسنت من كفاءة العمل داخل الوكالة			
3	يتم توفير تدريب أو توجيه دوري للموظفين حول استخدام التكنولوجيا الجديدة			
4	النظام المعلوماتي المعتمد يدعم العمل اليومي بفعالية			
5	التحول الرقمي ساعد في تقليل الأخطاء اليدوية في المعاملات			
6	وفرت التكنولوجيا المالية أدوات أكثر دقة في متابعة المعاملات داخل البنك			
7	توجد قنوات شبكية فعالة للتواصل الإلكتروني بين أقسام البنك			
8	التكنولوجيا المالية عززت من التواصل بين فروع البنك			

ثانيا: عبارات محور تحسين الخدمات المصرفية (المتغير التابع)

البعد الأول : جودة الخدمات المصرفية المقدمة للعملاء

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
----------	----------------	-----------	-----------------	------------

1	توفر التكنولوجيا المالية خدمات مصرفية سهلة و آمنة وعلى مدار الساعة للعملاء				
2	أصبح العملاء أكثر رضا عن الخدمات المصرفية بعد التحول الرقمي				
3	توفر التكنولوجيا المالية أساليب مرنة لتقديم الخدمة بطريقة حديثة وفعالة				
4	تمكن الأنظمة الرقمية من تلبية إحتياجات العملاء بشكل أفضل				

البعد الثاني: زمن إنجاز المعاملات المصرفية

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة
5	تم تقليص زمن معالجة المعاملات بفضل الأنظمة الرقمية				
6	أصبح إنجاز العمليات المصرفية يتم بسرعة أكبر من قبل				
7	ساعدت التكنولوجيا المالية على تجنب الطوابير والإنتظار الطويل للعملاء				
8	إختصار الزمن في تنفيذ العمليات زاد من فعالية تقديم الخدمة				

البعد الثالث: تحسين كفاءة العمل داخل البنك

	العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة

					إستخدام التكنولوجيا المالية حسن من تنظيم سير العمل اليومي	9
					أصبح التنسيق بين الموظفين أكثر بفضل الوسائل الرقمية	10
					أدى التحول الرقمي إلى رفع إنتاجية الموظفين	11
					ساعدت الأنظمة الرقمية في إتخاذ قرارات أسرع و أكثر دقة داخل الوكالة	12

البعد الرابع: تقليل الأخطاء البشرية في العمليات المصرفية

العبارات	غير موافق بشدة	غير موافق	موافق إلى حد ما	موافق بشدة	
13					قلت نسبة الأخطاء في العمليات اليومية بفضل الأنظمة الآلية
14					تسهل التكنولوجيا المالية عملية التحقق من صحة البيانات و المعلومات
15					توفر الرقمنة وسائل رقابة وتدقيق دقيقة تقلل الأخطاء البشرية
16					تساعد الأنظمة الحديثة في التقليل من الإعتماد على الإدخال اليدوي للبيانات

Tables

TABLE E											
F critical values (continued)											
		Degrees of freedom in the numerator									
p		1	2	3	4	5	6	7	8	9	
Degrees of freedom in the denominator	28	.100	2.89	2.50	2.29	2.16	2.06	2.00	1.94	1.90	1.87
		.050	4.20	3.34	2.95	2.71	2.56	2.45	2.36	2.29	2.24
		.025	5.61	4.22	3.63	3.29	3.06	2.90	2.78	2.69	2.61
		.010	7.64	5.45	4.57	4.07	3.75	3.53	3.36	3.23	3.12
		.001	13.50	8.93	7.19	6.25	5.66	5.24	4.93	4.69	4.50
	29	.100	2.89	2.50	2.28	2.15	2.06	1.99	1.93	1.89	1.86
		.050	4.18	3.33	2.93	2.70	2.55	2.43	2.35	2.28	2.22
		.025	5.59	4.20	3.61	3.27	3.04	2.88	2.76	2.67	2.59
		.010	7.60	5.42	4.54	4.04	3.73	3.50	3.33	3.20	3.09
		.001	13.39	8.85	7.12	6.19	5.59	5.18	4.87	4.64	4.45
	30	.100	2.88	2.49	2.28	2.14	2.05	1.98	1.93	1.88	1.85
		.050	4.17	3.32	2.92	2.69	2.53	2.42	2.33	2.27	2.21
		.025	5.57	4.18	3.59	3.25	3.03	2.87	2.75	2.65	2.57
		.010	7.56	5.39	4.51	4.02	3.70	3.47	3.30	3.17	3.07
		.001	13.29	8.77	7.05	6.12	5.53	5.12	4.82	4.58	4.39
	40	.100	2.84	2.44	2.23	2.09	2.00	1.93	1.87	1.83	1.79
		.050	4.08	3.23	2.84	2.61	2.45	2.34	2.25	2.18	2.12
		.025	5.42	4.05	3.46	3.13	2.90	2.74	2.62	2.53	2.45
		.010	7.31	5.18	4.31	3.83	3.51	3.29	3.12	2.99	2.89
		.001	12.61	8.25	6.59	5.70	5.13	4.73	4.44	4.21	4.02
	50	.100	2.81	2.41	2.20	2.06	1.97	1.90	1.84	1.80	1.76
		.050	4.03	3.18	2.79	2.56	2.40	2.29	2.20	2.13	2.07
		.025	5.34	3.97	3.39	3.05	2.83	2.67	2.55	2.46	2.38
		.010	7.17	5.06	4.20	3.72	3.41	3.19	3.02	2.89	2.78
		.001	12.22	7.96	6.34	5.46	4.90	4.51	4.22	4.00	3.82
	60	.100	2.79	2.39	2.18	2.04	1.95	1.87	1.82	1.77	1.74
		.050	4.00	3.15	2.76	2.53	2.37	2.25	2.17	2.10	2.04
		.025	5.29	3.93	3.34	3.01	2.79	2.63	2.51	2.41	2.33
		.010	7.08	4.98	4.13	3.65	3.34	3.12	2.95	2.82	2.72
		.001	11.97	7.77	6.17	5.31	4.76	4.37	4.09	3.86	3.69
	100	.100	2.76	2.36	2.14	2.00	1.91	1.83	1.78	1.73	1.69
		.050	3.94	3.09	2.70	2.46	2.31	2.19	2.10	2.03	1.97
		.025	5.18	3.83	3.25	2.92	2.70	2.54	2.42	2.32	2.24
		.010	6.90	4.82	3.98	3.51	3.21	2.99	2.82	2.69	2.59
		.001	11.50	7.41	5.86	5.02	4.48	4.11	3.83	3.61	3.44
	200	.100	2.73	2.33	2.11	1.97	1.88	1.80	1.75	1.70	1.66
		.050	3.89	3.04	2.65	2.42	2.26	2.14	2.06	1.98	1.93
		.025	5.10	3.76	3.18	2.85	2.63	2.47	2.35	2.26	2.18
		.010	6.76	4.71	3.88	3.41	3.11	2.89	2.73	2.60	2.50
		.001	11.15	7.15	5.63	4.81	4.29	3.92	3.65	3.43	3.26
	1000	.100	2.71	2.31	2.09	1.95	1.85	1.78	1.72	1.68	1.64
		.050	3.85	3.00	2.61	2.38	2.22	2.11	2.02	1.95	1.89
		.025	5.04	3.70	3.13	2.80	2.58	2.42	2.30	2.20	2.13
		.010	6.66	4.63	3.80	3.34	3.04	2.82	2.66	2.53	2.43
		.001	10.89	6.96	5.46	4.65	4.14	3.78	3.51	3.30	3.13

الملحق رقم (04): قيمة (t) الجدولية

t Table											
cum. prob	$t_{.50}$	$t_{.75}$	$t_{.80}$	$t_{.85}$	$t_{.90}$	$t_{.95}$	$t_{.975}$	$t_{.99}$	$t_{.995}$	$t_{.999}$	$t_{.9995}$
one-tail	0.50	0.25	0.20	0.15	0.10	0.05	0.025	0.01	0.005	0.001	0.0005
two-tails	1.00	0.50	0.40	0.30	0.20	0.10	0.05	0.02	0.01	0.002	0.001
df											
1	0.000	1.000	1.376	1.963	3.078	6.314	12.71	31.82	63.66	318.31	636.62
2	0.000	0.816	1.061	1.386	1.886	2.920	4.303	6.965	9.925	22.327	31.599
3	0.000	0.765	0.978	1.250	1.638	2.353	3.182	4.541	5.841	10.215	12.924
4	0.000	0.741	0.941	1.190	1.533	2.132	2.776	3.747	4.604	7.173	8.610
5	0.000	0.727	0.920	1.156	1.476	2.015	2.571	3.365	4.032	5.893	6.869
6	0.000	0.718	0.906	1.134	1.440	1.943	2.447	3.143	3.707	5.208	5.959
7	0.000	0.711	0.896	1.119	1.415	1.895	2.365	2.998	3.499	4.785	5.408
8	0.000	0.706	0.889	1.108	1.397	1.860	2.306	2.896	3.355	4.501	5.041
9	0.000	0.703	0.883	1.100	1.383	1.833	2.262	2.821	3.250	4.297	4.781
10	0.000	0.700	0.879	1.093	1.372	1.812	2.228	2.764	3.169	4.144	4.587
11	0.000	0.697	0.876	1.088	1.363	1.796	2.201	2.718	3.106	4.025	4.437
12	0.000	0.695	0.873	1.083	1.356	1.782	2.179	2.681	3.055	3.930	4.318
13	0.000	0.694	0.870	1.079	1.350	1.771	2.160	2.650	3.012	3.852	4.221
14	0.000	0.692	0.868	1.076	1.345	1.761	2.145	2.624	2.977	3.787	4.140
15	0.000	0.691	0.866	1.074	1.341	1.753	2.131	2.602	2.947	3.733	4.073
16	0.000	0.690	0.865	1.071	1.337	1.746	2.120	2.583	2.921	3.686	4.015
17	0.000	0.689	0.863	1.069	1.333	1.740	2.110	2.567	2.898	3.646	3.965
18	0.000	0.688	0.862	1.067	1.330	1.734	2.101	2.552	2.878	3.610	3.922
19	0.000	0.688	0.861	1.066	1.328	1.729	2.093	2.539	2.861	3.579	3.883
20	0.000	0.687	0.860	1.064	1.325	1.725	2.086	2.528	2.845	3.552	3.850
21	0.000	0.686	0.859	1.063	1.323	1.721	2.080	2.518	2.831	3.527	3.819
22	0.000	0.686	0.858	1.061	1.321	1.717	2.074	2.508	2.819	3.505	3.792
23	0.000	0.685	0.858	1.060	1.319	1.714	2.069	2.500	2.807	3.485	3.768
24	0.000	0.685	0.857	1.059	1.318	1.711	2.064	2.492	2.797	3.467	3.745
25	0.000	0.684	0.856	1.058	1.316	1.708	2.060	2.485	2.787	3.450	3.725
26	0.000	0.684	0.856	1.058	1.315	1.706	2.056	2.479	2.779	3.435	3.707
27	0.000	0.684	0.855	1.057	1.314	1.703	2.052	2.473	2.771	3.421	3.690
28	0.000	0.683	0.855	1.056	1.313	1.701	2.048	2.467	2.763	3.408	3.674
29	0.000	0.683	0.854	1.055	1.311	1.699	2.045	2.462	2.756	3.396	3.659
30	0.000	0.683	0.854	1.055	1.310	1.697	2.042	2.457	2.750	3.385	3.646
40	0.000	0.681	0.851	1.050	1.303	1.684	2.021	2.423	2.704	3.307	3.551
60	0.000	0.679	0.848	1.045	1.296	1.671	2.000	2.390	2.660	3.232	3.460
80	0.000	0.678	0.846	1.043	1.292	1.664	1.990	2.374	2.639	3.195	3.416
100	0.000	0.677	0.845	1.042	1.290	1.660	1.984	2.364	2.626	3.174	3.390
1000	0.000	0.675	0.842	1.037	1.282	1.646	1.962	2.330	2.581	3.098	3.300
Z	0.000	0.674	0.842	1.036	1.282	1.645	1.960	2.326	2.576	3.090	3.291
	0%	50%	60%	70%	80%	90%	95%	98%	99%	99.8%	99.9%
Confidence Level											

الملحق رقم (05): نتائج اختبار الفرضية الرئيسية للدراسة

Récapitulatif des modèles ^b									
Modèle	R	R-deux	R-deux ajusté	Erreur standard de l'estimation	Modifier les statistiques				
					Variation de R-deux	Variation de F	ddl1	ddl2	Sig. Variation de F
1	,581 ^a	,337	,318	,25408	,337	17,286	1	34	,000
a. Prédicteurs : (Constante), متوسط_المتغير_المستقل									
b. Variable dépendante : متوسط_المتغير_التابع									

ANOVA ^a						
Modèle		Somme des carrés	Ddl	Carré moyen	F	Sig.
1	Régression	1,116	1	1,116	17,286	,000 ^b
	de Student	2,195	34	,065		
	Total	3,311	35			
a. Variable dépendante : متوسط_المتغير_التابع						
b. Prédicteurs : (Constante), متوسط_المتغير_المستقل						

Coefficients ^a						
Modèle		Coefficients non standardisés		Coefficients standardisés	T	Sig.
		B	Erreur standard	Bêta		
1	(Constante)	2,201	,451		4,882	,000
	متوسط_المتغير_المستقل	,448	,108	,581	4,158	,000
a. Variable dépendante : متوسط_المتغير_التابع						