



الجمهورية الجزائرية الديمقراطية الشعبية
جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية والتجارية وعلوم التسيير
قسم العلوم التسيير



الميدان: العلوم الاقتصادية والتسيير والعلوم التجارية

الشعبة: علوم التسيير

التخصص: الإدارة المالية

مذكرة مكملة لنيل شهادة الماستر بعنوان:

"التكنولوجيا المالية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة
نظر الزبون.

دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطني وكالة ميله".

المشرف	اعداد الطلبة	
د. معاذ ميمون	خديجة مخناش	1

لجنة المناقشة:

الصفة	الجامعة	اسم ولقب الأستاذ(ة)
رئيسا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. فريد مشري
مشرفا ومقررا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. معاذ ميمون
ممتحنا	جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوالصوف ميله	د. حمزة الوافي

السنة الجامعية: 2026/2025



شكر وعرفان

"ولأن شكرتم لأزيدنكم"

الحمد لله حمدا يليق بجلال وجه وعظيم سلطانه، الذي وفقنا وأعاننا على اتمام هذا العمل، وأثار لنا درب العلم والمعرفة، وجعل السعي والاجتهاد سبيلا للنجاح والتميز.

اتوجه بخالص الامتنان وعميق العرفان الى الاستاد المشرف د، ميمون معاد، الذي كان لتوجيهاته العلمية الرصينة، وملاحظاته البناءة، ومتابعته المتواصلة، أثر بالغ في انجاز هذا العمل واتمame على الوجه المرجو، فجزاه الله خير الجزاء.

كما أتقدم بوافر العرفان وصادق التقدير الى الاستاد د، لوافي الحمزة، عرفانا بما قدمه من توجيهات ونصائح سديدة، وبما أبداه من تعاون كريم كان له الاثر في اثناء هذا العمل واتمame على أحسن وجه.

ولا يفوتني ان اتقدم الى كافة أساتذة القسم كل باسمه وطيب اثره، لما قدموه من معارف قيمة وتوجيهات علمية كان لها بالغ الاثر في تكويني الاكاديمي، والى موظفي بنك القرض الشعبي الجزائري وكالة ميله، على تعاونهم الكريم وتقديمهم لتسهيلات الازمة التي ساهمت في انجاز الجانب التطبيقي لدراسة.

كما اعبر عن صادق امتناني لكل من قدم لي يد العون، وساهم بنصيحة صادقة او كلمة مشجعة كان لها الاثر في تجاوز مختلف الصعوبات.

ويضل الفضل بعد الله لعائلتي الكريمة، التي كانت خير سند وداعم طوال هذه المسيرة، بما غمروني به من تشجيع وصبر ومساندة، فكان لدعمهم الاثر الاكبر في بلوغ هذه المرحلة. وفي الختمان نسأل الله تعالى ان يجعل هذا العمل خالصا لوجهه الكريم وان ينفع به، ويجعله شفيعا لي يوم ألقاه.

إهداء

بسم الله لا يضيع عنده جهد، ولا يذهب عنده صبر، وبيده تتبدل الاحوال من عسر الى يسر.

الى أمي....

الى من علمتني الاخلاق قبل ان اتعلمها، الى الجسر الصاعد بي الى الجنة، الى اليد الخفية التي أزالته عن طريقي العقبات.

امي

كل نجاح اعيش اليوم هو امتداد لتعبك الذي لم ير، وصبرك الذي لم يحك، ان هذا الانجاز لا يهدي لك، بل يكتب باسمك، لأنك انت البداية التي لم يكتبها احد لكنني عشتها في كل لحظة من حياتي.

الى أبي....

الى الذي زين اسمي بأجمل الالقاب، من دعمني بلا حدود واعطاني بلا مقابل، الى من كلفه الله بالهيبة والوقار. لم يحن ظهر ابي ما كان يحمله، لكن ليحملني، من اجلي انحنى. فشكرا لكونك ابي

اليكم اهدي هذا النجاح، لا لأنني وفيت حقكما، بل لأنني عرفت متأخرا ان حقكما لا يوفى ابدا.

الى من كبرت بينهم وفيهم، لا كأخت فقط، بل كظل حاول ان يكون سنداً قبل ان يطلب السند، الى من رأوا خطواتي الاولى نحو الحياة، ورأيت في اعينهم مسؤولية لم أخترها، لا كنها سكنت قلبي بهدوء: ان اكون لهم الامان حين يتعثر الطريق والشخص الذي مهما تغير كل شيء يبقا ثابتا لأجلكم،

الى اخوتي: زكريا...منصف...ابراهيم....أية.

الى عمي وعمتي، امتداد الحب والامان، وريحة الاهل التي لا تعوض، كل الحب لقلبيكما
الى من جعلوا للأيام الصعبة معنى أهون، ولطريق الطويلة طمأنينة ترافقني في كل خطوة،
الى اصدقائي رفقاء دربي في هذه الرحلة، الى من تقاسمنا التعب قبل الفرح، ولحظات القلق
قبل لحظات النجاح، فكان وجودكم خفة على القلب وسندا لا ينسى: احلام....شيماء....الى
صديقة الطفولة لم تكن مجرد رفيقة ايام، بل كانت جزءا من زمن نقي، الى من تشاركنا براءة
البدايات، وضحكات صادقة لا تشبه الا تلك اللحظات التي لا تكرر.. ايمان

الى نفسي.....

"وان ليس للإنسان الى ما سعى"

طويت صفحة من التعب وسجلت في تاريخي نفرا لا ينسى، ها هي الخطى التي كانت نتعث
أحيانا قد وجدت مستقرها في قمة الانجاز، وبين طيات الطريق تنفست سلاما وفرحا
وامتنان....

تقديرا لرحلة النضج، وصمت الصبر، وجميل الاثر.. اهديني هذا النجاح
وأخر دعواهم ان الحمد لله رب العالمين.

الملخص:

عالجت هذه الدراسة تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون، حيث تم الاعتماد على المنهج الوصفي، وعلى الاستبيان كأداة دراسة لجمع البيانات، حيث تم توزيع 50 استبيان كعينة لمجتمع الدراسة (زبائن بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري_ وكالة ميلة). وقد توصلت الدراسة الى وجود أثر للتكنولوجيا المالية في ترقية جودة الخدمات، مما يثبت أن الأدوات الرقمية تفسر جزءاً كبيراً من التغيرات الحاصلة في الأداء المصرفي للبنك، وانطلاقاً من ذلك لابد من تشجيع الابتكار في الخدمات المصرفية من خلال تبني حلول مالية رقمية جديدة تساهم في تحسين تجربة العملاء. كلمات مفتاحية : التكنولوجيا المالية، التكنولوجيا، جودة الخدمة المصرفية، الجودة.

Abstract:

"This study examined the impact of financial technology (FinTech) on improving the quality of banking services from the customer's perspective. The descriptive approach was adopted, and a questionnaire was used as a study tool for data collection. A sample of 50 questionnaires was distributed to the study population, which consisted of clients of the National Popular Credit Bank of Algeria (CPA) – Mila branch.

The study concluded that financial technology has a significant impact on enhancing service quality, proving that digital tools account for a large portion of the changes occurring in the bank's financial performance. Accordingly, it is essential to encourage innovation in banking services by adopting new digital financial solutions that contribute to improving the customer experience."

Keywords: Fintech, Technology, Banking Service Quality, Quality

فهرس المحتويات

فهرس المحتويات

الصفحة	العنوان
I	بسملة
II	شكر وعرفان
III	إهداء
V	الملخص
VII	فهرس المحتويات
XII	قائمة الجداول
XV	قائمة الأشكال
XVII	قائمة الملاحق
أ	المقدمة العامة:
الفصل الأول: الإطار النظري لتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية	
2	تمهيد الفصل:
3	المبحث الأول: عموميات حول التكنولوجيا المالية
3	المطلب الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
3	الفرع الأول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية
4	الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية
6	المطلب الثاني: خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية
6	الفرع الأول: خصائص التكنولوجيا المالية
6	الفرع الثاني: أهداف التكنولوجيا المالية
8	المطلب الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية
8	الفرع الأول: الاقراض من نظير الى نظير
9	الفرع الثاني: التمويل الجماعي
9	الفرع الثالث: خدمات الدفع الالكتروني
9	الفرع الرابع: تكنولوجيا التأمين InsurTech

10	الفرع الخامس: ادارة الثروات
10	المطلب الرابع: تقنيات التكنولوجيا المالية
10	الفرع الاول: البلوك تشين(سلسلة الكتل)
10	الفرع الثاني: العملات الرقمية
11	الفرع الثالث: العقود الذكية
12	الفرع الرابع: الحوسبة السحابية
12	الفرع الخامس: البيانات الضخمة
12	الفرع السادس: الذكاء الاصطناعي
13	الفرع السابع: تعلم الآلة والتحليل التنبئي
13	المطلب الخامس: متطلبات التحول الى التكنولوجيا المالية
13	الفرع الأول: تطوير البنية التحتية والانظمة التقنية
13	الفرع الثاني: تأهيل راس المال البشري والثقافة التنظيمية
13	الفرع الثالث: الامتثال التشريعي والامن السيبراني
14	الفرع الرابع: العوامل السلوكية والنفسية الزبائن
14	الفرع الخامس: بيئة التشغيل الامنة والشمول المالي
14	المبحث الثاني: عموميات حول الجودة
14	المطلب الاول: مفهوم الجودة
15	المطلب الثاني: أوجه الجودة
16	الفرع الأول: جودة التصميم
16	الفرع الثاني: جودة المطابقة
16	الفرع الثالث: جودة الأداء
16	المطلب الثالث: أبعاد الجودة
17	المطلب الرابع: أهداف الجودة
18	المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المصرفية
18	المطلب الاول: مفهوم الخدمات المصرفية
18	الفرع أول: مفهوم الخدمة

19	الفرع الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية
20	المطلب الثاني: نشأة وتطور الخدمات المصرفية
20	الفرع الأول: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع
20	الفرع الثاني: الخدمة المصرفية في مرحلة التصنيع
20	الفرع الثالث: الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي
21	الفرع الرابع: الخدمة المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية
21	المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية
21	الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة
21	الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية
22	المطلب الرابع: خصائص الخدمات المصرفية
22	المطلب الخامس: ابعاد جودة الخدمات المصرفية
25	خلاصة الفصل:
الفصل الثاني: الإطار التطبيقي	
27	الفصل الثاني: الإطار التطبيقي
28	المبحث الأول: الإطار التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة-
28	المطلب الأول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري وتطوره
28	الفرع الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري
29	الفرع الثاني: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري
29	الفرع الثالث: جدول تطور رأسمال البنك
29	المطلب الثاني: التعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري - ميلة-
31	الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي للوكالة:
32	المطلب الثالث: مهام وأنواع التكنولوجيا في القرض الشعبي الجزائري:
32	الفرع الأول: مهام بنك القرض الشعبي الجزائري
33	الفرع الثاني: انواع التكنولوجيا المالية المتاحة في بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري
34	المبحث الثاني: نموذج واجراءات الدراسة الميدانية
34	المطلب الأول: نموذج الدراسة الميدانية

35	المطلب الثاني: اجراءات الدراسة
35	الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة
36	الفرع الثاني: اداة الدراسة
37	الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة
45	المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات
46	المطلب الاول: نتائج وصف عينة الدراسة
46	الفرع الأول: الجنس
47	الفرع الثاني: الفئة العمرية
48	الفرع الثالث: المستوى الدراسي
50	الفرع الرابع: الوظيفة
52	الفرع الخامس: مدى استخدام التكنولوجيا المالية
54	المطلب الثاني: تحليل نتائج محور استخدام التكنولوجيا المالي
54	الفرع الأول: درجات مقياس ليكارث الخماسي.
54	الفرع الثاني: تحليل نتائج المحور الخاص باستخدام التكنولوجيا المالية من الاستبيان
56	المطلب الثالث: تحليل ابعاد المحور الثاني
60	المطلب الثالث: اختبار الفرضيات
60	الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي.
61	الفرع الثاني: نتائج تحليل الانحدار المتعدد
67	المطلب الرابع: نتائج الدراسة والتوصيات
72	خاتمة:
74	قائمة المراجع: قائمة المراجع
79	الملاحق

قائمة الجداول والأشكال

قائمة الجداول

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1	ابعاد جودة الخدمات المصرفية	23
2	تطور رأسمال البنك	29
3	مجتمع الدراسة	36
4	المحكمين لأداة الاستبيان	38
5	معامل الثبات لمحور استخدام التكنولوجيا المالية.	38
6	معامل ثبات اجمالي المحاور	39
7	اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول	40
8	اختبار صدق الاتساق الداخلي للبعد الاول	41
9	اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني	42
10	اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث	43
11	اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع	44
12	اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الخامس	45
13	توزيع مفردات العينة حسب الجنس	46
14	توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.	47
15	توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى الدراسي	49
16	توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة	51
17	توزيع مفردات العينة حسب متغير المدى	52
18	درجات مقياس ليكارث الخماسي.	54
19	المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور استخدام التكنولوجيا المالية	55
20	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد الجودة التقنية	56
21	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة المعلومات	57
22	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة الخدمات الالكترونية	58
23	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد القيمة المدركة	59
24	المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد الامان والخصوصية	60
25	اختبار توزيع الطبيعي (one-semble kolmogorov-smirnov test)	61
26	الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين الجودة التقنية واستخدام التكنولوجيا	62

قائمة الجداول

	المالية	
27	الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين جودة المعلومات واستخدام التكنولوجيا المالية.	62
28	الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين جودة الخدمة الالكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية	63
29	الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين القيمة المدركة واستخدام التكنولوجيا المالية	64
30	الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين الامان والخصوصية واستخدام التكنولوجيا المالية	65
31	الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية	66

قائمة الأشكال

قائمة الأشكال

الرقم	العنوان	رقم الصفحة
1	أهداف التكنولوجيا المالية	7
2	أبعاد الخدمة الجوهرية.	19
3	الهيكل التنظيمي للوكالة	31
4	النموذج الفرضي للدراسة	35
5	توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.	47
6	توزيع افراد عينة وفق متغير العمر.	48
7	توزيع عينة دراسة وفق متغير المستوى الدراسي	50
8	توزيع عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة	51
9	توزيع عينة الدراسة وفق معيار المدى	53

قائمة الملاحق

قائمة الملاحق

الصفحة	الشكل	الرقم
79	الاستبيان	01

مقدمة

مقدمة عامة:

شهد العالم في السنوات الاخيرة تطورات متسارعة في مجال التكنولوجيا الرقمية، التي مست مختلف القطاعات الاقتصادية والمالية، وكان للقطاع المصرفي النصيب الاكبر من هذه التحولات من خلال ظهور ما يعرف بالتكنولوجيا المالية، التي أصبحت تمثل أحد أهم الركائز الاساسية لتحديث وتطوير الخدمات المصرفية. فقد ساهمت هذه التكنولوجيا في احداث نقلة نوعية في أساليب تقديم الخدمات البنكية، من خلال توفير حلول مبتكرة تعتمد على السرعة، الكفاءة، الأمان، وسهولة الوصول الى الخدمات، بما يتماشى مع متطلبات الزبائن وتطلعاتهم المتزايدة.

وتعد جودة الخدمات المصرفية من اهم العوامل التي تعتمد عليها البنوك في تحقيق رضا الزبون والمحافظة عليه، خاصة في ظل المنافسة المتزايدة بين المؤسسات المالية، حيث تسعى البنوك الى تبني مختلف تطبيقات التكنولوجيا المالية بهدف الرفع من مستوى الاداء وتحسين تجربة الزبون، في وقت أصبح فيه الزبون أكثر وعيا وميلا الى الخدمات الرقمية الحديثة، ومن هذا المنطلق برزت التكنولوجيا المالية كوسيلة فعالة في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز العلاقة بين البنك وزبائنه.

وفي الجزائر، سعت جل البنوك الى تبني التكنولوجيا المالية تدريجيا من خلال تطوير الخدمات وتطوير تحديث البنكية، ونخص بالذكر بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري الذي يعمل على تحسين خدماته المصرفية بما يتلاءم مع متطلبات البيئة الرقمية المعاصرة. وعليه جاءت هذا الدراسة الموسومة بـ "التكنولوجيا المالية واثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون من خلال دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري وكالة ميلة.

تهدف هذه الدراسة الى معرفة مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وابرار أهم الابعاد المتعلقة بجودة الخدمة المصرفية، اضافة الى معرفة تقييم الزبائن للخدمات الرقمية المقدمة من طرف البنك محل الدراسة. كما تسعى الدراسة الى تقديم مجموعة من النتائج والتوصيات التي يمكن ان تساعد في تطوير الخدمات المصرفية وتحقيق رضا الزبائن بشكل أفضل.

اولا: اشكالية الدراسة:

وعلى ضوء ما سبق سوف نحاول طرح الاشكالية التالية:

ما مدى تأثير استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية لبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري -وكالة ميلة من وجهة نظر الزبون؟

- وانطلاقا من الاشكالية الرئيسية الدراسة يمكن طرح مجموعة من الاسئلة الفرعية والمتمثلة فيما يلي:

1. هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية والجودة التقنية في البنك محل الدراسة؟
2. هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة المعلومات في البنك محل الدراسة؟
3. هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة الالكترونية في البنك محل الدراسة؟
4. هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية والقيمة المدركة في البنك محل الدراسة؟
5. هل يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية والخصوصية الامان وفي البنك محل الدراسة؟

ثانيا: فرضيات الدراسة:

للإجابة على الاشكالية الدراسة والاسئلة الفرعية تم صياغة الفرضية الرئيسية التالية:

لا يوجد تأثير لاستخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية لبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري -وكالة ميلة.

وهذه الفرضية تنفرع بدورها الى فرضيات فرعية كتالي:

1. لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية والجودة التقنية في البنك محل الدراسة؛
2. لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة المعلومات في البنك محل الدراسة؛
3. لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمة الالكترونية في البنك محل الدراسة؛

4. لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية والقيمة المدركة في البنك محل الدراسة؛

5. لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية عند مستوى معنوية اقل من 0.05 بين استخدام التكنولوجيا المالية والامان والخصوصية في البنك محل الدراسة.

ثالثا: أهمية الدراسة:

تكتسي هذه الدراسة أهمية بالغة في ظل التطورات المتسارعة التي يشهدها القطاع المصرفي نتيجة التوسع في استخدام التكنولوجيا المالية، حيث تسعى الى ابراز دورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية وتعزيز كفاءة الاداء البنكي، كما تنبع أهميتها من تسليط الضوء على واقع تطبيق التكنولوجيا المالية في البنك الشعبي الوطني الجزائري وكالة ميلة، ومدى مساهمتها في تلبية احتياجات الزبائن وتحسين مستوى رضاهم.

وتبرز ايضا اهمية الدراسة في كونها تقدم اضافة علمية يمكن الاستفادة منها في اثراء الجانب النظري المتعلق بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، اضافة الى تقديم نتائج وتوصيات عملية قد تساعد مسؤولي البنك او البنوك بصفة عامة على تطوير خدماتهم بما يتماشى مع متطلبات التحول الرقمي.

رابعا: أهداف الدراسة:

يمكن ايجاز الاهداف الجوهرية لهذه الدراسة فيما يلي:

يتمثل الهدف الرئيسي من هذه الدراسة في تحديد وجهة نظر الزبائن حول دور التكنولوجيا المالية وتأثيرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، ويمكن تبين ذلك من خلال مجموعة من الأهداف الفرعية:

- ✓ التعرف على المفاهيم الاساسية للتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية؛
- ✓ محاولة معرفة متطلبات التحول الى التكنولوجيا المالية؛
- ✓ توضيح اهم تقنيات وقطاعات التكنولوجيا المالية؛
- ✓ توضيح ابعاد ومعايير جودة الخدمات المصرفية؛
- ✓ ابراز دور التكنولوجيا المالية في تطوير وتحسين جودة الخدمات المصرفية؛
- ✓ تحليل مدى مساهمة التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

خامسا: المنهج المتبع والادوات المستخدمة:

نظرا لطبيعة الدراسة وتماشيا مع الموضوع في محاولة لتحقيق أهدافه، والوصول الى النتائج المرجوة منه، فإن ذلك لا يتم الا من خلال السير وفق منهج واضح ومحدد، ومن هذا المنطلق اتبعت الدراسة المنهج الوصفي 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 او موضوع الدراسة، كما تم ايضا الاعتماد على أسلوب الاستقصاء خلال الدراسة الميدانية، والتي اجريت على زبائن بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري-وكالة ميلة، من خلال تصميم استمارة بحث لدراسة المتغيرات المستهدفة واختبار الفرضيات الموضوعية وذلك باستخدام الادوات الاحصائية المناسبة، والتي يُتيحها النظام الاحصائي (spss).

سادسا: أسباب اختيار الموضوع:

اخترنا هذا الموضوع لعدة اسباب، من بينها دوافع ذاتية تتمثل في اهتمامنا ورغبتنا الشخصية في التعمق فيه، اضافة الى أسباب موضوعية شجعتنا على هذا الاختيار:

- ✓ توافق الموضوع وطبيعة تخصصي؛
- ✓ أهمية الموضوع ببعده النظري والتطبيقي وامكانية الاستفادة منه في الواقع العملي؛
- ✓ إثراء المكتبة الجزائرية بمثل هذه الدراسات حتى يتسنى لي وجود بعض الحلول لمشكلة الدراسة؛
- ✓ معرفة واقع متغيرات الدراسة في أحد البنوك الجزائرية بالتحديد في ولاية ميلة؛
- ✓ ارتباط جودة الخدمات المصرفية بدرجة استخدام التطبيقات و الخدمات الالكترونية الحديثة.

سابعا: حدود الدراسة:

الحدود المكانية: اقتصرت الدراسة الميدانية على زبائن بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري-وكالة ميلة فقط.

الحدود الزمانية: امتدت هذه الدراسة خلال شهر افريل وماي من السنة الجامعية 2025/2026.

الحدود البشرية: شملت الدراسة عينة من زبائن البنك محل الدراسة، باعتبارها الفئة الأكثر استخداما وتقييما للخدمات المصرفية الالكترونية والتقنيات المالية الحديثة.

ثامنا: صعوبات الدراسة:

- ✓ صعوبة حصر مجتمع الدراسة؛
- ✓ صعوبة الوصول الى أفراد عينة الدراسة ومحدودية تعاون بعض الزبائن في الاجابة على الاستبيانات مما أثر على حجم العينة؛
- ✓ تداخل المعلومات المتاحة من مرجع الى آخر.

تاسعا: متغيرات وهيكل الدراسة:

تناولنا في هذه الدراسة متغيرين أساسيين تمثلا في التكنولوجيا المالية كمتغير مستقل، وجودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع، وذلك في اطار سعي الدراسة الى قياس مدى تأثير التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد تم تقريع المتغير التابع الى خمسة (05) ابعاد رئيسية تم اعتمادها كمؤشرات لقياس مستوى التحسين وهي الجودة التقنية، جودة المعلومات، جودة الخدمة الالكترونية، القيمة المدركة، الامان والخصوصية.

اما فيما يخص الهيكل العام في هيكل الدراسة فقد تم تقسيمها الى فصلين متكاملين: فصل نظري يتضمن ثلاث مباحث تناولت أساسيات حول التكنولوجيا المالية، عموميات حول الجودة، مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المصرفية، اضافة الى استعراض وتحليل الدراسات السابقة ذات الصلة، وقسم الفصل التطبيقي بدوره شمل ثلاثة مباحث خصصت للتعريف بالمؤسسة محل الدراسة، نموذج واجراءات الدراسة الميدانية، عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات.

يعكس هذا البناء المنهجي تكاملا بين الجانب المفاهيمي والتطبيقي، بما يتيح فهما علميا معمقا لطبيعة العلاقة بين التكنولوجيا المالية وتحسين جودة وكفاءة الخدمات المصرفية في بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري-وكالة ميلة من وجهة نظر الزبون.

الدراسات السابقة:

1- الدراسة الاولى: حبالى جميلة، زين العابدين حنان، 2025/2024، دراسة حول " دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، دراسة على بنك القرض الشعبي الجزائري cpa، بنك التنمية المحلية bdl، بنك الفلاحة والتنمية الريفية badr، لمغنية.

تهدف هذه الدراسة الى تحليل دور التكنولوجيا المالية في تحسين الخدمات المصرفية، من خلال دراسة ميدانية اجريت على اربع بنوك جزائرية، وهي: بنك القرض الشعبي الجزائري، بنك التنمية المحلية، بنك

الفلاحة والتنمية الريفية بمغنية، وبنك الفلاحة والتنمية الريفية بباب العسة. اعتمدت الدراسة على توزيع استبيان موجه الى موظفي هذه البنوك، وتم تحليل البيانات باستخدام الاساليب الاحصائية والاستنتاجية.

أظهرت النتائج ان للتكنولوجيا المالية اثرا ايجابيا في تحسين الاداء المالي، واداء العمليات الداخلية، واداء الابتكار والنمو في المؤسسات البنكية. كما تبين ان تدريب الموظفين على استخدام الانظمة المالية الرقمية اسهم بشكل ملحوظ في تعزيز فعالية استخدام هذه التقنيات. ومع ذلك، كشفت النتائج ان أداء العملاء لم يشهد نفس مستوى التحسن، مما يبرز الحاجة الى مزيد من الجهود لتحسين تجربة العملاء الرقمية.

تختلف هذه الدراسة عن دراسة الحالية في:

✓ **وجهة النظر والعينة:** ركزت هذه الدراسة على استطلاع آراء **الموظفين** بالمصارف لمعرفة أثر التكنولوجيا المالية على الأداء الداخلي والابتكار، بينما تركز الدراسة الحالية على **وجهة نظر الزبون** وتقييمه المباشر لجودة الخدمة.

✓ **الحدود المكانية والمجتمع:** طبقت في وكالات بنكية بمغنية وباب العسة (CPA)، (BDL)، (BADR)، في حين تقتصر الدراسة الحالية على وكالة بنك **القرض الشعبي الجزائري (CPA)** بولاية ميلة.

✓ **النتائج:** أشارت تلك الدراسة إلى أن أداء وتحسن "العملاء" لم يكن بنفس مستوى التحسن الداخلي، مما يفتح المجال لدراساتك الحالية لاستكشاف هذا الخل وتفسيره من منظور الزبائن أنفسهم.

الدراسة الثانية: حاسم كريمة، بن قيدة مروان، 2025، التحول الى التكنولوجيا المالية وأثرها على تحسين جودة الخدمات المصرفية-دراسة وكالات البنوك التجارية لولاية المدية (badr-bdl-bea-cpa).

ركزت هذه الورقة على التكنولوجيا المالية ودورها في البنوك، كونها من اهم المؤسسات التي يجب ان تكون الخدمات التي تقدمها تتصف بالجودة، اذ تهدف الى تحديد أثر التكنولوجيا المالية على تحسين جودة الخدمات المصرفية، وقد تم الاعتماد على المنهج الوصفي والتحليلي، على عينة عشوائية من موظفي وكالات البنوك التجارية بالمدية (badr-bdl-bea-cpa) وخلصت الدراسة الى ان رأي موظفي البنوك التجارية لولاية المدية، كان متوسطا حول استخدام التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية.

تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في:

✓ **عينة الدراسة:** استهدفت **موظفي البنوك التجارية** كعينة للدراسة لمعرفة رأيهم حول كفاءة التكنولوجيا، في حين أن دراستك الحالية تستهدف **زبائن البنك الفعليين** لقياس مدى تلمسهم الفعلي للجودة الرقمية.

✓ **الحدود المكانية:** أجريت على مستوى وكالات البنوك التجارية لولاية المدية، بينما تركز الدراسة الحالية على وكالة محددة وهي بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) بوكالة ميلة.

الدراسة الثالثة:

ريمة كامل، انفال معوش، 2024/2025، دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية الالكترونية (دراسة حالة بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج).

هدفت هذه الدراسة الى معرفة دور التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية الالكترونية ذلك تم اجراء الدراسة على بنك الفلاحة والتنمية الريفية وكالة برج بوعريريج، ومن اجل ذلك تم اعتماد على المنهج الوصفي التحليلي، مع استخدام اداة هي الاستبيان من خلال دراسة العلاقة بين المتغير المستقل التكنولوجيا المالية والمتغير التابع جودة الخدمة المصرفية الالكترونية وذلك من خلال الاعتماد على برنامج الرمز الاحصائية spss اضافة الى ادوات التحليل الاحصائي المختلفة.

وقد توصلت الدراسة الى عدة نتائج اهمها: وجود أثر ايجابي لتكنولوجيا المالية على جودة الخدمات الالكترونية بكل الابعاد الستة (الموثوقية، الامان والخصوصية، تصميم الموقع، الوفاء بالمتطلبات، خدمة العملاء والدعم.

تختلف هذه الدراسة من الدراسة الحالية في:

✓ **مجال الدراسة والبنك:** ركزت على "الخدمة المصرفية الإلكترونية" وطُبقَت بالتحديد على بنك الفلاحة والتنمية الريفية (BADR) بوكالة برج بوعريريج، بينما تركز الدراسة الحالية على بنك القرض الشعبي الجزائري (CPA) بوكالة ميلة.

✓ **أبعاد جودة الخدمة:** ركزت تلك الدراسة على 6 أبعاد محددة للجودة الإلكترونية، بينما تتوسع الدراسة الحالية في ربط مفهوم التكنولوجيا المالية بجودة الخدمات المصرفية الشاملة لل CPA من وجهة نظر الزبائن ومستخدمي تطبيقاته وحلوله المالية الرقمية.

الدراسة الرابعة:، verma & Ghosal2026، رضا العملاء وتبنيهم لتكنولوجيا المالية

هدفت هذه الدراسة إلى استكشاف أثر تبني حلول التكنولوجيا المالية (FinTech) على تحقيق رضا العملاء وتطوير جودة الخدمات في القطاع المصرفي. واعتمدت الدراسة على منهجية المراجعة المنهجية

(Systematic Review) للأدبيات السابقة المنشورة في قواعد البيانات العالمية (Scopus) و Web of Science)، بالاستناد إلى نموذج قبول التكنولوجيا (TAM) والنظرية الموحدة لتبني واستخدام التكنولوجيا (UTAUT). وخلصت نتائج الدراسة إلى وجود أثر إيجابي قوي لتطبيقات التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمة المصرفية ونيل رضا الزبائن، وأظهرت أن هذا التحسن يعود بشكل أساسي إلى أربعة أبعاد جوهرية توفرها التقنيات المالية وهي: السرعة الفورية في تنفيذ المعاملات، تعزيز مستويات الأمان والخصوصية، سهولة الاستخدام، وقدرة الأنظمة الذكية على تخصيص الخدمات المصرفية لتناسب الاحتياجات الفردية لكل زبون، مما ساهم في تغيير معايير تقييم الزبائن لجودة البنوك لصالح القنوات الرقمية بدلاً من الفروع التقليدية

تختلف هذه الدراسة عن الدراسة الحالية في:

✓ **المنهجية والأدوات:** اعتمدت على منهجية المراجعة المنهجية (Systematic Review) والأدبيات النظرية المنشورة عالمياً (دراسة مكتبية)، في حين تعتمد دراستك الحالية على المنهج الوصفي التحليلي المدعم بدراسة ميدانية تطبيقية (استبيان)

✓ **البيئة والتطبيق:** دراسة عالمية شاملة تبحث في الأدبيات النظرية الدولية (Scopus & Web of Science)، بينما تتسم دراستك الحالية بالخصوصية المحلية بتطبيقها على البيئة المصرفية الجزائرية وتحديداً بنك CPA وكالة ميله، لتسقيط تلك الأبعاد العالمية على واقع الزبون الجزائري.

الفصل الأول

الإطار النظري لتكنولوجيا المالية
وجودة الخدمات المصرفية

تمهيد الفصل:

في عالم يتسم بتسارع التحول الرقمي، برزت التكنولوجيا المالية *fintech* كواحدة من أكثر القوى تأثيراً وإعادة تشكيلاً للواقع. ساهمت في تحسين جودة الخدمات المالية المصرفية وتحويل الطريقة التي يتم بها تقديم هذه الخدمات، من خلال توظيف التكنولوجيا لتقديم خدمات مالية وحلول أسرع، وأكثر كفاءة، وأقل تكلفة، وأوسع انتشاراً. حيث سنتطرق في هذا الفصل الى دراسة المفاهيم النظرية المتعلقة بالتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المالية المصرفية في المباحث التالية:

المبحث الأول: الإطار النظري للتكنولوجيا المالية.

المبحث الثاني: عموميات حول الجودة .

المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المصرفية.

المبحث الاول: عموميات حول التكنولوجيا المالية

مع تسارع وتيرة التحول الرقمي في جميع مناحي الحياة، أصبح القطاع المالي أحد أبرز المجالات التي طالها هذا التغيير الجذري. برزت التكنولوجيا المالية *fintech* كحجر زاوية في هذا التحول حيث تعمل على دمج الابتكارات التكنولوجية الحديثة مع الخدمات المصرفية والمالية التقليدية. وبهذا أصبح مصطلح التكنولوجيا المالية أكثر تداولاً بين فئات المجتمع ومحطة اهتمام جل المفكرين والباحثين.

المطلب الاول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

مصطلح التكنولوجيا المالية يجمع بين جانبين مختلفين: الجانب المالي والجانب التكنولوجي. تقوم التكنولوجيا المالية على تطوير العمليات والأنشطة المالية التقليدية الى أنشطة تعتمد أساساً على المهارات التكنولوجية.

الفرع الاول: نشأة وتطور التكنولوجيا المالية

عرف مصطلح التكنولوجيا المالية تطوراً عبر مراحل طويلة يمكن تلخيصها في 4 مراحل أساسية كما يلي:¹

البنية التحتية المبكرة-فينتيك1.0(1866-1967): شهدت هذه المرحلة وضع الاسس الاولى للأنظمة المالية العالمية، خاصة مع ظهور العولمة المالية واختراع الصراف الآلي والتقنيات الحديثة مثل التلغراف، والت اتاحت تبادل المعلومات المالية بشكل اوسع.

التحول الرقمي-فينتيك2.0(1967-2008): شهد هذا العصر سيطرت المؤسسات المالية التقليدية، وذلك من خلال استخدام التكنولوجيا لتقديم المنتجات والخدمات المالية. كما عرفت هذه المرحلة مجموعة من الابتكارات، يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ الخدمات البنكية عبر الانترنت: تتضمن منصات شاملة لدفع الفواتير وتحويل الاموال؛
- ✓ التداول عبر الانترنت: تسمح بتمكين الاستثمار والتداول الكترونياً؛
- ✓ التجارة الالكترونية: تساهم في تسهيل عمليات الدفع ومختلف المعاملات عبر شبكة الانترنت؛
- ✓ الاقراض بين الاقران(P2P): تقوم على الربط بين المقرضين والمقرضين مباشرة.

¹ معين ذكرى، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين القيمة المدركة دراسة عينة زبائن الوكالة البنكية لولاية سطيف، اطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد بنكي كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2024-2025، ص20-21 بتصرف

التكنولوجيا المالية الحديثة-فينتك3.0(2008-2013): منذ ازمة المالية العالمية، اتجهت المؤسسات المالية لتقديم المنتجات والخدمات المالية مباشرة نحو مختلف المؤسسات والزبائن. كما عرفت هذه المرحلة تزايد استخدام احد اهم الابتكارات وأكثرها تأثيرا المتمثلة في الهواتف الذكية، حيث اصبح هذا الحل المتنقل جزء من الحياة اليومية للأفراد، مما ساعد شركات الفينتيك على تطوير منتجاتهم وتوسيع نطاقها، من جهة أجرى ستهم صدور "قانون أنظمة الدفع وتسوية للأوراق المالية، وخدمات الدفع، ومؤسسات النقود الالكترونية" لسنة2013، بالسماح في تقليل مخاوف الزبائن وزيادة تفضيلهم لحلول الفينتك، حيث عرف عصر الهواتف الذكية مجموعة من الابتكارات يمكن تلخيصها فيما يلي:

- ✓ الخدمات البنكية عبر الهاتف المحمول: من خلال توفير تطبيقات لادارة الحسابات والدفع؛
 - ✓ المحافظ الالكترونية: حيث تسمح بتخزين واجراء المدفوعات بشكل رقمي؛
 - ✓ المدفوعات عبر الهاتف المحمول: تتمثل في عمليات الدفع وتحويل الاموال التي لا يكون لها وجود مادي؛
 - ✓ التمويل الجماعي: هي عبارة عن منصات لجمع الاموال من الجمهور .
- التطور المستمر للتكنولوجيا المالية-فينتك4.0(2020الى يومنا هذا): ادى الاتصال المكثف بالانترنت الى زيادة تطور شركات التكنولوجيا المالية، ويمكن ملاحظة ذلك من خلال بيانات قدمتها Visual capitalit والمتمثلة في:
- ✓ مشاهدة 400الف ساعة من مقاطع فيديو Netflix في ثانية واحدة؛
 - ✓ ارسال 42مليون رسالة واتساب؛
 - ✓ بيع 6500 حزمة عبر امازون.
- كما يمكن القول ان قطاع التكنولوجيا المالية الآن هو قطاع مالي حديث يركز على استخدام التكنولوجيا لتحسين الانشطة المالية.

الفرع الثاني: مفهوم التكنولوجيا المالية

يعود السبب الرئيسي لظهور التكنولوجيا المالية الى الثورة الرقمية السريعة، والحاجة الى خدمات مالية أسرع وأرخص وأقل تكلفة، الانتشار الضخم للهواتف الذكية وتغير توقعات العملاء حول الحلول الرقمية، بالإضافة الى تنامي التجارة الالكترونية ورغبة المؤسسات في تقليل التكاليف وزيادة المنافسة.

تعتبر كلمة fin tech وهي مزيج بين كلمتين financial technology مصطلح جديد نسبيا وغالبا ما يكون غامضا وتمثل التكنولوجيا المالية أحد أهم ركائز القطاع المالي المصرفي، نظرا لما توفره من تقنيات وآليات مساعدة في البيئة الرقمية التي يشهدها العالم اليوم. وهناك مقاربتين مختلفتين لتكنولوجيا المالية حيث ترى المقاربة الاولى انها فكرة قديمة وتطورت اوهي مواصلة بخط يعنى بالمنتجات المالية، اما المقاربة الثانية فهي تعتبرها فكرة جديدة او صياغة اقتصادية جديدة او هي مفهوم جديد لشركات صغيرة ناشئة start up.¹

تعددت مفاهيم التكنولوجيا المالية خاصة مع تعدد الدراسات حولها في لآونة الاخيرة وتعدد الجهات التي حاولت وضع مفهوم شامل لهذا المصطلح منها المؤسسات المالية والمصرفية والجهات التنظيمية والمنصات الرقمية الإلكترونية. فحسب مجلس الاستقرار المالي (FSB) عرف التكنولوجيا المالية على انها "ابتكار ناتج عن تطبيق التكنولوجيا في مجال الخدمات المالية، والتي يمكن ان تؤدي الى ظهور نماذج أعمال، تطبيقات وعمليات او منتجات جديدة يترتب عليها تأثيرات ملموسة في طرق تقديم الخدمات المالية".² حسب معهد البحوث الرقمية في العاصمة البولندية دبلن فإن التكنولوجيا المالية هي عبارة عن الاختراعات والابتكارات التكنولوجية الحديثة في مجال قطاع المالية، وتشمل هذه الاختراعات مجموعة الراجح الرقمية التي تستخدم في العمليات المالية للبنوك والتي من ضمنها: المعاملات مع الزبائن والخدمات المالية مثل تحويل الاموال وتبديل العملات وحسابات نسب الفائدة والارباح ومعرفة المتوقعة للاستثمارات وغير ذلك من العمليات المصرفية.³

هذا وعرفت لجنة بازل لرقابة المصرفية على أنها "أي تكنولوجيا او ابتكار مالي ينتج عنه نموذج أعمال او عملية او منتج جديد له تأثير على الاسواق او المؤسسات المالية".⁴

وعليه واستنادا لما سبق يمكن القول ان "التكنولوجيا المالية هي عملية ادخال ودمج التقنيات والآليات التكنولوجية في الخدمات والمنتجات المالية، لتسهيل عملية الوصول لها وجعلها متاحة للجميع من خلال خفض التكاليف والجهد وأيضا تعزيز القيمة التي يحصل عليها الزبون".

¹ سارة بوزيد، دور التكنولوجيا المالية في ابتكار الحلول للمنتجات الإسلامية-دراسة حالة منصة "اشهاد" لمعهد البنك الاسلامي لتنمية، جامعة قسنطينة2، مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، المجلد9، العدد1، مارس2022، ص 551.

² وفاء حمدوش، لمياء عماني، سميرة بن علي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: الدوافع والتحديات، جامعة باجي مختار عنابة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد12، العدد04، 2021، ص543.

³ احمدي زينب، اوقاسم الزهراء، مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية، المركز الجامعي لتامنغست، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد08، العدد01، 2019، ص402.

⁴ قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض دول العالم، اطروحة دكتوراه، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم تسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2023-2024، ص7-8.

المطلب الثاني: خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية

تتميز التكنولوجيا المالية بمجموعة من الخصائص التي جعلتها تساهم في تطوير الخدمات المالية وتحسين كفاءتها، كما تسعى الى تحقيق جملة من الاهداف المختلفة، وفيما يلي سيتم التطرق الى أهم خصائص وأهداف التكنولوجيا المالية:

الفرع الاول: خصائص التكنولوجيا المالية

أهم الخصائص التي تتميز بها التكنولوجيا المالية تتمثل في: ¹

أولاً- التنافسية: تعتبر سوق الخدمات المالية الرقمية سوق واحدة في مجال الصناعة وتقديم الخدمات المالية، فالطلب المتزايد على المنتجات المالية الرقمية يحث الشركات التكنولوجية على الابتكار والتطوير في مجال التكنولوجيا المالية.

ثانياً- تخفيض التكاليف: تساهم التكنولوجيا المالية في تكاليف الحصول على الخدمات المالية التي تتيحها المؤسسات المالية بما في ذلك البنوك، حيث يمكن الاستفادة منها من خلال الهواتف والانترنت بشكل مجاني في الغالب

ثالثاً - القابلية للتوسع والتطوير: استمدت التكنولوجيا المالية هذه الخاصية من الشركات الناشئة التي تعتبر من بين أهم العوامل التي أدت الى ظهور التكنولوجيا المالية.

رابعاً- الكفاءة: تساهم الابتكارات المالية في تحسين جودة المعلومات المالية التي تتيحها المؤسسات المالية، بحيث يعتمد عليها المستثمر في القطاع المالي من اجل اتخاذ القرارات السليمة.

خامساً-سهولة الوصول: ما يميز التكنولوجيا المالية هو القدرة على الاستفادة من الخدمات التي تقدمها المؤسسات المالية في كل زمان ومكان، حيث تحقق استراتيجية الشمول المالي التي من خلالها يغطي نطاق توفر الخدمة المالية.

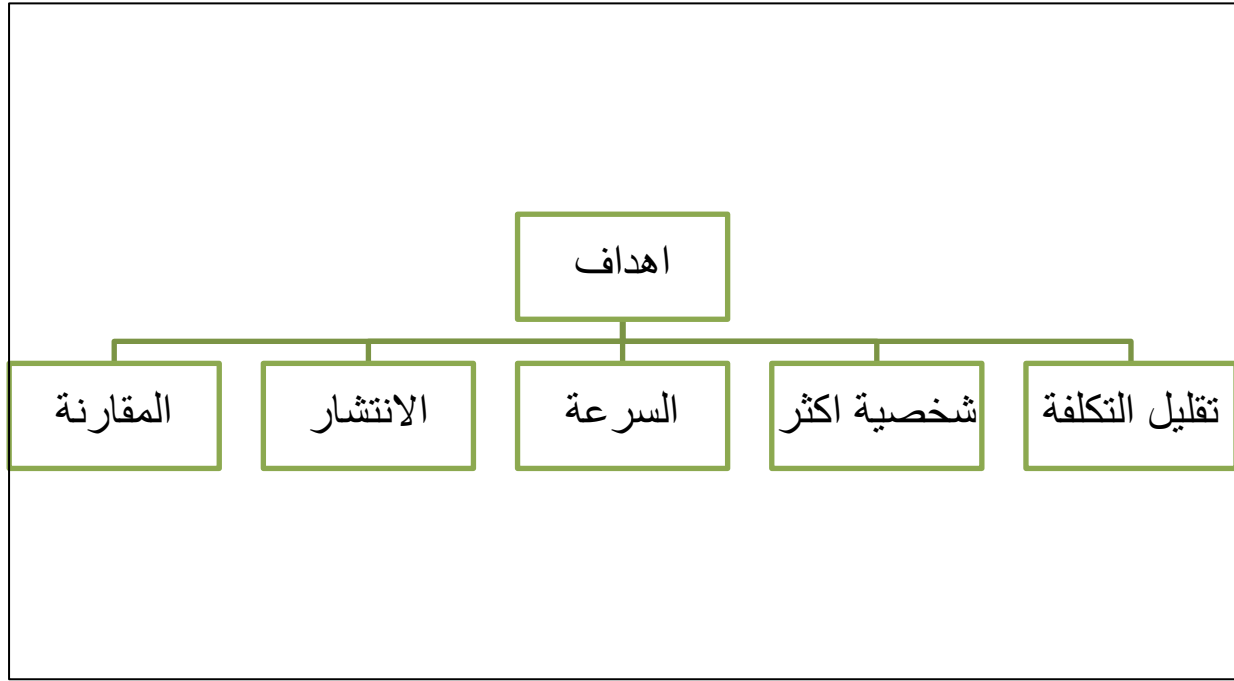
سادساً- الحماية: تمنح التكنولوجيا المالية اجراءات تقنية لتعزيز درجة حماية البيانات المالية للبنك وخصوصيته، حيث تكيف البنوك والمؤسسات المالية هذه التقنيات المالية مع الضوابط القانونية التي تنظمها.

الفرع الثاني: أهداف التكنولوجيا المالية

¹ رفين جلال، بختي زوليفية، واقع تكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016-2023، جامعة سيدي بلعباس، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد9، العدد2، ديسمبر 2024، ص535.

لتكنولوجيا المالية عدة أهداف نذكر منها:¹

الشكل رقم 1: أهداف التكنولوجيا المالية



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على المرجع

- ✓ **تقليل التكلفة:** تسعى التكنولوجيا المالية الى تقليل التكاليف الحالية، مما يمكن عدد كبير من العملاء من الوصول الى مختلف الخدمات المالية؛
- ✓ **شخصية أكثر:** تسمح التكنولوجيا المالية بتقديم خدمات ومنتجات مالية مخصصة وفقا لرغبات العملاء الشخصية؛
- ✓ **السرعة:** تتميز خدمات التكنولوجيا المالية بالسرعة في الاجراءات والعمليات، مما يقلل الوقت المستغرق مقارنة بالخدمات التقليدية؛
- ✓ **الانتشار:** تعد خدمات التكنولوجيا المالية عابرة للحدود، حيث يمكن للعملاء استخدامها بغض النظر عن مواقعهم الجغرافية؛

¹ قطار فاطمة الزهراء، أثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012-2021، اطروحة دكتورا، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية علوم اقتصادية تجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر 3، ص7.

✓ **المقارنة:** توفر التكنولوجيا المالية العديد من الخيارات من حيث السعر والجودة، مما يسمح للعملاء بالمقارنة بين خدمات البنوك أو الشركات المالية لاختيار الأنسب حسب متطلباتهم.

المطلب الثالث: قطاعات التكنولوجيا المالية

في ظل الثورة الرقمية برزت التكنولوجيا المالية كقوة محركة للتغيير في عالم المال والاعمال. فنجد ان قطاعات التكنولوجيا المالية تعيد تعريف كيفية تعاملنا مع المال والاستثمارات، بالرغم من ان التصور الشائع هو ان نماذج الاعمال لشركات التكنولوجيا المالية تركز على خدمات الدفع والاقتراض، الا انها تشمل ايضا خدمات الاستشارات المالية الشخصية والتمويل الجماعي والعملات الافتراضية والتأمين التكنولوجي والتكنولوجيا التنظيمية والبيانات الضخمة والأمن، ومن هذه القطاعات التي مستها التكنولوجيا المالية نجد أن الموجة الاولى من التكنولوجيا المالية اعتمدت على المدفوعات وحلول الاقتراض واعتمدت منصات الاقتراض من نظير الى نظير، التمويل الجماعي، شبكات الاقتراض المباشر، وحلول الدفع مثل "باي بال"، ولكن حديثا نمت قطاعات الموجة الثانية والتي تشير الى توجه التكنولوجيا المالية نحو التحويل المالي الدولي وادارة الثروات، والتأمين. في غضون ذلك لاتزال سلسلة البلوكات (التكنولوجيا المستخدمة في التعاملات الرقمية) في اوائل مراحلها، ومن المحتمل ان تلعب دورا محوريا يتعدى التمويل.¹

وفيما يلي شرح مفصل لهذه القطاعات:

الفرع الأول: الاقتراض من نظير الى نظير

ويعرف ايضا بالإقراض بين النظراء (P2P lending) وهو عميلة او طريقة تسمح للفرد باقتراض واقراض الاموال دون وجود مؤسسة او جهة وسيطة، مما يحقق فوائد عديدة بالنسبة للمقرضين والمقترضين، اذ يمكن للمقرضين ان يحصلوا على عوائد استثمارية وارباح عالية، وسيتمكن المقترضين من الحصول على قروض مالية بأسعار فائدة قليلة مقارنة بالطرق التقليدية، وعادة ما تحدث عمليات الاقتراض هذه عبر منصات الكترونية تجمع المقترضين مع المستثمرين.²

¹ قميش خولة، مرجع سابق، ص58

² علي صاري، الاقتراض بين النظراء والتمويل الجماعي آليات لدعم المؤسسات الناشئة في الدول النامية، جامعة سوق أهراس، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد7، العدد1، 2021، ص93.

الفرع الثاني: التمويل الجماعي

يمثل التمويل الجماعي آلية تمويل للمشاريع، تسمح بجمع مبالغ مالية من عدد كبير من الأشخاص، بحيث يوفر هذا النهج أساليب وأدوات لمعاملة مالية تقوم على إلغاء الوساطة مع الجهات التقليدية، كما يتيح الفرصة لكل فئات المجتمع لاستثمار مبالغ معينة من المال مهما كانت قيمته، وإذا أضيف إلى الاستثمارات الأعضاء الآخرين فإنه يوفر التمويل الكافي للمشروع، يتم عبر منصات رقمية وعبر الإنترنت، وخلافا للنظام المصرفي التقليدي فإن التمويل الجماعي لا يهدف إلى تحقيق الربح من الاستثمار فقط، بل يهدف أيضا إلى مساعدة ودعم أصحاب المشاريع لتنفيذ أفكارهم.¹

الفرع الثالث: خدمات الدفع الإلكتروني

يعتبر قطاع المدفوعات وتحويل الأموال من أهم القطاعات المستهدفة من الشركات الناشئة في التكنولوجيا المالية، يمكن تعريفها على أنها النظم التي تمكن المتعاملين بتطبيقات التجارة الإلكترونية من التبادل المالي الإلكتروني، بدلا من استخدام النقود الائتمانية أو النقود الكتابية حيث يقوم البائعون عن طريق شبكة خاصة، بتوفير طرق سهلة وسريعة وآمنة للحصول على أثمان منتجاتهم من الزبائن، فهو نظام دفع مبني على تقنيات الكترونية مدمجة مع تقنيات الاعلام الآلي تستعمل لغرض بناء نظام الدفع الإلكتروني.²

الفرع الرابع: تكنولوجيا التأمين InsurTech

مصطلح جديد يستخدم لوصف التقنيات الجديدة مع إمكانية جلب ابتكار إلى قطاع التأمين والتأثير على الممارسات التنظيمية لسوق التأمين، وهي عبارة عن مجموعة من التقنيات الناشئة التي تعمل على تغيير النموذج الحالي لقطاع التأمين، بهدف تحسين الكفاءة وتعزيز رضا العملاء، وهذا بالاعتماد على منظمات رقمية وشركات ناشئة صغيرة وذات تركيز كبير وقدرات فنية ممتازة وثقافة رشيقة مناسبة تماما للابتكار ودفع التغيير.³

¹ عابدي لامية، معيزة مسعود امير، التمويل الجماعي أداة مستحدثة في الجزائر لتمويل المشاريع الريادية (عرض بعض تجارب تمويل المؤسسات الناشئة عن طريق التمويل الجماعي الناجحة عالميا مع الإشارة إلى نموذج الجزائر)، جامعة سطيف، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 05، العدد 02، 2021، ص 125

² سالم مجدي عادل، وسائل الدفع الإلكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسة المالية-مؤسسة بريد الجزائر نموذجا، جامعة تيسيمسليت، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 9، العدد 1، 2025، ص 213.

³ مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة شركة Oscar الأمريكية-، جامعة سكيكدة الجزائر، مجلة ارساد للدراسات الاقتصادية والادارية، مجلد 5، العدد 1، جوان 2022، ص 66.

الفرع الخامس: ادارة الثروات

تعمل التكنولوجيا المالية على تعطيل العديد من الصناعات التقليدية باستخدام التكنولوجيا الحديثة ورقمنة الخدمات التي كانت حتى وقت قريب صلبة للغاية وشخصية، وغير قابلة للاقتراب بالنسبة للكثير من الناس ومكلفة في الغالب، ووفقا لبعض التقديرات تمتلك صناعة ادارة الثروات بأكملها 130 تريليون دولار من الاصول الخاضعة للإدارة على مستوى العالم اعتبارا من سنة 2020.¹

المطلب الرابع: تقنيات التكنولوجيا المالية

تعد تقنيات التكنولوجيا المالية أدوات حديثة ساهمت في تطوير وتحسين الخدمات المالية بشكل كبير، وفيما يلي سيتم التطرق الى أهم هذه التقنيات:

الفرع الاول: البلوك تشين(سلسلة الكتل)

هي شبكة معلومات تحتوي على مجموعة من الاجهزة او العقد، كل جهاز فيها يمثل قاعدة بيانات ودفتر استاد، حيث يحفظ جميع المعاملات التي تتم داخل الشبكة، وكل معاملة تتم بين جهازين تخضع لتحقيق منها والتأكد من صحتها من قبل باقي اجهزة الشبكة. تتكون الكتلة من ثلاث عناصر اساسية:

✓ البيانات data المخزنة على الكتل؛

✓ تحتوي كل كتلة على علامة تجزئة hash؛

✓ تحتوي كل كتلة ايضا على تجزئة من الكتلة السابقة hash of the previous blok.²

الفرع الثاني: العملات الرقمية

تختلف العملات الرقمية عن النقود، حيث تعكس النقود واقع العملات التي تصدر عن الدولة وهي الوسيلة الاولى في عمليات التبادل وجزء لا يتجزأ من النشاط الاقتصادي، حيث تتكون من معادلات رياضية معقدة، لهذا أطلق عليها العملات الرقمية المشفرة، ونظرا لمرونة وسهولة تداول مثل هذه العملات وسهولة التعامل معها ادى الى ظهور انواع متعددة من العملات الرقمية أشهرها "البيتكوين". ولا تخضع هذه العملات لنطاق اشراف البنوك المركزية، حيث يتم اصدارها من اشخاص او كيانات خارج القطاع المالي، مما يؤدي الى

¹ قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعات المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض الدول، اطروحة دكتوراه، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم تسيير، جامعة فرحات عباس سطيف1، ص28-49(بتصرف)

² نوري جهاد رحيمة، شتوح رحمون، تطبيقات تقنية البلوك تشين، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة الجلفة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد السابع، العدد الثاني، جوان 2022، ص914.

عدم وجود سيطرة ورقابة على إصداراتها وتداولها. كما تتميز هذه العملات بعدم استقرار أسعارها مقارنة بال عملات التقليدية، حيث انها تشكو من تذبذب يجعلها تنخفض وترتفع في فترات وجيزة من دون وجود اسباب واضحة مما يزيد من هامش الربح والخسارة. من هم هذه العملات الرقمية نجد:

✓ البيتكوين Bitcion ؛

✓ الاثيريوم ETH؛

✓ الايتكوين LTC؛

✓ البيتكوين كاش BCH.

الفرع الثالث: العقود الذكية

وهي عبارة عن برنامج معلوماتي يأخذ شكل كود من قبل المبرمجين حيث يكون العقد التقليدي خارطة طريق للمبرمجين، ويجي ان تتوفر فيه جميع الاركان التي يقوم عليها العقد من حيث رضا المتعاقدين، وان ينصب هذا التراضي على محل يكون قابل لترتيب أثر عليه، كما وانه محدد تحديدا نافيا، ويتوجب ان تصدر من انسان عاقل ومن اجل غاية مشروعة. وتعرف بانها عقود ذاتية التنفيذ اي العقد الذي يدون باستخدام الرموز المشفرة حيث يمكن تفعيل الالتزامات بموجب الاتفاق وتنفيذها بصورة آلية. تتكون من ثلاث مكونات:

✓ الموقعون؛

✓ الاتفاق؛

✓ البنود المحددة.

ويمر بثلاث مراحل:

✓ مرحلة صياغة العقد؛

✓ مرحلة التفاوض؛

✓ مرحلة تنفيذ العقد.¹

¹ سنسينة فضيلة، العملات الرقمية والعقود الذكية، جامعة بشار، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 8 ، العدد2، 2022، ص210، ص213-

الفرع الرابع: الحوسبة السحابية

هي مصطلح يشير الى المصادر والانظمة الحاسوبية المتوافرة تحت الطلب عبر الشبكة، والتي تستطيع توفير عدد من الخدمات الحاسوبية المتكاملة دون التقيد بالموارد المحلية بهدف التيسير على المستخدم، وتشمل تلك الموارد مساحة لتخزين البيانات والنسخ الاحتياطي والمزامنة الذاتية كما تشمل قدرات معالجة برمجية وجدولة للمهام ودفع البريد الالكتروني والطباعة عن بعد، ويستطيع المستخدم عند اتصاله بالشبكة التحكم في هذه الموارد عن طريق واجهة برمجية تبسط وتتجاهل الكثير من التفاصيل والعمليات الداخلية.¹

الفرع الخامس: البيانات الضخمة

هي البيانات ذات الحجم الكبير الذي يفوق قدرة معالجتها باستخدام قاعدة البيانات التقليدية، وتتميز البيانات الضخمة بمستويات انتاجها وتداولها الكبير في وقت قصير وتتميز بقدرتها على تلبية الرغبات والقدرة على صنع القرار. وتقنية البيانات الضخمة هي المعلومات الكبيرة وسريعة التدفق وفائقة الحجم التي تتطلب طرق معالجة حديثة ومجدية اقتصاديا من اجل المساعدة على اتخاذ القرارات، كما ان البيانات الضخمة هي بيانات كبيرة ومعقدة لها خصائصها الفريدة مثل: الحجم، السرعة، التنوع، التباين، الصلاحية. وهي البيانات التي لا يمكن علاجها بالطريقة التقليدية بل يتطلب برامج واساليب حديثة في معالجتها، تحليلها، تخزينها، ومشاركتها، البحث عنها ونقلها.²

الفرع السادس: الذكاء الاصطناعي

وهو قدرة الآلة على اداء الوظائف البشرية "الادراك، الاستدلال، التفاعل مع البيئة وحل المشاكل" اعتمادا على خوارزميات واجهزة الكمبيوتر، ومعالجة المعلومات وصولا الى نتائج مماثلة لتفكير بشري، وتقديم استشارات مالية وكذلك لها قدرة تحليل الاسواق وادارة المحافظ الذكية، كذلك مجال التأمين من خلال أتمت عمليات الاكتتاب والوصول الى كم عالي من المعلومات أكثر دقة³.

¹ العياشي زرار، حمزة بن وريدة، الحوسبة السحابية: مفهوم وخصائص: تجارب دول وشركات رائدة، جامعة سكيكدة، مجلة ارساد لدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 2، العدد2، ديسمبر 2019، ص187.

² بالعدي عابدة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال تقنية كآلية لرقمنه الشمول المالي دراسة تجارب بعض الدول العربية، جامعة بسكرة، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد17، العدد2023، ص1288.

³ لزرق فاطمة، نمر ربيعة، واقع التقنيات المالية الحديثة وتطبيقها في مجال الصناعة المصرفية الاسلامية : تجربة المملكة العربية السعودية، جامعة غيليزان ، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد8، العدد 1، 2023، ص8.

الفرع السابع: تعلم الآلة والتحليل التنبئي

هو عملية استخراج الآلة لأنماط محددة بناء على كم كبير من البيانات واستيعابها لهذه الانماط، ويتم تعلم الآلة تحت اشراف مختصين ويعتمد على الربط بين مجموعة من الصفات الوصفية من جهة، وسمه مستهدفة من جهة أخرى، ويكون ذلك بالاستناد الى مجموعة من الامثلة والاحداث التاريخية ومن ثم يمكن استخدام هذا النموذج لعمل تنبؤات لحالات جديدة.¹

المطلب الخامس: متطلبات التحول الى التكنولوجيا المالية

أصبح التحول الى التكنولوجيا المالية ضرورة لمواكبة التطور الرقمي في القطاع المالي وتحسين الخدمات، ولتحقيق هذا التحول لابد من توفر مجموعة من المتطلبات الاساسية التي سيتم التعرف عليها فيما يلي:

الفرع الأول: تطوير البنية التحتية والانظمة التقنية

ضرورة توفير بنية قاعدية قوية ومتطورة لتكنولوجيا المعلومات والاتصالات، وتحديث او اعادة هيكلة الانظمة البرمجية الموروثة والقديمة، لتتوافق مرونتها وتكاملها مع برمجيات الفينتك الحديثة.²

الفرع الثاني: تأهيل راس المال البشري والثقافة التنظيمية

إطلاق برامج موسعة لمحو الامية الرقمية للموظفين والعملاء، وسد النقص الحاد في الكفاءات والمهارات البشرية المؤهلة تقنيا، مع التغلب على العطالة والمقاومة الثقافية للتغير داخل بيئة العمل المصرفي.³

الفرع الثالث: الامتثال التشريعي والامن السيبراني

تلبية متطلبات الامتثال والخضوع للأطر القانونية والتشريعات الحديثة مثل بيانات الاختبار الرقابية والخدمات المصرفية المفتوحة بالتوازي مع تطبيق معايير أمنية وسيبرانية صارمة للحد من مخاطر الشراكات مع الشركات المالية الناشئة.⁴

¹ بالعبيدي عايدة عبير، مشراوي حدة، مرجع سابق، ص 1288.

Munira, S., "Digital Transformation and FinTech in Modern Banking: Impacts on Banking Efficiency, Customer Experience, and the Future of Digital Finance", *Journal of Business and Social Sciences*, Vol. 14, No. 1, 2025, p. 10.

Munira, S., *Op.cit.*, p. 12..³

Sheffield Hallam University, "Fintech and adoption in modern banking", *FinTech and AI in Finance (FinTAF)*, Vol. 3, No. 1, 2026, p. 505.

الفرع الرابع: العوامل السلوكية والنفسية الزبائن

اشتراط تعزيز مستويات المنفعة او الفائدة المركبة التي يلمسها العميل كقيمة مضافة، وتصميم تطبيقات تتسم بسهولة الاستخدام، وتهيئة الاتجاهات النفسية الايجابية للأفراد نحو الابتكار لبناء وتوطيد الثقة الرقمية في المعاملات البديلة.¹

الفرع الخامس: بيئة التشغيل الامنة والشمول المالي

توفير بيئة مصرفية آمنة وموثوقة تعمل بشكل فعال على تبديد وخفض الشعور بالتشكك التقني وعم الامان لدى الزبائن، كشرط اساسي لدمج كافة الفئات المجتمعية في المنظومة الرقمية وتحقيق الشمول المالي المستدام.²

المبحث الثاني: عموميات حول الجودة

تعتبر الجودة من المفاهيم الاساسية التي تحظى باهتمام كبير في مختلف المجالات، خاصتا في المؤسسات التي تسعى الى تحسين أدائها وتلبية احتياجات الزبائن، فهي تعكس مدى مطابقة الخدمات او المنتجات للمواصفات والمعايير المطلوبة، كما اصبحت الجودة عنصرا مهما لتحقيق التميز والمنافسة في بيئة الاعمال.

المطلب الاول: مفهوم الجودة

تتعدد استعمالات مصطلح "الجودة" ومدلولاتها في الحياة اليومية، فقد تستعمل للإشارة الى ما هو ممتاز. ويراه البعض متحققة في السلع والخدمات مرتفعة السعر، وغائبة عما هو رخيص.

لغة: في أصل اللغة تعني الجيد ونقيض الرديء، ويقال أجاد فلان في عمله وأجود واستجاد.. عده جيدا وتعرف كلمة جودة باللاتينية بأنها كلمة مشتقة من qualities ويقصد بها طبيعة الشيء والشخص ودرجة صلاحه.³

¹ Journal of International Economic Research, "A study on Digital Transformation: How Fintech is Revolutionizing the Banking Landscape", *Journal of International Economic Research (JIER)*, Vol. 12, No. 3, 2024, p. 2109.

² Jena, R. K., "Factors Influencing the Adoption of FinTech for the Enhancement of Financial Inclusion in Rural India Using a Mixed Methods Approach", *Journal of Risk and Financial Management*, Vol. 18, No. 3, 2025, p. 150

³ يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجلي، ليث علي الحكيم. نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان، الاردن. الطبعة العربية. 2009. ص55

اصطلاحاً: توصف الجودة بأنها الفلسفة الادارية التي تهدف الى تحقيق التحسين المستمر في جودة أداء جميع العمليات والمنتجات والخدمات في المنظمة باعتبارها مدخلا او نهجا استراتيجيا strategic approach موجهها لتصنيع المنتج الافضل والخدمة الافضل الممكنة عبر الابتكارات الثابتة constant innovation، وكذلك الوسائل التي بواسطتها تستطيع المنظمة تحقيق مساهمة العاملين ورضا المستهلكين والذباثن، وكذلك الميزة التنافسية التي تعتبر واحدة من الامور بالغة الاهمية.

ولقد تعددت الآراء بشأن النظرة في موضوع الجودة واهمها:

- ✓ الجودة درجة تفضيل؛
- ✓ الجودة المطابقة للاستعمال؛
- ✓ الجودة المطابقة مع المتطلبات؛
- ✓ الجودة التركيز على الزبون.

وعرفت الجمعية الأمريكية لضبط الجودة (ASQC) والمنظمة الاوروبية لضبط الجودة (EOQC) الجودة بأنها المجموع الكلي للمزايا والخصائص التي تأثر في قدرة المنتج او الخدمة على تلبية حاجيات معينة¹. وقد شهدت الجودة تطورات مهمة في عملية الانتاج، اد مرت بمراحل متعددة منذ بداية القرن العشرين نتيجة تطور عمليات الانتاج وتعقدها. حيث بدأت مع الثورة الصناعية كمرحلة اولى وانتهت بما يعرف بمصطلح ادارة الجوة الشاملة في آخر مستجداتها عام 2020.

المطلب الثاني: أوجه الجودة

ان المفهوم التكاملي للجودة يجمع ويربط بين ثلاث اوجه للجودة تتبادل التأثير فيما بينها ولبيدي ينعكس في محصلته النهائية على ما يستلمه العميل والذي يترتب عليه موقف العميل الايجابي او السلبي. ويمكن تلخيص هذه الالوجه الثلاثة فيما يلي:

¹ سليمان زيدان، ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، الجزء الاول، دار المناهج لنشر والتوزيع، المملكة الاردنية الهاشمية-عمان، الطبعة العربية، 2023م-1444هـ، ص 115 ص 117.

الفرع الأول: جودة التصميم

شير الى الخصائص المحددة للمنتج او العملية بكلفة معينة او لقطاع سوقي معين، وهي مقياس لمدى حسن ملائمة التصميم للمتطلبات المتفق عليها، واهم جانب في التصميم الذي يؤثر في مستوى الجودة له، هي المواصفات والمواصفات على نوعين هما:

- المواصفات الوظيفية: وتتعلق بالكيفية التي يعمل بها المنتج ويؤدي الوظيفة التي يطلب لأجلها؛

- مواصفات المنتج: وتتعلق بكيفية صنع المنتج.

الفرع الثاني: جودة المطابقة

وتشير جودة المطابقة الى مدى مطابقة المنتج الفعلي لمتطلبات التصميم، وهي تعبير عن مدى تحقيق مستوى جودة التصميم في المنتج الفعلي.

الفرع الثالث: جودة الأداء

تشير هذه الاخيرة الى حسن أداء المنتج في السوق، او مدى حسن إدراك وقبول المنتج من العميل عند استعماله. وهي تعبير عن درجة رضا العميل عن المنتج عند استعماله بعد شرائه.¹

المطلب الثالث: أبعاد الجودة

تمتلك السلعة او الخدمة أبعادا وخصائص متعددة ترتبط بالجودة، يمكن من خلالها تحديد قدرة اشباعها للحاجات، من هنا يمكن تلخيص هذه الابعاد فيما يلي:²

- 1- الأداء: الكيفية التي يتم بها أداء الوظيفة ومعالمها؛
- 2- الهيئة: الخصائص المحسوسة للسلعة او الخدمة وشكلها والاحساس بها ورونقها؛
- 3- المعمولية: قابلية اداء العمل المطلوب تحت ظروف تشغيلية محددة في فترة زمنية محددة؛
- 4- المطابقة: تمثل درجة تطابق المنتج مع مواصفات التصميم؛
- 5- المتانة: تشير الى معدل العمر الاقتصادي للمنتج قبل الاستهلاك او الاستبدال؛
- 6- الجمالية: تشير الى الهيئة الخارجية للمنتج، والشعور الذي تثيره لدى المستهلك؛

¹ رعد عبد الله الطائي، د عيسى قداد، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة العربية 2008، ص31

ص36.

² يوسف حجيم الطائي، محمد عاصي العجيلي، ليث علي الحكيم، مرجع سابق، ص77-78.

- 7- **التقمص العاطفي:** تعبر عن درجة تمكن المجهز من فهم الحاجات البشرية الزبون وتحديدتها، وتلبية تلك الحاجات في المنتج؛
- 8- **الاحترافية:** يقصد بها احتراف المهنة وقدرة المجهز على تقديم منتج خالي من العيوب، ودعم الزبون؛
- 9- **السلامة:** تعني ضآلة مقدار الضرر أو الأذى الذي يمكن أن يسببه المنتج أثناء الاستخدام أو بعده، أو انعدام ذلك المقدار؛
- 10- **إمكانية تقديم الخدمة:** تعني سهولة التصليح وسرعته، وحسن تصرف القائم على عملية التصليح وكفاءته؛
- 11- **الإدراك:** وتعني قدرة الزبون على إدراك ما يراه في المنتج، اعتماداً على خبراته السابقة وسمعة الشركة؛
- 12- **الكمال:** وتعني درجة خلو المنتج من العيوب.

المطلب الرابع: أهداف الجودة

تقوم الجودة على تحقيق مجموعة من الأهداف أبرزها:

- ✓ حدود تغير في جودة الاداء؛
- ✓ تطوير اساليب العمل؛
- ✓ الرفع من مهارات العاملين وقدراتهم؛
- ✓ تحسين بنية العمل؛
- ✓ الحرس على بناء وتعزيز العلاقات الانسانية؛
- ✓ تقوية الولاء للعمل والمؤسسة والمنشأة؛
- ✓ تقليل اجراءات العمل الروتينية اختصارها للوقت والتكلف.¹

¹ مخلوف سعاد، غرابي خولة، **الجودة في المؤسسات-دراسة نظرية-**، مجلة حقائق لدراسات النفسية والاجتماعية، العدد الخامس عشر، ص46.

المبحث الثالث: مفاهيم عامة حول جودة الخدمات المصرفية

تعد جودة الخدمات المصرفية من أهم العوامل التي تعتمد عليها البنوك في كسب رضا الزبائن وتعزيز ثقتهم، خاصة في ظل التنافس المتزايد في القطاع المالي، فهي تعكس مدى قدرة المؤسسة المصرفية على تقديم خدمات دقيقة وسريعة وفعالة تلبي احتياجات العملاء، كما ترتبط أيضا بتحسين تجربة الزبائن وضمان استمرارية العلاقة معه.

المطلب الأول: مفهوم الخدمات المصرفية

تعد الخدمات المصرفية من أهم الأنشطة التي يعتمد عليها النظام لمالي في تلبية احتياجات الافراد والمؤسسات، وفيما يلي سيتم التطرق الى عناصر مختلف لتعرف على الخدمات المصرفية

الفرع أول: مفهوم الخدمة

هناك العديد من الادبيات التي اظهرت مفاهيم مختلفة للخدمة الا انه يمكن تعريفها على النحو التالي:¹

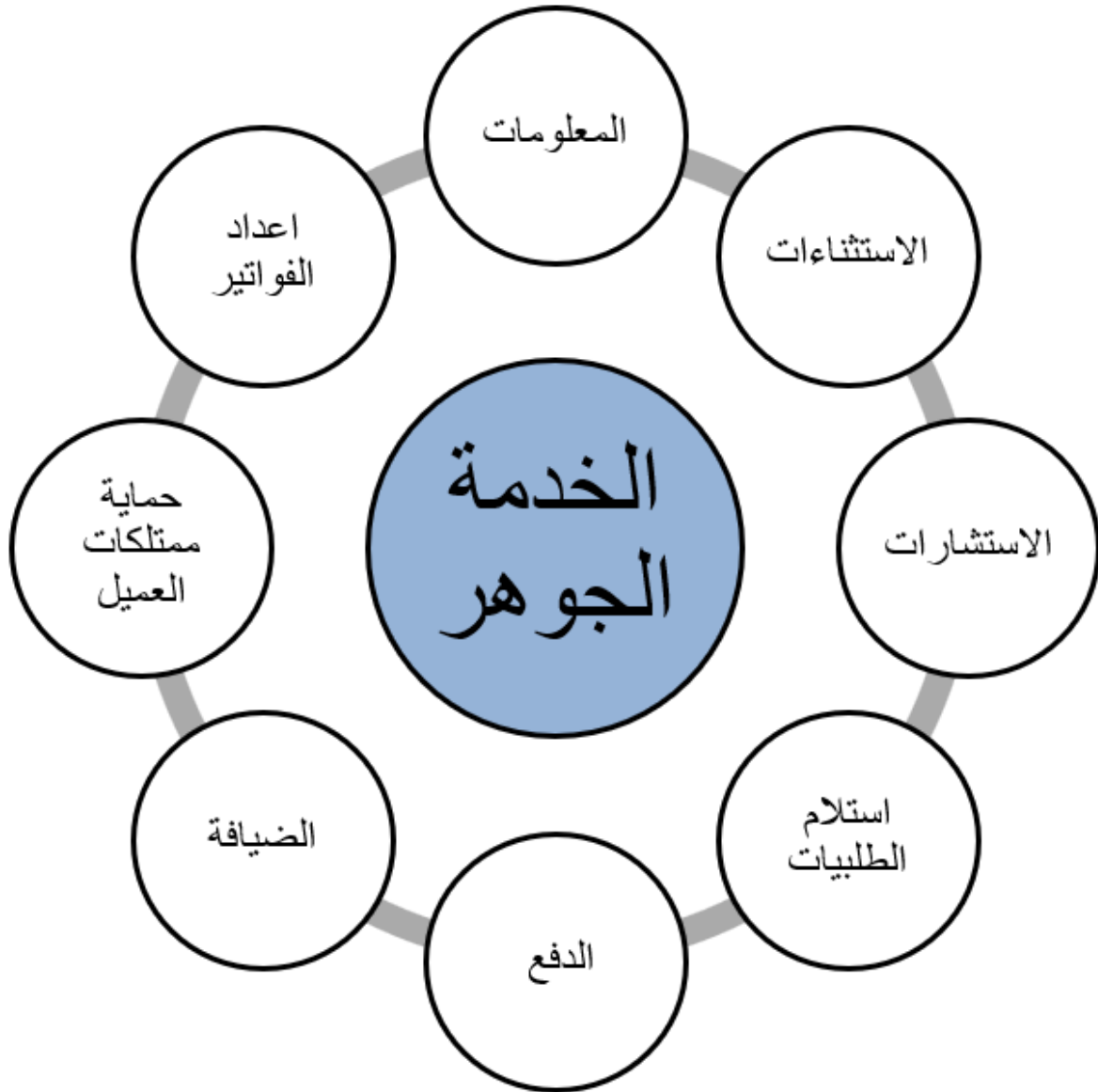
عرفها كوتلر على انها "أي نشاط او انجاز او منفعة يقدمها طرف ما لطرف اخر، وتكون اساسا غير ملموسة ولا ينتج عنها اي ملكية، وان انتاجها او تقديمها قد يكون مرتبطا بمنتج مادي ملموس او لا تكون".

اي ان لخدمة تتضمن كل الأنشطة الاقتصادية التي مخرجاتها ليست منتجات مادية، وهي بشكل عام تستهلك عند وقت انتاجها وتقدم قيمة مضافة (مثل الراحة والصحة والتسلية واختصار الوقت) وهي بشكل اساسي غير ملموسة لمشتريها الاول.

هذه المفاهيم تقودنا الى نموذج حزمة الخدمة الذي يقسم الخدمات التي تقدمها المنظمة الى قسمين: خدمات الجوهرية أو الخدمة الاساسية، والخدمات التكميلية والمساعدة او الاضافية. وهذا ما يوضحه الشكل الموالي:

¹ فيروز قطاف، علة بزقاري، جودة الخدمات المصرفية، دار أسامة لنشر والتوزيع، الاردن عمان، الطبعة الاولى، 2019، ص37.

الشكل رقم 2: أبعاد الخدمة الجوهرية.



المصدر: فيروز قطاف، علة بزقاري، جودة الخدمات المصرفية، دار أسامة لنشر والتوزيع، الاردن عمان،

الطبعة الاولى، 2019، ص 37.

الفرع الثاني: مفهوم الخدمات المصرفية

يمكن لقول ان الخدمات المصرفية هي " مجموعة من الانشطة والعمليات ذات المضمون المنفعي الكامن في مجموعة من العناصر الملموسة وغير الملموسة المقدمة من طرف المصرف، والتي يدركها

الزبائن من خلال دلالاتها وقيمتها المنفعية. والتي تشكل مصدرا لإشباع حاجاتهم ورغباتهم المالية، والائتمانية الحالية والمستقبلية. كما تشكل مصدرا لأرباح المصرف من خلال العلاقة التبادلية بين الطرفين".

وتم تعريفها ايضا على انها " مجموعة أنشطة تتعلق بتحقيق منافع معينة لزبون سواء كان ذلك بمقابل مادي او دون مقابل، فقد يقدم المصرف احيانا خدمات مجانية بدون مقابل الى زبائنه".¹

من خلال ما سلف يمكن القول ان "الخدمات المصرفية هي مجموعة من الانشطة والعمليات ذات المنافع المقدمة من طرف المصرف بواسطة الافراد او الآلات لإشباع الرغبات المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية لزبائن"

المطلب الثاني: نشأة وتطور الخدمات المصرفية

شهدت الخدمات المصرفية عدة مراحل نذكر منها:

الفرع الأول: الخدمة المصرفية في مرحلة ما قبل التصنيع

وقد اعتمدت المجتمعات في هذه المرحلة على الزراعة والصيد في توفير احتياجاتها، وقد تميزت هذه المرحلة بمجموعة من الخصائص هي: الاكتفاء الذاتي؛ تبادل الفائض من الانتاج؛ ظهور النقود؛ الايداع؛ الايداع والقروض؛ بداية المصارف.

الفرع الثاني: الخدمة المصرفية في مرحلة التصنيع

تميزت هذه المرحلة بتراكم رأس المال، مما دفع اصحابه الى استثماره في مشاريع صناعية، وان هذا الاستثمار ادى الى زيادة الثروات، وهنا ظهرت الحاجة بشكل اكبر الى مصارف اكثر تخصصا من الفترات السابقة بالشكل الذي جعلها تمثل مؤسسات ذات كيان لها تنظيم اداري وكادر لديه خبرة بالعمل، وذلك نتيجة لزيادة مبالغ الايداع وزيادة رأس مال المصارف، وزيادة امكانياتها في منح القروض واعطاء الاستثمارات.

الفرع الثالث: الخدمة المصرفية في مرحلة التقدم الصناعي

تميزت هذه المرحلة استخدام التكنولوجيا المتطورة في تقديم الخدمات المصرفية، وقد اصبحت المؤسسات تتسابق فيما بينها في استخدام الاساليب الحديثة والتقنيات المتطورة لكي تتمكن من تلبية حاجات ورغبات الزبائن وجلب أكبر قدر ممكن من الافراد، لان عملية الايداع والاقرض والاستثمار اصبحت غير مقتصرة على اصحاب الثروات الطائلة، وانما أصبح اغلب الافراد يطلبون الخدمات المصرفية المختلفة.

¹ العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجستير في العلوم تجارية، تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3، 2015-2016. ص20.

الفرع الرابع: الخدمة المصرفية في مرحلة ما بعد التقدم الصناعي والظروف الحالية

ان اهم ما يميز القطاع المصرفي في هذه المرحلة، هو تعاظم دور التكنولوجيا المصرفية، والعمل على تحقيق الاستفادة القصوى من ثمار تكنولوجيا المعلومات والاتصالات، بغيت تطوير نظم ووسائل تقديم الخدمات المصرفية وابتكار تطبيقات جديدة لخدمة مصرفية تتسم بالكفاءة والسرعة في الاداء.¹

المطلب الثالث: جودة الخدمات المصرفية

تعتبر جودة الخدمات المصرفية عاملا مهما في تحسين اداء البنوك وكسب رضا العملاء، وفيما يلي سيتم التطرق الى مفاهيم مختلفة حول جودة الخدمات المصرفية:

الفرع الأول: مفهوم جودة الخدمة

يرجع مفهوم جودة الخدمة الى الكلمة اللاتينية "Qualitatis" والتي تعني طبيعة الشخص او طبيعة الشيء ودرجة صلابته، وكانت تعني قديما الدقة والاتقان، ويستخدم مصطلح الجودة لدلالة على ان المنتج جيد او الخدمة جيدة.²

الفرع الثاني: مفهوم جودة الخدمات المصرفية

ينظر لمفهوم جودة الخدمة المصرفية عادة الى انها ذات قيمة الاستراتيجية، وتشير الى مقابلة احتياجات ومتطلبات الزبائن بشكل صحيح من اول مرة وفي كل مرة يتعاملون فيها مع البنك، اي انها الفرق بين ادراكات الزبائن للأداء الفعلي للخدمة وتوقعاتهم حولها، بمعنى انها تقييم الزبائن لدرجة التميز والتفوق في اداء وتقديم الخدمة من طرف البنك.³

كما يمكن تعريفها على انها "مجموعة من الصفات والخصائص التي يتميز بها المنتج المصرفي، ما يجعله يفي بالاحتياجات المطلوبة".

¹ معراج هوري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية دراسة ميدانية، اطروحة دكتورا في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005، ص 27-29.

² عثمانى مختارية، جودة الخدمات المصرفية واثرا على رضا العملاء دراسة حالة الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط بنك لولاية عين تيموشنت فرع حمام بوججر، مجلو دفاتر بواكس، المجلد 11، العدد 2022، ص 182.

³ شراف عقون، تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 1، العدد 42، ص 206.

المطلب الرابع: خصائص الخدمات المصرفية

تتصف الخدمات التي يقدمها المصرف بخصائص تختلف عن باقي القطاعات المقدمة للخدمة، ويمكن ايجازها كما يلي:

- ✓ انها منتجات غير ملموسة: فهي منتجات لا تشغل حيزا مكانيا كالسلع وعليه تحتاج المصارف جهود معتبرة لإيصال رسالتها الى جمهور العملاء.
- ✓ التلازمية(التكاملية): تتصف الخدمة المصرفية بعدم قابليتها للتجزئة فهي كل متكاملة.
- ✓ سرعة التلف: يعني عدم امكانية تخزينها او بيعها او استخدامها لاحقا¹
- ✓ نظام تسويقي ذو توجه شخصي: عند اختيار قنوات توزيع الخدمات المصرفية تعتمد المصارف بشكل كبير على البيع الشخصي الذي يقوم على جهود العاملين في البنك وعبر نشر فروع المصرف في الاماكن الأكثر ملائمة للعملاء.
- ✓ الافتقار الى الهوية الشخصية: بما ان الخدمات التي تقدمها المصارف متشابهة الى حد ما انه يقع على عاتق المصرف ارساء هوية متميزة لخدماته وترسيخها في ذهن العميل بالتركيز على الحزمة package.
- ✓ اتساع نطاق المنتجات والخدمات المصرفية: غالبا ما يركز العميل معاملاته مع بنك واحد يقدم له كل الخدمات التي يرغب فيها، فان لم يجد العميل بالبنك كل ما يحتاجه يلجأ الى بنك آخر.
- ✓ الانتشار الجغرافي
- ✓ التوازن بين النمو والمخاطر²

المطلب الخامس: ابعاد جودة الخدمات المصرفية

تتكون جودة الخدمات المصرفية من مجموعة من الابعاد التي تعكس مدى كفاءة وفعالية الخدمات المقدمة لزبائن، نتناولها في الجدول التالي:

¹ نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تطور النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية، جامعة الجزائر 2011، 3-2010، ص9، ص10.

² فيروز قطاف، د عبلة بزقاري، مرجع سابق، ص109

الجدول رقم 1: ابعاد جودة الخدمات المصرفية

البعد	التعريف
الجودة التقنية	تشير إلى "البنية التحتية" والجانب الفني للنظام المصرفي أو التطبيق. مثل: سرعة تحميل التطبيق، استقرار النظام وعدم حدوث أعطال (System Availability)، وسهولة التنقل بين القوائم
جودة المعلومات	تركز على "المحتوى" الذي يقدمه البنك للعميل عبر قنواته الرقمية. يجب أن تكون هذه المعلومات : دقيقة، محدثة لحظة بلحظة، مفهومة، وكاملة
جودة الخدمة الالكترونية	تشير إلى مدى كفاءة البنك وسرعته في تقديم الدعم والمساعدة للعميل عبر القنوات الرقمية (مثل: التجاوب الفوري للمساعد الذكي/الشات بوت، سهولة تقديم الشكاوى عبر التطبيق، وسرعة معالجة المشاكل التقنية كفشل التحويلات). ظهور المرافق المادية والمعدات والافراد ووسائل الاتصال
القيمة المدركة	هي الموازنة العقلانية التي يقوم بها العميل بين "ما يحصل عليه" (الفوائد، السرعة، الراحة، التميز) وبين "ما يدفعه" (الرسوم والمصاريف المصرفية، الجهد، والوقت المستغرق).
الامان والخصوصية	الامان: حماية أموال العميل وبياناته من الاختراق والعمليات الاحتيالية. الخصوصية: عدم مشاركة بيانات العميل الشخصية أو المالية مع أي أطراف أخرى دون إذنه.

المصدر: Mbama, C. I., & Ezepue, P. O. (2018). "Digital banking, customer experience and bank financial performance." *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230-255

هذه الأبعاد الخمسة لا تنتمي إلى نموذج واحد جامد، بل هي توليفة ذكية ومتكاملة تدمج بين أشهر نموذجين عالميين في مجال تكنولوجيا المعلومات والتسويق الخدمي، وتحديداً:

1. نموذج نجاح نظم المعلومات (DeLone & McLean IS Success Model)

هذا النموذج الشهير (العالمين ديلون ومكلين) هو المصدر الأساسي لثلاثة أبعاد الأولى:

• **الجودة التقنية** (وتُسمى في النموذج الأصلي: جودة النظام System Quality).

• **جودة المعلومات** (Information Quality).

• **جودة الخدمة الإلكترونية** (Service Quality).

النموذج يرى أن نجاح أي تكنولوجيا (كتطبيق البنك) يعتمد على قوة التقنية، ودقة المعلومات المعروضة، وجودة دعم الخدمة.

2. نموذج جودة الخدمة الإلكترونية (E-S-QUAL Model)

وهو النموذج الذي طوره رواد التسويق الخدمي (Parasuraman, Zeithaml, & Malhotra) لقياس الجودة عبر الإنترنت، ومنه تم تبني بُعد:

• **الأمان و الخصوصية** (Privacy & Security).

الفكرة: هذا النموذج يعتبر أن الأمان والخصوصية هما المعيار الحاسم والشرط الأساسي الذي يبني عليه العميل حكمه على جودة الخدمة الإلكترونية.

3. نظرية القيمة المدركة في التسويق (Perceived Value Theory)

أما البُعد الخامس (القيمة المدركة)، فهو ينتمي إلى نظريات سلوك المستهلك والتسويق المصرفي (مثل دراسات Zeithaml لنظرية القيمة، وتطوير Mbama للمصارف الرقمية).

خلاصة الفصل:

يتناول هذا الفصل الإطار النظري لتكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية في ظل التحول الرقمي، مستعرضا التطور التاريخي والتقنيات الحديثة كالبوك تشين والذكاء الاصطناعي وقطاعاتها الحيوية كالمدفوعات الالكترونية والتمويل الجماعي بالإضافة الى احصاء جملة من المتطلبات الواجبة لتحول الى التكنولوجيا المالية أهمها البنية التحتية والقوانين والتشريعات ، كما يسلط الضوء على عموميات الجودة وأبعادها وأوجهها وأهدافها الاستراتيجية، لينتقل بعدها لمعالجة المفاهيم والخصائص الهيكلية المرتبطة بالخدمات البنكية وتطورها السياقي عبر الزمن. وينتهي الفصل بتحديد الابعاد الخمسة الاساسية لقياس جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في الاعتمادية والامان، الملموسية، التعاطف، والاستجابة. مؤكدا على الدور المحوري للابتكار التقني في تقليل التكاليف وتحقيق رضا الزبون وتعزيز الميزة التنافسية للمصارف.¹

¹ Mbama, C. I., & Ezepue, P. O. (2018). "Digital banking, customer experience and bank financial performance." *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230-255

الفصل الثاني

الإطار التطبيقي

الفصل الثاني: الإطار التطبيقي

بعد استعراض الإطار النظري لموضوع التكنولوجيا المالية وأثرها في تحسين جودة الخدمات المصرفية، وما تضمنه من مفاهيم وأساليب مرتبطة بمتغيرات الدراسة، يأتي هذا الفصل التطبيقي ليجسد الجانب العملي للبحث. حيث سيتم من خلاله دراسة واقع استخدام التكنولوجيا المالية ومدى انعكاسها على جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون، وذلك بالاعتماد على دراسة واقع بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري وكالة ميلة. كما سيتم تحليل البيانات المتحصل عليها من الاستبيان باستخدام الأساليب الإحصائية المناسبة، بهدف اختبار فرضيات الدراسة والوصول الى نتائج دقيقة تعكس واقع المؤسسة محل الدراسة. ومن خلال ذلك سيتم الربط بين ما جاء في الجانب النظري وما توصلت اليه الدراسات الميدانية من نتائج. ولهذا الغرض سنتطرق في هذا الفصل الى المباحث التالية:

المبحث الأول: تعريف بالمؤسسة محل الدراسة .

المبحث الثاني: نموذج وإجراءات الدراسة الميدانية.

المبحث الثالث: عرض وتحليل واختبار الفرضيات.

المبحث الرابع: نتائج الدراسة والتوصيات

المبحث الأول: الإطار التنظيمي لبنك القرض الشعبي الجزائري -وكالة ميلة-

سننتظر في هذا المبحث الى نشأة القرض الشعبي الجزائري وتطوره، وتعريفه وأهميته وتنظيمه الهيكلي.

المطلب الاول: نشأة بنك القرض الشعبي الجزائري وتطوره

الفرع الأول: نشأة القرض الشعبي الجزائري

تم تأسيس القرض الشعبي الجزائري بمقتضى المرسوم الصادر في 14/05/1967 و هو ثاني بنك تجاري تم تأسيسه في الجزائر بعد الاستقلال، و قد تأسس على أنقاض القرض الشعبي للجزائر، وهران، عنابة و قسنطينة، و الصندوق المركزي الجزائري للقرض الشعبي، ثم اندمجت فيه ثالث بنك أجنبية أخرى هي:

- البنك الجزائري المصري بتاريخ 01 جانفي 1968 ؛

- الشركة المرسلية للبنوك بتاريخ 30 جوان 1968(SMC)؛

- الشركة الفرنسية للإقراض والبنوك سنة 1971(CFCB)؛

- البنك المختلط ميسر MISSR (BMAM).

وبعد الاصلاحات التي مست القطاع المصرفي في الجزائر تمت إعادة هيكلة القرض الشعبي الجزائري لينبثق عنه بنك التتمية المحلية سنة 1985، وتحول إليه 40 وكالة و 550 موظفا و 8900 حسابا من حسابات عملائه، كما عرف التحولات التالية :

- أصبح القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عامة اقتصادية "مؤسسة ذات أسهم" يحكمها القانون التجاري منذ 22/02/1989 حيث قدر رأسماله الاجتماعي ب 800 مليون دج مقسمة إلى 800 سهم بقيمة اسمية 01 مليون دج.

- تعود ملكية القرض الشعبي الجزائري إلى الدولة لكنها ال تقوم بتسييره وإدارته؛

- يتكون مجلس الادارة من 10اعضاء مفوضين من قبل المساهمين؛

- يتخذ مجلس الادارة كل القرارات المتعلقة بالسياسات التجارية والمالية للبنك، اما الانشطة المتعلقة بالتسيير تشرف عليها الادارة العامة DG ، على رأسها الرئيس المدير العام.

الفرع الثاني: تعريف بنك القرض الشعبي الجزائري

يعتبر القرض الشعبي الجزائري مؤسسة عمومية اقتصادية، شركة ذات رأسمال يقدر ب 200.000.000.000 دج، يعتبر بنك ودائع حيث يقوم بتقديم كل أشكال القروض لمختلف القطاعات. إن القرض الشعبي الجزائري يخضع للتشريع البنكي والتجاري ويعتبر بنكا عاملا وشاملا مع الغير، ويتخذ هذا الأخير من نهج عميروش بالجزائر العاصمة مقرا له، يضم هذا الأخير مجموعة من الفروع والوكالات والمكاتب التي تحقق نشاطاته المختلفة.

الفرع الثالث: جدول تطور رأسمال البنك

الجدول رقم 2: تطور رأسمال البنك

السنة	رأس ماله
1966	15 مليون دينار جزائري
1983	800 مليون دينار جزائري
1992	5.6 مليار دينار جزائري
1994	9.31 مليار دينار جزائري
1996	13.6 مليار دينار جزائري
2000	21.6 مليار دينار جزائري
2004	25.3 مليار دينار جزائري
2006	29.3 مليار دينار جزائري
2019	48 مليار دينار جزائري

المصدر: منشورات متحصلة من بنك القرض الشعبي الجزائري

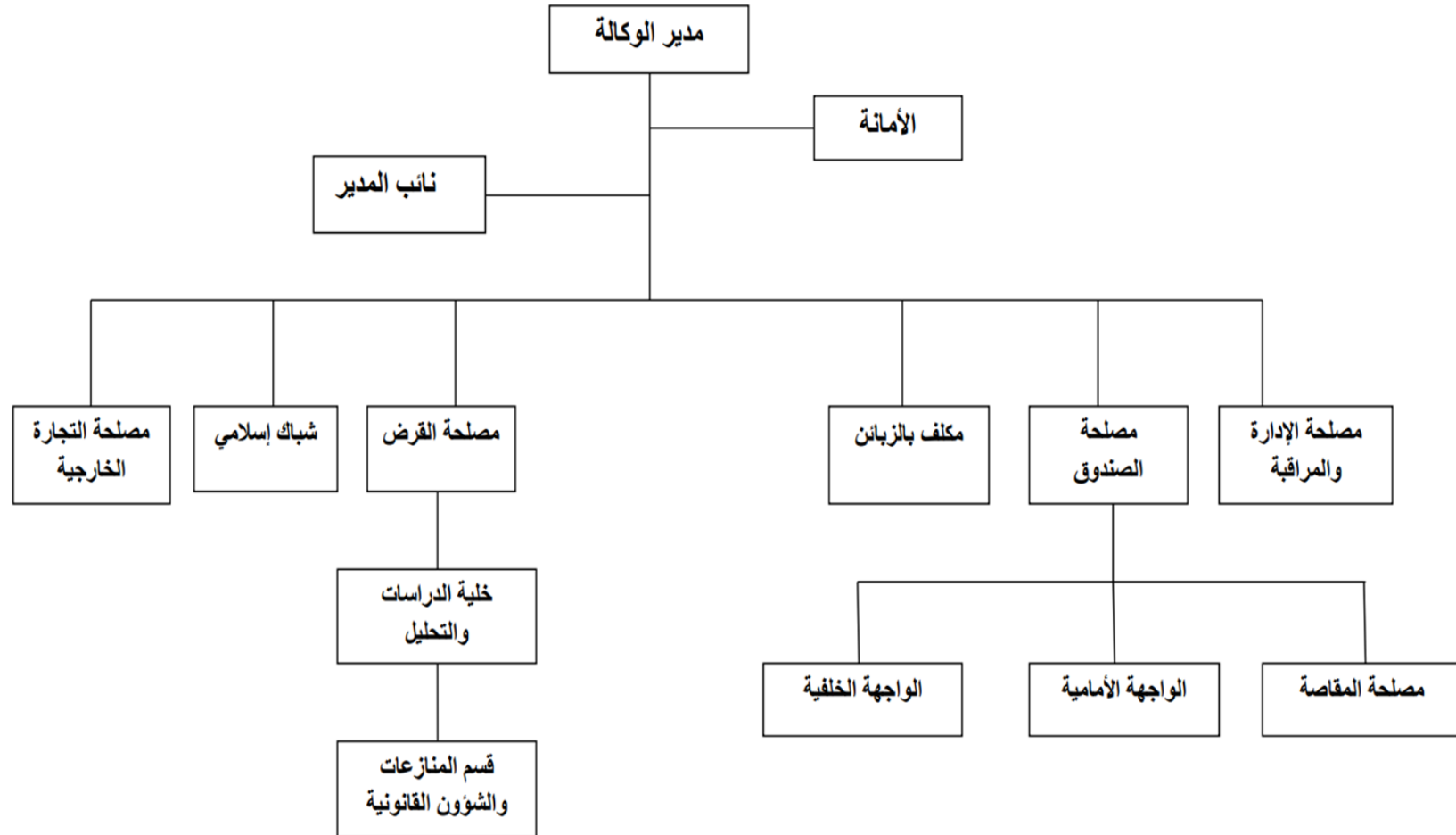
المطلب الثاني: التعريف ببنك القرض الشعبي الجزائري - ميلة-

تأسست وكالة القرض الشعبي الجزائري رقم 333 في سنة 1984 كواحدة من بين الوكالات التابعة لمجموعة الاستغلال بقسنطينة رقم 834 كوكالة من الرتبة الثانية، حيث تقع بشارع لخصر بن قربة، ولاية ميلة. بلغ عدد المستخدمون فيها 26 فردا. في البداية كان مقرها حي 333 مسكن ونظرا لتوسع نشاطاتها

وزيادة عدد زبائننا، أدى بالوكالة الى تغيير مقرها سنة 1994 لحي لخضر بن قرية .وكالة ميله 333 عرفت تطورا كبيرا خلال السنوات عن طريق دعم الانشطة النقدية التي أدخلت منذ 1990 أو الانطلاق في أنواع جديدة من التمويل والمؤسسات الصغيرة والقروض العقارية وأخرى موجهة بشكل خاص نحو الزبائن.

الفرع الرابع: الهيكل التنظيمي للوكالة:

الشكل رقم 3: الهيكل التنظيمي للوكالة



المصدر: منشورات متحصلة من بنك القرض الشعبي الجزائري

المطلب الثالث: مهام وأنواع التكنولوجيا في القرض الشعبي الجزائري:

تتمثل مهام بنك القرض الشعبي الوطني في تقديم مختلف الخدمات المصرفية لزبائن، كما يوفر البنك عدة خدمات تكنولوجيا حديثة تسعى لتسهيل المعاملات المصرفية وتحسين جودة الخدمة.

الفرع الأول: مهام بنك القرض الشعبي الجزائري

وتتمثل هذه المهام فيما يلي:

- القيام بجميع العمليات المصرفية التي تقوم بها البنوك التجارية؛
 - إقراض الحرفيين، الفنادق، القطاعات السياحية، الصيد، التعاونيات (غير الزراعية) في ميدان الانتاج وأيا كان نوعها، وكذلك إقراض المهن PME التوزيع والمتاجرة، وعموما المؤسسات الصغيرة والمتوسطة الحرة وقطاع المياه والري؛
 - تقديم قروض متوسطة وطويلة الاجل خاصة تمويل السكن، البناء والتشييد؛
 - تمويل القطاع السياحي والاشغال العمومية، البناء، الري والصيد البحري؛
- وبالإضافة إلى الوظائف المذكورة فقد تطور دور القرض الشعبي الجزائري في تمويل القطاع الخاص وكذا العام، وأصبح له حرية التعامل مع كافة النشاطات الاقتصادية مالية كانت أو تجارية، وقد وضع أهدافا لمسيرة هذا التطور منها:

- ✓ تحقيق لا مركزية القرار لإعطاء نوع من المرونة لكسب الوقت والزبائن؛
- ✓ تحسين وجعل التسيير أكثر فعالية من أجل ضمان التحويلات اللازمة؛
- ✓ التوسع ونشر الشبكة واقتربه من الزبائن؛
- ✓ تحسين وتطوير شبكة المعلومات وكذا الوسائل التقنية الحديثة؛
- ✓ التسيير الديناميكي لخزينة البنك؛
- ✓ تقوية الرقابة على مستوى مختلف مراكز المسؤولية؛
- ✓ قبول الودائع: يستقبل القرض الشعبي الجزائري الودائع من المودعين سواء كانوا أفراد أو مؤسسات بالعملة الوطنية كانت أو العملة الاجنبية؛

- ✓ تقديم القروض: أي أن القرض الشعبي الجزائري يقوم بتقديم قروض قصيرة، متوسطة أو طويلة الاجل للقطاع العام والخاص؛
- ✓ مختلف عمليات التجارة الخارجية: حيث يمول القرض الشعبي الجزائري عمليات التجارة الخارجية من خلال توفيره لوسائل الدفع المختلفة، منها الاعتماد المستندي، التحصيل المستندي والتحويل الحر أو المباشر؛
- ✓ تحسين نظام المعلومات من خلال توسيع استخدام الاعلام الآلي؛
- ✓ مواكبة التطورات الجديدة التي يشهدها العالم، وذلك بتطوير منتجات مصرفية، والاعتماد على التكنولوجيا في إنتاج منتجات وخدمات مصرفية جديدة؛
- ✓ توفير مختلف بطاقات السحب والدفع للزبائن.

الفرع الثاني: انواع التكنولوجيا المالية المتاحة في بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري

- يمكن تقسيم الخدمات التكنولوجية المالية المتاحة للزبائن في بنك القرض الشعبي الوطني الى الخدمات التالية:
- ✓ الصيرفة الالكترونية (E-Banking): تمكن الزبون من الاطلاع على رصيد الحساب، متابعة العمليات البنكية، وتفيد التحويلات عن بعد عبر الانترنت دون التنقل الى الوكالة؛
 - ✓ التطبيق البنكي للهاتف النقال (Mobile cpa): تطبيق رقمي يتيح للزبائن ادارة حساباتهم عبر الهاتف الذكي على مدار 7/24 مثل:
 - الاطلاع على الرصيد؛
 - متابعة الحركات البنكية.
 - ✓ خدمة التمويل الالكتروني (e-tamwil): منصة رقمية تسمح للزبائن بتقديم طلبات التمويل والقروض الكترونيا، سواء للأفراد او المؤسسات، دون الحاجة الى التنقل المباشر الى البنك؛
 - ✓ الدفع الالكتروني: يشمل استعمال البطاقات البنكية للدفع عبر أجهزة الدفع الالكتروني او عبر الانترنت لتسديد المشتريات والخدمات بطريقة رقمية وآمنة؛
 - ✓ التحويلات البنكية الالكترونية: تمكن الزبون من اجراء تحويلات مالية داخل البنك او بين البنوك عن بعد باستعمال القنوات الرقمية؛

✓ خدمات التداول والاستثمار الرقمي: مثل منصة Cpa مساهم التي تسمح بإدارة أوامر البيع والشراء في بورصة الجزائر إلكترونياً؛

المبحث الثاني: نموذج واجراءات الدراسة الميدانية

بعد ان تمت دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري لوكالة ميلة، من خلال التعريف بمؤسسة بنك القرض الشعبي الوطني بشكل عام وبمهامه المختلفة، والتطرق الى نشاطات وكالة ميلة. والتعرف على البنية الهيكلية لها، سيتم خلال هذا المبحث اعداد نموذج الدراسة وتحديد المراحل الهامة في الدراسة والقيام بالإجراءات اللازمة لها. وهذا ما سنراه في المطالب التالية:

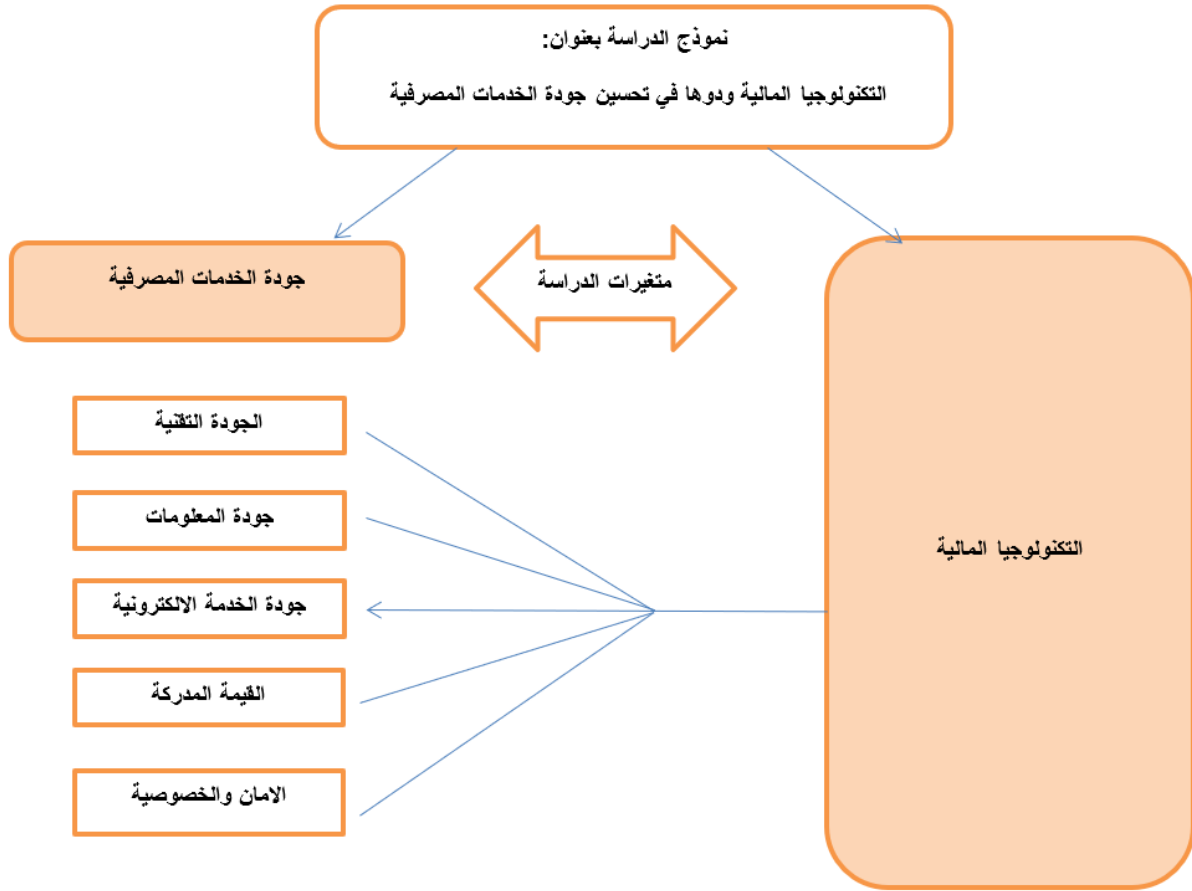
المطلب الاول: نموذج الدراسة الميدانية

لإعداد الدراسة باقتصاد في الوقت والتكلفة، سيتم الاعتماد على نموذج يمكن من خلاله تحديد المراحل المختلفة التي يمكن للدراسة المرور بها لبلوغ الأهداف المسطرة، بمستوى مقبول من التركيز والتعمق.

ان اعداد النموذج يتطلب الأخذ بعين الاعتبار عدة متغيرات منها: متغيرات الدراسة، والتي تتمثل في جودة الخدمات المصرفية كمتغير تابع والتكنولوجيا المالية كمتغير مستقل، كما يجب الأخذ بعين الاعتبار عدد الزبائن الذين سيخضعون للدراسة، اضافة الى ما سبق يتعين ان تنطلق كل مرحلة في النموذج من نهاية المرحلة السابقة لها.

بناءً على ذلك، يمكن اقتراح النموذج الموالي لدراسة:

الشكل رقم 4: النموذج الفرضي للدراسة



المصدر: من اعداد الطالبة

المطلب الثاني: اجراءات الدراسة

بعد اعداد نموذج الدراسة الميدانية، سيتم في ما يلي تحديد عينة الدراسة، تصميم أداة الدراسة واختبار صلاحيتها:

الفرع الأول: مجتمع وعينة الدراسة

1- مجتمع الدراسة:

نقصد بمجتمع الدراسة مجموعة من الناس او الاحداث، او الاشياء التي يهتم الباحث بدراستها، وبما ان الهدف من الاستقصاء هو التعرف على أثرها التكنولوجية المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة لبنك القرض الشعبي الوطني الجزائري، حيث شمل مجتمع الدراسة مجموعة من زبائن وكالة ميله عام 2026.

الجدول رقم 3: مجتمع الدراسة

العدد	مجتمع الدراسة
50	العينة
50	الاستثمارات الموزعة
50	الاستثمارات المسترجعة
50	الاستثمارات القابلة للتحليل

المصدر: من اعداد الطالبة

2- عينة الدراسة:

تم اعتماد العينة العشوائية لأنها الأنسب لمثل هذه الدراسات حيث شملت العينة 50 زبون (حجم العينة 50 مفردة).

الفرع الثاني: اداة الدراسة

بناءً على طبيعة البيانات التي يراد جمعها، وعلى المنهج المتبع في الدراسة والوقت المسموح به والامكانيات المادية المتاحة فقد اعتمدنا على أداة الاستبيان (الملحق رقم 01) كوسيلة لجمع البيانات المتعلقة بموضوع التكنولوجيا المالية والخدمات المصرفية، وذلك لتحديد آراء الزبائن المختلفين والتعرف على مدى استخدام البنك لتكنولوجيا المالية، وتحديد مدى جودة الخدمات المصرفية المقدمة.

1- تصميم الاستبانة:

تشكلت استبانة الاستبيان من ثلاث محاور أساسية تتمثل فيما يلي:

1. جانب البيانات الشخصية للزبائن وهو ما يشمل جنس الزبون، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، الوظيفة، مدى استخدام التكنولوجيا.
2. محور يعكس مدى استخدام البنك لتكنولوجيا المالية، والذي يمثل المتغير المستقل في الدراسة يشمل 12 سؤال.
3. محور يعكس جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون، والذي يمثل المتغير التابع في الدراسة، قمنا بتقسيمه لخمس محاور خاصة بكل بعد:

- بعد خاص بالجودة التقنية: يشمل اول بعد على 4 اسئلة؛
 - بعد خاص بجودة المعلومات: يشمل هذا البعد على 4 اسئلة؛
 - بعد خاص بجودة الخدمة الالكترونية: يشمل هذا البعد على 3 اسئلة؛
 - بعد خاص بالقيمة المدركة: يشمل هذا البعد 4 اسئلة؛
 - بعد خاص بالأمان والخصوصية: ويشمل هذا الاخير على 4 اسئلة.
- واستخدمنا التقسيم الخماسي (ليكاتر) حيث يقابل كفقرة من محاور أداة الدراسة خمسة خيارات مقسمة الى درجات كما يلي:

- درجة (1): غير موافق بشدة؛
- درجة (2): غير موافق؛
- درجة (3): محايد؛
- درجة (4): موافق؛
- درجة (5): موافق بشدة.

2- الأداة المستعملة:

سوف نقوم بتحليل المعطيات التي تم جمعها من خلال الاستبيان المقدم الى العينة باستخدام برمجية spss الذي يعتبر من أكثر البرامج الاحصائية استخداما في مجالات عديدة منها البحث العمي، وكذلك الاستعانة بأدوات التحليل الاحصائي لتقديم وصف لبيانات العينة والوصول الى نتائج لتوضيح أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون داخل وكالة البنك بميلة.

الفرع الثالث: اختبار صدق وثبات أداة الدراسة

1- الصدق الظاهري للأداة

للتعرف على مدى صدق أداة الدراسة في قياس ما وضعت لقياسه، تم عرضها على عدد من المحكمين من أساتذة ومختصين، وتم الأخذ بملاحظاتهم وإعادة صياغة بعض الفقرات، وأجراء التعديلات المطلوبة وبلغ عدد المحكمين (04) كما هو موضح في الجدول التالي:

الجدول رقم 4: المحكمين لأداة الاستبيان

الأستاذ	الرتبة
د_ لوافي حمزة	محاضر ب
د_ بن طيب علي	محاضر ب
د_ مشري فريد	محاضر أ
د_ لواعر لخميسي	محاضر أ

المصدر: من إعداد الطالبة

2- ثبات أداة الدراسة:

بعد التأكد من الصدق الظاهري لأداة الدراسة قمنا بتطبيقها ميدانيا لثبات مصداقية أداة الدراسة تم استخدام اختبار الفا كرو نباخ α crombach من أجل معرفة صدق وثبات البيانات لقياس درجة مصداقية العبارات الموجودة في الاستبيان والموجهة للزبائن، كما توضحه الجداول التالية:

1.2 اختبار ثبات محور استخدام التكنولوجيا المالية:

الجدول رقم 5: معامل الثبات لمحور استخدام التكنولوجيا المالية.

ألفا كرونباخ	عدد العبارات
0.929	12

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يتضح من خلال الجدول رقم (03): أن قيمة ألفا كرو نباخ تساوي 92.9% وهي تقع في المجال ما بين 90% و100% مما يدل على ان ثبات الفقرات المدرجة في المحور الخاص باستخدام التكنولوجيا المالية من الاستبيان "جيد"، وهي لا تتأثر بأخطار الصدفة التي قد تحدث، كما أن هذه النتيجة قد تحققت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكلة للمحور المذكور، وذلك ما يبينه العدد 12 في الجدول أعلاه (2)، والذي يمثل عدد الفقرات المدرجة في المحور.

2.2 اختبار ثبات محور جودة الخدمات المالية:

الجدول رقم (04): معامل ثبات محور جودة الخدمات المصرفية

ألفا كرو نباخ	عدد العبارات
0.842	19

المصدر: من اعدا الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (04): ان قيمة ألفا كرو نباخ تساوي 84.2% وهي تقع في المجال بين 80% و 90%. مما يدل أن ثبات الفقرات المدرجة في المحور الخاص بجودة الخدمات المصرفية من الاستبيان "جيد"، وهي لا تتأثر بأخطاء الصدفة التي قد تحدث، كما أن هذه النتيجة قد تحققت دون حذف أي فقرة من الفقرات المشكلة للمحور المذكور، وذلك ما يبينه العدد 19 في الجدول اعلاه (3) والذي يمثل عدد الفقرات المدرجة في المحور.

3.2 اختبار ثبات اجمالي المحاور

الجدول رقم 6: معامل ثبات اجمالي المحاور

ألفا كرو نباخ لإجمالي المحاور	عدد العبارات
0.890	31

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يوضح لنا الجدول رقم (05): نتائج الاختبار، اذ من خلال الجدول رقم (04) نلاحظ ان كل نسب الثبات لفقرات الاستبيان هي عالية وأكبر من النسبة المعتمدة من قبل الاحصائيين والمقدرة ب 60%، وبما أن معامل ألفا كرو نباخ لإجمالي فقرات الاستبيان مساوي الى 89%، هذا ما يدل على صدق وثبات أداة الدراسة.

3- صدق الاتساق الداخلي:

وقمنا بالتأكد من صدق عبارات الاستبيان من خلال صدق الاتساق الداخلي والذي يهدف الى معرفة مدى قدرة كل مجموعة من عبارات المحور على قياس متغير بوضوح.

ويكون معامل الارتباط بيرسون ذو دلالة إحصائية إذا كانت قيمة (sig) المصاحبة لكل معامل ارتباط بيرسون أقل او تساوي مستوى الدلالة: 0.01 أي توجد علاقة ارتباطية ذات دلالة إحصائية بين العبارة

ومحورها او بعدها أي بعبارة أخرى أن العبارة صادقة ومتسقة لما وضعت لقياسه أي أن مضمون العبارة يتلاءم مع مفهوم (مضمون) المحور الذي تنتمي إليه. وفي ما يلي نتائج حسابات الصدق الاتساق الداخلي:

3-1 صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول وهو: استخدام التكنولوجيا المالية:

الجدول رقم 7: اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول

رقم العبارة	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة	رقم العبارة	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة
1	0.775**	0.000	دال	7	0.607**	0.000	دال
2	0.592**	0.000	دال	8	0.747**	0.000	دال
3	0.811**	0.000	دال	9	0.712**	0.000	دال
4	0.537**	0.000	دال	10	0.691**	0.000	دال
5	0.672**	0.000	دال	11	0.729**	0.000	دال
6	0.808**	0.000	دال	12	0.650**	0.000	دال
دال: يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية للمحور							
** تدل في برنامج spss على وجود دالة احصائية وعدم وجودها يدل على عدم وجود دالة احصائية							
القاعدة دلالة الاحصائية: اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) اقل من او تساوي مستوى الدلالة، 0.01 فانه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية) بين العبارة والمحور الذي تنتمي اليه							

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يبين الجدول اعلاه نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الاول الخاص باستخدام التكنولوجيا المالية، وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للمحور، وقد اظهرت النتائج ان كل العبارات حققت ارتباطا موجبا ودالا احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 حيث كانت قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على وجود انسجام واتساق بين هذه العبارات والمحور الذي تنتمي اليه.

كما تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.811 و0.537، وهي قيم تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية، مما يعكس جودة العبارات وقدرتها على قياس مفهوم استخدام التكنولوجيا المالية بشكل جيد.

2-3 صدق الاتساق الداخلي لعبارات المحور الثاني: وهو جودة الخدمات المصرفية

1- البعد الاول: الجودة التقنية

الجدول رقم 8: اختبار صدق الاتساق الداخلي للبعد الاول

رقم العبارة	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة
1	0.750**	0.000	دال
2	0.759**	0.000	دال
3	0.548**	0.000	دال
4	0.815**	0.000	دال
دال: يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية للمحور			
** تدل في برنامج spss على وجود دالة احصائية وعدم وجودها يدل على عدم وجود دالة احصائية			
القاعدة دلالة الاحصائية: اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) اقل من او تساوي مستوى الدلالة، 0.01 فانه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية) بين العبارة والمحور الذي تنتمي اليه			

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يبين الجدول اعلاه نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الاول، وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد، وقد اظهرت النتائج ان كل العبارات حققت ارتباطا موجبا ودالا احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 حيث كانت قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على وجود انسجام واتساق بين هذه العبارات والبعد الذي تنتمي اليه.

كما تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.815 و0.548، وهي قيم تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية، مما يعكس جودة العبارات وقدرتها على قياس مفهوم جودة المعلومة بشكل جيد.

2-البعد الثاني: جودة المعلومات

الجدول رقم 9: اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني

العبارة رقم	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة
1	0.629**	0.000	دال
2	0.685**	0.000	دال
3	0.777**	0.000	دال
4	0.803**	0.000	دال
دال: يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية للمحور			
** تدل في برنامج spss على وجود دالة احصائية وعدم وجودها يدل على عدم وجود دالة احصائية			
القاعدة دلالة الاحصائية: اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) اقل من او تساوي مستوى الدلالة، 0.01 فانه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية) بين العبارة والمحور الذي تنتمي اليه			

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يبين الجدول اعلاه نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثاني، وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد، وقد اظهرت النتائج ان كل العبارات حققت ارتباطا موجبا ودالا احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 حيث كانت قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على وجود انسجام واتساق بين هذه العبارات والبعد الذي تنتمي اليه.

كما تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.629 و 0.803، وهي قيم تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية، مما يعكس جودة العبارات وقدرتها على قياس مفهوم جودة المعلومة بشكل جيد.

3- البعد الثالث: جودة الخدمة الالكترونية

الجدول رقم 10: اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث

العبارة رقم	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة
1	0.815**	0.000	دال
2	0.810**	0.000	دال
3	0.909**	0.000	دال
دال: يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية للمحور			
** تدل في برنامج spss على وجود دالة احصائية وعدم وجودها يدل على عدم وجود دالة احصائية			
القاعدة دلالة الاحصائية: اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) اقل من او تساوي مستوى الدلالة، 0.01 فانه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية) بين العبارة والمحور الذي تنتمي اليه			

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يبين الجدول اعلاه نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الثالث، وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد، وقد اظهرت النتائج ان كل العبارات حققت ارتباطا موجبا ودالا احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 حيث كانت قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على وجود انسجام واتساق بين هذه العبارات والبعد الذي تنتمي اليه.

كما تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.810 و 0.909، وهي قيم تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية، مما يعكس جودة العبارات وقدرتها على قياس مفهوم جودة الخدمة الالكترونية بشكل جيد.

4- البعد الرابع: القيمة المدركة

الجدول رقم 11: اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع

العبارة رقم	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة
1	0.770**	0.000	دال
2	0.835**	0.000	دال
3	0.842**	0.000	دال
4	0.775**	0.000	دال
دال: يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية للمحور			
** تدل في برنامج spss على وجود دالة احصائية وعدم وجودها يدل على عدم وجود دالة احصائية			
القاعدة دلالة الاحصائية: اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) اقل من او تساوي مستوى الدلالة، 0.01 فانه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية) بين العبارة والمحور الذي تنتمي اليه			

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يبين الجدول اعلاه نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الرابع، وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد، وقد اظهرت النتائج ان كل العبارات حققت ارتباطا موجبا ودالا احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 حيث كانت قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على وجود انسجام واتساق بين هذه العبارات والمحور الذي تنتمي اليه.

كما تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.770 و 0.842، وهي قيم تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية، مما يعكس جودة العبارات وقدرتها على قياس مفهوم القيمة المدركة بشكل جيد.

5-البعد الخامس: الامان والخصوصية

الجدول رقم 12: اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الخامس

العبارة رقم	معامل الارتباط بيرسون	Sig	النتيجة
1	0.828**	0.000	دال
2	0.894**	0.000	دال
3	0.806**	0.000	دال
4	0.769**	0.000	دال
دال: يوجد ارتباط معنوي بين العبارة والدرجة الكلية للمحور			
** تدل في برنامج spss على وجود دالة احصائية وعدم وجودها يدل على عدم وجود دالة احصائية			
القاعدة دلالة الاحصائية: اذا كانت القيمة الاحتمالية (sig) اقل من او تساوي مستوى الدلالة، 0.01 فانه يوجد ارتباط معنوي (دال احصائية) بين العبارة والمحور الذي تنتمي اليه			

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج برنامج spss

يبين الجدول اعلاه نتائج اختبار صدق الاتساق الداخلي لعبارات البعد الخامس من المحور الثاني، وذلك من خلال معامل الارتباط بيرسون بين كل عبارة والدرجة الكلية للبعد، وقد اظهرت النتائج ان كل العبارات حققت ارتباطا موجبا ودالا احصائيا عند مستوى دلالة 0.01 حيث كانت قيمة sig اقل من 0.01 مما يدل على وجود انسجام واتساق بين هذه العبارات والبعد الذي تنتمي اليه.

كما تراوحت قيم معامل الارتباط بين 0.769 و 0.894، وهي قيم تدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية، مما يعكس جودة العبارات وقدرتها على قياس مفهوم الامان والخصوصية بشكل جيد.

المبحث الثالث: عرض وتحليل البيانات واختبار الفرضيات

سيتم في هذا المبحث وصف المتغيرات الشخصية، وعرض مستويات تواجد أبعاد المتغير المستقل والمتغير التابع في المؤسسة محل الدراسة، وصولا الى اختبار فرضيات الدراسة.

المطلب الاول: نتائج وصف عينة الدراسة

حيث تناول الجزء الاول من الاستبيان بعض البيانات الشخصية والتمثلة في الجنس، الفئة العمرية، المستوى الدراسي، الوظيفة، مدى استخدام التكنولوجيا المالية.

الفرع الأول: الجنس

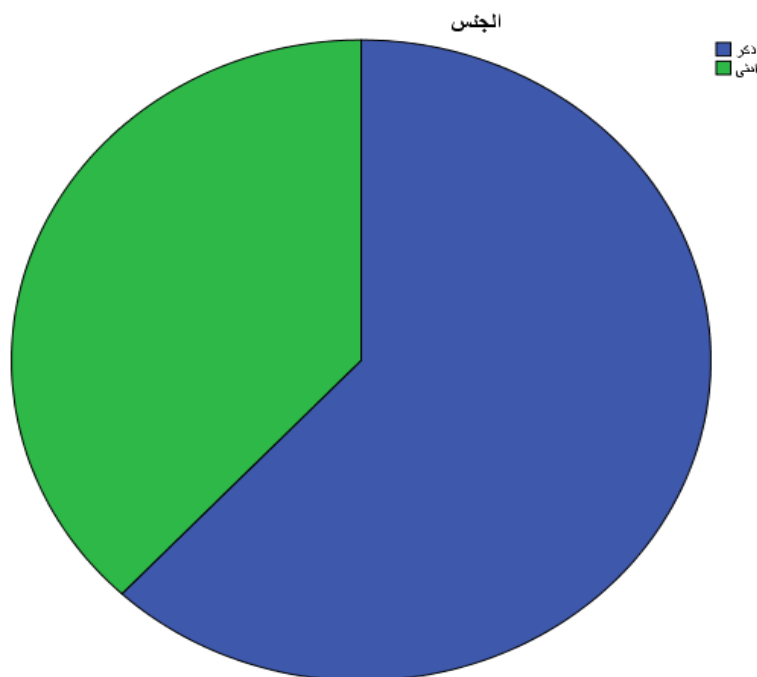
من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العينة وفقا للجنس (ذكر/أنثى):

الجدول رقم 13: توزيع مفردات العينة حسب الجنس

الجنس	ذكر	أنثى	مجموع
التكرارات	31	19	50
النسبة	62%	38%	%100

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول رقم (12) أن أغلبية الزبائن ذكورا بنسبة 62% أما الاناث فبنسبة 38% من مفردات العينة، ويمكن إرجاع ذلك الى أن الذكور عادة هم القوى الاكثر تعاملًا مع البنك مقارنة بالإناث. وهذا ما يوضحه الشكل التالي:



الشكل رقم 5: توزيع افراد عينة الدراسة وفق متغير الجنس.

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

الفرع الثاني: الفئة العمرية

من خلال الجدول سيتم التعرف على توزيع مفردات العيثة حسب الفئات العمرية.

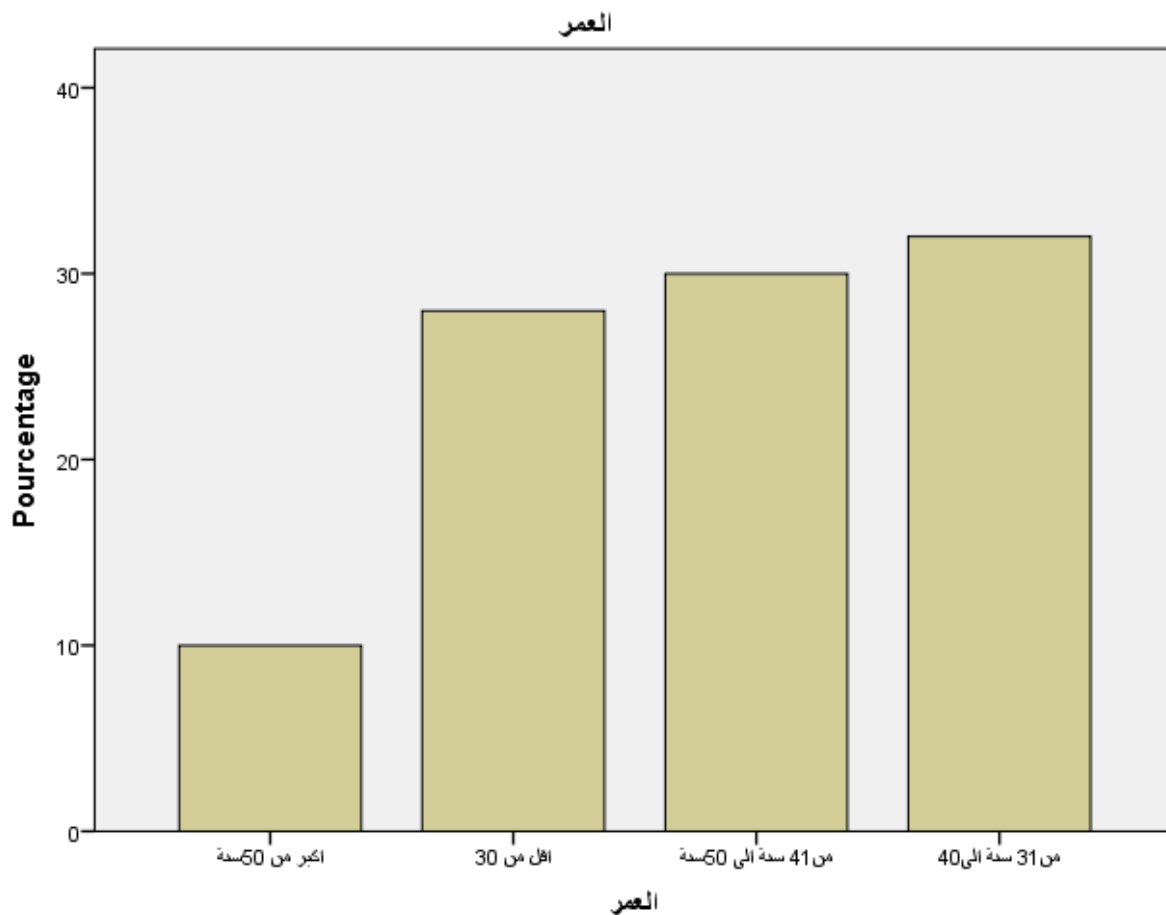
الجدول رقم 14: توزيع مفردات العينة حسب الفئة العمرية.

الفئة العمرية	التكرارات	النسبة %
أقل من 30 سنة	5	10%
من 31 سنة الى 40 سنة	14	28%
من 41 سنة الى 50 سنة	15	30%
أكبر من 50 سنة	16	32%
المجموع	50	%100

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول 13 أن الزبائن الذين تتراوح اعمارهم من 50 فما فوق يملكون أكبر نسبة والمقدرة ب 32% ثم تليها الفئة من 41 سنة الى 50 سنة بنسبة تقدر ب 30%، اما أقل نسبة فتنوزع على الفئة من 31 سنة الى 40 سنة بنسبة 28% وأخيرا الفئة أقل من 30 سنة بنسبة 10%. وهذا معناه أن زبائن بنك القرض الشعبي الوطني أكثرهم كهول على حساب الفئات الأخرى، وهذا امر مهم لمستقبل البنك. ونوضح هذا في الشكل التالي:

الشكل رقم 6: توزيع افراد عينة وفق متغير العمر.



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

الفرع الثالث: المستوى الدراسي

من خلا الجدول الموالي سوف نتعرف على المستوى الدراسي لزبائن البنك

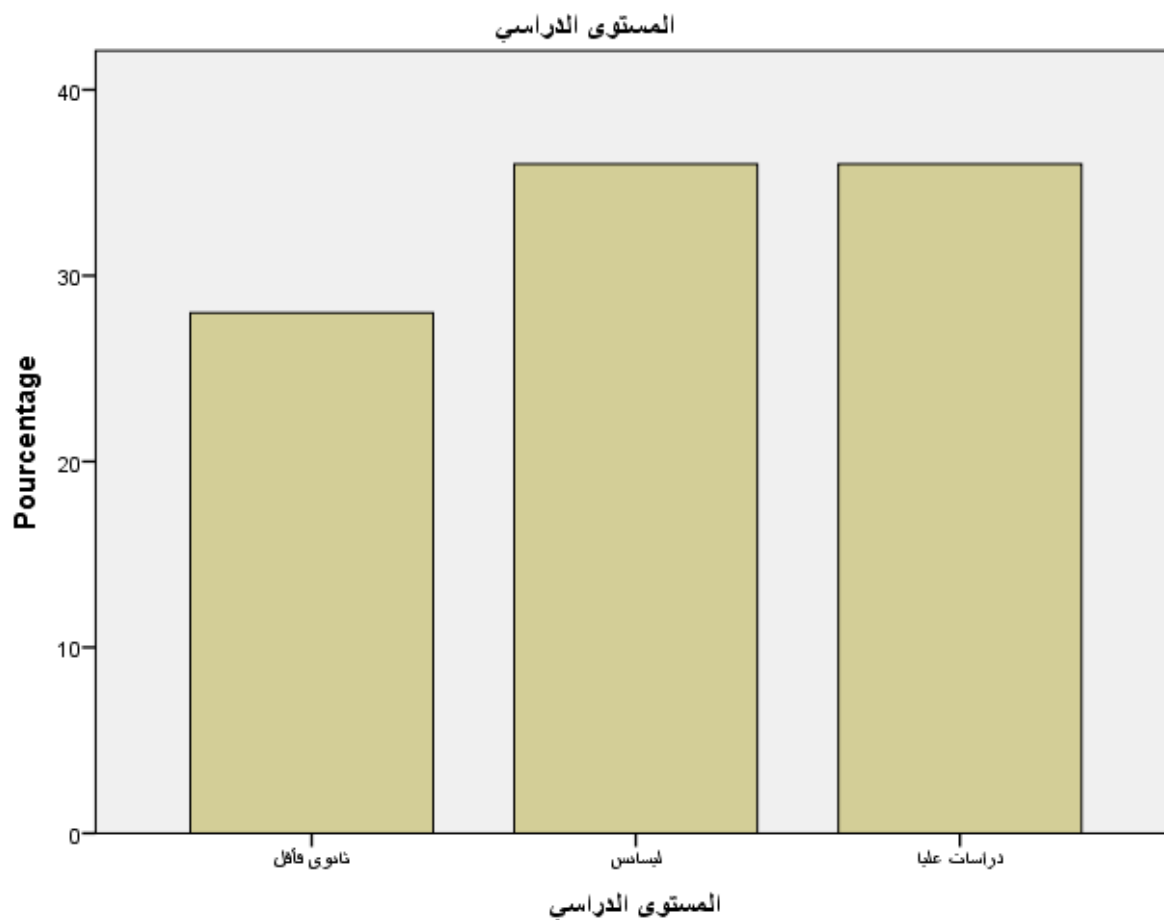
الجدول رقم 15: توزيع مفردات العينة حسب متغير المستوى الدراسي

النسبة %	التكرارات	المستوى الدراسي
28%	14	ثانوي فأقل
36%	18	ليسانس
36%	18	دراسات عليا
%100	50	المجموع

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على معطيات spss

نلاحظ من خلال الجدول 14 أن أغلبية زبائن البنك مستواهم الدراسي ليسانس أو دراسات عليا بنفس النسبة والمقدرة ب 36% وأخيرا فئة مستواهم ثانوي فأقل بنسبة 28%، وهذا ما يدل على ان البنك يتعامل مع الفئة الذين مستواهم ليسانس او دراسات عليا بشكل عام ونوضح ذلك في الشكل الموالي:

الشكل رقم 7: توزيع عينة دراسة وفق متغير المستوى الدراسي



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

الفرع الرابع: الوظيفة

من خلال الجدول التالي سوف نتعرف على وظيفة زبائن البنك:

الجدول رقم 16: توزيع مفردات العينة حسب متغير الوظيفة

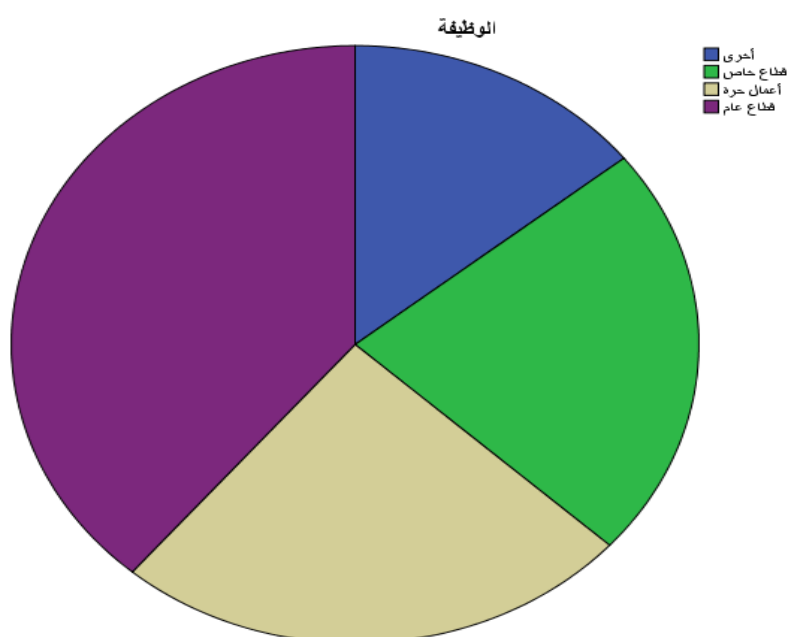
الوظيفة	التكرارات	النسبة
قطاع خاص	7	14.28%
قطاع عام	11	22.44%
اعمال حرة	12	24.48%
أخرى	19	38.77%
المجموع	49	100

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

نلاحظ من خلال الجدول 15 أن نسبة من الزبائن كانت وظائفهم مختلفة ضمن فئة أعمال حرة بنسبة 38.77% تليها فئة اعمال حرة والمقدرة بنسبة 24.48% ثم فئة القطاع العام بنسبة 22.44% واخير فئة القطاع الخاص والمقدرة نسبتهم ب 14.28%.

ونوضح ذلك في الشكل التالي:

الشكل رقم 8: توزيع عينة الدراسة وفق متغير الوظيفة



المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

الفرع الخامس: مدى استخدام التكنولوجيا المالية

من خلال الجدول التالي سوف نتعرف على مدى استخدام زبائن بنك القرض الشعبي الوطني لتكنولوجيا المالية:

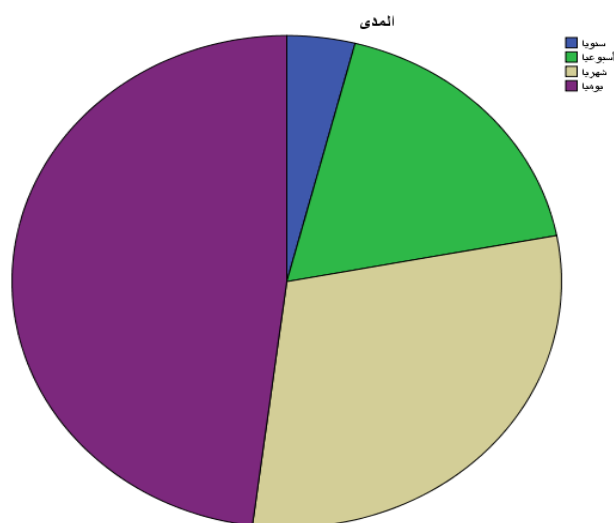
الجدول رقم 17: توزيع مفردات العينة حسب متغير المدى

المتغيرات	التكرارات	النسبة %
يومية	24	48%
اسبوعيا	9	18%
شهريا	15	30%
سنويا	2	4%
المجموع	50	%100

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

نلاحظ من الجدول 16 ان أكبر نسبة تعود الى الفئة الاولى التي تستخدم التكنولوجيا المالية يوميا بنسبة مقدرة ب 48% تليها فئة شهريا بنسبة 30% ثم فئة اسبوعيا بنسبة 18% وأخيرا فئة سنويا المقدرة بنسبة 4%، وهذا ما يدل على ان أغلب زبائن البنك يستخدمون التكنولوجيا المالية بكثرة (يومية).

ونوضح ذلك في الشكل التالي:



الشكل رقم 9: توزيع عينة الدراسة وفق معيار المدى

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

المطلب الثاني: تحليل نتائج محور استخدام التكنولوجيا المالي

الفرع الأول: درجات مقياس ليكارث الخماسي.

بعد اجراء الاختبارات الحكمية، وتحديد مسار الدراسة، سيتم في ما يلي تحليل نتائج الدراسة، وهذا بالاعتماد في تحليل المعلومات المجمعة ميدانيا على مقياس ليكارث الخماسي، الذي يعمل على أساس المعايير المبينة في الجدول أدناه:

الجدول رقم 18: درجات مقياس ليكارث الخماسي.

غير موافق بشدة	غير موافق	محايد	موافق	موافق بشدة
5	4	3	2	1

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

ويتم تحديد فئات المقياس كما يلي:

المدى- الفرق بين أعلى وأقل درجة بالمقياس $5-1=4$ ،

طول الفئة- المدى/عدد الفئات $0.8=5/4$ ،

وتكون مجالات المتوسطات المرجحة المقابلة لكل اجابة وفقا لما يلي:

- [1.80-1.00] غير موافق بشدة : وتدل على درجة **ضعيف جدا** لوقوع الحدث.
- [2.60-1.80] غير موافق : وتدل على درجة **ضعيف** لوقوع الحدث.
- [3.40-2.60] محايد : درجة **متوسطة** لوقوع الحدث.
- [4.20-3.40] موافق : درجة **مرتفعة** لوقوع الحدث.
- [5.00-4.20] موافق بشدة : وتدل على درجة **مرتفعة جدا** لوقوع الحدث.

الفرع الثاني: تحليل نتائج المحور الخاص باستخدام التكنولوجيا المالية من الاستبيان

تم قياس المتغير المستقل استخدام التكنولوجيا المالية من خلال مجموعة من الاسئلة، وتظهر النتائج المتحصل عليها في الجداول التالية:

الجدول رقم 19: المتوسطات الحسابية والانحرافات المعيارية لمحور استخدام التكنولوجيا المالية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	رتبة العبارة	الدرجة
1	يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته المصرفية	4.02	0.892	2	مرتفعة
2	يوفر البنك تطبيقات رقمية حديثة لتسهيل ادارة الحسابات	3.98	0.958	4	مرتفعة
3	يتيح البنك امكانية اجراء التحويلات المالية الكترونيا بسهولة	3.68	1.115	8	مرتفعة
4	يقدم البنك خدمات الدفع الالكتروني بشكل فعال	3.98	1.000	5	مرتفعة
5	يوفر البنك خدمات مصرفية الكترونية متاحة على مدار الساعة	3.26	1.192	12	متوسطة
6	يستخدم البنك أنظمة رقمية لتسريع انجاز المعاملات البنكية	3.64	1.025	9	مرتفعة
7	يوفر البنك اشعارات فورية لاعلام الزبائن بالعمليات المصرفية	3.58	1.032	10	مرتفعة
8	يتيح البنك استخدام وسائل دفع حديثة	3.98	0.869	3	مرتفعة
9	يوفر البنك حلولا رقمية تقلل من الحاجة الى زيارة الوكالة	3.54	1.199	11	مرتفعة
10	يعتمد البنك على وسائل حماية متقدمة لضمان امان المعاملات الالكترونية	4.04	0.903	1	مرتفعة
11	يواكب البنك التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية	3.82	1.063	6	مرتفعة

12	يسعى البنك باستمرار الى تطوير خدماته الرقمية وتحسينها	3.76	0.981	7	مرتفعة
	محور استخدام التكنولوجيا المالية	3.7733	0.70792	-	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يمثل الجدول رقم (18) نتائج تحليل المحور الاول المتمثل في استخدام التكنولوجيا المالية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا المحور 3.7733 وانحرافا قدر ب 0.70792 مما يعني انه حقق مستوى موافقة افراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية ب 4.04 وقدر انحرافها المعياري ب 0.903 للعبارة رقم 10 و بلغت أدنى قيمة للعبارة رقم 05 حيث قدر متوسطها الحسابي ب 3.26 وانحرافها المعياري ب 1.192

المطلب الثالث: تحليل ابعاد المحور الثاني

1- البعد الاول: الجودة التقنية

الجدول رقم 20: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد الجودة التقنية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	النظام المصرفي الرقمي يعمل بكفاءة عالية دون انطاع	3.24	1.04	3	متوسط
2	سرعة تنفيذ العمليات عبر التطبيق البنكي مرضية	3.72	0.90	1	مرتفعة
3	نادرا ما أواجه اخطاء تقنية اثناء استخدام الخدمات الرقمية	3.20	0.99	4	متوسط
4	يتم تحديث النظام بشكل يحسن الاداء باستمرار	3.48	1.07	2	مرتفعة
	بعد الجودة التقنية	3.48	0.72	-	مرتفعة

المصدر: من اعدا الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يمثل الجدول رقم 19 نتائج تحليل البعد الاول من ابعاد المحور الثاني جودة الخدمات المصرفية والمتمثل في الجودة التقنية حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ب3.48 وانحرافا قدر ب 0.72 مما يعني انه حقق مستوى موافقة أفراد العينة بدرجة مرتفعة، حيث بلغت اكبر قيمة للمتوسطات الحسابية ب3.72، وقد انحرافها المعياري ب 0.90 للعبارة رقم2، بلغت أدنى قيمة للعبارة رقم3 حيث قدر متوسطها الحسابي ب3.20، وانحراف معياري قدر ب 0.99.

2- البعد الثاني: جودة المعلومات

الجدول رقم 21: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة المعلومات

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	المعلومات المعروضة في التطبيق البنكي واضحة وسهلة الفهم	3.76	0.87	2	مرتفعة
2	البيانات المقدمة دقيقة وتعكس العمليات الحقيقية	3.76	0.82	1	مرتفعة
3	يتم تحديث المعلومات بشكل فوري بعد كل عملية	3.66	1.02	4	مرتفعة
4	يوفر التطبيق تفاصيل كافية عن المعلومات المصرفية	3.74	0.87	3	مرتفعة
	بعد جودة المعلومات	3.73	0.65	—	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يمثل الجدول 20 الى نتائج تحليل البعد الثاني من ابعاد المحور الثاني جودة المعلومات التقنية والمتمثل في جودة المعلومات حيث بلغ المتوسط الحسابي ب وانحرافه المعياري قدر ب0.82، مما يدل على انه حقق مستوى موافقة مرتفع من افراد العينة، حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية ب 3.76 للعبارتين 1 و2 وانحراف معياري قدر ب 0.87 للعبارة الاولى و0.82 للعبارة الثانية وبالتالي نختار العبارة الثانية (02) التي لها اقل انحراف معياري، وبلغت أدنى قيمة للعبارة رقم (03) حيث قدر متوسطها الحسابي ب3.66 وانحراف معياري ب0.87.

3- البعد الثالث: جودة الخدمة الالكترونية

الجدول رقم 22: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد جودة الخدمات الالكترونية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	يمكنني اجراء مختلف العمليات المصرفية بسهولة عبر الانترنت	3.28	1.16	3	متوسط
2	واجهة التطبيق البنكي منظمة وسهلة التصفح	3.54	1.01	1	مرتفعة
3	لا اجد اي صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية	3.40	1.08	2	مرتفعة
	بعد جودة الخدمات الالكترونية	3.40	0.91	-	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يمثل الجدول 21 نتائج تحليل البعد الثالث من ابعاد المحور الثاني جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في جودة الخدمة الالكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ب3.40 وانحرافا معياري قدر ب0.91 مما يدل على انه حقق مستوى موافقة مرتفع من افراد العينة، حيث بلغت اكبر قيمة للمتوسطات الحسابية 3.54 للعبارة (02) وانحراف المعيار ب1.08، في حين ان اقل قيمة تعود للعبارة (01) التي بلغ متوسطها الحسابي 3.28 وانحرافها المعياري 1.16.

4- البعد الرابع: القيمة المدركة

الجدول رقم 23: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد القيمة المدركة

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	استخدام التكنولوجيا المالية يوفر عليا الوقت	4.40	0.63	2	مرتفعة جدا
2	الخدمات الرقمية تقلل من تكاليف النقل والانتظار	4.42	0.70	1	مرتفعة جدا
3	اشعر ان الخدمات الرقمية تقدر قيمة أفضل من التقليدية	4.34	0.65	3	مرتفعة جدا
4	استخدام التطبيقات البنكية يزيد من كفاءة تعاملاتي	4.18	0.85	4	مرتفعة
	بعد القيمة المدركة	4.33	0.57	—	مرتفعة جدا

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يمثل الجدول 22 نتائج تحليل البعد الرابع من ابعاد المحور الثاني جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في جودة القيمة المدركة، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ب 4.33 وانحرافا معياري قدر ب 0.57 مما يدل على انه حقق مستوى موافقة مرتفع من افراد العينة، حيث بلغت أكبر قيمة للمتوسطات الحسابية 4.42 للعبارة (02) وانحراف المعيار ب 0.70، في حين ان اقل قيمة تعود للعبارة (04) التي بلغ متوسطها الحسابي 4.18 وانحرافها المعياري 0.85.

5- البعد الخامس: الامان والخصوصية

الجدول رقم 24: المتوسطات الحسابية والانحراف المعياري لبعد الامان والخصوصية

الرقم	العبارات	المتوسط الحسابي	الانحراف المعياري	الرتبة	الدرجة
1	اشعر ان بياناتي الشخصية محمية عند استخدام الخدمات الرقمية	3.98	0.76	3	مرتفعة
2	البنك يوفر مستويات عالية من الحماية ضد الاحتيال	4.00	0.78	2	مرتفعة
3	لدي ثقة في سرية معاملاتي المصرفية الالكترونية	3.96	0.83	4	مرتفعة
4	اجراءات التحقق تعزز شعوري بالامان	4.26	0.69	1	مرتفعة جدا
	بعد الامان والخصوصية	4.05	0.63	-	مرتفعة

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يمثل الجدول 23 نتائج تحليل البعد الخامس من ابعاد المحور الثاني جودة الخدمات المصرفية والمتمثلة في جودة الخدمة الالكترونية، حيث بلغ المتوسط الحسابي لهذا البعد ب4.05 وانحرافا معياري قدر ب0.63 مما يدل على انه حقق مستوى موافقة مرتفع من افراد العينة، حيث بلغت اكبر قيمة للمتوسطات الحسابية 4.26 للعبارة (04) وانحراف المعيار ب0.69، في حين ان اقل قيمة تعود للعبارة (03) التي بلغ متوسطها الحسابي 3.96 وانحرافها المعياري 0.83.

المطلب الثالث: اختبار الفرضيات

الفرع الأول: اختبار التوزيع الطبيعي.

قمنا ولأجل اعتماد وتطبيق نموذج الانحدار المتعدد باستخدام كولموجوروف سميرونوف (one-semble kolmogorov-smirnov test) لمعرفة هل البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ام لا، وهو اختبار ضروري في حالة اختبار الفرضيات باستخدام نموذج الانحدار لان معظم الاختبارات المعملية تشترط ان يكون توزيع البيانات طبيعيا والجدول رقم يوضح طبيعة توزيع عينة الدراسة.

الجدول رقم 25: اختبار توزيع الطبيعي (one-sample kolmogorov-smirnov test)

محتوى المحور	مستوى الدلالة المعنوية
العينة	50
(المتغير المستقل) استخدام التكنولوجيا المالية	0.154
(المتغير التابع) جودة الخدمات المصرفية	0.767
الاستبيان ككل	0.163

المصدر من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

ويوضح الجدول 24 نتائج الاختبار حيث ان قيمة مستوى الدلالة ككل بلغ 0.163 وهي اكبر من (0.01) وهذا يدل على ان البيانات تتبع التوزيع الطبيعي ويمكن استخدام الاختبارات المعملية.

الفرع الثاني: نتائج تحليل الانحدار المتعدد

تناولنا في هذا الجزء اختبار صحة الفرضيات المقترحة قبل التحليل مع ما تم التوصل اليه بعد الحصول على مخرجات spss، ومن أجل الاختبار تم استخدام أسلوب تحليل الانحدار المتعدد كما يلي:

1/ اختبار الفرضيات الفرعية:

سيتم اختبار الفرضيات وفقا لما يلي:

1.1 اختبار الفرضية الفرعية الاولى:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الجودة التقنية واستخدام التكنولوجيا المالية عند مستوى الدلال $a=0.01$.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الجودة التقنية واستخدام التكنولوجيا المالية عند مستوى الدلالة $a=0.01$.

الجدول رقم 26: الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين الجودة التقنية واستخدام التكنولوجيا المالية

البعد	المتغير المستقل	R	R ²	T	Sig
الجودة التقنية	استخدام التكنولوجيا المالية	0.512	0.262	4.12	0.00
ارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$					

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يظهر من خلال الجدول رقم (25) ان قيمة R بلغت 0.512 وهذا ما يفسر وجود تأثير بين الجودة التقنية واستخدام التكنولوجيا المالية وهذا ما يفسره R² والذي بلغت قيمته حوالي: 26% مما يفسر وجود ما قيمته 74% من العلاقة ترجع لعوامل أخرى. كما يظهر في الجدول قيمة t المحسوبة هي T=4.12 وهي أكبر من t الجدولية، ومستوى معنوية بلغ $\text{sig}=0.00$ و هذا ما يثبت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.01$ في العلاقة بينهم.

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة H₁ التي تقول "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الجودة التقنية (البعد) واستخدام التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل)".

2.1 اختبار الفرضية الفرعية الثانية:

الفرضية الصفرية H₀: لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين جودة المعلومات واستخدام التكنولوجيا المالية.

الفرضية البديلة H₁: يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين جودة المعلومات واستخدام التكنولوجيا المالية.

الجدول رقم 27: الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين جودة المعلومات واستخدام التكنولوجيا المالية.

البعد	المتغير المستقل	R	R ²	T	Sig
جودة المعلومات	استخدام التكنولوجيا المالية	0.416	0.173	3.171	0.003
ارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$					

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يظهر من خلال الجدول رقم (26) ان قيمة R بلغت 0.416 وهذا ما يفسر وجود تأثير بين جودة المعلومات واستخدام التكنولوجيا المالية، وهذا ما يفسره R^2 والذي بلغت قيمته حوالي 17% مما يفسر وجود ما قيمته 83% من العلاقة ترجع لعوامل أخرى، كما يظهر في الجدول قيمة t المحسوبة $T=3.171$ وهي أكبر من t الجدولية، ومستوى معنوية بلغ $\text{sig}=0.003$ وهذا ما يثبت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.01$ في العلاقة بينهم.

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تقول "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين جودة المعلومات واستخدام التكنولوجيا المالية".

3.1 اختبار الفرضية الفرعية الثالثة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين جودة الخدمة الالكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين جودة الخدمة الالكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية.

الجدول رقم 28: الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين جودة الخدمة الالكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية

البعد	المتغير المستقل	R	R^2	T	Sig
جودة الخدمة الالكترونية	استخدام التكنولوجيا المالية	0.513	0.263	4.141	0.00
ارتباط دال احصائيا عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$					

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يظهر من خلال الجدول رقم (27): ان قيمة R بلغت 0.513 وهذا ما يفسر وجود تأثير بين جودة الخدمة الالكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية وهذا ما يفسره R^2 والذي بلغت قيمته حوالي 26% مما يفسر وجود ما قيمته 74% من العلاقة ترجع لعوامل أخرى. كما يظهر في الجدول قيمة t المحسوبة

هي $T=4.141$ وهي أكبر من t الجدولية، ومستوى معنوية بلغ $\text{sig}=0.00$ و هذا ما يثبت عدم وجود فروق ذات دالة احصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.01$ في العلاقة بينهم.

وبالتالي نقل الفرضية البديلة التي تقول " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين جودة الخدمة الالكترونية واستخدام التكنولوجيا المالية "

4.1 اختبار الفرضية الفرعية الرابعة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين القيمة المدركة واستخدام التكنولوجيا المالية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين القيمة المدركة واستخدام التكنولوجيا المالية.

الجدول رقم 29: الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين القيمة المدركة واستخدام التكنولوجيا المالية

المتغير المستقل	R	R^2	T	Sig	البعد
استخدام التكنولوجيا المالية	0.483	0.233	1.739	0.00	القيمة المدركة
ارتباط دال عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$					

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يظهر من الجدول رقم (28): ان قيمة R بلغت 0.483 وهذا ما يفسر وجود تأثير بين القيمة المدركة واستخدام التكنولوجيا المالية وهذا ما يفسره R^2 والذي بلغت قيمته حوالي: 24% مما يفسر وجود ما قيمته 76% من العلاقة ترجع لعوامل أخرى. كما يظهر في الجدول قيمة t المحسوبة هي $T=1.739$ وهي أكبر من t الجدولية، ومستوى معنوية بلغ $\text{sig}=0.00$ و هذا ما يثبت عدم وجود فروق ذات دالة احصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.01$ في العلاقة بينهم.

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي " يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين القيمة المدركة واستخدام التكنولوجيا المالية".

5.1 اختبار الفرضية الفرعية الخامسة:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الامان والخصوصية واستخدام التكنولوجيا المالية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الامان والخصوصية واستخدام التكنولوجيا المالية.

الجدول رقم 30: الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين الامان والخصوصية واستخدام التكنولوجيا المالية

البعد	المتغير المستقل	R	R^2	T	Sig
الامان والخصوصية المالية	استخدام التكنولوجيا المالية	0.460	0.212	2.896	0.001
ارتباط دال عند مستوى الدلالة $\alpha=0.01$					

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss

يظهر من الجدول رقم (29): ان قيمة R بلغت 0.460 وهذا ما يفسر وجود تأثير بين الجودة التقنية واستخدام التكنولوجيا المالية وهذا ما يفسره R^2 والذي بلغت قيمته حوالي: 21% مما يفسر وجود ما قيمته 78% من العلاقة ترجع لعوامل أخرى. كما يظهر في الجدول قيمة t المحسوبة هي $T=2.896$ وهي اكبر من t الجدولية، ومستوى معنوية بلغ $\text{sig}=0.00$ وهذا ما يثبت عدم وجود فروق ذات دلالة احصائية عند المستوى $\alpha \leq 0.01$ في العلاقة بينهم.

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي "يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين الامان والخصوصية واستخدام التكنولوجيا المالية".

2 اختبار الفرضية الرئيسية:

الفرضية الصفرية H_0 : لا يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية.

الفرضية البديلة H_1 : يوجد تأثير ذو دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية.

الجدول رقم 31: الانحدار الخطي البسيط لاختبار الأثر بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية

مستوى الدلالة Sig	قيمة T المحسوبة	معامل الإنحدار B	النموذج	درجة الحرية	مستوى الدلالة Sig	قيمة F المحسوبة	معامل التحديد R ²	معامل الارتباط R	
0.000	0.971	0.553	الثابت	48	0.000	32.499	0.404	0.636	استخدام التكنولوجيا المالية
0.000	5.701	0.850	جودة الخدمات المصرفية	48					
الإرتباط دال إحصائيا عند مستوى دلالة α=0.01									

المصدر: من اعداد الطالبة اعتمادا على نتائج spss.

يتضح من خلال الجدول رقم (30) نتائج الانحدار الخطي البسيط وجود علاقة ارتباط وتأثير ذات دلالة احصائية بين استخدام التكنولوجيا المالية وجودة الخدمات المصرفية، حيث بلغ معامل الارتباط $R=0.636$ وهو ما يدل على وجود علاقة ارتباط متوسطة الى قوية بين المتغيرين، كما بلغ معامل التحديد $R^2=0.404$ اي ان استخدام التكنولوجيا المالية يفسر 40.4% من التغيرات الحاصلة في جودة الخدمات المصرفية. كما بلغت قيمة F المحسوبة 32.499 عند مستوى دلالة 0.000 وهي اقل من 0.01، مما يدل على معنوية النموذج الاحصائية، كذلك بلغ معامل الانحدار $B=0.950$ وقيمة $T=5.701$ بمستوى دلالة 0.000.

وبالتالي نقبل الفرضية البديلة التي تنص على وجود أثر ذي دلالة احصائية لاستخدام التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

معادلة الانحدار الخطي البسيط=

$$Y = a + bX$$

لدينا:

Y-المتغير التابع (جودة الخدمات المصرفية)

X- المتغير المستقل (استخدام التكنولوجيا المالية)

a- ثبات او نقطة تقاطع الخط مع المحور = (0.553)

b- معامل الانحدار (اذا تغير x بوحدة واحدة بكم يتغير y) = (0.850)

$$Y=0.553+0.850X$$

مما يدل على ان زيادة المتغير المستقل بدرجة واحدة يؤدي الى زيادة المغير التابع بمقدار 0.850.

بينما تمثل قيمة الثابت 0.553 قيمة جودة الخدمات المصرفية في حالة انعدام استخدام التكنولوجيا المالية.

وبما ان $\text{sig}=0.000<0.01$ فهذا يعني ان النموذج دال احصائيا ويوجد أثر لاستخدام التكنولوجيا المالية على جودة الخدمات المصرفية.

المطلب الرابع: نتائج الدراسة والتوصيات

الفرع الاول: نتائج الدراسة

اولا: نتائج الفصل النظري

✓ مفهوم التكنولوجيا المالية كامتداد للتحويل الرقمي: تبين أن التكنولوجيا المالية (\$FinTech\$) هي مزيج متكامل يجمع بين الجانب المالي والجانب التكنولوجي، وتهدف أساساً إلى دمج التقنيات الحديثة في الخدمات المصرفية لجعلها أسرع، وأرخص، وأقل تكلفة، مع تعزيز القيمة المقدمة للزبون .

✓ التطور التاريخي المتسلسل: مرت التكنولوجيا المالية بأربع مراحل تاريخية أساسية، بدأت من البنية التحتية المبكرة (فينتيك 1.0) المتمثلة في اختراع الصراف الآلي والتلغراف، وصولاً إلى المرحلة الحالية (فينتيك 4.0) التي تتميز بالاتصال المكثف بالإنترنت والاعتماد الكامل على الابتكارات الرقمية والشركات الناشئة .

✓ تنوع وتعدد تقنيات الفينتيك: يقوم قطاع التكنولوجيا المالية على مجموعة من التقنيات والأدوات الحديثة والمتطورة، وأبرزها: تكنولوجيا البلوك تشين (سلسلة الكتل)، العملات الرقمية المشفرة، العقود الذكية، الحوسبة السحابية، البيانات الضخمة، والذكاء الاصطناعي وتعلم الآلة .

✓ اتساع قطاعات التكنولوجيا المالية: لم تعد التكنولوجيا المالية مقتصرة على قطاع بعينه، بل امتدت لتشمل قطاعات حيوية متعددة ومتنوعة منها: الإقراض من نظير إلى نظير (\$P2P\$) التمويل

الجماعي، خدمات الدفع الإلكتروني وتحويل الأموال، تكنولوجيا التأمين (\$InsurTech\$) ، وإدارة الثروات .

✓ حتمية توفر متطلبات التحول الرقمي: نجاح التحول نحو التكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي مشروط بتلبية متطلبات أساسية تشمل: تطوير البنية التحتية والأنظمة التقنية، تأهيل رأس المال البشري رقمياً، الامتثال للتشريعات الحديثة (كبيئات الاختبار الرقابية)، وتعزيز الأمن السيبراني لبناء الثقة الرقمية لدى الزبائن وتحقيق الشمول المالي المستدام .

✓ شمولية مفهوم الجودة وأوجهها: تُعرف الجودة باعتبارها فلسفة إدارية ونهجاً استراتيجياً يهدف إلى التحسين المستمر ومطابقة المتطلبات. وتتحقق من خلال تكامل ثلاثة أوجه أساسية مترابطة تؤثر في رضا الزبون وهي: جودة التصميم، جودة المطابقة، وجودة الأداء .

✓ التطور السياقي للخدمات المصرفية: واكبت الخدمات المصرفية التطور الاقتصادي والتكنولوجي عبر الزمن، حيث انتقلت من مرحلة ما قبل التصنيع (التبادل والابتداء المصرفي)، مروراً بمرحلة التصنيع والتقدم الصناعي، وصولاً إلى المرحلة الحالية (ما بعد التقدم الصناعي) التي تتميز بتعاظم دور التكنولوجيا المصرفية وابتكار تطبيقات تتسم بالكفاءة والسرعة القصوى .

✓ الارتكاز على الأبعاد الخمسة لقياس جودة الخدمة المصرفية: خلص الفصل إلى أن تقييم جودة الخدمات المصرفية يعتمد بشكل أساسي على خمسة أبعاد محورية وفقاً لنموذج (\$Servqual\$) ، وهي:

الاعتمادية، الأمان، الملموسية، التعاطف، الاستجابة .

ثانياً: نتائج الفصل التطبيقي:

✓ واقع تبني التكنولوجيا المالية في المؤسسة محل الدراسة: أظهرت نتائج الدراسة الميدانية أن البنك (محل الدراسة) يمتلك بنية تحتية رقمية مقبولة مكنته من إطلاق قنوات دفع وحلول مصرفية إلكترونية أساسية، إلا أن هناك حاجة مستمرة لتحديث الأنظمة البرمجية لتتواءم تماماً مع الجيل الحديث من تقنيات الفينتيك.

✓ مستوى جودة الخدمات المصرفية المقدمة: تبين من خلال تحليل إجابات العينات (أو البيانات المجمعة) أن هناك تفاوتاً في تقييم أبعاد جودة الخدمة؛ حيث نال بعد "الأمان" وبعد "الملموسية" تقييمات إيجابية مرتفعة نظراً لثقة الزبائن في سرية المعاملات ومظهر الفروع والمعدات، في حين

يحتاج بعدا "الاستجابة" و"التعاطف" إلى تحسينات إضافية لرفع سرعة تقديم الخدمة والاهتمام الفردي بالعملاء.

✓ الأثر المباشر للتحويل الرقمي على رضا الزبائن: أكدت الدراسة التطبيقية وجود علاقة طردية ذات دلالة إحصائية بين الاعتماد على أدوات التكنولوجيا المالية وتحسين رضا العملاء؛ حيث ساهمت الخدمات الرقمية في تسهيل الوصول إلى الحسابات وإنجاز المعاملات في أي وقت ومن أي مكان.

✓ دور التقنيات الحديثة في كفاءة الأداء التشغيلي: أسفرت الدراسة عن أن إدراج الآليات الرقمية ساهم بشكل ملموس في تخفيض التكاليف الإدارية والتشغيلية للبنك، واختصار الوقت المستغرق في معالجة البيانات، والتقليل من الطوابير والإجراءات الروتينية داخل الفروع.

✓ أبرز التحديات والمعوقات الميدانية: كشفت نتائج الدراسة عن وجود جملة من العقبات التي تواجه التوسع الكامل في التكنولوجيا المالية، وأبرزها: المقاومة الثقافية للتغيير لدى بعض الزبائن والموظفين (العوامل النفسية والسلوكية)، ونقص الكفاءات البشرية المؤهلة تقنياً لإدارة الأنظمة المعقدة، بالإضافة إلى التحديات المتعلقة بالأمن السيبراني ومخاطر الاختراقات.

✓ أهمية الأمن والثقة الرقمية: رصدت الدراسة أن استجابة الزبائن وتفضيلهم للحلول الرقمية البديلة مرتبط بشكل وثيق بمدى شعورهم بالأمان؛ مما يجعل توفير بيئة تشغيلية آمنة وموثوقة شرطاً أساسياً لدمج كافة فئات المجتمع وتحقيق الشمول المالي المستدام.

الفرع الثاني: التوصيات

✓ تحديث البنية التحتية التكنولوجية: ضرورة استمرار بنك القرض الشعبي الجزائري في الاستثمار في الأنظمة البرمجية الحديثة، وتوسيع شبكة الصرافات الآلية (\$DAB/GAB\$)، ودعم استقرار خوادم وشبكات الاتصال لتفادي الانقطاعات المتكررة أثناء المعاملات الإلكترونية.

✓ تعزيز أبعاد الجودة الأقل تقييماً (الاستجابة والتعاطف): (العمل على تسريع وتيرة تقديم الخدمات الرقمية والرد الفوري على استفسارات الزبائن، مع توفير قنوات دعم فني مخصصة (كالردشة الذكية أو مراكز الاتصال الفعالة) لتقديم الاهتمام الفردي وحل مشكلات العملاء بسرعة.

✓ الاستثمار في الأمن السيبراني: تدعيم الأنظمة الأمنية للبنك وتحديث بروتوكولات التشفير وحماية البيانات بشكل مستمر، لتعزيز الثقة الرقمية لدى الزبائن وإزالة المخاوف المتعلقة بمخاطر القرصنة أو اختراق الحسابات.

- ✓ تأهيل وتدريب العنصر البشري: تنظيم دورات تدريبية مستمرة لعمال وموظفي البنك بهدف رفع كفاءاتهم التقنية، ومساعدتهم على استيعاب التطبيقات المالية المستحدثة وتوجيه الزبائن نحو استخدامها بالشكل الأمثل.
- ✓ نشر الثقافة الرقمية والوعي المصرفي: إطلاق حملات تحسيسية وإرشادية عبر منصات التواصل الاجتماعي وداخل الفروع لشرح كيفية استعمال التطبيقات البنكية (مثل خدمات \$CPA\ Net\$ والدفع الإلكتروني)، مما يساهم في تقليل المقاومة السلوكية لدى الزبائن والحد من الطوابير داخل الوكالة.
- ✓ تطوير وابتكار خدمات مالية جديدة: العمل على تنويع باقة الخدمات الرقمية المقدمة لتشمل حلولاً متطورة تناسب مختلف فئات المجتمع (كالتمويل المصغر الإلكتروني، وتسهيل إجراءات القروض عبر الإنترنت)، مما يدعم تحقيق الشمول المالي والميزة التنافسية للبنك.
- ✓ تبسيط الواجهات البرمجية للتطبيقات: تصميم وتطوير التطبيقات المصرفية للبنك بأسلوب مرن وواجهات بسيطة سهلة الاستخدام، تضمن لجميع فئات الزبائن بمستوياتهم المعرفية إمكانية تصفحها وإجراء المعاملات دون تعقيد.

خاتمة

خاتمة:

شهدت المنظومة المصرفية في الآونة الأخيرة تحولات جذرية فرضتها طفرة التحول الرقمي، وظهور التكنولوجيا المالية (FinTech) كبديل استراتيجي للأساليب التقليدية في تقديم الخدمات، وهو ما جعل المصارف تسارع لتبني هذه الابتكارات لكسب رضا عملائها وتحقيق ميزة تنافسية مستدامة. ومن هذا المنطلق، جاءت هذه الدراسة لتسليط الضوء على "أثر التكنولوجيا المالية في تحسين جودة الخدمات المصرفية" بالتطبيق على بنك القرض الشعبي الجزائري —وكالة ميلة.

وقد سمح الدمج بين المعطيات النظرية والدراسة الميدانية بالخروج بجملة من الاستنتاجات المحورية؛ فمن الناحية النظرية تبين أن التكنولوجيا المالية بأدواتها الحديثة تُعد المحرك الأساسي لرفع كفاءة المعاملات، وأن جودتها ترتبط ارتباطاً وثيقاً بنموذج (Servqual) القائم على الأبعاد الخمسة (الاعتمادية، الأمان، الملموسية، التعاطف، والاستجابة). أما من الناحية التطبيقية، فقد أكدت نتائج المعالجة الإحصائية وجود أثر طردي دال إحصائياً للتكنولوجيا المالية في جودة الخدمات، مما يثبت أن الحلول الرقمية تساهم بشكل كبير في تفسير التغيرات الحاصلة في الأداء المصرفي للبنك وتطويره.

ورغم التقييم الإيجابي المرتفع الذي ناله البنك ميدانياً في بعدي "الأمان والملموسية"، والذي يعكس ثقة الزبائن في سرية العمليات ومظهر الوكالة، إلا أن الدراسة كشفت في الوقت ذاته عن فجوة تشغيلية في بعدي "الاستجابة والتعاطف"، حيث تبرز حاجة واضحة لتسريع الأداء وتقديم اهتمام فردي أكبر للعملاء، إلى جانب تذليل العقبات المرتبطة بالمقاومة النفسية والسلوكية لبعض فئات المجتمع تجاه الرقمنة.

وختاماً، يمكن القول إن التحول نحو التكنولوجيا المالية لم يعد خياراً ثانوياً لبنك القرض الشعبي الجزائري، بل هو حتمية استراتيجية تتطلب مواصلة الاستثمار في البنية التحتية البرمجية، وتدعيم الأمان السيبراني، وتأهيل العنصر البشري، مع نشر الثقافة الرقمية المصرفية لضمان تقديم خدمات ذات جودة عالية تتماشى مع تطلعات الزبائن وتحديات العصر الرقمي.

قائمة المراجع

قائمة المراجع:

قائمة المراجع بالعربية:

1. احمدي زينب، وقاسم الزهراء، مفاهيم اساسية حول التكنولوجيا المالية، المركز الجامعي لتامنغست، مجلة الاجتهاد للدراسات القانونية والاقتصادية، المجلد 08، العدد 01، 2019.
2. بالعيدي عايذة عبير، مشراوي حدة، تبني تقنيات التكنولوجيا المالية في مجال تقنية كآلية لرقمنه الشمول المالي دراسة تجارب بعض الدول العربية، جامعة بسكرة، مجلة البحوث والدراسات العلمية، المجلد 17، العدد 1، 2023.
3. رعد عبد الله الطائي، د عيسى قدارة، ادارة الجودة الشاملة، دار اليازوري العلمية لنشر والتوزيع، عمان الاردن، الطبعة العربية 2008.
4. رفين جلال، بختي زوليخية، واقع تكنولوجيا المالية في القطاع المصرفي الجزائري دراسة تحليلية للفترة الممتدة من 2016-2023، جامعة سيدي بلعباس، مجلة التمويل والاستثمار والتنمية المستدامة، المجلد 9، العدد 2، ديسمبر 2024.
5. سارة بوزيد، دور التكنولوجيا المالية في ابتكار الحلول للمنتجات الاسلامية-دراسة حالة منصة "اشهاد" لمعهد البنك الاسلامي لتنمية، جامعة قسنطينة 2، مجلة العلوم الانسانية لجامعة ام البواقي، المجلد 9، العدد 1، مارس 2022.
6. سالم مجدي عادل، وسائل الدفع الالكتروني وأثرها على تحسين نوعية الخدمة ورفع أداء المؤسسة المالية-مؤسسة بريد الجزائر نموذجا، جامعة تيسيمسيت، مخبر الاقتصاد الحديث والتنمية المستدامة، مجلة شعاع للدراسات الاقتصادية، المجلد 9، العدد 1، 2025.
7. سليمان زيدان، ادارة الجودة الشاملة الفلسفة ومداخل العمل، الجزء الاول، دار المناهج لنشر والتوزيع، المملكة الاردنية الهاشمية-عمان، الطبعة العربية، 2023م-1444هـ.
8. سنسينة فضيلة، العملات الرقمية والعقود الذكية، جامعة بشار، مجلة القانون والعلوم السياسية، المجلد 8 ، العدد 2، 2022.
9. شراف عقون، تقييم جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون دراسة حالة البنك الوطني الجزائري بمدينة قسنطينة، مجلة العلوم الانسانية، المجلد 1، العدد 42.

10. عابدي لامية، معيزة مسعود امير، التمويل الجماعي أداة مستحدثة في الجزائر لتمويل المشاريع الريادية (عرض بعض تجارب تمويل المؤسسات الناشئة عن طريق التمويل الجماعي الناجحة عالميا مع الاشارة الى نموذج الجزائر)، جامعة سطيف، مجلة الامتياز لبحوث الاقتصاد والادارة، المجلد 05، العدد 2021، 02.
11. عبد الكريم حساني، جبار بوكثير، تقييم ابعاد جودة الخدمات البنكية وأثرها على رضا الزبائن دراسة حال بنك البدر ام الوافي، مجلة البحوث الاقتصادية والمالية، المجلد 5، العدد 1، جوان 2018.
12. عبد معين ذكرى، أثر التكنولوجيا المالية على تحسين القيمة المدركة دراسة عينة زبائن الوكالة البنكية لولاية سطيف، اطروحة دكتوراه، تخصص اقتصاد بنكي كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم التسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2024-2025، ص 20-21 بتصرف
13. عثمانى مختارية، جودة الخدمات المصرفية وأثرها على رضا العملاء دراسة حالة الصندوق الوطني لتوفير والاحتياط بنك لولاية عين تيموشنت فرع حمام بوحجر، مجلو دفاتر بواذكس، المجلد 11، العدد 2022، 2.
14. العربي حسيبة، جودة الخدمات المصرفية في الجزائر من وجهة نظر الزبون، مذكرة ماجيستر في العلوم التجارية، تسويق العمليات المالية والمصرفية، جامعة الجزائر 3، 2015-2016.
15. علي صاري، الاقراض بين النظراء والتمويل الجماعي آليات لدعم المؤسسات الناشئة في الدول النامية، جامعة سوق أهراس، مجلة الاقتصاد والمالية، المجلد 7، العدد 2021، 1.
16. العياشي زرار، حمزة بن وريدة، الحوسبة السحابية: مفهوم وخصائص: تجارب دول وشركات رائدة، جامعة سكيكدة، مجلة ارساد لدراسات الاقتصادية والادارية، المجلد 2، العدد 2، ديسمبر 2019.
17. فيروز قطاف، عبلة بزقاري، جودة الخدمات المصرفية، دار أسامة لنشر والتوزيع، الاردن عمان، الطبعة الاولى، 2019.
18. قطار فاطمة الزهراء، اثر التكنولوجيا المالية على ربحية البنوك دراسة لعينة من الدول خلال فترة 2012-2021، اطروحة دكتورا، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية علوم اقتصادية تجارية وعلوم تسيير، جامعة الجزائر 3.
19. قميش خولة، متطلبات تفعيل التكنولوجيا المالية في الصناعة المصرفية في الجزائر على ضوء تجارب بعض دول العالم، اطروحة دكتورا، اقتصاد نقدي وبنكي، كلية العلوم الاقتصادية تجارية وعلوم تسيير، جامعة سطيف، الجزائر، 2023-2024.

20. لزرق فاطمة، نمر ربيحة، واقع التقنيات المالية الحديثة وتطبيقها في مجال الصناعة المصرفية الاسلامية: تجربة المملكة العربية السعودية، جامعة غيليزان، مجلة البحوث في العلوم المالية والمحاسبة، المجلد 8، العدد 2023، 1.
21. مخلوف سعاد، غرابي خولة، الجودة في المؤسسات-دراسة نظرية-، مجلة حقائق لدراسات النفسية والاجتماعية، العدد الخامس عشر.
22. مريم صيد، تكنولوجيا التأمين ودورها في عصرنة وتطوير قطاع التأمين -عرض تجربة شركة Oscar الامريكية-، جامعة سكيكدة الجزائر، مجلة ارساد للدراسات الاقتصادية والادارية، مجلد 5، العدد 1، جوان 2022.
23. معراج هواري، تأثير السياسات التسويقية على تطوير الخدمات المصرفية في المصارف التجارية الجزائرية دراسة ميدانية، اطروحة دكتورا في علوم التسيير، كلية العلوم الاقتصادية وعلوم التسيير، جامعة الجزائر 2005، 3.
24. نادية عبد الرحيم، تطور الخدمات المصرفية ودورها في تطور النشاط الاقتصادي دراسة حالة الجزائر، مذكرة ماجستير في علوم اقتصادية، كلية العلوم الاقتصادية ، جامعة الجزائر 2011، 3-2010.
25. نوري جهاد رحيمة، شتوح رحمون، تطبيقات تقنية البلوك تشين، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، جامعة الجلفة، مجلة العلوم القانونية والاجتماعية، المجلد السابع، العدد الثاني، جوان 2022.
26. وفاء حمدوش، لمياء عماني، سمية بن علي، دور التكنولوجيا المالية في تعزيز أداء القطاع المصرفي في الجزائر: الدوافع والتحديات، جامعة باجي مختار عنابة الجزائر، مجلة الاقتصاد الجديد، المجلد 12، العدد 04، 2021.
27. يوسف حليم الطائي، محمد عاصي العجلي، ليث علي الحكيم. نظم ادارة الجودة في المنظمات الانتاجية والخدمية. دار اليازوري العلمية للنشر والتوزيع. عمان، الاردن. الطبعة العربية. 2009.

قائمة المراجع بالإنجليزية:

Munira, S., "Digital Transformation and FinTech in Modern Banking: Impacts on Banking Efficiency, Customer Experience, and the Future of Digital Finance", Journal of Business and Social Sciences, Vol. 14, No. 1, 2025.

Sheffield Hallam University, "Fintech and adoption in modern banking", FinTech and AI in Finance (FinTAF), Vol. 3, No. 1, 2026.

Journal of International Economic Research, "A study on Digital Transformation: How Fintech is Revolutionizing the Banking Landscape", Journal of International Economic Research (JIER), Vol. 12, No. 3, 2024.

Jena, R. K., "Factors Influencing the Adoption of FinTech for the Enhancement of Financial Inclusion in Rural India Using a Mixed Methods Approach", Journal of Risk and Financial Management, Vol. 18, No. 3, 2025.

Mbama, C. I., & Ezepeue, P. O. (2018). "Digital banking, customer experience and bank financial performance." *International Journal of Bank Marketing*, 36(2), 230–255

قائمة المراجع

الملاحق

الملحق 01: الاستبيان

جامعة المجاهد عبد الحفيظ بوصوف ميله
كلية العلوم الاقتصادية، التجارية وعلوم التسيير

قسم علوم التسيير
رقم الاستمارة: ____/____/____
تخصص: إدارة مالية
التاريخ:/.../.....

الموضوع: هذا الاستبيان موجه إلى زبائن البنك

السلام عليكم ورحمة الله تعالى وبركاته،،
تحية طيبة، وبعد:

تم اعداد هذا الاستبيان في اطار بحث بعنوان: "التكنولوجيا المالية ودورها في تحسين جودة الخدمات المصرفية من وجهة نظر الزبون، دراسة حالة بنك القرض الشعبي الوطني الجزائري ميله". ونظرا لأهمية آرائكم حول هذا الموضوع قمنا باختياركم كعينة لهذه الدراسة، وعليه أرجو منكم التفضل بالإجابة على فقراتها بدقة وموضوعية، ونحيطكم علما بان المعلومات الواردة في هذا الاستبيان مستخدمة لغرض البحث العلمي فقط.

الرجاء وضع علامة (✓) في الخانة المناسبة لكل عبار حسب درجة موافقتك.

شكرا لتعاونكم وحسن استجابتكم.....

تحت إشراف: د. ميمون معاد

من إعداد الطالبة: مخناش خديجة

مصطلحات الاستبيان:

التكنولوجيا المالية: هي عملية ادخال ودمج تقنيات والآليات التكنولوجية في الخدمات والمنتجات المالية لتسهيل عملية الوصول لها وجعلها متاحة للجميع من خلال خفض التكاليف والجهد وأيضا تعزيز القيمة التي يحصل عليها الزبون؛
جودة الخدمة: تعني مجموعة العوامل والخصائص التي يجب ان تتوفر في منتج او خدمة معينة بهدف الوفاء بمتطلبات السوق؛
الخدمات المصرفية: هي مجموعة من الانشطة والعمليات ذات المنافع المقدمة من طرف المصرف بواسطة الافراد او الآلات لإشباع الرغبات المالية والائتمانية الحالية والمستقبلية لزبائن.

ملاحظات:

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

السنة الجامعية: 2025 – 2026

الجزء الأول: البيانات العامة للمستجوب

الجنس	ذكر	
	أنثى	
الفئة العمرية	أقل من 30 سنة	
	من 31 سنة إلى 40 سنة	
	من 41 سنة إلى 50 سنة	
	أكبر من 50 سنة	
المستوى الدراسي	ثانوي فأقل	
	ليسانس	
	دراسات عليا	
الوظيفة	القطاع الخاص	
	القطاع العام	
	أعمال حرة	
	أخرى	
مدى استخدام التكنولوجيا المالية:	يومية	
	أسبوعيا	
	شهريا	
	سنويا	

الجزء الثاني: محاور الاستبيان

أولا: عبارات أبعاد استخدام التكنولوجيا المالية (المتغير المستقل)

العبارات	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
1- يعتمد البنك على التكنولوجيا المالية في تقديم خدماته المصرفية.					
2- يوفر البنك تطبيقات رقمية حديثة لتسهيل ادارة الحسابات.					
3- يتيح البنك امكانية اجراء التحويلات المالية الكترونيا بسهولة.					
4- يقدم البنك خدمات الدفع الالكتروني بشكل فعال.					
5- يوفر البنك خدمات مصرفية الكترونية متاحة على مدار الساعة.					
6- يستخدم البنك انظمة رقمية لتسريع انجاز المعاملات البنكية.					
7- يوفر البنك اشعارات فورية لإعلام الزبائن بالعمليات المصرفية.					
8- يتيح البنك استخدام وسائل دفع حديثة.					
9- يوفر البنك حلولاً رقمية تقلل من الحاجة الى زيارة الوكالة.					
10- يعتمد البنك على وسائل حماية متقدمة لضمان امان المعاملات الالكترونية.					

قائمة المراجع

11-	يواكب البنك التطورات الحديثة في مجال التكنولوجيا المالية.				
12-	يسعى البنك باستمرار الى تطوير خدماته الرقمية وتحسينها.				

ثانيا: عبارات أبعاد معايير قياس جودة الخدمات المصرفية (المتغير التابع)

العبارات	لا اوافق بشدة	لا اوافق	محايد	اوافق	اوافق بشدة
البعد 1: الجودة التقنية					
13- النظام المصرفي الرقمي يعمل بكفاءة عالية دون انقطاع.					
14- سرعة تنفيذ العمليات عبر التطبيق البنكي مرضية.					
15- نادرا ما واجه اخطاء تقنية اثناء استخدام الخدمات الرقمية.					
16- يتم تحديث النظام بشكل يحسن الاداء باستمرار.					
البعد 2: جودة المعلومات					
17- المعلومات المعروضة في التطبيق البنكي واضحة وسهلة الفهم.					
18- البيانات المقدمة دقيقة وتعكس العمليات الحقيقية.					
19- يتم تحديث المعلومات بشكل فوري بعد كل عملية.					
20- يوفر التطبيق تفاصيل كافية عن المعلومات المصرفية.					
البعد 3: جودة الخدمة الالكترونية					
21- يمكنني اجراء مختلف العمليات المصرفية بسهولة عبر الانترنت.					
22- واجهة التطبيق البنكي منظمة وسهلة التصفح.					
23- لا اجد اي صعوبة في استخدام الخدمات المصرفية الالكترونية.					
البعد 4: القيمة المدركة					
24- استخدام التكنولوجيا المالية يوفر علي الوقت.					
25- الخدمات الرقمية تقلل من تكاليف النقل والانتظار.					
26- اشعر ان الخدمة الرقمية تقدم قيمة افضل من التقليدية.					
27- استخدام التطبيقات البنكية يزيد من كفاءة تعاملاتي.					
البعد 5: الأمان والخصوصية					
28- اشعر ان بياناتي الشخصية محمية عند استخدام الخدمات الرقمية.					
29- البنك يوفر مستويات عالية من الحماية ضد الاحتيال.					
30- لدي ثقة في سرية معاملاتي المصرفية الالكترونية.					
31- اجراءات التحقق تعزز شعوري بالأمان.					